

TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE BARRANQUILLA

Estrategia anual
de lucha contra la
CORRUPCIÓN

2018





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



ALCALDÍA DE BARRANQUILLA
Distrito Especial, Industrial y Portuario

TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE BARRANQUILLA S.A

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018



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

**MAJESTAD
CAPITAL
DE VIDA**





Contenido

PRESENTACIÓN	8
INTRODUCCIÓN	10
GENERALIDADES.....	13
MISIÓN	13
MAPA DE PROCESOS	13
ESQUEMA PROGRAMÁTICO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN	14
DIAGNÓSTICO	15
AVANCE DE LA ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.....	18
RESUMEN DIAGNÓSTICO	19
PRESUPUESTO ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN 2018	22
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y GESTIÓN ÉTICA.....	23
1. ADMINISTRACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.	24
1.1. EVOLUCIÓN DE LOS RIESGOS ADMINISTRADOS.....	25
1.2. RELACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO	26
1.3. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE RIESGOS POR PROCESO	27
1.4. PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DE LOS RIESGOS.	28
1.5. RELACIÓN DE RIESGOS IDENTIFICADOS POR ZONA DE PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	29
1.6. Política de Administración del Riesgo de corrupción	34
1.7. METODOLOGÍA PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN ...	35
2. GESTIÓN ÉTICA INSTITUCIONAL	36
2.1. Compromisos éticos de los funcionarios de la administración municipal	38
2.2. ESQUEMA MODELO DE GESTIÓN ÉTICA INSTITUCIONAL.....	41
2.3. CAPACITACIONES EN ÉTICA PÚBLICA Y ANTICORRUPCIÓN	42
ADMINISTRATIVOS.	43
3. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.	44





3.1. PRINCIPIOS RECTORES DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.	44
3.2. IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA ANTITRÁMITES	45
3.4. RELACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS	47
3.4.1. RELACIÓN DE SERVICIOS.	49
3.5. INVENTARIO DE TRÁMITES	50
3.6. CRITERIOS PARA PRIORIZACIÓN DE LOS TRÁMITES A INTERVENIR.....	51
VARIABLES INTERNAS	52
VARIABLES EXTERNAS	52
3.6.1. FORMATO DE PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES.....	53
3.7. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	54
3.7.1. ELIMINACIÓN DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS 54	
3.7.2. FORMATO DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	55
.....	55
3.7.3. OPTIMIZACIÓN.....	55
3.7.4. AUTOMATIZACIÓN.....	56
3.8. CADENA DE VALOR INSTITUCIONAL PARA LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	57
4. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS	59
4.1. OBJETIVOS DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS	60
4.2. ELEMENTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	62
4.2.1. INFORMACIÓN PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	62
4.2.2. LENGUAJE COMPRENSIBLE	63
4.2.3. DIÁLOGO PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS	63
4.2.4. INCENTIVOS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS	63
4.3. ATRIBUTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	64
4.3.1. CONTINUIDAD Y PERMANENCIA.....	64
4.3.2. APERTURA Y TRANSPARENCIA.....	64
4.3.3. AMPLIA DIFUSIÓN Y VISIBILIDAD	64





4.4.	CADENA DE VALOR DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	65
4.5.	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	65
4.5.1.	EQUIPO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	65
4.5.2.	DIAGNÓSTICO	66
4.5.3.	DISEÑO DE LA ESTRATEGIA	66
4.5.4.	IMPLEMENTACIÓN	66
4.5.5.	EVALUACIÓN Y MONITOREO	66
4.6.	ACTIVIDADES PARA DESARROLLAR LA RENDICIÓN DE CUENTAS	67
4.7.	ACCIONES PARA LA INFORMACIÓN EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS.	67
4.7.1.	ACCIONES PARA LA INFORMACIÓN EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	67
4.7.2.	ACCIONES PARA EL LENGUAJE COMPRENSIBLE EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS.	69
4.7.2.1.	ESQUEMA GENERAL.....	69
4.7.2.1.1.	ORGANIZAR EL DOCUMENTO.....	69
4.7.2.1.2.	ESCRIBIR EL DOCUMENTO	70
4.7.2.1.3.	REVISAR EL DOCUMENTO.....	70
4.7.3.	ACCIONES PARA EL DIÁLOGO EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	71
4.7.4.	ACCIONES PARA EL INCENTIVO EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS	74
4.8.	TEMAS, ASPECTO Y CONTENIDOS RELEVANTES SOBRE LOS CUALES RENDIMOS CUENTAS Y PROMOVEMOS LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	75
5.	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	80
5.1.	PORTAL DE TRANSPARENCIA Y DE ACCESO AL CIUDADANO	82
5.2.	DESARROLLO INSTITUCIONAL.....	82
5.2.1.	SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - SIAC.....	83
5.4.	FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	85
5.5.	FORTALECIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS LABORALES.....	85
5.6.	ACTIVIDADES	87
5.7.	TRATO DIGNO AL CIUDADANO	87
5.8.	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	90





5.9. CARACTERIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS	92
6. ESTÁNDARES PARA LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.	95
6.1. SISTEMA DE REGISTRO Y RADICADO ÚNICO DE COMUNICACIONES	95
6.2. SISTEMA WEB RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.....	95
6.3. SISTEMA DE REGISTRO DE PQRS.....	95
6.4. PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA OPORTUNA DE LOS REQUERIMIENTOS.....	95
6.5. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA OPORTUNA DE LAS SOLICITUDES PRESENTADAS POR LOS CIUDADANOS.	96
6.6. REGISTRO PÚBLICOS SOBRE DERECHO DE PETICIÓN	96
6.7. INFORMES DE VIGILANCIA A LA ATENCIÓN DE PQRS.....	97
6.7. VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	97
6.7.1. REGISTRO	97
6.7.2. EVALUACIÓN	97
Y ACCESO	98
A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	98
ATRIBUTOS DE LA TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	99
7.1. ELEMENTOS PARA LA PROMOCIÓN DE LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.	99
7.1.1. TRANSPARENCIA ACTIVA.	99
7.1.1.1. <i>Información estándar disponible al ciudadano</i>	100
a. Información sobre la estructura de la entidad.....	100
b. Información sobre contratación.	100
c. Información sobre servicios, procedimientos y funcionamiento.	100
7.2. TRANSPARENCIA PASIVA.....	101
7.2.1. ATRIBUTOS DE LA TRANSPARENCIA PASIVA	101
7.2.1.1. PRINCIPIO DE GRATUIDAD	102
7.2.1.2. INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	102
7.2.1.3. REGISTRO DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN	102





7.2.1.4. ESQUEMA DE PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN.	103
7.2.1.5. ÍNDICE DE INFORMACIÓN CLASIFICADA Y RESERVADA.....	103
7.2.1.6. MONITOREO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	104
8. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL.	106
9. PLAN DE ACCIÓN ANTICORRUPCIÓN.....	108
MARCO LEGAL	131
10. ANEXOS.....	134





PRESENTACIÓN

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

Seguimos avanzando año tras año en ajustar medidas que nos permitan mitigar las debilidades y aprovechar nuestras fortalezas. Tras varios años de evolución de nuestra estrategia anual de lucha contra la corrupción los resultados son evidentes: mejor atención al ciudadano, más y mejores controles, servicios con calidad y la consolidación de una entidad ajena a las veleidades de la corrupción recurrente en la administración pública; sin embargo, hay que seguir trabajando en ello, fortaleciendo las medidas y controles, previendo los eventos inesperados y cerrando cualquier oportunidad de ocurrencia de actos de corrupción.

Durante el presente año 2018, a raíz del diagnóstico preliminar realizado, privilegiamos la innovación y el fortalecimiento del control interno como plataformas esenciales en las medidas para controlar los riesgos de corrupción. A propósito del cambio de periodo de los jefes de control interno del país, cuyo caso de la Terminal de Transportes no es la excepción, buscamos dotar de instrumentos técnicos, académicos y funcionales a la nueva jefatura de control interno, para continuar transitando por la misma senda del autocontrol combinado con el control independiente y objetivo.

No han sido en vano los esfuerzos de las estrategias de lucha contra la corrupción precedentes, prueba de ello, es que hoy en día contamos con una entidad más fortalecida, moderna, técnica, organizada y con altos estándares de eficiencia, transparencia, calidad; reconocida por su trato digno al ciudadano y el fortalecimiento del control social. Somos conscientes que nos falta más, de ahí que el presente Plan Anticorrupción se enfoque de manera especial en un unas acciones que hemos identificado y priorizado para ejecutar nuestro plan de lucha contra la corrupción, de acuerdo con los recursos que el presupuesto nos permite.





Por los excelentes resultados alcanzados, insistiremos en el fortalecimiento de las competencias de nuestros trabajadores y servidores en temas de la función pública relacionados con nuestro quehacer y con la política pública de lucha contra la corrupción. De igual forma, continuaremos con acciones que mejoren la ética institucional, por lo que, en el presente año, a propósito de la expedición del Código de Ética de la función pública, actualizaremos nuestro Manual de Protocolos, Acuerdos y Compromisos Éticos para incluir los valores del servicio público exigidos por el nuevo "Código de Integridad"; además refrendaremos un pacto ético y moral con todos los funcionarios, en el que ratifiquen el compromiso del buen trato, el respeto por el derecho ajeno, la solidaridad y las buenas prácticas en el servicio público.

Otra de las grandes apuestas en esta vigencia es mejorar el control interno, la eficiencia, la transparencia y la calidad, a través de la implementación del nuevo Modelo de Gestión y Planeación MIPG, para acoger el llamado del "DAFP" para el direccionamiento, evaluación y control de la gestión organizacional orientada a los mejores resultados, enfocada a resolver las necesidades y problemas de los usuarios. Este proceso será gradual, e implica la modernización e innovación en muchos aspectos de la administración.

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

Jesús María Audivet Gaviria
Gerente





INTRODUCCIÓN

La presente “Estrategia de lucha anual contra la corrupción para la vigencia 2018” fue elaborada con los lineamientos establecidos en la Ley 1474 de 2011, los decretos: 2641 de 2012, 1081 de 2015, 124 de 2016, la guía para la gestión del riesgo de corrupción versión 2015 y en la guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2015; además retoma los resultados exitosos de los anteriores planes anticorrupción.

El Plan Anticorrupción de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. está cimentado sobre ocho (8) componentes: **El primero**, de carácter preventivo, es la gestión de los riesgos de corrupción, trabajado con la metodología propuestas por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, como resultado, construimos el mapa de riesgo institucional de administración del riesgo de corrupción de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., el cual contiene las medidas propuestas para continuar disminuyendo la probabilidad y/o impacto de ocurrencia de eventos de este tipo, así como administrar, controlar, evitar y/o suprimir los riesgos de corrupción.

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

El tercer componente es lucha contra la tramitología que implica la revisión constante, racionalización y supresión de trámites, procedimientos administrativos, requisitos y pasos innecesarios; así como la optimización de éstos, de tal forma que los ciudadanos puedan acceder a nuestra oferta institucional de servicios de manera ágil, gratuita, amigable y en línea, a través de canales presenciales y virtuales que ofrecemos. Esta estrategia busca reducir costos, tiempos, requisitos y documentos entre otros, al ciudadano.





El cuarto componente es la Rendición de Cuentas. El hecho que nuestra razón de ser tiene que ver con la administración de recursos públicos hace que la rendición de cuentas se convierta en una acción prioritaria y constante que requiera de un análisis y evaluación de la gestión, lo cual implica informar permanentemente a todos los actores sociales, órganos de control y ciudadanía en general, sobre nuestras ejecutorías. Este componente exige interactuar con el ciudadano para dar explicaciones a sus interrogantes sobre la administración de los recursos públicos; de igual forma contiene acciones para entregar información al ciudadano de forma clara y comprensible; y por último, busca estimular e incentivar la participación activa de la sociedad y de los funcionarios en los procesos de rendición de cuentas.

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

El sexto componente es la estrategia de Transparencia y acceso a la información pública, que busca garantizar el ejercicio del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015.

El séptimo componente es de fomento al Control Social, permitiendo la evaluación de la sociedad civil organizada, los grupos de interés y la ciudadanía en general, con el fin de potenciar la toma de decisiones y el incremento de la efectividad y legitimidad en nuestro ejercicio moral, legal y constitucional.

Por último, **el octavo** componente de seguimiento y control, tiene por finalidad el fortalecimiento del control interno para evaluar los avances de las políticas, estrategias y acciones plasmadas en el presente Plan y en los planes de acción institucional, con fin de asegurar su ejecución y la mejora continua. Articula la autoevaluación por procesos, la evaluación independiente de control interno y la suscripción de planes de mejoramiento frente a las actividades asociadas a los





controles y en general, que conforme a los respectivos cronogramas no se hayan cumplido. Conforme a este componente, se entregará a la ciudadanía un informe cuatrimestral de evaluación a la estrategia anual de lucha contra la corrupción.





GENERALIDADES

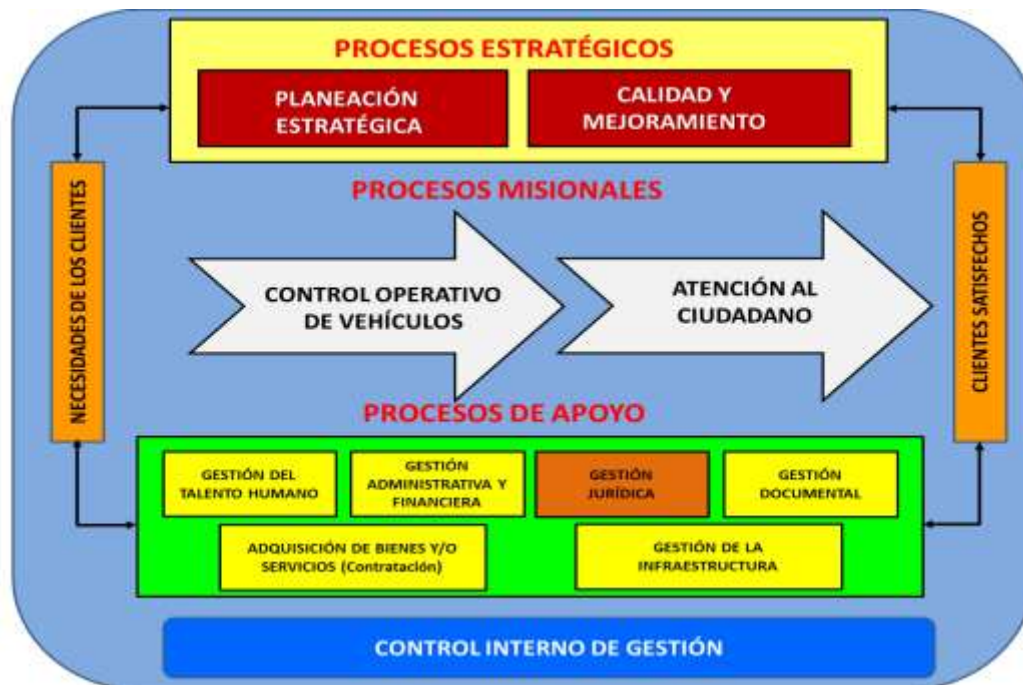
MISIÓN

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

VISIÓN

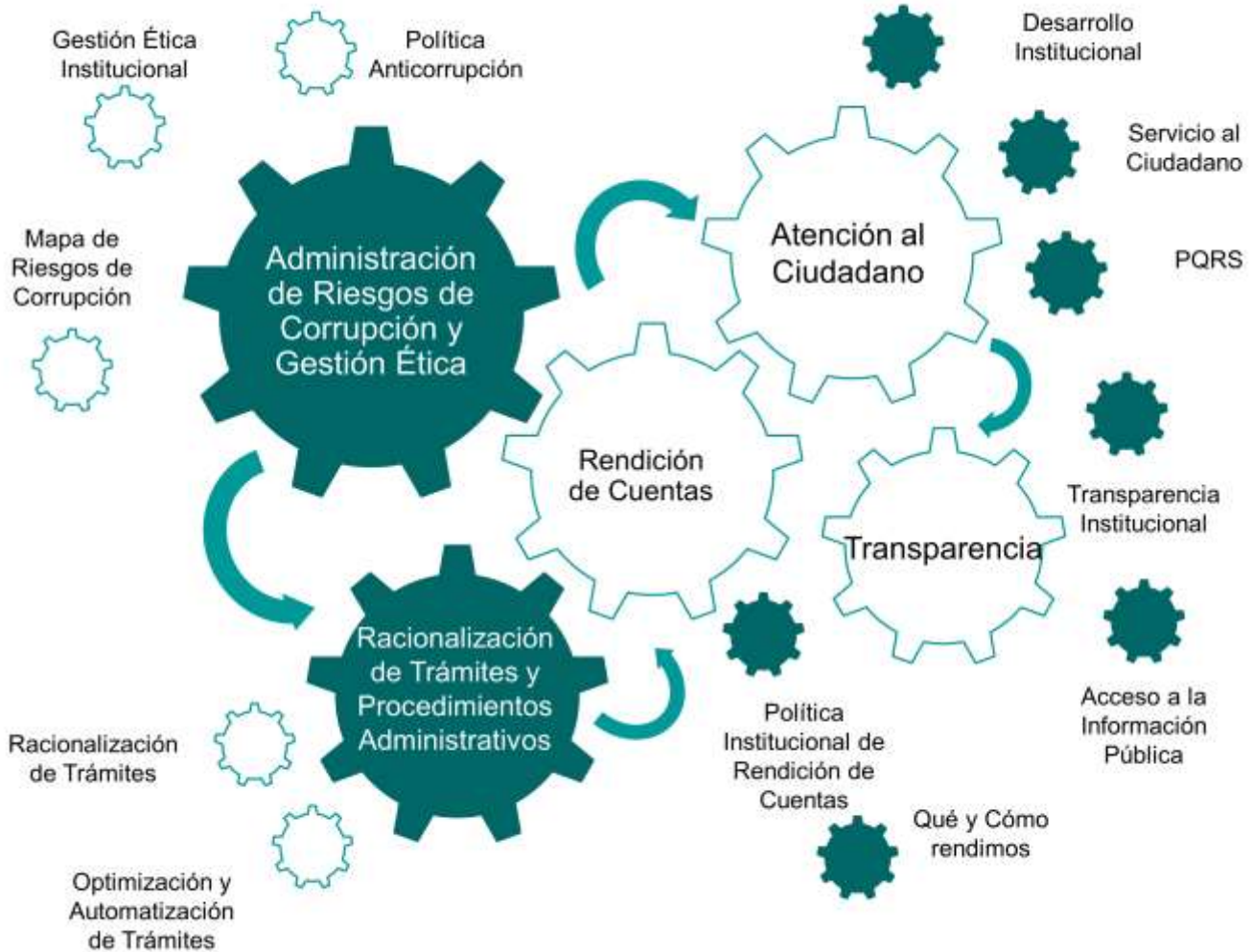
En el año 2019 nos consolidaremos como la principal Terminal en la Región Caribe, logrando ampliar el servicio de Terminal de Transportes Terrestre Automotor de Pasajeros por carretera, en el Área Metropolitana de Barranquilla, Municipal, Departamental, Regional e Internacional.

