



# Rendición **de Cuentas** **2021**

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	2
1. ENTIDAD.....	4
1.1 Objeto y funciones .....	4
1.2 Organigrama.....	5
1.3 Misión.....	7
1.4 Visión.....	7
1.5 Valores corporativos .....	7
1.6 Mapa de procesos .....	8
1.7 Mapa estratégico .....	9
1.8 Objetivos estratégicos.....	10
2. GESTIÓN FINANCIERA .....	11
3. PLAN DE ACCIÓN.....	12
4. ARTICULACIÓN PLAN ESTRATÉGICO CON EL PLAN DISTRITAL DE DESARROLLO “UN NUEVO CONTRATO SOCIAL Y AMBIENTAL PARA LA BOGOTÁ DEL SIGLO XXI” Y CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.....	20
5. INFORME DE GESTIÓN .....	23
6. RESULTADOS DE LAS METAS E INDICADORES DE GESTIÓN.....	23
7. ENTIDADES DE CONTROL QUE VIGILAN LA ENTIDAD .....	26
7.1 Informes entes de control.....	28
8. GESTIÓN CONTRACTUAL.....	28
9. CAMBIOS EN EL SECTOR O EN LA POBLACIÓN BENEFICIARIA .....	28
10. PLANES DE MEJORA .....	30

## 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 – SDM, en su rol como cabeza del Sector, 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. Por ende, el presente informe da cumplimiento a los lineamientos establecidos por el ente líder del Sector Movilidad y se da a conocer 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.

Por último, 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 que 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

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:



Ilustración 1. Organigrama Terminal de Transporte S.A., 2021. Fuente propia

### 1.3 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.

### 1.4 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.

### 1.5 Valores corporativos

En pro del fortalecimiento de la cultura organizacional y del código de integridad de la empresa, se establecieron siete valores que representan el sentido de pertenencia y el compromiso hacia el cumplimiento de la Misión y Visión de la Terminal de Transporte S.A., a saber:



*Ilustración 2. Valores Corporativos Terminal de Transporte S.A., 2021. Fuente Propia*



## 1.6 Mapa de procesos

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

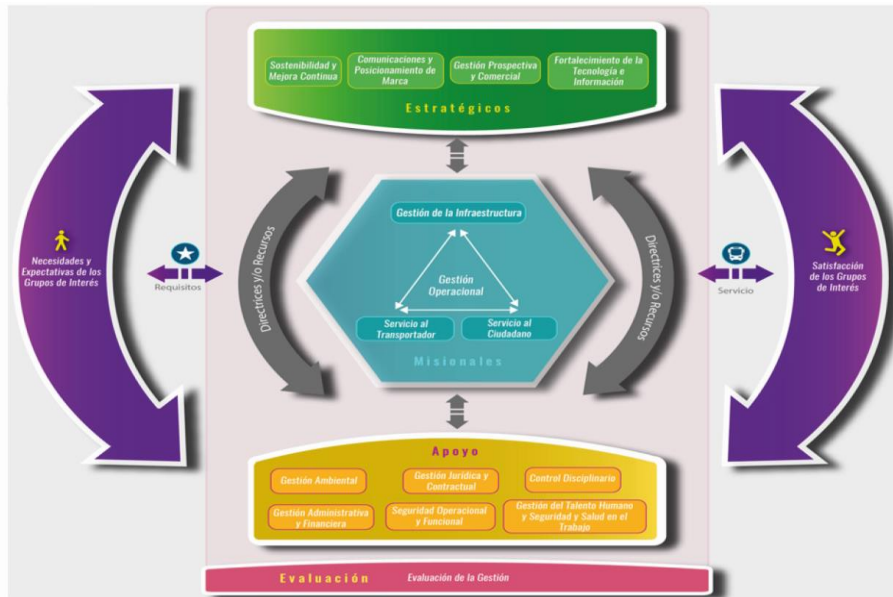


Ilustración 3. Mapa de Procesos, 2021. Fuente propia

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

### 1.7 Mapa estratégico

El mapa estratégico es una herramienta que representa la relación de **causa-efecto** que hay entre los objetivos trazados y los temas estratégicos. Mediante el mapa estratégico se describe la estrategia empresarial de manera gráfica y coherente, utilizando las cuatro perspectivas equilibradas del Balanced Scorecard:

- ✓ **Aprendizaje y crecimiento:** En el desarrollo y crecimiento del personal de la empresa, el cual es considerado como un activo valioso e intangible al punto que la distingue de otras organizaciones. Se incluye la capacitación permanente de los empleados, su bienestar y la mejora en la cultura organizacional.
- ✓ **Procesos internos:** Relación directa con la cadena de valor, pues con ella serán identificados los procesos críticos estratégicos para lograr los objetivos propuestos.
- ✓ **Clientes:** Define la propuesta de valor y busca de la satisfacción de los clientes.
- ✓ **Perspectiva financiera:** Describe los resultados concretos de la estrategia en términos financieros tradicionales. Su orientación principal es maximizar el valor para los accionistas.

A continuación, la infografía que representa la estrategia de la empresa:



Ilustración 4. Infograma Mapa Estratégico Terminal de Transporte S.A., 2021. Fuente: Propia

## 1.8 Objetivos estratégicos

La Terminal de Transporte estableció cuatro objetivos estratégicos que trazan la ruta para el direccionamiento de la empresa consolidándose en líneas de acción articuladas con el Plan Distrital de Desarrollo y la misionalidad de la Terminal de Transporte.

