



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Terminales de Transporte de Medellín S.A.

Año: 2014

Estrategia, mecanismo, medida etc	Riesgos	Actividades mitigar el riesgo	Seguimiento Actividades realizadas		Seguimiento Actividades realizadas	Responsable	Proceso
			Enero 31	Abril 30	Agosto 30		
	Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración	Del proceso de Gestión Tecnologías e Información. 1. Realización de respaldos de información (Backup). 2. Protección contra virus y spam. 3. Asignación de roles y permisos. 4. Retiro de accesos y permisos al retiro de personal de la Empresa.		1. Se realiza el respaldo diario, semanal y mensual del Backup, existe una bitácora y software del mismo. 2. La empresa tiene una plataforma robusta contra los virus y spam. 3. Los roles y permisos son otorgados de acuerdo a las políticas del área de Planeación y solo son otorgados según autorización de los Jefes inmediatos de cada área y que realmente estén sujetos o direccionado al cargo de cada funcionario. 4. Para la cancelación de acceso de permisos del personal que se retiran de la empresa, la oficina de Recurso Humano mediante comunicado informa el retiro del personal e inmediato se hace el proceso debido para eliminar contraseña o acceso al sistema.	1. Se continua realizando el respaldo diario, semanal y mensual del Backup, existe una bitácora y software del mismo. 2. La empresa tiene una plataforma robusta contra los virus y spam. 3. Los roles y permisos son otorgados de acuerdo a las políticas del área de Planeación y según autorización de los Jefes inmediatos de cada área y que estén direccionados al cargo de cada funcionario. 4. Para la cancelación de acceso de permisos del personal que se retiran de la empresa, la oficina de Recurso Humano mediante comunicado informa el retiro del personal e inmediato se hace el proceso debido para eliminar contraseña o acceso al sistema. 5.En reunión del cierre de la auditoria externa realizada por el INCONTEC, Se dejó evidencia de la NO CONFORMIDAD MENOR, por el incumplimiento al numeral 4.2.2 de la norma "Control de Documentos", y se deberá definir internamente un plan de mejoramiento, al que se le hará seguimiento,y que ha sido objeto de intervención por parte de la Subdirección de Planeación y desarrollo, a fin de subsanar tal hallazgo; la cual fue descrita de la siguiente manera: "No se evidenciaron registros que permitieran comprobar la autorización de cobro de servicios de publicidad "anuncio de salidas de vehículos de las terminales" por un valor de mil novecientos (1900) pesos. El servicio de publicidad para el vehículo TRH 684 que se dirigía a la ciudad de Necoclí del día 2014-05-29, fue de mil novecientos (1900) y según el último oficio de autorización de tarifas G-067-13 para el año 2014 según radicado 2013022837 solo se autorizaba una tarifa de mil seiscientos (1600) pesos para los buses de lujo, corriente y microbús".	Subgerencia de Planeación y Desarrollo.	Gestión Tecnologías e Información
	Perdida de dinero Relación	Del proceso de Gestión Financiera. 1. Generar controles para el manejo de dinero en efectivo 2. Definir políticas y protocolos de seguridad 3. Realización de arquezos a los diferentes negocios de TTM 4. Realización auditorias por parte de control interno 5. Reestructurar las oficinas de recaudo		1. Los controles se vienen aplicando y están en proceso de documentarlos. 2. Se utilizan los protocolos de seguridad establecidos por los bancos, y se aplican protocolos para el pago en cheque. 3. Se realizó en enero y febrero de 2014. 4. El plan de trabajo de control interno lleva una ejecución del 29 %. 5. En las oficinas de recaudos se cambiaron los vidrios y se polarizaron, así como también se cambiaron las puertas por unas más seguras.	1. Los controles se vienen aplicando y están en proceso de documentarlos. 2. Se utilizan los protocolos de seguridad establecidos por los bancos, y se aplican protocolos para el pago en cheque. 3. En el mes de Junio la Oficina de Control Interno, realizo Arqueo (Caja General de Terminales de Transporte de Medellín-TTM, Cajas menor de los diferentes convenios y de la Terminal de Transporte de Medellín, Oficina de recaudo norte y Parquadero P2). 4. En la Taquilla de la Terminal del Sur, no se cuenta con la seguridad adecuada para la custodia del dinero, que allí se recolecta, ya que la puerta donde este se encuentra permanece abierta, (el muro debe ir hasta el techo), con el fin que ofrezca mejores condiciones de seguridad, para el funcionario y el dinero recaudado, por lo tanto este acondicionamiento debe restringir el ingreso de funcionarios, personal y gestores externos que efectúen tramites documentales y de cobranza, sin que tengan que cruzar áreas internas de la oficina, también es necesario hacer algunas adecuaciones según protocolos de seguridad como, vidrios más gruesos y polarizados. 5. En la Taquilla de recaudo de la Terminal del Sur, para mitigar el riesgo se instalò una camara, tiene vigilante permanente, puerta y chapa de seguridad. La caseta 5, que se encuentra cerca a la taquilla, por seguridad fue cerrada al servicio y se instaló una reja de seguridad con 3 metros de altura con consertina.	Subgerencia Financiera y Comercial, Tesorera.	Gestión Financiera
	Indebida administración de las historias laborales	Del proceso de Gestión Humana. 1. Seguimiento permanente en el manejo y custodia de las historias laborales		Se generò un control donde se define la administraciòn de las historias laborales Se actualiza el proceso de Gestión Humana en el campo "políticas"	1. Se continua el control donde se define la administraciòn de las historias laborales y se actualiza el proceso de Gestión Humana en el campo "políticas". 2. Se digitalizaron todas historias laorales, y se emitió una circular por el Gerente General, regulando que los funcionarios pueden tener acceso a las mismas con previa justificación, para el respectivo control.	Secreraría General, Profesional Especializado de Recursos Humanos.	Gestión Humana