MAPA DE PROCESOS





ESQUEMA PROGRAMÁTICO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN





DIAGNÓSTICO

Para construir el Plan Anticorrupción 2018, elaboramos cinco diagnósticos técnicos sobre cada uno de los componentes establecidos en el decreto 124 de 2016 con el fin de identificar las fortalezas, oportunidad de mejoras y el grado de cumplimiento de cada uno de los componentes anticorrupción, con el fin de establecer la línea base o punto de partida para las actividades de la presente vigencia. De acuerdo con el diagnóstico desarrollado se obtuvieron entre otros, los siguientes resultados (se describen los más relevantes)

Componente	Fortalezas	Oportunidades de Mejoras
Contexto estratégico	La entidad realizó y publicó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017 en su página web institucional de manera oportuna, antes del 31 de enero de 2017.	El Plan Anticorrupción debe establecer el presupuesto para su desarrollo
	La entidad definió y publicó su política institucional de administración del riesgo	La oficina de Control Interno de la entidad debe publicar oportunamente los informe de seguimiento cuatrimestrales de seguimiento a los planes anticorrupción
	El Plan Anticorrupción desarrolló los componentes esenciales establecidos en la guía metodológica para su formulación a saber: mapas de riesgos de corrupción, racionalización de trámites, rendición de cuentas, mejoramiento para atención al ciudadano y transparencia y acceso a la información pública	
Mapa de Riesgos de Corrupción	El Mapa de Riesgos de Corrupción definió con claridad 42 riesgos de corrupción que se identificaron, los analizó, valoró y cumplió con la metodología establecida por la función pública para la administración del riesgo	
	Se establecieron acciones asociadas al control para su la materialización del control y medidas y términos de monitoreo y seguimiento.	





Antitrámites	La entidad describió los trámites, procesos o procedimientos objeto de la racionalización y optimización desarrollada	Se debe consultar al SUIIT por qué los trámites y servicios que fueron registrados ante el DAFO no están debidamente publicados
	La entidad indicó las acciones a desarrollar en la gestión de los trámites, servicios y procedimientos administrativos para la racionalización y optimización de los trámites	
Rendición de Cuentas	Se definió la estrategia institucional de rendición de cuentas la cual hace parte integral de su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Se debe caracterizar a los ciudadanos y grupos de interés, y sus necesidades de información para focalizar las acciones de rendición de cuentas.
	La estrategia institucional de rendición de cuenta estableció los objetivos, metas y las acciones para su desarrollo, y desarrolla los elementos de información, lenguaje claro, incentivos y diálogo.	Se debe realizar la autoevaluación del cumplimiento de lo planeado en la Estrategia de Rendición de cuentas
	La entidad desarrolló capacitaciones sobre rendición de cuentas dirigida a los funcionarios de la entidad para fortalecer sus competencias	Se recomienda realizar audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía
Atención al Ciudadano	La entidad cuenta con mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección	Debe contarse con una dependencia o funcionario que lidera la mejora del servicio al ciudadano
	La entidad implementó protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad, cordialidad y la satisfacción en la atención al ciudadano.	No se ejecutaron recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.
	Se elaboró y publicó su Carta de Trato Digno	No se cuenta con una oficina especializada para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias
	Se fortalecen las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos.	No se implementaron sistemas de información para la homogenización y gestión de las PQRS y/o requerimientos ciudadanos
	Se elaboran periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	



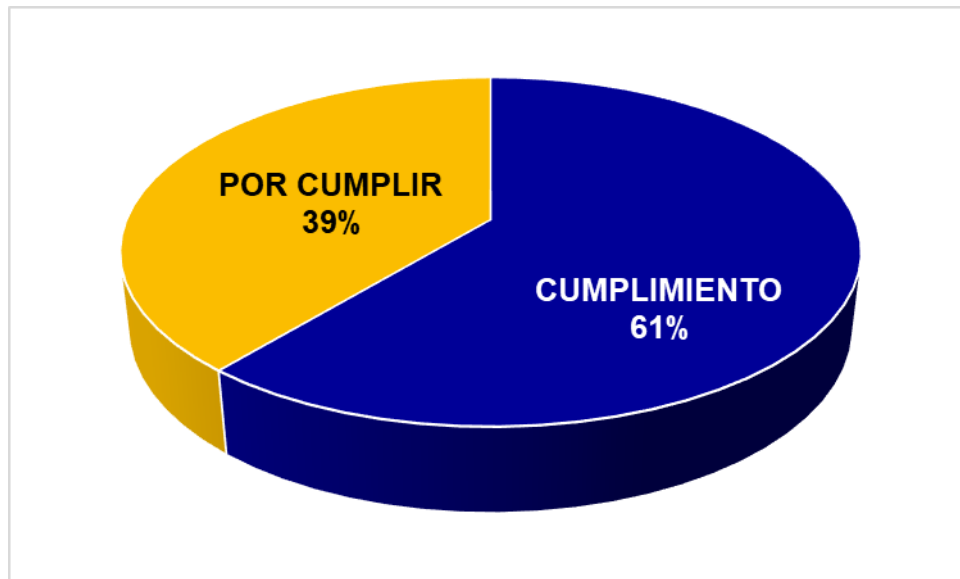
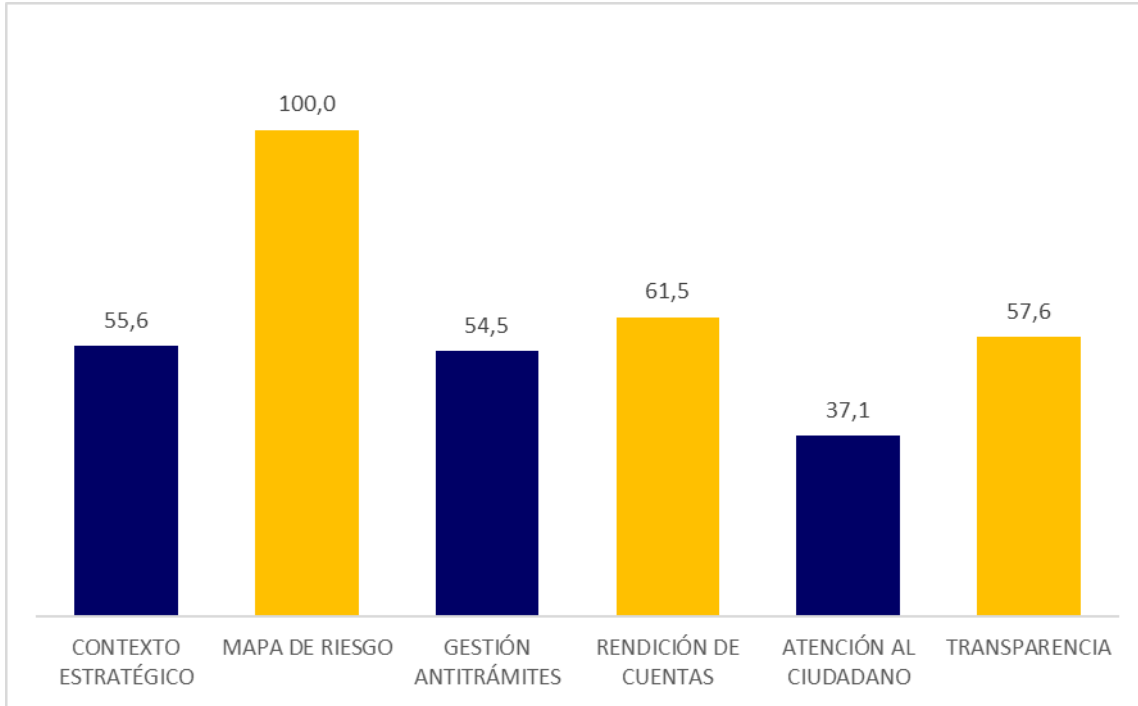


	La entidad implementó procedimientos para la atención prioritaria de grupos especiales	
Transparencia y Acceso a la Información Pública	La entidad pública de manera proactiva la información pública	La entidad debe divulgar la información en formatos alternativos comprensibles; es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad.
	La entidad pública la información presupuestal y financiera de manera oportuna	Deben publicarse los datos abiertos, en formato estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización.
	La entidad publicó información sobre otros manuales que emplea para sus operaciones. Publicó el Manual Operativo, Manual de Contratación, Manual de Rendición de Cuentas, Manual de Protocolos de Atención al Ciudadano, Código de Ética, Manual de Calidad, Manual de Lenguaje Claro y Comprensible	Se debe actualizar de forma proactiva las noticias institucionales
	Se cuenta con herramientas de monitoreo que establecen la información mínima a publicar con la frecuencia de su publicación	Debe publicarse en la página web además del SECOP la información sobre contratos
	Se publicaron instrumentos de gestión de información como registros de activos de información, esquema de publicación de información e índice de información reservada y clasificada.	Deben publicarse todos los informes y evaluaciones de control interno y os planes de mejoramiento





AVANCE DE LAS ESTRATEGIAS DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN





RESUMEN DIAGNÓSTICO

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

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

- Se formuló adecuadamente la política institucional de rendición de cuentas, observando los elementos mínimos establecido por el gobierno nacional; asimismo, diseño herramientas de monitoreo y conformó un equipo interdisciplinario para la administración y cumplimiento de los objetivos de la rendición de cuenta. La entidad desarrolló durante la anterior vigencia, destacadas acciones que garantizaron la divulgación de información de interés fortaleciendo el sentido de la rendición de cuentas.
- Si bien se desarrolló una propuesta para el mejoramiento del servicio al ciudadano a través de la estrategia anticorrupción formulada en la vigencia 2017, su ejecución fue insuficiente frente a las tareas previstas y a la luz de la política nacional de servicio al ciudadano; por ello se deberán emprender acciones inmediatas para la reformulación de sus prioridades en la presente





vigencia y direccionar recursos orientados a la consolidación de la oficina de atención al ciudadano y dotación de esta, de todos los elementos que el sistema debe reunir.

- No se garantiza de manera adecuada el acceso a la información mínima obligatoria de carácter pública exigida por la Ley estatutaria de Transparencia, el Manual Único de Rendición de Cuentas y la Estrategia de Gobierno en Línea, lo que limita la participación ciudadana y el control social en la vigilancia y democratización de la función pública. Se establecerán acciones inmediatas, orientadas a garantizar la publicación de la información que hace falta y garantizar la oportunidad en el cargue de la misma, según la frecuencia y atributos exigidos por la normatividad en la materia.

RECOMENDACIONES

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

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

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





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

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





PRESUPUESTO ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN 2018

Teniendo en cuenta que el presupuesto de gastos de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla comprende los gastos de funcionamiento, de operación comercial, de inversión y servicios de la deuda que se causen durante la vigencia, y qué, el plan de acción anticorrupción está sujeto a estudios de mercados sobre los costos para adquisición de bienes y equipos, realización de ajustes a la infraestructura, fortalecimiento de las competencias labores y asesorías entre otros, se deberán hacer las cotizaciones y estimaciones pertinentes en el presupuesto 2018; sin embargo, teniendo en cuenta que el gasto en la entidad es transversal, se relacionan los rubros presupuestales a través de los cuales la entidad podrá disponer para solicitar la asignación de partidas para la ejecución de acciones establecidas en el plan de acción anticorrupción.

Valor del presupuesto General de la entidad 2018	\$ 5.658.643.092
Valor apropiado en el Presupuesto (asignaciones asociadas a acciones de lucha contra la corrupción).	
Gastos funcionamiento general	\$ 4.549.746.840
Modernización institucional	\$ 197.710.944
Capacitaciones	\$ 95.199.500
Mejoras locativas	\$ 25.799.7952
Desarrollo tecnológico y/o compra de bienes tecnológicos	\$ 82.258.300
Publicidad, impresos y publicaciones	\$ 42.934.228
Honorarios (actividades de transparencia, rendición de cuentas, antitrámites, atención al ciudadano, elaboración códigos, manuales)	\$ 58.000.000
Otros	\$ 374.795.328



I COMPONENTE

Gestión de Riesgos de

CORRUPCIÓN





1. ADMINISTRACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 124 de 2016 y el anexo "Guía para la Gestión de Riesgos de Corrupción", implementamos la Política de Administración del Riesgo destinada a la prevención, mitigación, control y administración de los riesgos de corrupción a partir de una mejora empleada por nuestra entidad a la metodología sugerida para la Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción, de tal forma que nos permitiera ejercer un control transversal desde el proceso de evaluación y control, paralelo a la autoevaluación por procesos.

La política de administración de riesgos de corrupción son actividades coordinadas por la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla para dirigir y controlar los riesgos de corrupción. Esa política está alineada con los demás planes, proyectos y programas desarrollados por la entidad, con el fin de garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados por la entidad.

Gracias a **la Política de Administración de Riesgos de Corrupción** identificamos cincuenta (50) riesgos inherentes al cumplimiento de la misión institucional y de los procesos de estratégicos, misionales de apoyo y evaluación. Con éstos, establecimos las estrategias a desarrollar, a largo, mediano y corto plazo para controlar los riesgos, así mismo definimos las acciones a ejecutar contemplando tiempo, recursos, responsables, productos e indicadores de medición. Por último, se establecieron las acciones de monitoreo, seguimiento y divulgación de los avances del Mapa de Riesgo de Corrupción.

Teniendo en cuenta que la dinámica en la cual se desenvuelve la corrupción puede variar y en algunos casos sofisticarse, dificultando o incluso impidiendo su detección, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., ha dispuesto de controles permanentes orientados tanto a administrar los riesgos como la revisión de las causas identificadas, posibles generadoras de la oportunidad de ocurrencia de los riesgos de corrupción.



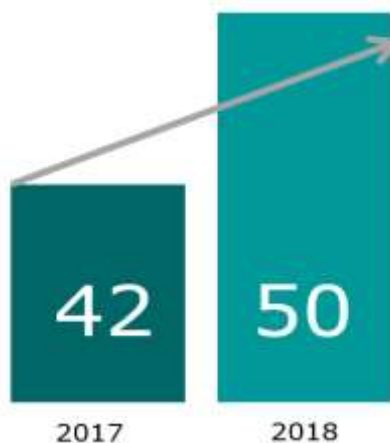


1.1. EVOLUCIÓN DE LOS RIESGOS ADMINISTRADOS

De acuerdo con el componente de administración de riesgos de corrupción se aprecia, de acuerdo con la vigencia anterior (2017), un comportamiento de aumento en la cobertura de identificación de riesgos y disminución en la zona de riesgos; es decir, la reducción de la posibilidad de ocurrencia de los mismos.

En el 2017 identificamos **42 riesgos** y para la vigencia 2018 un total de **50 riesgos**, 8 más. Respecto de la probabilidad de ocurrencia de los riesgos, en el 2017 se encontraban **en zona extrema 3 riesgos** y en el 2018, 0 riesgo.

- Cobertura de identificación de riesgos.



