



SuperTransporte



**DIAGNÓSTICO DE
PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

2024

Ayda Lucy Ospina

Superintendente de Transporte

Sandra Viviana Cadena Martínez

Secretaría General

Hermes José Castro Estrada

Superintendente Delegado de Concesiones e Infraestructura

Nancy Cristina Mesa Arango

Superintendente Delegada para la Protección a Usuarios del Sector Transporte

Dina Rafaela Sierra Rochels

Superintendente Delegada de Puertos

Oscar Espinosa González

Superintendente Delegado de Tránsito y Transporte Terrestre

Martha Patricia Aguilar Copete

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Luis Gabriel Serna Gámez

Jefe Oficina Asesora Jurídica

Sandra Lucía López

Jefe Oficina Control Interno

Urías Romero Hernández

Jefe Oficina de las Tecnologías de la información y las comunicaciones

Elaboró

Kathleene Korina Moreno Guerrero

Oficina Asesora de Planeación

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	OBJETIVOS	5
2.1	OBJETIVO GENERAL	5
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
3	MARCO NORMATIVO	5
4	MARCO CONCEPTUAL	7
4.1	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	7
4.2	Enfoque Basado en Derechos Humanos	8
4.3	Principios de Participación Ciudadana.....	9
5	METODOLOGÍA PARA EL DIAGNÓSTICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	10
5.1	Identificación de Actores	11
5.2	Variables de Análisis	11
5.3	Revisión Documental	12
5.4	Levantamiento de Información Primaria.....	12
6	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	12
6.1	Recursos Institucionales y Espacios Interinstitucionales para la Participación Ciudadana	13
6.2	Actividades de Participación Ciudadana	13
6.3	Modelo de Relacionamiento.....	15
6.3.1.	Canales y Medios de Comunicación	16
6.3.2.	Consulta Ciudadana	17
6.4	Fortalecimiento Institucional en el Marco de la Participación Ciudadana	18
6.4.1	Procesos.....	18
6.4.2	Capacitación del Equipo de Participación Ciudadana.....	19
6.4.3	Resultados del Índice de Desempeño Institucional.....	19
7	CONCLUSIONES Y ACCIONES DE MEJORA.....	20
7.1	Conclusiones	20
7.2	Acciones de mejora.....	21

1. INTRODUCCIÓN

El Diagnóstico de Participación Ciudadana de la Superintendencia de Transporte es un instrumento clave para evaluar y comunicar el estado actual de los procesos de participación ciudadana, cumpliendo con los principios de transparencia, democracia participativa y gestión pública inclusiva. Este documento no solo responde a las obligaciones establecidas en la Ley Estatutaria 1757 de 2015, sino que también refleja el compromiso de la entidad con el fortalecimiento de los vínculos entre la administración pública y la ciudadanía, promoviendo una gestión pública más participativa y orientada a resultados.

En línea con lo dispuesto por dicha Ley, el diagnóstico resalta cómo las decisiones de la Superintendencia incorporan la participación activa de los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de su gestión, cumpliendo con la normativa que establece que la participación es un componente esencial de la planeación y el desarrollo institucional.

Asimismo, este esfuerzo se articula con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), especialmente en las dimensiones de "Direccionamiento Estratégico" y "Planeación y Gestión con Valores para Resultados". Estas directrices enfatizan la importancia de que las entidades públicas alineen sus procesos con las necesidades y expectativas ciudadanas, garantizando así la pertinencia y efectividad de sus intervenciones.

