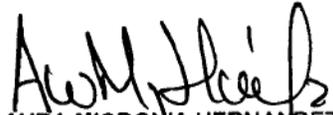
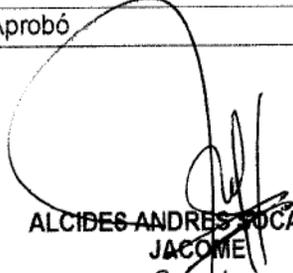


	<b>TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.</b>	PL-DIR-03
	PROCESO DE GESTION DE DIRECCIONAMIENTO	Versión -1
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Vigencia 04/02/2019
		Página 1 de 20

# PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2019



Elaboró	Revisó	Aprobó
 <b>AURA MIGDONIA HERNANDEZ VELASQUEZ</b> Coordinadora de Planeación y S.G.C	 <b>YOMARA SIERRA CASTRILLON</b> Jefe Oficina Jurídica	 <b>ALCIDES ANDRES PUCARRAS JACOME</b> Gerente
Fecha: 04/02/2019	Fecha: 04/02/2019	Fecha: 04/02/2019

	<b>TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.</b>	PL-DIR-03
	PROCESO DE GESTION DE DIRECCIONAMIENTO	Versión -1
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Vigencia 04/02/2019
		Página 2 de 20

## TABLA DE CONTENIDO

- 1. INTRODUCCIÓN.**
- 2. OBJETIVO Y ALCANCE**
- 3. MARCO NORMATIVO**
- 4. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA**
  - 4.1 Reseña histórico
  - 4.2 Ubicación
- 5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y MAPA DE PROCESOS SGC**
- 6. PLATAFORMA ESTRATÉGICA**
  - 6.1 Misión
  - 6.2 Visión
  - 6.3 Valores institucionales
  - 6.4 Política de calidad
- 7 POLÍTICA GESTIÓN DEL RIESGO**
  - 7.1. Objetivos de la política
- 8 POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN**
- 9 SERVICIOS DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.**
  - 9.1. Servicio a los transportadores
  - 9.2. Servicio al ciudadano y/o usuario:
  - 9.3. Gestión operacional
- 10 MANEJO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**
  - 10.1. Disponibilidad de la información:
  - 10.2 Seguridad de la información
- 11. COMPONENTE 1- GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**
- 12. COMPONENTE 2 – RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**
- 13. COMPONENTE 3 – RENDICIÓN DE CUENTAS**

	<b>TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.</b>	PL-DIR-03
	PROCESO DE GESTION DE DIRECCIONAMIENTO	Versión -1
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Vigencia 04/02/2019
		Página 3 de 20

14. **COMPONENTE 4 – MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**
15. **COMPONENTE 5 – MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**
16. **COMPONENTE 6 – INICIATIVAS ADICIONALES**
17. Anexos

	<b>TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.</b>	PL-DIR-03
	PROCESO DE GESTION DE DIRECCIONAMIENTO	Versión -1
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Vigencia 04/02/2019
		Página 4 de 20

## 1. INTRODUCCION

La Terminal de Transportes de Villavicencio comprometida con la lucha contra la corrupción y el fomento de la integridad, presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- PAAC para la vigencia 2019, como herramienta de control preventivo de la gestión institucional en cumplimiento en lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 del 2011, el cual determina que “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 tramites, y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”. Igualmente sus decretos reglamentarios, Decreto 2641 de 2012 y el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano”. El Plan es integrado por seis (6) componentes, además cuenta con soportes institucionales, con el fin de asegurar la confianza de las partes interesadas en la gestión de la Terminal.

	<b>TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.</b>	PL-DIR-03
	PROCESO DE GESTION DE DIRECCIONAMIENTO	Versión -1
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Vigencia 04/02/2019
		Página 5 de 20

## 2. OBJETIVO Y ALCANCE

**Objetivo:** Plasmar un Programa Anticorrupción que garantice el actuar transparente en los procesos de la Terminal, así mismo generar los medios para el acceso de la información a las partes interesadas.

**Alcance:** Establecer lineamientos con el fin de fortalecer en la Terminal de Transportes de Villavicencio, una cultura de transparencia y autocontrol, generando relaciones de confianza con nuestros accionistas, clientes, proveedores y demás partes interesadas.