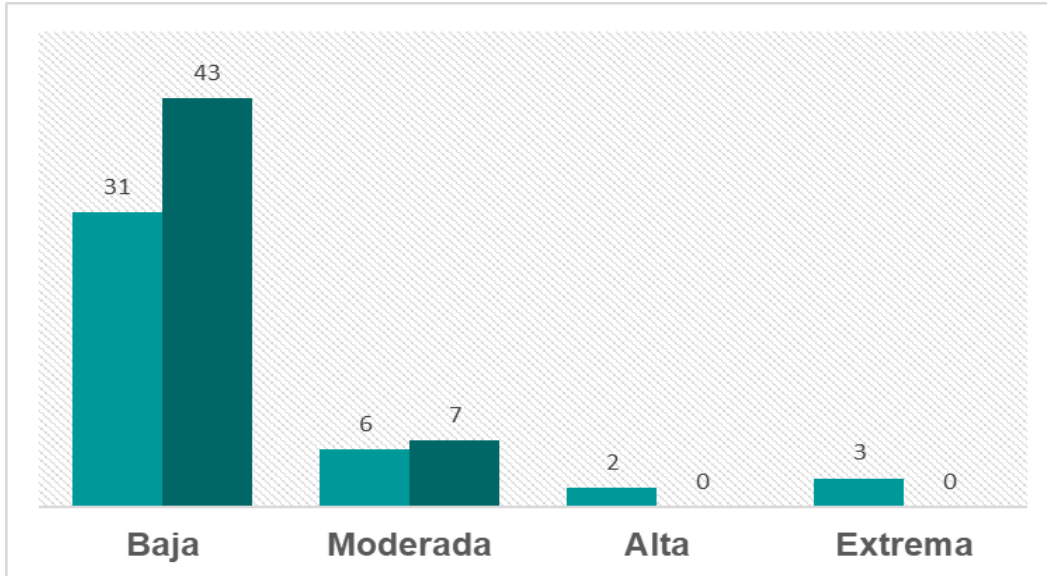
- Disminución de zona de riesgo

Vigencia /zona	2017	2018
Baja	31	43
Moderada	6	7
Alta	2	0
Extrema	3	0





■ Comportamiento de los riesgos por zonas.



En la gráfica anterior se puede observar que, gracias a los controles y medidas de administración de riesgos, tres (3) riesgos que se encontraban en **zona EXTREMA**, y dos (2) en **zona ALTA**, se movieron así: dos (2) hacia **zona MODERADA** y tres (3) hacia **zona BAJA**.

1.2. RELACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO

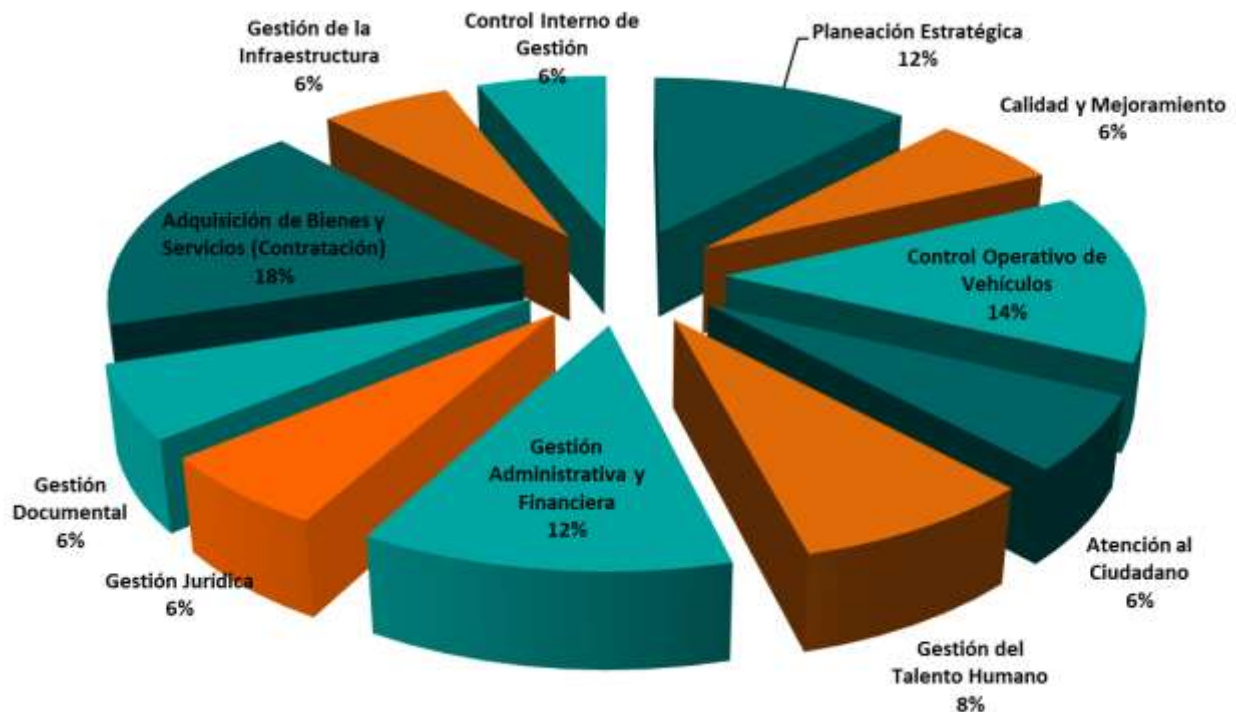
PROCESOS	MACROPROCESOS	RIESGOS
Macroproceso Estratégico	Planeación Estratégica	6
	Calidad y Mejoramiento	3
Macriproceso Misional	Control Operativo de Vehículos	7
	Atención al Ciudadano	3





Macroproceso de Apoyo	Gestión del Talento Humano	4
	Gestión Administrativa y Financiera	6
	Gestión Jurídica	3
	Gestión Documental	3
	Adquisición de Bienes y Servicios (Contratación)	9
	Gestión de la Infraestructura	3
Macroproceso de Evaluación	Control Interno de Gestión	3

1.3. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE RIESGOS POR PROCESO





1.4. PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DE LOS RIESGOS.

Dentro del esquema de la política de administración del riesgo, el elemento que permite medir el grado de posibilidad de ocurrencia de unos riesgos son las ZONAS, las cuales son establecidas a partir de la calificación de probabilidad, impacto y valoración de los controles. De acuerdo con el nivel de riesgo de ocurrencia las zonas se clasifican en: Zona de Riesgo Baja, Zona de Riesgo Alta, Zona de Riesgo Moderada y Zona de Riesgo Extrema.

Probabilidad de ocurrencia de los riesgos de corrupción de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. su respectivo tratamiento:

Riesgos en Zona Baja:

Se identificaron **43** riesgos de corrupción en zona baja.

La posibilidad de ocurrencia de la zona baja es CASI IMPROBABLE que se presente el acto de corrupción.

Tratamiento: Los riesgos de corrupción de las zonas baja se encuentran en un nivel que puede eliminarse o reducirse fácilmente con los controles establecidos por la entidad.



Riesgos en Zona Moderada:

Se identificaron **7** riesgos de corrupción en zona moderada.

La posibilidad de ocurrencia de la zona moderada se considera dentro de los siguientes parámetros: RARA VEZ, IMPROBABLE, POSIBLE, PROBABLE Y CASI SEGURO

Tratamiento: Deben tomarse las medidas necesarias para llevar los riesgos a la Zona de Riesgo Baja o eliminarlo.

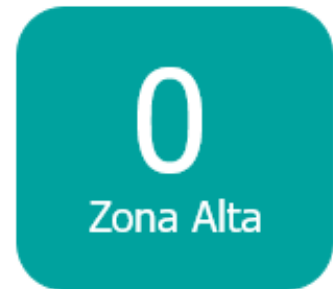




Riesgos en Zona Alta:

NO se identificaron riesgos de corrupción en zona Alta.

La posibilidad de ocurrencia de la zona Alta se considera dentro de los siguientes parámetros: IMPROBABLE, POSIBLE, PROBABLE Y CASI SEGURO



Riesgos en Zona Extrema:

NO se identificaron riesgos de corrupción en zona Extrema.

La posibilidad de ocurrencia de la zona moderada se considera dentro de los siguientes parámetros: POSIBLE, PROBABLE Y CASI SEGURO



1.5. RELACIÓN DE RIESGOS IDENTIFICADOS POR ZONA DE PROBABILIDAD DE OCURENCIA

Riesgos en Zona Baja

1. Adulterar información institucional que se entrega a la junta directiva en los informes periódicos.
2. Limitar la modernización institucional y eludir la correcta planeación y la aplicación de mecanismos de control y seguimiento para favorecer la desorganización administrativa para ocultar deficiencias en la entidad.
3. Permitir el ingreso de nuevas empresas transportadoras sin el cumplimiento de los requisitos normativos y de parque automotor, para obtener provecho propio o para terceros





4. Impartir directrices, lineamientos generales o diseñar planes, programas, estrategias o tomar decisiones de planeación estratégica para favorecer intereses personales o de un tercero.
5. Limitar la intervención de otros funcionarios del nivel directivo o jefes de dependencias, en los procesos de opinión, consulta y/o toma de decisiones en torno a la operación de la entidad, con el fin de orientar la decisión en beneficio propio o de particulares.
6. No divulgar información, negarse a exponerla en la página web y/o ocultarla a los grupos de interés o veedurías ciudadanas para eludir el control social
7. Ocultar o adulterar información de las auditorías internas en los informes a la alta dirección con el fin de beneficiar a los procesos auditados.
8. Excluir en la programación de las auditorías procesos con deficiencias para evitar que se conozcan las irregularidades
9. No reportar las no conformidades en las evaluaciones y seguimientos al sistema de gestión de la calidad para buscar un provecho propio o de un tercero
10. Omitir en la supervisión a las instalaciones, información sobre uso de vallas, avisos y demás elementos no autorizados, así como de consumo de alcohol no permitido con el fin de beneficiar a los arrendatarios de los puntos comerciales.
11. Expedir tasa de uso en tránsito cuando su origen es local con el fin de beneficiar al conductor con la reducción de los costos.
12. Ofrecer favores, contratos o dádivas a veedurías y organizaciones ciudadanas para encubrir irregularidades o deficiencias.
13. Desviar el curso de las denuncias contra los servidores públicos de la entidad que puedan constituir delitos, contravenciones, detrimentos e irregularidades en general.
14. Negarse a entregar información a las veedurías ciudadanas y grupos de interés, para obstaculizar sus funciones o evitar sus intervenciones





15. Pedir o recibir dádivas para darle prelación al trámite de certificaciones laborales, prestaciones sociales, ascensos, nombramientos en la planta de personal y aprobación de libranzas
16. Exigir o recibir dádivas de las personas interesadas en los procesos de capacitación, afiliación al SGSS, cajas de compensación, entidades comerciales de sistemas de libranzas o similares.
17. Adulteración en la información financiera con el fin de beneficiar al proceso respecto a los organismos de control interno
18. Tramitar solicitudes de pagos sin el lleno de los requisitos, para favorecer a un tercero.
19. Afectar rubros que no correspondan con el gasto, a cambio de beneficios económicos o para favorecer a terceros.
20. Aceptar dinero, otra utilidad y/o promesas remuneratorias a cambio de agilizar, retardar u omitir el pago de las obligaciones de la entidad
21. Favorecer a Terceros con pagos no autorizados.
22. favorecer a los contratistas no aplicando los descuentos de ley Retención, Ica entre otros.
23. Deliberadamente NO contestar demandas, ni presentar recursos, ni solicitar pruebas, ni asistir a audiencias o hacer defensas inadecuadas en los procesos judiciales o administrativos que se sigan contra la entidad
24. Emitir conceptos jurídicos en contra de los preceptos legales, con el fin de favorecer a terceros o así mismo.
25. Proyectar actos administrativos parcializados para favorecer a un tercero o para sacar provecho
26. Manipulación o adulteración del Sistema de información (bases de datos) para favorecerse asimismo o a terceros.





27. Impedir el acceso y consulta de documentos a los ciudadanos sobre los archivos públicos o a la expedición de copia de los mismos para proteger intereses personales o de terceros.
28. Pérdida, ocultamiento y modificación de documentos públicos o recibidos por la entidad para favorecer a terceros
29. Direccionar los pliegos de condiciones para favorecer a un proponente
30. Estudios y documentos previos manipulados injustamente por personal interesado en la contratación; estableciendo necesidades que no existan de para adquirir bienes o servicios.
31. Favorecimiento a terceros por omisión ante presunta falsedad de documentos públicos o ausencia de los mismos en los soportes de las propuestas
32. Celebración de contratos sin el lleno de los requisitos legales esenciales.
33. Sobrecostos en la contratación de suministro de bienes o servicios
34. Ocultamiento de procesos contractuales en etapa de selección del contratista para evitar que se conozcan y participen varios proponentes, con el objeto de favorecer a un tercero interesado en participar
35. Liquidación de un contrato sin que se haya cumplido a cabalidad
36. Designar supervisor o interventor que no cuente con idoneidad, con el fin de favorecer al contratista
37. Deficiencias deliberadas en supervisión e interventoría de contratos
38. Uso irresponsable de la información de usuarios que reposa en las bases de datos de la entidad, para ceder, vender o compartir los datos personales recolectados a terceros sin autorización del ciudadano
39. Manipulación de las bases de datos de la entidad de forma ilegal para adulterar o eliminar información institucional para beneficio propio o de un tercero.





40. Adulterar, modificar, sustraer o eliminar datos o información sensible, confidencial o reservada en beneficio propio o de terceros
41. Ocultar en los informes irregularidades o deficiencias y/o conceptuar favorablemente, contrario a las evidencias, con el fin de conseguir algún beneficio particular para sí o para tercera persona.
42. No suscribir planes de mejoramiento internos o no hacerle seguimiento para ocultar su incumplimiento o para favorecer a los compañeros.
43. Excluir de las auditorías internas o controles internos a procesos, áreas o temas en los que existan denuncias, deficiencias o irregularidades para evitar que se conozcan o para favorecer a los implicados

Riesgos en Zona Moderada

1. No reportar infracciones para favorecer al infractor
2. Permitir la salida del vehículo sin pagar la tasa de uso en puerta 8, para obtener provecho propio y a favor de un tercero
3. No reportar el informe de prueba positiva de alcoholemia realizada por el conductor para sacar provecho o para favorecerlo
4. Permitir la salida del vehículo a una ruta no autorizada por el Ministerio de transportes
5. Adulterar información sobre cumplimiento de los términos a las respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias para evitar investigaciones, censuras o críticas a la administración.
6. Manipular la selección de funcionarios para capacitaciones, incentivos y actividades de bienestar para favorecer a unos en particular o sacar provecho propio
7. Liquidación irregular de la nómina para beneficio propio o de otros funcionarios





1.6. Política de Administración del Riesgo de corrupción

De conformidad con la Política Pública de Lucha contra la Corrupción implementamos la política de Administración del Riesgo destinada a la prevención, mitigación, control y administración de los riesgos de corrupción identificados en la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla.

La política de administración de riesgos contiene actividades para fortalecer el sistema de control interno de la TTBAQ, alineadas con los procedimientos internos, con el fin de garantizar el cumplimiento de las acciones para administrar los riesgos de corrupción.

Gracias a los parámetros de la **Política de Administración de Riesgos** identificamos 50 riesgos de Corrupción, establecimos las estrategias a desarrollar, a largo, mediano y corto plazo para controlarlos, definimos las acciones a ejecutar contemplando el tiempo, los recursos, responsables, productos e indicadores de medición; así como las acciones de monitoreo, seguimiento y divulgación de los avances del Mapa de Riesgo.

Teniendo en cuenta la dinámica en la cual se desenvuelve los riesgos de corrupción que pueden variar y en algunos casos sofisticarse, dificultando o incluso impidiendo su detección, *hemos dispuesto de controles permanentes orientados tanto a administrar los riesgos como la revisión de sus causas.*

Objetivos

La Política de Administración del Riesgo de corrupción tiene como objetivo principal establecer los parámetros para administrar los riesgos, aplicar medidas, asignar y utilizar eficazmente los recursos para el tratamiento de los riesgos y asegurar el logro de los objetivos de los procesos.

Alcance

La Administración de Riesgos de Corrupción en la TTBAQ tiene un carácter prioritario y estratégico, está fundamentada en el modelo de Gestión por Procesos, caracterizaciones, procedimientos y herramientas del control de los procesos. En virtud de lo anterior, la identificación, análisis, valoración, seguimiento y monitoreo de los riesgos se asociará a los objetivos estratégicos de los procesos de la entidad.



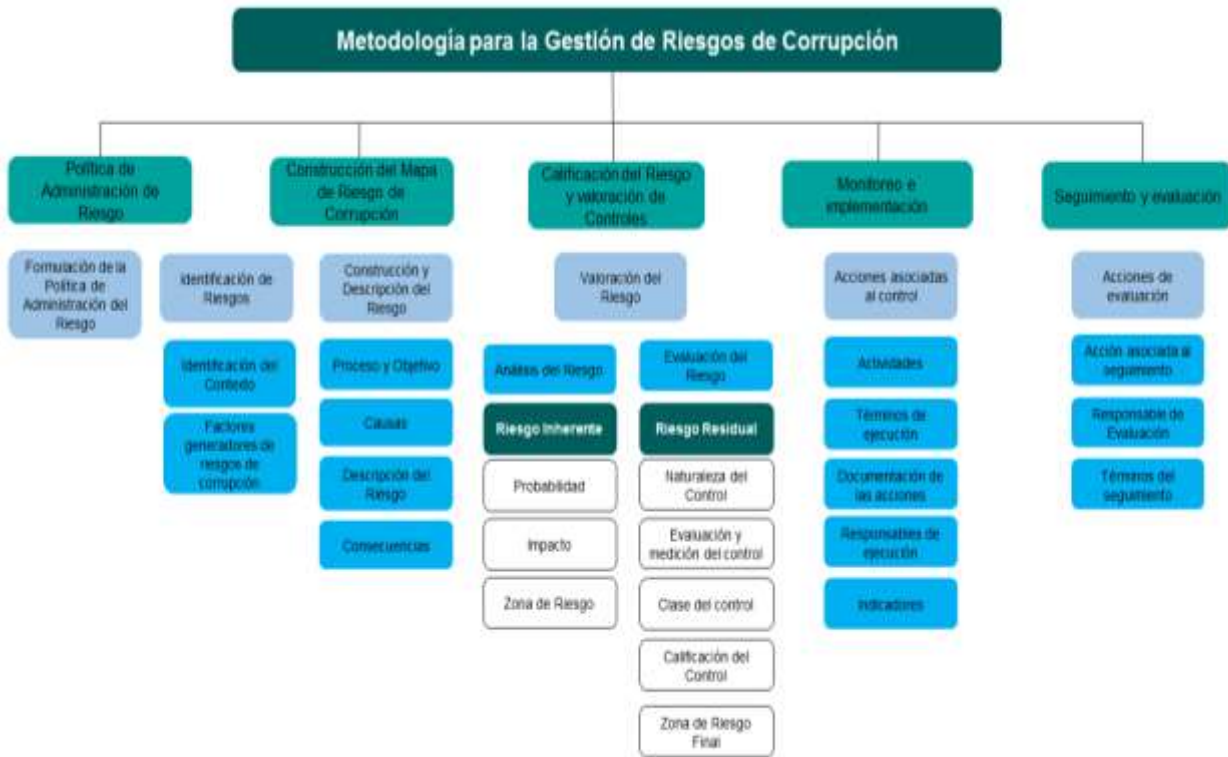


Declaratoria

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. en concordancia con sus objetivos institucionales, con los componentes y elementos del Modelo Integrado de Gestión y Planeación, se compromete a ejercer el control de los riesgos de corrupción, a través de actividades de diagnóstico, identificación, análisis, valoración, valoración y administración.