El diagnóstico no solo asegura el cumplimiento normativo, sino que constituye una base fundamental para la implementación de estrategias como la Política Institucional de Participación Ciudadana y las acciones derivadas del Plan Estratégico Institucional (PEI). De esta forma, la participación ciudadana ha sido reconocida por la Superintendencia como compromiso real y sostenible con el fortalecimiento de los procesos, reafirmando el propósito de generar valor público, reconocer las fortalezas institucionales y trabajar en las áreas de mejora para contribuir significativamente al logro de su misión institucional.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Elaborar un diagnóstico propositivo sobre el estado actual de la participación ciudadana en la Superintendencia de Transporte, conforme a la normativa vigente, como un ejercicio estratégico para fortalecer los procesos participativos y resaltar su importancia en la gestión pública de la entidad, promoviendo una interacción efectiva con la ciudadanía y los grupos de interés.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- **Análisis para la construcción de una matriz:** realizar un análisis exhaustivo de la información recopilada con el propósito de elaborar una matriz que contenga las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas en materia de participación ciudadana. Este ejercicio permitirá identificar los aspectos que la Superintendencia debe fortalecer, los riesgos asociados y las oportunidades para consolidar la relación con los ciudadanos.
- **Evaluación de actividades, espacios y canales de participación:** identificar las actividades, espacios y canales de comunicación que la Superintendencia de Transporte utiliza frecuentemente para fomentar la participación ciudadana. Analizar sus fortalezas y debilidades, con el fin de diseñar estrategias que permitan un acercamiento más efectivo de la ciudadanía a los procesos, procedimientos y la toma de decisiones de la entidad.
- **Diagnóstico del enfoque de promoción de la participación ciudadana:** evaluar cómo la Superintendencia promueve la participación ciudadana, verificando si estas iniciativas responden adecuadamente a las características y necesidades de los ciudadanos, usuarios y grupos de valor. Este diagnóstico permitirá ajustar las acciones para garantizar mayor inclusión y eficacia en los procesos participativos.

3 MARCO NORMATIVO

Colombia, como Estado Social de Derecho, consagra la participación ciudadana como un derecho fundamental.

1. La **Constitución de 1991** establece este principio en varios artículos clave:
 - **Artículo 2:** Reconoce la participación como un elemento esencial para garantizar la efectividad de los derechos de los ciudadanos.
 - **Artículo 103:** Define los mecanismos de participación ciudadana, como el voto, el plebiscito y la consulta popular.
 - **Artículo 270:** Obliga a las entidades públicas a facilitar la participación ciudadana en el control de la gestión pública.

2. **Ley Estatutaria 1757 de 2015** amplía este marco al establecer directrices claras para garantizar que los ciudadanos puedan incidir activamente en los procesos de deliberación, concertación y formulación de políticas públicas.

3. **Ley 489 de 1998** por la cual se regula la organización y funcionamiento de la administración pública, destacando la importancia de fomentar la participación de los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos y deberes.
 - **Artículo 32:** Establece el deber de las entidades públicas de facilitar la participación en sus procesos de gestión.

4. **Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública)** establece que toda persona tiene derecho a acceder a la información pública, siendo un componente esencial para promover la participación ciudadana efectiva y el control social.

5. **Decreto 1081 de 2015** reglamenta el Mecanismo de Participación Ciudadana en las Políticas Públicas, destacando la importancia de la consulta previa y la co-creación en las decisiones que afectan a la ciudadanía.

6. **Ley 2094 de 2021:** refuerza la transparencia y el control ciudadano sobre las actuaciones administrativas, facilitando mecanismos de participación directa.

4 MARCO CONCEPTUAL

4.1 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Los ODS, como agenda de desarrollo global a 2030; se constituye en un acuerdo común voluntario entre Estados, para lograr un equilibrio entre lo económico, social y ambiental – con el lema “No dejar a nadie atrás”. (Departamento Nacional de Planeación, 2023).

De esta forma, la Superintendencia de Transporte, comprometida con la Agenda 2030 de Naciones Unidas, integra los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en sus políticas y acciones de participación ciudadana.



Fuente: Tomado de Agenda 2030. Departamento Nacional de Planeación

De los ODS, la entidad contribuye particularmente a:

- **ODS 5: Igualdad de género:** la entidad fomenta la inclusión y equidad en los procesos participativos, garantizando la representación igualitaria de mujeres y hombres en las decisiones que afectan al sector transporte. A través de estrategias y talleres, promueve la eliminación de brechas de género, asegurando condiciones equitativas para toda la ciudadanía.

