

## 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 2020**

## 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 2020:

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	<b>Marco normativo desactualizado</b>	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.

**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 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 apoyen 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 2020:

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 30	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
<b>Riesgo: Incumplimiento al plan estratégico</b>		
1. Realizar Informe de gestión (anual)	Se presentó el informe a la junta el día 4 de marzo y a la asamblea el día 20 de abril de 2020	100%
2. Informe de gestión expedido por la oficina asesora de control interno	La oficina de control interno ha realizado las siguientes auditorias e informes:  Se han realizado auditorías internas por parte de control interno a los procesos Gestión Humana, Gestion SST , Gestión operación terminales , Gestión Jurídica, Gestión Financiera, Gestión Estratégica, Gestión Tecnología e Información y Gestión Procesos. De acuerdo a lo reportado se ha dado cumplimiento al plan de auditoria.	100%

	Se han presentado los siguientes informes; informe pormenorizado del primer semestre, informe de Litigios y demandas primer semestre, Informe de Contratación primer semestre, Informe de las PQRSD del primer semestre e informe de seguimiento al Plan Anticorrupción.	
3. Seguimiento al Plan Estratégico (en cumplimiento trimestral)	<p>Terminales Medellín ha sido impactada por la emergencia sanitaria, no cuenta con disponible para cubrir las obligaciones, tiene más gastos que ingresos, por lo tanto recurrió a un préstamo de liquidez para solventar las obligaciones, diferida a una año y con pago mensual.</p> <p>Con corte al mes de diciembre del 2020 se tiene un presupuesto modificado de \$ \$ \$ 11.483.254.855 , se contrató la suma de \$ 2.746.291.251, es decir el 24% del total de presupuesto disponible.</p>	100%
<b>CUMPLIMIENTO POR ACTIVIDAD</b>		<b>100%</b>
<b>GESTIÓN TECNOLOGIA E INFORMACIÓN</b>		
<b>Riesgo: Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración</b>		
1. Instalación y actualización de antivirus en la infraestructura tecnológica	<p>1. Se suscribió el contrato 118:2019 por un valor de \$4.641.000 se vence el 28 de agosto del 2020</p> <p>2. Contrato 121-2019 - Smart Ingeniería - Renovación de licencias y servicios complementarios del Software Fortigate, utilizado para el esquema de filtrado de contenidos y seguridad perimetral denominado cortafuegos (Firewall), este contrato se dio inicio el 06 de agosto, por 12 meses, es decir que está vigente hasta el 05 de agosto de 2020</p> <p>3. Contrato 118:2019: Adquisición de licencia de Sw Antivirus E- SCAN, inicia el 29 de agosto de 2019 y finaliza el 28 de agosto de 2020</p>	100%

2. Realizar el mantenimiento preventivo y correctivos de la infraestructura tecnológica

1. 009-2020 Somos Gestión Positiva S.A.S.: Realizar mantenimiento, soporte y actualización, para garantizar el correcto funcionamiento y evolución del sistema G+ de Terminales de Transporte de Medellín S.A, por valor 29.000.000,00
2. 010-2020 Coldetec S.A.S.: Realizar el mantenimiento, soporte y actualización del sistema del software de gestión documental QFDOCUMENT de Terminales de Transporte de Medellín S.A , por valor 91.200,00
3. 017-2020 Mundoescol S.A.S.: Adquisición de equipos y licenciamiento para renovación y repotenciación para la gestión operativa, administrativa y financiera de Terminales de Transporte de Medellín y sus unidades de negocio. , por valor 1.034.585.055,00
4. 022-2020 Core IP S.A.S. Realizar el soporte y actualización del Software de las Unidades de Negocio de Terminales de Transporte de Medellín S.A., por valor 60.135.163,00
5. 030-2020 Core IP S.A.S. Realizar el mantenimiento, soporte y actualización del software de gestión operativo Hermes de Terminales de Transporte de Medellín S.A., por valor 39.978.050,00
6. 032-2020 GTD Colombia S.A.S.: Prestar el servicio de conectividad Lan to Lan entre las sedes Norte y Sur de Terminales de Transporte de Medellín S.A, por valor 27.967.380,00
7. 039-2020 Copygroup S.A.S.: Servicio de outsourcing en la modalidad de arrendamiento de impresoras multifuncionales, para Terminales de Transporte de Medellín S.A. y sus unidades de negocio, por valor 19.000.000,00
8. 044-2020 T.D.COM S.A.S.: Prestar el servicio de soporte, mantenimiento y actualización del sistema para la planta telefónica IP KX-TDE 60,

