

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2022



TERMINAL METROPOLITANA
de Transportes de Barranquilla S.A.

TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE BARRANQUILLA



CONTENIDO

PRESENTACIÓN	4
COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN 2022	5
OBJETIVOS DEL PLAN.....	6
Conceptualización del PAAC 2022.....	7
METAS DEL PAAC 2022	8
Integralidad del PAAC 2022	10
Marco legal y estratégico del PAAC 2022	11
LÍNEA BASE DE REFERENCIA PARA LA FORMULACIÓN DEL “PAAC” 2022.....	12
Contexto Estratégico.....	12
GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	13
RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES	14
RENDICIÓN DE CUENTAS	15
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	16
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	17
INICIATIVAS ADICIONALES.....	18
FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS E INTEGRIDAD.....	18
MONITOREO, SEGUIMIENTO Y MEJORA.....	19
DESARROLLO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2022	20
PRIMER COMPONENTE	21
GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN.....	21
(MAPA DE RIESGOS)	21
1. GESTION DE RIESGO DE CORRUPCIÓN.....	22
1.1 Resultados de la gestión sobre los riesgos de corrupción.....	24
1.2 Síntesis de la administración de los riesgos.....	27
1.2.1 Proceso: Planeación Estratégica.....	28
1.2.2 Proceso: Calidad y Mejoramiento	28
1.2.3 Control Operativo de vehículos	28
1.2.4 Gestión del Talento Humano	29



1.2.5	Gestión Financiera.....	30
1.2.6	Fortalecimiento de Tecnología e Información.....	30
1.2.7	Gestión Jurídica	31
1.2.8	Gestión Documental.....	31
1.2.9	Atención al Ciudadano.....	31
1.2.10	Adquisición bienes y servicios.....	32
1.2.11	Gestión de la infraestructura	32
1.2.12	Control interno de la gestión.....	33
2.	RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES	35
2.1	Identificación de Tramites	36
2.2	Consulta pública y participación ciudadana para el mejoramiento y optimización de los tramites.....	36
2.3	Plan de Acción y modernización de trámites y servicios.....	36
3.	RENDICION DE CUENTAS.....	39
4.	MECANISMOS PARA LA MEJORA DE LA ATENCION AL CIUDADANO.....	42
4.1	Compromisos para el fortalecimiento del servicio al ciudadano	45
4.2	Plan de Acción componente innovación en el servicio al Ciudadano	45
5.	MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	49
5.1	COMPROMISOS PARA FORTALECER LA TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL Y FORMENTAR EL CONTROL SOCIAL.....	51
5.2	INFORMACION QUE DIVULGAMOS PROACTIVAMENTE.....	52
	INFORMACIÓN DE INTERES	53
	ESTRUCTURA ORGANICA Y TALENTO HUMANO	53
	NORMATIVIDAD	53
	PRESUPUESTO.....	53
	PLANEACION	53
	CONTROL INTERNO	54
	CONTRATACION	54
	TRAMITES Y SERVICIOS.....	54
	INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	55
5.3	PLAN DE ACCION COMPONENTE CONTROL SOCIAL Y TRANSPARENCIA.....	56
6.	FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS PARA CUMPLIR LA ESTRATEGIA ANTCORRUPCION.....	59



6.1	GESTION DE LA INTEGRIDAD Y LA LEGALIDAD	60
6.2	ADOPCION E IMPLEMENTACION DEL CODIGO DE INTEGRIDAD AL SERVIDOR PUBLICO	62
6.3	COMPROMISOS INSTITUCIONALES PARA LA INTEGRIDAD	63
6.3	PLAN DE ACCION DEL COMPONENTE DE FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS E INTEGRIDAD	64
7.	MONITOREO, SEGUIMIENTO Y MEJORA	66
7.1	ACCIONES	66
7.2	PLAN DE ACCION AL COMPONENTE DE MONITOREO, SEGUIMIENTO Y MEJORA	67
8.	ANEXOS	68
8.1	MATRIZ MAPA DE RIESGOS DE ANTICORRUPCIÓN	68
9.	BIBLIOGRAFIA	68



PRESENTACIÓN

De acuerdo con nuestra promesa de valor de coadyuvar al desarrollo de la ciudad de Barranquilla y de su área metropolitana, a través de la ejecución del programa de gobierno 2020-2023 “**Soy Barranquilla**”, mediante el cumplimiento de las metas y objetivos asociados con la prestación del servicio público de transporte terrestre de pasajeros por carretera; estamos comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes, con el crecimiento de nuestros funcionarios, trabajadores y colaboradores, con la consolidación de la Terminal metropolitana de transportes de Barranquilla como una organización eficiente, abierta, amable, dinámica y moderna. Presentamos a la comunidad, nuestra Estrategia de **Lucha Contra la Corrupción y de mejoramiento de la Atención al Ciudadano para a vigencia 2022** construida como un instrumento de protección de los intereses y del erario, que privilegia las expectativas de nuestros usuarios, promueve la cercanía al ciudadano mediante la accesibilidad a nuestros servicios e información, la simplicidad y celeridad en nuestros trámites y la transparencia en las actividades.

Gracias a los avances logrados en los últimos años por el desarrollo de las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano “PAAC” llegamos al 2022 fortalecidos, con una cultura sólida en la vocación de servir y de proteger los recursos públicos; hoy contamos con una entidad más moderna, organizada y en proceso constante de innovación, caracterizada por la seguridad jurídica, financiera, administrativa y operativa, y por sostener altos indicadores de transparencia, de calidad y de satisfacción de nuestros usuarios.

El Plan Anticorrupción y de Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano del 2022, incorpora iniciativas para **(i)** continuar previniendo y controlando los riesgos de corrupción, para **(ii)** optimizar los instrumentos y procedimientos utilizados en la oferta de trámites y servicios, para **(iii)** mantener la cultura de transparencia y **(iv)** rendición de cuentas como un proceso permanente en toda la organización, y para **(v)** fortalecer, innovar y modernizar nuestros recursos, canales y el modelo de gestión, en torno al servicio al ciudadano; asimismo, busca fortalecer las competencias laborales de nuestros funcionarios fortaleciendo la ética y la integridad, a través de procesos de sensibilización institucional y en el ser.



COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN 2022

**Gestión del riesgo de
corrupción – Mapa
de riesgos**

**Racionalización de
Tramites**

**Rendición de
cuentas**

**Mecanismos para mejorar
la atención al ciudadano**

**Mecanismo para la
transparencia y acceso a la
información**

**Iniciativas
adicionales**



OBJETIVOS DEL PLAN

1. Fortalecer los mecanismos para prevenir y controlar posibles situaciones generadoras de corrupción, o que afecten la integridad y el logro de los objetivos institucionales, o que sean contrarias a las normas y la ética pública.
2. Entregar a los usuarios y empresas transportadoras, mecanismos de acceso e interacción a nuestra oferta de trámites y servicios, de manera ágil, segura, diligente, amigable y clara, asegurando la satisfacción en la gestión de sus solicitudes.
3. Garantizar el control social y ciudadano para la evaluación y monitoreo sobre nuestra gestión, para ello les entregamos información actualizada, clara, oportuna, completa, accesible y veraz, sobre nuestra gestión, resultados, inversiones y administración de los recursos públicos.
4. Aumentar la integridad y la ética pública – privada en la gestión institucional, a partir de buenas prácticas, del fortalecimiento de las competencias laborales, y de la aplicación de mecanismos de lucha contra la corrupción.
5. Asegurar la satisfacción y un trato digno al ciudadano mediante la innovación de los canales y sistemas de atención y el entrenamiento constante de nuestro talento humano, que faciliten la eficiencia administrativa, la reducción de costos de operación e impacten positivamente en la calidad de vida de los usuarios de la Terminal.



Conceptualización del PAAC 2022

De conformidad con lo establecido en el Estatuto Anticorrupción -Ley 1474 de 2011- en su artículo 73, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. formula el presente Plan Anticorrupción y de Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano 2022, como un instrumento para prevenir situaciones de corrupción que pudieran presentarse en su interior; del mismo modo, programamos un conjunto de medidas para fortalecer las relaciones con la ciudadanía, a través de un trato digno, de la transparencia, la rendición de cuentas, la optimización de la oferta institucional de trámites y servicios, y la honestidad e integridad en las ejecutorías de la Terminal.