1.7. METODOLOGÍA PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La siguiente gráfica ilustra el proceso de identificación y administración de riesgos en la TTBAO:



***Ver Mapa de Procesos en Anexo 1**



II COMPONENTE GESTIÓN ÉTICA





organizacional basada en la ética y los valores, enmarcada en los principios y buenas prácticas del servicio público, todos ellos apropiados en nuestro modelo de gestión ética institucional.

En la presente anualidad, nuestro primer gran propósito en materia de ética pública será el consolidar el modelo de gestión ética, a propósito de la actualización del Código de Ética e Integridad, en el que se integró el Manual de Compromisos, Acuerdos y Protocolos Éticos y el Código de Integridad de la función pública.

El *modelo de gestión ética institucional* que aplicamos en esta organización está compuesto, entre otros elementos, por un código de buen gobierno, de buenas prácticas y protocolos éticos, por talleres de sensibilización y, por los procesos de seguimiento y control.

Concentraremos nuestros esfuerzos en promover la ética al interior de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. buscando el desarrollo personal y humano de los funcionarios, señalando deberes, derechos y obligaciones, además de plantear incentivos que motiven una actitud constructiva.

Nuestro Modelo de Gestión Ética Institucional está construido sobre cuatro (4) pilares fundamentales que se materializan en la construcción del Código de Buen Gobierno, Buenas Practicas y Protocolos Éticos, los cuales trataremos sucintamente.

El Fundamento Ético de la Función Pública

No obstante que la naturaleza de la ética no es de carácter jurídico, en el Estado existe pautas éticas reguladas por normas que rigen las actuaciones de los servidores públicos. Este primer componente interioriza en la entidad esos patrones de comportamiento y de actuaciones y, plantea capacitaciones para los funcionarios.





El segundo componente está dirigido a las prácticas éticas en la gestión que favorezcan el cambio de actitud y el sentido de pertenencia por lo público.

Gestión ética
como
transformación
cultural

La confianza
en la función
social del
Estado

Con una adecuada estrategia para generar confianza ciudadana hacia quienes administramos los recursos públicos se mejoraran las relaciones con los usuarios de la TTBAQ.

Para un eficaz desarrollo de la gestión ética institucional y de sus fines, se requiere un equipo de agentes promotores de cambios, por lo cual se hace necesario constituir un Comité de Ética como máximo órgano rector de la política ética, responsable de su socialización, ejecución y evaluación. Este comité estará integrado por funcionarios de todos los procesos de la entidad.

Estructura
organizacional
para la gestión
ética

2.1. Compromisos éticos de los funcionarios y trabajadores de la TTBAQ.

Compromisos de carácter general





- Acoger el Manual de Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. y acatar los principios y valores relacionados en él, aplicándolo en sus actuaciones y en el quehacer cotidiano.
- Desempeñarse como servidores públicos y auxiliares de la administración, acorde con los valores éticos establecidos y descritos en el Manual de Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A
- Apropiar, interiorizar y aplicar en todas sus actuaciones, el Manual de Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A
- Promover y estimular permanentemente a los compañeros de trabajo para que los valores éticos formen parte del trabajo diario de los servidores públicos de la entidad.
- Abstenerse de negociar la observancia de los valores que conforman el código y exigir su fiel cumplimiento.
- Erradicar de sus actividades toda práctica contraria al Manual de Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A.

Compromiso para la erradicación de prácticas corruptas

- La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A se compromete a luchar contra la corrupción, para lo cual crea compromisos tendientes a lograr este objetivo por parte de sus servidores y contratistas.
- La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A se compromete a capacitar a sus altos directivos y demás equipo humano, y cuando lo crea conveniente, a sus grupos de interés, en temas como Políticas y Acciones Anticorrupción.





Acciones para la integridad y la transparencia

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A está en contra de toda práctica corrupta. Para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos adopta las siguientes medidas:

- Guiar sus actuaciones orientada por los principios éticos establecidos en el Manual de Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos.
- Dar publicidad a la promulgación de normas, estadísticas, informes y gestión en general.
- Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes.
- Denunciar las conductas irregulares de los funcionarios a los órganos competentes.
- Capacitar a los funcionarios en materia de ética ciudadana y responsabilidad social en todos los niveles.
- Articular las acciones de control social con los programas y políticas presidenciales y gubernamentales.
- Efectuar la rendición de cuentas a los grupos de interés, garantizando la disposición al público de la información no confidencial de la entidad.
- 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.





2.1.1. Colaboración Interinstitucional en la erradicación de prácticas corruptas

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A está comprometida con mejorar los sistemas de comunicación e información, sosteniendo una comunicación fluida con otras instituciones públicas, privadas y gremiales, y estableciendo pactos éticos frente al desempeño de la función administrativa y la contratación estatal, con el objetivo de construir cadenas éticas que edifiquen buenas prácticas de integridad, transparencia y eficiencia en el ejercicio de la función pública.

2.2. ESQUEMA MODELO DE GESTIÓN ÉTICA INSTITUCIONAL





2.3. CAPACITACIONES EN ÉTICA PÚBLICA Y ANTICORRUPCIÓN

De acuerdo con los lineamientos de nuestro Plan Institucional de Capacitación PIC 2018, desarrollaremos un ciclo de capacitaciones – sensibilizaciones en temas inherentes a la ética pública y anticorrupción como mecanismos de prevención que posibiliten el fortalecimiento de escenarios sustentados en valores que impidan la ocurrencia de actos de corrupción.

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

Buscamos fortalecer la integridad pública en la entidad, abordando problemas coyunturales como los altos índices de corrupción y de percepción ciudadana; y la falta de transparencia, proporcionando a nuestro talento humano elementos fundamentales para comprender los criterios y principios básicos que regulan la ética pública y su relación con la transparencia, analizar las herramientas normativas, política y sociales que faciliten la promoción de la lucha contra la corrupción, desarrollando mecanismos orientados al fortalecimiento de la ética pública en la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla .S.A



III COMPONENTE Racionalización de **TRÁMITES**





3. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.

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

La Política Antitrámites evita los trámites complejos o exponer al usuario a largas filas, demoras en la atención; ahorra costos y desplazamientos, y sobre todo busca acabar con procedimientos complejos y dispendiosos que facilitan prácticas corruptas; por estas razones en este componente planteamos acciones para implementar la política nacional de racionalización de trámites.

Estamos convencidos que el cumplimiento de los lineamientos establecidos en este Plan permitirá disminuir los tiempos empleados por los usuarios y funcionarios en los trámites y servicios.

3.1. PRINCIPIOS RECTORES DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

Racionalizar los trámites y procedimientos administrativos a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, mejorando la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas.

Facilitar y promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos, creando condiciones de confianza en el uso de las TIC.





Hacer más eficiente la función pública para dar respuestas más ágiles a las solicitudes de la ciudadanía, a través de la mejora de los procesos y procedimientos internos y el mejor uso de los recursos.

Promover la confianza en el ciudadano aplicando el principio de la buena fe, así como la excelencia en la prestación de sus servicios a la ciudadanía, con el fin de hacer la vida más fácil y amable a los ciudadanos.

3.2. IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA ANTITRÁMITES

En cumplimiento del Decreto 019 de 2012, del Manual para la racionalización de trámites y los instructivos para la gestión de los trámites suministrados por el DAFP en el portal de la función pública, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla desarrolló la fase de gestión antitrámites, publicó siete (7) trámites de fácil acceso al ciudadano en el Sistema Único de Trámites y Servicios SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

De acuerdo con esta primera fase de IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES, destinada a orientar, reconocer y describir todos los procedimientos administrativos, regulados y no regulados; levantamos la información necesaria y registramos nuestros trámites en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Para entender las acciones que proponemos realizar este año, exponemos las que ejecutamos en el 2017 respecto de los trámites y servicios, así:





a. **Revisión de Procesos:**

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

b. **Identificación de Trámites y Procedimientos regulados.**

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

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

c. **Análisis Normativo.**

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

d. **Inventario de Trámites**

Hemos establecido nuestro inventario de trámites, el cual está inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT.

3.3. INVENTARIO DE TRÁMITES

Cada trámite y servicio registrado cuenta con los siguientes campos de información:

- Nombre del trámite
- Cuando se puede realizar el trámite
- A dónde ir para gestionar el trámite
- Saber si el trámite requiere o no de pago
- Conocer si el trámite se puede realizar completamente en línea





- La descripción del trámite, en qué consiste
- Pasos para realizar el trámite para ciudadanos y extranjeros
- Documentos que deben presentarse para la gestión del trámite
- Requisitos
- Resultado o producto obtenido del trámite
- Tiempo de respuesta o gestión del trámite
- Información sobre dónde se le puede hacer seguimiento a la solicitud
- Soporte legal con documentos sobre normas descargable

3.4. RELACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS

DE LAS EMPRESAS TRANSPORTADORAS Y LA TERMINAL

TRÁMITE No: 1

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

TRÁMITE No: 2

NOMBRE DEL TRÁMITE
PRUEBA DE ALCOHOLIMETRÍA
DESCRIPCIÓN DE TRÁMITE
Realización de exámenes de alcoholimetría a todos los conductores despachados desde la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla, para garantizar a los viajeros un recorrido en óptimas condiciones de seguridad.





MARCO LEGAL

Decreto 2762 de 2001 Artículo 13 numeral 8

TRÁMITE No: 3

NOMBRE DEL TRÁMITE

EXÁMENES MÉDICOS GENERALES DE APTITUD FÍSICA

DESCRIPCIÓN DE TRÁMITE

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

MARCO LEGAL

Decreto 2762 de 2001 Artículo 13 numeral 8

TRÁMITE No: 4

NOMBRE DEL TRÁMITE

VINCULACIÓN DE EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR DE PASAJEROS POR CARRETERA

DESCRIPCIÓN DE TRÁMITE

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

MARCO LEGAL

Decreto 2762 de 2001 Artículos 6

TRÁMITE No: 5

NOMBRE DEL TRÁMITE

ACTUALIZACIÓN DEL PARQUE AUTOMOTOR

DESCRIPCIÓN DE TRÁMITE

Habilitar a las empresa transportadoras al terminal de transporte para el despacho o llegada de los vehículos de transporte terrestre automotor de





pasajeros por carretera, que tengan autorizadas o registradas rutas con origen desde y hacia la Terminal Metropolitana de Transporte de Barranquilla.

MARCO LEGAL

Decreto 2762 de 2001, Artículo 15 Literal 5

DE LAS EMPRESAS TRANSPORTADORAS Y LOS CIUDADANOS

TRÁMITE No: 6

NOMBRE DEL TRÁMITE

PERMISO PARA EL INGRESO DE VEHÍCULOS PARTICULARES

DESCRIPCIÓN DE TRÁMITE

Autorización para ingresar los vehículos de servicio particular que por razón de sus funciones desarrollen labores permanentes, transitorias u ocasionales dentro de las áreas o zonas restringidas de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla.

MARCO LEGAL

Decreto 2762 de 2001, Artículo 13 Numeral 3, Artículo 14 Numeral 1.

TRÁMITE No: 7

NOMBRE DEL TRÁMITE

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

DESCRIPCIÓN DE TRÁMITE

Recepción y atención a toda solicitud que hagan las empresas transportadoras, usuarios, ciudadanos y/o grupos de interés de forma verbal o escrita o por cualquier otro medio, con el fin de requerir la intervención de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. en un asunto concreto.

MARCO LEGAL

Ley 1437 de 2011, Ley 1474 de 2011, Decreto 124 de 2016

3.4.1. RELACIÓN DE SERVICIOS.

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

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





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

3.5. INVENTARIO DE TRÁMITES

TRÁMITE	CUENTA CON PROCEDIMIENTOS	ES GRATIS	ES VIRTUAL	ESTÁ REGULADO
TASA DE USO	SI	NO	NO	SI
PRUEBA DE ALCOHOLIMETRÍA	SI	NO	NO	SI
EXÁMENES MÉDICOS GENERALES DE APTITUD FÍSICA	SI	SI	NO	SI





VINCULACIÓN DE EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR DE PASAJEROS POR CARRETERA	SI	NO	NO	SI
ACTUALIZACIÓN DEL PARQUE AUTOMOTOR	SI	NO	NO	SI
PERMISO PARA EL INGRESO DE VEHÍCULOS PARTICULARES	SI	SI	NO	SI
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	SI	SI	SI	SI

3.6. CRITERIOS PARA PRIORIZACIÓN DE LOS TRÁMITES A INTERVENIR

Dentro de la fase 2 intervenimos los trámites que por sus características, atributos y/o pertinencia **requerían mejoras**, con el fin de garantizar el cumplimiento de la estrategia antitrámites, brindar servicios con calidad y lograr la satisfacción del ciudadano. Se priorizaron los trámites que requieran intervención.

El objetivo principal de esta estrategia consiste en analizar las variables que afectan el trámite y que requieran intervención para mejorarlos.

Los criterios para la intervención y priorización de los trámites de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. son los siguientes:





VARIABLES INTERNAS

No	CRITERIO	DETALLE
1	PERTINENCIA DE LA EXISTENCIA DEL TRÁMITE	Consiste en determinar si el trámite es o no pertinente, estableciendo si genera utilidad a los ciudadanos y/o usuarios.
2	AUDITORÍAS INTERNAS	Corresponde a los resultados de los informes de auditorías internas de calidad y/o de control interno, para tener en cuenta las observaciones y hallazgos.
3	COMPLEJIDAD DEL TRÁMITE	Valoración del grado de dificultad al cual se expone al ciudadano y/o usuario en la gestión del trámite o servicios como consecuencia del número excesivo de pasos, requisitos o documentos innecesarios.
4	COSTOS	Revisión del costo que deben asumir para acceder al producto o servicio, para determinar si es justo o excesivo.
5	TIEMPOS DE EJECUCIÓN	Análisis sobre el tiempo que transcurre entre la solicitud del ciudadano y/o usuario y la respuesta al trámites o procedimiento administrativo

VARIABLES EXTERNAS

No	CRITERIO	DETALLE
1	PLAN NACIONAL/DEPARTAMENTAL Y DE DESARROLLO	Alineación programática con las directrices establecidas en la planeación estratégica de carácter nacional, regional o local.
2	HACIENDO NEGOCIOS (DOING BUSINESS)	Referenciar mejores prácticas de otras entidades públicas y privadas a replicar en materia de trámites y servicios, y que contribuyen al aumento de la productividad, el desarrollo económico y estimular la competitividad.
3	COMPARACIÓN CON OTRAS ENTIDADES (BENCHMARKING)	Realizar comparativos con otras entidades gubernamentales, incluso de otras naciones, para aprender de sus avances en materia de racionalización de trámites y procedimientos administrativos.





4	FRECUENCIA DE SOLICITUD DEL TRÁMITE	Identificar el número de veces que se realiza el trámite dentro de un periodo de tiempo, cuya frecuencia de carácter por lo menos mensual amerite su priorización e intervención.
5	ENCUESTAS A LA CIUDADANÍA	Conocer la percepción ciudadana sobre los trámites, o sobre los criterios de calidad y oportunidad de los mismos.
6	AUDITORÍAS EXTERNAS	Necesidad de intervención a partir de hallazgos o acciones de mejora detectadas en los informes de auditorías realizadas por organismos de control y/o informes de auditoría de calidad realizada por órganos externos.
7	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE LA CIUDADANÍA	Consideración de las quejas y reclamos de los ciudadanos y/o usuarios respecto los trámites, servicios y productos que oferta la entidad.

