



 **LA TERMINAL**[®]
BOGOTÁ



RENDICIÓN DE CUENTAS 2020

 VIGILADO
SuperTransporte


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.


BOGOTÁ

Contenido

INTRODUCCIÓN	2
1. ENTIDAD.....	4
1.1 Objeto y funciones	4
1.3.4 Objetivos estratégicos	9
1.3.5 Mapa de procesos	10
2. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL	12
3. AVANCE PROGRAMAS, METAS Y PROYECTOS ESTRATÉGICOS (2020) ARMONIZACIÓN PDD BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS – UN NUEVO CONTRATO SOCIAL Y AMBIENTAL PARA BOGOTÁ	13
4. INFORME DE GESTIÓN	16
5. METAS E INDICADORES DE GESTIÓN	17
6. ENTIDADES DE CONTROL QUE VIGILAN LA ENTIDAD	24
7.1 Informes entes de control	26
7. GESTIÓN CONTRACTUAL.....	26
8. PLANES DE MEJORA	26

INTRODUCCIÓN

La Terminal de Transporte S.A. es una entidad pública creada como sociedad de economía mixta del orden Distrital, de segundo grado u orden, vinculada a la Secretaría Distrital de Movilidad de la Alcaldía Mayor de Bogotá, constituida como sociedad anónima con autonomía administrativa, financiera y patrimonio independiente, que tiene entre su objeto social, prestar el servicio público de terminal de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera y servicios conexos al transporte público en condiciones de seguridad, de acuerdo con lo establecido en el artículo 27 de la Ley 336 de 1996, en concordancia con la Ley 105 de 1993 y el Decreto 1079 de 2015.

De acuerdo a la Ley 1757 de 2015 "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática" sobre la rendición de cuentas:

TÍTULO. IV - DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS - CAPÍTULO. I - Rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva

Artículo 50. Obligatoriedad de la Rendición de cuentas a la ciudadanía. Las autoridades de la administración pública nacional y territorial tienen la obligación de rendir cuentas ante la ciudadanía para informar y explicar la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el avance en la garantía de derechos.

La rendición de cuentas incluye acciones para informar oportunamente, en lenguaje comprensible a los ciudadanos y para establecer comunicación y diálogo participativo entre las entidades de la rama ejecutiva, la ciudadanía y sus organizaciones.

*Parágrafo. Las entidades y organismos de la Administración Pública tendrán que rendir cuentas en forma permanente a la ciudadanía, en los términos y condiciones previstos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011. **Se exceptúan las empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados, caso en el cual se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales.***

De acuerdo con lo anterior, La Terminal no está obligada a realizar la rendición de cuentas puesto que desarrolla actividades comerciales en competencia con el sector privado y en un mercado regulado.

Sin embargo, es de resaltar que la Terminal de Transporte S.A., rinde cuentas a la ciudadanía a través de la participación en la audiencia anual de rendición de cuentas celebrada por la Secretaría Distrital de Movilidad en su rol de cabeza del Sector Movilidad y se cuenta con dos tipos de controles a saber: el interno realizado por la Oficina de Auditoría Interna y el externo ejercido por la Revisoría Fiscal quien a su vez realiza la auditoría externa. Asimismo, mediante el Botón de Transparencia ubicado en la página web de la Terminal, a los Trabajadores, a la Asamblea General de Accionistas, Junta

Directiva, Autoridades competentes a las cuales se entrega dicho informe de gestión y ejecución, el cual, además, es puesto a disposición de la Contraloría Distrital y es entregado durante la Asamblea Ordinaria realizada.

No obstante, la Terminal de Transporte de Bogotá, en el marco de los valores de la transparencia y alineados con la Ley 1757 de 2015, a continuación presenta este informe que responde a una buena práctica empresarial para exponer a la ciudadanía, la plataforma estratégica, la gestión operativa, social, ambiental, financiera y contractual; la cual es alineada al propósito de la rendición de cuentas en búsqueda de promover el control social a la gestión pública, con el que se da a conocer información, se explican acciones y se evalúa la gestión.

1. ENTIDAD

La Terminal de Transporte S.A., es una sociedad de economía mixta del orden distrital, de segundo grado u orden, vinculada a la Secretaría de Movilidad de la Alcaldía Mayor de Bogotá, conforme lo establecido en la Ley 489 de 1998 y el Decreto Ley 1421 de 1993, los artículos 105, 107 y 108 del Acuerdo 257 de 2006, el Código de Comercio y demás normas concordantes y reglamentarias, constituida como sociedad anónima mediante escritura pública número 8058 del seis (6) de noviembre de 1979, otorgada en la Notaría Quinta (5ª) del Círculo de Bogotá, dotada con personería jurídica, patrimonio independiente y autonomía administrativa, cuya actividad estará sujeta al control y vigilancia de la Superintendencia de Transporte.