METAS DEL PAAC 2022

Al finalizar la vigencia 2022, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla

S.A. se propone alcanzar las siguientes **metas anticorrupción**:

- **Cero investigaciones** y/o sanciones penales, fiscales y disciplinarias por hechos de corrupción o irregularidades administrativas.
- **Conservar** un indicador satisfactorio en Transparencia y de acceso a la información pública en los resultados de monitoreo de la Procuraduría, Secretaría de Transparencia y la Contraloría departamental del Atlántico, en el índice de desempeño integral -IDI- de la Función Pública, Índice de Transparencia -ITA- de la Procuraduría General de la Nación, con resultados **superiores al 80%**.
- **Optimizar nuestra oferta de trámites y servicios**, de acuerdo con las recomendaciones ciudadanas, la analítica institucional, ideación y/o experimentación, en el marco de la Innovación y conocimiento, la automatización de procesos y la modernización institucional.
- Alcanzar **altos estándares de satisfacción de la ciudadanía**, con resultados de evaluación de satisfacción y percepción de nuestros usuarios sobre los servicios de la Terminal, **superiores a 4/5**.
- **Aplicar mejores prácticas a la oficina de atención al ciudadano y ventanilla única** de la Terminal de Transporte, con el fin de incrementar el rendimiento y así afianzar el sistema de gestión documental para trámite, monitoreo y homogenización de las solicitudes.
- **Fortalecer la integridad y probidad** en las actuaciones de la Terminal, a partir de la interiorización de valores corporativos por medio de procesos de sensibilización y capacitación del talento humano.
- **Reducir el reboleo y cualquier molestia** que interfiera en entre el usuario y el servicio de transporte terrestre de carretera.
- **Recobrar la certificación de calidad**, cumpliendo con los requisitos de la



TERMINAL METROPOLITANA
de Transporte de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO. USO LA TERMINAL



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA / Soy **BARRANQUILLA**

norma ISO 9001 - 2015, para el fortalecimiento de la confianza y fidelización de nuestro usuario



Integralidad del PAAC 2022

Con el propósito de asegurar el cumplimiento de este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, nos comprometemos a utilizar y realizar los siguientes instrumentos y actividades:

- **Procesos de formación y sensibilización** que fortalezcan las competencias de los servidores asegurando la apropiación de las tareas y objetivos de la estrategia anticorrupción, en temas relacionadas con Riesgos, integridad y ética pública, Rendición de cuentas y Transparencia, Racionalización de trámites y eficiencia administrativa, Aptitud en el servicio y Mejoramiento de la atención al ciudadano.
- **Instrumentalización de la estrategia** a través de herramientas de gestión, monitoreo y evaluación basadas en tecnologías de la información, para facilitar resultados que reflejen los avances y logros alcanzados en cada componente del Plan Anticorrupción.
- **Articulación estratégica** de este Plan anticorrupción con los programas, iniciativas, lineamientos, políticas y demás elementos estratégicos de la entidad; así como con los propósitos de la alta dirección.
- **Interiorización y funcionalidad**, disponemos de normativa y regulaciones internas que garantizan la obligación de cumplir con la estrategia anual anticorrupción, a través de actos administrativos, circulares, procedimientos y otros.
- **Innovación y gestión del conocimiento.** Incorporamos ideas novedosas en la ejecución de la estrategia anticorrupción para atender las necesidades, sugerencias, inquietudes y reflexiones de los servidores y trabajadores de la entidad
- **Monitoreo y seguimiento.** Aseguramos la ejecución de las tareas y los objetivos, a través de una Herramienta de monitoreo y seguimiento, que genere alertas tempranas y facilite la toma de decisiones oportunas; así como la medición del avance del PAAC.



Marco legal y estratégico del PAAC 2022

Para la formulación del PAAC 2022 de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., aplicamos el siguiente marco legal y estratégico:

Componente	Leyes	Decretos	Conpes	Resol	Otro	Guía
Todos	Ley 1474 de 2011	Decreto 124 de 2016 decreto 1499				Estrategias para la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2 (2016) DAFP y DNP. Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión Versión 2 (2018) Función Pública
Gestión de riesgos de corrupción		Decreto 124 de 2016			ISO 37001	Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles versión 4 (2018) Función Pública
Racionalización de tramites	Ley 962 de 2015	Decreto 019 de 2012			Directiva 7 de 2019	Guía para la racionalización de tramites Versión 2 (2017) Función Pública
Rendición de cuentas	Ley 489 de 1998. Ley 1757 de 2015	Decreto 2106 de 2019	Conpes 3654 de 2010			Manual Único de Rendición de Cuentas versión 2 (2019) Función Pública
Atención al ciudadano	Leyes 1755 y 1757 de 2015	Decreto 2629 de 2009	Conpes 36449 de 2010 Conpes 3785 de 2013		ISO 9001:2015	ABC del Servicio al Ciudadano (2015) Programa Nacional de Servicio al Ciudadano DNP
Transparencia y acceso a la información pública		Decreto 103 de 2015				Guía de transparencia activa y Guía de transparencia pasiva y ABC de la Ley de Transparencia y de Acceso a la



						Información Pública (2015) PGN. Guía de instrumentos de gestión de información pública (2015) PRESIDENCIA, DAFP, DNP, MINTIC, AGN) y Unión Europea
--	--	--	--	--	--	--

LÍNEA BASE DE REFERENCIA PARA LA FORMULACIÓN DEL “PAAC” 2022

Para la formulación del Plan Anticorrupción 2022, se elaboró un informe técnico integral y ejecutivo, sobre la situación institucional en relación con los cinco componentes que lo integran, con el fin de identificar las fortalezas, oportunidades de mejoras y el grado de cumplimiento de cada uno de ellos, estableciendo una línea base o punto de partida para las actividades que deben desarrollarse y priorizarse en la presente vigencia.

De acuerdo con ese diagnóstico, y teniendo en cuenta la analítica institucional y los informes de seguimiento por parte de la oficina de control interno, se obtuvieron entre otros, los siguientes resultados (se describen los más relevantes):

CONTEXTO ESTRATÉGICO

FORTALEZAS:

- ✓ Realización y publicación a término de PAAC en su página web.
- ✓ La Terminal definió y publicó su política institucional de administración del riesgo de conformidad con lo establecido por el DAFP, en la guía metodológica versión 4.
- ✓ El Plan Anticorrupción desarrolló los 6 componentes esenciales establecidos en la guía metodológica para su formulación.
- ✓ Se desarrollaron procesos de capacitación para el fortalecimiento de competencias laborales en relación con el Plan Anticorrupción.
- ✓ Se incorporó en su Plan de anticorrupción, tareas por procesos.
- ✓ Se identifica el compromiso de la alta dirección en la ejecución del PAAC 2022.
- ✓ El PAAC incluyó el sistema de líneas de defensa para la consecución de sus objetivos.



GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Fortalezas:

- Se formuló el mapa de riesgos teniendo en cuenta los lineamientos encontrados en la guía nacional de gestión del riesgo.
- El mapa de riesgos se gestionó en el Modelo de operaciones por procesos, gestionando doce (12) procesos institucionales
- La Terminal Metropolitana de Transportes identificó cincuenta y siete (57) riesgos de corrupción y proyectó controlarlos a través de controles preventivos y correctivos.

Oportunidades de mejora:

- Promover compromiso por parte de los líderes de procesos en la obediencia de los controles y cumplimientos de tareas específicas establecidas para el control de los riesgos.

Recomendaciones:

- Priorizar la gestión de los riesgos de la corrupción y los controles sobre los de mayor impacto en la organización, sin excluir controles sobre riesgos ya controlados por la Terminal.



RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

Fortalezas:

- La entidad publicó el Plan para la racionalización y optimización de planes y procedimientos administrativos.
- La Terminal cuenta con su inventario de tramites optimizado y publicado en su sitio web, en el siguiente enlace web:
<https://www.ttbaq.com.co/tramites-y-servicios/>
- La relación de la oferta de tramites y servicios contempla la descripción del trámite, los costos asociados, el canal de solicitud, los mecanismos para la retroalimentación de la solicitud, el tiempo de gestión, el procedimiento, requisitos y el marco legal que sustenta el tramite

Oportunidades de mejora:

- Contactar al Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), para completar la publicación sobre los trámites y servicios en el portal del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), y en el portal del gobierno nacional gov.co

Recomendaciones:

- Desarrollar ejercicios de democracia participativa y consulta pública, que involucren a los usuarios y empresas transportadoras, para analizar y gestionar recomendaciones en torno a la gestión de la oferta de trámites y servicios.



RENDICIÓN DE CUENTAS

Fortalezas:

- La entidad no esta obligada a realizar la rendición de cuenta, puesto que desarrolla actividades comerciales en competencia con el sector privado y en mercado regulado, sin embargo, la rendición de cuentas es realizada a la Junta Directiva.
- La Terminal cuenta con dos tipos de controles; El interno realizado por la Oficina de Control Interno y el externo dirigido por la Revisoría Fiscal que a su vez realiza la auditoría externa.
- La entidad reporta sobre la gestión y administración a las entidades de control, inspección y vigilancia de acuerdo con estándares establecidos o por solicitud.
- En la pagina web de la entidad se publica el informe de gestión que se presenta a la Asamblea de accionista anualmente para conocimiento de todos los ciudadanos.



MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Fortalezas:

- La gestión de los recursos financieros 2022 priorizó ayudar los gastos de iniciativas para el mejoramiento del servicio al ciudadano
- Se ajustó el punto de Atención al ciudadano que operará como Ventanilla Única
- El punto de atención al ciudadano cuenta con un sistema de gestión documental para la recepción, gestión y monitoreo de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencia de los ciudadanos.

Oportunidades de mejora:

- Los programas de capacitación deben incluir fortalecimiento de competencias laborales para atención integral de usuarios, por parte de los funcionarios de la terminal, no solo los del área específica de atención.
- Dentro de los programas de capacitación se deben incluir temas relacionados con la atención a personas en condición de discapacidad, vulnerabilidad y lenguaje exclusivo

Recomendaciones:

- El punto de atención al ciudadano no debe limitarse exclusivamente a la gestión de correspondencia y PQRS, sino que debe aplicar los lineamientos del Sistema Nacional de Servicio al ciudadano



MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Fortalezas:

- La entidad rediseñó su portal institucional para brindar una interfaz mas agradable a los visitantes del servicio web.
- La alta dirección de la Terminal y sus directivos reconocen la importancia de promover el acceso a la información pública.
- La entidad cuenta con una política institucional para asegurar y monitorear el cumplimiento de la transparencia institucional.



