



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



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

## **POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

### **TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE BARRANQUILLA S.A.**

**AÑO 2018**



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

BARRANQUILLA  
CAPITAL  
DE VIDA





## PRESENTACIÓN

En cumplimiento de los principios de la democracia participativa, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., incentiva a la ciudadanía a expresarse como actores del control social de manera permanente, participando con su opinión y acciones en la vigilancia de la gestión pública y contribuyendo a la mejora continua de la entidad.

En la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. garantizamos el derecho a la participación procurando que los usuarios, grupos de interés o ciudadanía en general intervengan en el escenario público para incidir en las decisiones que los afectan.

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. promueve la participación ciudadana, haciendo uso de los escenarios de control social, la rendición de cuentas permanente, para fortalecer el seguimiento sobre las políticas públicas y la ejecución de los recursos públicos.

Ponemos a disposición de los ciudadanos diferentes mecanismos de contacto, información e interacción, a saber: página web de la entidad, conmutador, puntos de atención y orientación al ciudadano y redes sociales. Estos medios también le permiten a la TTBAQ, mantener una comunicación permanente con la ciudadanía, usuarios, empresas y grupos de interés.

Debemos reiterar que trabajamos para dar respuesta oportuna, pertinente y suficiente a las solicitudes interpuestas por la ciudadanía a través de mecanismos establecidos como quejas, reclamos y derechos de petición, entre otros.





## 2. ESQUEMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



El esquema anterior presenta gráficamente el ciclo de retroalimentación entre la TTBAQ y los grupos de interés en torno a la participación ciudadana. La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla propicia escenarios para la articulación e interacción con la ciudadanía y la facilitación del control social y la participación ciudadana a través de su **Política de transparencia y de acceso a la información pública**, de la rendición de cuentas y las acciones de participación.

En este orden de ideas, la TTBAQ definió tres formas de participación dentro del concepto de espacios de participación ciudadana, que enmarcan los ejercicios de intervención en la Terminal. A través de esos ejercicios la entidad cumple con su responsabilidad pública y fomenta la interlocución con los grupos de interés.





Vale decir que los grupos de interés o partes interesadas **son las comunidades, organizaciones, grupos o personas interesadas** con las que la TTBAQ se relaciona en el desarrollo de su objeto social. Es decir, son los actores que de una u otra forma influyen directa o indirectamente en la gestión institucional.

Las formas de participación son: i) las acciones de participación, y ii) la rendición de cuentas.

### 3. MECANISMOS PARA LA PROTECCION DE DERECHOS Y CONTROL SOCIAL - CANALES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla **tiene sus puertas abiertas para la ciudadanía** con el fin de generar confianza y reforzar la transparencia en el desarrollo de sus procesos. La TTBAQ ha dispuesto canales, herramientas tecnológicas y mecanismos para trabajar en la protección de derechos, el control social o en general, la participación ciudadana. A continuación, se mencionan algunos de los principales mecanismos:

#### I. Mecanismos de acceso legal.

Mecanismos de control social	Qué defiende	Quién lo interpone	Ante quién se interpone	Qué debe tener
Tutela	Derechos fundamentales.	Cualquier persona natural y/o jurídica.	Ante un Juez, quien emite el fallo en un término de diez días.	Acciones que la motivan, el derecho amenazado, nombre y lugar de residencia del solicitante.
Derecho de petición	El derecho a la información (conocer algo).	Toda persona puede presentar un derecho de petición	Ante la institución o autoridad donde se presente la petición.	Explicar la duda o inquietud, el nombre del interesado y datos de contacto. Pueden ser quejas, reclamos, peticiones de información.





Mecanismos de control social	Qué defiende	Quién lo interpone	Ante quién se interpone	Qué debe tener
Acción de cumplimiento	Los derechos sociales, económicos y culturales. La eficacia en el cumplimiento de la norma.	Por la persona a quien no se le haya cumplido con una norma.	Ante jueces en la jurisdicción administrativa.	Datos de contacto del afectado, acto incumplido, narración de hechos incumplidos, y pruebas del mismo, manifestación de no haber presentado otra acción diferente a esa.
Queja	La prestación oportuna, adecuada y suficiente de bienes y servicios.	Toda persona puede presentar una queja.	Se interpone ante la institución que presta el servicio.	El detalle de la insatisfacción por la conducta inadecuada del servidor que presta el servicio, el nombre del afectado y datos de contacto.
Reclamos	Derecho que ha sido perjudicado o amenazado.	Toda persona puede presentar un reclamo.	Se interpone ante la institución que presta el servicio.	El detalle de la deficiencia en la prestación del servicio, el nombre del afectado y datos de contacto.
Solicitud de Información	Derechos de los ciudadanos a tener acceso a información de interés de la entidad.	Cualquier persona.	Se interpone ante la institución.	Debe contener la información que se requiere, el nombre del interesado y los datos de contacto.
Constitución de Veedurías ciudadanas	Mecanismo de control social que le permite a la ciudadanía	La institución y/o la ciudadanía	Institución pública o privada que tenga a su	Se realiza con la ciudadanía del área de influencia de proyectos, planes o





Mecanismos de control social	Qué defiende	Quién lo interpone	Ante quién se interpone	Qué debe tener
	vigilar a las entidades encargadas de operar proyectos, programas o contratos que se ejecuten parcial o totalmente con recursos públicos.		cargo la ejecución de recursos públicos.	programas. Esta actividad se realiza antes de iniciar la ejecución.

## II. Canales de Acceso y contacto con la TTBAQ

El horario de Atención al público en las oficinas administrativas de la TTBAQ es de lunes a viernes de 8:00 am a 12: 00 m. y de 1:00 p.m. a 5: 00 p.m.