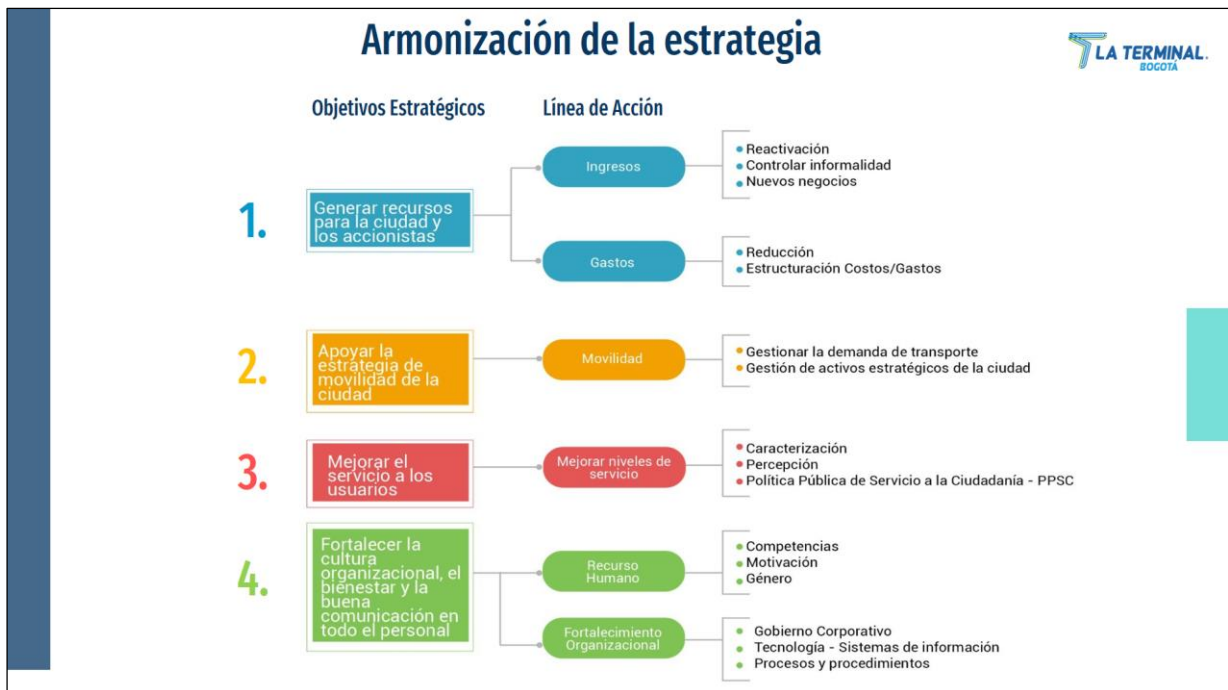


Ilustración 5. Armonización estratégica Terminal de Transporte S.A., 2021. Fuente: Propia

## 2. GESTIÓN FINANCIERA

### Ejecución presupuestal de ingresos. Corte a diciembre 31 de 2021 (Millones de pesos)

Concepto	Presupuesto	Ejecución	Ejecución
	Definitivo	Acumulada	Porcentual
Derechos de uso de la terminal	\$ 20,957	\$ 23,359	111%
Arrendamientos	\$ 7,240	\$ 5,518	
Servicio de parqueadero	\$ 9,423	\$ 10,885	116%
Operaciones administradas	\$ 624	\$ 305	49%
Servicios de baños	\$ 976	\$ 819	84%
Rendimientos financieros	\$ 300	\$ 648	216%
Servicio módulo de excretas	\$ 243	\$ 150	62%
Guarda equipaje	\$ 7	\$ 4	59%
Zona de parqueo pago	\$ 0	\$ 138	N/A
Ing. Extraordinarios	\$ 5	\$ 588	10923%
Disponible proyectado	\$ 14,127	\$ 15,673	111%
Recursos de capital - Endeudamiento	\$ 9,917	\$ 0	0%
Recursos de capital - Venta lote Soacha	\$ 1,943	\$ 1,943	100%
<b>Totales</b>	<b>\$ 65,762</b>	<b>\$ 60,028</b>	<b>91%</b>

### Ejecución presupuestal de gastos. Corte a diciembre 31 de 2021 (Millones de pesos)

Concepto	Presupuesto	Ejecución	Ejecución
	Definitivo	Acumulada	Porcentual
<b>Servicios personales <sup>1</sup></b>	<b>\$ 19,174</b>	<b>\$ 17,251</b>	<b>90%</b>
Serv. Pers. Asoc. A la nómina	\$ 11,492	\$ 10,329	90%
Contrib. Inherentes a nómina	\$ 3,127	\$ 2,640	84%
Indemnizaciones laborales	\$ 650	\$ 435	67%
Servicios personales indirectos	\$ 3,905	\$ 3,846	98%
<b>Gastos generales <sup>2</sup></b>	<b>\$ 32,762</b>	<b>\$ 26,124</b>	<b>80%</b>
Adquisición de bienes	\$ 2,476	\$ 1,907	77%
Adquisición de servicios	\$ 26,307	\$ 21,286	81%
Impuestos	\$ 3,979	\$ 2,931	74%
<b>Total gastos funcionamiento <sup>(1+2)</sup></b>	<b>\$ 51,936</b>	<b>\$ 43,375</b>	<b>84%</b>
Inversión <sup>3</sup>	\$ 2,103	\$ 2,098	100%
Reservas <sup>4</sup>	\$ 11,724	\$ 9,610	82%
<b>Totales <sup>(1+2+3+4)</sup></b>	<b>\$ 65,762</b>	<b>\$ 55,083</b>	<b>84%</b>

### 3. PLAN DE ACCIÓN

Para el año 2021, la Terminal de Transporte ejecutó un plan de trabajo fundamentado en el plan estratégico y desarrolló acciones articuladas al Plan Distrital de Desarrollo, del cual se destacan los resultados en el numeral 6 del presente documento.

Tabla 1.

Plan de acción 2021 Terminal de Transporte S.A.