INICIATIVAS ADICIONALES

FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS E INTEGRIDAD

Fortalezas:

- La Terminal incluyó dentro de sus procesos de formación de 2022, temáticas relacionadas con la gestión de riesgos de corrupción, formulación y desarrollo de estrategia de lucha contra la corrupción.

Oportunidades de mejora:

- Implementar la caja de herramientas para la interiorización y adopción de los valores corporativos expresados en el Código de Integridad del Servidor Público.
- Desarrollar actividades de capacitación sobre la ética, la integridad y otros valores y principios rectores de la gestión pública.

Recomendaciones:

- Incorporar el Plan Institucional de Capacitaciones 2022, temáticas relacionadas con los componentes del plan anticorrupción en especial; servicio al ciudadano, publicidad en la contratación, SECOP II y transparencia.



MONITOREO, SEGUIMIENTO Y MEJORA

Fortalezas:

- Control interno formulo los informes de seguimiento a los avances de la Estrategia Anual de lucha contra la Corrupción con carácter trimestral, haciendo un análisis sobre sobre la evolución del PAAC y sobre la implementación de los controles para la gestión de riesgos de corrupción.

Oportunidades de mejoras:

- Fortalecer los procesos de monitoreo por parte de planeación y presupuesto, de complemento a la labor de evaluación de control interno, asegurando la evaluación del PAAC y la consecución de los objetivos proyectados.



DESARROLLO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2022



PRIMER COMPONENTE GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN (MAPA DE RIESGOS)



1. GESTION DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

Este componente le permite a la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., identificar, analizar y controlar los hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos, a partir de la determinación de los riesgos de actos de corrupción, de sus causas y consecuencias, y del diseño de medidas orientadas a controlarlas.

De conformidad con la política de administración del riesgo de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., para la formulación del mapa de riesgos de corrupción se siguió la siguiente metodología paso a paso:

- **Paso 1: Análisis del contexto estratégico de la entidad:** misión, visión, políticas, plan estratégico, lineamientos institucionales.
- **Paso 2: Análisis del Modelo de Operación por Proceso:** características de los procesos, objetivos, actividades asociadas según ciclo PHVA, planes, proyectos y programas asociados.
- **Paso 3:** Identificación y descripción de los riesgos de corrupción.
- **Paso 4:** Establecimiento de **causas** generadoras o posibilitadoras de los riesgos de corrupción.
- **Paso 5:** Identificación de **consecuencias** por materialización de los riesgos.
- **Paso 6:** Análisis y calificación de los riesgos.
- **Paso 7:** Establecimiento de la probabilidad (factibilidad o frecuencia) de materialización del riesgo.
- **Paso 8:** Determinación del **impacto** de materialización del riesgo.



- **Paso 9:** Identificación de la **zona del riesgo** (Baja, Moderada, Alta, Extrema)
- **Paso 10:** Tratamiento del riesgo: evitar, reducir, compartir.
- **Paso 11:** Definición de las acciones de control dirigidas a **impedir, reducir o mitigar** la ocurrencia del riesgo de corrupción.
- **Paso 12:** Definición del tipo de control (preventivo, correctivo)
- **Paso 13:** Asignación de roles a responsable de ejecución del control.
- **Paso 14:** Determinación del término o período de ejecución de la acción del control
- **Paso 15:** Tratamiento del riesgo: evitar, reducir, compartir.
- **Paso 16:** Establecimiento del propósito del control (objetivos).
- **Paso 17:** Tratamiento a las desviaciones del control.
- **Paso 18:** Identificación del registro o evidencia que queda de la ejecución del control para poder ejecutarla.
- **Paso 19:** Análisis sobre la existencia de un responsable de ejecutar la acción de control (prevención, corrección, detección).
- **Paso 20:** Análisis sobre la periodicidad de aplicación del control.
- **Paso 21:** Análisis sobre el propósito del control.
- **Paso 22:** Análisis sobre el procedimiento para la ejecución del control.
- **Paso 23:** Análisis sobre el tratamiento a las desviaciones que se presentan durante la **ejecución del control**.
- **Paso 24:** Análisis sobre las evidencias de la ejecución del control.
- **Paso 25:** Análisis de la solidez de los controles de cada riesgo.
- **Paso 26:** Formulación de indicadores para **el monitoreo y evaluación**



de los controles y sobre la administración de los riesgos de corrupción.

1.1 Resultados de la gestión sobre los riesgos de corrupción

En el marco de la administración de los riesgos de corrupción, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. se propone, en el 2022, controlar cincuenta y siete (57) riesgos de corrupción identificados como resultado de la evaluación de los principales riesgos que generan alertas para la operación de la entidad. Los cincuenta y siete (57) riesgos se identificaron en los doce (12) procesos institucionales, conforme al modelo de operación por procesos, dicha actividad contó con la participación de los líderes y funcionarios de los procesos.

A continuación, se relacionan los procesos institucionales con sus respectivos objetivos y el número de riesgos de corrupción priorizados para su tratamiento:

PROCESOS	OBJETIVO DEL PROCESO	# DE RIESGOS
PLANEACIÓN ESTRATEGICA	Establecer las directrices, políticas y objetivos de corto, mediano y largo plazo y las estrategias que garanticen la misión y visión de la entidad, conforme a la legislación y normativa vigente, y realizar seguimiento a las políticas y planes estratégicos y generales de la entidad	
CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO	Planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del producto, asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y mejorar continuamente su eficacia.	



CONTROL OPERATIVO DE VEHICULOS	Garantizar que todos los vehículos que pasen por la terminal cumplan con la normatividad vigente aplicable a Terminales de Transporte Terrestre y el Manual Operativo como también el orden, aseo, seguridad y comodidad de las instalaciones.	
ATENCION AL CIUDADANO	Brindar atención con calidad, generando satisfacción a la ciudadanía, mediante la implementación de políticas de servicio y atención, atendiendo oportunamente sus necesidades de servicios, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través de los canales de comunicación dispuestos por la entidad.	
GESTION DEL TALENTO HUMANO	Proveer y administrar el talento humano de la entidad a través de la Planeación, organización y coordinación de actividades, para el ingreso, mantenimiento, salida, capacitación, evaluación y desempeño de estos, de acuerdo con los perfiles y lineamientos estratégicos y normativos establecidos.	
GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Planear, ejecutar y hacer seguimiento a la ejecución presupuestal de los recursos apropiados a la entidad, de acuerdo con la normatividad vigente a través de herramientas e instrumentos	



	con el fin de dar a conocer de manera oportuna y veraz, el nivel de ejecución para la toma de decisiones y, registrar contablemente las operaciones y actuaciones de la entidad; efectuar las liquidaciones de obligaciones a cargo de la entidad, elaborar los estados financieros y hacer los informes y reportes que correspondan.	
GESTION JURIDICA	Asistir, asesorar y defender a la Terminal metropolitana de transportes de Barranquilla de manera oportuna y efectiva en los procesos judiciales, administrativos, y/o mecanismos alternativos de solución de conflictos en los que este sea parte, brindar soporte jurídico al Gerente en los actos administrativos, decisiones, recursos, revocatorias directas, pronunciamientos y demás actuaciones de su competencia y, absolver consultas que formulen las dependencias internas.	
ADQUICISION DE BIENES Y SERVICIOS	Realizar el trámite para la adquisición de los bienes y servicios requeridos para el desarrollo y cumplimiento de la misión y operación de la entidad, a través de la celebración de contratos y/o convenios, acorde el procedimiento previsto en la normatividad vigente	
GESTION DOCUMENTAL	Gestionar el recibo y entrega de correspondencia y la	



	administración, custodia y consulta de los documentos bajo criterios de calidad y oportunidad, para la constitución y preservación de la memoria institucional.	
GESTION DE LA INFRAESTRUCTURA	Establecer y mantener los parámetros generales que optimicen el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos e infraestructura que afectan la calidad del servicio	
CONTROL INTERNO	Realizar el seguimiento y control al sistema de control interno de la organización y al modelo integrado de planeación y gestión, evaluar la existencia, eficacia, suficiencia, oportunidad y aplicación de los controles en la entidad, evaluar el cumplimiento de los planes, programas y estrategias de la entidad, apoyar a la entidad en la administración y evaluación del riesgo, en la identificación y corrección de desviaciones en la gestión y resultados, y servir de soporte para la relación con los entes externos.	

1.2 Síntesis de la administración de los riesgos

El documento indicado para entender la administración del riesgo es la Matriz Mapa de riesgos de corrupción, la cual, por tratarse de una hoja de cálculo y por la magnitud de su contenido se encuentra anexa al presente Plan, también podrá consultarse en el siguiente enlace: <https://www.ttbaq.com.co/>; sin embargo, a manera de ilustración relacionamos los riesgos de corrupción identificados en



cada proceso de la TTBAQ:

1.2.1 Proceso: Planeación Estratégica

- Influnciar o presionar a funcionarios de los distintos niveles jerárquicos, para que tomen decisiones contrarias a derecho o al interés de la entidad, o que se apartan del deber legal, procedimientos u operaciones institucionales.
- Alteración de la información de resultados institucionales a través de la evaluación de los planes estratégicos, de acción, anticorrupción, mapas de riesgos u otros, con el fin de presentar ante los organismos de control o ciudadanía resultados óptimos que no corresponden a la realidad.

