# Estrategia de lucha contra la CORRUPCIÓN y de mejoramiento de la atención al CIUDADANO 2020

**TERMINAL METROPOLITANA**
de Transportes de Barranquilla S.A.

*VOY SEGURO, USO LA TERMINAL*

# Contenido

Presentación ..... 3
Componentes del Plan Anticorrupción 2020 ..... 5
Objetivos del Plan ..... 5
Compromisos institucionales ..... 6
Conceptualización del PAAC 2020 ..... 10
Metas del PAAC 2020 ..... 10
Integralidad del PAAC ..... 11
Línea base de referencia para formulación del PAAC ..... 15
Desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 ..... 21
1. PRIMER COMPONENTE GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN. ..... 22
1.1. Resultados de la gestión de los riesgos de corrupción ..... 25
1.2. Síntesis de la administración de los riesgos ..... 28
2. SEGUNDO COMPONENTE: MODERNIZACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS. ..... 33
2.1. Oferta de Trámites ..... 35
2.2. Consulta pública y participación ciudadana para mejoramiento y optimización de los trámites ..... 36
2.3. Plan de acción componente modernización de trámites y servicios. ..... 37
3. TERCER COMPONENTE: INNOVACIÓN EN EL SERVICIO AL CIUDADANO .....
3.1. Compromisos para fortalecimiento del servicio al ciudadano ..... 41
3.2. Plan de acción componente innovación en el servicio al ciudadano ..... 42
4. CUARTO COMPONENTE: CONTROL SOCIAL Y TRANSPARENCIA ..... 44
4.1. Compromisos para fortalecimiento de la Transparencia Institucional y el fomento del Control Social ..... 47
4.2. Información que divulgamos proactivamente ..... 49
Instrumentos de gestión de la información ..... 52
4.3. Plan de acción componente control social y transparencia ..... 53

5. QUINTO COMPONENTE: FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS E INTEGRIDAD..... **¡Error! Marcador no definido.**
5.1. Fortalecimiento de competencias para desarrollo de la estrategia anticorrupción..... 57
5.2. Gestión de la integridad y la legalidad..... 57
5.3. Adopción e implementación del Código de Integridad. ..... 59
5.4. Compromisos institucionales para la integridad ..... 61
5.5. Plan de acción del componente fortalecimiento de competencias e integridad..... 62
..... 64
6. SEXTO COMPONENTE: MONITOREO, SEGUIMIENTO Y MEJORA..... 64
7. ANEXOS..... 67
7.1. MATRIZ MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN ..... 67
8. Bibliografía..... 68

# Presentación

De acuerdo con nuestra promesa de valor de coadyuvar al desarrollo de la ciudad de Barranquilla y de su área metropolitana, a través de la ejecución del programa de gobierno 2020-2023 "Barranquilla imparable", mediante el cumplimiento de las metas y objetivos asociados con la prestación del servicio público de transporte terrestre de pasajeros por carretera; estamos comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes, con el crecimiento de nuestros funcionarios, trabajadores y colaboradores, con la consolidación de la Terminal metropolitana de transportes de Barranquilla como una organización eficiente, abierta, amable, dinámica y moderna. Presentamos a la comunidad, nuestra Estrategia de **Lucha Contra la Corrupción y de mejoramiento de la Atención al Ciudadano para a vigencia 2020**, construida como un instrumento de protección de los intereses y del erario público, que privilegia las expectativas de nuestros usuarios, promueve la cercanía al ciudadano mediante la accesibilidad a nuestros servicios e información, la simplicidad y celeridad en nuestros trámites y la transparencia en las actividades.

Gracias a los avances logrados en los últimos años por el desarrollo de las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano "PAAC" , llegamos al 2020 fortalecidos, con una cultura sólida en la vocación de servir y de proteger los recursos públicos; hoy contamos con una entidad más moderna, organizada y en proceso constante de innovación, caracterizada por la seguridad jurídica, financiera, administrativa y operativa, y por sostener altos indicadores de transparencia, de calidad y de satisfacción de nuestros usuarios.

El Plan Anticorrupción y de Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano del 2020, incorpora iniciativas para (i) continuar previniendo y controlando los riesgos de corrupción, para (ii) optimizar los instrumentos y procedimientos utilizados en la oferta de trámites y servicios, para (iii) mantener la cultura de transparencia y (iv) rendición de cuentas como un proceso permanente en toda la organización, y para (v) fortalecer, innovar y modernizar nuestros recursos, canales y el modelo de gestión, en torno al servicio al ciudadano; asimismo, busca fortalecer las competencias laborales de nuestros funcionarios fortaleciendo la ética y la integridad, a través de procesos de sensibilización institucional y en el ser.

# Componentes del Plan Anticorrupción 2020

# Objetivos del Plan

1. Fortalecer los mecanismos para prevenir y controlar posibles situaciones generadoras de corrupción, o que afecten la integridad y el logro de los objetivos institucionales, o que sean contraria a las normas y la ética pública.

2. Entregar a los usuarios y empresas transportadoras, mecanismos de acceso e interacción a nuestra oferta de trámites y servicios, de manera ágil, segura, diligente, amigable y clara, asegurando la satisfacción en la gestión de sus solicitudes.

3 Garantizar el control social y ciudadano para la evaluación y monitoreo sobre nuestra gestión, para ello les entregamos información actualizada, clara, oportuna, completa, accesible y veraz, sobre nuestra gestión, resultados, inversiones y administración de los recursos públicos.

4 Aumentar la integridad y la ética pública – privada en la gestión institucional, a partir de buenas prácticas, del fortalecimiento de las competencias laborales, y de la aplicación de mecanismos de lucha contra la corrupción.

5 Asegurar la satisfacción y un trato digno al ciudadano mediante la innovación de los canales y sistemas de atención y el entrenamiento constante de nuestro talento humano, que faciliten la eficiencia administrativa, la reducción de costos de operación e impacten positivamente en la calidad de vida de los usuarios de la Terminal.

## Compromisos institucionales

"Desde la Gerencia no ahorramos esfuerzos para mejorar y fortalecer la capacidad y organización de la Terminal metropolitana de transportes de Barranquilla organizacional con el propósito de brindar una atención integral a las necesidades de transporte terrestre de los atlanticenses, turistas y usuarios de la Terminal, por lo que **me comprometo** a promover la integridad en nuestros servidores, el uso responsable de los recursos públicos y el cumplimiento de nuestros Planes, Programas y Estrategias, para consolidarnos como una entidad eficiente y cercana al ciudadano."

ESTELIO AMOR DAZA
Gerente

ELEYDA ROYET
Jefe Planeación y Presupuesto

"La inversión adecuada de los recursos públicos exige una oportuna y asertiva planificación del presupuesto y de todas las estrategias, planes y programas que deben realizarse. Desde la oficina de Planeación y Presupuesto **me comprometo** a promover el cumplimiento del presente Plan de lucha Contra la Corrupción 2020 entre mis compañeros de trabajo, a gestionar los recursos financieros que se requieran, a difundirlo en nuestra página web institucional, y a hacerle seguimiento permanente para garantizar un servicio de transporte de pasajeros por carretera alineado con los postulados del Plan de Desarrollo Distrital: "Barranquilla Imparable".