Gestión del Mapa de riesgos de corrupción

Vincular una persona como Servidor Público de Terminales de Transporte de Medellín S.A., sin el debido cumplimiento de los requisitos	Del proceso de Gestión Humana. 1. Verificación de documentos laborales y profesionales en las diferentes entidades, para personas en proceso de selección 2. Verificación de hojas de vida personal vinculada
Marco normativo desactualizado	Del proceso de Gestión Jurídica. Actualizar y divulgar el marco normativo con las normas vigentes
Bienes y servicios sin registro y trazabilidad en el sistema	Del proceso de Gestión Bienes y Servicios. 1. Recibir los bienes y servicios en presencia del técnico administrador de bienes o el par y el supervisor 2. Realizar dos inventarios de los bienes muebles e inmuebles 3. Campaña sobre la importancia del manejo de la cartera de cada funcionario
Deficiencia en los estudios previos	Del proceso de Gestión Bienes y Servicios: Devolución de estudios previos mal elaborados Asesorías permanente del administrador de adquisición bienes y servicios y Abogados
Incumplimiento de la labor de supervisión y vigilancia de los contratos	Del proceso de Gestión Bienes y Servicios: Distribución de la supervisión de contratos de acuerdo a la especialidad Generar buenas prácticas para la generación del informe de supervisión y vigilancia Capacitación para el tema de interventoría

Publicación del Plan Anticorrupción de Terminales de Transporte de Medellín.

