

# TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE BARRANQUILLA

Estrategia anual  
de lucha contra la  
**CORRUPCIÓN**

# 2019





**TERMINAL METROPOLITANA**  
de Transportes de Barranquilla S.A.  
*VOY SEGURO, USO LA TERMINAL*



**ALCALDÍA DE BARRANQUILLA**  
Distrito Especial, Industrial y Portuario

## TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE BARRANQUILLA S.A

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019





Contenido

PRESENTACIÓN .....	6
INTRODUCCIÓN.....	9
GENERALIDADES .....	11
MISIÓN .....	11
VISIÓN .....	11
MAPA DE PROCESOS.....	11
MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS .....	12
ESQUEMA PROGRAMÁTICO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN .....	13
DIAGNÓSTICO.....	14
RESUMEN DIAGNÓSTICO.....	17
RECOMENDACIONES.....	18
PRESUPUESTO ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN 2019 .....	20
DESARROLLO DEL PLAN .....	21
COMPROMISOS GENERALES DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN .....	22
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y GESTIÓN ÉTICA.....	23
1. ADMINISTRACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	24
1.1. CONTEXTUALIZACIÓN.....	24
1.2. DESARROLLO.....	28
1.2.1. RESULTADOS DE LA GESTIÓN DEL RIESGO .....	28
1.3. PLAN DE ACCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	46
.....	61
2. GESTIÓN DE LA INTEGRIDAD Y LA LEGALIDAD .....	62
2.1. CONTEXTUALIZACIÓN .....	62
2.2. DESARROLLO.....	64
2.2.1. ADOPCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD DEL SERVIDOR PÚBLICO.....	64
2.2.2. PLAN DE CAPACITACIONES PARA PROMOCIÓN DE LA INTEGRIDAD .....	65
2.2.3. COMPROMISOS DE LA ALTA DIRECCIÓN PARA LA INTEGRIDAD Y LA LEGALIDAD .....	66
2.3. PLAN DE ACCIÓN DEL COMPONENTE GESTIÓN DE LA INTEGRIDAD Y LA LEGALIDAD .....	68
ADMINISTRATIVOS.....	70





3.	EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y LUCHA CONTRA LA TRAMITOLOGÍA.....	71
3.1.	CONTEXTUALIZACIÓN.....	71
3.2.	DESARROLLO.....	72
3.2.1.	FORTALECIMIENTO Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS. 72	
3.2.2.	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	74
3.2.2.1.	RELACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS.....	77
3.2.2.2.	RELACIÓN DE SERVICIOS.....	79
3.2.2.3.	INVENTARIO DE TRÁMITES .....	81
4.	TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS.....	84
4.1.	CONTEXTUALIZACIÓN.....	84
4.2.	DESARROLLO.....	86
4.2.1.	ATRIBUTOS DE LA TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL.....	86
4.2.2.	ELEMENTOS PARA LA PROMOCIÓN DE LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	86
4.2.2.1.	TRANSPARENCIA ACTIVA.....	86
4.2.2.2.	TRANSPARENCIA PASIVA.....	89
4.2.3.	PRINCIPIO DE GRATUIDAD.....	90
4.2.4.	INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	90
4.2.4.1.	REGISTRO DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN.....	90
4.2.4.2.	ESQUEMA DE PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN.....	91
4.2.4.3.	ÍNDICE DE INFORMACIÓN CLASIFICADA Y RESERVADA.....	91
4.2.4.4.	MONITOREO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	92
4.2.4.5.	CALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	92
4.3.	PLAN DE ACCIÓN TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS.....	93
5.	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	95
5.1.	CONTEXTUALIZACIÓN .....	95
5.2.	DESARROLLO.....	96
5.2.1.	DESARROLLO INSTITUCIONAL.....	96
5.2.2.	SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - SIAC.....	97
5.2.3.	FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.....	99
5.2.4.	FORTALECIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS LABORALES .....	99





5.2.5.	ACTIVIDADES GENERALES .....	100
5.2.6.	TRATO DIGNO AL CIUDADANO .....	101
5.2.7.	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES .....	104
5.2.8.	MEDIDAS PARA LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. ....	107
5.2.9.	SISTEMA DE REGISTRO Y RADICADO ÚNICO DE COMUNICACIONES.....	107
5.2.10.	SISTEMA WEB RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.....	107
5.2.11.	SISTEMA DE REGISTRO DE PQRS. ....	107
5.2.12.	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA OPORTUNA DE LOS REQUERIMIENTOS.....	108
5.2.13.	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA OPORTUNA DE LAS SOLICITUDES PRESENTADAS POR LOS CIUDADANOS. ....	108
5.2.14.	REGISTRO PÚBLICOS SOBRE DERECHO DE PETICIÓN.....	109
5.2.15.	INFORMES DE VIGILANCIA A LA ATENCIÓN DE PQRS.....	109
5.2.16.	VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	109
5.2.16.1.	REGISTRO .....	109
5.2.16.2.	EVALUACIÓN .....	109
5.3.	PLAN DE ACCIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	110
6.	MONITOREO, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO. ....	113
7.	ANEXOS .....	114
7.1.	MATRIZ MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	114
8.	MARCO LEGAL .....	115
9.	BIBLIOGRAFÍA.....	119





## PRESENTACIÓN

Como prestadores de un servicio público que utilizan miles de personas al año, procuramos siempre estar al nivel de las expectativas y requerimientos de nuestros usuarios, con calidad, innovación y vocación de servicio; ello implica primero, resguardar los recursos económicos e invertirlos bien, con eficiencia y eficacia; fortalecer nuestras competencias y modernizar la entidad para entregar cada vez más y mejores servicios.

Seguimos avanzando año tras año con medidas que nos permiten mitigar las debilidades y aprovechar nuestras fortalezas. Tras varios años de evolución de nuestra estrategia anual de lucha contra la corrupción los resultados son evidentes: mejor atención al ciudadano, más y mejores controles para prevenir y mitigar la corrupción, servicios con calidad, altos índices de transparencia orientados a visibilizar nuestras ejecutorias y fomentar el control social y ciudadano, la promoción de la integridad y la cultura de la legalidad en las actuaciones de nuestros colaboradores y la consolidación de una entidad ajena al vórtice de la corrupción presente en la administración pública; sin embargo, hay que seguir trabajando en ello, fortaleciendo las medidas y controles, previendo los eventos inesperados y cerrando cualquier oportunidad de ocurrencia de actos de corrupción.

Durante el presente año 2019, a raíz del diagnóstico preliminar realizado sobre los avances del Plan Anticorrupción de la vigencia anterior, de las tareas pendientes y de las oportunidades detectadas, y a la necesidad de articular la estrategia anual de lucha contra la corrupción con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión "MIPG" y en especial, con las políticas de gestión y desempeño afines, y la integración de planes estratégicos de acuerdo con lo establecido en el Decreto 612 de 2018, introducimos el modelo de **Líneas de Defensa** para el direccionamiento, formulación, monitoreo y, evaluación y seguimiento de las actividades de la estrategia anticorrupción, dentro de la dimensión de Control Interno del Modelo de Gestión.

Reorientamos y expedimos una **nueva política de administración del riesgo institucional** disponible en nuestro portal web, en el link de transparencia y acceso





a la información pública, diseñamos una nueva herramienta que parametriza y gestiona semiautomáticamente los riesgos de corrupción, ajustamos la herramienta de monitoreo y gestión de indicadores por procesos y la de seguimiento de control interno para la evaluación cuatrimestral de los riesgos de corrupción y de la estrategia integral de lucha contra la corrupción.

Además de todo esto incorporamos el plan de acción anticorrupción, que reseña las acciones puntuales y específicas a desarrollar para ejecutar los objetivos del plan, con sus respectivas metas, términos y responsables.

No han sido en vano los esfuerzos de las estrategias de lucha contra la corrupción de vigencias anteriores, prueba de ello, es que hoy en día contamos con una entidad más fortalecida, moderna, técnica, organizada y con altos estándares de eficiencia, transparencia, calidad; reconocida por su trato digno al ciudadano y el fortalecimiento del control social.

Somos conscientes que nos falta más, de ahí que el presente Plan Anticorrupción se enfoque de manera especial en unas acciones que hemos identificado y priorizado para ejecutar nuestro plan de lucha contra la corrupción, de acuerdo con los recursos que el presupuesto nos permite.

Por los excelentes resultados alcanzados, insistiremos en el fortalecimiento de las competencias de nuestros trabajadores y servidores en temas de la función pública relacionados con nuestro quehacer y con la política pública de lucha contra la corrupción y sobre los mecanismos para fortalecimiento de atención al ciudadano.

De igual forma, continuaremos con acciones que mejoren la integridad en el servicio público, por lo que, en el presente año, nos concentraremos en la implementación de la **caja de herramientas del Código de Integridad** para el Servidor Público, que permite proporcionar información, habilidades, procedimientos y sensibilización respecto del fortalecimiento de la integridad del servidor público y de los colaboradores del Estado.

Es importante anotar que con el reciente cambio de administración de la Terminal, y la implementación del nuevo Plan Estratégico Institucional suscrito durante el





último trimestre de la vigencia anterior, nos esforzaremos en consolidar la atención integral de las necesidades de transportes terrestre de la sociedad, implementando políticas de desarrollo administrativo asertivas, que permitan el cumplimiento de nuestros objetivos corporativos y de calidad, la satisfacción de los ciudadanos y empresarios en general, y la óptima administración de los recursos públicos.

Presentamos con satisfacción a la comunidad atlanticense, a los organismos de control, grupos de interés y ciudadanía en general, nuestra estrategia anual de lucha contra la corrupción y de mejoramiento de la atención al ciudadano de la vigencia 2019, con la satisfacción de continuar haciendo lo correcto y de cumplir la misión que nos han confiado.

**Estelio Amor Daza**  
Gerente





## INTRODUCCIÓN

La presente “Estrategia de lucha contra la corrupción para la vigencia 2019” fue elaborada con los lineamientos establecidos en la Ley 1474 de 2011, los decretos: 2641 de 2012, 1081 de 2015, 124 de 2016, el Documento Conpes 167 de 2013, la guía para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2 (2015), la guía para la gestión de riesgos versión 4 (2018), el Manual Operativo para implementación del Sistema de Gestión MIPG, versión 2 (2018), las guías de transparencia activa y pasiva de la Procuraduría General de la Nación (2016), la guía metodológica para racionalización de trámites y procedimientos administrativo versión 2 (2017), con los resultados de los anteriores planes anticorrupción y las guías, políticas y lineamientos de cada una de las políticas de gestión y desempeño que orientan la formulación y ejecución de las mismas.

El Plan Anticorrupción de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. está cimentado sobre cinco (5) componentes: **El primero**, de carácter preventivo, es la gestión de los riesgos de corrupción, trabajado a partir de la guía para la administración de riesgos y el diseño de controles para la administración de riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital, expedida en su cuarta versión durante el mes de octubre de 2018, el cual consiste en identificar, prevenir y/o controlar, posibles eventos de corrupción que pudieran presentarse

**El segundo** componente, Gestión de la Integridad y la Legalidad está dirigido a la consolidación de un modelo de gestión ética institucional para todos los funcionarios, trabajadores y contratistas de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., a partir de la consolidación de una cultura organizacional basada en principios, valores morales, acuerdos, compromisos y protocolos éticos.

**El tercer** componente, eficiencia administrativa y lucha contra la tramitología implica la revisión constante, racionalización y supresión de trámites, procedimientos administrativos, requisitos y pasos innecesarios; así como la optimización de éstos, de tal forma que los ciudadanos puedan acceder a nuestra oferta institucional de trámites y servicios de manera ágil, gratuita, amigable y en línea, a través de canales





presenciales y virtuales que ofrecemos. Esta estrategia busca reducir costos, tiempos, requisitos y documentos entre otros, al ciudadano.

**El cuarto** componente de transparencia y rendición de cuentas está orientado a garantizar por una parte, el ejercicio del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015 y, por la otra, a facilitar la información permanente a todos los actores sociales, organismos de control, junta directiva, asamblea de accionistas y ciudadanía en general, sobre nuestras ejecutorías, a través de diversos canales e instrumentos.

**El quinto** componente, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano acoge los parámetros del sistema nacional de servicio al ciudadano para garantizar un trato digno, una infraestructura física y sistemas que brinden una adecuada gestión. La premisa del Estado en torno al ciudadano gira en que éste es nuestra razón de ser. Este componente contempla instrumentos que permiten que la atención al ciudadano fluya con celeridad, seguridad, oportunidad, amabilidad, calidez y dignidad.

Adicionalmente, y no menos importante que los componentes que integran la estrategia, desarrollamos actividades transversales de monitoreo, seguimiento y control, implementando el concepto de **líneas de defensa** para asegurar la consecución de los objetivos, a partir de evaluaciones a las políticas, estrategias y acciones plasmadas en el presente Plan y en los planes de acción integrados por procesos. Un producto que resaltamos en este componente es la entrega a la ciudadanía de un informe cuatrimestral de evaluación a la estrategia anual de lucha contra la corrupción de la Terminal.





## GENERALIDADES

### MISIÓN

Somos una empresa de Economía Mixta, que presta el servicio de Terminal a las Empresas de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por carretera, para la satisfacción de sus usuarios en condiciones de seguridad, comodidad y libertad de elección

### VISIÓN

En el año 2019 nos consolidaremos como la principal Terminal en la Región Caribe, logrando ampliar el servicio de Terminal de Transportes Terrestre Automotor de Pasajeros por carretera, en el Área Metropolitana de Barranquilla, Municipal, Departamental, Regional e Internacional.

### MAPA DE PROCESOS





## REDISEÑO DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS

En desarrollo del presente Plan Anual Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se rediseñó el Mapa de Procesos existente, como consecuencia del diagnóstico realizado sobre la operación del Modelo por Procesos, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

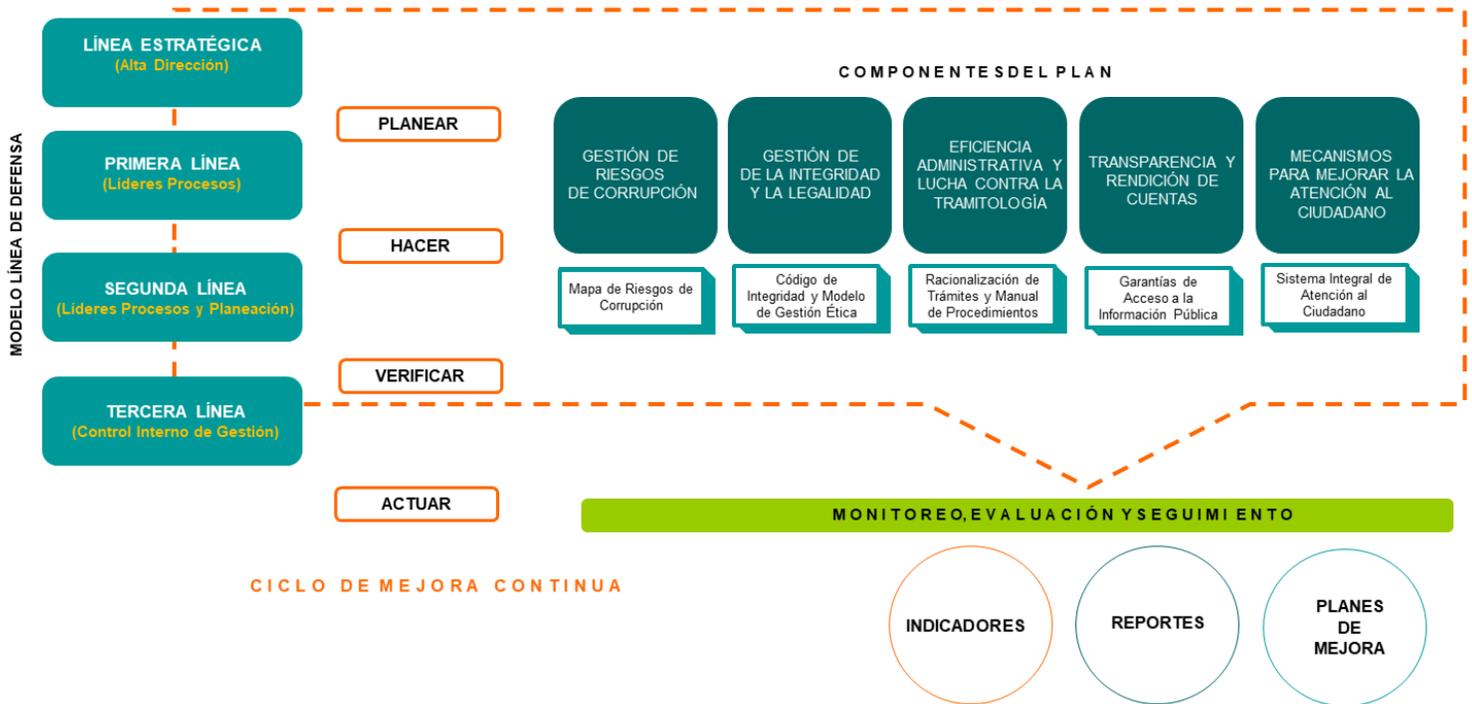
- a) La actualización del régimen del control interno colombiano con respecto a las normas internacionales en el ejercicio de auditorías internas orientados a observar los criterios de calidad para la evaluación del desempeño de los servicios.
- b) La integración del Sistema de Gestión de Calidad, con el Sistema de Control Interno y el Sistema de Desarrollo Administrativo, en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, dando cuenta de sus similitudes y complementariedad.
- c) Los estándares de auditoría basada en riesgos introducidos por el COSO II y la Norma ISO 9001:2015 a los Sistemas de Gestión de Calidad.
- d) Lo señalado en la Guía de Auditoría para las entidades públicas versión 3 actualizada en 2018, que ratifica como una de las actividades de la oficina de control interno, la implementación del programa de aseguramiento y mejora de la calidad (PAMC) establecido en la norma internacional para el ejercicio de auditoría interna No 1300.
- e) El enfoque de integralidad de auditorías internas de la guía *rol de las unidades de control interno* expedida por la Dirección y Desempeño Institucional en diciembre de 2018 en el marco del desarrollo de la Dimensión de Control Interno del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- f) Se detectó la operación desarticulada entre las auditorías de calidad y auditorías de gestión, lo cual representaba un desgaste institucional por el doble esfuerzo tanto para la Subdirección Administrativa y Financiera y la oficina de Control Interno, como para los responsables de los procesos.





En consecuencia, se determinó la fusión del proceso de **calidad y mejoramiento**, así: las operaciones estratégicas expresadas en su caracterización se integran con el proceso de **planeación estratégica**, mientras las orientadas a la evaluación y mejora continua se integran con el proceso de evaluación, **control interno de gestión**, quien realizará auditorías integrales observando criterios de calidad en la operación de los procesos auditados.

## ESQUEMA PROGRAMÁTICO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN



Se desarrolla a partir del ciclo PHVA integrado al modelo de líneas de defensa, distribuyendo los roles en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción. Relaciona los productos esperados, los instrumentos y mecanismos de seguimiento y las garantías de mejora continua.





## DIAGNÓSTICO

Para construir el Plan Anticorrupción 2019, elaboramos cinco diagnósticos técnicos sobre cada uno de los componentes establecidos en el decreto 124 de 2016, con el propósito de identificar las fortalezas, oportunidad de mejoras y el grado de cumplimiento de cada uno de los componentes anticorrupción, con el fin de establecer la línea base o punto de partida para las actividades de la presente vigencia. De acuerdo con el diagnóstico desarrollado se detectaron, entre otros, los siguientes resultados (se describen los más relevantes):

Componente	Fortalezas	Oportunidades de Mejoras
Contexto estratégico	La entidad realizó y publicó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 en su página web institucional de manera oportuna, antes del 31 de enero de 2018.	El Plan Anticorrupción debe establecer el presupuesto para su desarrollo.
	La entidad definió y publicó su política institucional de administración del riesgo	La política de administración de riesgos debe actualizarse de conformidad con los lineamientos de la función pública, proferidos en la nueva guía de administración de riesgos y diseño de controles (octubre de 2018).
	El Plan Anticorrupción desarrolló los componentes esenciales establecidos en la guía metodológica para su formulación a saber: mapas de riesgos de corrupción, racionalización de trámites, rendición de cuentas, mejoramiento para atención al ciudadano y transparencia y acceso a la información pública	
Mapa de Riesgos de Corrupción	El Mapa de Riesgos de Corrupción definió con claridad 50 riesgos de corrupción que se identificaron, los analizó, valoró y cumplió con la metodología establecida por la función pública para la administración del riesgo	Publicar y asegurar el seguimiento e implementación, de los planes de mejoramiento que surjan del incumplimiento de las acciones de acuerdo con el cronograma de ejecución.





