

## SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN CIUDADANA

**ELABORADO POR:**

**JUAN MARIO BUSTAMANTE MEJIA  
ASESOR OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**SOCIEDAD TERMINALES DE TRANSPORTE  
DE MEDELLIN S.A.**

**Medellín, Diciembre de 2021**

## SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN CIUDADANA

### LINEAMIENTOS NORMATIVOS

La Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A, formuló para la vigencia 2020 el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011: “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano” y el Decreto 2641 del 2012, el CONPES 3654 de 2010, así como los lineamientos de la guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2. De igual forma, el Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. El Plan incluye seis (6) componentes.

### OBJETIVO GENERAL

Implementar acciones de prevención y control administrativo en la gestión de riesgos, permitiendo mitigar hechos de corrupción que se puedan presentar en la Entidad, facilitando el seguimiento, control y medición para la correcta toma de decisiones.

### ALCANCE:

Las acciones y mecanismos que se establezcan en el “Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana” deben ser aplicados en los procesos que tiene definida la Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A por los servidores públicos que participan en el desarrollo de los mismos.

## DIRECTRICES QUE RIGEN EL PLAN ANTICORRUPCIÓN:

- Compromiso con la gestión, control y calidad en cada uno de los procesos y procedimientos que rigen la gestión de los riesgos de corrupción.
- Cumplimiento y seguimiento de las actividades definidas para la gestión del Plan Anticorrupción permanentemente.
- Transparencia en la información pública, publicando oportunamente los informes de gestión.

## COMPOSICIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes, que gozan de metodologías para su implementación con parámetros y soportes normativos propios. No implica para las entidades realizar actividades diferentes a las que ya vienen ejecutando en desarrollo de dichas políticas.

**Componente 1: Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos:** mediante este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad. Terminales Medellín ha definido el Mapa de Riesgos por procesos ajustando la metodología para gestionar los riesgos de corrupción.

**Política de administración de riesgos:** La Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A en el marco de la normatividad vigente, se compromete a ejercer control efectivo de los eventos que puedan impedir el cumplimiento de la misión institucional a través de la identificación, análisis, evaluación y administración del riesgo, orientado al mejoramiento continuo de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación, garantizando calidad del servicio a sus clientes.

Para lo cual mediante Resolución 20210050044 del 8 de febrero de 2021 se actualizó la Política de Administración del riesgo en Terminales de Transporte de Medellín S.A., adoptando la metodología del DAFP en sus versiones actualizadas para la política de administración de riesgos para la entidad y de acuerdo a las necesidades de contexto, ofrece las herramientas para identificar el riesgo

teniendo en cuenta factores externos e internos, como también la estructura para la descripción del mismo, su análisis probabilidad e impacto, manejo, evaluación, monitoreo y control del riesgo.

Esta política establece los criterios orientadores en la toma de decisiones respecto al tratamiento de los riesgos y sus efectos, se convierte en una guía de actuación para que los servidores de la Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A. coordinen y administren los eventos que pueden impedir el logro de los objetivos de la Entidad, capacitándolos y habilitándolos para ello.

La política fija lineamientos sobre la protección de los recursos, los conceptos de calificación de riesgos, las prioridades en la respuesta, identifica las opciones para tratarlos y manejarlos con base a su valoración, y permite tomar decisiones adecuadas para evitar, reducir, compartir, transferir o asumir el riesgo.

Esta guía está consignada en una metodología y su aplicación muestra como resultados el mapa de riesgos que se actualizara de acuerdo con los resultados de su valoración y evaluación.

Con el propósito de enumerar los riesgos, entre ellos los de corrupción y las medidas de mitigación, estamos presentando las medidas propuestas por la Entidad para mitigar los riesgos de corrupción desde dos perspectivas, la primera, desde el Sistema de Gestión de la Calidad, que se implementó desde el año 2005 en el cual se definen los procesos y procedimientos y cada año es revisado por el ICONTEC. El sistema cuenta con un Mapa de Riesgos por Procesos, donde los identifica, describe sus causas, los clasifica, los analiza y efectúa una valoración de éstos, señalando los responsables del monitoreo. A continuación, se presenta el mapa de riesgos por proceso y anticorrupción:

### MAPA DE RIESGOS POR PROCESO Y ANTICORRUPCIÓN VIGENCIA 2021:

Proceso	Id Riesgo	Riesgo	Probabilidad	Impacto	Valoración del Riesgo	Evaluación del riesgo	Responsables
Gestión Estratégica	1	Incumplimiento al plan estratégico	Alta (3)	Moderado (10)	30	Importante	Gerente General Secretario General Subgerente Financiero,

							Planeación, Técnico Operativo
Gestión Tecnología e Información	2	<b>Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración</b>	Media (2)	Catastrófica (15)	30	Importante	Subgerente de Planeación y Desarrollo Profesional Universitario TIC Secretario General Especializado Recurso Humano Subgerente Técnico Operativo Técnico Administrativo gestión Documental
Gestión Humana	3	Reclutamiento sin el lleno de los requisitos	Media (2)	Catastrófica (15)	30	Importante	Secretario General Especializado Recurso Humano
Gestión Humana	4	Falencias en la administración de las historias laborales	Media (2)	Catastrófica (15)	30	Importante	Secretario General Especializado Recurso Humano
Gestión Humana	5	Incumplimiento de normas relacionadas con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Media (2)	Catastrófica (15)	30	Importante	Secretario General Especializado Recurso Humano Técnico Administrativo de Salud Ocupacional
Gestión Procesos	6	Incumplimiento de la autoevaluación y medición de los procesos y procedimientos	Media (2)	Catastrófica (15)	30	Importante	Profesional Especializado Recurso Humano Subgerente de Planeación y Desarrollo Técnico Administrativo de Procesos
Gestión Control y Evaluación	7	Incumplimiento del Plan de auditorias	Media (2)	Catastrófica (15)	30	Importante	Asesor Control Interno Profesional Universitario Control Interno Técnico Administrativo de Procesos
Gestión Jurídica	8	<b>Marco normativo desactualizado</b>	Alta (3)	Catastrófica (15)	45	Inaceptable	Secretario General Especializado abogado Todos líderes de

							proceso
Gestión Jurídica	9	Incumplimiento de términos legales	Alta (3)	Catastrófica (15)	45	Inaceptable	Secretario General Profesional Especializado abogado
Gestión Bienes y Servicios	10	Bienes muebles e inmuebles sin registro y trazabilidad en el sistema	Media (2)	Catastrófica (15)	30	Importante	Subgerente Financiero y Comercial Técnico Administrador de Bienes
Gestión Bienes y Servicios	11	Incumplimiento de la labor de supervisión y vigilancia de los contratos	Alta (3)	Moderado (10)	30	Importante	Secretario General Profesional Especializado abogado Profesional Especializado Gestion Humana
Gestión Financiera	12	Deficiencia de planeación presupuestal	Alta (3)	Moderado (10)	30	Importante	Subgerente Financiero y Comercial Subgerente de Planeación y Desarrollo Profesional Universitario de Planeación Técnico Administrativo de Presupuesto
Gestión Financiera	13	Pérdida de Recursos Económicos	Alta (3)	Catastrófica (15)	45	Inaceptable	Gerente General Subgerencia Financiera y Comercial
Gestión Operación Terminales de Transporte	14	Incumplimiento del Plan de Mantenimiento	Alta (3)	Moderado (10)	30	Importante	Subgerente Técnico Operativo Profesional Universitario Coordinación Técnica Inspector de Mantenimiento

La gestión de los riesgos se realiza por medio del plan de riesgos formulado dentro del plan anticorrupción. Este plan se formula de manera anual y se establecen las diferentes actividades que se realizarán durante el año. Para la



presente vigencia 2021 se aprobaron algunos riesgos por parte de las dependencias, los cuales a la fecha están en proceso de migración a los procesos actuales, situación por la cual el presente seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención Ciudadana se realizó con los riesgos que venían de la vigencia pasada.