1.2.2 Proceso: Calidad y Mejoramiento

- Ocultar o adulterar información de las auditorías internas en los informes a la alta dirección con el fin de beneficiar a los procesos auditados.
- Excluir en la programación de las auditorías procesos con deficiencias para evitar que se conozcan las irregularidades.

1.2.3 Control Operativo de vehículos

- No Solicitar la Planilla de viaje expedida por la empresa de transportes para beneficio propio y del conductor.
- Autorizar en "Conduce" la expedición de una tasa de uso a un conductor que no esté previamente inscrito en nuestra base de datos para favorecerlo.
- No generar el cobro correspondiente por Tasa de Uso según el tipo de vehículo para beneficio propio y del conductor.



- Autorizar en "Conduce" la expedición de una tasa de uso en tránsito cuando su destino es de origen para favorecer económicamente al transportador y/o conductor.
- Permitir la salida del vehículo sin pagar la tasa de uso intencionalmente, para favorecer al conductor.
- No reportar el informe de prueba positiva de alcoholemia realizada al conductor a la empresa de transporte, para beneficio del conductor y/o propio.
- Realizar la reposición de la tasa de uso a un vehículo que ya ha salido de la Terminal para favorecer al conductor en no comprar una nueva tasa de uso.
- Permitir intencionalmente que los revoleadores ejerzan la labor de pregoneo dentro de las instalaciones de la terminal y a razón de ello recibir dádivas.
- No solicitar de manera intencional el certificado de desinfección del vehículo para beneficio del conductor y/o propio
- No generar el cobro correspondiente por parqueo de vehículos posterior a la 1 H- 20 min para beneficio propio y del conductor.

1.2.4 Gestión del Talento Humano

- Expedir certificaciones laborales inconsistentes con la realidad para obtener provechos o favorecer a terceros
- Posesión de funcionarios sin el lleno de los requisitos legales
- Alterar o manipular la información contenida en la nómina buscando favorecimiento propio y/o de un tercero.
- Manipular la selección de funcionarios para incentivos y actividades de bienestar para favorecer a unos en particular o sacar provecho propio.



- Recibir dádivas o prebendas de los interesados en los procesos de capacitación y bienestar social, facilitando la preferencia de éstos en las actividades de bienestar.
- Alterar o manipular la información crítica y sensible contenida en la liquidación del sistema de seguridad social buscando favorecimiento propio y/o de un tercero.

1.2.5 Gestión Financiera

- Realizar pagos sin el lleno de los requisitos legales, con el fin de favorecer a terceros.
- Alterar, injustificadamente, las liquidaciones de descuentos obligatorios (Retención en la Fuente, Estampillas).
- Desviar el pago de descuentos realizados para terceros, de manera intencional.
- Aceptar dinero o cualquier otra forma de remuneración a cambio de agilizar, retardar u omitir el pago de las obligaciones de la entidad.
- Favorecer a los contratistas no aplicando los descuentos de Ley, Retención, Ica etc.

1.2.6 Fortalecimiento de Tecnología e información

- Asignar usuarios y claves para el acceso a bases de datos con información clasificada, reservada y con la que tenga incidencia en los intereses de la entidad
- Verificar que la información se encuentre actualizada
- Asignar usuarios y claves de acceso únicos para cada funcionario 7 contratista dependiendo de su rol
- implementar mecanismos de protección por medio de antivirus



1.2.7 Gestión Jurídica

- Que el apoderado de la TTBAQ acuerde con la contraparte favorecerla con los resultados del proceso
- Que los responsables de la defensa judicial dejen vencer los términos procesales para favorecer los intereses de la contraparte.
- Proyectar consultas, actos administrativos con manifiesta violación a las normas vigentes o con desviación de poder para obtener provecho propio.
- Proyectar conceptos jurídicos para favorecer injustamente los intereses de particulares
- Manipular los sistemas de información del área jurídica con el objeto de extraer o adulterar indebidamente información institucional, comercializarla o cederla con fines políticos.

1.2.8 Gestión Documental

- Pérdida, ocultamiento y modificación indebida de documentos para favorecer a terceros (adulteración de registros, falsificación de firmas, fuga de información sensible).
- Filtración de información clasificada y reservada que reposa en los archivos de la entidad, para favorecer a investigados, infractores, sujetos vigilados, peticionarios, demandantes o accionantes.

1.2.9 Atención al Ciudadano

- Adulterar información sobre cumplimiento de los términos a las respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias a través de los informes presentados a la Alta Dirección, Control Interno, Organismos de Control y Ciudadanía.
- Desviar el curso de las denuncias contra los servidores públicos de la entidad que puedan constituir delitos, contravenciones, detrimentos e irregularidades en general.



1.2.10 Adquisición bienes y servicios

- Celebrar contratos sin el lleno de requisitos legales.
- Violación al régimen de inhabilidades e incompatibilidades para favorecer terceros.
- Falta de planeación y elaboración de estudios previos y de sector económico, direccionado a un tercero.
- Elaboración de pliegos de condiciones ajustados para favorecer a terceros.
- Deficiencias deliberadas en supervisión e interventoría de contratos.

1.2.11 Gestión de la infraestructura

- Posibilidad de permitir y omitir alteraciones en la planilla de seguridad social para obtener un beneficio particular, en desarrollo de las funciones de supervisor.
- Entregar un recibido a satisfacción sin cumplir con el objeto del contrato para beneficio propio en desarrollo de los contratos de mantenimiento correctivo y preventivo de infraestructura.
- Omitir la Supervisión de la labor contratada por la entidad relacionada con el mantenimiento preventivo o correctivo de la infraestructura.
- Permitir el uso de materiales de baja calidad para las obras de mantenimiento para beneficio propio.
- Ceder, vender o compartir los datos personales recolectados a terceros, sin autorización del ciudadano, con el propósito de sacar provecho.
- Adulteración o eliminación de información de las bases de datos de la entidad, de manera intencional, para beneficio propio o de un tercero.



1.2.12 Control interno de la gestión

- Ocultar, modificar o manipular la información presentada a los entes de control para beneficio propio o de terceros.
- Ocultar, modificar o manipular la información en el desarrollo de las auditorias para obtener beneficios propios y/o para terceros.
- Interpretaciones subjetivas de las normas vigentes, para evitar o postergar su aplicación con el fin de obtener un beneficio propio y/o para terceros.
- Alteración en la información resultante del seguimiento y verificación al cumplimiento de las actividades, con el fin de mostrar gestión diferente a la real, para beneficio propio o de un tercero.





COMPONENTE

RACIONALIZACIÓN

DE TRAMITES



2. RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

El componente de racionalización de tramites busca facilitar el acceso a la oferta de tramites y servicios que brinda la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los tramites, acercando a los usuarios y empresas transportadoras a través de la oferta institucional, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia en nuestros procedimientos.

Buscamos privilegiar el óptimo uso de recursos institucionales, evitando trámites complejos, actividades innecesarias, traslados inútiles, y la exposición de los ciudadanos y proveedores a demoras en la atención o gestión de un trámite o servicios, así como reducir el derroche de recursos públicos y del bolsillo de los ciudadanos, de acuerdo con gastos en vano en los que no deberían incurrir.

Fortalecer la organización y simplificar sus procesos, procedimientos y actividades requiere de un ciclo permanente de análisis de la organización y de identificación de lo que se puede mejorar, y el rediseño de aspectos relacionados con los trámites, servicios y operaciones internas.

Nuestra política de simplificación de procesos contempla las actividades que se deben surtir para intervenir, suprimir, reemplazar, modificar, implementar, corregir y/o rectificar lo necesario para mejorar los trámites, servicios y procedimientos administrativos de modo que redunde en mejores servicios, en términos de trámites, políticas, manuales, procedimientos u operaciones.

Gracias a esto la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. cuenta con una oferta institucional de trámites y servicios optimizada, que provee información útil y suficiente al ciudadano y empresas transportadoras sobre los trámites, su marco legal, costos asociados, procedimientos y requisitos inherentes, canales disponibles para gestión del trámite y términos de la gestión, los cuales se encuentran disponible en nuestro portal institucional www.ttbaq.com.co



2.1 Identificación de Tramites

- Tasa de uso
- Prueba de alcoholimetría
- Exámenes médicos generales de aptitud física
- Vinculación de empresas de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera
- Actualización del parque automotor
- Permiso para el ingreso de vehículos particulares
- Formalización de los convenios y/o contratos de colaboración empresarial para la prestación de servicios de transporte público de pasajeros por carretera
- Certificado de paz y salvo

2.2 Consulta pública y participación ciudadana para el mejoramiento y optimización de los tramites

Toda vez que los trámites de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. se encuentran debidamente optimizados y estandarizados de conformidad con lo establecido en los lineamientos para la racionalización y optimización de trámites de la Función Pública y con la política institucional de la TTBAQ, el presente componente busca, entre otras actividades, aplicar encuestas a los beneficiarios de los trámites, servicios y procedimientos de la TTBAQ, con el propósito de recibir y analizar sus sugerencias, como instrumento de mejoramiento y optimización institucional. Las recomendaciones serán tabuladas y analizadas para viabilizar su aplicación.

