



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



LA TERMINAL.

**Terminal de Transporte S.A.**

57(1) 4233630  
Diagonal 23 # 69-60 Of. 502  
Bogotá D.C. - Colombia  
[www.terminaldetransporte.gov.co](http://www.terminaldetransporte.gov.co)

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO 2017**

**Contenido**

INTRODUCCIÓN.....2

1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA.....3

1.1 NATURALEZA DE LA SOCIEDAD .....3

1.2 OBJETO Y FUNCIONES .....3

1.3 DURACIÓN .....4

1.4 DOMICILIO .....4

2. MARCO DE REFERENCIA CORPORATIVO .....4

2.1 MISIÓN .....4

2.2 VISIÓN .....5

2.3 VALORES .....5

2.4 CÓDIGO ÉTICO .....6

2.5 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS .....7

2.6 RESPONSABILIDAD SOCIAL.....7

3. SERVICIOS DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE .....8

3.1 SERVICIO AL TRANSPORTADOR.....8

3.2 SERVICIO AL CIUDADANO.....8

3.3 GESTIÓN OPERACIONAL .....8

4. OPORTUNIDAD Y ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN.....9

4.1 DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN.....9

4.2 INFORMACIÓN FINANCIERA.....9

4.3 INFORMACIÓN RELEVANTE .....9

4.4 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN .....9

5. COMPONENTE N°1 "GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN" .....10

5.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN .....10

6. COMPONENTE N°2 "RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES" .....11

7. COMPONENTE N°3 "RENDICIÓN DE CUENTAS" .....12

7.1 SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE .....12

8. COMPONENTE N°4 "MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO" .....13

9. COMPONENTE N°5 "MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN" .....16

10. COMPONENTE "INICIATIVAS ADICIONALES" .....16



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



LA TERMINAL.

**Terminal de Transporte S.A.**

57(1) 4233630  
Diagonal 23 # 69-60 Of. 502  
Bogotá D.C. - Colombia  
[www.terminaldetransporte.gov.co](http://www.terminaldetransporte.gov.co)

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO 2017

### INTRODUCCIÓN

El presente Plan busca establecer las actuaciones para proteger, conservar y comunicar la transparencia y ética empresarial a través del compendio y disposición de las mejores prácticas y estrategias planificadas, adoptadas e implementadas por la Terminal con el fin de asegurar la confianza de las partes interesadas en la gestión de la Sociedad.

A continuación se presenta el Plan Anticorrupción que La Sociedad ha realizado en cumplimiento del Decreto 124 de 2016 y a lo establecido en 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 antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.”, así como las acciones que ejecutará en pro del buen gobierno institucional y la mejora en la atención a todos sus grupos de interés y en cumplimiento del Decreto 2641 de 2012 y el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

De acuerdo a lo anterior, y de acuerdo a los requerimientos específicos y puntuales de la sociedad en general, a continuación se presentarán las generalidades y marco de referencia corporativo, conjuntamente con las estrategias y acciones subyacentes a la ejecución del plan propuesto.

Los planes de acción de acuerdo a la verificación de los requisitos establecidos en los 6 componentes se encuentran en el anexo N°3.

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO 2017

### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

#### 1.1 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 Secretaria 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 mil novecientos setenta y nueve (1979), otorgada en la Notaría Quinta (5ª) del Circulo de Bogotá, dotada con personería Jurídica, patrimonio independiente y autonomía administrativa, cuya actividad estará sujeta al control y vigilancia de la Superintendencia de Puertos y Transporte.

#### 1.2 OBJETO Y FUNCIONES

La Terminal de Transporte S.A. tendrá como principal objeto social los siguientes:

- La contribución 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.
- La construcción y explotación de terminales de transporte tendientes a asegurar una adecuada administración y mejoramiento del servicio de transporte terrestre automotor.
- De conformidad con las normas legales vigentes podrá realizar la construcción, enajenación, 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.

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO 2017

- 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.

La enumeración que procede no es taxativa, 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.

