

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, abril 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.

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	Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración	Media (2)	Catastrófica (15)	30	Importante	Subgerente de Planeación y Desarrollo Profesional Universitario TIC Secretario General Profesional 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 Profesional Especializado Recurso Humano
Gestión Humana	4	Falencias en la administración de las historias laborales	Media (2)	Catastrófica (15)	30	Importante	Secretario General Profesional 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 Profesional 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	Marco normativo desactualizado	Alta (3)	Catastrófica (15)	45	Inaceptable	Secretario General Profesional 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 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. En esta vigencia se adoptó 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 registrarán 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; 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) y se rindió informe de gestión de la vigencia 2020 a la comunidad en general por parte del Gerente General de Terminales Medellín de manera virtual ; 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 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.

Cartelera institucional: 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 de Calidad 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 del Buen Gobierno: Es importante la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos. Si bien se tiene definido un Código de Buen Gobierno, se hace necesario actualizarlo debido a los cambios que ha sufrido la entidad y a lo propuesto por el DAFP respecto al Código de Integridad.

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.

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 ABRIL 30	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Riesgo: Incumplimiento al plan estratégico		
1. Realizar Informe de gestión (anual)	Se presentó el informe de la gestión realizada en el 2020 a la junta el día Miércoles 3 de marzo y a la asamblea el día Jueves 25 de marzo de 2021.	33%
2. Informe de gestión expedido por la oficina asesora de control interno	La oficina de control interno ha realizado las siguientes auditorias e informes: El Plan de auditoria, se ha llevado a cabo según lo	33%

planeado inicialmente, debido a la Pandemia por la COVID-19, se expuso a la alta dirección la necesidad de ampliar las fechas para la ejecución de algunas auditorias, y según esta aprobación se han ejecutado de manera rigurosa cumpliendo los tiempos establecidos. Hasta la fecha de presentación de este seguimiento, el plan no ha sufrido modificaciones significativas que puedan poner en riesgo el cumplimiento efectivo y oportuno del Plan de auditorio aprobado.

Se relaciona el Plan de Auditoria Aprobado para la vigencia actual por la alta dirección para el primer cuatrimestre de 2021, el cual se ha desarrollado de acuerdo a lo establecido allí, junto con resultados de las auditorias.

Se auditó el Proceso Gestión Humana y Gestion Seguridad y Salud en el Trabajo, la fecha programada para su realización fue del 1 al 16 febrero de 2021 y se realizó entre el 10 de febrero y el 2 de marzo de 2021 y el 3 de marzo, los resultados finales se soportan por medio del radicado No. 20210030032, con una actividad para plan de mejoramiento del proceso SG-SST.

Se auditó el Proceso Gestión operación terminales, la fecha programada para su realización fue del 5 al 22 de marzo de 2021 y se realizó entre el 9 y 15 de abril de 2021, según Informe Final radicado 20210030055, con tres (3) actividades para plan de mejoramiento.

Se auditó el Proceso Gestión Jurídica, la fecha programada para su realización es desde el 5 al 22 abril de 2021, fue realizada el 20 de abril al 13 de mayo de 2021, fue terminada el día 13 de mayo de 2021, según Informe Final radicado No. 2021030075, con cuatro (4) actividades para plan de mejoramiento.

Se han presentado los informes de ley dentro de los términos.

<p>3. Seguimiento al Plan Estratégico (en cumplimiento trimestral)</p>	<p>El plan de acción cuenta con una planeación de \$ 2.644.248.471, el 27 de abril se 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 austeridad. Acorde a lo indicado la ejecución presupuestal es de \$1.637.183.572, cumpliendo a la fecha con un 62%.</p>	<p>24%</p>
<p>CUMPLIMIENTO POR ACTIVIDAD</p>		<p>30%</p>
<p>GESTIÓN TECNOLOGIA E INFORMACIÓN</p>		
<p>Riesgo: Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración</p>		
<p>1. Instalación y actualización de antivirus en la infraestructura tecnológica</p>	<p>1. Contrato 095-2020 IT&Security Consultores Ltda - con un objeto contractual: 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 fuegos (firewall) de marca Fortigate en los equipos de Terminales de Transporte de Medellín S.A, por valor \$ 25.465.986, inició el 10/08/2020 y termina el 9/08/2021</p> <p>2. El Contrato 085-2020 con Manar Technologies Sociedad por acciones Simplificada- con un objeto contractual: Renovación de licencias, servicio de soporte y mantenimiento del software de inteligencia de negocios QlikSense, por un valor \$5.107.957, inició el 25/07/2020 y termina 24/07/2021</p>	<p>33%</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 termina el 12/07/2021-48%</p> <p>2. El Contrato 011-2021 inicia el 14/01/2021 y finaliza el 31/12/2021, por un valor \$37.625.143- 34%</p> <p>3.El Contrato 014-2021 inició el 14/01/2021 y termina el 13/12/2021, por valor de \$80.965.269-34%</p>	<p>35%</p>