3.6.1. FORMATO DE PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES



TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE BARRANQUILLA S.A.
CRONOGRAMA DE PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES A INTERVENIR Y ACCIONES DE MEJORA

No	TRÁMITES	VARIABLES INTERNAS					VARIABLES EXTERNAS					ACCIONES DE MEJORA				
		PREVENCIA DE LA EXISTENCIA DEL TRÁMITE	AUDITORÍAS INTERNAS	COMPLETADO DEL TRÁMITE	COSTOS	TIEMPOS DE EJECUCIÓN	PLAN NACIONAL DE DEPARTAMENTAL Y DE DESARROLLO	HACIENDO NEGOCIOS (GOING BUSINESS)	COMPARACIÓN CON OTROS SERVICIOS (BANCIMARKET)	FRECUENCIA DE TRÁMITES/ FRECUENCIA DE SOLICITUD DEL TRÁMITE	ENCUESTAS A LA CIUDADANÍA	AUDITORÍAS EXTERNAS	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE LA CIUDADANÍA	ACCIONES DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN
1	TASA DE USO															
2	PRUEBA DE ALCOHOLIMETRÍA															
3	EXÁMENES MÉDICOS GENERALES DE APTITUD FÍSICA															
4	VINCULACIÓN DE EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR DE PASAJEROS POR CARRETERA															
5	ACTUALIZACIÓN DEL PARQUE AUTOMOTOR															
6	PERMISO PARA EL INGRESO DE VEHÍCULOS PARTICULARES															
7	PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS															





3.7. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La tercera fase nos permitió reducir y optimizar los trámites, de tal manera que se reduzcan los costos y esfuerzos para el ciudadano. La racionalización se desarrolló a través de estrategias jurídicas, administrativas y tecnológicas que implicaron la simplificación, estandarización, eliminación, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de la información pública y procedimientos administrativos.

ACTIVIDADES CUMPLIDAS:

3.7.1. ELIMINACIÓN DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Implicó la supresión de procedimientos, requisitos y pasos que no contaban con sustento jurídico o carecían de pertinencia administrativa, por los siguientes conceptos:

- **Eliminación por norma:** Cuando por disposición legal se ordena la eliminación del trámite.
- **Traslado de competencia a otra entidad:** Cuando ya no corresponde la función a una entidad y se traslada a otra, igualmente por disposición legal.
- **Fusión de trámites:** Cuando se agrupan dos o más trámites en uno solo, lo que implica eliminar los demás registros en el Sistema Único de Información de Trámites.
- **Reducción, incentivos o eliminación** del pago para el ciudadano por disposición legal.
- **Ampliación** de la vigencia del producto / servicio por disposición legal.
- **Eliminación o reducción** de requisitos por disposición legal.





3.7.2. FORMATO DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES



TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE BARRANQUILLA S.A.
FORMATO DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

No	TRÁMITES	ELIMINACIÓN DEL TRÁMITE	TRASLADO DE COMPETENCIA A OTRA ENTIDAD	FUSIÓN DE TRÁMITES	REDUCCIÓN, INCENTIVOS O ELIMINACIÓN DE PAGO AL CIUDADANO	AMPLIACIÓN DE LA VIGENCIA DEL PRODUCTO/SERVICIO	ELIMINACIÓN O REDUCCIÓN DE REQUISITOS
1	TASA DE USO						
2	PRUEBA DE ALCOHOLIMETRÍA						
3	EXÁMENES MÉDICOS GENERALES DE APTITUD FÍSICA						
4	VINCULACIÓN DE EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR DE PASAJEROS POR CARRETERA						
5	ACTUALIZACIÓN DEL PARQUE AUTOMOTOR						
6	PERMISO PARA EL INGRESO DE VEHÍCULOS PARTICULARES						
7	PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS						

3.7.3. OPTIMIZACIÓN

Esta etapa debe continuarse en esta anualidad, teniendo en cuenta que en ella se formulan las acciones o medidas de mejora (racionalización) que impliquen la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, ampliación o supresión de actividades de los procesos y procedimientos asociados al trámite u Otros Procedimientos Administrativos.

Criterios a considerar para OPTIMIZAR LOS TRÁMITES:





- Reducción de tiempo de duración del trámite.
- Extensión de horarios de atención
- Ampliación de puntos de atención.
- Reducción de pasos para el ciudadano.
- Ampliación de canales de obtención del resultado.
- Estandarización de trámites o formularios: Supone establecer trámites o formularios equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.
- Optimización de los procesos o procedimientos internos asociados al trámite.

3.7.4. AUTOMATIZACIÓN

La automatización es la única tarea que quedó pendiente para implementar completamente durante el 2018.

Automatizar los trámites se refiere a la inclusión de acciones o medidas automatización que implican el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites, lo que permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (*hardware, software y comunicaciones*).

Criterios a considerar:

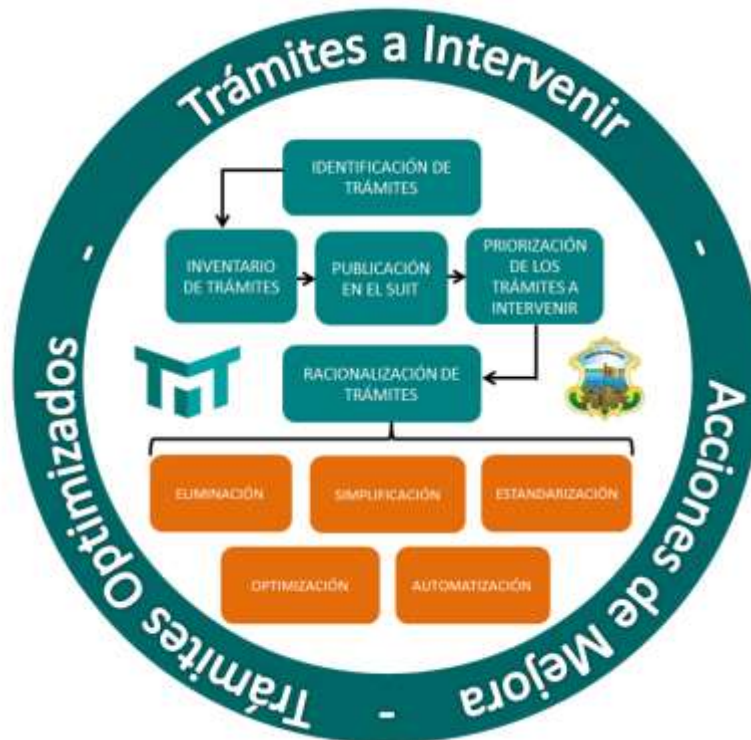
Pago en línea de los trámites.

- Formularios diligenciados en línea.
- Envío de documentos electrónicos.
- Mecanismos virtuales de seguimiento al estado de los trámites.
- Documentos con firma electrónica.
- Trámite realizado totalmente en línea.





3.8. CADENA DE VALOR INSTITUCIONAL PARA LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES



IV COMPONENTE Rendición de CUENTAS





4. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS

En la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. entendemos la rendición de cuentas como una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, tanto como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la Administración Pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia, en la cotidianidad del servidor público.

Para nosotros, la rendición de cuentas 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.

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

Concebimos la rendición de cuenta como un espacio de interlocución permanente entre los servidores públicos de la Terminal Metropolitana de Barranquilla S.A. y los ciudadanos. Nuestra política institucional de Rendición de Cuentas tiene por finalidad generar condiciones de confianza ciudadana y garantizar el ejercicio del control social sobre la labor que ejercemos.

Nuestros mecanismos de rendición de cuentas permiten a los ciudadanos, grupos de interés y organismos de control, obtener con mayor facilidad información sobre nuestra gestión y resultados, generando mayor transparencia, activando el control social, lo cual permitirá potencializar la toma de decisiones y el incremento de la efectividad y legitimidad en nuestro ejercicio moral, legal y constitucional.





4.1. OBJETIVOS DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS

- Fortalecer en sentido de lo público.
- Recuperar legitimidad en la institucionalidad-
- Facilitar el control social en la gestión pública que ejercemos.
- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- Construir una estrategia que implique la interacción directa entre los servidores públicos de la TTBAQ y los ciudadanos.
- Servir de insumo para mejorar la gestión, a partir de las recomendaciones que se reciban de los ciudadanos.
- Identificar y atender con eficiencia y eficacia las necesidades y expectativas ciudadanas.

Nuestra política institucional de rendición de cuenta cumple con los requisitos y condiciones para garantizar la responsabilidad pública de la Terminal Metropolitana de Transportes S.A. y para garantizar el derecho ciudadano a exigir y recibir explicaciones y a realizar el control social, en cumplimiento de los principios de la

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

democracia participativa establecidos en la Constitución Política de Colombia. Esos requisitos son:

La rendición de cuentas es un derecho que tiene la ciudadanía, y que le permite vigilar nuestra administración, así como a recibir información comprensible y de interés. La información suministrada debe cumplir con requisitos, en términos de calidad, cantidad y lenguaje utilizado y

adecuada a las expectativas de cada grupo de interés.

La Terminal Metropolitana de Transportes S.A. facilita la consulta y el fácil acceso a la información a través de los canales y recursos dispuestos para tales fines, en lenguaje sencillo, comprensible y que responda a los intereses de los ciudadanos;





es decir, lo que éstos quieren y lo que necesitan saber para tomar decisiones y para hacer el control a lo público.

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

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

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

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

La Terminal Metropolitana de Transportes S.A. ha dispuesto la articulación de sus políticas públicas con las demandas, necesidades y observaciones ciudadanas. Escuchando a nuestros usuarios y ciudadanos identificamos las debilidades, errores y deficiencias que nos permitan brindar mejores servicios.

**INCORPORACIÓN DE
PETICIONES
CIUDADANAS EN LA
ELABORACIÓN Y
EJECUCIÓN DE
POLÍTICAS PÚBLICAS**





4.2. ELEMENTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas a los ciudadanos por parte de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. se construyó sobre cuatro (4) elementos básicos:

4.2.1. INFORMACIÓN PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Tiene relación con la disponibilidad de la información y la difusión de datos y estadísticas, entre otros, del quehacer de la entidad, que abarca desde la etapa de planeación hasta el control y evaluación; es decir, se refleja en la trazabilidad de los procesos desarrollados y generados por la entidad.

La información que suministra la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla, cuenta con los siguientes atributos:



La información implica el establecimiento de los derechos de acceso a la información y a la documentación pública por parte de ciudadanos, organizaciones, medios de comunicación y órganos de control; entre otros. El objetivo principal de este componente es generar, difundir y facilitar el acceso a dicha información. Así mismo garantizar que sea veraz, oportuna y confiable.

A través de los medios de divulgación, principalmente en el portal institucional <http://www.ttbaq.com.co/> damos cumplimiento de lo consagrado en el documento Conpes 2654 de 2011, el Decreto 1151 de 2008 (Fase de Información) y otras disposiciones posteriores como la Ley 1437 de 2011 (Nuevo Código Contencioso Administrativo) en cuanto a los contenidos de información.





4.2.2. LENGUAJE COMPRENSIBLE

Lenguaje claro hace referencia a la expresión simple, clara, afable, confiable y directa de la información que los ciudadanos y los servidores públicos necesitan conocer, para ello los servidores de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. tienen una actitud abierta y comprensiva para informar y dialogar con los ciudadanos para generar una comunicación fluida.

Para una adecuada comunicación y lenguaje claro, la información que produce la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. permite:

- Que el ciudadano encuentre lo que busca.
- Que el ciudadano entienda lo que encuentra
- Que el ciudadano uso lo que encuentre para satisfacer sus necesidades

Cumplimos con lo exigido en el documento CONPES 3785 de 2013 a través de nuestra estrategia de lenguaje comprensible, que busca garantizar la claridad, utilidad, accesibilidad, oportunidad y coherencia de la información que ofrecemos a los ciudadanos, así como el diseño de una estrategia de comunicación interna y externa que permita socializar información sobre Eficiencia Administrativa y Servicio al Ciudadano.

4.2.3. DIÁLOGO PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS

El elemento diálogo se refiere a las prácticas en que la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. da explicaciones y justificaciones o responde las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones (bien sea presenciales-generales, segmentados o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías. Existe la posibilidad de interacción, pregunta-respuesta y aclaraciones sobre las expectativas mutuas de la relación.

4.2.4. INCENTIVOS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS

El elemento incentivo se refiere a los estímulos que ofrece la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. a sus funcionarios y ciudadanos para que participen activamente en el proceso de **rendición de cuentas**. Los incentivos





incluyen eventos de capacitación, de acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

4.3. ATRIBUTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

4.3.1. CONTINUIDAD Y PERMANENCIA

Este atributo busca fortalecer y contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficiencia, eficacia e imparcialidad en el manejo de los recursos públicos y fomentar la interlocución directa de nuestros servidores públicos con la ciudadanía, para mejorar los procesos de planeación estratégica, focalización y priorización del gasto de la entidad, basados en la retroalimentación recibida del público en general.

Para que haya una comunicación permanente con la ciudadanía (asociaciones, gremios, veedurías, academia, medios de comunicación y ciudadanos en general) y una participación en la gestión pública de la entidad, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. pone a disposición sus políticas, proyectos, programas, contratos, recursos presupuestales asignados, información financiera, procedimientos, tramites y planes de acción, entre otros; para que el ciudadano adelante su labor de evaluación de la gestión pública e intervenga en los procesos de rendición de cuentas.

4.3.2. APERTURA Y TRANSPARENCIA

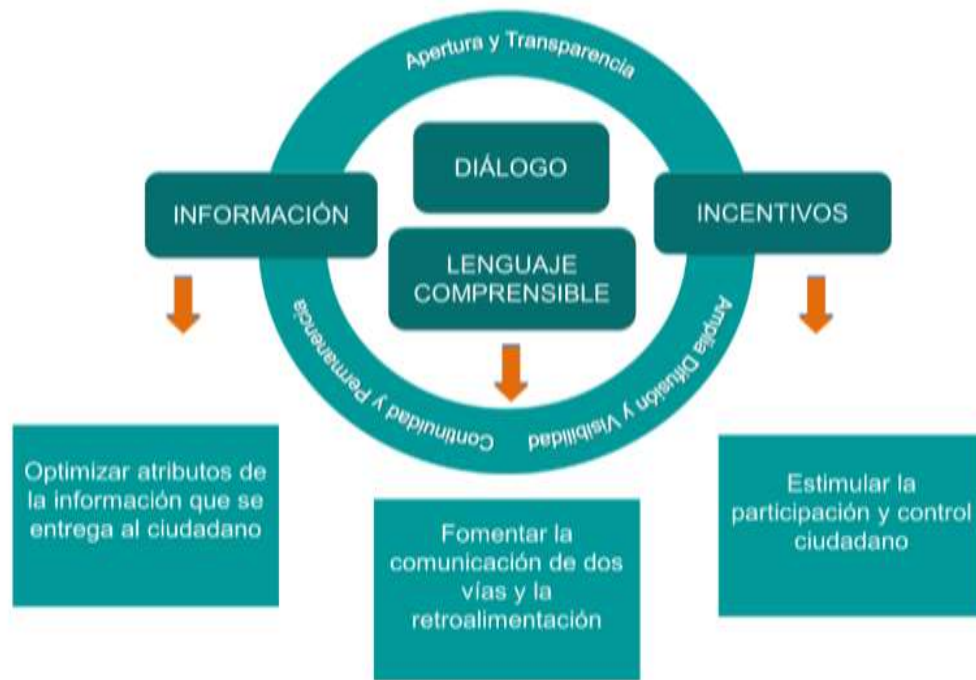
Promovemos la transparencia haciendo públicas todas nuestras actuaciones, incluidas las de administración de los recursos financieros. Entendemos la transparencia y la publicidad como atributos que nos permiten entregar información clara, precisa y oportuna al servicio del ciudadano.

4.3.3. AMPLIA DIFUSIÓN Y VISIBILIDAD

Contamos con una Estrategia de comunicaciones que contempla el uso de los diversos canales de comunicación disponibles para llegar a todos los actores sociales, sin discriminación de su nivel de formación, credo, filiación política o cultural ni ubicación. En este sentido, disponemos de información multimedia, boletines, redes sociales, portal web; entre otros.



4.4. CADENA DE VALOR DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS



4.5. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS

La construcción y ejecución de la estrategia de Rendición de Cuenta se desarrollará a través de las siguientes acciones:

4.5.1. EQUIPO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La entidad sensibilizó a sus funcionarios, principalmente a los líderes de procesos, sobre la necesidad de interacción y el fomento de la rendición como una responsabilidad colectiva, amplia y permanente, así mismo asignó un roles específicos especialmente sobre aquellos actores de la entidad que suministran información potencial, quienes la procesan, filtran y revisan.



4.5.2. DIAGNÓSTICO

Desarrollamos un análisis sobre estrategias, medios, canales y procedimientos destinados a cumplirla Política Institucional de Rendición de Cuentas, en virtud del cual identificamos la necesidad, en el mediano plazo, de caracterizar a los ciudadanos.

Como resultado del diagnóstico se establecieron las siguientes acciones:

- Actualización del Plan Estratégico de Medios y Comunicaciones.
- Construcción de la caracterización de los ciudadanos, sociedad civil y grupos de interés.
- Identificación de necesidades e información según población objeto
- Establecimiento de presupuesto para las actividades anteriores.

4.5.3. DISEÑO DE LA ESTRATEGIA

La presente Política Institucional de Rendición de Cuentas de la TTBAQ define con claridad sus objetivos, la selección para divulgación e información documental.

4.5.4. IMPLEMENTACIÓN

De acuerdo con nuestro cronograma de rendición de cuentas, y al Plan de Acción para implementación del Plan Anticorrupción, se orientan técnica y detalladamente las acciones a desarrollar, discriminando los responsables y los términos de referencias. La meta prevista para esta vigencia sobre implementación, es de por lo menos el 80% de cumplimiento sobre las actividades requeridas.