Objetivo Estratégico	Objetivo Táctico	Línea de Acción	Responsable.	Meta	Indicador	Estrategias
Generar recursos para la ciudad y los accionistas	1A. Obtener nuevas fuentes de ingreso e incremento de las actuales	Incrementar el número de bodegas arrendadas de las 14 disponibles.	SC - DRFN	1. Arrendar el 60% de las bodegas disponibles a 31 de diciembre de 2021.	% bodegas arrendadas	1.1 Gestionar a nivel comercial el arriendo de las bodegas.
					\$ Recaudado arriendo de bodegas	
	1B. Incrementar el recaudo de tasa de uso e ingresos relacionados	Incrementar la utilidad de la línea de negocio de parqueaderos.	SC - DRFN	2. Incrementar la utilidad de la línea de negocio de parqueaderos en 3% a 31 de diciembre de 2021	% Utilidad línea de negocio parqueaderos	2.1 Determinar el modelo de negocio.
		Rentabilizar la operación de taxis.	SSOI - DSC	3. Implementar 100% el proyecto a 31 de diciembre de 2021 logrando generar ingresos	% implementación proyecto	3.1 Formular un proyecto que permita hacer rentable el servicio complementario de asignación de taxis.
	1C. Lograr el control de gastos y mayores eficiencias	Incrementar la utilización del canal online para la comercialización de tiquetes.	OAC	4. Lograr un 3% de incremento de venta de tiquetes online al 31 de diciembre de 2021	% incremento venta de tiquetes	4.1 Desarrollar campañas SEO/SEM para aumentar el tráfico de la página de La Terminal.
						4.2 Implementar estrategia de mercadeo utilizando como herramienta la caracterización del usuario.
	1C. Lograr el control de gastos y mayores eficiencias	Controlar el crecimiento de los gastos y reducir el conjunto de gastos generales de la empresa.	SC - DGF	5. Reducir gastos entre 1- 3% relacionados con 2019 y 2020 al 31 de diciembre de 2021 (% tentativo).	Reducción de gastos	5. 1 Realizar análisis y recopilación de información que permita determinar el porcentaje máximo de los costos y gastos en cada actividad generadora de ingreso.
						5.2 Determinar los criterios de distribución de los gastos administrativos en las actividades generadoras de ingreso.

Objetivo Estratégico	Objetivo Táctico	Línea de Acción	Responsable.	Meta	Indicador	Estrategias
						5.3 Determinar el cumplimiento del porcentaje máximo de los costos y gastos administrativos en cada actividad generadora de ingreso.
				6. Formular la estructura de costos y gastos por línea de negocio al 31 de diciembre de 2021.	% Cumplimiento formulación estructura de costos y gastos por línea de negocio	6.1 Realizar análisis y recopilación de información que permita determinar el porcentaje máximo de los costos y gastos en cada actividad generadora de ingreso. 6.2 Determinar los criterios de distribución de los gastos administrativos en las actividades generadoras de ingreso. 6.3 Determinar el cumplimiento del porcentaje máximo de los costos y gastos administrativos en cada actividad generadora de ingreso.
Apoyar la estrategia de movilidad de la ciudad	2A. Implementar la nueva estrategia de parqueo en vía: (Gestión de demanda)	Poner en marcha, como operador público, la estrategia de estacionamiento en vía para la ciudad de Bogotá.	SPP	7. Implementar 700 estacionamientos en vía en la puesta en marcha de la estrategia, al 31 de diciembre de 2021.	# de estacionamientos implementados	7.1 Llevar a cabo la estructuración integral (técnica, legal, financiera, social y de comunicaciones) del estacionamiento en vía.
	2B. Desarrollar nuevas infraestructuras para descentralizar las funciones de La Terminal	Vinculación de la TTSA al proyecto de APP – CIM Norte.	SSOI	8. Tener aprobación del proyecto de factibilidad en términos de la TTSA a 31 de diciembre de 2021.	Aprobación proyecto de factibilidad	8.1 Formular el arreglo institucional de remuneración de la operación de la TTSA. (Depende de Transmilenio y el proponente -originador-) Realizar el estudio de prefactibilidad - Adjudicación
		Vinculación de la TTSA al proyecto de APP – CIM 80.	SSOI	9. Tener aprobación del proyecto de factibilidad en términos de la TTSA a 31 de diciembre de 2021. Análisis	Aprobación proyecto de factibilidad	9.1 Formular el arreglo institucional de remuneración de la operación de la TTSA (Depende de Transmilenio y el proponente -originador-) Realizar el estudio de prefactibilidad - Adjudicación

Objetivo Estratégico	Objetivo Táctico	Línea de Acción	Responsable.	Meta	Indicador	Estrategias
		Diseño de solución – Occidente – Yomasa – Sur.	SSOI	10. Conseguir el recurso para la financiación de prefactibilidad - factibilidad de proyectos CIM, a 31 de diciembre de 2021.	Obtención recurso	10.1 Presentar propuestas en busca de obtener el recurso - financiación.
		Estrategia de financiación y administración de activos.	SC - DGF	11. Presentar una estrategia de administración de activos al 31 de diciembre de 2021.	Presentación de estrategia	11.1 Presentar documento de administración de activos
		Estrategia de financiación y administración de activos.	SC	12. Apropiar los recursos en el 2021 para tener avalúos actualizados en el año 2022.	Apropiación de recursos	12.1 Presupuestar nueva valoración de inmuebles.
		Estrategia de financiación y administración de activos.	SPP	13. Presentar propuesta de norma urbanística, instrumentos de planeación, gestión y financiación a ser incorporada en la propuesta de revisión del POT a 31 de diciembre de 2021.	Propuesta urbanística	13.1 Construir una propuesta para el cambio normativo en el POT.
Mejorar el servicio a los usuarios	3A. Mejorar el servicio a los pasajeros	Elaborar la caracterización de los usuarios en su componente de movilidad.	SSOI - DSC	14. Construir el plan de acción a 31 de diciembre de 2021.	Plan de acción	14.1. Diseñar instrumento de medición.
		Medir la percepción frente al servicio y elaborar hoja de ruta.	SSOI - DSC - OAC	15. Mejorar al 82% la percepción favorable de los ciudadanos a 31 de diciembre de 2021.		% percepción de los ciudadanos