	<p>4. El contrato 020-2021 inició el 1/02/2021 y 31/12/2021, por valor \$113.752.672-34%</p> <p>5. El Contrato 025-2021- por valor de \$ 30.400.000, inició el inicio 1/02/2021 y termina 30/11/2021-29%</p> <p>6. El Contrato 026-2021- inició el 3/02/2021 y termina el 31/12/2021, con el objeto, por valor \$ 23.090.760-34%</p> <p>7. El Contrato 028-2021- inició el 11/02/2021 y termina el 31/12/2021, por valor de \$ 7.365.000.-34%</p> <p>8. El Contrato 029-2021- inició el 17/02/2021 y termina 31/12/2021, por valor \$ 3.701.802-34%</p> <p>9. El Contrato 034-2021- inició el 19/02/2021 y termina el 31/12/2021 por valor\$ 104.734.800-34%</p> <p>10. El Contrato 035-2021-inició el 24/02/2021 y termina el 31/12/2021, por valor \$ 97.389.600-34%</p> <p>11. El Contrato 048-2021-inicia el 11/03/2021 y termina 31/12/2021, por valor \$ 327.250.000-34%</p> <p>12. El Contrato 049-2021- inicia el 17/03/2021 y termina el 31/12/2021, por un valor de \$ 17.335.063-34%</p> <p>13. El Contrato 053-2021- inicia el 12/03/2021 y termina 12/05/2021, por valor de \$ 19.959.400-34%</p> <p>14. El Contrato 055-2021- inicia el 9/04/2021 y termina el 31/12/2021, por valor \$ 379.924.088-34%</p> <p>15. El Contrato 059-2021-inicia el 9/04/2021 y el 31/12/2021, por valor \$ 481.589.460-34%</p> <p>16. El contrato 067-2021- inicia el 13/04/2021 y termina el 31/12/2021, por valor \$ 272.855.993-34%</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</p>	<p>33%</p>

	<p>transporte de Medellín s.a., por valor \$ 97.389.600de terminales de transporte de Medellín s.a., por valor \$ 97.389.600</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 vinculado</p> <p>Se suscribió el contrato 054-2021 con SET INTEGRAL S.A.S, por 108352958, con inicio del 18/03/2021 y fecha de terminación de 31/12/2021., con este contrato se da cumplimiento a:</p> <p>Planta eléctrica de emergencias T. del sur:</p> <p>Mantenimiento preventivo semestral de planta eléctrica Stewart & Stevenson, de potencia entre 150-250kVA. Incluye: - Limpieza y lubricación en general de todos los componentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>Planta eléctrica de emergencias T. del norte:</p> <p>Mantenimiento preventivo trimestral a planta electrica Stewart & Stevenson, de potencia entre 150-250 kVA. Incluye</p>	<p>33%</p>

	<ul style="list-style-type: none"> * 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. 	
5. Actualización y configuración de firewall	Se cuenta con proveedores que soportan esta actividad por medio del Contrato 095-2020 IT&Security Consultores Ltda. - con un objeto contractual :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 fuegos (firewall) de marca Fortigate en los equipos de Terminales de Transporte de Medellín S.A, por valor \$ 25.465.986 , inició el 10/08/2020 y termina el 9/08/2021	33%
6 Inactivar y activar los permisos de las personas que se retiran o ingresan.	A la fecha se han activado y desactivado los permisos a los diferentes empleados que han estado en procesos de vinculación y desvinculación.	33%
7. Divulgación de buenas prácticas para la custodia de la información institucional	Se presta asesoría técnica y capacitación en sitio a cada funcionario, si el mismo lo requiere y es solicitado.	33%
8 Realización de aseo especial y fumigación en el archivo de TTM	Se cuenta 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(ADQUISICIONES)=\$1.263.844.276. Objeto: Prestar los servicios de aseo y limpieza en las instalaciones de Terminales de Transporte de Medellín S.A. Y sus unidades Se cuenta con un contrato que presta el servicio para la desinfección y fumigación de áreas administrativas y	33%

	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 finaliza el 10/06/2021	
9 verificar tablas de retención documental y tablas de valoración	Se cuenta con las propuestas para el acompañamiento en la actualización y mejora en la gestión documental, pero a la fecha no se ha realizado la contratación del servicio debido a los impactos de la emergencia sanitaria.	0%
TOTAL CUMPLIMIENTO		30%
GESTION HUMANA		
Riesgo: Reclutamiento del personal sin el lleno de los requisitos		
1. Verificación de títulos bachiller, técnicos, tecnólogos, profesionales y otros, y experiencia laboral en las diferentes entidades, para personas en proceso de selección	Se han realizado las verificaciones de los títulos aportados, como las certificaciones laborales a través de correo electrónico, de todas las personas que se vinculan a Entidad.	33%
2. Verificación aleatoria de hojas de vida personal vinculado	A medida que se generan documentos por empleado que requiera de actualización del expediente, se escanean y se adjuntan. Además, se realiza revisión de las historias laborales del personal vinculado	33%
TOTAL CUMPLIMIENTO		33%
Riesgo: Falencias en la administración de las historias laborales		
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.	33%
2. Digitalización	Todas las historias laborales se encuentran digitalizadas en QFDocument y también en Gestión Positiva.	33%