	<b>TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.</b>	PL-DIR-03
	PROCESO DE GESTION DE DIRECCIONAMIENTO	Versión -1
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Vigencia 04/02/2019
		Página 6 de 20

### 3. MARCO NORMATIVO

TIPO DE NORMA	CONCEPTO O DESCRIPCION
<p>Ley 1474 de 2011</p> <p>Art. 73</p> <p>Estatuto anticorrupción</p>	<p>Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental, y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir está a cargo del programa Presidencial de Modernización, Eficacia, Transparencia y Lucha contra la corrupción, hoy secretaria de Transparencia.</p>
<p>Decreto 1649 de 2014</p> <p>Art. 15</p> <p>Modificación de la estructura del DAPRE</p>	<p>Funciones de la secretaria de Transparencia: 13) señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.</p>
<p>Decreto 1081 de 2015</p> <p>Artículos 2.1.4.1 y siguientes</p>	<p>Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano"</p>
<p>Decreto Ley 019 de 2012</p> <p>Decreto Anti tramites</p>	<p>Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Publica.</p>
<p>Ley 962 de 2005</p> <p>Ley Anti tramites</p>	<p>Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.</p>
<p>Ley 1712 de 2014</p> <p>Ley de transparencia y Acceso a la información Publica en armonía con la Ley 1581 de 2012</p>	<p>Art. 9 Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan anticorrupción y de atención al Ciudadano.</p>

	<b>TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.</b>	PL-DIR-03
	PROCESO DE GESTION DE DIRECCIONAMIENTO	Versión -1
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Vigencia 04/02/2019
		Página 7 de 20

<p>Ley 1474 de 2011 Art. 76 Estatuto Anticorrupción atención de peticiones , quejas , reclamos</p>	<p>El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades para dar cumplimiento a la presente norma.</p>
<p>Ley 1952 del 2019 Enero 28 del 2019</p>	<p>Código General Disciplinario, por medio del cual se derogan algunas disposiciones relacionadas con el derecho disciplinario en la ley 1474 del 2011</p>

	<b>TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.</b>	PL-DIR-03
	PROCESO DE GESTION DE DIRECCIONAMIENTO	Versión -1
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Vigencia 04/02/2019
		Página 8 de 20

## 4. IDENTIFICACION DE LA EMPRESA

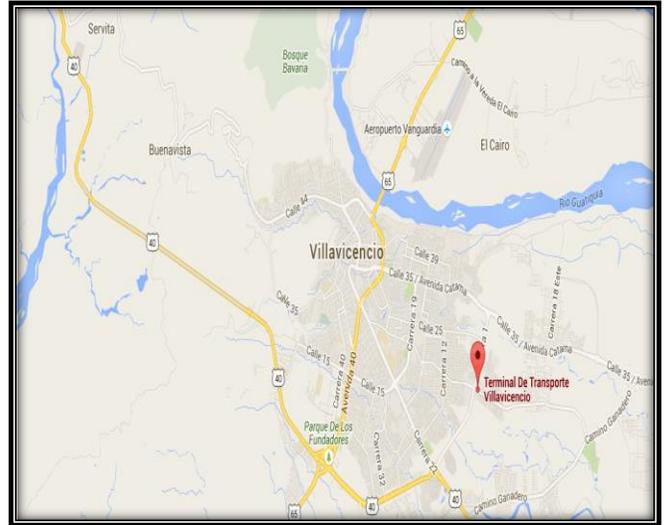
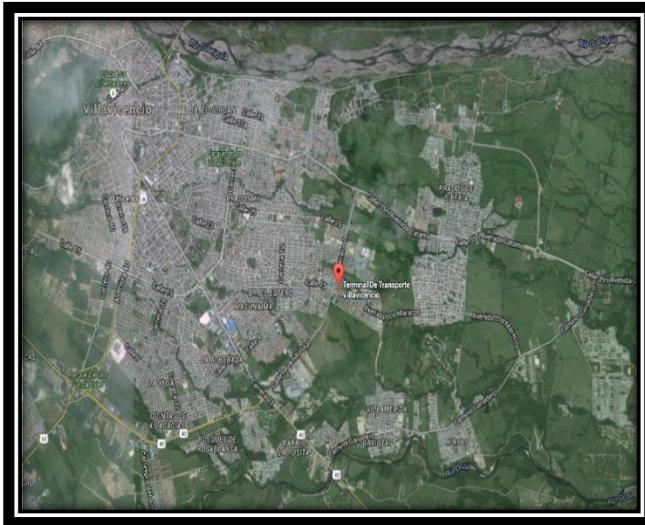
### 4.1 Reseña Histórica:

La Terminal de Transporte de Villavicencio inicia como Sociedad de Economía Mixta, creada mediante escritura pública N°0003310 del 28 de agosto de 1997, inscrita el 03 de noviembre de 1987 bajo el número 00005232 del libro IX quedando constituida como persona jurídica denominada “Terminal de Transportes de Villavicencio S.A. “; dedicada a la prestación de un servicio público con el fin de contribuir a la racionalización del transporte en la ciudad de Villavicencio para efectos socio urbanísticos, de control de la actividad transportadora, mejoramiento del servicio mediante la construcción y explotación de una Terminal de Transporte en el Municipio y por medio de la organización de los servicios en el expendio de tiquetes, servicio de guarda equipaje, de turismo, de telecomunicaciones, cafeterías y comercio en gran variedad, parqueaderos y demás servicios que guarden relación de medio a fin con el objeto social principal.

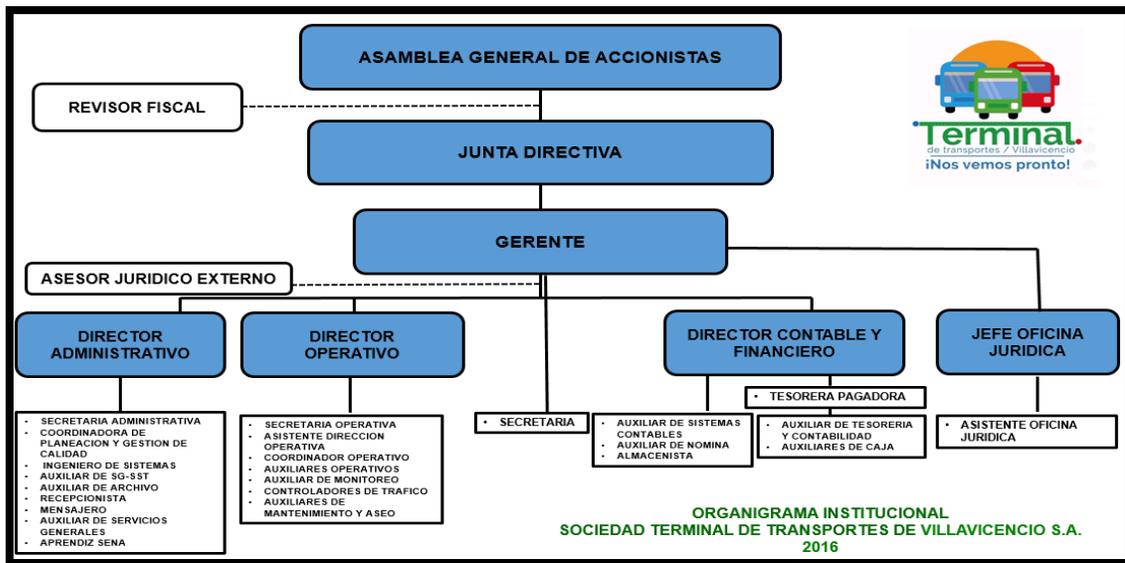
### 4.2 Ubicación:

La Terminal de Transporte de Villavicencio S.A, se encuentra ubicada en la comuna número 5 específicamente en la Carrera 1 N°15 – 05 Anillo vial, sus coordenadas son: Latitud Norte: 4.132298 Longitud Oeste: -73.60392560000003, por el norte limita con el Condominio Quintas de Santa Clara, al Noreste con el Condominio Sandamanon II, al Este limita con el conjunto residencial Quintas de Morelia, al Sureste limita con el Anillo Vial, al Sur limita con la Avenida Los Maracos, al Suroeste limita con la Estación de Servicio Cusiana, al Oeste limita con la carrera 1 y zonas verdes, y finalmente por Noroeste limita nuevamente con la carrera 1. Cabe resaltar que, dentro de los límites establecidos, la Terminal de Transporte cuenta con zonas verdes.