"La modernización, simplicidad, celeridad y la buena gerencia, constituyen elementos esenciales para la eficiencia administrativa y la lucha contra la corrupción. Desde la subgerencia administrativa y financiera, **me comprometo** a propiciar los espacios para prevenir riesgos de corrupción, para racionalizar trámites y servicios, promover la transparencia y la rendición de cuentas permanente a la sociedad en general y, a nuestros clientes y usuarios en particular, bajo estándares de calidad, promoviendo la cultura de hacer las cosas bien, de la innovación, y del uso de las tecnologías de la información".

DEWIS SILVA
Subgerente Adm. y Financiero

La transparencia e idoneidad en la contratación pública y la seguridad jurídica en la gestión pública son pilares esenciales para el buen gobierno, la lucha contra la corrupción y el fortalecimiento de la confianza ciudadana. Desde la Secretaria General **me comprometo** a ejercer con suficiencia, amplitud y oportunidad las actuaciones en los procesos contractuales, en los procesos judiciales y administrativos que involucran a la Terminal y, a brindar soporte jurídico a las áreas que lo requieran para garantizar el logro de nuestro objeto misional. "En la terminal soy legal"

Las acciones de control interno ayudan al mejoramiento de las organizaciones, siempre que sean objetivas, oportunas, suficientes y proactivas. Desde la oficina de Control Interno **me comprometo** a promover la cultura del autocontrol que facilite el cumplimiento de nuestros planes, programas y actividades oficiales, a brindar apoyo a la Alta Dirección, a los funcionarios y trabajadores de la Terminal mediante la concertación de acciones de mejora y de control al interior de la entidad que subsanen y corrijan las debilidades detectadas en las auditorías internas y externas y en los monitoreos que se hagan; y en especial, me comprometo a hacer seguimiento a las tareas establecidas en este Plan para garantizar la continuidad de las estrategias que han sido exitosas en esta entidad.

La integridad, idoneidad, el fortalecimiento de competencias y el compromiso de los servidores, son aspectos esenciales para lograr las metas de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla. Lo más importante de una organización son sus empleados, por ello formulamos y desarrollamos Planes y Programas que los involucran y los motivan con la causa común de consolidarnos como la mejor terminal de transportes de la región. Desde la oficina de Talento Humano **Me comprometo** a diseñar y ejecutar estrategias y planes que respondan a las necesidades de los funcionarios, de sus familias y de la Terminal, promoviendo mejores condiciones para "el ser" que garanticen "el hacer" oportuno y adecuado. en la Terminal estamos comprometidos con nuestros valores corporativos: honestidad, compromiso, diligencia, trabajo en equipo, respeto, justicia y solidaridad.

MARELBIS GOENAGA
Jefe de Talento Humano

MARLY MUÑOZ
Atención al Ciudadano

Para los funcionarios, trabajadores y colaboradores de la Terminal metropolitana de transportes de Barranquilla, el ciudadano es lo más importante, por eso hemos diseñado herramientas que buscan dignificarlo, respetar y promover sus derechos, nos capacitamos en atención y servicio al ciudadano para brindar un trato amable, respetuoso, equitativo, diligente y eficiente. Este año seguiremos consolidando nuestro sistema integral de atención al ciudadano, con la puesta en marcha de una oficina especializada para su atención y del sistema de gestión de las "PQRD". **Me comprometo** a seguir haciendo de cada interacción con el ciudadano, una agradable y cálida experiencia que impacte positivamente en su calidad de vida y le apunte a satisfacer sus necesidades o expectativas.

# Conceptualización del PAAC 2020

De conformidad con lo establecido en el Estatuto Anticorrupción -Ley 1474 de 2011- en su artículo 73, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. formula el presente Plan Anticorrupción y de Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano 2020, como un instrumento para prevenir situaciones de corrupción que pudieran presentarse en su interior; del mismo modo, programamos un conjunto de medidas para fortalecer las relaciones con la ciudadanía, a través de un trato digno, de la transparencia, la rendición de cuentas, la optimización de la oferta institucional de trámites y servicios, y la honestidad e integridad en las ejecutorías de la Terminal.

# Metas del PAAC 2020

Al finalizar la vigencia 2020, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. se propone alcanzar las siguientes **metas anticorrupción**:

- **Cero investigaciones** y/o sanciones penales, fiscales y disciplinarias por hechos de corrupción o irregularidades administrativas.

- **Conservar** un indicador satisfactorio en Transparencia y de acceso a la información pública en los resultados de monitoreo de la Procuraduría, Secretaría de Transparencia y la Contraloría departamental del Atlántico, en el índice de desempeño integral -IDI- de la Función Pública, Índice de Transparencia -ITA- de la Procuraduría General de la Nación, con resultados **superiores al 80%.**

- **Optimizar nuestra oferta de trámites y servicios**, de acuerdo con las recomendaciones ciudadanas, la analítica institucional, ideación y/o experimentación, en el marco de la Innovación y conocimiento, la automatización de procesos y la modernización institucional.

- Alcanzar **altos estándares de satisfacción de la ciudadanía**, con resultados de evaluación de satisfacción y percepción de nuestros usuarios sobre los servicios de la Terminal, **superiores a 4/5.**

- **Implementar la oficina de atención al ciudadano y ventanilla única** de la Terminal de Transporte, con un sistema de gestión documental para trámite, monitoreo y homogenización de las solicitudes.

- **Fortalecer la integridad y probidad** en las actuaciones de la Terminal, a partir de la interiorización de valores corporativos por medio de procesos de sensibilización y capacitación del talento humano.

- **Reducir el reboleo y cualquier molestia** que interfiera en entre el usuario y el servicio de transporte terrestre de carretera.

- **Recobrar la certificación de calidad**, cumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001 - 2015, para el fortalecimiento de la confianza y fidelización de nuestros usuarios.

# Integralidad del PAAC

Con el propósito de asegurar el cumplimiento de este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, nos comprometemos a utilizar y realizar los siguientes instrumentos y actividades:

**Procesos de formación y sensibilización** que fortalezcan las competencias de los servidores asegurando la apropiación de las tareas y objetivos de la estrategia anticorrupción, en temas relacionadas con Riesgos, integridad y ética pública, Rendición de cuentas y Transparencia, Racionalización de trámites y eficiencia administrativa, Aptitud en el servicio y Mejoramiento de la atención al ciudadano.

**Instrumentalización de la estrategia** a través de herramientas de gestión, monitoreo y evaluación basadas en tecnologías de la información, para facilitar resultados que reflejen los avances y logros alcanzados en cada componente del Plan Anticorrupción.

**Articulación estratégica** de este Plan anticorrupción con los programas, iniciativas, lineamientos, políticas y demás elementos estratégicos de la entidad; así como con los propósitos de la alta dirección.

**Interiorización y funcionalidad**. Disponemos de normativa y regulaciones internas que garantizan la obligación de cumplir con la estrategia anual anticorrupción, a través de actos administrativos, circulares, procedimientos y otros.

**Innovación y gestión del conocimiento.** Incorporamos ideas novedosas en la ejecución de la estrategia anticorrupción para atender las necesidades, sugerencias, inquietudes y reflexiones de los servidores y trabajadores de la entidad.

**Monitoreo y seguimiento.** Aseguramos la ejecución de las tareas y los objetivos, a través de una **Herramienta de monitoreo y seguimiento**, que genere alertas tempranas y facilite la toma de decisiones oportunas; así como la medición del avance del PAAC.

