




SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Entidad: Terminales de Transporte de Medellín S.A.									Año: 2013	
Estrategia, mecanismo, medida etc.	Actividades		Actividades realizadas				Responsable	Anotaciones		
		Enero 31	Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31					
Mapa de riesgos de corrupción	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.		Publicación del Plan Anticorrupción de Terminales de Transporte de Medellín.	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 ha seguido realizando el respaldo diario, semanal y mensual del Backup, existe una bitácora y software del mismo. Esto se está cumpliendo rigurosamente. Se tiene una plataforma tecnológica sólida. 2. La plataforma que tiene Terminales de Transporte de Medellín contra los virus y spam, es muy sólida dando la tranquilidad que se requiere, para evitar el riesgo que puedan tener los equipos de la empresa. 3. Los roles y permisos se siguen otorgando de acuerdo a las políticas del proceso Gestión Tecnología e Información y solo son concedidos según autorización de los Jefes inmediatos de cada área. Los permisos y claves de acceso se tienen establecidas teniendo en cuenta el cargo, funciones y procesos en los que participa cada funcionario. 4. Para la asignación y cancelación de acceso de permisos del personal que se retiran de la empresa existe un formato que tramita cada funcionario, con la asesoría de Gestión Humana, donde se asignan o se cancelan las claves de acceso. El proceso de Gestión de Tecnología de Información consolida más de quince (15) políticas, patentizadas en el Manual de Gestión de Terminales de Transporte de Medellín.	Subgerencia de Planeación y Desarrollo.	En los riesgos que tiene este proceso de la Entidad, los responsables han estado realizando las actividades programadas, para evitar la posible materialización de los mismos.La empresa ha estado en constante actualización de la plataforma tecnológica, permitiendo así controlar y optimizar los procesos.			
	Del proceso de Gestión Financiera. 1. Solo realizar los pagos autorizados. 2. Conocimiento certero de las personas que pueden realizar pagos. 3. Seguimiento diario de todas las cuentas bancarias y aplicar el control dual ó multiple en los pagos 4. Realizar inversiones de forma debida. 5.Todas inversiones en títulos valores se deben someter al conenso del Comité Financiero. 6. Ajustar las inversiones a la normatividad vigente.			1. El Comité Financiero se reúne periódicamente para evaluar donde se debe invertir el dinero y se toman decisiones financieras de las cuales siempre quedan actas. 2. Se verifican periódicamente los perfiles de seguridad de las plataformas bancarias. 3. Se mantiene el control dual donde uno prepara y el otro autoriza. 4. Solo están autorizados el Gerente General y el Subgerente Financiero para las autorizaciones.	Solo se hace se desembolsa el dinero para efectuar los pagos, cuando se cumplen todos los requisitos establecidos en el procedimiento de contratación. Los protocolos de seguridad de las plataformas para pagos se validan con el Subgerente Financiero y Comercial y el personal de las entidades bancarias. Se cumplen las políticas establecidas en el proceso de Gestión Financiera patentizadas en el Manual de Gestión de Terminales de Transporte de Medellín. Por lo tanto, el buen manejo de los recursos financieros que tiene Terminales de Transporte de Medellín, ha permitido que la Revisoría Fiscal Deloitte Touche generó dictamen limpio, así como la Contraloría General de Medellín en su Auditoría General con Enfoque Integral (AGEI) Regular, la cual fue entregada en septiembre de 2013, dictaminó la razonabilidad financiera de caracter limpio, calificó el Control Financiero con 89 , el Control de Resultados 80 y el Control de Gestión 89, para una calificación de la Gestión Fiscal de 86, lo que permite FENERECER LA CUENTA . La calificadora Fitch Ratings Colombia calificó a Terminales de Transporte de Medellín de la siguiente forma: Calificación de riesgo de Largo plazo es AA- con perspectiva estable. Calificación de riesgo de Corto plazo F1+.	Subgerencia Financiera y Comercial, Tesorera.	Con la creación del Comité Financiero el 2 de febrero de 2013 y adoptado mediante Resolución 2013050042 de Gerencia General, este ha asumido el seguimiento a la gestión del recurso financiero, en los proceso de Tesorería, Presupuesto y Contabilidad, también conoce, analiza y evalua los acuerdos de pago recomendando aquellos viables desde el punto vista costo beneficio.			
