



# Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021



## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
1. MARCO NORMATIVO .....	4
2.2 Objeto y funciones .....	5
3. MARCO DE REFERENCIA CORPORATIVO.....	7
3.4 Código De Integridad.....	8
3.5 Valores código de integridad .....	10
3.6 Gestores de integridad .....	11
3.7 Política de administración de riesgos.....	11
3.8 Responsabilidad social .....	12
4. SERVICIOS DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE.....	13
4.1 Servicio al Transportador .....	13
4.2 Servicio al Ciudadano .....	13
4.3 Gestión Operacional.....	14
5. OPORTUNIDAD Y ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN .....	16
5.1 Disponibilidad de la Información .....	16
5.2 Información financiera .....	16
5.3 Información relevante.....	17
5.4 Seguridad de la información .....	17
5.5 Seguridad de la información de video-vigilancia .....	17
6. COMPONENTE N°1 "GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN" .....	18
6.1 Mapa de riesgos de corrupción.....	19
7. COMPONENTE N°2 "RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES" .....	20
8. COMPONENTE N°3 "RENDICIÓN DE CUENTAS" .....	22
8.1 Superintendencia de Transporte.....	24
9. COMPONENTE N°4 "MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO" .....	24

10.	COMPONENTE N°5 "MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN" .....	29
10.1	Mecanismos de contacto con el Sujeto obligado .....	29
10.2	Información de interés .....	29
10.3	Estructura orgánica y talento humano.....	29
10.4	Normatividad.....	30
10.5	Presupuesto .....	30
10.6	Planeación .....	30
10.7	Control - régimen especial – derecho privado .....	30
10.8	Contratación.....	31
10.9	Trámites y servicios .....	31
10.10	Instrumentos de gestión de información pública .....	31
11.	COMPONENTE N° 6 "INICIATIVAS ADICIONALES" .....	32

## INTRODUCCIÓN

EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021 busca establecer las actuaciones encaminadas a proteger, conservar y comunicar la importancia de la transparencia e integridad empresarial a través del compendio y disposición de las mejores prácticas y estrategias planificadas, adoptadas e implementadas por la Terminal de Transporte S.A.; a efectos de asegurar la confianza de las partes interesadas en la gestión de la Entidad.

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.

A continuación, se presenta el Plan Anticorrupción que la Sociedad ha realizado en cumplimiento de lo establecido por el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece que “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.”, así como las acciones que ejecutará en pro del buen gobierno corporativo y la mejora en la atención a los grupos de interés, en armonía con lo dispuesto, entre otros, por el Decreto 2641 de 2012, el Decreto 124 de 2016 y el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Según lo anterior, a continuación, se presentarán las generalidades y marco de referencia corporativo, conjuntamente con las estrategias y acciones subyacentes a la ejecución del plan propuesto, en aquello que es aplicable a la naturaleza jurídica de la entidad y al régimen legal al cual está sometida.

## 1. MARCO NORMATIVO

La Constitución Política estableció el marco en el cual se debe desarrollar la normatividad colombiana en materia de transparencia, integridad y prevención de la corrupción. A la Terminal de Transporte S.A., aplica la siguiente normatividad es esta materia:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Criterio	Norma	Artículo que aplica	Descripción
<b>Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>	<i>Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción</i>	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
	<i>Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE</i>	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.
	<i>Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE</i>	Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
	<i>Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República</i>	Arts. 2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"
<b>Trámites</b>	<i>Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Anti trámites</i>	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
	<i>Ley 962 de 2005 Ley Anti trámites</i>	Todo	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
<b>Transparencia y Acceso a la Información</b>	<i>Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública en armonía con la ley 1581 de 2012</i>	Art. 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
<b>Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias</b>	<i>Ley 1474 de 2011</i>	Art. 76	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	<i>Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE</i>	Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	<i>Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición</i>	Art. 1°	Regulación del derecho de petición.

Tabla 1. Relación Normas Vigentes y Aplicables al Plan Anticorrupción. Fuente: Subgerencia de Planeación y Proyectos

## 2. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

### 2.1 Naturaleza de la Sociedad

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.

### 2.2 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.

### 2.3 Duración

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.

## 2.4 Domicilio

El domicilio de la sociedad será la ciudad de Bogotá, D.C. La Terminal, con sujeción a la política de programas del sector del cual forma parte y a la naturaleza de sus actividades, podrá extender conforme a los Estatutos, su acción a todas las regiones del país, creando unidades o dependencias seccionales, las que podrán no coincidir con la división general del territorio. Además, buscará la coordinación e integración de sus actividades con las de los departamentos y demás entidades territoriales cuyo objeto sea o contemple la prestación de servicios similares o complementarios.

## 3. MARCO DE REFERENCIA CORPORATIVO

### 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.

### 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.

### 3.3 Valores Corporativos

**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.

### 3.4 Código De Integridad

Siguiendo los lineamientos contemplados en el Decreto Distrital 118 de 2018, el Código Ético de la Terminal de Transporte se actualizó como **CÓDIGO DE INTEGRIDAD**. En él se establecen los estándares de conducta de la Empresa conjuntamente con sus accionistas, contratistas y trabajadores, en los siguientes términos:

- ✓ La conducta es el reflejo de lo que somos los seres humanos y las organizaciones, así todas las personas que tengan vínculos o presten servicios a la Terminal de Transporte S.A., deben tener en cuenta los siguientes comportamientos que reflejan los valores de la organización:
- ✓ Cumplimos con las normas y reglamentos vigentes.



