

TERMINAL METROPOLITANA DE  
TRANSPORTES DE BARRANQUILLA S.A

2016

# 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 2016**

**JESÚS MARÍA AUDIVET GAVIRIA**  
GERENTE

Página 2



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

INTRODUCCIÓN .....	8
GENERALIDADES.....	9
MISIÓN .....	9
MAPA DE PROCESOS .....	9
ESQUEMA PROGRAMÁTICO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN .....	10
MARCO LEGAL .....	11
I COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y GESTIÓN ÉTICA .....	14
1. ADMINISTRACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN. ....	15
1.1. RESULTADOS DEL MAPA RIESGOS DE CORRUPCIÓN. ....	15
1.1.1. METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO Y LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN. ....	16
1.1.2. RELACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO.....	17
1.1.3. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE RIESGOS POR PROCESO.....	17
1.1.4. RELACIÓN DE RIESGOS, CAUSAS Y CONSECUENCIAS, PRO PROCESO. ....	18
1.1.5. CONTROLES .....	27
1.1.6. PROPORCIONALIDAD DE CONTROLES SOBRE LOS RIESGOS .....	32
1.1.7. ZONA DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN .....	33
DISTRIBUCIÓN DE RIESGO POR ZONA.....	34
RESUMEN DE LOS RESULTADOS DEL MAPA DE RIESGO .....	34
2. GESTIÓN ÉTICA INSTITUCIONAL .....	35
2.1. ESQUEMA MODELO DE GESTIÓN ÉTICA INSTITUCIONAL.....	36
2.2. CAPACITACIONES EN ÉTICA PÚBLICA Y ANTICORROSIÓN .....	37
II COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS. ....	38
3. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS. ....	39
3.1. PRINCIPIOS RECTORES DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES. ....	40





3.2. IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES.....	41
3.3. INVENTARIO DE TRÁMITES Y SERVICIOS.....	42
3.3.1. RELACIÓN DE TRÁMITES.....	42
3.3.2. RELACIÓN DE SERVICIOS.....	44
3.4. INVENTARIO DE TRÁMITES.....	45
3.5. PRIORIZACIÓN DE LOS TRÁMITES A INTERVENIR.....	46
VARIABLES INTERNAS.....	46
VARIABLES EXTERNAS.....	47
3.6. INTERVENCIÓN DE LOS TRÁMITES.....	47
3.6.1. FORMATO DE PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES.....	48
3.7. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	48
3.7.1. ELIMINACIÓN DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS 49	
3.7.2. FORMATO DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	50
3.7.3. OPTIMIZACIÓN.....	50
3.7.4. AUTOMATIZACIÓN.....	51
3.8. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	51
3.9. CADENA DE VALOR INSTITUCIONAL PARA LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	52
III COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTA.....	53
4. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	54
4.1. OBJETIVOS DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	55
4.2. ELEMENTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	57
4.2.1. INFORMACIÓN PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	57
4.2.2. LENGUAJE COMPRENSIBLE.....	58
4.2.3. DIÁLOGO PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	59
4.2.4. INCENTIVOS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	59
4.3. ATRIBUTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	59
4.3.1. CONTINUIDAD Y PERMANENCIA.....	59





4.3.2.	APERTURA Y TRANSPARENCIA.....	60
4.3.3.	AMPLIA DIFUSIÓN Y VISIBILIDAD.....	60
4.4.	CADENA DE VALOR DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	60
4.5.	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	61
4.5.1.	EQUIPO DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	61
4.5.2.	DIAGNÓSTICO.....	61
4.5.3.	DISEÑO DE LA ESTRATEGIA.....	61
4.5.4.	IMPLEMENTACIÓN.....	62
4.5.5.	EVALUACIÓN Y MONITOREO.....	62
4.6.	ACTIVIDADES PARA DESARROLLAR LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	62
4.7.	ACCIONES PARA LA INFORMACIÓN EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	63
4.7.1.	ACCIONES PARA LA INFORMACIÓN EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	63
4.7.2.	ACCIONES PARA EL LENGUAJE COMPRENSIBLE EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	65
4.7.2.1.	ESQUEMA GENERAL.....	65
4.7.2.1.1.	ORGANIZAR EL DOCUMENTO.....	65
4.7.2.1.2.	ESCRIBIR EL DOCUMENTO.....	65
4.7.2.1.3.	REVISAR EL DOCUMENTO.....	66
4.7.3.	ACCIONES PARA EL DIÁLOGO EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	67
4.7.4.	ACCIONES PARA EL INCENTIVO EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	70
4.8.	CRONOGRAMA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	72
4.9.	SEGUIMIENTO AL CRONOGRAMA DE RENDICIÓN.....	73
4.10.	INFORMES DE EVALUACIÓN Y PLAN DE MEJORAMIENTO.....	73
4.11.	TEMAS, ASPECTO Y CONTENIDOS RELEVANTES SOBRE LOS CUALES RENDIMOS CUENTAS Y PROMOVEMOS LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	74
5.	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	78
5.1.	PORTAL DE TRANSPARENCIA Y DE ACCESO AL CIUDADANO.....	79
5.2.	DESARROLLO INSTITUCIONAL.....	80
5.2.1.	SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - SIAC.....	80
5.4.	FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.....	82





5.5.	FORTALECIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS LABORALES.....	83
5.6.	REQUERIMIENTOS GENERALES SUJETOS A LA NORMA .....	84
5.7.	TRATO DIGNO AL CIUDADANO .....	85
5.8.	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES .....	88
5.9.	CARACTERIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS.....	88
V COMPONENTE ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS .....		89
6.	SISTEMA DE REGISTRO Y RADICADO ÚNICO DE COMUNICACIONES .....	90
6.1.	SISTEMA WEB RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.....	90
6.2.	SISTEMA DE REGISTRO DE PQRS. ....	90
6.3.	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA OPORTUNA DE LOS REQUERIMIENTOS.....	90
6.4.	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA OPORTUNA DE LAS SOLICITUDES PRESENTADAS POR LOS CIUDADANOS. ....	91
6.5.	REGISTRO PÚBLICOS SOBRE DERECHO DE PETICIÓN .....	91
6.6.	INFORMES DE VIGILANCIA A LA ATENCIÓN DE PQRS.....	92
6.7.	VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	92
6.7.1.	REGISTRO .....	92
6.7.2.	EVALUACIÓN .....	92
VI COMPONENTE TRANSPARENCIA Y ACCESO.....		93
A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....		93
7.	ATRIBUTOS DE LA TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL .....	94
7.1.	ELEMENTOS PARA LA PROMOCIÓN DE LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN. ....	94
7.1.1.	TRANSPARENCIA ACTIVA.....	94
7.1.1.1.	<i>Información estándar disponible al ciudadano .....</i>	95
a.	Información sobre la estructura de la entidad.....	95
b.	Información sobre contratación. ....	95
c.	Información sobre servicios, procedimientos y funcionamiento. ....	95
7.2.	TRANSPARENCIA PASIVA.....	96





7.2.1.	ATRIBUTOS DE LA TRANSPARENCIA PASIVA .....	96
7.2.1.1.	PRINCIPIO DE GRATUIDAD .....	97
7.2.1.2.	INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	97
7.2.1.3.	REGISTRO DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN .....	97
7.2.1.4.	ESQUEMA DE PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN. ....	98
7.2.1.5.	ÍNDICE DE INFORMACIÓN CLASIFICADA Y RESERVADA .....	98
7.2.1.6.	MONITOREO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. ....	99
8.	CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL .....	100
9.	ANEXOS.....	101





## INTRODUCCIÓN

El **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano** de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., constituye nuestro instrumento estratégico de tipo preventivo y correctivo destinado a ejercer el control de la administración, en aquellos casos atípicos a nuestra gestión, donde se evidencien posibles riesgos asociados a actos de corrupción.

El primer paso del presente plan, consiste en diseñar un mecanismo asertivo de prevención, generando herramientas de control, promocionando la transparencia e integridad en nuestras actuaciones al servicio del ciudadano lo cual redundará en el aumento de los niveles de confianza.

De acuerdo con la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y adoptada mediante Decreto 124 de 2016, en el marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción; el presente Plan incluye los cinco componentes sugeridos: Identificación de Riesgos de Corrupción, Política de Racionalización de Trámites, Política de Rendición de Cuentas, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública.

El presente Plan consta de una primera etapa de planificación, donde se establecen las acciones a seguir durante la presente vigencia. Seguidamente la etapa de ejecución, destinada a la materialización de cada una de las acciones direccionadas para la administración de los riesgos de corrupción debidamente identificados, así como de otras estrategias institucionales; y por último, una tercera etapa de autoevaluación y seguimiento, que permitirá retroalimentar y mejorar continuamente las políticas de administración de los riesgos de corrupción de la entidad, así como establecer el nivel de madurez del presente Plan.