- **ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas:** contribuye al fortalecimiento de instituciones inclusivas, responsables y transparentes. Promueve la construcción de una relación de confianza con los ciudadanos mediante la rendición de cuentas, el acceso a la información y la facilitación de mecanismos efectivos de participación ciudadana. Estas acciones buscan fomentar una sociedad más pacífica y justa en el ámbito del transporte.
- **ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos:** la Superintendencia trabaja en colaboración con diferentes actores, como organizaciones de la sociedad civil, empresas privadas y entidades públicas, para fortalecer la participación ciudadana. Estas alianzas permiten consolidar estrategias que integran las necesidades de la ciudadanía en las políticas y proyectos del sector transporte, alineándose con el enfoque de desarrollo sostenible.

De este modo, la entidad no solo avanza en el cumplimiento de su misión institucional, sino que también refuerza su compromiso con los valores universales de sostenibilidad, equidad y justicia.

4.2 Enfoque Basado en Derechos Humanos

la Superintendencia adopta un enfoque de derechos humanos que incluye las dimensiones de género, enfoque diferencial y territorial. Durante el último año, ha implementado acciones para sensibilizar y capacitar tanto a sus colaboradores como a los ciudadanos, destacando:

- Estrategia de rendición de cuentas con lenguaje claro e inclusivo.
- Foros dirigidos por grupos poblacionales específicos, como mujeres líderes del sector transporte.
- Formulación de la Estrategia de Participación Ciudadana con participación de la ciudadanía y grupos de valor e interés.
- Capacitación a colaboradores en la promoción de participación ciudadana efectiva.

- Desarrollo de diversos espacios participativos de diálogo con la ciudadanía y los grupos de valor e interés dentro de la dirección de cada una de las delegaturas de la Superintendencia.

4.3 Principios de Participación Ciudadana

La participación ciudadana en la Superintendencia de Transporte se rige por los siguientes principios:

- **Transparencia¹:** principio conforme al cual toda la información en poder de los sujetos obligados definidos en esta ley se presume pública, en consecuencia, de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta ley.
- **Equidad de Género:** a través de este principio se busca que la participación se dé por parte de toda la ciudadanía, es decir, que las entidades en busca de esa equidad contemplen herramientas y espacios en igualdad de condiciones tanto para hombres como para mujeres con el fin de evitar la discriminación en las actividades públicas y privadas.
- **Igualdad:** principio constitucional que, de acuerdo con la Carta Magna: *“El Estado debe ofrecer un mismo trato y protección a todas las personas sin diferencia de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica”*. Por lo que, se entiende que el acceso a los recursos de fortalecimiento institucional para la participación ciudadana debe obedecer a este principio.
- **Participación Democrática:** expresa no solo un sistema de toma de decisiones, sino un modelo de comportamiento social y político, fundamentado en los principios del pluralismo y la tolerancia².

¹ Ley 1712 de 2014 de transparencia y de derecho a la información.

² Sentencia No. C-585/95

- **Pluralismo:** hace parte del Principio de participación democrática, en el que se entiende la ciudadanía como contexto de la sociedad plural, en que la participación de diversos actores cuando en la esfera pública, es capaz de incidir eficazmente en las políticas públicas en dirección de intereses bastante más amplios y diversos que los sancionados unilateralmente³.

5 METODOLOGÍA PARA EL DIAGNÓSTICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La metodología del diagnóstico se basa en los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el manual de participación ciudadana de la Superintendencia. Los pasos clave incluyen:

- **Identificación de actores clave:** se reconoce a los ciudadanos, grupos de interés y colaboradores internos como protagonistas del proceso participativo.
- **Determinación de variables de análisis:** se definen los aspectos clave a evaluar, como efectividad de canales de comunicación, alcance de las actividades y percepción ciudadana.
- **Revisión documental:** análisis de la información institucional existente, como reportes, planes y estrategias de participación.
- **Recolección de información primaria:** implementación de encuestas y entrevistas para obtener datos cualitativos y cuantitativos directamente de los actores.
- **Aplicación y análisis:** procesar y analizar la información recopilada para identificar áreas de mejora, buenas prácticas y oportunidades estratégicas que fortalezcan la participación ciudadana.