	Del proceso de Gestión Humana. 1. Digitalizar las historias laborales. 2. Asignación de un responsable para digitalizacion historias laborales. 3. Implementación de control de entrega de documentos para las historias laborales. 4. Verificación de documentos laborales y profesionales en las diferentes entidades, para personas en proceso de selección. 5. Verificación de hojas de vida personal vinculado.			1. Esta actividad no se ha realizado a la fecha. 2. Esta actividad no se ha realizado a la fecha. 3. Por el programa de Qfdocumente, después de radicadas en archivo se le envía a la Auxiliar Administrativa de la Gerencia General para que las ingrese y se organizan por fecha cronológicamente y luego son archivadas físicamente en cada hoja de vida. 4. Se hace una verificación de todos los documentos que anexa el personal en proceso de selección y en las hojas de vida se deja evidencia, ejemplo: cuando se hace por correo se deja copia y si es por teléfono se deja la anotación de con quien se habló. 5. Aleatoriamente se verifica.	1. Al 30 de diciembre de 2013 se han digitalizado todas las hojas de vida de los empleados de Terminales de Transporte de Medellín, por lo tanto de ahora en adelante, persona que sea contratada por la empresa su hoja de vida será digitalizada. 2. Para las digitalización de las hojas de vida se realizó el contrato 247 de 2013 con la empresa Coldetec S.A., por valor de \$4.645.800, el cual tiene como objeto: "Prestar los servicios profesionales para la digitalización de las hojas de vida de los empleados activos de Terminales de Transporte de Medellín", el cual se cumplió a satisfacción. 3. Todos los documentos que se generen en competencia de asuntos laborales, se ingresa a la respectiva historia laboral, como herramienta se utiliza para el control Qfdocument y el archivo general de la entidad. El área de Gestión Humana cuenta con un espacio para archivar y almacenar las historias laborales. 4. Se seguí haciendo la verificación de todos los documentos que anexa el personal en proceso de selección y en las hojas de vida se deja evidencia, ejemplo: cuando se hace por correo se deja copia y si es por teléfono se deja la anotación de con quien se habló. 5. Aleatoriamente se verifica.	Secretaría General, Profesional Especializado de Recursos Humanos.	Se digitalizaron todas las hojas de vida de los empleados activos de Terminales de Transporte de Medellín S.A.			
		Del proceso de Gestión Jurídica. 1. Actualizar el marco normativo con las normas vigentes. 2. Divulgar a los públicos de interés las normas vigentes. 3. Abrir el buzón de sugerencias, definir su tratamiento y realizar seguimiento. 4.Tramitar en el menor tiempo posibles las comunicaciones de los clientes. 5.Verificación periodica a la comunicaciones por parte de control interno.			1. Se encuentra actualizado el marco normativo a la fecha, con todas las normas nacionales, normas sobre transporte, normas sobre salud ocupacional, normas internas. Se esta adecuando el formato para poder publicarlo en la pagina web. 2. Se hace diariamente la revisión de los buzones y se radican en el archivo para seguir con el tramite debido de la quejas. 3. Se procura que cada responsable dé la respuesta a las quejas, en el menor tiempo posible. 4. Se hace una verificación muy constante por la oficina de Control Interno, casi semanal y semestralmente se realiza un informe sobre las PQRs.	1. Se encuentra actualizado el marco normativo a la fecha, con todas las normas nacionales, normas sobre transporte, normas sobre salud ocupacional, normas internas. 2. El marco normativo se divulga teniendo en cuenta si afecta los intereses de Terminales Medellín o los públicos de interés. 3. Se sigue haciendo el control periodico de las PQRs que registra los diferentes grupos de interés o clientes directos e indirectos. 4. Aunque las respuestas a las PQRs, se ha hecho en el tiempo establecido por la norma, hay unas PQRs que han ingresado por la página WEB, las cuales no se le ha dado el debido trámite, situación que debe ser subsanada. 5. Se hace una verificación constante por la oficina de Control Interno y semestralmente se realiza un informe sobre las PQRs. Sin embargo, desde que se implementó el programa de gestión documental Qfdocument para el flujo de la PQRs, se han venido presentando inconvenientes con el mismo, lo cual se ha manifestado en muchas ocasiones a los responsables, aunque se le ha dado la importancia del caso, el error continúa, ejemplo: Las respuestas que se adjuntan a la queja no hace el respectivo cruce y para hacer un seguimiento y poder cerrarla ha sido imposible, a la fecha se encuentran una cantidad representativa de quejas con inconvenientes, ya que para solucionar este error se debe hacer manual y estar reportando a la interventora para que escale el caso a Coldetec y procedan a dar la solución, el paso a paso con la PQRs se ha convertido en un reproceso y es demasiado complejo para el control y seguimiento de las mismas.	Secretaría General, Responsables trámites de las PQRs según Resolución respectiva, Oficina de Control Interno.	En cuanto a la recepción y respuestas de las PQRs, estas se responden dentro de los términos estipulados por la ley, porque se asimilan a un derecho de petición.		