**Componente 2: Racionalización de trámites:** este componente reúne las acciones para racionalizar trámites de la Entidad, buscando mejorar la eficiencia y eficacia de los trámites identificados a partir de la estandarización de procedimientos como mecanismo de simplificación de los mismos, lo anterior de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública como ente rector en el tema. 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 de transportes como Sociedad de economía mixta y sujeta al derecho privado no tiene acciones que requieran un soporte normativo por lo cual se consideró incluir como trámites las actuaciones formales de los transportadores que acceden a la infraestructura de la Empresa, las cuales fueron incluidas en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Durante la identificación de trámites, para La Terminal se relacionaron los siguientes: A) 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. Es importante señalar que los documentos requeridos para cada una de estas actuaciones es el mínimo y no se solicitan copias; los trámites se efectúan en un tiempo mínimo posible y con un mínimo de actividades para el usuario, es por esto que se conserva el trámite tal cual está definido hasta este momento.

La Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A, cuenta con 11 procesos cada uno de ellos caracterizado y con procedimientos matriculados, esta documentación es actualizada y mejorada con cada uno de los líderes y responsable del proceso. Para esta vigencia se tiene la versión 13.00 del Manual de Gestión el cual contiene toda la información documentada de los sistemas de gestión.

Los trámites creados por Terminales Medellín, están creados teniendo en cuenta la mínima exigencia de ley y facilita el acceso a los usuarios contando con plataformas adecuadas, y definiendo trámites sencillos con actividades.

**Componente 3: Rendición de cuentas:** este componente contiene las acciones que buscan afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la presentación y explicación de los resultados de la Gestión de la Entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control. Teniendo como base 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. De acuerdo a lo anterior, La Terminal no está obligada a realizar la rendición de cuentas puesto que desarrolla actividades comerciales en competencia con el sector privado y en un mercado regulado, **sin embargo** la rendición de cuentas es realizada a la Junta Directiva, ya que se entrega un informe detallado de gestión y ejecución; así mismo se realizó reunión de rendición de cuentas en el mes de diciembre de 2021 donde el Gerente General dio a conocer los logros presentados en la presente vigencia, adicionalmente se realiza un informe de gestión anual que es entregado durante la Asamblea Ordinaria (este informe en el componente que no es reservado es publicado en la página web); por último se cuenta con dos tipos de controles; el interno realizado



por la Oficina Asesora de Control Interno y el externo ejercido por la Revisoría Fiscal quien a su vez realiza la auditoría externa. Adicionalmente Terminales Medellín reporta sobre la gestión y administración a las entidades de control, inspección y vigilancia de acuerdo a estándares establecidos o por solicitud así: Administración de Impuestos Nacionales: Declaración de renta; Retención en la fuente; Declaración del impuesto a las ventas; Declaración del impuesto de Industria y Comercio.

Adicional se reporta a los entes de control, como la Contraloría General de Medellín, Contaduría General de la Nación y la Superintendencia de Transporte, así mismos, también ante el ciudadano y entidades que lo requieran en cuanto a la ejecución presupuestal, contractual, financiera, tecnológica, de gestión y administración, a través de las PQRSD.

**Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:** este componente establece los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta el Departamento Nacional de Planeación. La entidad cuenta con un sitio <http://www.terminalesmedellin.com>, con actualización permanente que presenta información relacionada con los planes, programas y proyectos de la entidad. Dentro del sitio web se presentan opciones para presentar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, creando así relaciones de respeto y fortaleciendo la imagen institucional centrada en el ciudadano. Así como también se tienen otros medios como son: la línea de atención telefónica 4448020 y Vía Fax.

A través de los medios de comunicación implementados por la entidad, se divulga a los públicos internos y externos todo lo relacionado con el Sistema de Gestión, las actividades, hechos, eventos y acontecimientos más relevantes que se desarrollan en la Entidad.

**Medios impresos:** Plegables, volantes, cartilla, pendones, vallas, balance social, boletín interno y portafolio de servicios. Este tipo de impreso está diseñado para el público interno y externo permite fortalecer la imagen institucional además de divulgar temas y campañas de interés.

**Internet y correo electrónico:** Este medio de comunicación formal permite enviar y recibir información oportuna y ágil al público Externo e Interno. Cada una de las áreas tiene cuenta de correo, clave y equipo disponible para estar en comunicación directa al interior y exterior de la entidad.

**Carteleras institucionales:** Ubicada en la recepción de la Terminal del Norte. Medio que permite Informar y relacionar al público interno y externo con la institución, sus actividades, hechos, eventos. Suministra información unificada para todos los públicos.

**Correspondencia:** Utilizadas para comunicaciones con destinatario individual.

**Redes sociales:** (Twitter, Facebook e Instagram): proyectos estratégicos, convenios, recomendaciones para el usuario pasajeros, enfoque de Terminales Medellín, eslogan de terminales, #Hashtag. Permite la interacción con los usuarios.

**Atención al cliente:** Orienta los esfuerzos necesarios para satisfacer en forma permanente los requisitos y expectativas de los ciudadanos, ofreciendo instalaciones cómodas y seguras, contando con personal competente con alta vocación de servicio y promoviendo las buenas prácticas ambientales.

En la Entidad el Procedimiento Recibir y Responder comunicaciones es liderado por el proceso Gestión jurídica, el cual tiene como propósito Recibir y responder comunicaciones de los clientes y otras partes interesadas, (peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias) e identificar las necesidades y expectativas para mejorar el servicio, 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 ubicados en las dos Terminales de Medellín, dotados con sistemas en red y atendidos por personal de la entidad. Atención de primeros auxilios, para los usuarios, pasajeros, visitantes, trabajadores y demás personal permanente y flotante en las sedes. Instalaciones habilitadas para usuarios con capacidades especiales, parqueaderos públicos, ascensores, escaleras eléctricas, baños públicos, señalización, entre otros. Se reciben peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través del Formato establecido por el

Sistema de Gestión Integrado distribuido en los Puntos de Información y en la recepción.

## **COMPONENTE 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.**

Como estrategia para garantizar la transparencia la Entidad tiene estructurada la página web, en ella se tiene registrado la información corporativa requerida por los parámetros establecidos de gobierno en línea y las normas de transparencia.

En La página Web los ciudadanos pueden acceder a la información sobre empresas de transporte, turística de los diferentes destinos, pueden establecer las PQRSD y verificar su trazabilidad, interactividad por medio de juegos, enlaces a espacios corporativos con la intranet, medios multimedia como revistas, periplo, entre otros.

La entidad posiciona y proyecta la imagen frente a sus diferentes públicos de interés, por medio de la estructuración e implementación de diversas acciones comunicativas que agreguen valor al desempeño de la organización y apoyan el desarrollo del plan estratégico. Fortaleciendo la estrategia comunicacional para el público interno en el espacio denominado “Periplo”, estadísticamente leído por más del 80% del público de interés, garantizando la lectura y acogimiento por la ciudadanía.

Generalmente se divulga la siguiente información:

**PÚBLICO INTERNO:** Actualidad, Proyectos, Gestión, Normatividad y Manual de Gestión.

Detallando los mecanismos internos comunicacionales se cuenta:

El boletín interno periplo, es un medio digital dirigido mensualmente a los servidores de Terminales Medellín, en el cual se promocionan actividades institucionales, información de interés, noticias. Periplo, se ha convertido en un espacio para compartir e incentivar la participación de los funcionarios, y dar mayor difusión a temas de calidad, política ambiental, financiera, seguridad, salud

ocupacional, gestión humana. A través de la plataforma digital, se pueden visualizar las ediciones del año y las estadísticas de lecturabilidad por parte del público interno.

El miércoles de aprendizaje Este espacio nació con el objetivo de fomentar el aprendizaje colectivo, mediante la lúdica y el esparcimiento, es liderado por un funcionario de Terminales Medellín el cual comparte su conocimiento e incentiva el uso de nuevas herramientas para el quehacer laboral.

La disponibilidad de la información comercial, financiera, contractual, entre otras, está a disposición de los interesados identificados como: accionistas, en las oportunidades que prevé el ordenamiento jurídico, clientes, trabajadores que en razón a sus funciones están autorizados para acceder a la misma y las autoridades judiciales y órganos de control que la soliciten.

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; la información correspondiente 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.

