

TERMINAL METROPOLITANA DE
TRANSPORTES DE BARRANQUILLA S.A

2016

MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS

JESÚS MARÍA AUDIVET GAVIRIA
GERENTE



VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

TERMINAL METROPOLITANA DE
TRANSPORTES DE BARRANQUILLA S.A

**MANUAL DE RENDICIÓN
DE CUENTAS
2016**

JESÚS MARÍA AUDIVET GAVIRIA
GERENTE



Contenido

1. INTRODUCCIÓN	5
2. JUSTIFICACIÓN.....	7
¿Por qué rendir cuentas?	8
¿Qué es la rendición de cuentas?.....	9
¿Cuáles son los objetivos de la rendición de cuentas?	10
¿Cuáles son nuestros principios institucionales para la Rendición de Cuentas?	iError!
Marcador no definido.	
¿Cuáles son los Derechos de los ciudadanos en la	11
Rendición de Cuentas?	11
¿Cuáles son los deberes de la TTBAQ en la Rendición de Cuentas?	12
¿Cuál es el marco legal que la regula?	13
¿Cuáles son los beneficios que genera de la Rendición de Cuentas?	14
Política institucional de rendición de cuentas.....	15
¿Cuáles son los elementos de la	17
rendición de cuentas?	17
Información para la Rendición de Cuentas	17
Lenguaje claro y comprensible.....	18
Diálogo para la Rendición de Cuentas.....	19
Incentivos para la Rendición de Cuentas.....	19
¿Cuáles son los atributos de la rendición de cuentas?	20
Continuidad y Permanencia	20
Apertura y Transparencia	20
Amplia difusión y visibilidad.....	20
Cadena de valor del proceso de rendición de cuenta	21
Lineamientos Estratégicos para la.....	21
Rendición de Cuenta	21
¿Por dónde iniciar la rendición de cuentas?	21
Rendición de Cuentas para prevenir la corrupción	26
Acciones para garantizar la disponibilidad y accesibilidad a la información.....	27
Información mínima a publicar por área.....	30
Acciones para aplicación de un lenguaje comprensible	37



Acciones para garantizar el diálogo en la rendición de cuentas.....	38
Acciones para el incentivo en la rendición de cuentas.....	43
Rendición de Cuentas para el fortalecimiento del control social.....	46
¿Qué es el control social?	46
¿Cuál es el objetivo del control social?	47
¿Qué debemos garantizar en los procesos de rendición de cuenta en el control social? ...	47
¿Qué información institucional es susceptible de control social?	48

1. INTRODUCCIÓN

El Estado colombiano ha mostrado notables avances en la consolidación de la democracia participativa y en la democratización de la gestión pública, especialmente en materia de transparencia, rendición de cuentas y acceso a información institucional, a través de políticas públicas, programas y estrategias como Gobierno en Línea, Transparencia, Participación ciudadana, acceso a información pública institucional, entre otras. La ley 1474 de 2011 o estatuto anticorrupción, consagró en el artículo 78 el deber de todas las entidades públicas de rendir cuentas en forma permanente, de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública.

Garantizar y mejorar el acceso a la información de la gestión y resultados de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. hace parte de nuestros compromisos suscritos con la ciudadanía en aras de prevenir y combatir la corrupción.

Estamos comprometidos con ser más transparentes y mejorar las condiciones que generen confianza entre los ciudadanos y la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. En este camino, uno de los principales desafíos es fortalecer el ejercicio del control social a través de la democracia participativa, con el fin de convertir la Redición de Cuentas en la mejor práctica social y política de interacción con todos los ciudadanos y grupos de interés.

La ley 489 de 1998 estableció en su artículo 33 la posibilidad de que las entidades públicas realizarán audiencias públicas en las cuales expusieran aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, en ese sentido, de acuerdo con el departamento administrativo de la función pública "DAFP" en el año 2008 el 92% de las entidades evaluadas habían cumplido con realizar tales audiencias, pero con deficiencias en cuanto al contenido y calidad de la información.

Sólo con el documento Conpes 3654 de 2010 se establecieron los lineamientos y exigencias para cumplir con el deber de Rendir Cuentas, el cual ha sido complementado con las guías que sobre la materia han diseñado el "DAFP", el

“DNP”, y el departamento administrativo de la Presidencia de la República y la Secretaría de Transparencia, que en este documento aplicamos en términos didácticos e ilustrativos.

De esta forma, los lineamientos establecidos en el presente Manual están articulados con las orientaciones previstas en la Política Nacional de Rendición de Cuentas, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016 de la TTBAQ, el Manual de Lenguaje Claro y la Política Institucional de Rendición de Cuentas; de tal forma que toda acto de divulgación, diálogo e interacción de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. se produzca de manera cohesionada.

El **Manual de Rendición de Cuentas** provee a los funcionarios de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., elementos y esquemas necesarios para el desarrollo de la política pública y el fortalecimiento de la transparencia; así como, de las herramientas de articulación, monitoreo, evaluación y optimización permanente.

El manual está redactado en un lenguaje simple y didáctico, reforzado con imágenes e ilustraciones para facilitar su mensaje. Explica la forma de organizar el proceso de rendición de cuentas, **cómo hacerlo, por qué, cuándo y a través de qué canales**; y se articula con el proceso de Transparencia y las estrategias de Gobierno En línea y Lenguaje Claro.

2. JUSTIFICACIÓN

Todas las entidades públicas en Colombia tienen la obligación de rendir cuentas a los ciudadanos, organismos de control, de seguimiento administrativo y a entes del nivel internacional, de hacerlo en forma oportuna, respetuosa, técnica, en lenguaje comprensible, en formatos o canales idóneos o preestablecidos y de aplicar los lineamientos y normas que sobre la materia ha dispuesto el congreso de la República y el gobierno nacional.

La mayor parte de las entidades públicas en el país, presentan serias dificultades en materia de Rendición de Cuentas, en el reporte de información a entes de control o de seguimiento administrativo, transparencia en la información pública institucional y en la promoción y efectividad de la participación ciudadana y el control social; muy a pesar de la existencia de políticas públicas sobre esos temas que datan de hasta más de seis años, de advertencias realizadas por los organismos de control y de evaluaciones periódicas de Transparencia por Colombia o de la Secretaría de Transparencia adscrita a la Presidencia de la República. Esos instrumentos e instancias de control y seguimiento no han sido suficientes, debemos asumir la responsabilidad de enderezar el camino para hacer de la gestión pública en la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. un ejemplo de transparencia, rendición de cuentas y control social.

