



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



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

## PLAN ESTRATÉGICO

# TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE BARRANQUILLA S.A.

AÑO 2018



Carrera 14 #54- 186 Módulo C 2do Piso, Soledad – Atlántico NIT 890.106.084-4.  
Teléfonos: 3230034 – 3230043- 3230086 [www.ttbaq.com.co](http://www.ttbaq.com.co) Email: [contacto@ttbaq.com.co](mailto:contacto@ttbaq.com.co)



**BARRANQUILLA**  
CAPITAL  
DE VIDA



## 1. PRESENTACIÓN

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. en adelante “TTBAQ”, de conformidad con su compromiso de coadyuvar al desarrollo de la ciudad de Barranquilla y su área metropolitana, a la óptima ejecución del Plan de Desarrollo Distrital “Barranquilla, calidad de vida”, al desarrollo del transporte terrestre de pasajeros por carretera, a la satisfacción de los usuarios que concurren a los servicios de terminal, al crecimiento de sus colaboradores y con el firme propósito de consolidarnos como una entidad que atienda las necesidades de la sociedad y su entorno, observando la dinámica de la globalización y la modernidad, ha establecido el presente **PLAN ESTRATÉGICO**, orientado a implementar políticas de desarrollo administrativo asertivas que permitan el cumplimiento de nuestros objetivos institucionales y de calidad, y la satisfacción de los ciudadanos, empresarios y en general, del servicio de transporte terrestre de pasajeros, con condiciones de confort y seguridad, en un marco de integridad.

Las estrategias y actividades inherentes al presente plan estratégico serán desarrolladas con el trabajo en equipo que caracteriza a los servidores de esta entidad, los accionistas, la junta directiva y la gerencia.

El presente documento estratégico es el resultado de la revisión institucional de los objetivos alcanzados, de la necesidad del fortalecimiento organizacional y de la simplificación de procesos en el marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG que desarrolla esta Terminal.

El presente plan está definido por 9 objetivos estratégicos con acciones definidas y ejecutorias en el mediano plazo, de forma que permitan dinamizar la prestación de nuestros servicios y fortalecer las competencias institucionales, orientando sus lineamientos, directrices y componentes a través de una visión innovadora fundada en la integridad.



## 2. FILOSOFÍA CORPORATIVA

### 2.1. Nuestra 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

### 2.2. Nuestra 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

## 3. MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. desarrolla su direccionamiento estratégico a través del Modelo de Operación por Procesos que permite estandarizar las actividades encaminadas a cumplir su misión y objetivos, a través de un enfoque sistémico, permitiendo su operación de manera continua y garantizando la generación de productos y servicios orientados a satisfacer las necesidades de los usuarios de la Terminal.

La “TTBAQ” ha jerarquizado sus actividades en el marco del Modelo de Operación por Procesos “MOP”, en Macroprocesos y procesos. El Modelo comprende cuatro (4) niveles de Macroprocesos y agrupa once (11) procesos mutuamente relacionados.

Los Macroprocesos son la agrupación sistemática de los procesos que guardan un propósito común y que hacen parte del Modelo de operación por procesos de la TTBAQ y se han establecido en cuatro (4) Niveles:

**Estratégicos:** Incluye los procesos asociados con la formulación y revisión del direccionamiento estratégico de la TTBAQ, y el esquema de planeación táctica que



garantiza la integridad e integralidad del sistema, a través de su modelo de Operación por Procesos y los productos y servicios institucionales, generando herramientas transversales para la planeación y administración del Sistema Integrado de Planeación y Gestión. Hacen parte de este Macroproceso los procesos de: Planeación Estratégica y Calidad y Mejoramiento.

**Misionales:** Está conformado por las actividades orientadas al cumplimiento de las funciones específicas de la Entidad, que establecen la Constitución y la Ley, de acuerdo con su nivel y naturaleza jurídica. Hacen parte de este Macroproceso los procesos de: Control Operativo de Vehículos y Atención al Ciudadano.