1.1 Objeto y funciones

La Terminal de Transporte S.A., sin perjuicio de los mandatos que prevén las leyes 105 y 336 y el Decreto 1079 de 2015, en materia de terminales de transporte, tiene como actividades principales en su objeto social las siguientes:

- Contribuir a la solución de los problemas de tránsito y transporte de todo el país, en especial de la ciudad de Bogotá D.C. y su área metropolitana.
- Construir y explotar terminales de transporte tendientes a asegurar una adecuada administración y mejoramiento del servicio de transporte terrestre automotor.
- Construir, enajenar, poseer, administrar y explotar las áreas comerciales, residenciales, hoteleras y de parqueaderos. Podrá definir el uso y destino y coordinar los bienes dentro de los edificios que sea copropietario, los servicios que allí se presten como los financieros, turísticos, de recreación, alimentación, culturales, religiosos, de salud, deportivos, educativos, de comunicaciones, encomiendas, vehiculares, entre otros, especialmente, todos los relacionados con los servicios conexos al Transporte Terrestre automotor, el de empresas de transporte terrestre, los automotores y para los pasajeros.
- Realizar las operaciones bancarias y bursátiles y en especial la negociación de títulos valores que a criterio de la Administración sean necesarias para garantizar la rentabilidad financiera de los excedentes de tesorería.
- Estudiar, promover, construir, explotar, articular y complementar los diversos sistemas de transporte.
- Controlar, verificar y realizar el cobro de las Tasas de Uso, el cumplimiento de las normas internas y externas de tránsito, las rutas de acceso Distrital de los buses y vehículos intermunicipales, en aplicación de lo establecido en las normas que específicamente regulen la materia y el manual operativo.

- Construir, usar, tomar o dar en arrendamiento, adquirir a título oneroso o gratuito bienes inmuebles o muebles, o enajenar, los edificios, instalaciones y equipos que requiera para el cumplimiento de su objeto.
- Comercializar las áreas y espacios de la Terminal.
- Obtener concesiones o privilegios de cualquier naturaleza, patentes de invención, marcas y dibujos industriales y explotarlos.
- Ejecutar contratos de mutuo con o sin interés, para la sociedad como de la sociedad para con terceros, sin que ello signifique intermediación financiera por parte de la Terminal y teniendo en cuenta de ser necesario el cupo de endeudamiento que le sea asignado por la autoridad competente, si a ello hubiere lugar.
- Promocionar vender inclusive con financiación bienes y servicios que guarden relación de medio a fin con el objeto social principal.

El listado precede no es taxativo, pues de acuerdo con el Código de Comercio, la sociedad podrá celebrar con personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, todos aquellos actos o contratos directamente relacionados con su objeto social, así como los que tengan como finalidad ejercer los derechos o cumplir las obligaciones, que legal o convencionalmente se deriven de su existencia y actividad, en concordancia con lo previsto en las leyes 105 y 336 y el Decreto 1079 de 2015.

1.2 Organigrama

En La Terminal se cuenta con la Dirección de Servicio al Ciudadano cuyo propósito es la atención al ciudadano, está sujeta a la Subgerencia de Servicios Operacionales. A su vez, se cuenta con una Asamblea de Accionistas, Junta Directiva y Revisoría Fiscal. La Gerencia General, reporta directamente a la Junta Directiva. A continuación, el organigrama de la empresa:



Figura 1. Organigrama Terminal de Transporte S.A.

El término de duración de la Terminal de Transporte S.A. será de noventa (90) años, contados a partir de la fecha de constitución sin perjuicio de ser prorrogado mediante la decisión de la Asamblea General de Accionistas de conformidad con las disposiciones legales y las previstas en los Estatutos. La sociedad podrá disolverse antes del vencimiento del término señalado, según las normas jurídicas y estatutarias.

1.3 Plataforma estratégica

El Plan Estratégico de la Terminal, guarda coherencia con la Política Pública Distrital por ser una Sociedad de Economía Mixta del orden Distrital, de segundo grado u orden, vinculada a la Secretaría de Movilidad de la Alcaldía Mayor de Bogotá cuyo objeto es poner a disposición su infraestructura a las empresas de transporte legalmente habilitadas para prestar el servicio de transporte intermunicipal y en contraprestación cobra una tasa de uso acorde a las tarifas definidas por el Ministerio de Transporte.

Este Plan tiene una vigencia 2020-2024 (31 de diciembre de 2023), de tal forma que se garantice el cumplimiento de sus Estatutos, en el marco del desarrollo y ejecución de un modelo financiero eficiente, y ambientalmente sostenible, mediante la aplicación tecnologías innovadoras que articulen la participación de nuestros clientes, empresas de transporte, colaboradores, accionistas, aliados estratégicos, pasajeros, y usuarios de las terminales.

El presente Plan describe la forma en que está organizada la Terminal de Transporte S.A., establece las acciones a corto y mediano plazo; al igual que la hoja de ruta de elementos que facilitan la interpretación de la gestión, como elementos descriptores de lo anteriormente mencionado.

Se cuenta con la Misión, Visión, valores corporativos, el modelo de servicio o de negocio, los objetivos estratégicos y de calidad, la estrategia central empresarial, la estructura organizacional que soporta la estrategia y finalmente, se formula el plan de acción para los próximos años.

Los ejes estratégicos fueron planteados 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.



Figura 2. Ejes Estratégicos TTSA

1.3.1 Misión

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.

1.3.2 Visión

En el 2026 la Terminal de Transporte S.A. será líder a nivel nacional en la implementación de soluciones innovadoras y sostenibles de movilidad, mediante la prestación de servicios que beneficien a nuestros clientes, entendiendo ciudadanos, transportadores y terceros. Todo esto cumpliendo con las expectativas, financieras y misionales, de nuestros accionistas y socios.

1.3.3. Valores corporativos

Se definieron seis (6) valores que representan el sentido de pertenencia y el compromiso hacia el cumplimiento de la Misión y Visión de La Terminal. Estos son: Honestidad, Respeto, Compromiso, Servicio, Responsabilidad y Trabajo en Equipo.

