

MEMORANDO



20242000119703

No. 20242000119703  
Bogotá, 30-09-2024

Para: **Hermes José Castro Estrada.**  
Superintendente de Transporte (e).

De: Jefe Oficina de Control Interno.

Asunto: Informe definitivo seguimiento al cumplimiento de la Estrategia de Participación Ciudadana 2024, del período comprendido del 1 mayo al 31 de agosto de 2024.

Cordial saludo.

De manera atenta, en cumplimiento con lo establecido en el Plan Anual de Auditorías - PAA, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CICC, y de conformidad con lo establecido en el literal i del artículo 12 de la Ley 87 de 1993 que indica << i. Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente>>, la Oficina de Control Interno realizó la verificación del cumplimiento de la ejecución de las actividades incluidas en el Plan de Participación Ciudadana 2024, del período comprendido del 1 de mayo al 31 de agosto de 2024.

Las recomendaciones de este informe se presentan para contribuir a la mejora continua de los procesos. Su implementación queda a discreción de los líderes de las acciones.

Atentamente,

Sandra Lucía  
López Pedreros

Firmado digitalmente por Sandra  
Lucía López Pedreros  
Fecha: 2024.09.30 17:03:52 -05'00'

**Sandra Lucía López Pedreros.**

Anexo: Un PDF (15 folios - InfDef\_SegPlanParticipaciónCiudadana\_IICuatri2024)  
Copia: Sandra Viviana Cadena Martínez, Secretaria General; Martha Patricia Aguilar Copete, Jefe Oficina Asesora de Planeación; Hermes José Castro Estrada, Delegado de Concesiones e Infraestructura; Oscar Alirio

Página | 1

---

**Superintendencia de Transporte**

Portal Web: [www.supertransporte.gov.co](http://www.supertransporte.gov.co)

Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 3526700 Línea Gratuita: (+57) 018000915615

GD-FR-005  
V3 -02-Ago-2024



Espinoza González, Delegado de Tránsito y Transporte; Dina Rafaela Sierra Rochels, Delegada de Puertos; Nancy Cristina Mesa Arango, Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte; Luis Gabriel Serna Gámez, Jefe Oficina Asesora Jurídica; Urías Romero Hernández, Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; Diana Paola Suarez Méndez, Directora Financiera.

Proyecto: Danna Melisa Sierra Neira – Contratista OCI 

Revisó: Sandra Lucia López Pedreros Jefe Oficina de Control Interno

Z:\OCI\_2024\21\_INFORMES\21.04 SEGUIMIENTOS\PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Evaluación: \_\_\_\_\_ Seguimiento:   X   Auditoría Interna: \_\_\_\_\_ Otro: \_\_\_\_\_

**FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME:** 30 de septiembre de 2024.

**NOMBRE DEL INFORME:**

Informe de seguimiento al cumplimiento de la Estrategia de Participación Ciudadana 2024 de la Superintendencia de Transporte, del período comprendido del 1 mayo al 31 de agosto de 2024.

**1. OBJETIVO GENERAL**

Evaluar y verificar el cumplimiento del Plan de Participación Ciudadana, vigencia 2024.

**2. ALCANCE**

Cumplimiento de las actividades establecidas en el Plan de Participación Ciudadana del II cuatrimestre de 2024.

**3. MARCO NORMATIVO O CRITERIOS DE AUDITORÍA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO**

A continuación, se presenta un marco normativo que regula la adopción del Plan de Participación Ciudadana en las entidades públicas.

**Constitución Política de Colombia de 1991.** <<ARTÍCULO 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados>>.

**Ley 87 de 1993.** <<Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones">> ARTÍCULO 12. <<Funciones de los auditores internos>>. *Literal i:* <<Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente>>

**Ley 134 de 1994** "Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana".

**Ley 1474 de 2011** "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."

**Ley Estatutaria 1757 de 2015** *"Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática".*

**Ley 2195 de 2022** *"Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones".*

**Decreto 1081 de 2015** *"Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República".*

**Decreto 612 de 2018** *"Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado".*

Y demás normas aplicables a la materia.

#### **4. METODOLOGÍA.**

Los procedimientos de auditoría utilizados para el presente seguimiento fueron:

**Consulta:** La Oficina de Control Interno – OCI, mediante memorando No. 20242000101413 del 30 de agosto de 2024, solicitó información al responsable del proceso relacionada con el cumplimiento y/o avances de las actividades definidas en el Plan de Participación Ciudadana 2024, en atención a dicho requerimiento la Oficina Asesora de Planeación a través de memorando No. 20244000103743 del 3 de septiembre de 2024, suministro las evidencias e información requerida para la verificación y ejecución del presente informe.