2.3 Plan de Acción y modernización de trámites y servicios

No.	Controles	Responsables	Periodicidad	Indicador
1	Gestión ante Función Pública para restablecer el inventario de trámites en el Portal del Sistema Único de Trámites SUIT.	Jefe de Planeación	Abril de 2022	Indicador de Cumplimiento Gestión realizada ante el Función Pública





				<u>Indicador de Cumplimiento</u> Inventario restablecido
2	Aplicación de encuestas de revisión y/o actualización de trámites dirigida a los beneficiarios de los trámites orientado a identificar si es necesario su rediseño o mejora.	Subgerencia Administrativa	Abril de 2022	<u>Indicador de Gestión</u> # de trámites sometidos a evaluación por los beneficiarios/# de trámites vigentes



TERMINAL METROPOLITANA
de Transporte de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO. USO LA TERMINAL



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA / Soy **BARRANQUILLA**

TERCER COMPONENTE

RENDICION DE CUENTAS



3. RENDICION DE CUENTAS

Este componente contiene las acciones que buscan afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la explicación y la presentación de los resultados de la gestión de la Entidad Ciudadana, otras entidades y entes de control. Teniendo como base la Ley 1757 de 2015 **“Por lo cual se dictan disposiciones en materias de promoción y protección del derecho a la participación democrática”**; **TITULO. IV, DE LA RENDICION DE CUENTAS – CAPITULO I – Rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva Artículo 50, Obligatoriedad de la Rendición de cuentas a la ciudadanía.**

Las autoridades de la administración pública nacional y territorial tienen la obligación de rendir cuentas ante la ciudadanía para informar y explicar la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el avance en la garantía de derechos. La rendición de cuentas incluye acciones para informar oportunamente, en lenguaje comprensible a los ciudadanos y para establecer comunicación y diálogo participativo entre las entidades de la rama ejecutiva, la ciudadanía y sus organizaciones.

Las entidades y organismos de la Administración Pública tendrán que rendir cuentas en forma permanente a la ciudadanía, en los términos y condiciones previstos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011. Se exceptúan las empresas industriales y comerciales del Estado y las **Sociedades de Economía Mixta** que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados, caso en el cual se registrarán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales.

De acuerdo a lo anterior, La Terminal **NO ESTÁ OBLIGADA** a realizar la rendición de cuentas puesto que desarrolla actividades comerciales en competencia con el sector privado y en un mercado regulado, sin embargo la rendición de cuentas es realizada a la Junta Directiva, ya que se entrega un informe detallado de gestión y ejecución; adicionalmente se realiza un informe de gestión anual que es entregado durante la Asamblea Ordinaria (este informe en el componente que no es reservado es publicado en la página web); por último se cuenta con dos tipos de controles; el **interno** realizado por la Oficina de Control Interno y el **externo** ejercido por la Revisoría Fiscal quien a su vez realiza la auditoría externa.



Adicionalmente la terminal reporta sobre la gestión y administración a las entidades de control, inspección y vigilancia de acuerdo con estándares establecidos o por solicitud así: Administración de Impuestos Nacionales: Declaración de renta; Retención en la fuente; Declaración del impuesto a las ventas; Declaración del impuesto de Industria y Comercio, Adicional se reporta a los entes de control, como la Contraloría Departamental de Barranquilla y la Superintendencia de Transporte, también ante el ciudadano y entidades que lo requieran en cuanto a la ejecución presupuestal, contractual, financiera, tecnológica, de gestión y administración, a través de las PQRSD. El informe de gestión también es presentando ante el cliente interno que son los servidores públicos y contratistas que ejecutan una labor dentro de la entidad.

Por último, en la página web de la entidad se publica el informe de gestión que se presenta a la Asamblea de Accionistas anualmente para conocimiento de todos los ciudadanos.



CUARTO COMPONENTE

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO





4. MECANISMOS PARA LA MEJORA DE LA ATENCION AL CIUDADANO

El componente centra sus esfuerzos en garantizar el acceso a los ciudadanos a los tramites y servicios de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., conforme a los principios de información clara, completa, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio, trato digno, calidad en el servicio, accesibilidad y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

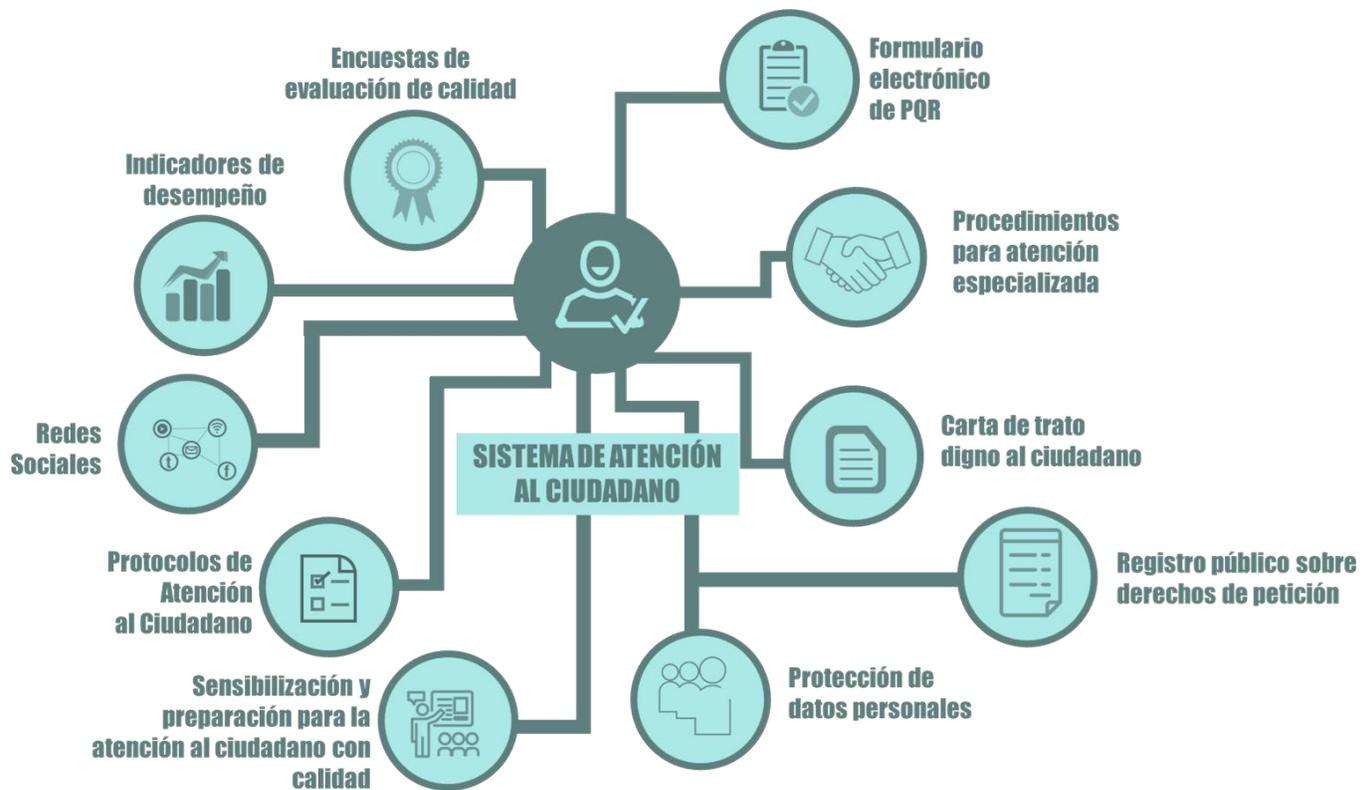
Concentramos nuestros esfuerzos en la planeación y ejecución de estrategias institucionales que mejoren la capacidad institucional de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. para relacionarse con el ciudadano, desde la consecución de mecanismos, instrumentos y tecnologías de gestión, y adecuaciones en la infraestructura, hasta la definición de protocolos de atención que hagan del servicio un valor agregado y un estándar de calidad.

Buscamos que la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. reconozca los derechos, necesidades y problemas de sus usuarios y que su trabajo busque la satisfacción de estos, a través de la concepción del ciudadano como un todo en el servicio y la gestión.

Consciente de los retos que implica la satisfacción de nuestros usuarios, hemos venido facilitando el derecho de estos a través de nuestro sistema de atención al ciudadano, mediante los servicios de la Terminal, a través de los múltiples canales de contacto. En la presente vigencia, nos trazamos el propósito mejorar las prácticas de la **Ventanilla Única** con el fin de lograr mayor eficacia en la gestión de los requerimientos de los ciudadanos permitiendo así la simplificación, homologación y automatización en la atención.

Vale señalar, que, al margen de este esfuerzo institucional, en la TTBAQ la atención al ciudadano no es tarea exclusiva de un área en particular, sino que es una labor conjunta, integral y transversal en la que convergen todos los procesos que interactúan con los ciudadanos, atendiendo sus requerimientos y peticiones.

