

**2024**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN  
Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO**



SC2692-1



OS-CER653212



SI-CER654061



SA-CER657226



CP-CERP80830



## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	2
1. MARCO NORMATIVO .....	4
2. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA.....	6
3. MARCO DE REFERENCIA CORPORATIVO .....	8
4. SERVICIOS DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE .....	15
5. OPORTUNIDAD Y ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	19
6. COMPONENTE N°1 "GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN" .....	21
7. COMPONENTE N°2 "RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES" .....	22
8. COMPONENTE N°3 "RENDICIÓN DE CUENTAS" .....	24
9. COMPONENTE N°4 "MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO" .....	28
10. COMPONENTE N°5 "MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN" .....	32
11. COMPONENTE N°6 "INICIATIVAS ADICIONALES" .....	34

## INTRODUCCIÓN

El PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024 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.

El Plan está integrado por las políticas descritas en la Ley 1474 de 2011, *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."*; en la Ley 1757 de 2015 *"Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"*; en la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información *"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."*; y, en la Ley 2195 de 2022 *"Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones."*; todas estas orientadas a prevenir la corrupción.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales.

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 contempla, 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 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 V2"*.

Según lo anterior, a continuación, se presentan 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 en esta materia:

*Tabla 1. Relación Normas Vigentes y Aplicables al Plan Anticorrupción. Fuente 1: ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Versión 2. Fuente 2: Subgerencia de Planeación y Proyectos TTSA*

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
TEMA	NORMATIVIDAD	DESCRIPCIÓN
ANTICORRUPCIÓN TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	<i>Ley 599 de 2000</i>	Por la cual se expide el Código Penal.
	<i>Ley 1474 de 2011</i>	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
	<i>Ley 1712 de 2014</i>	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.
	<i>Ley 2195 de 2022</i>	Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
	<i>Decreto 1081 de 2015</i>	Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
	<i>Decreto 124 de 2016</i>	Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
	<i>Decreto Distrital 189 de 2020</i>	Por el cual se expiden lineamientos generales sobre transparencia, integridad y medidas anticorrupción en las entidades y organismos del orden distrital y se dictan otras disposiciones.
	<i>Decreto Distrital 610 de 2022</i>	Por medio del cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica Anticorrupción para el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
	<i>Resolución 1519 de 2020 - MinTics</i>	Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos que son materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
TEMA	NORMATIVIDAD	DESCRIPCIÓN
	<i>Conpes 01 de 2019</i>	Política pública distrital de transparencia, integridad y no tolerancia con la corrupción.
SERVICIO AL CIUDADANO	<i>Ley 1755 de 2015</i>	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
RENDICIÓN DE CUENTAS	<i>Ley 1757 de 2015</i>	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección de derecho a la participación democrática.
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	<i>Ley 962 de 2005</i>	Por la cual se dictan 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.
	<i>Ley 2052 de 2020</i>	Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.
	<i>Decreto 019 de 2012</i>	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
	<i>Decreto 2106 de 2011</i>	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimiento innecesarios existentes en la administración pública.
LINEAMIENTOS ESTRATEGIAS PAAC	<i>Circular Externa 100 020 Departamento Administrativo de la Función Pública</i>	Lineamientos para la formulación de las estrategias de racionalización de trámites, rendición de cuentas y servicio al ciudadano en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2022.

## 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:

- ❖ 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.
- ❖ Comercializar las áreas y espacios del 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.

PARÁGRAFO: La enumeración que precede 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.

### 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 2028 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

En pro del fortalecimiento de la cultura organizacional y de la transparencia, la Terminal de Transporte S.A. declaró siete valores que están articulados con los principios de acción del Código de Integridad. Estos son:

**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.

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

**Diligencia:** Cumplo 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.

**Responsabilidad:** Asumo las consecuencias derivadas de mis actos y estoy en la capacidad de dar respuesta por ellos.

**Trabajo en Equipo:** Comparto conocimientos, experiencias y esfuerzos, aportando lo mejor de mí y asumo mi responsabilidad 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 de Integridad de la Terminal de Transporte se actualizó en mayo del año 2019, bajo el código GTS-RG01. En él se establece una compilación de reglas que guiarán a nuestros colaboradores, motivados por un comportamiento basado en valores colectivos y principios éticos, sobre los que se ha de edificar la actuación individual e institucional en el día a día de nuestra empresa, aplicables a todas y cada una de las acciones que desempeñan en los sitios de trabajo, y encaminados a asegurar un actuar honesto, transparente, respetuoso, ético e íntegro.

El Código de Integridad constituye la primera herramienta de la política de integridad corporativa Código SMC-MN02, y se establece como una acción afirmativa frente a la integridad como elemento transversal en la gestión de la entidad, en aras de posicionar a la Terminal de Transporte S.A. como un ejemplo de transparencia y rectitud tanto en el distrito capital como a nivel nacional.

Los valores de integridad adoptados por la organización son los definidos en el código de integridad del servidor público colombiano elaborado por el DAFP: Honestidad, Respeto, Compromiso, Justicia y Diligencia; además de apropiar institucionalmente los valores de Responsabilidad y Trabajo en equipo.

Siguiendo los lineamientos contemplados en el Decreto Distrital 118 de 2018, el Código Ético de la Terminal de Transporte se actualizó en el año 2019 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.
- 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, y 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 la 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.
- Los 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 ésta delegue y/o la Oficina Asesora de Comunicaciones.

### 3.5 Gestores de integridad

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 equipo de Gestores de integridad, quienes de manera voluntaria aportan su creatividad, iniciativa y esfuerzo, para promover la apropiación de los valores, estimular el diálogo y la reflexión, identificar obstáculos y acciones de mejoramiento y promover la participación de los trabajadores en las actividades programadas; todo ello, en 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(a) de Gestión Humana
- Director(a) de Servicio al Ciudadano
- Jefe(a) de Oficina Asesora de Comunicaciones
- Subgerente de Planeación y Proyectos
- Trabajador(a) designado por la administración

### 3.6 Política de integridad

La Terminal de Transporte S.A. cuenta con la Política de integridad, en la cual se establecen con detalle los lineamientos de políticas y las responsabilidades que los trabajadores de planta, en misión y contratistas deben adherirse para la prevención de la corrupción y el soborno.

