



TERMINAL METROPOLITANA

de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

INFORME DE SEGUIMIENTO SOBRE MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONTROL INTERNO

AGOSTO 2024





OBJETIVO GENERAL

La oficina de Control interno en su rol de seguimiento y evaluación realiza el siguiente informe de seguimiento con el fin de revisar los mecanismos de atención al ciudadano establecidos en la entidad, verificando su aplicación y el estado actual de los mismos, esto con el fin de cumplir con la política de gestión y desempeño institucional relacionada con el servicio al ciudadano y participación ciudadana en la gestión pública del Modelo Integrado de Planeación y gestión.

NORMATIVIDAD APLICABLE

- **Constitución política de Colombia Art 2** Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, ... y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.
- **Constitución política de Colombia - Art 23.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- **Decreto 2623 de 2009**, “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.”
- **CONPES 3649 de 2010** - Política Nacional De Servicio Al Ciudadano
- **Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción** - Plan Anticorrupción y Servicio al Ciudadano.
- **CONPES No 3785 DE 2013**, “Política Nacional de eficiencia administrativa al Servicio del Ciudadano.
- **Ley 1712 de 2014** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones
- **Ley 1755 de 2015** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.





- **Decreto 1082 de 2015**, “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional”.
- **Decreto 1083 de 2015**, “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública

FUENTES DE INFORMACIÓN

En este informe se hará seguimiento al cumplimiento de los requisitos establecidos por ley, la política de servicio y atención al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y a los componentes del manejo integral del servicio al ciudadano.

La fuente de información para la realización de este informe son los procedimientos, manuales, políticas, los autodiagnósticos, los planes de acción, caracterización de usuarios, capacitaciones de atención al ciudadano, el plan de anticorrupción y las encuestas de satisfacción.

VENTANILLA HACIA ADENTRO

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la ventanilla hacia adentro hace referencia a la interrelación de los procesos de la entidad y la manera en la cual se fortalecen e intervienen para dar cumplimiento a la política transversal de servicio al ciudadano, en la cual se establecen y aprueban procedimientos, políticas, reglamentos internos, sobre la atención de peticiones, quejas reclamos, entrega de servicios, acceso a la información, cualificación del talento humano, necesarios para la adecuada operación de la entidad.

1. PROCEDIMIENTOS, MANUALES, POLITICAS

Se evidencia publicado un **manual de protocolo para la atención al ciudadano** de la vigencia 2021 en el siguiente enlace de la página web de la entidad: <https://www.ttbaq.com.co/wp-content/uploads/2021/10/MANUAL-DE-ATENCION-AL-CIUDADANO-2021.pdf>. La oficina de atención al ciudadano viene trabajando en la actualización manual de protocolo para la atención al ciudadano, este fue enviado a revisión y aprobación a la oficina de secretaria general.



Se evidencia las políticas de operación que se encuentran identificadas y socializadas al comité institucional de gestión y desempeño, acta No. 002 del 2 de agosto 2023, sin embargo, estas políticas no han sido adoptadas; A fecha de este informe, nos encontramos a la espera del acto administrativo que adopte dichas políticas.

Se evidencia un **Instructivo para radicación de PQRSD** vigencia 2021, de conformidad con el siguiente enlace de la página web de la entidad: <https://www.ttbaq.com.co/wp-content/uploads/2021/06/3.INSTRUCTIVO-PARA-RADICAR-PQRSD.pdf>

Además, se encuentra publicado en página web un formulario para el registro PQRSD <https://www.ttbaq.com.co/formulario-de-peticion-queja-reclamo-sugerencia-o-denuncia/>

Se evidencia un formulario solicitud de información publicado en página web <https://www.ttbaq.com.co/formulario-solicitud-de-informacion/>

Formulario solicitud de información

FORMULARIO PARA LA RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA

TIPO DE SOLICITUD:

TIPO DE SOLICITANTE:

PRIMER NOMBRE:

SEGUNDO NOMBRE:

PRIMER APELLIDO:

SEGUNDO APELLIDO:

TIPO DE IDENTIFICACIÓN:

IDENTIFICACIÓN:

