



PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA
SOCIEDAD TERMINALES DE TRANSPORTE DE MEDELLÍN S.A.

Fecha de aprobación: 29 de enero de 2025

ÍNDICE

Introducción	3
1. Objetivo del programa	4
2. Ámbito de aplicación	4
3. Presentación de la Sociedad	5
4. Código de integridad	6
5. Medidas de debida diligencia en las entidades del sector público	7
6. Prevención, gestión y administración de riesgo	8
7. Redes interinstitucionales para el fortalecimiento de prevención de actos de corrupción, transparencia	13
8. Canales de denuncia	13
9. Estrategias de transparencia, estado abierto, acceso a la información pública cultura de legalidad	14
10. Cumplimiento del programa	18
11. Divulgación y consulta	19
12. Vigencia	19

INTRODUCCIÓN

La Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A. es una Sociedad de Economía Mixta con capital estatal superior al 90%, del orden distrital que presta un servicio público en materia de operación, en general de la Infraestructura de Transporte, de acuerdo con el artículo 97 de la Ley 489 de 1998 es un organismo constituido bajo la forma de sociedad comercial con aportes Estatales y de capital privado, que desarrolla actividades de naturaleza industrial o comercial conforme a las reglas del derecho privado, salvo las excepciones legales, el régimen aplicable es el de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, artículo 38 Parágrafo 1, Ley 489 de 1998.

La Entidad es consciente de que, ante los cambios en materia administrativa, financiera, comercial, de control social en el mundo, resulta fundamental para las organizaciones y la comunidad en general fortalecer la cultura de la integridad, transparencia y confianza. En este sentido, en una visión de movilizar voluntades y aportar a la construcción de un mejor país ha diseñado el Programa de Transparencia y Ética Pública, Lo anterior, de conformidad a los lineamientos establecidos en la Ley 2195 de 2022; la cual en su Artículo 31 establece que “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad (...)”.

El programa busca responder a la necesidad de diseñar e implementar lineamientos de política pública encaminados a consolidar y poner en marcha un modelo que implemente mecanismos contra la corrupción, para lo cual este programa contempla:

- a. Medidas de debida diligencia en las entidades del sector público, entendiéndose la debida diligencia como un proceso mediante el cual se consideran las posibilidades antes de tomar una decisión.

b. Redes interinstitucionales para el fortalecimiento de prevención de actos de corrupción, transparencia y legalidad.

c. Canales de denuncia conforme lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la cual establece una serie de actividades a seguir para mejorar la calidad y accesibilidad de los ciudadanos a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad.

d. Estrategias de transparencia, Estado abierto, acceso a la información pública y cultura de legalidad

e. Todas aquellas iniciativas adicionales que la Entidad considere necesario incluir para prevenir y combatir la corrupción.

Para la elaboración del Programa de Transparencia y Ética Pública de la presente vigencia, y como evidencia del compromiso de la alta gerencia de la Entidad, se buscó la participación de los diferentes líderes, servidores públicos y facilitadores del Sistema Integrado de Gestión de la entidad. Adicionalmente, se tuvieron en cuenta las recomendaciones derivadas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2023

1. OBJETIVO DEL PROGRAMA

Integrar en el Programa de transparencia y ética pública actividades que promuevan la cultura de la legalidad, la transparencia y atención al ciudadano; midiendo, controlando y monitoreando constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad en concordancia con los presupuestos definidos en el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Se aplica a todas las actuaciones de los socios, junta directiva, los servidores públicos, contratistas y proveedores, actuaciones que deben estar enmarcadas dentro de las disposiciones legales y reglamentarias