**PÚBLICO EXTERNO:** Plan Estratégico, Gestión Empresarial, temas de transporte, temas de ciudad, medidas de seguridad y recomendaciones para usuarios y pasajeros.

Se promueve el conocimiento, la participación y la Integración de los funcionarios entorno a los objetivos y posicionamiento de imagen de la Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A.

### COMPONENTE 6: Iniciativas adicionales:

Código de Integridad: Mediante Resolución 2021050145 del 20 de mayo de 2021 se adoptó el Código de la Legalidad y la Integridad de la Sociedad de Terminales de Transporte de Medellín S.A. El cual tiene como objetivo el dar a conocer

estrategias y acciones que le permitan a la Entidad fortalecer una cultura organizacional, y el desarrollo armónico de la gestión, mediante la apropiación de valores y generación de cambio comportamental en la prestación de servicios, y el aumento de la confianza de los grupos de interés en las entidades públicas.

**Responsabilidad Social:** El enfoque fundamental de la responsabilidad social de Terminales Medellín se basa inicialmente, con la transparencia y en 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 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 transparencia. Soportan también el enfoque a la generación de una cultura organizacional centrada en valores.

La Sociedad Terminales de Transporte Medellín S.A., hace parte activa del cambio social mediante la implementación de proyectos que apuntan a la Responsabilidad Social y Empresarial, compromiso validado desde el 2011 por FENALCO Solidario, el cual confirmó el cumplimiento de los siguientes componentes: Medio ambiente, Estado, comunidad y sociedad, clientes, proveedores, competencia, empleados y accionistas.

De otro lado, en cuanto al servicio al transportador, Terminales Medellín garantiza a las empresas de transporte afiliadas, el uso de las instalaciones y servicios conexos de las Terminales, de manera eficiente, limpia y segura, para facilitar la operación de las mismas y actualmente estamos certificados en protocolos de bioseguridad.

## PLAN ANTICORRUPCION 2021:

### **PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS**



GESTION ESTRATEGICA		
ACTIVIDADES PARA MITIGAR EL RIESGO	SEGUIMIENTO A DICIEMBRE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
<b>Riesgo: Incumplimiento al plan estratégico</b>		
1. Realizar Informe de gestión (anual)	Esta actividad fue gestionada desde el mes de marzo.	100%
2. Informe de gestión expedido por la oficina asesora de control interno	<p>Se auditó el proceso Gestión de Bienes y Servicios desde el 12 de agosto al 13 de septiembre de 2021.</p> <p>Se auditó el proceso Gestión Tecnología e Información desde el 15 de septiembre hasta el 14 de octubre de 2021.</p> <p>El plan de auditoría se cumplió acorde a lo planeado.</p> <p>Se han presentado los informes de ley dentro de los términos.</p>	100%
3. Seguimiento al Plan Estratégico (en cumplimiento trimestral)	El plan inicial fue aprobado por \$ 4.044.742.324, fue reducido por medio de acta de junta directiva 392 en \$1.726.399.896, quedando como valor modificado de \$2.318.342.428. Luego en el mes de septiembre se volvió aprobar reducción presupuestal por junta directiva y se redujo el presupuesto a \$ 2.068.012.179, sobre el cual se ha comprometido al mes de diciembre es de \$1.933.459.926 (93,4%) y un valor pagado de \$1.716.835.571(89%).	93%
<b>CUMPLIMIENTO POR ACTIVIDAD</b>		<b>98%</b>
GESTIÓN TECNOLOGIA E INFORMACIÓN		
<b>Riesgo: Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración</b>		

<p>1. Instalación y actualización de antivirus en la infraestructura tecnológica</p>	<p>1. Se elaboró una suscripción con EVOLUSIE S.A.S., para la adquisición del Antivirus así: 155 Licencias de uso de eScan Corporate Cloud technologie SSL Protection, Host Intrusion Prevention (HIPS), Firewall, Application Control, Device Control, Web Filtering, Antispam, Administración de Hotfix, seguridad de punto final (USB, CD/DVD) Control de activos, reporte de impresiones, auto-respaldo de archivos críticos, exportación e importación de la base de datos y de la configuración de consola, integra servicios de directorio activo, suscripción de la licencia por un (1) año, desde el 03/12/2021 hasta el 02/12/2022- cumplimiento del 8,3%</p> <p>2. Se elaboró una suscripción con ASF SOLUCIONES S.A.S., para la prestación de servicios para la renovación de las Licencias, revisión a la configuración actual, y afinamiento a las condiciones actuales de esquema de filtrado de contenidos y seguridad perimetral denominado corta juegos (Firewall) de marca Fortigate en los equipos de Terminales de Transporte de Medellín S.A, por doce meses, desde el 09/08/2021 hasta el 07/08/2022- cumplimiento del 33,2%</p>	<p>100%</p>
<p>2. Realizar el mantenimientos preventivos y correctivos de la infraestructura tecnológica</p>	<p>1. El Contrato 084-2020 con GTD Colombia S.A.S, con el objeto: Prestar los servicios de conectividad a internet de 20 MBPS, por valor: 11281200, inicio el 13/07/2020 y terminó el 12/07/2021- cumplimiento del 100%</p> <p>2. El Contrato 011-2021 inicia el 14/01/2021 y finaliza el 31/12/2021, por un valor \$37.625.143- cumplimiento del 97%</p> <p>3. El Contrato 014-2021 inició el 14/01/2021 y termina el 13/12/2021, por valor de \$80.965.269- cumplimiento del 100%</p> <p>4. El contrato 020-2021 inició el 1/02/2021 y 31/12/2021, por valor \$113.752.672- cumplimiento del 97%</p> <p>5. El Contrato 025-2021- por valor de \$ 30.400.000, inició el inicio 1/02/2021 y termina 30/11/2021- - cumplimiento del 100%</p> <p>6. El Contrato 026-2021- inició el 3/02/2021 y termina el 31/12/2021, con el objeto, por valor \$</p>	<p>98%</p>

	<p>23.090.760- - cumplimiento del 97%</p> <p>7. El Contrato 028-2021- inició el 11/02/2021 y termina el 31/12/2021, por valor de \$ 7.365.000- - cumplimiento del 97%</p> <p>8. El Contrato 029-2021- inició el 17/02/2021 y termina 31/12/2021, por valor \$ 3.701.802- - cumplimiento del 97%</p> <p>9. El Contrato 034-2021- inició el 19/02/2021 y termina el 31/12/2021 por valor\$ 104.734.800-- cumplimiento del 97%</p> <p>10. El Contrato 035-2021-inició el 24/02/2021 y termina el 31/12/2021, por valor \$ 97.389.600- - cumplimiento del 97%</p> <p>11. El Contrato 048-2021-inicia el 11/03/2021 y termina 31/12/2021, por valor \$ 327.250.000- - cumplimiento del 97%</p> <p>12. El Contrato 049-2021- inicia el 17/03/2021 y termina el 31/12/2021, por un valor de \$ 17.335.063- cumplimiento del 97%</p> <p>13. El Contrato 053-2021- inicia el 12/03/2021 y terminó el 12/05/2021, por valor de \$ 19.959.400-- cumplimiento del 100%</p> <p>14. El Contrato 055-2021- inicia el 9/04/2021 y termina el 31/12/2021, por valor \$ 379.924.088- cumplimiento del 97%</p> <p>15. El Contrato 059-2021-inicia el 9/04/2021 y el 31/12/2021, por valor \$ 481.589.460- cumplimiento del 97%</p> <p>16. El Contrato 067-2021- inicia el 13/04/2021 y termina el 31/12/2021, por valor \$ 272.855.993- cumplimiento del 97%</p>	
<p>3 verificación de la realización de Backup información corporativa.</p>	<p>El Contrato 035-2021-THINK IT S.A.S, inició el 24/02/2021 y termina el 31/12/2021, con el objeto de prestar los servicios de soporte y mantenimiento y seguridad de los servidores y bases de datos SQL, Oracle y software de Backup de terminales de transporte de Medellín s.a., por valor \$ 97.389.600- cumplimiento del 97%</p>	<p>97%</p>
<p>4. Puesta de funcionamiento de planta eléctrica</p>	<p>Se realiza limpieza mensual de polvo con aspiradora, validación del encendido de la planta, revisión de niveles de aceite y combustibles, con el técnico electricista</p>	<p>88%</p>

vinculado

Se suscribió el contrato 054-2021 con SET INTEGRAL S.A.S, con inicio del 18/03/2021 y fecha de terminación de 31/12/2021., con este contrato se da cumplimiento a: Planta eléctrica de emergencias T. del sur:

Mantenimiento preventivo semestral de planta eléctrica Stewart & Stevenson, de potencia entre 150-250kVA. Incluye: - Limpieza y lubricación en general de todos los componentes.