**Apoyo:** Se compone de aquellos procesos que brindan soporte administrativo, que proporcionan los recursos humanos, físicos, financieros y tecnológicos necesarios para el cumplimiento de la misión institucional. Hacen parte de este Macroproceso los procesos de: Gestión del Talento Humano, Gestión Administrativo y Financiero, Gestión Jurídica, Gestión Documental, Adquisición de Bienes y Servicios y Gestión de la Infraestructura.

**Evaluación:** Agrupa los procesos que permiten hacer seguimiento sobre el desempeño de la entidad a través de mecanismos de autocontrol, autoevaluación, evaluación independiente; generando las acciones de mejora, innovación y conocimiento, que aumenten el desempeño de la entidad. Hace parte de este Macroproceso el proceso de: Control Interno de Gestión.

### 3.1. Mapa de Procesos



#### 4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Los objetivos del direccionamiento estratégico serán alcanzables con el trabajo conjunto y alineado de los accionistas, junta directiva, gerencia y trabajadores.

**Objetivo Estratégico No 1. Asegurar el funcionamiento y la organización de la “TTBAQ” para el logro de los resultados, la misión y la visión institucionales, con altos estándares de calidad en el desempeño de los procesos.**

##### Estrategias:

- 1.1. Gestionar los recursos financieros necesarios para asegurar el logro de los objetivos institucionales y para garantizar el fortalecimiento de la entidad.
- 1.2. Invertir o gestionar nuevos negocios comerciales que generen ingresos adicionales a la entidad.
- 1.3. Gestionar la legalización de operación de empresas que despachan fuera de la Terminal de Transportes, para mejorar el recaudo de la Tasa de Uso.



- 1.4. Contar con un sistema de información de recaudo de tasa de uso confiable y verificable, así como la implementación de procedimientos claros para el eficaz cobro de la tasa.
- 1.5. Implementar mecanismos de vigilancia, control y seguimiento al recaudo por venta de tasa de uso.
- 1.6. Realizar el cobro oportuno del canon establecido en los contratos de arrendamiento.
- 1.7. Gestionar los recursos humanos, físicos y tecnológicos para asegurar el cumplimiento de las funciones de la "TTBAQ" y para garantizar la disponibilidad de recursos físicos y el acceso a la infraestructura física adecuada, con el fin de mejorar las condiciones laborales de los funcionarios, el clima organizacional y la atención a los usuarios o ciudadanos.

**Objetivo Estratégico No 2. Mejorar la prestación del servicio del transporte terrestre de pasajeros por carretera en el Distrito de Barranquilla y su área metropolitana.**

**Estrategias:**

- 2.1. Gestionar ante la administración distrital la construcción de terminales alternas que operan de manera descentralizada en el Distrito de Barranquilla y su área metropolitana, favoreciendo el acceso a los usuarios del servicio, acortando las distancias de acceso al servicio de transporte de pasajeros por carretera.
- 2.2. Controlar el cumplimiento de las rutas y despachos de las empresas.
- 2.3. Controlar las condiciones tecno mecánicas de los vehículos.
- 2.4. Ejercer vigilancia con apoyo de la fuerza pública, contra el despacho ilegal de transporte terrestre de pasajeros por carretera que operan en el distrito de Barranquilla y su área metropolitana, hacia destinos interdepartamentales.
- 2.5. Garantizar la aplicación de pruebas de alcoholimetría a todos los conductores de rutas despachadas desde la Terminal.
- 2.6. Mejorar el nivel de calidad del servicio a través de la innovación y el logro de la satisfacción de los ciudadanos.



- 2.7. Implementar un sistema de consulta web de rutas, salidas, llegadas, destinos, despachos, precios, compras online y ubicación en tiempo real de los transportes.
- 2.8. Optimizar los mecanismos de consulta sobre servicios que presta la Terminal.
- 2.9. Reportar ante la Superintendencia de Puertos y Transportes para el trámite sancionatorio correspondiente, las infracciones cometidas por las empresas de transporte que operan dentro de la Terminal Metropolitana de Barranquilla S.A., de conformidad con las prohibiciones previstas en los artículos 15 y 16 del Decreto 2762 de 2001 y el Manual Operativo de la entidad.