Con base en la información presentada, se reconoce dentro de la entidad, cuáles son esas áreas y procesos que se fortalecieron con el fin de lograr una participación con mayor incidencia y que atienda a la caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés; así como, las buenas prácticas que ha venido teniendo la Superintendencia en materia de Participación Ciudadana, que, en definitiva, permiten institucionalmente

³ Participación ciudadana, pluralismo y democracia. Saenz Canto, R. 2017.

una planeación de manera estratégica y efectiva de sus políticas, procesos, proyectos y actividades.

5.1 Identificación de Actores

La Superintendencia de Transporte, como ente de inspección, vigilancia y control del sector transporte, cuenta con una Caracterización de Ciudadanía que clasifica a sus grupos de valor en función de sus necesidades y expectativas. Para este diagnóstico, se priorizan los siguientes actores:

- **Vigilados:** Empresas de transporte terrestre, aéreo, marítimo, fluvial y operadores portuarios sometidos a la supervisión de la Superintendencia
- **Ciudadanos:** Usuarios del servicio público de transporte y personas naturales interesadas en la calidad y regulación del sector.
- **Empresas:** Actores empresariales vinculados a las actividades del sector transporte, incluyendo gremios, asociaciones y empresarios independientes.

5.2 Variables de Análisis

El diagnóstico se enfoca en cinco categorías estratégicas:

1. **Recursos Institucionales y Espacios Interinstitucionales:** Evaluación de los recursos asignados y los espacios creados para la interacción ciudadana.
2. **Actividades de Control Social:** Análisis de los mecanismos existentes para que la ciudadanía supervise y evalúe la gestión pública.
3. **Modelo de Relacionamento:** Revisión del enfoque adoptado por la Superintendencia para interactuar con sus grupos de valor.
4. **Fortalecimiento Institucional:** Identificación de oportunidades para consolidar las capacidades internas en materia de participación.

5. **Rendición de Cuentas:** Validación de los procesos implementados para garantizar la transparencia y el acceso a la información.

5.3 Revisión Documental

Se realizó una revisión de documentos estratégicos que permiten contextualizar la situación actual y planificar acciones para 2024, tales como:

- Diagnóstico de participación ciudadana, 2022.
- Diagnóstico de participación ciudadana, 2023.
- Autodiagnóstico de gestión política de participación de MIPG, 2024.
- Autodiagnóstico de Rendición de Cuentas de MIPG, 2024.
- Estrategia de participación ciudadana 2024

5.4 Levantamiento de Información Primaria

Para complementar la revisión documental, se desarrolla una recolección de información directa, mediante:

1. **Diseño de Instrumentos:** Encuestas, entrevistas y talleres con actores clave.
2. **Implementación:** Cronograma de aplicación para las actividades establecidas en la Estrategia de Participación Ciudadana
3. **Análisis y Sistematización:** Organización de los datos obtenidos para su interpretación

6 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Como se mencionó anteriormente, con el fin de lograr la mayor síntesis, se identifican variables estratégicas, que permiten realizar un análisis holístico, que integra el análisis documental y el proceso de recolección adoptando un enfoque integral que combine:

- Recursos y espacios institucionales existentes.
- Actividades participativas realizadas.
- Modelo de relacionamiento aplicado.
- Rendición de cuentas.

- Fortalecimiento institucional y control social.

6.1 Recursos Institucionales y Espacios Interinstitucionales para la Participación Ciudadana

La Superintendencia cuenta con una infraestructura para facilitar la participación ciudadana, incluyendo centros presenciales, plataformas digitales y representación territorial. Estos recursos se complementan con alianzas interinstitucionales para extender el alcance de las iniciativas en regiones clave.

6.2 Actividades de Participación Ciudadana

La entidad, desarrolla actividades con sus grupos de valor de índole pedagógico, estratégico y de construcción conjunta, con el fin de ser integradas en todas las etapas del ciclo de gestión de lo público (diagnóstico, formulación, ejecución, seguimiento y evaluación), para instalar así una participación incidente.