Honestidad: Actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Respeto: Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Compromiso: Ser consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estar en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Servicio: Dar de manera espontánea, aportando calidez con una actitud permanente de colaboración, la ayuda y orientación que requieran los usuarios en el desarrollo de las actividades que adelanta la empresa de acuerdo a su objeto social.

Responsabilidad: Asumir las consecuencias derivadas de los actos que realiza cada persona y estar en la capacidad de dar respuesta por ellos. Entender que se deben respetar los lineamientos y reglas, además de contribuir en el crecimiento y la armonía del entorno en el que nos desenvolvemos y con las personas que interactuamos.

Trabajo en Equipo: Compartir conocimientos, experiencias y esfuerzo, aportando lo mejor de cada uno y asumiendo responsabilidades para la consecución de un objetivo común.

1.3.4 Objetivos estratégicos

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.

En consecuencia, contando con la participación activa interdisciplinaria de los diferentes procesos de la entidad, y aplicando metodologías de mejoramiento continuo, se concretaron seis (6) objetivos estratégicos los cuales responden a cuatro perspectivas del mapa estratégico, a saber:

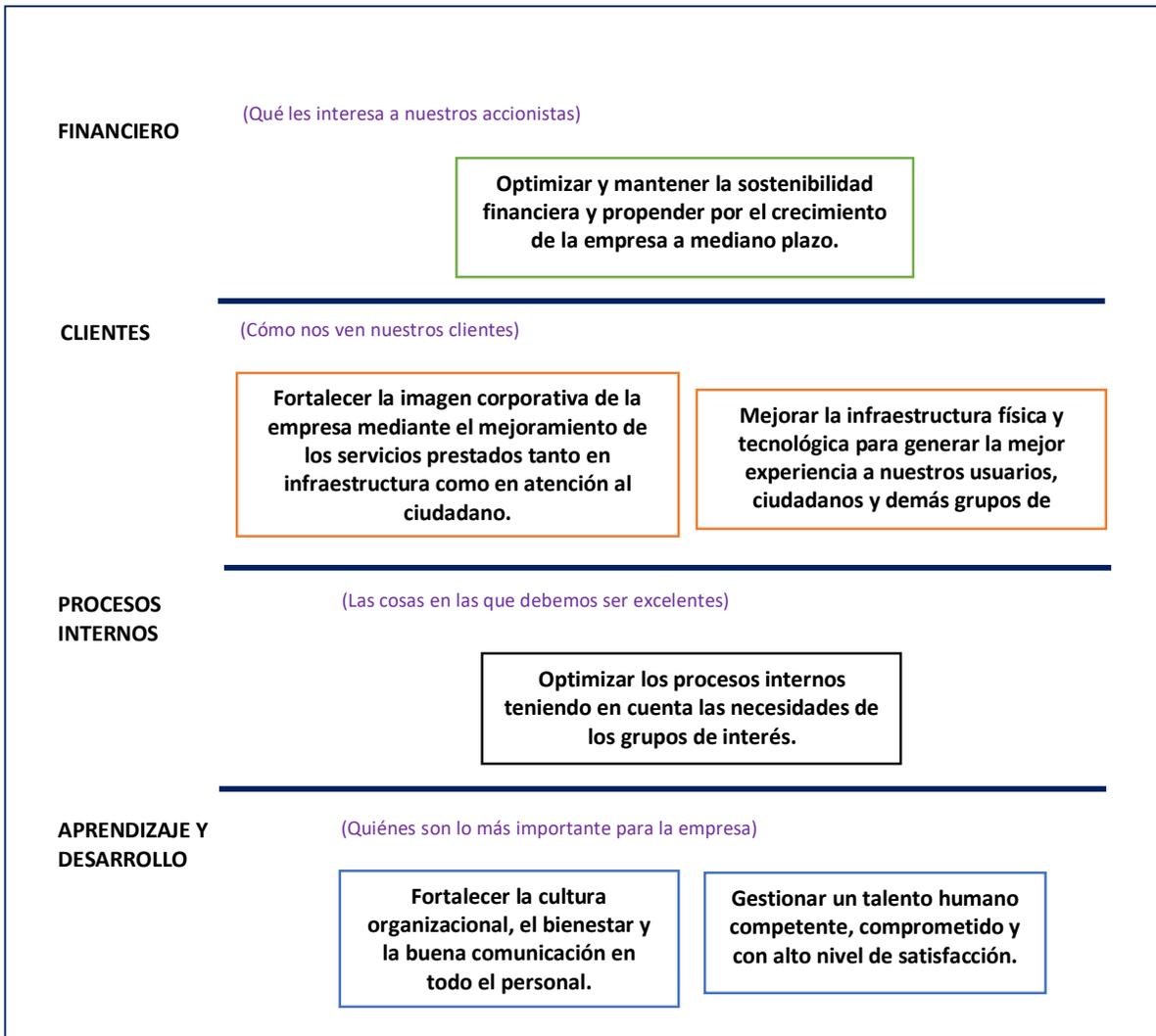


Figura 3. Plan Estratégico Terminal de Transporte S.A. 2020 - 2024

1.3.5 Mapa de procesos

La interacción de los procesos de La Terminal se clasifica en: Misionales, estratégicos, de apoyo y de evaluación.