	Se establecieron acciones asociadas al control para reducir o evitar la materialización del riesgo, medidas y términos de monitoreo y seguimiento.	
Antitrámites	La entidad describió los trámites, procesos o procedimientos objeto de la racionalización y optimización desarrollada	Se debe consultar al SUIIT por qué los trámites y servicios que fueron registrados ante el DAFO no están debidamente publicados
	La entidad indicó las acciones a desarrollar en la gestión de los trámites, servicios y procedimientos administrativos para la racionalización y optimización de los trámites	
Rendición de Cuentas	Se definió la estrategia institucional de rendición de cuentas la cual hace parte integral de su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Se debe caracterizar a los ciudadanos y grupos de interés, y sus necesidades de información para focalizar las acciones de rendición de cuentas.
	La estrategia institucional de rendición de cuenta estableció los objetivos, metas y las acciones para su desarrollo, y desarrolla los elementos de información, lenguaje claro, incentivos y diálogo.	Se debe realizar la autoevaluación del cumplimiento de lo planeado en la Estrategia de Rendición de cuentas
	La entidad desarrolló capacitaciones sobre rendición de cuentas dirigida a los funcionarios de la entidad para fortalecer sus competencias	
Atención al Ciudadano	La entidad cuenta con mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección	Debe contarse con una dependencia o funcionario que lidera la mejora del servicio al ciudadano
	La entidad implementó protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad, cordialidad y la satisfacción en la atención al ciudadano.	Se limitó la ejecución de recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.
	Se elaboró y publicó su Carta de Trato Digno	No se cuenta con una oficina especializada para la atención de





		peticiones, quejas, reclamos y sugerencias
	Se fortalecieron las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos.	No se implementaron sistemas de información para la homogenización y gestión de las PQRS y/o requerimientos ciudadanos
	Se elaboran periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	
	La entidad implementó procedimientos para la atención prioritaria de grupos especiales	
Transparencia y Acceso a la Información Pública	La entidad pública de manera proactiva la información pública	La entidad debe divulgar la información en formatos alternativos comprensibles; es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad.
	La entidad pública la información presupuestal y financiera de manera oportuna	Deben publicarse los datos abiertos, en formato estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización.
	La entidad publicó información sobre otros manuales que emplea para sus operaciones. Publicó el Manual Operativo, Manual de Contratación, Manual de Rendición de Cuentas, Manual de Protocolos de Atención al Ciudadano, Manual de Calidad, Manual de Lenguaje Claro y Comprensible	Se debe actualizar de forma proactiva las noticias institucionales
	Se cuenta con herramientas de monitoreo que establecen la información mínima a publicar con la frecuencia de su publicación	Debe publicarse en la página web además del SECOP la información sobre contratos





	Se publicaron instrumentos de gestión de información como registros de activos de información, esquema de publicación de información e índice de información reservada y clasificada.	Deben publicarse todos los informes y evaluaciones de control interno y los planes de mejoramiento
--	---	--

## RESUMEN DIAGNÓSTICO

- Se formuló el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de conformidad con lo establecido en la guía metodológica adoptada por el gobierno nacional para tal fin, asimismo, la entidad publicó su política de administración del riesgo orientadora de la gestión de riesgo a nivel de todos los procesos. No se publicaron los informes de seguimiento al PAAC.
- El Mapa de Riesgos de Corrupción cumple con todos los parámetros establecidos por la guía metodológica adoptada por el gobierno nacional para la gestión de riesgos de corrupción. La entidad identificó con claridad los riesgos, los identificó, describió, estableció controles y acciones propicias para administrar los riesgos; igualmente, estableció medidas para monitorear y garantizar el cumplimiento de las acciones propuestas para la administración del riesgo.
- Se avanzó proactivamente en la gestión antitrámites, estandarizando, racionalizando y optimizando los requisitos, pasos y términos. Por su naturaleza, no se identificó la necesidad de automatizarlos, más allá de la gestión para las peticiones, quejas, reclamos, orientaciones y sugerencias.

Los trámites actualmente no se encuentran publicados en el SUIT pese a que registraron. Se consultará ante la función pública las razones y se priorizará la gestión hasta que los trámites se exhiban publicados en la plataforma.

- Se formuló adecuadamente la política institucional de rendición de cuentas, observando los elementos mínimos establecido por el gobierno nacional; asimismo, diseño herramientas de monitoreo y conformó un equipo interdisciplinario para la administración y cumplimiento de los objetivos de la





rendición de cuenta. La entidad desarrolló durante la anterior vigencia, destacadas acciones que garantizaron la divulgación de información de interés fortaleciendo el sentido de la rendición de cuentas.

- Si bien se desarrolló una propuesta para el mejoramiento del servicio al ciudadano a través de la estrategia anticorrupción formulada en la vigencia 2018, su ejecución fue insuficiente frente a las tareas previstas y a la luz de la política nacional de servicio al ciudadano; por ello se deberán emprender acciones inmediatas para la reformulación de sus prioridades en la presente vigencia y direccionar recursos orientados a la consolidación de la oficina de atención al ciudadano y dotación de esta, de todos los elementos que el sistema debe reunir.
- No se garantiza de manera adecuada el acceso a la información mínima obligatoria de carácter pública exigida por la Ley estatutaria de Transparencia, el Manual Único de Rendición de Cuentas y la Estrategia de Gobierno en Línea, lo que limita la participación ciudadana y el control social en la vigilancia y democratización de la función pública. Se establecerán acciones inmediatas, orientadas a garantizar la publicación de la información que hace falta y garantizar la oportunidad en el cargue de la misma, según la frecuencia y atributos exigidos por la normatividad en la materia.

## RECOMENDACIONES

“Se debe desarrollar un plan de acción integral que armonice las actividades para superar las deficiencias relacionadas en el presente diagnóstico y que se articule con el Plan de Acción institucional y el Mapa de Riesgos Institucional, con el fin de prevenir la reiteración de las falencias registradas.

La experiencia indica que cuando el nivel directivo (responsables de los procesos) no se integra con los compromisos de la estrategia de lucha contra la corrupción las metas generalmente no se cumplen. Es pertinente involucrar a todo el personal, principalmente aquél relacionado con la toma de decisiones, para la asignación de roles, el ejercicio del liderazgo, y la labor de seguimiento al cumplimiento de las





acciones. Sólo así, y con el apoyo de la Alta Dirección, será viable una óptima ejecución de la estrategia de lucha anticorrupción.

Los mecanismos de monitoreo al interior de los procesos y de seguimiento de la oficina de control interno son esenciales, en la medida que permiten vislumbrar los riesgos de incumplimiento y tomar acciones a tiempo para lograr las metas. También es indispensable contar con líderes que asuman las riendas del proceso y motiven al resto del personal al cumplimiento de las tareas, por lo que se recomienda la delegación del seguimiento a los compromisos de la estrategia anual de lucha contra la corrupción a un funcionario o a un equipo interdisciplinario que haga seguimiento y rinda informes de avance a la Alta Dirección.

Se sugiere la capacitación y sensibilización de estas temáticas con la participación activa de los responsables de los procesos como ejes fundamentales de la administración pública, para que pueda reflejar de manera asertiva sus conocimientos y liderazgos en las operaciones cotidianas y estrategias planteadas desde el Plan Anticorrupción.

La entidad debe priorizar la inversión de recursos económicos en las tareas previstas, principalmente en la construcción del Sistema de Atención al Ciudadano, lo que no sólo le asegurará el cumplimiento de requisitos sino, además, contar con una entidad moderna, más eficiente, que satisfaga al funcionario y al ciudadano, y genere mejores resultados, tanto en evaluaciones de entidades del gobierno nacional, como en la satisfacción que se reflejará en las encuestas de percepción.”





## PRESUPUESTO ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN 2019

Teniendo en cuenta que el presupuesto de gastos de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla comprende los gastos de funcionamiento, de operación comercial, de inversión y servicios de la deuda que se causen durante la vigencia, y qué, el plan de acción anticorrupción está sujeto a estudios de mercados sobre los costos para adquisición de bienes y equipos, realización de ajustes a la infraestructura, fortalecimiento de las competencias labores y asesorías entre otros, se deberán hacer las cotizaciones y estimaciones pertinentes en el presupuesto 2019; sin embargo, teniendo en cuenta que el gasto en la entidad es transversal, se relacionan los rubros presupuestales a través de los cuales la entidad podrá disponer para solicitar la asignación de partidas para la ejecución de acciones establecidas en el plan de acción anticorrupción.

Valor del presupuesto General de la entidad 2019	\$
Valor apropiado en el Presupuesto (asignaciones asociadas a acciones de lucha contra la corrupción).	
Fortalecimiento institucional	\$
Participación ciudadana y atención al ciudadano	\$
Modernización institucional	\$
Capacitaciones	\$
Mejoras locativas	\$
Desarrollo tecnológico y/o compra de bienes tecnológicos	\$
Publicidad, impresos y publicaciones	\$
Honorarios (actividades de transparencia, rendición de cuentas, antitrámites, atención al ciudadano, elaboración códigos, manuales)	\$
Otros	\$





## DESARROLLO DEL PLAN

El presente plan anticorrupción y de atención al ciudadano integrado por cinco (5) componentes, desarrolla cada uno, una primera parte contextual conformada por los objetivos, política y/o lineamientos, seguido de la exposición de las acciones realizadas previamente o en el marco de la formulación del presente plan y cierra con la publicación del plan de acción de cada uno de los componentes.

El plan de acción contiene las acciones a desarrollar durante la presente vigencia de acuerdo con los objetivos de cada componente, detallando los términos de su ejecución, los responsables cuando hayan sido asignados y los indicadores de evaluación con los que se monitorearán y evaluarán las acciones establecidas.

A continuación, se ilustra gráficamente la guía para interpretar los contenidos de cada componente:





## COMPROMISOS GENERALES DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Son objetivos y compromisos de la estrategia anual de lucha contra la corrupción de la Terminal Metropolitana de Transportes los siguientes:

- ✓ Fortalecer los mecanismos para la prevención e investigación de la corrupción.
- ✓ Identificar y administrar los riesgos de corrupción reduciendo su posibilidad de materialización, a través de controles robustos.
- ✓ Mejorar el acceso y la calidad de la información pública. Mejorar las herramientas de gestión anticorrupción.
- ✓ Aumentar la incidencia del control social sobre la gestión pública.
- ✓ Promover la integridad y la cultura de la legalidad en la organización.
- ✓ Combatir la ineficiencia administrativa y la tramitología que posibilitan la corrupción.
- ✓ Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano, con preminencia del trato digno y servicios de calidad.



# I COMPONENTE

Gestión de Riesgos de

# CORRUPCIÓN





# 1. ADMINISTRACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

## 1.1. CONTEXTUALIZACIÓN

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 124 de 2016 y en la "Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles para entidades públicas" expedida por la Función Pública en octubre de 2018, implementamos la Política de Administración del Riesgo dirigida a la prevención, mitigación, control y administración de los riesgos de corrupción a partir de una mejora empleada por nuestra entidad a la metodología sugerida para la Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción, de tal forma que nos permitiera ejercer un control transversal desde el proceso de evaluación y control, paralelo a la autoevaluación por procesos.

**La política de administración de riesgos** contempla actividades coordinadas por la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla para dirigir y controlar los riesgos de corrupción. Esa política está **alineada** con los demás planes, proyectos y programas desarrollados por la entidad, con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados por la entidad. La Política de Administración del Riesgo de la Terminal **está disponible** en el portal institucional, en el enlace de Transparencia.

**La política de administración del riesgos** constituye la Declaración de la Alta Dirección de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A, y la intención de la organización respecto a la gestión del riesgo; establece lineamientos acerca del manejo y seguimiento a los **riesgos de gestión, de corrupción y de seguridad digital**; no obstante, el presente ejercicio sólo desarrolla lo inherentes a los riesgos de corrupción, entendiéndose éstos como *"la posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado"*.

Para la administración de los riesgos de corrupción la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., elaboró una herramienta automática de gestión,





alineada con los parámetros, criterios, cálculos y lineamientos generales establecidos en la guía técnica para formulación de los mapas de riesgos y en la política institucional de gestión del riesgo de la TTBAQ, denominada: "*matriz\_mapa\_de\_riesgo\_de\_corrupción\_ttbaq*", la cual **consta de siete módulos de gestión**, una matriz primaria de consolidación y el mapa de calor para determinación de las zonas de riesgo y establecimiento de la probabilidad e impacto del riesgo residual.

A continuación, damos a conocer la metodología empleada para la gestión de riesgo de corrupción de acuerdo con la Política de Administración de Riesgo Institucional:

- a) **Adopción de la Política de Administración del riesgo:** documento que establece los lineamientos para el tratamiento, manejo y seguimiento de los riesgos de corrupción.
- b) **Identificación de procesos:** Conjunto de actividades que están interrelacionadas y que pueden interactuar entre sí, agrupadas en un proceso. Se encuentra definido en el mapa o red de procesos de la entidad.
- c) **Objetivos del proceso:** aquellos que identifican la finalidad hacia la cual deben dirigirse los recursos y esfuerzos del proceso para dar cumplimiento a la misión de la entidad. Se encuentran en las caracterizaciones de los procesos.
- d) **Identificación del riesgo de corrupción:** posibles situaciones que evidencian la posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado. Los riesgos de corrupción son identificados por procesos.
- e) **Identificación de causas:** todos aquellos factores internos y externos que solos o en combinación con otros, pueden producir la materialización de un riesgo.





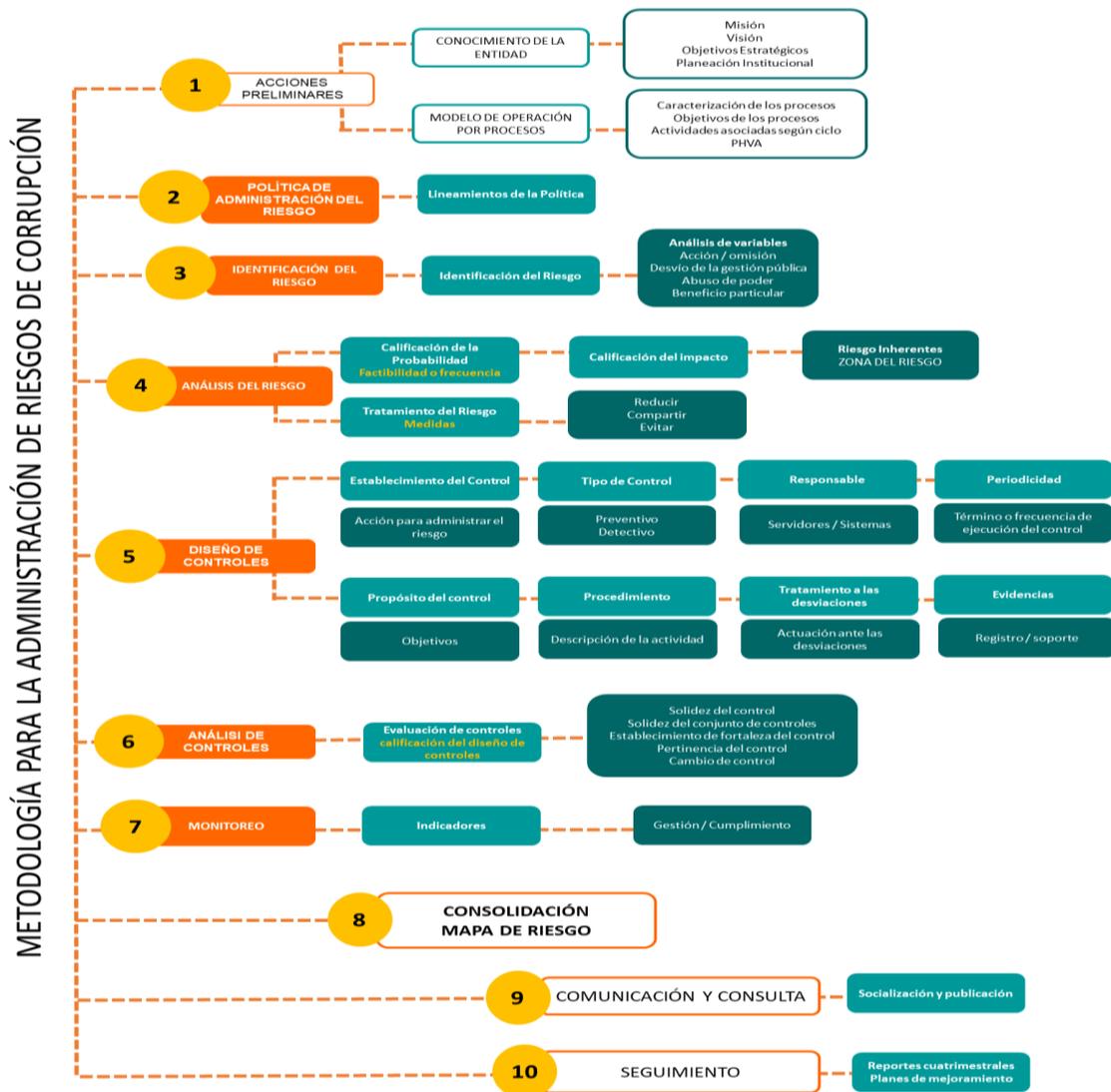
- f) **Identificación de consecuencias:** los efectos o situaciones resultantes de la materialización del riesgo que impactan en el proceso, la entidad, sus grupos de valor y demás partes interesadas.
- g) **Calificación de la probabilidad:** se entiende como la posibilidad de ocurrencia del riesgo. Esta puede ser medida con criterios de frecuencia o factibilidad.
- h) **Análisis del impacto:** se entiende como las consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo.
- i) **Establecimiento del riesgo inherente:** es aquel al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de la dirección para modificar su probabilidad o impacto. Se expresa en zonas: extrema, alta, moderada.
- j) **Tratamiento del riesgo:** medidas institucionales que buscan evitar, reducir, compartir o aceptar el riesgo. En el caso de los riesgos de corrupción no es admisible la aceptación del riesgo.
- k) **Diseño de controles:** Son las medidas que modifica el riesgo (procesos, políticas, dispositivos, prácticas u otras acciones). Implica la selección del tipo de control (detectivo o preventivo), el objetivo del control, el procedimiento, el tratamiento a las posibles desviaciones u observaciones, el responsable del control y los términos o frecuencia en que debe aplicarse.
- l) **Valoración de controles:** permite analizar la fortaleza, debilidad y pertinencia del control, y del conjunto de controles; y de ser necesario, cambiar el control.
- m) **Indicadores:** instrumento de gestión orientado medir, analizar, evaluar y hacer seguimiento a la gestión de los controles o acciones asociadas al control.





- n) **Mapa de Riesgo:** documento resultante de la gestión del riesgo, que contiene toda la información de los procesos y riesgos gestionados y controlados.

A continuación, se expresa gráficamente la metodología para la gestión de riesgos de corrupción de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. según su Política Institucional de Administración del Riesgo.





## 1.2. DESARROLLO

### 1.2.1. Resultados de la gestión del riesgo

Producto de la administración de los riesgos, para el 2019, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. se propone controlar **cincuenta (50) riesgos de corrupción** que suponen una alerta para la operación de la entidad. Los cincuenta (50) riesgos se identificaron en los diez (10) procesos institucionales, conforme al modelo de operación por procesos, dicha actividad contó con la participación de los líderes y funcionarios de TODOS los procesos.

