

TERMINAL METROPOLITANA DE  
TRANSPORTES DE BARRANQUILLA S.A

2017

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y  
DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

JESÚS MARÍA AUDIVET GAVIRIA  
GERENTE



**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 2017**

**JESÚS MARÍA AUDIVET GAVIRIA**  
GERENTE



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

BARRANQUILLA  
CAPITAL  
DE VIDA





## Contenido

PRESENTACIÓN .....	8
INTRODUCCIÓN .....	10
GENERALIDADES.....	13
MISIÓN .....	13
MAPA DE PROCESOS .....	13
ESQUEMA PROGRAMÁTICO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN .....	14
MARCO LEGAL .....	15
I COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y GESTIÓN ÉTICA .....	18
1. ADMINISTRACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN. ....	19
1.1. RESULTADOS DEL MAPA RIESGOS DE CORRUPCIÓN. ....	20
1.1.1. METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO Y LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN. ....	20
1.1.2. RELACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO.....	21
1.1.3. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE RIESGOS POR PROCESO.....	22
1.1.4. PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DE LOS RIESGOS. ....	22
1.1.5. RELACIÓN DE RIESGOS IDENTIFICADOS POR ZONA DE PROBABILIDAD DE OCURRENCIA .....	25
1.1.6. CONTROLES .....	29
RESUMEN DE LOS RESULTADOS DEL MAPA DE RIESGO.....	31
2. GESTIÓN ÉTICA INSTITUCIONAL .....	32
2.1. Compromisos éticos de los funcionarios de la administración municipal .....	34
2.2. ESQUEMA MODELO DE GESTIÓN ÉTICA INSTITUCIONAL.....	37
2.3. CAPACITACIONES EN ÉTICA PÚBLICA Y ANTICORRUPCIÓN .....	38
II COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS. ....	39
3. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS. ....	40





3.1. PRINCIPIOS RECTORES DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES. ....	40
3.2. IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA ANTITRÁMITES .....	41
3.4. RELACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS .....	43
3.4.1. RELACIÓN DE SERVICIOS. ....	46
3.5. INVENTARIO DE TRÁMITES .....	47
3.6. CRITERIOS PARA PRIORIZACIÓN DE LOS TRÁMITES A INTERVENIDOS .48	
VARIABLES INTERNAS .....	48
VARIABLES EXTERNAS .....	49
3.6.1. FORMATO DE PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES.....	50
3.7. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....	50
3.7.1. ELIMINACIÓN DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	51
3.7.2. FORMATO DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....	52
3.7.3. OPTIMIZACIÓN.....	52
3.7.4. AUTOMATIZACIÓN.....	53
3.8. CADENA DE VALOR INSTITUCIONAL PARA LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	54
III COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTA. ....	55
4. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS .....	56
4.1. OBJETIVOS DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS .....	57
4.2. ELEMENTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS .....	59
4.2.1. INFORMACIÓN PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	59
4.2.2. LENGUAJE COMPRENSIBLE .....	60
4.2.3. DIÁLOGO PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS .....	60
4.2.4. INCENTIVOS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS .....	60
4.3. ATRIBUTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS .....	61
4.3.1. CONTINUIDAD Y PERMANENCIA.....	61
4.3.2. APERTURA Y TRANSPARENCIA.....	61
4.3.3. AMPLIA DIFUSIÓN Y VISIBILIDAD .....	61





4.4.	CADENA DE VALOR DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	62
4.5.	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	62
4.5.1.	EQUIPO DE RENDICIÓN DE CUENTAS .....	62
4.5.2.	DIAGNÓSTICO .....	63
4.5.3.	DISEÑO DE LA ESTRATEGIA .....	63
4.5.4.	IMPLEMENTACIÓN .....	63
4.5.5.	EVALUACIÓN Y MONITOREO .....	63
4.6.	ACTIVIDADES PARA DESARROLLAR LA RENDICIÓN DE CUENTAS .....	64
4.7.	ACCIONES PARA LA INFORMACIÓN EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS. ....	64
4.7.1.	ACCIONES PARA LA INFORMACIÓN EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	64
4.7.2.	ACCIONES PARA EL LENGUAJE COMPRENSIBLE EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS. ....	66
4.7.2.1.	ESQUEMA GENERAL.....	66
4.7.2.1.1.	ORGANIZAR EL DOCUMENTO.....	66
4.7.2.1.2.	ESCRIBIR EL DOCUMENTO .....	67
4.7.2.1.3.	REVISAR EL DOCUMENTO.....	67
4.7.3.	ACCIONES PARA EL DIÁLOGO EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	68
4.7.4.	ACCIONES PARA EL INCENTIVO EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS .....	71
4.8.	CRONOGRAMA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
4.9.	SEGUIMIENTO AL CRONOGRAMA DE RENDICIÓN .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
4.10.	INFORMES DE EVALUACIÓN Y PLAN DE MEJORAMIENTO .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
4.11.	TEMAS, ASPECTO Y CONTENIDOS RELEVANTES SOBRE LOS CUALES RENDIMOS CUENTAS Y PROMOVEMOS LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. ....	73
5.	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	80
5.1.	PORTAL DE TRANSPARENCIA Y DE ACCESO AL CIUDADANO .....	81
5.2.	DESARROLLO INSTITUCIONAL.....	82
5.2.1.	SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - SIAC.....	82





5.4. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN .....	84
5.5. FORTALECIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS LABORALES.....	85
5.6. REQUERIMIENTOS GENERALES SUJETOS A LA NORMA .....	86
5.7. TRATO DIGNO AL CIUDADANO .....	87
5.8. POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES .....	90
5.9. CARACTERIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS.....	92
V COMPONENTE ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS .....	93
6. SISTEMA DE REGISTRO Y RADICADO ÚNICO DE COMUNICACIONES .....	94
6.1. SISTEMA WEB RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.....	94
6.2. SISTEMA DE REGISTRO DE PQRS. ....	94
6.3. PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA OPORTUNA DE LOS REQUERIMIENTOS.....	94
6.4. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA OPORTUNA DE LAS SOLICITUDES PRESENTADAS POR LOS CIUDADANOS. ....	95
6.5. REGISTRO PÚBLICOS SOBRE DERECHO DE PETICIÓN .....	95
6.6. INFORMES DE VIGILANCIA A LA ATENCIÓN DE PQRS.....	96
6.7. VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	96
6.7.1. REGISTRO .....	96
6.7.2. EVALUACIÓN .....	96
VI COMPONENTE TRANSPARENCIA Y ACCESO.....	97
A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	97
7. ATRIBUTOS DE LA TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL .....	98
7.1. ELEMENTOS PARA LA PROMOCIÓN DE LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN. ....	98
7.1.1. TRANSPARENCIA ACTIVA.....	98
7.1.1.1. Información estándar disponible al ciudadano .....	99
a. Información sobre la estructura de la entidad.....	99
b. Información sobre contratación. ....	99
c. Información sobre servicios, procedimientos y funcionamiento. ....	99