100%

	por	valor	2.082.270,00
<p><b>9.</b> 045-2020 Think It S.A.S: Prestar los servicios de soporte y mantenimiento de los servidores y bases de datos SQL, ORACLE y software de back up de Terminales de Transporte de Medellín S.A.,</p>			
	por	valor	53.692.800,00
<p><b>10.</b> 046-2020 ASF Soluciones S.A.S Mantenimiento preventivo, predictivo, correctivo, soporte y actualización del hardware y software del circuito cerrado de T.V. (CCTV), de la sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A., por</p>			
	valor		239.121.515,00
<p><b>11.</b> 048-2020 Xenco S.A. Prestación de servicios de soporte, mantenimiento y actualización del sistema administrativo y financiero Safix, por valor</p>			
			79.272.189,00
<p><b>12.</b> 054-2020 Compañía Interamericana de Seguridad y Servicios Ltda.: Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de escáneres y arcos detectores de metales de salas de abordaje de Terminales de Transporte de Medellín S.A., por valor</p>			
			\$151.894.584
<p><b>13.</b> 055-2020 Set Integral S.A.S.: Realizar el mantenimiento de equipos de control y automatización de Terminales de Transporte de Medellín S. A., por valor</p>			
			\$229.650.754
<p><b>14.</b> 085-2020 Manar Technologies Sociedad por acciones Simplificada: Renovación de licencias, servicio de soporte y mantenimiento del software de inteligencia de negocios Qliksense, por valor</p>			
			\$5107957
<p><b>15.</b>090-2020 Dataware Sistemas S.A.S: Prestación de servicios de mantenimiento a equipos periféricos pertenecientes a Terminales de Transporte de Medellín S.A. y sus Unidades de Negocio, por</p>			
	valor		\$5444250
<p><b>16.</b> 093-2020-Dataware Sistemas S.A.S.- Suministro de elementos tecnológicos y equipos</p>			



	<p>de hardware para el desarrollo de las actividades tecnológicas de Terminales de Transporte de Medellín S.A. y sus Unidades de Negocio, por valor de \$6.000.000</p> <p>17. 084-2020- GTD Colombia S.A.S.-Prestar los servicios de conectividad a internet de 20 MBPS, por valor \$11.281.200</p> <p><b>Soporte técnico y profesional en la Subgerencia para la ejecución de los diferentes:</b></p> <p>1. Contrato 029-2020- Andres Felipe Pérez Sierra- Prestar los servicios profesionales especializados para el acompañamiento, asesoría y apoyo en la coordinación de las actividades de TIC de Terminales de Transporte de Medellín S.A., por valor \$42.876.576</p> <p>2. Contrato 033-2020- Juan Fernando Orozco- Prestar el servicio de conectividad Lan to Lan entre las sedes Norte y Sur de Terminales de Transporte de Medellín S.A., por valor \$14.292.192</p>	
3 Verificación de la realización de Backup información corporativa.	Se cuenta con un contrato: 045-2020THINK IT S.A.S. Prestar los servicios de soporte y mantenimiento de los servidores y bases de datos SQL, ORACLE y software de back up de Terminales de Transporte de Medellín S.A. Se crea versión 2 del instructivo de backup de la información y se ajusta manual de gestión 13	100%
4. Puesta de funcionamiento de planta eléctrica	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	100%
5. Actualización y configuración de firewall	Se cuenta con proveedores que soportan esta actividad:	100%

	<p>Contrato 121-2019 - Smart Ingeniería - Renovación de licencias y servicios complementarios del Software Fortigate, utilizado para el esquema de filtrado de contenidos y seguridad perimetral denominado cortafuegos (Firewall). El cual inició el 6 de agosto de 2019 y termina el 5 de agosto de 2020</p> <p>Contrato 118:2019: Adquisición de licencia de Sw Antivirus E- SCAN. El cual inició el 29 de agosto de 2019 y termina el 28 de agosto de 2020</p> <p>Contrato 095-2020-IT&amp;Security Consultores Ltda.: 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</p>	
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.	100%
7. Divulgación de buenas prácticas para la custodia de la información institucional	Se presta asesoría técnica y capacitación en sitio a cada funcionarios, si el mismo lo requiere y es solicitado.	100%
8 Realización de aseo especial y fumigación en el archivo de TTM	<p>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 Cia, por un valor de \$726.776.249</p> <p>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, el 080-200 con Maga Fumigaciones S.A.S, por un valor de \$56.756.841</p>	100%

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 emergencias sanitaria.  Esta actividad no se realizará este año, se proyecta para el año 2021 con presupuesto, esta decisión se tomó en comité de archivo acta 052 de 2020.	10%
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>		<b>90%</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	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.	100%
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	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 G+.	100%