La interacción de los procesos de la Terminal se describe a continuación:

ESTRATÉGICOS

- Sostenibilidad y Mejora Continua
- Comunicaciones y Posicionamiento de Marca

- Gestión Prospectiva y Comercial
- Fortalecimiento de la Tecnología e Información

MISIONALES

- Gestión de la Infraestructura
- Servicio al Transportador
- Servicio al Ciudadano

DE APOYO

- Gestión Ambiental
- Gestión Jurídica y Contractual
- Control Disciplinario
- Gestión Administrativa y Financiera
- Seguridad Operacional y Funcional
- Gestión del Talento Humano y Seguridad y Salud en el Trabajo

DE EVALUACIÓN

- Evaluación de la Gestión

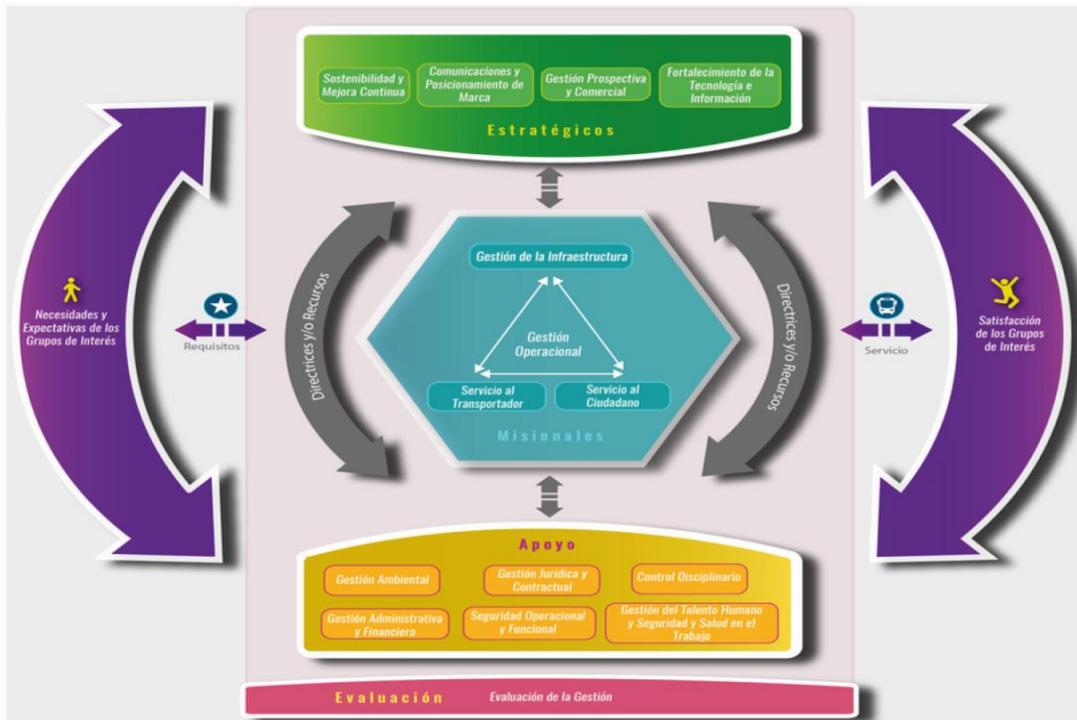


Figura 4. Mapa de Procesos

2. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

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 significó para la entidad pérdidas importantes.

Este año atípico, cierra 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.

3. AVANCE PROGRAMAS, METAS Y PROYECTOS ESTRATÉGICOS (2020) ARMONIZACIÓN PDD BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS – UN NUEVO CONTRATO SOCIAL Y AMBIENTAL PARA BOGOTÁ

Es importante resaltar que, aunque la Terminal de Transporte de Bogotá no tiene una meta directa que responda a la estrategia propuesta por el sector movilidad, sí ha venido desarrollando actividades que obedecen a la articulación con el sector. Es por ello que, desde su misionalidad, se ejecutaron actividades aportando positivamente a la ciudadanía y a todos los grupos de interés.

Propósito 1. Hacer un nuevo contrato social con igualdad de oportunidades para la inclusión social, productiva y política.

La Terminal trabajó temas en el marco de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género; en el marco del Día Internacional de los Derechos de las Mujeres, La Terminal participó activamente en las campañas: 8M “*Mujeres 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 del sector LGTBI.

De igual forma, durante el año 2020 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”.

Asimismo, 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 LGTBI 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 28 junio “Día Internacional Orgullo LGTBI”; del mismo modo, se realizaron capacitaciones en Política Pública LGTBI con relación al plan de trabajo diseñado con la Secretaría Distrital de Movilidad.

La Terminal de Transporte participó en la encuesta Ranking PAR, siendo esta una herramienta virtual, gratuita y confidencial que, desde 2015, mide el desempeño en equidad de género de empresas privadas, entidades públicas y pymes. Paso importante como organización para continuar diseñando espacios de trabajo diversos, inclusivos y equitativos. Esto alinea la equidad de género laboral.

Se realizó el **"Pacto Por Una Movilidad Incluyente en La Terminal"** con la Secretaría Distrital de Movilidad y **"Prevención de violencias contra las Mujeres"**, el día viernes 9 de octubre. *"Esta actividad se realizó para 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"*.

Por último, articulados con la Secretaría de cultura y Recreación y Deportes en la prevención de la Covid-19, como estrategia se realizó una campaña, iniciando con capacitaciones de sensibilización dirigida a grupos estratégicos como, trabajadores, Copropiedad y empresas de seguridad. El 1° de diciembre de 2020 se llevó a cabo el "Lanzamiento de la Campaña Alas de distancia para cuidarnos entre todos", sensibilización emitida a usuarios, comerciantes y trabajadores de La Terminal.