# Marco legal y estratégico del PAAC

Para la formulación del PAAC 2020 de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., aplicamos el siguiente marco legal y estratégico:

| COMPONENTE | LEYES | DECRETOS | CONPES | RESOL. | OTRO | GUÍA |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **TODOS** | Ley 1474 de 2011 | Decreto 124 de 2016 Decreto 1499 de 2017 | | | | Estrategias para la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2 (2016) DAFP y DNP<br>Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión Versión 2 (2018) Función Pública |
| **Gestión de Riesgos de Corrupción** | | Decreto 124 de 2016 | | | Iso 37001 | Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles versión 4 (2018) Función Pública |
| **Racionalización de trámites** | Ley 962 de 2015 | Decreto 019 de 2012, | | | Directiva 07 de 2019 | Guía para la racionalización de |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Decreto 2106 de 2019 | | | | trámites Versión 2 (2017) Función Pública |
| Rendición de Cuentas | Ley 489 de 1998.<br>Ley 1757 de 2015 | | Conpes 3654 de 2010 | | | Manual Único de Rendición de Cuentas versión 2 (2019) Función Pública |
| Atención al Ciudadano | Leyes 1755 y 1757 de 2015 | Decreto 2629 de 2009 | Conpes 36449 de 2010<br>Conpes 3785 de 2013 | | Iso 9001:2015 | ABC del Servicio al Ciudadano (2015) Programa Nacional de Servicio al Ciudadano DNP |
| Transparencia y Acceso a la Información Pública | Ley 1712 de 2014 | Decreto 103 de 2015 | | Res. 3654 de 2015 Min Tic | | Guía de transparencia activa y Guía de transparencia pasiva y ABC de la Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública (2015) PGN.<br>Guía de instrumentos de gestión de información pública (2015) PRESIDENCIA, DAFP, DNP, MINTIC, AGN) y Unión Europea. |

# Línea base de referencia para formulación del "PAAC" 2020.

Para la formulación del Plan Anticorrupción 2020, se elaboró un informe técnico integral y ejecutivo, sobre la situación institucional en relación con los cinco componentes que lo integran, con el fin de identificar las fortalezas, oportunidades de mejoras y el grado de cumplimiento de cada uno de ellos, estableciendo una la línea base o punto de partida para las actividades que deben desarrollarse y priorizarse en la presente vigencia.

De acuerdo con ese diagnóstico, y teniendo en cuenta la analítica institucional y los informes de seguimiento por parte de la oficina de control interno, se obtuvieron entre otros, los siguientes resultados (se describen los más relevantes):

## Contexto estratégico

**FORTALEZAS:**

- ✔ La Terminal realizó y publicó en término su PAAC 2019 en su página web.
- ✔ La Terminal definió y publicó su política institucional de administración del riesgo de conformidad con lo establecido por el DAFP, en la guía metodológica versión 4.
- ✔ El Plan Anticorrupción desarrolló los 5 componentes esenciales establecidos en la guía metodológica para su formulación.
- ✔ Se desarrollaron procesos de capacitación para el fortalecimiento de competencias laborales en relación con el Plan Anticorrupción.
- ✔ Se incorporó en su Plan de acción anticorrupción tareas por procesos.
- ✔ Se identifica el compromiso de la alta dirección en la ejecución del PAAC 2019.
- ✔ El PAAC incluyó el sistema de líneas de defensa para la consecución de sus objetivos.

# Gestión de Riesgos de Corrupción

## FORTALEZAS:

- ✔ La Terminal formuló su mapa de riesgos de corrupción atendiendo los lineamientos expresados en la guía nacional para gestión de riesgos y de su política institucional de administración del riesgo.
- ✔ El mapa de riesgos de corrupción se gestionó en el Modelo de operación por procesos, gestionando diez (10) procesos institucionales
- ✔ La entidad identificó cincuenta (50) riesgos de corrupción y proyectó controlarlos a través de controles preventivos y correctivos.

## OPORTUNIDADES DE MEJORA:

- ✓ Promover mayor compromiso por parte de los líderes de procesos en la observancia de los controles y cumplimiento de tareas específicas establecidas para el control de los riesgos.

## RECOMENDACIONES:

- ✓ Priorizar la gestión de los riesgos de corrupción y los controles sobre los de mayor impacto en la organización, sin excluir controles sobre los riesgos ya controlados por la organización.

# Modernización de Trámites y Servicios

## FORTALEZAS:

- ✔ La Terminal publicó su Plan para la racionalización y optimización de trámites y procedimientos administrativos.
- ✔ La entidad cuenta con su inventario de trámites optimizado y publicado en su sitio web, en el siguiente enlace web: https://www.ttbaq.com.co/tramites-y-servicios/
- ✔ La relación de la oferta de trámites y servicios contempla la descripción del trámite, los costos asociados, el canal de solicitud, los mecanismos para la retroalimentación de la solicitud, el tiempo de gestión, el procedimiento, requisitos y el marco legal que sustenta el trámite.

## OPORTUNIDADES DE MEJORA:

- ✓ Contactar al Departamento Administrativo de la Función Pública "DAFP" para completar la publicación sobre los trámites y servicios en el portal del Sistema Único de Información de Trámites "SUIT", y en el Portal del gobierno colombiano gov.co.

## RECOMENDACIONES:

- ✓ Desarrollar ejercicios de democracia participativa y consulta pública, que involucren a los usuarios y empresas transportadoras, para analizar y gestionar recomendaciones en torno a la gestión de la oferta de trámites y servicios.

# Innovación en el Servicio al Ciudadano

## FORTALEZAS:

- ✔ La gestión de los recursos financieros 2019 priorizó sufragar los gastos de iniciativas para el mejoramiento del servicio al ciudadano.
- ✔ Se inició la adecuación del punto de atención al ciudadano que operará como ventanilla única.
- ✔ Prontamente se contará en el punto de atención al ciudadano, con un sistema de gestión documental para la recepción, gestión y monitoreo de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos.

## OPORTUNIDADES DE MEJORA:

- ✓ Los programas de capacitación deben incluir fortalecimiento de competencias laborales **para la atención integral de usuarios**, por parte de todos los funcionarios de la Terminal, no solo los del área específica de atención.
- ✓ Dentro de los programas de capacitación se deben incluir temas relacionados con la atención de personas en condición de discapacidad y vulnerabilidad, y lenguaje inclusivo

## RECOMENDACIONES:

- ✓ El punto de atención al ciudadano no debe limitarse exclusivamente a la gestión de correspondencias y PQRS, sino que debe aplicar los lineamientos del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

# Control Social y Transparencia

## FORTALEZAS:

- ✓ La Terminal rediseñó su portal institucional para brindar una interfaz más agradable a los visitantes de los servicios web.
- ✓ La alta dirección de la Terminal y sus funcionarios reconocen la importancia de promover el acceso a la información pública.
- ✓ La Terminal cuenta con una política institucional para asegurar y monitorear el cumplimiento de la transparencia institucional.

## OPORTUNIDADES DE MEJORA:

- ✓ Se deben promover acciones para mejorar los indicadores de transparencia institucional, publicando proactivamente la información contractual, presupuestal, de planeación y evaluación a la gestión, y de interés general.

## RECOMENDACIONES:

- ✓ Fortalecer, a través de procesos de sensibilización institucional, el compromiso de los funcionarios, para la disposición oportuna de la información mínima obligatoria que deben publicar y/o actualizar, de acuerdo con la Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública.

