



TERMINAL METROPOLITANA
de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL



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

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTE DE BARRANQUILLA S.A.

AÑO 2019





1. INTRODUCCIÓN.

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. está comprometida con la prestación de servicios de calidad, dirigidos a lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios del servicio de transporte terrestre; ello implica que nuestras acciones, orientaciones, decisiones y actitudes deben regirse por estándares de calidad en la prestación del servicio y por la satisfacción de los ciudadanos en todos sus órdenes.

Somos conscientes que cada servidor o empleado del Terminal cumple un papel indispensable en la atención al ciudadano, de ahí la necesidad de prepararlos para proporcionar información y gestionar con calidad, los requerimientos de la ciudadanía. La atención al ciudadano en la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. se desarrolla cumpliendo los siguientes lineamientos:

- La **relación con el ciudadano** a partir de la una cultura institucional de servicio basada en el ciudadano y en la satisfacción de este.
- La **perfilación por competencias** a partir de la cualificación del personal, para brindar una atención asertiva, con cordialidad, compromiso e integridad.
- La **modernización y adecuación de la infraestructura física** para lograr un servicio eficaz ofrecido en condiciones de confort que determinen la calidad del servicio.
- La **configuración de espacios, sistemas y tecnologías de calidad** para la atención y administración oportuna y eficiente de los requerimientos ciudadanos.
- El **rediseño institucional de esquemas y procedimientos** orientados a optimizar las acciones u actividades que se desarrollan en el marco de la atención al ciudadano.
- La **evaluación de la satisfacción**, a través de mecanismos de evaluación de la percepción de los usuarios respecto de los servicios, para la toma de decisiones y la mejora continua.





A través de estos lineamientos claros, sobre los parámetros de servicios y atención a los ciudadanos basados, en las acciones realizadas por los servidores y empleados, buscamos privilegiar al ciudadano y asegurar la prestación bajo estándares de confort, celeridad, satisfacción y calidad, de modo que, sea la ciudadanía, la validadora de nuestra gestión, lo cual redundará en nuestra imagen y los índices de percepción.

2. LINEAMIENTOS GENERALES

La mayor parte de la operación de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. se sustenta en la prestación de servicios al ciudadano, directa e indirectamente; por un lado, con la orientación y atención que se brinda en las oficinas administrativas; y por el otro; a través de las empresas transportadoras que funcionan en la terminal de transportes.

En este contexto, todos los procesos misionales de esta organización como los de las empresas transportadoras deben desarrollarse en términos de calidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y racionalidad en los trámites. De ahí que la Terminal disponga de lineamientos puntuales para promover la mejora integral del servicio y de los procedimientos administrativos al interior de las oficinas de la Terminal, a la vez que garantiza que las empresas transportadoras ofrezcan los mismos estándares.

Nuestro nuevo modelo de gestión al ciudadano tiene como propósito velar porque 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 salga satisfecha. Pare ello, trabajamos para brindar una atención cualificada que le 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 que aplica la Terminal plantea dos modalidades básicas de requerimientos ante la entidad: **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).

3. SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - SIAC

El Buen gobierno se ha constituido como uno de los ejes rectores de las Políticas del Estado Colombiano, siendo el proceso de atención al ciudadano uno de los pilares que fundamentan y legitiman sus actuaciones, 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, que conduzcan a incrementar la confianza y a mejorar la relación entre el ciudadano y el Estado.

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

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

- a. **Arreglos institucionales:** Creación de Oficina de Atención al ciudadano debidamente dotada con tecnología de punta, sistemas de turno digital, personal altamente calificado, sistemas de turnos con priorización para personas en situación de discapacidad, adultos mayores, niños y mujeres gestantes.





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



SISTEMA DE TURNOS



PROCEDIMIENTOS ESPECIALIZADOS



PRIORIZACIÓN EN LA ATENCIÓN



PROTOCOLOS DE ATENCIÓN



TECNOLOGÍA DE PUNTA



SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO





3.1. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

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

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



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

- **Evaluación del desempeño**

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

- **Estímulos e Incentivos**

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

3.3. FORTALECIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS LABORALES

3.4. ACTIVIDADES GENERALES

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



TERMINAL METROPOLITANA

de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO. USO LA TERMINAL



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA
Distrito Especial, Industrial y Portuario

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

3.4.1. 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.





TERMINAL METROPOLITANA

de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO. USO LA TERMINAL



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

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.





TERMINAL METROPOLITANA

de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO. USO LA TERMINAL



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA
Distrito Especial, Industrial y Portuario

- 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>





TERMINAL METROPOLITANA
de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL



ALCALDÍA DE BARRANQUILLA
Distrito Especial, Industrial y Portuario



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

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

TELEFÓNICOS: 57 5 – 3230034

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

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

Formulario de PQRS virtual:

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

3.4.2. 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, la cual fue difundida a través de la página web.



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

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

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LA TTBAQ

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

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

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

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

La TTBAQ aclara que, si bien las actividades de tratamiento de la información suministrada por los titulares de los datos son realizadas de manera autónoma, éstas podrán ser desarrolladas por contratistas y/o proveedores de servicios, quienes





están obligados a cumplir con las políticas de confidencialidad definidas por la entidad.

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

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

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

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

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

Garantizamos los derechos de privacidad e intimidad de los ciudadanos, en el tratamiento de los datos personales, y en consecuencia todas nuestras actuaciones se regirán por los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad, salvo la información considerada no reservada como la relacionada con investigaciones





disciplinarias o de responsabilidad fiscal una vez notificado el pliego de cargos o las imputaciones de responsabilidad fiscal.

3.4.3. 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.

3.4.4. 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)

3.4.5. 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.

3.4.6. 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.

3.4.7. 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

3.4.8. 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.





3.4.9. INFORMES DE VIGILANCIA SOBRE SISTEMA DE ATENCIÓN DE LAS 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.

3.4.10. VEEDURÍAS CIUDADANAS

a. REGISTRO

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

b. EVALUACIÓN

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