Propósito 2. Cambiar nuestros hábitos de vida para reverdecer a Bogotá y adaptarnos y mitigar el cambio climático.

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 PROREDES de la Secretaría Distrital de Ambiente.

Respecto al Plan Integral de Movilidad Sostenible – PIMS, La Terminal 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.

Así mismo, 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 presentó un avance del 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. Otro contrato, que presentó un 30% de ejecución física en monitoreo de calidad del agua potable corresponde al monitoreo de la calidad del agua potable y residual en las Terminales.

El periodo de reactivación, tiempo estipulado entre el 1° de octubre hasta el 31 de diciembre de 2020, estuvo marcado por tres momentos importantes en lo ambiental y sanitario 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 último, la Terminal de Transporte en su interés de continuar con la prestación del servicio asumiendo la emergencia sanitaria, 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 activa de la empresa en simulacros, implementación de planes de emergencia incluidos los relacionados con la salud pública. Muestra de ello, se recibió la certificación de cumplimiento de los protocolos de bioseguridad radicados ante el Ministerio del Interior y aprobado por la Secretaría Distrital de Movilidad.

Propósito 3. Inspirar confianza y legitimidad para vivir sin miedo y ser epicentro de cultura ciudadana, paz y reconciliación.

Se realizaron a todas y todos los trabajadores Capacitación En Prevención De Explotación Sexual Comercial De Niños, Niñas y Adolescentes; Foro "El deber de actuar con debida diligencia para la prevención del feminicidio"; Conmemoramos el 25 noviembre “Día Internacional de la Eliminación de la violencia Contra las Mujeres”; Campaña da el primer paso, denuncia contra la violencia contra la mujer.

Propósito 4. Hacer de Bogotá-región un modelo de movilidad, creatividad y productividad incluyente y sostenible.

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.

Se implementó la plataforma COVID, con la cual se dio lugar al registro y control de los protocolos de bioseguridad para los pasajeros (temperatura, excepciones y datos personales), e integrar mediante WebService al sistema de despacho de cada empresa transportadora. Asimismo, se modificó el sistema 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.

Se puso en marcha el 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 logro 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 ayudando a la movilidad de la ciudad.

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.

Se implementaron 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.

Propósito 5. Construir Bogotá-región con gobierno abierto, transparente y ciudadanía consciente.

La Terminal de Transporte viene realizando un fuerte trabajo con miras al fortalecimiento de la transparencia y la promoción de la cultura de integridad. Durante la vigencia 2020, participó activamente 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.

4. INFORME DE GESTIÓN

El informe de gestión, se encuentra en el siguiente enlace:
<https://www.terminaldetransporte.gov.co/la-entidad/transparencia-y-rendicion-de-cuentas/informe-de-control-interno>

5. METAS E INDICADORES DE GESTIÓN

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.

Contando con la participación activa interdisciplinaria de los diferentes procesos de la entidad, y aplicando metodologías de mejoramiento continuo se establecieron los seis (6) objetivos estratégicos.

Es por esto, que el año 2020 se destinó a planear la estrategia en pro de la sostenibilidad y crecimiento de La Terminal.

La articulación de todos los procesos fue fundamental para aportar al logro como una sola unidad. Este engranaje permitió trazar cuantitativamente cada meta como línea basal, lo que se debe cumplir al cierre de 2021 y lo que se debe lograr a 31 de diciembre de 2023.

Como resultado, a continuación, se muestra el Plan Estratégico de la Terminal de Transporte S.A., el cual fue aprobado en presentación de cierre con el Comité Directivo, el día 29 de diciembre de 2020.

Objetivo Estratégico 1: Optimizar y mantener la sostenibilidad financiera y propender por el crecimiento de la empresa a mediano plazo.				
OBJETIVO TÁCTICO	META	Línea Base	TARGET 4 AÑOS	Peso año 2021
1. Identificar nuevas oportunidades de negocios y fortalecer los negocios existentes	1. Concretar y desarrollar nuevos negocios y/o incrementar los actuales. Logrando un aumento del 30% al 31 de diciembre de 2023	10	13	11
	2. Establecer nuevos espacios para explotación comercial, logrando aprovechar 100% espacios a 31 de diciembre de 2023	0	3	1
		0%	100%	30%

3. Optimizar los instrumentos contractuales mediante los cuales se gestionan las áreas arrendadas, logrando el 100% de revisión o actualización de los contratos a 31 de diciembre de 2023			
4. Posicionar a La Terminal como el administrador de parqueaderos públicos en Bogotá, logrando obtener un incremento en cupos del 92% al 31 de diciembre de 2023	2926 cupos	2700 cupos	1700 cupos
5. Estimar la utilidad esperada y evaluarla permitiendo realizar 100% el control del gasto a 31 de diciembre de 2023	0%	100%	5%
6. Mejorar los tiempos de despacho, automatizando el proceso de venta de tasa de uso, obteniendo una mejora del 50% a 31 de diciembre de 2023	1 min	0.5 min	0.5 min
7. Crear mecanismos que permitan incrementar los despachos en un 74% a 31 de diciembre de 2023	760000 despachos prom año	1.324 millones de despachos prom año	1.106 millones de despachos prom año
8. Formular un proyecto que permita hacer rentable el servicio complementario de asignación de taxis a 31 de diciembre de 2023	0%	1 proyecto	1 proyecto
9. Transformar las líneas de negocio del área (BAÑOS Y GUARDAEQUIPAJE), a modelos de negocio rentables a 31 de diciembre de 2023	0%	2 proyectos	1 proyecto
10. Incrementar los ingresos percibidos por la nueva línea de negocio "Venta de Tiquetes Online" alcanzando un 46% al 31 de diciembre de 2023	124960 millones promedio mensual	182000 millones promedio mensual	108000 millones promedio mensual
11. Incrementar los ingresos percibidos por la nueva línea de negocio "Venta de Tiquetes Online" alcanzando un 46% al 31 de diciembre de 2023	4 campañas 2020 para tiquetes en línea	12 campañas para tiquetes en línea a 2023	4 campañas para tiquetes en línea en 2021
	0%	3 proyectos	1 proyecto