A partir de la definición de estos lineamientos, se busca no sólo el reconocimiento de valores; sino la apropiación de comportamientos íntegros, que permitan fortalecer la cultura organizacional y que trasciendan en el relacionamiento con los proveedores, socios de negocio, ciudadanos para generar relaciones de confianza.

Esta política junto con el código de integridad de la empresa, guardan relación con los lineamientos establecidos desde el gobierno nacional en el CONPES 167 de 2013 a través de la estrategia nacional de la política integral anticorrupción específicamente con la “estrategia para la promoción de la integridad y la cultura de la legalidad en el estado y la sociedad”, en razón a que la política se orienta a consolidar la cultura de la legalidad y a promover la integridad como un principio de actuación individual y colectiva.

Por otro lado, parte de las herramientas que acompañan estas Políticas de Integridad incluyen el diseño y ejecución de planes anticorrupción y de atención al ciudadano anuales, regulaciones como las establecidas en el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011, Ley 2195 de 2022), el Reglamento Interno de Trabajo de la Terminal de Transporte S.A, y otro tipo de mecanismos que se han implementado para identificar conflictos de interés, inhabilidades, incompatibilidades y demás instrumentos desarrollados por la Entidad en el marco de la implementación de la norma de gestión antisoborno.

Así mismo, conviene subrayar que en la Terminal de Transporte S.A., no se tolerará el incumplimiento de las Políticas de Integridad y en caso de no cumplimiento, se adoptarán medidas disciplinarias, que podrán variar en función de la gravedad del incumplimiento, y que pueden ir hasta la finalización del contrato laboral y/o denuncia ante las autoridades competentes.

### 3.7 Política de Gestión del Riesgo

La Terminal de Transporte S.A. desarrolla la gestión integral de riesgos empresariales con enfoque en la identificación de situaciones amenazantes, verificación de consecuencias y probabilidad de ocurrencia, obteniendo valoración y evaluación para determinar controles en pro de evitar, eliminar, mitigar o transferir los riesgos.

Es de acotar, que la empresa, en el fortalecimiento de la administración del riesgo, trabaja actualmente en la creación del Comité de Gestión del Riesgo, con el propósito de apoyar y afianzar la gestión de los riesgos, así como, promover y recomendar acciones que aporten a proteger los procesos o a materializar las oportunidades en cada uno de los procesos; todo ello, en pro de la continuidad del negocio.

Los riesgos se gestionan 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 Compromiso con los Derechos Humanos

Partiendo de que la Constitución Política declara a Colombia como un Estado Social de Derecho, y este lleva implícito los principios de solidaridad y justicia social que deben inspirar las actuaciones del Estado y particulares, determinando además la prevalencia del interés general sobre el particular; la Terminal de Transporte S.A. ha adquirido y refrendado su compromiso con el respeto y la protección de los Derechos Humanos, tal y como se establece en el Código de Gobierno Corporativo SMC-RG01, destinando especial atención a evitar conductas que lleven a infringirlos en cualquiera de sus grupos de interés.

Dentro del deber que nos asiste como empresa de abstenernos de violar los Derechos Humanos, la Terminal de Transporte S.A. ha venido garantizando, entre otros, la libertad de asociación, y con este, el derecho de constituir y afiliarse a las organizaciones sindicales – en este momento ADETT y SINTRATERMINAL – sin temor a sufrir represalias; también, se facilitan los espacios físicos para que los

representantes de los trabajadores realicen sus labores sindicales, la publicación de carteles informativos sindicales, así como la concesión de permisos sindicales a los miembros de sus juntas directivas. Además del reconocimiento de la negociación colectiva como foro constructivo para debatir las condiciones de trabajo.

De otra parte, la organización atiende la normativa sobre edades mínimas de la legislación laboral, como acción afirmativa en el proceso de eliminación del trabajo infantil, así como la garantía de salarios dignos a sus trabajadores, y la estabilidad laboral reforzada para trabajadores en condiciones de especial vulnerabilidad, como: estado de embarazo o periodo de lactancia, víctimas de acoso laboral, madre o padre cabeza de familia, condición de salud, pre-pensionado(a), y fuero sindical; y la eliminación de toda forma de discriminación.

Finalmente, también se incluye el deber como empresa de abstenernos de financiar grupos armados al margen de la ley y establecer límites claros frente a cualquier actividad que facilite su apoyo financiero, por lo que en la actualidad se trabaja en la implementación del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SARLAFT.

En el 2021, los trabajadores de la Terminal de Transporte S.A. adquirieron el compromiso del fortalecimiento de una cultura organizacional que promueva el respeto, la protección y el cumplimiento de los derechos humanos. Esto significa, destinar especial atención a evitar conductas que lleven a infringirlos o causar daño a cualquiera de los grupos de interés de la sociedad.

Durante las vigencias 2022 y 2023, se dio continuidad a los compromisos que promueven la cultura de transparencia en pro de afianzar los valores corporativos.

### 3.9 Responsabilidad social

El enfoque fundamental de la responsabilidad social de la Terminal de Transporte S.A. se basa en: Derechos Humanos, laborales, medio ambiente y lucha anticorrupción. En lo que corresponde al componente de derechos humanos y laborales nos debemos remitir al numeral anterior.