RAZÓN SOCIAL:

NIT:

PAÍS:

DEPARTAMENTO:

CIUDAD:

DIRECCIÓN:

CORREO ELECTRÓNICO:

TELÉFONO FIJO:

TELÉFONO MÓVIL:

ASUNTO:

DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD:

ADJUNTAR DOCUMENTO:

MEIO DE RESPUESTA:





TERMINAL METROPOLITANA

de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

Se recomienda actualizar la información referente a manuales, instructivos y publicar la información en la página web de la entidad, de conformidad con lo establecido por la Ley de transparencia y acceso a la información pública (Ley 1712 de 2014 art 11 y Ley 1437 de 2011 Art 8)

2. MEDIDAS DE INCLUSION SOCIAL Y DISCAPACIDAD

No se evidencia un plan de discapacidad e inclusión social, de conformidad con los lineamientos establecidos por el gobierno nacional en esta materia ley estatutaria 1618 de 2013 “Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”, que contenga lineamientos generales referentes a: participación ciudadana y control social, accesibilidad. Desarrollo de capacidades, reconocimiento a la diversidad.

En proceso de servicio al ciudadano se evidencio la utilización de un formato de atención asistida, con el fin de brindar ayuda a las personas con discapacidad que solicitan el préstamo de muertas, silla de ruedas y bastón, para poder movilizarse en las instalaciones de la entidad, dicho formato no se encuentra aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, se requiere su estandarización de conformidad con los lineamientos establecidos de documentación por parte de la oficina de planeación.

A la fecha de la realización de este informe no se reporta ninguna capacitación referente a lenguaje de señas, lenguaje inclusivo o atención al ciudadano con discapacidad.

Se recomienda programar actividades lenguaje de señas, lenguaje inclusivo o atención al ciudadano con discapacidad

Además, se recomienda que todo formato, procedimiento, instructivo o documento que utilicen en el proceso de servicio de atención al ciudadano debe de solicitar aprobación ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño





3. AUTODIAGNOSTICO DE SERVICIO AL CIUDADANO

De conformidad con lo establecido en el MIPG (Modelo Integrado de Planeación y gestión), la entidad diligencio el autodiagnóstico de la política de servicio al ciudadano para la vigencia 2024.

AUTODIAGNÓSTICO DE SERVICIO AL CIUDADANO						
ENTIDAD				CALIFICACIÓN TOTAL		
				94,8		
COMPONENTES	CALIFICACIÓN	CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)	OBSERVACIONES
				La entidad ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos	100	Se adelantan actividades en las cuales tiene acompañamiento cercano con los ciudadanos. Se llevo acabo la caracterización del
		Caracterización usuarios y medición de percepción	100,0	La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas.	100	El área asignó un personal encargado de realizar encuestas de satisfacción a los ciudadanos, sobre los servicios prestador al llegar a la Terminal de Transportes de Barranquilla.
				La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del		Se realizarón mejoras en los

Se evidencia una calificacion del 94,8. Dentro de las actividades de gestión de esta politica que deben realizarse o deben ser reforzadas tenemos las siguientes de conformidad con el diagnostico revisado.

- El informe de caracterizacion de ciudadanos se encuentra en revision y aprobacion para su posterior publicacion.
- En el plan anual de capacitaciones institucional se deben incluir temas relacionados con Servicio al Ciudadano (lenguaje de señas, lenguaje inclusivo o atención al ciudadano con discapacidad)
- La entidad debe incluir dentro del plan de adquisiciones o plan institucional, acciones para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece.

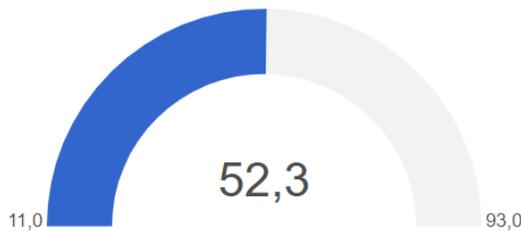
Se recomienda tener en cuenta las oportunidades de mejora establecidas en el autodiagnóstico y las recomendaciones dada por la función pública en la medición del FURAG, de la vigencia 2023, con el fin de establecer acciones de mejora en el cumplimiento de la política de servicio al ciudadano.