4.5.5. EVALUACIÓN Y MONITOREO

El equipo de Rendición de Cuentas es el responsable integral de la implementación y monitoreo de la Política Institucional de Rendición de Cuentas, para lo cual deberá observar los siguientes instrumentos: i) Plan de Rendición de Cuentas, ii) Cronograma de Rendición de Cuentas; y iii) Plan de Acción del Plan Anticorrupción (componente Rendición de Cuentas), para esto deben diligenciarse las matrices de seguimiento, aplicar indicadores y tableros de control sobre los avances en desarrollo de la Política.





El seguimiento a la ejecución de la Política Institucional de Rendición de Cuentas corresponde a la Oficina de Control Interno como instancia objetiva e independiente al proceso, y lo realizará a través de auditorías internas, seguimiento al cronograma de actividades e informes de seguimiento al Plan Anticorrupción.

4.6. ACTIVIDADES PARA DESARROLLAR LA RENDICIÓN DE CUENTAS

El presente ítem constituye una síntesis de las actividades generales por medio de las cuales la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla cumplirá con el plan de Rendición de cuentas a través de cuatro (4) elementos básicos.

4.7. ACCIONES PARA LA INFORMACIÓN EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS.

La información que produce la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., debe contar con los siguientes atributos: Ser comprensible, actualizada, oportuna, disponible, completa y accesible.

Como ya se dijo, el elemento de información en la rendición de cuentas se refiere a la disponibilidad y difusión de datos, estadísticas o documentos de la entidad, que deben llegar a todos los grupos de interés y ciudadanía en general del área metropolitana, respecto de la gestión desarrollada por TTBAQ, en cumplimiento de su misión institucional.

Para ejecutar las acciones de información y divulgación de datos, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. hará uso de los siguientes medios y herramientas que garantizan el derecho fundamental de acceso a la información pública y la transparencia:

4.7.1. ACCIONES PARA LA INFORMACIÓN EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS

- Elaboración de informes de gestión y de ejecución presupuestal.





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

- **Actualización de la Página Web.**

Actualizamos la estructura del sitio web (siempre que lo amerite, según cambio normativo o estrategia) y, permanentemente, la información que se publica de acuerdo con los documentos, noticias, novedades y resultados que produce la entidad. La frecuencia sugerida para actualización de información de la página web *es diaria*. Para realizar seguimiento a los documentos mínimos a publicar a través de la página web, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. cuenta con un *Tablero de Control y Verificación de la Rendición de Cuentas*.

- **Diseño publicitario.**

Son todas aquellas piezas publicitarias comunicativas impresas o magnéticas, que elabora la TTBAQ para promover y divulgar iniciativas, servicios, trámites y campañas preventivas, entre otros.

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

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

- **Elaboración de Publicaciones.**

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

- **Uso de redes sociales.**

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. promueve la información, comunicación y retroalimentación que se genera en la entidad a través de las redes sociales más relevantes, teniendo en cuenta que los espacios virtuales





de participación son una de las herramientas más eficaces para la difusión de datos, por cuanto ofrecen muchas posibilidades para mantenerse en contacto y de relacionarse con los ciudadanos.

- Utilización de medios de comunicación masiva.

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

- Publicación en cartela o avisos informativos.

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

- Desarrollo multimedia.

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

4.7.2. ACCIONES PARA EL LENGUAJE COMPRENSIBLE EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS.

- Pensar en la Audiencia

En la Terminal Metropolitana de transportes de Barranquilla S.A priorizamos a la audiencia receptora de nuestros mensajes, por ello, para la consolidación de un lenguaje claro, nos encargamos de pensar en las expectativas, intereses, necesidades, características y nivel de conocimiento de la audiencia objeto de la información a difundir.

4.7.2.1. ESQUEMA GENERAL.

4.7.2.1.1. ORGANIZAR EL DOCUMENTO

Antes de empezar a escribir los documentos y publicaciones en general, nos aseguramos de entender el propósito de los mismos, para ello tenemos en cuenta:





i) qué vamos a escribir, ii) por qué lo vamos a escribir, iii) quién o quiénes lo van a leer, iv) qué buscamos comunicar; y v) cómo reaccionará el lector ante lo escrito.

4.7.2.1.2. ESCRIBIR EL DOCUMENTO

Los textos y publicaciones en general que produce la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla conservan la siguiente estructura básica:

- i) Una introducción que ilustre al lector sobre el contexto general de la publicación, plantee el propósito del documento y por qué es importante.
- ii) Un cuerpo que desarrolle el tema con claridad y responda a las preguntas y problemas.
- iii) Una conclusión que reafirme las ideas centrales, proponga y comprometa al lector.

■ TIPS PARA ESCRIBIR LOS DOCUMENTOS

- ✓ Usamos en lo posible, oraciones cortas
- ✓ Simplificamos la estructura de las oraciones
- ✓ Empleamos palabras sencillas
- ✓ Evitamos el uso de palabras innecesarias
- ✓ Empleamos un tono y lenguaje adecuado

4.7.2.1.3. REVISAR EL DOCUMENTO

Previo a su publicación, aplicamos un filtro a los textos con el fin de identificar errores gramaticales, ortográficos, mejorar la organización, diseño y presentación. Ocasionalmente, algunos textos, de acuerdo con su complejidad, son sometidos a revisión por más de un filtro. En la revisión del texto observamos los siguientes criterios.

- ✓ Eliminar la información innecesaria.
- ✓ Agregar detalles necesarios.
- ✓ Mejorar la presentación
- ✓ Organizar mejor las ideas.
- ✓ Simplificar las oraciones
- ✓ Precisar la información.
- ✓ Revisar errores ortográficos y gramaticales.
- ✓ Eliminar errores





4.7.3. ACCIONES PARA EL DIÁLOGO EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS

La política nacional de rendición de cuentas adoptada en el Conpes 3654 de 2010 determinó el fomento del diálogo y la retroalimentación, lo cual indica que no sólo es deber de las entidades el informar, sino explicar y justificar sus acciones. En ese sentido, el diálogo en la rendición de cuentas se refiere a las explicaciones, justificaciones o respuesta a inquietudes de los ciudadanos frente a las acciones o decisiones de la entidad pública.

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

Con el fin de lograr el diálogo sobre la gestión y sus resultados en el proceso de rendición de cuentas de la Terminal Metropolitana de Transportes Barranquilla S.A., promovemos la participación activa de los grupos de interés, veedurías y ciudadanía organizada más representativos del área metropolitana.

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

Para todas las acciones o eventos del elemento diálogo del proceso de rendición de cuentas de la Terminal Metropolitana de Transportes Barranquilla S.A. hacemos una convocatoria con un plazo mínimo quince (15) días calendario de antelación.

El diálogo, de manera complementaria, es acompañado con el uso de mecanismos de participación apoyados por el uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC, tales como: chat, foros virtuales, video streaming, redes sociales, aplicaciones móviles y otros.

En estos espacios atendemos consultas de ciudadanía en tiempo real, así como ampliación de información y explicación de temas y profundización sobre contenidos de informes o información publicada por la entidad a través de múltiples canales.

Para el elemento del diálogo en el proceso de rendición de cuentas, la Terminal Metropolitana de Transportes Barranquilla S.A. ha establecido varios espacios de encuentro (reuniones presenciales) preferentemente con metodologías de diálogo





con la ciudadanía, que de acuerdo con la disponibilidad financiera y logística, pueden ser:

- **Foro.**

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

- **Audiencia pública participativa.**

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

- **Grupo focal.**

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

- **Mesa de trabajo temática.**

A diferencia del foro, donde hay deliberación a partir de una temática, este ejercicio genera un producto que deberá ser tenido en cuenta por la entidad en su gestión.

- **Encuentros regionales (Área Metropolitana de Barranquilla)**

Estos espacios tienen un alcance mayor que las reuniones zonales, aunque mantienen el mismo espíritu. Se trata entonces de establecer una agenda de discusión mucho más amplia que involucre actores de un territorio que sea considerado una región.

- **Asambleas comunitarias.**





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

- **Observatorios ciudadanos.**

Son espacios creados desde entidades de carácter técnico, intersectorial y multidisciplinario, conformados en constante interacción con ciudadanos y organizaciones con el objetivo de realizar seguimiento, monitoreo y evaluación a determinadas políticas o entidades a través de instrumentos propios, por lo general tienen un carácter permanente.

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

Son todos aquellos espacios de participación ciudadana creados a partir de normas e instituciones formales que han abierto la posibilidad de participación y diálogo directo entre las entidades y los ciudadanos que los conforman. Por lo general son de carácter temático y estable a lo largo del tiempo.

- **Entrevistas con los actores.**

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

- **Defensor del ciudadano.**

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

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





Son herramientas como chat, foros virtuales, video streaming, redes sociales, aplicaciones móviles que permiten establecer una comunicación y retroalimentación, en tiempo real, por medio del uso de las nuevas tecnologías de la información.

4.7.4. ACCIONES PARA EL INCENTIVO EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS

La política nacional en materia de incentivos estableció como objetivo promover comportamientos que favorezcan y promuevan la rendición de cuentas en las entidades y los ciudadanos, a partir de la generación de buenas prácticas y fomento del dialogo, la promoción de iniciativas ciudadanas y el control social a la administración pública.

Los incentivos que se prevén son actividades de motivación como premios para estimular la participación en procesos de rendición de cuentas, tales como capacitaciones, y reconocimientos de experiencias exitosas.

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

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. incorporó en su Plan Institucional de Capacitación PIC 2018 espacios académicos de educación continua y permanente para mejorar la atención al usuario, promover una cultura de rendición de cuentas 7 x 24 y de exposición abierta de la información.

Desarrollaremos encuestas para conocer la percepción de las personas respecto a diferentes temas. Esta herramienta resulta de gran utilidad teniendo en cuenta la facilidad de realizarla y que se consulta directamente a la fuente.

- **Participación y colaboración abierta.**

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





4.8. TEMAS, ASPECTOS Y CONTENIDOS RELEVANTES SOBRE LOS CUALES RENDIMOS CUENTAS Y PROMOVEMOS LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

De manera periódica damos cumplimiento a la Política Nacional de Rendición de Cuenta y a la Estrategia de Gobierno en Línea publicando la siguiente información:

Temas del componente Rendición de Cuentas.

a. Presupuesto, Contratación y Adquisiciones

- Presupuesto de ingresos y gastos (funcionamiento, inversión y servicio de la deuda) en ejercicio detallado de la vigencia
- Comparativo con respecto al mismo período del año anterior
- Presupuesto ejecutado de ingresos y gastos de las dos últimas vigencias
- Estados financieros de las últimas dos vigencias, con corte a diciembre del año respectivo.
- Publicación en el SECOP todos los procesos de contratación

b. Lineamientos para la Rendición de Cuentas, Planeación Estrategia y cumplimiento de metas

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

c. Control Interno

- Publicación del informe pormenorizado del estado del control interno de acuerdo con lo señalado en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011





- Registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno
- Informes semestrales sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.

d. Anticorrupción

- Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- Informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción Difusión de portafolios de servicios
- Carta de trato digno al Ciudadano (Derechos y deberes y medios para garantizarlos)

e. Talento Humano

- Directorio que incluya el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y funcionarios y las escalas salariales correspondientes a las categorías de todos los servidores que trabajan en el sujeto obligado, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas.
- Publicación del manual de funciones y competencias laborales actualizado
- Publicación de los resultados de la evaluación a funcionarios, y del seguimiento a los acuerdos de gestión de los funcionarios directivos.
- Informe de rendición de cuentas a los Ciudadanos, incluyendo la respuesta a las solicitudes realizadas por los ciudadanos, antes y durante el ejercicio de rendición.
- Informe del grado de avance de las Políticas de Desarrollo Administrativo del modelo Integrado de Planeación y Gestión
- Publicación de informe de empalme del representante legal, cuando haya un cambio del mismo
- A partir de la evaluaciones realizadas, informar sobre los cambios concretos que ha tenido la población o la ciudadanía en el sector o en el territorio

f. Evaluación a la gestión fiscal y Planes de Mejoramiento

- Informes de rendición de la cuenta fiscal a la Contraloría Departamental del Atlántico.
- Los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal y de las auditorías que realicen las Contralorías.





- Indicadores de desempeño
- Publicación de los Planes de Mejoramiento vigentes (exigidos por los entes u oficinas de control internos o externos)

g. Procedimientos y funcionamiento

- Procedimientos, lineamientos, políticas en materia de adquisiciones y compras, así como todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos y licitaciones.
- Mecanismos de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado
- Todo mecanismo o procedimiento por medio del cual el público pueda participar en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades de la entidad
- Un registro de publicaciones que contenga los documentos publicados automáticamente disponibles, así como un Registro de Activos de Información

h. Defensa Judicial y Oferta de Empleo

- Publicación, trimestral de un informe sobre las demandas contra la entidad, incluyendo: Número de demandas, estado en que se encuentra, pretensión o cuantía de la demanda y riesgo de pérdida
- Publicación de la oferta de empleos, e incluye en esta sección la convocatoria para los de prestación de servicios. Igualmente, debe publicar. Se actualiza cada vez que se terminan los procesos de selección, dentro de la semana respectiva
- Publicación de los resultados de los procesos de oferta de empleos, incluyendo los de prestación de servicios
- Si los empleos son provistos a través de concursos liderados por la Comisión Nacional del Servicio Civil, la entidad deberá especificar el listado de cargos que están en concurso y el enlace respectivo a la Comisión Nacional del Servicio Civil para obtener mayor información.

Temas del componente Gobierno en Línea

a. Información general de la entidad





- Misión Institucional
- Visión Institucional
- Objetivos institucionales
- Funciones
- Organigrama
- Directorio de entidades que integran el mismo sector
- Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés relacionadas con la actividad propia de la TTBAQ

b. Datos de contacto

- Teléfonos, líneas gratuitas y fax
- Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad.
- Correo electrónico para notificaciones judiciales
- Horarios y días de atención al público.
- Localización física
- Datos de contacto con funcionarios
- Políticas de seguridad de la información y protección de datos personales

c. Servicios de Información

- Listado de Preguntas y respuestas frecuentes
- Glosario
- Noticias
- Información para niños
- Calendario de actividades

d. Normatividad, políticas y lineamientos

- Leyes/ Ordenanzas / Acuerdos
- Decretos
- Resoluciones, Circulares y/u otros actos administrativos de carácter general
- Políticas/ lineamientos/manuales

e. Información Financiera y Contable

- Presupuesto aprobado en ejercicio
- Ejecución presupuestal
- Información histórica de presupuestos





- Estados financieros

- f. Planeación, Gestión y Control.

- Políticas, planes o líneas estratégicas
- Plan de acción
- Programas y proyectos en ejecución
- Entes de control que vigilan a la entidad
- Informes de Gestión
- Metas e indicadores de gestión
- Avances metas e indicadores de gestión
- Planes de Mejoramiento
- Otros Planes
- Reportes de control interno
- Informes de empalme
- Información para población vulnerable
- Programas sociales
- Defensa judicial
- Informe de archivo
- Plan de compras
- Publicación de los procesos contractuales en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública.

- g. Listado de trámites y servicios

- Listado de trámites y servicios
- Informe de peticiones, quejas y reclamos

- h. Talento Humano

- Manual de funciones
- Perfiles de los servidores públicos principales
- Asignaciones salariales
- Datos de contacto
- Evaluación del desempeño
- Acuerdos de Gestión"
- Ofertas de empleo



V COMPONENTE
Mecanismos para mejorar la
ATENCIÓN
AL CIUDADANO





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

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

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

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

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

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





5.1. PORTAL DE TRANSPARENCIA Y DE ACCESO AL CIUDADANO

El Portal para la transparencia y acceso a la información pública, es un módulo de nuestro portal institucional que garantiza el cumplimiento de la Política Pública en materia de rendición de cuentas, la transparencia y la interacción.



5.2. DESARROLLO INSTITUCIONAL

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

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





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

5.2.1. SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - SIAC

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

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

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

Si bien avanzamos en la implementación del SIAC durante el 2017, hay algunas tareas pendientes relacionadas mayoritariamente con temas de infraestructura, los cuales serán priorizados dentro del segundo semestre del 2018, de tal forma que logremos operarlo a completa disposición de los usuarios de la terminal, como un epicentro de apoyo, consulta y requerimientos.

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

- a. **Arreglos institucionales:** Creación de Oficina de Atención al ciudadano debidamente dotada con tecnología de punta, sistemas de turno digital, personal altamente calificado, sistemas de turnos con priorización para personas con estado de discapacidad, adultos mayores, niños y mujeres gestantes.
- b. **Adecuación y accesibilidad** a personas en estado de discapacidad física, psíquica y/o mental.