Estamos convencidos que de la transformación de las condiciones estructurales que han propiciado el crecimiento del flagelo de la corrupción, depende su mitigación y supresión; habilitando nuevas estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.





## 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

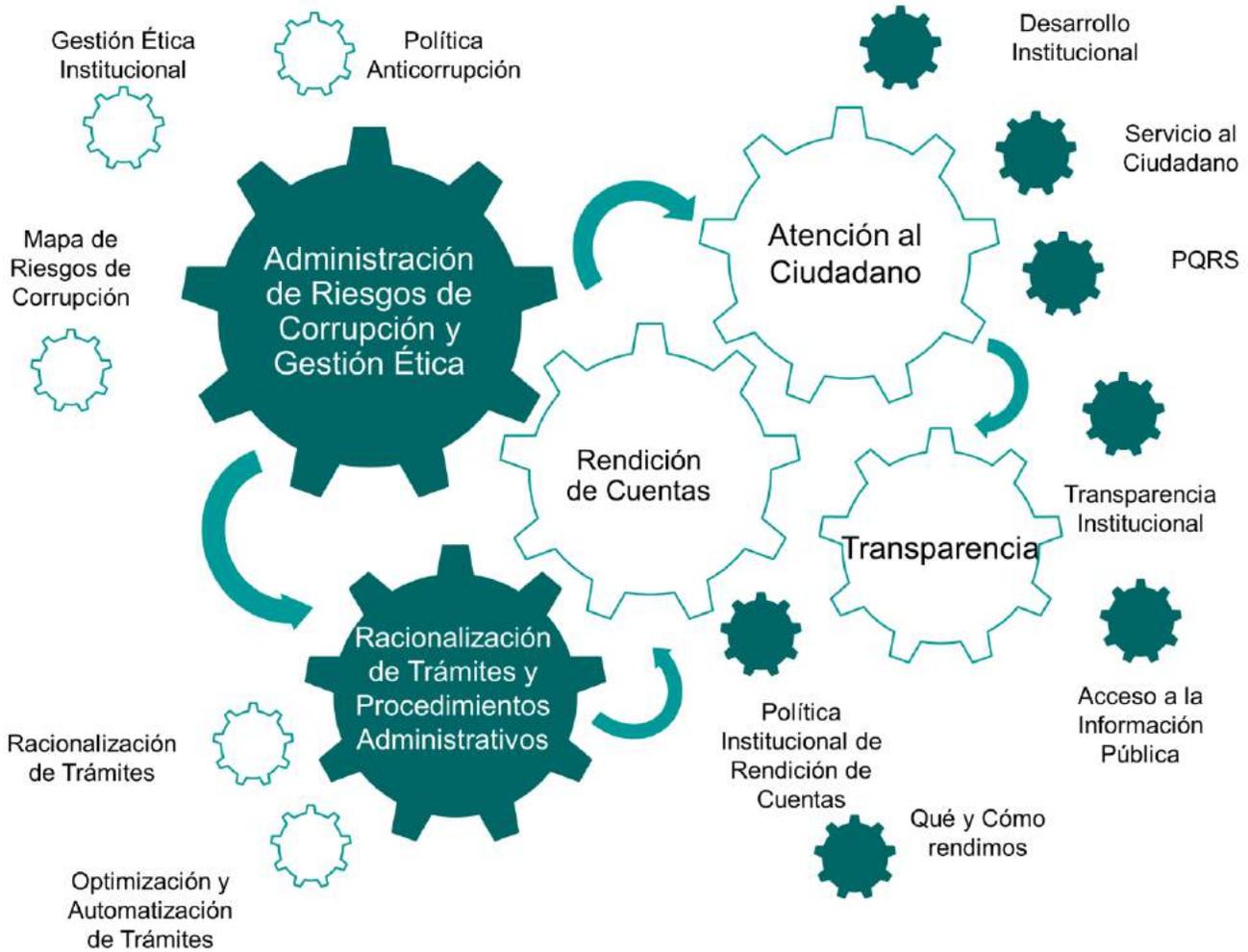
En el año 2019 nos consolidaremos como la principal Terminal en la Región Caribe, logrando ampliar el servicio de Terminal de Transportes Terrestre Automotor de Pasajeros por carretera, en el Área Metropolitana de Barranquilla, Municipal, Departamental, Regional e Internacional.

### 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





## I COMPONENTE

# ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y GESTIÓN ÉTICA





## 1. ADMINISTRACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Implementamos la Política Institucional de Administración del Riesgo destinada a la prevención, mitigación, control y administración de los riesgos de corrupción identificados y valorados a través de la construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción, a partir de la observancia de la Metodología para la Identificación de los Riesgos de Corrupción, adoptada mediante el Decreto 124 del 26 de enero de 2016.

En comparación con el Plan Anticorrupción de la vigencia 2015, mejoramos la identificación de riesgos de corrupción, al pasar de treinta y cinco (35) a cuarenta y ocho (48), habiendo construido trece (13) nuevos. Se conservaron los riesgos anteriores teniendo en cuenta que de no continuar su administración aumentaría su probabilidad de ocurrencia, sin embargo una vez establecidas sus respectivas zonas de riesgo residual y la valoración de los controles, se modificaron algunas acciones e indicadores dirigidos a fortalecer los mecanismos para su prevención y administración.

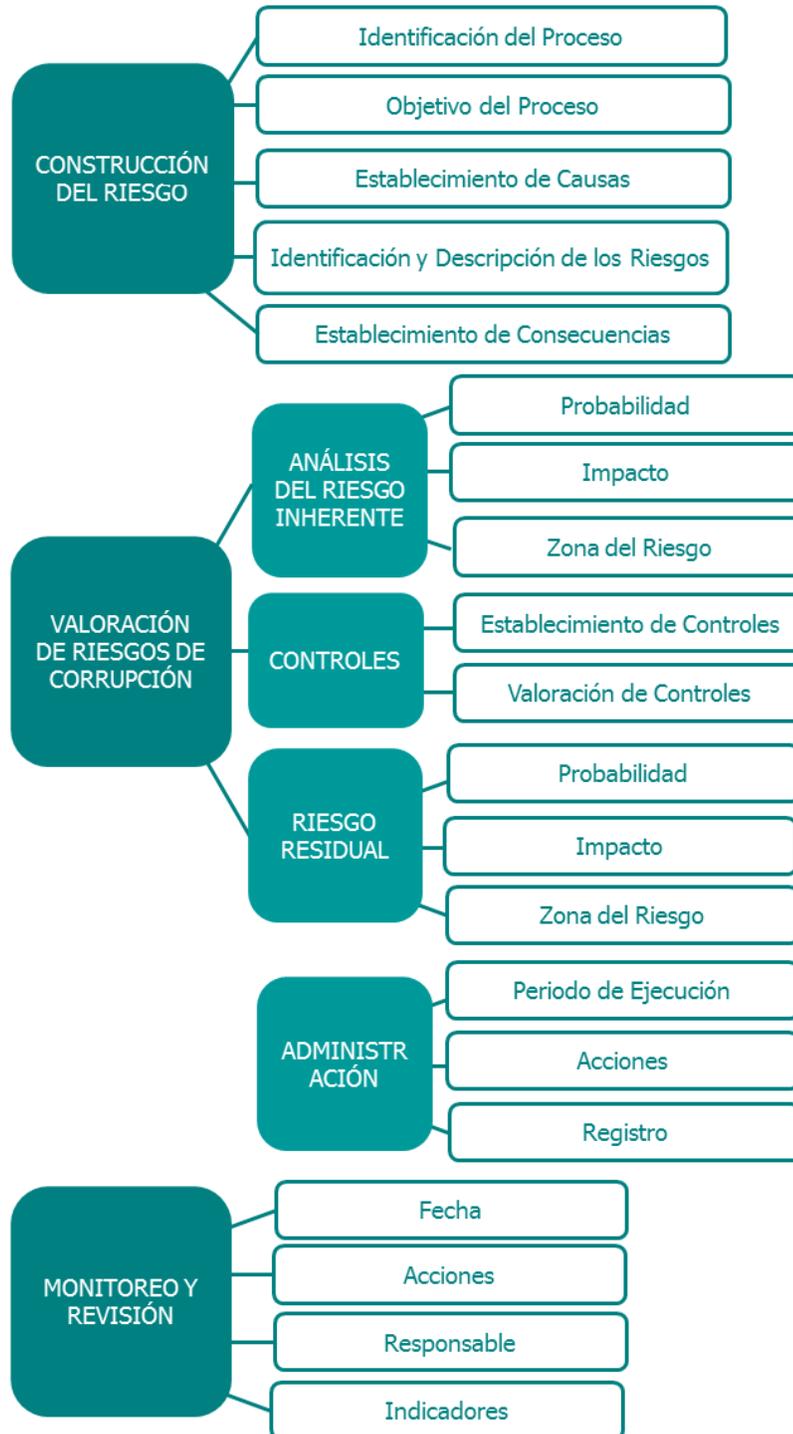
Conforme a la metodología que debe observarse para construirlos, identificamos y describimos los riesgos de corrupción, estableciendo sus posibles causas y consecuencias, analizando la probabilidad, impacto y zonas de riesgos inherentes y sus respectivos controles, determinamos la zona de riesgo residual e implementamos acciones de ejecución y control con indicadores de evaluación.

