



**INFORME DE  
GESTIÓN**

**2020**

## Contenido

INTRODUCCIÓN	2
1. ASÍ EMPEZÓ 2020	3
2. TIEMPO DE GRANDES DESAFÍOS: Covid-19	9
2.1 Bioseguridad: Articulación en equipo	11
2.2 Enfrentando nuevos retos: Evaluación de riesgos y mecanismos de respuesta de emergencia.	12
2.3 ¡Saliendo adelante!... Capacidad de adaptación	16
2.4 Haciendo la diferencia: El bienestar físico y mental de los colaboradores	22
2.5 Compromiso Social: La Terminal Solidaria	23
3. SUPERANDO OBSTÁCULOS: REACTIVACIÓN	24
3.1 Cómo nos ven los usuarios: ¡Percepción!	27
3.2 De la mano de la gente, ¡así avanzamos!	27
3.3 ¡Siempre comprometidos!	31
4. BUSCANDO CONTINUIDAD EN LOS NEGOCIOS	35
5. SITUACIÓN FINANCIERA	37
6. DESAFÍOS PARA 2021	39

## INTRODUCCIÓN

La Terminal de Transporte S.A. es una Sociedad de Economía Mixta del orden Distrital, vinculada a la Secretaría de Movilidad de la Alcaldía Mayor de Bogotá; su misión es promover, desarrollar y explotar soluciones de movilidad, mediante la gestión y operación innovadora, eficiente y sostenible de servicios a la ciudadanía, al sector transportador, regional y privado, que impacten positivamente en la movilidad distrital y/o nacional.

El presente informe contiene la gestión desarrollada por la Terminal en la vigencia 2020; en él se explican las principales acciones, logros y retos afrontados en un año en el que se presentaron situaciones atípicas dadas por la emergencia sanitaria, ambiental, social y económica global provocada por la Covid-19, que obligaron a replantear las prioridades, optimizar los procesos y proponer nuevas alternativas de negocio en busca de la sostenibilidad de la empresa y la continuidad en la prestación del servicio.

En el marco de los valores de la transparencia, y apuntando a la generación continua de valor social, este informe de gestión responde a las mejores prácticas del ámbito empresarial y corporativo actual, que buscan presentar a los grupos de interés de la organización (usuarios, transportadores, órganos de control y a la ciudadanía en general) la gestión operativa, social, ambiental y financiera.

Está estructurado cronológicamente, recorriendo los hechos relevantes acontecidos durante la vigencia 2020, de manera que la gestión de la entidad podrá leerse de manera ordenada en el tiempo, identificándose el detalle de las actividades desarrolladas y las estrategias adoptadas por cada área, en una narración compuesta por tres lapsos: i) el primer trimestre del año (“Así empezó 2020”), en el que existieron condiciones normales, ii) el semestre comprendido entre marzo y septiembre (“tiempo de grandes desafíos: Covid19”), en el cual se presentaron las restricciones más altas, asociadas al primer pico de la pandemia, y iii) el último trimestre del año (“superando obstáculos: reactivación”), momento a partir del cual se levantaron gradualmente algunas de las medidas restrictivas.

## 1. ASÍ EMPEZÓ 2020

El inicio del año 2020 fue el punto de partida para la puesta en marcha de las actividades comunes de planificación del ejercicio institucional, centradas fundamentalmente en la estrategia de la entidad, y las adquisiciones requeridas para la operación. Así, entre los meses de enero y marzo de 2020, tuvo relevancia la apertura de la reformulación del **Plan Estratégico** de la Terminal, factor que contribuyó a direccionar el camino a seguir; inició la ejecución del Plan Anual de Adquisiciones - PAA, con 240 proyectos y un monto total cercano a los 27 mil millones<sup>1</sup>; y se construyó el Plan de Auditorías internas y externas, orientado al seguimiento al Sistema Integrado de Gestión y a evidenciar el cumplimiento de los requisitos de cada proceso con relación a las normas de los Subsistemas de Gestión de Calidad NTC ISO 9001:2015, Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo NTC ISO 45001:2018, Seguridad de la Información NTC ISO.IEC 27001:2013 y Gestión Ambiental NTC ISO 14001-2015, normas en las cuales La Terminal está certificada por ICONTEC.

En cuanto a la **gestión contractual**, en el primer trimestre se celebraron 139 contratos y tres órdenes de compra, los cuales se publicaron en el portal SECOP II, y cuyo detalle se puede consultar en la página web de La Terminal a través del siguiente enlace: <https://www.terminaldetransporte.gov.co/contratacion/secop>.

Respecto a **la operación**, con corte al cierre del primer trimestre de 2020 hubo un crecimiento del 15,8% en la salida de vehículos, comparada con el mismo periodo de 2019. A las tres sedes de La Terminal ingresaron 3.3 millones de pasajeros durante este periodo; aunque, en enero y febrero hubo una tendencia positiva, el resultado del trimestre se vio impactado por el aislamiento obligatorio decretado por el gobierno en el mes de marzo. Esto representó una reducción del 5,3% en pasajeros movilizados, respecto a 2019.

En relación con el número de visitantes flotantes y usuarios de los servicios que acudieron a las Terminales Salitre, Norte y Sur, en este periodo trimestral se presentó un incremento del 14,3% respecto al año anterior, contabilizando cerca de cuatro millones de personas. En respuesta, la Dirección de Seguridad Operacional, consolidó todas las estrategias y actividades que condujeron a garantizar la seguridad humana y física de las personas, bienes y demás activos de importancia en la operación de la entidad. Algunas actividades en esta línea fueron:

- Identificación del 100% del personal que permanece en la zona operativa; generando un entorno más seguro.
- Culminación de la etapa de diseño y estructuración del Protocolo de Emergencias de Salud Pública de Interés Internacional (ESPII). Asimismo, la adecuación de áreas destinadas como zona de cuarentena en la Terminal Salitre.

<sup>1</sup> El Plan de Adquisiciones de la Terminal en 2020 se formuló con un valor de \$26.829.425.745.

- Ejecución de 14 operativos mixtos en la zona operativa de la Terminal Salitre y áreas adyacentes, para el control de los fenómenos generadores de riesgo, en compañía de la Policía Nacional y la empresa de seguridad.



Figura 1. Área de cuarentena constituida en 2020 y operativos de seguridad.

En lo concerniente a la plataforma tecnológica de La Terminal, se mantuvo activa a través de contratos de soporte y mantenimiento, garantizando la prestación del servicio en las tres sedes. Se destacó la actualización del portal web: [www.https://www.terminaldetransporte.gov.co/](https://www.terminaldetransporte.gov.co/), renovando la imagen de cara al ciudadano y confirmando la completa disponibilidad de cada uno de los módulos que la conforman; así mismo, se publicó la documentación para acceso de las partes interesadas.



Figura 2. Vista de la página web de la Terminal de Transporte S.A.

Con relación al Plan de Comunicaciones 2020, este tuvo relevancia ya que fue orientado a posicionar la imagen de la Terminal de Transporte de Bogotá, como la más segura y de fácil acceso en Colombia y en busca de aumentar el número de viajeros desde las tres sedes de La Terminal en las temporadas bajas. Como estrategia, se implementó la cuenta comercial en la red social *Instagram*, con el fin de visibilizar información de interés para los ciudadanos sobre la empresa, compra de tiquetes, ubicación y números de contacto; iniciando un proceso de análisis de estadísticas sobre historias, publicaciones y seguidores.

En el marco de la política pública de mujeres y equidad de género, específicamente con ocasión del día internacional de los derechos de las mujeres, La Terminal participó en las campañas: 8M “Mujeres que hacen historias” y ¿Crees que moverse en Bogotá es cuestión de género?, lideradas por la Secretaría Distrital de la Mujer. De otro lado, dando cumplimiento a los lineamientos de la Política Pública de LGTBI, en el marco de la estrategia de ambientes laborales, se actualizó el programa de inducción incluyendo los derechos y rutas de atención para las personas con preferencias o condiciones diversas (del sector LGTBI).



Figura 3. Participación de la Terminal en la política pública de equidad y género.

Respecto a la **Gestión Ambiental**, durante el primer trimestre de 2020, La Terminal -a través de la Subgerencia de Planeación y Proyectos- ejecutó los instrumentos de planificación ambiental, en los porcentajes presentados a continuación:

- Plan Institucional de Gestión Ambiental –PIGA, 10%: En articulación con la Oficina Asesora de Comunicaciones y en el marco del Plan Integral de Movilidad Sostenible - PIMS, se desarrolló la campaña “la Terminal Sostenible”, divulgando piezas de comunicación para sensibilizar a los colaboradores acerca de temas como la gestión de residuos. También se realizó reporte de informes ambientales ante la Secretaría Distrital de Ambiente y se hizo seguimiento a consumos de agua y energía.

- Plan Integral de Movilidad Sostenible – PIMS, 5%: Participó en la caravana en bici del “*día sin carro y sin moto distrital 2020*”, que se desarrolló el 6 de febrero, partiendo de la Terminal Salitre hasta el parque central Bicentenario, en donde se desarrolló un evento protocolario con las demás entidades participantes.