A continuación, se relacionan los procesos institucionales con sus respectivos objetivos y el número de riesgos de corrupción priorizados para su tratamiento:

Proceso	Objetivo del Proceso	Riesgos
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Establecer las directrices, políticas y objetivos de corto, mediano y largo plazo y las estrategias que garanticen la misión y visión de la entidad, conforme a la legislación y normativa vigente, y realizar seguimiento a las políticas y planes estratégicos y generales de la entidad	7
CONTROL OPERATIVO DE VEHÍCULOS	Garantizar que todos los vehículos que pasen por la terminal cumplan con la normatividad vigente aplicable a Terminales de Transporte Terrestre y el Manual Operativo como también el orden, aseo, seguridad y comodidad de las instalaciones	8
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Brindar atención con calidad, generando satisfacción a la ciudadanía, mediante la implementación de políticas de servicio y atención, atendiendo oportunamente sus necesidades de servicios, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través de los canales de comunicación dispuestos por la entidad.	2





GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Proveer y administrar el talento humano de la entidad a través de la Planeación, organización y coordinación de actividades, para el ingreso, mantenimiento, salida, capacitación, evaluación y desempeño de estos, de acuerdo con los perfiles y lineamientos estratégicos y normativos establecidos.	5
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Planear, ejecutar y hacer seguimiento a la ejecución presupuestal de los recursos apropiados a la entidad, de acuerdo con la normatividad vigente a través de herramientas e instrumentos con el fin de dar a conocer de manera oportuna y veraz, el nivel de ejecución para la toma de decisiones y, registrar contablemente las operaciones y actuaciones de la entidad; efectuar las liquidaciones de obligaciones a cargo de la entidad, elaborar los estados financieros y hacer los informes y reportes que correspondan.	7
GESTIÓN JURÍDICA	Asistir, asesorar y defender a la Terminal metropolitana de transportes de Barranquilla de manera oportuna y efectiva en los procesos judiciales, administrativos, y/o mecanismos alternativos de solución de conflictos en los que este sea parte, brindar soporte jurídico al Gerente en los actos administrativos, decisiones, recursos, revocatorias directas, pronunciamientos y demás actuaciones de su competencia y, absolver consultas que formulen las dependencias internas	5
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Realizar el trámite para la adquisición de los bienes y servicios requeridos para el desarrollo y cumplimiento de la misión y operación de la entidad, a través de la celebración de contratos y/o convenios, acorde el procedimiento previsto en la normatividad vigente	2
GESTIÓN DOCUMENTAL	Gestionar el recibo y entrega de correspondencia y la administración, custodia y consulta de los documentos bajo criterios de calidad y oportunidad, para la constitución y preservación de la memoria institucional.	2
GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA	Establecer y mantener los parámetros generales que optimicen el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos e infraestructura que afectan la calidad del servicio	6





EVALUACIÓN A LA  
GESTIÓN

Realizar el seguimiento y control al sistema de control interno de la organización y al modelo integrado de planeación y gestión, evaluar la existencia, eficacia, suficiencia, oportunidad y aplicación de los controles en la entidad, evaluar el cumplimiento de los planes, programas y estrategias de la entidad, apoyar a la entidad en la administración y evaluación del riesgo, en la identificación y corrección de desviaciones en la gestión y resultados, y servir de soporte para la relación con los entes externos.

3

### 1.2.2. Reporte de administración de riesgos.

El documento *idóneo* para entender la administración del riesgo es la matriz mapa de riesgo de corrupción, el cual, por tratarse de una hoja de cálculo y por la magnitud de su contenido se encuentra anexo al presente Plan, puede ser consultado en el siguiente enlace: [sin](#)

embargo, a manera de reporte y síntesis, se relacionan los riesgos de corrupción identificados con sus respectivas zonas o niveles de riesgos identificados, las causas que lo generan y los controles para su administración:

No	Riesgos	Causas	Análisis del Riesgo			Valoración del Riesgo
			Riesgo Residual			Controles
1	Influenciar o presionar a funcionarios de los distintos niveles jerárquicos, para que tomen decisiones contrarias a derecho o a los interés de la entidad, o que se apartan del deber legal, procedimientos u operaciones institucionales.	Concentración de poder	IMPROBABLE	CATASTRÓFICO	Zona Extrema	Revisión y actualización de la matriz de responsabilidades
		Inobservancia del manual de funciones, procedimientos, política de operaciones, caracterizaciones y/o matriz de responsabilidades				Inducción o reinducción de funciones, procedimientos, política de operaciones, caracterizaciones y matriz de responsabilidad por procesos.
		Deficiencias en la implementación del Modelo de Operación por Procesos				Socialización sobre el Modelo de Operación por Procesos





2	Alteración de la información de resultados institucionales a través de la evaluación de los planes estratégicos, de acción, anticorrupción, mapas de riesgos u otros, con el fin de presentar ante los organismos de control o ciudadanía resultados óptimos que no corresponde a la realidad.	Inadecuado seguimiento de la oficina de control interno a los avances del planes institucionales y mapas de riesgos.	RARA VEZ	CATASTRÓFICO	Zona Extrema	Actividades de seguimiento de control interno a los planes institucionales y mapas de riesgos
		Ausencia de mecanismo, procedimientos o instrumentos de monitoreo y seguimiento a la planeación institucional				Matrices de seguimiento a los planes
		Falta de integridad en la gestión institucional				Implementación y Socialización del Código de Integridad, que implique el desarrollo institucional de la caja de herramientas (encuestas, compromisos, plan de acción)
3	Favorecer la inclusión de nuevas empresas transportadoras sin el cumplimiento de los requisitos normativos y de parque automotor	Ausencia de herramientas de control y verificación de requisitos	RARA VEZ	CATASTRÓFICO	Zona Extrema	Establecimiento de Procedimientos y requisitos
4	Limitar la intervención de otros funcionarios del nivel directivo o jefes de dependencias, en los procesos de opinión, consulta y/o toma de decisiones en torno a la operación de la entidad, con el fin de orientar la decisión en forma reservada y unilateral en beneficio propio o de particulares.	Ausencia de mecanismos y/o procedimientos para la democratización institucional en los procesos de toma de decisiones	POSIBLE	MAYOR	Zona Extrema	Establecimiento de Procedimientos para la democratización de decisiones, que impliquen la participación de funcionarios del nivel directivo y acceso a la opinión pública cuando sea necesaria
		Indebida asignación o desconocimiento sobre la asignación de roles y competencias laborales (Manual de Funciones)				Analizar el Manual de Funciones y Competencias Laborales
		Autoritarismo				Interiorización de la cultura de trabajo en equipo
5	Manipulación o adulteración de la información de gestión institucional con fines de entregar a la junta directiva, ciudadanía u organismos de control, resultados o cifras que no corresponden a la realidad.	Ausencia de mecanismos restrictivos de manipulación de información, que permitan la consulta de información en la fuente.	RARA VEZ	CATASTRÓFICO	Zona Extrema	Respaldo de la información divulgada en indicadores, informes o herramientas institucionales





		No citar la fuente o restringir el acceso a ésta al ciudadano o receptor de la información				Citar los enlaces internos y/o externos, o ubicación de la información donde podrán ser verificados o analizados los resultados publicados.
		Información no sujeta a evaluación o validación por parte de la oficina de control interno				Evaluación de control interno a la información institucional de avances de la gestión publicada
6	Ocultamiento o publicación incompleta, de información pública para eludir el control social, restringiendo el acceso a la información pública.	Desconocimiento de la información obligatoria que se debe publicar o divulgar, sus atributos y características.	IMPROBABLE	CATASTRÓFICO	Zona Extrema	Matriz de seguimiento a la publicación de información mínima obligatoria de acuerdo con la Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública y otros lineamientos de exposición de información
		No validación de las características o atributos de la información mínima obligatoria que se debe publicar o divulgar				Matriz de validación de las características esenciales de la información a publicar: actualidad, veracidad, completa, comprensible y reutilizable.
		Indebida configuración del portal institucional; en especial, del enlace de transparencia y de acceso a la información pública.				Revisión y configuración del portal institucional
7	Revelar información reservada de manera deshonesta a cambio de prebendas o cualquier tipo de beneficio, con el fin de facilitar acciones en contra de la entidad.	Ausencia de valores éticos, amiguismo, clientelismo.	IMPROBABLE	CATASTRÓFICO	Zona Extrema	Implementación y Socialización del Código de Integridad, que implique el desarrollo institucional y la participación del proceso, en las actividades propias de la caja de herramientas (encuestas, compromisos, plan de acción)
8		Ausencia de mecanismos de control	POSIBLE	MAYOR	Zona Extrema	Verificar los soportes de la tasa de uso





	No Solicitar la Planilla de viaje expedida por la empresa de transportes para beneficio propio y del conductor	Amiguismo y afán de lucro			Implementación y Socialización del Código de Integridad, que implique el desarrollo institucional de la caja de herramientas (encuestas, compromisos, plan de acción)
9	No realizar los reportes de infracciones que realicen los vehículos (mantenimiento, mal estacionado) para beneficio de los infractores	Inobservancia o desconocimiento de los procedimientos institucionales y del Manual Operativo.	RARA VEZ MAYOR	Zona Alta	Realizar capacitación del manual operativo de la entidad y normatividad vigente.
		Amiguismo, clientelismo, tráfico de influencias			Implementación y Socialización del Código de Integridad, que implique el desarrollo institucional de la caja de herramientas (encuestas, compromisos, plan de acción)
		Favorecimiento a terceros			Apertura de procesos disciplinarios
10	Ejercer control parcializado, privilegiando algunas empresas en las labores de seguimiento y vigilancia, con el fin de obtener beneficios	Amiguismo, afán de lucro, exigencia o recibo de dádivas, tráfico de influencias	RARA VEZ MAYOR	Zona Alta	Implementación y Socialización del Código de Integridad, que implique el desarrollo institucional de la caja de herramientas (encuestas, compromisos, plan de acción)
		Direccionamiento de la vigilancia hacia unas empresas transportadoras			Realizar reuniones constantes con las empresas de transportes y comuniquen sus inconformidades
11	Autorizar en "Conduce" la expedición de una tasa de uso en tránsito cuando su destino es de origen para favorecer económicamente al transportador y/o conductor	Ausencia de mecanismos de control o verificación	IMPROBABLE CATASTRÓFICO	Zona Extrema	Verificar en el sistema la captura de imagen de la planilla de viaje adjuntada a cada tasa de uso.
		Falta de actividades de seguimiento o auditoría			Auditorias de seguimiento





12	Permitir la salida del vehículo sin pagar la tasa de uso intencionalmente, para favorecer al conductor.	Amiguismo, afán de lucro, exigencia o recibo de dádivas, tráfico de influencias	PROBABLE	CATASTRÓFICO	Zona Extrema	Implementación y Socialización del Código de Integridad, que implique el desarrollo institucional de la caja de herramientas (encuestas, compromisos, plan de acción)
		Ausencia de mecanismos de verificación y comunicación con empresa operaria del examen de alcoholimetría	RARA VEZ	CATASTRÓFICO	Zona Extrema	Solicitar al operador de alcoholimetría el reporte de conductores positivos y confrontarlo con el reporte que me suministran los supervisores
13	No reportar el informe de prueba positiva de alcoholemia realizada al conductor a la empresa de transporte, para beneficio del conductor y/o propio	Amiguismo, tráfico de influencias	RARA VEZ	CATASTRÓFICO	Zona Extrema	Implementación y Socialización del Código de Integridad, que implique el desarrollo institucional de la caja de herramientas (encuestas, compromisos, plan de acción)
		Ausencia de mecanismos de control y verificación	IMPROBABLE	CATASTRÓFICO	Zona Extrema	Monitorear las reposiciones de tasa de uso
14	Realizar la reposición de la tasa de uso a un vehículo que tiene más de 24 horas de haber salido de la Terminal para favorecer al conductor en no comprar una nueva tasa de uso.	Afán de lucro, exigencia o recibo de dádivas	IMPROBABLE	CATASTRÓFICO	Zona Extrema	Implementación y Socialización del Código de Integridad, que implique el desarrollo institucional de la caja de herramientas (encuestas, compromisos, plan de acción)
		Ausencia de mecanismos de control	CASI SEGURO	CATASTRÓFICO	Zona Extrema	Socializar a la policía de la terminal y vigilancia privada la herramienta de código de policía para contrarrestar este fenómeno.
15	Permitir intencionalmente que los revoleadores ejerzan la labor de pregoneo dentro de las instalaciones de la terminal y a razón de ello recibir dádivas.	Amiguismo, tráfico de influencias	CASI SEGURO	CATASTRÓFICO	Zona Extrema	Implementación y Socialización del Código de Integridad, que implique el desarrollo institucional de la caja de herramientas (encuestas, compromisos, plan de acción)
		Ausencia de mecanismos de gestión y medición de las respuestas a las PQRS.	RARA VEZ	MAYOR	Zona Alta	Implementar herramientas de monitoreo a los términos de respuestas a las peticiones
16	Adulterar información sobre cumplimiento de los términos a las respuestas de las Peticiones, Quejas,	Ausencia de mecanismos de gestión y medición de las respuestas a las PQRS.	RARA VEZ	MAYOR	Zona Alta	Implementar herramientas de monitoreo a los términos de respuestas a las peticiones





	Reclamos y Sugerencias a través de los informes presentados a la Alta Dirección, Control Interno, Organismos de Control y Ciudadanía	Falta de seguimiento institucional a los términos en las que fueron atendidas.				Seguimiento y publicación de informes de términos de respuestas
17	Desviar el curso de las denuncias contra los servidores públicos de la entidad que puedan constituir delitos, contravenciones, detrimentos e irregularidades en general	Manipulación, custodia y filtración inadecuada de la información de las PQR	RARA VEZ	MAYOR	Zona Alta	Implementación y Socialización del Código de Integridad, que implique el desarrollo institucional de la caja de herramientas (encuestas, compromisos, plan de acción)
		Concentración de información en una sola persona.				Implementación y Socialización del Código de Integridad, que implique el desarrollo institucional de la caja de herramientas (encuestas, compromisos, plan de acción)
18	Expedir certificaciones laborales inconsistentes con la realidad para obtener provechos o favorecer a terceros	Deficiencia y/o vulnerabilidad en las bases de datos donde reposa la información histórica de las historias laborales	RARA VEZ	CATASTRÓFICO	Zona Extrema	Creación de una base de datos de consulta donde se registre la trazabilidad de todas las historias laborales históricas de la entidad
		Ausencia de controles en la verificación de los certificados proyectados en relación con los soportes				Verificar la certificación con los datos consignados en la hoja de vida o contrato en físico que reposa en el archivo histórico de la entidad
		Inexistencia de instancias de supervisión o seguimiento a la expedición de certificaciones laborales				Acciones de seguimiento por parte de la oficina de control interno a la expedición de certificaciones laborales
19	Posesión de funcionarios sin el cumplimiento de requisitos de Ley por presiones políticas	Ausencia de mecanismos de control y verificación de cumplimiento de requisitos legales	RARA VEZ	CATASTRÓFICO	Zona Extrema	Aplicación del formato de verificación de cumplimiento de requisitos de posesión
		Inexistencia de instancias de supervisión o seguimiento a la posesión de funcionarios				Acciones de seguimiento por parte de la oficina de control interno a la posesión de funcionarios





		No exigencia de publicación de historia laboral en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público - SIGEP			Publicación obligatoria de las historias laborales tanto para funcionarios de planta como para contratistas, en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público-SIGEP	
20	Alteración de la nómina con el fin de beneficiar a un compañero o, asimismo.	Debilidad en el control de verificación de la nómina previo al pago	IMPROBABLE	CATATRÓFICO	Fortalecimiento de filtros al registro de nómina	
		Amiguismo, clientelismo, tráfico de influencias,			Zona Extrema	Implementación y Socialización del Código de Integridad, que implique el desarrollo institucional de la caja de herramientas (encuestas, compromisos, plan de acción)
21	Manipular la selección de funcionarios para incentivos y actividades de bienestar para favorecer a unos en particular o sacar provecho propio	Deficientes controles internos en el proceso	RARA VEZ	MAYOR	Zona Alta	Implementar una herramienta de control de selección de funcionarios para actividades de bienestar, incentivos y capacitaciones
		Ausencia de valores eticos, Tráfico de influencias			Fomentar espacios que fortalezcan los valores corporativos.	
22	Recibir dádivas o prebendas de los interesados en los procesos de capacitación y bienestar social, facilitando la preferencia de éstos en las actividades de bienestar	Ambición	IMPROBABLE	MAYOR	Zona Alta	Implementación y Socialización del Código de Integridad, que implique el desarrollo institucional de la caja de herramientas (encuestas, compromisos, plan de acción)
		Deficientes controles internos en el proceso			Diseñar una herramienta de control en Excel para hacer seguimiento a los beneficiarios de las actividades de Bienestar social	
23	Manipulación o adulteración del Sistema de información (bases de datos) para sacar provecho.	Deficientes controles internos en el proceso	RARA VEZ	CATASTRÓ	Zona Extrema	implementar una herramienta de seguridad sobre las bases de datos





		Ausencia de valores éticos y amiguismo			Implementación y Socialización del Código de Integridad, que implique el desarrollo institucional de la caja de herramientas (encuestas, compromisos, plan de acción)	
		Deficiencias en las restricciones de las bases de datos			Ofrecer incentivos a los funcionarios que se destaquen por hacer las copias de seguridad o back up sin afrontar denuncias, acciones judiciales o investigaciones por omisiones, acciones fraudulentas o inconsistencias en su trabajo.	
24	Dar de baja, irregularmente, a bienes de la entidad para obtener provecho o favorecer a terceros	Tráfico de influencias	IMPROBABLE	CATASTRÓFICO	Zona Extrema	Implementación y Socialización del Código de Integridad, que implique el desarrollo institucional de la caja de herramientas (encuestas, compromisos, plan de acción)
		Deficientes controles internos en el proceso				Conformar un Comité de bajas de bienes para gestionar el proceso de bienes dados de baja
25	Realizar pagos sin el lleno de los requisitos legales, con el fin de favorecer a terceros	Deficiencias en los controles de revisión y aprobación de pagos	POSIBLE	CATASTRÓFICO	Zona Extrema	Verificación del lleno de los requisitos
		Ausencia de controles de parametrización en el software financiero de la entidad				Gestionar la actualización del software financiero parametrizando los criterios obligatorios para realizar los pagos respectivos
26	Alterar, injustificadamente, las liquidaciones de descuentos obligatorios (Retención en la Fuente, Estampillas)	Deficiencias en los controles de revisión de liquidaciones sobre descuentos obligatorios	RARA VEZ	CATASTRÓFICO	Zona Extrema	Procedimientos de verificación de los cálculos aplicables a cada pago





		Ausencia de controles de parametrización en el software financiero de la entidad				Gestionar la actualización del software financiero parametrizando los criterios necesarios para calcular los descuentos obligatorios en los pagos.
27	Desviar el pago de descuentos realizados para terceros, de manera intencional.	Deficiencias en los controles en la ejecución presupuestal	RARA VEZ	CATASTRÓFICO	Zona Extrema	Monitoreo a las transferencias de impuestos
		Falta de integridad en la gestión financiera				Implementación y Socialización del Código de Integridad, que implique el desarrollo institucional de la caja de herramientas (encuestas, compromisos, plan de acción)
28	Aceptar dinero, otra utilidad y/o promesas remuneratorias a cambio de agilizar, retardar u omitir el pago de las obligaciones de la entidad	Falta de procedimientos y controles para administrar la priorización y el pago de las obligaciones	PROBABLE	MAYOR	Zona Extrema	Aplicación de los procedimientos para pago
		Amiguismo, clientelismo, tráfico de influencias				Implementación y Socialización del Código de Integridad, que implique el desarrollo institucional de la caja de herramientas (encuestas, compromisos, plan de acción)
29	Favorecer a los contratistas no aplicando los descuentos de ley Retención, Ica etc.	Ausencia de mecanismos de control y verificación	RARA VEZ	CATASTRÓFICO	Zona Extrema	Aplicación y/o tablas de verificación de descuentos de Ley
		Amiguismo, clientelismo, favorecimiento a terceros				Implementación y Socialización del Código de Integridad, que implique el desarrollo institucional de la caja de herramientas (encuestas, compromisos, plan de acción)
30	Que el apoderado de la TTBAQ se ponga de acuerdo con la contraparte para favorecerla con los resultados del proceso	Afán de lucro	RARA VEZ	CATASTRÓFICO	Zona Extrema	Implementación y Socialización del Código de Integridad, que implique el desarrollo institucional de la caja de herramientas (encuestas, compromisos, plan de acción)





31	Que los responsables de la defensa judicial dejen vencer los términos procesales para favorecer los intereses de la contraparte	Deficientes controles internos en el proceso	RARA VEZ	CATASTRÓFICO	Zona Extrema	Solicitar informes sobre la gestión y resultados de cada proceso judicial y solicitar a control interno que haga auditoría sobre la calidad de la defensa judicial.
		Negligencia				Elaborar una herramienta en Excel indicando los términos procesales y las épocas de vencimiento de cada proceso y confrontarlos con las circunstancias de cada proceso.
		Ausencia de estímulos internos que persuadan sobre el cumplimiento de términos y la adecuada y/o exitosa defensa judicial				Establecer un reconocimiento no pecuniario en el Plan de Estímulos, para los funcionarios que ejerzan la defensa judicial sin dejar vencer los términos procesales
32	Proyectar consultas, actos administrativos con manifiesta violación a las normas vigentes o con desviación de poder para obtener provecho propio.	Deficientes controles internos en el proceso	IMPROBABLE	CATASTRÓFICO	Zona Extrema	Hacer seguimiento a los procesos judiciales sobre el cumplimiento de los términos procesales en cada actuación mediante una lista de chequeo que contenga los términos procesales y actuaciones que deben surtirse en cada proceso en particular y una columna para verificar si se cumplieron por parte de la entidad; y solicitar a control interno que haga auditoría sobre la calidad de la defensa judicial.
		Deficientes valores y principios éticos				Implementación y Socialización del Código de Integridad, que implique el desarrollo institucional de la caja de herramientas (encuestas, compromisos, plan de acción)