1. Se realiza la verificación de los documentos al momento de ingreso a la entidad 2. Se ha realizado la verificación de todos los subgerentes y/o directivos de la entidad En este momento se está realizando la verificación de los profesionales	1. Se realiza la verificación de los documentos al momento de ingreso a la entidad 2. Se ha realizado la verificación de todos los subgerentes y/o directivos de la entidad 3. En este momento se está realizando la verificación de los profesionales, tecnólogos y técnicos en el mes de Mayo, Junio y Julio de 2014.	Secretaría General, Profesional Especializado de Recursos Humanos.	Gestión Humana
1. Se realiza actualización del marco normativo y esta registrado en la carpeta corporativa del Proceso 2. El marco normativo se divulga teniendo en cuenta si afecta los intereses de Terminales Medellín o los públicos de interés.	1. Se realiza actualización del marco normativo y esta registrado en la carpeta corporativa del Proceso, la Oficina de Control Interno actualizó el normograma que corresponde a su proceso. 2. El marco normativo se divulga teniendo en cuenta si afecta los intereses de Terminales Medellín o los públicos de interés. 3. Se han realizado reuniones con los abogados, se generó la acción y controles para la actualización y divulgación del marco, también se han generado nuevas normatividades aplicables a la entidad, se ha venido trabajando para el cumplimiento de las mismas.	Secretaría General.	Gestión Jurídica
1. Se realiza el recibo en compañía del técnico administrador y supervisor. El inventario está programado para el mes de junio 2. El inventario está programado para el mes de junio 3. No se ha realizado, se tiene programada para realizarla finalizando el mes de mayo	1. Se realiza el recibo de los bienes en presencia del supervisor y del técnico administrador y supervisor. 2. Se realizó el inventarios del primer semestre por cada funcionario, entre 25 y 29 de agosto de 2014 se realizara el de los Subgerentes y Asesora de Control Interno. 3. Se programa la realización del segundo inventario en el mes de Diciembre de 2014 4. Aun no se realiza campaña sobre la importancia de manejo de la cartera de cada funcionario.	Secretaría General	Gestión Bienes y Servicios
1. Los estudios previos mal elaborados se devuelven por medio del sistema qtdocument. 2. Esta actividad cuenta con una asesoría permanente.	1. Los estudios previos mal elaborados se devuelven por medio del sistema Qtdocument para asegurar la trazabilidad en el proceso. 2. Esta actividad cuenta con una asesoría permanente del área de Jurídica.	Secretaría General	Gestión Bienes y Servicios
La supervisión de los contratos la sugiere el Subgerente de área competente con una aprobación del Gerente General La Entidad cuenta con una manual de interventoría y/o supervisión y un procedimiento de Adquisición de Bienes y Servicios donde se define como se realiza la interventoría de los contratos por tipo de contratación. Se definió formato para registrar la interventoría de los contratos. La capacitación se programará internamente en la Secretaría General, se propone se realice por medio de un taller con ejemplos internos de la Entidad.	1. La Entidad cuenta con una manual de interventoría y/o supervisión, un procedimiento de Adquisición de Bienes y Servicios donde se define como se realiza la interventoría de los contratos por tipo de contratación. 2. Se definió formato para registrar la interventoría de los contratos. 3. Se está realizando reuniones con las entidades ITM y con Unisabaneta para realizar la capacitación a todos los funcionarios en contratación, la cual esta dirigida a los interventores y responsables del proceso	Secretaría General	Gestión Bienes y Servicios