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



- ✓ Conducimos nuestras operaciones de manera transparente e íntegra, por lo que todas las transacciones deben cumplir con las leyes anticorrupción.
- ✓ Prevenimos incidentes y salvaguardamos la seguridad y salud de nosotros y de nuestros compañeros de trabajo. Estamos comprometidos a realizar nuestras actividades de una manera segura y eficiente, a procuramos el bienestar de todos aquellos que se encuentren en nuestras instalaciones y que pudieran ser afectados por nuestras actividades.
- ✓ Nos comprometemos a crear y cultivar un ambiente laboral sano, en el que se privilegien relaciones interpersonales respetuosas, objetivas y proactivas, evitando cualquier conducta que discrimine o maltrate y con esto se afecten las personas, las relaciones y la institución.
- ✓ Custodiamos y conservamos adecuadamente la documentación e información que cada uno administra en el desarrollo habitual de su cargo, guardando la confidencialidad y la reserva de la información que le sea suministrada, dada a conocer o a la que tenga acceso con ocasión de su trabajo o actividad.
- ✓ Realizamos nuestras actividades de manera sustentable propendiendo por la no afectación del medio ambiente y minimizando el impacto de nuestras operaciones.
- ✓ Administramos la información en forma responsable, segura, objetiva y apegada al derecho.
- ✓ La operación de la empresa requiere interacción con diferentes empresas, entes de control y entidades públicas, entre otros, la cual debe alinearse a los valores promovidos por nuestra empresa.
- ✓ Buscamos siempre la protección de los intereses de la empresa.
- ✓ No aceptamos ni damos cortesías de ningún tipo, que comprometan o den la apariencia de comprometer nuestro proceso de decisión de alguna negociación actual o futura, o en la gestión de nuestras labores.
- ✓ Usamos adecuadamente y protegemos los bienes tangibles e intangibles de la empresa, ya sean de propiedad de la misma, recibidos por convenio interadministrativo y para la prestación de los servicios.

- ✓ No sustraemos o damos mal uso de los muebles, enseres, equipos y suministros dedicados a la realización de las actividades propias de empresa, excepto en caso de autorización específica.
- ✓ Las relaciones con los jefes y compañeros de trabajo se enmarcan bajo la cordialidad y el respeto, predominando el espíritu de colaboración, el trabajo en equipo, y se regirán con profesionalismo respetando las normas legales que le sean aplicables y las buenas prácticas.
- ✓ Trabajadores no autorizados deberán abstenerse de dar declaraciones a los medios de comunicación, a cualquier otra entidad, a clientes, proveedores, entre otros, respecto de temas propios del negocio y del desempeño de la Empresa. Los voceros oficiales son la Gerencia General o quien esta delegue y/o la Oficina Asesora de Comunicaciones.

Mediante Resolución N° 122 del 28 de noviembre de 2018, la Terminal de Transporte S.A. adoptó el Código de Integridad Distrital y creó el Grupo de Gestores de integridad; cuya misión es liderar la sensibilización y motivación para el arraigo de la cultura de integridad y de servicio en las prácticas cotidianas de la administración distrital.

Considerando la normatividad relacionada con los valores de integridad y la necesidad de ir construyendo el conocimiento y la apropiación de los valores adoptados por la empresa, hemos incorporado dentro del componente de Gestores de Integridad el plan de acción mediante el cual se desarrollarán las actividades planteadas de acuerdo con las directrices distritales y con el apoyo de la caja de herramientas puesta a disposición con la Función Pública.

### 3.5 Valores código de integridad

**Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

**Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

**Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy 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.

**Diligencia:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

**Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación".

### 3.6 Gestores de integridad

Es un grupo conformado por trabajadores de la empresa, líderes naturales que de manera voluntaria, aportan su creatividad, iniciativa y esfuerzo, para promover la apropiación de los valores del código de integridad estimular el diálogo y la reflexión, identificar obstáculos y acciones de mejoramiento y promover la participación de los trabajadores en las actividades programadas en cumplimiento de la importante misión de liderar la sensibilización y motivación para el arraigo de la cultura de integridad y de servicio en las prácticas cotidianas de la administración distrital. Está conformado por:

- Director de Gestión Humana
- Director de Servicio al Ciudadano
- Jefe de Oficina Asesora de Comunicaciones
- Subgerente de Planeación y Proyectos
- Trabajador designado por la administración

### 3.7 Política de administración de riesgos

La Terminal de Transporte S.A., desarrolla la gestión integral de riesgos empresariales enfocándose en la identificación de las situaciones amenazantes, verificando consecuencias y probabilidad de ocurrencia, para así obtener su valoración y por consiguiente facilitar su evaluación, para así

determinar cuáles serán las actividades de control que propendan por eliminar, mitigar o transferir el mismo.

Son considerados riesgos los eventos que tengan impacto sobre la estrategia, la operación, las inversiones, la rentabilidad, la continuidad del negocio, los trámites, la imagen corporativa y serán tratados con el ciclo de gestión de riesgos el cual comprende actividades de identificación, análisis, evaluación y tratamiento.

### Se deben gestionar los riesgos, asegurando:

- La selección y aplicación de una metodología para la gestión del riesgo.
- La identificación y tratamiento de los riesgos que sean considerados de alto impacto.
- La definición de políticas y lineamientos para el tratamiento a seguir de acuerdo a la identificación y valoración de los riesgos.
- La definición de responsabilidades y autoridades para los trabajadores que se encuentren en cualquier etapa de la gestión de los riesgos.
- La definición de los criterios para el riesgo residual.
- La definición de políticas para aceptación del riesgo.

## 3.8 Responsabilidad social

El enfoque fundamental de la responsabilidad social de La Terminal, se basa inicialmente, en la transparencia de la gestión que adelanta para desarrollar su objeto social, de cara a ofrecer un servicio de calidad y unos beneficios a sus accionistas. Considera también el cumplimiento del pacto global de Naciones Unidas y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS, que incluyen el respeto por los derechos humanos, el cabal cumplimiento de los aspectos laborales, el cuidado y la protección del medio ambiente y la misma transparencia, que ya se mencionó.