Momento	Acción de gestión institucional	Grupo(s) de valor invitado(s)	Acción participativa	Dependencia responsable
Acciones internas previas	Fortalecimiento institucional	Funcionarios ST	Equipo de trabajo definido con integrantes de dependencias misionales y de apoyo.	Oficina Asesora de Planeación
	Fortalecimiento institucional	Funcionarios ST	Conformar y capacitar un equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación e implementación	Oficina Asesora de Planeación
	Fortalecimiento institucional	Funcionarios ST	Identificar las instancias de participación asociadas con la gestión institucional	Oficina Asesora de Planeación
	Fortalecimiento institucional	Funcionarios ST	Realizar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad	Oficina Asesora de Planeación
	Fortalecimiento institucional	Funcionarios ST	Identificar las metas y actividades que cada área realizará y en las cuales tiene programado o debe involucrar la participación	Oficina Asesora de Planeación
	Fortalecimiento institucional	Funcionarios ST	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
Acciones participativas	Participación ciudadana en la elaboración del Programa de transparencia y ética pública - PTEP 2024	Ciudadanía en general y grupos de interés	Involucrar a la ciudadanía y grupos de valor e interés en la formulación del Programa de Transparencia y Ética Pública 2024	Oficina Asesora de Planeación
	Divulgar plan de participación ciudadana con el fin de que las partes interesadas conozcan los espacios de participación ciudadana que ofrece la Superintendencia, sus objetivos y	Ciudadanía en general y grupos de interés	Involucrar a la ciudadanía y grupos de valor e interés en la formulación del Plan de Participación Ciudadana 2024	Oficina Asesora de Planeación

grupos de ciudadanos a los que se dirige la invitación.			
Consulta para construcción del Programa de transparencia y ética pública	Ciudadanía en general y grupos de interés	Realizar encuesta para identificar aspectos a tener en cuenta en la formulación del Programa de Transparencia y Ética Pública 2025	Oficina Asesora de Planeación
Generar espacio 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	Gremios, asociaciones, empresarios del sector transporte y ciudadanía en general	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	Dirección de Promoción y Prevención de Tránsito y Transporte Terrestre
Divulgación de los derechos y deberes de los usuarios del sector transporte a través del programa "Voces en el Territorio"	Ciudadanía en general y grupos de interés	Participar en espacios de difusión, dirigidos a la ciudadanía presente en los territorios apartados del país.	Dirección de Prevención, Promoción y Atención al Usuario del Sector Transporte
Capacitaciones con enfoque en sujetos de especial protección constitucional	Sujetos de especial protección constitucional	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.	Dirección de Prevención, Promoción y Atención al Usuario del Sector Transporte
Facebook live, Chat virtual o capsulas	Sujetos de supervisión. Ciudadanía en general	Dar a conocer herramientas para la mejora en la prestación del servicio público de transporte	Dirección de Promoción y Prevención de la Delegatura de Puertos
Mesas de Trabajo	Gremios de Transporte, Sujetos de Supervisión	Realizar las Mesa de Trabajo Permanente con diferentes actores de la cadena logística, para tratar temas relacionados con las competencias de la Delegatura de Puertos	Dirección de Promoción y Prevención de la Delegatura de Puertos
Encuesta de medición de la calidad del servicio de recepción, registro y radicación en el sistema de gestión documental de las comunicaciones enviadas por la ciudadanía	Ciudadanía en general y grupos de interés	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	Gestión Documental
Análisis de la medición de calidad de recepción, registro y radicación en el sistema de gestión documental de las comunicaciones enviadas por la ciudadanía	Ciudadanía en general y grupos de interés	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	Ciudadanía en general y grupos de interés	Socialización de puntos importantes para presentación de información PQRS y solicitudes en general	Gestión Documental
Recepción de opiniones, sugerencias o alternativas para la construcción de proyectos de resolución	Ciudadanía en general y grupos de interés	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.	Oficina Asesora Jurídica

