

TERMINAL METROPOLITANA DE
TRANSPORTES DE BARRANQUILLA S.A

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO

CASTOR MANUEL LOVERA CASTILLO

Enero de 2015



TERMINAL METROPOLITANA
DE TRANSPORTES DE
BARRANQUILLA S.A

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015

TERMINAL METROPOLITANA DE
TRANSPORTES DE BARRANQUILLA S.A

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CASTOR MANUEL LOVERA CASTILLO

Enero de 2015

Página 2



¡Barranquilla florece para todos!

Carrera 14 # 54 - 186 Soledad - Atlántico, Modulo C 2do Piso, Teléfonos: 3230034 – 3230043 – 3230086

www.ttbaq.com.co - Email: contacto@ttbaq.com.co





Contenido

INTRODUCCIÓN.....	6
I. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.....	8
1. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	8
1.1. ANÁLISIS DEL RIESGO	9
1.2. VALORACIÓN DEL RIESGO	9
1.3. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	10
1.4. SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN	10
1.5. INDICADORES DE CONTROL	11
2. ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN DE LA TTBAQ.	11
2.1. COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA	11
2.1.1. PREVENCIÓN Y SENSIBILIZACIÓN	11
2.1.2. SEGUIMIENTO Y MONITOREO	12
3. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	12
3.1. MATRIZ DE MAPAS DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	12
3.2. VALORACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	13
3.3. RESULTADOS MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	13
3.4. ILUSTRACIÓN GRÁFICA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS POR PROCESOS.....	14
II. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.....	16
4. POLÍTICA ANTITRÁMITES	16
4.1. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES DE LA TTBAQ.....	16
4.1.1 IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES	17
4.1.2 IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES	17
4.1.3 IDENTIFICACIÓN DE CANEDA DE TRÁMITES.....	17
4.1.4 AUTOMATIZACIÓN DE TRÁMITES	18
4.1.5 PORTAL INSTITUCIONAL COMO ACCESO AL CIUDADANO Y EMPRESAS	18
5. SERVICIOS QUE OFRECE LA TERMINAL	18
6. OPTIMIZACIÓN DE TRÁMITES.....	19
III. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	20
7. ALINEACIÓN ESTRATÉGICA.....	21





8. COMPONENTES ESTRATÉGICOS.....	22
8.1. INFORMACIÓN PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	22
8.1.1. PLAN DE ACCIÓN – INFORMACIÓN PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	23
8.2. DIÁLOGO Y RETROALIMENTACIÓN EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	24
8.2.1 PLAN DE ACCIÓN – DIALOGO Y RETROALIMENTACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	25
8.3. INCENTIVOS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS	25
8.3.1. PLAN DE ACCIÓN – INCENTIVOS EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	26
9. CONSOLIDACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTA.....	26
9.1. PROCESO PERMANENTE.....	26
9.2. PÚBLICO Y TRANSPARENTE	27
9.3. AMPLIA DIFUSIÓN.....	27
10. CADENA DE VALOR DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	28
11. LÍNEAS DE ACCIÓN ESTRATÉGICA PARA LA INFORMACIÓN Y DIÁLOGO	27
12. OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS EN LA TTBAQ.....	28
IV. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	30
13. ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA TTBQA	30
13. 1. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.....	30
13.2. PROCEDIMIENTOS QUE SOPORTAN LA ENTREGA DE TRÁMITES Y SERVICIOS...	31
13.3. PROCEDIMIENTOS PARA ATENCIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS.....	31
13.4. ESTRATEGIAS PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO.....	31
13.5. TERMINOS DE REFERENCIA DE TRÁMITES Y SERVICIOS.....	32
13.6. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES, EXPECTATIVAS E INTERESES DEL CIUDADANO PARA GESTIONAR LA ATENCIÓN ADECUADA Y OPORTUNA.....	32
13.7. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS.....	32
13.7.1. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CIUDADANOS	32
13.7.2. DEBERES DE LOS CIUDADANOS.....	33
13.7.3. DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO	34
13.7.4. CONDICIONES PARA ATENDER LOS REQUERIMIENTOS.....	35
14. TIEMPO DE ENTREGA DE TRÁMITES Y SERVICIOS.....	35
14.1. TÉRMINO GENERAL PARA ATENCIÓN DE LAS PQRS.....	35





14.2 TÉRMINO ESPECIAL PARA LA RESOLUCIÓN DE LAS SIGUIENTES PETICIONES	36
15. HORARIOS Y PUNTO DE ATENCIÓN.....	36
15.1. SEDE ADMINISTRATIVA.....	36
15.2 HORARIO DE ATENCIÓN	36
16. OTROS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	37
16.1. TELEFÓNICOS.....	37
16.2 VIRTUALES.....	37
17. DESARROLLO DE COMPETENCIAS Y HABILIDADES PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.	37
18. ESTRATEGIA DE GENERACIÓN DE INCENTIVOS A LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN LAS ÁREAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	38
19. DISPOSICIÓN A LA CIUDADANÍA DE INFORMACIÓN ACTUALIZADA	38
20. DISPOSICIÓN A LA CIUDADANÍA DE INFORMACIÓN ACTUALIZADA	38
V. QUINTO COMPONENTE: ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.....	41
21. GESTIÓN	41
21.1 SISTEMA DE REGISTRO Y RADICADO ÚNICO DE COMUNICACIONES	41
21.2 SISTEMA WEB RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	41
21.3 SISTEMA DE REGISTRO DE PQRS.	41
22. SEGUIMIENTO	42
22.1. PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA OPORTUNA DE LOS REQUERIMIENTOS.....	42
22.2 MECANISMOS DE SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA OPORTUNA DE LAS SOLICITUDES PRESENTADAS POR LOS CIUDADANOS.	42
22.3 REGISTRO PÚBLICOS SOBRE DERECHO DE PETICIÓN	43
23. CONTROL	43
24. VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	43
24. 1. REGISTRO.....	43
24. 2. EVALUACIÓN.....	43
VI. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	45
25. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	45
ANEXOS	45





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, en el marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción; el presente Plan incluye los cuatros componentes sugeridos: Identificación de Riesgos de Corrupción, Estrategia Antitrámites, Política de Rendición de Cuentas y Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

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 de 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 del madurez del presente Plan.

Estamos convencidos que de la transformación de la 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.



I COMPONENTE

**METODOLOGÍA PARA
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE
CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA
SU MANEJO.**



I. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

El referente para el diseño del mapa de riesgo de corrupción y las medidas para mitigarlo es el Modelo Estándar de Control Interno – MECI 1000: 2014– contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública, desde el enfoque de eventos de corrupción.

Como resultado del diligenciamiento de la matriz “Mapa de Riesgo de Corrupción” se identificaron los riesgos, su probabilidad de materialización, las causas que lo generan, la política de administración del riesgo y las acciones operativas que busca mitigar los riesgos.

A partir de la valoración de los riesgos, logramos identificar aquellos eventos considerados críticos, sobre los cuales debemos priorizar los controles. En ese sentido vale la pena aclarar que si bien algunos esquemas de riesgo han sido identificados como críticos o casi seguro en su probabilidad de materialización, no significa que se haya o se estén presentando en la entidad, simplemente corresponden a la percepción de los funcionarios y a la debida diligencia con la que actúa para combatir estos riesgos.

1. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO

Es importante destacar que la identificación de los riesgos de corrupción no implica ni refleja, necesariamente, su ocurrencia en la organización, simplemente obedecen a una actividad esencialmente preventiva que parte de su identificación oportuna para evitar que suceda o habiéndose causado, para mitigar sus efectos o suprimirlos totalmente.

Se identificaron 31 riesgos de corrupción asociados mayoritariamente al uso indebido del poder y de la información, lo cual de consumarse, lesionaría los intereses de la entidad.

Se establecieron las debilidades (Factores Interno) y las amenazas (factores externos) que generan una mayor vulnerabilidad frente a los riesgos de corrupción, identificando 31 posibles causas generadoras de los riesgos, asociados principalmente a la ausencia a la falta de ética profesional, el favorecimiento a terceros, el amiguismo, clientelismo y soborno.



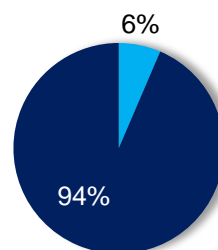


1.1. ANÁLISIS DEL RIESGO

De la aplicación de la guía para Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública, analizamos los riesgos logrando determinar el grado de materialización de los posibles eventos de corrupción identificados. Para la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción se utilizaron los parámetros establecidos por el ordenamiento jurídico así: *Casi Seguro*, cuando se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias y *Posible*, cuando se espera que el evento pueda ocurrir en cualquier momento.