7.2. TRANSPARENCIA PASIVA.....	100
7.2.1. ATRIBUTOS DE LA TRANSPARENCIA PASIVA .....	100
7.2.1.1. PRINCIPIO DE GRATUIDAD .....	101
7.2.1.2. INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	101
7.2.1.3. REGISTRO DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN .....	101
7.2.1.4. ESQUEMA DE PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN. ....	102
7.2.1.5. ÍNDICE DE INFORMACIÓN CLASIFICADA Y RESERVADA .....	102
7.2.1.6. MONITOREO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. ....	103
8. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL. ....	104
9. ANEXOS.....	105





## PRESENTACIÓN

La lucha contra la corrupción es uno de los fines principales de nuestros lineamientos estratégicos, orientado bajo los principios y estrategias de la política pública en materia de lucha contra la corrupción en Colombia y su marco legal, así como lo pactado en la Convención de las Naciones Unidas contra la corrupción.

Nuestro talento humano cuenta con las competencias necesarias para la implementación de la presente Estrategia Anual de Lucha Contra la Corrupción, para el desarrollo de políticas institucionales de prevención, de lucha integral contra la corrupción, supresión de la tramitología; integridad y transparencia en nuestras actuaciones, modernización tecnológica, democratización de la gestión pública e interiorización de una cultura ética institucional entre otros.

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017 constituye una apuesta decidida de la Alta Dirección y funcionarios de la TTBAQ, para el fortalecimiento de la transparencia en la gestión, la promoción de la corresponsabilidad, el empoderamiento de lo público por parte de la sociedad civil y el fomento del control social

Renovar nuestro modelo institucional de gestión ética, orientado a interiorizar una concluyente reflexión moral que promueva actuaciones legítimas entre los funcionarios y una cultura hacia el ciudadano y sus intereses, mediante la sensibilización y capacitación constante y la generación de estímulos al comportamiento individual destacado por sus buenas prácticas, resulta determinante y constituye uno de los grandes avances en la lucha contra la corrupción en la administración de la TTBAQ.

Estamos convencidos que a partir de estas estrategias renovadas y fortalecidas, seguiremos avanzando para cercar cada oportunidad donde pudieran presentarse situaciones anómalas que atentan contra el normal cumplimiento de la misión institucional, los intereses ciudadanos, y por ende la calidad de vida de los mismos.

Haber trabajado decididamente en las Estrategias Anticorrupción de vigencias precedentes, y en la ejecución de las políticas públicas en general en materia de lucha contra la corrupción, la modernización de la entidad, la apertura de canales y la eficiencia administrativa, nos permite contar en el 2017 con una estrategia





anticorrupción que ya superó varios obstáculos, de allí que hayamos logrado reducir los riesgos, sus probabilidad de ocurrencia y las zonas de riesgos.

Lograr cumplir con más del 80% de las actividades programadas conforme al Plan Anticorrupción 2016, nos llevó a replantear principalmente nuestro mapa de riesgos, conservando algunos riesgos que aún se encuentran en zona baja, identificando otros nuevos, modificando y creando actividades de ejecución y evaluación; y controles.

No desfalleceremos en nuestro compromiso de mejorar el gasto público y controlar el flagelo de la corrupción, cercando las oportunidades, sus causas y mitigando sus consecuencias. Revaluaremos cada vez que sea necesario nuestra presente estrategia de lucha contra la corrupción en aras de lograr mayores resultados, aunque nuestra experiencia nos dicta que con este plan 2017, vamos en el camino indicado.

De conformidad con el artículo 73 de la Ley de 2011, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. pone a disposición de los organismos de control, la sociedad civil organizada, los grupos de interés, entidades públicas, empresas y ciudadanía en general, nuestro Plan de lucha contra la corrupción y mejoramiento de atención al ciudadano 2017, destinado a la protección integral de los interés colectivos de los usuarios de la TTBAQ, en términos trato digno, transparencia, y honestidad; y fomento de la eficiencia administrativa, la retroalimentación ciudadana y el control social.

Jesús María Audivet Gaviria  
Gerente





## INTRODUCCIÓN

La presente “Estrategia de lucha anual contra la corrupción para la vigencia 2017” fue elaborada a partir de 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, la guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2015; y los anteriores planes anticorrupción y de atención al ciudadano suscritos por la entidad.

El Plan Anticorrupción de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. está cimentada sobre ocho (8) componentes: El primero, de carácter preventivo, es la gestión de los riesgos de corrupción, trabajado con la metodología propuesta 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, aplicado a todos los funcionarios y contratistas de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. para la renovación y fortalecimiento 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 constante revisión, 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 los diferentes canales presenciales y virtuales con los que cuenta la entidad. 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 conlleva un análisis y evaluación de la gestión e implica informar permanentemente a todos los actores sociales, órganos de control y ciudadanía en general, sobre nuestra ejecutorías. Este componente implica una interacción con el ciudadano para dar explicaciones a sus interrogantes sobre la administración de los recursos públicos, lo cual está orientado a mejorar los índices de credibilidad en la gestión gubernamental; de igual forma plantea acciones para lograr entregar información al ciudadano de forma clara y comprensible observando algunos elementos básicos para que el mensaje pueda llegar a su objetivo con precisión; 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 y con la infraestructura y sistemas que garanticen una adecuada gestión. La premisa del Estado en torno al ciudadano gira en que éste es nuestra razón de ser, y sin el ciudadano no se cumpla la misión institucional. Este componente desarrolla instrumentos que permitan que los procesos de atención al ciudadano fluyan con celeridad, oportunidad, amabilidad, calidez y dignidad.

El sexto componente es el de mecanismos para la transparencia y acceso a la información, a la luz de los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, busca formular mejoras concretas encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública.

