

**Año
2016**



**SUPERINTENDENCIA
DE PUERTOS Y TRANSPORTE**
MINISTERIO DE TRANSPORTE

**Plan de Trabajo Rendición de
Cuentas**

PRESENTACIÓN

En el documento Conpes 3654 de 2010 se indica que en su “acepción general la rendición de cuentas es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene(n) el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado”, adicionalmente el Departamento Nacional de Planeación define la Rendición de cuentas como “Un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública”.

Para la Superintendencia de Puertos y Transporte la rendición de cuentas a la ciudadanía, es una actividad de permanente de interlocución, que aborda varios momentos y espacios que implican una planeación, ejecución y control permanente con la participación de todos los servidores públicos de la entidad y más que una obligación, es un deber con la Ciudadanía, que pone toda su confianza en la Superintendencia de Puertos y Transporte, quienes debemos responder en este sentido, con las evidencias de las acciones emprendidas para el logro de los objetivos propuestos y adicionalmente debemos estar dispuestos a contestar sus inquietudes y a satisfacer todas sus necesidades de información sobre nuestro actuar, un actuar que siempre debe estar enfocado en hacer de nuestro país, un mejor lugar.

Partiendo de los resultados obtenidos en la Rendición de Cuentas realizada durante el año 2015, a continuación se presenta las estrategias que se realizarán durante el año 2016.

1. Tipos de Rendición de Cuentas a aplicar por la Superintendencia de Puertos y Transporte

Para la Rendición de Cuentas que se realizará durante el año 2016, la Superintendencia de Puertos y Transporte ha decidido aplicar la Rendición de Cuentas Vertical Social por las siguientes razones:

- La Superintendencia de Puertos y Transporte informa, explica directamente a la ciudadanía. Este tipo de Rendición se realiza de forma permanente a través de diversas actividades de Información: portal web, boletines a medios de comunicación, emisión de piezas audiovisuales en terminales aéreas y terrestres, etc.); Diálogo: mesas de trabajo, foros interactivos, chats, eventos, etc.; Incentivos: capacitaciones a funcionarios, encuestas, capacitación a la ciudadanía y los vigilados en foros y eventos, etc.; y por lo menos una vez al año, se realiza una audiencia pública de Rendición de Cuentas (presencial o virtual).
- Ya se cuenta con la experiencia del año anterior, donde se manejo esta temática que se tomó como base para la planificación de la Rendición de Cuentas 2016.

2. Despliegue de los Componentes de la Rendición de Cuentas

2.1 Componente de Información

| | |
|---|--|
| 1. ESTRATEGIA: | Suministrar a ciudadanos, usuarios y grupos de interés información clara, oportuna, completa y actualizada acerca de la gestión adelantada por la entidad y/o el sector transporte. |
| 2. OBJETIVO: | Socializar de manera permanente las actividades institucionales de la entidad, sus principales informes, los planes y estrategias, a través de diversos medios de comunicación, tales como: portal web, redes sociales, medios audiovisuales y actividades presenciales en eventos del sector. |
| 3. META: | 90% de información publicada en los diferentes medios |
| 4. DIRIGIDO A: | Todos los supervisados, personas naturales y personas jurídicas. |
| 9. RESPONSABLE: Equipo de Comunicaciones | |

| 10. ACTIVIDADES A DESARROLLAR | 11. PRODUCTOS | 12. RESPONSABLE | 13. CRONOGRAMA | |
|--|---|-------------------------------|----------------|------------|
| | | | Fecha Inicio | Fecha Fin |
| Diseño y actualización del portal web, más segura y fácil de usar | Portal web rediseñado | Urias Romero | 05/04/2016 | 15/08/2016 |
| Diseño y Publicación de información en portal web: actualización de información institucional, de acuerdo a los estándares GEL y Ley de Transparencia, para planes y proyectos institucionales, normativa, Atención al Ciudadano, entre otros. | Portal actualizado | Martha Montañez | 05/04/2016 | 31/08/2016 |
| Diseño y envío de información mediante Comunicaciones Internas (push mails, pantallas | 3 push mail mensuales 5 comunicaciones mensuales 2 boletines internos | William Ríos – Edgar Núñez | 01/02/2016 | 15/11/2016 |