**Observación:** Se observaron los parámetros y términos establecidos en el Plan de Participación Ciudadana para cada una de las actividades, verificando aquellas acciones con fecha de cumplimiento al 31 de agosto de 2024, y aquellas acciones que a fecha de la presentación de este informe (10 de septiembre de 2024) presenten un avance de su cumplimiento.

**Inspección:** Se estudiaron documentos y registros. Adicionalmente, se verificó alguna información publicada en las diferentes redes sociales de la entidad.

**Revisión de Comprobantes:** Una vez allegadas las evidencias fueron verificadas y analizadas por la Oficina de Control Interno, generando el informe respectivo.

#### **5. RESUMEN EJECUTIVO**

De conformidad con la información registrada en el Plan de Participación Ciudadana (PPC), vigencia 2024, el cual se encuentra publicado en la página de web de la

entidad<sup>1</sup>, se observó que en la presente vigencia se identificaron 29 acciones, desagregadas en seis (6) acciones internas previas y 23 acciones participativas. Cuyos responsables de su ejecución recaen en las siguientes dependencias:

Tabla No. 1 Dependencias responsable de la ejecución de las acciones definidas en el PPC

<b>DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN</b>	<b>ACCIONES</b>
Delegada de Concesiones e Infraestructura	2
Despacho de la Superintendente Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.	3
Dirección de Prevención, Promoción y Atención al Usuario del Sector Transporte	2
Dirección de Promoción y Prevención de la Delegatura de Puertos	2
Dirección de Promoción y Prevención de Tránsito y Transporte Terrestre	1
Dirección Financiera	1
Gestión Documental	3
Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano	2
Oficina Asesora de Planeación	9
Oficina Asesora Jurídica	1
Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones	1
Relacionamiento con el Ciudadano, Dirección Administrativa y Secretaría General	2

Fuente: Elaboración propia conforme datos descritos en el PPC 2024.

Así mismo, mediante memorando No. 20242000053903 del 10 de mayo de 2024, seguimiento al cumplimiento de la Estrategia de Participación Ciudadana 2024 correspondiente al primer cuatrimestre, se observó que para dicho período fueron programadas dos acciones participativas, las cuales fueron ejecutadas dentro de los términos previstos.

Ahora bien, en cuanto a la programación para el segundo cuatrimestre de 2024, que es objeto del presente seguimiento, se establece cuatro (4) acciones internas previas y una (1) acción participativa, con un cumplimiento del 75% y 100% respectivamente y como a continuación se ilustra:

<sup>1</sup> <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/plan-estrategico-de-participacion-ciudadana/>

Imagen No. 1 Cumplimiento acciones internas previas y acciones participativas - II cuatrimestre 2024.

Acciones	Programadas - con corte al 31 de agosto	Ejecutadas con corte al 31 de agosto
Acciones internas previas	4	3
Acciones participativas	1	1



Fuente: Elaboración propia conforme el cumplimiento de acciones programadas en el PPC 2024

De igual forma, para el tercer cuatrimestre de 2024 se observan programadas 22 acciones participativas, de las cuales 11 presentan avance, mientras que 11 aún no registran avances. Esto refleja un equilibrio del 50% entre las acciones que han tenido progreso y aquellas que aún no lo presentan para el tercer trimestre de 2024.

El formato del Departamento Administrativo de la Función Pública define el campo <<momento>> como un conjunto de actividades que se dividen en internas previas y participativas. Sin embargo, en el Plan de Participación Ciudadana, este concepto se emplea de manera similar a la definición de <<acción participativa>>, lo que genera confusión entre los términos y dificulta su correcta interpretación. Adicionalmente, el uso del término <<hasta>> en las fechas de algunas acciones participativas provoca inconsistencias, ya que no permite diferenciar claramente si se trata de actividades de ejecución única o de carácter permanente, ni la fecha específica de cumplimiento. Por otra parte, es fundamental que las acciones estén redactadas comenzando con un verbo, lo que facilita su claridad, precisión y seguimiento, asegurando que se describa claramente la tarea a realizar, según los lineamientos establecidos en el formato.

Se recomienda asegurar que la información de las dependencias sea integral, precisa y oportuna, con procedimientos claros para su registro y verificación, así como redactar las acciones iniciando con un verbo para facilitar su claridad y seguimiento. Además, se sugiere verificar que los enlaces o hipervínculos funcionen correctamente o adjuntar documentos en PDF, implementar un plan de acción continuo con indicadores de impacto, y utilizar documentos no editables con firmas para garantizar la integridad y trazabilidad. También evitar el uso del término "hasta" sin especificar

fechas concretas para un mejor seguimiento de las acciones, tal como lo establecen los lineamientos del respectivo formato.