Identificación de las necesidades de los ciudadanos	Ciudadanía en general y grupos de interés	Realizar cartilla sobre los derechos y deberes de los ciudadanos y vigilados	Grupo de Relacionamento con el Ciudadano
Publicaciones al interior de la Entidad sobre temas de relevancia de PQRS y solicitudes en general	Ciudadanía en general y grupos de interés	Publicaciones mensuales en el boletín de Secretaría General	Grupo de Relacionamento con el Ciudadano
Identificar necesidades y resolver dudas de los ciudadanos y grupos de valor	Ciudadanía en general y grupos de interés	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	Relacionamento con el Ciudadano, Dirección Administrativa y Secretaría General
Participación en las ferias desarrolladas por Función Pública	Ciudadanía en general y grupos de interés	Participación según programación en las ferias que realice función pública	Relacionamento con el Ciudadano, Dirección Administrativa y Secretaría General
Laboratorio de simplicidad sobre producción documental, planes, programa, proyecto, servicio, tramites y/o procedimientos diseñados por la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.	Empresarios y usuarios	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.
Socializar la encuesta sobre las características de accesibilidad del Portal Web de la entidad	Ciudadanía en general	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
La publicación a comentarios material producción documental, planes, programa, proyecto, servicio, tramites y/o procedimientos diseñados por la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.	Empresarios y usuarios	Involucrar a la ciudadanía y los empresarios en el proceso de elaboración del documento.	Despacho de la Superintendente Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.
Mesas de trabajo con empresas del sector transporte	empresarios	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: construcción propia Oficina Asesora de Planeación

6.3 Modelo de Relacionamento

El modelo de relacionamiento de la Superintendencia de Transporte define las interacciones con sus grupos de interés, asegurando que estas se ajusten a sus expectativas, necesidades y derechos. Este modelo permite establecer mecanismos efectivos de comunicación y participación, promoviendo una relación transparente y colaborativa con ciudadanos, usuarios del transporte, empresarios y demás actores del sector.

6.3.1. Canales y Medios de Comunicación

La Superintendencia dispone de diversos canales y medios de atención diseñados para facilitar el acceso de los ciudadanos y grupos de interés a los servicios institucionales:

- **Página Web - Aplicativo PQRSD:** Herramienta digital para radicar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, disponible de manera permanente.
- **Correo electrónico:**
 - ventanillaunicaderadicación@supertransporte.gov.co: Canal habilitado para recibir cualquier tipo de solicitud ciudadana.
 - atencionciudadano@supertransporte.gov.co: Soporte específico para dudas y consultas sobre atención ciudadana.
- **Ventanilla presencial:** Espacio de atención personalizada donde se realiza la recepción y radicación de solicitudes en la ciudad de Bogotá
- **Call Center** - Línea 018000915615: Línea telefónica para consultas y trámites operativa de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.
- **Línea gratuita nacional #767** - Opción 3 (Línea "¿Cómo Conduzco?"): Línea disponible 24/7 para reportar irregularidades en el transporte terrestre intermunicipal.
- **Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC):** Espacio presencial de orientación para ciudadanos, usuarios y vigilados.
- **Representantes regionales:** Oficinas distribuidas en zonas estratégicas (terminales, aeropuertos, puertos) que facilitan la interacción en las regiones.
- **Chat en línea:** Disponible en la página web, permite resolver inquietudes y dar orientación a trámites en tiempo real.

6.3.2. Consulta Ciudadana

La consulta ciudadana es un mecanismo clave para recolectar opiniones, sugerencias y aportes de los grupos de interés sobre la gestión y participación ciudadana en la Superintendencia. Este instrumento ayuda a identificar:

- La efectividad de los canales de comunicación.
- Grupos poblacionales con mayor interacción.
- Recomendaciones para mejorar los procesos participativos.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>Amplia cobertura de canales de comunicación: Disposición de múltiples herramientas como página web, PQRSD, call center, líneas gratuitas (#767) y chat en línea para atender a la ciudadanía.</p>	<p>Acceso limitado en zonas rurales y remotas: Aunque existen herramientas virtuales y regionales, no siempre se garantiza el acceso efectivo en territorios apartados.</p>
<p>Equipo de trabajo capacitado y multidisciplinario: Integración de personal de diferentes dependencias para garantizar una visión integral en la gestión participativa.</p>	<p>Capacitación insuficiente en algunas áreas: A pesar de los esfuerzos, persiste la necesidad de fortalecer el conocimiento de la política de participación ciudadana entre el personal territorial.</p>
<p>Modelo de relacionamiento estructurado: Identificación de grupos de interés con mecanismos de interacción ajustados a las necesidades de cada grupo.</p>	<p>Baja interacción en algunos canales: Canales como el correo electrónico presentan menores niveles de uso, lo que puede limitar el alcance.</p>
<p>Resultados positivos en índices de desempeño institucional: Mejora continua en la calificación de la Política de Participación Ciudadana (82.3 en 2023).</p>	

AMENAZAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Desafíos tecnológicos: La falta de conectividad en ciertas regiones puede dificultar el uso de canales digitales	Fortalecimiento de la estrategia de control social: Implementar mecanismos más robustos para que la ciudadanía supervise la gestión y contribuya a la transparencia.
Falta de confianza ciudadana: Percepciones negativas o desconocimiento pueden limitar la interacción de los ciudadanos con los mecanismos participativos.	Ampliación de herramientas pedagógicas: Diseñar más contenidos accesibles y comprensibles (e.g., cartillas sobre derechos y deberes)
Normativas complejas: Cambios frecuentes en el marco jurídico podrían generar desactualización en los procesos de participación.	Mayor accesibilidad web: Mejorar la experiencia de navegación para personas con discapacidad visual y otras necesidades específicas.
	Consolidación de la participación empresarial: Integrar a empresarios en la creación de acciones que mejoren la calidad del servicio en el sector transporte.

Fuente: construcción propia Oficina Asesora de Planeación

6.4 Fortalecimiento Institucional en el Marco de la Participación Ciudadana

6.4.1 Procesos

Desde la Superintendencia de Transporte, se cuenta con un quipo integral conformado por un representante de cada uno de los procesos que forman parte de la entidad de modo que, se logra que el equipo de participación ciudadana y los colaboradores que trabajan en los temas de participación ciudadana de manera directa o indirecta, presenten una estructura y organización en sus actividades, así como un adecuado seguimiento de las mismas; puesto que, establecer la caracterización de cada una de las necesidades propias del área, proyecta mejoras instituciones e identifica los posibles riesgos asociados que puedan presentarse.

De acuerdo con lo anterior, la gestión de participación ciudadana fue cruzada con los resultados de las consultas ciudadanas, evaluación de

percepción por parte de los ciudadanos de los diferentes espacios de participación ciudadana e indagación con los gestores sociales de la aplicabilidad de la política de participación en su quehacer diario. De lo anterior, se concluye.

6.4.2 Capacitación del Equipo de Participación Ciudadana

Con el fin de fortalecer el proceso de participación ciudadana, en el 2024 se realizó capacitación al equipo de participación ciudadana con el fin de seguir preparando al personal en la materia. Implementar capacitaciones en el equipo no sólo da cumplimiento a una de las metas fijadas, sino que, a su vez le permite a la entidad fortalecer la participación como un componente estratégico en la gestión de la entidad, por ser este transversal a las acciones que se realizan en el relacionamiento con sus grupos de interés.

6.4.3 Resultados del Índice de Desempeño Institucional

El Formulario Único de Reporte y Avance a la Gestión-FURAG es el instrumento empleado para recolectar la información de la medición del Desempeño Institucional, que se diligencia anualmente para la recolección de los datos. La última medición, que corresponde a la evaluación de la vigencia 2023 arrojó para la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública un resultado de 82.3 tal como se evidencia de la gráfica a continuación.



Fuente: construcción propia Oficina Asesora de Planeación

ALGUNAS RECOMENDACIONES MIPG

Adecuar y adaptar los contenidos para poblaciones específicas, según necesidades comunicativas identificadas

Aplicar el principio de la divulgación proactiva de la información para garantizar el derecho de acceso a la información pública (Ley 1712 de 2014)

Como parte de las acciones de lenguaje claro, comprensible e incluyente articule con el comité de gestión y desempeño institucional o la instancia que se haya definido de acuerdo con la naturaleza de la entidad.