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.	33%
TOTAL CUMPLIMIENTO		33%
Riesgo: Incumplimiento de normas relacionadas con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo		
1. Seguimiento estándares mínimos SG SST.	Se ha dado cumplimiento a los estándares mínimos de SG SST	33%
2. Identificación y actualización de requisitos legales aplicables SST y evaluación de cumplimiento (incluyendo lo relacionado al COVID-19)	Se actualizó la matriz legal	33%
3. Evaluar plataforma estratégica SST (Política, Objetivos, Indicadores)	Se realizó la evaluación de la plataforma estratégica de SST	33%
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	Se elaboró el Plan anual 2021	33%

vigente relativa a SST y las actividades para implementación de los Estándares Mínimos SG--SST)		
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	33%
6. Afiliaciones y pagos al Sistema de Riesgos Laborales	Se cuentan con las afiliaciones al sistema de riesgos	33%
7. Verificar afiliación de contratistas internos y externos	Se validaron las afiliaciones de los contratistas	33%
8. Socializar / Divulgar Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial y Responsabilidades SST	Se ha realizado la socialización en un 75% sobre el 100%	33%
9. Reuniones de COPASST	Se han realizado las reuniones programadas para el COPASST	33%
10. Capacitación a miembros del COPASST (VER PLAN DE TRABAJO COPASST) + (investigación de AT e inspecciones)	Se han ejecutado las capacitaciones a los miembros del COPASST	33%
11. Gestión del COPASST (Seguimiento al cumplimiento de actividades / Plan de Trabajo 2021)	Se ha realizado el seguimiento respectivo a la Gestión del COPASST	33%
12. Capacitación a miembros del Comité de Convivencia	No se ha ejecutado	0%
13. Gestión del Comité de Convivencia Laboral (Seguimiento al cumplimiento de actividades / Plan de Trabajo 2021)	No se ha ejecutado	0%

14. Semana de Seguridad y Salud en el trabajo	No se ha ejecutado	0%
15. Capacitación, inducción y reinducción a trabajadores, contratistas (prestación de servicios y externos), y practicantes.	se realiza constantemente	33%
16. Realizar curso 50 horas SG SST / curso 20 horas (quien aplique) (Verificar pendientes por realizar)	El personal esta realizando el curso	33%
17. Actualización de la matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles, en el contexto COVID-19	Se cuenta con la matriz de peligros actualizada	33%
18. Identificar y evaluar cambios organizacionales (esta actividad se realizará siempre que exista un cambio organizacional que aplique al procedimiento)	Se ha presentado cambio en los puestos de trabajo	33%
19. Mediciones ambientales / higiénicas, físicas: Ruido (Sonometrías), Iluminación, Confort Térmico. (Considerar mediciones según priorización en Matriz de Peligros)	Se ha presentado cambio en los puestos de trabajo	33%
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 han realizado acciones correctivas y de mejora en los puestos de trabajo en relación con bioseguridad	33%
21. Seguimiento implementación medidas de	Se han realizado acciones correctivas y de mejora en los puestos de trabajo	33%

Intervención, prevención y control definidas en la matriz de peligros. (La Línea Base para este seguimiento, son las acciones preventivas y correctivas SST)		
22. Levantamiento de necesidades de EPP y de Bioseguridad. Realizar evaluación técnica de las propuestas presentadas. (incluyendo las necesidades de convenios)	Se han adquirido los elementos de protección personal para los servidores y contratistas	33%
23. Seguimiento uso EPP (Cumplimiento Normas SST, incluyendo convenios)	Se realiza entrega y seguimiento a la utilización de los EPP	33%
24. Actualización de Matriz de EPP, tomando en cuenta contexto COVID-19	se cuenta con la matriz de elementos de protección personal actualizada	33%
25. Revisión de los términos contractuales. Proveedor de exámenes médicos ocupacionales	Se cuenta con las diferentes revisiones de los términos contractuales y supervisión de los entregables.	33%
26. Actualización de profesiograma.	Se cuenta con el profesiograma actualizado	33%
27. Exámenes Complementarios: perfil lipídico, glicemia, cuadro hemático, Audiometrías, espirometrías, KOH de uñas, pruebas psicosenométricos (para quien aplique, según cargo)	Se han realizado exámenes laborales de ingreso y seguimiento a las recomendaciones que ha generado el médico laboral	33%
28. Valoraciones médicas 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) /	Se realizaron las valoraciones médicas, de ingreso, periódicas y de retiro.	33%

Tomando en cuenta el presupuesto estipulado		
29. Semana de la Salud	No se ha ejecutado	0%
30. Seguimiento al cumplimiento restricciones médico - laborales (según el número de recomendaciones que lleguen a los trabajadores)	Se han realizado diferentes socializaciones y sensibilización promocionando el autocuidado	33%
31. Programa Vacunación: Influenza.	Se estan realizando los diferentes seguimientos de las restricciones médico-laborales de los servidores públicos	33%
32. 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)	No se ha ejecutado	0%
33. 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 han realizado inspecciones de bioseguridad	33%
34. Revisión y Ajuste del procedimiento de prevención del Covid-19.	Se han realizado las socialización y comunicaciones respectivas en temas de bioseguridad	33%

