

# PLAN ESTRATÉGICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



SUPERINTENDENCIA  
DE PUERTOS Y TRANSPORTE  
MINISTERIO DE TRANSPORTE

2017



**JAVIER JARAMILLO RAMÍREZ**  
Superintendente de Puertos y Transporte

---

ALCIDES ESPINOSA OSPINO  
*Secretario General*

RODRIGO JOSE GOMEZ OCAMPO  
*Superintendente Delegado de Puertos*

ALVARO MERCHAN RAMIREZ  
*Superintendente Delegado de Concesiones e Infraestructura*

LINA MARIA HUARI MATEUS  
*Superintendente Delegado de Tránsito y Transporte Terrestre Automotor*

ANGEL FLOREZ  
*Jefe Oficina Asesora de Planeación*

JUAN PABLO RESTREPO CASTRILLÓN  
*Jefe Oficina Asesora Jurídica*

JOSÉ JORGE ROCA MARTÍNEZ  
*Jefe Oficina Control Interno*

---

SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE  
Calle 63 No. 9A - 45 Pisos 2 y 3  
PBX 3526700  
Bogotá D.C Colombia

## TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN .....	4
1. INFORMACIÓN CORPORATIVA.....	5
2. OBJETIVO GENERAL .....	6
3. MARCO LEGAL .....	6
4. PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA SUPERTRANSPORTE .....	7
4.1 El Plan Estratégico y la Participación Ciudadana: .....	8
4.2 Mecanismos de Participación Ciudadana .....	8
4.3 Espacios para la Participación Ciudadana .....	10
4.3.1 Espacios para la Participación Masiva.....	10
4.3.2 Medios y Canales disponibles para la Participación Ciudadana .....	11
5. PLAN DE TRABAJO.....	12
6. CONTROL Y SEGUIMIENTO.....	13

## PRESENTACIÓN

La actual Superintendencia de Puertos y Transporte nació como entidad pública el 10 de enero de 1991 a raíz de la liquidación de la Empresa Puertos de Colombia. Corresponde a la Superintendencia de Puertos y Transporte ejercer las funciones de vigilancia, inspección y control que le corresponden al Presidente de la República como suprema autoridad administrativa en materia de puertos de conformidad con la Ley 01 de 1991 y en materia de tránsito, transporte y su infraestructura de conformidad con la delegación prevista en los Decretos 101 y 1016 de 2000, modificados por el Decreto 2741 de 2001. El lineamiento general del quehacer institucional está enmarcado en la normatividad que la rige y en la contribución al mejoramiento del servicio público de transporte, su infraestructura y servicios afines en sus medios, modos y nodos, garantizando que se preste bajo las normas legales.

La ampliación de la participación ciudadana en el manejo de lo público es un aspecto crucial, que implica un constante esfuerzo de construcción conjunta entre el Estado y sus habitantes. Por ende, la contribución de las personas en la gestión pública tiene como fin orientarla y direccionarla al cumplimiento de los objetivos definidos por el mismo ordenamiento jurídico. Pero es necesario entender que la participación no sustituye a la autoridad elegida ni la libera de responsabilidad, siendo su objetivo primordial brindar soporte a la gobernabilidad y la democracia con base al logro de consensos. El éxito esperado de los procesos participativos se dará en la medida que la población se involucre en las tareas de desarrollo y la autoridad muestre voluntad política para respetar acuerdos participativos

Es precisamente en el campo de la utilización de medios electrónicos donde se evidencia un mayor alcance para la participación ciudadana, pues la evolución tecnológica, permite una comunicación e interacción más eficiente entre la administración y sus ciudadanos. Por ello, la normatividad colombiana ha establecido normas claras para la administración, en aras de involucrar, mediante el uso de las TIC, a un mayor porcentaje de su población.

Para la Superintendencia de Puertos y Transporte es clara la necesidad de aprovechar al máximo los beneficios que las TIC suponen, de esta manera se logra realizar acercamientos con la ciudadanía y ofrecer canales de atención eficiente y oportuna y brindar información, para que haga parte en los procesos de toma de decisión.