| 10. ACTIVIDADES A DESARROLLAR | 11. PRODUCTOS | 12. RESPONSABLE | 13. CRONOGRAMA | |
|---|---|--|--------------------------|---|
| | | | Fecha Inicio | Fecha Fin |
| o carteleras virtuales), informando de las principales actividades desarrolladas por la entidad a nivel misional, normativo y administrativo. | mensuales | | | |
| Difusión de la actividad misional de la entidad, a través de correos directos y/o push mails a los vigilados | Mínimo 1 push mail o correo directo al mes (acerca de una temática específica) | William Ríos y Edgar Núñez | 15/02/2016 | 15/11/2016 |
| Free press con medios de comunicación a nivel nacional | 12 boletines de prensa anuales | Jimmy Montes | 01/02/2016 | 15/11/2016 |
| Alianza con terminales terrestres y aéreas para difundir en sus canales de comunicación las acciones misionales que adelante la entidad | Alianza con mínimo 2 terminales aéreas y 2 terminales terrestres | William Ríos | 01/04/2016 | 31/08/2016 |
| Campaña para socialización de informe de resultados primer semestre 2016 | Envío de 8 memes por redes sociales dando a conocer la publicación del informe. Envío de 4 push mail (2 internos y 2 externos) para dar a conocer a los vigilados y a los funcionarios el informe. Publicación en el portal web de 3 banners informando a la ciudadanía acerca de la publicación del informe. | Martha Montañez - William Ríos | 15/07/2016 | 30/07/2016 |
| Publicación de los objetivos misionales de la entidad en alguna de las lenguas indígenas de Colombia | Publicación en el portal web de un site en dialecto indígena con los objetivos misionales de la entidad | Martha Montañez - William Ríos | 06/10/2015 | 15/11/2015 |
| Socialización a los vigilados de las principales decisiones normativas de la entidad. | Envío de mínimo 4 correos masivos anuales a los vigilados de la entidad informando y explicando circulares y/o resoluciones de la SPT. | Lina Huari, Martha Montañez, William Ríos, Edgar Núñez | 01/02/2016 | 15/11/2016 |
| 13. INDICADORES DE GESTIÓN | | | | |
| 13.1 Nombre | 13.2 Objetivo | 13.3 Formula | 13.4 Fuente | Responsable |
| Porcentaje de productos publicados | Socializar a los servidores públicos, a la ciudadanía, y a los vigilados acerca de la estrategia de Rendición de Cuentas que desarrollará la SPT en el año 2015 | (Numero de Productos Publicados / Numero de Publicaciones planeadas)*100 | Portal web - publicación | Oficina de Planeación-Grupo de Comunicaciones |

2.2 Componente de Diálogo

| | |
|---|---|
| 1. ESTRATEGIA: | Crear espacios para la interlocución, deliberación y comunicación con los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, garantizando el ejercicio del control social |
| 2. OBJETIVO: | Brindar información a los ciudadanos sobre la gestión y acciones de la Superintendencia de Puertos y Transporte, en temas relacionados con su misionalidad y dar respuesta oportuna, eficaz, eficiente y amable a los comentarios, peticiones, quejas y reclamos que los ciudadanos presentan a la Entidad a través de los diferentes canales de servicio al ciudadano. |
| 3. META: | 90% de los Ciudadanos atendidos oportunamente |
| 4. DIRIGIDO A: | Todos los supervisados, personas naturales y personas jurídicas |
| 9. RESPONSABLE: Atención Al Ciudadano / Comunicaciones | |

| 10. ACTIVIDADES A DESARROLLAR | RESPONSABLE | 11. PRODUCTOS | 12. CRONOGRAMA | |
|--|---|--|-----------------|----------------------|
| | | | Fecha Inicio | Fecha Fin |
| Actualizar el espacio de preguntas frecuentes en la página web, Resoluciones, Circulares, entre otros. | Preguntas frecuentes. Oficina de Planeación, de acuerdo con lo solicitado al Call Center. Demás temas. WEB master | Portal web actualizado | Enero 1 de 2016 | Diciembre 31 de 2016 |
| Call Center, | BPM (Call Center) bajo supervisión de la OAP | Informe de gestión mensual del Call Center | Enero 1 de 2016 | Diciembre 31 de 2016 |
| Atención al Ciudadano Presencial | Secretaria General – Atención al Ciudadano. Donald Negrete | Informes de gestión de Atención al Ciudadano | Enero 1 de 2016 | Diciembre 31 de 2016 |
| Analizar las PQR de la entidad para dar respuesta a través del portal web y en el evento de Rendición de Cuentas | Planeación - Consolidación de la información. Alejandra Torres Delegadas. Entregar información según la atención dada. Responsable en la delegada Por Comunicaciones: William Ríos | Documento de temáticas a tratar en la Rendición de Cuentas Informe de gestión semestral | Enero 1 de 2016 | Diciembre 31 de 2016 |
| Foros Virtuales. Ejm: comentarios y solicitudes de información acerca de las actividades de la entidad frente al transporte escolar) | Martha Montañez Delegados William Ríos | 1 foro al año | 10/06/2016 | 10/07/2016 |
| Chats Temáticos Ejm: Crisis del transporte masivo | Martha Montañez Delegados William Ríos | 1 chat al año | 10/08/2016 | 10/09/2016 |
| Publicación de proyectos de circular y/o resolución para recibir comentarios de la ciudadanía | Lina Huari Martha Montañez William Ríos | 4 proyectos publicados al año | 1/04/2016 | 1/11/2016 |