- Suministro y cambio de 2 und del filtro de aceite Ref.: P553771.

- Suministro y cambio de 1 und de filtros de aire Ref.: 612600114890.

- Suministro y cambio de 2 und de filtros separadores agua-combustible Ref.: P551746.

- Suministro y cambio de 2 und de filtro de combustible Ref.: P550881.

- Limpieza con elementos abrasivos (lija, grata), rectificación de la superficie y pintura con aerosol gris plata de alta temperatura al múltiple de escape del motor

Planta eléctrica de emergencias T. del norte:

Mantenimiento preventivo trimestral a planta eléctrica Stewart & Stevenson, de potencia entre 150-250 kVA. Incluye

\* Lubricación.

\* Limpieza general

\* Operación del cargador de baterías.

\* Frecuencia de trabajo.

\* Voltaje de generación VAC.

\* Revisión de anomalías

	* Pruebas en vacío en modo manual y automático.  Cumplimiento del 88%	
5. Actualización y configuración de antivirus firewall	Se realizó un contrato ASF SOLUCIONES S.A.S, que salió por suscripción, inicia el 9/08/2021 y finaliza el 7/08/2022, con el objeto Prestación de servicios para la renovación de las Licencias, revisión a la configuración actual, y afinamiento a las condiciones actuales de esquema de filtrado de contenidos y seguridad perimetral denominado corta juegos (Firewall) de marca Fortigate en los equipos de Terminales de Transporte de Medellín S.A.	100%
6 inactivar y activar los permisos de las personas que se retiran o ingresan.	Durante el cuatrimestre se han activado y desactivado los permisos a los diferentes empleados que han estado en procesos de vinculación y desvinculación.	100%
7. Divulgación de buenas prácticas para la custodia de la información institucional	Durante el cuatrimestre se presta asesoría técnica y capacitación en sitio a cada funcionario, si el mismo lo requiere y es solicitado.	100%
8 Realización de aseo especial y fumigación en el archivo de TTM	Se contaba con un contrato que soporta la realización del aseo general y en el archivo para limpiar cada una de las carpetas, el contrato es el número 059-2020 con Telesai y Cía. S.A.S por valor \$385.356.708(INVERSION), + 878487568(ADQUISICONES)=\$1.263.844.276. <b>Objeto:</b> Prestar los servicios de aseo y limpieza en las instalaciones de Terminales de Transporte de Medellín S.A. Y sus unidades. Este contrato finaliza el 31 de diciembre de 2021.- cumplimiento del 90%	95%
	Se cuenta con un contrato que presta el servicio para la desinfección y fumigación de áreas administrativas y operativas, para el control de microbios y plagas, roedores e insectos en. Terminales de Transporte de Medellín S.A. y sus Unidades de Negocio, con el contrato 041-2021, inició el 11/03/2021 y finalizó el 10/06/2021. Se efectuó nuevo contrato con MAGA FUMIGACIONES S.A.S por valor 42.250.950 hasta el 31/12/2021- cumplimiento del 100%	
9 verificar tablas de retención documental y tablas de valoración	Se generó contrato 110-2021, el cual inicio el 12 de octubre de 2021. Se va a prorrogar hasta 21 de enero.	50%



<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>		<b>92%</b>
<b>GESTION HUMANA</b>		
<b>Riesgo: Reclutamiento del personal sin el lleno de los requisitos</b>		
1. Verificación de títulos bachiller, técnicos, tecnólogos, profesionales y otros, y experiencia laboral en las diferentes entidades, para personas en proceso de selección	Durante el cuatrimestre, constantemente se realizan verificaciones de los documentos aportados por las personas que ingresan a la Entidad.	100%
2. Verificación aleatoria de hojas de vida personal vinculado	Durante el cuatrimestre, todas las historias laborales se encuentran digitalizadas en QfDocument y también en Gestión Positiva.	100%
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>		<b>100%</b>
<b>Riesgo: Falencias en la administración de las historias laborales</b>		
1. Seguimiento permanente en el manejo y custodia de las historias laborales	Constantemente se realizan verificaciones de los documentos aportados por las personas que ingresan a la Entidad.	100%
2. Digitalización	Todas las historias laborales se encuentran digitalizadas en QfDocument y también en Gestión Positiva.	100%
3 Utilización de herramientas tecnológicas	Una vez la persona ingresa a la entidad, se le ingresa al aplicativo de Gestión Positiva, de donde puede expedir certificados laborales y mantener actualizada su hoja de vida. Igual en el aplicativo SAFIX para el ingreso al módulo de nómina. En QfDocument se encuentran las hojas de vida digitalizadas.	100%
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>		<b>100%</b>
<b>Riesgo: Incumplimiento de normas relacionadas con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo</b>		
1. Seguimiento estándares mínimos SG SST.	Se dio cumplimiento, esta evaluación siendo realizada por la ARL dando un porcentaje de cumplimiento del 88,75%	100%

2. Identificación y actualización de requisitos legales aplicables SST y evaluación de cumplimiento (incluyendo lo relacionado al COVID-19)	Se actualiza mensualmente la matriz legal	100%
3. Evaluar plataforma estratégica SST (Política, Objetivos, Indicadores)	Se realizó la evaluación de la plataforma estratégica de SST	100%
4. Elaborar Plan de Trabajo Anual 2021 (Considerando los riesgos priorizados en la matriz de peligros y las actividades para implementación de sus respectivas medidas de prevención y control; las actividades de promoción y prevención y estilos de vida saludables identificadas y priorizadas en el diagnóstico de condiciones de salud; los cambios organizacionales planificados que se vayan a implementar en el periodo; los planes de mejora vigentes, la legislación vigente relativa a SST y las actividades para implementación de los Estándares Mínimos SG--SST)	Se elaboró el Plan anual 2021	100%
5. Solicitud de recursos para SST con base en el Plan Anual de Trabajo	Se cuentan con los recursos definidos para contratar en el 2021	100%
6. Afiliaciones y pagos al Sistema de Riesgos Laborales	Mensualmente se verifica el pago de la seguridad social del personal vinculado	100%
7. Verificar afiliación de contratistas internos y externos	Mensualmente se verifica el pago de la seguridad social de los contratistas	100%

8. Socializar / Divulgar Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial y Responsabilidades SST	Se actualiza el reglamento de higiene y los roles y las responsabilidades, los cuales se socializan con el personal.	100%
9. Reuniones de COPASST	Se da cumplimiento con las reuniones del COPASST	100%
10. Capacitación a miembros del COPASST (VER PLAN DE TRABAJO COPASST) + (investigación de AT e inspecciones)	Se da cumplimiento con el plan de trabajo anual del COPASST	100%
11. Gestión del COPASST (Seguimiento al cumplimiento de actividades / Plan de Trabajo 2021)	Se ha realizado el seguimiento respectivo a la Gestión del COPASST	100%
12. Capacitación a miembros del Comité de Convivencia	Se realizo capacitación en el mes de junio al comité de convivencia laboral	67%
13. Gestión del Comité de Convivencia Laboral (Seguimiento al cumplimiento de actividades / Plan de Trabajo 2021)	Se han realizado 4 capacitaciones	67%
14. Semana de Seguridad y Salud en el trabajo	Se han realizado actividades relacionadas con días de autocuidado, días de spa y masajes.	67%
15. Capacitación, inducción y reinducción a trabajadores, contratistas (prestación de servicios y externos), y practicantes.	se han venido realizando la inducción al SST al todo el personal que ingresa	100%
16. Realizar curso 50 horas SG SST / curso 20 horas (quien aplique) (Verificar pendientes por realizar)	Los integrantes del COPASST ya culminaron el curso	100%