## 6. PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS / RESULTADOS

Para el seguimiento del PPC 2024 del segundo cuatrimestre, se identificó que, aunque se utiliza el formato del Departamento Administrativo de la Función Pública, este define el campo <<momento>> (celda A5) como: <<agrupa actividades en dos momentos distintos de la estrategia. Primero, **actividades** internas previas, que desarrollan las capacidades institucionales pero que no son propiamente acciones de participación en la gestión pública; y segundo, **actividades** participativas, que sí involucran a los grupos de valor en las diferentes fases del ciclo de la gestión de la entidad>> (negrilla fuera de texto). Por su parte, la celda K5 define <<acción participativa>> como: <<es la transformación que surte la acción de gestión institucional una vez se detalla el alcance que tendrá el ejercicio de participación ciudadana asociado>>. Sin embargo, en el diligenciamiento del Plan de Participación Ciudadana, se utiliza el término <<acciones internas previas y acciones participativas>> en el campo <<momento>> (celda A5), lo que genera una gran similitud con la definición de la celda K5, ocasionando una posible confusión entre los ciudadanos.

Además, de acuerdo con las definiciones establecidas en el formato, la celda N5 indica que la <<fecha de realización de acción participativa>> debe relacionar el día, mes y año en el que se llevará a cabo la acción. No obstante, en el Plan de Participación Ciudadana (PPC), algunas fechas se presentan con el término <<**hasta**>>, lo que genera inconsistencias, ya que no se puede determinar si se trata de una actividad con fecha única de cumplimiento o si son acciones de ejecución permanente. Es relevante señalar que algunas acciones con fecha de realización <<hasta el 31 de diciembre de 2024>> reportan avances mensuales desde enero, mientras que otras establecen su ejecución hasta el tercer cuatrimestre del año.

Se identificó que algunas acciones no están redactadas comenzando con un verbo, ni cumplen con los parámetros definidos en el formato, los cuales indican explícitamente: <<Acción participativa: es la transformación que surte la acción de gestión institucional una vez se detalla el alcance que tendrá el ejercicio de participación ciudadana asociado. Se sugiere que se tome la redacción de la acción de gestión institucional inicial y se complemente incorporando el alcance del ejercicio participativo, el grupo de valor invitado, la fase del ciclo, etc. Por ejemplo, se puede pasar de una acción inicial "formular proyecto de acueducto veredal" a "Formular participativamente un proyecto de acueducto veredal con los campesinos de la vereda La Hermosa">>. Por lo tanto, es necesario ajustar la redacción de las acciones, iniciándolas con un verbo que describa claramente la actividad y asegurándose de que se cumpla con las directrices establecidas para incluir el alcance y los actores involucrados.

A continuación, se detallan las acciones internas previas, acciones participativas y acciones con y sin avance.

### 6.1. Acciones internas previas

Para el período objeto de seguimiento se evidenció que, con corte al 31 de agosto de 2024, según la programación de acciones internas previas, suscritas en el Plan Estratégico de Participación Ciudadana, vigencia 2024, se programaron cuatro (4) acciones internas previas, de las cuales, a continuación, se presenta el análisis de las evidencias:

**Acción: Equipo de trabajo definido con integrantes de dependencias misionales y de apoyo. Fecha de ejecución: Hasta el 29 de mayo de 2024**

Se identificó que la acción "Equipo de trabajo definido con integrantes de dependencias misionales y de apoyo" no está redactada de acuerdo con los lineamientos establecidos, ya que no inicia con un verbo, lo cual genera falta de claridad en cuanto a la actividad específica que debe realizarse. Esta debilidad afecta la precisión de la acción.

La Oficina Asesora de Planeación, a través del documento denominado <<Seg\_PlandeParticipaciónCiudadana\_PPC\_Corte31ago2024.xlsx>>, reportó que <<el 17 de abril del año en curso se envió un correo a los jefes de dependencia solicitando el enlace que, desde sus áreas, conformará el equipo de participación ciudadana 2024>>. No obstante, tras la revisión del repositorio de evidencias, no se encontró la evidencia correspondiente a dicho correo. Es importante señalar que, de acuerdo con otras evidencias, esta oficina tiene conocimiento sobre la conformación y definición de los integrantes del equipo de trabajo. Se entiende ejecutada y **cumplida**.