35. Diseño de cartilla con protocolos específicos de prevención del Covid-19	Se ajusta el procedimiento	33%
36. Construcción - Actualización de protocolos específicos de prevención del Covid-19 para temporadas específicas en la terminal.	Se generó el protocolo	33%
37. Comunicación e implementación de los protocolos específicos de prevención del Covid-19	Se generó el protocolo	33%
38. Capacitación sobre transmisión y prevención del Covid-19	Se implementaron y socializaron los protocolos	33%
39. Suministro de insumos para la prevención del Covid-19	Se ha brindado las diferentes capacitaciones en la prevención de COVID.	33%
40. Inspección insumos para la prevención del Covid-19	Se han entregado los diferentes suministros de insumos para la prevención del COVID.	33%
41. Inspección de uso de EPP para la prevención del Covid-19	Se han realizado las diferentes inspecciones de los insumos para la prevención del COVID.	33%
42. Verificación de limpieza y desinfección del lugar de trabajo	Se han inspeccionado el uso de los Elementos de Protección de Personal	33%
43. Seguimiento a las acciones del protocolo definido por el transporte especial	Se han realizado las diferente acciones de limpieza y desinfección en los lugares de trabajo	33%
44. Actualizar Inventario / Clasificación de productos químicos (productos e insumos y desechos) (INCLUYE SEGUIMIENTO A CONTRATISTAS Y CONVENIOS)	Se han realizado las diferentes acciones establecidas en el protocolo	33%
45. Capacitar en Sistema Globalmente Armonizado (SGA)	Se cuenta con inventarios de los productos químicos	33%

(INCLUYE SEGUIMIENTO A CONTRATISTAS Y CONVENIOS)		
46. 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.) SEGUIMIENTO A CONTRATISTAS Y CONVENIOS)	Se ha realizado capacitación al personal de mantenimiento	33%
47. 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 han realizado las diferentes inspecciones en las instalaciones y áreas de trabajo	33%
48. Intervenir áreas con riesgo psicosocial significativo	Se han realizado diferentes socializaciones y sensibilización promocionando sobre el riesgo químico	33%
49. Gestión Contractual: Revisión de las especificaciones técnicas para la adquisición de sillas ergonómicas y elementos de confort.	No se ha ejecutado	0%
50. Adquisición de sillas ergonómicas y elementos de confort para puestos de trabajo TTM.	No se ha ejecutado	0%
51. Inspección a puestos de trabajo TTM - con énfasis en riesgo biomecánico.	No se ha ejecutado	0%
52. Divulgar / Comunicar / Capacitar a	No se ha ejecutado	0%

trabajadores y contratistas en prevención del riesgo biomecánico: pausas activas, higiene postural y manejo de cargas. (INCLUYE CONVENIOS)		
53. Inspección a Instalaciones TTM: condiciones inseguras, orden y aseo, uso de EPP, señalización.	Se han realizado las diferentes socializaciones y capacitaciones al personal	33%
54. 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 han realizado inspección en relación a orden y aseo espacios bioseguros.	33%
55. Capacitación en Seguridad Vial y Manejo Defensivo	No se ha ejecutado	0%
56. Realización de exámenes psicosenométricos para los conductores de TTM SA	Se han realizado los exámenes	33%
57. Elaboración / Actualización Programa de Protección Contra Caídas	Se tiene actualizado el programa	33%
58. Adquisición de EPP para trabajo en alturas certificados	No se ha ejecutado	0%
59. Capacitar a trabajadores y contratistas que realizan Trabajo en Alturas, según los niveles de capacitación	Se brindaron las diferentes capacitaciones	33%

60. Campaña / Comunicación / Divulgación prevención del riesgo Público (INCLUYE CONVENIOS)	Se han realizado las diferentes socializaciones sobre la prevención del riesgo	33%
61. Campaña / Comunicación / Divulgación prevención de caídas al mismo nivel (resbalones, tropezones) (INCLUYE CONVENIOS)	No se ha ejecutado	0%
62. Actualización, Socialización, e Implementación del Plan de Emergencias, en el contexto COVID-19	Se está actualizando el Plan de Emergencias	33%
63. Convocatoria Nuevos brigadistas (Ver normatividad legal aplicable para conformación de la brigada de acuerdo al tamaño de TTM - Incluir convenios)	Se cuenta con brigadistas	33%
64. Actualización - Nombramiento oficial Conformación de brigada de emergencias 2021.	Se cuenta con brigadistas	33%
65. Actualización de planos con rutas de evacuación, señalización, salidas de emergencias, y puntos de encuentro TTM - en el CONTEXTO COVID-19 Incluir CONVENIOS	No se ha ejecutado	0%
66. Actualizar y verificar inventario reposición y distribución de recursos para emergencias (establecer necesidades para emergencias - incluir convenios)	No se ha ejecutado	0%

67. Formación y entrenamiento para la brigada de emergencias (primeros auxilios, extinción de incendios, evacuación y rescate), en el contexto COVID-19	Se realiza capacitación a los integrantes a la brigada de emergencia en primeros auxilios y manejo de DEA	33%
68. Recarga y mantenimiento extintores	Se han realizado las recargas a los extintores	33%
69. Simulacros de evacuación en el contexto COVID-19	Se han ejecutado simulacros	33%
70. Otros simulacros (Ej. Protocolo de Bioseguridad, etc.)	Se han realizado simulacros de escritorios relacionados con casos COVID-19	33%
71. Rendición de cuentas (Comunicar resultados SST, del periodo)	Se ha realizado la rendición de cuentas	33%
72. Noticias - Reportes cortos de SST para divulgar/ comunicar/ socializar los aspectos principales del SG SST.	Se ha brindado las diferentes socializaciones	33%
73. Investigaciones de accidentes e incidentes de Trabajo (se realizan de acuerdo a la ocurrencia del evento)	Se han realizado las diferentes investigaciones de accidentes e incidentes	33%
74. Consolidado reporte accidentalidad y enfermedad laboral - Informe Indicadores	Se han realizado la investigación de las enfermedades laborales	33%
75. Registrar ausentismo por accidentes de trabajo, por enfermedad laboral, por enfermedad común	Se lleva el registro de ausentismo	33%
76. Actualización de la matriz legal de SST frente al Covid-19	Se cuenta con el reporte de accidentalidad	33%
77. Auditoría interna al Sistema de Gestión en seguridad y salud en el trabajo	Esta actividad se realizó en el mes de marzo por parte de control interno	33%