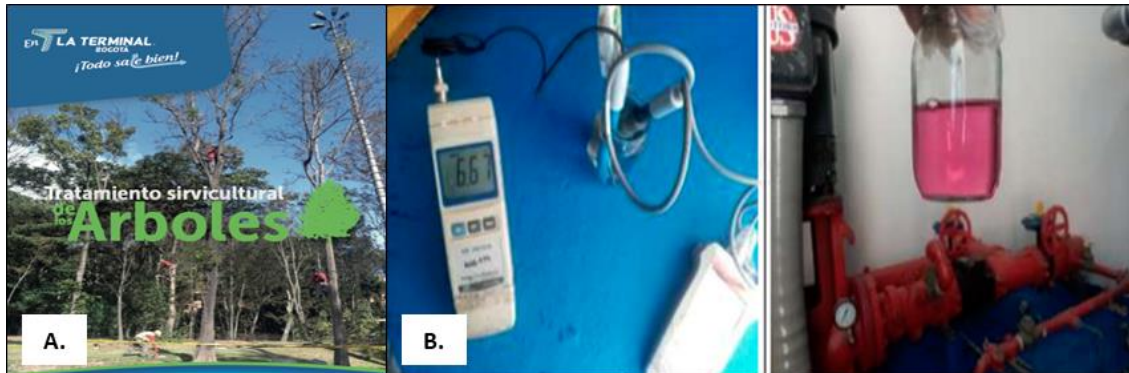
Figura 4. Participación de la Terminal en el día sin carro y sin moto 2020.

- Plan de Acción de ICONTEC, 50%: Actualización de la documentación del Sistema Integrado de Gestión, requerida para la identificación y evaluación de aspectos de Seguridad y Salud en el Trabajo y de Gestión Ambiental para compras y adquisiciones.
- Plan de Acción de la Auditoría Interna 2019, 80%: Se cerraron tres de las cuatro acciones correctivas levantadas durante la auditoría interna al proceso de gestión ambiental de la vigencia 2019.
- Planes de mejoramiento de Sanidad Portuaria: La Terminal contó con concepto favorable en las Terminales Salitre (30% de ejecución), Sur (20% de ejecución) y Norte (100% de ejecución).

En aras de garantizar el cuidado del arbolado al interior de la Terminal de Transporte, y conforme al Concepto Técnico SSFFS No. 01686 de 2018 expedido por la Secretaría Distrital de Ambiente, en el primer trimestre se avanzó en el 20% de ejecución del contrato para el manejo silvicultural del arbolado de la Terminal Salitre, alcanzando una intervención de 169 árboles de los 847 contratados, y un 30% de ejecución del contrato para monitorear la calidad del agua potable y residual en las tres sedes de La Terminal.

En cuanto a participación en programas y proyectos ambientales, a finales de febrero de 2020, La Terminal se postuló y fue aprobada su participación, en el Programa de Excelencia Ambiental PREAD y en la RED PRO REDES de la Secretaría Distrital de Ambiente.





*Figura 5. Acciones ambientales y campañas de la Terminal - primer trimestre 2020.*

Por otra parte, es importante resaltar que bajo condiciones normales de operación y la articulación tecnológica con las empresas transportadoras, la radicación de documentos de manera física se redujo en 7% con relación al primer trimestre del 2019. Como complemento a esto y con el fortalecimiento de la política de “cero papel”, se redujo en 17% el consumo de resmas usadas para fotocopias e impresiones. Desde la gestión documental, se dio continuidad al proyecto de digitalización de expedientes correspondientes a las series complejas contempladas en tablas de retención documental, alcanzando un avance del 90% de su ejecución total.

## 2. TIEMPO DE GRANDES DESAFÍOS: Covid-19

La segunda etapa de 2020, que cubrió desde marzo hasta septiembre, La Terminal enfrentó a fuertes desafíos, cuya atención se orientó a garantizar la prevención y protección de todos los actores de la operación de La Terminal, ante la realidad impuesta por la Covid-19. Las instancias del gobierno nacional y distrital se vieron obligadas a generar una cadena de reacción rápida en términos normativos, cuyos elementos principales se presentan en seguida.

El 30 de enero de 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró el brote de Covid-19 como una emergencia de Salud Pública de importancia internacional (SPII) y el 11 de marzo, esta organización elevó a categoría de pandemia global este virus.

Por ello, la Presidencia de la República, mediante el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020, declaró el estado de emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional por treinta (30) días, con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afectaba al país.

En una respuesta coordinada, el Ministerio de Transporte (como cabeza del sector transporte), la Superintendencia de Transporte como encargada de la vigilancia y control, y la Alcaldía Mayor de Bogotá a través de sus secretarías, articularon actos administrativos y disposiciones normativas que en algunos casos impusieron restricciones y en otros reglamentaron protocolos y configuraron excepciones que impidieron prestar el servicio de transporte intermunicipal de pasajeros con normalidad.

En complementariedad, el Ministerio de Salud y Protección Social expidió la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, por la cual se declaró la emergencia sanitaria por causa del coronavirus Covid-19, se adoptaron medidas para hacer frente al virus, y se establecieron disposiciones destinadas a la prevención y contención del riesgo epidemiológico asociado al nuevo virus.

Naturalmente, todas estas disposiciones impusieron grandes desafíos para la operación de La Terminal, y las subsiguientes demarcaron las directrices específicas para el inicio de la “reacción” de La Terminal, y la formulación y ajuste de los protocolos que desde entonces rigen en nuestras infraestructuras.

Es así como el Ministerio del Interior, a través del Decreto 418 de 2020 del 18 de marzo de 2020, dictó medidas transitorias para expedir normas en materia de orden público, con el objeto de prevenir y controlar la propagación del Covid-19 en el territorio y mitigar sus efectos, en el marco de la emergencia sanitaria, que estuvo en cabeza del presidente de la República, quien mediante el Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, ordenó el aislamiento preventivo obligatorio de los habitantes de la República de Colombia a partir de las cero horas del 25 de marzo de 2020 hasta las cero horas del 13 de abril 2020. El aislamiento preventivo obligatorio continuó a partir de las cero horas del 13 de abril 2020, hasta las cero horas del 27 de abril de 2020, conforme al Decreto 531 del 8 de abril del 2020.

Un tercer aislamiento preventivo obligatorio surgió a partir de las cero horas del día 27 de abril de 2020, hasta las cero horas del 11 de mayo de 2020, que se promulgó con el Decreto 593 del 24 de abril de 2020. El Decreto 636 del 6 de mayo de 2020, ordenó el cuarto aislamiento preventivo

obligatorio de todos los habitantes de la República de Colombia, a partir de las cero horas del 11 de mayo de 2020, hasta las cero horas del 25 de mayo de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus Covid-19.

Posteriormente, el Gobierno Nacional expidió el Decreto Nacional 593 del 24 de abril de 2020, el cual ordenó el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia, a partir de las cero horas del día 27 de abril de 2020, hasta las cero horas del 11 de mayo de 2020, y para tal efecto, ordenó a los gobernadores y alcaldes, que de acuerdo a sus competencias, adoptaran las instrucciones, actos y órdenes necesarias para la debida ejecución de la medida de aislamiento.

En el orden distrital, la Alcaldía Mayor de Bogotá expidió el Decreto Distrital 081 de 2020, por el cual se adoptan medidas sanitarias y acciones transitorias de policía para la preservación de la vida y mitigación del riesgo. Por su parte, la Secretaría General de la Alcaldía, como líder a nivel distrital de la implementación de la estrategia de teletrabajo, expidió las Circulares 024 y 026 de 2020, mediante las cuales se establecieron lineamientos distritales para la contención del virus Covid-19 en entidades y organismos distritales, los cuales se enmarcaron en la realización de jornadas de teletrabajo extraordinario como una medida transitoria y excepcional de carácter preventivo y la adopción de horarios flexibles, con el fin de tener menor aforo de trabajadores en los sitios de trabajo.

Para el sector que acoge a La Terminal, el Ministerio de Transporte, mediante el Decreto 482 del 26 de marzo 2020, dictó medidas sobre la prestación del servicio público de transporte y su infraestructura. Dentro del estado de emergencia económica, social y ecológica, se permitió operar el servicio público de transporte terrestre automotor en la modalidad de pasajeros por carretera intermunicipal, con fines de acceso o de prestación de servicios de salud, y a personas que requirieron movilizarse y fueron autorizadas en los términos del Decreto 457 de marzo de 2020.

El Ministerio de Transporte, a través del Decreto 569 del 15 de abril de 2020, adoptó medidas relacionadas con (I) el centro de logística y transporte, (II) medidas derivadas de la restricción de movilidad; y (III) medidas económicas derivadas de la emergencia. Con relación a las medidas derivadas de la restricción de movilidad, se amplió la posibilidad de operar las terminales de transporte de pasajeros por carretera intermunicipal, con fines de acceso o de prestación de servicios de salud y a las personas que requirieron movilizarse según el Decreto 531 de 2020 del Ministerio del Interior.

Debido a la propagación del virus, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 637 del 6 de mayo de 2020, mediante el cual se prolongó el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional por un término de 30 días calendario, con el fin de enfrentar la pandemia del coronavirus. De su lado, el Ministerio de Salud y Protección Social, mediante la Resolución 666 del 24 de abril de 2020, adoptó el protocolo general de bioseguridad para el manejo y control del riesgo de la pandemia del coronavirus Covid-19, con medidas que debieron ser implementados y adoptados por todas las actividades económicas, sociales y sectores de la administración pública.

Para puntualizar al sector donde se encuentra La Terminal, el Ministerio de Salud y Protección Social adoptó la Resolución 677 del 24 de abril de 2020, que definió el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo de coronavirus en el sector transporte.

Con miras a la paulatina reactivación del sector, mediante Decreto 1076 del 28 de julio de 2020 expedido por el Gobierno Nacional, se extiende el aislamiento preventivo obligatorio hasta las 00:00 horas del 1 de septiembre de 2020, el cual indica que *“los alcaldes de municipios sin afectación o de baja afectación del coronavirus Covid-19 podrán solicitar al Ministerio del Interior el levantamiento de la medida de aislamiento preventivo obligatorio en su territorio”*. En cuanto al transporte terrestre, establece: *“En los municipios sin afectación o con baja afectación del coronavirus Covid-19 se autoriza el servicio público de transporte terrestre”*.