Se recomienda fortalecer los mecanismos de control y seguimiento que aseguren el suministro de información de manera integral, precisa y oportuna por parte de las dependencias involucradas. Es fundamental establecer procedimientos claros para la recopilación, registro y archivo de la información, con el fin de verificar de manera efectiva el avance y cumplimiento de las acciones participativas contempladas en el cronograma del Plan de Participación Ciudadana de la vigencia. Estas acciones contribuirán a mejorar la transparencia, la rendición de cuentas y la eficacia en la ejecución de las actividades programadas. Se sugiere redactar las acciones al inicio con un verbo.

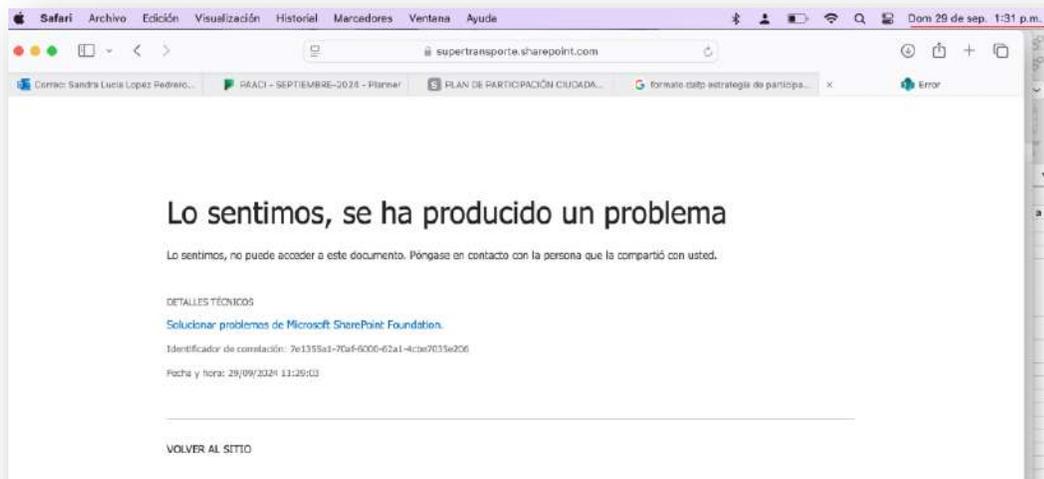
**Acción: Conformar y capacitar un equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación e implementación. Fecha de ejecución: Hasta el 28 de junio de 2024**

Se evidenció correo electrónico con fecha del 21 de junio de 2024, asunto: <<Encuentro Equipo de Participación Ciudadana 2024>>, en el cual se informó al equipo de Participación Ciudadana sobre el encuentro anual del equipo, que se llevó a cabo el 28 de junio de 2024, de manera virtual según la presentación cargada como evidencia en el repositorio designado para el presente seguimiento. Se da como **cumplida**.

**Acción: Identificar las instancias de participación asociadas con la gestión institucional. Fecha de ejecución: Hasta el 28 de junio de 2024**

La Oficina Asesora de Planeación, mediante documento denominado <<Seg\_PlandeParticipaciónCiudadana\_PPC\_Corte31ago2024.xlsx>>, informó que <<En el transcurso del año se han realizado diversas actividades para identificar las instancias de participación asociadas con la gestión institucional, para lo cual se elabora un documento con la recopilación de la mencionada información>>. Sin embargo, revisado el enlace en mención, no fue posible acceder al mismo, impidiendo verificar el avance y/o cumplimiento de la acción. No se puede dar el por cumplida al no ser posible acceder a la evidencia.

Imagen No. 2 Link asociado o relacionado como evidencia



Fuente: Enlace tomado de las evidencias allegadas mediante el diligenciamiento del "Seg\_PlandeParticipaciónCiudadana\_PPC\_Corte31ago2024.xlsx".

Se recomienda que cuando la evidencia a suministrar corresponda a enlaces y/o hipervínculos, se debe verificar que estos se encuentren correctamente descritos o, en su defecto, adjuntar los documentos respectivos en formato PDF. Esto permitirá analizar la información contenida y evaluar adecuadamente el cumplimiento y/o avance de la acción, evitando posibles incumplimientos del Plan de Participación Ciudadana.

**Acción: Identificar las metas y actividades que cada área realizará y en las cuales tiene programado o debe involucrar la participación. Fecha de ejecución: Hasta el 28 de junio de 2024**

Se evidenció que, para la vigencia 2024, el 29 de enero de 2024 se publicó en la página web de la entidad la estrategia de participación ciudadana, en la cual se identifican las metas y actividades que cada área llevará a cabo durante el año. Asimismo, se detallan las acciones que involucran la participación de la ciudadanía. Se **cumplió** la actividad.