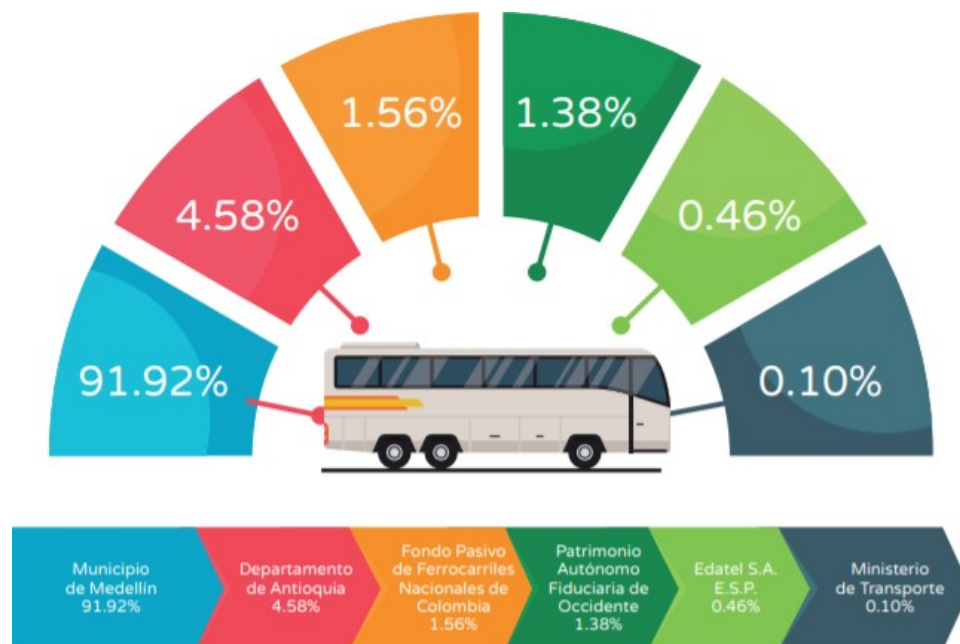
vigentes y en los compromisos incluidos en este.

3. PRESENTACIÓN DE LA SOCIEDAD

3.1. Domicilio

La Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A. cuenta con dos sedes en la ciudad de Medellín, Terminal del Norte y Terminal del Sur.

3.2. Estructura de la propiedad accionaria



3.3. Naturaleza

La Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A., es una Sociedad de economía mixta, con capital estatal superior al 90%, del orden municipal que presta un servicio público en materia de transporte; así,

atendiendo a su naturaleza de Empresa Industrial y Comercial del Estado, de nacionalidad colombiana, dotada de autonomía administrativa, financiera y de patrimonio propio.

3.4. Misión

Terminales Medellín enfocada en la satisfacción de sus clientes, proporciona soluciones de movilidad y actúa como nodo de conexión de regiones, con responsabilidad social, aplicaciones tecnológicas efectivas y un talento humano de alto desempeño, logrando indicadores de rentabilidad de acuerdo con el mercado

3.5. Visión

Ofrecer soluciones óptimas de movilidad.

4. CÓDIGO DE INTEGRIDAD

4.1. Valores:

La Sociedad de Terminales de Transporte de Medellín S.A., desarrolló un 'código general' que denominó Código de Legalidad y la Integridad, en el cual se establecieron unos mínimos de integridad homogéneos para todos los servidores públicos de la Entidad. Cada uno de los valores que incluyó el Código de Integridad se realiza de acuerdo a los parámetros del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG., donde se determinó una línea de acción cotidiana para los servidores, quedando compendiados seis (6) valores así:

4.1.1. Honestidad: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia, rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

4.1.2. Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

4.1.3. Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

4.1.4. Diligencia: Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

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

4.1.6. Transparencia: Estamos abiertos a proporcionar la información precisa y veraz de la gestión de la organización.

5. MEDIDAS DE DEBIDA DILIGENCIA EN LAS ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO.

La entidad adopta medidas de debida diligencia con procesos fundamentales mediante la adopción del Modelo integrado como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión las Terminales de Transporte de Medellín.

NOMBRE	RESOLUCIÓN	OBJETIVO
Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Resolución de Gerencia 2022050097	El Comité Institucional de Gestión y Desempeño es un órgano asesor, articulador e impulsador de iniciativas para la correcta implementación, operación, desarrollo, evaluación y seguimiento del modelo integrado de planeación y gestión MIPG
Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	Resolución de Gerencia 2019050125	El Comité Institucional de Coordinación de Control Interno es un órgano de asesoría y decisión en los asuntos de control interno de la Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A., en su rol de responsable y facilitador, hace parte de las instancias de articulación para el funcionamiento armónico del Sistema de Control Interno.

Así las cosas, como eje fundamental para involucrar la alta dirección y articular los planes institucionales y estratégicos se articulan los comités y la comisión de personal, en donde se propenden por la toma de decisiones y el cumplimiento del debido proceso en las actuaciones administrativas que a estos cuerpos colegiados le corresponden.

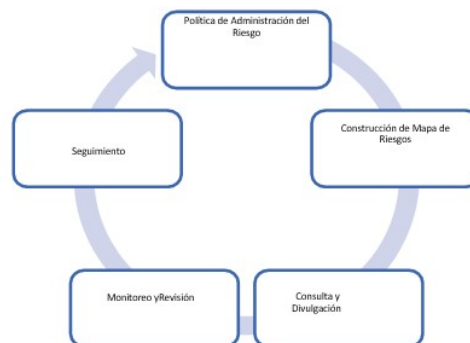
Adicional a lo anterior la entidad está comprometida en el desarrollo de actividades de sensibilización de código de valores de la entidad y de la cultura de la legalidad como mecanismo de debida diligencia entre los colaboradores de la entidad.