Objetivo Estratégico	Objetivo Táctico	Línea de Acción	Responsable.	Meta	Indicador	Estrategias
	3B. Mejorar el servicio de los transportadores	Mayor eficiencia en el recaudo de la tasa de uso.	SSOI - DSAT - DRT	16. Formular proyecto y contratación del servicio a 31 de diciembre de 2021.	Contrato formulado	15.3 Realizar análisis de la información obtenida.
						15.4 Elaborar plan de acción.
						16.1 Automatizar el recaudo de la tasa de uso, para eliminación del efectivo.
		Realizar la caracterización de los transportadores.	SSOI - DSAT	17. Construir el plan de acción a 31 de diciembre de 2021.	Plan de acción	16.2 Analizar la gestión del cambio.
						16.3 Implementación.
						17.1. Diseñar instrumento de medición.
						17.2 Implementar instrumento de medición desarrollando la caracterización de los Transportadores sobre los servicios prestados.
		Medir la percepción frente al servicio y elaborar hoja de ruta.	SSOI - DSAT - OAC	18. Mejorar al 78% la percepción favorable de los Transportadores a 31 de diciembre de 2021.	% percepción de los transportadores	17.3 Realizar análisis de la información obtenida.
						17.4 Elaborar plan de acción.
						18.1. Diseñar instrumento de medición.
						18.2 Implementar instrumento de medición evaluando la percepción de los Transportadores sobre los servicios prestados.
		Mejora de malla vial interna	SSOI - DI	19. Formular los proyectos de fase III y IV de la recuperación de la	Formulación del proyecto fases III y IV	18.3 Realizar análisis de la información obtenida.
						18.4 Elaborar plan de acción.
						19.1 Realizar la formulación de los proyectos.



Objetivo Estratégico	Objetivo Táctico	Línea de Acción	Responsable.	Meta	Indicador	Estrategias
				mallla vial de la Terminal Salitre a 31 de diciembre de 2021		
	3C. Mejorar el servicio a los ciudadanos	Culminar el proceso de digitalización de trámites.	DSAT - DRT - SPP	20. Implementar dos estrategias de racionalización de trámites a 31 de diciembre de 2021.	% avance de implementación estrategias de racionalización	20.1 Realizar el levantamiento y análisis de información del requerimiento por el proceso líder.
20.2 Modelar la propuesta tecnológica.						
20.3 Implementar los canales definidos.						
		Mejorar las condiciones de seguridad de La Terminal.	SSOI - DSO	21. Asegurar en un 90%, el óptimo funcionamiento de los recursos tecnológicos de video vigilancia y comunicación utilizados en La Terminal, a 31 de diciembre de 2021.	% cumplimiento	21.1 Diseñar un proyecto de interoperabilidad y modernización tecnológica, para mejorar la video vigilancia de las infraestructuras de la Terminal.
21.2 Implementar proyecto.						
21.3 Evaluar resultados en términos de seguridad y de ahorro.						
	Adoptar la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.	SSOI - DSC	22. Implementar el 50% del plan de acción a 31 de diciembre de 2021.	% implementación plan de acción	22.1 Desarrollo tecnológico	
22.2 Definición esquema normativo						
22.3 Plan de acción.						
Fortalecer la cultura organizacional, el bienestar y la buena comunicación en todo el personal	4A. Propender por tener un clima organizacional que potencie el crecimiento de la empresa	Aumentar el clima laboral mejorando la cultura organizacional.	SC - DGH	23. Aumentar 5% la medición de clima laboral a 31 de diciembre de 2021.	% aumento de clima laboral	23.1 Realizar la batería de clima laboral.
						23.2 Realizar la batería de riesgo psicosocial.
						23.3 Diseñar un plan de mejora con base en el resultado obtenido de las encuestas aplicadas.
						23.4 Ejecutar plan de acción.

Objetivo Estratégico	Objetivo Táctico	Línea de Acción	Responsable.	Meta	Indicador	Estrategias
						23.5 Hacer seguimiento al plan.
		Aumentar la motivación fomentando un plan de reconocimientos.	SC - DGH	24. Implementar incentivos laborales a partir del reconocimiento frente a objetivos cumplidos como aporte a la mejora en el clima organizacional, logrando un 10% de trabajadores reconocidos a 31 de diciembre de 2021.	% implementación de incentivos laborales	24.1 Elaborar un programa de incentivos laborales en búsqueda del reconocimiento a los trabajadores que demuestran sentido de pertenencia en cada una de las labores desarrolladas. 24.2 Ejecutar el programa de incentivos y reconocimientos.
		Edificar el crecimiento personal y laboral mediante el desarrollo de las competencias aplicadas.	SC - DGH	25. Incentivar y reforzar las competencias y habilidades de los trabajadores con miras a mejores resultados en las evaluaciones de desempeño, logrando el 82% a 31 de diciembre de 2021.	Resultado evaluación de desempeño	25.1 Programar plan de capacitaciones, propositivo y efectivo en cada una de las vigencias. 25.2 Ejecutar programa de capacitación. 25.3 Diseñar herramienta de evaluación y apropiación.
		Sensibilizar y empoderar a la mujer.	SC - DGH - OAC	26. Diseñar y ejecutar 20% de estrategias de fortalecimiento enfocadas al empoderamiento de las trabajadoras, a diciembre 31 de 2021.	Diseño y ejecución de estrategias	26.1 Hacer la Identificación de las violencias generadas durante la emergencia sanitaria durante el periodo 2020-2021. 26.2 Fortalecer los canales de comunicación para prevención del acoso laboral, discriminación por cualquier motivo, entre otros.
		Generar cultura de inclusión e igualdad en la Terminal de Transporte S.A.	SC - DGH - OAC	27. Diseñar e implementar una estrategia que transversaliza el enfoque de género en La Terminal de Transporte S.A., logrando un 15% de implementación a 31 de diciembre de 2021.	Diseño e implementación de estrategias	27.1 Diseñar plan de cultura de inclusión e igualdad de género. 27.2 Ejecución del plan.