Se soporta también en la generación de una cultura organizacional centrada en valores, con una política de estabilidad laboral, apoyo constante a la capacitación de los trabajadores y generación de rentabilidad y sostenibilidad financiera.

## 4. SERVICIOS DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE

La Terminal tiene enmarcados sus servicios en tres grupos:

13

### 4.1 Servicio al Transportador

Busca garantizar a las empresas de transporte con rutas autorizadas por el Ministerio de Transporte, el uso de las instalaciones y servicios conexos de las Terminales, de manera eficiente, limpia y segura, para facilitar la operación de las mismas, recibiendo como contraprestación el pago de una tarifa por el servicio denominada Tasa de Uso.

La Terminal dispone de una oficina de Servicio al Transportador, que permite garantizar a las empresas de transporte el uso de las instalaciones y servicios conexos de la empresa, para facilitar la operación de las mismas cumpliendo de forma permanente los requisitos y expectativas de los transportadores, ofreciendo instalaciones cómodas y contando con personal competente con alta vocación de servicio.

### 4.2 Servicio al Ciudadano

Orienta sus esfuerzos a satisfacer en forma permanente los requisitos y expectativas de los usuarios del servicio, ofreciendo instalaciones cómodas y seguras, contando con personal competente con alta vocación de servicio y promoviendo las buenas prácticas ambientales.

Entre otros servicios que se prestan dentro de las instalaciones de las Terminales, y que demandan una vigilancia y supervisión constante adicional al cumplimiento de todos los requerimientos que realizan los entes reguladores de inspección y vigilancia, se encuentran los siguientes:

- Zona de ascenso de pasajeros para taxis urbanos que permite albergar y regular los automotores suficientes para asignar este servicio oportunamente.
- Zonas de acceso
- Salas de espera
- Plataformas de ascenso
- Plataformas de descenso
- Encomiendas y Plataforma de encomiendas
- Puntos de despacho
- Oficina Taquilla y Taquillas
- Locales comerciales

- Oficinas
- Capilla – Salitre, Módulo 2, segundo piso
- Casa de cambios
- Pre-hospitalario - Servicio de Primeros Auxilios. Se cuenta con atención pre hospitalaria de urgencias las 24 horas, integrada por un equipo médico y ambulancia. Este servicio contextualizado en el Plan de Atención de Emergencias (PAE) y en el Plan Institucional de Respuesta a Emergencias (PIRE).
- Puntos de vacunación (Salitre, Norte y Sur)
- Estación de policía – Atención a víctimas
- Entidades financieras, cajeros automáticos y corresponsal bancario.
- Guarda-equipajes con servicio 24 horas, ubicados en los módulos amarillo, azul y Rojo.
- Vigésima Segunda Estación de Policía, ubicada en el Módulo Cinco.
- CAI de Policía de Carreteras.
- Oficina de Policía de Tránsito.
- Servicio de Policía de Menores.
- Servicio de Policía de Turismo.
- Punto de Información al turista.
- Oficina de Atención al Migrante, de la Arquidiócesis de Bogotá.
- Oficina de la Secretaría Distrital de Ambiente.
- Oficina de la Secretaría de Integración Social.
- Oficina SIMIT: Sistema Integrado de Información sobre Multas y Sanciones por Infracciones de Tránsito.
- Oficina SIM: Sistema Integrales de Movilidad, para trámites de tránsito y transporte.
- Disponibilidad de sillas de ruedas, en las tres Terminales.
- Recepción de peticiones, quejas y reclamos a través del Formato establecido por el Sistema Integrado de Gestión distribuido en los Puntos de Información y del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones del Distrito, además de módulos automatizados de recepción de quejas en línea denominados Dispositivos Digitales para PQRS.
- Baños públicos y servicios de ducha con un alto estándar de higiene y limpieza, los cuales cuentan con todos los permisos e inspecciones para su funcionamiento. En todos los módulos y en la zona operativa hay servicio de baño, e igualmente se presta el servicio de duchas para los usuarios y empleados de las empresas transportadoras.

### 4.3 Gestión Operacional

Al ser consideradas las terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, como el conjunto de instalaciones que funcionan como una unidad de servicios permanentes, junto a los equipos, órganos de administración, servicios a los usuarios, a las empresas de transporte y a su parque automotor, donde se concentran las empresas autorizadas o habilitadas que cubren rutas

que tienen como origen, destino o tránsito el respectivo municipio o localidad y las Terminales de Operación Satélite, Periférica, como toda unidad complementaria de servicios de la terminal de transporte principal, que depende económica, administrativa, financiera y operativamente de la persona jurídica que administre la misma, de la cual deben hacer uso las empresas de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera que cubren rutas autorizadas con origen, destino o tránsito de la ciudad de Bogotá, la gestión operacional se enfoca en asegurar el acceso de las empresas de transporte a la infraestructura en condiciones de seguridad, salubridad y comodidad, a través de procesos eficientes, ágiles y efectivos.

En efecto, la Terminal de Transporte presta una serie de servicios conexos al sistema de transporte como una unidad de operación permanente en la que se concentran la oferta y demanda de transporte, para que los usuarios en condiciones de seguridad y de comodidad accedan a los vehículos que prestan el servicio público de transporte legalmente autorizado a las sociedades transportadoras.