# Fortalecimiento de competencias e integridad

## FORTALEZAS:

- ✓ La Terminal incluyó dentro de sus procesos de formación de 2019, temáticas relacionadas con la gestión de riesgos de corrupción y formulación y desarrollo de estrategia de lucha contra la corrupción.

## OPORTUNIDADES DE MEJORA:

- ✓ Implementar la caja de herramientas para interiorización y adopción de los valores corporativos expresados en el Código de Integridad del Servidor Público
- ✓ Desarrollar actividades de capacitación sobre la ética, la integridad y otros valores y principios rectores de la gestión pública.

## RECOMENDACIONES:

- ✓ Incorporar en el Plan Institucional de Capacitaciones 2020, temáticas relacionadas con los componentes del plan anticorrupción, en especial: servicio al ciudadano, publicidad en la contratación, Secop II y transparencia.

# Monitoreo, seguimiento y mejora

**FORTALEZAS:**

- ✓ Control Interno formuló los informes de seguimiento a los avances de la Estrategia Anual de Lucha contra la Corrupción con carácter trimestral, haciendo un análisis sobre la evolución del PAAC y sobre la implementación de los controles para la gestión de los riesgos de corrupción.

**OPORTUNIDADES DE MEJORA:**

- ✓ Fortalecer los procesos de monitoreo por parte de planeación y presupuesto, de complemento a la labor de evaluación de control interno, asegurando la evaluación del PAAC y la consecución de los objetivos proyectados.

## Desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020

# PRIMER COMPONENTE

# Gestión de Riesgos de Corrupción

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

Este componente le permite a la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos, a partir de la determinación de los riesgos de actos de corrupción, de sus causas y consecuencias, y del diseño de medidas orientadas a controlarlos.

De conformidad con la política de administración del riesgo de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., para la formulación del mapa de riesgos de corrupción se siguió la siguiente metodología paso a paso:

**Paso 1: análisis del contexto estratégico de la entidad:** misión, visión, políticas, plan estratégico, lineamientos institucionales.

**Paso 2: Análisis del Modelo de Operación por Proceso:** características de los procesos, objetivos, actividades asociadas según ciclo PHVA, planes, proyectos y programas asociados.

**Paso 3: Identificación** y descripción de los riesgos de corrupción.

**Paso 4:** Establecimiento de **causas** generadoras o posibilitadoras de los riesgos

**Paso 5:** Identificación de **consecuencias** por materialización de los riesgos

**Paso 6:** Análisis y **calificación de los riesgos**

**Paso 7:** Establecimiento de la **probabilidad** (factibilidad o frecuencia) de materialización del riesgo

**Paso 8:** Determinación del **impacto** de materialización del riesgo

**Paso 9:** Identificación de la **zona del riesgo** (Baja, Moderada, Alta, Extrema)

**Paso 10:** Tratamiento del riesgo: evitar, reducir, compartir

**Paso 11:** Definición de las acciones de control dirigidas a **impedir, reducir o mitigar** la ocurrencia del riesgo de corrupción

**Paso 12:** Definición del tipo de control (preventivo, correctivo)

**Paso 13:** Asignación de roles a responsable de ejecución del control

**Paso 14:** Determinación del término o período de ejecución de la acción del control

**Paso 15:** Tratamiento del riesgo: evitar, reducir, compartir

**Paso 16:** Establecimiento del propósito del control (objetivos)

**Paso 17:** Tratamiento a las desviaciones del control.

**Paso 18:** Identificación del registro o evidencia que queda de la ejecución del control para poder verificarla.

**Paso 19:** Análisis sobre la existencia de un responsable de ejecutar la acción de control (prevención, corrección, detección).

**Paso 20:** Análisis sobre la periodicidad de aplicación del control.

**Paso 21:** Análisis sobre el propósito del control.

**Paso 22:** Análisis sobre el procedimiento para la ejecución del control.

**Paso 23:** Análisis sobre el tratamiento a las desviaciones que se presentan durante la ejecución del control.

**Paso 23:** Análisis sobre las evidencias de la ejecución del control.

**Paso 24:** Análisis de la solidez de los controles de cada riesgo.

**Paso 24:** Formulación de indicadores para el monitoreo y evaluación de los controles y sobre la administración de los riesgos de corrupción.

## 1.1. Resultados de la gestión sobre los riesgos de corrupción.

En el marco de la administración de los riesgos de corrupción, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. se propone, en el 2020, controlar treinta y cinco (35) riesgos de corrupción identificados como resultado de la evaluación de los principales riesgos que generan alertas para la operación de la entidad. Los treinta y cinco (35) 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 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 | # DE 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 | 4 |
| 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 | 6 |
| 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. | 3 |
| 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. | 2 |
| 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. | 5 |

| | | |
|---|---|---|
| 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 | 3 |
| 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 | 4 |
| 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 | 3 |
| 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. Síntesis de la administración de los riesgos

El documento indicado para entender la administración del riesgo es la **Matriz Mapa de riesgos de corrupción**, la cual, por tratarse de una hoja de cálculo y por la magnitud de su contenido se encuentra anexa al presente Plan, también podrá consultarse en el siguiente enlace: https://www.ttbaq.com.co/ ; sin embargo, a manera de ilustración relacionamos los riesgos de corrupción identificados en cada proceso de la TTBAQ:

### Del proceso de Planeación Estratégica

1. Presionar a funcionarios o trabajadores para que favorezcan a terceros, tomen decisiones contrarias a derecho o a los intereses de la entidad.

2. Alterar los resultados del seguimiento al Plan estratégico, a los planes de acción, anticorrupción, mapas de riesgos u otros, para ocultar deficiencias, irregularidades o para engañar a usuarios, ciudadanos, Junta directa y órganos de seguimiento y de control.

3. Permitir la inclusión o permanencia de empresas transportadoras que no cumplen los requisitos normativos o reglamentarios.

4. Ocultar o no publicar información institucional exigida por la ley, para eludir el control social.

### Del proceso de Control Operativo de Vehículos

5. No Solicitar la Planilla de viaje expedida por la empresa de transportes para obtener beneficio propio o del conductor.

6. No realizar los reportes de infracciones que realicen los vehículos (mantenimiento, mal estacionado) para favorecer a los presuntos infractores o para sacar provecho propio.

7. Autorizar en "Conduce" la expedición de una tasa de uso en tránsito cuando el destino es "de origen", para favorecer al transportador y/o al conductor.

8. Permitir la salida de vehículos de transporte de pasajeros sin pagar la tasa de uso, para favorecer al conductor o sacar provecho propio.

9. No reportar el informe de prueba positiva de alcoholemia realizada al conductor a la empresa de transporte, para ocultar la irregularidad, o para beneficiar al conductor o para sacar provecho propio.

10. Ordenar o permitir 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 al eludir el pago de una nueva tasa de uso.

## Del proceso de Atención al Ciudadano

11. Adulterar información de respuesta a peticiones ciudadanas para ocultar deficiencias o irregularidades.

12. No responder derechos de petición para ocultar deficiencias, irregularidades, o para eludir investigaciones, denuncias o la eficacia del control ciudadano.

13. Desviar el curso de las denuncias contra los servidores públicos de la entidad que puedan constituir delitos, contravenciones, detrimentos e irregularidades en general.