En todo caso, advierte, los municipios de origen y de destino del servicio habrán de ostentar la referida clasificación, y deberán cumplir los protocolos de bioseguridad que establezca el Ministerio de Salud y Protección Social para el control de la pandemia.

Con el fin de proyectar *“una nueva normalidad”*, fueron expedidos el Decreto Nacional 1168 de 25 de agosto de 2020 *“Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19, y el mantenimiento del orden público y se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable.”* , y el Decreto 193 del 26 de agosto de 2020 *“Por medio del cual se adoptan medidas transitorias de policía para garantizar el orden público en el Distrito Capital y mitigar el impacto social y económico causado por la pandemia de Coronavirus SARS-Cov-2 (COVID-19) en el periodo transitorio de nueva realidad”*.

En este orden de ideas, en la presente sección se detalla el proceso de reacción y adaptación de La Terminal a las nuevas condiciones impuestas por el cambio normativo asociado a la pandemia, proceso que comprende el periodo entre marzo y septiembre de 2020.

## 2.1 Bioseguridad: Articulación en equipo

En razón a la emergencia sanitaria de salud pública por cuenta del Covid-19, y de conformidad a los decretos nacionales y distritales, la Terminal de Transporte S.A., puso en marcha múltiples protocolos y medidas sanitarias para la prestación de un servicio bioseguro bajo las normas aplicables a la emergencia teniendo en cuenta sus constantes modificaciones.

Esto demandó un arduo trabajo de articulación con las empresas de transporte, autoridades, y demás actores involucrados, logrando ofrecer un servicio bioseguro con mecanismos apropiados para contener y evitar el contagio del Covid-19. Se implementaron protocolos soportados por una plataforma tecnológica denominada COVID, que, a la fecha, ha permitido garantizar el cerco epidemiológico de los pasajeros, la ocupación máxima permitida en los vehículos y el constante seguimiento a los automotores respecto a la desinfección y eliminación de fuentes que puedan transmitir el virus.

Desde el momento en que se declaró la emergencia sanitaria, se realizaron campañas y entrenamientos dirigidos a promover el uso correcto y permanente de tapabocas, lavado de manos, distanciamiento físico, así como, el seguimiento a la infraestructura y desinfección de los equipos.

La Terminal, garante del cumplimiento de los protocolos de apertura para la operación de las Empresas Transportadoras, estableció una lista de verificación y un plan que permitiese evaluar la aplicación de los protocolos de bioseguridad y verificar su cumplimiento; es así como se auditó la totalidad de las empresas y se les retroalimentó con los aspectos a reforzar y felicitando aquellas que demostraron su compromiso con la seguridad de sus usuarios y empleados.

## 2.2 Enfrentando nuevos retos: Evaluación de riesgos y mecanismos de respuesta de emergencia.

Con el inicio del aislamiento obligatorio decretado por el gobierno nacional y distrital, La Terminal estableció un equipo de respuesta a la emergencia liderado por la Dirección de Seguridad Operacional, el cual evaluó los riesgos de cara al recurso humano, a los usuarios, a los planes trazados, a las adquisiciones, el capital financiero, a los suministros y a la logística, determinando estrategias y objetivos, decisión que facilitó la toma de decisiones oportuna y acertada.

Para esto, desarrolló iniciativas como: el diseño, estructuración, aplicación y revisión de protocolos de bioseguridad para la operación de las tres sedes y sus negocios conexos; la contratación e implementación de nueve (9) cámaras termográficas para el control de temperatura en todos los ingresos de las terminales; la adquisición de señalización de piso y sillas para las Terminales Salitre, Norte y Sur y las unidades de negocios, con el fin de que los usuarios mantengan el distanciamiento físico en los sitios que pueden ser generadores de aglomeraciones; la revisión y validación de los protocolos de bioseguridad de las empresas transportadoras, comerciantes y contratistas; la adquisición e implementación de insumos y equipos de emergencias destinados a la bioprotección de todo el personal que interviene en la operación de La Terminal.



Figura 6. Puntos de lavado de manos Terminal Salitre.

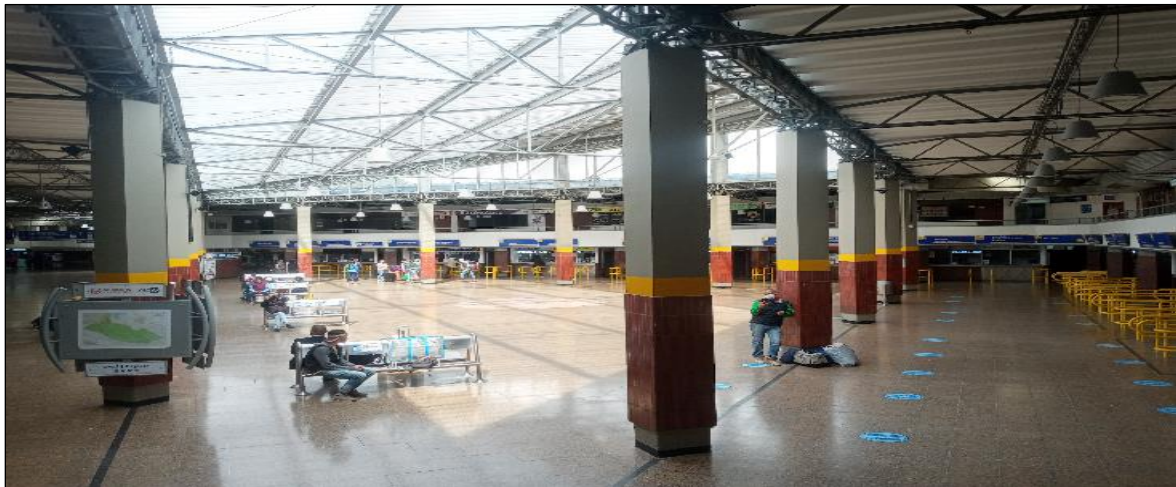


Figura 7. Señalización de piso instalada en la Terminal Salitre.

Como medida preventiva, con miras a proteger y cuidar a usuarios y conductores, se instauró un protocolo para garantizar que los taxis que salen de la Terminal Salitre cuentan con una desinfección total del vehículo.



Figura 8. Desinfección para taxis en la Terminal Salitre.

Desde la promulgación de los actos administrativos que definieron las excepciones a la restricción a la movilidad, en La Terminal se cumplen los requisitos de bioseguridad exigidos para transportar a las personas exceptuadas en los decretos nacionales y distritales.



Figura 9. Señalización e instalación de cámaras termográficas.



Figura 10. Protocolos de desinfección.



Figura 11. Piezas informativas sobre los protocolos de desinfección.

En su interés de continuar con la prestación del servicio asumiendo la emergencia sanitaria, La Terminal logró ser un referente en preparación de emergencias y riesgos a nivel distrital. Asimismo, la Alcaldía Mayor de Bogotá y el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER, resaltaron la participación de la empresa en los simulacros y actividades dirigidas a la implementación de planes de emergencia, incluidos los relacionados con la salud pública. Como reconocimiento, se recibió la certificación de cumplimiento de los protocolos de bioseguridad radicados ante el Ministerio del Interior y aprobados por la Secretaría Distrital de Movilidad.



Figura 12. Reconocimiento por el IDIGER – Simulacro distrital de autoprotección.

La disciplina y prontitud en la adopción de buenas prácticas, dirigidas a la seguridad del usuario, trajo sus frutos. La Terminal de Transporte de Bogotá fue la primera terminal terrestre del país que obtuvo en el mes de septiembre el sello **Check In certificado y Operaciones Bioseguras** otorgado por ICONTEC, resultado de la evaluación para la verificación de la implementación y aplicación sistemática de protocolos de bioseguridad generando confianza y minimizando riesgos para los trabajadores, clientes, visitantes y proveedores de las Terminales Salitre, Norte, Sur, y de los parqueaderos Country calle 85 y calle 125, administrados por La Terminal.





Figura 13. Sello Check in certificado y certificación de operaciones bioseguras.

### 2.3 ¡Saliendo adelante!... Capacidad de adaptación

Entre el 20 de marzo y el 30 de septiembre, época de aislamiento y más crítica para la Terminal de Transporte de Bogotá en los últimos años, la **operación** se redujo en un 82% referente a la movilización normal de vehículos comparada con el mismo periodo de 2019.

No obstante, en este periodo es de destacar el trabajo articulado que se realizó bajo la coordinación de la autoridad migratoria (Migración Colombia) y las empresas usuarias en el marco de una operación denominada “Corredor humanitario”, en el que, aunando esfuerzos como apoyo a los ciudadanos venezolanos, se dispusieron áreas de la Terminal Norte para albergar personas que decidieron retornar a su país. Se efectuaron 224 despachos a medida que habilitaban el paso fronterizo, facilitando el viaje de retorno a más de 5.200 personas entre adultos y niños. Entre tanto, los días que pernoctaron en las instalaciones, recibieron ayudas relacionadas con duchas, usos de baterías de baños y otros auxilios de bienestar por parte de la Terminal de Transporte de Bogotá.



Figura 14. Censo de migrantes previo a su salida de Bogotá – Terminal Norte.