	<b>TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.</b>	PL-DIR-03
	PROCESO DE GESTION DE DIRECCIONAMIENTO	Versión -1
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Vigencia 04/02/2019
		Página 9 de 20



## 5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y MAPA DE PROCESOS SGC



	<b>TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.</b>	PL-DIR-03
	PROCESO DE GESTION DE DIRECCIONAMIENTO	Versión -1
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Vigencia 04/02/2019
		Página 10 de 20

## 6. PLATAFORMA ESTRATEGICA

### 6.1 Misión:

La misión de la Terminal de Transporte de Villavicencio S.A es coordinar dentro de su jurisdicción las operaciones de las empresas transportadoras de pasajeros por carretera y los servicios conexos al transporte, mediante una infraestructura adecuada, brindando condiciones de seguridad, cumplimiento y comodidad a los usuarios, conservando un equilibrio entre la rentabilidad social y económica.

### 6.2 Visión:

En el año 2020 La Terminal de Transporte de Villavicencio S.A., será una empresa moderna, reconocida a nivel nacional por sus altos índices de eficiencia operacional, en el marco de una política social, ambiental, financieramente sostenible, articulada con el crecimiento y desarrollo de la ciudad.

### 6.3 Valores Institucionales:

**CUMPLIMIENTO:** Corresponde a la cualidad de los Funcionarios de la T.T.V, en la cual se realiza lo que se debe hacer en el momento oportuno.

**AMABILIDAD:** Actitud a través de la cual se da un trato agradable y afectuoso a los usuarios de la T.T.V.

**HONESTIDAD:** Conducta integra y justa de los funcionarios en el desempeño de sus actividades cotidianas.

**RESPECTO:** La T.T.V, se caracteriza por aceptar y dar trato digno a todas las personas con sus valores, creencias, virtudes, asegurando el cumplimiento de sus derechos.

**CALIDAD DEL SERVICIO:** Todos los miembros de la T.T.V. trabajan por satisfacer las necesidades de las partes interesadas través del buen desempeño, de sus procesos que llevan a la excelencia de la organización.

	<b>TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.</b>	PL-DIR-03
	PROCESO DE GESTION DE DIRECCIONAMIENTO	Versión -1
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Vigencia 04/02/2019
		Página 11 de 20

#### **6.4 Política de Calidad:**

En la Terminal de Transporte de Villavicencio nos comprometemos a brindar amabilidad, seguridad, comodidad y libertad de escogencia de la empresa transportadora con el fin de satisfacer a las partes interesadas, incentivando el uso de nuestras instalaciones y propendiendo por el mejoramiento continuo de la organización.

### **7. POLÍTICA GESTIÓN DEL RIESGO**

La Terminal de Transportes de Villavicencio S.A., conectora de la importancia de administrar los riesgos empresariales enfocados en la identificación de las situaciones amenazantes, verificando consecuencias y probabilidad de ocurrencia, implementa estrategias determinando actividades de control que propendan por eliminar, y mitigar el riesgo, siempre bajo las condiciones de eficacia, eficiencia, y efectividad.

Son considerados riesgos los eventos que tengan impacto sobre la estrategia, la operación, las inversiones, la rentabilidad, la continuidad del negocio, la imagen corporativa y serán tratados con el ciclo de gestión de riesgos el cual comprende actividades de identificación, análisis, evaluación y tratamiento.

#### **7.1. Objetivos de la Política:**

- ✚ Fomentar la cultura de la prevención del riesgo en todos los procesos de la Terminal.
- ✚ Mantener los controles que permitan el adecuado aprovechamiento de los recursos destinados, siempre bajo las condiciones de eficacia, eficiencia, y efectividad
- ✚ Contribuir al cumplimiento de los objetivos de la T.T.V. a través de la gestión del riesgo.