## Del proceso de gestión de talento humano

14. Expedir certificaciones laborales con información que no corresponde con la encontrada en los archivos de la entidad, para obtener provecho o favorecer a terceros.

15. Alteración de la nómina con el fin de beneficiar a un compañero o, asimismo.

## Del proceso de gestión administrativa y financiera

16. Manipulación o adulteración del Sistema de información de la entidad (bases de datos) para sacar provecho o favorecer a terceros.

17. Realizar pagos sin el lleno de los requisitos legales, con el fin de favorecer a terceros.

18. Alterar, injustificadamente, las liquidaciones de descuentos obligatorios (Retención en la Fuente, Estampillas).

19. Aceptar dinero, otra utilidad y/o promesas remuneratorias a cambio de agilizar, retardar u omitir el pago de las obligaciones de la entidad.

20. Favorecer a los contratistas no aplicando los descuentos de ley Retención, Ica etc.

## Del proceso de gestión jurídica

21. No realizar la defensa jurídica de la TTBAQ en las actuaciones judiciales, o hacerlo deficientemente a propósito, para favorecer a los demandantes de la TTBAQ.

22. Proyectar actos administrativos con manifiesta violación a las normas vigentes o con desviación de poder para obtener provecho propio.

23. Manipular los sistemas de información del área jurídica para extraer o adulterar indebidamente información institucional, comercializarla o cederla para sacar provecho o beneficiar a terceros.

## Del proceso de adquisiciones, bienes y servicios

24. Celebrar contratos sin el lleno de requisitos legales para favorecer a contratistas o para sacer provecho propio o ajeno.

25. Omitir los estudios técnicos o jurídicos de rigor, o hacerlos con deficiencias, para favorecer a terceros u obtener provecho.

26. Elaborar pliegos de condiciones o estudios previos direccionados a proponentes específicos, para favorecerlos.

27. No realizar o ejercer una supervisión deficiente de convenios o contratos para favorecer a contratistas o para obtener provecho.

## Del proceso de gestión documental

28. Sustraer, ocultar o alterar documentos institucionales para favorecer a terceros (adulteración de registros, falsificación de firmas, fuga de información sensible).

29. Filtrar información clasificada o reservada bajo custodia de la entidad, para favorecer a investigados, infractores, sujetos vigilados, peticionarios, demandantes o accionantes.

## Del proceso de gestión de la infraestructura

30. Entregar un recibido a satisfacción sin cumplir con el objeto del contrato, para beneficiar a contratistas de mantenimiento de la infraestructura física.

31. Permitir el uso de materiales de baja calidad en las obras de mantenimiento de la infraestructura de la TTBAQ, para favorecer al contratista o sacar provecho.

32. Ceder, vender o compartir los datos personales recolectados a terceros, sin autorización del ciudadano, con el propósito de sacar provecho propio.

## Del proceso de evaluación a la gestión

33. Ocultar irregularidades o deficiencias detectadas en las evaluaciones de control interno, y/o conceptuarlas favorablemente, para beneficio particular para sí o de terceros.

34. Excluir auditorías sobre procesos o temas por petición de superiores, líderes de procesos o agentes externos, para ocultar irregularidades o deficiencias.

35. Manipular los informes reglamentarios (austeridad en el gasto, defensa judicial y/o PQRS) para ocultar deficiencias.

# SEGUNDO COMPONENTE

# Modernización de Trámites y Servicios

**TERMINAL METROPOLITANA**
**de Transportes de Barranquilla S.A.**

*VOY SEGURO, USO LA TERMINAL*

El componente de modernización de trámites y servicios busca facilitar el acceso a la oferta de trámites y servicios que brinda la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites, acercando a los usuarios y empresas transportadoras a través de la oferta institucional, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia en nuestros procedimientos.

Buscamos privilegiar el óptimo uso de recursos institucionales, 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, y el rediseño de aspectos relacionados con los trámites, servicios y operaciones internas.

Nuestra política de simplificación de procesos contempla las actividades que se deben surtir para intervenir, suprimir, reemplazar, modificar, implementar, corregir y/o rectificar lo necesario para mejorar los trámites, servicios y procedimientos administrativos de modo que redunde en mejores servicios, en términos de trámites, políticas, manuales, procedimientos u operaciones.

Gracias a esto la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. cuenta con una oferta institucional de trámites y servicios optimizada, que provee información útil y suficiente al ciudadano y empresas transportadoras sobre los trámites, su marco legal, costos asociados, procedimientos y requisitos inherentes, canales disponibles para gestión del trámite y términos de la gestión, los cuales se encuentran disponible en nuestro portal institucional **www.ttbaq.com.co**

## 2.1. Oferta de Trámites

### TASA DE USO

Contribución que deben cancelar las empresas de transportes a la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. por el uso de las áreas operativas,

Click para acceder a información del trámite

### PRUEBA DE ALCOHOLIMETRÍA

Son exámenes de alcoholimetría a todos conductores despachados desde la Terminal Metropolitana de Transportes, para garantizar a los viajeros un recorrido en óptimas condiciones de seguridad.

Click para acceder a información del trámite

### EXÁMENES MÉDICOS DE APTITUD FÍSICA

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

Click para acceder a información del trámite

### VINCULACIÓN DE NUEVA EMPRESA

Habilitar la empresa transportadora al Terminal 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.

Click para acceder a información del trámite

### ACTUALIZACIÓN PARQUE AUTOMOTOR

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

Click para acceder a información del trámite

### PERMISO INGRESO VEHÍCULOS PARTICULARES

Autorización para ingresar los vehículos de servicio particular que desarrollen labores permanentes, transitorias u ocasionales dentro

Click para acceder a información del trámite

de las áreas o zonas restringidas de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla.

**CONVENIOS DE COLABORACIÓN EMPRESARIAL**

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.

Click para acceder a información del trámite

**CERTIFICADO DE PAZ Y SALVO**

Obtención de certificación donde se manifiesta que el deudor se encuentra a paz y salvo con la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A.

Click para acceder a información del trámite

**ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS**

Recepción y atención a toda solicitud que hagan las empresas transportadoras, usuarios y ciudadanos por cualquier otro medio, con el fin de requerir la intervención de la TTBAQ en un asunto concreto.

Click para acceder a información del trámite

## 2.2. Consulta pública y participación ciudadana para mejoramiento y optimización de los trámites

Toda vez que los trámites de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. se encuentran debidamente optimizados y estandarizados de conformidad con lo establecido en los lineamientos para la racionalización y optimización de trámites de la Función Pública y con la política institucional de la TTBAQ, el presente componente busca, entre otras actividades, aplicar encuestas a los beneficiarios de los trámites, servicios y procedimientos de la TTBAQ, con el propósito de recibir y analizar sus sugerencias, como instrumento de mejoramiento y optimización institucional. Las recomendaciones serán tabuladas y analizadas para viabilizar su aplicación.