	Amiguismo y clientelismo	Del proceso de Gestión Estratégica: Contratación sujeta a lo establecido en el manual de contratación Contratación aprobada en el comité de contratación		Se esta realizando la contratación sujeta a lo establecido en el manual de contratación. Toda la contratación se apeuba en el Comité Cordinador del Sistema Integrado de Gestión	1. Se esta realizando la contratación sujeta a lo establecido en el manual de contratación. 2. Toda la contratación se aprueba en el Comité Cordinador del Sistema Integrado de Gestión 3. El proceso fue optimizado por el Sistema Qfdocument, 4. Se cumple los controles definidos y controles establecidos por la jurídica y la parte financiera.	Gerencia General Subgerencia de Planeación y Desarrollo	Gestió Strategic
	Incumplimiento de términos comunicaciones de los clientes	Del proceso de Gestión Estratégica: Atención oportuna de las comunicaciones y generar respuesta dentro del término de ley. Realizar métricas y estadísticas de las comunicaciones que están abiertas y sin respuesta.		Se esta realizando la atención oportuna de las PQRS Se estan generando las metricas de las pqrs de manera trimestral Se cuenta con un indicador donde se generan acciones	1. Se verificó en el primer semestre 2014, una atención oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. 2. Se estan generando las metricas de las pqrs de manera trimestral 3. Se cuenta con un indicador donde se generan acciones por parte de la Subgerencia de Planeación y desarrollo. 4. La Oficina de Control Interno realizó seguimeinto a las PQR al primer semestre del 2014. 5. Se deben establecer mecanismos para identificar la información externa: recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y encuestas de satisfacción, por lo que se debe implementar un link en la página Web exclusivo para ello. 6. se cuenta con un procedimiento establecido y se cumple. No obstante para mejorar esté se realizará el viernes 8 de agosto de 2014, reunion con los responsables.	Gerencia General	Gestió Strategic
	Incumplimiento de controles y políticas establecidas en los procesos	Del proceso de Gestión Estratégica:Control y Evaluación: Seguimiento semestral a las políticas por procesos Seguimiento y Evaluación a los planes de mejoramiento Generar informe de auditorías y divulgarlo a los responsables de los hallazgos Campañas de divulgación de las políticas Realizar pruebas a los procesos-Actualización documentación del SIG Realizar auditoria internas establecidas en el plan de trabajo de control interno Realizar auditoria interna con apoyo de ente de certificación		Para el mes de Junio se tiene definido el seguimiento a las políticas "En el mes de febrero se realizó seguimiento a los planes de mejoramiento. Se tiene programado el segundo seguimiento para el mes de mayo" Se está realizando la divulgación de los hallazgos de cada auditoria Se programa para el segundo semestre del año Se realizó una prueba a los procesos en la segunda semana del mes de Abril "Se ha realizado la rendición de la cuenta a la contraloría. Generación de informes a entes de control Se realizó auditoria Sw legal derechos de autor" Se realizó auditoria interna con el ente de certificación bureau veritas desde el 21 y al 22 de Abril	1. En el mes de febrero y Julio, de 2014, se realizó seguimiento a los planes de mejoramiento institucional (dectectados por la Oficina de Control Interno y Entes de Control Externo) 2. Se realizo seguimiento a las PQR en el primer semestre 2014 3. se realiza la divulgación de los hallazgos de cada auditoria 4. Se realizó Informe de la Austeridad 5. Se realiza seguimiento a los planes de mejoramiento 6. Se realizó auditoria Sw legal derechos de autor" 7. Se realizó auditoria interna con el ente de certificación bureau veritas desde el 21 y al 22 de Abril. 8. INCONTEC 9.. Relacion continua con los entes externos. 10. Se realizó un informe pormedorizado	Gerencia General	Gestió Control y Evaluación
	Incumplimiento del plan de trabajo de control interno (exigidos por ley)	Del proceso de Gestión Estratégica:Control y Evaluación: Definir anualmente el plan de trabajo de control interno. Justificar la necesidad de personal en la oficina de control interno, teniendo en cuenta los roles ésta.		1. Se define el plan de trabajo para la gestion es en el año 2014 2. Esta en proceso	1. Se definio el plan de trabajo para la gestion en el año 2014 2. La Oficina de Control Interno continua con el riesgo de la falta de personal y recursos tecnologicos para la evoluciuon de las auditorias y demas roles y responsabilidades. 3. Se ha solicitado bajar este riesgo, en Juanta Directiva en el Acta No 295 de 22 julio de 2014 y memorandos internosenviados al Gerente General de la Entidad.	Gerencia General	Gestió Control y Evaluación