### **Objetivo Estratégico No 3. Gestionar adecuadamente el talento humano a través del ciclo de vida del servidor público (ingreso, desarrollo y retiro)**

#### **Estrategias:**

- 3.1. Diagnosticar la Gestión Estratégica del Talento Humano GETH para identificar las fortalezas y aspectos a mejorar del proceso.
- 3.2. Alinear la gestión estratégica del talento humano GETH con los objetivos fundamentales de la entidad.
- 3.3. Caracterizar a los servidores y trabajadores de la entidad y a los empleos de la planta da cargos.
- 3.4. Asegurar la trazabilidad de las historias laborales con el fin de contar con información oportuna en el proceso de talento humano y gestionar de manera eficiente los requerimientos del proceso.
- 3.5. Fortalecer las competencias de los servidores a través del entrenamiento y capacitación, con el fin de realizar de manera eficiente el quehacer institucional.
- 3.6. Implementar acciones que fortalezcan el cumplimiento del principio del mérito, garantizando la provisión oportuna y eficaz de los empleos de la entidad con el personal idóneo, independientemente de su tipo de vinculación.



- 3.7. Definir acciones relacionadas con la capacitación, el bienestar, los incentivos, la seguridad y salud en el trabajo, y en general todas aquellas que apunten al mejoramiento de la productividad y la satisfacción del servidor público con su trabajo y con la entidad.
- 3.8. Evaluar y comprender las razones de la deserción del empleo público para que la entidad encuentre mecanismos para evitar el retiro de personal calificado.
- 3.9. Garantizar que el conocimiento adquirido por el servidor o trabajador que se retira permanezca en la entidad y no se pierda con su salida.
- 3.10. Establecer actividades de bienestar mediante espacios que conlleven a un mejoramiento de la calidad de vida de los funcionarios y trabajadores de la entidad.
- 3.11. Aplicar la política de seguridad y salud en el trabajo.
- 3.12. Garantizar el pago oportuno de los salarios, prestaciones y aportes al sistema de seguridad social en salud, ARL y pensión de los servidores de la entidad.
- 3.13. Formular planes o actividades de estímulos para los servidores y trabajadores de la entidad, para promover su compromiso, responsabilidad y sentido de pertenencia con la entidad y con el estado.

**Objetivo Estratégico No 4. Gestionar con integridad los recursos financieros, físicos y tecnológicos de la entidad.**

- 4.1. Planificar, organizar, dirigir y controlar los procesos relacionados con la obtención y distribución de los recursos financieros, la gestión presupuestal y la provisión de los bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de la misión institucional.
- 4.2. Diseñar y ejecutar actividades y estrategias para la gestión presupuestal, financiera y contable en la entidad, proporcionando el soporte necesario para el adecuado funcionamiento de la organización.
- 4.3. Adoptar una política institucional de austeridad en el gasto de funcionamiento de la Terminal, de conformidad con las disposiciones en materia de austeridad en el gasto público (consumo de servicios públicos, de



combustibles, compras, viáticos gastos de personal y gestión ambiental entre otros).