Al mismo tiempo, la seguridad e idoneidad de la infraestructura, bienes y equipos es un principio del servicio y a ello enfoca sus esfuerzos la Entidad, para lo cual ha desarrollado una serie de protocolos, procedimientos y controles, en pro de la eficiencia y eficacia en la prestación del servicio, tales como venta de tasa de uso, convenios para los exámenes de alcoholimetría y personas, salida de vehículos sin línea, control de bahías, administración ambiental, despacho de vehículos, sello virtual, módulo de excretas, operativos de control con autoridades de tránsito y campañas enfocadas a generar una cultura de la legalidad y seguridad en el servicio, enfatizando en que las terminales son el único lugar autorizado para acceder al servicio.

Los servicios prestados por La Terminal tienen como objetivo satisfacer las necesidades de las empresas de transporte con rutas autorizadas por el Ministerio de Transporte, la ciudadanía usuaria del servicio y en general todos los grupos de interés, y facilitar el acceso de los clientes a los servicios y la disponibilidad continua de los mismos.



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





## 5. OPORTUNIDAD Y ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN

Partiendo de la identificación de los factores claves de la gestión, se definió la información relevante a nivel estratégico, táctico y operativo, la cual constituyó la base para el desarrollo de los sistemas de información con los que actualmente cuenta la Terminal de Transporte y que de forma oportuna y confiable suministran información para la toma de decisiones y generación de acciones, cumpliendo el ordenamiento jurídico y sin desconocer los derechos de los titulares de la información, la confidencialidad y la reserva en los casos que la ley lo consagra.

16

### 5.1 Disponibilidad de la Información

La información administrativa, comercial, accionaria y financiera, que corresponda a información reservada de La Terminal, está a disposición de los interesados identificados como: accionistas, en las oportunidades que prevé el ordenamiento jurídico y a los trabajadores que en razón a sus funciones estén autorizados para acceder a la misma y las autoridades judiciales y órganos de control que lo soliciten.

En general, la información no sujeta a reserva legal y que no corresponda a dato sensible podrá ser consultada por quien demuestre interés legítimo en la misma a través de los mecanismos que la ley prevé previo cumplimiento de los requisitos previstos en el ordenamiento legal. Adicional a esto, La Terminal desarrolla de manera permanente el fortalecimiento de la relación con los medios de comunicación con el fin de asegurar el despliegue de la información pública sobre el servicio y de interés a toda la comunidad.

### 5.2 Información financiera

La información financiera se presenta a la Junta Directiva mensualmente, trimestralmente a la Contaduría General de la Nación, Contraloría Distrital y a la Secretaría de Hacienda Distrital; de manera anual se presenta a la Asamblea General de Accionistas, Superintendencia de Transporte, Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, a solicitud de los accionistas y entes de control según lo establecido en los Estatutos de la Entidad, la Ley y las normas que regulan la materia.

La información suministrada es: Estado de situación financiera, Estado de Resultado Integral, Estados de Cambios en el Patrimonio, Flujo de Efectivo y notas y revelaciones a los estados financieros. Esta información es publicada en la página web de La Terminal.

### 5.3 Información relevante

La información no reservada relativa a la empresa y de interés para los grupos identificados se encuentra publicada en la página web de la Terminal de Transporte; la información respectiva a la operación que corresponde al modelo de negocio y las estrategias comerciales es reservada, la información que se recauda de los clientes es tratada y administrada de acuerdo a las políticas de protección de datos de la organización y las leyes pertinentes, siendo entregada únicamente a sus titulares y a las autoridades debidamente autorizadas para acceder a ella.

### 5.4 Seguridad de la información

Se han implementado, evolucionado e integrado nuevas tecnologías, fortaleciendo las plataformas existentes acorde a las necesidades de la empresa y las partes interesadas y garantizando su actualización y disponibilidad. Todos los sistemas de información (INFORMAWEB (ERP) - SISTEMA DE GESTIÓN OPERACIONAL (Rodamiento y trámites en línea) – PLATAFORMA COVID - VENTA DE TASA DE USO – PÁGINA WEB), han sido diseñados siguiendo los más avanzados estándares de seguridad e integridad de la información, alojados en datacenter lo cual garantiza confiabilidad, confidencialidad, consistencia de los datos y que esté disponible para los interesados.

### 5.5 Seguridad de la información de video-vigilancia

El circuito cerrado de televisión ha sido diseñado con los estándares de video vigilancia más adecuados a las necesidades de la Terminal de Transporte, por lo cual la información de material fílmico y fotográfico es totalmente restringida a personal no autorizado. Así mismo, se cuenta con los protocolos de suministro de información, los cuales cumplen con el régimen legal de protección de datos personales.

## 6. COMPONENTE N°1 "GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN"

Para el desarrollo de este componente se tomaron como base los subcomponentes establecidos en la "Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas" del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP de 2018. Siguiendo la metodología y conforme a la norma aplicable, la Terminal de Transporte estableció un plan de trabajo garantizando la participación de todos los procesos. (Ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** y 3)

Plan de Trabajo	7	8	12	13	14	15	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
Revisión Riesgos Corrupción																		
Construcción Planes de Acción Componentes																		
Consolidación Documento y Componentes																		
Socialización Funcionarios y Ciudadanos																		
Validación (recepción información)																		
Publicación página web																		

Tabla 2. Plan de Trabajo PAAC 2021 TTSA. Fuente: Subgerencia de Planeación y Proyectos

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021		ene-21			
Líder	Mesa de Trabajo	7	8	12	13
Seguridad Operacional	Riesgos Corrupción - Trámites				
Servicio al Ciudadano / Tecnología / Comunicaciones / Servicio al Transportador	Componentes - Riesgos Corrupción - Trámites				
Servicio al Transportador	Componentes - Riesgos Corrupción - Trámites				
Infraestructura	Riesgos Corrupción				
Recursos Físicos y Negocios	Riesgos Corrupción				
Recursos Tecnológicos	Componentes - Riesgos Corrupción				
Gestión Financiera	Riesgos Corrupción				
Gestión Humana	Componentes - Riesgos Corrupción				
Subgerencia Jurídica	Riesgos Corrupción				
Subgerencia de Planeación y Proyectos	Componentes - Riesgos Corrupción				
Subgerencia de Operaciones e Infraestructura	Riesgos Corrupción				
Subgerencia Corporativa	Riesgos Corrupción				
Oficina de Comunicaciones	Componentes - Riesgos Corrupción				

Tabla 3. Mesas de Trabajo PAAC 2021 por Procesos. Fuente: Subgerencia de Planeación y Proyectos

Es importante aclarar que la política para la administración de riesgos se enunció en el numeral 3.6; y en esta se evidencia el compromiso de la Alta Dirección y su alineación con la plataforma estratégica.