Hemos avanzado en la aplicación de elementos básicos de operación del Sistema de Atención al Ciudadano, para ofrecer un servicio amable, eficiente, caracterizado por el buen trato a los usuarios. En ese orden, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., de acuerdo con los avances en materia de atención al ciudadano, cuenta con los siguientes servicios y elementos en su **DESARROLLO INSTITUCIONAL**:



En síntesis, nuestro Sistema de Atención al ciudadano lo hemos diseñado con los siguientes elementos:

- Protocolos de atención al ciudadano
- Manual de procedimientos para la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, para la atención personalizada; y atención especializada para personas en condición de discapacidad o vulnerabilidad



- Mecanismos para la evaluación de la satisfacción del ciudadano
- Indicadores de evaluación y desempeño para el monitoreo de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y evaluación de los avances del Sistema de Atención al Ciudadano.
- Programa de fortalecimiento de competencias laborales para mejoramiento de la atención al ciudadano.
- Carta de trato digno al ciudadano para reconocimiento y aplicación de derechos y deberes de los ciudadanos con manifestación de los medios y procedimientos para garantizarlos.
- Atención presencial especializada, telefónica, vía e mail, redes sociales y a través del formulario electrónico.
- Política de protección de datos personales Registro público de los derechos de petición.
- Registro de observaciones y recomendaciones por parte de las veedurías, organismos de control y expresiones de la sociedad civil.



4.1 COMPROMISOS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Con el propósito de continuar fortaleciendo nuestra oferta institucional de servicios y el Sistema de Atención al Ciudadano, proyectamos implementar las siguientes acciones de desarrollo y adecuaciones institucionales durante el 2022:

- ✓ Mejorar prácticas en el punto de Atención al ciudadano y **Ventanilla digital** para radicación centralizada de correspondencia, solicitudes y requerimientos ciudadanos, con personal altamente calificado.
- ✓ Implementación del sistema de información para recepción, atención, gestión, administración, homogenización de la información, tratamiento y respuestas, y archivo digital de los requerimientos de los ciudadanos.
- ✓ Implementación del sistema de turnos para la atención de ciudadanos y la priorización de población en condición de discapacidad y/o vulnerabilidad, mujeres gestantes, adultos mayores y niños.

4.2 Plan de Acción componente innovación en el servicio al Ciudadano

No.	CONTROLES	RESPONSABLES	PERIODICIDAD	INDICADORES
1	Operación de la oficina de atención al ciudadano, ventanilla única.	Gerente, secretaria general, jefe de la oficina de Atención al ciudadano.	Primer semestre 2022	<u>Indicador de Cumplimiento</u> Oficina de atención al ciudadano en operación.
2	Implementación de programa o aplicación de homogenización de la información de PQRS	Gerente, Oficina de sistemas, Secretaría General	Segundo semestre 2022	<u>Indicador de Cumplimiento</u> Programa o aplicación en operación
3	Disponer de un registro público	Secretaria General	Trimestral	<u>Indicador de Gestión</u>



	trimestral sobre los derechos de petición.			# de informes sobre derechos de petición / 4
4	Elaborar semestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.	Jefe control interno	Semestral	<u>Indicador de Gestión</u> # de informes sobre PQRS / 2
5	Responder oportunamente las peticiones	Secretario General	Permanente	<u>Indicador de Gestión</u> # de peticiones contestadas oportunamente / # peticiones contestadas.
6	Actualizar la carta de trato digno a partir de la operación de la oficina de atención al ciudadano	Gerente y secretaria general	Primer semestre 2022	<u>Indicador de Cumplimiento</u> Carta de trato digno actualizada
7	Capacitar a los funcionarios comprometidos con los procesos de atención al ciudadano, sobre los objetivos y alcance del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, la	Talento Humano	Primer Semestre 2022	<u>Indicador de Cumplimiento</u> Funcionarios asignados al área de atención al ciudadano capacitados / funcionarios asignados al área de atención al ciudadano



	política pública en la materia y sobre el afianzamiento de la actitud e Integridad en el servicio.			
8	Aplicación y tabulación de las encuestas de satisfacción a los usuarios.	Atención al Ciudadano, funcionarios que atienden público, trámites y servicios.	Permanente	<u>Indicador de Cumplimiento</u> # de encuestas aplicadas / muestra seleccionada



QUINTO COMPONENTE

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION



5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente recoge lineamientos para la garantía del **derecho fundamental de acceso a la información pública**, según toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., excepto los documentos que están declarados como clasificados y reservados.

El punto de partida de la Transparencia es la información, entendida, de conformidad con lo establecido en la Ley de Transparencia, como el conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento generado, adquirido, transformado o controlado por las entidades públicas.

Toda información por principio general, salvo las excepciones señaladas en la ley, **debe ser divulgada y compartida** con la ciudadanía posibilitándole su interacción, procesamiento, aprehensión, análisis, evaluación y la formulación de propuestas o preguntas.

La transparencia es complementaria con la Rendición de Cuentas, y de acuerdo con la Constitución Política y la Ley Estatutaria de Transparencia (1712/14), el acceso a la información sobre la gestión pública **es un derecho fundamental** que tiene toda persona, sin distinción de origen, nacionalidad, raza, sexo, condición o estado civil.

Concedores de esto, y en cumplimiento de los Derechos de libertad de expresión, de opinión, del acceso a la información pública y atendiendo las exigencias del Ministerio de las TIC para publicación y divulgación de la información, en el marco de la Ley 1712 de 2014, el Decreto 103 de 2015 y la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de las TIC, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. publica de manera **PROACTIVA, OPORTUNA, ACTUALIZADA, COMPLETA, ACCESIBLE, ABIERTA Y VERAZ**, la información pública mínima obligatoria para los sujetos obligados.



De acuerdo con nuestros lineamientos de transparencia, posibilitamos al acceso a la información pública y de interés a través de diferentes instrumentos agrupados en los siguientes elementos.

TRANSPARENCIA ACTIVA

TRANSPARENCIA PASIVA

TRANSPARENCIA FOCALIZADA

TRANSPARENCIA COLABORATIVA

- La **Transparencia Activa** guarda relación a la publicación proactiva y permanente de la información pública, aplicando los principios de actualidad, veracidad, oportunidad, a través de los canales dispuestos para su publicación como carteleras y medios virtuales; y de manera preferente y obligatoria, a través a la página web, en el enlace de “Transparencia y de acceso a la información pública”.
- La **Transparencia Pasiva** se refiere a la facilitación del ejercicio y derecho ciudadano de acceder a la información pública a través de las solicitudes de información protegidas por la Ley 1755 de 2015 que regula el Derecho Fundamental de Petición.
- La **Transparencia Focalizada** se concentra en anticiparse en la publicación de la información, que según análisis o a juicio de la entidad, es de interés de los grupos de valor, dirigida a satisfacer sus expectativas o responder a sus posibles inquietudes.



- La **Transparencia Colaborativa** hace referencia a la publicación de la información en formatos abiertos que permitan a los grupos de valor su procesamiento, cuidando entre otras características, que sean procesables por máquinas, ejecutados con programas generalmente empleados, sin propietarios ni restricciones, no discriminatorios, accesibles, publicados desde fuentes primarias, libre de licencias y reutilizables.

5.1 COMPROMISOS PARA FORTALECER LA TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL Y FORMENTAR EL CONTROL SOCIAL

- ✓ **Nos comprometemos** con seguir fortaleciendo la Transparencia como valor en la cultura organizacional de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla, como una actividad obligatoria y complementaria en todas las actuaciones de los servidores y colaboradores de la entidad. **¡Nuestro compromiso es gobernar en modo vitrina, siempre presto al escrutinio público!**, facilitando el empoderamiento de la ciudadanía para el ejercicio del control social, y fomentar la participación democrática en los asuntos públicos.
- ✓ La Terminal Metropolitana de Transporte de Barranquilla es ajena a la cultura del secreto, de las trabas y obstáculos para entregar información, es por ello por lo que **hemos venido forjando un cambio en la mentalidad de los funcionarios** para entender que la información es pública y que le pertenece al ciudadano, y que el ejercicio del derecho de acceso a la información pública no sólo implica estar dispuesto a entregarla, sino que además sean en las mejores condiciones de calidad y contenido.
- ✓ De conformidad con los lineamientos establecidos en la Política Nacional de Transparencia y de Acceso a la Información Pública, en la Ley 1712 de 2014, en el Decreto 103 de 2015, en la Resolución del Ministerio de las TIC 3564 de 2015, en Documento Conpes 3654 de 2010 y en el Manual Único de Rendición de Cuentas (fase información), la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. **nos comprometemos** con la divulgación de forma proactiva, de la información pública obligatoria, preferentemente a través de nuestro portal institucional.



- ✓ **Nos comprometemos** con la atención oportuna y de fondo, a las solicitudes de información que impliquen reconocimiento de derecho, requerimiento de información, consulta, exámenes y requerimiento de copias de documentos, consultas, quejas, denuncias, reclamos y petición de recursos.
- ✓ **Nos comprometemos** con publicar información en datos abiertos estándares e interoperables, facilitando su acceso de forma libre y sin restricciones, de tal modo que se facilite su reutilización por parte de terceros y sea posible crear servicios a partir de estos.
- ✓ **Nos comprometemos** con la actualización permanentemente del **enlace de Transparencia y de Acceso a la Información Pública** de la página web de la entidad, en relación con la información obligatoria exigida por la Ley de Transparencia y con los estándares para su publicación y divulgación regulados por la Resolución 3564 de 2015.
- ✓ Para nosotros, ser transparente y rendir de cuentas permanentemente, 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.

5.2 INFORMACION QUE DIVULGAMOS PROACTIVAMENTE

Información sobre mecanismos de contacto

- Ubicación de sedes y áreas, divisiones o departamentos, Teléfonos fijos y móviles, líneas gratuitas y fax.
- Correo electrónico institucional para la recepción de solicitud de información.
- Link al formulario electrónico de PQRS Horarios de Atención al Público.
- Correo electrónico para notificaciones judiciales Política de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales.