3 Utilización de herramientas tecnológicas	Una vez la persona ingresa a la entidad, se le ingresa al aplicativo G+, 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>		100%
<b>Riesgo: Incumplimiento de normas relacionadas con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo</b>		
1. Documentación de la designación del responsable del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, con la respectiva asignación de responsabilidades.	Se creó cargo profesional Universitario de Seguridad y Salud en el Trabajo	100%
2. Socializar la política y los objetivos con todo el personal de la empresa	se socializó en diciembre	100%
3. Socializar los roles y responsabilidades con los empleados ante el SG-SST	se socializó en diciembre	100%
4. Evaluación del SG-SST según la Resolución 0312/2019	La evaluación va en un 90,23	100%
5. Actualización de la matriz legal de SG-SST	Se ajustó a la fecha	100%
6. Actualización de la Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos.	Se ajustó matriz con el riesgo biológico	100%
7. Actualización del perfil sociodemográfico	Esta actualizado	50%
8. Certificación en el curso de las 50 h del SG-SST para los integrantes del comité de convivencia laboral.	No se han certificado	0%
9. Realización de mediciones ambientales	No se ejecutó porque las mediciones dieron en los límites permisibles, por eso se requiere cada 2 años	0%

	Por ende la actividad se elimina y no se tiene en cuenta en la sumatoria del plan.	
10. Retención documental	Se entregaron carpetas al archivo pero se está a la espera de las tablas de retención documental	50%
11. Legislación contratos	La cláusula ya se entregó al área de secretaria general para su aprobación y agregar a todos los contratos de TTM en el mes de febrero.  Al mes de agosto se definió la cláusula para aprobación y sea agregada a todos los contratos	20%
12. Socialización de las mediciones ambientales con el COPASST	La respuesta de la ARL SURA es que no se requiere la actividad puesto que las mediciones ambientales por estar dentro de los límites permisibles se pueden realizar cada dos años.  Esta actividad se elimina y no se tendrá en cuenta en la sumatoria del plan	0%
13. Seguimiento al cronograma de capacitación para el personal en general en SST	Se ejecutó en un 100% el plan de capacitaciones para el personal en general	100%
14. Seguimiento al cronograma de capacitación al COPASST	Se ejecutó en un 100% el plan de capacitaciones para COPASST	100%
15. Seguimiento al cronograma de capacitación al comité de convivencia laboral	Se dictó una capacitación en el tema de acoso laboral, pero faltaron dos capacitaciones de asertividad y trabajo en equipo por ende se ejecutó en un 33%	33%
16. Seguimiento al cronograma de capacitación al comité de emergencias	Se dictaron todas las capacitaciones	100%
17. Seguimiento al cronograma de inspecciones	Se está cumpliendo con las inspecciones: orden y aseo, infraestructura, primeros auxilios, cuarto bodega, botiquines	100%

18. Actualización matriz de manejo de productos químicos peligrosos según la IARC	La matriz se encuentra actualizada	100%
19. Realización de exámenes periódicos laborales para el personal de la empresa	Se realizaron varias jornadas para la realización de los exámenes médicos: solo faltaron 5 funcionarios que deben realizárselo directamente en la sede	95%
20. Llenar la matriz de exámenes periódicos laborales con los exámenes actuales.	se diligenció la matriz	100%
21. Entregar las recomendaciones a cada empleado según los resultados médicos laborales y realizar seguimiento.	ya se firmó entrega de diagnóstico la recomendación a cada persona en la cita	100%
22. Actualizar y ejecutar el programa de SVE	se actualizo	0%
23. Actualización y ejecución del PESV	Se tiene definido el PESV pero el comité no se ha reunido para implementar su ejecución	40%
24. Actualizar y capacitar al personal en el Programa de trabajo seguro en alturas.	se capacito el personal en la legislación y medidas de autocuidado	100%
25. Actualización curso de trabajo seguro en alturas personal de mantenimiento.	se capacito el personal en la legislación y medidas de autocuidado pero no se certificaron porque salió alterado el examen médico laboral para el trabajo en alturas	100%
26. Actualización y/o revisión del procedimiento del SG-SST y sus anexos.	Se revisó y se ajustó	100%
27. Realizar seguimiento a las inspecciones del personal contratista de obra que están dentro de las instalaciones de la empresa.	Se realizó inspección y se cuenta con su debido informe, antes de la emergencia, Pero esta paradas la obras por la emergencia sanitaria.	50%

28. Adquisición de EPP para realizar trabajo seguro en alturas certificados. Actividad modificada por COVID: Adquisición de elementos de bioseguridad para el personal	Se ha realizado entrega de tapabocas desechables, gafas y al personal operativo mascarillas faciales.	100%
29. Certificación al personal del comité y brigada de emergencia en primeros auxilios	Del total de personas del comité y de la brigada de emergencias se certificó a Elver en primeros auxilios en el mes de febrero Hasta el mes de junio la ARLSURA no ha abierto este curso	10%
30. Realización de exámenes para los conductores de la empresa TTM	no se realizó	0%
31. Semana de la salud	Actividad cancelada por la contingencia COVID.y no se realizó para evitar aglomeraciones. No se tendrá en cuenta en la sumatoria del plan	0%
32. Promoción de postulación para nuevos integrantes del COPASST 2020-2023	se crea el comité copasst	100%
33. Certificación en el curso de las 50 h del SG-SST para los integrantes del COPASST	certificado: fabio, beatriz, estefania, faltan 5 pero estan en proceso	60%
34. Ejecución del programa de pausas activas.	Se han realizado de manera mensual	100%
35. Investigación de los accidentes e incidentes de trabajo	se han realizado todas las investigaciones	100%
36. Realización en tamaño grande de los planos de la TTM por cada nivel señalizando las rutas de evacuación y puntos de encontró y exponerlo por cada piso en un lugar visible.	A la fecha no se ha realizado	0%
37. Actualizar política y objetivos del SG-SST	Se encuentra actualizada y socializada	100%