	12. Presentar proyectos que permitan optimizar/robustecer los negocios actuales y/o proponer nuevos, logrando la presentación de 3 proyectos a 31 de diciembre de 2023			
	13. Implementar nuevas líneas de negocios, incrementando un 100% las campañas de comunicación en la página web a 31 de diciembre de 2023	1 Campañas 2020 para pauta en página web	3 campañas	1 campañas
2. Propender porque el presupuesto genere una utilidad para los accionistas acorde a una estructura adecuada de costos y gastos (por actividad - negocio - proyecto)	14. Crear una estructura de costos/gasto máximo por los aspectos administrativos o procesos de apoyo logrando el control en un 100% de los gastos por las áreas a 31 de diciembre de 2023	0%	1 estructura C y G	1 estructura C y G
	15. Evaluar 100% la estructura de costos/gasto máximo por los aspectos administrativos o procesos de apoyo a 31 de diciembre de 2023		100%	

Objetivo Estratégico 2: Fortalecer la imagen corporativa de la empresa mediante el mejoramiento de los servicios prestados tanto en infraestructura como en atención al ciudadano.				
OBJETIVO TÁCTICO	META	Línea Base	TARGET 4 AÑOS	Peso año 2021
1. Posicionar la marca buscando reconocimiento de sus servicios en los actores involucrados (internos y externos)	16. Optimizar 67% los tiempos de respuesta en la prestación de los servicios ofrecidos y la aplicación de los procedimientos establecidos en porterías de control, a 31 de diciembre de 2023	3 min	1 min	1 min
	17. Transformar los canales de comunicación del ciudadano logrando que la percepción de nuestros usuarios sea mínimo de un 82% a 31 de diciembre de 2023	0%	82%	70%
	18. Mitigar los riesgos de seguridad integral (física, humana y bioseguridad) percibidos por los actores involucrados, logrando un 96% de percepción positiva a 31 de diciembre de 2023	94%	96%	95%
	19. Dar continuidad a la socialización del enfoque estratégico de comunicaciones con los directivos de la entidad, logrando realizar 6 socializaciones al 31 de diciembre de 2023	1 Socialización "enfoque"	6 socializaciones "EE" al	2 socializaciones "EE" al año, para

	estratégico" 2020	año, para 2023	2021. Programar
20. Diseñar e implementar estrategias y piezas de comunicación para la socialización de los programas y proyectos de la entidad dirigida a las partes interesadas que permitan mantener o alcanzar niveles favorables de la imagen institucional, mejorando en un 80% la percepción favorable a 31 de diciembre de 2023	20%	80%	60%
21. Mejorar a 83% la percepción favorable de los Transportadores, frente a los servicios prestados a 31 de diciembre de 2023	76%	83%	78%
22. Mejorar a 85% la percepción favorable de los Ciudadanos, frente a los servicios prestados a 31 de diciembre de 2023	80%	85%	82%

Objetivo Estratégico 3: Mejorar la infraestructura física y tecnológica para generar la mejor experiencia a nuestros usuarios, ciudadanos y demás grupos de interés.				
OBJETIVO TÁCTICO	META	Línea Base	TARGET 4 AÑOS	Peso año 2021
1. Garantizar la ejecución de las actividades que propendan por el mejoramiento y sostenimiento de la infraestructura existente y de requerirse el desarrollo de nuevas infraestructuras.	23. Establecer la accesibilidad y funcionalidad de la infraestructura existente, con el fin de mejorarla en un 10% al 31 de diciembre de 2023	0%	10%	2%
	24. Establecer la caracterización enfocada en el ciudadano y la funcionalidad de la infraestructura (dirigida en el ciudadano), logrando el 100% al 31 de diciembre de 2023	0%	100%	100%
	25. Establecer la caracterización enfocada en el transportador y la funcionalidad de la infraestructura (dirigida al transportador), logrando el 100% al 31 de diciembre de 2023	0%	100%	100%
2. Liderar la implementación de soluciones tecnológicas y fortalecer las existentes que permitan prestar servicios eficientes y eficaces a nivel	26. Mejorar en 100% la infraestructura tecnológica de la zona operativa para la optimización de la gestión operacional de las empresas transportadoras a 31 de diciembre de 2023	0%	100%	70%
	27. Asegurar en un 95% el óptimo funcionamiento, el correcto uso y el futuro desarrollo de los recursos tecnológicos de video vigilancia y comunicación, que utiliza el dispositivo de Seguridad Operacional a 31 de diciembre de 2023	90%	95%	91%

interno y externo de la entidad.				
	28. Asegurar en un 90% el desarrollo tecnológico en la empresa, a nivel de infraestructura y de software a 31 de diciembre de 2023	60%	90%	70%

Objetivo Estratégico 4: Optimizar los procesos internos teniendo en cuenta las necesidades de los grupos de interés.