El departamento administrativo de la función pública “DAFP” diseñó un manual único para la rendición de cuentas, así como una cartilla para la realización de audiencias públicas de rendición de cuentas; no obstante, esos documentos, no agotan esos temas y mucho menos impiden confeccionar instructivos que se ajusten a las realidades o circunstancias de las entidades públicas, que adicionen elementos no contemplados en aquellos o que sean de carácter ilustrativo o didáctico, dirigidos a garantizar mayor y mejor comprensión del mensaje.

En la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. estamos comprometidos con la transparencia institucional, con la promoción de los mecanismos de participación ciudadana, con el control social y la rendición de cuentas; por esta razón articulamos estos procesos y estrategias, de tal manera que se armonicen los esfuerzos humanos y financieros para la consecución de sus objetivos.

¿Por qué rendir cuentas?



Concebimos la rendición de cuenta como la obligación política y moral, que el administrador de lo público tiene con todos los ciudadanos, de informarles sobre su gestión, resultados, el gasto público y, de fomentar la retroalimentación con la ciudadanía para la consolidación de la democracia participativa y el control social.

Estamos comprometidos con la interiorización de una cultura de transparencia y cuentas claras al interior de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., de tal manera que se instruya y estimule a cada uno de nuestros funcionarios en el deber de entregar información **clara, precisa, oportuna, completa, veraz y accesible** a cualquier ciudadano y por cualquier medio, aún sin necesidad de que medien solicitudes.

Con una adecuada información y con canales efectivos de comunicación con el Estado, los ciudadanos se constituyen en nuestros principales aliados en la lucha contra la corrupción y la optimización del uso de los recursos públicos. Son ellos quienes indican el grado de satisfacción por los resultados de nuestra gestión, guiando nuestros esfuerzos a la superación de deficiencias o debilidades.

Creemos que la ciudadanía informada es un elemento indispensable para coadyuvar -más que para controlar- a la eficaz ejecución de nuestra misión, para garantizar el cumplimiento de nuestras metas y objetivos.

Rendir cuentas es fundamental para la generación de confianza, para privilegiar la transparencia de la gestión pública, para explicar lo que se hace y por qué se hace, para armonizar las demandas ciudadanas con la capacidad de respuesta del Estado.

¿Qué es la rendición de cuentas?

Es el proceso mediante el cual una organización pública o los servidores públicos informan, dan a conocer o explican la gestión y resultados de sus políticas, planes, programas, metas y actividades y, sus decisiones a todas las expresiones sociales, órganos de control, ciudadanía en general y organismos internacionales.



Rendir cuentas implica un proceso participativo, permanente oportuno, veraz y claro, con información precisa, suficiente y con un lenguaje asequible para toda la población, que conlleve a la retroalimentación, ejecución y evaluación de las políticas públicas.

La responsabilidad de la rendición de cuentas requiere una voluntad decidida tanto de las autoridades como de la ciudadanía, para que toda información de carácter pública sea sometida a su evaluación, para recibir recomendaciones, observaciones o requerimientos, o para explicar los motivos o razones de las decisiones de gobierno. Por esta razón se afirma que la rendición de cuentas es un canal de doble vía entre derechos y deberes.

Así como es deber del estado rendir cuentas, es un derecho de la ciudadana acceder a ella. Un adecuado proceso de rendición de cuenta permitirá al ciudadano conocer si sus gobernantes o administradores de lo público cumplen o no con sus requerimientos, necesidades y expectativas, permitiendo por otra parte, a las instituciones gubernamentales evaluar y ponderar su gestión.



¿Cuáles son los objetivos de la rendición de cuentas?

Para la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. son objetivos fundamentales de la rendición de cuentas, los siguientes:

- Garantizar a los ciudadanos, grupos de interés y organismos de control, el acceso a la información pública institucional en forma permanente, oportuna, clara, completa y veraz.
- Promover el control social permitiendo a la ciudadanía la evaluación de la gestión, del gasto público y la valoración de las políticas públicas.
- Prevenir y alertar tempranamente los posibles casos de corrupción y mal gobierno, a través de la participación y vigilancia ciudadana sobre la gestión gubernamental.
- Mejorar el servicio público, mostrar avances, dificultades y resultados de la gestión institucional.
- Explicar, aclarar y dar respuestas oportunas y con calidad a la ciudadanía, acoger sus propuestas e inquietudes y resolverlas oportunamente.



¿Cuáles son los Derechos de los ciudadanos en la Rendición de Cuentas?



- Todo ciudadano tiene el derecho y deber de ejercer control social sobre la gestión gubernamental, a recibir cuentas de las autoridades y, a solicitar las investigaciones y sanciones ante el incumplimiento de las obligaciones de rendición de cuentas de las entidades públicas.
- Cualquier ciudadano, solo o a través de alguna veeduría, organización social, empresa o en desempeño de funciones públicas, podrá solicitar ante las autoridades gubernamentales información de interés público.
- Tienen derecho a recibir capacitación por parte de las entidades públicas sobre la forma, periodicidad, canales o medios, responsables, procedimientos, términos y productos de la Rendición de cuentas.
- La ciudadanía tiene derecho a que se les responda cualquier pregunta o requerimiento, en cualquier instancia o por cualquier canal de comunicación, con oportunidad, de fondo y con calidad.
- La ciudadanía podrá denunciar los posibles actos de corrupción o falencias administrativas, fiscales o disciplinarias que detecten en los procesos de vigilancia de lo público.
- La ciudadanía podrá participar de los procesos de rendición de cuentas públicas, mediante la formulación de preguntas, acceso a informes y datos, evaluación de la gestión y presentación de sugerencias, recomendaciones o ajustes a planes, proyectos, políticas o actividades.

¿Cuáles son los deberes de la TTBAQ en la Rendición de Cuentas?

- Proporcionar a la ciudadanía en general información oportuna, veraz, completa, clara, accesible, utilizable y con calidad.
- Estimular y asegurar la participación de la ciudadanía en los procesos de Rendición de Cuenta.
- Socializar los esquemas de rendición de cuenta que empleará la entidad.
- Socializar periódicamente los resultados de la rendición de cuentas desarrollados en cada vigencia.
- Garantizar canales óptimos, de fácil acceso y de gran difusión de información, de acuerdo con la caracterización de los ciudadanos que acceden a los trámites y servicios de la entidad.
- Actualizar la información institucional y noticiosa permanentemente, a través de los portales y medios masivos de comunicación.
- Realizar el proceso de Rendición de Cuentas de conformidad con las exigencias legales, normativas y reglamentarias vigentes y aplicables, especialmente con la Política pública respectiva, el documento Conpes 3654 de 2010 y las guías y cartillas elaboradas por las organizaciones y entidades responsables.
- Incentivar a los funcionarios para una efectiva promoción y ejecución de la rendición de cuentas.