		<p>Clientelismo</p> <p>Deficientes controles internos en el proceso</p>			<p>Difundir el código de integridad de la entidad mediante un acto grupal en el que se socialice su contenido y se suscriba un compromiso de cumplimiento y de respeto.</p> <p>Establecer una revisión interna del contenido las consultas y actos administrativos antes de publicarlos, comunicarlos o notificarlos, comprobando su correspondencia con las normas vigentes y aplicables, con el Plan institucional y con los intereses de la entidad.</p>
<b>33</b>	Proyectar conceptos jurídicos para favorecer injustamente los intereses de particulares	<p>Deficientes valores y principios éticos, Afán de lucro</p> <p>Ausencia de estímulos internos que persuadan sobre la calidad y oportunidad de los conceptos jurídicos</p>	POSIBLE	CATASTRÓFICO Zona Extrema	<p>Implementación y Socialización del Código de Integridad, que implique el desarrollo institucional de la caja de herramientas (encuestas, compromisos, plan de acción)</p> <p>Establecer un reconocimiento no pecuniario en el Plan de Estímulos, para los funcionarios que proyectan conceptos jurídicos sin objeciones de fondo sobre su contenido u oportunidad</p>
<b>34</b>	Manipular los sistemas de información del área jurídica con el objeto de extraer o adulterar indebidamente información institucional, comercializarla o cederla con fines políticos.	<p>Deficientes valores y principios éticos</p> <p>Deficientes controles internos en el proceso</p>	RARA VEZ	CATASTRÓFICO Zona Extrema	<p>Implementación y Socialización del Código de Integridad, que implique el desarrollo institucional de la caja de herramientas (encuestas, compromisos, plan de acción)</p> <p>Asignar usuarios y claves para el acceso a bases de datos con información clasificada, reservada y con la que tenga incidencia en los intereses de la entidad</p>





35	Celebrar contratos sin el lleno de requisitos legales.	Amiguismo	RARA VEZ	CATASTRÓFICO	Zona Extrema	Implementación y Socialización del Código de Integridad, que implique el desarrollo institucional de la caja de herramientas (encuestas, compromisos, plan de acción)
		Deficientes controles internos en el proceso				Revisar el cumplimiento de los requisitos esenciales en los procesos contractuales, antes de la selección del contratista, mediante una lista de chequeo.
36	Violación al régimen de inhabilidades e incompatibilidades para favorecer terceros	Negligencia	RARA VEZ	MAYOR	Zona Alta	Instruir sobre los procedimientos internos en materia de selección de proponentes y sobre responsabilidades derivadas de los procesos de contratación
		Deficientes controles internos en el proceso				Verificar que respecto de cada contratista se haya constatado la inexistencia de antecedentes disciplinarios, fiscales y políticos y que aquel manifieste, bajo la gravedad del juramento, no estar impedido para suscribir ni ejecutar el contrato.
37	Falta de planeación y elaboración de estudios previos y de sector económico, direccionado a un tercero.	Deficientes valores y principios éticos	IMPROBABLE	CATASTRÓFICO	Zona Extrema	Implementación y Socialización del Código de Integridad, que implique el desarrollo institucional de la caja de herramientas (encuestas, compromisos, plan de acción)
		Clientelismo				Difundir el código de integridad de la entidad mediante un acto grupal en el que se socialice su contenido y se suscriba un compromiso de cumplimiento y de respeto.





		Deficientes controles internos en el proceso			Verificar que los pliegos de condiciones y estudios previos sean objetivos, establezcan exigencias razonables y que cumplan los requerimientos legales e internos.
38	Elaboración de pliegos de condiciones ajustados para favorecer a terceros	Deficientes valores y principios éticos	RARA VEZ	CATASTRÓFICO	Implementación y Socialización del Código de Integridad, que implique el desarrollo institucional de la caja de herramientas (encuestas, compromisos, plan de acción)
		Afán de lucro			Implementación y Socialización del Código de Integridad, que implique el desarrollo institucional de la caja de herramientas (encuestas, compromisos, plan de acción)
		Ausencia de estímulos internos que persuadan sobre la rectitud, transparencia y calidad de los procesos de selección de los contratistas en la entidad.			Establecer un reconocimiento no pecuniario en el Plan de Estímulos, para los funcionarios que proyectan los Estudios previos y los Pliegos de condiciones contractuales y que no hayan sido objeto de denuncias ni de quejas fundadas sobre su contenido, calidad, publicidad y objetividad
39	Deficiencias deliberadas en supervisión e interventoría de contratos	Indebida asignación del supervisor del contrato	IMPROBABLE	CATASTRÓFICO	Elección de supervisor de acuerdo con idoneidad y competencias laborales
		Deficientes controles para cumplimiento del objeto contractual			Establecer formatos estandarizados de supervisión con lista de requisitos aplicables según objeto contractual





		Amiguismo, clientelismo, tráfico de influencias, favorecimiento a terceros			Implementación y Socialización del Código de Integridad, que implique el desarrollo institucional de la caja de herramientas (encuestas, compromisos, plan de acción)	
40	Pérdida, ocultamiento y modificación indebida de documentos para favorecer a terceros (adulteración de registros, falsificación de firmas, fuga de información sensible)	Deficientes controles internos en el proceso	RARA VEZ	CATASTRÓFICO	Zona Extrema	Diligenciar el libro de control de préstamos cada vez que se solicite algún documento.
		Ausencia de valores éticos				Fomentar espacios que fortalezcan los valores corporativos.
		Descuido				Elaborar y actualizar la base de datos de los archivos existentes de la Entidad.
41	Filtración de información clasificada y reservada que reposa en los archivos de la entidad, para favorecer a investigados, infractores, sujetos vigilados, peticionarios, demandantes o accionantes.	Tráfico de influencias	POSIBLE	CATASTRÓFICO	Zona Extrema	Implementación y Socialización del Código de Integridad, que implique el desarrollo institucional de la caja de herramientas (encuestas, compromisos, plan de acción)
		Deficientes controles internos en el proceso				implementar una herramienta de seguridad sobre las bases de datos
42	Posibilidad de permitir y omitir alteraciones en la planilla de seguridad social para obtener un beneficio particular, en desarrollo de las funciones de supervisor	Abuso de poder, favorecimiento a terceros	POSIBLE	CATASTRÓFICO	Zona Extrema	Implementación y Socialización del Código de Integridad, que implique el desarrollo institucional de la caja de herramientas (encuestas, compromisos, plan de acción)
		Desconocimiento sobre cómo monitorear la legalidad de los aportes				Realizar capacitaciones en supervisión de contratos
43	Entregar un recibido a satisfacción sin cumplir con el objeto del contrato para beneficio propio en desarrollo de los contratos de mantenimiento correctivo y preventivo de infraestructura	Flexibilidad en los instrumentos de revisión del cumplimiento del objeto contractual	RARA VEZ	MAYOR	Zona Alta	Establecer formatos estandarizados de supervisión con lista de requisitos aplicables según objeto contractual





44	Omitir la Supervisión de la labor contratada por la entidad relacionada con el mantenimiento preventivo o correctivo de la infraestructura	Amiguismo, clientelismo, favorecimiento a terceros	RARA VEZ	MAYOR	Zona Alta	Implementación y Socialización del Código de Integridad, que implique el desarrollo institucional de la caja de herramientas (encuestas, compromisos, plan de acción)
			IMPROBABLE			
			CATASTRÓFICO			
			Zona Extrema			
45	Permitir el uso de materiales de baja calidad para las obras de mantenimiento para beneficio propio	Vulnerabilidad de los instrumentos de revisión de la calidad de los insumos y/o servicios relacionados con la contratación de obras	IMPROBABLE	MAYOR	Zona Alta	Establecer formatos estandarizados de supervisión con lista de requisitos aplicables según objeto contractual
			CATASTRÓFICO			
			Zona Extrema			
46	Ceder, vender o compartir los datos personales recolectados a terceros, sin autorización del ciudadano, con el propósito de sacar provecho.	Deficientes mecanismos de seguridad de la información	RARA VEZ	CATASTRÓFICO	Zona Extrema	implementar mecanismos de protección y seguridad sobre las bases de datos de la entidad
		Ausencia de valores éticos				Fomentar espacios que fortalezcan los valores corporativos.
		Obsolescencia de la infraestructura tecnológica				Mejorar la infraestructura tecnológica
47	Adulteración o eliminación de información de las bases de datos de la entidad, de manera intencional, para beneficio propio o de un tercero.	Tráfico de influencias	IMPROBABLE	CATASTRÓFICO	Zona Extrema	Implementación y Socialización del Código de Integridad, que implique el desarrollo institucional de la caja de herramientas (encuestas, compromisos, plan de acción)
		Deficientes controles internos en el proceso				implementar mecanismos de protección y seguridad sobre las bases de datos de la entidad
48	Ocultar en los informes de control interno irregularidades o deficiencias y/o conceptuar favorablemente, contrario a las evidencias con el fin de conseguir algún beneficio particular para si o para terceros	Ausencia de valores	IMPROBABLE	CATASTRÓFICO	Zona Extrema	Implementación y Socialización del Código de Integridad, que implique el desarrollo institucional de la caja de herramientas (encuestas, compromisos, plan de acción)
		Falta de publicidad en los informes				Publicar los informes de visitas internas en el sitio web institucional





		Deficientes controles internos			Confrontar los resultados de los informes de la OCI con los de la Contraloría Departamental del Atlántico para determinar coincidencias y desviaciones significativas	
49	Excluir de las visitas internas procesos o temas por petición de superiores, líderes de procesos o agentes externos, para ocultar irregularidades o deficiencias	Ausencia de mecanismo de control	RARA VEZ	CATASTRÓFICO	Zona Extrema	Incluir en el plan de visitas anuales los procesos que presentan mayores deficiencias en informes anteriores de la oficina de la CDA los que presentan mayores rezagos en el cumplimiento del plan de acción y Plan estratégico institucional, denuncias o por petición del Gerente
		Ausencia de valores éticos				Implementación y Socialización del Código de Integridad, que implique el desarrollo institucional de la caja de herramientas (encuestas, compromisos, plan de acción)
		Tráfico de influencias				Priorizar las auditorías a realizar de acuerdo con los resultados obtenidos en los riesgos de procesos y en el informe de la CDA
50	Manipular los informes reglamentarios (austeridad en el gasto, defensa judicial y/o PQRS) para ocultar deficiencias	Amiguismo	RARA VEZ	CATASTRÓFICO	Zona Extrema	Aplicar el procedimiento interno de informes reglamentarios
		Autoritarismo				Hacer seguimiento a la entrega y publicación de informes reglamentarios
		Soborno				Implementación y Socialización del Código de Integridad, que implique el desarrollo institucional de la caja de herramientas (encuestas, compromisos, plan de acción)





### 1.3. PLAN DE ACCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

A continuación, se exponen los controles o actividades que diseñamos para administrar los riesgos de corrupción 2019, así como los responsables, términos de ejecución y los indicadores que deberán gestionarse de manera cuatrimestral. La oficina de control interno elaborará y publicará cuatrimestralmente el informe de seguimiento conceptuando el avance de implementación de las actividades de control. Las causas que dan origen a los riesgos y los riesgos mismos, serán controlados a partir de las siguientes **ochenta (80) acciones**:

No	CONTROLES	RESPONSABLES	PERIODICIDAD	INDICADOR
1	Revisión y actualización de la matriz de responsabilidades	Gerente, Jefe de Planeación y Presupuesto, Responsables de los procesos	1 vez, 10 de abril de 2019	Indicador de Gestión # de matrices de responsabilidades por procesos actualizadas/ No de procesos institucionales (11) *100%
2	Inducción o reintucción de funciones, procedimientos, política de operaciones, caracterizaciones y matriz de responsabilidad por procesos.	Responsables de los procesos de Calidad y Mejoramiento, Gestión de Talento Humano y el servidores con funciones de Planeación	1 vez, Primer Semestre de 2019	Indicador de Gestión # de procesos a los que se brindó inducción o reintucción dirigida sobre la base documental de planeación estratégica / No de procesos institucionales (11) *100%
3	Socialización sobre el Modelo de Operación por Procesos	Responsables de los procesos de Calidad y Mejoramiento, Gestión de Talento Humano y el servidor con funciones de Planeación	1 vez, Primer Semestre de 2019	Indicador de Cumplimiento Modelo de Operación por procesos revisado, ajustado y/o socializado





4	Actividades de seguimiento de control interno a los planes institucionales y mapas de riesgos	Oficina de Control Interno	Planes de Acción: Trimestral Plan Anticorrupción: Cuatrimestral Mapas de Riesgos Cuatrimestral Plan Estratégico Anual	Indicador de Gestión Frecuencia trimestral: # de planes de acción por procesos evaluados por control interno / No de planes de acción por procesos suscritos en la vigencia *100%  Frecuencia cuatrimestral: # de informes de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano / No de informes programados (3) *100%  # de mapas de riesgos evaluados / No de mapas de riesgos por procesos suscritos en la vigencia *100%  Indicador de cumplimiento Frecuencia anual: Seguimiento al Plan Estratégico
5	Matrices de seguimiento a los planes	Planeación y Presupuesto, Control Interno y Proceso Gestión TIC	1 Vez, en el primer bimestre de 2019	Indicador de Gestión # de elementos de planeación estratégica monitoreados o evaluados a través de las herramientas estandarizadas dispuestas para tal fin / No de elementos de planeación estratégica monitoreados o evaluados *100%
6	Implementación y Socialización del Código de Integridad, que implique el desarrollo institucional de la caja de herramientas (encuestas, compromisos, plan de acción)	Gestión del Talento Humano	1 vez, en el primer cuatrimestre del 2019	Indicador de Cumplimiento Código de Integridad adoptado y socializado
7	Establecimiento de Procedimientos y requisitos	Secretario General	1 vez, en el primer cuatrimestre del 2019	Indicador de Cumplimiento Procedimientos y requisitos elaborados





8	Establecimiento de Procedimientos para la democratización de decisiones, que impliquen la participación de funcionarios del nivel directivo y acceso a la opinión pública cuando sea necesaria	Secretario General	1 vez, en el primer cuatrimestre del 2019	Indicador de Cumplimiento Procedimientos elaborados
9	Analizar el Manual de Funciones y Competencias Laborales	Jefe de Talento Humano	1 vez, Primer Semestre de 2019	Indicador de Cumplimiento Informe de análisis del Manual de Funciones y Competencias Laborales
10	Interiorización de la cultura de trabajo en equipo	Jefe de Talento Humano	1 vez, primer semestre de 2019	Indicador de Gestión # de actividades de fortalecimiento de la cultura de trabajo en equipo desarrolladas / # de actividades de fortalecimiento de la cultura de trabajo en equipo programadas *100
11	Respaldo de la información divulgada en indicadores, informes o herramientas institucionales	Responsable de comunicaciones	Permanente	Indicador de Gestión # de publicaciones o divulgaciones realizadas sobre avances de la gestión: datos, cifras e indicadores de desempeño / No de publicaciones soportadas en instrumentos de gestión institucional * 100
12	Citar los enlaces internos y/o externos, o ubicación de la información donde podrán ser verificados o analizados los resultados publicados.	Responsable de comunicaciones	Permanente	Indicador de Gestión # de publicaciones o divulgaciones realizadas sobre avances de la gestión: datos, cifras e indicadores de desempeño que citan enlaces de la fuente/# de publicaciones o divulgaciones realizadas sobre avances de la gestión: datos, cifras e indicadores de desempeño * 100





13	Evaluación de control interno a la información institucional de avances de la gestión publicada	Jefe de Control Interno	Según plan de auditorías o cronograma del proceso	Indicador de Gestión # de auditorías o actividades de seguimiento de control interno realizadas a la información institucional de avances de la gestión publicada / # de auditorías o actividades de control interno programadas la información institucional de avances de la gestión publicada * 100
14	Matriz de seguimiento a la publicación de información mínima obligatoria de acuerdo con la Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública y otros lineamientos de exposición de información	Responsable de las comunicaciones y de la Administración de las Tecnologías de la Información	Permanente, según frecuencia de publicación de cada información mínima obligatoria	Indicador de Cumplimiento % de cumplimiento de la publicación de la información mínima obligatoria
15	Matriz de validación de las características esenciales de la información a publicar: actualidad, veracidad, completa, comprensible y reutilizable.	Responsable de las comunicaciones y de la Administración de las Tecnologías de la Información	Permanente, según frecuencia de publicación de cada información	Indicador de Gestión # de información validada según matriz de características de información a publicar / # de información publicada * 100
16	Revisión y configuración del portal institucional	Responsable de las comunicaciones y de la Administración de las Tecnologías de la Información	Febrero de 2019, y siempre que existan cambios normativos en materia de transparencia o de acuerdo al re direccionamiento institucional en materia de transparencia	Indicador de Cumplimiento Portal en operación de acuerdo con mejoras identificadas.
17	Verificar los soportes de la tasa de uso	Sistema Operativo	Semanal	Indicador de Gestión # de soportes de tasa de uso verificados / # soportes de tasa de uso seleccionado según muestra *100





18	Realizar capacitación del manual operativo de la entidad y normatividad vigente.	Gestión de Talento Humano	1 vez, en el primer semestre del 2019	Indicador de Gestión # de capacitaciones realizadas/# de capacitaciones programadas *100
19	Apertura de procesos disciplinarios	Jefe Control Operativo de Vehículo	Cuando se produzca el hecho	Indicador de Gestión # de novedades reportadas a talento humano (proceso disciplinario) / # de novedades identificadas relacionadas con omisión de reporte de las infracciones *100
20	Realizar reuniones constantes con las empresas de transportes y comuniquen sus inconformidades	Subgerencia operativa	Mensual	Indicador de Gestión # de reuniones realizadas / # de reuniones programadas *100
21	Verificar en el sistema la captura de imagen de la planilla de viaje adjuntada a cada tasa de uso.	Sistema Operativo	Semanal	Indicador de Gestión # de tasas de uso con imagen de planilla verificadas/número de tasas de uso vendidas *100
22	Auditorias de seguimiento	Subgerencia operativa/control interno	Mensual	Indicador de Gestión # auditorías realizadas/ # auditorias programadas *100
23	Solicitar al operador de alcoholimetría el reporte de conductores positivos y confrontarlo con el reporte que me suministran los supervisores	Subgerencia operativa	Mensual	Indicador de Gestión # alcoholimetrías reportadas por operador/# de alcoholimetrías reportadas por supervisores * 100
24	Monitorear las reposiciones de tasa de uso	Subgerencia operativa	Semanal	Indicador de Gestión # de tasas de uso en reposición justificadas/# de tasas de uso en reposición realizadas * 100
25	Socializar a la policía de la terminal y vigilancia privada la herramienta de código de policía para contrarrestar este fenómeno.	Subgerencia operativa	Permanente	Indicador de Cumplimiento # de jornadas de socialización realizadas / # jornadas de socialización programadas * 100





26	Implementar herramientas de monitoreo a los términos de respuestas a las peticiones	Jurídica / Atención al Ciudadano	1 vez, en el primer Trimestre de 2019	Indicador de Cumplimiento Herramienta de monitoreo implementada  Indicador de Gestión # de PQRS respondidas oportunamente / # de PQRS recibidas * 100
27	Seguimiento y publicación de informes de términos de respuestas	Jurídica / Atención al Ciudadano	Mensual	Indicador de Gestión # de informes de PQRS publicados / # de PQRS a publicar año * 100
28	Creación de una base de datos de consulta donde se registre la trazabilidad de todas las historias laborales históricas de la entidad	Oficina de Talento Humano	1 vez, en el tercer trimestre de 2019	Indicador de Cumplimiento Base de dato implementada  Indicador de Gestión # de historias laborales registradas / # de historias laborales total histórico entidad * 100
29	Verificar la certificación con los datos consignados en la hoja de vida o contrato en físico que reposa en el archivo histórico de la entidad	Gestión del Talento Humano	Permanente	Indicador de Gestión # de certificados laborales verificados con datos sustentados en las historias laborales o contratos / # de certificados laborales expedidos
30	Acciones de seguimiento por parte de la oficina de control interno a la expedición de certificaciones laborales	Oficina de Control Interno	Según Programación Anual de Auditorías	Indicador de Gestión # de certificaciones laborales conformes / # de certificaciones laborales examinadas por control interno
31	Aplicación del formato de verificación de cumplimiento de requisitos de posesión	Jefe del talento humano	Permanente (cada vez que se apertura un procesos de vinculación de un nuevo funcionario)	Indicador de Gestión # de expedientes de posesiones con formato de verificación de cumplimiento conforme / # de posesiones realizadas