## 2.3. Plan de acción componente modernización de trámites y servicios.

| No | Controles | Responsables | Periodicidad | Indicador |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Gestión ante Función Pública para restablecer el inventario de trámites en el Portal del Sistema Único de Trámites SUIT y el portal colombiano gov.co | Jefe de Planeación y Presupuesto y líder de sistema | Febrero de 2020 | Indicador de Cumplimiento<br>Gestión realizada ante el DAFP<br><br>Indicador de Cumplimiento<br>Inventario restablecido |
| 2 | Aplicación de encuestas de revisión y/o actualización de trámites dirigida a los beneficiarios de los trámites orientado a identificar si es necesario su rediseño o mejora. | Subgerencia Administrativa y Financiera | Abril de 2020 | Indicador de Gestión<br># de trámites sometidos a evaluación por los beneficiarios/# de trámites vigentes |

# TERCER COMPONENTE

# Innovación en el Servicio al Ciudadano

**TERMINAL METROPOLITANA**

**de Transportes de Barranquilla S.A.**

***VOY SEGURO, USO LA TERMINAL***

El componente de innovación en el Servicio al Ciudadano, centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Terminal Metropolitana de Barranquilla, conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio, trato digno, calidad en el servicio, accesibilidad y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Concentramos nuestros esfuerzos en la planeación y ejecución de estrategias institucionales que mejoren la capacidad institucional de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. para relacionarse con el ciudadano, desde la consecución de mecanismos, instrumentos y tecnologías de gestión, y adecuaciones en la infraestructura, hasta la definición de protocolos de atención que hagan del servicio un valor agregado y un estándar de calidad.

Buscamos que la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. reconozca los derechos, necesidades y problemas de sus usuarios y que su trabajo busque la satisfacción de estos, a través de la concepción del ciudadano como un todo en el servicio y la gestión.

Consciente de los retos que implica la satisfacción de nuestros usuarios, hemos venido facilitando el derecho de estos a través de nuestro sistema de atención al ciudadano, mediante los servicios de la Terminal, a través de los múltiples canales de contacto. En la presente vigencia, nos trazamos el propósito de crear la **Ventanilla Única** para gestión unificada de los requerimientos de los ciudadanos que permitan la simplificación, homologación y automatización en la atención.

Vale señalar, que, al margen de este esfuerzo institucional, en la TTBAQ la atención al ciudadano no es tarea exclusiva de un área en particular, sino que es una labor conjunta, integral y transversal en la que convergen todos los procesos que interactúan con los ciudadanos, atendiendo sus requerimientos y peticiones.

Hemos avanzando en la aplicación de elementos básicos de operación del Sistema de Atención al Ciudadano, para ofrecer un servicio amable, eficiente, caracterizado por el buen trato a los usuarios. En ese orden, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., de acuerdo con los avances en materia de atención al ciudadano, cuenta con los siguientes servicios y elementos en su **DESARROLLO INSTITUCIONAL**:

En síntesis, nuestro Sistema de Atención al ciudadano lo hemos diseñado con los siguientes elementos:

- Protocolos de atención al ciudadano
- Manual de procedimientos para la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, para la atención personalizada; y atención especializada para personas en condición de discapacidad o vulnerabilidad
- Mecanismos para la evaluación de la satisfacción del ciudadano

- Indicadores de evaluación y desempeño para el monitoreo de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y evaluación de los avances del Sistema de Atención al Ciudadano
- Programa de fortalecimiento de competencias laborales para mejoramiento de la atención al ciudadano
- Carta de trato digno al ciudadano para reconocimiento y aplicación de derechos y deberes de los ciudadanos con manifestación de los medios y procedimientos para garantizarlos
- Atención presencial especializada, telefónica, vía e mail, redes sociales y a través del formulario electrónico
- Política de protección de datos personales
- Registro público de los derechos de petición
- Registro de observaciones y recomendaciones por parte de las veedurías, organismos de control y expresiones de la sociedad civil

## 3.1. Compromisos para fortalecimiento del servicio al ciudadano

Con el propósito de continuar fortaleciendo nuestra oferta institucional de servicios y el Sistema de Atención al Ciudadano, proyectamos implementar las siguientes acciones de desarrollo y adecuaciones institucionales durante el 2020:

Creación del punto de Atención al ciudadano y **Ventanilla digital** para radicación centralizada de correspondencia, solicitudes y requerimientos ciudadanos, con personal altamente calificado.

Implementación del sistema de información para recepción, atención, gestión, administración, homogenización de la información, tratamiento y respuestas, y archivo digital de los requerimientos de los ciudadanos.

Implementación del sistema de turnos para la atención de ciudadanos y la priorización de población en condición de discapacidad y/o vulnerabilidad, mujeres gestantes, adultos mayores y niños.

## 3.2. Plan de acción componente innovación en el servicio al ciudadano

| No | CONTROLES | RESPONSABLES | PERIODICIDAD | INDICADOR |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Operación de la oficina de atención al ciudadano, ventanilla única. | Gerente, Subgerente Administrativo y Financiero | Primer Semestre de 2020 | Indicador de Cumplimiento<br>Oficina de Atención al Ciudadano en Operación |
| 2 | Implementación de programa o aplicación de homogenización de la información de PQRS | Gerente, Subgerente Administrativo y Financiero y Oficina de sistemas | Segundo Semestre de 2019 | Indicador de Cumplimiento<br>Programa o aplicación en operación |
| 3 | Disponer de un registro público trimestral sobre los derechos de petición | Secretario General | Trimestral | Indicador de Gestión<br># de informes sobre derechos de petición / 4 |
| 4 | 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 | Indicador de Gestión<br># de informes sobre PQRS / 2 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 5 | Responder oportunamente las peticiones | Secretario General | Permanente | Indicador de Gestión<br><br># de peticiones contestadas oportunamente / # peticiones contestadas |
| 6 | Actualizar la carta de trato digno a partir de la operación de la oficina de atención al ciudadano | Gerente, Subgerente Administrativo y Financiero | Primer Semestre de 2020 | Indicador de Cumplimiento<br><br>Carta de trato digno actualizada |
| 7 | Capacitar a los funcionarios comprometidos con los procesos de atención al ciudadano, sobre los objetivos y alcance del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, la política pública en la materia y sobre el afianzamiento de la actitud e integridad en el servicio. | Talento Humano | Primer Semestre de 2020 | Indicador de Cumplimiento<br><br>Funcionarios asignados al área de atención al ciudadano capacitados / funcionarios asignados al área de atención al ciudadano |
| 8 | Aplicación y tabulación de las encuestas de satisfacción a los usuarios | Atención al Ciudadano, funcionarios que atienden público, trámites y servicios. | Permanente | Indicador de Cumplimiento<br><br># de encuestas aplicadas / muestra seleccionada |

# CUARTO COMPONENTE

# Control Social y Transparencia

**TERMINAL METROPOLITANA**

**de Transportes de Barranquilla S.A.**

***VOY SEGURO, USO LA TERMINAL***

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del **derecho fundamental de acceso a la información pública**, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., excepto la información y los documentos considerados como reservados y clasificados.

El punto de partida de la Transparencia es la información, entendida, de conformidad con lo establecido en la Ley de Transparencia, como *el conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento generado, adquirido, transformado o controlado por las entidades públicas*.

Toda información por principio general, salvo las excepciones señaladas en la ley, **debe ser divulgada y compartida** con la ciudadanía posibilitándole su interacción, procesamiento, aprehensión, análisis, evaluación y la formulación de propuestas o preguntas.

La transparencia es complementaria con la Rendición de Cuentas, y de acuerdo con la Constitución Política y la Ley Estatutaria de Transparencia (1712/14), el acceso a la información sobre la gestión pública **es un derecho fundamental** que tiene toda persona, sin distingo de origen, nacionalidad, raza, sexo, condición o estado civil.