Probabilidad de Materialización

■ Casi seguros ■ Posible

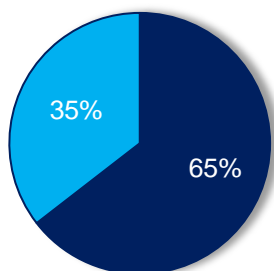


En ese sentido, una vez valorados los riesgos y sus causas establecimos que teniendo en cuenta la oportunidad de ocurrencia de los eventos, 29 de ellos podrían ocurrir Posiblemente, mientras que en los 2 restantes, sería casi segura su materialización, con lo cual se confirma la finalidad eminentemente preventiva de esta herramienta, así como el buen manejo de los funcionarios de la entidad que ha permitido que la ocurrencia de eventos de corrupción sea menor.

1.2. VALORACIÓN DEL RIESGO

Valoración de los Riesgos

■ Preventivos ■ Correctivos



El propósito de valorar el riesgo es analizar el funcionamiento, la efectividad y el cumplimiento de las medidas de protección, denominadas en el presente plan como las "acciones" operativas por medio de las cuales buscamos mitigar la probabilidad de materialización del riesgo o su supresión.





Una vez identificados y valorados los riesgos de corrupción, la entidad estableció los controles teniendo en cuenta los siguientes criterios: controles preventivos, son aquellos dirigidos a disminuir la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo; y controles correctivos, aquellos que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron en caso de materializarse o mitigar sus efectos.

Establecimos 31 controles y realizamos su respectiva valoración con el fin de determinar el grado de efectividad de la herramienta aplicada para aquellos controles existentes previos a la elaboración del plan, así como los procedimientos o manuales para su aplicación. En consecuencia, para mitigar la probabilidad de materialización de un evento de corrupción implementamos 20 controles preventivos y 11 correctivos.

1.3. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

La política de administración del riesgo constituye el conjunto de estrategias destinadas al control, mitigación y/o supresión de los riesgos, integrando sus acciones operativas con el cumplimiento de los objetivos estratégico de la entidad.

El marco estratégico para el cumplimiento de la política de administración de riesgo tiene dos componentes: Evitar el Riesgo, que representa tomar las medidas para prevenir su materialización. Esta es siempre la primera alternativa a considerar y se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por el mejoramiento, rediseño o eliminación, como resultado de unos adecuados controles y acciones comprometidas. De otra parte, Reducir el Riesgo, lo que implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). "La reducción del riesgo es probablemente el métodos más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles. En desarrollo de la política de administración de riesgo implementamos 31 controles, 25 de ellos destinados a evitar el riesgo y 18 a reducir el riesgo.

1.4. SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La dinámica en la cual se desenvuelve los actos de corrupción es cambiante y en algunos casos suele sofisticarse, dificultando su detección o control. Para ello hemos diseñado 42 acciones operativas como mecanismo de prevención o mitigación, las cuales sugieren a su vez la implementación de herramientas de control, que amplían la participación del número de funcionarios en un procedimiento, articulándolo con la necesaria aprobación o revisión por parte de





un funcionario de mayor nivel jerárquico u homologo. Del mismo modo, el monitoreo constante que corresponde por una parte a los dueños de procesos, así como el deber constitucional y legal que la asiste a la oficina de control interno de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A.

1.5. INDICADORES DE CONTROL

Con el fin de determinar el grado de madurez de las acciones o medidas destinadas a para la administración y seguimiento de los riesgos de corrupción y por ende de sus mitigación en cuanto a la probabilidades de materialización, se establecieron 44 indicadores de control de gestión y cumplimiento.

2. ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN DE LA TTBAQ.

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. promueve la generación de comportamientos éticos y construye una cultura organizacional basada en principios y valores. Lo que ha requerido un trabajo dinámico por parte de la alta dirección, en aras de consolidar una posición de "No tolerancia a los actos de corrupción" bajo ningún escenario.

Es claro que las herramientas que hoy nos proporciona el Estatuto Anticorrupción son cruciales en cumplimiento de los objetivos propuestos, no obstante, para lograr un cambio sustancial en la conducta de los funcionarios deben ser intervenidas y articuladas con diferentes estrategias de sensibilización y coerción,; ello redundará en la disminución en la percepción de impunidad y el aumento en niveles de confianza ciudadana.

Con la aplicación de la estrategia anticorrupción pretendemos asegurar el cumplimiento de las políticas emanadas en el estatuto anticorrupción, consolidando una cultura ética basada en valores, desarrollando acciones operativas que permitan mitigar los riesgos de corrupción al interior de la entidad.

2.1. COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA

2.1.1. PREVENCIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

El objetivo de esta estrategia, es propender hacia la consolidación de una cultura basada en principios y valores, a través de la puesta en marcha del código de ética en términos de legalidad, transparencia, objetividad, economía; entre otros.





Nuestros controles de enfoque preventivos, buscarán sensibilizar a todos los funcionarios de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., a través de jornadas de sensibilización o de capacitaciones orientadas a la identificación de aquellas situaciones o comportamientos asociados a actos de corrupción, su regulación y consecuencias, así como brindar los elementos que me permitan el diseño de políticas destinada a prevenir o mitigar la ocurrencia del riesgo.

2.1.2. SEGUIMIENTO Y MONITOREO

Esta fase de seguimiento y monitoreo nos permitirá evaluar los controles implementados en cada uno de los procesos y procedimientos considerados sensibles y permeables, priorizando en aquellos que representan un mayor riesgo para la entidad. La efectiva labor de monitoreo no sólo contribuirá a mitigar o evitar la ejecución del riesgo, sino que también repercutirá en el mejoramiento de los niveles de gestión.

Como corolario de lo anterior, se diseñará e implementará un sistema de monitoreo a los controles establecidos en la construcción del mapa de riesgos de corrupción, el cual constituye la herramienta de verificación respecto del cumplimiento de las acciones propuestas, debiéndose publicar en el portal institucional cada cuatrimestre (de acuerdo con los términos establecidos en la guía) para el ejercicio del conocimiento y control ciudadano.



3. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

3.1. MATRIZ DE MAPAS DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Una vez realizado el proceso de identificación de los riesgos y las medidas para mitigarlos, la entidad elaboró el mapa de riesgos de corrupción el cual se encuentra adjunto al presente Plan (Anexo 1)





3.2. VALORACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

De acuerdo con los resultados del análisis efectuado al tipo de control propuesto para la administración de cada uno de los riesgos, los responsables de procesos determinaron la pertinencia de los controles existentes o si se requería establecer controles adicionales o complementarios, así como la existencia de manuales o procedimientos que sustenten el manejo de la herramienta y la medición de efectividad de la misma desde su implementación.

Adjunto al presente Plan se podrá consultar la matriz de valoración de los riesgos de corrupción (Anexo 2).

3.3. RESULTADOS MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La siguiente presentación ilustra de manera sucinta los resultados obtenidos en el proceso de identificación y administración de los riesgos de los riesgos de corrupción.

MACROPROCESO	PROCESOS	Riesgos Identificados	Causas	Probabilidad de Materialización		Tipo de Control		Administración del Riesgo		Seguimiento	
				Posible	Casi Seguro	Preventivo	Correctivo	Evitar el Riesgo	Reducir el Riesgo	Acciones de Control	Indicadores de Control
ESTRATÉGICOS	Planeación Estratégica	4	2	4	0	2	2	2	2	5	5
	Calidad y Mejoramiento	1	1	1	0	1	0	1	0	3	3
MISIONALES	Control Operativo de Vehículos	8	8	7	1	1	7	7	1	8	8
DE APOYO	Gestión del Talento Humano	3	7	3	0	3	0	3	0	3	3
	Gestión Administrativa y Financiera	4	4	4	0	4	0	4	0	5	5
	Gestión Jurídica	2	5	1	1	1	1	1	1	2	4
	Gestión Documental	2	1	2	0	2	0	2	0	3	3
	Adquisición de Bienes y Servicios	5	2	5	0	4	1	4	1	8	8
	Gestión de la Infraestructura	2	1	2	0	2	0	2	0	5	5
TOTAL		31	31	29	2	20	11	26	5	42	44