## 6.1 Mapa de riesgos de corrupción

La construcción del Mapa de Riesgos se realizó partiendo de los procesos existentes, con la realización de mesas de trabajo en las cuales se contó con la participación de cada líder y su equipo de apoyo, cuyo resultado es la construcción de la Matriz de Riesgos de Corrupción en donde se contempla la identificación de riesgos, determinación de aspectos internos y externos que pueden favorecer su materialización, la valoración de los riesgos identificados, su causa, consecuencia, determinación de controles, plan de acción y definición de responsables.

En el Mapa de Riesgos, de manera detallada se evidencia el análisis del riesgo que contempla la probabilidad e impacto inherente y su correspondiente clasificación de acuerdo a la zona de riesgo; y la valoración del riesgo que contempla los controles con su tipo y característica, el riesgo residual y el tratamiento asociado; por último, se relaciona el responsable de realizar el control, monitoreo y reporte de cada control.

Los seguimientos a la implementación de las acciones de tratamiento están en responsabilidad de cada líder de proceso, adicionalmente para la presentación del informe de Seguimiento al Plan anticorrupción y de atención al Ciudadano, la Oficina de Auditoría Interna, realizará la correspondiente verificación de manera cuatrimestral.

## 7. COMPONENTE N°2 "RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES"

Teniendo en cuenta la política pública de racionalización de trámites liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, cuyo fin primordial es facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios prestados por la administración pública, en donde se establece que un trámite es un conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad pública o privada que ejerce funciones administrativas; es importante resaltar que la que La Terminal como Sociedad de economía mixta y sujeta al derecho privado no tiene acciones que requieran un soporte normativo por lo cual se consideró incluir como trámites las actuaciones formales de los transportadores que acceden a la infraestructura de la empresa, las cuales fueron incluidas en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

Durante la identificación de trámites, para La Terminal se relacionaron los siguientes:

- a) Permiso para el ingreso de vehículos particulares.
- b) Formalización de los convenios y/o contratos de colaboración empresarial para la prestación de transporte público de pasajeros por carretera.
- c) Vinculación de empresas de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera.
- d) Servicio de taxi en la Terminal Transporte S.A.
- e) Equipajes olvidados en la zona de taxis en la Terminal de Transporte S.A.
- f) Certificado de paz y salvo.
- g) Actualización del parque automotor.

Durante el año 2020, la Terminal de Transporte registró once (11) estrategias de racionalización que resultaron en mejoras directas de cara al ciudadano, eliminando tiempos, evitando desplazamientos y disminuyendo costos. Para ello, se contó con el apoyo de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

Para el año 2021, La Terminal estableció dentro de su plan de trabajo, registrar dos (2) estrategias de racionalización frente al trámite "Certificado de Paz y Salvo"; lo anterior, logrando eliminación de esperas innecesarias, reducción de tiempo y disminución de costos en la obtención del resultado.

A continuación, el registro en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites - SUIT

**Nombre de la entidad:** TERMINAL DE TRANSPORTE S.A.  
**Sector administrativo:** No Aplica  
**Departamento:** Bogotá D.C  
**Municipio:** BOGOTÁ

Territorial  
2021

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	No.	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final	Responsable
Plantilla Único - Hijo	20763	Certificado de paz y salvo	Inscrito	El resultado del trámite se obtiene en ocho (8) días hábiles.	La respuesta en este trámite se obtendrá en un (1) día hábil.	Eliminación de esperas innecesarias, lo cual implica una reducción de siete (7) días en el tiempo de obtención del trámite.	Administrativa	Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite	01/03/2021	30/10/2021	Dirección de Servicio al Transportador - Dirección de Recursos Tecnológicos
Plantilla Único - Hijo	20763	Certificado de paz y salvo	Inscrito	Actualmente el ciudadano se acerca a la sede administrativa de la Terminal de Transporte Salitre, con los documentos requeridos y realiza de manera presencial la solicitud del certificado de paz y salvo.	Dentro de la plataforma utilizada en Servicio al Transportador, se incluirá una acción que le permitirá al ciudadano realizar la solicitud del trámite de manera virtual.	Disminución de costos y tiempos en desplazamientos para el ciudadano en la realización del trámite.	Tecnológica	Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos	01/03/2021	30/10/2021	Dirección de Servicio al Transportador - Dirección de Recursos Tecnológicos

Tabla 4. Registro de estrategia de racionalización 2021 - TTSA

## 8. COMPONENTE N°3 "RENDICIÓN DE CUENTAS"

Ley 1757 de 2015 "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática".