- c. **Sistema de información** para atención y gestión de PQRS módulo de recepción y de gestión de propiedad de la Terminal Metropolitana de Barranquilla S.A. para la gestión, administración, homogenización de la información, tratamiento y respuestas, y archivo digital de los requerimientos de los ciudadanos.
- d. **Manual de Atención** al Ciudadano (Protocolos)
- e. **Procedimientos** de Atención al Ciudadano.
- f. **Mecanismos para evaluación** de satisfacción del ciudadano con soporte tecnológico.
- g. Implementación de un **sistema de turnos**
- h. **Indicadores** e instrumentos automáticos de medición y seguimiento de la gestión



SISTEMA DE TURNOS



PROCEDIMIENTOS ESPECIALIZADOS



PRIORIZACIÓN EN LA ATENCIÓN



PROTOCOLOS DE ATENCIÓN



TECNOLOGÍA DE PUNTA



SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO





5.4. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

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

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



5.5. FORTALECIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS LABORALES

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

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





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

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

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

- **Evaluación del desempeño**

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

- **Estímulos e Incentivos**

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

Definición Incentivos no pecuniarios. Los planes de incentivos no pecuniarios son aquellos dirigidos a reconocer el desempeño de excelencia de los funcionarios o equipos de trabajo, estarán constituidos por:

- Encargos y Comisión de servicios para desempeñar empleos de libre nombramiento y remoción, de acuerdo con las normas.
- Participación en proyectos especiales.
- Reconocimientos públicos a la labor meritoria (Página web y otros medios)
- Exaltaciones a través de actos administrativos
- Memorando de felicitaciones con copia a la Hoja de Vida.
- Las demás que se establezca el artículo 33 del Decreto 1567 de 1998 que contempla los incentivos no pecuniarios que se pueden otorgar, con excepción de los ascensos.





5.6. ACTIVIDADES

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

5.7. TRATO DIGNO AL CIUDADANO

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

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

Estimados ciudadanos,

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





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

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

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





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

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

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

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

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

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

Ver nuestra Ubicación en el Mapa en el siguiente Link:

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





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

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

TELEFÓNICOS: 57 5 – 3230034

VIRTUALES: E mail: info@ttbaq.com.co

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

Formulario de PQRS virtual:

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

5.8. POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley estatutaria 1581 de 2012 y en su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. adoptó la política institucional para el tratamiento de datos personales a finales de 2entidad 016, la cual fue difundida a través de la página web.

A través de esta política se garantizan los derechos de privacidad e intimidad de los ciudadanos, en el tratamiento de los datos personales, y en consecuencia todas nuestras actuaciones se regirán por los principios de legalidad, finalidad, libertad,





veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

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

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LA TTBAQ

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

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

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

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

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

La TTBAQ se abstiene de ceder, vender o compartir los datos de carácter personal recolectados, sin la expresa autorización del ciudadano. Así mismo, la TTBAQ





actualizará, rectificará o eliminará los datos cuando éstos resulten inexactos, incompletos o hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad inicial. Se entiende por información personal aquella suministrada por el ciudadano para el registro, la cual incluye datos, tales como: nombre, identificación, edad, género, dirección, correo electrónico y teléfono. La TTBAQ no se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada del ingreso indebido de terceros a la base de datos, tales como delitos informáticos o sustracción de bienes o manipulación no autorizada de información.

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

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

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

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

5.9. CARACTERIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS

Caracterizaremos a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés con el fin de revisar la pertinencia de nuestra oferta institucional, nuestros canales e





instrumentos de información e interacción, así como la construcción adecuada de un diseño para la implementación de nuestro Plan Estratégico de Estímulos y Medios a partir del reconocimiento e identificación de las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual está dirigida.

Este ejercicio permitirá ajustar nuestra oferta institucional para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como retroalimentar y lograr la participación activa de la ciudadanía para el logro de los objetivos de las entidades y la satisfacción de derechos ciudadanos.



VI COMPONENTE

Atención de PQRS





6. MEDIDAS PARA LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

6.1. SISTEMA DE REGISTRO Y RADICADO ÚNICO DE COMUNICACIONES

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

6.2. SISTEMA WEB RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

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

6.3. SISTEMA DE REGISTRO DE PQRS.

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

El sistema de registro de PQRS fue intervenido y mejorado en el marco de la actualización del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014 y cuenta con los atributos de información de recepción, gestión, seguimiento y respuestas a los requerimientos ciudadanos.

6.4. PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA OPORTUNA DE LOS REQUERIMIENTOS

De acuerdo con lo estipulado en la Ley 594 del 2000, la entidad cuenta con una base de datos de las imágenes digitalizadas con tres (3) campos de indexación, búsqueda y rastreo, con el fin de establecer un orden lógico de las imágenes, poder identificar digitalmente las imágenes y poder acceder a ellas con mayor eficiencia y eficacia, Implementar un aplicativo de consulta de las imágenes digitalizadas con el fin de poder ver, indexar, buscar y rastrear la documentación digitalizada que permita





reducir los tiempos de respuestas en estos ítems, y dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley 594 del 2000.

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

6.5. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA OPORTUNA DE LAS SOLICITUDES PRESENTADAS POR LOS CIUDADANOS.

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

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

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

6.6. REGISTRO PÚBLICOS SOBRE DERECHO DE PETICIÓN

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





6.7. INFORMES DE VIGILANCIA A LA ATENCIÓN DE PQRS

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

6.8. VEEDURÍAS CIUDADANAS

6.8.1. REGISTRO

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

6.8.2. EVALUACIÓN

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



VII COMPONENTE TRANSPARENCIA y acceso a la información pública





7. TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL.

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

Nuestra estrategia institucional para el fomento de la transparencia y el mejoramiento del acceso a la información pública, responde a las exigencias de la Ley 1712 de 2014 y los Decretos Reglamentarios 103 y 1081 de 2015 para garantizar el derecho fundamental de acceso a la información.

ATRIBUTOS DE LA TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

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

7.1. ELEMENTOS PARA LA PROMOCIÓN DE LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.

7.1.1. TRANSPARENCIA ACTIVA.

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

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





7.1.1.1. Información estándar disponible al ciudadano

a. Información sobre la estructura de la entidad.

- Descripción de la estructura orgánica, dependencias, procesos, funciones, deberes, la ubicación de las oficinas y horarios de atención.
- Presupuesto, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público, de conformidad con el Plan de Acción descrito en el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011.
- Directorio de servidores públicos, contratistas y empleados del sujeto obligado, que como mínimo contiene los nombres y apellidos completos, ciudad de nacimiento, formación académica, experiencia laboral y profesional y las escalas salariales o monto de los honorarios o valor del contrato de los contratistas.
- Normas generales y reglamentarias, políticas, lineamientos o manuales, metas, objetivos, resultados de auditorías y evaluaciones de desempeño.
- Plan Anual de Adquisiciones, las contrataciones adjudicadas en cada año, las obras públicas, los bienes adquiridos o arrendados y los estudios o investigaciones, señalando el tema específico, así como todos los contratos de prestación de servicios.
- Plazos del cumplimiento de contratos
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

b. Información sobre contratación.

- Publicación de contrataciones en curso de contratos sometidos al régimen de contratación estatal, con un vínculo al Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP).

c. Información sobre servicios, procedimientos y funcionamiento.

- Detalles de todo servicio que brinde la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A directamente al público, incluyendo normas, formularios y protocolos de atención.





- Contenido de todas las decisiones y/o políticas que afecten al público, así como la interpretación autorizada de las mismas.
- Todos los informes de gestión, evaluación y auditorías efectuadas por los organismos de control y por la oficina de control interno de gestión.
- Los procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisiciones y compras, así como todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos y licitaciones.
- Todo mecanismo o procedimiento por medio del cual el público pueda participar en la formulación política o el ejercicio de la participación ciudadana y el control social.
- Las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública que hayan sido realizadas con anterioridad, teniendo en cuenta las excepciones al derecho de acceso a información pública y la publicación parcial de información y/o eliminación de algunos campos que se encuentren dentro de las excepciones.

7.2. TRANSPARENCIA PASIVA

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

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

7.2.1. ATRIBUTOS DE LA TRANSPARENCIA PASIVA

De acuerdo con el artículo 26 de la ley 1712 de 2014 toda la información que produce la TMTBQ cumple los siguientes atributos, debe ser:

- Oportuna
- Veraz
- Completa
- Motivada





- Actualizada y
- Respondida dentro de los términos establecidos

7.2.1.1. PRINCIPIO DE GRATUIDAD

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

7.2.1.2. INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

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

7.2.1.3. REGISTRO DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN

Este REGISRO DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. cuenta con los siguientes campos:

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

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





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

7.2.1.4. ESQUEMA DE PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN.

Permite la identificación de la información que debe ser publicada tanto en el portal de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. como en otros portales del Estado colombiano y la frecuencia con la que se debe actualizar.

El esquema de publicación de información de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. tiene los siguientes elementos:

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

7.2.1.5. ÍNDICE DE INFORMACIÓN CLASIFICADA Y RESERVADA

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

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





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

7.2.1.6. MONITOREO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

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

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



VIII COMPONENTE

Consolidación, Seguimiento y Control





8. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL.

Como mecanismo asertivo para la consolidación y evaluación de la Estrategia Anual de Lucha Contra la Corrupción 2018 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 autoevaluación del cumplimiento de los objetivos, acciones y metas propuestas.

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: **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.



PLAN DE ACCIÓN ANTICORRUPCIÓN





9. PLAN DE ACCIÓN ANTICORRUPCIÓN

I. PLANEACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN				
No	ACCIÓN	META	TÉRMINO	INDICADOR
1	Identificación sobre los posibles hechos susceptibles de corrupción o actos de corrupción presentados	Identificación de los posibles actos de corrupción	Enero 2018	# Posibles hechos de corrupción o actos de corrupción identificados
2	Diagnóstico sobre trámites y servicios de la entidad	Diagnóstico de avance de la racionalización de trámites	Enero 2018	Diagnóstico de avance de la gestión antitrámites realizado
3	Necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites	Identificar cuáles son las acciones prioritarias para la gestión antitrámites	Enero 2018	Necesidades o acciones identificadas
4	Necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos (rendición de cuentas)	Identificar las necesidades de información de los ciudadanos – Diagnóstico de Rendición de Cuentas	Enero 2018	Diagnóstico de Rendición de Cuentas realizado
5	Diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano	Diagnóstico del grado de avance de la estrategia del servicio al ciudadano	Enero 2018	Diagnóstico del componente de servicio al ciudadano realizado





6	Diagnóstico de avance en la implementación de la Ley de Transparencia	Diagnóstico sobre el avance de la ley de transparencia, rendición de cuentas y gobierno en línea	Enero 2018	Diagnóstico realizado que incluya los tres componentes de acceso a la información pública
7	Determinación de los líderes de cada una de las acciones del plan anticorrupción	Identificación de los líderes de procesos que apoyarán la formulación del PAAC	Enero 2018	Líderes identificados
8	Revisión del modelo de operación por procesos y ajustes al Mapa de Procesos	Analizar el modelo de operación por procesos y realizar los ajustes pertinentes al mapa de procesos si es necesario	Enero 2018	Evaluación y/o ajustes realizados al mapa de procesos
9	Establecimiento del presupuesto con el que cuenta la entidad para ejecutar las actividades inherentes a la estrategia anticorrupción	Estimación del presupuesto requerido para la ejecución del PAAC	Enero 2018	Presupuesto identificado para ejecución de las actividades del PAAC
10	Determinar las metas respecto de cada uno de los componentes anticorrupción	Establecer las metas por cada uno de los componentes	Enero 2018	# De metas por componentes anticorrupción
11	Formular los indicadores para monitorear el avances de los componentes anticorrupción	Establecer los indicadores de monitoreo	Enero 2018	# de acciones /de indicadores formulados





II. FORMULACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN				
No	ACCIÓN	META	TÉRMINO	INDICADOR
12	Construcción del Plan Anticorrupción	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Enero 2018	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
13	Apropiación del Plan Anticorrupción por la Alta Dirección	Adopción del Plan Anticorrupción	Enero 2018	Adopción del Plan Anticorrupción
14	Socialización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Socialización del Plan Anticorrupción	Febrero 2018	Socialización del Plan Anticorrupción
15	Establecimiento de mecanismos de autocontrol y monitoreo	Herramienta de monitoreo y seguimiento al PAAC	Febrero 2018	Herramienta de monitoreo y seguimiento al PAAC
III. POLÍTICAS, ESTRATEGIAS O INICIATIVAS				
#	ACCIÓN	META	TÉRMINO	INDICADOR
16	Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Gestionar los mapas los riesgos de corrupción teniendo en cuenta la metodología establecida por la función pública	Enero 2018	Elaboración de los riesgos de corrupción en todos los procesos / # de procesos
17	Política de racionalización de trámites	Formulación de la política antitrámites	Enero 2018	Política antitrámites formulada y publicada en el PAAC
18	Política de rendición de Cuentas	Formulación de la política de rendición de cuentas	Enero 2018	Política de rendición de cuentas formulada y publicada en el PAAC





19	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Identificar los mecanismos para mejorar el servicio al ciudadano	Enero 2018	Acciones para fortalecimiento de servicio al ciudadano identificadas y publicadas en el PAAC
20	Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información Pública	Identificar los mecanismos y acciones para garantizar el acceso a la información pública	Enero 2018	Publicación de información pública / No de información mínima obligatoria (Ver matriz transparencia)
21	Fortalecimiento de la Gestión Ética Institucional	Identificar las acciones para fortalecimiento de la gestión ética institucional	Enero 2018	Acciones para el fortalecimiento de la gestión ética institucional identificadas y publicadas en el PAAC
22	Fortalecimiento de la participación ciudadana y el control social	Identificar las acciones para fortalecimiento de la participación ciudadana y el control social	Enero 2018	Acciones para el fortalecimiento de la participación ciudadana y el control social identificadas y publicadas en el PAAC

IV. MONITOREO Y SEGUIMIENTO

No	ACCIÓN	META	TÉRMINO	INDICADOR
23	Monitoreo al interior de los procesos de manera mensualizada	Monitorear los avances del PAAC y el Mapa de Riesgo en todos los	Permanente	# Acciones cumplidas a términos / # de acciones establecidas





		procesos de manera mensual		
24	Seguimiento de Control Interno	Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones del PAAC por procesos	Cuatrimestr al	# de acciones de seguimiento / 3
25	Publicación de informes de seguimiento de Control Interno	Publicar los informes de seguimiento al PAAC	Cuatrimestr al	# de informes de seguimiento publicados / 3
V. COMPONENTE GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
No	ACCIÓN	META	TÉRMINO	INDICADOR
26	Política de Administración del Riesgo	Establecer la política de administración del riesgo	Enero 2018	Política de Administración del Riesgo publicada
27	Elaboración del mapa de riesgos de corrupción con los siguientes elementos mínimos. <ul style="list-style-type: none"> - Procesos - Objetivos del proceso - Riesgos de corrupción - Causas - Consecuencias - Análisis del Riesgo (Probabilidad e impacto) - Determinación de controles - Calificación de controles - Valoración del riesgo residual 	Elaborar el mapa de riesgo de acuerdo con los criterios mínimos reglamentarios	Enero 2018	# Riesgos que se gestionan a través de todos los criterios obligatorios /# Riesgos gestionados





	<p>(Probabilidad e impacto) Formulación de acciones asociadas al control</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establecimiento de términos para cumplimiento de la acción - Asignación de responsables - Identificación de registros - Formulación de indicadores - Establecimiento de acciones de seguimiento - Identificación de responsables de seguimiento 			
--	---	--	--	--

VI. COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

No	ACCIÓN	META	TÉRMINO	INDICADOR
28	Formulación de la estrategia de racionalización de trámites	Estrategia antitrámites formulada	Enero 2018	Estrategia antitrámites publicada
29	Identificación e inventario de trámites	Construir el inventario de trámites que incluya todos los trámites y servicios identificados	Enero 2018	# de trámites y servicios relacionados en el inventario / # de trámites y servicios identificados
30	Publicación de trámites y servicios en sitio web	Publicar la información de todos los trámites en la página web	Febrero de 2018	# de trámites y servicios publicados en la página web / # de trámites y





			Según actualización	servicios identificados
31	Publicación de trámites en SUIIT	Publicar la información de todos los trámites en el SUIIT	Abril de 2018 Según actualización	# de trámites y servicios publicados en el SUIIT / # de trámites y servicios identificados
32	Priorización de trámites y/o tramites y procedimientos administrativos a intervenir	Identificar los trámites y/o procedimientos administrativos a intervenir	Marzo de 2018	# de trámites o procedimientos administrativos priorizados para su intervención
33	Factores identificación para la intervención	Identificar los factores internos y externos o criterios para la intervención de los trámites y/o procedimientos administrativos	Marzo de 2018	# de trámites o procedimientos administrativos a priorizar que establecieron factores externos o internos / # de trámites o procedimientos administrativos a priorizar
34	Racionalización de trámites y procedimientos administrativos	Racionalizar los trámites y procedimientos administrativos identificados	Julio de 2018	# de trámites y/o procedimientos administrativos racionalizados / # de trámites y/o procedimientos administrativos priorizados
35	Automatización de trámites y/o	Automatizar los trámites y/o	Octubre de 2018	# Trámites y/o procedimientos





	procedimientos administrativos	procedimientos administrativos necesarios		administrativos Automatizados
36	Formular los beneficios de la implementación de las fases de racionalización de trámites	Publicación de los beneficios de la racionalización de trámites	Enero 2018	Beneficios de la racionalización de trámites publicados en al PAAC e informes del PAAC