Políticas de gestión y desempeño institucional

POL11: SERVICIO AL CIUDADANO

Política consultada



RECOMENDACIONES

Analice y tome como insumo los resultados de las encuestas de percepción y de evaluación de la experiencia ciudadana para la elaboración del diagnóstico base que sirve para la planeación de la estrategia anual de servicio de relacionamiento con las ciudadanías.

Analizar los resultados de los informes de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y tómelos como insumo para el diagnóstico base que sirve para la planeación de la estrategia anual de servicio de relacionamiento con las ciudadanías.

Analizar y tomar como insumo los resultados de los informes emitidos por entes de control, veedurías ciudadanas u otros actores, para la elaboración del diagnóstico base que sirve para la planeación de la estrategia anual de servicio de relacionamiento con las ciudadanías.

Definir acciones de lenguaje claro, comprensible e incluyente, de acuerdo con la circular externa 100-010-2021 de Función Pública como parte del desarrollo anual de la estrategia de servicio o relacionamiento con las ciudadanías.

4. PLAN DE ACCION DEL PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO

Se evidencia para la vigencia 2024, la formulación del plan de acción de la oficina de atención al ciudadano, en donde se estableció actividades referentes a la apolítica de servicio al ciudadano y hace referencia a:

- Medición a la satisfacción del usuario y medición a la atención de las PQRSD (Realizar medición periódica de las PQRSDC, fortalecer los canales de comunicación y optimizar el procedimiento de tramites del personal)

En relación a la Medición a la satisfacción del usuario a la fecha de la realización de este informe se encuentra en proceso de revisión y aprobación de preguntas por parte de la oficina de planeación y para su posterior aplicación en el último cuatrimestre de la vigencia 2024 por parte de la oficina de atención al ciudadano.

La actividad referente a la medición de la atención de las PQRSD se realiza de conformidad con los informes estadísticos realizados por la oficina de atención al ciudadano de manera mensual.



5. PROYECTOS DE INVERSIÓN SERVICIO AL CIUDADANO

A la fecha de la auditoria no se registran proyectos de inversión referentes a la política de servicio al ciudadano.

6. CARACTERIZACION DE LOS USUARIOS

A la fecha de este informe se evidencia la aplicación de la encuesta, pero el informe se encuentra en revisión y aprobación para su posterior publicación.

Se recomienda pronta aprobación del informe caracterización de los usuarios los cuales está dirigido al servicio y son objeto de atención, ya que la información que se analizar permitirá el diseño estratégico del servicio y su ejecución, y de conformidad con la guía de caracterización de ciudadanos emitido por el gobierno nacional- Función Pública- Mintic-DNP.

7. CAPACITACIONES SOBRE EL SERVICIO AL CIUDADANO

Para las vigencias del 2023 y 2024 no se evidencia la realización de capacitaciones referente a medidas de inclusión social y discapacidad.

8. RIESGOS Y MEDIDAS DE MITIGACION ADOPTADAS

Se evidencia la identificación de riesgos de corrupción en el área de atención al ciudadano.

RIESGOS DE GESTIÓN

Dentro de los riesgos de gestión identificados tenemos:

- Posibilidad de incumplimiento de la normativa legal, requisitos reglamentarios, procedimientos y demás requerimientos.
- Posibilidad de demora en las repuestas de las PQRSDC e informes de estas mismas.
- Posibilidad de No implementar mecanismos de evaluación sobre la atención el cliente a causa del desconocimiento del proceso



Controles

- Seguimiento, medición, análisis y evaluación del cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios (herramienta de apoyo "Matriz de evaluación de Requisitos Legales).
- Seguimiento, medición, análisis y evaluación periódica de PQRSD de los clientes/ ciudadanos y partes interesadas.
- Elaborar informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios., mediante el seguimiento a las PQRSD para que se le dé una oportuna respuesta.

RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Dentro de los riesgos de corrupción identificados tenemos

- Posibilidad de alterar información sobre el cumplimiento en los términos a las respuestas de las PQRSD, presentados a gerente, control interno y órganos de control y ciudadanía, para beneficio propio o de terceros.

Controles

- Seguimiento de los términos de respuesta semanalmente de cada dependencia.
- Revisión de informes trimestral de los tiempos de respuestas por parte de secretaria general

Se evidencia primer seguimiento a los riesgos de corrupción del proceso.

Se envía seguimiento de los términos de respuesta a vencer semanalmente a cada dependencia y se envían por correo electrónico.



9. PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Se evidencia plan anticorrupción y atención al ciudadano aprobado para la vigencia 2024, el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad en el siguiente enlace: <https://www.ttbaq.com.co/planeacion/>

Dentro de los componentes del plan, se encuentra el relacionado con los mecanismos para la mejora de la atención al ciudadano y dentro de las actividades de este componente se evidencia:

Componente 4: Atención al ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Planeación de la Atención al ciudadano	1.1	Realizar autodiagnóstico sobre el estado actual de la implementación de la política de servicio al ciudadano	Informe de autodiagnóstico de Política de Atención al Ciudadano	Oficina de Atención al ciudadano	Enero - Junio de 2024
Subcomponente 2 Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	2.1	Fortalecer protocolos de atención implementados en los diferentes canales de atención al ciudadano dispuestos por la TTBAQ	Aplicación del procedimiento estipulado en todos los canales de atención	Oficina de Atención al ciudadano	Enero - Diciembre de 2024
Subcomponente 4 Conocimiento al servicio al ciudadano	4.1	Caracterizar a los grupos de valor para identificar oportunidades de mejora en la atención al ciudadano.	Caracterización de los usuarios de la TTBAQ	Oficina de Atención al ciudadano	Enero - Marzo 2024
Subcomponente 5 Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	5.1	Realizar encuestas de satisfacción de percepción de los ciudadanos respecto a la atención recibida, informando los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora	Informe de encuestas y plan de mejora	Oficina de Atención al ciudadano	Enero - Diciembre de 2024
	5.2	Elaborar informes trimestrales de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Cuatro informes presentados ante la Oficina de Control Interno	Oficina de Atención al ciudadano	Enero - Diciembre de 2024

Con corte a agosto de 2024 el avance de las actividades referentes al componente de atención al ciudadano es el siguiente:



Componente 4 : Mecanismo para Mejorar la Atención al Ciudadano 2024						SEGUIMIENTO Fecha de seguimiento:31/08/2024			
Subcomponente	Actividades	Responsable	Fechas programadas	Indicador	Resultado del Indicador	Actividad Cumplida	Observaciones Planeación	Observaciones Oficina de la OCI	
ATENCIÓN AL CIUDADANO	1.1	Realizar autodiagnóstico sobre el estado actual de la implementación de la política de servicio al ciudadano	Oficina de Atención al ciudadano	Enero - Junio de 2024	AUTODIAGNOSTIGO DILIGENCIADO	66%	Cumplida (En ejecución)	El área de atención al ciudadano soporta a la oficina de planeación el documento de Autodiagnóstico de servicio al ciudadano actualizado a la fecha 2024	A la fecha se evidencia el Autodiagnóstico de servicio al ciudadano de la vigencia 2024
	2.1	Fortalecer protocolos de atención implementados en los diferentes canales de atención al ciudadano dispuestos por la TTBAQ	Oficina de Atención al ciudadano	Enero - Diciembre de 2024	PROTOCOLOS DE ATENCION AL CIUDADANO IMPLEMENTADOS	33%	En ejecución	La oficina de atención al ciudadano actualizo el Manual de atención y accesibilidad y esta a la espera de aprobación por parte de Secretaria General.	Se evidencian la actualización del manual de protocolos de atención y accesibilidad, el cual se encuentra en proceso de revisión por parte de secretaria general. Los protocolos de atención se fortalecen mediante la publicación constante de los canales de atención en las redes sociales y temas medios de comunicación.
	4.1	Caracterizar a los grupos de valor para identificar oportunidades de mejora en la atención al ciudadano.	Oficina de Atención al ciudadano	Enero - Marzo 2024	CARACTERIZACION DE GRUPOS DE VALOR APROBADA	Encuesta elaborada (66%)	En ejecución	La oficina de Atención al ciudadano se encuentra en la elaboración del informe de Caracterización de Usuarios	En el mes de mayo y junio de 2024, se aplicó la encuesta para elaborar la caracterización de usuarios. A la fecha, la oficina de atención al ciudadano se encuentra trabajando en la tabulación de la información y en la elaboración del informe final.
	5.1	Realizar encuestas de satisfacción de percepción de los ciudadanos respecto a la atención recibida, informando los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora	Oficina de Atención al ciudadano	Enero - Diciembre de 2024	ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN APLICADAS Y TABULADAS	0%	En programación	Las encuesta de satisfacción al ciudadano se tiene programada para aplicarla durante el segundo semestre 2024	Las encuesta de satisfacción al ciudadano se tiene programada para aplicarla durante el segundo semestre 2024
5.2	Elaborar informes trimestrales de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Oficina de Atención al ciudadano	Enero - Diciembre de 2024	INFORMES TRIMESTRALES DE PQRS	Informes sobre PQRS trimestral entregado (33%)	Cumplida- en ejecución permanente	Se evidencia los informes de PQRSD lo que va corrido de la vigencia 2024	Se evidencia que la oficina de atención al ciudadano viene reportando informes de la atención oportuna a las PQRS a corte de agosto de 2024. Se evidencian los reportes de fecha 14 de mayo, 4 de junio, 11 de junio, 17 de junio, 25 de junio, 2 de julio, 8 de julio, 15 de julio, 13 de agosto, 2 de septiembre de 2024	