78. Auditoría Interna Protocolos Bioseguridad	Se ejecutó la auditoria	33%
79. Auditoría Certificación Terminales Bioseguras	Terminales Medellín está certificada en bioseguridad a la espera que el certificado sea expedido por el ICONTEC	33%
80. Indicadores SST	Se tienen definidos y medidos los indicadores	33%
81. 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 el respectivo seguimiento	33%
TOTAL CUMPLIMIENTO		27%
GESTIÓN PROCESOS		
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 marzo.	33%
2. Realizar las mediciones respectivas de los indicadores	Se han realizado las mediciones, falta el consolidado y análisis para generar el informe. Se cuenta con la medición el mes de marzo.	33%
TOTAL CUMPLIMIENTO		33%
GESTION CONTROL Y EVALUACIÓN		
Riesgo: Incumplimiento del Plan de auditorias		

<p>1. Seguimiento semestral a la documentación de los procesos</p>	<p>Se cuenta con la versión 13 del Manual de Gestión, en el cual:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Se ajusta el campo de "Generalidades y campo de aplicación". -Se ajusta el campo de Documentación. -Se ajusta el campo de Mapa de Procesos -Se ajusta el campo Sistema de Control, con la nueva estructura del MECI- MIPG -Se modifica el campo comunicación interna y externa. -Se ajusta el campo de la Política Ambiental -Se ajusta el proceso Gestión Estratégica a la versión 2.0.1 con fecha 2019/12/27 -Se ajusta el proceso Gestión de Bienes y Servicios a la versión 4.0.0 con fecha 2019/10/29 -Se ajusta el proceso Gestión Procesos a la versión 1.0.7 con fecha 2019/12/27 -Se ajusta el proceso Gestión Tecnología e Información a versión 1.0.9 con fecha 2019/11/12 <p>Está en proceso de mejora el procedimiento de arrendamientos</p> <p>Se está en proceso de actualizar la versión del Manual para versión 14.</p>	<p>20%</p>
<p>2. Seguimiento y Evaluación a los planes de mejoramiento</p>	<p>El porcentaje de cumplimiento del Plan de Mejoramiento, Producto de las auditorías Internas realizadas en el primer cuatrimestre de 2021, es el siguiente:</p> <p>El Plan de mejoramiento para la Secretaria General:</p> <p>Esta establecido al Proceso Gestion de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual es: mantener e implementar un procedimiento para evaluar el impacto sobre la seguridad y salud en el trabajo que puedan generar los cambios internos y cambios externos. Lo anterior con el fin de que contribuya a la toma de decisiones. Con el aporte correcto y oportuno de las Evidencias, se cerró satisfactoriamente el Plan de Mejoramiento. Ejecutado al 100% de manera eficaz, eficiente y oportuno.</p> <p>Plan de mejoramiento de Gestion Operación Terminales:</p> <p>Se levantó tres hallazgos, y según aporte de evidencias sobre el avance de la gestión en ellos se tiene lo siguiente:</p> <p>1.Un hallazgo cerrado, con efectividad, oportunidad y eficacia, es decir al 100% ejecutado, teniendo en</p>	<p>33%</p>

	<p>cuenta que la fecha propuesta de terminación era para el día 15 de mayo, y se aportó la evidencia suficiente para su cierre el día 10.</p> <p>2.Un hallazgo en Gestion (abierto), toda vez que la fecha de finalización propuesta por el proceso responsable es diciembre 31 de 2021, se ha hecho aporte de evidencias que dan cuenta del seguimiento al hallazgo de manera oportuna, con lo cual se estima un avance del 12,5% en la ejecución de ésta.</p> <p>3.Un hallazgo en Gestion (abierto), toda vez que la fecha de finalización propuesta por el proceso responsable es diciembre 31 de 2021, se ha hecho aporte de evidencias que dan cuenta del seguimiento al hallazgo de manera oportuna, con lo cual se estima un avance del 12,5% en la ejecución de ésta.</p> <p>Con lo anterior se observa que en general el plan de mejoramiento propuesto por Gestion Operación a la fecha tiene un avance del 25%, se considera satisfactoria la ejecución adelantada en las acciones correctivas.</p> <p>Plan de mejoramiento de Gestion Jurídica:</p> <p>En vista que el día 13 de mayo se emitió Informe final de auditoria al proceso Gestion Jurídica, aún está dentro del plazo máximo establecido por Control Interno para levantar el respectivo plan de mejoramiento.</p> <p>En cuanto al cumplimiento del Plan de mejoramiento Levantado por la Contraloría General de Medellín, vigencia 2020 en términos general se tiene un avance en un 50% ponderado entre los 5 hallazgos Levantados.</p> <p>Las respectivas evidencias de lo informado reposan en los expedientes de cada proceso auditado en el periodo enunciado anteriormente.</p>	
<p>3. Realizar auditorías internas establecidas en el plan de trabajo de control interno</p>	<p>El Plan de auditoria, se ha llevado a cabo según lo planeado inicialmente, debido a la Pandemia por la COVID-19, se expuso a la alta dirección la necesidad de ampliar las fechas para la ejecución de algunas auditorias, y según esta aprobación se han ejecutado de manera rigurosa cumpliendo los tiempos</p>	<p>33%</p>