INFORMACIÓN DE INTERES

- Publicación de datos abiertos.
- Estudios, investigaciones y otras publicaciones Convocatorias.
- Preguntas y respuestas frecuentes Glosario.
- Noticias.
- Calendario de actividades.
- Información para niños y adolescentes Carta de trato digno al ciudadano.
- Manual de protocolos de atención al ciudadano.

ESTRUCTURA ORGANICA Y TALENTO HUMANO

- Misión, Visión, Funciones y deberes
- Procesos y procedimientos (Organigrama)
- Directorio de información de servidores públicos, empleados y contratistas.
- Directorio de entidades.
- Directorio de agremiaciones, asociaciones y grupos de interés.
- Ofertas de empleo

NORMATIVIDAD

- Leyes
- Decretos, Ordenanzas, Acuerdos.
- Resoluciones, circulares y otros actos administrativos de carácter general.

PRESUPUESTO

- Presupuesto general de la vigencia
- Ejecución presupuestal histórica, anual.
- Estados financieros.

PLANEACION

- Políticas institucionales, lineamientos.
- Manuales internos de la entidad
- Plan Estratégico
- Plan anticorrupción y de atención al ciudadano por procesos



- Planes integrados
- Programas y proyectos en ejecución
- Metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño
- Informes de empalmes.

CONTROL INTERNO

- Informes de gestión, evaluación, auditorías internas y externas.
- Reportes de control interno
- Planes de mejoramiento
- Entes de control que vigilan al sujeto obligado y mecanismos de supervisión
- Informe de defensa judicial
- Informes reglamentarios

CONTRATACION

- Publicación de la prueba de ejecución de contratos
- Publicación de procedimientos, lineamiento y políticas en materia de adquisición y compras.
- Publicación del Plan Anual de Adquisiciones “PAA”
- Publicación de la información contractual

TRAMITES Y SERVICIOS

- Publicación de trámites y servicios ofertados por la Terminal Metropolitana de Transportes S.A., a los usuarios y empresas transportadoras.



INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

- Registro de activos de la información
- Índice de información clasificada y reservada
- Esquema de publicación de la información
- Programa de gestión documental
- Tablas de retención documental
- Registro de publicaciones
- Costos de reproducción
- Mecanismos para presentar quejas y reclamos con omisiones o acciones del sujeto obligado
- Informe de peticiones, quejas y reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información



5.3 PLAN DE ACCION COMPONENTE CONTROL SOCIAL Y TRANSPARENCIA

No.	Controles	Responsables	Periodicidad	Indicador
1	Atender oportunamente y de fondo, las solicitudes de información que impliquen reconocimiento de derecho, requerimiento de información, consulta, exámenes y requerimiento de copias de documentos, consultas, quejas, denuncias, reclamos y petición de recursos.	Todos los procesos	Permanente	<u>Indicador de gestión</u> # de peticiones respondidas / # de peticiones recibidas
2	Actualizar permanentemente el enlace de Transparencia y de Acceso a la Información Pública de la página web de la entidad de acuerdo con la información mínima obligatoria establecida.	Oficina de sistemas, área de comunicaciones (Todos los procesos comprometidos con suministro de información)	Permanente	<u>Indicador de Gestión</u> Información mínima obligatoria publicada / Información mínima obligatoria
3	Ley de Transparencia y los estándares para su publicación y divulgación regulados por la Resolución 3564 de 2015.	Oficina de Sistemas, Oficina de Planeación y Oficina de Control Interno	Permanente	<u>Indicador de Cumplimiento</u> Registro de índice de Información pública comparado con los requisitos de la Ley 1712 de 2014
4	Actualizar el registro de publicaciones, el cual contiene el detalle la información publicada en el	Oficina de Sistemas	Febrero 2022	<u>Indicador de Cumplimiento</u> Registro de publicaciones actualizado



	enlace de transparencia.			
5	Monitorear el cumplimiento de la Política de Transparencia y de Rendición de Cuentas, monitoreando los términos y calidad de la información	Oficina de sistemas, (Todos los procesos comprometidos con suministro de información)	Trimestral	<u>Indicador de Gestión</u> #de seguimientos / 4



SEXTO COMPONENTE

INICIATIVAS ADICIONALES



6. FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS PARA CUMPLIR LA ESTRATEGIA ANTICORRUPCION

Este componente busca promover un cambio cultural, encaminado a modificar las creencias, suposiciones, actitudes, conocimientos y comportamientos de los funcionarios, logrando forjar una nueva cultura institucional sobre la base de un cambio colectivo, que va desde el ejercicio de sus funciones, la prevención de situaciones atípicas o corruptas y su sanción hasta la satisfacción de las expectativas de todos los ciudadanos y las garantías de un trato digno e integridad del servicio.

Esto quiere decir que, un cambio cultural trae implícita la disposición de actuar de manera diferente en la cotidianidad del servicio público, lo cual redunde en un cambio real en los comportamientos del servidor o trabajador.

En ese sentido, el presente componente centra sus esfuerzos en fortalecer nuestro modelode gestión ética y la interiorización de un cambio cultural en la forma de hacer las cosas, sustentada en buenas prácticas, el buen gobierno y la integridad, a partir de la adopción de elementos que generen confianza, mejoramiento de la capacidad de respuesta, la promoción de la participación ciudadana, mejores regulaciones, la equidad y la lucha contra la corrupción y contra la ineficiencia administrativa.

Por otra parte, busca fortalecer las competencias laborales de los empleados, servidores y colaboradores de la entidad, orientando la correcta implementación de las políticas y tareas detalladas en el presente Plan de Lucha contra la Corrupción y de Mejoramiento de la Atención al Ciudadano.

Estos procesos de interiorización, sensibilización y formación buscan asegurar el cumplimiento de la promesa de valor que hemos hecho como Estado a los ciudadanos, frente a las garantías de gobierno en todos sus órdenes, principalmente las establecidas en nuestro Plan Estratégico; es decir, lograr la coherencia entre las promesas y las realizaciones. Desde el ámbito personal, pretendemos capitalizar la característica que cada servidor público le hace al Estado y a la ciudadanía de cumplir a cabalidad su labor.

Promoveremos actividades de fortalecimiento de competencias laborales en temas relativos a la ejecución del Plan Anticorrupción, como gestión de riesgos,



transparencia, control social, gestión anti-trámites y aquellas relacionadas con el mejoramiento de la atención al ciudadano, con el firme propósito de refrendar nuestro ideario de lucha contra la corrupción plasmado en el presente plan.

Estas actividades se desarrollarán a través de procesos de sensibilización, socialización, retroalimentación, mesas de trabajo; y, preferentemente, a través de procesos de capacitación en el marco del Plan Institucional de Capacitación de la Terminal de Transportes y/o de planes de otras entidades del orden público.

6.1 GESTIÓN DE LA INTEGRIDAD Y LA LEGALIDAD

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

Según Anthony Downs (1957) ***“La integridad consiste en la coherencia entre las declaraciones y las realizaciones. La integridad es esencial para que sean eficientes las relaciones interpersonales, porque el engaño desfigura los mensajes que transmitimos, crea una niebla y ya no sabemos de qué estábamos hablando”***. Según esta definición, la integridad es esencial en el cumplimiento de las promesas de manera transparente y eficiente.

A partir de ese concepto de Integridad, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. se apresta a propiciar una transformación cultural sobre los comportamientos y hábitos de sus colaboradores, interiorizando en los individuos nuevas percepciones y actitudes frente a su quehacer cotidiano en desarrollo de sus funciones y operaciones institucionales, y que sirvan de paso para su mejoramiento personal e integral.

Ese cambio cultural implica la posibilidad de pensar y actuar de manera distinta; en especial, en ejercicio de la función pública. Saber por qué está aquí, para qué, cuál es su compromiso real con la sociedad, qué espera la ciudadanía de él y cómo puede impactar significativamente en la vida de las demás personas desde el



desarrollo de tareas, actitudes, conocimientos y comportamientos, resulta vital en el pensamiento del servidor.

La integridad tiene también que ver con el cumplimiento de las promesas que hacemos y la Terminal Metropolitana de transportes de Barranquilla S.A. tiene una muy importante y especial; **“garantizar una entidad moderna, eficiente, que promueva servicios con calidad y dignidad y ajenas a las veleidades de corrupción e inoperancia”**

En ese sentido, ser íntegros entonces, es garantizar a los usuarios de la Terminal la seguridad de la prestación eficiente de nuestros servicios, la calidad en la planeación e implementación de nuestras políticas y planes institucionales, orientados a mejorar la calidad de vida de cada uno de ellos.

La legalidad por su parte es hacer las cosas correctamente, actuar de conformidad con las reglas planteadas, con apego a las normas, siempre en favor del interés general y respetando de manera integral al individuo.

Somos conscientes, que la integridad es una característica personal, y que hacerla una virtud institucional requiere un esfuerzo decidido de la administración de la Terminal por comprometer al funcionario en buenos resultados, de ahí la importancia de haber articulado las buenas prácticas e integridad con nuestro plan de estímulos e incentivos, orientado a motivar y premiar a los funcionarios destacados por cumplir y hacer cumplir nuestra promesa institucional. Para hacer posible esa transformación cultural, la Terminal Metropolitana de Transportes desarrolla la gestión de la integridad y la legalidad a través de las siguientes líneas de acción:

Adopción e implementación del código de integridad del servidor público.