VENTANILLA HACIA AFUERA -RELACION ESTADO-CIUDADANO

En lo relacionado con la prestación del servicio, se contempla la gestión que se debe desarrollar de la ventanilla hacia afuera, es decir, esto hace referencia a la atención directa a los requerimientos de los ciudadanos, para lo cual es necesario que se considere el cumplimiento de expectativas, necesidades y cobertura, como parte de los componentes establecidos.

10. CANALES DE INTERACCIÓN CON EL USUARIO(COBERTURA)

Medios utilizados para atención al ciudadano



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



Vigilado
SuperTransporte

Comunícate con nosotros por cualquiera de los siguientes medios
PBX: **3930043** Whatsapp **316 0178026**
Correo ventanillaunicaderadicacion@ttbaq.com.co
o radique su PQRSD [AQUÍ](#)

Se evidencia en la página web un enlace sobre atención al ciudadano: <https://www.ttbaq.com.co/atencion-al-ciudadano/>, en donde se establecen los medios de atención al usuario y para acceso a la información.

Dentro los medios utilizados para la atención a los usuarios la entidad cuenta con:

- ✓ Ventanilla única
- ✓ Ventanilla única virtual (correo electrónico):
ventanillaunicaderadicacion@ttbaq.com.co
- ✓ Teléfono fijo
- ✓ Teléfono celular/ WhatsApp (24 horas).

En este punto se evidencia un formato para seguimiento y control de las llamadas y mensajes de WhatsApp que se reciben a diario. Dicho formato contiene los siguientes campos: fecha, nombre, teléfono, información solicitada.

Se realiza una estadística por día de las llamadas y de las preguntas más frecuentes en el mes.

- ✓ Correo para notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@ttbaq.com.co
- ✓ Página web: <https://www.ttbaq.com.co/>



Vigilado
SuperTransporte



TERMINAL METROPOLITANA
de Transportes de Barranquilla S.A.