## **6.2. Acciones participativas.**

**Acción: Generar espacios que nos permitan dar a conocer herramientas para la mejora en la prestación del servicio público de transporte. Fecha de ejecución: Hasta 01 de julio de 2024**

La Oficina Asesora de Planeación, mediante documento denominado <<Seg\_PlandeParticipaciónCiudadana\_PPC\_Corte31ago2024.xlsx>>, informó que: <<Se realizó transmisión en vivo (Live) a través de la Red social Facebook en el cual se trató el tema del Proceso de Institucional para la verificación y seguimiento a los Planes Estratégicos de Seguridad Vial>>. Sin embargo, revisando el repositorio de evidencias designado para el presente seguimiento, no se pudo establecer el avance y/o cumplimiento de la actividad, toda vez que, no fueron cargadas las evidencias correspondientes.

En verificación de las redes sociales de la Superintendencia se identificó el evento referido en el siguiente enlace:  
<https://www.facebook.com/Supertransporte/videos/facebooklive-envivo-pipesv/851689930232729/>

Se da por **cumplida**.

Se recomienda fortalecer los controles internos que garanticen el suministro de la información de manera integral, completa y oportuna, asegurando la adecuada verificación del avance y cumplimiento de las acciones participativas dentro del cronograma establecido en el Plan de Participación Ciudadana de la vigencia. Esto incluye la implementación de mecanismos de registro y seguimiento de la información, así como la capacitación de los responsables en el manejo y reporte de datos. Estas acciones son esenciales para evitar la pérdida de información, asegurar la trazabilidad de los procesos y reforzar la transparencia en la gestión de las actividades participativas, permitiendo a la entidad cumplir con sus compromisos de manera eficiente y transparente.

**6.3. Acciones con avance de cumplimiento. Fecha de cumplimiento <<Hasta el 30 de septiembre>> y <<Hasta el 31 de diciembre de 2024>>.**

**Acción: Realizar la medición de la calidad del servicio de recepción, registro y radicación en el sistema de gestión documental de las comunicaciones enviadas por la ciudadanía**

Se reportan ajustes en los formularios de medición y se han implementado encuestas tanto en formato virtual como físico. Estas encuestas ya están disponibles para los usuarios. Esta acción muestra avances significativos en cuanto a la preparación e implementación de los formularios para medir la calidad del servicio. Sin embargo, el informe no indica si ya se han realizado las mediciones.

**Acción: Desarrollar espacio participativo de diálogo virtual para dar a conocer elementos que el ordenamiento jurídico ha establecido, con el fin de fortalecer la prestación del servicio del sector transporte**

Se observó documento PFD con evidencias de la realización de un TikTok Live llevada a cabo el 28 de agosto 2024, en donde el tema principal data sobre el papel de las monitoras de servicio de transporte escolar, sin embargo, el resultado esperado con la acción participativa, según descrito en el Plan de Participación Ciudadana es <<Un plan, programa, proyecto o servicio implementado>>, el cual no se logró observar en las evidencias reportadas.

**Acción: Publicar en la página web de la Entidad el proyecto de resolución, con la finalidad de que los interesados presenten comentarios que permitan modificar y/o complementar el acto administrativo final**

Mediante la revisión en el repositorio designado para el presente seguimiento, se observó avance de la actividad, mediante radicado No. 20245410098653 del 26 de agosto de 2024, en el cual dirección financiera suministra información relacionada con la determinación de los parámetros alpha y gamma, para la fijación de la tarifa diferencial para la liquidación y recaudo de la Contribución Especial de Vigilancia de la vigencia 2024.

**Acción: Participar en espacios de difusión, dirigidos a la ciudadanía presente en los territorios apartados del país**

Se observaron cuatro informes los cuales, dan cuenta de la ejecución y realización de cuatro espacios participativos llevados a cabo en el segundo cuatrimestre de 2024, a través de diferentes emisoras, en las cuales se trataron temas relacionados con los derechos y responsabilidades de los consumidores de los servicios públicos de transporte.

**Acción: Generar espacios pedagógicos para la interacción con las personas en condiciones especiales, con el propósito de dar a conocer los derechos y deberes como usuarios del servicio público de transporte**

Se observó que, para el segundo cuatrimestre de 2024, la dependencia responsable realizó 25 jornadas de capacitaciones dirigidas a instituciones educativas y entidades estatales, con el fin de dar a conocer los derechos y deberes como usuarios del servicio público de transporte.