	<b>TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.</b>	PL-DIR-03
	PROCESO DE GESTION DE DIRECCIONAMIENTO	Versión -1
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Vigencia 04/02/2019
		Página 12 de 20

## **8. POLITICA ANTICORRUPCION**

La Terminal de Transportes de Villavicencio S.A., a través de la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se compromete a cumplir con los lineamientos establecidos por la Ley y normas vigentes que apliquen al objeto social, en la formulación de las políticas, planes y proyectos; a simplificar y hacer más eficientes los trámites en busca de la satisfacción de nuestros partes interesadas, a gestionar los riesgos de corrupción con el fin de hacer de nuestra gestión modelo de transparencia e integridad, a rendir cuentas a quien corresponda con el propósito de informar oportunamente y generar espacios de diálogo con los funcionarios, comerciantes, transportadores y comunidad en general sobre el proceso de avance y cumplimiento de metas que la empresa realiza, facilitando el acceso a la información por los diferentes medios de comunicación y redes sociales.

## **9. SERVICIOS DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.**

### **9.1. Servicio a los Transportadores:**

Garantizar a las empresas transportadoras adscritas a la terminal de transportes de Villavicencio, el uso de las instalaciones de manera segura, limpia y adecuada, para facilitar la operación de las mismas, recibiendo como contraprestación el pago de una tarifa por el servicio Tasa de Uso.

### **9.2. Servicio al Ciudadano y/o Usuario:**

Anudar esfuerzos que permitan satisfacer las necesidades de los ciudadanos usuarios del servicio, ofreciendo unas instalaciones cómodas y seguras, garantizando la libertad de escogencia de la empresa transportadora, contando con personal idóneo en el control y seguimiento al buen servicio en condiciones adecuadas y promoviendo las buenas prácticas ambientales.

	<b>TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.</b>	PL-DIR-03
	PROCESO DE GESTION DE DIRECCIONAMIENTO	Versión -1
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Vigencia 04/02/2019
		Página 13 de 20

### **9.3. Gestión Operacional:**

Coordinar las operaciones de las empresas que prestan el servicio terrestre de pasajeros intermunicipal e interdepartamental, brindando condiciones de seguridad y comodidad a los usuarios, permitiendo la integración empresarial como aliados estratégicos.

## **10. MANEJO Y ACCESO A LA INFORMACION**

Este componente recoge los lineamientos para garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública debidamente regulado, según la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional 1712 de 2014, “se entiende por información pública conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen, dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad,” la Terminal asume el compromiso de divulgar la información pública y responder de manera oportuna y adecuada todas las solicitudes realizadas por los ciudadanos relacionados con los servicios que presta la empresa.

### **10.1 Disponibilidad de la Información:**

En general la información que no está sujeta a reserva legal y que no corresponda a dato sensible podrá ser consultada por quien demuestre interés legítimo de la misma, a través de los mecanismos que la Ley prevé, la T.T.V. Realiza actividades de comunicación por los diferentes medios informativos, actualizando la información sobre el servicio que presta la empresa y que pueda interesar a la comunidad en general.

	<b>TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.</b>	PL-DIR-03
	PROCESO DE GESTION DE DIRECCIONAMIENTO	Versión -1
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Vigencia 04/02/2019
		Página 14 de 20

## 10.2 Seguridad de la Información:

De acuerdo con lo previsto en la Ley y normatividad vigente, que toda persona tiene derecho a solicitar de forma respetuosa información, igualmente toda solicitud de información interna o externa debe ser evaluada para suministrarla, teniendo en cuenta lo expuesto en Ley 1712 de 2014 en sus artículos 18 y 19 específicamente información clasificada y reservada. En este orden de ideas la Terminal garantiza la confiabilidad y consistencia de los datos, los procedimientos para el registro y procesamiento de la información.

## 11. COMPONENTE 1- GESTION DE RIESGOS DE CORRUPCION

### 11.1 Mapa de Riesgos de Corrupción T.T.V.

Se entiende por riesgo de corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de la empresa y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

La construcción del mapa de riesgos de la Terminal de Transportes de Villavicencio y en particular los de corrupción contempla las fases de: Identificación, análisis, evaluación, definición de planes de tratamiento; con ellas se busca administrar los riesgos y dar una respuesta oportuna que permita prevenir su materialización. La construcción del mapa de riesgos se realizó con la participación de los líderes de proceso y su equipo de colaboradores.