6. PREVENCIÓN, GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGO

6.1. Riesgos de Corrupción

Este instrumento le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos de corrupción generados, tanto interna como externamente de la entidad. Para la construcción de la herramienta se toma como referente los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública. A continuación, se describen los componentes relacionados con la estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción.

- Mapa de Riesgos de la entidad



Subcomponentes Estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción

6.2. Gestión de Riesgos

Terminales de Transporte de Medellín S.A, es una entidad dinámica y que

está enfocada en el mejoramiento continuo, por lo que una adecuada gestión integral de riesgos se constituye en una herramienta crítica para realizar una gestión efectiva de las oportunidades y efectos adversos a los que la empresa se enfrenta. La gestión integral de riesgos en la sociedad busca trazar los lineamientos generales y fundar una cultura que incorpore la gestión de riesgos, permitiendo así tomar decisiones informadas, contemplar los posibles eventos que impacten positiva o negativamente los objetivos empresariales, y minimizar el riesgo de afectar recursos valiosos para la Sociedad.

6.3. Política de Administración de Riesgos

Por medio de la Resolución 2021005044 Terminales de Transporte de Medellín S.A, Adopta la política de administración de riesgos, en esta la sociedad se compromete teniendo en cuenta la normatividad vigente, 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 Terminales de Transporte de Medellín S.A coordinen y administren los eventos que puedan impedir el logro de los objetivos de la entidad, capacitándolos y habilitándolos para ello.

La política fija lineamiento sobre la protección de los recursos, los conceptos de calificación del riesgo, 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. El alcance en la administración de riesgos en la sociedad se aplicará al contexto estratégico y a los procesos de la entidad.

6.4. Identificación de Riesgos de Corrupción

La entidad identificó un total de 12 riesgos asociados a diferentes procesos del Sistema Integrado de Gestión de la entidad.

PROCESO	N° DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN
Gestión de bienes y Servicios	3
Gestión de Tecnología de la Información	2
Gestión Humana	1
Gestión Financiera	2
Gestión Jurídica	2
Gestión Comunicaciones	1
Gestión procesos	1

6.5. Descripción de los Riesgos de Corrupción

Riesgos de Corrupción					
Proceso	Objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	Nivel del Riesgo
Gestión Financiera	Gestionar eficientemente los ingresos y egresos de la entidad para garantizar el sostenimiento económico y el desarrollo del plan estratégico.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Debilidad en la capacidad de respuesta financiera. 2. Conflicto de intereses, dádivas o sobornos en procesos. 3. Debilidad en aplicación de controles en la revisión de las propuestas de distribución. 4. Incumplimiento de la reglamentación y lineamientos del proceso. 	Administrar los recursos de manera ineficiente o inoportuna, incumpliendo la normativa vigente aplicable para beneficio propio o de un tercero	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entrega tardía o no oportuna de los recursos. 2. Favorecimiento propio o a un tercero. 3. Reprocesos o devoluciones de los actos administrativos de distribución de recursos. 4. No ejecución de recursos en la anualidad. 5. Incumplimiento del plan de adquisiciones y plan de acción y otros compromisos de las Investigaciones administrativas, disciplinarias, penales o fiscales 	Bajo
Gestión Procesos	Implementar, administrar, y mejorar el Sistema Integrado de Gestión establecido en Entidad de acuerdo con los requisitos exigidos por las Normas técnicas con el fin de mejorar continuamente los procesos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Débil articulación entre las Dependencias 2. Información incompleta e inoportuna 3. Conflicto de intereses 4. Manipulación de la información 	Reportes asociados a las políticas del MIPG con información inexacta para beneficio propio o de un tercero	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pérdida de credibilidad en las terminales 2. Investigaciones administrativas o disciplinarias 3. Decisiones inadecuadas de la Entidad 4. Pérdida de la imagen institucional. 5. Reprocesos en la formulación e implementación de planes de MIPG 6. Incumplimiento normativo 	Bajo
Gestión Adquisición de Bienes y Servicios	Celebrar los contratos de bienes, servicios y arrendamiento de inmuebles cumpliendo con la normatividad, principios de la contratación y planes de la entidad. Así como también mantener en condiciones de uso los bienes a través de su distribución, ubicación, conservación y protección.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conflicto de intereses. 2. Presiones indebidas. 3. Manipulación de la información. 4. Sobornos en procesos. 5. Análisis deficiente de las necesidades de bienes o servicios en tecnologías de información. 	Toma de decisiones de la adquisición o contratación de bienes o servicios en tecnologías de la información para beneficio propio o de un tercero.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Investigaciones, administrativas, disciplinarias, penales o fiscales 2. Adquisición bienes o servicios que no garanticen el cumplimiento de los objetivos 3. Pérdida de imagen y credibilidad 4. Detrimiento patrimonial 5. Demandas 	Bajo
Gestión Comunicaciones	Posicionar y proyectar la imagen de la entidad frente a sus diferentes públicos de interés, por medio de la estructuración e implementación de	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conflicto de intereses. 2. Debilidades en el control de entrega de la información. 3. Presiones indebidas. 4. Manipulación de la 	Filtrar información confidencial o parcial a un medio de comunicación, para beneficio propio o de un tercero.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Investigaciones administrativas, disciplinarias, penales o fiscales. 2. Pérdida de la imagen institucional 3. Pérdida de confianza en lo público 4. Incumplimiento normativo 	Bajo