**Acción: Dar a conocer herramientas para la mejora en la prestación del servicio público de transporte**

La Oficina Asesora de Planeación, mediante documento denominado <<Seg\_PlandeParticipaciónCiudadana\_PPC\_Corte31ago2024.xlsx>> informó que: << En los operativos de inspección rutinarios que se llevaron a cabo, se desarrollaron actividades de socialización a Sujetos de supervisión como son Empresas de Transporte Fluvial y a la ciudadanía en general, sobre aspectos de seguridad en el transporte fluvial, con el propósito que conozcan elementos relevantes que son fundamentales en su gestión. Se adjunta Informe de Operativos de Inspección correspondiente al mes de junio de 2024.>>

Sin embargo, al revisar el repositorio de evidencias designado para el presente seguimiento, se observó que el informe se encuentra en formato Word, lo cual lo hace editable y no formal. Además, carece de firmas de la persona responsable de su elaboración, revisión y aprobación, lo que afecta la formalidad y confiabilidad del documento. Cabe señalar que las evidencias deben ser claras, completas y útiles, permitiendo verificar la veracidad y calidad de la información presentada.

Se recomienda estandarizar los formatos de los informes y evidencias, utilizando documentos no editables, como PDF, que incluyan las firmas digitales o físicas de los responsables de su elaboración, revisión y aprobación. Esto garantizará la integridad, autenticidad y trazabilidad de la información, mejorando la formalidad del proceso de seguimiento y fortaleciendo la confianza en los resultados reportados.

**Acción: Realizar las mesas de trabajo permanente con diferentes actores de la cadena logística, para tratar temas relacionados con las competencias de la Delegatura de Puertos**

Se evidenció que el 20 de agosto de 2024, a través de la red social Instagram, se realizó la socialización de las estrategias desarrolladas por la Delegatura de Puertos, enfocadas en la formalización fluvial y la iniciativa <<Ríos que Conectan>>. No obstante, al 31 de agosto de 2024, no se ha evidenciado la realización de mesas de trabajo de forma permanente, conforme a lo programado en el Plan de Participación Ciudadana 2024.

Se recomienda implementar un plan de acción para garantizar la realización de las mesas de trabajo de manera continua y conforme al cronograma establecido en el Plan de Participación Ciudadana 2024. Es fundamental fortalecer la planificación y el seguimiento de estas actividades, asegurando la participación efectiva de los actores involucrados y la documentación adecuada de los avances. Asimismo, se sugiere establecer indicadores de seguimiento y mecanismos de evaluación que permitan medir el impacto y cumplimiento de las acciones programadas, fortaleciendo así la transparencia y la rendición de cuentas.

**Acción: Dar a conocer los proyectos de resolución antes de quedar en firme para proceder a tomar en cuenta la opinión ciudadana, para posteriormente ser comunicados de manera oficial por la página web de la entidad y Diario Oficial**

Se evidenció que mediante el siguiente enlace: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/participacion-ciudadana/> la Superintendencia de transporte, publica proyectos de circulares, Resoluciones, guías, convocatorias, con el fin de que la ciudadana participe, dejando sus comentarios, inquietudes, dudas entre otros, con el fin de consolidar la información y generar un documento final.

**Acción: Publicaciones mensuales en el boletín de Secretaría General. (temas relevantes en PQRSD)**

Se identificó que la acción no cumple con los lineamientos establecidos, ya que no inicia con un verbo que describa la actividad específica a realizar. Esta redacción no define claramente la acción a ejecutar, lo que puede generar confusión en su implementación y seguimiento. De acuerdo con los parámetros del formato, las acciones deben comenzar con un verbo que describa la tarea de manera clara y precisa.

Se evidenció que, en los meses de mayo, julio y agosto, a través del boletín informativo dirigido a funcionarios y contratistas, se realizaron publicaciones relacionadas con las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), la divulgación de la cartilla sobre personas en condición de discapacidad, y la presentación de la política de relacionamiento y sus atributos.

Se recomienda reformular la acción de manera que inicie con un verbo claro y específico para asegurar su correcta interpretación y ejecución. Dos posibles opciones podrían ser: "Publicar mensualmente temas relevantes en PQRSD en el boletín de la Secretaría General" o "Seleccionar mensualmente temas de PQRSD para su publicación en el boletín de la Secretaría General". Estas redacciones permiten una mejor claridad en las actividades a realizar y facilitan su seguimiento dentro del cronograma de trabajo.

**Acción: Involucrar a la ciudadanía y los empresarios en el proceso de elaboración del documento**

Se observaron documentos cuyo asunto corresponde a los comentarios de grupos del sector transporte en relación con la publicación de la "Guía para Interponer una Denuncia en Transporte Terrestre de Carga". Dichos comentarios fueron recepcionados por el responsable del proceso con el fin de realizar los ajustes pertinentes y, posteriormente, publicar el documento final.