	<p>establecidos. Hasta la fecha de presentación de este seguimiento, el plan no ha sufrido modificaciones significativas que puedan poner en riesgo el cumplimiento efectivo y oportuno del Plan de auditorio aprobado.</p> <p>Se relaciona el Plan de Auditoria Aprobado para la vigencia actual por la alta dirección para el primer cuatrimestre de 2021, el cual se ha desarrollado de acuerdo a lo establecido allí, junto con resultados de las auditorias.</p> <p>Se auditó el Proceso Gestión Humana y Gestion Seguridad y Salud en el Trabajo, la fecha programada para su realización fue del 1 al 16 febrero de 2021 y se realizó entre el 10 de febrero y el 2 de marzo de 2021 y el 3 de marzo, los resultados finales se soportan por medio del radicado No. 20210030032, con una actividad para plan de mejoramiento del proceso SG-SST.</p> <p>Se auditó el Proceso Gestión operación terminales, la fecha programada para su realización fue del 5 al 22 de marzo de 2021 y se realizó entre el 9 y 15 de abril de 2021, según Informe Final radicado 20210030055, con tres (3) actividades para plan de mejoramiento.</p> <p>Se auditó el Proceso Gestión Jurídica, la fecha programada para su realización es desde el 5 al 22 abril de 2021, fue realizada el 20 de abril al 13 de mayo de 2021, fue terminada el día 13 de mayo de 2021, según Informe Final radicado No. 2021030075, con cuatro (4) actividades para plan de mejoramiento</p>	
<p>4. Campañas de divulgación de las políticas y documentación actualizada</p>	<p>Se han realizado divulgación en la revista periplo sobre temas de procesos y plan estratégico.</p> <p>Se han socializado diferentes temas del sistema de gestión en los comités institucionales de gestión y desempeño.</p>	<p>33%</p>

5. Realizar auditoría interna y externa al sistema de gestión	Las auditorias se ejecutan acorde al programa de auditorías, la programación y presupuesto asignado para la contratación de las auditorías internas y externas al Sistema de Gestión de la Calidad, para ser ejecutada durante el 2021.	33%
TOTAL CUMPLIMIENTO		30%
GESTIÓN JURIDICA		
Riesgo: Marco normativo desactualizado		
1. Solicitar por medio de correo electrónico a las dependencias la normatividad aplicada a cada área.	El Profesional Especializado Abogado solicito el 25/03/2021 por correo electrónico la normatividad vigente a las diferentes dependencias, se ajustó el documento con fecha de última actualización el 19 de abril de 2021, el cual fue publicado en la página Web.	33%
2. Actualizar y divulgar el marco normativo con las normas vigentes	El documento se publicó el 19 de abril de 2021	33%
TOTAL CUMPLIMIENTO		33%
Riesgo: Incumplimiento de términos legales		
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	33%
2. Seguimiento a las alertas de cumplimiento de términos	El artículo DÉCIMO SEGUNDO de la Resolución 2016050513, no exige la presentación de un informe periódico, por lo tanto, la Secretaría General con el apoyo del Centro de Administración Documental, garantiza que se realice un seguimiento y control eficiente y eficaz, a través de los reportes que sobre el tema se generen cada vez que sea necesario, aportados por la Subgerencia de Planeación y Desarrollo. El comportamiento trimestral es: ENERO 2021: Para Terminales Medellín es de suma importancia actuar de acuerdo con las normas vigentes que rigen la organización, velar por el mejoramiento continuo de los procesos y ofrecer servicios enfocados	33%

en la satisfacción de los clientes. Por tal razón, pone a disposición diferentes canales de comunicación para que los grupos de relacionamiento interpongan de manera escrita o verbal PQRSD, que son analizadas de manera mensual con el objeto de verificar temas tramitados, cantidad recibida y asuntos de mayor ocurrencia para efectos de adoptar medidas preventivas y/o correctivas; además, dado que ingresan requerimientos que no son competencia directa de las funciones administrativas de la organización, en los casos necesarios se realiza el traslado pertinente al grupo que corresponda.

Al cierre del mes de Enero del año en vigencia, ingresaron en total 91 PQRSD, de las cuales son responsabilidad de los Terminales y Empresas transportadoras con el 32%, seguido de Inmovilizados con el 27%, Zer con el 4% , Empresa de aseo con el 2%, Copropiedad 1%, Otros responsables 1%.

Por su parte, en cuanto al comportamiento de las comunicaciones según tipo, las quejas y reclamos tienen mayor recurrencia, cada uno en respectivo orden con cifras de 32 y 26, seguidos por 19 solicitud de información, 13 Derecho de Petición, 1 sugerencias.

FEBRERO 2021: ingresaron en total 181 PQRSD, de las cuales son responsabilidad de los convenios de Arrastre de los Vehículos Inmovilizados (INMOVILIZADOS) con 35% y Zonas de Estacionamiento Regulado (ZER) con 10%; el 21% corresponden a las empresas transportadoras; el 7% a entidades públicas y privadas empresa de vigilancia 1%, empresa de aseo 1%, copropiedades de ambas terminales 1%, locales comerciales, organizaciones del estado y otras) y el 28% a Terminales.