¿Cuál es el marco legal que la regula?



A partir de la Constitución Política de 1991, el Estado colombiano adoptó la figura de la democracia participativa, con el cual se garantiza el derecho ciudadano de vigilar la función pública y la obligación de las instituciones y gobernantes de permitir la inspección pública y el control social.

Con el desarrollo de la Constitución surgieron disposiciones normativas en relación con la Rendición de Cuentas y el derecho de acceso y petición de información, la participación ciudadana y el control social, así como las obligaciones de publicidad de la información y responsabilidad pública; todas ellas se incorporan a este manual.

En forma especial la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. aplica el siguiente marco normativo para cumplir la política institucional de Rendición de Cuentas

- **Documento CONPES 3654 de 2010.** Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.
- **Ley 57 de 1985.** Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.
- **Ley 1474 de 2011.** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.



- **Ley 1757 de 2015.** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- **Decreto 124 de 2016.** Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- **Decreto 2641 de 2012.** Por medio del cual se reglamenta lo concerniente al plan anual anticorrupción y de atención al ciudadano.
- **Ley 734 de 2002.** Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- **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.
- **Decretos 1151 de 2008, 2693 de 2012 y 2573 de 2014.** Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia.
- **Decreto 2641 de 2012** Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 (Metodología para elaboración de la Estrategia de Lucha Contra la Corrupción)
- **Decreto 943 de 2014.** Actualización del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014.
- **Decreto 103 de 2015.** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

¿Cuáles son los beneficios de cumplir con la Rendición de Cuentas?

La Rendición de Cuentas en la administración pública permite:

- Mejorar la calidad y eficiencia de la administración pública
- Fortalecer la credibilidad y la confianza ciudadana
- Fomentar el dialogo y la retroalimentación con el ciudadano

- Promover buenas practicas institucionales de rendición de cuentas
- Mejorar la información que se entrega a los ciudadanos
- Aumentar el grado de legitimidad y gobernabilidad
- Prevenir y/o mitigar los riesgos de corrupción
- Fortalecer las competencias ciudadana y el sentido de pertenencia hacia lo público.
- Aumentar la participación ciudadana.

Política institucional de rendición de cuentas

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. garantiza el derecho ciudadano de acceso a la información o explicaciones y realizar el control social en cumplimiento de los principios de la democracia participativa y publicidad establecidos en la Constitución política y en el ordenamiento jurídico.

Garantizamos a todos los ciudadanos su derecho de requerir información y explicaciones, y de vigilar lo que hacemos; así como a recibir información oportuna, veraz, completa y con calidad.

**INFORMAR
PÚBLICAMENTE
SOBRE LA GESTIÓN
Y GARANTIZAR QUE
LA CIUDADANÍA
ACCEDA A LA
INFORMACIÓN**

La rendición de cuentas es un derecho que tiene la ciudadanía, que le permite hacer la petición de cuentas y vigilar nuestra administración frente a lo que hacemos con las responsabilidades que nos fueron delegadas, así como a recibir información comprensible y de interés. La información suministrada debe cumplir con algunos requisitos, en términos de calidad, cantidad y lenguaje utilizado y adecuada a las expectativas de cada grupo de interés.

La Terminal Metropolitana de Transportes S.A. facilita la consulta y el fácil acceso a la información oportunamente a través de todos los canales y recursos dispuestos para tales fines, en lenguaje sencillo, comprensible y que responda a los intereses de los ciudadanos; es decir, lo que éstos quieren, lo que necesitan saber para tomar decisiones y para hacer el control a lo público

La rendición de cuentas a la ciudadanía para la Terminal Metropolitana de Transportes S.A., implica también dar explicaciones y argumentar por qué se toman ciertas decisiones, y explicar sobre el nivel de logro de las acciones adelantadas. A través de la explicación y el diálogo, la Terminal Metropolitana de Transportes S.A. informará sobre sus logros como de sus errores y limitaciones.

EXPLICAR Y
JUSTIFICAR LOS
ACTOS Y DECISIONES
PARA EJERCER LAS
RESPONSABILIDADES
ENCOMENDADAS

DISPOSICIÓN A LA EVALUACIÓN PÚBLICA EN ESPACIOS DE DELIBERACIÓN CON LOS CIUDADANOS



La Terminal Metropolitana de Transportes S.A. está dispuesta a ser evaluada por parte de la comunidad; y en especial a escuchar, atender y valorar los aportes y peticiones de la misma. De esta manera, la rendición de cuentas constituye un escenario de diálogo colectivo y permanente que permite la comunicación e intercambio de ideas frente a la gestión que desarrollamos en la TTBAQ.

INCORPORACIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS A LOS PROCESOS DE DISEÑO Y EJECUCIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

La Terminal Metropolitana de Transportes S.A. está en la capacidad de articular adecuadamente las demandas, necesidades y observaciones generadas en el marco de la Política Nacional de Rendición de Cuenta, dentro de los procesos de diseño y ejecución de políticas públicas. A través de nuestros programas de escucha a la ciudadanía, lograremos identificar impactos negativos o vacíos en la gestión realizada y, a partir de éstas, mejorar las decisiones y servicios.

¿Cuáles son los elementos de la rendición de cuentas?

La Rendición de Cuentas en la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. se fundamenta en cuatro (4) elementos básicos:

Información para la Rendición de Cuentas

Este primer elemento está orientado a proporcionar y garantizar la disponibilidad de la información y la difusión de datos y estadísticas en forma permanente, entre otros, sobre el quehacer de la entidad, a través de los canales de comunicación e interacción con el ciudadano.

La información que produce y suministra la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. debe cumplir las siguientes características:

- Que sea comprensible
- Que se informe a tiempo
- Que este actualizada
- Que sea de interés ciudadano
- Que esté completa
- Que esté disponible



El objetivo principal es generar, difundir y facilitar el acceso a toda la ciudadanía a la información pública garantizando sus derechos, así como los de las organizaciones, medios de comunicación y órganos de control, entre otros.

Lenguaje claro y comprensible

Buscamos entregar la información a los ciudadanos de manera sencilla, clara, comprensible, amable y directa; promoviendo una actitud abierta y proactiva en los funcionarios o servidores públicos, instruyéndolos sobre redacción de textos e información y sobre la atención al usuario.