OBJETIVO TÁCTICO	META	Línea Base	TARGET 4 AÑOS	Peso año 2021
1. Fortalecer la prestación de los servicios de La Terminal que respondan a la mejora, los recursos y los requisitos aplicables, con el fin de cumplir las necesidades corporativas y satisfacer a las partes interesadas	29. Promover la aplicación de normas técnicas colombianas al Sistema Integral de Gestión de La Terminal, logrando mantener las certificaciones vigentes para la empresa y obtener la certificación NTC 37001 a 31 de diciembre de 2023	5 Certificaciones	6 Certificaciones	6 Certificaciones
	30. Mantener 100% actualizada la gestión documental correspondiente a las direcciones de la Subgerencia Corporativa a 31 de diciembre de 2023	14%	100%	40%
2. Garantizar el apoyo a los líderes de los procesos en la revisión y actualización de la documentación del SIG.	31. Mantener 100% actualizada la gestión documental correspondiente a las direcciones de la Subgerencia de Operaciones e Infraestructura a 31 de diciembre de 2023	45%	100%	40%
	32. Mantener 100% actualizada la gestión documental correspondiente a la Subgerencia Jurídica a 31 de diciembre de 2023	12%	100%	40%
	33. Mantener 100% actualizada la gestión documental correspondiente a la Subgerencia de Planeación y Proyectos a 31 de diciembre de 2023	13%	100%	40%
	34. Mantener 100% actualizada la gestión documental correspondiente a Comunicaciones a 31 de diciembre de 2023	27%	100%	40%

3. Afianzar el compromiso ambiental con líderes de proceso.	35. Ser garante del cumplimiento en un 100% de los objetivos ambientales, fortaleciendo el compromiso ambiental en la empresa a 31 de diciembre de 2023	80%	100%	100%
4. Adoptar la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.	36. Implementar las acciones necesarias para adoptar la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, alcanzando un 100% de implementación a 31 de diciembre de 2023	0%	100%	30%
5. Dar continuidad a la aplicación de las TRD y TVD hasta lograr la intervención del 100% de los documentos de la empresa.	37. Aplicar las TRD a la documentación de la empresa, logrando el 100% a 31 de diciembre de 2023	20%	100%	100%
	38. Aplicar las TVD en los documentos que reposan en el fondo documental acumulado (FDA), llegando a un 20% de avance en la organización del FDA a 31 de diciembre de 2023	0%	20%	0%
6. Implementar las políticas de Gestión Documental e instrumentos archivísticos, fortaleciendo la cultura organizacional en el conocimiento, apropiación y aplicación de los mismos.	39. Aplicar los instrumentos archivísticos en cada dependencia de La Terminal obteniendo el 65% para el 31 de diciembre de 2023	35%	65%	44%
7. Asegurar el plan de transformación digital en La Terminal de Transporte	40. Implementar las estrategias de transformación digital en La Terminal, logrando 100% de ejecución a 31 de diciembre de 2023	60%	100%	70%
8. Adoptar mejoras que incidan en el Gobierno Corporativo de la Empresa.	41. Implementar en un 100% las buenas prácticas del Gobierno Corporativo aplicables a la Terminal de Transporte a 31 de diciembre de 2023	70%	100%	85%
9. Impulsar la aprobación de la Política de Daño Antijurídico por parte del Comité de Conciliación y Defensa Judicial	42. Diseñar y adoptar un Manual en un 100% con el objetivo de prever los hechos u omisiones que pueden generar un daño antijurídico a la Terminal de Transporte S.A. a 31 de diciembre de 2023	50%	100%	75%

Objetivo Estratégico 5: Fortalecer la cultura organizacional, el bienestar y la buena comunicación en todo el personal.

OBJETIVO TÁCTICO	META	Línea Base	TARGET 4 AÑOS	Peso año 2021
1. Apropiar la cultura organizacional incorporando el autocontrol, la productividad y el liderazgo	43. Concientizar al 100% de los Directivos de la Terminal de Transporte acerca del autocontrol, productividad y la importancia del liderazgo para la consecución de metas y objetivos organizacionales a 31 de diciembre de 2023.	50%	100%	70%
2. Propender por tener un clima organizacional que potencie el crecimiento de la empresa	44. Promover la cultura organizacional para fomentar el sentido de pertenencia y el mejoramiento continuo en los procesos de la empresa, logrando cubrir el 100% del personal a 31 de diciembre de 2023	80%	85%	80%
	45. Fortalecer la comunicación interna basada en el respeto que conlleve a la generación de sentido de pertenencia y mejoramiento continuo en los procesos de la empresa, logrando una mejora del 85% frente a la última medición del clima laboral a 31 de diciembre de 2023	80%	85%	80%
	46. Implementar incentivos laborales a partir del reconocimiento frente a objetivos cumplidos como aporte a la mejora en el clima organizacional, logrando un 30% de trabajadores reconocidos a 31 de diciembre de 2023	0%	30%	10%

Objetivo Estratégico 6: Fortalecer la cultura organizacional, el bienestar y la buena comunicación en todo el personal.