- 4.4. Ejercer permanente y efectivo control administrativo, seguimiento y evaluación a la ejecución de gasto público, para soportar las decisiones y tomar medidas correctivas de ser necesario.
- 4.5. Contar con sistemas de información integrados que faciliten el procesamiento de la información contable y presupuestal en forma oportuna, real y confiable.
- 4.6. Implementar, mantener y gestionar la plataforma tecnológica existente y las soluciones tecnológicas para que provean en forma oportuna, eficiente y transparente la información necesaria para el cumplimiento de los objetivos, estratégicos, misionales y de apoyo de la terminal.
- 4.7. Optimizar los sistemas de información de la terminal de transportes para que faciliten la ejecución de los procesos administrativos, financieros y operativos.
- 4.8. Proteger la plataforma tecnológica mediante aplicativos de seguridad informática efectiva y actualizada.
- 4.9. Garantizar la seguridad digital y la protección de la información a través de acciones a nivel de seguridad y privacidad, así como de mitigación del riesgo.
- 4.10. Proveer los insumos, herramientas, elementos y suministros necesarios para la eficiente operación de los procesos de la entidad.
- 4.11. Garantizar un entorno físico adecuado de los servidores públicos y trabajadores de la entidad propiciando la satisfacción y el mejoramiento de la productividad.
- 4.12. Gestionar adecuadamente los documentos que soportan la información (física, electrónica, audiovisual, entre otros), garantizando mayor eficiencia administrativa en la gestión documental.

**Objetivo Estratégico No 5. Promover el fortalecimiento institucional, asegurar la eficiencia administrativa y altos estándares de calidad en nuestros servicios.**

**Estrategias:**



- 5.1. Diseñar y formular políticas y estrategias en materias relacionadas con el desarrollo de sistemas de información, el procesamiento de datos, las comunicaciones electrónicas, y el intercambio interno y externo de información institucional mediante el uso de tecnologías de información y telecomunicaciones.
- 5.2. Diseñar y proponer planes y medidas de innovación, optimización y automatización de procedimientos mediante la sistematización y el análisis de procesos.
- 5.3. Diagnosticar, analizar y proponer solución a las necesidades de información para la sistematización de las operaciones, el ejercicio de los controles y el apoyo a la toma de decisiones de los niveles ejecutivos de la Institución.
- 5.4. Interiorizar una cultura institucional fundamentada en la administración del riesgo orientada a mitigar posibles situaciones que puedan desviar el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad, mediante una Política de administración del riesgo.
- 5.5. Incorporar en la planeación, la gestión y el control, acciones para identificar estudiar, controlar y gestionar aquellos elementos (actividades, insumos, productos, subproductos, entre otros) que generan cambios favorables o negativos en el medio ambiente, mediante una Política ambiental.
- 5.6. Identificar, racionalizar y simplificar los trámites, los procesos, procedimientos y servicios internos, con el propósito de eliminar duplicidad de funciones y las barreras que impidan la oportuna, eficiente y eficaz prestación del servicio en la Terminal.
- 5.7. Implementar la política de buenas prácticas y reducción de cero papel, debiendo promover el uso preferente de herramientas electrónicas, evitando el uso y consumo de papel en los procesos de gestión al interior de la Entidad.
- 5.8. Fortalecer el sistema de gestión de la calidad orientado a dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de la Terminal.

**Objetivo Estratégico No 6. Diseñar y mejorar los procedimientos internos que le permitan a la terminal minimizar los riesgos antijurídicos y contractuales.**



- 6.1. Cumplir con los lineamientos establecidos en los procedimientos de compras y contratación de la Terminal.
- 6.2. Gestionar y ejecutar una estrategia de defensa judicial y prevención del daño antijurídico en la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A.
- 6.3. Brindar soporte jurídico permanente a todos los procesos de la Terminal de transporte que así lo requieran, para garantizar el cumplimiento del principio de legalidad.

**Objetivo Estratégico No 7. Garantizar la promoción y protección de la participación ciudadana y el control social en las fases de planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión pública a través de una cultura institucional de transparencia y rendición de cuentas.**