Para continuar con la estrategia de gestión del riesgo de corrupción- mapa de riesgos de corrupción, la entidad llevara a cabo las siguientes actividades:

	<b>TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.</b>	PL-DIR-03
	PROCESO DE GESTION DE DIRECCIONAMIENTO	Versión -1
		Vigencia 04/02/2019
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Página 15 de 20

**Actividades:**

SUBCOMPONENTE.	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Política Gestión del Riesgo	Realizar la revisión, por parte de la Alta Dirección, de la Política de Gestión del de Riesgos	2 Revisiones en el año	Alta Dirección Coordinadora de Planeación y SGC	a 30 de noviembre del 2019
Consulta y divulgación	Publicar en la página Web, una vez construido de manera participativa con los líderes de proceso y revisado por la jefe de oficina Jurídica y aprobado por la Alta Dirección	Publicación pagina web	Coordinadora de Planeación y SGC Jefe de Oficina Jurídica Alta Dirección	A 28 de Febrero del 2019
Seguimiento	Realizar y publicar los informes de seguimiento	Informes	Coordinadora de Planeación y SGC	A 31 de diciembre del 2019

## 12. COMPONENTE 2 – RACIONALIZACION DE TRÁMITES

Teniendo en cuenta lo reglamentado en la Resolución 1099 de 2017 del Departamento Administrativo de la Función Pública, un trámite se define como el conjunto de requisitos, pasos o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley . La terminal como sociedad de economía mixta y sujeta al derecho privado no tiene acciones que requieran un

	<b>TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.</b>	PL-DIR-03
	PROCESO DE GESTION DE DIRECCIONAMIENTO	Versión -1
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Vigencia 04/02/2019
		Página 16 de 20

soporte normativo, por lo cual se consideró que la formalización de contratos y/o convenios empresariales, la vinculación de empresas de transporte terrestre automotor de pasajeros acorde a las habilitaciones del Ministerio de Transporte, los contratos de prestación de servicios, se consideran como racionalización de tramites igualmente los requerimientos en el manejo de la información interna que genere impacto en el tramite externo , para ello se están creando mecanismos que permitan la agilidad en tiempo y lugar.

Adicionalmente la Terminal reporta sobre la gestión administrativa a las entidades de control, inspección y vigilancia de acuerdo a los estándares establecidos o por solicitud de las diferentes entidades o entes de control que aplican en el desarrollo de las actividades de la Terminal.

No.	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1	Implementar el proceso de recepción de facturación electrónica de acuerdo a las exigencias y lineamientos regulatorios	Proceso de recepción de facturación electrónica, implementado en los sistemas de información	Directora Contable y Financiera Ing. de Sistemas Alta Dirección	Septiembre del 2019

### 13. COMPONENTE 3 – RENDICION DE CUENTAS

La política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos se encuentra establecida en el documento CONPES 3654 de 2011 y la Ley 1757 de 2015, la cual se orienta a consolidar una cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo entre el Estado y los ciudadanos.

	<b>TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.</b>	PL-DIR-03
	PROCESO DE GESTION DE DIRECCIONAMIENTO	Versión -1
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Vigencia 04/02/2019
		Página 17 de 20

En relación con lo expuesto, 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 Asamblea General de Accionistas, Junta Directiva, Autoridades competentes a las cuales se entrega un informe detallado de gestión y ejecución adicionalmente se realiza un informe de gestión anual que es entregado durante la Asamblea general de Accionistas, por último se cuenta con dos tipos de controles el interno realizado mediante Auditoría Interna y el externo ejercido por los entes de control y el Instituto de Normas Técnicas ICONTEC, quien realiza seguimiento y evaluación al Sistema Gestión de la Calidad

No.	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1	Rendir oportunamente la información a los entes de control que la requieran	Informes, Formatos, Actas, entre otros que apliquen	Alta Dirección Jefe Oficina Jurídica	Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2019
2	Atender los requerimientos externos a las diferentes entidades que los solicitan	Requerimientos Atendidos	Alta Dirección Líderes de Proceso	Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2019

#### **14. COMPONENTE 4 – MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO**

La Terminal de Transportes de Villavicencio S.A., cuenta con mecanismos que garanticen la atención al ciudadano de forma amable, ágil y de fácil acceso a quien lo requiera.