El séptimo componente es la activación y fomento del 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 evaluar los avances de las políticas, estrategias y acciones plasmadas en el presente Plan, 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

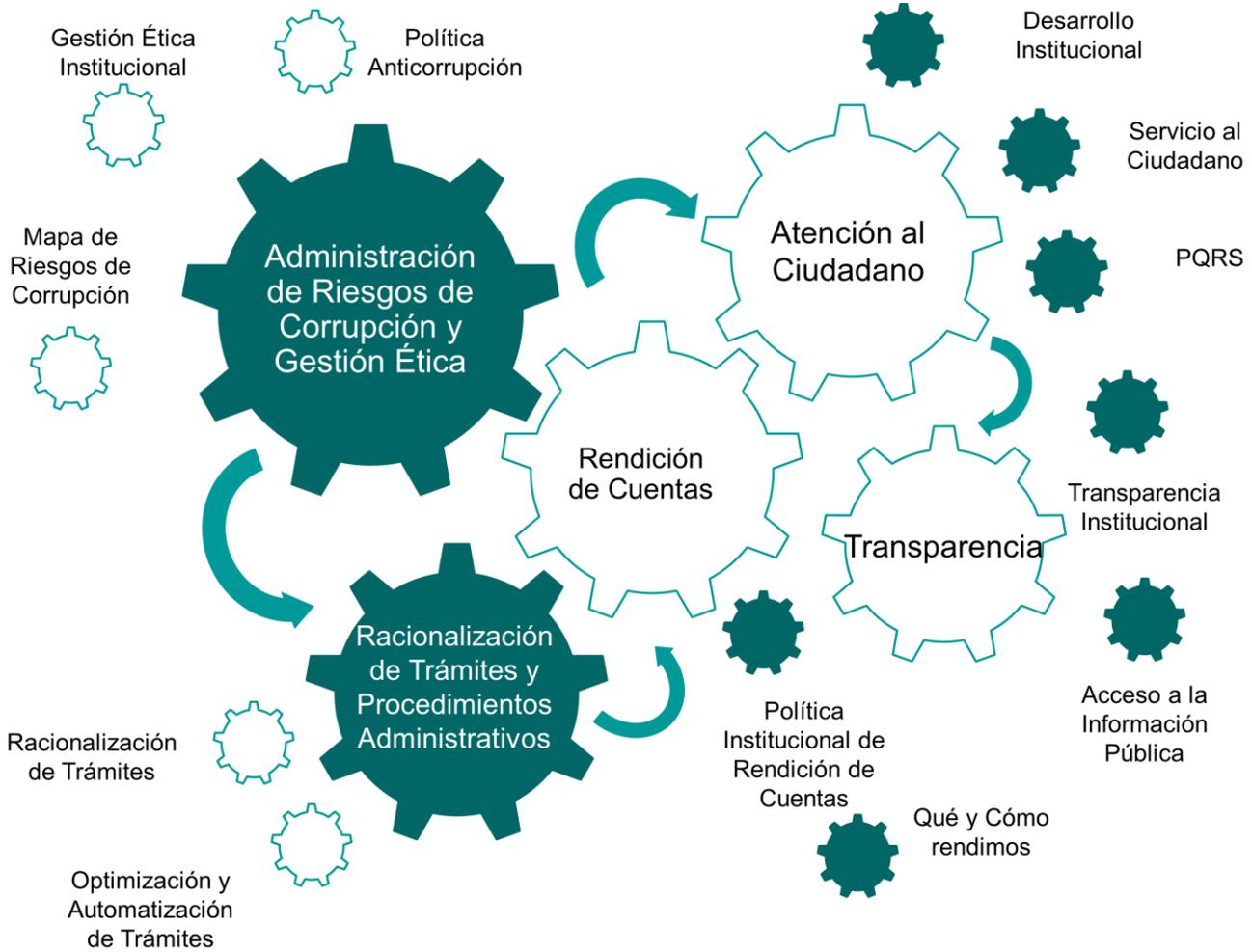
En el año 2019 nos consolidaremos como la principal Terminal en la Región Caribe, logrando ampliar el servicio de Terminal de Transportes Terrestre Automotor de Pasajeros por carretera, en el Área Metropolitana de Barranquilla, Municipal, Departamental, Regional e Internacional.

## MAPA DE PROCESOS





## ESQUEMA PROGRAMÁTICO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN





## 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





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

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL



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

## I COMPONENTE

# ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y GESTIÓN ÉTICA





## 1. ADMINISTRACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 124 de 2016 y en su 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 corresponde al conjunto de actividades coordinadas por la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla, para dirigir y controlar la organización respecto de los riesgos de corrupción identificados. Nuestra política de administración de riesgos 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.

En desarrollo de la implementación de la Política de Administración de Riesgos de Corrupción identificamos cuarenta y dos (42) riesgos de corrupción inherentes al cumplimiento de la misión institucional y de sus 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.