OBJETIVO TÁCTICO	META	Línea Base	TARGET 4 AÑOS	Peso año 2021
1. Fortalecer los procesos de selección de personal, inducción, reintroducción y evaluación del desempeño	47. Desarrollar e implementar en un 100% de trabajadores los programas de inducción y reintroducción a 31 de diciembre de 2023	90%	100%	95%
2. Fundamentar el conocimiento de habilidades y competencias, a través del programa de capacitación Institucional	48. Incentivar y reforzar las competencias y habilidades de los trabajadores con miras a mejores resultados en las evaluaciones de desempeño, logrando porcentajes por encima del 85% a 31 de diciembre de 2023	80%	85%	82%

6. ENTIDADES DE CONTROL QUE VIGILAN LA ENTIDAD

La Terminal está vigilada por la Superintendencia de Transporte, la Contraloría Distrital de Bogotá D.C. y por la Veeduría Distrital.

24

Superintendencia de Transporte: vigila, inspecciona y controla la prestación del servicio público de transporte marítimo, fluvial, terrestre, férreo y aéreo en el país, en cuanto a lo que calidad de infraestructura y prestación del servicio se refiere. Es obligatorio mantener a dicha entidad estrictamente informada sobre la situación económica y jurídica de la Sociedad, la información financiera y de la infraestructura que requiera para el ejercicio del control subjetivo y objetivo que realiza dicho órgano de control; de igual manera, la empresa debe garantizar el cumplimiento del marco legal. Visitar sitio web: www.supertransporte.gov.co/

Contraloría Distrital de Bogotá D.C.: es un organismo de carácter técnico, dotado de autonomía administrativa y presupuestal, al cual le corresponde la vigilancia de la gestión fiscal del Distrito Capital y de los particulares que manejen fondos o bienes del mismo, en los términos y condiciones previstos en la Constitución Política, las Leyes y los Acuerdos. Visitar sitio web: www.contraloriabogota.gov.co/

Veeduría Distrital: es una entidad de vigilancia que ejercer control preventivo, promueve el control social, fortalece la transparencia en las entidades Distritales y la lucha contra la corrupción, para el mejoramiento de la gestión pública distrital. Visitar sitio web: www.veedurriadistrital.gov.co/

No obstante, la excepción legal del artículo 78 de la Ley 1474 de 2011, en donde “*se exceptúan las Sociedades de Economía Mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados*”, La Terminal reporta sobre la gestión y administración a las entidades de control, inspección y vigilancia de acuerdo a estándares establecidos o por solicitud así:

- Administración de Impuestos Nacionales:
Declaración de renta; Retención en la fuente; Declaración del impuesto a las ventas; Declaración del impuesto de Industria y Comercio.
- Cámara de Comercio de Bogotá:
Renovación de la Cámara
- Contaduría General de la Nación:
Información financiera con corte año 31 de diciembre del año anterior.
- Contraloría de Bogotá:
Relación de procesos debidamente valorados y por concepto que adelantan jurídicamente la Terminal de Transporte; Información financiera con corte año 31 de diciembre del año anterior;

información intermedia; rendición de la cuenta con corte a 31 de diciembre del año anterior; rendición informe de contratos, tesorería y otros.

- Contraloría General de la Republica:
Presupuesto
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística:
Información de personal, financiera y tecnología.
- Dirección Distrital de Contabilidad:
Información financiera con corte año 31 de diciembre del año anterior.
- Departamento Administrativo de la Función Pública:
Indicadores de respuesta a trámites y servicios.
- Fondo de Vigilancia y Seguridad:
Relación de contratos de obra pública, así como las adiciones al valor de los mismos del 5% de contribución especial.
- Ministerio de Transporte:
Relación de empresas que hacen uso de La Terminal, con el número de despachos que realiza por clase de vehículo, niveles de servicio y número de pasajeros.
- Personería de Bogotá:
Informe de celebración de contratos, terminación y adiciones y Relación de procesos penales que afectan entidades del Distrito.
- Secretaría Distrital de Ambiente:
Informe de avance del Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA
- Secretaria Distrital de Salud – Sanidad Portuaria:
Informes sobre planes de mejoramiento o acciones de mejora.
- Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá:
Acciones emprendidas por La Terminal con el fin de atender controles de advertencia, el estado actual, las acciones por realizar y los avances obtenidos (en caso de presentarse); Informe de actualización de los procesos judiciales a cargo y la relativa a cada uno de los módulos de SIPROJ y Seguimiento y validación del módulo de pago de sentencias de Siprojweb.
- Superintendencia de Transporte:
Información financiera con corte a 31 de diciembre del año anterior.

- Concejo de Bogotá:
A solicitud.

7.1 Informes antes de control

Los informes a antes de control, se encuentran en el enlace: <https://www.terminaldetransporte.gov.co/la-entidad/sistemas-de-gestion-integrado/planes-de-mejoramiento>

7. GESTIÓN CONTRACTUAL

En cuanto a los aspectos jurídicos y contractuales, éstos también se vieron afectados dada la emergencia sanitaria, por lo que fue necesario revisar y modificar el Plan Anual de Adquisiciones de la empresa para reducir y moderar el gasto, reduciendo el 27% del valor presupuestado para el año, representados en \$7.214.782.080 millones de pesos.

Paralelo a ello, y 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. Todo lo anterior fue relacionado del SECOP II, procesos que se pueden consultar en la página web de La Terminal a través del siguiente enlace: <https://www.terminaldetransporte.gov.co/contratacion/secop>.

8. PLANES DE MEJORA

Los planes de mejora se relacionan en el siguiente enlace: <https://www.terminaldetransporte.gov.co/la-entidad/sistemas-de-gestion-integrado/planes-de-mejoramiento>