En materia de **Tecnología**, La Terminal durante este periodo implementó la plataforma COVID, que permite el registro y control de los protocolos de bioseguridad para los pasajeros (temperatura, excepciones y datos personales) y se integra mediante Webservice al sistema de despacho de cada empresa transportadora. Asimismo, se modificó el sistema de información de rodamiento, actualizando la plataforma e implementando un registro con evidencias de los certificados de desinfección de cada vehículo despachado y se implementó el registro de las novedades de vehículos y conductores. Todo esto, en pro de mitigar el riesgo del contacto humano, agilizar tiempos de respuesta y brindar un mejor servicio a las empresas transportadoras. También se logró implementar, modificar y actualizar funcionalidades en las diferentes plataformas tecnológicas, mejorando el servicio y garantizando así la continuidad de las operaciones en la Terminal de Transporte.

Otro reto en temas de conectividad fue la puesta en marcha del aplicativo para el control de sellos virtuales; esta actividad se articuló con la Dirección de Servicio a Transportador y con las empresas de transporte, sustituyendo el sello adhesivo que se colocaba en cada automotor que salía de La Terminal con despacho, por un mecanismo en línea. En la actualidad, este mecanismo permite a las autoridades del sector, controlar el ascenso de pasajeros del servicio intermunicipal en vía pública en el Distrito Capital, así como mitigar los fenómenos de informalidad fuera de las terminales, logrando mayor uso de las infraestructuras previstas para la prestación del servicio y eliminando el insumo de sellos físicos, reduciendo el consumo de papel y ahorro de \$55 millones promedio al año. Esto, en el marco del acto administrativo expedido por la Secretaría Distrital de Movilidad en la Resolución 221 del 21 de agosto de 2020.

Por otro lado, se fortalecieron los mecanismos de **comunicación** que permitieron mantener informados tanto al público interno como externo sobre el coronavirus Covid-19, recomendaciones preventivas y sanitarias promovidas desde el gobierno nacional, y en general, sobre todos los temas de interés alrededor de La Terminal.

Se creó la marca “en bus por Colombia”, cuyo objetivo fue impulsar el turismo en bus a diferentes lugares del país; se reforzó el servicio de atención al cliente, con la intención de sostener una comunicación en doble vía con los usuarios, colaboradores y los transportadores; gestión apoyada por la Secretaría Distrital de Movilidad. Como estrategia comunicacional, se creó el personaje informativo denominado **Tiketín**, que es una pieza corporativa de forma animada, que antes de ser un símbolo o logotipo, representa un concepto, expresa estilos de vida, cuenta historias y busca identidad.

Aunque la pandemia generó confinamiento obligatorio, la tecnología, las redes sociales y los sitios web, cobraron mayor relevancia e importancia; en consecuencia, La Terminal formuló en su página web la campaña #TuTiqueteAUnClic, donde los objetivos principales fueron, educar a los usuarios en la compra de tiquetes a través de la página web, activar el centro de llamadas (call center), crear métodos de pago y funciones, y garantizar seguridad y confiabilidad en las operaciones.

Así, se crearon alrededor de 40 piezas publicitarias entre historias, post y un video con el paso a paso para la compra de tiquetes por la página web. Por su parte, la cuenta de La Terminal en Twitter alcanzó alrededor de 30.479 personas y 940 interacciones; Facebook, 38.950 personas con una interacción de 3.000 y en el caso de Instagram, alcanzó 4.065 contactos con un promedio de

interacciones superior a 700. Al mismo tiempo, se realizó un video mostrando los protocolos de seguridad de las Terminales Salitre, Norte y Sur, el cual fue publicado en las redes sociales.

De igual forma, durante este periodo se efectuaron capacitaciones virtuales a todos los trabajadores sobre cómo prevenir y atender las violencias basadas en género, derecho de las mujeres a una vida libre de violencias y se llevó a cabo un conversatorio acerca del “Feminicidio en Mujeres TRANSGÉNERO”.



Figura 15. Actividades de La Terminal en Diversidad y Género

Dando continuidad al trabajo en la Política Pública para la garantía del ejercicio efectivo de los derechos de las personas que hacen parte de los sectores sociales LGBTI y de personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas, La Terminal realizó una campaña de sensibilización interna y externa por redes sociales y medios internos, conmemorando la diversidad el “Día Internacional Orgullo LGBTI” (28 de junio de 2020); del mismo modo, se realizaron capacitaciones en Política Pública LGBTI con relación al plan de trabajo diseñado con la Secretaría Distrital de Movilidad.



Figura 16. Actividades de La Terminal en Diversidad y Género

Por otro lado, fue fundamental el soporte que brindó el equipo de trabajo de gestión documental, dado que la operación se soportó de manera virtual, lo que llevó a generar estrategias de cambio en la forma de enviar, recibir y firmar documentos por medio magnético, fortaleciendo de esta manera el aplicativo ORFEO y sacando máximo provecho al correo institucional.

En cuanto a los aspectos jurídicos y contractuales estos también se vieron afectados, por lo que fue necesario revisar y modificar el Plan de Adquisiciones de la empresa para reducir y moderar el gasto, reduciendo el 24% del total de los proyectos, representados en \$7.265.023.624 millones de pesos. En consecuencia, se celebraron 29 contratos y 6 órdenes de compra, durante el periodo de abril a septiembre de 2020, procesos publicados en el SECOP II.

Asimismo, la rama judicial, como todos los sectores, expidió diferentes normas para mitigar el riesgo de contagio de coronavirus, como fue la suspensión de términos judiciales; suspendiendo la atención presencial y acudiendo a la virtualidad para dar continuidad con la gestión judicial; al respecto, los apoderados de La Terminal realizaron su gestión acorde con la normatividad dispuesta para el efecto.

Aunado a lo anterior, La Terminal inició solicitudes de registro marcario ante la Superintendencia de Industria y Comercio, en donde se registró la marca “En Bus por Colombia” y se adelantó el registro de “Tiketín”, el cual está en proceso. Adicionalmente, se solicitó información a los accionistas de la empresa para la actualización de datos y la autorización de tratamiento de datos personales, con

miras a mejorar los canales de comunicación y tener la documentación pertinente para la adecuada gestión societaria.

En relación con los trámites y acorde con los lineamientos del Departamento Administrativo de la función Pública - DAFP, La Terminal implementó 11 estrategias para la racionalización de 6 trámites a través de la virtualización, dirigidas a facilitar la vida de los ciudadanos y orientadas a la disminución de tiempos y de costos para los usuarios. Esta medida contribuyó con ahorro de papel y la reducción de los estándares de archivo al final de la vigencia, siendo favorable para la empresa, ya que permite la optimización del espacio físico para el resguardo de dicho archivo y facilita la gestión con el cliente.

Ante la nueva realidad, fue preciso armonizar el plan estratégico como una herramienta que define los objetivos empresariales para su ejecución, seguimiento y verificación con miras a mejorar la operación de la Terminal de Transporte S.A con estándares de calidad, comodidad y seguridad en los diferentes procesos del sistema, obteniendo así un crecimiento empresarial y ejecutando mecanismos de comunicación y nuevos servicios que contribuyan al sostenimiento financiero y comercial de la empresa. Lo anterior, con fundamento en el Acuerdo 761 de 2020 por el cual se aprobó el plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas del Distrito Capital 2020 UN NUEVO CONTRATO SOCIAL Y AMBIENTAL PARA LA BOGOTÁ DEL SIGLO XXI y la situación de emergencia sanitaria por la aparición del covid-19, acaecida desde el mes de marzo de 2020.

Por consiguiente, se establecieron seis (6) valores que representan el sentido de pertenencia y el compromiso hacia el cumplimiento de la Misión y Visión de La Terminal: Honestidad, Respeto, Compromiso, Servicio, Responsabilidad y Trabajo en Equipo.

Contando con la colaboración interdisciplinaria de los diferentes procesos de la entidad, y aplicando metodologías de mejoramiento continuo se establecieron seis (6) objetivos estratégicos, los cuales se visualizan a continuación:



Figura 17. Objetivos y Plan Estratégico 2020 - 2023

Dando cumplimiento a lo dispuesto por el numeral 1 del Artículo 40 de los Estatutos Sociales, la Junta Directiva llevada a cabo el 14 de agosto de 2020, aprobó el Plan Estratégico que tendrá vigencia 2020 – 2024 (31 de diciembre de 2023).

Del proceso de **gestión ambiental** se avanzó en la implementación y ajuste de los planes de acción, ejecución de la semana ambiental y consolidación, reporte y análisis de los indicadores e informes ambientales a la Secretaría Distrital de Ambiente, en el marco del PIGA y PREAD.



Figura 18. Convocatoria Semana Ambiental 2020

## 2.4 Haciendo la diferencia: El bienestar físico y mental de los colaboradores

Con el firme propósito de salvaguardar la vida y disminuir el riesgo de contagio de los trabajadores, la Terminal de Transporte adoptó medidas estratégicas que apuntaron a establecer métodos de trabajo no presencial. Para ello, dispuso los medios técnicos y tecnológicos que permitieron la ejecución de trabajo en casa, cumpliendo a cabalidad con las actividades y sin descuidar tareas propias de la operación, dando continuidad a las obligaciones de ley relacionadas con la liquidación y pago de nómina, plan de capacitaciones y respuestas oportunas a entes de control, entre otros temas.

Esta medida fue posible, gracias al apoyo de la Dirección de Recursos Tecnológicos, que facilitó la conexión remota para articularse con el modelo de trabajo en casa, y así dar cumplimiento con las funciones laborales.

De acuerdo a la modalidad de trabajo adoptada y con el propósito de cuidar la vida familiar de los trabajadores, desde la Dirección de Gestión Humana se lideró la vigilancia diaria de su salud. Para este fin, se contó con el apoyo de la Administradora de Riesgos Laborales – ARL Positiva y con el aplicativo *Alissta*, mediante el cual, se ha mantenido actualizada la información personal sobre la salud de los trabajadores con la garantía de total confidencialidad. Por otro lado, se garantizaron entornos de trabajo seguros mediante la limpieza y desinfección de los espacios y puestos de trabajo, cumpliendo así con los requisitos de higiene de las autoridades de salud pública.