Este componente busca que el ciudadano encuentre lo que busca, entienda lo que encuentra y use lo que encuentra para satisfacer sus necesidades.

Con la implementación de nuestros lineamientos de lenguaje claro consignados en el Manual de Lenguaje Claro y Comprensible elaborado por la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. se busca garantizar la claridad, utilidad, accesibilidad, oportunidad y coherencia de la información que se ofrece a los ciudadanos.

Diálogo para la Rendición de Cuentas

Promovemos escenarios presenciales y virtuales para ofrecer explicaciones y justificaciones, y para responder solicitudes e inquietudes ciudadanas frente a nuestras acciones o decisiones.

Este componente asegura un contacto directo y permanente entre los funcionarios, los ciudadanos y los organismos estatales o internacionales.



Incentivos para la Rendición de Cuentas

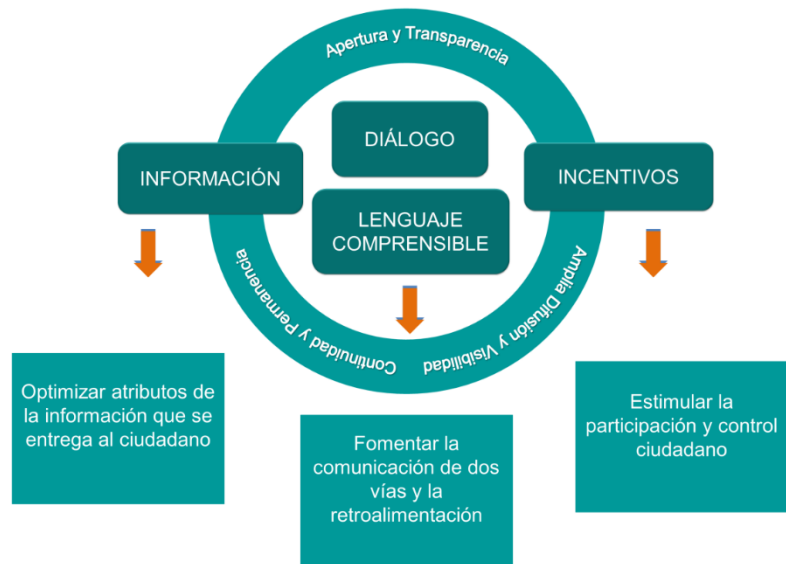


Buscamos estimular la participación activa de los funcionarios y de los actores sociales en los procesos de rendición de cuentas a través de nuestra política de incentivos.

Fortalecemos la actitud de los servidores públicos y de los ciudadanos en el proceso de rendición de cuentas. Los incentivos están orientados a motivar la participación en los procesos de rendición de cuenta, promoviendo comportamientos institucionales y ciudadanos de respeto mutuo y pertenencia. Cualificaremos sus competencias mediante acompañamiento, evaluación y capacitación permanente.

credo, filiación política o cultural ni ubicación. En este sentido, disponemos de información multimedia, boletines, redes sociales, portal web; entre otros.

Cadena de valor del proceso de rendición de cuenta



Lineamientos Estratégicos para la Rendición de Cuenta

La construcción y ejecución de la estrategia de Rendición de Cuentas de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. se desarrollará a través de las siguientes acciones:

¿Por dónde iniciar la rendición de cuentas?

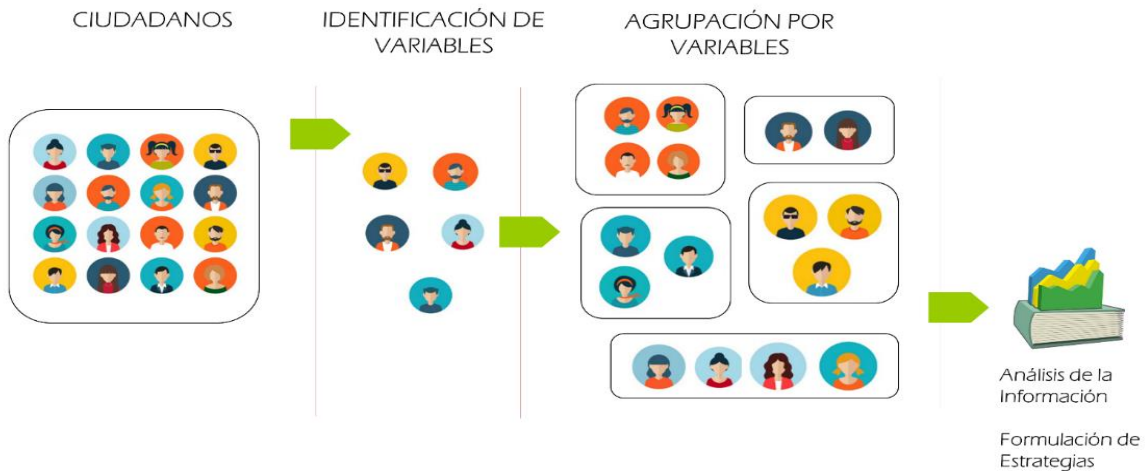
Para iniciar la Rendición de Cuentas resulta indispensable FORMULAR UN DIAGNOSTICO que nos permita establecer el estado actual de la rendición de cuentas en la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. para



- Ofrece elementos que permiten mejorar la comunicación entre la entidad y la ciudadanía
- Ayuda a identificar sus necesidades, para que puedan ser satisfechas cuando lo soliciten.
- Permite concentrar o enfocar los servicios ofrecidos y las comunicaciones hacia los que más los requieren.
- Permite implementar acciones que redunden en el mejoramiento de la percepción de confianza que ellos tengan sobre la entidad y el Estado en general.
- Entrega elementos para ajustar servicios existentes y favorece el diseño de nuevos servicios para aquellos ciudadanos que no están siendo atendidos por los canales de acceso establecidos.
- Da lugar a la planeación e implementación de estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación usuario – entidad pública y
- Facilita la eficacia de la inversión o gasto público al dirigirlo a los grupos previamente identificados por sus necesidades, características, fortalezas, cualidades, destrezas, ubicación, condiciones o debilidades.

Caracterizar la ciudadanía hace referencia a identificar sus particularidades y las de los usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa la administración pública, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y, a partir de allí gestionar acciones, estrategias o proyectos más eficaces y ajustados a la realidad.