32	Acciones de seguimiento por parte de la oficina de control interno a la posesión de funcionarios	Oficina de Control Interno	Según Programación Anual de Auditorías	Indicador de Gestión # de auditorías o seguimientos de control interno ejecutadas sobre posesión de funcionarios / # de auditorías o seguimientos programados
33	Publicación obligatoria de las historias laborales tanto para funcionarios de planta como para contratistas, en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público- SIGEP	Jefe del talento humano y responsable de contratación	Permanente (cada vez que se poseione o contrate a un nuevo funcionario)	Indicador de Gestión # de hojas de vida cargadas en el SIGEP con cargo a la entidad/ # de personas posesionadas o contratadas en el periodo
34	Fortalecimiento de filtros al registro de nómina	Subdirector Administrativo y Financiero y Gerente	Mensual	Indicador de Gestión # de nóminas filtradas y firmadas por los responsables de su revisión y validación / # de nóminas pagadas en el periodo
35	implementar una herramienta de control de selección de funcionarios para actividades de bienestar, incentivos y capacitaciones	Jefe de Talento Humano	Trimestral	Indicador de Cumplimiento Herramienta en Excel aplicada para selección de funcionarios beneficiarios de actividades de Bienestar social
36	Fomentar espacios que fortalezcan los valores corporativos.	Bienestar Social	1 vez, en el primer semestre de 2019	Indicador de Gestión # de actividades ejecutadas de promoción de ética y valores / # de actividades programadas *100
37	Diseñar una herramienta de control en Excel para hacer seguimiento a los beneficiarios de las actividades de Bienestar social	Gestión del Talento Humano	1 vez, en el primer bimestre de 2019	Indicador de Cumplimiento Herramienta en Excel aplicada para hacer seguimiento a los funcionarios beneficiarios de actividades de Bienestar social
38	implementar una herramienta de seguridad sobre las bases de datos	Jefe de Sistemas	Semanalmente	Indicador de Gestión # de mecanismos de seguridad y protección sobre las bases de datos institucionales implementadas / # de mecanismos de seguridad y protección sobre las bases de datos institucionales programadas*100





39	Ofrecer incentivos a los funcionarios que se destaquen por hacer las copias de seguridad o back up sin afrontar denuncias, acciones judiciales o investigaciones por omisiones, acciones fraudulentas o inconsistencias en su trabajo.	Gestión del Talento Humano	Al momento de elaborar el Plan de Estímulos 2019	Indicador de Cumplimiento Plan de estímulos y bienestar con inclusión de Reconocimiento a funcionarios que realicen las copias de seguridad en forma oportuna, completa y sobre los equipos que las requieran, sin afrontar denuncias, acciones judiciales o investigaciones por omisiones, acciones fraudulentas o inconsistencias en su trabajo.
40	Conformar un Comité de bajas de bienes para gestionar el proceso de bienes dados de baja	Subdirector Administrativo y Financiero	Cuando se den de baja a bienes de la entidad	Indicador de Cumplimiento Comité de bajas conformado
41	Verificación del lleno de los requisitos	Subdirección Administrativa y Financiera	Permanente	Indicador de gestión # de contratos pagados con el cumplimiento de requisitos / # de contratos pagados *100
42	Gestionar la actualización del software financiero parametrizando los criterios obligatorios para realizar los pago respectivos	Subdirección Administrativa y Financiera	Anual	Indicador de cumplimiento Software financiero actualizado con parámetros para pagos
43	Procedimientos de verificación de los cálculos aplicables a cada pago	Subdirección Administrativa y Financiera	Permanente	Indicador de gestión # De pagos a los que se le aplicó correctamente los descuentos tributarios correspondientes / # de pagos donde aplicaban descuentos tributarios *100
44	Gestionar la actualización del software financiero parametrizando los criterios necesarios para calcular los descuentos obligatorios en los pagos.	Subdirección Administrativa y Financiera	Anual	Indicador de cumplimiento Software financiero actualizado con parámetros para calculas descuentos tributarios
45	Monitoreo a las transferencias de impuestos	Subdirección Administrativa y Financiera	Permanente	Indicador de cumplimiento Valor de transferencias realizadas a las entidades correspondientes por deducciones tributarias / Valor de deducciones tributarias sobre los pagos *100





46	Aplicación de los procedimientos para pago	Subdirección Administrativa y Financiera	Permanente	Indicador de gestión # De pagos realizados de conformidad con el procedimiento / # de pagos realizados *100
47	Aplicación y/o tablas de verificación de descuentos de Ley	Subdirección Administrativa y Financiera	Permanente	Indicador de gestión Valor de descuentos realizados / # de descuentos aplicables*100
48	Solicitar informes sobre la gestión y resultados de cada proceso judicial y solicitar a control interno que haga auditoría sobre la calidad de la defensa judicial.	Secretario General	Trimestral para funcionarios de Planta y Mensual cuando los apoderados sean contratistas	Indicador de Gestión # de informes sobre gestión y resultados de la defensa judicial por cada proceso / # de Procesos judiciales vigentes con apoderados. Solicitud a Control interno que haga auditoría sobre la calidad de la defensa judicial *100
49	Elaborar una herramienta en Excel indicando los términos procesales y las épocas de vencimiento de cada proceso y confrontarlos con las circunstancias de cada proceso.	Jefe de oficina jurídica	1 vez, en el primer bimestre del año	Indicador de Cumplimiento Herramienta en Excel que contemple los términos procesales y las épocas de vencimiento en cada proceso. Indicador de Gestión # de seguimientos a términos y de épocas de vencimiento de cada proceso judicial de la entidad confrontados o revidados en campo o en los expedientes / #de procesos judiciales de la entidad *100
50	Establecer un reconocimiento no pecuniario en el Plan de Estímulos, para los funcionarios que ejerzan la defensa judicial sin dejar vencer los términos procesales	Jefe de Talento Humano	1 vez, en el primer semestre del 2019	Indicador de Cumplimiento Plan de estímulos y bienestar con inclusión de Reconocimiento a funcionarios que ejercen la defensa judicial sin dejar vencer los términos y con decisiones exitosas para los intereses de la entidad.





51	Hacer seguimiento a los procesos judiciales sobre el cumplimiento de los términos procesales en cada actuación mediante una lista de chequeo que contenga los términos procesales y actuaciones que deben surtir en cada proceso en particular y una columna para verificar si se cumplieron por parte de la entidad; y solicitar a control interno que haga auditoría sobre la calidad de la defensa judicial.	Secretario General	Trimestral	Indicador de Gestión # de seguimientos con lista de chequeo sobre cumplimiento de términos procesales y actuaciones surtidas en cada proceso / # de Seguimientos programados *100 Indicador de Cumplimiento Solicitud a Control interno que haga auditoría sobre la oportunidad de la defensa judicial
52	Implementación y Socialización del Código de Integridad, que implique el desarrollo institucional de la caja de herramientas (encuestas, compromisos, plan de acción)	Gestión del Talento Humano	1 vez, en el primer cuatrimestre del 2019	Indicador de Cumplimiento Código de Integridad adoptado y socializado
53	Difundir el código de integridad de la entidad mediante un acto grupal en el que se socialice su contenido y se suscriba un compromiso de cumplimiento y de respeto.	Jefe de Talento Humano	1 vez, en el primer semestre del 2019	Indicador de Cumplimiento Difusión del código de integridad Indicador de Gestión # de actas de socialización y compromiso de cumplimiento y respeto del código de integridad / # de funcionarios de la entidad *100
54	Establecer una revisión interna del contenido las consultas y actos administrativos antes de publicarlos, comunicarlos o notificarlos, comprobando su correspondencia con las normas vigentes y aplicables, con el Plan institucional y con los intereses de la entidad.	Secretario General	Cuando se produzcan actos administrativos o conceptos	Indicador de Gestión #. de Consultas y actos administrativos emitidos con revisión sobre su contenido / #. de Consultas, actos administrativos y conceptos emitidos *100





55	Establecer un reconocimiento no pecuniario en el Plan de Estímulos, para los funcionarios que proyectan conceptos jurídicos sin objeciones de fondo sobre su contenido u oportunidad	Jefe de Talento Humano / Secretario General	En la elaboración del Plan de Estímulos	Indicador de Cumplimiento Plan de estímulos y bienestar con inclusión de Reconocimiento a funcionarios que proyectan conceptos jurídicos sin objeciones sobre su contenido ni su oportunidad.
56	Asignar usuarios y claves para el acceso a bases de datos con información clasificada, reservada y con la que tenga incidencia en los intereses de la entidad	Responsable de Sistemas en la entidad	1 vez, en el primer trimestre del 2019	Indicador de Gestión No. de funcionarios con usuarios y claves para el acceso a bases de datos con información clasificada, reservada / No. de funcionarios que requieren usuarios y claves de acceso a bases de datos de la entidad
57	Revisar el cumplimiento de los requisitos esenciales en los procesos contractuales, antes de la selección del contratista, mediante una lista de chequeo.	Secretario General	Cuando se deba hacer selección de proponentes	Indicador de Gestión # de procesos de selección de proponentes con lista de chequeo aplicada sobre cumplimiento de requisitos esenciales / # de Procesos de selección de proponentes adelantados *100
58	Instruir sobre los procedimientos internos en materia de selección de proponentes y sobre responsabilidades derivadas de los procesos de contratación	Secretario General	En el primer bimestre del año	Indicador de Gestión # de instrucciones o socialización ejecutadas sobre procedimientos internos de selección de proponentes y sobre responsabilidades derivadas de procesos de contratación / # de instrucciones programadas sobre esas materias *100
59	Verificar que respecto de cada contratista se haya constatado la inexistencia de antecedentes disciplinarios, fiscales y políticos y que aquel manifieste, bajo la gravedad del juramento, no estar impedido para suscribir ni ejecutar el contrato.	Secretario General	Cuando se deba hacer selección de proponentes	Indicador de Gestión # de verificaciones realizadas sobre antecedentes disciplinarios, penales y policivos de los contratistas seleccionados / # de Contratistas seleccionados *100





60	Verificar que los pliegos de condiciones y estudios previos sean objetivos, establezcan exigencias razonables y que cumplan los requerimientos legales e internos.	Secretario General	Cuando se proyecten estudios previos y Pliegos de condiciones	Indicador de Gestión # de Pliegos de Condiciones revisados respecto de su suficiencia, objetividad y transparencia / # de Pliegos de condiciones elaborados *100
61	Establecer un reconocimiento no pecuniario en el Plan de Estímulos, para los funcionarios que proyectan los Estudios previos y los Pliegos de condiciones contractuales y que no hayan sido objeto de denuncias ni de quejas fundadas sobre su contenido, calidad, publicidad y objetividad	Gestión del Talento Humano / Secretario General	En la elaboración del Plan de Estímulos	Indicador de Cumplimiento Plan de estímulos y bienestar con inclusión de Reconocimiento a funcionarios que ejercen la defensa judicial sin dejar vencer los términos y con decisiones exitosas para los intereses de la entidad.
62	Elección de supervisor de acuerdo con idoneidad y competencias laborales	Secretario General	Permanente	Indicador de Gestión # de supervisores con idóneos asignados / # supervisores asignados*100
63	Establecer formatos estandarizados de supervisión con lista de requisitos aplicables según objeto contractual	Secretario General	1 vez, en el primer trimestre del 2019	Indicador de Cumplimiento Formatos de supervisión de contratos estandarizados
64	Diligenciar el libro de control de préstamos cada vez que se solicite algún documento.	Responsable de archivo	Cuando se produzca el hecho	Indicador de Gestión # de registros de préstamos de documentos o archivos / # de préstamos de documentos o archivos realizados *100
65	Fomentar espacios que fortalezcan los valores corporativos.	Gestión de Talento Humano	1 vez, en el primer semestre de 2019	Indicador de Gestión # de actividades ejecutadas de promoción de ética y valores / # de actividades programadas *100
66	Elaborar y actualizar la base de datos de los archivos existentes de la Entidad.	Responsable de archivo	Permanente	Indicador de Cumplimiento Bases de datos actualizadas
67	implementar una herramienta de seguridad sobre las bases de datos	Subdirector Administrativo y Financiero y Responsable de Sistemas	Semanalmente	Indicador de Cumplimiento Herramientas de seguridad sobre las bases de datos implementadas





68	Realizar capacitaciones en supervisión de contratos	Talento Humano	1 vez, en el primer trimestre del 2019	Indicador de Gestión # de capacitaciones a supervisores de contratos realizadas / # de capacitaciones a supervisores de contratos programadas *100
69	Establecer formatos estandarizados de supervisión con lista de requisitos aplicables según objeto contractual	Secretario General	1 vez, en el primer trimestre del 2019	Indicador de Cumplimiento Formatos de supervisión de contratos estandarizados
70	Establecer formatos estandarizados de supervisión con lista de requisitos aplicables según objeto contractual	Secretario General	1 vez, en el primer trimestre del 2019	Indicador de Cumplimiento Formatos de supervisión de contratos estandarizados
71	implementar mecanismos de protección y seguridad sobre las bases de datos de la entidad	Responsable de Sistemas	Semestralmente	Indicador de Cumplimiento Herramientas de seguridad sobre las bases de datos implementadas
72	Fomentar espacios que fortalezcan los valores corporativos.	Bienestar Social	1 vez, en el primer semestre de 2019	Indicador de Gestión # de actividades ejecutadas de promoción de ética y valores / # de actividades programadas *100
73	Mejorar la infraestructura tecnológica	Gerente, Subdirector Administrativo y Financiero , responsable de sistemas	1 vez, en el segundo Semestre de 2019	Indicador de Gestión # de actividades de mejoramiento de infraestructura realizadas /# de actividades de mejoramiento de infraestructura identificadas
74	implementar mecanismos de protección y seguridad sobre las bases de datos de la entidad	Responsable de Sistemas	Semestralmente	Indicador de Cumplimiento Herramientas de seguridad sobre las bases de datos implementadas
75	Publicar los informes de visitas internas en el sitio web institucional	Jefe de oficina de control interno y responsable de Sistemas	Cada vez que se produzca un informe definitivo de visita interna, dentro de los 15 días siguientes.	Indicador de Gestión # de informes definitivos de visitas internas publicados en el enlace de Transparencia y acceso a la información de la TTBAQ / # de informes definitivos de visitas internas comunicados





76	Confrontar los resultados de los informes de la OCI con los de la Contraloría Departamental del Atlántico para determinar coincidencias y desviaciones significativas	Comité coordinador de control interno	Cada vez que se produzca un informe definitivo de visita interna	Indicador de Gestión # de informes definitivos de visitas internas confrontados con los de la CDA/ # de informes definitivos de visitas internas comunicados *100
77	Incluir en el plan de visitas anuales los procesos que presentan mayores deficiencias en informes anteriores de la oficina de la CDA los que presentan mayores rezagos en el cumplimiento del plan de acción y Plan estratégico institucional, denuncias o por petición del Gerente	Jefe de oficina de control interno	Al momento de elabora el plan de visitas internas	Indicador de Gestión # de procesos y temas con mayores riesgos y complejidades incluidos en el Plan anual de visitas / # de procesos y temas con mayores riesgos y complejidades *100
78	Priorizar las auditorías a realizar de acuerdo con los resultados obtenidos en los riesgos de procesos y en el informe de la CDA	Comité coordinador de control interno	Al momento de elabora el plan de visitas internas	Indicador de Gestión # de procesos y temas con mayores riesgos y complejidades incluidos en el Plan anual de visitas / # de procesos y temas con mayores riesgos y complejidades *100
79	Aplicar el procedimiento interno de informes reglamentarios	Jefe de oficina de control interno y Profesional universitario	Durante la realización de las visitas internas	Indicador de Gestión # de informes reglamentarios que respetaron el procedimiento interno / # de informes reglamentarios entregados *100
80	Hacer seguimiento a la entrega y publicación de informes reglamentarios	Comité coordinador de control interno	Cuando deban publicarse los informes reglamentarios	Indicador de Gestión # de informes reglamentarios con seguimiento / # de informes reglamentarios publicados y entregados *100

Ver el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. Aquí.



# II COMPONENTE GESTIÓN DE LA INTEGRIDAD Y LA LEGALIDAD





“La corrupción no es ajena a las gestión gubernamental ni empresarial, los hechos en el sector público y privado así lo reafirman; sin embargo, no es un fenómeno asociado únicamente a la gestión de las organizaciones, sino que su génesis está al interior del individuo, de las personas; por eso el trabajo de prevención y de control debe enfocarse en éstos, que son quienes deciden corromper y/o corromperse o no. Es nuestro deber entonces sensibilizarlos sobre el gran compromiso que asume cada servidor público en nuestro país”.

**Estelio Amor Daza**  
Gerente de la “TTBAQ”

“Hay circunstancias en las cuales se podrán contar con los mejores y más sofisticados controles y técnicas, y aún estamos expuestos a cualquier evento, aunque lo hayamos previsto y creamos estar preparados para evitarlo; por eso siempre vamos a depender de la voluntad del servidor o colaborador para actuar correctamente y salvaguardar los intereses de la organización”.

**Eleyda Royet**  
Jefe de planeación y presupuesto

“Las actuales circunstancias de antivalores por la que atraviesa la sociedad colombiana refrenda el ideario de educar, educar y educar en valores, es una tarea apremiante y permanente, que nunca acaba, y las organizaciones en general, debemos estar siempre dinámicas para provocar esa transformación cultural en el ideario de los empleados, no podemos renunciar a esa tarea”.

**Marelbis Goenaga**  
Jefe de Talento Humano





## 2. GESTIÓN DE LA INTEGRIDAD Y LA LEGALIDAD

### 2.1. CONTEXTUALIZACIÓN

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. entiende el gran desafío que representa enfrentar las malas prácticas que se presentan con frecuencia en la administración pública y que afectan tanto la prestación de servicio como el patrimonio público. Nuestra concepción de Estado exige un compromiso proactivo en el desempeño del servicio público, canalizado a través de una cultura organizacional basada en la integridad y la legalidad, enmarcada en los principios y buenas prácticas del servicio público, todos ellos apropiados en nuestro modelo de gestión ética institucional.

Según Anthony Downs (1957) ***"La integridad consiste en la coherencia entre las declaraciones y las realizaciones. La integridad es esencial para que sean eficientes las relaciones interpersonales, porque el engaño desfigura los mensajes que transmitimos, crea una niebla y ya no sabemos de qué estábamos hablando"***. Según esta definición, la integridad es esencial en la comunicación entre los seres humanos, sobre todo entre los que comparten en casa, colegio, universidades, o en el trabajo.

A partir de ese concepto de Integridad, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. le apuesta a una transformación cultural sobre los comportamientos y hábitos de sus colaboradores, promoviendo nuevas percepciones y actitudes frente a sus quehaceres cotidianos en el trabajo, que sirvan de paso para su mejoramiento personal e integral.

Ese cambio cultural implica, ineludiblemente, la posibilidad de pensar y actuar de manera distinta, en especial, en ejercicio de la función pública. Saber por qué está aquí, para qué, cuál es su compromiso real con la sociedad, qué espera la ciudadanía de él y cómo puede impactar significativamente en la vida de las demás personas desde el desarrollo de tareas, actitudes, conocimientos y comportamientos, resulta vital en el pensamiento del servidor, y esa tarea es la que nos corresponde.





La integridad tiene que ver también con el cumplimiento de las promesas que hacemos, y la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla tienen una muy especial, **que es trabajar incansablemente por garantizar una entidad moderna, eficiente, que promueva servicios con calidad y dignidad y ajenas a las veleidades de corrupción e inoperancia.**

En ese sentido, ser íntegros es garantizar a los usuarios de la Terminal, la seguridad de la prestación eficiente de nuestros servicios, la calidad en la planeación e implementación de nuestras políticas y planes institucionales para mejorar la calidad de vida de cada uno de ellos.

La legalidad por su parte, es hacer las cosas correctamente, actuar de conformidad con las reglas planteadas, con apego a las normas, siempre en favor del interés general y respetando de manera integral al individuo.

Somos conscientes que la integridad es una característica personal, y que hacerla una virtud institucional requiere un esfuerzo decidido de la administración de la Terminal por comprometer al funcionario en buenos resultados, de ahí la importancia de **haber articulado las buenas prácticas e integridad con nuestro plan de estímulos e incentivos**, orientado a motivar y **premiar a los funcionarios destacados** por cumplir y hacer cumplir nuestra promesa institucional.

Para hacer posible esa transformación cultural, la Terminal Metropolitana de Transportes desarrolla la gestión de la integridad y la legalidad a través de las siguientes líneas de acción:





## 2.2. DESARROLLO

### 2.2.1. Adopción e implementación del código de integridad del servidor público.

Se desarrollará a través de la caja de herramientas dispuesta por Función Pública que contiene una serie de actividades propuestas para que sean interiorizadas y desarrolladas por las entidades del sector público, como parte de la estrategia de apropiación del Código.

Como estrategia para interiorización de la integridad en la conducta de los servidores, empleados y colaboradores de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A, la oficina de talento humano, junto con los líderes de los procesos, será la encargada de desarrollar las actividades contenidas en la caja de herramienta observando las siguientes acciones específicas, basadas en el modelo de las cuatros "es" del Department for Environment, Food and Rural Affairs del Reino Unido – DEGRA (2008).

#### **ACTIVAR**

Consiste en promover en los funcionarios y colaboradores de la Terminal, información, habilidades, procedimientos y espacios necesarios que fomenten el cambio esperado

#### **COMPROMETER**

Busca conminar a los servidores a que se aúnan al esfuerzo institucional de manera proactiva, fomentando el sentido de pertenencia y la responsabilidad social como servidor público que le ha sido conferida por mandato legal.





## FOMENTAR

Promoveremos la motivación como factor fundamental dentro de la estrategia, a través de estímulos e incentivos para que cada servidor o colaborador de la Terminal tenga la certeza que su esfuerzo es reconocido, y que cumplir la promesa institucional isí paga!.

## EJEMPLIFICAR

La mejor forma de enseñar es con ejemplo, y en la Terminal creemos firmemente que la responsabilidad de transformación cultural es compartida, por tanto el compromiso es de todos, desde la alta dirección, los líderes de procesos y los funcionarios de base seremos actores cohesionados en las actividades que buscan este propósito de cambio cultural y actitudinal en relación con nuestro servicio

A través de la configuración de cambios en las percepciones y comportamientos, buscamos contagiar a todos los miembros de la organización, para cumplir la promesa institucional. Sólo así seremos íntegros.

### 2.2.2. Plan de capacitaciones para promoción de la integridad

De acuerdo con los lineamientos de nuestro Plan Institucional de Capacitación PIC 2019, desarrollaremos un ciclo de capacitaciones – sensibilizaciones en temas inherentes a la ética pública y anticorrupción como mecanismos de prevención que posibiliten el fortalecimiento de escenarios sustentados en valores que impidan la ocurrencia de actos de corrupción.

Asimismo, desarrollaremos mesas de trabajo y de sensibilización sobre la aplicación de la Caja de Herramientas sugerida por el DAFP, para interiorizar los valores del servidor público establecidos en el Código de Integridad del Gobierno Nacional.

Buscamos fortalecer la integridad pública en la entidad, abordando problemas coyunturales como los altos índices de corrupción y de percepción ciudadana y la





falta de transparencia, proporcionando a nuestros servidores elementos fundamentales para comprender los criterios y principios básicos que regulan la ética pública y su relación con la transparencia, desarrollando mecanismos orientados al fortalecimiento de la ética pública en la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla .S.A

En el marco del compromiso de la alta dirección con la integridad institucional, incluimos dentro del Plan Institucional de Capacitaciones PIC de la presente vigencia, las siguientes temáticas asociadas al fortalecimiento de la integridad, la ética institucional y la solidaridad en el trabajo para la búsqueda de resultados óptimos y el mejoramiento del clima laboral:

- ✓ Gestión ética profesional e institucional
- ✓ Integridad y legalidad en el servicio público (valores del servidor público – Código de Integridad)
- ✓ Trabajo y pensamiento en equipo

### 2.2.3. Compromisos de la alta dirección para la integridad y la legalidad

A continuación, se expresan los compromisos de la Alta Dirección para el fomento, la promoción y exaltación de la integridad y la legalidad institucional

- Promover y estimular permanentemente a los compañeros de trabajo para que los valores éticos formen parte del trabajo diario de los servidores públicos del de la entidad.
- Luchar contra la corrupción, cerrando los espacios donde pueda germinarse a través de controles de rigor.
- Capacitar a sus funcionarios y colaboradores en torno a los mecanismos de lucha contra la corrupción, conciencia institucional, integridad y ética pública.
- Guiar las políticas y lineamientos basados en buenas prácticas y en la importancia de la integridad y la legalidad.





- Dar publicidad a la promulgación de normas, estadísticas, informes y gestión en general, para fomentar la transparencia en nuestras actuaciones.
- Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes, evitando tramitología o ambigüedades.
- Denunciar las conductas irregulares de los funcionarios a los organismos competentes.
- Capacitar a los funcionarios en materia de ética ciudadana y responsabilidad social en todos los niveles.
- En materia de contratación, implementar y adoptar las normas vigentes; publicar la contratación de servicios y la adquisición de bienes de acuerdo con lo prescrito por la legislación vigente; y establecer mecanismos de seguimiento a los contratos.
- Exaltar a los funcionarios que se destaquen por su integridad en cumplimiento de la promesa institucional.





## 2.3. PLAN DE ACCIÓN DEL COMPONENTE GESTIÓN DE LA INTEGRIDAD Y LA LEGALIDAD

No	Controles	Responsables	Periodicidad	Indicador
1	Socialización del Manual de Implementación del Código de Integridad con los líderes por procesos.	Jefe de Talento Humano	Febrero de 2019	<u>Indicador de Cumplimiento</u> Manual de Implementación Socializado  <u>Indicador de Cumplimiento</u> # de líderes de proceso a los que se socializó el Manual de Implementación del Código de Integridad / # de líderes de procesos *100
2	Formulación del plan de trabajo con asignación de roles, objetivos claros, herramientas a implementar y cronograma.	Jefe de Talento Humano	Febrero de 2019	<u>Indicador de Cumplimiento</u> Plan de trabajo de implementación del Código de Integridad formulado y socializado.
3	Implementación del Código de Integridad a través de las actividades de la caja de herramienta, socializaciones, encuestas, actividades de: activación, fomento, ejemplificación, compromisos, teste de percepción,	Jefe de Talento Humano	Hasta abril del 2019	<u>Indicador de Gestión</u> No de actividad establecidas en el plan para implementación del Código de Integridad desarrolladas / No de actividades programadas.
4	Evaluación de la implementación del Código Integridad, publicación de informe.	Jefe de Talento Humano	Mayo de 2019	<u>Indicador de Cumplimiento</u> Informe de resultados de la implementación del Código de Integridad
5	Capacitación Integridad y legalidad en el servicio público (valores del servidor público – Código de Integridad)	Jefe de Talento Humano	Junio de 2019	<u>Indicador de Gestión</u> No de capacitaciones y/o espacios de sensibilización sobre integridad y gestión ética realizados / No de capacitaciones y/o espacios de





6	Capacitación sobre Gestión Ética institucional y profesional	Jefe de Talento Humano	Agosto de 2019	sensibilización sobre integridad y gestión ética programados
7	Capacitación sobre trabajo y pensamiento en equipo	Jefe de Talento Humano	Septiembre de 2019	



**III COMPONENTE  
EFICIENCIA  
ADMINISTRATIVA  
Y LUCHA CONTRA  
LA TRAMITOLOGÍA**





“Los trámites inútiles, las actividades superfluas y los requisitos innecesarios son un alimento para la corrupción. La tramitología favorece el clientelismo, el soborno, la ineficiencia administrativa, el despilfarro del gasto público, quebranta las relaciones del Estado con el Ciudadano y, agiganta la desconfianza hacia las instituciones”.

**Waldir Serje**  
Subdirector Administrativo y Financiero

## **3. EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y LUCHA CONTRA LA TRAMITOLOGÍA.**

### **3.1. CONTEXTUALIZACIÓN**

En la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla .S.A promovemos la eficiencia, equidad, eficacia, economía y mejoramiento continuo; priorizamos la interacción y la atención ciudadana, facilitamos canales de acceso a la información, trámites y servicios de forma ágil y oportuna, mediante la racionalización, optimización y automatización de los procesos, procedimientos, y el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) como mecanismo de lucha contra los espacios que germinan la corrupción.

El objetivo de este componente es hacer un análisis permanente de los procesos y procedimientos, de tal forma que se apliquen los ajustes que se requieran para mejorar las operaciones de la entidad y simplificar nuestras actividades, trámites y servicios, procurando eliminar pasos o requisitos innecesarios y los denominados “cuellos de botellas” frecuentes en la administración pública.





Buscamos privilegiar el óptimo uso de recursos institucionales y de los usuarios, evitando trámites complejos, actividades innecesarias, traslados inútiles, y la exposición de los ciudadanos y proveedores a demoras en la atención o gestión de un trámite o servicios, así como reducir el derroche de recursos públicos y del bolsillo de los ciudadanos, de acuerdo a gastos en vano en los que no deberían incurrir.

Fortalecer la organización y simplificar sus procesos, procedimientos y actividades requiere de un ciclo permanente de análisis de la organización y de identificación de lo que se puede mejorar, a partir del rediseño de cualquier aspecto de la entidad relacionado con trámites, servicios y operaciones internas que así lo ameriten.

En este componente se contemplan las actividades que se deben cumplir para intervenir, suprimir, reemplazar, modificar, implementar, corregir y/o rectificar los trámites, servicios y procedimientos administrativos, de modo que redunde en mejores servicios, en términos de trámites, políticas, manuales, procedimientos u operaciones.

## 3.2. DESARROLLO

---

Este componente se desarrolla a partir de 2 grandes concepciones o líneas de acción: la de eficiencia administrativa, basada en la comprensión y prospectiva institucional, que permite identificar oportunidades para hacer más ágil las operaciones internas de carácter administrativas a partir de la optimización de procesos y procedimientos; y la racionalización de requisitos y procedimientos para la gestión de trámites y servicios de cara a los usuarios de la Terminal.

### 3.2.1. Fortalecimiento y simplificación de procesos y procedimientos.

El propósito de esta línea de acción es identificar **puntos críticos** en los procedimientos que causen dilación en las tareas o actividades de la entidad; mientras que el **rediseño** de los procedimientos busca hacerlos más ágiles, óptimos y alineados a las políticas, lineamientos o normatividad vigente.





Esta línea de acción se realiza de manera periódica y se desarrolla a través de diagnósticos que permitan identificar qué se debe mejorar sobre la forma en que se desarrolla el procedimiento, la duración, los recursos empleados y si realmente satisface a los clientes internos o externos.

La metodología para el análisis, revisión, rediseño y evaluación institucional, busca que los procedimientos observen mínimamente los siguientes elementos:

- **Agilidad**, que sean fácil de gestionarse.
- **Claridad**, que sus actividades estén redactadas en un lenguaje claro, permitiendo que cualquier funcionario pueda entenderlas y realizarlas.
- **Austeridad**, que los costos asociados al procedimiento no sacrifiquen el presupuesto en gastos innecesarios, como copias, impresiones u otros más allá de lo esencial y suficiente.
- **Legalidad**, que se encuentren conforme a las normas vigentes y no respondan al capricho del funcionario.
- **Simplicidad**, que sea lo más sencillo posible.



La Terminal Metropolitana de Transporte de Barranquilla S.A. cuenta con sus procedimientos actualizados, tarea desarrollada durante el segundo semestre de 2018. Actualmente cuenta contamos con cincuenta y un **(51) procedimientos** institucionales optimizados.





### 3.2.2. Racionalización de trámites.

Esta línea de acción se refiere a la visualización, registro, análisis e intervención integral de los trámites y servicios, con el fin de proponer iniciativas de carácter normativo, estratégicas, administrativas o tecnológicas para mejorarlos.

La racionalización de trámites se constituye a partir de seis (6) elementos básicos alineados al ciclo **PHVA** para el mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos administrativos, favoreciendo la sincronización de las operaciones institucionales que preceden el trámite para generar un mejor funcionamiento en procura de generar la satisfacción del ciudadano.

A continuación, se exponen los elementos de este componente, de conformidad con lo establecido por la Función Pública para la Racionalización de Trámites en las entidades del orden territorial:

- **Preparación**, consiste en planear, analizar y socializar la importancia del enfoque por procesos para el análisis de trámites y el cumplimiento de la política de racionalización. **Implica acciones como compromiso de la alta dirección**, actividades de socialización y sensibilización, y concertación de cronograma de trabajo.
- **Recopilación de la información**, implica la obtención de toda la información necesaria para entender y analizar los trámites y procesos asociados, para priorizarlos y enfocarse en la racionalización e interoperabilidad. Se debe **revisar el inventario de trámite** registrado en el SUIT, consultar el mapa de procesos, recolección de información de respaldo, revisión de caracterizaciones de usuarios, análisis de quejas u observaciones ciudadanas entre otros.
- **Análisis y diagnóstico**, se basa en la **priorización de los trámites** identificados y en los resultados del análisis de la información recopilada, para la elaboración de un diagnóstico de la situación de los trámites. Desarrolla acciones como la priorización de los trámites donde se enfocarán los esfuerzos para el ciclo de racionalización.





- **Formulación de acciones y rediseño del trámite**, el objetivo es contar con trámites optimizados a partir de actividades como la **disminución de costos o de requisitos** para llevar a cabo del trámite, disminución de tiempos de ejecución, reducción de costos, entre otros. Las acciones de racionalización pueden ser administrativas, normativa, procedimentales, económicas o tecnológicas.
- **Implementación y monitoreo**, se fundamenta en la realización de **pruebas pilotos** e implementación de cambios graduales previo a la racionalización dependiendo de la complejidad del trámite.
- **Evaluación y ciclo continuo de racionalización**, a partir de la formulación de indicadores internos del proceso y/o trámites para monitorear el estado real de ejecución de las actividades asociadas a la racionalización del trámite y el logro de los objetivos. Deben observarse los avances respecto al diagnóstico inicial, el análisis de causas, los resultados de la implementación y las evidencias, entre otros.





En cumplimiento del Decreto 019 de 2012, del Manual para la racionalización de trámites y de los instructivos para la gestión de los trámites suministrados por el **DAFP** versiones 2015 y 2017, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla desarrolló en el año 2017 la fase de gestión antitrámites, publicó siete (7) trámites de fácil acceso al ciudadano en el Sistema Único de Trámites y Servicios SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP; no obstante, a la fecha de aprobación y publicación del presente Plan se desconocen las razones por las cuales no se encuentran publicados en el SUIT, por lo que será una de las actividades del Plan de Acción de este componente, requerir a Función Pública para la medida correctiva pertinente.

De acuerdo con esta primera fase de IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES, destinada a orientar, reconocer y describir todos los procedimientos administrativos, regulados y no regulados; la TTBAQ levantó su inventario de trámites a partir de las siguientes actividades.

#### A. REVISIÓN DE PROCESOS:

Identificamos los productos, trámites y servicios relaciones con los procesos Misionales de la Entidad.

#### B. IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS REGULADOS.

Son aquellos trámites o procedimientos administrativos que cumplen un triple propósito:

- Están provistos por la actuación de los ciudadanos, bien sea una persona natural o jurídica.
- El ciudadano ejerce un derecho o cumple una obligación.
- Existe una norma que lo regula.

#### C. ANÁLISIS NORMATIVO.

Verificamos la existencia de normas asociadas que regulan cada trámite y servicio de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla.





### 3.2.2.1. RELACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS

#### DE LAS EMPRESAS TRANSPORTADORAS Y LA TERMINAL

##### TRÁMITE No: 1

<b>NOMBRE DEL TRÁMITE</b>
<b>TASA DE USO</b>
<b>DESCRIPCIÓN DE TRÁMITE</b>
Contribución que por el uso de las áreas operativas, deben cancelar las empresas de transportes a la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A.
<b>MARCO LEGAL</b>
Decreto 2762 de 2001 del Ministerio de Transporte y las Resoluciones 2222 del 2002, 4222 de 2002 y 4383 de 2008

##### TRÁMITE No: 2

<b>NOMBRE DEL TRÁMITE</b>
<b>PRUEBA DE ALCOHOLIMETRÍA</b>
<b>DESCRIPCIÓN DE TRÁMITE</b>
Realización de exámenes de alcoholimetría a todos los conductores despachados desde la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla, para garantizar a los viajeros un recorrido en óptimas condiciones de seguridad.
<b>MARCO LEGAL</b>
Decreto 2762 de 2001 Artículo 13 numeral 8

##### TRÁMITE No: 3

<b>NOMBRE DEL TRÁMITE</b>
<b>EXÁMENES MÉDICOS GENERALES DE APTITUD FÍSICA</b>
<b>DESCRIPCIÓN DE TRÁMITE</b>





Realización de exámenes médicos para verificar y certificar el estado físico y mental de los conductores, a efectos de comprobar sus aptitudes para desarrollar su trabajo de manera eficiente y eficaz.

**MARCO LEGAL**

Decreto 2762 de 2001 Artículo 13 numeral 8

**TRÁMITE No: 4**

**NOMBRE DEL TRÁMITE**

**VINCULACIÓN DE EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE  
AUTOMOTOR DE PASAJEROS POR CARRETERA**

**DESCRIPCIÓN DE TRÁMITE**

Habilitar la empresa transportadora al Terminal de Transporte para el despacho o llegada de los vehículos de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, que tengan autorizadas o registradas rutas con origen desde y hacia la Terminal Metropolitana de Transporte de Barranquilla.

**MARCO LEGAL**

Decreto 2762 de 2001 Artículos 6

**TRÁMITE No: 5**

**NOMBRE DEL TRÁMITE**

**ACTUALIZACIÓN DEL PARQUE AUTOMOTOR**

**DESCRIPCIÓN DE TRÁMITE**

Habilitar a las empresa transportadoras al terminal de transporte para el despacho o llegada de los vehículos de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, que tengan autorizadas o registradas rutas con origen desde y hacia la Terminal Metropolitana de Transporte de Barranquilla.

**MARCO LEGAL**

Decreto 2762 de 2001, Artículo 15 Literal 5





## **DE LAS EMPRESAS TRANSPORTADORAS Y LOS CIUDADANOS**

### **TRÁMITE No: 6**

<b>NOMBRE DEL TRÁMITE</b>
<b>PERMISO PARA EL INGRESO DE VEHÍCULOS PARTICULARES</b>
<b>DESCRIPCIÓN DE TRÁMITE</b>
Autorización para ingresar los vehículos de servicio particular que por razón de sus funciones desarrollen labores permanentes, transitorias u ocasionales dentro de las áreas o zonas restringidas de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla.
<b>MARCO LEGAL</b>
Decreto 2762 de 2001, Artículo 13 Numeral 3, Artículo 14 Numeral 1.

### **TRÁMITE No: 7**

<b>NOMBRE DEL TRÁMITE</b>
<b>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>
<b>DESCRIPCIÓN DE TRÁMITE</b>
Recepción y atención a toda solicitud que hagan las empresas transportadoras, usuarios, ciudadanos y/o grupos de interés de forma verbal o escrita o por cualquier otro medio, con el fin de requerir la intervención de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. en un asunto concreto.
<b>MARCO LEGAL</b>
Ley 1437 de 2011, Ley 1474 de 2011, Decreto 124 de 2016

### **3.2.2.2. RELACIÓN DE SERVICIOS.**

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla, S.A., ofrece Servicio público de transporte terrestre para pasajeros.

**Los servicios prestados en la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., cubren:**

- Control Operativo de Vehículos





- Gestión de la infraestructura
- Estación de Taxis Coosertel
- Cajeros Automáticos
- Locales Comerciales
- Restaurantes
- Locales Guarda equipajes
- Servicio de baños públicos
- Servicios de Comunicación e Información
- Servicio de parqueadero privado
- Servicio de Parqueadero Operativo
- Servicio de Vigilancia Privada
- Servicio de Taller de mantenimiento de aires acondicionado para buses.
- Servicio de giros y encomiendas
- Sala VIP
- Estación de Servicios
- Capilla
- Alistamiento de Vehículos
- Punto de información turística.