## 2.5 Compromiso Social: La Terminal Solidaria

En la campaña de la Alcaldía Mayor de Bogotá “Hambre Cero”, encaminada a solventar las necesidades de los más desfavorecidos y directamente golpeados por la pandemia, La Terminal aportó su recurso humano, organizando grupos de hasta 140 colaboradores para la entrega de mercados en las localidades de Usaquén, Chapinero, Santafé, San Cristóbal, Usme, Bosa, Kennedy, Fontibón, Suba, Barrios Unidos, Los Mártires, La Candelaria, Rafael Uribe Uribe y Ciudad Bolívar; actividades que se realizaron entre los meses de abril y julio.



Figura 19. Equipo de trabajo de La Terminal – Ayudas humanitarias en pandemia

Se trabajó directamente con el IDIGER en la entrega de mercados y kit de aseo. La meta fue entregar cerca de 60 mil ayudas humanitarias en 30 barrios de Bogotá durante este periodo.



Figura 20. Ayudas humanitarias en pandemia – Localidad San Cristóbal



### 3. SUPERANDO OBSTÁCULOS: REACTIVACIÓN

El tercer “segmento” de 2020 fue el último trimestre, momento marcado por la ruta de reactivación económica de las economías globales.

A partir del 1 de septiembre de 2020 se dio reapertura de la operación en un 50% de capacidad, bajo una “nueva realidad”, en la cual el autocuidado y la responsabilidad en el cumplimiento de los protocolos de seguridad establecidos fueron los pilares de la reactivación. Al ingreso de las Terminales Salitre, Norte y Sur, se dispusieron cámaras termográficas, sistema de señalización, la verificación de los protocolos de bioseguridad que garanticen el acceso seguro a los servicios de la Terminal.

Para promover un viaje seguro y retomar la prestación del servicio de pasajeros por carretera, fue necesario realizar la verificación de la adecuada implementación y actualización de los protocolos de bioseguridad de las empresas transportadoras; la implementación y coordinación del equipo de la Patrulla Anti-Covid en las instalaciones de las Terminales Salitre, Norte y Sur, grupo creado para recordar a los usuarios la obligatoriedad de los protocolos de bioseguridad.

Por supuesto, se requirió la articulación de recursos humanos, técnicos y financieros con la Secretaría Distrital de Salud para adelantar el tamizaje de sintomatología por Covid-19 a los viajeros que ingresan a la capital a través de las terminales; la extensión de la carnetización a los negocios que funcionan en la zona operativa de la terminal Salitre; y el fortalecimiento del canal de venta de tiquetes online, como estrategia de prevención de la transmisión del coronavirus, logrando vender por este medio 18.009 tiquetes en el año, representados en \$1.419 millones (logrando una utilidad comisional de \$35.4 millones).

En cuanto a la **operación** en el último trimestre del año, (octubre a diciembre), se llegó al 75% de la operación normal comparada con el mismo trimestre del año 2019. El cierre del año se consolidó con 759.627 despachos de vehículos con una disminución del -46.5% con respecto al mismo periodo del año anterior, teniendo en cuenta que para el año anterior se registró la salida de 1.419.700 vehículos, es decir disminuyeron 660.073 vehículos a causa de la emergencia sanitaria.

Para la continuidad operativa, fue necesario realizar nuevas obras, mantenimientos mayores y menores a la infraestructura a través de la supervisión de veintinueve (21) contratos, de los cuales, diecisiete (17) fueron suscritos en 2020, ejecutando un presupuesto de \$1.701.906.136; los cuatro restantes corresponden a vigencias anteriores.

De estos últimos, se destacó la liquidación del contrato del año 2018 que tuvo por objetivo realizar la intervención para la recuperación de las vías y áreas duras de la zona operativa de la Terminal de Transporte, sedes Salitre, Norte y Sur (Segunda Fase), además del suministro y aplicación de señalización y demarcación vial de las mismas áreas.



Figura 21. Mantenimiento de vías – oreja lavaderos Salitre



Figura 22. Mantenimiento de vías – zona descensos Salitre

En la Terminal Norte se realizó la intervención en las instalaciones del edificio, creando una nueva infraestructura para atender la demanda de los usuarios de las rutas de influencia (sabaneras), lo que permitió clasificar a los usuarios, prestar un mejor servicio con baterías de baños, salas de espera y optimización del espacio.



Figura 23. Mejoras en zona de operación “sabaneros” – Terminal Norte

Se realizaron constantemente los mantenimientos menores a la infraestructura de las tres sedes de La Terminal, entre los que se destacaron: en la fachada de la Terminal Sur el cambio de anjeos de protección de palomas, el arreglo general de la caseta de acceso de la sede Norte, y el cambio de luminarias de las salas de espera del módulo 1 y 2 de la Terminal Salitre.



Figura 24. Mantenimientos menores en las tres sedes de La Terminal

En el último trimestre del año, en donde abrimos de nuevo las puertas a los usuarios, con respecto a **comunicaciones**, se fortaleció la estrategia para la marca “en Bus por Colombia”, en consecuencia, se crearon cuatro campañas: “Sentidos”, “Atentamente”, “Bogotá” y “Fiestas”, para incentivar el uso del bus intermunicipal e impulsar el turismo desde las otras ciudades de Colombia hacia la capital, promoviendo el arribo de visitantes a través de nuestras tres sedes de La Terminal. Además, se realizaron piezas publicitarias exaltando cualidades de Bogotá, historias de navidad, vacaciones y año nuevo, con la intención de atraer turistas, promover la compra de tiquetes por la página web y cumplir todos los protocolos de bioseguridad.

Cabe mencionar que se crearon alianzas como #EnbusaBogotá con el Instituto Distrital de Turismo, cuyo objetivo fue incentivar el uso de los diferentes servicios de La Terminal invitando a conocer los atractivos turísticos que ofrece la capital; se actualizó el puesto de información turística y cada una de las páginas web de las entidades y se fomentó un espacio con contenido de interés para los usuarios. Desde la Oficina Asesora de Comunicaciones, se han impulsado campañas de educación sobre seguridad epidémica y autoprotección para los colaboradores trabajando en la toma de conciencia sobre la seguridad y la prevención de riesgos.

Con relación a la gestión jurídica, para el cierre de la vigencia se celebraron un total de 187 contratos y 17 órdenes de compra, con fundamento en los principios de planeación, eficiencia, economía y selección objetiva, para el adecuado cumplimiento del objeto social de la empresa.

Cabe resaltar que en virtud del artículo 1° del Decreto 537 del 12 de abril de 2020, las audiencias públicas de los procesos bajo la modalidad “Solicitud Abreviada de Ofertas”, se desarrollaron virtualmente, garantizando la participación de proponentes, entes de control y ciudadanos interesados.

La gestión judicial de la Terminal de Transporte S.A. fue satisfactoria, se profirieron 14 fallos judiciales, obteniendo un éxito procesal del 93% equivalente a 13 fallos a favor de la sociedad.

Al cierre del año se encontraron activos veintiún (21) procesos judiciales en los cuales hace parte la Terminal de Transporte S.A.; se realizó la defensa respectiva ante la jurisdicción contencioso administrativa, jurisdicción ordinaria en materia civil, laboral y en acciones de protección al consumidor ante la Superintendencia de Industria y Comercio, de los cuales quince (15) son procesos en contra y seis (6) son procesos iniciados en aras de proteger los intereses de la sociedad.

### 3.1 Cómo nos ven los usuarios: ¡Percepción!

Con el fin de conocer la percepción de servicio al ciudadano que presta la Terminal, durante los meses de noviembre y diciembre de 2020 se practicó presencialmente una encuesta en las Terminales Salitre, Norte y Sur, con la totalidad de los servicios directos y complementarios ofrecidos a los usuarios y demás ciudadanos que hacen uso de la infraestructura.

Como resultado, se destacaron los siguientes aspectos: se obtuvo una calificación “muy buena” por el 90% de los encuestados, referente a la información y servicio brindado por el personal en los puntos de información; respecto a la imagen corporativa, se alcanzó un resultado del 97%; en cuanto a los servicios complementarios, la seguridad dentro de las instalaciones fue calificada con un 95,6% y los primeros auxilios con 95,3%. En contraste con los excelentes resultados, se observaron oportunidades de mejora frente al servicio complementario de asignación de taxis, en la sede Salitre, pues obtuvo un resultado de 78% en cuanto al acceso a la zona operativa de taxis, un 69% en la rapidez en la asignación del servicio, un 71% en relación con la seguridad en el servicio, y un 60% frente al cobro de tarifas.

La Terminal realiza el registro de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes por medio del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS – BOGOTÁ TE ESCUCHA, que para la vigencia 2020 tuvo un total de 1.387 solicitudes. En ellas, el canal preferido por los usuarios para la radicación de las mismas es la página web en un 54%. Aunque los tipos de PQRS que se radican varían, se destacaron los derechos de petición con un 34%, las consultas con un 23%, los reclamos con un 19% y las quejas con un 15%.

El asunto más reiterado es la atención y servicio a la ciudadanía, con el 71% de participación. Este resultado se debió a que en los tiempos de pandemia aumentaron las solicitudes de información y consultas relacionadas con los servicios directos y complementarios que presta la Terminal de Transporte S.A., sus horarios de atención, requisitos para viajar de manera exceptuada, y requisitos relacionados con el programa de Migración Colombia con el cual retornaron miles de ciudadanos venezolanos a su país.