RUTA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS



Los pasos para realizar la caracterización e identificación de ciudadanos y grupos de intereses son cinco (5):

- Identificar objetivos y alcance
- Identificar variables y niveles de desagregación
- Priorización de variables
- Identificación de mecanismos para recolectar información
- Establecer grupos con características similares y analizar la información



Para desarrollar la caracterización de los ciudadanos o grupos de interés es recomendable utilizar la Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés del Departamento Nacional de Planeación DNP – Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PSC 2014 o el guía de caracterización que la entidad elabore.

Necesidades de información.

Una vez caracterizados los ciudadanos y grupos de interés se deben desarrollar las siguientes actividades:

1

Elaborar un inventario de la cantidad y el tipo de información que se produce en la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., a partir de la aplicación de la estrategia de rendición de cuentas, preferentemente la dispuesta en medios electrónicos (gobierno en línea).

2

Valorar la calidad de la información a partir de los siguientes factores: pertinencia, funcionalidad, disponibilidad, confiabilidad, utilidad, relevancia, credibilidad, accesibilidad, oportunidad, coherencia, aplicabilidad, no redundancia, interoperabilidad y comparabilidad (DANE, 2009).

3

Identificar la información faltante para cumplir con las expectativas de los actores identificados. Esta información se clasifica según la causa por la cual no se tiene la información, estableciendo los factores internos o externos involucrados.

4

Crear mecanismos físicos o virtuales para consultar a los actores identificados, sobre la información que quieren conocer y/o solicitar explicaciones o aclaraciones. Ejemplos de estas formas de consultas son las encuestas, los buzones, redes sociales, y correos electrónicos, entre otros.

Capacidad operativa y disponibilidad de recursos

Se debe realizar un inventario de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y humanos con los que cuenta la entidad para el diseño y ejecución de la estrategia de rendición de cuentas, para conocer qué tenemos y qué hace falta para la consecución de los objetivos.

Implementación de la Rendición de Cuentas

De conformidad con los elementos y atributos de la rendición de cuentas y las acciones previstas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de las TTBAQ, el proceso de Rendición de Cuentas en la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. se desarrollará través de las siguientes componentes, acciones y actividades:



Rendición de Cuentas para prevenir la corrupción



La corrupción produce un nefasto y cuantioso costo social y constituye una barrera para el desarrollo social, político y cultural; provoca pérdida de gobernabilidad y quebranta las relaciones estado – ciudadano. Para prevenir posibles actos o riesgos de corrupción se debe proveer a la ciudadanía información necesaria para la evaluación permanente y cualificada de la gestión pública.

La lucha contra la corrupción es uno de los reclamos más sentidos por la sociedad y un ingrediente infaltable para la construcción de un gobierno eficaz que logre mejores resultados. Nuestra política institucional de Rendición de Cuentas se

encuentra alineada con todos los instrumentos destinados a prevenir la corrupción en la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A.

Pasamos a señalar las acciones más relevantes para garantizar un exitoso Programa de Rendición de Cuentas:

- **Acciones para garantizar la disponibilidad y accesibilidad a la información**

El elemento de información en la rendición de cuentas se refiere a la disponibilidad y difusión de datos, estadísticas o documentos de la entidad, que deben llegar a todos los grupos de interés y ciudadanía en general usuaria de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. y otros interesados, respecto de la gestión desarrollada por la entidad, en cumplimiento de su misión institucional.

Para ejecutar las acciones de información y divulgación de datos se hará uso de los siguientes medios y herramientas que garantizan el derecho fundamental de acceso a la información pública y la transparencia.

- **Elaboración de informes de gestión y de ejecución presupuestal.**

Informaremos sobre el avance de la gestión de manera periódica, discriminado en metas, fines, objetivas y plan de acción; así como el grado de ejecución presupuestal. Estos documentos se elaborarán, por lo menos, una vez semestralmente, en tanto que la ejecución se hará de acuerdo con las exigencias de la ley 1712 de 2014 y su decreto reglamentario 103 de 2015 y la estrategia de Gobierno en línea.



- **Actualización permanente de la Página Web.**

Actualizamos ocasionalmente la estructura del sitio web (siempre que lo amerite, según cambio normativo o estrategia) y, en forma permanente, la información que se publica de acuerdo con los documentos, noticias, novedades y resultados que produce la entidad. La frecuencia sugerida para actualización de información de la página web *es diaria*.

Las siguientes acciones se armonizan estructural y programáticamente con el Plan Estratégico de Comunicaciones y Medios de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. , de tal manera que se articulan los medios y mecanismos que facilitan el *acceso a la información*:

- **Diseño publicitario.**

Son todas aquellas piezas publicitarias comunicativas impresas o magnéticas, que elabora la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. para promover y divulgar iniciativas, servicios, trámites y campañas preventivas, entre otros.

- **Elaboración y difusión de comunicados de prensa.**



Son las notas informativas que produce la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. que no tienen una periodicidad o público definitivo; sin embargo, sus pronunciamientos tienen un alcance más amplio respecto de los grupos de interés o ciudadanos que reciben la información.

- **Elaboración de Publicaciones.**

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. produce documentos informativos que permiten comunicar noticias o resultados específicos de la cotidianidad de la entidad. Estas publicaciones pueden ser de carácter físico o virtual.

- **Uso de redes sociales.**

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. utiliza las redes sociales más relevantes, teniendo en cuenta que son herramientas eficaces y efectivas para la difusión de datos y la retroalimentación, por cuanto ofrecen diversas posibilidades para mantenerse en contacto y relacionarse con los ciudadanos.



- **Utilización de medios de comunicación masiva.**

Estas herramientas permiten una comunicación permanente y práctica con la opinión pública, contribuyendo a formarla a través de la influencia mediática.

- **Publicación en cartela o avisos informativos.**

Esta herramienta convencional, ubicada en las áreas comunes de atención al ciudadano, permite suministrar información al personal visitante. Constituye un complemento de las demás estrategias de información.

- **Desarrollo multimedia.**

Promovemos espacios informativos y/o archivos que emplean sonidos, vídeos, imágenes o textos que tienen por objeto la divulgación de contenidos.



Información mínima a publicar por área.

Presupuesto

- Presupuesto de ingresos y gastos (funcionamiento, inversión y servicio de la deuda) en ejercicio detallado de la vigencia (apropiaciones iniciales y finales, % de recursos ejecutados en ingresos y compromisos y obligaciones en gastos).
- Comparativo con respecto al mismo período del año anterior.
- Ejecución presupuestal mensual.
- Ejecución presupuestal con carácter trimestral.
- Estados financieros de las últimas dos vigencias, con corte a diciembre.
- Planes de gasto público para cada año fiscal.