Por su parte, en cuanto al comportamiento de las comunicaciones según tipo, las quejas y reclamos tienen mayor recurrencia, cada uno en respectivo orden con cifras de 49 y 69 seguidos por 35 solicitud de

<p>información, 26 Derecho de Petición, 2 sugerencias, 0 felicitación.</p> <p>del sistema de circuito cerrado de televisión, información de pertenencias perdidas, información de exempleados, información de contratos, número de contratistas etc.</p> <p>MARZO 2021: Al cierre del mes de MARZO del año en vigencia, ingresaron en total 290 PQRSD, de las cuales son responsabilidad de los convenios de Arrastre de los Vehículos Inmovilizados (INMOVILIZADOS) con 37% 107 solicitudes y Zonas de Estacionamiento Regulado (ZER) con 12% 35 solicitudes. el 21% corresponden a las empresas transportadoras con 62 solicitudes; a entidades públicas y privadas empresa de vigilancia 1% con 3 solicitudes, empresa de aseo 1% con 4 solicitudes, copropiedades de ambas terminales 1%, locales comerciales, organizaciones del estado y otras) y el 26% a Terminales con 76 solicitudes.</p>		
TOTAL CUMPLIMIENTO		33%
PROCESO GESTIÓN BIENES Y SERVICIOS		
Riesgo: Bienes muebles e inmuebles sin registro y trazabilidad en el sistema		
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.	10%
2. Documentar el proceso administración de bienes y fijar políticas	Se está en proceso de documentación del procedimiento de arrendamientos	15%
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.	13%
TOTAL CUMPLIMIENTO		13%

Riesgo: Incumplimiento de la labor de supervisión y vigilancia de los contratos		
1. Actualizar manual de supervisión	Se tiene proyectado un borrador del procedimiento de supervisión, pero aún no ha sido aprobado. En la actualidad se cuenta con la Resolución 2019050447 la cual adiciona un parágrafo a la resolución N.º 419 de 2011 manual de interventoría de contratos incluyendo tema de supervisión de los contratos de arrendamiento.	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.	20%
TOTAL CUMPLIMIENTO		20%
PROCESO GESTIÓN FINANCIERA		
Riesgo: Deficiencia de planeación presupuestal		
1. Realizar mesas de trabajo con los líderes o participantes de las subgerencias y áreas, para la formulación del presupuesto.	Se definió el presupuesto 2021 para cubrir los planes de la Entidad con cada líder de área, con el Subgerente Financiero y Comercial y el Técnico de Presupuesto.	33%
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 austeridad. Acorde a lo indicado la ejecución presupuestal es de \$1.637.183.572, cumpliendo a la fecha con un 62%.	33%
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,	33%

	El plan de acción cuenta con una planeación de \$ 2.644.248.471, el 27 de abril se 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 austeridad. Acorde a lo indicado la ejecución presupuestal es de \$1.637.183.572, cumpliendo a la fecha con un 62%.	
TOTAL CUMPLIMIENTO		33%
Riesgo: Perdida de Recursos Económicos		
1. Realización de arqueos a los diferentes negocios de TTM	La Tesorería a realizado la validación de los arqueos realizado en cada una de las cajas de la Terminal Norte y Sur. Durante el primer trimestre se realizó un arqueo, no se encontraron novedades	33%
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.	33%
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	33%
4. Conciliaciones Bancarias	La Tesorería revisa las conciliaciones contra bancos y libros mensualmente	33%
5. Actualizar el Procedimiento de Arrendamiento de inmuebles	A la fecha se cuenta con un procedimiento de arrendamientos actualizado y ajustado de acuerdo a los lineamientos de la empresa. Pero se está en proceso de mejora	15%
6. Realizar comité de cartera	Se han realizado nueve comités de cartera, donde se toman decisiones, se generan directrices para el control del proceso, alivios, opciones de pago y cobro de la cartera.	33%
7. Actualización del manual de cobros y pagos	A la fecha no se ha dado cumplimiento a esta actividad	0%
TOTAL CUMPLIMIENTO		26%

PROCESO GESTION OPERACIÓN		
Riesgo: Incumplimiento del Plan de Mantenimiento		
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.	33%
2. Mejorar el plan de mantenimiento	Se definió el plan de mantenimiento para infraestructura física y tecnológica para el año 2021. PRIMER TRIMESTRE Se proyectaron en el primer trimestre 49 actividades de mantenimiento con frecuencia mensual, se realizaron 45, se ejecutó un porcentaje del 92%. En concreto, el personal de mantenimiento, así como contratistas intervinieron en las áreas administrativas y operativas de las Terminales Norte y Sur.	33%
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.	33%
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.	33%
TOTAL CUMPLIMIENTO		33%
TOTAL GENERAL CUMPLIMIENTO PLAN DE RIESGOS POR PROCESO:		29%
SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES		