| 10. ACTIVIDADES A DESARROLLAR | RESPONSABLE | 11. PRODUCTOS | 12. CRONOGRAMA | |
|---|--|---|----------------|------------|
| | | | Fecha Inicio | Fecha Fin |
| Participación en reuniones a nivel nacional en congresos nacionales o simposios del sector transporte, para escuchar requerimientos, necesidades e interrogantes acerca del transporte público nacional. | Javier Jaramillo Delegados Martha Montañez William Ríos | Asistencia y participación en 6 reuniones al año | 1/04/2016 | 1/11/2016 |
| Reuniones con la ciudadanía, vigilados y organizaciones cívicas, para escuchar sus requerimientos y expectativas frente a las actividades misionales de la entidad y su proceso de Rendición de Cuentas (mesas de trabajo) | Javier Jaramillo, Delegados, Martha Montañez, William Ríos | Realización de mínimo 6 reuniones al año | 1/04/2016 | 1/11/2016 |
| Realización de reuniones con representantes de agrupaciones de ciudadanos, grupos étnicos o representantes de agremiaciones y/o sectores específicos de la sociedad, para intercambiar inquietudes acerca de las actividades misionales de la entidad y escuchar sus necesidades. | Martha Montañez William Ríos | Realización de mínimo 2 reuniones al año | 1/06/2016 | 1/11/2016 |
| Campaña para invitar a la ciudadanía a conocer el informe de rendición de cuentas semestral e invitando a la ciudadanía a enviar sus comentarios- | Martha Montañez William Ríos | 1 campaña a través de redes sociales y portal web | 15/07/2016 | 1/09/2016 |
| Publicación de encuestas web en el portal de la entidad preguntando a la ciudadanía acerca de las principales temáticas que desea se aborden en la Rendición de Cuentas | Martha Montañez William Ríos | 1 encuesta publicada | 10/10/2016 | 31/10/2016 |
| Publicación de una encuesta por correo electrónico, a través de Urna de Cristal, invitando a la ciudadanía para que vote por una de tres temáticas de la transformación institucional para exponer en la rendición. | Martha Montañez William Ríos | 1 encuesta enviada y valorada | 1/10/2016 | 31/10/2016 |
| Realización de un foro acerca de la imagen pública que se tiene de la SPT y su gestión | Marta Montañez William Ríos | 1 foro realizado | 1/10/2016 | 15/11/2016 |
| Elaboración de un informe de conclusiones acerca de las | Martha Montañez William Ríos | 1 informe presentado | 1/09/2016 | 1/10/2016 |

| 10. ACTIVIDADES A DESARROLLAR | RESPONSABLE | 11. PRODUCTOS | 12. CRONOGRAMA | |
|---|---|---|--|--------------------------------------|
| | | | Fecha Inicio | Fecha Fin |
| principales temáticas abordadas en la gestión de PQR's de la ciudadanía | | | | |
| Encuesta Urna de Cristal (telefonía celular) acerca de las principales temáticas que la ciudadanía quiere se aborden en la Rendición de Cuentas. | Marta Montañez, William Rios | 1 encuesta realizada | 15/10/2016 | 15/11/2016 |
| Clasificación de todas las consultas, sugerencias y recomendaciones realizadas a través de las diferentes herramientas de diálogo para establecer las respuestas que se debe generar para incluir en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas | Marta Montañez, William Rios | 1 informe realizado | 15/10/2016 | 15/11/2016 |
| Audiencia Virtual de Rendición de Cuentas | Javier Jaramillo Delegados Martha Montañez Jefes de Oficina William Ríos | 1 audiencia realizada | 2/12/2016 | 2/12/2016 |
| Audiencia Pública de Rendición de Cuentas (depende de los recursos financieros de la entidad y de una posible convocatoria a una audiencia sectorial por parte del Mintransporte) | Javier Jaramillo Delegados Martha Montañez Jefes de Oficina William Ríos | 1 audiencia realizada | Por definir | Por definir |
| Derechos humanos (equipos raciales, equidad de género, etc.). Establecer actividades colaborativas con el Instituto Caro y Cuervo | William Rios | 1 producto dirigido a 1 comunidad específica | 01/07/2016 | 31/12/2016 |
| 13. INDICADORES DE GESTIÓN | | | | |
| 13.1 Nombre | 13.2 Objetivo | 13.3 Formula | 13.4 Fuente | Responsable |
| Porcentaje de actividades planeadas | Invitar a la ciudadanía y a los vigilados para que entren y conozcan el informe de rendición de cuentas y envíen a la entidad sus apreciaciones, recomendaciones y temáticas que quieren se desarrollen en la Audiencia Pública | (Número de actividades realizadas/ Número de actividades planeadas) | Portal web, Urna de Cristal, Redes sociales y correo electrónico | Planeación – Grupo de Comunicaciones |