**Acción: Desarrollar y fomentar espacios de diálogo dando a conocer elementos básicos del ordenamiento jurídico específico, identificar necesidades, resolver inquietudes y situaciones concretas de los ciudadanos y grupos de valor en materia de Concesiones**

Mediante la revisión en el repositorio de evidencias designado para el presente seguimiento, se observó que la Delegatura de Concesiones realizó, en el segundo semestre de 2024, siete (7) mesas de trabajo en las que se trataron temas relacionados con el <<ordenamiento jurídico establecido>> para fortalecer la prestación del servicio en el sector transporte. Cabe señalar que no se evidenció un <<documento diagnóstico>> que consolide la información e identifique las necesidades de los grupos de valor en concesiones, conforme lo dispone el <<Plan de Participación Ciudadana 2024>>.

A continuación, las siguientes recomendaciones:

- Identificar las fechas ciertas de cumplimiento con el fin de obtener los resultados esperados mediante la implementación de cada una de las acciones planificadas en el Plan de Participación Ciudadana de la vigencia respectiva.
- Ejecutar las acciones de acuerdo con los lineamientos, la periodicidad y los productos entregables estipulados en el Plan de Participación Ciudadana, a fin de evitar posibles incumplimientos frente a las metas establecidas para la anualidad.
- Es importante que las acciones sean redactadas comenzando con un verbo, ya que esto refuerza su naturaleza como actividades que requieren ejecución o cumplimiento. Al iniciar con un verbo, se da mayor claridad y precisión sobre lo que se espera que se realice, facilitando la comprensión de las responsabilidades y los resultados esperados. Además, estructurar las acciones de esta manera contribuye a un seguimiento más eficiente, pues se destacan como tareas específicas dentro de los cronogramas o planes de trabajo. Por tanto, es recomendable que toda acción programada se exprese de manera activa, comenzando con un verbo en infinitivo que describa claramente la tarea

a realizar, garantizando así que no haya ambigüedades en su interpretación o ejecución.

- Crear controles que permitan verificar que las evidencias suministradas, que detallan el avance y/o cumplimiento de las acciones, sean coherentes y estén alineadas con la acción, la meta y los productos entregables.

**6.4. Acciones sin avance de cumplimiento. Fecha de cumplimiento <<oct\_2024>> y <<Hasta el 30 y 31 de diciembre de 2024>>.**

A continuación, se presentan las acciones participativas, que a fecha de 31 de agosto de 2024 no reportan avance de ejecución, cabe señalar que las siguientes acciones presentan fecha de cumplimiento o realización de la acción hasta el 31 de diciembre de 2024.

Tabla No. 2 Acciones programadas en el PPC sin avance de cumplimiento

<b>ACCION PARTICIPATIVA</b>	<b>DEPENDENCIA RESPONSABLE.</b>
Realizar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad	Oficina Asesora de Planeación
Consolidación de resultados de los espacios realizados en el cuatrimestre conforme con la información registrada en el formato interno de reporte.	Oficina Asesora de Planeación
Realizar encuesta para identificar aspectos a tener en cuenta en la formulación del Programa de Transparencia y Ética Pública 2025	Oficina Asesora de Planeación
Realizar el análisis de la medición de calidad de recepción, registro y radicación en el sistema de gestión documental de las comunicaciones enviadas por la ciudadanía.	Gestión Documental
Socialización de puntos importantes para presentación de información PQRS y solicitudes en general	Gestión Documental
Realizar cartilla sobre los derechos y deberes de los ciudadanos y vigilados	Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano
Presentar información sobre los derechos y deberes de los ciudadanos y vigilados, así como también atender las dudas puntuales con relación a la gestión de la entidad. Feria del sector y día de atención al ciudadano	Relacionamiento con el Ciudadano, Dirección Administrativa y Secretaría General
Participación según programación en las ferias que realice función pública	Relacionamiento con el Ciudadano, Dirección Administrativa y Secretaría General
Someter las herramientas expedidas a evaluación por parte de diferentes grupos de valor, con el objetivo de evidenciar su claridad y en caso de ser necesario, aplicar mejoras.	Despacho de la Superintendente Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.
Optimizar las características de accesibilidad dentro del Portal Web, orientada a mejorar la navegación y experiencia general de personas con discapacidad visual	Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

Tabla No. 2 Acciones programadas en el PPC sin avance de cumplimiento

<b>ACCION PARTICIPATIVA</b>	<b>DEPENDENCIA RESPONSABLE.</b>
Involucrar al empresario en formulación de acciones autónomas para la mejora de la prestación de servicios en materia de Protección a Usuarios del Sector Transporte	Despacho de la Superintendente Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.