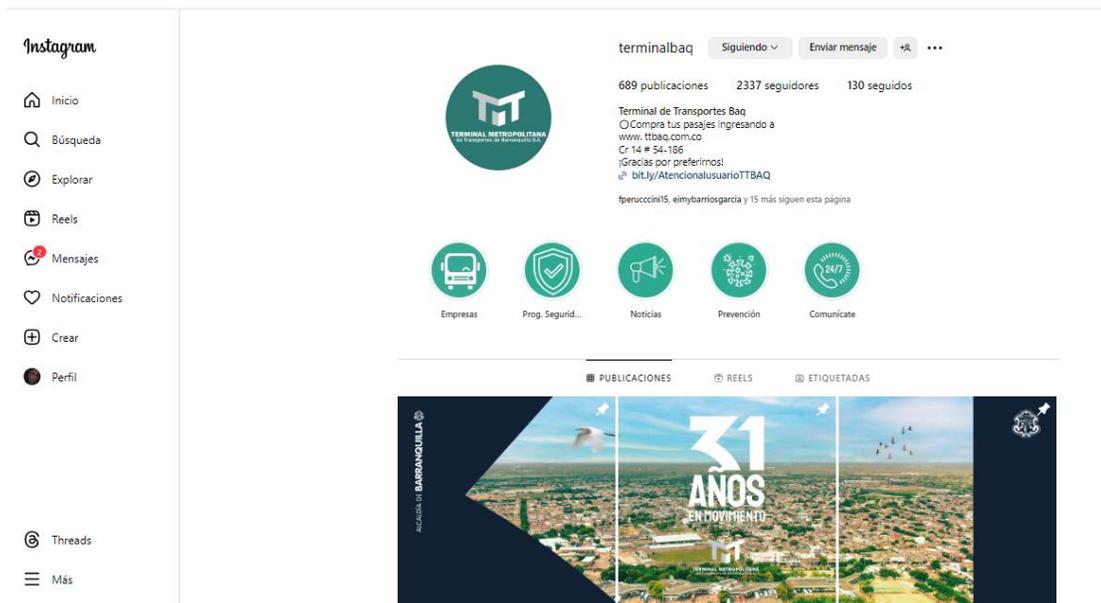
VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

Así mismo, la entidad cuenta con redes sociales en donde se brinda información general y de los servicios ofrecidos por la entidad:

- **Facebook:** Terminal de Transportes de Barranquilla @terminalbaq



- **Instagram:** @terminalbaq



- **Twitter:** @TerminalBAQ



Carrera 14 - 54 - 186 Módulo D 1er piso - Tel: (605 393 00 43) – Cel: (316 017 8026)
www.ttbaq.com.co - ventanillaunicaderadicacion@ttbaq.com.co
NIT 890.106.084-4 Soledad – Atlántico



En la página web de la entidad en el enlace <https://www.ttbaq.com.co/atencion-al-ciudadano/>, se evidencia además información referente a la dirección de la entidad y los horarios de atención.

CANALES DE ATENCION PQRSD (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS)

Para la radicación de PQRSDC, en la página web de la entidad, se evidencia un enlace: <https://www.ttbaq.com.co/formulario-de-peticion-queja-reclamo-sugerencia-o-denuncia/>

Cabe aclarar que dicho enlace es útil para que el usuario radique su PQRSDC (Petitionen, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas) en la entidad, sin embargo, no es un canal o mecanismo sistematizado de atención que permita tener un control funcionando al interior de la entidad en tiempo real o que le permita al ciudadano hacer seguimiento del estado de su PQRSDC. Por tanto, se evidencia incumplimiento al lineamiento establecido por el DAFP, ya que no es posible capturar, procesar y generar datos en el entorno de la entidad, ni generar resultados para conocimiento a la ciudadanía en caso de que se solicite

FORMULARIO DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O DENUNCIA

18/04/2020 10:00

Twitter Facebook Google+

INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE

NOMBRE COMPLETO *

TIPO DE IDENTIFICACIÓN

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN *

CÓDIGO ELECTRONICO *

CELULAR *

DEPARTAMENTO *

CIUDAD *

DIRECCIÓN *

SELECCIONE EL MEDIO PARA LA RECEPCIÓN DE LA RESPUESTA

INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD

TIPO DE SOLICITUD

ASUNTO *

DESCRIPCIÓN *

¿AJUNTAR DOCUMENTOS? Ningún archivo adjuntado

Si hace clic en botón enviar, usted acepta la recepción de la PQRSD a la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla, sus datos serán almacenados y tratados conforme con la Política de Tratamiento de Datos. Si la opción cancelar de PQRSD puede retirar el acceso de su información. Si caso que le solicite información más de una vez de cantidad limitada, para el momento el máximo treinta (30) días a la Producción de Servicios de la Nación, accediendo a la página web mediante el siguiente enlace: [LINK WEB](#)