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							
Entidad: Terminales de Transporte de Medellín S.A.		Año: 2013					
Estrategia, mecanismo, medida etc.	Actividades	Actividades realizadas				Responsable	Anotaciones
		Enero 31	Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31		
	Del proceso de Gestión Estratégica. 1. La contratación se sujeta a lo establecido en el comité de contratación y al manual de documentación de cargos.			1. La empresa aplica su Manual de Contratación aprobado por la Junta Directiva que le permite contratar con eficiencia y sujeto a la norma todo tipo de bienes y servicios, adicional ha implementado como política la publicación de todos los procesos contractuales en la pagina Web.	La planeación estrategica de Terminales de Transporte de Medellín se materializa mediante contratos, los cuales se realizan cumpliendo lo establecido en el procedimiento de contratación. Este procedimiento tiene politicas y controles que permiten ejecutar contrataciones transparentes. Todos los procesos contractuales deben ser publicados en la página Web de la empresa, para convocar la participación de los diferentes proveedores, también se cuenta con una verificación jurídica y financiera en la parte precontractual, contractual, de interventoría y cierre de cada uno de los contratos, este procemiento se realiza por el sistema Qldocument, es decir que los contratos que llevan revisiión técnica, jurídica y financiera en aras del cumplimiento de los principios de la Gestión Fiscal.	Gerencia General y Subgerencia de Planeación y Desarrollo.	Se debe resaltar, que en aras de la transparencia en la adquisición de bienes y servicios, Terminales de Transporte de Medellín, está publicando en su página WEB, todos los procesos contractuales, dándole la posibilidad de participar a cualquier contratista.
	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 interventor. 2. Realizar inventario periodico de los bienes muebles e inmuebles. 3. Devolución de estudios previos mal elaborados. 4. Asesorías permanente del administrador de adquisición bienes y servicios. 5. Buenas prácticas para la generacion del informe de supervisión y vigilancia.			1. Siempre se reciben los bienes en presencia del técnico o en su defecto del par y se elabora un acta que se adjunta al contrato. 2. A la fecha no se ha elaborado el inventario, ya que la empresa se encuentra en un proceso de reestructuración de las oficinas, apenas culmine esta remodelación se hará el respectivo inventario. 3. En el nuevo programa de gestión documental Qldocument se creó un flujo para toda la contratación, donde estos estudios previos son revisados entes de publicarlos en la página, después de la revisión y aprobación de la Subgerencia Financiera y la Secretaría General. De esta manera hay un mayor control con la trazabilidad de toda la información y por ende en ahorro de papel. 4. El administrador de adquisiion bienes y servicios, asesora permanente a todos los funcionarios y entrega oportunamente los bienes a todo el personal nuevo que ingresa a la empresa. 5. Con la implementación desde el 1 de febrero de 2013 del nuevo formato de supervisión, cada interventor esta obligado a realizar este informe más completo y amplio para un mejor control y seguimiento del contrato.	La planeación estrategica de Terminales de Transporte de Medellín se materializa mediante contratos, los cuales se realizan cumpliendo lo establecido en el procedimiento de contratación. Este procedimiento tiene políticas y controles que permiten ejecutar contrataciones transparentes. Todos los procesos contractuales deben ser publicados en la página Web de la empresa, para convocar la participación de los diferentes proveedores, también se cuenta con una verificación jurídica y financiera en la parte precontractual, contractual, de interventoría y cierre de cada uno de los contratos, este procemiento se realiza por el sistema Qldocument, es decir que los contratos que llevan revisiión técnica, jurídica y financiera en aras del cumplimiento de los principios de la Gestión Fiscal. Se establece como control que cada uno de los estudios previos pasan por revision financiera y jurídica, si en la revision realizada se define que los estudios previos estan mal elaborados se devuelven para la posterior corrección y mejoramiento por parte del interventor. En Qf Document se tiene establecidos los flujos teniendo en cuenta el procedimiento de contratación, controles y politicas. El inventario de los bienes aun es un tema que no aún no esta concluido y no se ha realizado a cabalidad, la contraloría ha detectado esta dificultad pero aun no se han tomado acciones pertinentes que permitan subsanar el hallazgo. La supervision e interventoría de los contratos cuentan con herramientas como: formato para realizar el informe de interventoría, procedimiento de interventoría y supervision, requisitos documentales para adjuntar al informe de supervisión. Asi como tambien se cuenta con el manual de interventoría que genera unos parámetros y diretrices para efectuar estas funciones de manera correcta y optima	Secretaría General, Subgerencia Financiera y Comercial, Profesionales Especializados Abogados, Supervisores e Interventores, Técnico Administrativo de Bienes.	Es necesario la actualización del inventario de la Empresa, el cual está programado para realizarse una vez se termine la adecuación de la infraestructura interna de las Terminales de Transporte de Medellín.