2.3 Componente de Incentivos

| | |
|------------------------|---|
| 1. ESTRATEGIA: | Convocar, capacitar y promover al interior de la Supertransporte el sentido de pertenencia con el proceso de Rendición de Cuentas. |
| 2. OBJETIVO: | Sensibilizar a los servidores públicos de la Supertransporte acerca de la importancia de la actividad de Rendición de Cuentas, generando transparencia y condiciones de confianza en la gestión que ella realiza. |
| 3. META: | Lograr un nivel de cubrimiento del 80% de los servidores públicos , del 50 por ciento de los vigilados y de los ciudadanos registrados en el contador de visitas del portal web. |
| 4. DIRIGIDO A: | Funcionarios y Contratistas de la Supertransporte |
| 9. RESPONSABLE: | Talento humano / Comunicaciones |

| 10. ACTIVIDADES A DESARROLLAR | RESPONSABLE | 11. PRODUCTOS | 12. CRONOGRAMA | |
|---|---------------------------------|----------------------|----------------|------------|
| | | | Fecha Inicio | Fecha Fin |
| Realizar campaña de sensibilización, para los Funcionarios y Contratistas, acerca de la importancia del ejercicio de Rendición de Cuentas | Martha Montañez William Ríos | 1 campaña realizada | 01/05/2016 | 01/06/2016 |
| Evaluar actividades de Sensibilización | Marta Montañez William Ríos | 1 informe presentado | 01/06/2016 | 01/07/2016 |
| Reunión con agremiaciones del sector (2) (para motivarlos a que participen). | Marta Montañez William Ríos | 1 reunión realizada | 01/06/2016 | 01/07/2016 |
| Publicación en el portal web de una campaña que concientice a la ciudadanía acerca de la importancia de la Rendición de Cuentas. | Marta Montañez William Ríos | 1 campaña realizada | 01/05/2016 | 01/06/2016 |

13. INDICADORES DE GESTIÓN

| 13.1 Nombre | 13.2 Objetivo | 13.3 Formula | 13.4 Fuente | Responsable |
|---------------------------|--|--|-------------|---|
| Porcentaje de publicación | Capacitar a la ciudadanía y a los vigilados acerca de la Rendición de Cuentas y de su importancia en el control social de la gestión del Estado. | Número de píldoras programadas/número de píldoras publicadas | Portal web | Oficina de Planeación – Grupo de Comunicaciones |

3. Actividades de Evaluación de la Rendición de Cuentas

| |
|--|
| ESTRATEGIA: Valorar los resultados del proceso de Rendición de Cuentas de la ciudadanía. |
| OBJETIVO: Realizar seguimiento a los planes elaborados para todos los componentes de la estrategia de Rendición de Cuentas y elaborar un plan de mejoramiento de este ejercicio para la siguiente vigencia. |
| META: Obtener una calificación institucional mínima de 4.0 para el proceso de Rendición de Cuentas realizado |
| RESPONSABLE: OAP /Comunicaciones |

| ACTIVIDADES | CRONOGRAMA | |
|---|--------------|------------|
| | Fecha Inicio | Fecha Fin |
| Realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades propuestas por cada componente | 1/04/2016 | 31/12/2016 |
| Realizar la medición de los indicadores establecidos por componente | 1/04/2016 | 31/12/2016 |
| Elaborar el informe consolidado de evaluación del ejercicio de Rendición de Cuentas de la entidad | 31/12/2016 | 15/02/2017 |

4. Informe de Resultados

La Oficina Asesora de Planeación consolidará los resultados, una vez recibidos los reportes finales; el informe consolidado será enviado por correo electrónico a cada dependencia de la Superintendencia de Puertos y Transporte y publicado en la Intranet y el portal web.