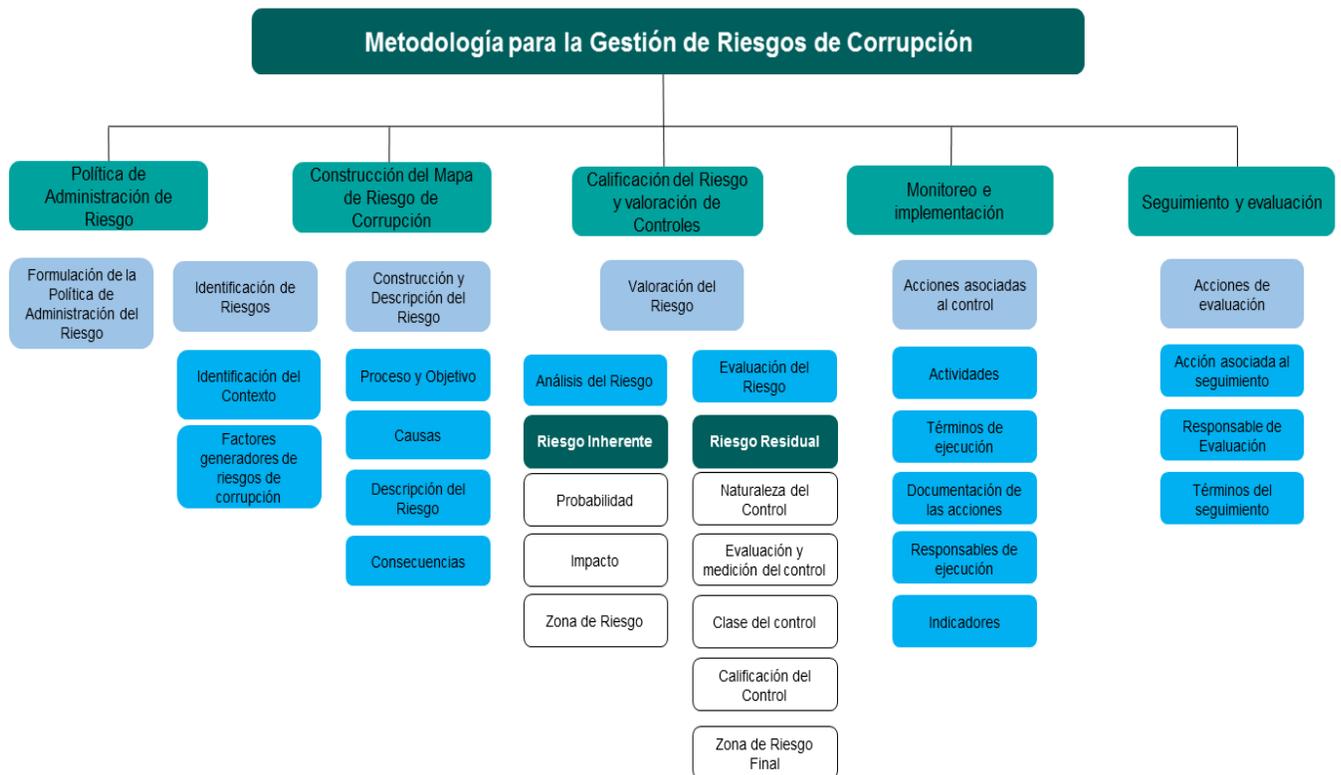




## 1.1. RESULTADOS DEL MAPA RIESGOS DE CORRUPCIÓN.



### 1.1.1. METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO Y LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.





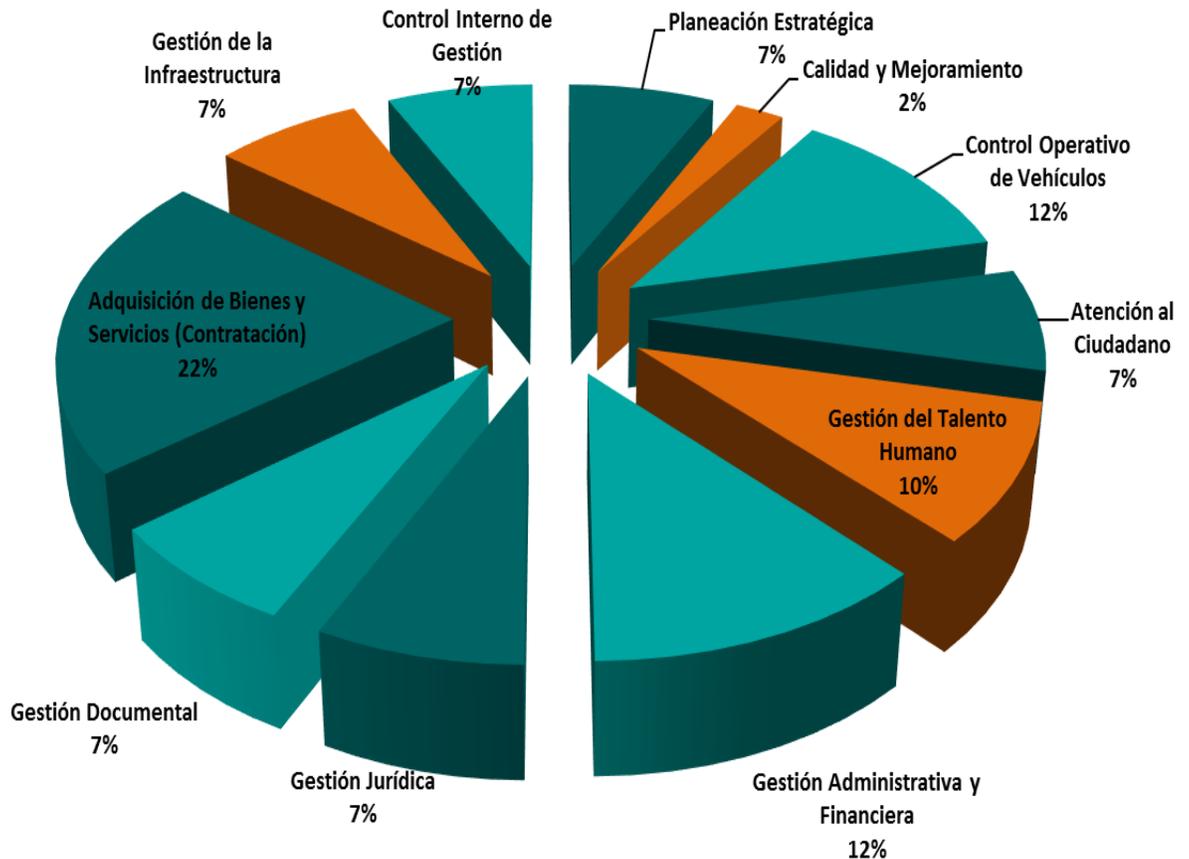
### 1.1.2. RELACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO

PROCESOS	MACROPROCESOS	RIESGOS
<b>Macroproceso Estratégico</b>	Planeación Estratégica	3
	Calidad y Mejoramiento	1
<b>Macriproceso Misional</b>	Control Operativo de Vehículos	5
	Atención al Ciudadano	3
<b>Macroproceso de Apoyo</b>	Gestión del Talento Humano	4
	Gestión Administrativa y Financiera	5
	Gestión Jurídica	3
	Gestión Documental	3
	Adquisición de Bienes y Servicios (Contratación)	9
	Gestión de la Infraestructura	3
<b>Macroproceso de Evaluación</b>	Control Interno de Gestión	3





### 1.1.3. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE RIESGOS POR PROCESO



### 1.1.4. 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 **31** riesgos de corrupción en zona baja.

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

Su impacto de ocurrencia es MODERADO y MAYOR

**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 **6** 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

Su impacto de ocurrencia es MODERADO, MAYOR Y CATASTRÓFICO.