### 1.3 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.

### 1.4 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.

## 2. MARCO DE REFERENCIA CORPORATIVO

### 2.1 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.

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO 2017

### 2.2 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.

### 2.3 VALORES

- **Proactividad:** Tomar acción sobre las oportunidades que se nos presentan a diario; prever, intuir y actuar de manera positiva y propositiva sobre todos los problemas que puedan ocurrir en la Terminal. Implica tomar la iniciativa en el diseño de propuestas de crecimiento de la empresa.
- **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.
- **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.
- **Sostenibilidad:** Asegurar las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de futuras generaciones.
- **Autocrítica:** Aceptar que como seres humanos tendemos a errar y que dichos errores representan la posibilidad de adquirir experiencias y conocimientos que serán esenciales para evolucionar como empresa. Desarrollar la habilidad y capacidad de revisar las propias acciones y conductas y establecer acciones correctivas o de mejoramiento.
- **Perseverancia:** Levantarse y luchar todos los días en contra de las adversidades y de los problemas que se puedan presentar, esto aunado a una motivación empresarial.
- **Disposición al Cambio:** Tener por entendido que habrá la necesidad siempre de estar dispuesto al cambio, para cuando las cosas no salen como se planean.
- **Igualdad:** Definida como “el trato idéntico que un organismo, estado, empresa, asociación, grupo o individuo le brinda a las personas sin que medie ningún tipo de reparo por la raza, sexo, clase social, u otra circunstancia plausible de diferencia”

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO 2017

### 2.4 CÓDIGO ÉTICO

El Código Ético hace parte de la presentación de la Terminal ante la sociedad y sus integrantes, en él se establecen los estándares de conducta de la Empresa conjuntamente con sus accionistas, transportadores y trabajadores.

El Código Ético relaciona los estándares de conducta:

La conducta es el reflejo de lo que somos los seres humanos y las organizaciones, así todas las personas que tenemos vínculos o prestamos servicios a la Terminal de Transporte S.A., debemos tener en cuenta los siguientes comportamientos que reflejan nuestros valores:

- Cumplimos con la normatividad legal vigente.
- 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 operaciones de una manera segura y eficiente, a procurar 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.
- 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 a 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.

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO 2017

- 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 retiramos 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.

### 2.5 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Para la Terminal de Transporte S.A., es fundamental asegurar una gestión integral del riesgo que maximice las oportunidades y minimice los efectos adversos que se puedan generar por la ocurrencia o materialización de riesgos, e impacten sus grupos de interés, sus activos y sus operaciones.

La sociedad propende por asegurar que la gestión integral del riesgo haga parte de su cultura organizacional; por esta razón implementa este sistema; el cual se encuentra orientado hacia el cumplimiento de los objetivos, creación de valor, prevención de amenazas y aprovechamiento de oportunidades.

Los resultados de la gestión integral del riesgo deben comunicarse de manera transversal en todas las etapas del ciclo a los involucrados o interesados dentro de los procesos y/o proyectos.

Cada trabajador y contratista es responsable por administrar los riesgos generados por los procesos y proyectos a su cargo, mediante la implementación del ciclo de gestión del riesgo. Así mismo tienen la obligación de participar de manera proactiva estableciendo medidas preventivas y reportando nuevos riesgos, incidentes o riesgos materializados, utilizando los medios disponibles por la Terminal de Transporte S.A., para garantizar la mejora continua del sistema de Gestión del Riesgo se auditará y evaluará periódicamente su funcionalidad y desempeño.

### 2.6 RESPONSABILIDAD SOCIAL

El enfoque fundamental de la responsabilidad social de la terminal se basa, inicialmente, en la transparencia en la gestión. Considera también el cumplimiento del pacto global de Naciones Unidas que incluye 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. Soportan también el enfoque la generación de una cultura organizacional centrada en valores, la política de estabilidad laboral, el apoyo constante a la capacitación de los trabajadores y sus familias y la generación de rentabilidad y sostenibilidad financiera.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



LA TERMINAL.

**Terminal de Transporte S.A.**

57(1) 4233630  
Diagonal 23 # 69-60 Of. 502  
Bogotá D.C. - Colombia  
[www.terminaldetransporte.gov.co](http://www.terminaldetransporte.gov.co)

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO 2017

### 3. SERVICIOS DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE

La Terminal tiene enmarcados sus servicios en tres grupos:

#### 3.1 SERVICIO AL TRANSPORTADOR

Venta, validación y expedición de tasa de uso, atención empresas, coordinación de operación, servicios complementarios y suministro de información.

#### 3.2 SERVICIO AL CIUDADANO

Asignación sistematizada del servicio de taxis, información de servicios, atención y servicio social, trámite de quejas y reclamos, servicio prehospitalario e información telefónica. Estos serán presentados de manera explícita en el capítulo 8.