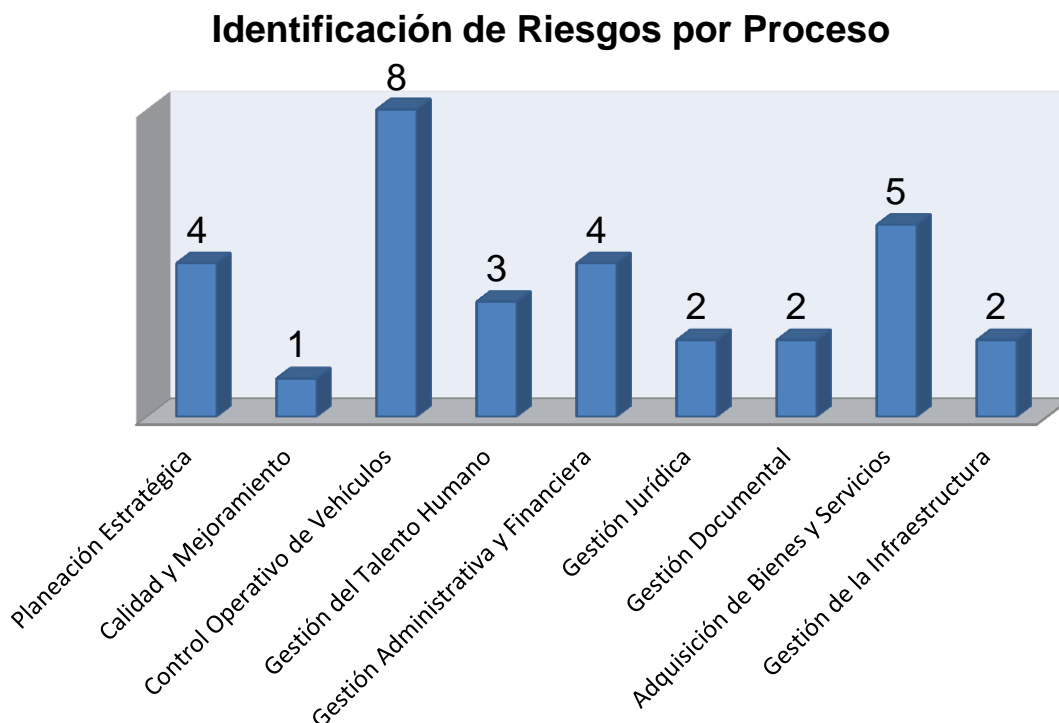
Para el análisis completo de los riesgos identificados, así como sus causas, probabilidad de materialización, la política de administración del riesgo y los





controles dirigidos a mitigar o suprimir el riesgo puede consultarse la Matriz "**Mapa de Riesgo de Corrupción**" (Anexo 1)

3.4. ILUSTRACIÓN GRÁFICA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS POR PROCESOS





II COMPONENTE

ESTRATÉGIA ANTITRÁMITES



II. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATÉGIA ANTITRÁMITES

Teniendo en cuenta que la *simplificación de los trámites administrativos* en las entidades públicas se ha adoptado como una política pública del Estado Colombiano, de conformidad con lo contenido en la ley 962 de 2005 y en el artículo 38 del Decreto 019 de enero de 2012 y otras disposiciones, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. adopta la Política de Racionalización y Simplificación de Trámites y Procedimientos y Regulaciones Innecearias en el presente Plan, con el propósito de contribuir en la construcción de una entidad más eficiente y eficaz, de tal manera que propenda por el mejoramiento continuo en la calidad de los servicios que prestamos y por ende se vea reflejado en la satisfacción de los ciudadanos.

Estamos convencidos que la reducción de trámites, contribuye a minimizar las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción, eliminando factores generadores de acciones tendientes a estos actos atípicos a los intereses de la administración pública, materializado en exigencias absurdas, superfluas e innecesarias, cobros, retrasos injustificados, entre otros.

4. POLÍTICA ANTITRÁMITES

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. orienta sus 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).

4.1. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES DE LA TTBAQ

Suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarias existentes en la entidad que afecten la satisfacción del ciudadano.



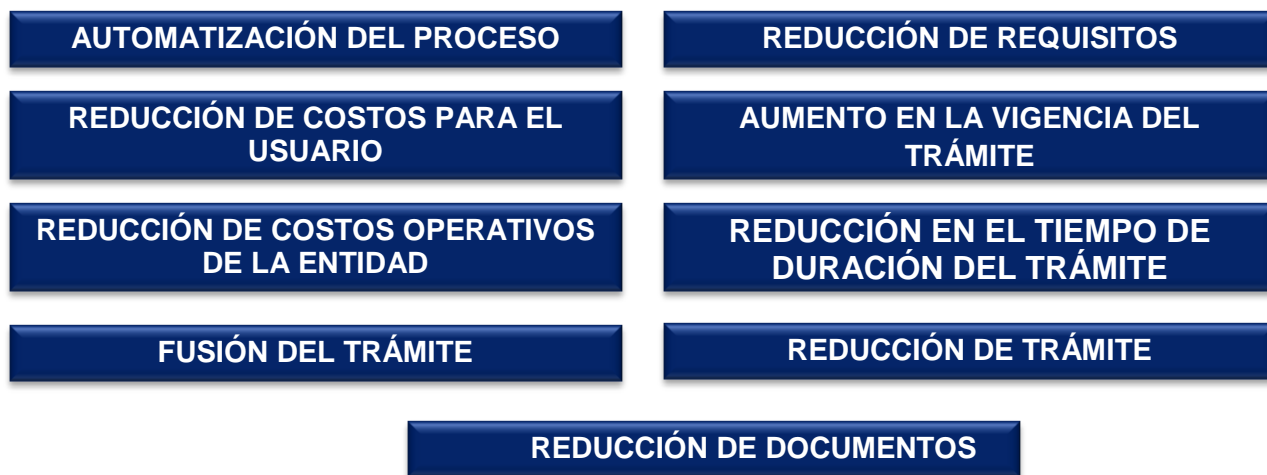


4.1.1 IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES

Se identificarán los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos, con el fin de evaluar su pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario, los cuales deberán registrarse posteriormente en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.

4.1.2 IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES

Se simplificarán y optimizarán los procesos y procedimientos en procura de que los trámites sean simples, eficientes, directos, oportunos y austeros; a través de las siguientes acciones:



4.1.3 IDENTIFICACIÓN DE CANEDA DE TRÁMITES

Se deberá realizar el análisis transversal que permita diagnosticar puntos críticos y asociaciones comunes inter-procesos con grados significativos de afinidad y correlación en los servicios que presta la Terminal





4.1.4 AUTOMATIZACIÓN DE TRÁMITES

La Terminal ha iniciado al interior de sus procesos la transición del conjunto de trámites y servicios de la entidad a soporte tecnológico, con el fin de generar herramientas eficaces que faciliten el acceso de los ciudadanos y el mejoramiento de los índices de eficiencia.

Se tendrán en cuenta los siguientes parámetros:

- Facilitar el acceso electrónico a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos sin documentos físicos.
- Transacciones electrónicas.
- Sustituir los formularios y formatos para trámites y procedimientos de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. por medios de soporte tecnológico.
- Acceso a información y tramites 7X24 por canales electrónicos.
- Operar a través de certificados digitales.
- Minimizar el desplazamiento para realización de trámites.

4.1.5 PORTAL INSTITUCIONAL COMO ACCESO AL CIUDADANO Y EMPRESAS

Con el rediseño de nuestro Portal Institucional los trámites deberán realizarse vía web permitiendo además que los usuarios hagan seguimiento a sus requerimientos por la misma vía. Garantizando que la información sea efectiva para el ciudadano y se establezcan mecanismo que faciliten la obtención de los productos y servicios, así como el control ciudadano.

5. SERVICIOS QUE OFRECE LA TERMINAL

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 Policía Nacional y de Carreteras
- 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.

6. OPTIMIZACIÓN DE TRÁMITES

Con el fin de optimizar nuestros trámites, desarrollamos actividades sobre las siguientes lineamientos estratégicos.

- Modernización en las comunicaciones
- Aumento de canales de atención
- Consultas entre áreas o dependencias de las entidad
- Relaciones entre entidades en materia de trámites y servicios (Interoperabilidad)
- Reducción en tiempos de atención
- Seguimiento del Estado del Trámites por internet o teléfonos móviles



III COMPONENTE

RENDICIÓN DE CUENTAS



TRANSPARENCIA DE LA GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PARA LOGRAR LA ADOPCIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE BUEN GOBIERNO.

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., a través de la estrategia de rendición de cuentas, busca consolidar la participación activa, incluyente y constante de los grupos de interés frente al desarrollo de sus programas estratégicos, metas y proyectos. Esta participación tiene como objetivo fomentar la interacción en el proceso de control de ejecución de las políticas públicas.

Nuestra estrategia de Rendición de Cuentas, constituye el marco de acción garante de los mecanismos adecuados de interacción con la ciudadanía, facilitando el ejercicio del control social.

Es menester precisar, que para la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. la rendición de cuentas no se limita a eventos puntuales o tiempos preestablecidos. Más allá de los eventos periódicos de entrega de resultados, nuestra política de rendición de cuentas implica la interlocución permanente y continua; donde el ciudadano conozca el desarrollo de las acciones cotidianas de la entidad.

Como corolario de lo anterior, acorde con nuestra línea estrategia de comunicaciones, a través de nuestro portal institucional <http://www.ttbaq.com.co> hemos dispuesto de mecanismos para facilitar la consulta ciudadana de manera permanente.

7. ALINEACIÓN ESTRATÉGICA

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A, comprometida con el proceso de rendición de cuenta, incluyó en su planeación estratégica el fortalecimiento del servicio al ciudadano de tal manera que permita mejorar la atención integral, optimizar los servicios que presta la entidad, así como la generación de espacios que permitan una mayor interacción con ellos a través de una gestión pública y participativa.





8. COMPONENTES ESTRATÉGICOS

8.1. INFORMACIÓN PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS

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 siguientes criterios: **comprensible, de interés ciudadano, actualizada, oportuna, disponible y completa.**

Tiene relación con la disponibilidad de la información y difusión de datos, estadísticas, etc., del que hacer de la entidad que abarca desde la etapa de planeación, hasta el control y evaluación; es decir, toda la trazabilidad de los procesos desarrollados y generados por la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A

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 esta sea veraz, oportuna y confiable.