	diversas acciones comunicativas que agreguen valor al desempeño de la organización y apoyen el desarrollo del plan estratégico.	información. 5. Falta de protección digital de la información confidencial o sensible de la entidad.			
Gestión Jurídica	Asegurar el orden jurídico, brindar asesoría y defender los intereses de TTM a partir de la normatividad vigente. Así como garantizar la respuesta oportuna a las comunicaciones de los clientes	1. Conflicto de intereses 2. Omisión o errores en el manejo de la información del proceso. 3. Presiones indebidas por parte de grupo o persona específica. 4. Ausencia de principios institucionales y éticos.	Uso indebido de información oficial privilegiada en beneficio propio o de un tercero	1. Investigaciones, administrativas, disciplinarias, penales o fiscales 2. Deterioro de la imagen institucional 3. Pérdida de confianza en lo público 4. Reprocesos (internos y externos) 5. Toma de decisiones inadecuadas	Bajo
Gestión Financiera	Gestionar eficientemente los ingresos y egresos de la entidad para garantizar el sostenimiento económico y el desarrollo del plan estratégico.	1. Fallas en la revisión de la documentación financiera. 2. Debilidades en la aplicación de los procedimientos establecidos. 3. Pérdida de documentación de cuentas por pagar. 4. Información incompleta e inoportuna. 5. Conflicto de intereses.	Inconsistencias en pagos para beneficio de un tercero.	1. Reprocesos 2. Sanciones por omisión de pagos de Retenciones 3. Investigaciones administrativas, disciplinarias, penales o fiscales. 4. Omisión o pagos dobles. 5. Demandas a la Entidad	Bajo
Gestión Adquisición de Bienes y Servicios	Celebrar los contratos de bienes, servicios y arrendamiento de inmuebles cumpliendo con la normatividad, principios de la contratación y planes de la entidad. Así como también mantener en condiciones de uso los bienes a través de su distribución, ubicación, conservación y protección.	1. Conflicto de intereses. 2. Presiones indebidas. 3. Manipulación de la información. 4. Sobornos en procesos. 5. Análisis deficiente de las necesidades de bienes o servicios.	Toma de decisiones de la adquisición o contratación de bienes o servicios para beneficio propio o de un tercero.	1. Investigaciones administrativas, disciplinarias, penales o fiscales. 2. Adquisición bienes o servicios que no garanticen el cumplimiento de los objetivos. 3. Pérdida de imagen y credibilidad. 4. Detrimento patrimonial. Demandas.	Bajo
Gestión Tecnología e Información- Gestión documental	Garantizar la disponibilidad y confiabilidad de la infraestructura tecnológica que soportan el correcto funcionamiento de los procesos de la entidad	1. Conflicto de intereses. 2. Ausencia de aplicación de los principios institucionales. 3. Presiones indebidas. 4. Manipulación de la información. 5. Sobornos en procesos.	Pérdida u ocultamiento de información de los archivos de gestión de la Entidad para beneficio particular o de un tercero.	1. Investigaciones administrativas, disciplinarias, penales o fiscales. 2. Pérdida de la imagen institucional. 3. Pérdida de confianza en lo público. 4. Decisiones inadecuadas de la Entidad. 5. Detrimento documental. 6. Incumplimiento de la Ley 1712 de 2014 Transparencia y acceso a la información pública.	Bajo
Gestión Humana	Contribuir al desarrollo integral de los servidores, mediante el fortalecimiento de sus conocimientos, habilidades, actitudes y mejoramiento de la calidad de vida laboral y personal, a fin de elevar los niveles de satisfacción y compromiso con la Entidad	1. Conflicto de intereses (ver art. 40 del código único disciplinario). 2. Incumplir deliberadamente alguno de los pasos en el proceso de verificación de requisitos para el nombramiento del servidor público. 3. Manipulación de la información (documentación para la vinculación). 4. Ausencia de los principios institucionales. 5. Errores humanos involuntarios. 6. Presentación de documentos apócrifos	Nombrar el personal del de la entidad sin el cumplimiento de los requisitos exigidos para el cargo para beneficio propio o de un tercero.	1. Investigaciones administrativas, disciplinarias, penales o fiscales. 2. Detrimento Patrimonial. 3. Pérdida de la imagen institucional. 4. Pérdida de confianza en lo público. 5. Demandas contra la entidad	Alto, en gestión
Gestión Jurídica	Asegurar el orden jurídico, brindar asesoría y defender los intereses de TTM a	1. Conflicto de intereses. 2. Tráfico de influencias.	Favorecimiento para la obtención de un beneficio particular o de terceros con ocasión	1. Investigaciones administrativas, disciplinarias, penales o fiscales.	Bajo