+ Noticias



BOLETÍN DE PRENSA NO 10: SE OPTIMIZA QUE PASADOS VALIDOS SE MOVILIZAN EN TERMINAL DE TRANSPORTES DE BARRANQUILLA



BOLETÍN DE PRENSA NO 8: LA TERMINAL LANZA CÁPSULA "SALUD DE SU MOMENTO"



BOLETÍN DE PRENSA NO 6: LA TERMINAL CELEBRA JORNADA DE LA SALUD EN EL EMPLEO



BOLETÍN DE PRENSA NO 7: TERMINAL Y EMPRESAS DE TRANSPORTES SE POSICIONAN PARA CUMPLIR TRÁNSITO DEL AÑO





TERMINAL METROPOLITANA
de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

Se evidencia en la página web formulario para la solicitud de información:
<https://www.ttbaq.com.co/formulario-solicitud-de-informacion/>

Se evidencia en el enlace <https://www.ttbaq.com.co/atencion-al-ciudadano/> una sesión referente a las preguntas y repuestas más frecuentes, la cual debe ser actualizada. Así mismo se evidencia una sesión de Glosario

11.CARTA DE TRATO DIGNO

Se evidencia de igual forma, la carta de trato digno vigencia 2024 en el siguiente enlace de la página web: <https://www.ttbaq.com.co/imagesupload/varias2024/CARTA-DE-TRATO-DIGNO-2024.pdf> lo anterior, de conformidad con el art. 7 de la ley 1437 de 2011, “por la cual se expide el código de Procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo”, la carta del trato digno debe estar publicada en la página web de la entidad y debe contener los derechos y deberes de los usuarios, al igual que los medios de contacto. Así como su actualización anual.



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

CARTA DE TRATO DIGNO TERMINAL MEROPOLITANA DE TRANSPORTES DE BARRANQUILLA S.A. 2024

Estimados ciudadanos.

Un saludo especial de parte de todos los servidores de la **Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A.**

Para nosotros, la transparencia, el respeto y a honestidad son los pilares fundamentales de la democracia, por ello, forjamos un equipo competente, confiable y dispuesto a cumplir con sus tareas institucionales.

Con el fin de dar cumplimiento a los objetivos expuestos en el Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano del periodo 2024 y de establecer de una mejor manera la comunicación e interacción con los Ciudadanos, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., presenta su **CARTA DE TRATO DIGNO**, para propender por una atención de calidad, equitativa, ágil, segura y transparente, resaltando la protección de datos de nuestros ciudadanos, colocando a disposición nuestros servicios a través de los siguientes canales de atención:

Presencial:

La oficina de Atención al Ciudadano, ubicada en la Carrera 14 # 54 – 186 en municipio de Soledad, en las instalaciones de la Terminal de Transporte de Barranquilla en el Modulo A primer piso dentro de la Oficina de Subgerencia Operativa, el horario de atención en jornada lunes a viernes de 8:00 a 12:00 y de 13:00 a 17:30 horas.

Telefónico:

A través del PRY 605 – 3930043. Lunes a viernes de 8:00 a 12:00 y de 13:00 a 17:30



Carrera 14 - 54 - 186 Módulo D 1er piso - Tel: (605 393 00 43) – Cel: (316 017 8026)
www.ttbaq.com.co - ventanillaunicaderadicacion@ttbaq.com.co
NIT 890.106.084-4 Soledad – Atlántico



TERMINAL METROPOLITANA
de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

12. COSTOS DE REPRODUCCION

Se evidencia la información relativa a la resolución sobre los costos de reproducción de la vigencia 2024, según el siguiente enlace: https://www.ttbaq.com.co/imagesupload/varias2024/RESOLUCI%C3%93N_COSTOS_REPRODUCCION_INFORMACION_185_2024.pdf



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

RESOLUCIÓN N° 185 DE 2024

"POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZAN Y SE AJUSTAN LOS COSTOS DE REPRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN PÚBLICA"

La Gerente (e) de La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, lo dispuesto en los artículos 3° y 26° de la Ley 1712 de 2014, los artículos 20 y 21 del Decreto 103 de 2015, y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política consagra en sus artículos 23 y 74 el derecho fundamental que tiene toda persona de presentar peticiones respetuosas ante autoridades por motivos de interés general o particular. Todas las personas tendrán derecho a acceder a los documentos públicos salvo excepciones establecidas por la Ley.