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





## **Riesgos en Zona Alta:**

---

Se identificaron **2** 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

Su impacto de ocurrencia es MAYOR Y CATASTRÓFICO

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



## **Riesgos en Zona Extrema:**

---

Se identificaron **3** 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

La posibilidad de ocurrencia de la zona Alta

Su impacto de ocurrencia es CATASTRÓFICO

**Tratamiento prioritario.** Se deben implementar los controles orientados a reducir la posibilidad de ocurrencia del riesgo o disminuir el impacto de sus efectos y tomar las medidas de protección.





### 1.1.5. RELACIÓN DE RIESGOS IDENTIFICADOS POR ZONA DE PROBABILIDAD DE OCURRENCIA

#### Riesgos en Zona Baja

1. Limitar la intervención de otros funcionarios del nivel directivo o jefes de dependencias, en los procesos de opinión, consulta y/o toma de decisiones en torno a la operación de la entidad, con el fin de orientar la decisión en forma reservada y unilateral en beneficio propio o de particulares.
2. 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.
3. No reportar infracciones para favorecer al infractor.
4. Permitir la salida del vehículo sin pagar la tasa de uso en puerta 8, para obtener provecho propio y a favor de un tercero.
5. No reportar el informe de prueba positiva de alcoholemia realizada por el conductor para sacar provecho o para favorecerlo.
6. Permitir la salida del vehículo a una ruta no autorizada por el Ministerio de transportes.
7. Desviar el curso de las denuncias contra los servidores públicos de la entidad que puedan constituir delitos, contravenciones, detrimentos e irregularidades en general.
8. 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.
9. Liquidación irregular de la nómina para beneficio propio o de otros funcionarios.
10. Manipular la selección de funcionarios para capacitaciones, incentivos y actividades de bienestar para favorecer a unos en particular y sacar provecho propio.





11. Manipulación de los archivos, novedades de nómina y datos de la nómina en general.
12. Afectar rubros que no correspondan con el objeto del contrato por desconocimiento o a cambio de beneficios económicos.
13. Aceptar dinero, otra utilidad y/o promesas remuneratorias a cambio de agilizar, retardar u omitir el pago de las obligaciones de la entidad.
14. Recibir dinero en efectivo sin ser autorizado y no dejar registros de la recepción del mismo; modificación no autorizada de datos en los Sistemas de Información de la Entidad.
15. Favorecer a Terceros con pagos no autorizados.
16. Favorecer a los contratistas, no aplicando los descuentos de ley Retención, ICA, entre otros.
17. 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.
18. Proferir respuestas y/o conceptos jurídicos ajustados a intereses de particulares o terceros.
19. Proyectar actos administrativos parcializados para favorecer a un tercero o para sacar provecho.
20. Manipulación o adulteración del Sistema de información (bases de datos) para favorecerse a sí mismo o a terceros.
21. Direccionar los pliegos de condiciones para favorecer a un proponente.
22. Estudios y documentos previos manipulados injustamente por personal interesado en la contratación; estableciendo necesidades que no existan de para adquirir bienes o servicios.





23. Favorecimiento a terceros por omisión ante presunta falsedad de documentos públicos o ausencia de los mismos en los soportes de las propuestas.
24. Celebración indebida de contrato sin el lleno de los requisitos legales esenciales.
25. Sobrecostos en la contratación de suministro de bienes o servicios.
26. Liquidación de un contrato sin que se haya cumplido a cabalidad.
27. Designar supervisor o interventor que no cuente con idoneidad, con el fin de favorecer al contratista.
28. Deficiencias deliberadas en supervisión e interventoría de contratos.
29. Uso irresponsable de la información de usuarios que reposa en las bases de datos de la "TTB", para ceder, vender o compartir los datos personales recolectados a terceros sin autorización del ciudadano.
30. 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.
31. Adulterar, modificar, sustraer o eliminar datos o información sensible, confidencial o reservada en beneficio propio o de terceros

## Riesgos en Zona Baja

1. Impartir directrices, lineamientos generales o diseñar planes, programas, estrategias o tomar decisiones de planeación estratégica para favorecer intereses personales o de un tercero.
2. Expedir tasa de uso en tránsito cuando su origen es local.
3. Ofrecer favores, contratos o dádivas a veedurías y organizaciones ciudadanas para encubrir irregularidades o deficiencias.





4. Pérdida, ocultamiento y modificación de documentos para favorecer a terceros.
5. 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.
6. 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 Alta

1. Negarse a entregar información a las veedurías ciudadanas y grupos de interés que solicitan información a la entidad obstaculizando el control social y aumentando la probabilidad de ocurrencia de los riesgos de corrupción.
2. 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

### Riesgos en Zona Extrema

1. Ocultamiento de información pública para eludir el control social.
2. Impedir el acceso y consulta de documentos a los ciudadanos sobre los archivos públicos o a la expedición de copia de los mismos siempre que no tengan carácter reservado con fines de favorecer intereses de la entidad, personales o de terceros.
3. No suscribir planes de mejoramiento internos o no hacerle seguimiento para ocultar su incumplimiento o para favorecer a los compañeros.





### 1.1.6. CONTROLES

Los controles constituyen la política de administración del riesgo por medio de los cuales se ejerce vigilancia permanente a través de acciones que permiten mitigarlos, analizarlos o suprimirlos. En la valoración de los riesgos se establecieron 42 controles así:

1. Discusión y socialización de decisiones
2. Retroalimentación de decisiones.
3. Publicar la información mínima obligatoria que exige la ley 1712 de 2014
4. Fortalecimiento y Verificación de las actividades en el SGC
5. Solicitud y revisión de tasas de uso de tránsito
6. Efectuar arcos de recibo de infracción
7. Solicitud y revisión de despachos mensuales
8. Solicitud y revisión de reportes de pruebas positivas de alcoholemia
9. Verificación de destinos de las empresas de transporte
10. Mesas de discusión para determinar las decisiones de las denuncias ciudadanas
11. Dar cumplimiento al procedimiento establecido para la atención de PQR
12. Diseño de una política institucional de garantías de acceso a la información pública
13. Fortalecimiento de la gestión ética institucional
14. Aplicar formato de verificación y certificación de requisitos laborales
15. Selección objetiva en los procesos de contratación