	partir de la normatividad vigente. Así como garantizar la respuesta oportuna a las comunicaciones de los clientes	<ol style="list-style-type: none"> 3. Debilidad en la socialización de los procedimientos. 4. Manipulación de la información. 5. Sobornos. 6. Ausencia de los principios institucionales. 	de la Gestión Jurídica de Terminales	<ol style="list-style-type: none"> 2. Pérdida de la imagen institucional. 3. Pérdida de confianza en lo público. 4. Afectación del erario público. 5. Afectación de la calidad ambiental 	
Gestión Adquisición de Bienes y Servicios	Celebrar los contratos de bienes, servicios y arrendamiento de inmuebles cumpliendo con la normatividad, principios de la contratación y planes de la entidad. Así como también mantener en condiciones de uso los bienes a través de su distribución, ubicación, conservación y protección.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conflicto de intereses. 2. Incumplimiento de los lineamientos definidos en los procedimientos contractuales. 3. Presiones indebidas. 4. Manipulación de la información. 5. Sobornos en procesos. 	Adjudicación indebida de procesos contractuales para beneficio particular o de un tercero por acción u omisión.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Investigaciones administrativas, disciplinarias, penales o fiscales. 2. Pérdida de la imagen institucional. 3. Pérdida de confianza en lo público. 4. Demandas y demás acciones jurídicas. 5. Reprocesos contractuales. 	Bajo
Gestión Tecnología e Información- Gestión documental	Garantizar la disponibilidad y confiabilidad de la infraestructura tecnológica que soportan el correcto funcionamiento de los procesos de la entidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conflicto de intereses. 2. Ausencia del principio de Honestidad. 3. Presiones indebidas. 4. Manipulación de la información. 5. Desconocimiento de los lineamientos de TI. 6. Sobornos en procesos. 	Pérdida intencionada o manipulación de información digital para beneficio particular o de un tercero.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Investigaciones administrativas, disciplinarias, penales o fiscales. 2. Pérdida de la imagen institucional. 3. Pérdida de confianza en lo público. 4. Decisiones inadecuadas de la Entidad 	Bajo

6.6. Estrategia Gestión de Riesgos de Corrupción

Terminales Medellín, cuenta con un Sistema Integrado de Gestión, éste ha trabajado en la identificación, análisis y valoración de los riesgos asociados a los procesos, dando cumplimiento a la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas del DAFP, la Norma Técnica NTC ISO 31000- Gestión del Riesgo y la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción de la Secretaría de Transparencia. Para la aplicación de la Guía, Planeación brinda acompañamiento permanente a los facilitadores, líderes de procesos y áreas de trabajo mediante la identificación, monitoreo y actualización de los riesgos.

Las acciones a emprender para la gestión de los riesgos de corrupción presentes en la entidad, se efectúa a través del plan de riesgos, donde se registran acciones a aquellos riesgos que quedaron en zona de calor alta.