En perspectiva de la gestión voluntaria de la responsabilidad social empresarial la Terminal de Transporte S.A., ha trazado como meta la existencia de una estrategia empresarial que redunde en su preocupación por los valores y principios de carácter social y medio ambiental. Así en ejercicio del principio de prevención que conlleva a la adopción de medidas tendientes a evitar el deterioro ambiental se ha estructurado a través del Código de Gobierno SMC-RG01 el principio de Responsabilidad social, en virtud del cual se desarrollan estrategias con el fin de gestionar, adoptar y fortalecer una cultura organizacional que promueva una gestión sostenible basada en buenas prácticas que lleven a generar conciencia, corresponsabilidad y el reconocimiento de los distintos grupos de interés, buscando preservar el medio ambiente y el compromiso social desde nuestra misionalidad.

La Terminal de Transporte S.A. ha realizado un ejercicio de articulación con instrumentos de planeación distrital, nacional e internacional, los cuales se han acogido como herramientas orientadoras de la

gestión social y ambiental. Así mismo, se han atendido las recomendaciones y lecciones que han surgido de la evaluación interna en el marco del cumplimiento del plan estratégico y de participación en diferentes actividades en esta materia con terceros.

Es así como, la Terminal de Transporte ha venido en un proceso de transformación para fortalecer la gestión ambiental y social como aspectos fundamentales en la toma de decisiones en las unidades de negocio, lo anterior, como una mirada integral al negocio y ver todos los impactos que estos pueden generar y cómo se pueden mitigar.

Durante la vigencia 2023, particularmente en gestión ambiental y social, se han implementado estrategias para crear eficiencias y generar valor agregado a nuestros servicios y la organización. Se apropiaron las lecciones aprendidas del programa de soluciones en Economía Circular de la Cámara de Comercio de Bogotá (CCB) identificando la importancia de definir la Política de Sostenibilidad. Lo anterior, a partir de buenas prácticas implementadas, como *“Aprovechamiento de residuos”*; *“Generar valor social y prácticas ambientales sostenibles”* (realizadas con comunidad vulnerable del barrio Motorista, aledaño a la Terminal Satélite del Sur); *“Dar una segunda oportunidad a residuos a partir de la reutilización y extensión de la vida útil de las chaquetas”*; *“Desarrollo de estrategias de comunicación sostenible”* y cultura organizacional para la disminución de los costos de operación asociados a la economía circular que impactan el negocio.

Asimismo, como parte de la gestión social se ha implementado un conjunto de mecanismos que promueven la participación social, la vinculación efectiva de la comunidad a los proyectos de la entidad, la rendición de cuentas de manera transparente y la responsabilidad social con terceros involucrados en la operación de las unidades de negocio.

Al mismo tiempo, recientemente la Terminal de Transporte S.A. estructuró la Política de Sostenibilidad que tiene como propósito contribuir al desarrollo sostenible a través de cuatro (4) líneas estratégicas ambientales y cuatro (4) líneas estratégicas sociales que buscan la alineación del capital social, la ética y la responsabilidad en el uso de los recursos naturales con cada uno de los procesos de la Entidad. De igual manera, busca fortalecer el gobierno colaborativo, las prácticas amigables con el entorno, la implementación de tecnología, infraestructura y soluciones de transporte adaptados a los desafíos ambientales y de inclusión, la equidad social, el bienestar de los colaboradores y la contribución a la sostenibilidad de las comunidades.

En este contexto se contemplan proyectos sociales y cultura ciudadana a través de la implementación de iniciativas que contribuyan a mejorar las condiciones de calidad vida o el entorno de los grupos de interés de la Terminal, y de esta manera transformar realidades sociales y culturales que aporten a la construcción de tejido social y a una ciudadanía más consciente y responsable.

Otro eje a destacar es el de la inclusión, la diversidad y la accesibilidad, en cuyo desarrollo se busca promover prácticas y políticas que fomenten la igualdad de oportunidades y el respeto por los derechos de todas las personas, sin importar su origen étnico, género, orientación sexual, situación de discapacidad o cualquier otra característica.

El enfoque fundamental de la responsabilidad social de la Terminal de Transporte S.A., 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.

También se soporta en la generación de una cultura organizacional centrada en valores, con estabilidad laboral, constante capacitación de los trabajadores, generación de rentabilidad y sostenibilidad financiera; todo ello, apoyado en la estrategia de la empresa.

## 4. SERVICIOS DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE

La Terminal de Transporte S.A. tiene enmarcados sus servicios en cinco grupos:

### 4.1 Servicio al Transportador

La Dirección de Servicio al Transportador es un proceso misional dentro de la gestión operacional, encargado de garantizar el transporte intermunicipal a través de las infraestructuras que dispone la Terminal, mediante la regulación de las áreas operacionales, verificando el cumplimiento de las normas que aplican al servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera; así como, las normas internas establecidas por la Terminal en su Manual Operativo, logrando que las empresas operen en igualdad de condiciones y se garantice la libre escogencia a los usuarios para utilizar los servicios de la empresa de su preferencia. De igual manera, se garantiza el integral recaudo de la tasa de uso y sus derivados.

Con el fin de lograr este propósito, la Dirección de Servicio al Transportador, establece lazos de cooperación con las entidades del sector que controlan, inspeccionan, vigilan y sancionan a aquellas empresas y a particulares que auspicien la ilegalidad y la competencia desleal al interior de las instalaciones, en vía pública y/o en aquellos lugares donde de manera clandestina, se generan despachos para prestar el servicio de transporte de pasajeros por carretera a diferentes regiones del país, en condiciones riesgosas.

### 4.2 Servicio al Ciudadano

Orienta sus esfuerzos para atender con oportunidad y calidad, las necesidades de los ciudadanos que hacen uso de la infraestructura y los servicios administrados por la Terminal de Transporte S.A. en condiciones de equidad e inclusión, contribuyendo de esta manera a mejorar su movilidad y calidad de vida.