	Del proceso de Control y Evaluación. 1. Seguimiento y evaluación a los controles. 2. Seguimiento a compromisos establecidos para mitigar los hallazgos. 3. Campañas de autocontrol con los funcionarios. 4. Sensibilización en el conocimiento de los controles y políticas establecidas. 5. Cumplimiento del plan de control interno. 6. Realización de pruebas a los procesos.			1. En acompañamiento con la técnico administrativo de procesos adscrita a la Subgerencia de Planeación y Desarrollo, se le realizó pruebas y ajustes a los procesos de la Entidad, en un ejercicio de preparación para las auditorías internas de calidad y para la visita del organismo certificador, en este caso el ICONTEC, que ocurrió en los meses de junio y julio. 2. Se ha estado realizando seguimiento a los compromisos adquiridos, también a los hallazgos patentizados en los Planes de Mejoramiento, con el fin de evitar caer en las mismas desviaciones. 3. Se ha seguido sensibilizando a los funcionarios en el rol que cada uno debe asumir en el tema de Autocontrol, porque el Sistema de Control Interno es responsabilidad de todos. 4. Se tienen inconvenientes en el cumplimiento del Plan de Acción de la oficina de Control Interno, sobre todo porque el desempeño de rol de interlocutor de los organismos de control, se lleva gran parte del tiempo de los dos (2) funcionarios de la oficina.	1. En acompañamiento con la técnico administrativo de procesos adscrita a la Subgerencia de Planeación y Desarrollo, se le realizó pruebas y ajustes a los procesos de la Entidad, en un ejercicio de preparación para las auditorías internas de calidad y para la visita del organismo certificador, en este caso el ICONTEC, que ocurrió en los meses de junio y julio. 2. Se ha estado realizando seguimiento a los compromisos adquiridos, también a los hallazgos patentizados en los Planes de Mejoramiento, con el fin de evitar caer en las mismas desviaciones. 3. Se ha seguido sensibilizando a los funcionarios en el rol que cada uno debe asumir en el tema de Autocontrol, porque el Sistema de Control Interno es responsabilidad de todos. 4. Se presentan los informes a los diferentes entes de control. 5. Se realizó la semana de la calidad donde se reforzaron temas de calidad y autocontrol. 6. El plan de trabajo de control interno se ejecuto en un 80% 7. Se ejecutaron las auditorias internas y externas establecidas en el plan de trabajo del año 2013 8. Se ejecuto la auditoria a la auditoria interna permitiendo la evaluación de la auditoria interna. 9. Se realiza la evaluación del Modelo Estandar de Control Interno.	Asesor Control Interno y Profesional Control Interno.	Terminales de Transporte de Medellín es una empresa, que con sus diferentes unidades de negocio, genera alrededor de 549 empleos directos, discriminados en 103 empleados vinculados, 328 contratados por empresa temporal, 38 por la empresa de vigilancia, 35 empresa de aseo, 39 de la operación de los baños y cuatro (4) aprendices, presentando una dificultad y riesgo para la oficina de Control Interno al ejercer la verificación, por solo contar con dos (2) empleados, esto determinado por la dimensión que tiene hoy por hoy, la Empresa.
Estrategia Antitrámites	1. La creación de un portal para facilitar la interacción con la ciudadanía.			1. 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.	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 31 de diciembre de 2013 la página ha recibido 1.078.337 visitas demostrando la funcionalidad de la misma.		Terminales de Transporte de Medellín con la creación su portal le da cumplimiento a la exigencia del gobierno en línea, a la fecha lleva alrededor de 338.000 visitas.