Objetivo Estratégico	Objetivo Táctico	Línea de Acción	Responsable.	Meta	Indicador	Estrategias
	4B. Garantizar la planeación, ejecución, seguimiento y mejora continua del Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST	Prevenir la ocurrencia de enfermedades, incidentes y accidentes de origen laboral.	SC - DGH	28. Dar cumplimiento al 75% de los estándares mínimos del Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST al 31 de diciembre de 2021.	% cumplimiento	28.1 Diagnosticar el estado actual del Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST
						28.2 Elaborar el plan de trabajo del Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST
						28.3 Ejecutar el plan de trabajo.
						28.4 Realizar seguimiento a la ejecución de las acciones.
	4C. Promover el crecimiento organizacional	Fortalecer el gobierno corporativo de la sociedad.	SJ	29. Implementar el 50% de acciones encaminadas a fortalecer las políticas de Gobierno Corporativo, a 31 de diciembre de 2021.	% implementación	29.1 Diagnosticar el estado actual de Gobierno corporativo en la Terminal de Transporte S.A.
						29.2 Elaborar el plan de Acción en los ejes estratégicos.
						29.3 Ejecutar el plan de acción.
		Apropiar herramientas de tecnología y sistemas de información.	SC - DRT	30. Lograr el 70% de usabilidad, funcionalidad y confiabilidad de las aplicaciones que conforman los software existentes en La Terminal, a 31 de diciembre de 2021.	% usabilidad, funcionalidad y confiabilidad	30.1 Sensibilizar al personal en el uso de los diferentes softwares utilizados en La Terminal, para el buen uso y con el criterio apropiado para la mejora continua dentro de la entidad.
						30.2 Desarrollar las acciones en el marco de la Norma 27001 (Seguridad de la Información).
						30.3 Realizar la reinducción a todos los trabajadores en los diferentes software internos que administra la Terminal de Transporte.
30.4 Realizar encuestas de percepción a los usuarios para conocer y medir la confiabilidad, funcionalidad y el grado de satisfacción que genera el uso de cada uno de los softwares.						

Objetivo Estratégico	Objetivo Táctico	Línea de Acción	Responsable.	Meta	Indicador	Estrategias
						30.5 Realizar diagnóstico de funcionalidad de los software.
						30.6 Llevar a cabo evaluación de usabilidad de las aplicaciones que conforman los software existentes en La Terminal de acuerdo al diagnóstico, para establecer la mejor opción frente a la actualización del software existente, o, generar un plan de choque para realizar cambio o modificación a alguno en uso.
						30.7 Realizar mesas de trabajo con cada proveedor para socializar el resultado de la percepción de los usuarios.
						30.8 Ejecutar planes de trabajo entre DRT y proveedores en miras de optimizar la funcionalidad de los aplicativos y generar la confiabilidad en los usuarios finales.
						30.9 Realizar pruebas en ambiente de calidad de las mejoras en cada uno de los aplicativos.
						30.10 Poner en marcha. Entrada a producción de acuerdo a los resultados obtenidos en las diferentes mesas de trabajo.
		Documentar en el Sistema Integrado de Gestión - SIG, las actividades asociadas a nuevas líneas de negocio	SPP - DRFN	31. Documentar el 50% del total de las nuevas líneas de negocio identificadas en el primer trimestre de esta vigencia, a 31 de diciembre de 2021.	% documentación nuevas líneas de negocio	31.1 Identificar y definir en conjunto con los dueños de procesos, la documentación a incorporar respecto a las nuevas líneas de negocio.
						31.2 Acompañar la construcción de la documentación.
						31.3 Validar la documentación generada por los procesos hasta su socialización y publicación.

Objetivo Estratégico	Objetivo Táctico	Línea de Acción	Responsable.	Meta	Indicador	Estrategias
		Mantener actualizada la documentación del Sistema Integrado de Gestión - SIG armonizando los procesos de La Terminal.	SPP - SC - SSOI - SJ	32. Continuar con la validación documental de la empresa, cumpliendo con el 20% de los procesos actuales a 31 de diciembre de 2021.	% documentos actualizados	<p>32.1 Programar y ejecutar mesas de trabajo con los líderes de proceso para coordinar plan de trabajo.</p> <p>32.2 Ejecutar la documentación requerida según las mesas de trabajo.</p>

#### 4. ARTICULACIÓN PLAN ESTRATÉGICO CON EL PLAN DISTRITAL DE DESARROLLO “UN NUEVO CONTRATO SOCIAL Y AMBIENTAL PARA LA BOGOTÁ DEL SIGLO XXI” Y CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

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, en su compromiso con la gestión distrital y nacional, armonizó la estrategia con el Plan Distrital de Desarrollo - PDD, “UN NUEVO CONTRATO SOCIAL Y AMBIENTAL PARA LA BOGOTÁ DEL SIGLO XXI”, como aporte al cumplimiento de los Propósitos definidos por el distrito; es así como, los objetivos estratégicos trazaron metas asociadas a los propósitos del PDD y guardan relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS.