7. REDES INTERINSTITUCIONALES PARA EL FORTALECIMIENTO DE PREVENCIÓN DE ACTOS DECORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA

La entidad adoptara en el Programa de Transparencia y Ética Pública la

Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción (RITA) la cual busca fortalecer los mecanismos de lucha contra la corrupción, acercar a los ciudadanos a las instituciones públicas a través del uso de canales de participación ciudadana y transparencia, y prevenir actos que atenten contra el buen funcionamiento del Estado y la debida administración de los recursos públicos.

La cual tiene como herramienta de gestión la matriz de acceso a la información ITA que se encuentra publicada en <https://www.procuraduria.gov.co/Pages/ita.aspx>

8. CANALES DE DENUNCIA

Los Canales Institucionales de Atención al Ciudadano conforme lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la cual establece una serie de actividades a seguir para mejorar la calidad y accesibilidad de los ciudadanos a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad.

Terminales Medellín ha dispuesto los siguientes canales, lugares y horarios para que los ciudadanos puedan acceder a los servicios prestados por la Entidad y ejercer sus derechos:

CANAL	ATENCIÓN
Canal Presencial	<p>En este canal institucional de comunicación, los ciudadanos y servidores interactúan directamente a doble vía para obtener información y orientación pertinente sobre la misión, trámites y servicios que presta la entidad.</p> <p>La ciudadanía podrá presenta allí sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).</p> <p>La ciudadanía será atendida de lunes a jueves de 7:00 a. m. a 12 m y de 1.00 p.m. a 5:00 p.m., los viernes de 7:00 am a 12m y de 1 a 4:00 p.m., en la carrera 64C N°78-580 Local 265N en Medellín</p>
Canal Gestión Documental	<p>Toda la documentación escrita recibida en la Terminal debe ser radicada en el archivo de gestión de la entidad para el registro de la Correspondencia, atendida en jornada de lunes a jueves de 7:00 a. m. a 12 m y de 1.00 p.m. a 5:00 p.m. los viernes de 7:00 a.m. a 12m y de 1p.m. 4:30 p.m., en la carrera 64C N°78-580 Local 265N en Medellín</p> <p>Responsable: Área de Gestión Documental.</p>
Canal Telefónico	<p>La ciudadanía puede comunicarse con las Terminales Medellín a través del Centro de Contacto 4448020. El horario es de lunes a jueves de 7:00 a. m. a 12 m y de 1.00 p.m. a 5:00 p.m. los viernes de 7:00 a.m. a 12m y de 1p.m. 4:30 p.m.</p>
Sitio Web	<p>En el sitio Web del Terminales: terminalesmedellin.com, se encuentra toda la información relacionada con la Entidad y que es de interés de la ciudadanía. En el sitio se encuentra disponible una página interna donde se puede interponer las PQRSD, denuncias y denuncias anónimas.</p>

Canal correo electrónico	La entidad pone a disposición de la ciudadanía un canal de comunicación con acceso las 24 horas del día a través del siguiente correo electrónico: informacion@terminalesmedellin.com . Por este medio el ciudadano puede elevar preguntas, efectuar consultas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
Canales de denuncia corrupción	Terminales Medellín gestiona las comunicaciones oficiales que ingresan al correo de denuncias y quejas de la ciudadanía a través del correo lineaetica@terminalesmedellin.com informacion@terminalesmedellin.com .
Conflicto de Interés	Con el fin de recibir, gestionar y hacer seguimiento y dar respuesta a la solicitud asesorías de los impedimentos y recusaciones gestionará por el en el correo: lineaetica@terminalesmedellin.com informacion@terminalesmedellin.com .
Redes Sociales	Instagram: https://www.instagram.com/terminalesmedellin/ Facebook: https://www.facebook.com/TerminalesMedellin Twitter: https://twitter.com/TerminalesMed TikTok: https://www.tiktok.com/@terminalesmedellin?lang=es Sitio: www.terminalesmedellin.com https://www.youtube.com/@Terminalesmedellin Responsable: Grupo de Comunicaciones

9. ESTRATEGIAS DE TRANSPARENCIA, ESTADO ABIERTO, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA CULTURA DE LEGALIDAD

En este componente se busca facilitar el ejercicio de los derechos y la satisfacción del ciudadano, por medio de la mejora de la calidad y acceso a los trámites y servicios prestados por la entidad. Así pues, en el presente componente se plasmarán una serie de acciones definidas al interior de la entidad, con la finalidad de mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios prestados por la entidad.