38. Actualizar el reglamento de seguridad y salud en el trabajo	Se ajustó el reglamento	100%
39. Actualización de indicadores	indicadores actualizados	100%
40. Auditoria interna	Se realizó en el mes de febrero por control interno	100%
41. Auditoria externa	No se ejecutó	0%
42. Recopilación de acciones preventivas y correctivas del SG-SST	se recopilaron y ajustó el archivo	100%
43. Rendición de cuentas	se entrega informe a la secretaria general	100%
44. Revisión por la dirección	No se realizado	0%
45. Solicitud de los programas de salud ocupacional de todos los contratistas (aseo, vigilancia y empresas servicios temporales)	A la fecha no se ha realizado	0%
46. Integración Planes de Emergencias con las copropiedades	A la fecha no se ha realizado	0%
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>		<b>72%</b>
<b>GESTIÓN PROCESOS</b>		
<b>Riesgo: Incumplimiento de la autoevaluación y medición de los procesos y procedimientos</b>		
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.	100%



2. Realizar las mediciones respectivas de los indicadores	Se han realizado las mediciones, falta el consolidado y análisis	100%
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>		100%
<b>GESTION CONTROL Y EVALUACIÓN</b>		
<b>Riesgo: Incumplimiento del Plan de auditorias</b>		
1. Seguimiento semestral a la documentación de los procesos	<p>Se cuenta con la versión 13 del Manual de Gestion, en el cual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Se ajusta el campo de "Generalidades y campo de aplicación".</li> <li>-Se ajusta el campo de Documentación.</li> <li>-Se ajusta el campo de Mapa de Procesos</li> <li>-Se ajusta el campo Sistema de Control, con la nueva estructura del MECI- MIPG</li> <li>-Se modifica el campo comunicación interna y externa.</li> <li>-Se ajusta el campo de la Política Ambiental</li> <li>-Se ajusta el proceso Gestión Estratégica a la versión 2.0.1 con fecha 2019/12/27</li> <li>-Se ajusta el proceso Gestión de Bienes y Servicios a la versión 4.0.0 con fecha 2019/10/29</li> <li>-Se ajusta el proceso Gestión Procesos a la versión 1.0.7 con fecha 2019/12/27</li> <li>-Se ajusta el proceso Gestión Tecnología e Información a versión 1.0.9 con fecha 2019/11/12</li> </ul> <p>Está en proceso de mejora el procedimiento de arrendamientos</p>	100%
2. Seguimiento y Evaluación a los planes de mejoramiento	Control interno realiza seguimiento a los planes de mejoramientos generados en las auditorias	100%
3. Realizar auditoria internas establecidas en el plan de trabajo de control interno	Se han realizado las auditorias que estaban programadas	100%

4. Campañas de divulgación de las políticas y documentación actualizada	Se han realizado campañas por el correo institucional fortaleciendo la política de rendición de cuentas.	100%
5. Realizar auditoria interna y externa al sistema de gestión	<p>Se cuenta con los contratos que soportan las auditorias interna y externas al SGC, está pendiente programación con las empresas para su ejecución, tales como:</p> <p>Con el contrato 062-2020-INSA Ingeniería y Sistemas Ambientales S.A.S-Prestación de servicios para llevar a cabo la auditoria interna para el sistema integrado de gestión de la calidad conforme a la norma ISO 9001:2015, por un valor \$ 3660537</p> <p>Con el contrato 089-2020- ICONTEC- Prestación de servicios para llevar a cabo la auditoria externa para el sistema integrado de gestión de la calidad conforme a la norma ISO 9001:2015.,por valor \$ 5013994</p> <p>Se renueva la certificación por 4 años más en la NTC ISO 9001:2015</p>	100%
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>		<b>100%</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 solicito por correo electrónico la normatividad vigente a las diferentes dependencias en el mes de junio, se ajustó el documento con fecha de última actualización del 10 de julio de 2020 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 10 de julio de 2020 en la página web.	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	Durante el mes de diciembre se recibieron 107 PQRS, para un total de 1204 PQRS en todo el año 2020, TERMINALES directamente recibió 319 con un porcentaje de 26%, derecho de petición 115, Felicitaciones 2, queja 61, Reclamo 10, 126 Solicitudes de información, 5 Sugerencias. Empresa de vigilancia 39 PQRS con una participación 3%, Empresa de Aseo 8 participación 1%, Empresas Transportadoras 319 participación 26%, Copropiedades 5, Inmovilizados 325 participación 27%, Zer 124 participación 13%, Escaleras Eléctricas 3, Asear 5, otros responsables 27 participación 2%. INFORME POR UNIDADES QUE RECIBEN, pero es de aclarar que esta genera trazabilidad a la persona responsable, GERENCIA GENERAL 107, SECRETARIA GENERAL 15, SUBGERENCIA FINANCIERA 37, SUBGERENCIA TECNICA Y OPERATIVA 453, ARRASTRE Y CUSTODIA 319, ASEAR 4, ZONA ZER 125, Se cierra el año con 6 PQRS vencidas, Subdirección Financiera 2020070683,2020070931, 2020070850,2020071101,2020071102 y Secretaria General 2020070771.	100%
<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, el Técnico de Bienes reporta un avance del 70%  Para el mes de diciembre no se reporta la realización del segundo inventario planeado	30%
2. Documentar el proceso administración de bienes y fijar políticas	Se está en proceso de documentación del procedimiento de arrendamientos	40%
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.	40%
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>		<b>37%</b>
<b>Riesgo: Incumplimiento de la labor de supervisión y vigilancia de los contratos</b>		
1. Actualizar manual de supervisión	Se tiene proyectado un borrador del procedimiento de supervisión.  Se proyectó Resolución 2019050447 se adiciona un párrafo a la resolución N° 419 de 2011 manual de interventoría de contratos incluyendo supervisión de los contratos de arrendamiento.	30%
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.	50%
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>		<b>40%</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 2020 para cubrir los planes de la Entidad con cada líder de área, con el Subgerente Financiero y Comercial y el Técnico de Presupuesto.	100%