Las líneas de acción de la estrategia definida y que aportan al logro de los propósitos del PDD fueron establecidas así:

##### **Propósito No. 1: Hacer un nuevo contrato social con igualdad de oportunidades para la inclusión social, productiva y política**

- ✓ Formular proyecto de gestión inmobiliaria
- ✓ Aumentar el clima laboral mejorando la cultura organizacional.
- ✓ Aumentar la motivación fomentando un plan de reconocimientos.
- ✓ Sensibilizar y empoderar a la mujer.
- ✓ Generar cultura de inclusión e igualdad en la Terminal de Transporte S.A.

- ✓ Prevenir la ocurrencia de enfermedades, incidentes y accidentes de origen laboral.

**Propósito No. 2: Cambiar nuestros hábitos de vida para reverdecer a Bogotá y adaptarnos y mitigar la crisis climática.**

La empresa enmarca su gestión acorde a la política ambiental interna que conlleva a surtir los procesos de su operación bajo los criterios de uso racional de los recursos y la prevención de la contaminación, así como a la mitigación de impactos ambientales significativos. Es así como, La Terminal concertó el Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA 2020-2024, con la Secretaría Distrital de Ambiente - SDA.

**Propósito No. 3: Inspirar confianza y legitimidad para vivir sin miedo y ser epicentro de cultura ciudadana, paz y reconciliación**

- ✓ Mejorar las condiciones de seguridad de La Terminal.

**Propósito No. 4: Hacer de Bogotá - Región un modelo de movilidad multimodal, incluyente y sostenible**

- ✓ Incrementar la utilidad de la línea de negocio de parqueaderos.
- ✓ Incrementar la utilización del canal online para la comercialización de tiquetes.
- ✓ Controlar el crecimiento de los gastos y reducir el conjunto de gastos generales de la empresa.
- ✓ Poner en marcha, como operador público, la estrategia de estacionamiento en vía para la ciudad de Bogotá.
- ✓ Caracterización y plan de acción de los usuarios en el componente de movilidad.
- ✓ Mayor eficiencia en el recaudo de la tasa de uso.
- ✓ Caracterización y plan de acción de los transportadores.
- ✓ Adoptar la Política de Servicio a la Ciudadanía.
- ✓ Documentar en el Sistema Integrado de Gestión - SIG, las actividades asociadas a nuevas líneas de negocio

**Propósito No. 5: Construir Bogotá - Región con gobierno abierto, transparente y ciudadanía consciente**

- ✓ Rentabilizar la operación de taxis.
- ✓ Vinculación de la TTSA al proyecto de APP – CIM Norte.
- ✓ Vinculación de la TTSA al proyecto de APP – CIM 80.

- ✓ Estudios de prefactibilidad (Diseño de solución - Occidente – Yomasa - Sur)
- ✓ Mejora de malla vial interna
- ✓ Fortalecer el gobierno corporativo de la sociedad.
- ✓ Apropiar herramientas de tecnología y sistemas de información.

En ese orden, la estrategia definida por la Terminal de Transporte se alinea con los ODS así:

**ODS No. 3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades**

- ✓ Prevenir la ocurrencia de enfermedades, incidentes y accidentes de origen laboral.

**ODS No. 4. Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos**

- ✓ Generar cultura de inclusión e igualdad en la Terminal de Transporte S.A.

**ODS No. 5. Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas**

- ✓ Sensibilizar y empoderar a la mujer.

**ODS No. 6. Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos**

**ODS No. 7. Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos**

**ODS No. 12. Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles**

En el Plan de Acción 2021 del PIGA, la Terminal y la SDA alinearon los objetivos de los cinco programas del PIGA, con los ODS y los objetivos del Plan Gestión Ambiental del Distrito - PGA, tal como se describe a continuación. Se adjunta acta de concertación y plan de acción vigencia 2021.

**ODS No. 8. Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos**

- ✓ Incrementar la utilidad de la línea de negocio de parqueaderos.
- ✓ Incrementar la utilización del canal online para la comercialización de tiquetes.
- ✓ Mejorar las condiciones de seguridad de La Terminal.
- ✓ Controlar el crecimiento de los gastos y reducir el conjunto de gastos generales de la empresa.
- ✓ Poner en marcha, como operador público, la estrategia de estacionamiento en vía para la ciudad de Bogotá.
- ✓ Elaborar la caracterización y plan de acción de los usuarios en el componente de movilidad.
- ✓ Lograr mayor eficiencia en el recaudo de la tasa de uso.
- ✓ Elaborar la caracterización y plan de acción de los transportadores.

- ✓ Fortalecer el gobierno corporativo de la sociedad.
- ✓ Documentar en el Sistema Integrado de Gestión - SIG, las actividades asociadas a nuevas líneas de negocio

Por tanto, la Terminal de Transporte S.A. alinea su estrategia en pro del crecimiento organizacional aportando a las metas propuestas por el gobierno distrital y nacional.

## 5. INFORME DE GESTIÓN

El informe de gestión, se puede consultar a través del siguiente enlace: <https://www.terminaldetransporte.gov.co/la-entidad/transparencia-y-rendicion-de-cuentas/informe-de-control-interno>

## 6. RESULTADOS DE LAS METAS E INDICADORES DE GESTIÓN

Durante la vigencia 2021, se realizó monitoreo a la estrategia formulada a los cuatro objetivos estratégicos, obteniendo los siguientes resultados