### 1.1. RESULTADOS DEL MAPA RIESGOS DE CORRUPCIÓN.





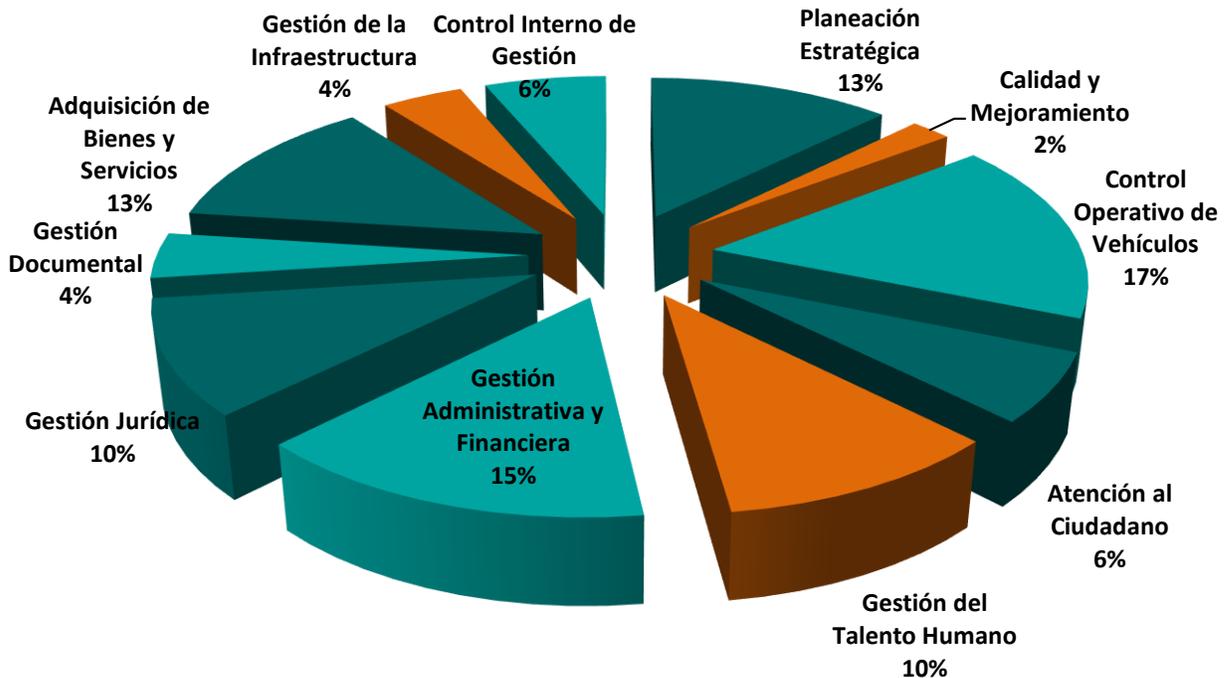
### 1.1.1. METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO Y LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.



### 1.1.2. RELACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO

PROCESOS	MACROPROCESOS	RIESGOS
<b>Macroproceso Estratégico</b>	Planeación Estratégica	6
	Calidad y Mejoramiento	1
<b>Macriproceso Misional</b>	Control Operativo de Vehículos	8
	Atención al Ciudadano	3
<b>Macroproceso de Apoyo</b>	Gestión del Talento Humano	5
	Gestión Administrativa y Financiera	7
	Gestión Jurídica	5
	Gestión Documental	2
	Adquisición de Bienes y Servicios (Contratación)	6
	Gestión de la Infraestructura	2
<b>Macroproceso de Evaluación</b>	Control Interno de Gestión	3

### 1.1.3. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE RIESGOS POR PROCESO





### 1.1.4. RELACIÓN DE RIESGOS, CAUSAS Y CONSECUENCIAS, PRO PROCESO.

## PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

IDENTIFICACIÓN			
Causas	Riesgo		Consecuencia
	No	Descripción	
Tráfico de influencias, Amiguismo y clientelismo. Ausencia de controles efectivos	1	Sesgar las obligaciones institucionales para favorecer a terceros	Tergiversación de la misión institucional y de los fines esenciales del Estado; pérdida de confianza y credibilidad institucional y del sector
	2	Extralimitación de funciones, para obtener un beneficio	Afectación del clima laboral, pérdida de confianza en la entidad
	3	Ordenación de pagos sin el lleno de los requisitos	Pagos indebidos, pérdida de credibilidad
Concentración de información de determinadas actividades o procesos en un funcionario	4	Exceso de poder en la toma de decisiones institucionales	Decisiones amañadas, parcializadas y Afectación del clima laboral
Amiguismo y clientelismo, Recibir dádivas a cambio de información, Favorecimiento a terceros en la entrega de información	5	Manipulación o adulteración de la información de gestión o institucional	Pérdida de información, de imagen, credibilidad y confianza
Ausencia de canales idóneos de comunicación e interacción con el ciudadano, resquemor a la evaluación social	6	Ocultamiento de información pública para eludir el control social	Pérdida imagen, credibilidad y confianza en las instituciones





## CALIDAD Y MEJORAMIENTO

Causas	Riesgo		Consecuencia
	No	Descripción	
Falta de preparación de los procesos del SGC de la TMTBAQ para afrontar las auditorías, falta de ética profesional e institucional	7	Soborno en los procesos de auditorías al sistema de gestión de la calidad para evitar el reporte de no conformidades o su modificación.	Deficiente operación de la gestión institucional, procesos disciplinarios, cohecho, ineficiencia administrativa

## CONTROL OPERATIVO DE VEHÍCULOS

IDENTIFICACIÓN			
Causas	Riesgo		Consecuencia
	No	Descripción	
Constreñimiento, soborno, amiguismo, tráfico de influencias, ausencia de controles.	8	Expedir tasa de uso en tránsito cuando su origen es local	Detrimiento al erario, pérdida de confianza y credibilidad, impunidad, tergiversación de la misión institucional, cohecho.
Valores deficientes, ambición, coacción, constreñimiento, soborno, amiguismo, controles deficientes, tráfico de influencias	9	No reportar infracciones para favorecer al infractor	
	10	Permitir la salida del vehículo sin pagar la tasa de uso en puerta 8, para obtener provecho propio y a favor de un tercero	
	11	No reportar el informe de prueba positiva de alcoholemia realizada por el conductor para sacar provecho o para favorecerlo	Sanciones disciplinarias y penales, pérdida de vidas, demandas, tergiversación del deber institucional, pérdida de confianza y credibilidad





	12	Realizar injustificadamente la reposición de la tasa de uso a un vehículo que tiene más de 24 horas de haber salido de la Terminal	Detrimiento al erario, pérdida de confianza y credibilidad, tergiversación de la misión institucional, cohecho.
	13	Archivar una investigación fuera de los términos establecidos para favorecer al investigado	
	14	Anular una Resolución de Apertura de Investigación para favorecer al investigado	
	15	Permitir la salida del vehículo a una ruta no autorizada por el Ministerio de transportes	Pérdida de confianza y credibilidad, tergiversación de la misión institucional, cohecho.