	Se define el presupuesto para el 2021	
2. Establecer los proyectos alineados al plan estratégico y experiencia del viajero.	Para el año 2020 se establecieron los proyectos articulados al plan estratégico, contando con la aprobación de la junta directiva donde se amplía el corte del plan estratégico para el 2021  Se define y aprueba el nuevo plan estratégico 2030	100%
3. Seguimiento trimestral a los planes y proyectos en ejecución física y presupuestal	Terminales Medellín ha sido impactada por la emergencia sanitaria, no cuenta con disponible para cubrir las obligaciones, tiene más gastos que ingresos, por lo tanto recurrió a un préstamo de liquidez para solventar las obligaciones, diferida a una año y con pago mensual.  Con corte al mes de noviembre del 2020 se tiene un presupuesto modificado de \$ \$ 11.483.254.855 Teniendo en consideración lo anterior, al 20 de noviembre de 2020 se contrató la suma de \$ 2.753.912.193, es decir el 24% del total de presupuesto disponible.	100%
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>		<b>100%</b>
<b>Riesgo: Pérdida de Recursos Económicos</b>		
1. Realización de arqueos a los diferentes negocios de TTM	La Tesorería ha realizado la validación de los arqueos realizado en cada una de las cajas de la Terminal Norte y Sur.	100%
2. Realizar circularizaciones con deudores	La Tesorería realiza mensualmente el proceso de facturación, previo a la información dada por el supervisor de los contratos de arrendamientos, 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.	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 actualizado y ajustado de acuerdo a los lineamientos de la empresa. Pero se está en proceso de mejora	50%
6. Realizar comité de cartera	Se han realizó tres (3) reuniones por el comité durante este último trimestre.	100%
7. Actualización del manual de cobros y pagos	A la fecha no se ha dado cumplimiento a esta actividad	0%
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>		<b>79%</b>
<b>PROCESO GESTION OPERACION</b>		
<b>Riesgo: Incumplimiento del Plan de Mantenimiento</b>		

<p>1. Definir hojas de vida de los equipos críticos de la infraestructura física y actualizarla de acuerdo a las mejoras efectuadas sobre las mismas</p>	<p>Se están realizando ajustes a las hojas de vida de la infraestructura física, específicamente en la de aires acondicionados.</p>	<p>80%</p>
<p>2. Mejorar el plan de mantenimiento</p>	<p>Se definió el plan de mantenimiento para la infraestructura física y tecnológica para el año 2020.</p> <p>Se proyectaron en el segundo trimestre 96 actividades de mantenimiento con frecuencia mensual, se realizaron 91, se ejecutó un porcentaje del 95%. En concreto, el personal de mantenimiento, así como contratistas intervinieron en las áreas administrativas y operativas de las Terminales Norte y Sur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aires acondicionados</li> <li>2. Ascensor discapacitados zona Férrea</li> <li>3. Planta eléctrica de emergencias T. del sur</li> <li>4. Planta eléctrica de emergencias T. del norte</li> <li>5. Mantenimiento Patio Operativo Cárcamos T.N</li> <li>6. Mantenimiento Patio Operativo Cárcamos T.S</li> <li>7. Mantenimiento de Luminarias salas de abordaje en T.S</li> <li>8. Mantenimiento Plataforma de Llegada en jardinera T.N.</li> <li>9. Mantenimiento Silletería Terminal Norte</li> <li>10. Mantenimiento Silletería Terminal Sur</li> <li>11. Reemplazar u organizar depósitos o recipientes de residuos en Terminales Norte y Sur</li> <li>12. Limpieza y corte Jardines en T.N.</li> <li>13. Marquesina acopio de taxis-Tercer piso Terminal norte</li> <li>14. Sistemas de hidroflo de baños público, en la Terminal norte, zona común al lado de la capilla y sobre el baño de la sala abordaje norte</li> </ol>	<p>100%</p>