Fuente: Elaboración propia conforme datos descritos en el PPC 2024.

Ahora bien, pese a no encontrarse en un incumplimiento, la fecha de realización de las acciones descritas en el <<Plan de Participación Ciudadana>> con la palabra "hasta" resulta imprecisa, ya que la misma no es clara y genera <<"ambigüedades">>, al no establecer una fecha precisa de cumplimiento de la acción. Esto impide realizar un seguimiento real y confiable de la <<trazabilidad>> del avance y/o cumplimiento de las acciones dentro de los términos establecidos.

Se recomienda verificar y cumplir los conceptos del formato en cuanto a las fechas de culminación, tanto de las acciones internas previas como de las acciones participativas, con el fin de que no existan inconsistencias de su período de ejecución y se pueda dar cumplimiento oportuno a las mismas según lo descrito en el Plan de Participación Ciudadana de la respectiva vigencia.

## 7. CONCLUSIONES

De acuerdo con la información analizada del Plan de Participación Ciudadana 2024, se identificaron un total de seis acciones internas previas y 23 acciones participativas, distribuidas entre diversas dependencias responsables de su ejecución. En el segundo seguimiento se observa la siguiente estado para las acciones:

Tabla No. 3 Estado de acciones del PPA a 31 de agosto de 2024

Acciones	Programadas a 30 de abril de 2024	Ejecutadas con corte al 0 de abril	Programadas - con corte al 31 de agosto	Ejecutadas con corte al 31 de agosto	Programadas a 31 de diciembre de 2024	Avance a 31 de agosto de 2024	Sin Avance
Acciones internas previas	0	0	4	3	2		2
Acciones participativas	2	2	1	1	20	11	9

Fuente: Elaboración propia conforme seguimiento realizado al PPC 2024.

En desarrollo del presente seguimiento se realizaron las siguientes recomendaciones:

- Asegurar que la información suministrada por las dependencias sea integral, precisa y oportuna. Se deben establecer procedimientos claros para la recopilación, registro y archivo de la información, garantizando la verificación efectiva del avance y cumplimiento de las acciones participativas.

- Redactar las acciones de manera que inicien con un verbo, lo que proporcionará mayor claridad y facilitará su seguimiento. Por ejemplo, reformular la acción como "Publicar mensualmente temas relevantes en PQRSDF en el boletín de la Secretaría General" o "Seleccionar mensualmente temas de PQRSDF para su publicación en el boletín de la Secretaría General."
- Cuando se suministren evidencias a través de enlaces o hipervínculos, se debe asegurar que estos funcionen correctamente o adjuntar los documentos en formato PDF. Esto permitirá analizar la información contenida y evaluar adecuadamente el avance y cumplimiento de las acciones.
- Implementar un plan de acción que garantice la realización continua de actividades como las mesas de trabajo y el cumplimiento de los cronogramas. Se deben establecer indicadores que permitan medir el impacto de las acciones.
- Utilizar documentos no editables, como PDF, con firmas digitales o físicas de los responsables, para garantizar la integridad, autenticidad y trazabilidad de la información, lo que mejorará la formalidad del proceso de seguimiento.
- Evitar el uso del término "hasta" sin especificar una fecha concreta de cumplimiento. Esto ayudará a evitar ambigüedades y permitirá un seguimiento más preciso del avance y cumplimiento de las acciones programadas.

Finalmente, se hace un llamado a las dependencias responsables para que acojan las recomendaciones formuladas, las cuales están orientadas a mejorar la efectividad de las operaciones, asegurando el cumplimiento integral de los compromisos adquiridos en el marco del Plan de Participación Ciudadana de 2024.

**Sandra Lucía  
López Pedreros**

Firmado digitalmente por  
Sandra Lucía López Pedreros  
Fecha: 2024.09.30 17:13:58  
-05'00'

**SANDRA LUCÍA LÓPEZ PEDREROS.  
Jefe Oficina de Control Interno**



**DANNA MELISA SIERRA NEIRA  
Auditor OCI**

Elaboró y verificó: Danna Melisa Sierra Neira – Contratista OCI  
Revisó: Sandra Lucia López Pedreros – Jefe Oficina de Control Interno.  
Z:\OCI\_2024\21\_INFORMES\21.04 SEGUIMIENTOS\PARTICIPACIÓN CIUDADANA