La orientación ciudadana también está a cargo de los supervisores de la TTBAQ quienes atienden a la ciudadanía todos los días, las 24 horas del día.

CANALES	ACCESO	OBSERVACION
Página Web	URL de la página web: <a href="http://www.ttbaq.com.co/TT/">http://www.ttbaq.com.co/TT/</a>  URL acceso a la información en cumplimiento de la ley de transparencia: <a href="http://www.ttbaq.com.co/Transparencia/">http://www.ttbaq.com.co/Transparencia/</a>  URL acceso a información sobre trámites y servicios	Herramienta tecnológica donde la TTBAQ publica su información para que los grupos de interés puedan acceder a ella: gestión de la entidad, noticias, trámites y servicios, proyectos, acceso a la información en cumplimiento de la ley de transparencia, gobierno en línea y rendición de cuentas.





CANALES	ACCESO	OBSERVACION
	<a href="http://www.ttbaq.com.co/TT/vistaseccion.php?seccion=72b32a1f754ba1c09b3695e0cb6cde7f&amp;topmenu=Y">http://www.ttbaq.com.co/TT/vistaseccion.php?seccion=72b32a1f754ba1c09b3695e0cb6cde7f&amp;topmenu=Y</a>	
Twitter	Agregar cuenta	Es una red social para interactuar con los diferentes grupos de interés, frente a diferentes temáticas.
Facebook	Agregar cuenta	Es una red social para interactuar con los diferentes grupos de interés, frente a diferentes temáticas.
Teléfono	(035) 3230086 – (035) 3230034	Línea telefónica de atención.
Correo institucional	<a href="mailto:contactecnos@ttbaq.com">contactecnos@ttbaq.com</a>	Medio por el cual el interesado puede formular sus inquietudes o interponer una queja o reclamo.





CANALES	ACCESO	OBSERVACION
Sistema de peticiones, quejas y reclamos	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>En forma personal:</b> Carrera 14 No 54 – 98 Módulo C Piso 2, Soledad – Atlántico.</li><li>• <b>Telefónica:</b> (035) 3230086 – (035) 3230034</li><li>• <b>Formulario Electrónico PQRS:</b> Incluir link una vez habilite el formulario.</li></ul>	Al ingresar al link encontrará diferentes opciones para exponer sus inquietudes, necesidades o inconformidades.
Directorio Telefónico y de correos electrónicos	URL del directorio: <a href="http://www.ttbaq.com.co/TT/vistaseccion.php?seccion=1afa34a7f984eea_bdbb0a7d494132ee5">http://www.ttbaq.com.co/TT/vistaseccion.php?seccion=1afa34a7f984eea_bdbb0a7d494132ee5</a>	En el enlace podrá acceder a las extensiones telefónicas y correos electrónicos de las diferentes dependencias de la TTBAQ.
Buzón de Peticiones	Se encuentra disponible en la <b>sede de la oficina administrativa</b> donde prestamos atención personalizada	Mecanismo dispuesto por la entidad para que la ciudadanía manifieste de forma escrita sus inconformidades, sugerencias y/o felicitaciones frente a los servicios.





#### 4. FORMAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. desarrolla ejercicios de participación en dos formas a saber: las acciones de participación y la rendición de cuentas.

- Rendición de Cuentas: bajo los parámetros de la política nacional de rendición de cuentas y de nuestra política institucional, la TTBAQ realiza este proceso cumpliendo con los 4 elementos: Información, diálogo, incentivos y lenguaje claro.

La rendición promueve la transparencia, la responsabilidad organizacional y las buenas prácticas en la gestión; así mismo, constituye una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones.

- Acciones de participación: son las actividades propias, oportunas, definidas y ejecutadas por la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. para incluir e impactar los grupos de interés pertinentes y relevantes.

#### 5. DESARROLLO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A realiza su **planeación institucional** teniendo en cuenta las políticas sociales, sus planes, programas, proyectos y las necesidades de la ciudadanía, entre otros. El Plan Institucional de Participación Ciudadana busca promover la participación de los diferentes actores que, de una u otra forma influyen directa o indirectamente en la gestión institucional.

En concordancia con lo anterior, y junto con el procedimiento de participación ciudadana de la TTBAQ, el modelo de participación se desarrolla de la siguiente forma:





- ❖ **Plan de participación ciudadana:** es parte del modelo de participación de la TTBAQ. Contiene el direccionamiento estratégico, el objetivo y el alcance.
- ❖ **Plan de acción de participación ciudadana:** contiene las actividades generales que se desarrollarán de conformidad con la operación del Modelo de Participación Ciudadana.
- ❖ **Cronograma de actividades:** herramienta donde se programa las actividades de participación; es decir, se definen las fechas de las actividades que se realizarán respecto de las dos formas para fomentar la participación ciudadana.





- ❖ **Ejercicio o acción de participación:** en la forma de participación particular (*instancias de participación, acciones de participación o rendición de cuentas*), se desarrollan las temáticas de forma organizada y dinámica buscando siempre que, a través de un diálogo abierto, la comunidad y/o los grupos de interés se sientan motivados a opinar, escuchar, llegar a consensos y plantear posibles alternativas de avance y mejoramiento de la gestión pública.
- ❖ **Sistematización, análisis y seguimiento de las acciones de participación:** Se refiere a los registros de las acciones de participación: asistentes, metodología, temas tratados, agenda del encuentro u otros. En general, aquí está la memoria histórica de la participación ciudadana.
- ❖ **Publicación de la información:** con el fin de mantener disponible esta información para la ciudadanía y demás partes interesadas, **en la página web de la TTBAQ** se promocionarán aspectos claves de la matriz de necesidades y posibilidades, donde se recoge la información del desarrollo y seguimiento de las actividades de los ejercicios de participación.