## ATENCIÓN AL CIUDADANO

IDENTIFICACIÓN			
Causas	Riesgo		Consecuencia
	No	Descripción	
Favorecimiento, soborno, controles deficientes	16	Direccionar las actuaciones por denuncias ciudadanas o manipular la información para no configurar o comunicar las observaciones o deficiencias que correspondan, o hacerlo inadecuadamente	Pérdida de confianza en las instituciones, deterioro de la autoridad e impunidad y frustración del objeto misional y de la recuperación de los recursos públicos
Manipulación, custodia y filtración inadecuada de la información de las PQR. Concentración de información en una sola persona.	17	Concusión: cobro indebido para dar Tratamiento favorable a la decisión de una PQR.	Pérdida de confianza en las instituciones, deterioro de la autoridad e impunidad y frustración de la recuperación de los recursos públicos
	18	Amiguismo: prevenir a los involucrados para que eludan sus responsabilidades	





## GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

IDENTIFICACIÓN			
Causas	Riesgo		Consecuencia
	No	Descripción	
Falta de ética y ausencia de controles	19	Pedir o recibir dinero para darle prelación al trámite de certificaciones laborales, prestaciones sociales, ascensos, nombramientos en la planta de personal y aprobación de libranzas	Pérdida de confianza e imagen, Sanciones disciplinarios y penales
amiguismo, clientelismo, presiones políticas	20	Vinculación amañada de Personal que no cumple los requisitos del Manual de Funciones y requisitos de la Terminal de Transporte	Sanciones disciplinarios y penales, ineficiencia administrativa y detrimento patrimonial
Trafico de Influencias, soborno, amiguismo, controles deficientes	21	Manipular la selección de funcionarios para capacitaciones, incentivos y actividades de bienestar para favorecer a unos en particular y sacar provecho propio	Ineficiencia administrativa, pérdida de confianza y credibilidad.
Ausencia de compromiso de los funcionarios, falta de procesos de inducción y re inducción, deficientes valores profesionales e institucionales	22	Alterar información para favorecer a un tercero o así mismo, colocando en riesgo los intereses de la entidad y la ciudadanía	Sanciones, Demandas, cohecho, pérdida de confianza y credibilidad
Desconocimiento de los principios éticos, Falta de Control Administrativo, No Cumplimiento de los Procedimientos y normas	23	Manipulación de los archivos, novedades de nómina y datos de la nómina en general	Alteración de la información institucional, detrimento patrimonial, sanciones, demandas.





## GESTIÓN DEL ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

IDENTIFICACIÓN			
Causas	Riesgo		Consecuencia
	No	Descripción	
Permeabilidad y vulnerabilidad de los sistemas de información, y Falta de control en el seguimiento de registros contables procesados.	24	Manipulación, adulteración y omisión de la información contable en detrimento de los intereses de la entidad	Sanciones disciplinarias y penales, afectación de la razonabilidad financiera de la entidad.
Software y/o sistema de información fácil de manipulación o alteración de documentos presupuestales. - intereses particulares, falta de idoneidad, abuso de poder, autoritarismo	25	Afectar rubros que no correspondan con el objeto del contrato a cambio de beneficios económicos.	Peculado, sanciones, demandas.
Deficientes valores y de controles, falta de procedimientos y controles para administrar la priorización y el pago de las obligaciones	26	Aceptar dinero, otra utilidad y/o promesas remuneratorias a cambio de agilizar, retardar u omitir el pago de obligaciones	Sanciones disciplinarias y penales, afectación de la imagen institucional, detrimento patrimonial.
Sistema de información fácil de modificación, manipulación o alteración de la información; Decisiones ajustadas a intereses particulares. Sistemas de Información con fallas de seguridad y poca auditoría. Soborno a empleados y/o fallas de seguridad de los aplicativos.	27	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.	Sanciones disciplinarias y penales, cohecho, pérdida de credibilidad, detrimento patrimonial
Ausencia de control, amiguismo	28	Favorecer a Terceros con pagos no autorizados.	Pagos indebidos, daños patrimoniales, pérdida de confianza en la entidad





Negligencia, falta de cuidado y complicidad	29	Alteración de pagos realizados por medio de cheques	Pagos indebidos, detrimentos patrimoniales, pérdida de autoridad y de la credibilidad de la institución
Amiguismo, Clientelismo, Favorecimiento a terceros	30	favorecer a los contratistas no aplicando los descuentos de ley Retención, Ica etc	Detrimiento al erario, sanciones e investigaciones administrativas, disciplinarias y penales, evasión.

## GESTIÓN DEL JURÍDICA

IDENTIFICACIÓN			
Causas	Riesgo		Consecuencia
	No	Descripción	
Favorecimiento, Clientelismo y/o amiguismo, Provecho indebido, Interés particular	31	Designar supervisor o interventor que no cuente con idoneidad para el control de un determinado contrato a fin de favorecer al contratista	Servicio deficiente, detrimento al erario, ineficiencia administrativa, pérdida de la imagen y confianza, demandas
Presiones políticas, clientelismo, deficientes valores y controles internos	32	Direccionar los pliegos de condiciones para favorecer a un proponente	
Favorecimiento, amiguismo, controles deficientes, ambición.	33	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	Sanciones, condenas, detrimento patrimonial, frustración del objeto misional





Ausencia de filtros y controles; y falta de ética profesional	34	Acuerdos indebidos y en menoscabo de los intereses de la entidad para direccionar las decisiones favorables a los demandantes o interesados en mecanismos alternativos de solución del conflicto y acciones de repetición.	Detrimento patrimonial, sanciones disciplinarias, inviabilidad financiera, pérdida de confianza jurídica y credibilidad ciudadanía
	35	proyectar actos administrativos parcializados para favorecer a un tercero o para sacar provecho	

## GESTIÓN DOCUMENTAL

IDENTIFICACIÓN			
Causas	Riesgo		Consecuencia
	No	Descripción	
Amiguismo, Soborno, sistemas de información vulnerables, sistema de archivo vulnerable	36	Manipulación o adulteración del Sistema de información (bases de datos) para favorecerse así mismo o a terceros.	Pagos indebidos, pérdida de credibilidad y de la certeza de la información institucional
	37	Pérdida, ocultamiento y modificación de documentos para favorecer a terceros	Decisiones amañadas, parcializadas, afectación de la credibilidad institucional y de la autoridad





## ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

IDENTIFICACIÓN			
Causas	Riesgo		Consecuencia
	No	Descripción	
Amiguismo clientelismo, favorecimiento, ausencia de mecanismos de verificación, presiones políticas	38	Contratar con compañías o contratistas sin idoneidad o de "papel" para sacar provecho propio o ajeno	Pérdida de credibilidad confianza e imagen; y sanciones disciplinarias y penales, baja calidad de los bienes, obras y servicios.
Amiguismo clientelismo, favorecimiento, ausencia de mecanismos de verificación, presiones políticas	39	Estudios y documentos previos manipulados injustamente por personal interesado en la contratación; estableciendo necesidades que no existan de para adquirir bienes o servicios.	Pérdida de la imagen, credibilidad y confianza en la institución, incumplimiento de contratos o mala calidad de bienes o servicios
Amiguismo, clientelismo y/ o soborno	40	Favorecimiento a terceros por omisión ante presunta falsedad de documentos públicos o ausencia de los mismos	Pérdida de la imagen, credibilidad y confianza en la institución, incumplimiento de contratos o mala calidad de bienes o servicios
	41	Favorecimiento a terceros mediante la omisión de las normas de contratación estatal	
	42	Sobrecostos en la contratación de suministro de bienes o servicios	Pérdida de la imagen, credibilidad y confianza en la institución, desatención de otras necesidades de la organización
	43	Deficiencias deliberadas en supervisión e interventoría de contratos	Pérdida de la imagen, credibilidad y confianza en la institución, pagos indebidos, desatención de otras necesidades de la organización





## GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA

IDENTIFICACIÓN			
Causas	Riesgo		Consecuencia
	No	Descripción	
Obsolescencia de la infraestructura tecnológica Omisión en el cumplimiento de las políticas de seguridad de información	44	Mal uso de la información para beneficios particulares	Pérdida de Información, desgaste institucional, ineficiencia administrativa, sanciones, demandas, pérdida de imagen y confianza
	45	Adulterar, modificar, sustraer o eliminar datos o información sensible, confidencial, crítica en beneficio propio o de terceros	

## CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

IDENTIFICACIÓN			
Causas	Riesgo		Consecuencia
	No	Descripción	
Amiguismo, clientelismo y soborno	46	Alteración de información de evaluación a la Gestión para obtener algún beneficio	Distorsión de la realidad, ocultamiento de irregularidades, pérdida de confianza en el sistema de control interno y frustración del objeto misional





Clientelismo, deficientes valores éticos y favorecimiento	47	Cobro para alterar el contenido de los informes de visitas internas	Distorsión de la realidad, ocultamiento de irregularidades, pérdida de confianza en el sistema de control interno y frustración del objeto misional
Influencia por amiguismo o persona influyente, deficientes valores éticos.	48	Tráfico de influencia y presiones internas para no hacer visitas a determinados procesos, proyectos o actividades	

### 1.1.5. CONTROLES

Los controles constituyen la política de administración del riesgo por medio de las cuales se orientará la vigilancia permanente a través de acciones que operativizan la mitigación, análisis, mitigación o supresión del riesgo. En desarrollo de la valoración de los riesgos se establecieron 48 controles así:

RIESGO	CONTROLES	Preventivo	Detectivo	Correctivo
Sesgar las obligaciones institucionales para favorecer a terceros	Auditorías Internas y externas			
Extralimitación de funciones, para obtener un beneficio	Distribución de funciones en diferentes cargos.			
Ordenación de pagos sin el lleno de los requisitos	Procedimientos para efectuar los pagos.			
Exceso de poder en la toma de decisiones institucionales	Distribución de funciones en diferentes cargos y Procesos bien definidos y caracterizados.			