Estrategia Antitrámites		1. La creación de un portal para facilitar la interacción con la ciudadanía.		La empresa acatando la ley, crea un portal que facilita la interacción con clientes, usuarios y proveedores, el cual comienza a operar a partir del 1 de Junio de 2013. A la fecha del 30 de Abril de 2014 terminales ha recibido las siguientes visitas: Página web: Número de Visitas: 1617690 Facebook: 1517 Me gusta - 452 amigos Twitter: 4.517 seguidores	La empresa acatando la ley, crea un portal que facilita la interacción con clientes, usuarios y proveedores, el cual comienza a operar a partir del 1 de Junio de 2013. A la fecha del 30 de Agosto de 2014 terminales ha recibido las siguientes visitas: Facebook: 1594 me gusta Twitter: 5.004 seguidores Página web: 2318079 visitas	Gerencia General, Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones.	
Estrategia de rendición de cuentas		1. Organizar y realizar las audiencias públicas de rendición de cuentas de Terminales de Transporte de Medellín, en junio y diciembre.		Aun no se ha efectuado audiencias públicas	Aun no se ha efectuado audiencias públicas, en Junio no se realizo la Rendición de cuentas, para el mes de diciembre esta programado y el 7 de julio de 2014 se presento el informe de gestión de la entidad en el Concejo de Medellín.	Gerencia General, Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones.	
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano.		1. Atención oportuna de las PQRs. 2. Mejoras al sistema de gestión documental. 3. La creación del portal de Terminales de Transporte de Medellín.		La entidad cuenta con un sistema documental Qfdocument, el cual permite el registro y la trazabilidad en el sistema. Contamos con una resolución donde se designa cada uno de los responsables para generar las respuestas al ciudadano A la fecha contamos con el siguiente analisis: 12. Análisis de la información: De las comunicaciones recibidas entre 1º de enero y 31 de marzo de 2014, se visualiza que aumentaron en un 50% con respecto al mismo trimestre del año anterior Pero es bueno resaltar que de las comunicaciones recibidas el 14% es responsabilidad de Terminales el 86% es responsabilidad de entes externos quienes son los encargados de darle respuesta al cliente. Los responsables se componen son: Empresas Transportadoras, Copropiedad, Empresa de Vigilancia, Aseo y Policía etcétera. Y se evidencia que no hay una política establecida que le dé seguimiento a la trazabilidad que estas Empresas le dan a las quejas y que tan satisfechos pueden quedar con los usuarios, a la respuesta proyectada. De las 167 comunicaciones recibidas 147 fueron quejas o reclamos totalizando 88% con respecto al total de comunicaciones OBSERVACIONES: Como se muestra en el cuadro número 1: el comportamiento del tipo de comunicación durante el año 2014 (Enero 1 a Marzo 31)	1. La entidad cuenta con un sistema documental Qfdocument, el cual permite el registro y la trazabilidad en el sistema. 2. Se cuenta con una resolución donde se designa cada uno de los responsables para generar las respuestas al ciudadano PQR 3. Un portal que facilita la interacción con clientes, usuarios y proveedores, el cual comienza a operar a partir del 1 de Junio de 2013. 4. Se realiza mesa de trabajo con los trabajadores. 5. Las Terminales de Transporte de Medellín S.A., cuenta con cuatro (4) mecanismos para la recepción de las Peticiones Quejas y Reclamos (PQR), como son: 1. La página Web. 2. Formulario de comunicación cliente, (que puede ser recibidos por cualquier funcionario). 3. Diez (10) buzones, que se encuentran ubicados cinco (5) en la Terminal del Norte, dos (2) en la Terminal Sur y tres (3) en el Cable de Palmitas. 4. Vía telefónica.	Gerencia General, Secretaria General, Subgerencias, oficina de Control Interno.	
Otras. _____ _____ _____ _____							
Consolidación del documento		Cargo: <u>Subgerente de Planeación y Desarrollo.</u> Nombre: <u>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga <raul.salazar@terminalesmedellin.com></u> Firma: Original firmado Subgerente de Planeación y Desarrollo. _____					
Seguimiento de la Estrategia		Cargo: <u>Asesora de Control Interno.</u> Nombre: <u>Enevda Elena Vellojin Diaz <enevda.vellojin@terminalesmedellin.com></u> Firma: <u>Original firmado Asesor de Control Interno.</u> _____					