#### 3.3 GESTIÓN OPERACIONAL

Seguridad de infraestructura, equipos y personas, salida de vehículos sin línea, control de bahías, administración ambiental, despacho de vehículos.

Los servicios prestados por la Terminal tienen como objetivo satisfacer las necesidades de la ciudadanía, los transportadores y el comercio, y facilitar el acceso de los clientes a los servicios y la disponibilidad continua de los mismos.

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO 2017

### 4. 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.

#### 4.1 DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN

La información comercial, financiera, contractual, entre otras, en la Terminal está a disposición de los interesados identificados como: accionistas, clientes, trabajadores, proveedores de bienes y servicios, Estado y el público en general.

Adicional a esto la Terminal desarrolla de manera permanente el fortalecimiento de la relación con los medios de comunicación con el fin de lograr el despliegue de la información pública y de interés a toda la comunidad.

#### 4.2 INFORMACIÓN FINANCIERA

La información financiera se presenta a la Junta Directiva, trimestralmente a la Contaduría General de la Nación, a la Contraloría Distrital y a la Secretaría de Hacienda, y anualmente a la Superintendencia de Puertos y Transporte (también es enviada esta información según solicitud).

La información entregada es: Balance General, estado de actividad económica, social y ambiental, flujo de efectivo, estado de cambios en el patrimonio y estado de cambio en la situación financiera; adicionalmente se publican en la página web de la Terminal los tres primeros informes.

#### 4.3 INFORMACIÓN RELEVANTE

La información relativa a la empresa y de interés para los grupos identificados se encuentra publicada en la página web de la Terminal; la información correspondiente a la operación es entregada a solicitud de los interesados.

#### 4.4 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Todos los sistemas han sido diseñados siguiendo los más avanzados estándares de seguridad e integridad de la información, para garantizar la confiabilidad y consistencia de los datos. Los procedimientos para el registro y procesamiento de la información, garantizan que esté constantemente actualizada y disponible para los interesados.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



LA TERMINAL.

**Terminal de Transporte S.A.**

57(1) 4233630  
Diagonal 23 # 69-60 Of. 502  
Bogotá D.C. - Colombia  
[www.terminaldetransporte.gov.co](http://www.terminaldetransporte.gov.co)

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO 2017

### 5. 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 "Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano" en su segunda versión.

Es importante aclarar que la política para la administración de riesgos se enunció en el numeral 2.5; en esta se evidencia el compromiso de la Alta Dirección y la alineación con la plataforma estratégica.

#### 5.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La construcción del mapa se realizó partiendo de los procesos existentes y con la participación de cada líder y su equipo de apoyo con el propósito de facilitar la identificación, determinación de aspectos internos y externos que pueden favorecer su materialización, la determinación de controles y la definición de responsables.

En el mapa 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.

El seguimiento a la ejecución de los controles es realizada por la Oficina de Auditoría Interna.

Ver en el anexo 1.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



LA TERMINAL.

**Terminal de Transporte S.A.**

57(1) 4233630  
Diagonal 23 # 69-60 Of. 502  
Bogotá D.C. - Colombia  
[www.terminaldetransporte.gov.co](http://www.terminaldetransporte.gov.co)

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO 2017

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

Teniendo en cuenta la conceptualización de trámite establecido por el Gobierno Nacional y liderado por el Departamento Administrativo de la Función Pública; en donde se establece que un trámite debe cumplir con tres condiciones; es importante conceptualizar que La Terminal no tiene acciones que requieran un soporte normativo por lo cual se consideró incluir como trámites las actuaciones formales de los transportadores, 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) Formalización de los convenios y/o contratos de colaboración empresarial para la prestación de transporte público de pasajeros por carretera
- b) Permiso para el ingreso de vehículos particulares
- c) Vinculación de empresas de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera

Igualmente es importante aclarar que los documentos requeridos para cada una de estas actuaciones es el mínimo y no se solicitan copias; por lo cual no se generará ninguna racionalización durante esta vigencia.

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO 2017

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

La Terminal no está obligada a realizar la rendición de cuentas puesto que desarrolla actividades comerciales en competencia con el sector privado, sin embargo se presentan informes que dan cuenta de la gestión para la Junta Directiva; adicionalmente se realiza un informe de gestión anual que es entregado durante la Asamblea Ordinaria (este informe es publicado en la página web).

Lo anterior con fundamento en la 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.

#### 7.1 SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE

La Terminal está sometida a control y vigilancia por parte de la Superintendencia de Puertos y Transporte, lo cual la obliga a tenerla informada sobre la situación económica, jurídica y operativa de la Sociedad, remitirle la información financiera, técnica y jurídica, y demás que requiera.