### 3.2.2.3. Inventario de trámites

TRÁMITE	CUENTA CON PROCEDIMIENTOS	ES GRATIS	ES VIRTUAL	ESTÁ REGULADO
<b>TASA DE USO</b>	SI	NO	NO	SI
<b>PRUEBA DE ALCOHOLIMETRÍA</b>	SI	NO	NO	SI
<b>EXÁMENES MÉDICOS GENERALES DE APTITUD FÍSICA</b>	SI	SI	NO	SI
<b>VINCULACIÓN DE EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR DE PASAJEROS POR CARRETERA</b>	SI	NO	NO	SI
<b>ACTUALIZACIÓN DEL PARQUE AUTOMOTOR</b>	SI	NO	NO	SI
<b>PERMISO PARA EL INGRESO DE VEHÍCULOS PARTICULARES</b>	SI	SI	NO	SI
<b>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	SI	SI	SI	SI





### 3.3. PLAN DE ACCIÓN DE EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y LUCHA CONTRA LA TRAMITOLOGÍA

No	CONTROLES	RESPONSABLES	PERIODICIDAD	INDICADOR
1	Gestión ante Función Pública para restablecer el inventario de trámites en el Portal SUIT	Jefe de Planeación y Presupuesto y líder de sistema	Febrero de 2019	<u>Indicador de Cumplimiento</u> Gestión realizada ante el DAFP  <u>Indicador de Cumplimiento</u> Inventario restablecido
2	Análisis de trámites y servicios, y racionalización cuando aplique	Subdirección Administrativa y Financiera	Abril de 2019	<u>Indicador de Gestión</u> # de trámites y servicios analizados / # de trámites y servicios vigentes *100  <u>Indicador de Gestión</u> # de trámites y servicios racionalizados / # de trámites y servicios priorizados
3	Aplicación de encuestas de revisión y/o actualización de procedimientos, orientado a identificar si es necesario su rediseño, así como la evaluación del procedimiento en términos de satisfacción del cliente interno o externo.	Subdirección Administrativa y Financiera	Octubre de 2019	<u>Indicador de Gestión</u> # de procedimientos valorados /# de procedimientos vigentes



# IV COMPONENTE TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS





“La corrupción se fortalece sobre todo por el desconocimiento de información básica sobre lo que se hace, cómo se hace, cuándo se hace y qué se consiguió. Una sociedad que está bien informada puede exigir el cumplimiento de todos sus derechos, ejercer control en tiempo real sobre lo que se hace con los recursos públicos, y no permite que el flagelo de la corrupción continúe socavándola. En la medida en que la gestión pública sea verdaderamente transparente, lograremos reducir la corrupción a su mínima expresión”.

**Mónica Manco**  
Jefe de Control Interno

## 4. TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS.

### 4.1. CONTEXTUALIZACIÓN

Buscamos instaurar el valor de la Transparencia en la cultura organizacional de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla, como una actividad obligatoria y complementaria en todas las actuaciones de los servidores y colaboradores de la entidad. ¡Nuestro compromiso es gobernar en modo vitrina, siempre presto al escrutinio público!

Son múltiples los propósitos que busca desarrollar este componente. Nos proponemos garantizar el acceso a la información pública y el cumplimiento de otros derechos, facilitar el empoderamiento de la ciudadanía para el ejercicio del control social, y fomentar la participación democrática en los asuntos públicos.

A pesar de que la naturaleza de la entidad (sociedad de economía mixta) de acuerdo con lo establecido en la Ley 1757 de 2015, **no la obliga a hacer audiencias públicas de rendición de cuentas** y de otras expresiones de diálogos, esta Terminal está convencida que es en la transparencia y en la rendición de cuentas que se forja la verdadera confianza y el fortalecimiento de las relaciones Estado – Ciudadano.





En ese sentido, la Terminal Metropolitana de Transporte de Barranquilla es ajena a la cultura del secreto, de las trabas y obstáculos para entregar información, es por ello que hemos venido forjando un cambio en la mentalidad de los funcionarios para entender que la información es pública y que le pertenece al ciudadano; y que el ejercicio del derecho de acceso a la información pública no sólo implica estar dispuesto a entregarla, sino que además sean en las mejores condiciones de calidad y contenido.

De conformidad con los lineamientos establecidos en la Política Nacional de Transparencia y de Acceso a la Información Pública, en la Ley estatutaria 1712 de 2014, en el Decreto 103 de 2015, en la Resolución del Ministerio de las TIC, en Documento Conpes 3654 de 2010 y en el Manual Único de Rendición de Cuentas (fase información), la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. está comprometida con la divulgación de forma proactiva, de la información pública obligatoria, preferentemente a través de nuestro portal institucional.

Para nosotros, ser transparente y rendir cuentas, constituye más que una obligación, ***un deber moral del ser humano*** y máxime si es servidor público, e implica buenas prácticas de gestión de un actor para informar y explicar sus acciones a otros, que a su vez tienen el derecho de exigirla.

Desarrollamos este proceso a través de procedimientos, instrucciones, prácticas y resultados que permiten a los servidores públicos, empleados y colaboradores de la entidad, interactuar con otras instituciones estatales, la sociedad civil y los ciudadanos en general.

En ese sentido, en la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. reconocemos la información como un derecho y no como un privilegio, por lo que cambiaremos la antigua concepción de relación entre Estado - Ciudadano, donde este último nos requería información, ahora somos nosotros lo que se la brindamos con oportunidad y calidad.





## 4.2. DESARROLLO

---

### 4.2.1. Atributos de la transparencia institucional

- La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A asume una actitud activa para la publicación de la información pública, de fácil acceso, completa, imparcial, objetiva, oportuna y con calidad.
- Publicamos la trazabilidad de nuestros procesos, desde la planeación, ejecución hasta su evaluación.
- Respondemos de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de los ciudadanos

### 4.2.2. Elementos para la promoción de la transparencia y el acceso a la información.

#### 4.2.2.1. *Transparencia activa.*

Este elemento garantiza la disponibilidad de la información a través de la página web de la entidad <http://www.ttbaq.com.co/> en la sección de "[Transparencia y Acceso a la Información](#)".

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A está comprometida con la promoción de la transparencia y el acceso a la información, de tal forma que publicaremos la información de interés para los ciudadanos y la exigida por la Ley estatutaria 1712 de 2014.

A continuación relacionamos la información que publicamos de forma proactiva:

### Información sobre mecanismos de contacto

---

- Ubicación de sedes y áreas, divisiones o departamentos
- Teléfonos fijos y móviles, líneas gratuitas y fax.





- Correo electrónico institucional para la recepción de solicitudes de información
- Link al formulario electrónico de PQRS
- Horarios de Atención al Público
- Correo electrónico para notificaciones judiciales
- Política de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales

## Información de interés

---

- Publicación de datos abiertos
- Estudios, investigaciones y otras publicaciones
- Convocatorias
- Preguntas y respuestas frecuentes
- Glosario
- Noticias
- Calendario de actividades
- Información para niños y adolescentes
- Carta de trato digno al ciudadano
- Manual de protocolos de atención al ciudadano

## Estructura orgánica y talento humano

---

- Misión y Visión
- Funciones y deberes
- Procesos y procedimientos
- Organigrama
- Directorio de información de servidores públicos, empleados y contratistas
- Directorio de entidades
- Directorio de agremiaciones, asociaciones y grupos de interés
- Ofertas de empleo





## Normatividad

---

- Leyes, Decretos, Ordenanzas, Acuerdos
- Resoluciones, circulares u actos administrativos de carácter general

## Presupuesto

---

- Presupuesto general
- Ejecución presupuestal histórica anual
- Estados financieros

## Planeación

---

- Políticas
- Lineamientos
- Manuales
- Plan Estratégico
- Plan de Servicio al ciudadano
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- Planes de Acción Integrados
- Programas y Proyectos en ejecución
- Metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño
- Participación en la formulación de políticas
- Informes de empalme

## Control

---

- Informes de gestión, evaluación y auditoría
- Reportes de control interno
- Planes de mejoramiento
- Entes de control que vigilan al sujeto obligado y mecanismos de supervisión
- Informe de Defensa judicial





## Contratación

---

- Publicación de la información contractual
- Publicación de la prueba de ejecución de los contratos
- Publicación de procedimientos, lineamientos y política en materia de adquisición y compras
- Publicación del Plan Anual de Adquisiciones PAA

## Trámites y servicios

---

- Publicación de Trámites y Servicios

## Instrumentos de gestión de la información

---

- Registro de activos de la información
- Índice de información clasificada y reservada
- Esquema de publicación de información
- Programa de gestión documental
- Tablas de retención documental
- Registro de publicaciones
- Costos de reproducción
- Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado
- Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información

### 4.2.2.2. TRANSPARENCIA PASIVA

Este elemento desarrolla la obligación de dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos por la ley y en los lineamientos generales del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

Los canales de transparencia pasiva constituyen una respuesta complementaria para la información que el ciudadano no encuentre en la página web de la entidad y que sea de su interés.





### 4.2.3. Principio de gratuidad

**Las respuestas de las peticiones, en términos generales son gratuitas;** no obstante, están permitidos los costos de reproducción y envío de la información en los eventos autorizados por la ley. En todo caso debemos persuadir al ciudadano de recibir la información a través de medios electrónicos para evitarle incurrir en gastos para la reproducción de la información.

### 4.2.4. Instrumentos de gestión de la información

En el Link de transparencia del Portal Institucional de la entidad estarán disponibles los siguientes instrumentos de Gestión de la Información, las cuales orientan al ciudadano sobre qué información pública estamos sujetos a divulgar, dónde se encuentra, cómo se publica y en qué medios u otros sitios de internet, **cuál puede requerirse por el ciudadano o cuál es reservada.**

#### 4.2.4.1. Registro de activos de información

Este documento, REGISTRO DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. permite conocer cuál es la **información considerada como PÚBLICA**, cuenta con los siguientes campos:

- a) Nombre de la categoría de la información
- b) Descripción del contenido de la categoría
- c) Idioma o dialecto en que se encuentra disponible
- d) Medio de conservación y/o soporte
- e) Identificación del formato en que se presenta
- f) Indicación si la información está publicada o disponible para solicitud.
- g) Ubicación de la información para consulta.

El registro de activos de información además de estar disponible en el portal de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., a partir de finales de esta vigencia también se podrá encontrar en el portal [www.datosabiertos.gov.co](http://www.datosabiertos.gov.co) y





será actualizado de manera permanente de acuerdo con los procedimientos del programa de gestión documental.

#### 4.2.4.2. *Esquema de publicación de información.*

Este documento permite la identificación de la información que debe ser publicada tanto en el portal de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. como en otros portales del Estado colombiano y la frecuencia con la que se debe actualizar. El esquema de publicación de información de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. tiene los siguientes elementos:

- a) Nombre o título de la información
- b) Idioma o dialecto en que se encuentra disponible
- c) Medio de conservación y/o soporte
- d) Identificación del formato en que se presenta
- e) Fecha de generación de la información
- f) Lugar de consulta con sus respectivos links.
- g) Nombre del área o proceso que produjo la información
- h) Nombre del área o proceso encargado de la custodia o control de la información para efectos de permitir su acceso.

#### 4.2.4.3. **ÍNDICE DE INFORMACIÓN CLASIFICADA Y RESERVADA**

Relaciona la información que está sujeta a **reserva o es clasificada** por su contenido. Para efectos de consulta, esta información contiene los siguientes elementos:

- a) Nombre de categoría de información
- b) Nombre o título de la información
- c) Idioma o dialecto en que se encuentra disponible
- d) Medio de conservación y/o soporte
- e) Fecha de generación de la información
- f) Nombre del área o proceso que produjo la información
- g) Nombre del área o proceso encargado de la custodia o control de la información para efectos de permitir su acceso.





- h) Objetivo legítimo de la excepción (artículos 198y 19 ley 1712 de 2014)
- i) Fundamentación constitución o legal
- j) Fundamento jurídico
- k) Excepción total o parcial
- l) Fecha de calificación de la información como reservada
- m) Plazo de clasificación o reserva

#### 4.2.4.4. MONITOREO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

De acuerdo con los términos previstos en la Ley y con el fin de proporcionar un mecanismo de seguimiento de seguimiento a la información pública, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. publicará un informe con los siguientes parámetros respecto del seguimiento al acceso a información pública, a través del enlace o link de Transparencia:

- a) Número de solicitudes recibidas
- b) Número de solicitudes trasladadas por competencia a otra entidad
- c) Tiempo de respuesta empleada para la atención de cada solicitud
- d) Cantidad de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

#### 4.2.4.5. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Como ya lo hemos expresado, no es suficiente publicar la información siempre que esta no reúna unos elementos mínimos orientados a facilitar su uso, comprensión, altos estándares de calidad, veracidad, oportunidad y confiabilidad. En ese sentido, toda la información que publica la Terminal Metropolitana de Transportes debe garantizar los siguientes criterios:

- **Actualidad**, información del hoy y ahora
- **Completa**; es decir, que contenga toda la información que se requiere, no parcial.
- **Veracidad**, que corresponda a información cierta, verificada y que goce de soportes o evidencias, de preferencia de primera fuente.
- **Oportunidad**, debe publicarse en el momento que se necesita





- **Usabilidad**, debe permitir que los ciudadanos puedan reutilizarla; para ellos, debe estar disponible en formatos procesables por máquinas, libre de protecciones (contraseñas)
- **Accesibilidad**, que todo ciudadano pueda acceder al documento de manera simple, a través de los enlaces indicados.



### 4.3. PLAN DE ACCIÓN TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

No	Controles	Responsables	Periodicidad	Indicador
1	Actualizar la página web con toda la información mínima obligatoria exigida por las políticas de transparencia y la rendición de cuentas	Oficina de sistemas, área de comunicaciones (Todas los procesos comprometidos con suministro de información)	Permanente	<u>Indicador de Gestión</u> # de información mínima obligatoria publicada / # de información mínima obligatoria
2	Rediseñar el portal institucional, alineando el enlace de transparencia de con los parámetros de la Resolución 3564 de 2015 de Mintic aplicables a la entidad	Oficina de sistemas, área de comunicaciones (Todas los procesos comprometidos con suministro de información)	Febrero de 2019	<u>Indicador de Gestión</u> # enlaces creados de conformidad con el menú sugerido por la resolución aplicables / # enlaces sugeridos por la resolución aplicables
3	Monitorear el cumplimiento de la Política de Transparencia y de Rendición de Cuentas, monitoreando los términos y calidad de la información	Oficina de sistemas, área de comunicaciones (Todas los procesos comprometidos con suministro de información)	Bimestral	<u>Indicador de Gestión</u> # de seguimientos / # de bimestres (6)



# V COMPONENTE

Mecanismos para mejorar la

# ATENCIÓN

# AL CIUDADANO





## 5. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 5.1. CONTEXTUALIZACIÓN

En la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. no hay nada más importante que el ciudadano. Cada funcionario de esta entidad, cumple un papel fundamental en el servicio, por ello trabajamos arduamente a través de nuestros programas de formación y sensibilización para que nuestros servidores adquieran las competencias necesarias para atender con integridad a todos los ciudadanos.

Nuestra política de gestión institucional hacia el ciudadano consta de cinco (5) elementos:

La relación de nuestros servidores públicos con el Ciudadano inicia con conocerlos para saber qué tipo de ciudadano es, sus necesidades, expectativas, anhelos y aspiraciones, con esta información planteamos programas para el mejoramiento de su calidad de vida y de la percepción que tenga de nosotros

La modernización y adecuación de infraestructura física para el buen servicio, que les permita a los ciudadanos interrelacionarse con el Estado de manera fácil y eficiente y, a nosotros, recuperar su confianza.

La creación de espacios, uso de sistemas y tecnologías de alta calidad que le permitan al ciudadano involucrarse en las decisiones que tomamos, así como ejercer control social y hacerle seguimiento a sus inquietudes, sugerencias y peticiones en general.





La revisión constante de los procedimientos que se reflejan en los servicios demandados por el ciudadano

Contar con perfiles por competencias de los funcionarios públicos que tengan algún contacto con el ciudadano, para garantizar la calidad en la atención de los trámites y servicios ofrecidos por la Entidad.

La Gestión hacia el Ciudadano parte del convencimiento claro que él es el eje de la gestión pública y que toda la organización debe cumplir el propósito de satisfacer sus expectativas y necesidades.

En este contexto, tanto la Alta Dirección como los funcionarios en general tienen como objeto la satisfacción de los requerimientos ciudadanos.

## 5.2. DESARROLLO

### 5.2.1. Desarrollo institucional

Nuestro nuevo modelo de gestión al ciudadano tiene por propósito velar que toda persona que acuda a la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. reciba una atención efectiva, cordial e integral y, sobre todo que se vaya satisfecha. Garantizaremos una atención cualificada que permita al ciudadano tener claridad sobre lo que requiere, cuándo se le responderá y pueda hacer seguimiento a su requerimiento, en cualquier momento, a través de los canales que dispone la TTBAQ.

La estrategia de atención al ciudadano plantea dos modalidades básicas de requerimientos ante la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A: **las presenciales y no presenciales**. La primera, incluye todas las actividades que implican interacción directa con el ciudadano o grupos de interés; y la segunda,





agrupa todos los canales modernos de recepción de solicitudes, Call center y virtuales (web, chat, correo electrónico, redes sociales).

### 5.2.2. Sistema integral de atención al ciudadano - siac

El Buen gobierno se ha constituido en uno de los ejes rectores de la Política de Estado, siendo el proceso de atención al ciudadano uno de los pilares que fundamentan y legitiman las actuaciones del estado, garantizando el óptimo desarrollo de cada uno de sus principios.

El **SIAC – SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO** de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., se proyecta como una solución destinada a fortalecer la capacidad institucional para atender con eficiencia y calidad los requerimientos de los ciudadanos.

El **SIAC** define las políticas, orientaciones, normas, actividades, procedimientos, protocolos, recursos y herramientas encaminadas al fortalecimiento del proceso de atención al ciudadano, tendientes a incrementar la confianza y a mejorar la relación entre el ciudadano y el Estado.

Si bien avanzamos en la implementación del SIAC durante el 2018, hay algunas tareas pendientes relacionadas mayoritariamente con temas de infraestructura física y tecnológica, los cuales serán priorizados en el 2019, de tal forma que logremos operarlo a completa disposición de los usuarios de la terminal, como un epicentro de apoyo, consulta y requerimientos.

Los siguientes son los componentes que esperamos desarrollar en el mediano plazo en el **SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO** de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A.:

- a. **Arreglos institucionales:** Creación de Oficina de Atención al ciudadano debidamente dotada con tecnología de punta, sistemas de turno digital, personal altamente calificado, sistemas de turnos con priorización para





personas con estado de discapacidad, adultos mayores, niños y mujeres gestantes.

- b. Adecuación y accesibilidad** a personas en estado de discapacidad física, psíquica y/o mental.
- c. Sistema de información** para atención y gestión de PQRS módulo de recepción y de gestión de propiedad de la Terminal Metropolitana de Barranquilla S.A. para la gestión, administración, homogenización de la información, tratamiento y respuestas, y archivo digital de los requerimientos de los ciudadanos.
- d. Manual de Atención** al Ciudadano (Protocolos)
- e. Procedimientos** de Atención al Ciudadano.
- f. Mecanismos para evaluación** de satisfacción del ciudadano.
- g.** Implementación de un **sistema de turnos**
- h. Indicadores** e instrumentos automáticos de medición y seguimiento de la gestión



SISTEMA DE TURNOS



PROCEDIMIENTOS ESPECIALIZADOS



PRIORIZACIÓN EN LA ATENCIÓN



PROTOCOLOS DE ATENCIÓN



TECNOLOGÍA DE PUNTA



SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO





### 5.2.3. Fortalecimiento de los canales de atención

Nuestro Sistema Integral de Atención al Ciudadano contempla multiplicidad de canales y mecanismos de interacción con los ciudadanos, de tal manera que se pueda construir una capacidad integral para los procesos de atención, evaluación, control y satisfacción.

Optimizaremos y dispondremos de los siguientes canales de Atención de fácil acceso al ciudadano:



### 5.2.4. Fortalecimiento de las competencias laborales

El fortalecimiento de las competencias laborales de los funcionarios y trabajadores de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. constituye la variable más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, toda vez que son éstos los principales actores para la formulación, ejecución y mejoramiento continuo en la atención al ciudadano y de los fines esenciales de la política pública en la materia.