16. Restricción de acceso a base de datos con información confidencial en el área de talento humano
17. Controlar la afectación de rubros presupuestales
18. Fortalecer la gestión ética institucional
19. Controlar el recaudo de dinero en efectivo
20. Control sobre órdenes de pago
21. Control a la aplicación de los descuentos de Ley
22. Seguimiento frecuente a labores de defensa judicial y administrativa
23. Revisión de conceptos y respuestas a derecho de petición
24. Revisión de los actos administrativos
25. Back ups periódicamente
26. Publicación información pública institucional y Atención oportuna y con calidad de peticiones
27. Elaboración de base de datos para relacionar los archivos existentes debidamente foliados
28. Verificación de idoneidad y experiencias de firma a contratar
29. Aplicar los controles de rigor para la contratación a terceros
30. Verificación de documentos para corroborar su autenticidad o detectar indicios de falsedad, o situaciones anómalas en los procesos de contratación
31. Formato cumplimiento de los requisitos pre contractuales
32. Realizar los estudios de mercado y cotizaciones respectivas
33. Comunicaciones internas y a veedurías, y Publicación de información contractual
34. Verificación de cumplimiento del objeto contractual





35. Selección técnica y objetiva
36. Control de cumplimiento de obligaciones
37. Evitar la vulneración de datos en los sistemas de información con los que cuenta la entidad
38. Evitar la vulneración de datos en los sistemas de información con los que cuenta la entidad
39. Evitar la vulneración de datos en los sistemas de información con los que cuenta la entidad
40. Control de la información pública institucional
41. Lista de chequeo y Seguimiento a planes de mejoramiento
42. Cobertura de las visitas de control interno

## RESUMEN DE LOS RESULTADOS DEL MAPA DE RIESGO

MACROPROCESOS	RIESGOS	CONTROLES	ZONA DE RIESGO RESIDUAL				ACCIONES DE CONTROL	ACCIONES DE MONITOREO	INDICADORES
			BAJA	MODERADA	ALTA	EXTREMA			
Planeación Estratégica	3	3	1	1	0	1	4	4	4
Calidad y Mejoramiento	1	1	1	0	0	0	3	3	3
Control Operativo de Vehículos	5	5	4	1	0	0	5	5	5
Atención al Ciudadano	3	3	1	1	1	0	3	3	3
Gestión del Talento Humano	4	4	4	0	0	0	4	4	4
Gestión Administrativa y Financiera	5	5	5	0	0	0	5	5	5
Gestión Jurídica	3	3	3	0	0	0	3	3	3
Gestión Documental	3	3	1	1	0	1	4	4	4
Adquisición de Bienes y Servicios (Contratación)	9	9	8	0	1	0	11	11	11
Gestión de la Infraestructura	3	3	3	0	0	0	1	1	1
Control Interno de Gestión	3	3	0	2	0	1	6	6	6
	42	42	31	6	2	3	49	49	49

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





## 2. GESTIÓN ÉTICA INSTITUCIONAL

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

El *modelo de gestión ética institucional* que aplicamos en esta organización está compuesto, entre otros elementos, por un código de buen gobierno, buenas prácticas y protocolos éticos, los programas orientados a la optimización del clima ético institucional, los talleres de sensibilización para la apropiación de una conducta individual y colectiva basada en valores y, 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 ética y constructiva en la entidad.

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 Prácticas y Protocolos Éticos, los cuales trataremos de manera sucinta.





## El Fundamento Ético de la Función Pública

No obstante que la naturaleza de la ética no es de carácter jurídico, en el Estado existe un conglomerado de 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 municipal 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

Las buenas relaciones con los usuarios que utilizan los servicios de la TTBAQ es una de nuestras prioridades, ello sólo será posible con una adecuada estrategia para generar confianza ciudadana hacia quienes administramos los recursos públicos. Esa confianza se construye con comportamientos y actuaciones que conllevan a que el ciudadano vuelva a creer en el Estado.

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 de la administración municipal

### 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



### Estructura Modelo de Gestión Ética





### 2.3. CAPACITACIONES EN ÉTICA PÚBLICA Y ANTICORRUPCIÓN

De acuerdo con los lineamientos de nuestro Plan Institucional de Capacitación PIC 2017, 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.

Buscamos estimular el fortalecimiento de 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





## II COMPONENTE

# RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS





### **3. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.**

En la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla .S.A nuestras actuaciones están inspiradas en los principios de eficiencia, equidad, eficacia, economía y mejoramiento continuo; priorizando la interacción y la atención ciudadana, facilitando canales de acceso a la información, trámites y servicios de forma ágil y oportuna, mediante la racionalización, optimización y automatización de los procesos y procedimientos, y el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)

La Política Antitrámites resulta relevante, necesaria y oportuna para evitar los trámites complejos o exponer al usuario a largas filas, demoras en la atención, incurrir en costos y desplazamientos. Pero además, la irrelevancia y complejidad de los procedimientos previstos para los trámites facilitan prácticas corruptas que socavan la democracia, la administración pública y los intereses colectivos.

El presente componente, tiene como objetivo principal asegurar la implementación y seguimiento de la política nacional de racionalización de trámites.

Estamos convencidos que el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el presente Plan, nos permitirá seguir afianzando la mejora continua y elevar los niveles de eficiencia y eficacia administrativa en nuestros procesos, procedimientos, 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 gestión para dar una respuesta ágil 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 en las entidades 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 las fases de gestión antitrámites y, publicaron 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.

Entre otras labores, desarrollamos:

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 trámites requiere o no de pago
- Conocer si el trámites se puede realizar completamente en línea
- La descripción del trámite, en qué consiste
- Pasos para realizar el trámites 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**

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





### TRÁMITE No: 2

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

### TRÁMITE No: 3

<b>NOMBRE DEL TRÁMITE</b>
<b>EXÁMENES MÉDICOS GENERALES DE APTITUD FÍSICA</b>
<b>DESCRIPCIÓN DE TRÁMITE</b>
Realización de exámenes médicos para verificar y certificar el estado físico y mental de los conductores, a efectos de comprobar sus aptitudes para desarrollar su trabajo de manera eficiente y eficaz.
<b>MARCO LEGAL</b>
Decreto 2762 de 2001 Artículo 13 numeral 8

### TRÁMITE No: 4

<b>NOMBRE DEL TRÁMITE</b>
<b>VINCULACIÓN DE EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR DE PASAJEROS POR CARRETERA</b>
<b>DESCRIPCIÓN DE TRÁMITE</b>
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.
<b>MARCO LEGAL</b>
Decreto 2762 de 2001 Artículos 6