Manipulación o adulteración de la información de gestión o institucional	Revisión de la información a Publicar			
Ocultamiento de información pública para eludir el control social	Aplicación del Plan de Acción de Rendición de Cuentas			
Soborno en los procesos de auditorías al sistema de gestión de la calidad para evitar el reporte de no conformidades o su modificación.	Verificación de las actividades en el SGC			
Expedir tasa de uso en tránsito cuando su origen es local	Solicitud y revisión de tasas de uso de tránsito			
No reportar infracciones para favorecer al infractor	Efectuar arqueos de recibo de infracción			
Permitir la salida del vehículo sin pagar la tasa de uso en puerta 8, para obtener provecho propio y a favor de un tercero	Solicitud y revisión de despachos mensuales			
No reportar el informe de prueba positiva de alcoholemia realizada por el conductor para sacar provecho o para favorecerlo	Solicitud y revisión de reportes de pruebas positivas de alcoholemia			
Realizar injustificadamente la reposición de la tasa de uso a un vehículo que tiene más de 24 horas de haber salido de la Terminal	Verificación de eventos de reposición de tasa de uso			
Archivar una investigación fuera de los términos establecidos para favorecer al investigado	Seguimiento a términos para decidir investigaciones			
Anular una Resolución de Apertura de Investigación para favorecer al investigado	Revisión de la motivación de cierre de la investigación			
Permitir la salida del vehículo a una ruta no autorizada por el Ministerio de transportes	Verificación de destinos de las empresas de transportes			





Direccionar las actuaciones por denuncias ciudadanas o manipular la información para no configurar o comunicar las observaciones o deficiencias que correspondan, o hacerlo inadecuadamente	Mesas de discusión para filtrar los resultados de las actuaciones por denuncias ciudadanas		
Concusión: cobro indebido para dar Tratamiento favorable a la decisión de una PQR.	Dar cumplimiento al procedimiento establecido para la atención de PQR		
Amiguismo: prevenir a los involucrados para que eludan sus responsabilidades	Fortalecimiento de la ética y mejoramiento de la eficacia		
Pedir o recibir dinero para darle prelación al trámite de certificaciones laborales, prestaciones sociales, ascensos, nombramientos en la planta de personal y aprobación de libranzas	Fortalecimiento de la gestión ética institucional		
Vinculación amañada de Personal que no cumple los requisitos del Manual de Funciones y requisitos de la Terminal de Transporte	Aplicar formato de verificación y certificación de requisitos laborales		
Manipular la selección de funcionarios para capacitaciones, incentivos y actividades de bienestar para favorecer a unos en particular y sacar provecho propio	Verificación de información aportada por el aspirante al cargo pública		
Alterar información para favorecer a un tercero o así mismo, colocando en riesgo los intereses de la entidad y la ciudadanía	Verificación de los procesos de inducción y reinducción que incluya los objetivos y valores de la entidad		
Manipulación de los archivos, novedades de nómina y datos de la nómina en general	Restricción de acceso a base de datos con información confidencial en el área de talento humano		
Manipulación, adulteración y omisión de la información contable en detrimento de los intereses de la entidad	Ejercer control a la información contable y financiera		





Afectar rubros que no correspondan con el objeto del contrato a cambio de beneficios económicos.	Controlar la afectación de rubros presupuestales			
Aceptar dinero, otra utilidad y/o promesas remuneratorias a cambio de agilizar, retardar u omitir el pago de las obligaciones de la entidad	Fortalecer la gestión ética institucional			
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.	Controlar el recaudo de dinero y Actualizar los sistemas de información			
Favorecer a Terceros con pagos no autorizados.	Toda orden de pago debe ser firmada por el ordenador del gasto antes de realizar el giro. Debiéndose legalizar el egreso el cual contendrá quien elabora y quien revisa.			
Alteración de pagos realizados por medio de cheques	Control a la emisión de cheques			
favorecer a los contratistas no aplicando los descuentos de ley Retención, Ica etc	Control a la aplicación de los descuentos de Ley			
Designar supervisor o interventor que no cuente con idoneidad para el control de un determinado contrato a fin de favorecer al contratista	Verificación de idoneidad de los supervisores asignados a los contratos			
Direccionar los pliegos de condiciones para favorecer a un proponente	Regular y Controlar la asignación de calificaciones a los contratistas en los procesos de selección por parte del comité de contratación			
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	Seguimiento frecuente a labores de defensa judicial y administrativa			





Acuerdos indebidos y en menoscabo de los intereses de la entidad para direccionar las decisiones favorables a los demandantes o interesados en mecanismos alternativos de solución del conflicto y acciones de repetición.	Seguimiento periódico a los procesos de demanda contra la entidad.			
proyectar actos administrativos parcializados para favorecer a un tercero o para sacar provecho	Ejercer control sobre los procesos de defensa judicial			
Manipulación o adulteración del Sistema de información (bases de datos) para favorecerse a si mismo o a terceros.	Back ups periódicamente			
Pérdida, ocultamiento y modificación de documentos para favorecer a terceros	Elaboración de base de datos para relacionar los archivos existentes debidamente foliados			
Contratar con compañías o contratistas sin idoneidad o de "papel" para sacar provecho propio o ajeno	Verificación de idoneidad y experiencias de firma a contratar			
Estudios y documentos previos manipulados injustamente por personal interesado en la contratación; estableciendo necesidades que no existan de para adquirir bienes o servicios.	Aplicar los controles de rigor para la contratación a terceros			
Favorecimiento a terceros por omisión ante presunta falsedad de documentos públicos o ausencia de los mismos	Verificación de documentos			
Favorecimiento a terceros mediante la omisión de las normas de contratación estatal	Formato cumplimiento de los requisitos pre contractuales			
Sobrecostos en la contratación de suministro de bienes o servicios	Realizar los estudios de mercado y cotizaciones respectivas			
Deficiencias deliberadas en supervisión e interventoría de contratos	Informar a las veedurías de los procesos de contratación			

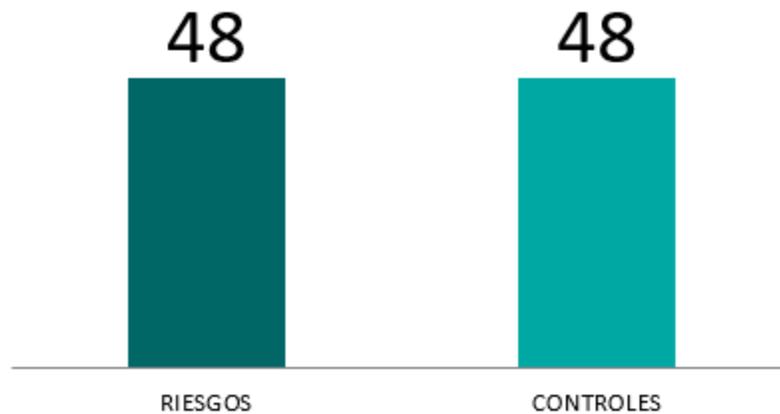




Mal uso de la información para beneficios particulares	Evitar la vulneración de datos en los sistemas de información con los que cuenta la entidad		
Adulterar, modificar, sustraer o eliminar datos o información sensible, confidencial, crítica en beneficio propio o de terceros			
Alteración de información de evaluación a la Gestión para obtener algún beneficio	Control de la información pública institucional		
Cobro para alterar el contenido de los informes de visitas internas	Fortalecimiento de la Ética Profesional en los funcionarios		
Tráfico de influencia y presiones internas para no hacer visitas a determinados procesos, proyectos o actividades	Fortalecimiento de la Ética Profesional en funcionarios y del sistema de control interno		

### 1.1.6. PROPORCIONALIDAD DE CONTROLES SOBRE LOS RIESGOS

Se establecieron cuarenta y ocho (48) Controles destinados a administrar los cuarenta y ocho (48) riesgos identificados, de los cuales cuarenta y siete (47) son de carácter preventivo y sólo uno (1) detectivo:





### 1.1.7. ZONA DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

#### ZONA DE RIESGO EXTREMA

RIESGOS	PROBABILIDAD	IMPACTO	PROCESO	CONTROLES	ACCIONES DE CONTROL	ACCIONES DE MONITOREO	INDICADORES DE EVALUACIÓN
1	5	20	Planeación Estratégica	1	1	2	2

**Tratamiento Prioritario:** Implementamos controles orientados a reducir la posibilidad de ocurrencia del riesgo y disminuir el impacto de sus efectos. Los controles y acciones establecidas propenden por eliminar los riesgos de corrupción o por lo menos llevarlo a una zona de riesgo baja.