Entre los servicios que se prestan dentro de las instalaciones de las sedes de la Terminal, 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.
- Zonas de acceso.
- Salas de espera.
- Plataformas de ascenso.
- Plataformas de descenso.
- Encomiendas y plataforma de encomiendas.
- Puntos de despacho.
- Oficina Taquilla y Taquillas.
- Prehospitalario - Servicio de Primeros Auxilios. Se cuenta con atención pre hospitalaria de urgencias las 24 horas, integrada por un equipo médico y ambulancia. Este servicio está 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).
- Guarda-equipajes con servicio 24 horas, ubicados en los módulos amarillo, azul y Rojo (Terminal Salitre) y Segundo piso (Terminal del Sur).
- Disponibilidad de sillas de ruedas, en las tres terminales.
- Disponibilidad de áreas cardio protegidas.
- Disponibilidad de estaciones de emergencia.
- 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.
- Parquadero de vehículos supervisado por la dirección de Recursos físicos.

Es importante aclarar que, adicional se prestan los siguientes servicios, los cuales son supervisados o vigilados por la copropiedad:

- Estación de policía - Atención a víctimas.
- Entidades financieras, cajeros automáticos y corresponsal bancario.
- Locales comerciales.
- Oficinas.
- Capilla - Terminal Salitre, Módulo 2, segundo piso.
- Casa de cambios - Terminal Salitre Módulo 3, segundo piso.
- Cápsula de descanso - Terminal Salitre, Módulo 3, segundo piso.
- Vigésima Segunda Estación de Policía - Terminal Salitre, Módulo Cinco.
- CAI de Policía de Carreteras - Terminal Salitre, Zona Operativa.
- Punto de Recarga tarjeta Tu Llave - Terminal Salitre, Módulo 3 y 5.
- Oficina de Policía de Tránsito - Terminal Salitre, Zona Operativa.

- Servicio de Policía de Menores - Terminal Salitre.
- Servicio de Policía de Turismo.
- 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 de la Secretaría de Turismo.
- 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.
- 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 Parqueaderos Fuera de Vía

La Terminal de Transporte S.A. cuenta con 11 de años de trayectoria en la administración, operación y mantenimiento de estacionamientos fuera de vía, encontrando de esta manera por parte de entidades distritales, un aliado estratégico para la operación de estacionamientos propiedad del Distrito Capital. Es por esta razón que con el pasar de los años se ha aumentado la cantidad de estacionamientos comerciales administrados por la Terminal de Transporte, cerrando el año 2023 con 30 parqueaderos administrados.

Una ventaja de la Terminal de Transporte S.A. como operador de estos estacionamientos es que, se ha logrado una muy valiosa reinversión en el espacio público, ejecutando obras de gran envergadura, adicionalmente, otros recursos que no son ejecutados en obras son destinados al Instituto de Desarrollo Urbano, Instituto Distrital de Recreación y Deporte y a la Secretaría de Hacienda Distrital. Con el crecimiento de la línea de negocio se han aumentado las estrategias de calidad para el servicio, aumentando en 2023 los métodos de pago en todos nuestros estacionamientos con datáfonos y con la tecnología de pago sin contacto GoPass.

Estas estrategias de mejora en la calidad del servicio han logrado verse reflejadas en la medición de percepción de servicio al cliente de la línea de negocio, llegando a un 96% de percepción positiva por parte de la ciudadanía haciendo que los bogotanos reconozcan a la Terminal de Transporte S.A. como un operador público eficiente.

### 4.4 Parqueaderos En Vía (Zonas de Parqueo Pago - ZPP)

Las Zonas de Parqueo Pago son áreas de la ciudad en la que la Alcaldía Mayor de Bogotá permite el estacionamiento de vehículos en vía a cambio de un pago por el uso de estos espacios. Estas zonas buscan contribuir con el ordenamiento del espacio público y ser una fuente de financiación del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP.

Las Zonas de Parqueo Pago están reglamentadas por el Decreto 379 del 12 de octubre de 2021, por medio del cual se modifica y se adiciona el Decreto Distrital 529 de 2019, que reglamenta el Acuerdo Distrital 697 de 2017, el cual autoriza a la administración distrital el cobro de la tasa por el derecho de estacionamiento sobre las vías públicas.

Los excedentes que se generen deberán ser destinados al Fondo de Estabilización Tarifaria del Sistema Integrado de Transporte Público de la ciudad, así como al mantenimiento de la malla vial en las zonas donde opere el proyecto.

A través del contrato interadministrativo 2470 de 2021 suscrito entre la Secretaría Distrital de Movilidad y la Terminal de Transporte S.A., se autoriza a la Terminal la administración y operación del proyecto Zona de Parqueo Pago.

El proceso evolutivo del proyecto, ha creado efectos positivos tales como: generación de empleo, concientizar a los ciudadanos de la importancia de la optimización del espacio público, soluciones en movilidad, y modernización de las tecnologías amigables que permite crear experiencias de alta calidad con los usuarios en las formas de pago: App, QR, WhatsApp.

Para el cierre de 2023, se han implementado más de 8.000 cupos, recuperando alrededor de 65 Km de espacio público y se han generado más de 1.200 nuevos empleos en donde el 41,55% son mujeres (de esta cifra, el 62% son mujeres cabeza de familia); y el 58,45% son hombres (de este dato, el 7%, eran cuidadores informales).

#### 4.5 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, aportando a mejorar la movilidad a la ciudad de Bogotá.

En efecto, la Terminal de Transporte presta una serie de servicios conexos y soluciones de movilidad 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 de Transporte S.A., 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.