Objetivo Estratégico	Meta	Indicador estratégico	Resultado meta 2021	Cierre 2021
Generar recursos para la ciudad y los accionistas	1. Arrendar el 60% de las bodegas disponibles a 31 de diciembre de 2021.	% bodegas arrendadas	98%	<b>220%</b>
		\$ Recaudado arriendo de bodegas		
	2. Incrementar la utilidad de la línea de negocio de parqueaderos en 3% a 31 de diciembre de 2021	% Utilidad línea de negocio parqueaderos	143%	
	3. Implementar 100% el proyecto a 31 de diciembre de 2021 logrando generar ingresos	% implementación proyecto	95%	
	4. Lograr un 3% de incremento de venta de tiquetes online al 31 de diciembre de 2021	% incremento venta de tiquetes	175%	
	5. Reducir gastos entre 1- 3% relacionados con 2019 y 2020 al 31 de diciembre de 2021 (% tentativo).	Reducción de gastos	719%	
6. Formular la estructura de costos y gastos por línea de negocio al 31 de diciembre de 2021.	% Cumplimiento formulación estructura de costos y gastos por línea de negocio	90%		



Objetivo Estratégico	Meta	Indicador estratégico	Resultado meta 2021	Cierre 2021
Apoyar la estrategia de movilidad de la ciudad	7. Implementar 700 estacionamientos en vía en la puesta en marcha de la estrategia, al 31 de diciembre de 2021.	# de estacionamientos implementados	104%	74%
	8. Tener aprobación del proyecto de factibilidad en términos de la TTSA a 31 de diciembre de 2021.	Aprobación proyecto de factibilidad	50%	
	9. Tener aprobación del proyecto de factibilidad en términos de la TTSA a 31 de diciembre de 2021. Análisis	Aprobación proyecto de factibilidad	50%	
	10. Conseguir el recurso para la financiación de prefactibilidad - factibilidad de proyectos CIM, a 31 de diciembre de 2021.	Obtención recurso	15%	
	11. Presentar una estrategia de administración de activos al 31 de diciembre de 2021.	Presentación de estrategia	100%	
	12. Apropiar los recursos en el 2021 para tener avalúos actualizados en el año 2022.	Apropiación de recursos	100%	
	13. Presentar propuesta de norma urbanística, instrumentos de planeación, gestión y financiación a ser incorporada en la propuesta de revisión del POT a 31 de diciembre de 2021.	Propuesta urbanística	100%	

Objetivo Estratégico	Meta	Indicador estratégico	Resultado meta 2021	Cierre 2021
Mejorar el servicio a los usuarios	14. Construir el plan de acción a 31 de diciembre de 2021.	Plan de acción	100%	110%
	15. Mejorar al 82% la percepción favorable de los ciudadanos a 31 de diciembre de 2021.	% percepción de los ciudadanos	110%	
	16. Formular proyecto y contratación del servicio a 31 de diciembre de 2021.	Contrato formulado	90%	
	17. Construir el plan de acción a 31 de diciembre de 2021.	Plan de acción	100%	
	18. Mejorar al 78% la percepción favorable de los Transportadores a 31 de diciembre de 2021.	% percepción de los transportadores	114%	
	19. Formular los proyectos de fase III y IV de la recuperación de la malla vial de la Terminal Salitre a 31 de diciembre de 2021	Formulación del proyecto fases III y IV	100%	
	20. Implementar dos estrategias de racionalización de trámites a 31 de diciembre de 2021.	% avance de implementación estrategias de racionalización	100%	
	21. Asegurar en un 90%, el óptimo funcionamiento de los recursos tecnológicos de videovigilancia y comunicación utilizados en La Terminal, a 31 de diciembre de 2021.	% cumplimiento	100%	
	22. Implementar el 50% del plan de acción a 31 de diciembre de 2021.	% implementación plan de acción	180%	

Objetivo Estratégico	Meta	Indicador estratégico	Resultado meta 2021	Cierre 2021
Fortalecer la cultura organizacional, el bienestar y la buena comunicación en todo el personal	23. Aumentar 5% la medición de clima laboral a 31 de diciembre de 2021.	% aumento de clima laboral	0%	<b>91%</b>
	24. Implementar incentivos laborales a partir del reconocimiento frente a objetivos cumplidos como aporte a la mejora en el clima organizacional, logrando un 10% de trabajadores reconocidos a 31 de diciembre de 2021.	% implementación de incentivos laborales	286%	
	25. Incentivar y reforzar las competencias y habilidades de los trabajadores con miras a mejores resultados en las evaluaciones de desempeño, logrando el 82% a 31 de diciembre de 2021.	Resultado evaluación de desempeño	0%	
	26. Diseñar y ejecutar 20% de estrategias de fortalecimiento enfocadas al empoderamiento de las trabajadoras, a diciembre 31 de 2021.	Diseño y ejecución de estrategias	65%	
	27. Diseñar e implementar una estrategia que transversaliza el enfoque de género en La Terminal de Transporte S.A., logrando un 15% de implementación a 31 de diciembre de 2021.	Diseño e implementación de estrategias	87%	
	28. Dar cumplimiento al 75% de los estándares mínimos del Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST al 31 de diciembre de 2021.	% cumplimiento	110%	
	29. Implementar el 50% de acciones encaminadas a fortalecer las políticas de Gobierno Corporativo, a 31 de diciembre de 2021.	% implementación	100%	
	30. Lograr el 70% de usabilidad, funcionalidad y confiabilidad de las aplicaciones que conforman los software existentes en La Terminal, a 31 de diciembre de 2021.	% usabilidad, funcionalidad y confiabilidad	100%	
	31. Documentar el 50% del total de las nuevas líneas de negocio identificadas en el primer trimestre de esta vigencia, a 31 de diciembre de 2021.	% documentación nuevas líneas de negocio	50%	
32. Continuar con la validación documental de la empresa, cumpliendo con el 20% de los procesos actuales a 31 de diciembre de 2021.	% documentos actualizados	112%		

Así pues, se dio cumplimiento a lo propuesto y se estableció el plan de mejora representado en la reformulación de algunas metas para el año 2022.