#### ZONA DE RIESGO ALTA

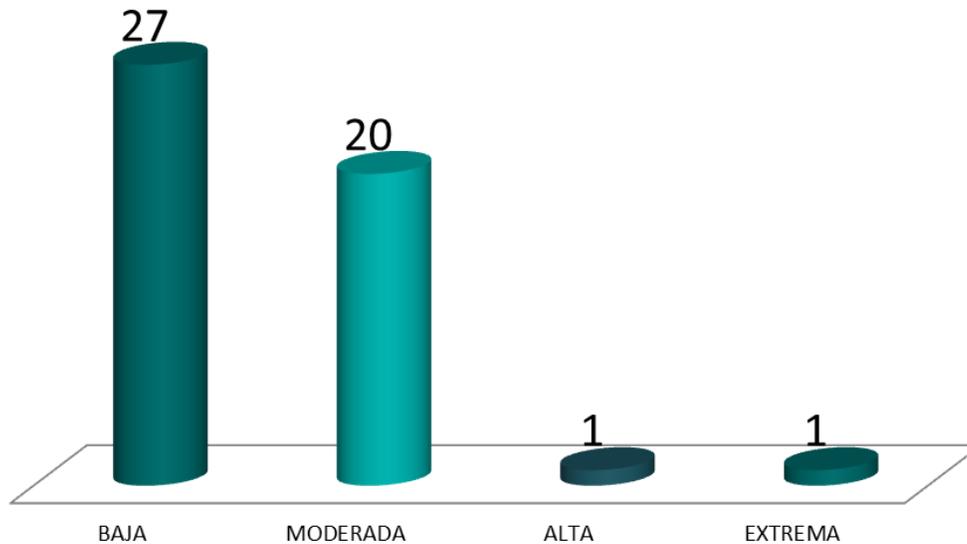
RIESGOS	PROBABILIDAD	IMPACTO	PROCESO	CONTROLES	ACCIONES DE CONTROL	ACCIONES DE MONITOREO	INDICADORES DE EVALUACIÓN
1	3	10	Control Operativo Vehículos	1	1	1	1

**Tratamiento:** implementamos medidas necesarias para llevar el riesgo a zona moderada, baja o eliminarlo.





## DISTRIBUCIÓN DE RIESGO POR ZONA



## 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	6	6	4	1	0	1	7	7	7
Calidad y Mejoramiento	1	1	0	1	0	0	3	3	3
Control Operativo de Vehículos	8	8	6	1	1	0	8	8	8
Atención al Ciudadano	3	3	0	3	0	0	3	3	3
Gestión del Talento Humano	5	5	3	2	0	0	5	5	5
Gestión Administrativa y Financiera	7	7	6	1	0	0	7	7	7
Gestión Jurídica	5	5	1	4	0	0	5	5	7
Gestión Documental	2	2	1	1	0	0	2	2	2
Adquisición de Bienes y Servicios (Contratación)	6	6	4	3	0	0	6	6	7
Gestión de la Infraestructura	2	2	2	0	0	0	1	1	2
Control Interno de Gestión	3	3	0	3	0	0	3	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>48</b>	<b>27</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>50</b>	<b>49</b>	<b>53</b>





ACCIONES ASOCIADAS  
AL CONTROL

50

ACCIONES DE  
MONITOREO

49

INDICADORES DE  
EVALUACIÓN

53

## 2. GESTIÓN ÉTICA INSTITUCIONAL

En la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., estamos comprometidos con la consolidación de nuestro Modelo Institucional de Gestión Ética destinado a consolidar una cultura organizacional basada en principios, valores morales, acuerdos, compromiso y protocolos éticos.

Para ello, todos los funcionarios y contratista de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., están comprometidos con:

- Acatar los principios y valores institucionales relacionados con él, aplicando en sus actuaciones y en el quehacer cotidiano.
- Acoger el Código de Ética de la entidad 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 Código de Ética de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A.
- Apropiar, interiorizar y aplicar en todas sus actuaciones el Código de Ética Institucional.





- Promover y estimular permanentemente a los compañeros de trabajo para que los Valores Éticos formen parte del trabajo diario de los servidores públicos del 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 Código de Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla.

## 2.1. ESQUEMA MODELO DE GESTIÓN ÉTICA INSTITUCIONAL



### Estructura Modelo de Gestión Ética





## 2.2. CAPACITACIONES EN ÉTICA PÚBLICA Y ANTICORROSIÓN

De acuerdo con nuestro Plan Institucional de Capacitación PIC 2016, 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 orientamos nuestras actuaciones 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, integrado a los lineamientos generales del Plan Anticorrupción, tiene por objetivo principal orientar los elementos prácticos y compromisos institucionales para 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, respectos de nuestros procesos, procedimientos, trámites y servicios; lo cual redundará en la calidad de vida de nuestros usuarios, fin último de la estrategia antitrámites.





### 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 ágil respuesta a las solicitudes de servicio de la ciudadanía, a través de la mejora de los procesos y procedimientos internos de las entidades 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 hacerle más fácil y amable la vida a los ciudadanos.





## 3.2. IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES

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

### **Dentro de las labores, desarrollamos:**

#### a. Revisión de Procesos:

Identificación de 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.

Hemos verificado 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 será inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT.





### 3.3. INVENTARIO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

#### 3.3.1. RELACIÓN DE TRÁMITES

#### DE LAS EMPRESAS TRANSPORTADORAS

##### 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 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

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

### 3.3.2. 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.

### 3.4. 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





### 3.5. PRIORIZACIÓN DE LOS TRÁMITES A INTERVENIR

Dentro de la fase 2 a desarrollar en el presente cuatrimestre, teniendo como referente el diagnóstico previo, intervendremos los trámites que por sus características, atributos y/o pertinencia requieran 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 pretende seleccionar y prioriza los trámites que requieran intervención.

El objetivo principal consiste en analizar las variables que afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora de los mismos.

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	Está determinado por un proceso de autocrítica sobre la pertinencia o no del trámite, estableciendo sin éste genera una utilidad a los ciudadanos y/o usuarios
2	AUDITORÍAS INTERNAS	Observar los hallazgos u observaciones provenientes de los informes de auditorías internas de calidad y/o de control interno que tienen por finalidad mejorar la gestión institucional a partir de la intervención y optimización de los trámites y servicios.
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	Consideración sobre el ciudadano y/o usuario respecto del costo que deben asumir para acceder al producto o servicio.
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. INTERVENCIÓN DE LOS TRÁMITES

Con el primer informe de seguimiento al presente Plan Anticorrupción, la entidad publicara el cronograma de trámites a intervenir, describiendo las variables internas y o externas por las cuales requirieron optimización, así como las acciones por medio de las cuales se realizarán las acciones de racionalización y mejoras.





### 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 DEL 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 está orientada a reducir y optimizar los trámites, de tal manera que permita el acceso ciudadano a menor costo y esfuerzo. La racionalización se desarrolla a través de estrategias jurídicas, administrativas y tecnológicas que implica la simplificación, estandarización, eliminación, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de la información pública y procedimientos administrativos destinado a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado.





**Actividad a desarrollar:**

### 3.7.1. ELIMINACIÓN DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Implica suprimir los trámites que no cuenten con sustento jurídico o carezcan 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



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

### 3.7.3. OPTIMIZACIÓN

Consiste en la descripción de 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

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.

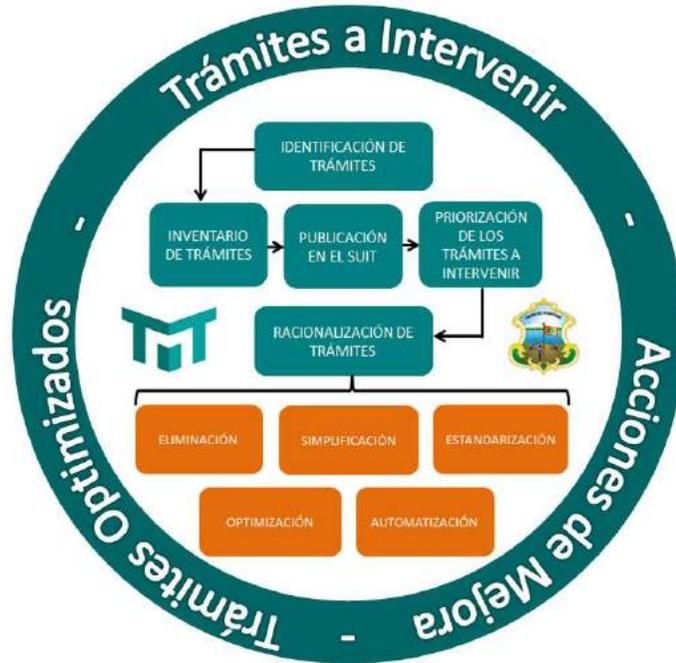
### 3.8. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

 <b>TERMINAL METROPOLITANA</b> de Transportes de Barranquilla S.A. VOY SEGURO, USO LA TERMINAL		 <b>ALCALDÍA DE BARRANQUILLA</b> Distrito Especial, Industrial y Portuario						
<b>TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE BARRANQUILLA S.A.</b> CRONOGRAMA DE DESARROLLO DE LA POLÍTICA ANTITRÁMITES 2016		MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
1	IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES							
2	INVENTARIO DE TRÁMITES							
3	PUBLICACIÓN EN EL SUIT							
4	PRIORIZACIÓN DE LOS TRÁMITES A INTERVENIR							
5	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE RACIONALIZACIÓN							
6	ACTIVIDADES DE OPTIMIZACIÓN							
7	ACTIVIDADES DE AUTOMATIZACIÓN							
8	PUBLICACIÓN DE INFORME DE RESULTADOS							





### 3.9. 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



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





## 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 en un espacio de interacción directa entre los servidores públicos de la TTBAQ y los ciudadanos.
- Servir de insumo para a partir de las recomendaciones potencializar la gestión.
- Identificar y atender con eficiencia y eficacia las necesidades y expectativas ciudadanas.