Capacitación para promoción de la integridad

Compromisos de la alta dirección de integridad y legalidad.



A continuación, se detallan las acciones que se desarrollarán en el marco de esta estrategia de lucha contra la corrupción, para fortalecer nuestro Modelo de Gestión Ética y la integridad en el servicio público, que nos permitirán pasar de la voluntad a la acción.

6.2 ADOPCION E IMPLEMENTACION DEL CODIGO DE INTEGRIDAD AL SERVIDOR PUBLICO

Se desarrollará a través de la caja de herramientas dispuesta por Función Pública que contiene una serie de actividades propuestas para que sean interiorizadas y desarrolladas por las entidades del sector público, como parte de la estrategia de apropiación del Código.

Como estrategia para interiorización de la integridad en la conducta de los servidores, empleados y colaboradores de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A, la oficina de talento humano, junto con los líderes de los procesos, será la encargada de desarrollar las actividades contenidas en la caja de herramientas.

- Consiste en promover en los funcionarios y colaboradores de la Terminal, información, habilidades, procedimientos y espacios necesarios que fomenten el cambio esperado
- Busca conminar a los servidores a que se unan al esfuerzo institucional, fomentando el sentido de pertenencia y la responsabilidad social como servidor público que le ha sido conferida por mandato legal.
- Promoveremos la motivación como factor fundamental dentro de la estrategia, a través de la provisión de estímulos e incentivos para que cada servidor o colaborador de la Terminal, tenga la certeza que su esfuerzo es reconocido, y que cumplir la promesa institucional **¡sí paga!**
- La mejor forma de enseñar es con ejemplo, y en la Terminal creemos firmemente que la responsabilidad de transformación cultural es compartida, por tanto, el compromiso es de todos, desde la alta dirección, los líderes de procesos y los funcionarios de base seremos actores cohesionados en las actividades que buscan este propósito de cambio



cultural y actitudinal en relación con nuestro servicio

A través de los cambios en las percepciones y comportamientos, buscamos contagiar a todos los miembros de la organización, para cumplir la promesa institucional. Sólo así seremos íntegros.

6.3 COMPROMISOS INSTITUCIONALES PARA LA INTEGRIDAD

A continuación, se relacionan los **compromisos de la Alta Dirección** para el fomento, lapromoción y exaltación de la integridad y la legalidad 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.
- Luchar contra la corrupción, cerrando los espacios donde pueda germinarse a través de controles de rigor.
- Capacitar a funcionarios y colabores en torno a los mecanismos de lucha contra la corrupción, conciencia institucional, integridad y ética pública.
- Guiar las políticas y lineamientos basados en buenas prácticas y en la preminencia de la integridad y la legalidad.
- Publicar las normas, estadísticas, informes y gestión en general, para fomenta la transparencia en nuestras actuaciones.
- Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes, evitando tramitología o ambigüedades que abren paso a la corrupción.
- Denunciar las conductas irregulares de los funcionarios a los organismos competentes.
- Capacitar a los funcionarios en materia de ética ciudadana y responsabilidad social en todos los niveles.
- En materia de contratación, implementar y adoptar las normas vigentes; publicar la contratación de servicios y la adquisición de bienes de acuerdo



con lo prescrito por la legislación vigente; y establecer mecanismos de seguimiento a los contratos.

- Exaltar a los funcionarios que se destaquen por su integridad en cumplimiento de la promesa institucional.

6.3 PLAN DE ACCION DEL COMPONENTE DE FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS E INTEGRIDAD

No.	Controles	Responsable	Periodicidad	Indicador
1	Socialización del Manual de Implementación del Código de Integridad con los líderes por procesos.	Jefe de la Oficina de Talento Humano	Marzo 2022	<p><u>Indicador de Cumplimiento</u></p> <p>Manual de Implementación Socializado</p> <p><u>Indicador de Cumplimiento</u></p> <p># de líderes de proceso a los que se socializó el Manual de Implementación del Código de Integridad / # de líderes de procesos *100</p>
2	Formulación del plan de trabajo con asignación de roles, objetivos claros, herramientas a implementar y cronograma.	Jefe de la Oficina de Talento Humano	Marzo 2022	<p><u>Indicador de Cumplimiento</u></p> <p>Plan de trabajo de implementación del Código de Integridad formulado y socializado.</p>
3	Implementación del Código de Integridad a través de las actividades de caja de herramientas,	Jefe de la Oficina de Talento Humano	Hasta abril de 2022	<p><u>Indicador de Gestión</u></p> <p>No. de actividades desarrolladas para la implementación del Código de Integridad / No de actividades</p>



	socializaciones, encuestas, actividades de activación, fomento, ejemplificación, compromisos, test de percepción, entre otros.			programadas.
4	Evaluación de la implementación del Código Integridad, publicación de informe.	Jefe de la Oficina de Talento Humano	Mayo de 2022	<u>Indicador de Cumplimiento</u> Informe de resultados de la implementación del Código de Integridad
5	Capacitación Integridad y legalidad en el servicio público (valores del servidor público – Código de Integridad)	Jefe de la Oficina de Talento Humano	Junio de 2022	<u>Indicador de Gestión</u> No de capacitaciones y/o espacios de sensibilización sobre integridad y gestión ética realizados / No de capacitaciones y/o espacios de sensibilización sobre integridad y gestión ética programados
6	Capacitación sobre Gestión ética institucional y profesional	Jefe de la Oficina de Talento Humano	Agosto 2022	<u>Indicador de Gestión</u> No de capacitaciones y/o espacios de sensibilización sobre integridad y gestión ética realizados / No de capacitaciones y/o espacios de sensibilización sobre integridad y gestión ética programados
7	Capacitación sobre desarrollo de la estrategia anual de lucha contra la	Jefe de la Oficina de Talento Humano	Febrero 2022	<u>Indicador de Gestión</u> # de capacitaciones realizadas sobre estrategias



	corrupción y sus componentes			anticorrupción / # de capacitaciones programadas
--	------------------------------	--	--	--

7. MONITOREO, SEGUIMIENTO Y MEJORA

Como mecanismo asertivo para el cumplimiento y la evaluación de la Estrategia Anual de lucha contra la Corrupción 2022 de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla, los responsables de los procesos con tareas asignadas en el presente Plan, con sus respectivos equipos de trabajo, **serán los encargados de la ejecución y monitoreo 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 con cortes al: **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.

Las herramientas habilitadas para el monitoreo y el seguimiento son los tableros de control del Plan Anticorrupción dispuesto para cada proceso y la matriz de evaluación integral del PAAC diseñada para el seguimiento de Control Interno.

7.1 ACCIONES

- Para el monitoreo de la Oficina de Planeación y Presupuesto, se diseñará una herramienta de Monitoreo y control, sustentada en los indicadores de gestión y en las observaciones reportadas por los procesos al cumplimiento del plan de acción anticorrupción.
- Para el seguimiento y la evaluación del Plan Anticorrupción que realiza la Oficina de Control Interno, se diseñará una herramienta de seguimiento y control, sustentada en los indicadores de gestión formulados, en las



observaciones reportadas por la Oficina de Planeación y presupuesto en el análisis de los registros que evidencian el cumplimiento de las tareas.

7.2 PLAN DE ACCION AL COMPONENTE DE MONITOREO, SEGUIMIENTO Y MEJORA

No.	Controles	Responsables	Periodicidad	Indicador
1	Realizar monitoreo trimestral a los avances del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	Jefe de Planeación Asesor de Control Interno	Trimestral	<u>Indicador de Gestión</u> No de monitoreos realizados a los componentes del PAAC / No de monitoreos programados (4)
2	Realizar seguimiento cuatrimestral a los avances del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	Asesor de control interno	Cuatrimestral	<u>Indicador de Gestión</u> No de seguimientos realizados a los componentes del PAAC / No de seguimientos programados (3)
3	Suscribir planes de mejoramiento de acuerdo con las debilidades extractadas en los procesos de monitoreo, seguimiento,	Todos los procesos	Indeterminado	<u>Indicador de Gestión</u> No. de acciones de mejoramiento formuladas / No de debilidades u



	evaluación o analítica institucional en virtud del avance o posibilidad de mejora del Plan Anticorrupción.			oportunidades de mejora identificadas
--	--	--	--	---------------------------------------

8. ANEXOS

8.1 MATRIZ MAPA DE RIESGOS DE ANTICORRUPCIÓN

Contiene:

- Matriz identificación del riesgo.
- Matriz descripción del riesgo
- Matriz probabilidad
- Matriz determinación del riesgo
- Matriz mapa de calor
- Matriz diseño de controles
- Matriz análisis de controles
- Matriz construcción de indicadores

9. BIBLIOGRAFIA

- Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. Función Pública. 4º versión - 2018.
- Guía para la racionalización de trámites. Función Pública. 1º versión- 2018.
- Manual Operativo del Sistema de Gestión MIPG. Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional. 2º versión – 2018.



- Valores del servidor público. Código de Integridad. Función Pública. 2018.
- Manual Único de Rendición de Cuentas. Función Pública, 2º Versión-2019.
- Guías para la implementación de la Ley de Transparencia. Gobierno Nacional.
- Guía para el cumplimiento de la Transparencia Activa. Procuraduría General de la Nación. 2016.
- Guía para la implementación de los estándares de excelencia de servicio al ciudadano. Departamento Nacional de Planeación.
- Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Función Pública. 2º Versión – 2016.