## 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 S.A. 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.

### 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. Adicionalmente 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 S.A.; 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

La plataforma tecnológica se encuentra certificada bajo la norma ISO 27001:2013, en su fortalecimiento y mejoramiento continuo se han implementado, evolucionado e integrado nuevas tecnologías, enmarcadas en la transformación digital acorde a las necesidades de la empresa y las partes interesadas, garantizando su actualización y disponibilidad. Todos los sistemas de información (**INFORMAWEB (ERP) - Sistema de Gestión Operacional (Rodamiento y trámites en línea) - Venta de tasa de uso - Página Web, Sistema de Gestión Documental (ORFEO)**), han sido diseñados siguiendo los más avanzados estándares de seguridad e integridad de la información, alojados en un DataCenter TIER IV 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 toma como premisa que la gestión de riesgos de corrupción es el conjunto de actividades coordinadas que permiten a la entidad identificar, analizar, evaluar y mitigar la ocurrencia de riesgos de corrupción en los procesos de su gestión. El resultado de todas estas actividades se materializa en el Mapa de Riesgos de Corrupción.

Los elementos que componen el Mapa de Riesgos de Corrupción son:

1. Política de Administración de Riesgos.
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.
3. Consulta y Divulgación.
4. Monitoreo y Revisión.
5. Seguimiento.

### 6.1 Mapa de riesgos de corrupción

El mapa de riesgos de la Terminal de Transporte S.A. ha venido consolidando fuertes cambios que suscitaron la revisión desde cada proceso con miras a articular el direccionamiento estratégico de la empresa.

Este ejercicio se lideró desde la Subgerencia de Planeación y Proyectos y se fortaleció con el informe de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y con la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas V5 del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP; lo anterior, apropiando lo pertinente debido a la naturaleza jurídica de la Terminal.

Es importante mencionar, que la Terminal de Transporte viene aunando esfuerzos con miras a fortalecer la gestión del riesgo; y es por ello, que está trabajando en la creación del Comité de Gestión del Riesgo y en la formulación de la política de gestión del riesgo. De igual manera, conviene resaltar que, en la lucha contra la corrupción, la Terminal implementó el Sistema de Gestión Antisoborno - SGA, por lo que el 17 de enero de 2024, recibió la Certificación por el ICONTEC.

El mapa contempla identificación de riesgos, valoración de riesgos identificados, causas, consecuencias, determinación de controles, planes de acción y definición de responsables. De igual manera, se contemplaron riesgos antisoborno, teniendo en cuenta que la Terminal de Transporte está trabajando en la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno.

Los seguimientos a la implementación de las acciones de tratamiento de los riesgos, son responsabilidad de cada líder de proceso; no obstante, el seguimiento a las acciones establecidas dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, está a cargo de la Oficina de Auditoría Interna, con periodicidad 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 - DAFP, cuyo fin primordial es facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios prestados por la administración pública; se hace necesario diferenciar entre Trámite y Otro Procedimiento Administrativo de cara al usuario, partiendo de las siguientes definiciones:

*“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 para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio”.*

*“Otro Procedimiento Administrativo OPA, conjunto de acciones que realiza el usuario de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia”.*

La Terminal de Transporte S.A. cuenta con cuatro (4) trámites y tres (3) “Otros Procedimientos Administrativos” - OPAs, para un total de siete (7) registros inscritos ante el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.

1. Permiso para el ingreso de vehículos particulares - Trámite
2. Formalización de los convenios y/o contratos de colaboración empresarial para la prestación de transporte público de pasajeros por carretera - Trámite
3. Vinculación de empresas de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera - Trámite.
4. Servicio de taxi en la Terminal Transporte S.A. - OPA
5. Equipajes olvidados en la zona de taxis en la Terminal de Transporte S.A. - OPA
6. Certificado de paz y salvo - Trámite
7. Actualización del parque automotor - OPA

Para el año 2021, la empresa adelantó actividades para optimizar el trámite de “Certificado de Paz y Salvo”, logrando implementar dos (2) estrategias de racionalización; con lo anterior, se logró la disminución de costos y tiempos en desplazamientos para el ciudadano en la realización del trámite y la eliminación de esperas innecesarias, con una reducción de siete (7) días en el tiempo de obtención del trámite.

En concordancia con la implementación de estrategias de racionalización durante los años 2020 y 2021, en donde se registraron en total trece (13) estrategias dando cobertura y tratamiento a los trámites y OPA’s inscritos por la empresa ante el SUIT. Las mejoras fueron enfocadas a la reducción de tiempos, disminución de costos y minimización de documentación; así pues, involucraron mejoras administrativas y tecnológicas, principalmente.

Debido a lo anterior, para 2023 los procesos presentan estado de normalización por las estrategias registradas y no se presentarán adicionales.

Para la vigencia 2024, el trabajo está enfocado en la revisión normativa de cada trámite y OPA con que cuenta la Terminal.



Fecha de generación : 2024-01-

Relación histórica de razones por las cuales su entidad no planificó estrategia de racionalización de trámites o decidió realizarla una vez superada las situaciones que impedían su realización.

Fecha Registro: 2024-01-26 12:45

Usuario: Siesmes235

Justificación/Reversión:

La Terminal de Transporte S.A. cuenta con cuatro (4) trámites y tres (3) OPAs, los cuales fueron optimizados entre los años 2020 y 2022. Este ejercicio obtuvo como resultado, la reducción de tiempos, disminución de costos y reducción documental. En este esquema, las mejoras presentadas fueron de carácter administrativo y tecnológico.

Para la vigencia 2023, se trabaja en la normalización de las mejoras en los trámites y OPAs. Para 2024, se realizará la revisión normativa y se actualizará según pertinencia.