Nuestra política institucional de rendición de cuenta cumple con unos requisitos, y condiciones para garantizar la responsabilidad pública de la Terminal Metropolitana de Transportes S.A. y el derecho ciudadano a exigir explicaciones y realizar el control social, en cumplimiento de los principios de la democracia participativa y publicad establecidos en la Constitución Política de Colombia. Esos requisitos son:

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

La rendición de cuentas es un derecho que tiene la ciudadanía, que le permite hacer la petición de cuentas y vigilar nuestra administración frente a lo que hacemos con las responsabilidades que nos fueron delegadas, así como a recibir información comprensible y de interés. Si bien toda rendición de cuentas supone la transmisión de

información, no toda transmisión de información constituye rendición de cuenta, solamente brindar información exitosa se convierte más en publicidad que en un ejercicio de rendición de cuentas. La información suministrada debe cumplir con algunos 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 oportunamente a través de todos 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 a la ciudadanía para la Terminal Metropolitana de Transportes S.A., implica también 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 como de sus 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 en la TTBAQ.





La Terminal Metropolitana de Transportes S.A. está en la capacidad de articular adecuadamente las demandas, necesidades y observaciones generadas en el marco de la Política Nacional de Rendición de Cuenta, dentro de los procesos de diseño y ejecución de políticas públicas. Como proceso de comunicación y diálogo tanto la administración como la ciudadanía, expresarán sus puntos de vista sobre la gestión realizada. A través de nuestros programas de escucha a la ciudadanía, lograremos identificar impactos negativos o vacíos en la gestión realizada y, a partir de éstas, mejorar las decisiones y servicios.

## INCORPORACIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS A LOS PROCESOS DE DISEÑO 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 fundamenta en 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.

Este componente desarrolla los atributos de la información relevante para los fines de la rendición de cuentas. La información a la ciudadanía debe presentarse bajo los criterios expuestos en la gráfica subsiguiente.

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





COMPRENSIBLE

OPORTUNA

ACTUALIZADA

DE INTERÉS  
CIUDADANO

DISPONIBLE Y  
COMPLETA

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 a lo preceptuado en el documentos 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 y cooperada entre ellos.

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

En observancia de lo reglado en el documento CONPES 3785 de 2013 nuestra estrategia de lenguaje comprensible busca garantizar la claridad, utilidad, accesibilidad, oportunidad y coherencia de la información que se le ofrece a los ciudadanos, así como el diseño de una estrategia de comunicación interna y externa





que permita socializar información sobre las temáticas de Eficiencia Administrativa y Servicio al Ciudadano.

#### 4.2.3. DIÁLOGO PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS

El elemento diálogo se refiere a aquellas prácticas en que la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. da explicaciones y justificaciones o responden las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios (bien sea presenciales-generales, segmentados o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) se caracteriza por mantener un contacto directo. 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 aquellas acciones de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. que refuerzan el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos frente al proceso de **rendición de cuentas**. Se trata entonces de llevar a cabo gestiones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos. Los incentivos estarán orientados a motivar la realización de procesos de rendición de cuentas, promoviendo comportamientos institucionales para su cualificación mediante la capacitación, el 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

Propondemos por la transparencia haciendo públicas todas nuestras actuaciones, así como las relacionadas con la 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 coordinada con este Plan Anticorrupción, por lo cual hacemos uso de los diversos canales de comunicación 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, Información Pública y Transparencia de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla 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 de caracterizar a los ciudadanos, ejercicio con la cual la TTBAQ no cuenta.

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, la selección de acciones para promover el diálogo y en construcción el cronograma para la rendición de cuentas de la vigencia 2016.





#### 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 para sus respectivas materializaciones, 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 buscará desarrollar la rendición de cuentas a través de la observancia de sus 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.

Las siguientes acciones se armonizan estructural y programáticamente con la estrategia de comunicación de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. de tal manera que se articulan los medios y mecanismos que facilitan el acceso a la información:

### 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, objetivos 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 ocasionalmente 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. Es importante priorizar los comunicados de prensa en aquellos casos en que la información sea de interés general.

- **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 vigentes, teniendo en cuenta que los espacios virtuales de participación son una de las herramientas más potentes actualmente 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 los 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, ejercemos un filtro permanente a los textos a fin de identificar errores gramaticales, ortográficos, mejorar la organización, diseño y presentación. Ocasionalmente, algunos textos de acuerdo a 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. Para ello, convocamos a éstos, a los eventos y reuniones de Rendición de Cuentas.

De acuerdo con lo preceptuado en los artículos 15, 16 y 17 de la Ley 850 de 2003, en los artículos 34 y 35 de la Ley 489 de 1998; artículo 66 de la Ley 80 de 1993 y del artículo 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., realizamos una convocatoria con un plazo prudencial, como mínimo quince (15) días calendario con antelación, definiendo los medios de comunicación de acuerdo con la caracterización de los ciudadanos y grupos de interés desarrollado por la entidad.

Asimismo, determinamos y divulgamos la forma como se desarrollará la relación bidireccional del diálogo que permita la participación de la mayoría de los asistentes al evento.

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 y profesional, 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 espacio se relaciona con la posibilidad de establecer una metodología de taller colaborativo donde al final de la jornada se obtiene 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. Otra diferencia sustancial es que los encuentros regionales también son mucho más abiertos en sus temáticas.

- **Asambleas comunitarias.**

Son espacios organizativos de 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 espacio da la posibilidad de establecer una relación directa con unos pocos 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.

Los resultados de las acciones de diálogo cuentan con mecanismos de seguimiento que permitan tanto a los ciudadanos participantes como a la entidad verificar los avances y el cumplimiento de compromisos.

#### **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 organizacional de rendición de cuentas en la Terminal





Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. y el estímulo y motivación dirigido a promover 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 motivar la realización de procesos de rendición de cuentas, promoviendo comportamientos institucionales para su cualificación 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 2016 espacios académicos de educación continua y permanente, por medio del cual la entidad refuerza su capacidad de gestión y conduce la formación de un público idóneo en la discusión de los temas inherentes a su 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.

- **Encuestas y difusión de resultados.**

Desarrollaremos encuestas destinadas a conocer la percepción de las personas respecto a diferentes temáticas. 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, estableceremos algunos tipos de premios o reconocimientos no pecuniarios a los ciudadanos (condecoraciones públicas, certificaciones, invitación a capacitaciones) que logren contestar acertadamente el cuestionario.

#### 4.8. CRONOGRAMA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Toda vez que la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. para la presente vigencia, definió las acciones y decisiones sobre las cuáles va a realizar el proceso de Rendición de Cuentas, hemos plasmado un cronograma de actividades, con el fin de monitorear los avances de nuestra planeación institucional en la materia.

Una vez seleccionadas las acciones y tomada la decisión sobre cuáles va a realizarse el proceso de Rendición de Cuentas, es necesario plasmar de manera visible un cronograma de actividades para la misma, en el se debe hacer mención sobre las acciones a desarrollar en cada elemento de la rendición de cuentas. El cronograma se debe realizar de manera mensual teniendo en cuenta los días hábiles.