Contratación y Adquisiciones

- Plan anual de adquisiciones
- Publicación en el SECOP de todos sus procesos de contratación.
- Publicación en la página web de las contrataciones adjudicadas y en caso de los servicios de estudios o investigaciones deberá señalarse el tema específico.
- Publicación de pruebas de ejecución de los contratos (informes de actividades del contratista o de Supervisión o Interventoría).
- Relación de contratistas indicando nombre, documento de identidad, objeto del contrato, fecha de ejecución y, en los de prestación de servicios indicar preparación académica y experiencia laboral (perfiles) con un vínculo que remita a la información publicada en el Secop de cada contrato.

Rendición de Cuentas

- Lineamientos: Plan y/o cronograma de rendición de cuentas.

Planeación Estrategia y cumplimiento de metas

- Planeación Estrategia y cumplimiento de metas
- Objetivos, estrategias, proyectos, metas, responsables, planes generales de compras y distribución presupuestal de sus proyectos de inversión
- Plan operativo anual de inversiones o el instrumento donde se consignen los proyectos de inversión o programas que se ejecuten en cada vigencia
- Metas e indicadores de gestión y/o desempeño, de acuerdo con su planeación estratégica.
- Publicación de políticas, planes o líneas estratégicas y como mínimo, plan estratégico vigente.
- Planes de acción.
- Seguimiento a los planes de acción.



Control Interno

- Publicación del informe pormenorizado del estado del control interno de acuerdo con lo señalado en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011
- Registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno
- Informes semestrales sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.

- Informes de control interno por procesos o del sistema de control interno.
- Demás reportes de control interno

Anti Corrupción

- Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Seguimientos cuatrimestrales al Plan Anticorrupción.
- Difusión de portafolios de servicios.
- Publicación de trámites y servicios.
- Procedimientos para trámites y servicios.
- Carta de trato digno al ciudadano (Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos).
- Canales y medios de contacto para atención al ciudadano.

Talento Humano

- Directorio que incluya el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfonos institucionales del despacho de los empleados y funcionarios y las escalas salariales correspondientes a las categorías de todos los servidores que trabajan en el sujeto obligado, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas.
- Publicación del manual de funciones y competencias laborales actualizado.
- Publicación de los resultados de la evaluación de desempeño de los funcionarios, y del seguimiento a los acuerdos de gestión de los funcionarios directivos.
- Informe de rendición de cuentas a los Ciudadanos, incluyendo la respuesta a las solicitudes realizadas por los ciudadanos, antes y durante el ejercicio de rendición.
- Informe de Transparencia, participación y servicio al ciudadano.
- Publicación de informe de empalme del representante legal, cuando haya un cambio del mismo.



Evaluación a la gestión fiscal

- Informes de rendición de la cuenta fiscal a la Contraloría Departamental del Atlántico.
- Los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal e
- Informes de auditorías de los entes de control fiscal.

Procedimientos y funcionamiento

- Procedimientos, lineamientos, políticas en materia de adquisiciones y compras, así como todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos y licitaciones.
- Mecanismos de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias tramitadas y los tiempos de respuesta empleados.



- Todo mecanismo o procedimiento por medio del cual el público pueda participar en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades de la entidad.
- Un Registro de Activos de Información.
- Inventario de información clasificada y reservada.
- Procedimientos del sistema de gestión de la calidad.

Población vulnerable



- Publicación de normas, política, programas y proyectos dirigidos a población vulnerable (madre cabeza de familia, desplazado, personas en condición de discapacidad, familias en condición de pobreza, niños, adulto mayor, etnias, desplazados, reinsertados).

Planes de Mejoramiento

- Publicación de los Planes de Mejoramiento vigentes (exigidos por entidades de control fiscal y/o de seguimiento administrativo como DNP, Superintendencias, Ministerios).

Defensa Judicial

- Publicación, trimestral de un informe sobre procesos judiciales y demandas contra la entidad, incluyendo: Número de demandas, estado en que se encuentra, pretensión o cuantía de la demanda y la probabilidad de éxito.

Ofertas de empleo



▪Publicación de la oferta de empleos. Se actualiza cada vez que se terminan los procesos de selección, dentro de la semana respectiva.

▪Publicación de los resultados de los procesos de oferta de empleos, incluyendo los de prestación de servicios.

▪Si los empleos son provistos a través de concursos liderados por la Comisión Nacional del Servicio Civil, la entidad deberá

especificar el listado de cargos que están en concurso y el enlace respectivo a la Comisión Nacional del Servicio Civil para obtener mayor información.

Estructura Orgánica

- Misión
- Visión
- Funciones
- Código de ética
- Organigrama o mapa de procesos



MISIÓN

Marco Legal

- Normatividad vigente
- Proyecto de normas
- Acuerdos
- Actos administrativos

Metas e Indicadores

- Cumplimiento de metas
- Indicadores institucionales



Planes

- Marco Fiscal de Mediano Plazo
- Plan de Acción de la vigencia
- Plan Operativo Anual de Inversiones
- Plan Ambiental
- Plan de comunicaciones
- Otros planes



Esquema de publicación

- Adoptar y difundir su esquema de publicación, de acuerdo con las exigencias del artículo 12 de la Ley 1712 de 2014.

Activos de información

- Publicación y/o actualización del Registro de Activos de Información (artículo 13 Ley 1712 de 2014)

Información clasificada

- Publicación de información clasificada y/o reservada indicando nombre, ubicación y causal de reserva o clasificación

Esquema de publicación.

- Publicación de la Tabla de Retención Documental y el Programa de Gestión Documental.
- Informe de archivo.

ACCIONES PARA APLICACIÓN DE UN LENGUAJE COMPRENSIBLE

Todas las acciones, actividades y alcances para la formulación y evaluación de un informe claro y comprensible en la Rendición de Cuentas, hacen parte del Manual del Leguaje Claro y Comprensible elaborado por la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., exponemos las más importantes:

- **Pensar en la Audiencia**

Priorizar la audiencia receptora de los mensajes, por ello, para la consolidación de un lenguaje claro, hay que pensar en las expectativas, intereses, necesidades, características y nivel de conocimiento de la audiencia objeto de la información a difundir.



Planear

Planear significa definir el objetivo que se pretende con el documento, identificar la audiencia que leerá el documento y generar las ideas que consolidarán el objetivo. Planear antes de construir el escrito, permite ahorrar tiempo en el proceso y ganar eficacia.