17. Actualización de la matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles, en el contexto COVID-19	La matriz de identificación de riesgos y peligros esta actualizada	100%
18. Identificar y evaluar cambios organizacionales (esta actividad se realizará siempre que exista un cambio organizacional que aplique al procedimiento)	Se han estado analizando el cambio del retorno a laborar con la reactivación	100%
19. Mediciones ambientales / higiénicas, físicas: Ruido (Sonometrías), Iluminación, Confort Térmico. (Considerar mediciones según priorización en Matriz de Peligros)	Esta actividad fue eliminada, la eliminación fue aprobada por la alta dirección.	100%
20. Efectuar seguimiento a las acciones preventivas y correctivas SST. (Acciones establecidas por inspecciones, reportes de condiciones de trabajo, reporte de gestión del cambio, seguimiento protocolos de bioseguridad, etc. Este seguimiento se efectúa según el número de reportes que se realicen)	Se realizan inspecciones semanales verificando el proceso.	100%
21. Seguimiento implementación medidas de Intervención, prevención y control definidas en la matriz de peligros. (La Línea Base para este seguimiento, son las acciones preventivas y correctivas SST)	Se realizan inspecciones semanales verificando el proceso	100%
22. Levantamiento de necesidades de EPP y de Bioseguridad. Realizar evaluación técnica de las	Se cuenta con un contrato para la adquisición de equipos de bioseguridad.	100%

propuestas presentadas. (incluyendo las necesidades de convenios)		
23. Seguimiento uso EPP (Cumplimiento Normas SST, incluyendo convenios)	Se realiza actualización de la matriz de EPP mensualmente se entregan tapabocas y EPP que se requieran y se da capacitación.	100%
24. Actualización de Matriz de EPP, tomando en cuenta contexto COVID-19	Se realiza actualización de la matriz de EPP mensualmente se entregan tapabocas y EPPP que se requieran y se da capacitación	100%
25. Revisión de los términos contractuales. Proveedor de exámenes médicos ocupacionales	Se cuenta actualmente con un contrato con COMFAMA para la realización de dichos exámenes. Para el mes de septiembre se tienen planeado la realización de dichos exámenes.	100%
26. Actualización de profesiograma.	Se actualizó el profesiograma en contexto COVID-19	100%
27. Exámenes Complementarios: perfil lipídico, glicemia, cuadro hemático, Audiometrías, espirometrías, KOH de uñas, pruebas psicosenométricos (para quien aplique, según cargo)	Se realizaron en mes de septiembre y octubre.	100%
28. Valoraciones medicas de ingreso, periódicas, de retiro, post incapacidad (los exámenes médicos de ingreso y egreso se realizan de acuerdo a los movimientos de retiro e ingreso de personal) / Tomando en cuenta el presupuesto estipulado	Se realizo evaluaciones de seguimiento al personal que presenta algún tipo de recomendación o restricción desde el área operativa y administrativa	100%
29. Semana de la Salud	Se han realizado actividades relacionadas con días de autocuidado, días de spa y masajes.	67%



30. Actividades de Medicina del Trabajo, promoción y prevención (Fortalecimiento de Practicas de Autocuidado y estilos de vida saludable de los trabajadores TTM)	Se realizan capacitaciones virtuales y presenciales enfocados en hábitos de vida saludable y el GYM	100%
31. Seguimiento al cumplimiento restricciones médico - laborales (según el número de recomendaciones que lleguen a los trabajadores)	Se realiza seguimiento mensual a este personal	100%
32. Programa Vacunación: Influenza.	Comfama recomienda la postergación en lo relacionado con la vacunación contra la influenza, se da prioridad a la vacunación del COVID-19 primera, segunda y la tercera dosis, para los empleados que lo requieran.	66%
33. Inspección TERMINALES BIOSEGURAS: seguimiento y control del cumplimiento de normas y lineamientos de bioseguridad, mediante inspecciones a trabajadores, cumplimiento protocolos y usos de EPP. (INCLUYE SEGUIMIENTO A CONVENIOS)	Comfama recomienda la postergación en lo relacionado con la vacunación contra la influenza, se da prioridad a la vacunación del COVID-19 primera, segunda y la tercera dosis, para los empleados que lo requieran.	66%
34. Divulgar/ Comunicar / Capacitar a trabajadores y contratistas en prevención de riesgo biológico (PROTOCOLO BIOSEGURIDAD COVID-19 - TERMINALES BIOSEGURAS) y uso de EPP. (INCLUYE CONVENIOS)	Se realiza la divulgación cada 15 días.	100%

35. Revisión y Ajuste del procedimiento de prevención del Covid-19.	Se realiza actualización cada vez que entre una nueva normatividad.	100%
36. Diseño de cartilla con protocolos específicos de prevención del Covid-19	Se generó el protocolo	100%
37. Construcción - Actualización de protocolos específicos de prevención del Covid-19 para temporadas específicas en la terminal.	Se cuenta con dichos protocolos ya ajustado a normatividad vigente.	100%
38. Comunicación e implementación de los protocolos específicos de prevención del Covid-19	Se realiza la comunicación por medio de correos electrónicos.	100%
39. Capacitación sobre transmisión y prevención del Covid-19	Se realizan capacitaciones virtuales y presenciales en los puestos de trabajo	100%
40. Suministro de insumos para la prevención del Covid-19	Se cuenta con un contrato vigente donde se tienen insumos.	100%
41. Inspección insumos para la prevención del Covid-19	Se inspeccionan cada 15 días para llevar control y la necesidad de realizar pedidos.	100%
42. Inspección de uso de EPP para la prevención del Covid-19	Cada vez que se entregan EPP se realiza sensibilización sobre el adecuado uso.	100%
43. Verificación de limpieza y desinfección del lugar de trabajo	Se realizan jornadas de inspección y limpieza	100%
44. Seguimiento a las acciones del protocolo definido por el transporte especial	Se inspeccionan empresas transportadoras	100%
45. Actualizar Inventario / Clasificación de productos químicos (productos e insumos y desechos) (INCLUYE SEGUIMIENTO A CONTRATISTAS Y CONVENIOS)	Se cuenta con inventarios de los productos químicos.	100%

46. Capacitar en Sistema Globalmente Armonizado (SGA) (INCLUYE SEGUIMIENTO A CONTRATISTAS Y CONVENIOS)	Se ha realizado capacitación al personal de mantenimiento	100%
47. Inspección a Instalaciones, áreas de trabajo y trabajadores expuestos a riesgo químico (manipulación de productos): almacenamiento, clasificación, Uso EPP. (Inspecciones según priorización en Matriz peligros.) (INCLUYE SEGUIMIENTO A CONTRATISTAS Y CONVENIOS)	Se realizan inspecciones cada 2 meses	100%
48. Divulgar/ Comunicar / Capacitar a trabajadores y contratistas en prevención de riesgo químico: almacenamiento, clasificación, atención de derrames, Uso de EPP, SGA, etc. (INCLUYE CONVENIOS)	Se realizan inspecciones cada 2 meses	100%
49. Evaluar el riesgo psicosocial (Aplicación de batería)	Se realizó la evaluación del riesgo psicosocial	67%
49. Intervenir áreas con riesgo psicosocial significativo	Se dio inicio en el mes de septiembre con actividades con el psicólogo, se han realizado diferentes intervenciones.	67%
50. Gestión Contractual: Revisión de las especificaciones técnicas para la adquisición de sillas ergonómicas y elementos de confort.	Se cuenta con CDP y aprobación del comité, se está a la espera de la generación del contrato	67%
51. Adquisición de sillas ergonómicas y elementos de confort para puestos de trabajo TTM.	Se cuenta con CDP y aprobación del comité, se está a la espera de la generación del contrato	67%