### TRÁMITE No: 5

<b>NOMBRE DEL TRÁMITE</b>
<b>ACTUALIZACIÓN DEL PARQUE AUTOMOTOR</b>
<b>DESCRIPCIÓN DE TRÁMITE</b>
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.
<b>MARCO LEGAL</b>
Decreto 2762 de 2001, Artículo 15 Literal 5

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

### TRÁMITE No: 6

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

### TRÁMITE No: 7

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





### 3.4.1. 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
<b>TASA DE USO</b>	SI	NO	NO	SI
<b>PRUEBA DE ALCOHOLIMETRÍA</b>	SI	NO	NO	SI
<b>EXÁMENES MÉDICOS GENERALES DE APTITUD FÍSICA</b>	SI	SI	NO	SI
<b>VINCULACIÓN DE EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR DE PASAJEROS POR CARRETERA</b>	SI	NO	NO	SI
<b>ACTUALIZACIÓN DEL PARQUE AUTOMOTOR</b>	SI	NO	NO	SI
<b>PERMISO PARA EL INGRESO DE VEHÍCULOS PARTICULARES</b>	SI	SI	NO	SI
<b>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	SI	SI	SI	SI





### 3.6. 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, así como 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 aplicable 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 a fin de tomar como referente 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	Observancia de la percepción o criterios de calidad y oportunidad de los trámites que tienen los usuarios y/o ciudadanos respecto del trámite y/o servicio.
6	AUDITORÍAS EXTERNAS	Necesidad de intervención a partir de hallazgos o acciones de mejora extractados de 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		
		PERTINENCIA DE LA EXISTENCIA DEL TRÁMITE	AUDITORÍAS INTERNAS	COMPLEJIDAD DEL TRÁMITE	COSTOS	TIEMPOS DE EJECUCIÓN	PLAN NACIONAL/DEPARTAMENTAL Y DE DESARROLLO	HACIENDO NEGOCIOS (DOING BUSINESS)	COMPARACIÓN CON OTRAS ENTIDADES (BENCHMARKING)	FRECUENCIA DE SOLICITUD DE TRÁMITE/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:**

### **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	VINCUACIÓN 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

Corresponde a 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:





- 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 la implementación de la política antitrámites y que está programada para desarrollarse durante el 2017.

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:**

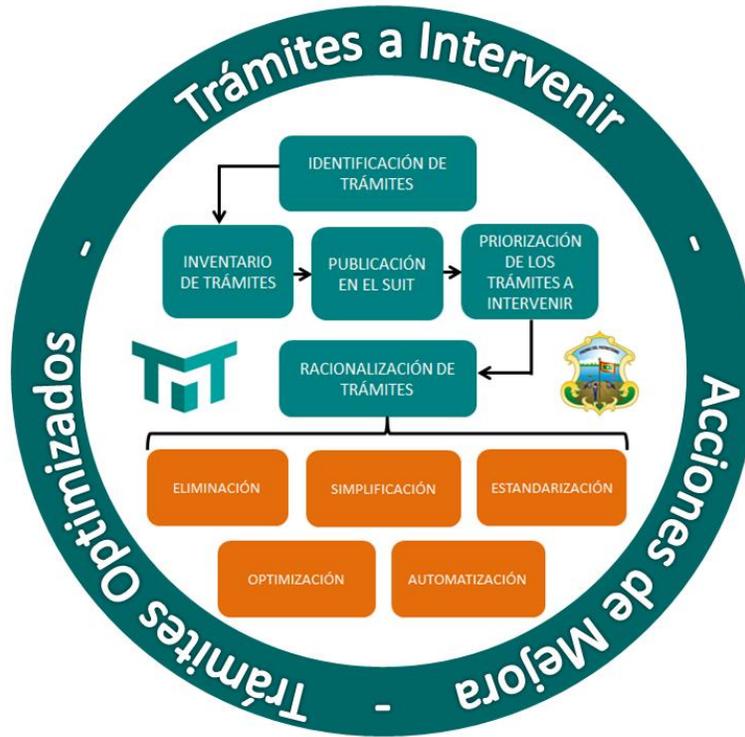
Pago en línea de los trámites.

- 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





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

*VOY SEGURO, USO LA TERMINAL*



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

## III COMPONENTE

# RENDICIÓN DE CUENTA





## **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, 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 A 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 el 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 disponer de la 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 Cuentas 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 de estrategias, medios, canales y procedimientos destinados a la materialización de la Política Institucional de Rendición de Cuentas, determinamos 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 planeadas.

## 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





y la retroalimentación, por cuanto ofrecen diversas posibilidades para mantenerse en contacto y relacionarse de múltiples formas 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 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

- **Reunión zonal.**

Es el encuentro de actores o ciudadanos que tienen un interés particular a partir de un territorio específico. Estas reuniones se recomienda realizarlas en los lugares donde se ha establecido el interés común de los actores. Es decir, en el mismo sitio de las obras, veredas o zonas de ejecución de los proyectos. En estas reuniones solamente se establecerá diálogo concerniente al interés específico.

- **Mesa de trabajo temática.**





A diferencia del foro, donde hay deliberación a partir de una temática, este 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 institucionales de rendición y de petición de cuentas en las entidades y los ciudadanos, a partir de la generación de buenas prácticas de divulgación de información y fomento del dialogo, y la promoción de iniciativas ciudadanas de petición de cuentas y control social a la administración pública.

Los incentivos se refieren a aquellas prácticas tanto de los servidores públicos como de los ciudadanos, que refuerzan el comportamiento de éstos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata de impulsar acciones que contribuyan a la interiorización de una cultura de rendición de cuentas en la Alcaldía municipal de Ciénaga y a motivar la participación activa de la sociedad civil en el proceso.

Las acciones de incentivos se tienen previstas como ejercicios de motivación de diversa índole, como premios o sanciones, frente a los comportamientos que un actor espera de otro según los resultados de la gestión. Los incentivos estarán orientados a estimular la realización de procesos de rendición de cuentas, mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento 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 2017 espacios académicos de educación continua y permanente, por medio del cual la entidad refuerza su capacidad de gestión mediante la formación de un público idóneo para la discusión de los temas inherentes a nuestra misión. Así mismo, puede contribuir a reforzar patrones de conducta que promuevan al interior de los servidores públicos la cultura de la rendición de cuentas

Desarrollaremos encuestas destinadas a conocer la percepción de las personas respecto a diferentes temas. Esta herramienta resulta de gran utilidad teniendo en cuenta la facilidad de realizar seguimiento según la periodicidad con la cual se levante la información. Junto con el proceso de análisis de resultados debe existir la voluntad para visibilizar y difundir los mismos al interior de la entidad, así como entre los actores identificados y los ciudadanos.