### 3.2 De la mano de la gente, ¡así avanzamos!

Al reanudar las actividades bajo el esquema de trabajo presencial, el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, en cabeza de la Dirección de Gestión Humana, tuvo un papel fundamental, atendiendo el suministro de elementos de protección personal a los trabajadores buscando estrategias para minimizar el riesgo de contagio en cada puesto de trabajo.

Además, se realizó sensibilización presencial y virtual referente a la mitigación y prevención para evitar la propagación del virus en ambientes laborales y extra laborales; toma y registro de temperatura corporal para los trabajadores, visitantes y contratistas en las planillas ubicadas en los puntos de acceso a las oficinas; contratación para la toma de pruebas Covid-19, acompañamiento permanente ante evidencia de casos sospechosos, activación de cercos epidemiológicos y divulgación de protocolos de bioseguridad, medidas preventivas, manejo y control Covid-19.

En lo que se refiere al talento humano, durante todo el año se desarrollaron actividades encaminadas al bienestar de los trabajadores cumpliendo las expectativas trazadas. El plan de trabajo fue dirigido y acondicionado a múltiples temas de interés, tales como, taller de resolución de conflictos, desarrollo de la semana de la salud, charla virtual de la explotación sexual en niños, niñas y adolescentes, mensajes de apoyo a los trabajadores, llamadas de control y seguimiento de la matriz Covid-19, atención a trabajadores de manera presencial por situaciones de vulnerabilidad como ansiedad, depresión, temor para afrontar la situación actual, manejo del duelo, y dificultad en la resolución de conflictos.

En lo que respecta al plan de bienestar laboral, se encaminó a satisfacer las necesidades de los trabajadores y crear espacios de integración, fortaleciendo el clima organizacional de la empresa y fomentando el sentido de pertenencia de los trabajadores a través de actividades tales como: video para manejar la ansiedad en tiempos de pandemia, video de bioseguridad y autocuidado, mensajes de apoyo a los trabajadores, llamadas a cada trabajador que se encontraba en situación vulnerable y video llamadas con algunos de los trabajadores operativos.

Por otra parte, se realizó la evaluación de desempeño en la cual se observó una mejora en el cumplimiento de los objetivos individuales con base en el desarrollo de las competencias enfocadas al ser, saber y hacer, de los trabajadores en los siguientes porcentajes: Para el caso del personal operativo, asistencial y técnico, se logró una mejora del 3% respecto al segundo semestre del año 2019; y, en el caso del personal administrativo, pasó del 85% en el segundo semestre de 2019 al 88%, en el primer semestre del año 2020. Lo anterior, insumo importante para la toma de decisiones en búsqueda de una mayor productividad, calidad y mejora del clima organizacional.

Se debe agregar que, respecto al programa de inducción, se realizó el proceso de sensibilización y evaluación a los trabajadores que ingresaron a la empresa durante todo el año. Asimismo, se ejecutó el programa de reinducción de manera virtual en dos sesiones, logrando la cobertura de todo el personal; evaluando en general a los participantes, se obtuvo un resultado superior al 90% frente a la apropiación de cada programa.

En el mes de septiembre, se realizó el simulacro de Autoprotección en las sedes Salitre, Norte y Sur y se contó con la participación de la ARL Positiva y los brigadistas de la empresa.

Frente al aspecto de los exámenes médicos ocupacionales, se garantizó que las pruebas de ingreso, egreso y periódicas fueran practicadas a los colaboradores. Por otro lado, se contó con el apoyo de la Caja de Compensación Compensar para una primera toma de pruebas RT-PCR Covid-19 y de un contratista para una segunda toma de pruebas al 100% de los trabajadores de La Terminal; esto, con el objetivo de minimizar el riesgo de contagio de acuerdo a los lineamientos PRASS (pruebas, rastreo, aislamiento selectivo).

Los protocolos de bioseguridad se promovieron por medio del diseño de piezas comunicativas tales como folletos, afiches, Termiflash, banner y protectores de pantalla, entre otros.

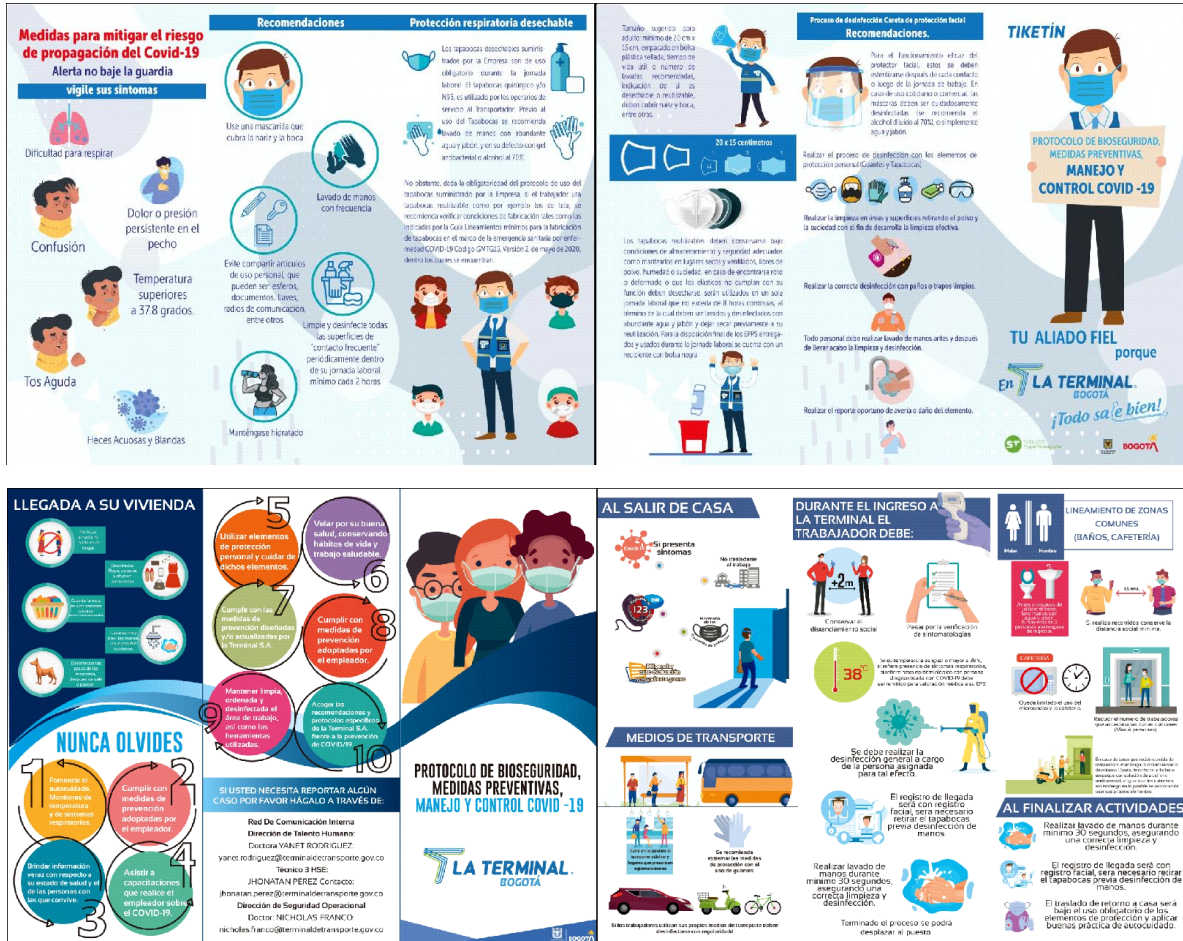


Figura 25. Piezas gráficas para el refuerzo de protocolos de bioseguridad y prevención del riesgo

Es de resaltar que La Terminal no ha escatimado esfuerzos en los protocolos de bioseguridad y en el autocuidado de su gente. Pese a ello, de 197 trabajadores, el 15,3% ha sido contagiado con el virus. Como se muestra en la siguiente figura, el comportamiento mensual fue: en los meses de agosto y noviembre hubo siete (7) casos; septiembre y octubre, tres (3) casos, y en diciembre 10 casos.

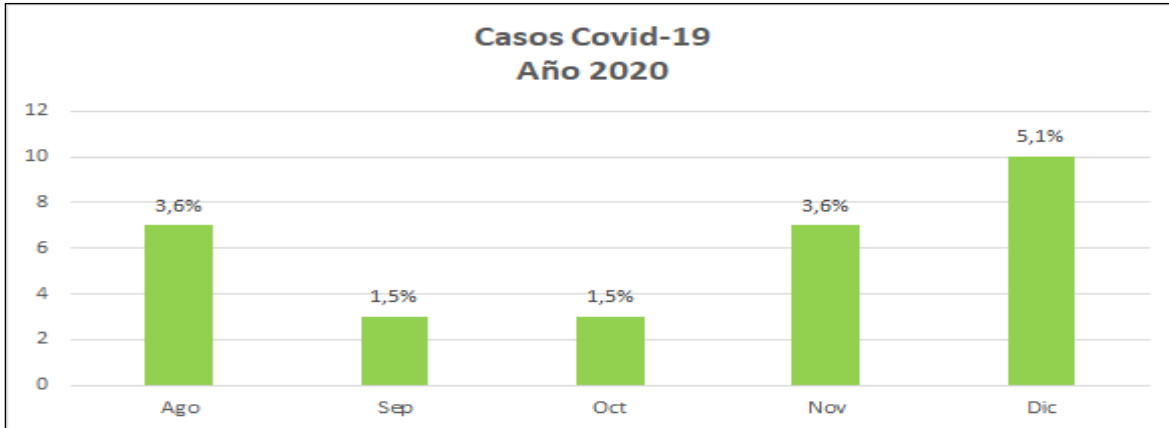


Figura 26. Casos Covid-19 en La Terminal - segundo semestre 2020.