52. Inspección a puestos de trabajo TTM - con énfasis en riesgo biomecánico.	Se realizó la inspección y una de las mejoras es cambio de sillas	100%
53. Divulgar / Comunicar / Capacitar a trabajadores y contratistas en prevención del riesgo biomecánico: pausas activas, higiene postural y manejo de cargas. (INCLUYE CONVENIOS)	Se realizó capacitación por medio presencial y virtual	100%
54. Inspección a Instalaciones TTM: condiciones inseguras, orden y aseo, uso de EPP, señalización.	Se realizan inspecciones cada 2 meses	100%
55. Divulgar / Comunicar / Capacitar a trabajadores y contratistas en prevención del riesgo eléctrico/mecánico y de Seguridad Industrial en general: condiciones inseguras, orden y aseo, uso de EPP y señalización	Se realizó capacitación por medio presencial.	66%
56. Capacitación en Seguridad Vial y Manejo Defensivo	Se realizó capacitación sobre el Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESTV), el 15/09/2021, asistieron 70 personas  Se dictó capacitación el 22/10/2021 sobre Movilidad segura, asistieron 13 personas.  El 4 de noviembre se sensibilizó al público conductores, pasajeros y personal administrativo en el tema de "Movilidad Segura".	66%
57. Realización de exámenes psicosensométricos para los conductores de TTM SA	Se realizó exámenes psicosensométricos a los conductores en el mes de junio y agosto	100%

58. Elaboración / Actualización Programa de Protección Contra Caídas	Se actualizó el programa	100%
59. Adquisición de EPP para trabajo en alturas certificados	Se cuenta con las cotizaciones, está pendiente la realización de estudios previos	66%
60. Capacitar a trabajadores y contratistas que realizan Trabajo en Alturas, según los niveles de capacitación	Se han realizado capacitaciones al personal	100%
61. Campaña / Comunicación / Divulgación prevención del riesgo Público (INCLUYE CONVENIOS)	Se están realizando las capacitaciones virtuales	100%
62. Campaña / Comunicación / Divulgación prevención de caídas al mismo nivel (resbalones, tropezones) (INCLUYE CONVENIOS)	Se envían correos de divulgación en cuanto a la prevención de caídas al mismo nivel.  Se realizó capacitación por medio del proveedor Congesstya en temas de prevención.	66%
63. Actualización, Socialización, e Implementación del Plan de Emergencias, en el contexto COVID-19	Se realizó socialización y capacitación en 1 auxilios a los brigadistas	100%
64. Convocatoria Nuevos brigadistas (Ver normatividad legal aplicable para conformación de la brigada de acuerdo al tamaño de TTM - Incluir convenios)	Se realizó convocatoria y se inscribieron solo 3, para un total de 10 brigadistas.	100%
65. Actualización - Nombramiento oficial Conformación de brigada de emergencias 2021.	Se cuenta con brigadistas.	100%



66. Actualización de planos con rutas de evacuación, señalización, salidas de emergencias, y puntos de encuentro TTM - en el CONTEXTO COVID-19 Incluir CONVENIOS	Se cuenta con la señalización.	66%
67. Actualizar y verificar inventario reposición y distribución de recursos para emergencias (establecer necesidades para emergencias - incluir convenios)	Se realizó la recarga y señalización de extintores en el mes de junio de 2021.	100%
68. Formación y entrenamiento para la brigada de emergencias (primeros auxilios, extinción de incendios, evacuación y rescate), en el contexto COVID-19	Se realizó formación en 1 auxilios en el mes de marzo y de junio.	100%
69. Recarga y mantenimiento extintores	Se han realizado 2 simulacros en el contexto COVID-19	100%
70. Simulacros de evacuación en el contexto COVID-19	Se han realizado 2 simulacros en el contexto COVID-19	100%
71. Otros simulacros (Ej. Protocolo de Bioseguridad, etc.)	Se han realizado simulacros de escritorios relacionados con casos COVID-19.	100%
72. Rendición de cuentas (Comunicar resultados SST, del periodo)	Se realizó en el mes de marzo está pendiente la de diciembre	100%
73. Noticias - Reportes cortos de SST para divulgar/ comunicar/ socializar los aspectos principales del SG SST.	Se realiza divulgaciones permanentes	100%

74. Investigaciones de accidentes e incidentes de Trabajo (se realizan de acuerdo a la ocurrencia del evento)	Se realizan las investigaciones de manera virtual con el personal responsable	100%
75. Consolidado reporte accidentalidad y enfermedad laboral - Informe Indicadores	Se cuenta con el reporte de accidentalidad	100%
76. Registrar ausentismo por accidentes de trabajo, por enfermedad laboral, por enfermedad común	Se lleva el registro de ausentismo	100%
77. Actualización de la matriz legal de SST frente al Covid-19	Se actualiza cada fin de mes o cada vez que se expida una norma	100%
78. Auditoría interna al Sistema de Gestión en seguridad y salud en el trabajo	Se realizó la auditoria por parte de control interno en el mes de marzo, está pendiente por un ente externo experto técnico en el tema.	100%
79. Auditoría Interna Protocolos Bioseguridad	Se han realizado auditorías internas	100%
80. Auditoría Certificación Terminales Bioseguras	Terminales Medellín está certificada en bioseguridad a partir del 4 de junio de 2021 expedido por el ICONTEC	100%
81. Indicadores SST	Se tienen definidos y medidos los indicadores	100%
82. Seguimiento planes de mejoramiento de SST, o establecimiento de nuevos planes por las causales establecidas en los estándares mínimos o protocolos de bioseguridad, para el mejoramiento del SG-SST. (incluye convenios)	Se realiza seguimiento cada 3 meses	100%
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>		<b>95%</b>
<b>GESTIÓN PROCESOS</b>		

Riesgo: Incumplimiento de la autoevaluación y medición de los procesos y procedimientos		
1. Reformular y estudiar indicadores por proceso	Los indicadores son medidos y analizados con la periodicidad establecida, se genera informe trimestral tal como lo establece el procedimiento. Se realiza reunión para analizar de manera detallada los resultados de las mediciones. Se cuenta con la medición hasta el mes de octubre.	100%
2. Realizar las mediciones respectivas de los indicadores	Se cuenta con la medición de los indicadores con corte al mes de octubre.	100%
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>		<b>100%</b>
<b>GESTION CONTROL Y EVALUACIÓN</b>		
Riesgo: Incumplimiento del Plan de auditorias		
1. Seguimiento semestral a la documentación de los procesos	<p>Hasta la fecha se han realizado los siguientes ajustes dentro de la versión 14 del manual, antes de su publicación oficial:</p> <p>En Generalidades y Campo de Aplicación: Se adiciona la aplicabilidad del Sistema Ambiental</p> <p>Se adicionan procedimientos: 1. Procedimiento Archivo de Expedientes Contractuales por pérdida de competencia para liquidación, versión 1.</p> <p><b>Ajuste de Procedimientos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procedimiento seguimiento y control operativo</li> <li>2. Procedimiento Generar Facturación</li> <li>3. Procedimiento Recibir y Responder Comunicaciones</li> <li>4. Procedimiento Procedimiento Administración Documental</li> <li>5. Procedimiento Administración Documental</li> <li>6. Procedimiento Administración Documental</li> <li>7. Procedimiento Mantenimiento de Bienes</li> </ol>	83%