Organizar

Consiste en ordenar las ideas para lograr un documento ajustado al contexto sobre lo que se quiere transmitir, atendiendo las características del lector.

Organizar es agrupar las ideas y relacionarlas entre sí, y luego ordenarlas en secuencia lógica; por último, desarrollar las ideas, escribiendo los textos que las profundizan.



Escribir:

Una vez planeado el tema, organizadas las ideas y definida la estructura del documento, llega el momento de redactar. Escribir o redactar consiste en plasmar en un texto la información necesaria para desarrollar las ideas generadas durante la planeación

Revisar:

Consiste en examinar lo hecho para confrontarlo con los objetivos, el contexto, el concepto o mensaje que se quiere transmitir, las características y condiciones de la población receptora, y verificar que el texto contenga las características de la información: clara, simple, veraz, completa, confiable, oportuna, entendible, entre otras; para hacerle las mejoras que se requieran o se estimen convenientes.

Validar:

Busca determinar la efectividad de la comunicación a través de la retroalimentación y comentarios de la audiencia. Para la validación del documento aplicamos algunos consejos y un test de validación que nos permite medir el grado de satisfacción del escrito respecto del cumplimiento de los objetivos, la calidad del contenido, la organización y el estilo.



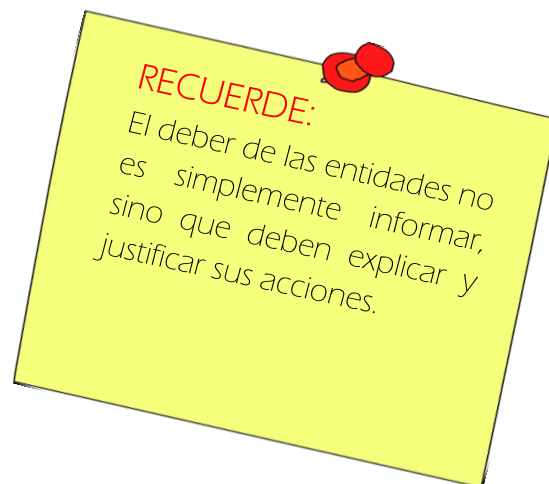
Acciones para garantizar el diálogo en la rendición de cuentas.

De acuerdo con la Política nacional de rendición de cuentas adoptada en el Conpes 3654 de 2010, el fomento del diálogo y la retroalimentación implica un compromiso de atención complementaria e integral al receptor o ciudadano; es decir, una comunicación de doble vía.

El **diálogo** en la rendición de cuentas se refiere a las explicaciones, justificaciones o respuesta a inquietudes de los ciudadanos frente a las acciones o decisiones de la entidad pública.

Existe la posibilidad de interacción, preguntas-respuesta y aclaraciones sobre las expectativas mutuas de la relación Estado-ciudadano. El diálogo es válido por cualquier espacio: presencial, virtual, segmentado, focalizado, etc.

Para el elemento del diálogo en el proceso de rendición de cuentas, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. ha establecido varios espacios de encuentro (reuniones presenciales) y mecanismos virtuales para fomento y retroalimentación, estos son:



- **Foro.**

Es una reunión pública en la cual diversas organizaciones de la sociedad civil y entidades públicas deliberan e intercambian ideas y opiniones, para evaluar el cumplimiento de las políticas, planes, programas o proyectos de alguna entidad o sector.

- **Audiencia pública participativa.**

Es un evento público entre ciudadanos, organizaciones y servidores públicos, donde se evalúa la gestión gubernamental en el cumplimiento de las responsabilidades políticas y los planes ejecutados en un periodo determinado; estas audiencias se realizan con el fin de garantizar los derechos ciudadanos.

- **Grupo focal.**

Es una agrupación de personas con distinta formación académica y profesional, pero que comparten algún tema en común, frente al que presentan diferentes percepciones. Las reuniones con grupos focales se realizan a través de talleres de discusión e intercambio de opiniones en torno a un mismo objetivo



- **Reunión zonal.**

Es el encuentro de actores o ciudadanos que tienen un interés particular, ubicados en un territorio específico. Estas reuniones se recomienda realizarlas en los lugares donde se centra el interés de los actores; tales como sitios de obras, proyectos culturales, educativos, de instrucción o capacitaciones. Es decir, se realizan en el mismo sitio de las obras, bien sea en veredas, comunas, calles, manzanas, conjuntos residenciales, vías, fincas, entre otros. En estas reuniones solamente se establecerá diálogo concerniente al interés específico.

- **Mesa de trabajo temática.**



A diferencia del foro, donde hay deliberación a partir de una temática, este espacio permite usar la metodología de taller colaborativo, en la que al final de la jornada se obtiene un producto que deberá ser tenido en cuenta por la entidad en su gestión.

- **Asambleas comunitarias.**

Son espacios organizativos de representantes de familias que viven en un grupo donde se promueve la gestión, el trabajo y el desarrollo comunitario. Sus agendas, parecidas a las de las reuniones zonales por la especificidad de sus intereses, tienen en cuenta el bienestar de toda la comunidad directamente afectada por la gestión y los resultados de la misma. Su agenda, al tener presente el desarrollo social, es más amplia que las de las reuniones zonales.



- **Observatorios ciudadanos.**

Son espacios creados desde entidades de carácter técnico, intersectorial y multidisciplinario, en constante interacción con ciudadanos y organizaciones, con el objeto de hacer seguimiento, monitoreo y evaluación a determinadas políticas o sobre entidades públicas. Por lo general tienen un carácter permanente.

- **Consejos o espacios formales de participación ciudadana.**

Son espacios de participación ciudadana creados por leyes o normas que permiten la participación y diálogo directo entre las entidades y los ciudadanos que los conforman. Por lo general son de carácter temático y estable a lo largo del tiempo.



- **Entrevistas con los actores.**

Este espacio da la posibilidad de establecer una relación directa con ciudadanos interesados en conocer temas específicos. Se debe implementar una vez haya preguntas concretas para poder instaurar el diálogo sobre un tema en particular. Su aprovechamiento estriba en maximizar el tiempo de los dialogantes a partir del conocimiento previo del cuestionario elaborado para tal fin.

- **Defensoría y/o atención del ciudadano.**

Es aquella figura o persona a la que el ciudadano puede acudir para plantear, sin previa cita, un tema sobre el cual desea presentar una queja o indagar detalles. Esta figura podrá acompañarse de una estrategia de visibilidad de su trabajo.