- **Funcionario colaborador.**

Es la figura institucional de servidores públicos como ciudadanos comunes que contribuyen a verificar de manera aleatoria las acciones de información y diálogo de los procesos de rendición de cuentas. Es la manera de probar internamente si los funcionarios están realizando la tarea. La idea principal es monitorear la calidad del proceso y enviar alertas tempranas en caso de encontrar acciones que deberían ser replanteadas. Los revisores deben producir informes que den cuenta de su labor y del seguimiento al proceso de rendición de cuentas de la entidad.

- **Participación y colaboración abierta.**

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

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

Es posible generar toda una ola de interés en la entidad a partir de la realización de ejercicios como concursos de conocimiento de la misma. Estableceremos un cuestionario que fomente la navegación y la investigación por parte de los ciudadanos y de los servidores públicos de la entidad en sus múltiples espacios de





información y diálogo. Asimismo, promoveremos premios o reconocimientos no pecuniarios a los ciudadanos (condecoraciones públicas, certificaciones, invitación a capacitaciones) que logren contestar acertadamente el cuestionario.

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

De manera periódica, de acuerdo con la necesidad de actualización y/o publicación de la que trata por independiente cada documento, 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.
- Planes de gasto público para cada año fiscal
- 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. Población vulnerable, Defensa Judicial y Oferta de Empleo

---

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





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

*VOY SEGURO, USO LA TERMINAL*



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

## **IV COMPONENTE**

# **MECANISMOS PARA FORTALECER LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**





## 5. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

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

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

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

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

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





. 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 como un primer paso esencial el convencimiento claro que él es el eje de la gestión pública y que toda la organización se alinea con 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.

The screenshot shows the website interface for Terminal Metropolitana. At the top, there is a navigation menu with links: Inicio, Nosotros, Petición quejas y reclamos, Directorio Transportadores, and Contáctanos. Below the menu, there are social media icons for Facebook, WhatsApp, Twitter, and RSS. The main content area features a 'Viaja Por Colombia' section with a 'Rutas ONLINE' sub-section. This section includes a text prompt: 'Selecciona tu destino y nuestro sistema de información generará las ruta disponibles, horarios y costos aproximados de boletos'. Below this is a dropdown menu labeled 'Escoja Opción' and a 'Buscar' button. To the right, there is a large banner with the text 'No utilices Terminales ILEGALES' and a list of services offered by the terminal, such as 'Cambio maletines gratuitos y guarda equipaje', 'Más de 200 establecimientos comerciales', 'Cajeros automáticos', 'Parqueadero Vigilado', 'Servicio de buses y taxis urbanos', 'Punto de información turística (PIT)', 'Servicio de encomendas', and 'Capilla de oración'. The banner also includes logos of various partner organizations.





Pretendemos constituir un portal para la transparencia que sea referente en del departamento del Atlántico y la región para la rendición de cuentas permanente de las instituciones públicas en general.

## 5.2. DESARROLLO INSTITUCIONAL

Nuestro nuevo modelo de gestión al ciudadana 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 2016, hay algunas tareas pendientes relacionadas mayoritariamente con temas de infraestructura, los cuales serán priorizados dentro del primer semestre del 2017, de tal forma que logremos operarlo a completa disposición de los usuarios de la terminal, como un epicentro de apoyo, consulta y requerimientos.

Lo siguientes son los componentes que integrarán en el mediano plazo 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 una 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:

 <b>Oficina de Atención al Ciudadano</b>	 <b>Asistencia Telefónica al Ciudadano</b>
 <b>CHAT Ciudadano</b>	 <b>Mensajería Instantánea</b>
 <b>Correo Electrónico</b>	 <b>Redes Sociales</b>
 <b>Módulo PQRS WEB</b>	 <b>Foros Ciudadanos y Consulta Pública WEB</b>





## 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 distinguirles 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](mailto:info@ttbaq.com.co)





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

Formulario de PQRS virtual:

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

## **5.8. 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 2016, la cual fue difundida a través de la página web.

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

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

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

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

Los datos personales suministrados 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 recopila datos personales relacionados con sus ciudadanos con fines de consulta, procesamiento y uso, de acuerdo con sus objetivos misionales.

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 TTBQA ha adoptado medidas de seguridad de protección de los datos personales legalmente requeridos, instalando las medidas técnicas y organizativas necesarias 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.





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

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL



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

## V COMPONENTE

# ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS



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

BARRANQUILLA  
CAPITAL  
DE VIDA





## **6. 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.

### **6.1. 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)

### **6.2. 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.

### **6.3. 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.

#### 6.4. 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

#### 6.5. 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.





## 6.6. 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.

## 6.7. VEEDURÍAS CIUDADANAS

### 6.7.1. REGISTRO

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

### 6.7.2. EVALUACIÓN

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





## VI 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 el suministro de información, ahora somos nosotros lo que brindamos ésta, 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 no siendo una obligación legal publicarla en aquella, sea de interés ciudadano.

### 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 se persuade respetuosamente al ciudadano a recibir la información a través de medios electrónicos y evitar incurrir en costos de 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](http://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.





## 8. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL.

Como mecanismo asertivo para la consolidación y evaluación de la Estrategia Anual de Lucha Contra la Corrupción 2017 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.





## 9. ANEXOS

- MATRIZ MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2017
- MATRIZ IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS
- HERRAMIENTA PARA MEDICIÓN DE LA PROBABILIDAD
- HERRAMIENTA PARA DETERMINACIÓN DEL IMPACTO
- MATRIZ CALIFICACIÓN DEL RIESGO INHERENTE
- MATRIZ VALORACIÓN DE CONTROLES
- HERRAMIENTA (SIMULADOR) CALIFICACIÓN DEL RIESGO RESIDUAL
- MATRIZ CALIFICACIÓN DEL RIESGO RESIDUAL
- MATRIZ RESULTADOS DEL MAPA DE RIESGO
- TABLERO DE CONTROL PARA RENDICIÓN DE CUENTAS