A continuación se presente a manera de ilustración, el cronograma de planeación y seguimiento de las actividades de Rendición de Cuentas de enero de 2016:







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

COMPONENTE	CONTENIDO	FRECUENCIA
<b>Presupuesto</b>	Presupuesto de ingresos y gastos (funcionamiento, inversión y servicio de la deuda) en ejercicio detallado de la vigencia (apropiaciones iniciales y finales, % de recursos ejecutados en ingresos y compromisos y obligaciones en gastos).	Anual
	Comparativo con respecto al mismo período del año anterior.	Anual
	Ejecución presupuestal mensual	Mensual
	Ejecución presupuestal con carácter trimestral	Trimestral
	Estados financieros de las últimas dos vigencias, con corte a diciembre del año respectivo.	Anual
	Planes de gasto público para cada año fiscal	Anual
<b>Contratación y Adquisiciones</b>	Plan anual de adquisiciones	Anual
	Publicación en el SECOP todos sus procesos de contratación	Constante
	Publicación en la página web de las contrataciones adjudicadas y en caso de los servicios de estudios o investigaciones deberá señalarse el tema específico. Publicación de pruebas de ejecución.	Mensual
	Relación de contratistas indicando nombre, documento de identidad, objeto del contrato, fecha de ejecución y, en los de prestación de servicios indicar preparación académica y experiencia laboral.	Constante
<b>Rendición de cuentas</b>	Lineamientos: Plan y/o cronograma de rendición de cuentas	Anual
<b>Planeación Estrategia y cumplimiento de metas</b>	Objetivos, estrategias, proyectos, metas, responsables, planes generales de compras y distribución presupuestal de sus proyectos de inversión	Anual
	Plan operativo anual de inversiones o el instrumento donde se consignen los proyectos de inversión o programas que se ejecuten en cada vigencia	Anual
	Metas e indicadores de gestión y/o desempeño, de acuerdo con su planeación estratégica.	Semestral
	Publicación de políticas, planes o líneas estratégicas y como mínimo su plan estratégico vigente.	Anual
	Planes de acción	Anual
	Seguimiento a los planes de acción	Semestral





<b>Control Interno</b>	Publicación del informe pormenorizado del estado del control interno de acuerdo con lo señalado en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011	Semestral
	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	Semestral
	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.	Semestral
<b>Anti Corrupción</b>	Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Anual
	Seguimientos al Plan Anticorrupción	Cuatrimestral
	Difusión de portafolios de servicios	S/N Actualización
<b>Talento Humano</b>	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.	Actualización permanente
	Publicación del manual de funciones y competencias laborales actualizado.	S/N Actualización
	Publicación de los resultados de la evaluación a funcionarios, y como el seguimiento a los acuerdos de gestión de los funcionarios directivos.	Permanente
	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.	Anual
	Informe del grado de avance de las Políticas de Desarrollo Administrativo del modelo Integrado de Planeación y Gestión:	Anual
	Informe de Transparencia, participación y servicio al ciudadano.	Anual
	Publicación de informe de empalme del representante legal, cuando haya un cambio del mismo	Cuatrienal
<b>Evaluación a la gestión fiscal</b>	Informes de rendición de la cuenta fiscal a la Contraloría Departamento del Atlántico	Anual
	Los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal	Anual
<b>Procedimientos y funcionamiento</b>	Procedimientos, lineamientos, políticas en materia de adquisiciones y compras, así como todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos y licitaciones.	S/N Actualización
	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	S/N Actualización Anual
	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	S/N Actualización





	Un registro de publicaciones que contenga los documentos publicados automáticamente disponibles, así como un Registro de Activos de Información	Anual
<b>Población vulnerable</b>	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)	Anual
<b>Planes de Mejoramiento</b>	Información sobre las acciones y la elaboración de planes de mejoramiento a partir de los múltiples requerimientos:	Según elaboración
	Publicación de los Planes de Mejoramiento vigentes (exigidos por la entidad de control fiscal)	Según evento
<b>Defensa Judicial</b>	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.	Trimestral
<b>Oferta de empleo</b>	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.	Permanente
	Publicación de los resultados de los procesos de oferta de empleos, incluyendo los de prestación de servicios	S/N Actualización
	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.	S/N Actualización
<b>Esquema de publicación</b>	Adoptar y difundir de manera amplia su esquema de publicación de acuerdo a las especificaciones de las que trata el artículo 12 de la Ley 1712 de 2014	Anual
<b>Activos de información</b>	Publicación y/o actualización del Registro de Activos de Información (artículo 13 Ley 1712 de 2014)	Anual
<b>Información clasificada</b>	Publicación de información clasificada indicando nombre, ubicación y causal de reserva o clasificación	Anual Actualización
<b>Información de Archivo</b>	Publicación de la Tabla de Retención Documental y el Programa de Gestión Documental.	S/N Actualización





## 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 implica cinco (5) etapas:

La relación de nuestros servidores públicos con el ciudadano, la cual contempla su conocimiento, que permitirá establecer qué tipo de ciudadano es, sus necesidades, expectativas, anhelos y aspiraciones; que impliquen el mejoramiento de su calidad de vida y la percepción que tenga de la Entidad.

La modernización y adecuación de infraestructura física para el buen servicio, que le permita a los ciudadanos interrelacionarse con el Estado de manera fácil y eficiente y así mismo, a los servidores públicos recuperar la confianza en la gestión pública ofrecida.

La creación de espacios, sistemas y tecnologías de alta calidad que le permitan al ciudadano involucrarse en la decisiones que toma la Entidad y retroalimentarla, ejercer el derecho de control y seguimiento frente a las inquietudes que presenta y establecer un proceso de comunicación que satisfaga sus necesidades.

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





La perfilación por competencias en el servicio, para los funcionarios públicos que tengan algún contacto con el ciudadano, como requisito base de la calidad en 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.

Dado esto, la Alta Dirección de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. y los funcionarios en general, tienen como centro de acción y línea de su labor gubernamental, una base gerencial construida con los requerimientos de los ciudadanos y con los controles de calidad que garantice un producto público. Así mismo, asumimos un rol de impulsores y motivadores de nuevas estrategias para mejorar la atención, así como la interrelación efectiva entre procesos, bajo el enfoque de calidad, creando a su vez un clima de cooperación y confianza.

## 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 two main content areas. On the left, a section titled 'Viaja Por Colombia' features a 'Rutas ONLINE' button and a form with a dropdown menu labeled 'Escoja Opción' and a 'Buscar' button. On the right, a large banner with a yellow background and blue text reads 'No utilices Terminales ILEGALES'. The banner includes a list of services offered by the terminal, such as 'Casos auxilios gratuitos y guarda equipaje', 'Más de 200 establecimientos comerciales', 'Caseros automatizados', 'Parqueadero Vigilado', 'Servicio de buses y taxis urbanos', 'Punto de información turística (PTI)', 'Servicio de autocorredas', and 'Capilla de estación'. Below the banner, there is a section for 'Últimas Noticias'.





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, amena e integral y, principalmente que se vaya satisfecha. Garantiremos 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 y solicitud 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 el conjunto de 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.





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 atención e 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:

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





## 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.

De acuerdo el Plan Institucional de Capacitación PIC 2016 de la TTBAQ, 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

En aras de contribuir con el estímulo en el desarrollo de competencias destinadas a mejorar la atención al ciudadano, se exaltará a los funcionarios cuya gestión funcional 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. REQUERIMIENTOS GENERALES SUJETOS A LA NORMA

- Optimizaremos 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. adoptará en la presente vigencia, la política institucional para el tratamiento de datos personales, la cual será informada a todos los titulares de los datos recolectados o que en el futuro se obtengan en el ejercicio de las actividades misionales o administrativas de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A.

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.





## V COMPONENTE

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





## **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 imagines 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 incorporado en partir de la actualización del sistema de operación por procesos, en el marco del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014 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





## 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, atiende los lineamientos previstos en la Ley 1712 de 2014 y los Decretos Reglamentarios 103 y 1081 de 2015 para garantizar el derecho fundamental de acceso a la información.

## 7. 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 no obstante a la información mínima a publicar de acuerdo con la Ley 1712 de 2014, entiendo la necesidad de exponer información que sea de interés para los ciudadanos.





### 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 los sujetos vigilados, 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 efectuada 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 activa constituyen una respuesta complementaria para la información que el ciudadano no encuentre en la página web de la entidad y que no siendo parte del elemento de transparencia activa o de obligante publicación de acuerdo a la norma, si sea de interés del ciudadano.

### 7.2.1. ATRIBUTOS DE LA TRANSPARENCIA PASIVA

De acuerdo con lo preceptuado en el artículo 26 de la ley 1712 de 2014 toda la información que produce la TMTBQ mediante solicitud de acceso a la información pública se genera observando los siguientes atributos:





- 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 registro o inventario del total de la información pública de obligatoria divulgación por parte de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. tiene como mínimo los siguientes campos mínimos:

- 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.

Con el fin de orientar con claridad al ciudadano, 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 no obstante por ser de carácter público, de acuerdo con su contenido, está sujeta a reserva. 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 a través del enlace o link de Transparencia, un informe con las siguientes parámetros respecto del seguimiento al acceso a información pública:

- 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 2016 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

- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2016