9.1. Estrategia de Atención al Ciudadano

MECANISMOS PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CIUDADANO				
COMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA CUMPLIMIENTO
Fortalecimiento de los canales de comunicación	Seguimiento a las Mejoras de la plataforma comunicacional de la Entidad teniendo en cuenta de la normatividad	Página web mejorada	Grupo de Comunicaciones	31/12/2025

Fortalecimiento de las comunicaciones	Evaluar el tratamiento de las PQRSD en el marco de la prestación del servicio al ciudadano bajo la normatividad vigente aplicable.	Informe presentado a la Alta Dirección lo relacionado a la prestación de servicio al ciudadano en la entidad.	Oficina de Control Interno	31/12/2025
	Seguimiento a la atención oportuna de las PQRSD	Estadística seguimiento a PQRSD	Secretaria General	31/12/2025
Fortalecimiento protección de datos personales	Estandarizar formatos para el control de imágenes comunicacionales: protección de datos personales	Control de registros	Comunicaciones	31/12/2025
Fortalecimiento de los canales de comunicación	Actualizar, publicar y socializar canales de atención al ciudadano	Información actualizada publicada	Oficina de Comunicaciones	31/12/2025
Fortalecimiento de la satisfacción del cliente	Aplicar la encuesta de satisfacción y realizar mejoras	Resultados encuestas Acciones de mejora aplicadas	Oficina de Comunicaciones Subgerencia de Planeación	31/12/2025
Fortalecimiento Humano	Realizar actividades para fortalecer la competencia de los servidores públicos de la entidad en temas relacionados al servicio al ciudadano.	Listados de asistencia a la capacitación y evaluación de la eficacia de las mismas	Grupo de Gestión Humana	31/12/2025
	Realizar actividades de socialización de la cultura de la legalidad con los ciudadanos	Listados de asistencia a la capacitación sobre el código de legalidad e integridad y evaluación de la eficacia de las mismas	Grupo de Gestión Humana	31/12/2025

9.2 Rendición de Cuentas

De acuerdo con el Artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, se entiende rendición de cuentas como un proceso mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión

a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”; es decir, es un ejercicio continuo y transversal orientado a fortalecer la relación entre la entidad y el ciudadano. De igual manera, la Circular 100-006 del 20 de diciembre de 2019, la cual tiene como asunto “Rendición de cuentas del Acuerdo de Paz”, así como establece que, para dar cumplimiento al mandato legal en articulación con el Acuerdo de PAZ, deben incluirse actividades relacionadas.

En este sentido, Terminales Medellín, desarrolló una Estrategia para la Rendición de Cuentas, buscando así, la transparencia de la gestión en la administración de la entidad. Para ello la entidad realiza anualmente un informe de gestión permitiendo informar a la ciudadanía sobre los proyectos, programas, logros y demás temas de interés público que desarrolla.

Como valor agregado la entidad ha realizado eventos de socialización para la ciudadanía sobre la gestión que ha tenido la entidad en la vigencia a través de redes sociales de la entidad. La convocatoria se hace a través de piezas gráficas que desarrolla la entidad y es publicada en las redes sociales para que la ciudadanía tenga acceso a ella.

9.3. Transparencia, participación y acceso a la información

Este componente busca garantizar el derecho fundamental del ciudadano al Acceso a la Información Pública; éste implica la divulgación proactiva de la información; producción y captura de información; respuesta adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de Acceso; e implementación adecuada de la ley y sus instrumentos. Así pues, Terminales Medellín busca emprender acciones encaminadas a fortalecer los mecanismos que garanticen el derecho fundamental que gozan ciudadanos y servidores de la entidad

ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA CUMPLIMIENTO
Publicar y actualizar información en el menú de transparencia.	Información actualizada en link de transparencia según funciones y alcance de cada dependencia.	Oficina Comunicaciones	Permanente

Realizar seguimiento a la actualización de información en la página web según los requisitos mínimos de la Ley 1712 de 2014 y Resolución 1519 de 2020 de MINTIC	Informes de seguimiento realizado al menú de transparencia de la página web de la entidad.	Secretaria General	31/12/2025
Identificar los datos abiertos para publicar en la página web y en el portal GOV.CO	Documento de identificación de datos abiertos	Profesional TIC	31/12/2025
Vincular y actualizar las Hojas de Vida de funcionarios de las Terminales	SIGEP actualizado.	Grupo de Talento Humano	Permanente
Publicar los contratos suscritos en el SECOP dando cumplimiento a la normatividad asociada. Así como también los documentos que den fe del cumplimiento contractual – supervisión del contrato	Contratos publicados Anexos de la supervisión	Secretaria General Supervisores de contratos	Permanente
Actualizar el Índice de información clasificada y reservada	Documento actualizado y adoptado actualizado en la página web de la entidad.	Profesional TIC Gestión Documental	31/12/2025
Actualizar el inventario de activos de la información	Inventario de activos de la información actualizado en la página web de la entidad.	Profesional TIC Gestión Documental	31/12/2025

9.4. Iniciativas adicionales: Conflicto de Intereses, código de integridad y responsabilidad social y empresarial

Los conflictos de intereses ponen en riesgo la obligación de garantizar el interés general del servicio público y afectan la confianza ciudadana en la administración pública.