A través de los medios de divulgación, principalmente en el portal institucional, damos cumplimiento a lo preceptuado en 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.

Objetivo Información – Gobierno en Línea: Garantizar, a través de la sede electrónica, el acceso de la ciudadanía a toda la información relativa a temas institucionales, misionales, de planeación, espacios de interacción, datos abiertos y gestión en general observando las reservas constitucionales y de ley, cumpliendo todos los requisitos de calidad, disponibilidad, accesibilidad y estándares de seguridad. La información mencionada estará dispuesta de forma tal que sea fácil de ubicar y utilizar.





8.1.1. PLAN DE ACCIÓN – INFORMACIÓN PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Acción	Información a publicar	Medios	Periodicidad	Responsable
Actualizar y articular periódicamente la información de la entidad en los contenidos del sitio web, de acuerdo con los lineamientos de la fase de información de la estrategia Gobierno en Línea	Información general, datos de contacto, servicios de información, normatividad, políticas y lineamientos, información financiera y contable, sobre planeación, gestión y control interno, contratación, trámites y servicios, recurso humano.	Portal Web	Permanente	Comunicaciones Comité GEL Todos los Procesos
Brindar asesoría respecto a trámites y servicios a través de los diferentes canales de contacto y medios de comunicación	Mantener una disponibilidad adecuada de los medios existentes para ser utilizados por los ciudadanos: recurso tecnológico – recurso humano.	Informadores telefónicos automáticos Atención telefónica Chats Video llamada Correos electrónicos Atención personalizada en oficina de atención al ciudadano	7 días a la semana – 24 horas al día	Comunicaciones Responsable TIC´s
Mejorar y mantener los canales de atención al ciudadano	Fortalecer la infraestructura tecnológica para garantizar la trazabilidad, la oportunidad y mejorar los tiempos de respuesta a los ciudadanos teniendo en cuenta los términos de ley.	Chats Video llamada Correos electrónicos Página web Escritos físicos Presencial	Permanente	Planeación Estratégica Comité GEL Gestión Financiar Oficina de Atención al ciudadano
Divulgación del trato digno al ciudadano	Dar a conocer al ciudadano sus derechos y los medios con los que cuenta para interactuar con la Entidad. Elaboración y publicación de Carta del trato digno al ciudadano	Página web Oficina de Atención al Ciudadano	Diciembre de 2014	Oficina de Atención al Ciudadano





Divulgación de los mecanismos de participación ciudadana	Instruir al ciudadano sobre los medios a su disposición para interactuar con la Entidad, competencias, términos de atención y respuesta y recursos de ley.	Páginas web Redes sociales Oficina de Atención al Ciudadano Comunicados de Prensa Correos Electrónicos	Trimestrales	Comunicaciones Oficina de Atención al Ciudadano Responsable TIC´s
--	--	--	--------------	---

8.2. DIÁLOGO Y RETROALIMENTACIÓN EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A entiende la rendición de cuentas en una relación bidireccional, el diálogo, entendido en el presente manual como interacción, implica la posibilidad de retroalimentación, constituyéndose en la base de la respuesta que debe dar la entidad sobre su acciones. En ese sentido contamos y se diseñarán diversos canales de intercambio y respuesta al ciudadano a saber:

Medios con los que contamos

- Módulo de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (Portal WEB)
- Correo electrónico de atención al ciudadano

Medios que se diseñarán para ampliar el diálogo de la información

- Chat de atención al ciudadano (Portal Web).
- Redes sociales: Facebook y Twitter.
- Consulta pública como mecanismo de participación ciudadana.

Este componente busca cualificar y cuantificar el diálogo y la retroalimentación entre el Estado y los ciudadanos.





8.2.1 PLAN DE ACCIÓN – DIALOGO Y RETROALIMENTACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Acción	Información a publicar	Medios	Periodicidad	Responsable
Realización de consulta a los ciudadanos sobre los temas de su interés para la rendición de cuentas	Encuesta (1)	Página WEB Oficina de atención al ciudadano	Anual	Comunicaciones Responsable TIC'S Oficina de Atención al Ciudadano
Realización de foros con la comunidad	Socialización de esquemas de rendición de cuentas	Página web	Semestral	Planeación Estratégica Comunicaciones Responsable TIC'S Oficina de Atención al Ciudadano
Participación permanente en los Acuerdos del Plan Estratégico	Presentar los avances permanentes de los compromisos establecidos con la ciudadanía en el Plan estratégico o institucional – Publicación de Indicadores	Página web Redes Sociales Oficina de atención al ciudadano	Trimestral	Planeación Estratégica Comunicaciones Todos los Procesos

8.3. INCENTIVOS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS

En este componente la Entidad buscará incentivar a los grupos de interés para participar en la rendición de cuentas.





8.3.1. PLAN DE ACCIÓN – INCENTIVOS EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Acción	Información a Publicar	Medios	Periodicidad	Responsable
Capacitación de los funcionarios planta y contratistas	Socialización de la temática de Rendición de cuentas.	Cartelera institucionales Correo electrónico Boletín Semanal	Permanente	Comunicaciones Recursos Humanos
Inclusión de la temática de mecanismos de participación ciudadana en los procesos de inducción y re inducción	Socialización el proceso de Rendición de cuentas y mecanismos de participación ciudadana en planes de inducción y/o reinducción.	Capacitaciones Inducciones o reinducciones	Anual	Recursos Humanos
Realización de consulta a los ciudadanos sobre su satisfacción frente al resultado de rendición de cuentas	Encuesta (1)	Página web	Anual	Comunicaciones Responsable TIC'S
Generación de acciones de mejora con base en las encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos	Acciones de Mejora	Página web	Anual	Comunicaciones Responsable TIC'S

9. CONSOLIDACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTA.

Para consolidar los lineamientos estratégicos de Rendición de cuenta como espacio de explicación y justificación de las decisiones y acciones y resultados; la estrategia se rige bajo los siguientes principios:

9.1. PROCESO PERMANENTE

Este principio 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 constantemente 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 y así intervenir en forma argumentada en los procesos de rendición de cuentas.

9.2. PÚBLICO Y TRANSPARENTE

Propendemos por la transparencia haciendo públicas todas nuestras actuaciones, así como las pertinentes a 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 a servicio del ciudadano

9.3. AMPLIA DIFUSIÓN

De acuerdo con nuestra estrategia de comunicaciones, en el marco los lineamientos para la Rendición de Cuentas, hacemos uso de los diferentes canales de comunicación, con el fin de llegar a todos los actores sociales, sin discriminación de su nivel de formación, credo, filiación política o cultural ni ubicación. Para ello dispondremos de información multimedia, boletines de prensa, redes sociales, portal web; entre otros.

10. LÍNEAS DE ACCIÓN ESTRATÉGICA PARA LA INFORMACIÓN Y DIÁLOGO

- Actualización de la página web con contenido institucional y noticioso
- Divulgación de carta de trato digno ciudadano
- Divulgación de los mecanismos de participación ciudadana
- Brindar asesoría respecto a trámites y servicios a través de los diferentes canales de contacto y medios de comunicación





- Realización de consulta (encuestas) a los ciudadanos sobre los temas de su interés para la rendición de cuentas
- Presentar avances del Plan Estratégico
- Publicación/Socialización de Indicadores
- Eventos de Rendición de Cuentas
- Atención de solicitud de información por medios físicos y electrónicos
- Boletines de prensa sobre gestión
- Publicación de gestión en prensa local, regional y nacional
- Publicación de gestión en revistas
- Informes de gestión en Radio y Tv

11. CADENA DE VALOR DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS



12. OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS EN LA TTBAQ





IV COMPONENTE

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



IV. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

A partir de la política pública de Gobierno Electrónico, el Estado colombiano ha realizado ingentes esfuerzos para mejorar los procesos gubernamentales con eficiencia, para otorgar mejores servicios. Ello significa la transformación del gobierno contribuyendo con la transición a la sociedad de la información al servicio de los ciudadanos. En ese sentido, una de las tendencias más marcadas en la administración pública en Colombia, es la modernización de los servicios de atención al ciudadano, cuya necesidad de mejora es inherente a los avances en materia de tecnologías. Es de resaltar la inclusión de diferentes mecanismos de participación ciudadana como las redes sociales, entre otros.

Conscientes que La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. no puede quedar al margen de esa tendencia, nuestro reto no ha sido inferior, hemos generado espacios de interacción y comunicación al servicio del ciudadano, optimizando los tiempos de respuestas en los requerimientos y la calidad en los mismos.

A continuación señalamos los mecanismos y líneas estratégicas para mejorar la atención al ciudadano.

13. ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA TTB

13. 1. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., definió y difundió sus portafolios de servicios al ciudadano a través de su portal institucional. Para el correcto uso de los trámites y servicios, el usuario cuenta con acceso también a los procedimientos establecidos, que ilustran la diligencia del trámite correspondiente.