<p>Seguimiento a la Actualización Proceso Gestión Operación</p>	<p>El proceso Gestión de la Operación cuenta con la documentación actualizada. Se están contemplando cambios que posteriormente se llevarán al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.</p>	<p>33%</p>
<p>TOTAL GENERAL CUMPLIMIENTO RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:</p>		<p>33%</p>
<p>TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS</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 presentación de informe de gestión ante la junta directiva, asamblea y comité directivo. Se presentó el informe de la gestión realizada en el 2020 a la junta el día Miércoles 3 de marzo de 2021 y a la asamblea el día Jueves 25 de marzo de 2021.</p>	<p>33%</p>
<p>2. Seguimiento a la atención oportuna de las PQRSD</p>	<p>El artículo DÉCIMO SEGUNDO de la Resolución 2016050513, no exige la presentación de un informe periódico, por lo tanto, la Secretaría General con el apoyo del Centro de Administración Documental, garantiza que se realice un seguimiento y control eficiente y eficaz, a través de los reportes que sobre el tema se generen cada vez que sea necesario, aportados por la Subgerencia de Planeación y Desarrollo. El comportamiento trimestral es:</p> <p>ENERO 2021: Para Terminales Medellín es de suma importancia actuar de acuerdo con las normas vigentes que rigen la organización, velar por el mejoramiento continuo de los procesos y ofrecer servicios enfocados en la satisfacción de los clientes. Por tal razón, pone a disposición diferentes canales de comunicación para que los grupos de relacionamiento interpongan de manera escrita o verbal PQRSD, que son analizadas de manera mensual con el objeto de verificar temas tramitados, cantidad recibida y asuntos de mayor ocurrencia para efectos de adoptar medidas preventivas y/o correctivas; además, dado que ingresan requerimientos que no son competencia</p>	<p>33%</p>

directa de las funciones administrativas de la organización, en los casos necesarios se realiza el traslado pertinente al grupo que corresponda.

Al cierre del mes de Enero del año en vigencia, ingresaron en total 91 PQRSD, de las cuales son responsabilidad de los Terminales y Empresas transportadoras con el 32%, seguido de Inmovilizados con el 27%, Zer con el 4%, Empresa de aseo con el 2%, Copropiedad 1%, Otros responsables 1%.

Por su parte, en cuanto al comportamiento de las comunicaciones según tipo, las quejas y reclamos tienen mayor recurrencia, cada uno en respectivo orden con cifras de 32 y 26, seguidos por 19 solicitud de información, 13 Derecho de Petición, 1 sugerencias.

FEBRERO 2021: ingresaron en total 181 PQRSD, de las cuales son responsabilidad de los convenios de Arrastre de los Vehículos Inmovilizados (INMOVILIZADOS) con 35% y Zonas de Estacionamiento Regulado (ZER) con 10%; el 21% corresponden a las empresas transportadoras; el 7% a entidades públicas y privadas empresa de vigilancia 1%, empresa de aseo 1%, copropiedades de ambas terminales 1%, locales comerciales, organizaciones del estado y otras) y el 28% a Terminales.

Por su parte, en cuanto al comportamiento de las comunicaciones según tipo, las quejas y reclamos tienen mayor recurrencia, cada uno en respectivo orden con cifras de 49 y 69 seguidos por 35 solicitud de información, 26 Derecho de Petición, 2 sugerencias, 0 felicitación.

del sistema de circuito cerrado de televisión, información de pertenencias perdidas, información de exempleados, información de contratos, número de contratistas etc.

MARZO 2021: Al cierre del mes de MARZO del año en vigencia, ingresaron en total 290 PQRSD, de las cuales son responsabilidad de los convenios de Arrastre de los Vehículos Inmovilizados (INMOVILIZADOS) con 37% 107 solicitudes y Zonas de Estacionamiento Regulado (ZER) con 12% 35 solicitudes. el 21% corresponden a las empresas transportadoras con 62 solicitudes; a entidades públicas y privadas empresa de vigilancia 1% con 3 solicitudes, empresa de aseo 1% con 4 solicitudes, copropiedades de ambas terminales 1%, locales comerciales, organizaciones del estado y otras) y el 26% a Terminales con 76 solicitudes.

TOTAL GENERAL CUMPLIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS: 33%

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>Público Interno: 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.</p> <p>Durante el primer trimestre se han desarrollado campañas:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Las manos limpias salvan vidas - Concurso – Plan estratégico Terminales Medellín Futuro 2030 - Hagamos un trato – Yo te cuida, tú me cuidas -Retomamos la campaña Tempocillo. <p>Público Externo: 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.</p> <p>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>Durante este primer trimestre se han realizado diferentes estrategias que apuntan al objetivo misional de la entidad y así mismo se tiene proyectado diferentes actividades en el plan de acción proyectado a lo que resta del año en curso.</p>	<p>33%</p>
---	--	------------

TOTAL GENERAL CUMPLIMIENTO MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		33%
QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN		
1. Código de Integridad	Se genera el Código de Integridad y Legalidad se lleva a la aprobación el 27 de abril ante el comité, pero se realizan observaciones pertinentes para analizarlas y ajustarlas y de esta manera enviarlas nuevamente al comité para su aprobación.	22%
2. Responsabilidad Social	Terminales Medellín logra el certificado en responsabilidad social y empresarial, Fenalco Solidario aplicó el diagnosticarse, el cual aplica las evaluaciones pertinentes en los nueve componentes y dictamina por medio del comité de certificación el aval del certificado. El ultimo certificado otorgado se generó en el mes de septiembre del 2020 y es por un año es decir que la medición para el año 2021 se efectúa en el mes de septiembre.	33%
TOTAL GENERAL CUMPLIMIENTO MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN		28%
TOTAL GENERAL CUMPLIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION:		31%

Por ultimo 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 persona 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.

Juan Mario Bustamante Mejia
Asesor de Control Interno