15. Cielo falso en láminas metálicas, en Terminal norte, en salas de abordaje
16. Mantenimiento de Locales- primeros auxilios
17. Mantenimiento de la Administración -Revisión de instalaciones eléctricas T.N.
18. Mantenimiento de la Administración -Revisión de instalaciones hidrosanitarias T.N.
19. Mantenimiento de locales- Revisión de acometidas Hidrosanitarias T.N.
20. Mantenimiento de locales- Primeros Auxilios

Segundo semestre no se realizaron las siguientes actividades:

1. No se realiza mantenimiento de los aires acondicionados en el mes de abril porque estaba en proceso de adjudicación del nuevo contrato
2. No se realiza mantenimiento en el mes de junio por la situación económica de la entidad se evaluará hacerlo bimensualmente a los equipos más críticos como monitoreo y soportes de sistemas.
3. El mantenimiento al ascensor de discapacitados de la zona férrea no se realizó en el mes de abril porque se realizó el cierre para no USO y por la situación de la de emergencia sanitaria.
4. No se realiza mantenimiento a la subestación eléctrica de la estación ferrocarril porque está en proceso de adjudicación de contrato para mantenimiento.
5. No se realiza mantenimiento UPS e inversores área administrativa y operativa por la contingencia de Covid-19 y la situación económica de la Entidad, se aplazan las actividades con el personal de mantenimiento. Se están priorizando las adecuaciones necesarias para la emergencia.



3. Realizar seguimiento oportuno a todas las solicitudes reportadas

Cada novedad de mantenimiento reportada es gestionada por medio del flujo creado en QFDocument y las novedades se gestionan con la ejecución de contratos.

se registró en el aplicativo 132 novedades del área técnica y operativa de Terminales de Transporte de Medellín S.A., de las cuales todas están gestionadas, durante este mes se recibieron 27 novedades, se elimina una ya que se encontraba repetida RADICADO 2020130124 ( Se hará oficio a la empresa de transporte (Diego CIFUENTES), el promedio de cumplimiento de acciones correctivas es de un 100%, lo que indica la capacidad de la organización para atender de manera oportuna los requerimientos y en consecuencia ofrecer un servicio en condiciones de comodidad, seguridad y aseo. De acuerdo con los datos revisados, los tipos de solicitud de operación representan la mayor cantidad de ocurrencia, seguido por infraestructura y aseo. En el mes de septiembre se presentó 26 novedades, 18 de ellas con respecto al tema de operación manual operativo, 0 con respecto a aseo, con respecto a la infraestructura física y 1 ambiental. Podemos decir que, en la operación manual, se incurre más en el tiempo de los conductores, seguido de la Alcohometría y pregonéo. En ASEO, el incumplimiento de los horarios de los empleados, en INFRAESTRUCTURA, daño de torniquetes. Las acciones pendientes del mes de agosto y septiembre se encuentran cerradas.

100%

Con respecto al año anterior se evidencia mejoría en la gestión y cierre de las novedades reportadas.

<p>4. Realizar seguimiento al plan de mantenimiento</p>	<p>Los mantenimientos son gestionados por medio de la Profesional Coordinación Técnica, se realizan contratos que soporten la realización de los mantenimientos preventivos y/o correctivos.</p> <p>Contratos que soportan los mantenimientos:</p> <p>011-2020 Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo del ascensor ubicado en el Edificio de la Zona Férrea de la Terminal del Norte, de propiedad de Terminales de Transporte de Medellín S.A.</p> <p>050-2020 Realizar el suministro de insumos de ferretería para el desarrollo de las labores de mantenimiento requeridas por Terminales de Transporte de Medellín S.A y sus unidades de negocio.</p> <p>052-2020 Realizar el suministro de transporte e instalación de elementos de carpintería metálica en áreas de Terminales de Transporte de Medellín S.A. y sus unidades de negocio</p> <p>066-2020 Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas y equipos de aire acondicionado de Terminales de Transporte de Medellín y sus unidades de negocio.</p> <p>067-2020 Contrato de obra civil para el mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo al proyecto Parques del Río Medellín y su infraestructura asociada</p> <p>091-2020 Mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo de los sistemas distribución, generación y respaldo de energía que forman parte de la operación Terminales De Transporte De Medellín S.A. y sus unidades de negocio</p> <p>064-2019 Realizar el suministro de insumos de ferretería para el desarrollo de las labores de mantenimiento requeridas por Terminales De Transporte De Medellín S.A. Y sus unidades de</p>	<p>100%</p>
---	---	-------------