A partir de la actualización del Modelo Estándar de Control Interno 1000: 2014, la entidad se encuentra implementado el Sistema Integral de Atención al Ciudadano





SIAC –TTBAQ para lo cual intervino su modelo de operación por procesos, incorporando en su macroproceso Misional, el proceso de Atención al Ciudadano.

En ese sentido, la entidad cuenta con manuales, procedimientos, formatos y elementos constitutivos de sistemas de información destinados a la administración y gestión de los requerimientos ciudadanos.

13.2. PROCEDIMIENTOS QUE SOPORTAN LA ENTREGA DE TRÁMITES Y SERVICIOS

La entidad cuenta con procedimientos internos debidamente actualizados y optimizados que soportan la entrega de trámites y servicios; así como la atención oportuna requerimientos, donde se detectaron oportunidades de mejora, con el objetivo de corregir las dificultades respecto al tiempo de respuestas y la calidad del servicio.

13.3. PROCEDIMIENTOS PARA ATENCIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS

La entidad diseñó el Manual de PQRS con el objetivo de establecer los lineamientos para recibir, hacer análisis, registrar, clasificar, direccionar, hacer seguimiento y dar respuesta oportuna a los requerimientos presentados por la ciudadanía y las entidades ante la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., a través de los diferentes canales y/o medios de comunicación, teniendo en cuenta las disposiciones legales vigentes.

El Manual de PQRS establece el marco jurídico y términos generales para la atención de requerimientos ciudadanos, así como el mantenimiento y mejora del proceso entre otros.

13.4. ESTRATEGIAS PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO.

La entidad cuenta con un procedimiento destinado a la medición de satisfacción que define la metodología para adelantar las actividades de recolección de información necesaria que permita medir el nivel de satisfacción de los usuarios de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. para identificar oportunidades de mejora.





13.5. TERMINOS DE REFERENCIA DE TRÁMITES Y SERVICIOS

El portafolios de servicios al ciudadano publicado en la página web de la entidad esboza los términos de referencia para cada trámite y servicio.

13.6. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES, EXPECTATIVAS E INTERESES DEL CIUDADANO PARA GESTIONAR LA ATENCIÓN ADECUADA Y OPORTUNA.

Contamos con un formulario vía web de PQR (alojado en nuestro portal institucional) además de la herramienta de encuesta de satisfacción de los usuarios, la cual contempla dentro de su estructura un campo destinado a las sugerencias, entendida como las propuestas del usuario o la parte interesada destinada a la mejora de nuestros procesos, que contempla de igual forma el campo: Sugerencia entre sus opciones. Por último en este mismo medio, disponernos del módulo de contáctenos (vía mail).

13.7. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

En el portafolio de servicios al ciudadano y en la carta de trato digno al ciudadano debidamente publicada en la página web. se contemplan los siguientes derechos del ciudadano:

13.7.1. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CIUDADANOS

Derechos de las personas ante las autoridades. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

- 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.





- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- 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.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- A formular alegaciones 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.

13.7.2. DEBERES DE LOS CIUDADANOS

Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

- 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.

13.7.3. DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público, **como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana**, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos.
- Tramitar las peticiones que lleguen vía fax, por medios electrónicos u otros canales de atención.
- Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.





13.7.4. CONDICIONES PARA ATENDER LOS REQUERIMIENTOS

- Única y exclusivamente se registrarán en el Sistema Integral de PQRS los requerimientos presentados por la ciudadanía. Para tal efecto y que esta condición sea procedente, se entenderá por requerimiento los derechos de petición de información, derechos de petición de interés general, derechos de petición de interés particular, las quejas, reclamos y sugerencias, que presenta la ciudadanía ante la entidad.
- Todos los requerimientos se deben direccionar a través de la Oficina de Atención al Ciudadano o su equivalente, independientemente del canal por el cual ingresan y del servidor público que los reciba.
- Todos los requerimientos se deben radicar en el Sistema de Correspondencia de la Oficina de Atención al Ciudadano.
- Todos los requerimientos presentados por la ciudadanía se deben registrar en el Sistema Integral de PQRS.
- La interacción debe ser efectiva entre el responsable del Área de Atención al Ciudadano y, los servidores públicos de todas las áreas de la entidad.
- Las áreas competentes deben responder los requerimientos dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su recepción.
- El responsable del Área de Atención al Ciudadano, debe hacer seguimiento con el fin de dar cumplimiento a la respuesta dentro de los términos legales establecidos.

14. TIEMPO DE ENTREGA DE TRÁMITES Y SERVICIOS

14.1. TÉRMINO GENERAL PARA ATENCIÓN DE LAS PQRS

- **Petición:** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.





14.2 TÉRMINO ESPECIAL PARA LA RESOLUCIÓN DE LAS SIGUIENTES PETICIONES

- **Documentos:** Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Podrán hacerse uso de términos superiores, sin exceder el doble, siempre que así se sustente ante el ciudadano o peticionarios, en los eventos establecido en la ley.

- **Consultas:** Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- **Peticiones entre autoridades:** El término para responder una petición de otra autoridad es de diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

15. HORARIOS Y PUNTO DE ATENCIÓN

15.1. SEDE ADMINISTRATIVA

El punto de atención presencial de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A, se encuentra en su única Sede Administrativa ubicada en el municipio de Soledad – Atlántico, en la carrera 14 No 54 – 186 Módulo C 2do Piso.

15.2 HORARIO DE ATENCIÓN

Para gestión administrativa





La entidad atiende de lunes a viernes en el horario de 8: 00 a.m. a 12: 00 m y de 1: 00 p.m. a 5:30 p.m.

Para gestión operativa y supervisión

La entidad cuenta con supervisores que circulan por las áreas operativas de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. en atención de 24 horas durante todos los días del año.

Ante cualquier requerimiento ciudadano en horarios diferentes a los estipulados en la atención de oficina anteriormente señalados, el ciudadano podrá consultar en las instalaciones de la Terminal por el supervisor de turno.

16. OTROS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los ciudadanos también podrán realizar sus consultas a través de los siguientes canales de contacto:

16.1. TELEFÓNICOS

3200034 – 3230043 – 3230086

16.2 VIRTUALES

E mail: contacto@ttbaq.com.co

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

17. DESARROLLO DE COMPETENCIAS Y HABILIDADES PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

De acuerdo al Plan Institucional de la Capacitación de la presente vigencia "PIC 2015" se proyectó desarrollar acciones de formación con enfoque de competencias articuladas al proceso de atención al ciudadano a saber:

- Sistema Integral de Atención al Ciudadano
- Atención al ciudadano y atributos del buen servicio
- Protocolos para la atención al ciudadano





18. ESTRATEGIA DE GENERACIÓN DE INCENTIVOS A LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN LAS ÁREAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. en aras de contribuir con el estímulo en el desarrollo de competencias destinadas a mejorar la atención al ciudadano, exaltará a los funcionarios cuya gestión funcional involucre la atención ciudadana, exaltándolos con incentivos no pecuniarios, consistente 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.

19. DISPOSICIÓN A LA CIUDADANÍA DE INFORMACIÓN ACTUALIZADA

A través del portal institucional y/o de manera presencial en nuestra oficina de atención al usuario, el ciudadano cuenta contará a la siguiente información:

- Derechos del ciudadano y medios para garantizarlos.
- Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
- Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
- Horarios de atención y ubicación de las instalaciones de la entidad.

20. DISPOSICIÓN A LA CIUDADANÍA DE INFORMACIÓN ACTUALIZADA

La oficina de atención al ciudadano, contará con profesionales y técnicos capacitados para la atención al público, se dispondrá de un espacio físico y un





sistema de turnos para la atención mediante el orden de llegada. No obstante se ejercerá la priorización en la atención a personas discapacitadas, mujeres gestantes, niños y adultos mayores.

OBJETIVOS DE LA ESTRATEGIA

Mejoramiento de la calidad de atención a los ciudadanos, otorgándoles las facilidades para que realicen, con la mayor agilidad y ahorro de tiempo posible, sus trámites más frecuentes y tengan acceso a información actualizada sobre los servicios que ofrece la entidad

Lograr una mayor calidad de los servicios de información y atención al ciudadano tendientes a la consolidación de un proceso moderno, eficaz y flexible.

Administración, control y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) que se reciben y a las respuestas generadas por la entidad, con el fin crear estrategias, planes de mejoramiento y tareas a desarrollar para incrementar la satisfacción del ciudadano.

Fortalecer y ampliar los espacios de participación ciudadana donde puedan expresar su opinión por medios electrónicos tales como: consultas ciudadanas, encuestas electrónicas y foros para canalizar opiniones o sugerencias de los ciudadanos.





V COMPONENTE

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



V. QUINTO COMPONENTE: ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

21. GESTIÓN

21.1 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.

21.2 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)

21.3 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.