	<b>TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.</b>	PL-DIR-03
	PROCESO DE GESTION DE DIRECCIONAMIENTO	Versión -1
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Vigencia 04/02/2019
		Página 18 de 20

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.

### **Radicación de Correspondencia**

Se recibe, clasifica y direcciona toda la correspondencia que ingresa a la T.T.V.

### **Atención Telefónica:**

En días hábiles atención telefónica a través de la línea +57 8 660 65 35 en el siguiente horario: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12 m. y de 2:00 a 6:00 p.m.

### **Portal WEB**

Los ciudadanos pueden acceder las 24 horas del día, ingresando a [info@ttvillavo.co](mailto:info@ttvillavo.co) contáctenos y allí pueden registrar sus consultas, peticiones, quejas, felicitaciones y reclamos.

### **Correo Electrónico**

Los ciudadanos podrán enviar sus consultas, peticiones, quejas, felicitaciones, reclamos, invitaciones y en general cualquier requerimiento relacionado con los servicios prestados por la terminal a las siguientes direcciones de correo electrónico:

[gerencia@ttvillavo.co](mailto:gerencia@ttvillavo.co)

[calidad@ttvillavo.co](mailto:calidad@ttvillavo.co)

No.	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1	Revisar el funcionamiento de los medios de comunicación	Información generada	Alta Dirección Gestión Administrativa Coordinador de Planeación SGC	A 31 de diciembre del 2019

	<b>TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.</b>	PL-DIR-03
	PROCESO DE GESTION DE DIRECCIONAMIENTO	Versión -1
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Vigencia 04/02/2019
		Página 19 de 20

<b>2</b>	Responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley	.Cantidad de Solicitudes registradas atendidas oportunamente.	de y	Todos los procesos de Gestión.	A 31 de diciembre del 2019
----------	---	---	------	--------------------------------	----------------------------

## 15. COMPONENTE 5 – MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

De acuerdo a la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, el Decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones” y la Resolución 3564 de 2015 (Min TIC) “Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública”; La Terminal, incluye en su Plan Anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública, tanto en su gestión administrativa como en sus grupos de interés, por medio de un espacio en la página WEB donde se publica la información no reservada , como estructura organizacional, procesos procedimientos, políticas, lineamientos y manuales, formatos establecidos por el sistema gestión de calidad, y en general toda la información que no cause daño ni perjuicio a la Terminal y a sus partes interesadas.

No.	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
<b>1</b>	Actualizar Política de Tratamiento de Datos, de acuerdo a lo estipulado en la Ley 1581 del 2012	Política de Tratamiento de Datos	Ing. de Sistemas Coordinadora de Planeación y SGC	Junio del 2019

	<b>TERMINAL DE TRANSPORTES DE VILLAVICENCIO S.A.</b>	PL-DIR-03
	PROCESO DE GESTION DE DIRECCIONAMIENTO	Versión -1
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Vigencia 04/02/2019
		Página 20 de 20

<b>2</b>	Implementar programa para el manejo de gestión Documental, transversalidad de la información recepción y distribución de los documentos a las áreas correspondientes vía electrónica.	Programa Instalado y en funcionamiento.  ORFEO	Directora Administrativa  Auxiliar de Archivo  Ing. de Sistemas	Mayo del 2019
<b>3</b>	Publicar en la página WEB, información de interés y de fácil acceso para información	Documentos publicados en la página WEB	Ing. de Sistemas  Coordinadora de Planeación y SGC	A 31 de diciembre del 2019
<b>4</b>	Monitoreo del Acceso a la Información Pública. Página WEB, Redes Sociales	Revisión y monitoreo mecanismos transparencia y acceso a la información	Directora Administrativa  Ing. de Sistemas  Coordinadora de Planeación y SGC	A 31 de diciembre del 2019

## 16. COMPONENTE 6 – INICIATIVAS ADICIONALES

Como iniciativa adicional, la Terminal cuenta con la modificación y actualización del Sistema Gestión de Calidad ISO 9001-2015, Cumpliendo con los parámetros de evaluación y seguimiento de calidad del servicio, proyección en la mejora en las instalaciones, calidad en la prestación del servicio de control y vigilancia con personal idóneo.

## 17. ANEXOS

1. Mapa Gestión del Riesgo
2. Mapa de Riesgos