	<p>negocio</p> <p>021-2019 servicio de mantenimiento preventivo y correctivo del ascensor ubicado en el edificio de la zona férrea de la terminal del norte, de propiedad De Terminales De Transportes De Medellín S.A.</p> <p>019-2019Mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas y equipos de aire acondicionado de Terminales de Transporte de Medellín S.A. y sus unidades de negocio.</p>	
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>		<b>95%</b>
<b>TOTAL GENERAL CUMPLIMIENTO PLAN DE RIESGOS POR PROCESO:</b>		<b>87%</b>
<b>SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b>		
<p>Actualización Proceso Gestión Operación</p>	<p>Se ajusta el proceso de gestión operación: Se ajusta 1.0.8 con fecha 2019/01/28, se hicieron los siguientes ajustes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Se elimina el procedimiento de recaudos,, teniendo en cuenta el cambio de la estructura administrativa donde se realiza el traslado de técnico y auxiliares operativos para ejercer actividades de recaudo dentro de la subgerencia financiera y comercial.</li> <li>-Se ajusta el procedimiento de programación de turnos, en versión 1.0.6 con fecha 2019/01/28</li> <li>-Se ajusta el procedimiento de seguimiento y control operativo, en versión 1.0.6 con fecha 2019/01/28</li> <li>-Se crea versión Procedimiento Activación Plataforma Viajera, en versión 1.0.0 con fecha 2019/01/28</li> <li>-Se elimina la actividad HACEER: "efectuar recaudo de tasa de uso e infracciones".</li> <li>-En el "ACTUAR" del proceso se elimina el comité</li> </ul>	<p>100%</p>

de planeación y el Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión (ETSIG)

- Se adiciona en el ACTUAR del proceso la Resolución 2019050126- Comité Institucional de Gestión y Desempeño y la Resolución 2019050125 Comité Institucional de Control Interno
- Se ajusta el hardware y software del proceso
- Se elimina la salida "Generación y conciliación de infracciones"
- Se elimina de HACER "Reclamaciones y Apelaciones al Manual Operativo"
- Se elimina de HACER la palabra interventoría de la actividad: "Realizar interventoría de la contratación con terceros aseo y vigilancia"
- Se elimina de Actualizar resoluciones para venta de tasa de uso.
- Se elimina de Facturación tasa de uso e infracciones
- Se cambia el termino de jefe por Subgerente Técnica y Operativa
- Se elimina el Procedimiento Reclamaciones y Apelaciones Manual Operativo registrado en version 1.0.5, con fecha 2018-04-11
- Se ajusta el Procedimiento de control del Servicio No Conforme, en versión 2.0.2, con fecha 2019/01/28
- Se elimina del campo de indicadores lo siguiente:  
Métricas del Proceso Infracciones cometidas por conductores  
Quejas y reclamos  
Satisfacción eventos servicio al transportador  
Satisfacción clientes directos e indirectos  
Operativos de Control a la ilegalidad

Se registra el comité institucional de gestión y desempeño, creado por medio de la resolución 201905126 y el comité Institucional de control interno por medio de la Resolución 2019050125

**TOTAL GENERAL CUMPLIMIENTO RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES: 100%**

**TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS**

1. Organizar y realizar informe de gestión anual rindiendo cuentas de las actividades y resultados de Terminales de Transporte de Medellín.	Se realizó presentación del informe de gestión por parte del Gerente General de manera virtual a toda la comunidad.	100%
---	---	------

<b>TOTAL GENERAL CUMPLIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS:</b>	<b>100%</b>
---	-------------

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

1. Atención oportuna de las PQRSD.	Durante el mes de diciembre se recibieron 107 PQRs, para un total de 1204 PQRs en todo el año 2020, TERMINALES directamente recibió 319 con un porcentaje de 26%, derecho de petición 115, Felicitaciones 2, queja 61, Reclamo 10, 126 Solicitudes de información, 5 Sugerencias. Empresa de vigilancia 39 PQRs con una participación 3%, Empresa de Aseo 8 participación 1%, Empresas Transportadoras 319 participación 26%, Copropiedades 5, Inmovilizados 325 participación 27%, Zer 124 participación 13%, Escaleras Eléctricas 3, Asear 5, otros responsables 27 participación 2%. INFORME POR UNIDADES QUE RECIBEN, pero es de aclarar que esta genera trazabilidad a la persona responsable, GERENCIA GENERAL 107, SECRETARIA GENERAL 15, SUBGERENCIA FINANCIERA 37, SUBGERENCIA TECNICA Y OPERATIVA 453, ARRASTRE Y CUSTODIA 319, ASEAR 4, ZONA ZER 125, Se cierra el año con 6 PQRs vencidas, Subdirección Financiera 2020070683,2020070931, 2020070850,2020071101,2020071102 y Secretaria General 2020070771.	100%
------------------------------------	---	------