Que la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se sustituyeron los artículos 13 y 29 de la Ley 1437 de 2011 *Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*, consagra el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, a través del derecho fundamental de petición, en virtud del cual podrán solicitar información, realizar consultas examinar y pedir copias de documentos, indicando que los costos de reproducción correrán por cuenta de los interesados y en ningún caso el precio de las mismas podrá exceder el valor comercial de reproducción del mercado.

13. TRAMITES Y SERVICIOS

Se evidencia en la página web de la entidad, en la sesión de transparencia una sesión referente a trámites y servicios: <https://www.ttbaq.com.co/tramites%20y%20servicios/> en donde se describe los diferentes tipos de trámites y servicios el marco legal, el medio para solicitar o gestionar el trámite y servicio, el procedimiento y requisitos, así mismo, los costos de trámites y servicios para la vigencia 2024.





TERMINAL METROPOLITANA

de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

14. MEDICION DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

A la fecha de la realización de este informe no se ha realizado la medición satisfacción del usuario, está programada para el último cuatrimestre de la vigencia 2024. La encuesta se encuentra en revisión y aprobación por parte de la oficina de planeación para su posterior aplicación.

BUZÓN DE SUGERENCIAS

No se evidencia informe estadístico y de seguimiento de la información depositada por parte de los usuarios en el buzón de sugerencias de la entidad. Esto con la finalidad de incluirlo dentro del informe estadístico de las PQRSD y como insumo para la toma de acciones correctivas y de mejora enfocadas en la atención al ciudadano y prestación del servicio.





RECOMENDACIONES

- Se recomienda revisar, ajustar y unificar toda la información referente a manuales, procedimientos, instructivos y políticas de atención al ciudadano, formatos sobre buzón de sugerencias, con el fin de organizar y estandarizar las actividades, y generar un mayor control y mejora en el proceso. de conformidad con lo establecido por el gobierno nacional en esta materia MIPG- Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.
- Toda información actualizada debe ser reportada y aprobada por el responsable de coordinar la implementación de la política de servicio al ciudadano, es decir, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Se recomienda tener en cuenta las oportunidades de mejora establecidas en el autodiagnóstico y las recomendaciones dada por la función pública en la medición del FURAG, de la vigencia 2023, con el fin de establecer acciones de mejora en el cumplimiento de la política de servicio al ciudadano.
- Se recomienda incluir dentro del plan de capacitaciones de la entidad, referentes a la política de servicio al ciudadano, procedimiento de PQRSDC, servicio al Ciudadano (lenguaje de señas, lenguaje inclusivo o atención al ciudadano con discapacidad)
- Se recomienda realizar la medición de la satisfacción al usuario para la vigencia 2024 con el fin de establecer las acciones de mejora pertinentes, cumpliendo con el plan de acción de la oficina y el plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la vigencia 2024. De conformidad con lo establecido en el MIPG- Dimensión Evaluación de Resultados.
- Se recomienda revisar para lo referente a accesibilidad a espacios físicos, la aplicabilidad de la Norma Técnica de Accesibilidad al Medio Físico NTC 6047 de 2013 para los espacios de atención presencial al ciudadano y generar acciones enfocadas hacia el cumplimiento de los estándares internacionales de accesibilidad universal.
- Se recomienda realizar informe estadístico y de seguimiento de la información depositada por parte de los usuarios en el buzón de sugerencias de la entidad.

HELLYMARY SARMIENTO ASTWOOD
PROFESIONAL ESP. CONTROL INTERNO

EDILSA VEGA PEREZ
ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO