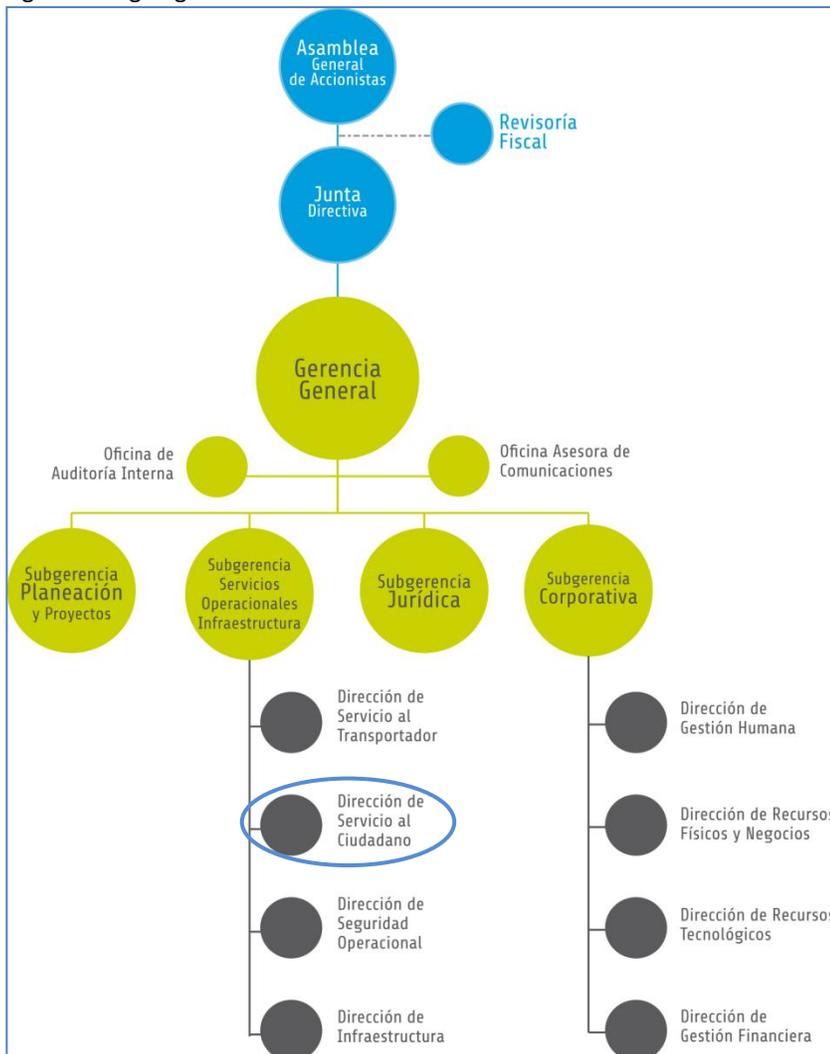
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO 2017

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

En la Terminal se encuentra una dependencia cuyo propósito es la atención al ciudadano, está se encuentra enmarcada en el nivel directivo y es denominada dirección, tal como se muestra en la gráfica del organigrama.

Esta es la encargada de la planificación y ejecución de las estrategias tácticas al interior de la misma.