22. SEGUIMIENTO

22.1. PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA OPORTUNA DE LOS REQUERIMIENTOS

De acuerdo con lo estipulado en la Ley 594 del 2000, la entidad cuenta con una base de datos de las imágenes digitalizadas con tres (3) campos de indexación, búsqueda y rastreo, con el fin de establecer un orden lógico de las imágenes, poder identificar digitalmente las imágenes y poder acceder a ellas con mayor eficiencia y eficacia, Implementar un aplicativo de consulta de las imágenes digitalizadas con el fin de poder ver, indexar, buscar y rastrear la documentación digitalizada que permita reducir los tiempos de respuestas en estos ítems, y dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley 594 del 2000.

Es importante señalar que la entidad cuenta con la organización de archivos y la tabla de retención documental, así como el software para administración de los registros.

22.2 MECANISMOS DE SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA OPORTUNA DE LAS SOLICITUDES PRESENTADAS POR LOS CIUDADANOS.

El proceso de Atención al Ciudadano incorporado en la reciente actualización del sistema de operación por procesos, en el marco del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014 ha sido dotado de 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

22.3 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, cada entidad pública debe publicar en la página web de forma semestral el registro organizado de los derechos de petición con su respectiva trazabilidad.

23. CONTROL

Es responsabilidad de la oficina de Control Interno rendir a la administración de la entidad los informes semestrales de vigilancia a la atención con las normas y procedimientos establecidos para la atención a los derechos de petición.

24. VEEDURÍAS CIUDADANAS

24. 1. REGISTRO

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

24. 2. EVALUACIÓN

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





TERMINAL METROPOLITANA
DE TRANSPORTES DE
BARRANQUILLA S.A

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015

CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL



VI. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., está a cargo de la Jefe de Planeación y Presupuesto.

La verificación de la elaboración, su publicidad en el portal, el seguimiento y control de las acciones contempladas en la estrategia, le corresponde a la oficina de control interno de gestión

25. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Actividad	Responsable	Fecha Programada de Ejecución									
		abr-10	abr-24	abr-30	ago-21	ago-26	ago-31	dic-19	dic-28	dic-31	
Implementación y optimización de todos los controles y componentes reglamentados	Todos los responsables de Proceso										
Primera evaluación a la implementación y aplicación de los controles y componentes por procesos	Control Interno										
Presentación del primer informe general a la ciudadanía de las acciones adelantadas (publicación en el portal institucional)	Control Interno										
Segunda evaluación a la aplicación de los controles y componentes por procesos	Control Interno										
Presentación a la alta dirección de resultados, mejoras obtenidas y grado de evolución de la estrategia de lucha contra la corrupción	Control Interno										
Presentación del segundo informe general a la ciudadanía de las acciones adelantadas (publicación en el portal institucional)	Control Interno										
Tercera evaluación a la aplicación de los controles y componentes por procesos	Control Interno										
Presentación a la alta dirección de resultados, mejoras obtenidas y grado de evolución de la estrategia de lucha contra la corrupción	Control Interno										
Presentación del tercer informe general a la ciudadanía de las acciones adelantadas (publicación en el portal institucional)	Control Interno										

ANEXOS

1. Matriz Mapa de Riesgo de Corrupción.
2. Matriz de Valoración de Riesgos de Corrupción





TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE BARRANQUILLA S.A. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2015

MISIÓN Somos una unidad administrativa que opera el servicio de Terminal a las Empresas de Transporte Terrestre Automotor de pasajeros por carretera, para que sus usuarios en condiciones de seguridad, comodidad y libertad de elección esperen, aborden y desciendan de los vehículos de servicio público.

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

OBJETIVO Estructurar directrices que garanticen el óptimo funcionamiento y la mejora continua de la empresa

IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS	MEDIDA DE MITIGACIÓN			SEGUIMIENTO			
PROCESO	Riesgo		Probabilidad de Materialización	VALORACIÓN		Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
	No	Descripción		Tipo de Control	Descripción del Control				
Amiguismo y clientelismo. Ausencia de controles efectivos	1	Sesgar las obligaciones institucionales para favorecer a terceros	Posible	Correctivo	Auditorías Internas y externas	Reducir el Riesgo	Realización de auditorías y suscripción de planes de mejoramiento	Jefe de Control Interno	Auditorías realizadas/Auditorías Programadas
	2	Extralimitación de funciones, para obtener un beneficio	Posible	Correctivo	Distribución de funciones en diferentes cargos.	Reducir el Riesgo	Distribución adecuada de funciones en el manual establecido para tal fin.	Jefe de Talento Humano	Manual de funciones actualizado
	3	Ordenación de pagos sin el lleno de los requisitos	Posible	Preventivo	Procedimientos para efectuar los pagos.	Evitar el Riesgo	Efectuar los pagos rigiendose a los procedimientos establecidos.	Subgerente Administrativo y Financiero /Tesorero	Pagos autorizados según procedimiento / pagos efectuados
Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona	4	Exceso de poder	Posible	Preventivo	Distribución de funciones en diferentes cargos.	Evitar el Riesgo	Distribución adecuada de funciones en el manual establecido para tal fin.	Jefe de Talento Humano	Actualización del Manual de funciones
					Procesos bien definidos y caracterizados.		Diseño y caracterización del Mapa de Procesos de la entidad.		

CONTROL OPERATIVO DE VEHÍCULOS

OBJETIVO

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.

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDA DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	VALORACIÓN		Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
	No	Descripción		Tipo de Control	Descripción del Control				
Constreñimiento, soborno, amiguismo	5	Expedir tasa de uso en tránsito cuando su origen es local	Posible	Preventivo	Solicitud y revisión de tasas de uso de tránsito	Evitar el Riesgo	Revisar las copia de tasa de uso en tránsito como lo establece procedimiento GAF-P011	Control Interno / Tesorería	No de soportes despachos tránsito/ No de tasa de uso en tránsito expedidas
Soborno, amiguismo, controles deficientes	6	No reportar el recibo de infracción para favorecer al infractor	Posible	Preventivo	Efectuar arquezos de recibo de infracción	Evitar el Riesgo	Arquezos de recibos y verificación de consecutivo	Profesional Universitario Operativo	No de infracciones + No de recibos anulados/ No de recibos total
Soborno, amiguismo, controles deficientes	7	Permitir la salida del vehículo sin pagar la tasa de uso en puerta 8	Posible	Preventivo	Solicitud y revisión de despachos mensuales	Evitar el Riesgo	solicitar a las empresas el Nro. de despachos mensual	Profesional Universitario Operativo	No de solicitudes a las empresas / No de meses de operación
Soborno, amiguismo, controles deficientes	8	No reportar el informe de prueba positiva de alcoholemia realizada por el conductor	Posible	Preventivo	Solicitud y revisión de reportes de pruebas positivas de alcoholemia	Evitar el Riesgo	Revisar el listado mensual que reporta la IPS Excervantinos, del Nro de pruebas positivas	Asistente operativo	No de revisiones de reportes / No de meses de operación
Soborno, amiguismo, controles deficientes	9	Realizar la reposición de la tasa de uso a un vehículo que tiene mas de 24 horas de haber salido de la Terminal	Posible	Preventivo	Verificación de eventos de reposición de tasa de uso	Evitar el Riesgo	Verificar los formatos de reposición con su respectivo conduce	Control Interno	No de formatos de reposición verificados / No de reposición de tasa por uso

Soborno, amiguismo, controles deficientes	10	Realizar Resolucion de archivo a un proceso de investigacion fuera de los terminos establecidos	Posible	Preventivo	Seguimiento a términos para decidir investigaciones	Evitar el Riesgo	Hacer seguimiento al cumplimiento de términos procesales	Responsable proceso Gestión Jurídica	No de Resoluciones de archivo proferidas en término / No de resoluciones de archivo
Soborno, amiguismo, controles deficientes	11	Anular una Resolucion de Apertura de Investigacion para favorecer al investigado	Posible	Preventivo	Revisión de la motivación de cierre de la investigación	Evitar el Riesgo	Revisar el consecutivo de Resolucion y evaluar su continuidad	Responsable proceso Gestión Jurídica	Revisión de la motivación de cierre de la investigación
Constreñimiento, soborno, amiguismo, controles deficientes	12	Permitir la salida del vehiculo a una ruta no autorizada por el Ministerio de transportes	Casi Seguro	Correctivo	Verificación de destinos de las empresas de transportes	Reducir el Riesgo	Hacer control en las plataformas para verificar el destino real del vehiculo	Profesional Universitario Operativo	No de verificaciones en plataforma para verificación del destino real del vehiculo / No de despachos

CALIDAD Y MEJORAMIENTO

OBJETIVO

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.

IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS	MEDIDA DE MITIGACIÓN			SEGUIMIENTO			
Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	VALORACIÓN		Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
	No	Descripción		Tipo de Control	Descripción del Control				
Falta de preparación de los procesos del SGC de la TMTBAQ para afrontar las auditorías.	13	Soborno en los procesos de auditoría que genere el no reporte o modificación de los hallazgos evidenciados durante el desarrollo de la auditorías.	Posible	Preventivo	Verificación de las actividades en el SGC	Evitar el Riesgo	Verificar los resultados de auditorías. Realizar seguimiento a la toma de acciones preventivas y/o correctivas según aplique; Verificar el cumplimiento de las actividades	Responsable de Calidad y Mejoramiento/S ubgerencia Administrativa y Financiera	No de informes de auditoría de calidad revisados / No de informes de auditorías de calidad pronunciados
									No de capacitaciones de calidad realizadas / No de capacitaciones de calidad programadas

							planteadas en el SGC en auditorías internas y revisión por la Dirección.	No de actividades ejecutadas en el SCC por proceso / No de actividades planeadas en el SCG por proceso
--	--	--	--	--	--	--	--	--

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

OBJETIVO

Proveer y administrar el talento humano permanentemente de la empresa a través de la Planeación, organización y coordinación de actividades, para seleccionar, capacitar y evaluar el desempeño de estos de acuerdo con los perfiles establecidos por la entidad, además de velar por la seguridad de los empleados según lo estimado por el comité de salud ocupacional

IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS		MEDIDA DE MITIGACIÓN			SEGUIMIENTO		
Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	VALORACIÓN		Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
	No	Descripción		Tipo de Control	Descripción del Control				
Favorecimiento	14	Aceptar tráfico de influencias en la provisión de empleos, con el propósito de beneficiar a un tercero.	Posible	Preventivo	Verificación de información aportada por el aspirante al cargo pública	Evitar el Riesgo	Verificar y dejar registro de la veracidad en la información aportada por el aspirante.	Jefe de Talento Humano	Registros de verificación de información aportada por el aspirante / No de hojas de vidas de aspirantes al cargo
Trafico de Influencias									
Trafico de Influencias	15	Que no asimile o comparta los objetivos de la entidad y no asimile la información que se le esta enseñando. Alterándolos para favorecer a un tercero o así mismo colocando en riesgo los intereses de la entidad y la ciudadanía	Posible	Preventivo	Verificación de los procesos de inducción y reinducción que incluya los objetivos y valores de la entidad	Evitar el Riesgo	Verificar y diligenciar los formatos de inducción y reinducción.	Jefe de Talento Humano	No de procesos de inducción y reinducción ejecutados / No de procesos de inducción y reinducción programadas
Interes Particular									
Desconocimiento de los principios éticos	16	Manipulación de los archivos, novedades de nómina y nómina.	Posible	Preventivo	Restricción de acceso a base de datos con información confidencial en el área de talento humano	Evitar el Riesgo	Acceso restringido a las bases de datos que contienen la información de la nómina y el sistema de nómina. Revisión y validación final de los archivos planos	Jefe de Talento Humano	Documentación de protocolo de seguridad y restricción de acceso a la base de dato
Falta de Control Administrativo									

No Cumplimiento de los Procedimientos y normas						en par que arroja el sistema de nómina y las planillas de nómina por parte del responsable de la liquidación de nómina.	
--	--	--	--	--	--	---	--

GESTIÓN DEL ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

OBJETIVO Diseñar, ejecutar y controlar el presupuesto de la entidad como elemento de acción de todos los planes y programas generados por la entidad.

IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS	MEDIDA DE MITIGACIÓN			SEGUIMIENTO			
Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	VALORACIÓN		Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
	No	Descripción		Tipo de Control	Descripción del Control				
Software y/o sistema de información fácil de manipulación o alteración de documentos presupuestales. - intereses particulares.	17	Afectar rubros que no correspondan con el objeto del contrato por desconocimiento o a cambio de beneficios económicos.	Posible	Preventivo	Controlar la afectación de rubros presupuestales	Evitar el Riesgo	Establecer formatos para la mejora del procedimiento y controlar la afectación de rubros presupuestales; seguimiento al proceso.	Jefe Planeación y Presupuesto /Jefe Tesorería /Profesional Área Financiera/Subgerente Administrativo y Financiero	Elaboración y socialización del formato para controles de afectación de rubros presupuestales

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.	18	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.	Posible	Preventivo	Controlar el recaudo de dinero	Evitar el Riesgo	Aplicar procedimientos de recaudo que establezca que el dinero debe ser recaudado a través de entidades financieras; seguimiento y control a los procesos que recaudan dinero por los servicios prestados en la Entidad.	Profesional Área Sistemas/ Responsable de Proceso Gestión Administrativa y Financiera	No de recaudos que cumplen con el procedimiento / No de recaudos efectuados
					Actualizar los sistemas de información		Mantener actualizados los sistemas de información.		No de mantenimiento y actualizaciones a sistemas de información ejecutados / No de mantenimiento y actualizaciones a sistemas de información programados
Ausencia de control	19	Favorecer a Terceros con pagos no autorizados.	Posible	Preventivos	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.	Evitar el riesgo	Revisión de todos los pagos programados por parte del ordenador del gasto	Responsable Proceso de Gestión Administrativa y Financiera / Tesorero y Responsable del proceso de planeación estratégica	órdenes de pago firmadas por el ordenador del gasto/Pagos realizados
Amiguismo, Clientelismo, Favorecimiento a terceros	20	favorecer a los contratistas no aplicando los descuentos de ley Retencion, Ica etc	Posible	Preventivos	Aplicar los descuentos de Ley	Evitar el riesgo	Aplicación del procedimiento para descuentos de ley, revisión por parte de líder del proceso	Profesional Universitario Proceso Gestión Administrativa y Financiera (Contabilidad)	Pagos realizados con aplicación del procedimiento para descuentos de Ley / Pagos efectuados

GESTIÓN DEL JURÍDICA

OBJETIVO

Representar judicialmente ante las diferentes instancias de la Terminal de Transportes de Barranquilla que lo requieran, para la constitución en parte civil, además brindar la asesoría y actualización jurídica que requiera la entidad, los sujetos de control y la comunidad en general, garantizando el respeto de los requisitos de legalidad en los actos y hechos.

IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS	MEDIDA DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO				
Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	VALORACIÓN		Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
	No	Descripción		Tipo de Control	Descripción del Control				
Favorecer al Contratista e Impedir la eficiente supervisión	21	Designar supervisor o interventor que no cuente con idoneidad para el control de un determinado contrato a fin de favorecer al contratista en la inobservancia con rigor en la ejecución del proceso contractual	Posible	Preventivo	Verificación de idoneidad de los supervisores asignados a los contratos	Evitar el Riesgo	Verificar que el supervisor cuente con la idoneidad aplicable al objeto del contrato revisando la historia laboral, que cumpla con requisitos del manual de contratación	Secretaria General	Nº de supervisores con verificación de idoneidad / Nº de contratos
Cientelismo y/o amiguismo									Procedimiento elaborado
Abuso de Autoridad									
Interes particular									
Favorecer al contratista con puntajes para que califique y sea seleccionado en la escogencia	22	Manipulación de calificaciones al contratistas por parte del comité de contratación	Casi Seguro	Correctivo	Regular y Controlar la asignación de calificaciones a los contratistas en los procesos de selección por parte del comité de contratación	Reducir el Riesgo	Elaborar procedimiento para asignación de calificaciones en los procesos contractuales	Secretaria General	Elaboración del procedimiento No de contratos a los que aplica el procedimiento contractual / No de contratos celebrados
Favorecer a demandantes, amiguismo, controles deficientes	23	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	Posible	Preventivo	Seguimiento frecuente a labores de defensa judicial y administrativa	Evitar el Riesgo	Hacer y aplicar matriz de seguimiento a procesos y actuaciones judiciales y administrativas	Secretaria General	No de procesos e investigaciones judiciales o administrativas con seguimiento / No de procesos e investigaciones contra la entidad

GESTIÓN DOCUMENTAL

OBJETIVO

Establecer las directrices para controlar los archivos de la organización

IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS	MEDIDA DE MITIGACIÓN			SEGUIMIENTO			
Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	VALORACIÓN		Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
	No	Descripción		Tipo de Control	Descripción del Control				
Amiguismo, Soborno, sistemas de información vulnerables, sistema de archivo vulnerable	24	Manipulación o adulteración del Sistema de información (bases de datos) para favorecerse a si mismo o a terceros.	Possible	Preventivo	Back ups periódicamente	Evitar el riesgo	Realizar Back Ups semanalmente	Profesional Universitario Proceso de Gestión Logística	Back ups realizados/back ups programados
	25	Pérdida, ocultamiento y modificación de documentos para favorecer a terceros	Possible	Preventivo	Libro de registro para el control de préstamos especificando el número de folios Elaboración de base de datos para relacionar los archivos existentes debidamente foliados	Evitar el riesgo	Diligenciar el libro de control de préstamos cada vez que se solicite algún documento. Elaborar y actualizar la base de datos de los archivos existentes de la Entidad.	Reponsable de archivo	No. Registros de préstamos/documentos prestados Base de datos implementada y actualizada.

ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

OBJETIVO

Garantizar oportunamente la adquisición y el suministro de bienes y/o servicios requeridos por cada uno de los procesos para el desarrollo de las actividades además de satisfacer las necesidades de nuestros/clientes internos y externos./Gestionar y administrar el suministro de bienes y servicios requeridos por los procesos garantizando la satisfacción de las necesidades de los clientes.

IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS	MEDIDA DE MITIGACIÓN			SEGUIMIENTO			
Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	VALORACIÓN		Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
	No	Descripción		Tipo de Control	Descripción del Control				

<p>Contratar con empresas inexistentes o de papel; contratar con empresas que no posean la experiencia en suministros de bienes y/o la prestación del servicio</p>	<p>26</p>	<p>Estudios y documentos previos manipulados por personal interesado en la contratación; estableciendo necesidades que no existende para adquirir bienes o servicios.</p>	<p>Posible</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Aplicar los controles de rigor para la contratación a terceros</p>	<p>Evitar el Riesgo</p>	<p>Aplicación de los procedimientos de adquisición y contratación de bienes y servicios de la Entidad, estipulando los controles para la contratación a terceros. Elaboración de pliegos y estudios previos con participación plural de funcionarios y servidores</p>	<p>Subgerencia Administrativa y Financiera/Secretaría General</p>	<p>No de contratos ajustados al procedimiento / No de contratos celebrados</p>
<p>Amiguismo, clientelismo y/o soborno</p>	<p>27</p>	<p>Favorecimiento a terceros por omisión ante presunta falsedad de documentos públicos o ausencia de los mismos</p>	<p>Posible</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Fomato para el lleno de los requisitos.</p>	<p>Evitar el riesgo</p>	<p>Verificación de contenido de documentos</p>	<p>Responsable del proceso de Contratación estatal</p>	<p>Formatos diligenciados/ Contratos celebrados.</p>
					<p>Procedimiento para la elaboración de contratos</p>		<p>Diseñar el procedimiento para la elaboración de contratos</p>	<p>Responsable del proceso de Contratación estatal</p>	<p>Procedimiento diseñado e implementado</p>
	<p>28</p>	<p>Favorecimiento a terceros mediante la omisión de las normas de contratación estatal</p>	<p>Posible</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Formato cumplimiento de los requisitos pre contractuales</p>	<p>Evitar el riesgo</p>	<p>Diligenciamiento del formato cumplimiento de los requisitos pre contractuales.</p>	<p>Responsable del proceso de Contratación estatal</p>	<p>Formatos diligenciados/Contratos celebrados</p>
	<p>29</p>	<p>Sobrecostos en la contratación de suministro de bienes o servicios</p>	<p>Posible</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Realizar los estudios de mercado y cotizaciones respectivas</p>	<p>Evitar el riesgo</p>	<p>Cada contrato de suministro de bienes o servicios debe estar soportado por los estudios de mercado correspondientes y las cotizaciones necesarias</p>	<p>Responsable del proceso de Contratación estatal</p>	<p>Estudios de mercado elaborados</p>

30	Elaboración de pliegos de condiciones ajustados para favorecer a terceros	Posible	Correctivo	Informar a las veedurías de los procesos de contratación	Reducir el Riesgo	Establecer canales de comunicación efectivos con las veedurías.	Responsable del proceso de Contratación estatal, Evaluación a la Gestión, Gestión Humana	Existencia de canales de comunicación (línea verde, pagina Web, redes sociales).
				Auditorías internas		Realización de auditorías Internas.		Auditorías Proceso de contratación realizadas/ Auditorías programadas Proceso de Contratación.
				Charlas de sensibilización		Asistencia a las charlas de sensibilización.		Charlas de sensibilización realizadas/charlas programadas

GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA

OBJETIVO Establecer y mantener los parámetros generales que optimicen el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos e infraestructura que afectan la calidad del servicio

IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS	MEDIDA DE MITIGACIÓN			SEGUIMIENTO			
Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	VALORACIÓN		Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
	No	Descripción		Tipo de Control	Descripción del Control				
Obsolescencia de la infraestructura tecnológica Omisión en el cumplimiento de las políticas de	30	Mal uso de la información para beneficios particulares	Posible	Preventivo	Evitar la vulneración de datos en los sistemas de información con los que	Evitar el Riesgo	Mantener activos y actualizados los esquemas de protección de seguridad implementados	Profesional Universitario Proceso Gestión Administrativa y Financiera	No de actualizaciones de esquemas de seguridad implementados / No de actualizaciones programadas
							Realizar jornadas de divulgación sobre la seguridad de información		No de jornadas de divulgación ejecutadas / No de jornadas de divulgación programadas
							Realizar inducción en puesto de trabajo de aplicativos		No de inducciones de aplicativo en puesto de trabajo ejecutadas /No de inducciones de aplicativo en puesto de trabajo programadas

seguridad de información				cuenta la entidad		Definir y aplicar políticas de seguridad	Responsable Infraestructura Tecnológico	Elaboración y socialización de las políticas de seguridad
	31	Adulterar, modificar, sustraer o eliminar datos o información sensible, confidencial, crítica en beneficio propio o de terceros	Posible		Preventivo	Evitar el Riesgo		* Aplicar las directrices definidas respecto a la asignación de roles y permisos



TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE BARRANQUILLA S.A.
VALORACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2015

PROCESO	CONTROLES			CRITERIOS DE MEDICIÓN		
	No	Descripción del Control	Tipo de Control	Existe(n) herramienta(s) de control	Existe(n) manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	1	Auditorias Internas y externas	Correctivo	SI	SI	SI
	2	Segregación de funciones en diferentes cargos.	Correctivo	SI	SI	SI
	3	Procedimientos para efectuar los pagos.	Preventivo	SI	SI	SI
	4	Segregación de funciones en diferentes cargos.	Preventivo	SI	SI	SI
	5	Procesos bien definidos y caracterizados.		SI	SI	SI
CONTROL OPERATIVO DE VEHÍCULOS	6	Solicitud y revisión de tasas de uso de tránsito	Preventivo	SI	SI	NO
	7	Efectuar arquezos de recibo de infracción	Preventivo	SI	SI	SI
	8	Solicitud y revisión de despachos mensuales	Preventivo	NO	NO	NO
	9	Solicitud y revisión de reportes de pruebas positivas de alcoholemia	Preventivo	SI	SI	SI
	10	Verificación de reposición de tasa de uso	Preventivo	SI	SI	SI
	11	Verificación de resolución de archivos en término	Preventivo	SI	SI	SI
	12	Revisión de la motivación de cierre de la investigación	Preventivo	SI	SI	SI
	13	Verificación de destinos de las empresas de transportes	Correctivo	SI	SI	SI

PROCESO	CONTROLES			CRITERIOS DE MEDICIÓN		
	No	Descripción del Control	Tipo de Control	Existe(n) herramienta(s) de control	Existe(n) manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva
CALIDAD Y MEJORAMIENTO	14	Verificación de las actividades en el SGC	Preventivo	SI	SI	SI
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	15	Verificación de información aportada por el aspirante al cargo pública	Preventivo	SI	SI	SI
	16	Verificación de los procesos de inducción y reinducción que incluya los objetivos y valores de la entidad	Preventivo	SI	SI	SI
	17	Restricción de acceso a base de datos con información confidencial en el área de talento humano	Preventivo	SI	NO	SI
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	18	Controlar la afectación de rubros presupuestales	Preventivo	SI	NO	SI
	19	Controlar el recaudo de dinero	Preventivo	SI	SI	SI
	20	Actualizar los sistemas de información	Preventivo	SI	NO	SI

PROCESO	CONTROLES			CRITERIOS DE MEDICIÓN		
	No	Descripción del Control	Tipo de Control	Existe(n) herramienta(s) de control	Existe(n) manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva
	21	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.	Preventivos	SI	SI	SI
	22	Aplicar los descuentos de Ley	Preventivos	SI	SI	SI
GESTIÓN JURÍDICA	23	Verificación de idoneidad de los supervisores asignados a los contratos	Preventivo	NO	NO	N/A
	24	Regular y Controlar la asignación de calificaciones a los contratistas en los procesos de selección por parte del comité de contratación	Correctivo	NO	NO	N/A
GESTIÓN DOCUMENTAL	25	Back ups periódicamente	Preventivo	SI	NO	SI
	26	Libro de registro para el control de préstamos especificando el número de folios	Preventivo	SI	NO	SI
	27	Elaboración de base de datos para relacionar los archivos existentes debidamente foliados	Preventivo	SI	NO	SI
ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS	28	Aplicar los controles de rigor para la contratación a terceros	Preventivo	SI	SI	SI
	29	Fomato para el lleno de los requisitos.	Preventivo	SI	SI	SI
	30	Procedimiento para la elaboración de contratos	Preventivo	NO	NO	N/A
	31	Formato cumplimiento de los requisitos pre contractuales	Preventivo	SI	SI	SI

PROCESO	CONTROLES			CRITERIOS DE MEDICIÓN		
	No	Descripción del Control	Tipo de Control	Existe(n) herramienta(s) de control	Existe(n) manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva
	32	Realizar los estudios de mercado y cotizaciones respectivas	Preventivo	SI	SI	SI
	33	Informar a las veedurías de los procesos de contratación	Correctivo	SI	NO	N/A
	34	Auditorías internas	Correctivo	SI	SI	SI
	35	Charlas de sensibilización	Correctivo	SI	SI	SI
GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA	36	Evitar la vulneración de datos en los sistemas de información con los que cuenta la entidad	Preventivo	SI	SI	SI