<p><b>2 Mejoras al sistema de gestión documental.</b></p>	<p>Se han efectuado mantenimientos al Sistema de Gestión documental QFDOCUMENT, sw que soporta diferentes trámites. Entre los más importantes el flujo de las PQRSD se mejoraron las notificaciones y alertas del vencimiento de las PQRSD.</p> <p>Se presta asesoría y soporte en el funcionamiento del sistema, se mejora dentro de la página web</p>	<p>86%</p>
<p><b>TOTAL GENERAL CUMPLIMIENTO MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>		<p>93%</p>
<p><b>QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b></p>		
<p>Mejorar la plataforma comunicacional de la Entidad teniendo en cuenta la normatividad</p>	<p>La entidad Posiciona y proyecta la imagen de la entidad 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 apoyen el desarrollo del plan estratégico.</p> <p>Generalmente se divulga la siguiente información:</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. 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</p> <p>Público Externo: al público externo se divulga Plan Estratégico, Gestión empresarial, Temas de</p>	<p>100%</p>

	Transporte, Temas de ciudad, medidas de seguridad y recomendaciones para usuarios pasajeros. por medio de la página web y las redes sociales	
<b>TOTAL GENERAL CUMPLIMIENTO MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>		100%
<b>6. COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES:</b>		
<b>CODIGO DE INTEGRIDAD</b>	Se tiene proyectado cambiar el nombre del código del buen gobierno, a este se adicionar la gestión ética y legalidad, es decir que se nombrará Código de integridad y legalidad	50%
<b>RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	<p>Terminales Medellín hace parte de un cambio social, implementado proyectos y directrices que apuntan a la Responsabilidad Social. La Entidad desde el año 2011 se certificó en Responsabilidad Social con la Entidad Fenalco Solidario, a finales del año 2011 y a principios del año 2012 se inició un trabajo constante y mediciones precisas sobre cada uno de los 8 componentes que exige la metodología en responsabilidad social, para estas mediciones se realizó la recolección de la información con cada uno de los responsables del proceso, luego se consolidó toda la información y se registra en un informe de Gestion del año 2018. Desde este periodo a la fecha se ha efectuado renovaciones, la renovación efectuada en el año 2019, verificando la gestión realizada en el año 2018, Fenalco evalúa por medio del comité coordinador el grado de cumplimiento de cada uno de los componentes, así:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Componente medio ambiente estamos cumplimiento en un 100%,</li> <li>2. componente estado 90%,</li> <li>3. componente comunidad y sociedad 90%,</li> </ol>	100%

4. componente clientes y/o consumidores 100%,
5. componente proveedores 95%,
6. componente competencia 94%,
7. componente empleados 70%,
8. componente accionistas 100%,

Teniendo en cuenta estos porcentajes estamos cumpliendo en general en un 92% y estamos clasificados en la categoría “ESTADO IDEAL”, ubicándonos en los rangos 91% al 100% (escala evaluativa de Fenalco Solidario). Con respecto al año 2018, en el 2019 incrementamos la calificación en Responsabilidad Social y Empresarial en un 3,25%. Además, hacemos parte del grupo de las 138 organizaciones que se encuentran en el nivel avanzado.

La medición para el año 2020 se efectúa en el mes de septiembre.

Se ha realizado un CAS001-2020-Unión de Transportadores - UTRANS ; CONVENIO DE ASOCIACIÓN No. CAS001-2020, convenio para unir esfuerzos en el desarrollo de control del estrés, promoción del cuidado y bienestar personal, cultura y recreación para los conductores de las empresas de transporte intermunicipal que operen desde y hasta las Terminales de Transporte Norte y Sur de Terminales de Transporte de Medellín, este convenio tiene una duración de 2 meses, las cuales las actividades se han ejecutado sin ningún problema, para ellos tenemos evidencias, para la ejecución de las actividades TTM aporta \$42.011.919 el 70% del presupuesto y UNIÓN DE TRANSPORTADORES UTRANS \$18.005.108 el 30%, para un total de \$



	\$60.017.027. En vista de la contingencia sanitaria la última actividad se ejecutara con implementos de Bioseguridad como prevención del COVID-19.	
<b>TOTAL GENERAL CUMPLIMIENTO COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES</b>		<b>75%</b>
<b>TOTAL GENERAL CUMPLIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION :</b>		<b>92%</b>

Por ultimo cabe señalar, que desde finales del mes de marzo, 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 que restringen la movilidad, situación que durante la vigencia 2020 conllevó a Terminales de Transporte de Medellín a incursionar en el trabajo en casa como medida para evitar la propagación del COVID-19, como una alternativa valiosa para el cumplimiento de las funciones encomendadas y así tener la posibilidad de continuar realizando las actividades habituales, y por consiguiente disminuyéndose el riesgo de contagio.

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