Ilustración 1. Justificación no registro de estrategia de racionalización vigencia 2024. Fuente: Plataforma SUIT - DAFP

INVENTARIO DE TRAMITES			
Tipo	Número	Nombre	Estado
Plantilla Otros procedimientos administrativos de cara al usuario - Hijo	20765	Actualización del parque automotor	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	11477	Permiso para el ingreso de vehículos particulares	Inscrito
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	14538	Servicio de taxi en la Terminal Transporte S.A.	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	11478	Formalización de los convenios y/o contratos de colaboración empresarial para la prestación de transporte público de pasajeros por carretera	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	20763	Certificado de paz y salvo	Inscrito
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	14539	Equipajes olvidados en la zona de taxis en la Terminal de Transporte S.A.	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	11479	Vinculación de empresas de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera	Inscrito

Ilustración 2. Inventario de trámites registrados en el SUIT. Fuente: Plataforma SUIT - DAFP



## 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.*

Así pues, en el marco de la Rendición de Cuentas, la Terminal de Transporte S.A. al desarrollar actividades comerciales en competencia con el sector privado y en un mercado regulado, no está obligada a realizar este proceso de control social; no obstante, la empresa ha adelantado estos ejercicios de dos maneras: i) Participando en las Audiencias Sectoriales lideradas por la Secretaría Distrital de Movilidad en su rol de cabeza del Sector (Ver resultados en la siguiente tabla) ; y ii) al ser parte activa del nodo Rendición de Cuentas - Sector Movilidad Distrito (conformado el 30-07-2022), cuyo objetivo es "generar espacios articulados, participativos y de control social con la ciudadanía, partes interesadas y grupos de valor de las entidades del sector movilidad, permitiendo de esta manera el fortalecimiento de la relación estado ciudadano y mejorar la confianza institucional a partir de la información, diálogo y responsabilidad" y así, desarrolla rendiciones de cuentas permanentes que incluyen diálogos ciudadanos y audiencias públicas a lo largo de la anualidad.

Tabla 2. Resultado de las audiencias sectoriales. Fuente: Subgerencia de Planeación y Proyectos

Espacios de rendición de cuentas - Audiencias Sectoriales	Tipo de espacio	Cantidad de espacios	Número ciudadanos de asistentes
Rendición de cuentas del Sector Movilidad resultados de la vigencia 2022	Presencial	1	430
	Virtual		120
Rendición de cuentas del Sector Movilidad resultados de enero a junio 2023	Virtual	1	60
	Presencial		430
<b>TOTAL</b>			<b>1040</b>

En relación con las Rendiciones de Cuentas permanentes realizadas con el Nodo Sector Movilidad, durante el año 2023 se implementó una estrategia innovadora que resultó en múltiples espacios de diálogo ciudadano, con una mirada poblacional, de género, diferencial y territorial, posibilitando la escucha activa, la interacción directa con la ciudadanía, atención a las inquietudes y presentación de los resultados de la gestión institucional, llegando de esta manera a las diferentes localidades de la ciudad.

Fue así como se efectuó desde el mes de marzo hasta agosto de 2023 la rendición de cuentas de la gestión realizada en el 2022 y en el mes de septiembre de 2023, se inició con la rendición de cuentas de las acciones adelantadas durante el primer semestre del año 2023, como se describe a continuación:

- Se adelantaron cinco (5) conversatorios: En respuesta a los temas de interés por parte de la ciudadanía, según la encuesta aplicada a 610 personas; y teniendo presente las recomendaciones de las evaluaciones del año inmediatamente anterior; se configuraron tres (3) espacios de carácter diferencial poblacional (una para mujeres en todas sus diversidades con enfoque de género; una segunda con niñas y niños y una tercera relacionada con accesibilidad, movilidad reducida y adulto mayor) y dos (2) espacios de enfoque territorial.
- Adicionalmente, se realizaron diecinueve (19) Encuentros FERIALES: Correspondieron a encuentros con la ciudadanía que habita en cada una de las localidades de Bogotá D.C. para informar sobre la gestión y los resultados alcanzados en el 2022 por las entidades que conforman el Sector Movilidad. Es importante aclarar que, de las 20 localidades del Distrito, la Terminal de Transporte S.A. rindió cuentas de su gestión en 12 localidades donde tiene líneas de negocio implementadas; en las demás localidades, hizo presencia y apoyó logísticamente como miembro del nodo, para visibilizar en todo espacio la marca de La Terminal.

La ficha técnica del nodo sector movilidad distrital, se puede consultar a través del siguiente enlace:

[https://www.terminaldetransporte.gov.co/wp-content/uploads/2022/09/2022-06-13\\_Ficha\\_nodo\\_sector\\_movilidad-1.pdf](https://www.terminaldetransporte.gov.co/wp-content/uploads/2022/09/2022-06-13_Ficha_nodo_sector_movilidad-1.pdf)

De esta manera, en actuación como nodo, se propuso una estrategia anual de rendición de cuentas y una estrategia de comunicaciones, las cuales se pueden consultar en los siguientes enlaces:

Estrategia de Rendición de Cuentas:

[https://www.terminaldetransporte.gov.co/wp-content/uploads/2023/08/estrategia\\_anual\\_de\\_rendicion\\_de\\_cuentas\\_de\\_la\\_vigencia\\_2022\\_a\\_realizarse\\_en\\_2023-sdm.pdf](https://www.terminaldetransporte.gov.co/wp-content/uploads/2023/08/estrategia_anual_de_rendicion_de_cuentas_de_la_vigencia_2022_a_realizarse_en_2023-sdm.pdf)

Por otra parte, la empresa cuenta con dos tipos de controles: 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 menú de transparencia y acceso a la información pública, 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.

Finalmente, es importante destacar, que la empresa 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 República: 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.