Conocedores de esto, y en cumplimiento de los Derechos de libertad de expresión, de opinión, del acceso a la información pública y atendiendo las exigencias del Ministerio de las TIC para publicación y divulgación de la información, en el marco de la Ley 1712 de 2014, el Decreto 103 de 2015 y la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de las TIC, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. publica de manera **PROACTIVA, OPORTUNA, ACTUALIZADA, COMPLETA, ACCESIBLE, ABIERTA Y VERAZ,** la información pública mínima obligatoria para los sujetos obligados.

De acuerdo con nuestros lineamientos de transparencia, posibilitamos al acceso a la información pública y de interés a través de diferentes instrumentos agrupados en los siguientes elementos

- La **TRANSPARENCIA ACTIVA** guarda relación a la publicación proactiva y permanente de la información pública, aplicando los **principios de actualidad, veracidad, oportunidad**, a través de los canales dispuestos para su publicación como carteleras y medios virtuales; y de manera preferente y obligatoria, a través a la página web, en el enlace de "Transparencia y de acceso a la información pública".

- La **TRANSPARENCIA PASIVA** se refiere a la facilitación del ejercicio y derecho ciudadano de acceder a la información pública a través de las solicitudes de información protegidas por la Ley 1755 de 2015 que regula el Derecho Fundamental de Petición.

- La **TRANSPARENCIA FOCALIZADA** se concentra en anticiparse en la publicación de la información, que según análisis o a juicio de la entidad, es de interés de los grupos de valor, dirigida a satisfacer sus expectativas o responder a sus posibles inquietudes.

- La **TRANSPARENCIA COLABORATIVA** hace referencia a la publicación de la información en formatos abiertos que permitan a los grupos de valor su procesamiento, cuidando entre otras características, que sean procesables por máquinas, ejecutados con programas generalmente empleados, sin propietarios ni restricciones, no discriminatorios, accesibles, publicados desde fuentes primarias, libre de licencias y reutilizables.

## 4.1. Compromisos para fortalecer la Transparencia Institucional y fomentar el Control Social.

**Nos comprometemos** con seguir fortaleciendo la Transparencia como valor 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!,** facilitando el empoderamiento de la ciudadanía para el ejercicio del control social, y fomentar la participación democrática en los asuntos públicos.

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 1712 de 2014, en el Decreto 103 de 2015, en la Resolución del Ministerio de las TIC 3564 de 2015, 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. **nos comprometemos** con la divulgación de forma proactiva, de la información pública obligatoria, preferentemente a través de nuestro portal institucional.

**Nos comprometemos** con la atención oportuna y de fondo, a las solicitudes de información que impliquen reconocimiento de derecho, requerimiento de información, consulta, exámenes y requerimiento de copias de documentos, consultas, quejas, denuncias, reclamos y petición de recursos.

**Nos comprometemos** con publicar información en datos abiertos estándares e interoperables, facilitando su acceso de forma libre y sin restricciones, de tal modo que se facilite su reutilización por parte de terceros y sea posible crear servicios a partir de estos.

**Nos comprometemos** con la actualización permanentemente del **enlace de Transparencia y de Acceso a la Información Pública** de la página web de la entidad, en relación con la información obligatoria exigida por la Ley de Transparencia y con los estándares para su publicación y divulgación regulados por la Resolución 3564 de 2015.

Para nosotros, ser transparente y rendir de cuentas permanentemente, constituye más que una obligación, un deber moral del ser humano y máxime del 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.

## 4.2. Información que divulgamos proactivamente

### 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 solicitud 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 de la vigencia
- Ejecución presupuestal histórica anual
- Estados financieros.

## Planeación

- Políticas institucionales
- Lineamientos
- Manuales internos de la entidad
- Plan Estratégico
- Plan de Servicio al ciudadano
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- Planes de Acción por Procesos
- Planes integrados
- Programas y Proyectos en ejecución
- Metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño
- Informes de empalme

## Control

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

## 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 ofertados por la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. a los usuarios y empresas transportadoras

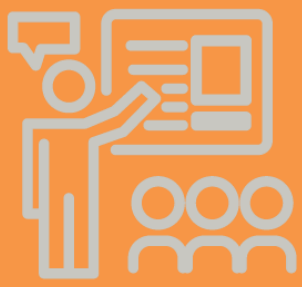
## Instrumentos de gestión de la información

- 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

## 4.3. Plan de acción componente control social y transparencia.

| No | Controles | Responsables | Periodicidad | Indicador |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Atender oportunamente y de fondo, las solicitudes de información que impliquen reconocimiento de derecho, requerimiento de información, consulta, exámenes y requerimiento de copias de documentos, consultas, quejas, denuncias, reclamos y petición de recursos | Todos los procesos | Permanente | Indicador de gestión<br># de peticiones respondidas / # de peticiones recibidas |
| 2 | Actualizar permanentemente el enlace de Transparencia y de Acceso a la Información Pública de la página web de la entidad de acuerdo con la información mínima obligatoria establecida por la | Oficina de sistemas, área de comunicaciones (Todos los procesos comprometidos con suministro de información) | Permanente | Indicador de Gestión<br><br>Información mínima obligatoria publicada / Información mínima obligatoria |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Ley de Transparencia y los estándares para su publicación y divulgación regulados por la Resolución 3564 de 2015 | | | |
| 3 | Actualizar el registro de publicaciones, el cual contiene el detalle la información publicada en el enlace de transparencia. | | Febrero de 2020 | Indicador de Cumplimiento<br><br>Registro de publicaciones actualizado |
| 4 | 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) | Trimestral | Indicador de Gestión<br><br># de seguimientos / 4 |



# QUINTO COMPONENTE

# Fortalecimiento de competencias e integridad

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

Este componente busca promover un cambio cultural, encaminado a modificar las creencias, suposiciones, actitudes, conocimiento y comportamiento de los funcionarios, logrando forjar una nueva cultura institucional bajo la base de un cambio colectivo, que va desde el ejercicio de sus funciones, la prevención de situaciones atípicas o corruptas y su sanción, hasta la satisfacción de las expectativas de los ciudadanos y las garantías de un trato digno e integridad en el servicio.

Esto quiere decir que, un cambio cultural trae implícita la disposición de actuar de manera diferente en la cotidianidad del servicio público, lo cual redunde en un cambio real en los comportamientos del servidor o trabajador.

En ese sentido, el presente componente centra sus esfuerzos en fortalecer nuestro modelo de gestión ética y la interiorización de un cambio cultural en la forma de hacer las cosas, sustentada en buenas prácticas, el buen gobierno y la integridad, a partir de la adopción de elementos que generen confianza, mejoramiento de la capacidad de respuesta, la promoción de la participación ciudadana, mejores regulaciones, la equidad y la lucha contra la corrupción y contra la ineficiencia administrativa.

Por otra parte, busca fortalecer las competencias laborales de los empleados, servidores y colaboradores de la entidad, orientando la correcta implementación de las políticas y tareas detalladas en el presente Plan de Lucha contra la Corrupción y de Mejoramiento de la Atención al Ciudadano.