En el marco de la Política Institucional para el mejoramiento de la Atención al Ciudadano, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla desarrolla las siguientes acciones:

- **Promoción de espacios de sensibilización y capacitación para el fortalecimiento de la cultura del servicio al ciudadano.**

Cualificamos a nuestros funcionarios promoviendo actitudes y comportamientos de vocación de servicio y gestión, a través de capacitaciones relacionadas con el mejoramiento del servicio.

Hemos ejecutado procesos de formación en cultura del servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, política pública, competencias, actitud y habilidades personales, gestión del cambio y lenguaje claro, entre otros.

- **Evaluación del desempeño**

Evaluaremos el desempeño de los servidores públicos en relación con el comportamiento y actitud en relación con los ciudadanos

- **Estímulos e Incentivos**

Para estimular el desarrollo de competencias para mejorar la atención al ciudadano, se exaltará a los funcionarios cuya gestión involucre la atención ciudadana, con ***incentivos no pecuniarios***, consistentes en ***distinciones por su desempeño y dedicación*** en el fortalecimiento de la atención al ciudadano.

## 5.2.5. ACTIVIDADES GENERALES

- Mejoramos el reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.





- Diseñamos un reglamento interno de mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.
- Continuaremos con la publicación de informes de PQRS de identificación de oportunidades de mejora en la prestación del servicio al ciudadano.
- Identificamos, documentamos y optimizamos los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.
- Implementaremos un sistema de asignación de números consecutivos.
- Realizaremos campañas informativas (presenciales y virtuales) sobre la responsabilidad de los servidores públicos de la TTBAQ frente a los derechos de los ciudadanos.
- Optimizaremos los elementos de apoyo (formatos y formularios) en la interacción con los ciudadanos

## 5.2.6. TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Texto copiado de la Carta de trato Digno dirigida a los ciudadanos, usuarios de los trámites y servicios de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A.

### CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A.

Estimados ciudadanos,

Un saludo especial de parte de todos los servidores de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A.





Para nosotros, la transparencia, el respeto y la honestidad son los pilares fundamentales de la democracia; por ellos forjamos un equipo competente, confiable y dispuesto a cumplir con sus tareas institucionales.

Cumpliendo lo establecido en el artículo 7 numeral 5 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. expide la presente CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO, con el propósito de fortalecer la interacción de la entidad con la ciudadanía, la rendición de cuentas permanente y el compromiso de brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin discriminación alguna, garantizando:

- Conocer los derechos y deberes que tiene como usuario de los servicios de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A
- Recibir una atención con calidad, prestada por un equipo altamente preparado y comprometido.
- Recibir un trato digno y amable; que respete sus creencias, costumbres y opiniones.
- Mantener una comunicación clara con el personal que lo atiende.
- A que se le garantice un manejo confidencial de toda la información que reciba o genere la entidad durante su proceso de atención.
- Recibir toda la información necesaria sobre trámites, servicios y demás aspectos administrativos para facilitar su proceso de atención.
- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos





mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

- Formular alegatos y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Así mismo, es importante divulgar, de conformidad con lo establecido en el artículo 6º de la Ley 1437 de 2011, los deberes de los ciudadanos así:

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

### **Medios disponibles para la atención a la ciudadanía por parte de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A**

**SEDE ADMINISTRATIVA:** El punto de atención presencial de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A es la Carrera 14 No 54 – 98 Módulo C Piso 2, Soledad – Atlántico.

Ver nuestra Ubicación en el Mapa en el siguiente Link:

<http://www.ttbaq.com.co/TT/vistaseccion.php?seccion=f457c545a9ded88f18ecee47145a72c0&topmenu=Y>





**HORARIO DE ATENCIÓN:** La entidad atiende de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

**OTROS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:** Los ciudadanos también podrán realizar sus consultas a través de los siguientes canales de contacto:

**TELEFÓNICOS:** 57 5 – 3230034

**VIRTUALES:** E mail: [info@ttbaq.com.co](mailto:info@ttbaq.com.co)

Página Web: <http://www.ttbaq.com.co/>

Formulario de PQRS virtual:

<http://www.ttbaq.com.co/TT/vistaseccion.php?seccion=d645920e395fedad7bbbed0eca3fe2e0&topmenu=Y>

### 5.2.7. POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley estatutaria 1581 de 2012 y en su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. **adoptó la política institucional para el tratamiento de datos personales a finales del 2016**, la cual fue difundida a través de la página web.





A través de esta política se garantizan los derechos de privacidad e intimidad de los ciudadanos, en el tratamiento de los datos personales, y en consecuencia todas nuestras actuaciones se regirán por los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

La política de protección de datos personales se encuentra publicada en la página web de la entidad y puede ser consultada por cualquier ciudadano en un medio accesible y comprensible.

## POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LA TTBAQ

Los datos personales que el ciudadano, usuario, servidor público, proveedor o colaborador suministren a la Terminal Metropolitana de Barranquilla S.A. serán utilizados para la prestación del servicio solicitado y serán incorporados en una base de datos cuya responsabilidad y manejo está a cargo de la entidad.

Los datos personales serán administrados de forma confidencial y con la finalidad de brindar los servicios y el soporte requerido por el ciudadano, con las debidas garantías constitucionales, legales y demás normas aplicables a la protección de datos personales.

De acuerdo con la legislación vigente en materia de protección de datos, el ciudadano acepta que los datos personales aportados voluntariamente y ante la solicitud de requerimientos específicos en el momento de su registro, o cualquier otro suministrado a la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. sean incorporados a las bases de datos de la misma, para acceder a sus servicios y, que podrán ser usados por la TTBAQ para surtir determinado proceso.

Por otra parte, la información que el titular proporciona voluntariamente debe ser veraz y completa, y la misma **no se utilizará, procesará o transferirá más allá de su finalidad**. La TTBAQ **transferirá la información a un tercero únicamente si está obligada a hacerlo** por orden de autoridad administrativa o judicial.





La TTBAQ aclara que, si bien las actividades de tratamiento de la información suministrada por los titulares de los datos son realizadas de manera autónoma, éstas podrán ser desarrolladas por contratistas y/o proveedores de servicios, quienes están obligados a cumplir con las políticas de confidencialidad definidas por la entidad.

**La TTBAQ se abstiene de ceder, vender o compartir los datos de carácter personal** recolectados, sin la expresa autorización del ciudadano. Así mismo, la TTBAQ actualizará, **rectificará o eliminará los datos cuando éstos resulten inexactos, incompletos** o hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad inicial.

Se entiende por información personal aquella suministrada por el ciudadano para el registro, la cual incluye datos, tales como: nombre, identificación, edad, género, dirección, correo electrónico y teléfono. La TTBAQ no se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada del ingreso indebido de terceros a la base de datos, tales como delitos informáticos o sustracción de bienes o manipulación no autorizada de información.

Igualmente, la TTBAQ garantiza la disponibilidad de los servicios en línea que logren ese nivel en el proceso de racionalización de trámite y servicios y de la información que los ciudadanos requieran en determinado momento, siempre que no sea clasificada ni reservada y que no medie fuerza mayor o caso fortuito en la disponibilidad de la información. Tampoco incurrirá en responsabilidad con el ciudadano o terceros, cuando su sitio web no se encuentre disponible.

La TTBAQ **no responderá en ningún caso y bajo ninguna circunstancia, por los ataques o incidentes contra la seguridad de su sitio web** o contra sus sistemas de información; o por cualquier exposición o acceso no autorizado, fraudulento o ilícito a su sitio web y que afecten la confidencialidad, integridad o autenticidad de la información publicada o asociada con los contenidos y servicios que se ofrecen en él.

La TTBAQ ha adoptado medidas de seguridad de protección de los datos personales legalmente requeridos para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos facilitados. La entidad podrá utilizar cookies durante





la prestación de servicios en su sitio web.

Garantizamos los derechos de privacidad e intimidad de los ciudadanos, en el tratamiento de los datos personales, y en consecuencia todas nuestras actuaciones se regirán por los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad, so pena de aquella información considerada no reservada como la sujetas a sanciones, juicios de responsabilidad fiscal.

#### 5.2.8. Medidas para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

#### 5.2.9. Sistema de registro y radicado único de comunicaciones

A través del proceso de gestión documental la entidad aplica el procedimiento GDC-P-001 que establece la directrices y criterios para la debida administración de la correspondencia, con la recepción, radicación y registro de las comunicaciones recibidas o producidas en la entidad. Este procedimiento facilita el control y seguimiento de los documentos.

#### 5.2.10. Sistema web recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias

La entidad cuenta con un formulario electrónico para recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias en la página web [www. http://www.ttbaq.com.co](http://www.ttbaq.com.co) en lugar visible (banner principal)

#### 5.2.11. Sistema de registro de pqrs.

La entidad cuenta con un registro ordenado de Peticiones, Quejas y Reclamos que permite consultar los requerimientos y sus estados, así como la identificación de duplicidad de peticiones o peticionarios.

El sistema de registro de PQRS fue intervenido y mejorado en el marco de la actualización del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014 y cuenta con





los atributos de información de recepción, gestión, seguimiento y respuestas a los requerimientos ciudadanos.

### 5.2.12. Programa de gestión documental para seguimiento a la respuesta oportuna de los requerimientos

De acuerdo con lo estipulado en la Ley 594 del 2000, la entidad cuenta con una base de datos de las imágenes digitalizadas con tres (3) campos de **indexación, búsqueda y rastreo**, con el fin de establecer un orden lógico de las imágenes, poder identificar digitalmente las imágenes y poder acceder a ellas con mayor eficiencia y eficacia.

Es importante señalar que la entidad cuenta con la organización de archivos y la tabla de retención documental, así como el software para administración de los registros.

### 5.2.13. Mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

El proceso de Atención al Ciudadano cuenta con formatos, protocolos, sistemas de información y procedimientos para el cabal cumplimiento de sus competencias.

Como mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de solicitudes ciudadanas, el proceso cuenta con un formulario inteligente denominado "trazabilidad de PQRS" que cuenta con los siguientes atributos:

- Fecha de radicación de la PQR
- No de Radicado
- Datos del ciudadano (Identificación, dirección de correspondencias, dirección de correo electrónico, teléfono fijo de contacto, teléfono móvil de contacto)
- Medio en el cual desea recibir notificaciones
- Datos del denunciado
- Motivo de la PQR
- Proceso competente para la atención de la PQR
- Fecha de traslado
- Fecha esperada de respuestas (Ley 1437 de 2011)
- Fecha real de respuesta





- Funcionario responsable
- Observaciones

#### 5.2.14. Registro públicos sobre derecho de petición

De acuerdo con la Circular Externa No 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial, **publicamos en nuestra página web de forma semestral** el registro organizado de los derechos de petición con su respectiva trazabilidad.

#### 5.2.15. Informes de vigilancia a la atención de PQRS

La oficina de Control Interno rinde a la Gerencia de la TTBAQ los informes semestrales de vigilancia a la atención con las normas y procedimientos establecidos para la atención a los derechos de petición.

#### 5.2.16. Veedurías ciudadanas

##### 5.2.16.1. Registro

La entidad dispone de un registro sistemático para la tabulación de las observaciones presentadas por las Veedurías Ciudadanas

##### 5.2.16.2. Evaluación

La entidad evalúa los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.





### 5.3. PLAN DE ACCIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO

No	Controles	Responsables	Periodicidad	Indicador
1	Fortalecimiento de canales de atención	Oficina de sistemas, área de comunicaciones (Todas los procesos comprometidos con suministro de información)	Marzo de 2019	<u>Indicador de Gestión</u> # canales nuevos aperturados y en funcionamiento / # canales proyectados para apertura
2	Rediseñar y habilitar el formulario de PQRS del Portal Institucional	Oficina de sistemas	Febrero de 2019	<u>Indicador de Cumplimiento</u> Formulario electrónico de PQRS rediseñado y habilitado
3	Operación de la oficina de atención al ciudadano	Gerente, Subdirector Administrativo y Financiero	Segundo Semestre de 2019	<u>Indicador de Cumplimiento</u> Oficina de Atención al Ciudadano en Operación
4	Implementación de programa o aplicación de homogenización de la información de PQRS	Gerente, Subdirector Administrativo y Financiero y Oficina de sistemas	Segundo Semestre de 2019	<u>Indicador de Cumplimiento</u> Programa o aplicación en operación
5	Disponer de un registro público trimestral sobre los derechos de petición	Secretario General	Trimestral	<u>Indicador de Gestión</u> # de informes sobre derechos de petición / # trimestres año (4)
6	Elaborar semestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos	Jefe de Control Interno	Semestral	<u>Indicador de Gestión</u> # de informes sobre PQRS / # semestres año (2)





7	Responder oportunamente las peticiones	Secretario General	Permanente	<u>Indicador de Gestión</u> # de peticiones contestadas oportunamente / # peticiones contestadas
---	--	--------------------	------------	---



# MONITOREO, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO





## 6. MONITOREO, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.

Como mecanismo asertivo para la consolidación y evaluación de la Estrategia Anual de Lucha Contra la Corrupción 2019 de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla, los responsables de procesos con tareas asignadas en el presente plan, con sus respectivos equipos de trabajo serán los encargados de la ejecución y Monitoreo del cumplimiento de los objetivos, acciones y metas propuestas.

Asimismo, de acuerdo en lo previsto en el Modelo de Líneas de Defensa, la Jefatura de Planeación y Presupuesto (Segunda línea), coadyuvará con el monitoreo cuatrimestral.

El seguimiento y pronunciamiento oficial sobre los avances de la Estrategia están a cargo de la **Oficina de Control Interno**, la cual deberá publicar con carácter cuatrimestral, en los cortes de: **30 de Abril, 31 de Agosto y 30 de Diciembre** de la presente anualidad, dentro de los 10 días hábiles siguientes a éstos, los informes de avance en la página web institucional de la entidad para el conocimiento del ciudadano y lo de su competencia en materia de control social.

Las herramientas habilitadas para el monitoreo y el seguimiento son los tableros de control del Plan Anticorrupción dispuesto para cada proceso y la matriz de evaluación integral del PAAC diseñada para el seguimiento de Control Interno.





## 7. ANEXOS

### 7.1. MATRIZ MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Contiene:

- Matriz Identificación del riesgo
- Matriz Descripción del riesgo
- Matriz Probabilidad
- Matriz Determinación del Impacto
- Matriz Mapa de calor
- Matriz Diseño de controles
- Matriz Análisis de controles
- Matriz Construcción de indicadores





## 8. MARCO LEGAL

### ANTICORRUPCIÓN

- **Ley 1474 de 2011**, por medio de 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.
- **Decreto 124 de 2016**, nueva guía metodológica para la formulación de los planes anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- **Decreto 2641 de 2012**, Antigua guía Metodológica para la formulación de los Planes Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- **Ley 190 de 1995**, por medio de la cual se dictan las normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- **Decreto 1499 de 2017**, por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG para entidades públicas del orden territorial

### ANTITRÁMITES

- **Constitución Política de 1991**, Establecimiento del principio de la buena fe, la no exigencia de requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho, los principios de la función administrativa, de la actividad económica y la iniciativa privada.
- **Decreto Ley 019 de 2012**, Supresión o reformas a regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios en la Administración Pública.





- **Decreto 4669 de 2005**, Fijación del procedimiento para aprobación de nuevos trámites, crea el Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites (GRAT), como instancia consultiva del Gobierno Nacional en la materia y establece sus funciones.
- **Ley 962 de 2005**, Se dictan 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.

## RENDICIÓN DE CUENTAS

- **Documento CONPES 3654 de 2010**, Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos
- **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 943 de 2014**, Actualización del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014.

## ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

- **Ley 1474 de 2001**, 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 1437 de 2011**, Expedición del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Documento CONPES 3649 de 2010**, Política Nacional de Servicio al Ciudadano.





- **Documento CONPES 3654 de 2010**, Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.
- **Documentos CONPES 3785 de 2013**, Eficiencia Administrativa y Servicio al Ciudadano.

## **TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

- **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.
- **Decreto 103 de 2015**, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- **Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de las TIC**, regulación de información que debe publicarse en las páginas web.





## 9. BIBLIOGRAFÍA

Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2. Función Pública. (2015). Disponible en, <http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/616038/Estrategias+para+a+anticorrupti%C3%B3n+del+Plan+Anticorrupti%C3%B3n+y+de+atenci%C3%B3n+al+ciudadano.pdf/7ea56bcc-82b1-49eb-b71a-8215964d32cc>

Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital - Versión 4 – Función Pública (2018). Disponible en <http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Gu%C3%ADa+para+la+Administraci%C3%B3n+de+los+Riesgos+de+Gesti%C3%B3n%2C+Corrupti%C3%B3n+y+Seguridad+Digital+y+el+Dise%C3%B1o+de+Controles+en+Entidades+P%C3%ABlicas+-+Agosto+de+2018.pdf/68d324dd-55c5-11e0-9f37-2e5516b48a87?download=true>

Código de Integridad y Caja de Herramientas para su implementación. Función Pública (2018). Disponible en, <http://www.funcionpublica.gov.co/en/web/eva/codigo-integridad>

Código de Integridad - Antecedentes, construcción y propuestas para su implementación. Función Pública (2018). Disponible en, [http://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587425/34877072/2017-03-15\\_Estrategias\\_Codigo\\_Integridad.pdf/d56d5eec-597e-cafa-0c70-b8124126182c](http://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587425/34877072/2017-03-15_Estrategias_Codigo_Integridad.pdf/d56d5eec-597e-cafa-0c70-b8124126182c)

Guía para la racionalización de trámites. Función Pública (2015). Disponible en, [http://estrategia.gobiernoonlinea.gov.co/623/articles-8240\\_Guia\\_Racionalizacion.pdf](http://estrategia.gobiernoonlinea.gov.co/623/articles-8240_Guia_Racionalizacion.pdf)

Guía metodológica para la racionalización de trámites, versión 1. Función Pública (2017). Disponible en, <http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/2017-12->





[04 Guia metodologica racionalizacion tramites ajuste.pdf/b00c472f-8872-4553-bfce-6c8f97403054](http://www.terminalmetropolitana.com.co/04_Guia_metodologica_racionalizacion_tramites_ajuste.pdf/b00c472f-8872-4553-bfce-6c8f97403054)

Documento Conpes 167. Estrategia Nacional de Lucha Contra la Corrupción. Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República (2016). Disponible en,  
[http://www.anticorrupcion.gov.co/SiteAssets/Paginas/Publicaciones/Conpes\\_167.pdf](http://www.anticorrupcion.gov.co/SiteAssets/Paginas/Publicaciones/Conpes_167.pdf)

Guía de Auditoría para Entidades Públicas - Versión 3. Función Pública (2018). Disponible en,  
<http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Gu%C3%ADa+de+Auditor%C3%ADa+para+Entidades+P%C3%ABlicas+-+Versi%C3%B3n+3+-+Mayo+2018.pdf/44d508d1-0026-56ac-98da-36e43d37e9f5?download=true>

Guía rol de las unidades u oficinas de control interno, auditoría interna o quien haga sus veces. Función Pública (2018). Disponible en,  
<http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Gu%C3%ADa+ro+l+de+las+unidades+u+oficinas+de+control+interno%2C+auditor%C3%ADa+interna+o+quien+haga+sus+veces+-+Diciembre+de+2018.pdf/8d82ac25-6e28-496f-cac8-f8bea6278f13?t=1545071699072&download=true>

Manual Operativo Sistema de Gestión - Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG - Versión 2. Función Pública (2018). Disponible en,,  
<http://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Manual+Operativo+MIPG.pdf/ce5461b4-97b7-be3b-b243-781bbd1575f3>

Manual Único de Rendición de Cuentas Versión 2. Departamento Nacional de Planeación DNP (2017). Disponible en,  
[https://www.urnadecristal.gov.co/sites/default/files/03-09-2017\\_MURC\\_Version2.pdf](https://www.urnadecristal.gov.co/sites/default/files/03-09-2017_MURC_Version2.pdf)





Guía de Transparencia Activa. Procuraduría General de la Nación (2015).

Disponible en,

[https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/Cartilla%20ABC%20Transparencia%20activa%20Procuradur%C3%ADa\(3\).pdf](https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/Cartilla%20ABC%20Transparencia%20activa%20Procuradur%C3%ADa(3).pdf)

ABC de la Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública, Presidencia de la República (2015). Disponible en,

<http://www.anticorrupcion.gov.co/PublishingImages/Paginas/Publicaciones/ABC.pdf>

Documento Conpes 3785, Política Nacional de eficiencia administrativa al Servicio del Ciudadano (2013). Disponible en,

<https://www.serviciocivil.gov.co/portal/transparencia/marco-legal/normatividad/conpes-3785-de-2013>