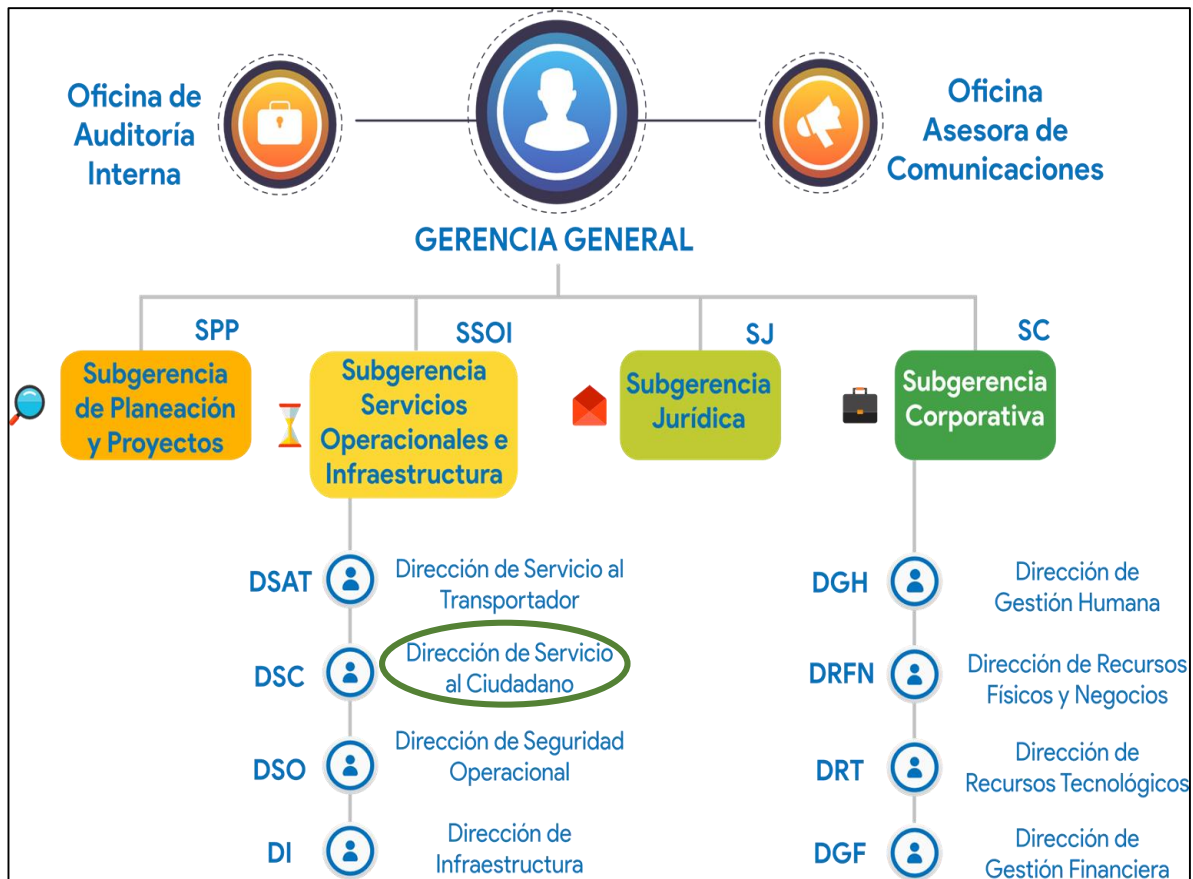
12. Secretaría Distrital de Ambiente: Informe de avance del Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA.
13. Secretaría Distrital de Salud - Sanidad Portuaria: Informes sobre planes de mejoramiento o acciones de mejora.
14. Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá: Acciones emprendidas por La Terminal 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, 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 de Transporte S.A. 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"

La Terminal cuenta con la Dirección de Servicio al Ciudadano cuyo propósito es atender con oportunidad y calidad, las necesidades de los ciudadanos que hacen uso de la infraestructura y los servicios administrados por la Terminal de Transporte S.A. en condiciones de equidad e inclusión, contribuyendo de esta manera a mejorar su movilidad y calidad de vida. Esta Dirección hace parte de la Subgerencia de Servicios Operacionales e Infraestructura. A continuación, el organigrama de la empresa:



*Ilustración 3. Organigrama de la Terminal de Transporte. Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones TTSA*

La Terminal de Transporte S.A. concentra los esfuerzos necesarios para cumplir de forma permanente los requisitos y expectativas de los ciudadanos, ofreciendo instalaciones cómodas y seguras, brindando servicios especiales y complementarios de calidad y contando con recurso humano formado y competente con alta vocación de servicio.

A continuación, el esquema de servicios que se prestan:



Ilustración 4. Relación de Servicios. Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano TTSA

### 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 rodamiento 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 empresa 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 TV, ajustado a las necesidades de la entidad que integra más de 358 cámaras fijas y móviles (180º y 360º grados) para las tres terminales y 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, seguramente ha persuadido a aquellos individuos o bandas criminales que llegaron a concebir la idea de realizar alguna actuación en las instalaciones y que pudiese atentar contra los intereses, pertenencias o integridad de los clientes estratégicos como son, los transportadores, pasajeros y comerciantes; situando a la Terminal de Transporte S.A. 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 de Transporte S.A. y el sector comercio a través de la Copropiedad, donde se dispone más de 200 servicios de vigilancia para las tres terminales.

Durante el año 2023, a pesar de las circunstancias que se continúan derivando 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 cada una de sus sedes. Dentro de estos procesos se destacan:

- Creación del Frente de seguridad vial y ciudadano contra el transporte ilegal.
- Creación de Redes de Apoyo y de cuidado para las diferentes líneas de negocio de la Terminal.
- Creación de frentes de seguridad ciudadana en terminales y parqueaderos.
- Actualización de planes de emergencias para las Terminales y los parqueaderos administrados por La Terminal.
- Gestión de los recursos humanos, técnicos y financieros para adelantar los procesos de bioseguridad de la entidad.
- supervisión y coordinación del dispositivo de seguridad física, conformado por 160 guardas de vigilancia.
- Robustecimiento de los procesos de control peatonal y vehicular en las tres sedes.
- 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 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.

## **Infraestructura**

La Dirección de Infraestructura, desde la gestión y proyección de los planes anuales de inversión, ha propuesto una serie de proyectos que han atendido entre otros, las observaciones que desde los entes de control se imparten, de acuerdo con las inspecciones realizadas a las infraestructuras de la Terminal de Transporte S.A.