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.			1. Se realizó la primera audiencia pública de rendición de cuentas del año, el 12 de junio de 2013, en el auditorio de la empresa, con la presencia de comerciantes, transportadores, organismos de control, empleados de la empresa y otros grupos de interés. es la tercera vez que se realiza de forma exitosa este ejercicio, que apunta a mostrar la administración de los dineros publicos con transparencia.	Se realizó la segunda audiencia pública de rendición de cuentas del año, el 11 de diciembre de 2013, con la asistencia de los diferentes grupos de interés, tales como transportadores, comerciantes, periodistas, representantes de los organismos de control, funcionarios de las Terminales de Transporte de Medellín y ciudadanía en general. En la misma el Gerente General de la empresa mostró los logros y resultados óptimos que tiene la entidad en la vigencia de 2013.	Gerencia General, Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones.	El Gerente General de Terminales de Transporte de Medellín presentó a la ciudadanía el segundo informe de rendición de cuentas del año 2013 en el auditorio de la empresa, es la cuarta vez que se realiza de forma exitosa este ejercicio, que apunta a mostrar los logros y resultados de Terminales de Transporte de Medellín
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.			1. Con corte a junio 30 de 2013 se han recepcionado 664 PQRs, de las cuales hay cerradas 587 un 88,4% y en proceso de atención 77 que representan el 11,6%. 2. Terminales ha puesto en ejecución a partir del 1 de marzo de 2013 el sistema de gestión documental Qldocument, el cual través de un proceso de capacitación y sensibilización por parte de la Subgerencia de Planeación y Desarrollo en los últimos cinco (5) se ha estado interiorizando en cada uno de los funcionarios de la empresa. 3. La creación del portal de Terminales de Transporte de Medellín le permite al ciudadano interactuar en tiempo real y ágil con la empresa.	1. Con corte a diciembre 6 de 2013 se han recepcionado 1058 PQRs, de las cuales hay cerradas 1015 un 96% y en proceso de atención 43 que representan un 4%. 2. Aunque las respuestas a las PQRs, se ha hecho en el tiempo establecido por la norma, hay unas PQRs que han ingresado por la página WEB, las cuales no se le ha dado el debido trámite, situación que debe ser subsanada. 3. Se hace una verificación constante por la oficina de Control Interno y semestralmente se realiza un informe sobre las PQRs. Sin embargo, desde que se implementó el programa de gestión documental Qldocument para el flujo de la PQRs, se han venido presentando inconvenientes con el mismo, lo cual se ha manifestado en muchas ocasiones a los responsables, aunque se le ha dado la importancia del caso, el error continua, ejemplo: Las respuestas que se adjuntan a la queja no hace el respectivo cruce y para hacer un seguimiento y poder cerrarla ha sido imposible, a la fecha se encuentran una cantidad representativa de quejas con inconvenientes, ya que para solucionar este error se debe hacer manual y estar reportando a la interventora para que escale el caso a Coldetec y procedan a dar la solución, el paso a paso con la PQRs se ha convertido en un reproceso y es demasiado complejo para el control y seguimiento de las mismas.	Gerencia General, Secretaría General, Subgerencias, oficina de Control Interno.	Es necesario resaltar que de las 664 PQRs recibidas al 30 de junio de 2013, solamente 42 son directamente del servicio que presta Terminales de Transporte de Medellín, porque las restantes son de los transportadores, comerciantes, copropiedad etc., y al comparar este primer semestre del año con el 2012, nos muestra que las mismas disminuyeron en un 30% al pasar de 60 a 42. Ahora bien, en cuanto al Qldocument apunta a digitalizar toda la información que entra y sale de Terminales de Transporte de Medellín, para agilizar los procesos de archivo y por consiguiente el ahorro de papel.
Otras.							

		SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Entidad: Terminales de Transporte de Medellín S.A.		Año: 2013						
Estrategia, mecanismo, medida etc.	Actividades		Actividades realizadas				Responsable	Anotaciones
		Enero 31	Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31			
Consolidación del documento	Cargo: Subgerente de Planeación y Desarrollo. Nombre: Raúl Gilberto Salazar Saldarriaga. Firma: _____							
Seguimiento de la Estrategia	Cargo: Asesor de Control Interno. Nombre: Carlos Arturo Paternina Moreno. Firma: Original firmado Asesor de Control Interno.							