## 7. 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.

**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/](http://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/](http://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.veeduriadistrital.gov.co/](http://www.veeduriadistrital.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.
- 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 antes de control, se encuentran en el enlace: <https://www.terminaldetransporte.gov.co/la-entidad/sistemas-de-gestion-integrado/planes-de-mejoramiento>

## 8. GESTIÓN CONTRACTUAL

La contratación de bienes y servicios se llevó a cabo siguiendo los procedimientos y modalidades establecidos en el Manual de Contratación de la sociedad y en cumplimiento de los principios de la función pública. En la actualidad no se tienen conocimiento de reclamaciones en contra de la sociedad relacionados a la ejecución de los contratos.

En el 2021, se suscribieron un total de 114 contratos y 13 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>

## 9. CAMBIOS EN EL SECTOR O EN LA POBLACIÓN BENEFICIARIA

Inicialmente, la Terminal de Transporte S.A. desarrolló sus actividades alrededor de los grupos de valor o partes interesadas identificadas y documentadas en el Manual del Sistema Integrado de Gestión, para comunicarles los temas de interés.

Estos grupos objetivo son principalmente: Los trabajadores, los miembros de la Junta Directiva y la Asamblea General de Accionistas, a la ciudadanía usuaria del transporte intermunicipal de pasajeros por carretera, y las empresas transportadoras, además de diferentes entidades distritales y gubernamentales como el Ministerio de Transporte, la Secretaría Distrital de Movilidad, entre otras.

Bajo este contexto, durante la vigencia 2021, la empresa se propuso fortalecer 3 frentes, i) Mejorar el servicio a los pasajeros, ii) Los transportadores y iii) La seguridad a los ciudadanos, para lo cual realizó una encuesta para caracterizarlos y obtener información de su percepción y necesidades.

i) Resultado de la encuesta de percepción y caracterización ciudadana de la Terminal, se observa que los canales con más tráfico al momento de adquirir los tiquetes son la página web y las

taquillas de la Terminal de Transporte S.A., con un 63% y un 14%, respectivamente. Así mismo, son los canales más utilizados para la consulta de información. Complementariamente, se analizaron los resultados 2021 de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Derechos de petición, Sugerencias y Felicidades - PQRDSF, obteniendo como la tipología más recurrente de reclamación la queja relacionadas con las empresas transportadoras, por las causas de servicio al cliente, incumplimientos de ruta, pérdidas de equipaje, sobrecostos, incumplimiento de normas de bioseguridad; en tal sentido, la empresa realizó un especial énfasis y se realizaron mesas de trabajo con las transportadoras, en busca de mejorar la percepción de la calidad de la prestación del servicio a los usuarios y garantizar la mejora continua del servicio prestado.

ii) De cara al servicio ofrecido a los transportadores, se realizó la caracterización de esta población, con la participación de 810 conductores, distribuidos en la Terminal Salitre con 700 encuestados, Terminal Satélite del Norte con 60 encuestados y Terminal Satélite del Sur con 50 encuestados, este ejercicio permitió identificar las necesidades de mayor relevancia de los conductores en pro de su bienestar.

A partir del resultado obtenido, se definieron estrategias y un plan de acción de Bienestar al Conductor y se trazó como meta lograr una calificación de 80% de percepción favorable frente al Proceso de Servicio al Transportador, logrando un 89% de satisfacción. Además, la Terminal de Transporte S.A. aunó esfuerzos en el mejoramiento de la malla vial y la creación de espacios para descanso y esparcimiento de los transportadores.

iii) En aras de brindar espacios seguros, para los usuario y partes interesadas en general, se desarrollaron acciones articuladas entre, los todos los miembros de los dispositivos de seguridad privada y la Policía Nacional, para establecer estrategias y mecanismos de control, que permitieran lograr eficiencia en materia de seguridad, de igual forma, las acciones fueron encaminadas a la prevención de riesgos e identificación de amenazas para las infraestructuras propias y administradas por la Terminal de Transporte S.A.; entre éstas, se diseñó un Protocolo General de Interoperabilidad, que tiene como objetivo establecer la cadena de mando, comunicación y activación de reacciones cuando se presente una situación que atente contra la tranquilidad y seguridad de los grupos de interés. Lo anterior, permitió identificar el “Transporte Ilegal” como una de las problemáticas con mayor impacto para La Terminal de Transporte S.A., y que propició la ejecución de operativos interinstitucionales de control, con el fin de identificar el modus operandi denominado como “cadena de ilegalidad”.

Avanzando con el tema, antes y a partir de la puesta en marcha del proyecto de Zona de Parqueo Pago, se implementó una estrategia de gestión social, que permitió ampliar el grupo de valor, y consistió en un reconocimiento territorial para identificar a los/as cuidadores informales de vehículos y detectar actores clave en el territorio, así como caracterizar a los cuidadores informales

de vehículos para la construcción de una ruta de formalización e inclusión social, consiguiendo la contratación del 46% en el rol de facilitadores.

Simultáneamente, se realizó una búsqueda activa de actores como comerciantes, residentes y ciudadanos en general, interesados en participar de las reuniones de socialización del proyecto de Zona de Parqueo Pago, y durante estas jornadas con la comunidad e instituciones, reconocer sus percepciones positivas y negativas, observaciones y sugerencias alrededor de la operación del proyecto, aportándolas al equipo técnico del proyecto para su respectiva evaluación y respuesta.

Adicional a los anteriores espacios constructivos con los grupos de valor, la Terminal de Transporte S.A. publica sus informes de gestión a través del Botón de Transparencia y acceso a información pública; y se incorporó a los espacios locales liderados por Secretaría Distrital de Movilidad en los que se informó a la ciudadanía la gestión realizada, así como para conocer los temas de interés e inquietudes por parte de los ciudadanos logrando una comunicación en doble vía.

## 10. 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>

El presente informe se publica con fecha 11 de febrero de 2022 en el Botón de Transparencia de la entidad.

***SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y PROYECTOS***  
***11 de Febrero de 2022***