Por ello, Terminales Medellín está comprometido en identificar las situaciones en las que puedan generarse intereses personales en su gestión y que puedan influir en el cumplimiento de su misión, en beneficio particular, afectando el interés público

CONFLICTO DE INTERERES

ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA CUMPLIMIENTO
Difundir el código de integridad de la entidad.	Actividades de difusión del Código de Integridad a los colaboradores del Ministerio de Ambiente	Grupo de Talento Humano	Permanente, cuando se requiera
Identificar y notificar a funcionarios que requieren cargue y publicación de declaración de conflictos de interés	Notificación a responsables de publicar declaración de bienes y rentas	Grupo de Talento Humano	Permanente, cuando se requiera
Hacer seguimiento a la estrategia conflictos de interés.	Evidencias de verificación realizada.	Secretaría General - Jurídica	Permanente, cuando se requiera
Alinear los proyectos a la estrategia de la Responsabilidad social y empresarial	Diligenciar diagnosticarse y certificar a la entidad en RS	Subgerencia de Planeación y Desarrollo	31/12/2025

10. CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA

Le corresponde al Gerente General y a su equipo directivo de Terminales de Transporte de Medellín S.A, velar por el permanente cumplimiento de las medidas específicas respecto del gobierno de la sociedad, su conducta y su información, con el fin de asegurar el respeto de los derechos de quienes inviertan en sus acciones o en cualquier otro valor que emita, la adecuada administración de sus asuntos y el conocimiento público de su gestión.

Le corresponde igualmente al Gerente General de la sociedad, actualizarlo y mantenerlo permanentemente en las instalaciones de la sociedad a disposición de los accionistas e inversionistas.

11. DIVULGACIÓN Y CONSULTA

El presente Programa y cualquier mejora que se haga del mismo, se divulgaran a los servidores públicos y a la ciudadanía por medio de la página web www.terminalesmedellin.com.

12. VIGENCIA

El presente Programa rige a partir de la expedición del respectivo

documento, previa aprobación del Subgerente de Planeación y Desarrollo.

Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción	Elaborado por/Cargo	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo
1	2024/01/16	Primera versión del programa	Leidy Viviana Ramírez Agudelo Profesional Universitaria de Planeación	Carlos Mario Patiño Secretario General	Carlos Mario Patiño Subgerente de Planeación y Desarrollo (e).
2	2024/01/30	Se ajusta redacción en la introducción y naturaleza del documento. Igualmente se ajustan fechas de cumplimiento del numeral 9.3 "Transparencia, participación y acceso a la información", puesto que se presentó un error involuntario en el establecimiento de estas fechas.	Leidy Viviana Ramírez Agudelo Profesional Universitaria de Planeación	Maria Teresa Berrio Palacio Subgerente de Planeación y Desarrollo (e).	Comité de Gestión y Desempeño
3	2025/01/29	No estamos habilitados por el ministerio para transporte terrestre automotor de carga, por ende no nos aplica publicar el SIPLAFT en el Sistema de VIGIA de la Superintendencia de Puertos y Transporte, por ende se elimina el párrafo establecido en el documento " <i>Prevención, gestión y administración de riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas y riesgos de corrupción, incluidos los reportes de operaciones sospechosas a la UIAF, consultas en las listas restrictivas y otras medidas específicas que define el Gobierno Nacional dentro del año siguiente a la expedición de esta norma</i> " Se ajustan los riesgos de corrupción y cronograma de ejecución de los mecanismos de Transparencia, participación y acceso a la información, Estrategia de Atención al Ciudadano, Iniciativas adicionales: Conflicto de Intereses, código de integridad y responsabilidad social y empresarial	Leidy Viviana Ramírez Agudelo Profesional Universitaria de Planeación	Hilda Maria Sepúlveda-Subgerente de Planeación y	Comité de Gestión y Desempeño