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, la rendición de cuentas es realizada 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. Así mismo, 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 anterior excepción legal, 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:

1. Administración de Impuestos Nacionales: Declaración de renta; Retención en la fuente; Declaración del impuesto a las ventas; Declaración del impuesto de Industria y Comercio.
2. Cámara de Comercio de Bogotá: Renovación de la Cámara
3. Contaduría General de la Nación: Información financiera con corte año 31 de diciembre del año anterior.
4. 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.
5. Contraloría General de la Republica: Presupuesto
6. Departamento Administrativo Nacional de Estadística: Información de personal, financiera y tecnología.
7. Dirección Distrital de Contabilidad: Información financiera con corte año 31 de diciembre del año anterior.
8. Departamento Administrativo de la Función Pública: Indicadores de respuesta a trámites y servicios.
9. 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.
10. 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.
11. Personería de Bogotá: Informe de celebración de contratos, terminación y adiciones y Relación de procesos penales que afectan entidades del Distrito.
12. Secretaría Distrital de Ambiente: Informe de avance del Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA
13. Secretaria Distrital de Salud – Sanidad Portuaria: Informes sobre planes de mejoramiento o acciones de mejora.
14. 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.
15. Superintendencia de Transporte: Información financiera con corte a 31 de diciembre del año anterior.
16. Concejo de Bogotá a solicitud.



### 8.1 Superintendencia de Transporte

La Terminal está vigilada por la Superintendencia de Transporte, siendo 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.

## 9. COMPONENTE N°4 "MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO"

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:

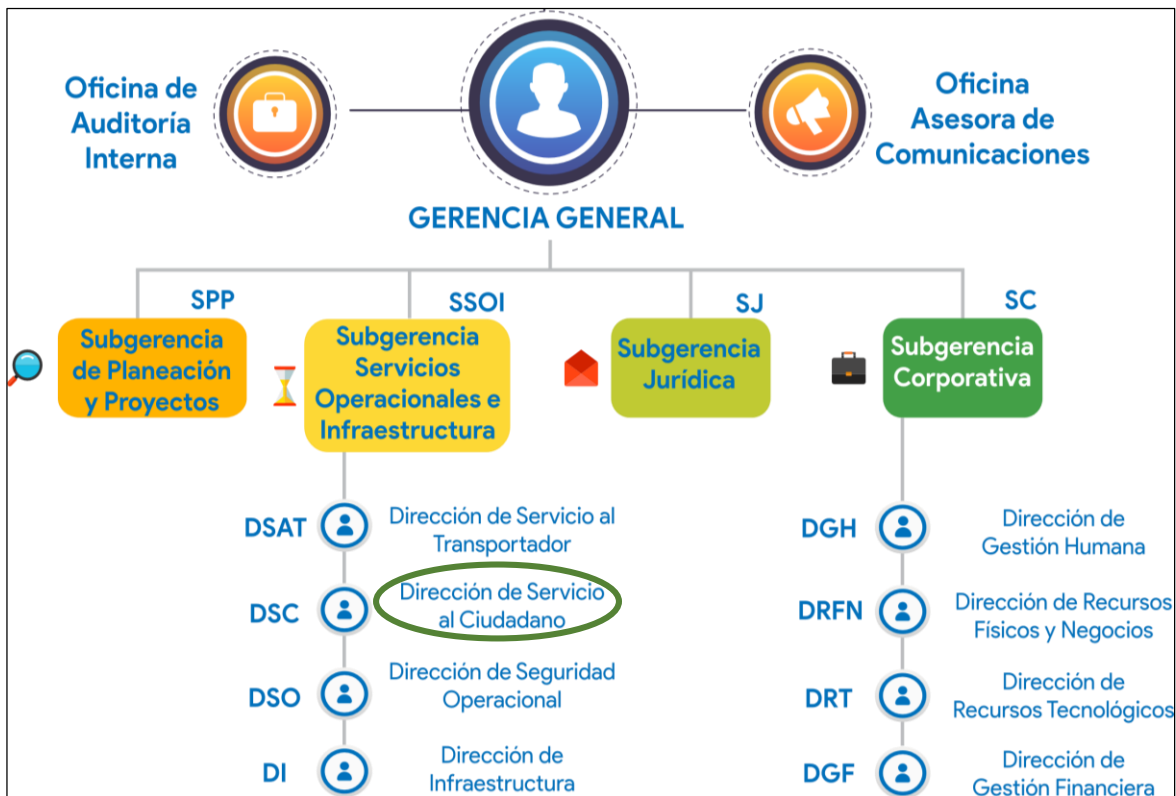


Figura 1. Organigrama Terminal de Transporte S.A.

Concentrar los esfuerzos necesarios para cumplir en forma permanente los requisitos y expectativas de los ciudadanos, ofreciendo instalaciones cómodas y contando con personal competente con alta vocación de servicio.

El esquema de los servicios que se prestan en La Terminal, se presentan a continuación:

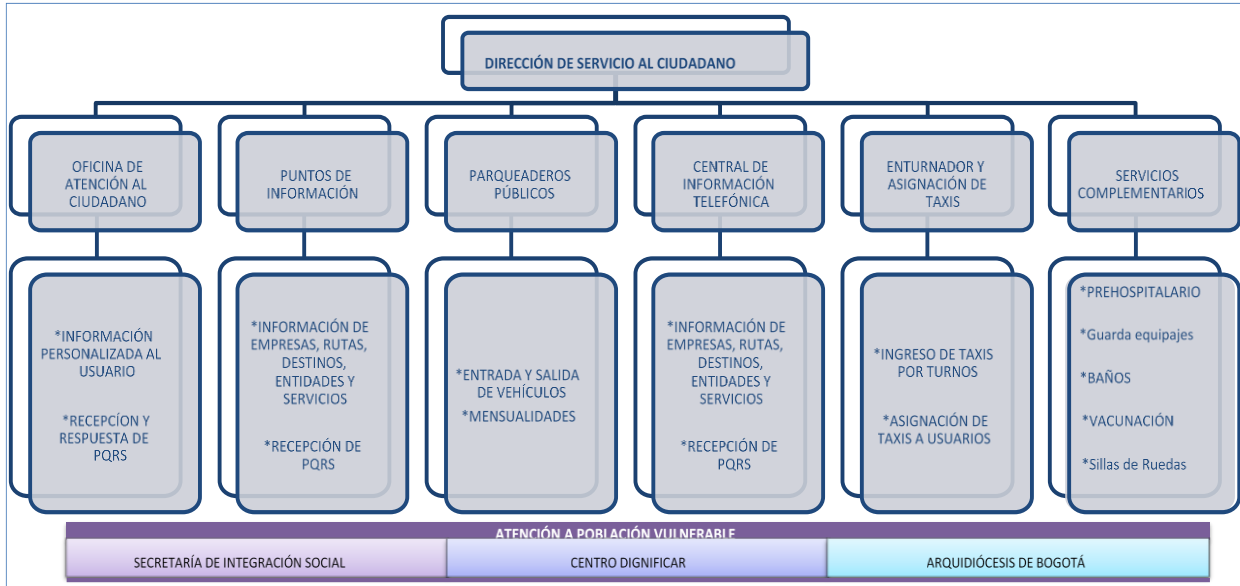


Figura 2. Relación de Servicios

Se ofrecen a los usuarios servicios especiales y complementarios, con los más altos estándares de calidad. El recurso humano se ha formado para entregar calidad en la prestación de los servicios.

Por otro lado, dado que el 2020 fue un año atípico debido al aislamiento obligatorio decretado por el gobierno nacional y distrital a causa de la emergencia sanitaria por la Covid-19, La Terminal pensando en la mejor prestación del servicio que pudiera garantizar la seguridad de los usuarios, conformó 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 y en general a todos los grupos de interés, estableciendo estrategias y objetivos; esto facilitó la toma de decisiones oportuna y acertada.

En esta etapa que cubre desde finales de marzo hasta finales de septiembre, La Terminal enfrentó fuertes desafíos, entre los que se destacaron los relacionados con la seguridad humana en búsqueda de garantizar la prevención y protección de todos los actores de la operación de La Terminal, frente al Covid-19; 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.

Durante la vigencia 2020 se logró dar cumplimiento a las actividades propuestas dentro del objetivo estratégico # 4 "Optimizar los procesos internos teniendo en cuenta las necesidades de los grupos de interés"; Las actividades realizadas fueron:

- Ejecución de mesas de trabajo con la Sub-Secretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Proyecto de resolución acerca de la Adopción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

En respuesta al objetivo estratégico #3 "Mejorar la infraestructura física y tecnológica para generar la mejor experiencia a nuestros usuarios, ciudadanos y demás grupos de interés", se realizaron las siguientes actividades:

- Consolidación de la interconectividad de los dispositivos digitales para la atención más efectiva a las solicitudes que llegan de los usuarios.
- Actualización permanente del botón de transparencia. Se mantiene la figura del defensor al ciudadano donde los ciudadanos se pueden contactar, a través de la página web: [www.terminaldetransporte.gov.co](http://www.terminaldetransporte.gov.co), con la finalidad de que los usuarios puedan remitir sus solicitudes, quejas y reclamos, garantizando la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía
- Diversificación y fortalecimiento de los canales de comunicación, con la modernización y actualización de la página web; la creación del servicio de la venta de tiquetes en línea; la creación del chatbot, etc.

La Terminal cerró la vigencia 2020 administrando veintitrés (23) parqueaderos, logrando así, dar continuidad en el camino de ser un aliado estratégico clave en la Administración Distrital. 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.

Algunos estacionamientos prestan servicio 24 horas y cuentan con convenios para los establecimientos comerciales que fidelizan a los usuarios.

La Terminal fue reconocida en diciembre de 2019 con el Sello Oro, el cual fue otorgado por la Secretaría Distrital de Movilidad al Ciclo Parqueadero ubicado en el Lote 12 (propiedad del DADEP) administrado por la empresa, y es de destacar que durante 2020, La Terminal no escatimó esfuerzos en seguir animando a trabajadores, usuarios y demás grupos de interés, en el uso de la Bici; es por esto, que mantuvo activa su participación en las actividades planteadas por el Distrito Capital enmarcadas dentro del Programa de Movilidad Sostenible, y otras propias de la empresa, con miras a fomentar y contribuir con la mejora del medio ambiente.

**VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA:** La Terminal de Transporte S.A. cuenta con la facultad para regular la operación al interior de la infraestructura garantizando los programas de rodaje de las empresas transportadoras; recayendo sin lugar a duda la obligación de ofrecer instalaciones seguras en todos los aspectos como son: resistencia, consistencia, estabilidad y contemplando las áreas suficientes y los servicios conexos básicos que permitan ofrecer un producto distinguido. En este contexto, La Terminal ha buscado que en los diferentes espacios en los que se prestan los servicios y operan las empresas transportadoras, sean ambientes que ofrezcan condiciones seguras, y esto es posible en gran medida gracias a que se tiene instalado y en completa operación un moderno Circuito Cerrado de T.V ajustado a las necesidades de la entidad que integra más de 345 cámaras fijas y móviles (180º y 360º grados) para las tres terminales donde queda registrado cualquier aspecto o persona para efectos de reconocimiento frente a una condición que se necesite evaluar en tiempo real o de los últimos 30 días.

Este destacado mecanismo de control y vigilancia de seguro ha persuadido a aquellos individuos o bandas criminales que llegaron a concebir la idea de realizar alguna actuación en las instalaciones nuestras que pudiese atentar contra los intereses, pertenencias y/o integridad de nuestros clientes estratégicos: los transportadores, pasajeros y comerciantes; situándonos como poseedores de uno de los lugares abiertos al público en los que prevalece el servicio de seguridad de manera positiva a nivel Distrital y esto se ha logrado gracias a la combinación del componente tecnológico y humano, ya que además se cuenta con dos esquemas de seguridad privada que asume La Terminal y el sector comercio a través de la Copropiedad donde se dispone más 180 servicios de vigilancia para las tres terminales.