**Estrategias:**

- 7.1. Promover la transparencia y garantizar el acceso a la información pública mediante divulgación oportuna, veraz, confiable, proactiva, completa y actualizada de la información institucional a través de diferentes canales de comunicación y del Plan estratégico de comunicaciones de la TTBAQ.
- 7.2. Garantizar la rendición de cuentas ante la sociedad, la junta directiva, los accionistas y los organismos de control, de manera permanente.
- 7.3. Asegurar un lenguaje claro y comprensible en la comunicación escrita y verbal empleada por la entidad, con el propósito de mejorar las habilidades comunicativas de los servidores públicos y optimizar la relación e interacción con la ciudadanía.
- 7.4. Registrar, tabular e interiorizar, en los procesos de planeación, ejecución y atención de quejas, las recomendaciones realizadas por las diferentes expresiones de la sociedad civil, fomentando encuentros con los diferentes grupos de valor para tal fin.
- 7.5. Fortalecer los procesos de comunicación externa fundados en el principio de transparencia, que permitan la interacción entre la Terminal y medios de comunicación, gremios, organismos de control y ciudadanía en general; logrando mejorar los índices de percepción y confianza en las actuaciones adelantadas por la entidad.



**Objetivo Estratégico No 8. Fortalecer el proceso de control interno y garantizar la mejora continua a través del análisis y seguimiento a las operaciones de la entidad.**

- 8.1. Promover el autocontrol y la evaluación de planes, programas y proyectos al interior de los procesos como cultura institucional.
- 8.2. Realizar seguimientos periódicos a los diferentes procesos institucionales respecto del cumplimiento de objetivos, metas, indicadores de desempeño.
- 8.3. Vigilar, bajo un enfoque basado en riesgos, el cumplimiento de los procedimientos institucionales, del plan estratégico, el plan de acción y demás instrumentos de planeación institucional.
- 8.4. Emitir pronunciamientos técnicos sobre la operación de los procesos, estableciendo observaciones sobre los aspectos positivos y negativos detectados
- 8.5. Realizar seguimiento a los riesgos de gestión y los de corrupción inherentes a los procesos, tendientes a minimizar su posibilidad de ocurrencia y/o fortalecimiento de controles.
- 8.6. Suscribir planes de mejoramientos internos orientados a subsanar las debilidades identificadas en los procesos por parte de los mecanismos de control interno o externos.
- 8.7. Verificar la implementación y operación del Modelo Estándar de Control Interno MECI y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión "MIPG" en la Terminal Metropolitana de Barranquilla S.A.
- 8.8. Contar con procedimientos claros para la evaluación de los procesos y la generación de los pronunciamientos e informes de Ley.

**Objetivo Estratégico No 9. Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano.**

- 9.1. Promover la creación de la oficina de atención y orientación al ciudadano y de gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- 9.2. Implementar un sistema de homogenización, tabulación y control de la información que se gestione a través de los diferentes instrumentos de atención al ciudadano y de PQRS.



- 9.3. Adopción de procedimientos de atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- 9.4. Adopción de procedimientos con enfoque diferencial, para atención prioritaria a personas en estado de discapacidad, adultos mayores, niños, talla menor y mujeres gestantes.
- 9.5. Habilitar instrumentos para la evaluación y monitoreo de la satisfacción de los usuarios y ciudadanos respecto de la generación de respuestas, atención, orientación y prestación de servicios.

**Objetivo Estratégico No 10. Promover la innovación y la gestión del conocimiento.**

- 10.1. Facilitar el aprendizaje y la adaptación a las nuevas tecnologías.
- 10.2. Consolidar el aprendizaje adaptativo mejorando los escenarios de análisis y retroalimentación para ayudar a resolver problemas institucionales.
- 10.3. Promover la generación del conocimiento a través de procesos de ideación, experimentación, innovación e investigación que fortalezcan la atención de los grupos de valor y la gestión del Terminal.
- 10.4. Generar acceso efectivo a la información de la entidad con ayuda de la tecnología para contribuir a la democratización de los procesos institucionales.
- 10.5. Fomentar la cultura de la medición y análisis de la gestión institucional de la Terminal.
- 10.6. Promover una cultura de difusión y comunicación del conocimiento en los servidores de la Terminal.
- 10.7. Propiciar la implementación de mecanismos e instrumentos para la captura de la memoria institucional y la difusión de buenas prácticas y lecciones aprendidas.