<p>2. Seguimiento y Evaluación a los planes de mejoramiento</p>	<p><b>El porcentaje de cumplimiento del plan de mejoramiento, producto de las auditorías internas realizadas en el segundo cuatrimestre de 2021, es el siguiente:</b></p> <p>El Plan de mejoramiento para gestión estratégica: se tiene que se levantaron cuatro hallazgos durante la auditoria vigencia 2020, se levantó un hallazgo durante la vigencia 2021 con el aporte de las evidencias se cerró parcialmente un hallazgo del año 2020, pasaron al plan de mejora las restantes quedado en total cuatro hallazgos para el año 2021.</p> <p>El Plan de mejoramiento para gestión financiera: se tiene que se levantó un hallazgo durante la vigencia 2020, pero no se le dio cierre y es así, que en la presente vigencia 2021 se presenta el plan de mejoramiento correspondiente, ampliando la fecha de cumplimiento de la acción correctiva a junio de 2022, se levantaron cuatro hallazgos durante la vigencia 2021, de los cuales se hace acción correctiva pero sigue abierto.</p> <p>El plan de mejoramiento para gestión TIC: se tiene que se levantaron dos 3 hallazgos y 2 que vienen de la vigencia 2020.</p>	<p>100%</p>
<p>3. Realizar auditorías internas establecidas en el plan de trabajo de control interno</p>	<p>El Plan de auditoria 2021, contempla un total de 7 procesos a auditar.</p> <p>A fecha del mes de noviembre se han ejecutado 7 de las 7 auditorías planeadas arrojando un porcentaje de cumplimiento del 100%.</p>	<p>100%</p>
<p>4. Campañas de divulgación de las políticas y documentación actualizada</p>	<p>1. Se han realizado divulgaciones en la revista periplo sobre temas de auditoría y del Modelo de Planeación y Gestion (MIPG).                  2. Se llevo a cabo por parte de la oficina asesora de control interno sensibilización del Modelo de Planeación y Gestion (MIPG) al personal de la entidad.                  3. Se han socializado diferentes temas de control</p>	<p>100%</p>

	interno en los comités institucionales de gestión y desempeño y además se llevó a cabo el comité institucional de coordinación de control interno. 4. Se han socializado diferentes temas del sistema de gestión en los comités institucionales de gestión y desempeño. 5. Se activa la campaña triple AAA (Autocontrol, Autogestión y Autorregulación).	
5. Realizar auditoría interna y externa al sistema de gestión	Las auditorías se ejecutan acorde al programa de auditoría. Se cuenta con el contrato con INSA (realización de la auditoría interna entre el 29 de noviembre y 2 de diciembre) y con el ICONTEC (realización auditoria de renovación en ISO 9001 Y 14001 entre el 13 y 17 de diciembre).	100%
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>		<b>97%</b>
<b>GESTIÓN JURIDICA</b>		
<b>Riesgo: Marco normativo desactualizado</b>		
1. Solicitar por medio de correo electrónico a las dependencias la normatividad aplicada a cada área.	El Profesional Especializado Abogado solicitó el 21/09/2021 por correo electrónico la normatividad vigente a las diferentes dependencias, se ajustó el documento con fecha de última actualización el 30 de septiembre de 2021, el cual fue publicado en la página Web.	100%
2. Actualizar y divulgar el marco normativo con las normas vigentes	El documento se publicó el 30 de junio de 2021	100%
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>		<b>100%</b>
<b>Riesgo: Incumplimiento de términos legales</b>		
1. Medición y seguimiento de los procesos de la rama judicial y notificaciones judiciales de las entidades del estado, verificando trazabilidad y fallos judiciales	Los profesionales especializados abogados, revisan la página verificando la trazabilidad de los procesos judiciales. Por medio consulta de procesos de la rama judicial y notificaciones judiciales de las entidades del estado. Se tiene definido un contrato de prestación de servicios con una abogada externa para realizar diligencias y representar judicial de la Entidad	100%
2. Seguimiento a las alertas de cumplimiento de términos	Planeación genera alertas quincenales sobre las respuestas ante las PQRSD registradas, al cierre del mes de noviembre del año en vigencia, ingresaron en total 87 PQRSD para un consolidado de 1135 solicitudes, 1 de ellas fue anulada radicado 2021071111, de las cuales	100%



<p>son responsabilidad de los convenios de Arrastre de los Vehículos Inmovilizados (INMOVILIZADOS) con 368 solicitudes para un porcentaje del 32% ; el 18% corresponden a las empresas transportadoras con 205 solicitudes; el 1% a entidades públicas y privadas empresa de vigilancia con 7 solicitudes , 3%, empresa de aseo con 29 solicitudes,1%, 7 solicitudes copropiedades de ambas terminales 1% locales comerciales, organizaciones del estado y otras) y el 31% a Terminales con 357 solicitudes.</p> <p>Por su parte, en cuanto al comportamiento de las comunicaciones según tipo, reclamos y quejas tienen mayor recurrencia, cada uno en respectivo orden con cifras de 409 y 252, seguidos por 271 solicitud de información, 174 Derecho de Petición, 11 sugerencias, 1 felicitación, denuncias 17 solicitudes.</p> <p>En cuanto a consolidado de Unidad ARRASTRE Y CUSTODIA cuenta con 371 PQRSD, 299 SECRETARIA GENERAL, SUBGERENTICA TECNIA Y OPERATIVA 199, GERENCIA GENERAL 78, ZONA ZER 129, SUBGERENCIA FINANCIERA Y COMERCIAL 59, Y SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO 1.</p> <p>Durante todo el año en promedio se ha dado un cumplimiento del 90% sobre una meta del 100%, ante la atención y respuesta de las PQRSD. Es decir que no se ha cumplido la meta.</p>		
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>		<b>100%</b>
<b>PROCESO GESTIÓN BIENES Y SERVICIOS</b>		
<b>Riesgo: Bienes muebles e inmuebles sin registro y trazabilidad en el sistema</b>		
1. Realizar dos inventarios al año de los bienes muebles e inmuebles	Para el mes de agosto se han efectuado el inventario con las carteras de los empleados.	30%
2. Documentar el proceso administración de bienes y fijar políticas	Se está en proceso de documentación del procedimiento de arrendamientos	30%

3. Definir políticas para dar de baja a los bienes.	Para dar de baja a los bienes se está utilizando un procedimiento establecido en la resolución 181 de 2008. Se hace necesario el ajuste y actualización de las políticas teniendo en cuenta el contexto interno y externo de la organización.	26%
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>		<b>29%</b>
<b>Riesgo: Incumplimiento de la labor de supervisión y vigilancia de los contratos</b>		
1. Actualizar manual de supervisión	En la actualidad se cuenta con la Resolución 2019050447 la cual adiciona un párrafo a la resolución N.º 419 de 2011 manual de interventoría de contratos incluyendo tema de supervisión de los contratos de arrendamiento. A la fecha no se ha ajustado el manual de supervisión.	20%
2. Capacitar supervisores	Constantemente se presta soporte y acompañamiento en temas de supervisión e interventoría de los contratos por medio de los abogados de la Entidad.	73%
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>		<b>47%</b>
<b>PROCESO GESTIÓN FINANCIERA</b>		
<b>Riesgo: Deficiencia de planeación presupuestal</b>		
1. Realizar mesas de trabajo con los líderes o participantes de las subgerencias y áreas, para la formulación del presupuesto.	Se definió el presupuesto 2022 para cubrir los planes de la Entidad con cada líder de área, soportando el ejercicio la Subgerencia de Planeación y la Financiera.  El presupuesto 2022 ya cuenta con aprobación de junta directiva y COMFIS.	100%
2. Establecer los proyectos alineados al plan estratégico y experiencia del viajero.	Para el año 2021 se establecieron los proyectos articulados al plan estratégico "Terminales Medellín Futuro 2030". El presupuesto se asigna a través del Plan de acción, al cual se le realizó en compañía de la Subgerencia Financiera y la Secretaria General una validación del plan de acción, permitiendo la priorización y postergación de algunos proyectos, considerando la situación económica y los temas de	100%

	austeridad.  Acorde a la aprobación del presupuesto 2022, se definieron los planes de acción y plan de adquisiciones para la vigencia del 2022	
3. Seguimiento trimestral a los planes y proyectos en ejecución física y presupuestal	Terminales Medellín ha sido impactada por la emergencia sanitaria a recurrido a un préstamo de liquidez para solventar las obligaciones.  El plan de acción cuenta con un valor modificado de \$ 2.318.342.428, La reducción fue avalada por la junta directiva por medio del acta 392, a la fecha va un cumplimiento del 91%.	100%
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>		<b>100%</b>
<b>Riesgo: Perdida de Recursos Económicos</b>		
1. Realización de arqueos a los diferentes negocios de TTM	La Tesorería ha realizado la validación de los 14 arqueos realizados en cada una de las cajas de la Terminal Norte y Sur no se encontraron novedades.	100%
2. Realizar circularizaciones con deudores	La Tesorería corre mensualmente el proceso de facturación, previo a la información dada por el supervisor de los contratos de arrendamientos, el Técnico Administrativo de Bienes.	100%
3. Establecer pólizas de seguros con un adecuado cubrimiento	Las pólizas fueron actualizadas para generar un mayor cubrimiento de la Entidad, acorde a los lineamientos jurídicos que dictamina la Secretaría General	100%
4. Conciliaciones Bancarias	La Tesorería revisa las conciliaciones contra bancos y libros mensualmente	100%
5. Actualizar el Procedimiento de Arrendamiento de inmuebles	A la fecha se cuenta con un procedimiento de arrendamientos con los lineamientos que definió Terminales. Pero se está en proceso de mejora.	50%
6. Realizar comité de cartera	Se han realizado veintidós comités de cartera, donde se toman decisiones, se generan directrices para el control del proceso, alivios, opciones de pago y cobro de la cartera.	100%
7. Actualización del manual de cobros y pagos	Se han realizado reuniones con líderes jurídicos y personal financiero con el objetivo de unificar	15%