En el año 2020, a pesar de las circunstancias que se derivaron de la pandemia, la Dirección de Seguridad Operacional continuó adelantando todas las actividades necesarias para garantizar la seguridad física y humana (security / safety) de todas las personas, bienes y procesos que se desarrollan en la Terminal de Transporte y cada una de sus sedes. Dentro de estos procesos se destacan:

- Finalización del desarrollo de los planes de emergencias para los parqueaderos administrados por La Terminal.
- Diseño, estructuración e implementación de 10 protocolos de bioseguridad para los procesos y sedes.



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



- Revisión y evaluación de más de 100 protocolos de bioseguridad de empresas transportadoras y negocios conexos.
- Gestión de los recursos humanos, técnicos y financieros para adelantar los procesos de bioseguridad de la entidad.
- Contratación e implementación de más de diez (10) cámaras termográficas para el control de temperatura en las 3 terminales.
- Robustecimiento de los procesos de control peatonal y vehicular en las 3 terminales.
- Carnetización de auxiliares de las empresas transportadoras y del personal que labora en los negocios conexos de la zona operativa.
- Actualización de la matriz de riesgos de la Dirección y de sus controles.
- Coordinación y gestión de la participación de La Terminal en el Simulacro Distrital de Autoprotección.
- Gestión de los procesos de seguridad y bioseguridad derivados de la ejecución y supervisión de los contratos de seguridad y aseo.

Por otro lado, se realizaron labores en pro de mantener la infraestructura en condiciones óptimas. Algunas actividades fueron:

- Implementación del plan de mantenimiento de la infraestructura.
- Verificación de condiciones de la infraestructura de las terminales en función de lo establecido por los entes reguladores e implementación de las condiciones de mejora.
- Formulación de proyectos de infraestructura que conlleven a la mejora integral.
- Ejecución de proyectos que mejoran el estado de la infraestructura.

## 10. COMPONENTE N°5 "MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN"

De acuerdo a la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, el Decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones” y la Resolución 3564 de 2015 (Min TIC) “Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública”; La Terminal, sin perjuicio de lo previsto en la ley 1581 (datos personales), creó un espacio en su página Web denominado “Transparencia y Acceso a la Información”, donde se publica la información no reservada y que se presentará a continuación.

### 10.1 Mecanismos de contacto con el Sujeto obligado

- Mecanismos para la atención al ciudadano
- Localización física sucursales o regionales, horarios y días de atención al público
- Correo electrónico para notificaciones judiciales
- Políticas de seguridad de la información del sitio web
- Políticas de tratamiento de datos personales

### 10.2 Información de interés

- Datos abiertos
- Estudios, investigaciones y otras publicaciones
- Convocatorias
- Preguntas y respuestas frecuentes
- Glosario
- Noticias
- Calendario de actividades
- Información para niños, niñas y adolescentes
- Información adicional
- Instancias de coordinación
- Procedimiento para solicitar ingreso de vehículos a la zona operativa

### 10.3 Estructura orgánica y talento humano

- Misión y visión
- Funciones y deberes de La Entidad

- Procesos y procedimientos
- Organigrama
- Directorio de empleados en formato Excel
- Directorio de entidades y agremiaciones
- Ofertas de empleo
- Reglamento interno de trabajo

## 10.4 Normatividad

- Normatividad

## 10.5 Presupuesto

- Presupuesto general asignado y ejecución presupuestal histórica anual
- Estados Financieros

## 10.6 Planeación

- Políticas, lineamientos y manuales
- Plan estratégico
- Plan anticorrupción y de atención al ciudadano
- Informe rendición de cuentas
- Programas y proyectos en ejecución
- Metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño
- Informes de empalme
- Resultados

## 10.7 Control - régimen especial – derecho privado

- Informes de gestión, evaluación y auditoría
- Reportes de Oficina de Auditoría Interna
- Planes de mejoramiento
- Entes de control que vigilan a la Entidad y mecanismos de supervisión
- Información sobre población vulnerable
- Informe de defensa judicial y riesgo de pérdida de defensa judicial

## 10.8 Contratación

- Registro de proveedores
- Procesos contractuales
- Plan anual de adquisiciones
- Tabla de honorarios
- SECOP
- Procedimientos, Políticas y lineamientos de compra
- Normas de contratación
- Directorio de contratistas
- Plazos de cumplimiento de los contratos

## 10.9 Trámites y servicios

- Trámites y servicios
- Derecho de preferencia

## 10.10 Instrumentos de gestión de información pública

- Información mínima
- Registro de activos de Información
- Índice de información clasificada y reservada
- Esquema de publicación de información
- Políticas de gestión documental
- Cuadro de clasificación documental
- PINAR
- Programa de gestión documental
- Registros de publicaciones
- Costos de reproducción
- Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado
- Informe de PQRS
- Plan estratégico de tecnología en la información 2020
- Plan de tratamiento de riesgos de seguridad



La verificación de la implementación del documento y las actividades establecidas en el PAAC, compete a la Subgerencia de Planeación y Proyectos. El seguimiento al cumplimiento es responsabilidad de la Oficina de Auditoría Interna.

## 11. COMPONENTE N° 6 "INICIATIVAS ADICIONALES"

Como iniciativa adicional, La Terminal cuenta con tres actividades relevantes:

- a) Manual de Contratación (régimen Especial – Derecho Privado)
- b) El Código de Integridad el cual se encuentra en fase de implementación.
- c) Gestión Ambiental de la Terminal de Transporte.