En consecuencia, La Terminal alentó y motivó a sus trabajadores, monitoreando el estado de salud y haciendo acompañamiento diario a su evolución.

Dando paso al **Componente Social**, se otorgaron regalos a los niños de población vulnerable ubicados en los barrios aledaños a la Terminal Sur (Motorista y la Ilusión); esta actividad se realizó con los protocolos de bioseguridad y como resultado hubo risas, un compartir sano y por supuesto, felicidad para los niños.



Figura 27. Celebración con niños del Barrios “la ilusión” y “El motorista”.

### 3.3 ¡Siempre comprometidos!

El periodo de reactivación estuvo marcado por tres hitos en aspectos **ambientales y sanitarios** para La Terminal: el primero de ellos fue que por segundo año consecutivo las Terminales Salitre, Norte y Sur, fueron reconocidas por la Secretaría Distrital de Ambiente en el Programa de Excelencia Ambiental Distrital - PREAD en la categoría “Excelencia Ambiental”; el segundo, está relacionado con la concertación del Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA con la Secretaría Distrital de Ambiente - SDA, logrando formular nuevos objetivos, metas e indicadores de eco-eficiencia que le permitirán a La Terminal, determinar el avance de su desempeño ambiental; y el último, la inspección, vigilancia y control de Sanidad Portuaria que realizó la Secretaría Distrital de Salud - SDS durante el 2020, que verificó el cumplimiento de las condiciones de saneamiento básico y ambiental aplicable a la Terminal de Transporte obteniendo “*concepto sanitario con requerimientos*” en sus tres sedes.

Por otra parte, la **Gestión documental** dio continuidad a las actividades que se trazaron en la vigencia anterior (2019), encaminadas a la implementación, socialización y seguimiento en el uso adecuado de instrumentos archivísticos, capacitación y organización de archivos de gestión y transferencias primarias.



Figura 28. Gestión archivística en La Terminal - Sede Sur

De otro lado, con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicaciones y la Secretaría Distrital de Movilidad – SDM, se realizó el "Pacto Por Una Movilidad Incluyente en La Terminal" y la campaña en “Prevención de violencias contra las Mujeres”. Estas actividades tuvieron como finalidad “generar conciencia sobre las situaciones, palabras, gestos y actitudes con las que se vulneran los derechos de las personas de los sectores sociales LGBTI, y dar visibilidad a los derechos y libertades de las personas en el transporte público”.





Figura 29. Participación en el Pacto por la movilidad incluyente

Exhibiendo el alto compromiso que siempre le ha caracterizado, La Terminal se preparó para recibir a los viajeros de la temporada decembrina, fortaleciendo los protocolos de bioseguridad con miras en la prevención del COVID-19; para ello, mancomunadamente con la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, se llevó a cabo la campaña “Alas de distancia para cuidarnos entre todos”, en la cual se sensibilizó a usuarios y comerciantes de la Terminal de Transporte, frente a la pandemia.



Figura 30. Campaña “Alas de distancia para cuidarnos entre todos”.

Con respecto al Plan Anual de Auditoría, en aras de fomentar la cultura del control, el seguimiento a los planes de mejora y manejo de riesgos, se cumplieron a cabalidad las actividades propuestas por la Terminal de Transporte, en cabeza de la Oficina de Auditoría Interna.

Dentro de estas, se ejecutaron campañas enfocadas al autocontrol y transparencia, canalizando información que permitió trazar un plan de mejora para implementar pilares como Gobierno Corporativo, Derechos Humanos y Gestión Antisoborno para el proyecto “Medidas de Integridad” liderado por la Veeduría Distrital.

Se realizó seguimientos a los planes de mejoramiento de Sanidad Portuaria, Secretaría de Ambiente, Superintendencia de Transporte y Contraloría de Bogotá, que en la última visita cerró el 99% de las acciones PAD2018. En lo que respecta al Plan de mejora PAD2019, que venció en diciembre de 2020, se realizaron varios seguimientos, a fin de presentar resultado al órgano de control en febrero de 2021. Asimismo, se efectuó seguimiento continuo a los derechos de petición, con miras a dar respuesta oportuna.

Cabe señalar, que, con relación a los entes de control externos, como son, la Contraloría de Bogotá, la Veeduría Distrital y la Procuraduría, La Terminal remitió los informes requeridos dentro de los términos de ley.

Acatando las disposiciones normativas, se presentaron los informes concernientes a la Ley 1474 de 2011, la evaluación al Botón de Transparencia en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, el informe del Decreto 371 de 2010, informe de Control Interno Contable, informe a la Secretaría de Hacienda y el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC. Además, se presentó el Plan de mejora a la Contraloría de Bogotá concerniente a la auditoría de regularidad - PAD2020.

Por último y no menos importante, fue el trabajo adelantado con miras al fortalecimiento de la transparencia y la promoción de la cultura de integridad. La Terminal de Transporte participó en la primera de las tres etapas del concurso denominado “Senda de Integridad”, el cual fue liderado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

En este ejercicio, La Terminal impulsó diversas actividades enfocadas a sensibilizar, apropiar y dar a conocer herramientas de prevención de actos de corrupción; fue así, como el equipo directivo bajo el liderazgo de la Subgerencia de Planeación y Proyectos, asumió este importante compromiso teniendo en cuenta el contexto del Plan de Desarrollo Distrital realizando capacitaciones y fomentando la transparencia, integridad y empoderamiento entre los trabajadores.

De acuerdo con nuestra Misionalidad

Promover una Infraestructura cómoda, segura e innovadora

Gestión innovadora y sostenible de servicios a la ciudadanía

Gestión eficiente e impacto positivo al sector transportador

LA TERMINAL BOGOTÁ

TIKETÍN

SendA de integridad

¿Qué te gustaría conocer de nuestra Misionalidad?  
Déjanos tus inquietudes en el correo: [transparencia.integridad@terminaldetransporte.gov.co](mailto:transparencia.integridad@terminaldetransporte.gov.co)  
¡Para tener el gusto de ayudarte!  
Aprovecha, las recibiremos hasta el 19 de octubre de 2020

LA TERMINAL BOGOTÁ

SendA de integridad

ENCUESTA

01

Pregunta Ganadora por mayor impacto del desconocimiento del tema

El pasado miércoles 21 de octubre, en las redes sociales de La Terminal de Transporte de Bogotá se realizó una encuesta en aras de averiguar si la ciudadanía conocía los respectivos destinos de cada una de las tres sedes de La Terminal, Norte, Sur y Salitre. El 70% de los votantes no conocía los destinos de los buses que salen desde cada sede.

02

¿Conoces cuáles son los destinos de los buses que salen desde cada Terminal?

	SI	NO
	52	159
	27	27
<b>TOTAL</b>	<b>265</b>	

03

Piezas en web, intranet, termiflash

¿Conoces cuáles son los destinos de los buses que salen desde cada Terminal?

04

Pasos ingreso web da click y descarga

[www.terminaldetransporte.gov.co](http://www.terminaldetransporte.gov.co)

Transparencia y acceso a información pública.

2. Información de Interés

2.1 Datos abiertos

Consultar sus destinos desde nuestras sedes de La Terminal en formato xlsx

05

Solución para todos nuestros usuarios

Archivo descargable en el cual se especifica que desde La Terminal Norte salen las rutas sabaneras y los viajes humanitarios con destino a Arauca y desde la sede de Salitre y del Sur salen despachos a diferentes lugares del país, así mismo se publicó en la página web

VIGILADO SuperTransporte

[www.terminaldetransporte.gov.co](http://www.terminaldetransporte.gov.co)

BOGOTÁ

Figura 31. Actividades en el marco del concurso "Senda de Integridad"

## 4. BUSCANDO CONTINUIDAD EN LOS NEGOCIOS

En 2020, bajo el liderazgo de la Dirección de Recursos Físicos y Negocios, continuó la ejecución del proyecto con entidades de orden distrital como Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD y Departamento Administrativo de La Defensoría Del Espacio Público – DADEP, en el fortalecimiento de la línea de negocios de parqueo fuera de vía, buscando posicionar la marca La Terminal en los espacios en donde se administran estos estacionamientos.

Como resultado, durante el primer trimestre de 2020 bajo condiciones normales de operación, La Terminal alcanzó a tener en administración 21 estacionamientos, generando empleo digno y de calidad a cerca de 180 trabajadores en áreas relacionadas con operación, seguridad, mantenimiento y servicios generales. A partir del mes de abril, y dadas las condiciones adversas que atravesó el país por la declaración del estado de emergencia ambiental, social y económica por cuenta de la Covid-19, la operación de estos estacionamientos sufrió fuertes cambios debido a los cierres de localidades y actividades comerciales. No obstante, La Terminal siempre apoyó los centros de abastecimiento para que los ciudadanos se sintieran seguros cada vez que hicieron uso de esos establecimientos.



Figura 32. Parqueaderos Calle 125 y Country 85

En la medida que los sectores económicos entraron en operación de manera gradual, se fueron habilitando uno a uno los parqueaderos; entre los meses de abril a julio se operaron catorce (14) parqueaderos, en el mes de agosto dieciséis (16), para octubre se llegó a diecisiete (17) y al final del año, se contaba con veintitrés (23) parqueaderos administrados.

Sumado a lo anterior, se intervino la infraestructura física para que los parqueaderos fueran competitivos, mejorando la sensación de seguridad del entorno, con comunicación directa con la Policía Nacional y garantizando tarifas competitivas con el mercado. La operación de estos parqueaderos ofrece cerca de cuatro mil (4.000) cupos de estacionamiento para vehículos y seiscientos (600) cupos para motocicletas, y más de trescientos (300) bici-parqueaderos, brindando a los usuarios un servicio de calidad y seguridad soportados con componentes tecnológicos que así lo garantizan.