- **Espacios de diálogo a través nuevas tecnologías de la información.**

El **diálogo**, de manera complementaria, está acompañado por múltiples mecanismos de participación apoyado en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones “**TIC**”, tales como: chat, foros virtuales, video streaming, redes sociales, aplicaciones móviles y mensajería instantánea, y otros que permiten establecer una comunicación y retroalimentación, *en tiempo real*.

Los resultados de las acciones de diálogo pueden ser vigilados a través de mecanismos de seguimiento que permitan verificar los avances y el cumplimiento de compromisos, tanto de los ciudadanos participantes como de la propia entidad.



▪ **Acciones para el incentivo en la rendición de cuentas**

Con el fin de consolidar una cultura institucional basada en la transparencia y rendición de cuentas, promovemos el empoderamiento en nuestros funcionarios y ciudadanos, para que asuman, con sentido de pertenencia, sus derechos y deberes, a partir de buenas prácticas de divulgación de información, fomento del dialogo, y la promoción de iniciativas ciudadanas de petición de cuentas y control social a la administración pública.

Los ***incentivos*** son todas aquellas prácticas tanto de los servidores públicos como de los ciudadanos, que refuerzan su comportamiento en torno al proceso de rendición de cuentas. Se trata de impulsar acciones que contribuyan a la interiorización de una cultura organizacional de rendición de cuentas en la entidad pública y, que estimulen actividades de promoción de la participación activa de la sociedad civil en el proceso.

Los ***incentivos*** tienen previstos ejercicios de motivación de diversa índole, tales como *premios o sanciones* frente a los comportamientos que un actor espera de otro, según los resultados de la gestión.

Los ***incentivos*** están dirigidos a motivar la realización de procesos de Rendición de Cuentas, promoviendo comportamientos típicos en la organización, mediante la capacitación, acompañamiento y el reconocimiento de experiencias exitosas.

Los incentivos, tanto para los funcionarios, como para la ciudadanía en general, están descritos en el Plan de estímulos e Incentivos institucional.

- **Capacitación a servidores públicos y a ciudadanos.**

Promoveremos eventos de educación continua y permanente tanto para funcionarios como para ciudadanos destinados a reforzar los procesos de rendición de cuentas, de tal manera que identifiquen los esquemas y rutas de participación en los procesos de rendición de cuentas, asuman con propiedad de sus roles (derechos y deberes) y conozcan los recursos dispuestos para la participación.

- **Encuestas y difusión de resultados.**



Desarrollamos encuestas dirigidas a conocer la percepción de las personas respecto a diferentes temas. Esta herramienta es muy útil por la facilidad para hacer seguimiento según la periodicidad con la cual se levante la información.

Los resultados de las encuestas deben ser divulgadas al interior de la organización y entre los ciudadanos e intervinientes en el proceso.

- **Funcionario colaborador.**

Es la figura institucional de servidores públicos y/o de ciudadanos comunes que contribuyen a verificar el cumplimiento de las acciones de información y diálogo en el proceso de Rendición de Cuentas. Es la manera de probar internamente si los funcionarios están realizando la tarea.

La idea principal es monitorear la calidad del proceso y enviar alertas tempranas cuando se detecten acciones que deban ser replanteadas o ajustadas. Los revisores deben producir informes que den cuenta de su labor y del seguimiento al proceso.

- **Participación y colaboración abierta.**

Es la acción de convocar a la ciudadanía a proponer ideas y soluciones sobre temas concretos de la gestión pública para la rendición de cuentas, a través de una invitación abierta por medio del uso de nuevas tecnologías a un grupo numeroso de ciudadanos.



- **Concursos de conocimiento de la entidad.**

Es posible generar toda una ola de interés en la entidad a partir de ejercicios como concursos de conocimiento sobre aspectos diversos de la organización. Estableceremos un cuestionario que fomente la navegación en nuestro sitio web y la investigación por parte de los ciudadanos y de los servidores públicos sobre nuestra entidad; crearemos premios o reconocimientos no pecuniarios a los ciudadanos (condecoraciones públicas, certificaciones, invitación a capacitaciones) que logren contestar acertadamente el cuestionario.



Rendición de Cuentas para el fortalecimiento del control social.



Con el objeto de fortalecer el control social de manera integral, además de los elementos de información, diálogo e incentivo vistos en el ítem anterior, es necesario asegurar la participación activa de los grupos de interés, veedurías y ciudadanía en general.

De acuerdo con lo preceptuado en los artículos 15, 16 y 17 de la Ley 850 de 2003, en los artículos 34 y 35 de la Ley 489 de 1998; artículo 66 de la Ley 80 de 1993 y del artículo 91 de la Ley 136 de 1994, las entidades públicas están obligadas a invitar a las veedurías ciudadanas y organizaciones comunitarias a participar en el proceso de rendición de cuentas.

¿Qué es el control social?

El Control social es el derecho y deber de los ciudadanos para ejercer de manera individual o a través de organizaciones civiles, redes o instituciones, la vigilancia de la gestión de las entidades públicas, evaluar sus resultados y el gasto público.



¿Cuál es el objetivo del control social?

Evaluar las políticas públicas y la gestión administrativa y financiera de las entidades estatales y de los particulares que ejerzan funciones públicas.

¿Qué debemos garantizar en los procesos de rendición de cuenta frente al control social?

En desarrollo del control social, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A debe garantizar:

- Atender oportunamente y con calidad toda información pública que requieran las organizaciones o ciudadanos para el desarrollo de las labores Control Social.
- Acoger las observaciones presentadas por las organizaciones o ciudadanos en el ejercicio del control social.
- Recibir y tramitar las peticiones, denuncias, quejas y reclamos presentados por las organizaciones, grupos de interés o ciudadanos en general, de acuerdo con los términos legales.
- Acoger las observaciones presentadas por las organizaciones o ciudadanos en el marco del **Control Social**.
- Recibir y tramitar las peticiones, denuncias, quejas y reclamos presentados por las organizaciones, grupos de interés o ciudadanos en general, de acuerdo con la ley.

- Invitar a las organizaciones civiles y ciudadanía en general, según el esquema de caracterización, a las audiencias públicas y espacios presenciales de diálogo para la rendición de cuentas.

¿Qué información institucional es susceptible de control social?



Toda información de carácter pública, salvo la información con carácter reservada o clasificada es susceptible del ejercicio del control social, por tanto deberá estar disponible y/o suministrarse a las organizaciones o ciudadanos que la requieran en los términos establecidos en el presente manual.