	critérios y proceder con la generación del documento.	
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>		<b>81%</b>
<b>PROCESO GESTION OPERACIÓN</b>		
<b>Riesgo: Incumplimiento del Plan de Mantenimiento</b>		
1. Definir hojas de vida de los equipos críticos de la infraestructura física y actualizarla de acuerdo a las mejoras efectuadas sobre las mismas	Se cuentan con las hojas de vidas ajustadas a cada uno de los equipos.	100%
2. Mejorar el plan de mantenimiento	El plan de mantenimiento de la infraestructura física y tecnológica ha cumplido la meta del indicador del 80%(mantenimientos ejecutados sobre los planeados).	100%
3. Realizar seguimiento oportuno a todas las solicitudes reportadas	Se han gestionado y realizado seguimiento a las diferentes novedades de mantenimiento. Muchas de las acciones se gestionan por medio de contratos con proveedores que prestan los servicios y apoyo a la gestión Técnica de TTM.	100%
4. Realizar seguimiento al plan de mantenimiento	Las novedades de mantenimiento son gestionadas por medio de los contratos establecidos para ello. Adicionalmente se cuenta con personal de mantenimiento capacitado para la atención de aquellos mantenimientos que no requieren una intervención contractual.	100%
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>		<b>100%</b>
<b>TOTAL GENERAL CUMPLIMIENTO PLAN DE RIESGOS POR PROCESO:</b>		<b>88%</b>
<b>SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b>		

<p>Seguimiento a la Actualización Proceso Gestión Operación</p>	<p>El proceso Gestión de la Operación cuenta con la documentación actualizada. Se han realizado ajustes en el Procedimiento seguimiento y control operativo, el Procedimiento Generar Facturación y el Procedimiento Recibir y Responder Comunicaciones, todo acorde a la expedición e implementación del control en los patios operativos.</p>	<p>100%</p>
<p><b>TOTAL GENERAL CUMPLIMIENTO RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:</b></p>		<p><b>100%</b></p>
<p><b>TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS</b></p>		
<p>1. Organizar y realizar informe de gestión anual rindiendo cuentas de las actividades y resultados de Terminales de Transporte de Medellín.</p>	<p>Se realizó rendición de cuentas el 15 de diciembre por parte del Sr Gerente General, sobre la gestión realizada en el año 2021 de manera remotamente parcial (es decir virtual y presencial), la presencial en la Terminal del sur y con una conexión remota por el canal de YouTube.</p>	<p>100%</p>
<p>2. Seguimiento a la atención oportuna de las PQRSD</p>	<p>en total 87 PQRSD para un consolidado de 1135 solicitudes, 1 de ellas fue anulada radicado 2021071111, de las cuales son responsabilidad de los convenios de Arrastre de los Vehículos Inmovilizados (INMOVILIZADOS) con 368 solicitudes para un porcentaje del 32% ; el 18% corresponden a las empresas transportadoras con 205 solicitudes; el 1% a entidades públicas y privadas empresa de vigilancia con 7 solicitudes , 3%, empresa de aseo con 29 solicitudes,1%, 7 solicitudes copropiedades de ambas terminales 1% locales comerciales, organizaciones del estado y otras) y el 31% a Terminales con 357 solicitudes.</p> <p>Por su parte, en cuanto al comportamiento de las comunicaciones según tipo, reclamos y quejas tienen mayor recurrencia, cada uno en respectivo orden con cifras de 409 y 252, seguidos por 271 solicitud de información, 174 Derecho de Petición, 11 sugerencias, 1 felicitación, denuncias 17 solicitudes.</p> <p>En cuanto a consolidado de Unidad ARRASTRE Y CUSTODIA cuenta con 371 pqrds, 299 SECRETARIA</p>	<p>100%</p>



	<p>GENERAL , SUBGERENTICA TECNIA Y OPERATIVA 199, GERENCIA GENERAL 78, ZONA ZER 129, SUBGERENCIA FINANCIERA Y COMERCIAL 59, Y SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO 1.</p> <p>Durante todo el año en promedio se ha dado un cumplimiento del 90% sobre una meta del 100% ,ante la atención y respuesta de las PQRSD. Es decir que no se ha cumplido la meta.</p>	
3. Seguimiento a las mejoras al sistema de gestión documental	<p>Se han efectuado mantenimientos al Sistema de Gestión documental QFDOCUMENT, Sw que soporta diferentes trámites.</p> <p>Se presta asesoría y soporte en el funcionamiento del sistema.</p>	100%
<b>TOTAL GENERAL CUMPLIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS:</b>		<b>100%</b>

**CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

<p>1. Seguimiento a las Mejoras de la plataforma comunicacional de la Entidad teniendo en cuenta de la normatividad</p>	<p><b>Durante el transcurso del año se han realizado diferentes estrategias que apuntan al objetivo misional de la entidad. Con las siguientes estrategias</b></p> <p><b>Público Interno:</b> El boletín interno Periplo, es un medio digital dirigido mensualmente a los servidores de Terminales Medellín, en el cual se promocionan actividades institucionales, información de interés, noticias. convirtiéndose en un espacio para compartir e incentivar la participación de los funcionarios, y dar mayor difusión a temas de calidad, política ambiental, financiera, seguridad, salud ocupacional y gestión humana, así mismo se hace uso del correo electrónico para la divulgación de los diferentes temas de interés, a través de una e-Card o video. Se activa la campaña Triple AAA (Autocontrol, Autogestión, Autorregulación) y "Vámonos en Bus"</p> <p><b>Público Externo:</b> A través de los diferentes medios externos se divulga información sobre el plan estratégico, gestión empresarial, temas de transporte, autocuidado, medidas de seguridad y recomendaciones para usuarios pasajeros por medio de la página web y las redes sociales, impulsado también la compra de tiquetes online a través de la página. Buscado ser un actor estratégico regional, Terminales Medellín ha venido articulándose con las diferentes entidades para generar estrategias que visibilicen la entidad y que impulsen las buenas prácticas.</p>	<p>100%</p>
<p><b>TOTAL GENERAL CUMPLIMIENTO MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>		<p>100%</p>
<p><b>QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b></p>		

1. Código de Integridad	Se cuenta con el código de integridad aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño. El código está legalizado por el radicado 2021050145 del 20 de mayo de 2021. Se realizó proceso de divulgación en el mes de noviembre.	88%
2. Responsabilidad Social	Terminales Medellín logra el certificado en responsabilidad social y empresarial, Fenalco Solidario aplicó el diagnóstico, el cual aplica las evaluaciones pertinentes en los nueve componentes y dictamina por medio del comité de certificación el aval del certificado. El último certificado otorgado se generó en el mes de noviembre del 2021.	100%
<b>TOTAL GENERAL CUMPLIMIENTO MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>		<b>94%</b>
<b>TOTAL GENERAL CUMPLIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN:</b>		<b>97%</b>

Por último cabe señalar, que la normalidad de la entidad se vio truncada con el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020, mediante el cual se declaró el Estado de Emergencia, Económica y Social en todo el territorio nacional y el Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, mediante el cual se ordenó el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas en Colombia y posteriormente con medidas restrictivas y de confinamiento, medidas que impactaron no solamente a la entidad sino la operación de las empresas transportadoras. A corte del presente informe Terminales de Transporte de Medellín viene reactivándose económicamente.

**Juan Mario Bustamante Mejía**  
Asesor de Control Interno