Figura 33. Intervención infraestructura parqueadero Gloria Lara - Suba



Figura 34. Intervención infraestructura parqueadero Calle 125

La presencia de La Terminal cambió el concepto de parqueo barrial en cinco estacionamientos en las localidades de Suba y Kennedy, logrando llevar un modelo de seguridad y servicio en las bahías de espacio público que recuperó el distrito, dando percepción de tranquilidad a los vecinos.

Por otro lado, la Dirección de Recursos Físicos logró en el periodo de normalidad de 2020 arrendar tres inmuebles disponibles, por cuyos cánones sumados ingresaron mensualmente \$12.5 millones al presupuesto de la entidad. Adicionalmente, se gestionó una pauta de un hotel de Medellín por un periodo de tres meses, aportando de esta manera \$12 millones adicionales; en el mismo sentido, la promoción del aula de capacitación generó ingresos cercanos a \$600 mil en el mismo periodo.

Durante el receso por la pandemia, se causaron nuevos ingresos para La Terminal, prueba de ello, es que entre los meses de abril a septiembre se arrendaron espacios susceptibles de explotación comercial que sumados generan un valor mensual de \$7.4 millones al presupuesto de la entidad.

Del mismo modo, se continuó con la labor comercial logrando arrendar un par de espacios adicionales que sumados generan un ingreso mensual de \$5 millones. Por último, pese a la reducción considerable en el flujo de pasajeros, se logró arrendar espacios para pauta en las tres terminales generando un ingreso adicional de \$27.2 millones.

## 5. SITUACIÓN FINANCIERA

En el horizonte de tiempo comprendido entre 2016 y 2020, la gestión financiera en la Terminal de Transporte ha estado determinada, entre otros, por un comportamiento heterogéneo de los principales índices que afectan de manera directa sus resultados financieros.

De un lado, el crecimiento del principal ingreso de La Terminal, la tasa de uso, está determinado por el índice de precios al consumidor (IPC) certificado por el DANE, por lo cual, su tarifa se incrementa anualmente en dicho índice; por otro lado, los costos y gastos presentan en su mayoría crecimientos determinados por variables de mayor crecimiento como el salario mínimo legal y el índice de la construcción pesada (ICCP), los cuales, han presentado el siguiente comportamiento.

Año	IPC	Incremento del salario mínimo	Diferencia salario mínimo e inflación	ICPP
2016	5,75%	7,00%	1,25%	2,09%
2017	4,09%	7,00%	2,91%	4,43%
2018	3,18%	5,90%	2,72%	3,50%
2019	3,80%	6,00%	2,20%	3,47%
2020	1,61%	3,50%	1,89%	4,63%

Tabla 1. Comportamiento de variables macroeconómicas 2016 - 2020

Pese al rezago en el crecimiento de la tarifa de las tasas de uso en comparación con el comportamiento incremental presentado para los costos y gastos, aunado al incremento de costos operacionales originados en el cumplimiento de los requerimientos realizados por los entes de control en el marco de normas de habilitación y funcionamiento para las terminales, se logró en La Terminal durante los último 5 años un incremento promedio del 103% en la ejecución de los ingresos presupuestados; el año 2020 marcado por los efectos adversos de la pandemia global, presenta la menor ejecución de dichos años.

Año	Ingresos Aprobados	Ingresos Ejecutados	Variación %
2016	48.308	54.830	114%
2017	57.497	58.024	101%
2018	58.922	65.774	112%
2019	66.303	72.955	110%
2020	69.595	54.241	78%

Cifras en Millones de Pesos

Tabla 2. Ejecución de los ingresos presupuestados

A su vez, por el componente de la ejecución del presupuesto aprobado, de gastos derivados de las necesidades de bienes y servicios en el desarrollo del objeto social de la entidad, se implementaron estrategias encaminadas a la reducción de los valores comprometidos que a la par permitieran la

operación en condiciones de alta calidad en el servicio de los usuarios; manteniendo el cumplimiento de las obligaciones con los trabajadores, los contratistas que prestaron sus servicios y los proveedores de bienes necesarios para atender las necesidades de la nueva normalidad y la reglamentación expedida por el gobierno nacional y distrital.

Año	Gastos Aprobados	Gastos Ejecutados	Porcentaje de ejecución
2016	45.240	35.928	79%
2017	52.179	42.729	82%
2018	58.922	49.869	85%
2019	65.674	56.064	85%
2020	69.293	52.698	76%

*Cifras en Millones de Pesos*

*Tabla 3. Ejecución del presupuesto aprobado*

Finalmente, el año 2020 inició con cifras muy alentadoras, donde los ingresos del mes de enero presentaron un crecimiento significativo respecto al año 2019 llegando a los \$5.094 millones frente a los \$3.983 millones del año anterior, a su vez, en febrero se registraron \$4.530 millones frente a \$3.291 millones del año anterior, todo esto, impulsado de manera importante por el esfuerzo en la consolidación en la administración de parqueaderos con diferentes actores del Distrito (IDRD, IDU y DADEP).

El inicio del confinamiento en el mes de marzo y el desarrollo que ha presentado la pandemia, ha afectado significativamente la operación; en el mes de abril la reducción de los ingresos frente al mismo periodo del año anterior, registró la mayor afectación con una reducción del 76% en promedio, representando una reducción del 51%; situación que ha significado para la entidad pérdidas importantes.

Este año atípico, cerró para La Terminal con el reto de mantener la liquidez originada en la operación, continuar con el cumplimiento de sus obligaciones y ampliar el abanico de fuentes de ingresos que le allanen el camino de la recuperación, el crecimiento y la expansión, para continuar siendo la entidad fuerte y consolidada que históricamente ha aportado al desarrollo de la ciudad de Bogotá.

La estructura financiera que ha permitido soportar estas difíciles condiciones de operación durante el año actual, y que sigue poniéndose a prueba, puede permitir afrontar los nuevos retos y ajustarse a las condiciones cambiantes, que la impulsen a generar nuevos horizontes de desarrollo y crecimiento, buscando recuperar los recursos, y apalancando el nuevo renacer en condiciones de solidez y estabilidad financiera, en beneficio de todos sus clientes, empleados, proveedores y generando rentabilidad para sus accionistas.

## 6. DESAFÍOS PARA 2021

A la Terminal le espera un año de grandes retos y oportunidades encaminadas a optimizar y mantener la sostenibilidad financiera y propender por el crecimiento de la empresa. Para esto, se trazaron metas en la búsqueda de concretar nuevos negocios, optimizar los procesos, formular proyectos, continuar trabajando por los usuarios y así mantener el posicionamiento de la marca y el reconocimiento por parte de todos los grupos de interés.

La Terminal de Transporte S.A., en procura de ser sostenible y mantenerse como la terminal referente del país, desplegará todos sus esfuerzos alineados con los propósitos del Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas del Distrito Capital 2020 – 2024 “Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI”. Inicialmente se tienen concebidas cuatro líneas de acción, así:

- **Agenda distrital de integración modal:** La Terminal de Transporte S.A, estará atenta a recibir las directrices del sector movilidad, particularmente de la entidad cabeza del sector, para definir operacionalmente su participación en la implementación de los Complejos de Integración Modal – CIM y la eventual administración de las infraestructuras que se prevé queden en la periferia de la ciudad, integrando todos los modos de transporte (público, privado y colectivo), ofreciendo alternativas de transporte intermunicipal, fundamentalmente de corta distancia de cara al concepto Bogotá – Región que cada día cobra mayor relevancia, contribuyendo al aumento de la productividad de la ciudad y sus municipios circunvecinos.
- **Administración inteligente de activos:** En tanto la empresa está fuertemente impactada por las difíciles finanzas del año 2020 consecuencia de la disminución de despachos y de pasajeros movilizados, naturalmente, La Terminal se ve invitada a revisar concienzuda y detalladamente la gestión de los activos en materia de inmuebles de los que dispone, para continuar con el proceso de optimización de su explotación comercial armonizada con los lineamientos y directrices de los usos del suelo y actividades que queden reglamentados en el Plan de Ordenamiento Territorial – POT.
- **Operación de taxis en la Terminal Salitre:** Según las encuestas aplicadas a los usuarios, se observa la reiteración de las quejas relacionadas con la prestación del servicio de taxis, principalmente direccionadas a la calidad, incertidumbre, indisponibilidad en horas de alta demanda, cobro indebido, entre otros. Es por esto, que se pretende continuar con las revisiones de la eficiencia económica y de niveles de servicio en la operación de taxis, encaminadas a la oferta de un servicio digno, confiable y de alta calidad, que impacte positivamente en la percepción de los usuarios.
- **Proyecto de estacionamiento en vía:** Este proyecto es liderado por la Alcaldía Mayor de Bogotá, y permitirá ordenar el uso de la infraestructura vial de la ciudad, con la participación pública en operaciones del transporte, orientadas a la competitividad interna y, desde luego, buscando posibilidades de financiamiento del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP.

Por último, es pertinente manifestar que la Terminal de Transporte S.A., no escatimará esfuerzos para continuar buscando e implementando estrategias que le permitan mantenerse como la terminal referente del país en pro de la satisfacción de los usuarios y demás partes interesadas.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD  
Terminal de Transporte S.A.

# *En La Terminal ¡Todo Sale Bien!*



Diagonal 23 No. 69 - 60 Of. 502  
PBX: (+57)423-3600/30  
[www.terminaldetransporte.gov.co](http://www.terminaldetransporte.gov.co)  
Info: Línea 195 • Cód. Postal : 110931