Divulgar a los ciudadanos y grupos de interés la información de los espacios de participación ciudadana y/o rendición de cuentas a través de diferentes canales y medios y publique en página web ubicando la información en el Menú Participa en la sección correspondiente.

Divulgar a los ciudadanos y grupos de interés los resultados de la participación en la gestión a través del mayor número posible de canales y publique en la página web ubicando la información en el Menú Participa en la sección correspondiente.

Establecer acuerdos y compromisos con los grupos de valor que permitan la implementación de acciones para la mejora de la gestión institucional en el marco de los espacios de diálogo presenciales y/o virtuales implementados.

Evaluar la contribución de los planes de mejoramiento implementados, la oportunidad y efectividad de las respuestas a las necesidades de los grupos de valor.

Fuente: construcción propia Oficina Asesora de Planeación

7 CONCLUSIONES Y ACCIONES DE MEJORA

7.1 Conclusiones

- **Liderazgo institucional sólido:** desde el Proceso de Relacionamiento con el Ciudadano, en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación (OAP), ha liderado de manera efectiva la implementación y consolidación de la participación ciudadana como un eje estratégico. Este esfuerzo continuo fomenta una ciudadanía más activa e incidente en la mejora de los procesos públicos.
- **Avances en institucionalización:** a pesar de una leve disminución en el puntaje de la política de participación ciudadana (de 82.6 en 2022 a 82.3 en 2023), la Superintendencia ha

mantenido un desempeño destacado, reflejando un compromiso sostenido con la transparencia y la inclusión.

- **Fortalecimiento del equipo:** los esfuerzos en la construcción de un equipo de participación ciudadana más robusto han generado mejoras notables. Sin embargo, se requiere reforzar la alineación interna de la política de participación ciudadana para garantizar una gestión unificada y eficiente.
- **Desarrollo de instrumentos estratégicos:** la creación de políticas, estrategias y un modelo de relacionamiento propio ha fortalecido la capacidad institucional para gestionar de manera efectiva la participación ciudadana, asegurando la sostenibilidad más allá de los ciclos administrativos.
- **Énfasis en control social:** la estrategia de control social se presenta como una prioridad para garantizar una administración más transparente, participativa y orientada a resultados.

7.2 Acciones de mejora

- **Reforzar el marco interno de participación:** realizar capacitaciones dirigidas al equipo de participación ciudadana y a todos los funcionarios de la entidad, enfocadas en concientizar sobre la importancia de la participación ciudadana y asegurar la comprensión y aplicación uniforme de esta política en todos los niveles.
- **Implementar el uso y apropiación del Manual de Participación Ciudadana:** promover el conocimiento y aplicación del Manual de Participación Ciudadana entre todos los funcionarios de la entidad, con el fin de garantizar su correcta aplicación. Fomentando el uso del manual como herramienta principal en las interacciones con los ciudadanos.
- **Diseñar un sistema de monitoreo y evaluación efectivo:** establecer indicadores detallados que permitan medir la efectividad de las estrategias de participación ciudadana, poniendo especial

atención en la percepción de los ciudadanos y los impactos reales generados en la gestión pública.

- **Fortalecer la estrategia de control social:** desarrollar y ampliar mecanismos accesibles y pedagógicos que faciliten a los ciudadanos la supervisión de la gestión institucional, incrementando su incidencia en las decisiones relacionadas con el sector transporte.
- **Optimizar la infraestructura digital:** mejorar los canales virtuales de interacción, priorizando su fácil acceso y comprensión con el objetivo de garantizar una experiencia eficiente e inclusiva.
- **Fomentar la sostenibilidad de las estrategias de participación ciudadana:** institucionalizar las estrategias y herramientas de participación para que se integren de manera transversal en la entidad, asegurando su continuidad y fortalecimiento realizando un seguimiento constante de las actividades de participación para garantizar su continuidad y mejora.