Figura 1. Organigrama TTSA



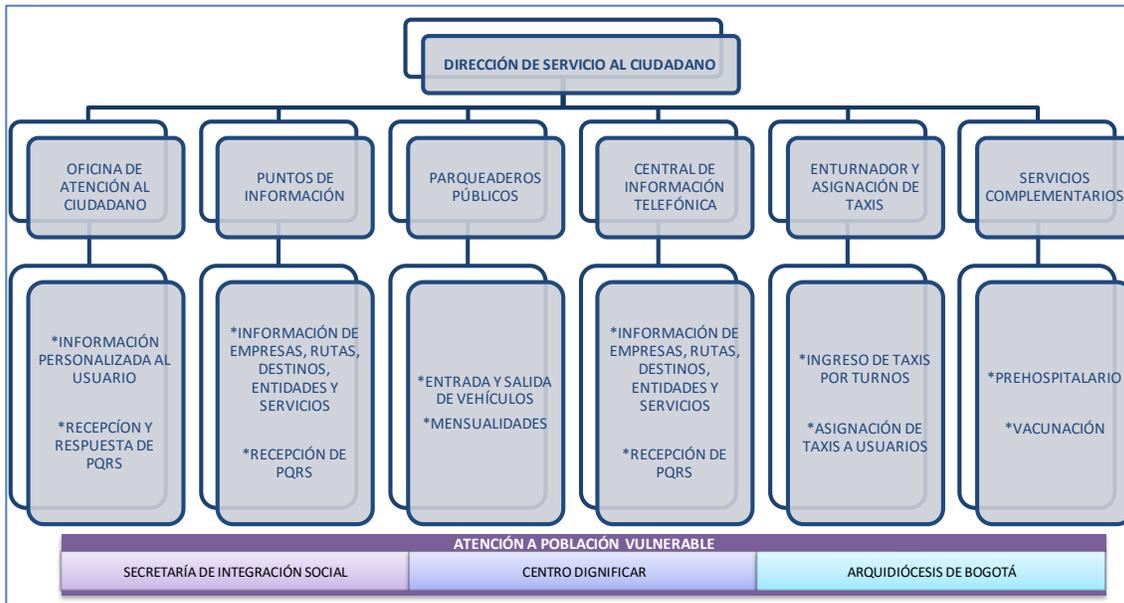
Fuente. Dirección de Gestión Humana

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.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO 2017

A continuación se presenta un esquema gráfico de los servicios prestados por La Terminal.

Figura 2. Relación de servicios



Fuente. Dirección de Servicio al Ciudadano

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.

Pantallas de información sobre salida y llegada de vehículos, ubicadas en los módulos y salas de espera.

Puntos de información en los cuatro (4) módulos de la Terminal Central y en la Zona de Taquillas de la Terminal del Sur, dotados con sistemas en red y atendidos por personal de servicio al ciudadano las 24 horas.

Atención de primeros auxilios, atención de emergencias y urgencias médico asistenciales a los usuarios, pasajeros, visitantes, trabajadores y demás personal permanente y flotante en las sedes Salitre, Sur y Norte de la Terminal de Transporte S.A.

Instalaciones habilitadas para usuarios con capacidades especiales.

Cuatro (4) parqueaderos públicos, el primero con capacidad para ciento veinte (120) vehículos y ochenta (80) motos en la Terminal Central y el segundo con capacidad para cincuenta y seis (56) vehículos en la Terminal del Sur, el tercero ubicado en la localidad de Chapinero con capacidad para trescientos veintiséis (326) vehículos, cuarenta (40) motos y setenta (70) bicicletas y el último ubicado en la localidad de Usaquén con capacidad para ciento setenta y seis (166) vehículos y veinte (20) motos.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



LA TERMINAL.

**Terminal de Transporte S.A.**

57(1) 4233630  
Diagonal 23 # 69-60 Of. 502  
Bogotá D.C. - Colombia  
[www.terminaldetransporte.gov.co](http://www.terminaldetransporte.gov.co)

### **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO 2017**

Ciclo parqueadero Gratuito en los parqueaderos públicos de la Terminal Central y la Terminal del Sur.

Siete (7) cabinas de taxis, seis (6) ubicadas en la zona de descenso de pasajeros en la Terminal Central y una (1) ubicada en el sótano de la Terminal del Sur.

Disponibilidad de ocho (8) sillas de ruedas, cinco (5) para la Terminal Central y tres (3) para la Terminal del Sur para atender necesidades a discapacitados y enfermos.

Recepción de peticiones, quejas y reclamos a través del Formato establecido por el Sistema de Gestión Integrado distribuido en los Puntos de Información y del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones del Distrito.

Ver en el anexo 2.

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO 2017

### 9. 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 (MinTIC) "Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública"; La Terminal creó un espacio en su página Web denominado "Transparencia y Acceso a la Información", que se presentará a continuación.

- Mecanismos de contrato con el sujeto obligado
- Información de interés
- Estructura orgánica y talento humano
- Normatividad
- Presupuesto
- Planeación
- Contratación
- Contratación
- Trámites y servicios
- Trámites y servicios
- Actualización, monitoreo y seguimiento

La actualización de la información a publicar es responsabilidad de cada líder de proceso, el monitoreo y seguimiento se realiza anualmente por la Oficina de Auditoría Interna.

### 10. COMPONENTE "INICIATIVAS ADICIONALES"

Como iniciativa adicional, la Terminal cuenta con el Código de Ética en su quinta versión actualizado el 17 de enero de 2017.

Ver en el anexo 3.