VII. COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS

No	ACCIÓN	META	TÉRMINO	INDICADOR
	Formulación de la estrategia de rendición de cuentas	Desarrollar la estrategia de rendición de cuentas	Enero de 2018	Estrategia de Rendición de Cuentas
37	Diagnóstico del estado la rendición de cuentas	Elaboración del diagnóstico de la rendición de cuentas	Febrero 2018	Diagnóstico de rendición de cuentas que comprenda los cuatro (4) elementos esenciales de la RC
38	Definición del equipo que liderará el proceso de rendición de cuentas	Creación del equipo o comité de Rendición de Cuentas	Febrero 2018	Creación del comité de rendición de cuentas
	Identificación de la capacidad operativa y disponibilidad de recursos.	Presupuesto para la rendición de cuentas	Febrero 2018	% de cobertura del presupuesto asignado a las actividades de rendición de cuentas formuladas
39	Identificación de las acciones para cumplir con los elementos de rendición de cuentas	Identificar la información mínima de rendición de cuentas	Febrero 2018	Identificar las acciones para cumplir con los cuatro (4) elementos





				mínimos de la rendición de cuentas
40	Cronograma de la rendición de cuentas	Establecer y publicar el cronograma de la rendición de cuentas	Febrero 2018	Cronograma de rendición de cuentas publicado
41	Actualización del Plan Estratégico de comunicaciones	Optimización del plan de comunicaciones	Febrero 2018	Plan de comunicaciones optimizado y publicado
42	Inicio proceso de caracterización de los ciudadanos y grupos de interés	Caracterizar a los ciudadanos y grupos de interés	Julio 2018	Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés publicada

VIII. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

No	ACCIÓN	META	TÉRMINO	INDICADOR
44	Formulación de la estrategia para fortalecimiento del servicio al ciudadano	Estrategia de atención al ciudadano	Enero 2018	Estrategia de atención al ciudadano publicada en el PAAC
45	Incorporación de recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano	Identificación del Presupuesto para la atención al ciudadano	Febrero 2018	% de cobertura del presupuesto asignado a las actividades de mejoramiento del servicio al ciudadano
46	Establecimiento de mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la alta dirección	Establecer mesas de trabajos entre los responsables de las áreas de	Trimestrales	# de mesas de trabajo de responsables de áreas de atención al





		atención al ciudadano y la alta dirección		ciudadano y la alta dirección / 3
47	Fortalecimiento de canales de atención	Mejoramiento cobertura de canales de atención	Permanentes	Canales de atención implementados (nuevos) u optimizados según diagnóstico.
48	Institucionalizar una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano	Asignación roles de atención al ciudadano a uno o más responsables	Febrero 2018	Asignación de roles de atención al ciudadano a funcionario (s)
49	Crear la oficina de atención al ciudadano para la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	Institucionalizar la oficina de atención al ciudadano	II Semestre 2018	Oficina de atención al ciudadano en operación
50	Ajustes razonables a los espacios físicos de atención al ciudadano de acuerdo con la NTC 6047	Privilegiar el acceso a personas en condiciones especiales	II Semestre 2018	Ajustes razonables a los espacios físicos realizados
51	Implementación de instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a la página web. NTC5854	Implementación de la Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854 para accesibilidad aplicables a la página web	I Semestre 2018	Requisitos web para accesibilidad implementados
52	Implementación de sistema de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los	Homogenizar la recepción de PQRS por diferentes	I Semestre 2018	Sistemas de información implementado





	requerimientos de los ciudadanos	canales y administrar los términos de respuesta		
53	Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención	Homogenizar la generación de respuestas de PQRS por diferentes canales	I Semestre 2018	Sistemas de información implementado
53	Asignación de responsables de la gestión de los diferentes canales de atención	Delegar roles para garantizar la administración de los canales	Febrero 2018	Responsabilidad asignadas
54	Establecimiento de indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos	Monitorear los avances y generación de estadísticas	Marzo 2018	# de indicadores en todos los canales de atención
55	Implementación / revisión / actualización de protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Cualificar la atención a los ciudadanos	Abril 2018	Revisión y actualización de protocolos de atención al ciudadano
56	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de	Cualificar la atención a los ciudadanos	Abril 2018	Socialización del manual de protocolos de atención al ciudadano





	cualificación y espacios de sensibilización			
57	Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio	Cualificar la atención a los ciudadanos	Permanente	Privilegiar en los cargos de atención al ciudadano, a las personas calificadas en competencias de servicios al ciudadano
58	Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	Elaborar un instrumento para evaluar el desempeño de los funcionarios en relación con la atención al ciudadano	Marzo 2018	Instrumento de evaluación de desempeño de funcionarios del área de servicio al ciudadano implementada
59	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano	Mejorar las competencias laborales en función del servicio al ciudadano	Febrero 2018	# de capacitaciones de fortalecimiento del servicio al ciudadano programadas en el plan institucional de capacitación PIC 2018
60	Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano	Incentivar el mejoramiento del servicio al ciudadano	Marzo 2018	Plan de incentivos de servicio al ciudadano adoptado





61	Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Regular y estandarizar el procesos de atención y gestión de PQRS	Abril 2018	Reglamento interno (procedimientos, formatos, guías, etcétera) implementado
62	Incorporar en el reglamento interno de mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.	Privilegiar la atención a población especial	Abril 2018	Procedimientos de atención prioritaria a población especial adoptado
63	Elaborar periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Monitorear el cumplimiento de los términos de atención de las PQRS	Semestral	# de informes de PQRS publicados / 2
64	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Sensibilizar a los funcionarios sobre la preminencia de los derechos de los ciudadanos	Permanente	# de campañas informativas realizadas / # de campañas informativas programadas
65	Elaborar / Actualizar e implementar una política de protección de datos personales.	Garantizar la protección de los datos personales de los ciudadanos	Febrero 2018	Política de seguridad y protección de datos personales publicadas
66	Definir mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en esta área.	Asegurar el cumplimiento normativo del servicio al ciudadano	Marzo 2018	Capacitación a personal de atención al ciudadano sobre normatividad aplicable





				Actualización del Normograma del proceso.
67	Elaboración / Actualización / Publicación de la carta de trato digno al ciudadano que contenga los derechos, deberes y medios para garantizarlos,	Divulgar los derechos y deberes de los ciudadano e informar sobre los medios para garantizarlos	Febrero 2018	Carta de trato digno al ciudadano publicada
68	Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.	Contar con instrumentos de interacción con el ciudadano ante la ausencia de mecanismos electrónicos	Febrero 2018	Formato de recepción de quejas, reclamos y sugerencias adoptado
69	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	Identificar necesidades y expectativas de información por población específica de grupos de interés	Desde el II Semestre 2018	Caracterización de ciudadanos iniciada
70	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora	Evaluar la satisfacción del ciudadano a través de encuestas de percepción	Permanente	Aplicación de encuestas de satisfacción al ciudadano





71	Garantizar la presentación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través de los diferentes canales: presencial, vía telefónica, correo físico o postal, correo electrónico institucional, formulario electrónico (página web)	Asegurar la cobertura en la atención al ciudadano	Permanente	Recepción de PQRS a través de todos los canales de atención
72	Diseñar, implementar y publicar un reglamento donde se indique el trámite interno para dar respuesta a las peticiones y el trámite de las quejas. Este documento debe contener el procedimiento que se debe surtir entre las dependencias de la institución para atender de manera efectiva las peticiones.	Publicación del procedimiento en puntos visibles presenciales y en página web	Abril 2018 después de la adopción de los procedimientos internos	Reglamento interno publicado
73	Establecer un sistema de turnos que permita solucionar las peticiones de acuerdo al orden de llegada, Siempre teniendo en cuenta las excepciones legales.	Organizar la atención de los ciudadanos	II Semestre 2018 con la creación de la oficina de atención al ciudadano	Sistema de turnos implementado
74	Disponer de un registro público trimestral sobre los derechos de petición	Publicar la relación de derechos de petición con tiempos de respuestas	Trimestral	# de registros públicos de derecho de petición publicados /4
75	Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con	Tabulación de derechos de petición relacionados	Permanente	Registro actualizado de derechos de petición de





	informes de rendición de cuentas.	con solicitud de información de rendición de cuentas		solicitud de información de rendición de cuentas
76	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	Controlar los términos de la atención a las PQRS	Semestral	# de informes de seguimiento de control interno publicados / 2
77	Monitorear las respuestas a los derechos de petición, asegurando que sea objetiva, veraz, completa, motivada y actualizada y debe estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados en la información allí contenida	Controlar la calidad de las respuestas del derecho de petición	Permanente , previo a la respuestas	# de respuestas a derechos de petición revisadas /mejoradas/ validadas / # de respuestas a derecho de petición
78	Monitorear las respuestas de modo que se respeten los términos legales sobre el derecho de petición	Cumplir con los términos de atención a las PQRS a través de la implementación del sistema de información o herramienta de monitoreo	Permanente	Sistema de información o herramienta de monitoreo implementada
79	Revisar que el acto de respuesta informe sobre los recursos administrativos y acciones judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse	Controlar la calidad de las respuestas del derecho de petición	Permanente , previo a la respuestas	# de respuestas a derechos de petición revisadas /mejoradas/ validadas / # de respuestas a





	conforme con la respuesta recibida			derecho de petición
80	Optimizar el proceso de control interno disciplinario dotándolo de insumos y herramientas para garantizar su adecuada gestión	Optimizar el control interno disciplinario	Mayo 2018	Procedimientos, herramientas de gestión y monitoreo, manuales, formatos y demás instrumentos implementados
81	Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas	Administrar las observaciones de las veedurías ciudadanas a través de la herramienta de registro	Febrero 2018	Adopción de la herramienta de registro de observaciones de veedurías y grupos de interés
82	Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.	Dar tratamiento a las observaciones de las veedurías o grupos de interés	Permanente	Publicación semestral de informe de tratamiento a las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas
83	Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal	Fortalecer el control social a la gestión pública	Permanente	# de solicitudes de acceso a la información de veedurías atendidas / # de solicitudes de acceso a la información de veedurías presentadas





IX. COMPONENTE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA				
No	ACCIÓN	META	TÉRMINO	INDICADOR
84	Divulgar proactivamente la información pública	Garantizar la publicación de la información pública de manera oportuna	Permanente	# de información mínima obligatoria publicada / # de información mínima obligatoria a publicar
85	Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.	Armonizar las relaciones Estado ciudadano privilegiando el principio de buena fe	Permanente	# de peticiones de acceso a información respondidas sin quejas de los peticionarios / # de peticiones de acceso a la información respondidas
86	Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura.	Garantizar la publicación de la información mínima sobre estructura	Permanente	# de información mínima obligatoria sobre estructura publicada / # de información mínima obligatoria sobre estructura a publicar
87	Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento	Garantizar la publicación de la información mínima sobre procedimientos,	Permanente	# de información mínima obligatoria sobre procedimientos, servicios y





		servicios y funcionamiento		funcionamiento publicada / # de información mínima obligatoria sobre procedimientos, servicios y funcionamiento a publicar
88	Divulgación de datos abiertos	Garantizar la exposición de información reutilizables y accesible para utilidad del ciudadano	Permanente	# de información en datos abiertas publicadas / # de información mínima obligatoria publicada
89	Publicación de información sobre contratación pública	Favorecer el control social a partir de la visibilización de la contratos contractual	Permanente	# de contratos publicados en la página web con vinculo al SECOP / # de contratos suscritos
90	Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea	Garantizar la publicación de la información pública establecida por la estrategia de gobierno en línea de manera oportuna	Permanente	# de información mínima obligatoria de gobierno en línea publicada / # de información mínima obligatoria de gobierno en línea a publicar
91	Publicación y divulgación de información establecida en el Manual Único de Rendición de Cuentas	Garantizar la publicación de la información pública establecida por	Permanente	# de información mínima obligatoria establecida por





		el Manual Único de Rendición de Cuentas de manera oportuna		el Manual Único de Rendición de Cuentas publicada / # de información mínima obligatoria establecida por el Manual Único de Rendición de Cuentas a publicar
92	Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información.	Adoptar/ actualizar la resolución de reconocimiento de gratuidad costos de reproducción	Febrero 2018	Resolución de costos de reproducción adoptada
93	Elaboración y publicación del Registro o inventario de activos de Información	Actualizar el Registro de Activos de Información	I Semestre 2018	Registro de Activos de Información actualizado
94	Elaboración y publicación del Esquema de publicación de información	Actualizar el Esquema de publicación de información	I Semestre 2018	Esquema de publicación de información actualizado
95	Elaboración y publicación del índice de información clasificada y reservada	Actualizar el índice de información clasificada y reservada	I Semestre 2018	índice de información clasificada y reservada actualizado
96	Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su	Implementar mecanismos para visualización de la información por parte de los grupos étnicos,	Desde el II Semestre 2018	Mecanismos gestionados





	visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad	culturas y población con discapacidad.		
97	Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país	Gestionar la implementación de mecanismos divulgación de la información en diversos idiomas lenguas presentes en el territorio	II Semestre 2018	Mecanismos Gestionados según cobertura de idiomas o lenguas identificadas en el territorio
98	Generar informes de solicitudes de acceso a información	Publicar los informes de solicitudes de acceso a la información	Semestral	# de informes de acceso a la información publicados / 2

X. COMPONENTE FORTALECIMIENTO A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL

No	ACCIÓN	META	TÉRMINO	INDICADOR
99	Formulación de la política institucional de participación ciudadana y control social	Adopción de la política de participación ciudadana u control social	Abril 2018	Política adoptada y publicada en la página web
100	Crear mecanismos e instrumentos de consulta pública	Diseñar espacios de construcción democrática y participación ciudadana para la toma de decisiones	Abril 2018	Espacios de consulta pública implementados
101	Convocar espacios de participación ciudadana con la expresiones	Garantizar la activa participación	Permanente	# de actividades de participación





	sociales y grupos de interés	ciudadanas en los espacios de democracia participativa		ciudadana realizadas
102	Generar la política estímulos para incentivar la participación ciudadana	Adopción y publicación de la política de estímulos a la participación ciudadana	Abril 2018	Política de estímulos a la participación ciudadana publicada
103	Exaltar el trabajo y compromisos de las expresiones sociales	Aplicación de la política de estímulos a la participación ciudadana	Permanente a partir de su adopción	# de actividades de reconocimiento a las expresiones sociales realizadas
104	Promover la formación de veedores sociales, ciudadanía y grupos de interés	Desarrollar actividades de formación, sensibilización, capacitación u orientación a las diferentes expresiones sociales identificadas en el territorio	S/N Cronograma	# de actividades de formación, sensibilización, capacitación u orientación ejecutadas / # de actividades de formación, sensibilización, capacitación u orientación realizadas
105	Elaborar / Actualizar el inventario de asociaciones, agremiaciones, veedurías y grupos de interés en el territorio, identificando objeto y mecanismos de contacto.	Contar con un inventario actualizado de los grupos de interés, asociaciones, veedurías y agremiaciones identificadas en el territorio	Marzo 2018	Inventario actualizado





XI. GESTIÓN ÉTICA INSTITUCIONAL				
#	ACCIÓN	META	TÉRMINO	INDICADOR
106	Revisión / Actualización del Manual de Acuerdo, Compromisos y Protocolos Éticos	Actualización del Código de Ética Institucional	I Semestre 2016	Código de ética e integridad actualizado
107	Integración del Manual de Acuerdo, Compromisos y Protocolos Éticos con el Código de Integridad de la Función Pública	Actualización del Código de Ética Institucional	I Semestre 2016	Código de ética e integridad actualizado
108	Socialización del Manual de Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos	Socialización del nuevo Código de ética e integridad	I Semestre 2016	Código de ética e integridad socializado
109	Implementación de la caja de herramientas para interiorización del código de integridad establecida por la función pública	Interiorizar el código de integridad de la función pública	I Semestre 2016	# de actividades realizadas / # de actividad de la caja de herramienta Código de integridad interiorizado
110	Refrendación del acta de compromisos éticos de los funcionarios	Comprometer a los funcionarios con la observancia de la declaratoria de pactos y compromisos éticos	I Semestre 2016	# de actas de declaratoria de compromisos éticos firmadas / # de funcionarios





MARCO LEGAL

COMPONENTE ANTICORRUPCIÓN

- **Ley 1474 de 2011**, por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Decreto 124 de 2016**, nueva guía metodológica para la formulación de los planes anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- **Decreto 2641 de 2012**, Antigua guía Metodológica para la formulación de los Planes Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- **Ley 190 de 1995**, por medio de la cual se dictan las normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- **Decreto 493 de 2014**, por medio del cual se actualizó de Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014

COMPONENTE ANTITRÁMITES

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





- **Decreto 4669 de 2005.** Fijación del procedimiento para aprobación de nuevos trámites, crea el Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites (GRAT), como instancia consultiva del Gobierno Nacional en la materia y establece sus funciones.
- **Ley 962 de 2005.** Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS

- **Documento CONPES 3654 de 2010.** Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos
- **Decretos 1151 de 2008, 2693 de 2012 y 2573 de 2014.** Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia.
- **Decreto 943 de 2014.** Actualización del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014.

COMPONENTES ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

- **Ley 1474 de 2001.** Se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Ley 1437 de 2011.** Expedición del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Documento CONPES 3649 de 2010.** Política Nacional de Servicio al Ciudadano.





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

COMPONENTE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

- **Ley 1712 de 2014.** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 103 de 2015.** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

COMPROMISOS, PROTOCOLOS Y ACUERDOS ÉTICOS.

- **Constitución Política de Colombia, Artículo 209.** Principios de la función administrativa.
- **Ley 489 de 1998. Capítulo II.** Definición de los principios y finalidades de la función pública.
- **Decreto 943 de 2014.** Actualización del Modelo Estándar de Control Interno
- **Ley 734 de 2000.** Código Único Disciplinario





10. ANEXOS

- MATRIZ MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2018