En este sentido, la Terminal de Transporte S.A. ha entrado en actualizaciones de sus áreas administradas, de tal manera que se cumplan requerimientos ambientales, sanitarios y de accesibilidad, con los que se brinden condiciones óptimas para la atención de los diferentes usuarios y población que hace uso de las diferentes infraestructuras, así como de los servicios conexos que se brindan en las instalaciones de la empresa.

A grandes rasgos, por parte de la Terminal de Transporte S.A. se han ejecutado obras para la mejora continua de la infraestructura vial mediante el mantenimiento de las carpetas asfálticas, señalización para la seguridad vial al interior de las zonas operativas y recuperación de bahías de parqueo entre otras, para ofrecer mejora en la movilidad tanto de las empresas transportadoras, así como de los usuarios.

De manera progresiva se han venido realizando los ajustes razonables sobre la infraestructura de servicios sanitarios, para que el uso y desplazamiento de las personas al interior de estos se realice de forma adecuada y en servicios de los requerimientos que puedan requerir las poblaciones que son atendidas en estas baterías, así como la inversión en baterías sanitarias en cumplimiento de las nuevas normas de accesibilidad universal.

Con el objetivo de brindar servicios accesibles, y bajo la constante supervisión de la Superintendencia de Transporte, las sedes de la Terminal de Transporte S.A. han venido siendo objeto de ajustes de la infraestructura, buscando que se tengan espacios accesibles para todo tipo de población que pueda presentar algún tipo de condición especial en materia de movilidad reducida, para lo cual se han ejecutado actividades de señalización, configuración de senderos, vados peatonales entre otras actividades.

De igual manera, la Terminal de Transporte S.A. sigue adelantando las actividades tendientes a mejorar constantemente las infraestructuras administradas, buscando que los espacios tengan los mínimos requeridos para que el servicio prestado se dé de una manera óptima y la empresa se continúe consolidando en materia de prestación del servicio de transporte intermunicipal.



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

De acuerdo con lo establecido en 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 de Transporte S.A, 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 Información de la entidad

- Misión, visión, funciones y deberes
- Estructura orgánica – Organigrama
- Mapas y cartas descriptivas de los procesos
- Directorio Institucional
- Directorio de servidores públicos, empleados o contratistas
- Directorio de entidades
- Directorio de agremiaciones
- Servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención
- Procedimientos que se siguen para tomar decisiones en las diferentes áreas
- Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado
- Calendario de actividades y eventos
- Información sobre decisiones que puede afectar al público
- Entes y autoridades que lo vigilan
- Publicación de hojas de vida

### 10.2 Normativa

- Normativa de la entidad o autoridad
- Búsqueda de normas
- Proyectos de normas

### 10.3 Contratación

- Plan Anual de Adquisiciones
- Publicación de la información contractual
- Publicación de la ejecución de los contratos
- Manual de contratación, adquisición y/o compras
- Formatos o modelos de contratos o pliegos tipo
- Reglamento interno de trabajo.

#### 10.4 Planeación, presupuesto e informes

- Presupuesto general de ingresos, gastos e inversión
- Ejecución presupuestal
- Plan de Acción
- Proyectos de Inversión
- Informes de empalme
- Información pública y/o relevante
- Informes de gestión, evaluación y auditoría
- Informes de la Oficina de Control Interno
- Informe sobre Defensa Pública y Prevención del Daño Antijurídico
- Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos

#### 10.5 Trámites

- Trámites y Servicios

#### 10.6 Participa

- Participación para el diagnóstico
- Consulta ciudadana
- Convocatorias
- Metodología Rendición de Cuentas
- Ficha técnica Nodo Sector Movilidad Distrital
- Informe de Rendición de Cuentas
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- Apertura de agendas

#### 10.7 Datos abiertos

- Instrumentos de gestión de la información.
- Sección de Datos Abiertos

#### 10.8 Información específica para grupos de interés

- Información para niños, niñas y adolescentes
- Información para mujeres
- Información para población vulnerable
- Caracterización de grupos de interés
- Secop
- Información para accionistas
- Directorio de contratista
- Plazos de cumplimiento de los contratos

## 10.9 Obligación de reporte de información específica por parte de la entidad

- Informe sobre Defensa Pública y Prevención del Daño Antijurídico
- Disposición final de archivo

## 10.10 Información tributaria en entidades territoriales locales

- Procesos de recaudo de rentas locales.
- Tarifas de liquidación del Impuesto de Industria y Comercio (ICA).

# 11. COMPONENTE N°6 "INICIATIVAS ADICIONALES"

Como iniciativas adicionales, tal y como se señaló de manera precedente, la Terminal de Transporte S.A. actualizó el Código de Integridad CÓDIGO: GTS-RG01, de acuerdo con las nuevas normativas expedidas por el Distrito. Lo anterior atendiendo que, si bien la naturaleza jurídica de nuestros trabajadores es de trabajadores privados, como entidad estamos vinculados a la Secretaría Distrital de Movilidad.

Aunado a lo anterior, se planifica la adopción de plan de gestión de integridad para la vigencia 2024, en aras de fortalecer el ejercicio de los gestores de integridad en la organización, en torno a la apropiación de los valores y principios propuestos en el código de integridad, y de esta manera propender por un desempeño honesto, transparente, respetuoso, ético e íntegro en nuestras relaciones con los grupos de interés.

Finalmente, otra iniciativa que se adopta, es la gestión que se desarrolla en el marco de Gobierno Abierto de acuerdo con lo establecido en el Decreto 189 de 2020 y la Directiva 005 de 2020; en donde, todos los procesos articulan diferentes acciones y estrategias en pro de optimizar la comunicación entre la entidad y los ciudadanos en miras de brindar confianza y transparencia.

**SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y PROYECTOS**  
**ENERO 2024**