Estos procesos de interiorización, sensibilización y formación buscan asegurar el cumplimiento de la promesa de valor que hemos hecho como Estado a los ciudadanos, frente a las garantías de gobierno en todos sus órdenes, principalmente las establecidas en nuestro Plan Estratégico; es decir, lograr la coherencia entre las promesas y las realizaciones. Desde el ámbito personal, pretendemos capitalizar la característica que cada servidor público le hace al Estado y a la ciudadanía de cumplir a cabalidad su labor.

## 5.1. Fortalecimiento de competencias para cumplir la estrategia anticorrupción.

Promoveremos actividades de fortalecimiento de competencias laborales en temas relativos a la ejecución del Plan Anticorrupción, como gestión de riesgos, transparencia, control social, gestión antitrámites y aquellas relacionadas con el mejoramiento de la atención al ciudadano, con el firme propósito de refrendar nuestro ideario de lucha contra la corrupción plasmado en el presente plan.

Estas actividades se desarrollarán a través de procesos de sensibilización, socialización, retroalimentación, mesas de trabajo; y, preferentemente, a través de procesos de capacitación en el marco del Plan Institucional de Capacitación de la Terminal de Transportes y/o de planes de otras entidades del orden público.

## 5.2. Gestión de la integridad y la legalidad.

Entendemos 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 el cumplimiento de las promesas de manera transparente y eficiente.

A partir de ese concepto de Integridad, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. se apresta a propiciar una transformación cultural sobre los comportamientos y hábitos de sus colaboradores, interiorizando en los individuos nuevas percepciones y actitudes frente a su quehacer cotidiano en desarrollo de sus funciones y operaciones institucionales, y que sirvan de paso para su mejoramiento personal e integral.

Ese cambio cultural implica 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.

La integridad tiene que ver también con el cumplimiento de las promesas que hacemos, y la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla tiene una muy especial: ***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 entonces, 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, orientados a 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:

A continuación, se detallan las acciones que se desarrollarán en el marco de esta estrategia de lucha contra la corrupción, para fortalecer nuestro Modelo de Gestión Ética y la integridad en el servicio público, que nos permitirán pasar de la voluntad a la acción.

## 5.3. Adopción e implementación del Código de Integridad.

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 **4** "es" del Departament for Environment, Food and Rural Affais del Reino Unido – DEGRA (2008).

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

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

Promoveremos la motivación como factor fundamental dentro de la estrategia, a través de la provisión 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!**

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

## 5.4. Compromisos institucionales para la integridad

A continuación, se relacionan 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 funcionarios y colabores 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 preminencia de la integridad y la legalidad.

- Publicar las normas, estadísticas, informes y gestión en general, para fomenta la transparencia en nuestras actuaciones.

- Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes, evitando tramitología o ambigüedades que abren paso a la corrupción.

- 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.

## 5.5. Plan de acción del componente fortalecimiento de competencias e integridad

| No | CONTROLES | RESPONSABLES | PERIODICIDAD | INDICADOR |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Socialización del Manual de Implementación del Código de Integridad con los líderes por procesos. | Jefe de Talento Humano | Marzo de 2020 | Indicador de Cumplimiento<br>Manual de Implementación Socializado<br><br>Indicador de Cumplimiento<br><br># 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 | Marzo de 2019 | Indicador de Cumplimiento<br><br>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 2020 | Indicador de Gestión<br><br>No. de actividades desarrolladas para la implementación del Código de Integridad / No de actividades programadas. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 4 | Evaluación de la implementación del Código Integridad, publicación de informe. | Jefe de Talento Humano | Mayo de 2020 | Indicador de Cumplimiento<br><br>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 2020 | Indicador de Gestión<br><br>No de capacitaciones y/o espacios de sensibilización sobre integridad y gestión ética realizados / No de capacitaciones y/o espacios de sensibilización sobre integridad y gestión ética programados |
| 6 | Capacitación sobre Gestión Ética institucional y profesional | Jefe de Talento Humano | Agosto de 2020 | Indicador de Gestión<br><br>No de capacitaciones y/o espacios de sensibilización sobre integridad y gestión ética realizados / No de capacitaciones y/o espacios de sensibilización sobre integridad y gestión ética programados |
| 7 | Capacitación sobre desarrollo de la estrategia anual de lucha contra la corrupción y sus componentes | Jefe de Talento Humano | Febrero de 2020 | Indicador de Gestión<br><br># de capacitaciones realizadas sobre estrategias anticorrupción / # de capacitaciones programadas |

# SEXTO COMPONENTE

# Monitoreo, Seguimiento y Mejora

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

Como mecanismo asertivo para el cumplimiento y la evaluación de la Estrategia Anual de Lucha Contra la Corrupción 2020 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 con cortes al: 30 de abril, 31 de agosto y 30 de diciembre de la presente anualidad, 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.

## Acciones:

- Para el monitoreo de la Oficina de Planeación y Presupuesto, se diseñará una herramienta de Monitoreo y control, sustentada en los indicadores de gestión y en las observaciones reportadas por los procesos al cumplimiento del plan de acción anticorrupción.

- Para el seguimiento y la evaluación del Plan Anticorrupción que realiza la Oficina de Control Interno, se diseñará una herramienta se seguimiento y control, sustentada en los indicadores de gestión formulados, en las observaciones reportadas por la Oficina de

Planeación y Presupuesto y en el análisis de los registros que evidencias el cumplimiento de las tareas.

## 6.1. Plan de acción del componente monitoreo, seguimiento y mejora

| No | CONTROLES | RESPONSABLES | PERIODICIDAD | INDICADOR |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Realizar monitoreo trimestral a los avances del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | Jefe de Planeación y Presupuesto | Trimestral | Indicador de Gestión<br><br>No de monitoreos realizados a los componentes del PAAC / No de monitoreos programadas (4) |
| 2 | Realizar seguimiento cuatrimestral a los avances del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | Jefe de Control Interno | Cuatrimestral | Indicador de Gestión<br><br>No de seguimientos realizados a los componentes del PAAC / No de seguimientos programadas (3) |
| 3 | Suscribir planes de mejoramiento de acuerdo con las debilidades extractadas en los procesos de monitoreo, seguimiento, evaluación o analítica institucional en virtud del avance o posibilidad de mejora del Plan Anticorrupción. | Todos los procesos | Indeterminado | Indicador de Gestión<br><br>No. de acciones de mejoramiento formuladas / No de debilidades u oportunidades de mejora identificadas |

# 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. BIBLIOGRAFÍA


- Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. Función Pública. 4º versión - 2018. Disponible en el siguiente enlace.

- Guía para la racionalización de trámites. Función Pública. 1º versión-2018. Disponible en el siguiente enlace.

- Manual Operativo del Sistema de Gestión MIPG. Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional. 2º versión – 2018. Disponible en el siguiente enlace.

- Valores del servidor público. Código de Integridad. Función Pública. 2018. Disponible en el siguiente enlace.

- Manual Único de Rendición de Cuentas. Función Pública, 2º Versión-2019. Disponible en el siguiente enlace.

- Guías para la implementación de la Ley de Transparencia. Gobierno Nacional. Disponible en el siguiente enlace

- Guía para el cumplimiento de la Transparencia Activa. Procuraduría General de la Nación. 2016. Disponible en el siguiente enlace.

- Guía para la implementación de los estándares de excelencia de servicio al ciudadano. Departamento Nacional de Planeación. Disponible en el siguiente enlace.

- Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Función Pública. 2º Versión – 2016. Disponible en el siguiente enlace.