A continuación se desarrolla el Plan de Participación Ciudadana de la Superintendencia de Puertos y Transporte, abordando los diferentes mecanismos que establece la normatividad legal, para generar espacios de interacción con la Ciudadanía, haciendo uso de las tecnologías de la información.

## 1. INFORMACIÓN CORPORATIVA

### MISION

- EJERCER la vigilancia, inspección y control de la prestación del servicio público de transporte, su infraestructura y servicios afines en sus medios, modos y nodos dentro de la cadena logística del transporte, para el cumplimiento de las políticas públicas y normatividad nacional e internacional, de tal forma que se generen condiciones de competitividad, bienestar y desarrollo económico y social del país.

### VISION

- SER a 2019 la autoridad de supervisión del servicio público de transporte, su infraestructura y servicios afines en sus medios modos y nodos, que con su acción oportuna y efectiva, contribuye y estimula las mejores prácticas y el posicionamiento del sector como parte del desarrollo y la sostenibilidad económica del país; a partir del mejoramiento continuo soportado en los lineamientos de buen gobierno, la innovación tecnológica y la calidad de la gerencia pública.

### VALORES

- **Compromiso:** Capacidad del individuo para tomar conciencia de la importancia que tiene el cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro del plazo que se le ha estipulado
- **Respeto:** Reconocer al ser humano como único e irreplicable y valorado en su dignidad e individualidad
- **Transparencia:** Coherencia, claridad, consistencia y oportunidad en la gestión e interacción con diferentes grupos de interés.
- **Trabajo en equipo:** Compartir ideas para resolver situaciones que contribuyan al mejoramiento de los procesos de la gestión de la Entidad
- **Innovación:** Aplicación del conocimiento a través de prácticas y herramientas tecnológicas

### SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL -SIGI-

- El SIGI de la Supertransporte está basado en la norma NTCGP 1000:2009 y el modelo MECI 1000:2005 implementado en la entidad bajo la resolución No 22355 de 2015, articulando los procesos en la cadena de valor con que cuenta la Entidad.
- El SIGI está integrado por los fundamentos del Modelo MECI y los requisitos de la Norma NTCGP1000:2009, teniendo en cuenta la armonización que entre estos dos modelos se genera y dada su coherencia entre sus principios. Su alcance conlleva las actividades necesarias para la prestación del servicio de Supervisión Integral de la prestación del servicio público de Transporte, en todos sus modos, medios y nodos, así como lo inherente a la atención del ciudadano.
- Teniendo en cuenta la anterior el cumplimiento del presente Plan de Participación Ciudadana será gestionado a través de la operación de los procesos con que cuenta el SIGI.

## Plan Estratégico



El Plan Estratégico es un conjunto de acciones concebidas, con el propósito de lograr el cumplimiento de la visión, enmarcada en los lineamientos establecidos por el gobierno nacional en sus planes de desarrollo, a través de la consolidación y sostenibilidad de la Entidad.

## 2. OBJETIVO GENERAL

Generar espacios para la ciudadanía, apoyados en medios electrónicos, con el fin de fomentar la participación ciudadana y suministrar información de políticas, planes, proyectos, desarrollados en la Superintendencia de Puertos y Transporte.

## 3. MARCO LEGAL

A continuación se presentan las normas que facultan a los ciudadanos para que hagan uso de los derechos y deberes y ejerzan la participación en los diversos niveles del Estado:

<b>Constitución Política de Colombia 1991</b>	Artículo 1
	Artículo 2
	Artículo 13
	Artículo 20
	Artículo 23

	Artículo 40
	Artículo 45
	Artículo 79
	Artículo 88
	Artículo 95
	Título IV (Artículo 103 – 106)
	Artículo 270
	Artículo 377
<b>Ley 134 de 1994</b>	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación Ciudadana.
<b>Ley 472 de 1998</b>	Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones
<b>Ley 489 de 1998</b>	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
<b>Ley 720 de 2001</b>	Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.
<b>Ley 962 de 2005</b>	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
<b>Ley 1437 de 2011</b>	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
<b>Ley 1474 de 2011</b>	Estatuto Anticorrupción 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.
<b>Ley 1753 de 2015</b>	Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018 “Todos por un nuevo País”
<b>Decreto 019 de 2012</b>	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
<b>Decreto 2482 de 2012</b>	Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión
<b>Decreto 2641 de 2012</b>	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011
<b>Decreto 2693 de 2012</b>	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones
<b>Conpes 3649 de 2010</b>	Política Nacional de Servicio al Ciudadano
<b>Conpes 3650 de 2010</b>	Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea
<b>Conpes 3654 de 2010</b>	Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos
<b>Conpes 3785 de 2013</b>	Política Nacional De Eficiencia Administrativa Al Servicio Del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano

## 4. PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA SUPERTRANSPORTE

Se denomina participación ciudadana a cada una de las acciones individuales o colectivas que, en el marco de la constitución y el derecho, emprenden las personas con el propósito de incidir en las decisiones políticas o administrativas, en la gestión y resultados, y en la información y control de las realizaciones que despliegan organismos públicos o privados y que afectan de alguna manera la vida social, política, económica, cultural, ambiental de las personas y de las comunidades. La participación es la vía para impulsar el desarrollo y la democracia e integrar la comunidad al ejercicio de la política.

La Superintendencia de Puertos y Transporte en la aplicación de este concepto ha establecido diferentes mecanismos que permiten que la Ciudadanía consulte la información de la gestión de la Entidad y a su vez entregue sus observaciones y recomendaciones al respecto.

## 4.1 El Plan Estratégico y la Participación Ciudadana:

La Participación Ciudadana es un componente fundamental dentro del Plan Estratégico de la Supertransporte, se encuentra involucrado dentro de las siguientes líneas de acción:



En la gráfica anterior se observa la interacción de los objetivos estratégicos y las líneas de acción establecidas, que tienen una relación directa con la participación ciudadana, adicionalmente en el Plan operativo de la Secretaria General, se encuentra definida como actividad, la Construcción e implementación del Plan Estratégico de Participación Ciudadana y las demás Áreas de la Entidad cuentan con actividades que contribuyen con el cumplimiento de este plan.

## 4.2 Mecanismos de Participación Ciudadana

Los grupos de interés y la Ciudadanía en general cuentan con mecanismos de participación consagrados en la ley que les permiten ejercer sus derechos:



MECANISMO	DESCRIPCIÓN
<b>Acción de Tutela</b>	Es el mecanismo mediante el cual cualquier persona puede solicitar a un juez la protección rápida y efectiva de sus derechos fundamentales, cuando estos son amenazados o violados por una entidad pública o particulares <sup>1</sup> .
<b>Acción de cumplimiento</b>	Es un mecanismo para la protección de los derechos, que busca atacar el incumplimiento de normas (Constitución Política, leyes, decretos), actos administrativos, deberes y obligaciones de la administración pública <sup>1</sup> .
<b>Consulta</b>	Es la petición mediante la cual el ciudadano somete a consideración de la Superintendencia de Puertos y Transporte, un caso o asunto para que se emita el correspondiente concepto. Salvo disposición legal los conceptos emitidos por las autoridades, como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas, no serán de obligatorio cumplimiento <sup>2</sup> .
<b>Denuncia</b>	Es la información o comunicación que con precisión y seriedad presenta un ciudadano para poner en conocimiento conductas de los Servidores Públicos de la Superintendencia de Puertos y Transporte que configuren un delito y que comporte presunta responsabilidad disciplinaria, para que se adelante la correspondiente investigación <sup>2</sup> .
<b>Derecho de Petición</b>	Es una garantía constitucional que les permite a los ciudadanos de la Superintendencia de Puertos y Transporte formular solicitudes respetuosas ante la entidad y obtener consecuentemente una respuesta pronta, oportuna y completa sobre el particular <sup>2</sup> .
<b>Felicitaciones</b>	Es aquella expresión de satisfacción de un ciudadano con relación al desarrollo de las funciones de la entidad y/o sus servidores <sup>2</sup> .
<b>Notificación</b>	Es la acción dirigida a entregar oficialmente a cualquier persona un acto administrativo o judicial
<b>Petición</b>	Es toda solicitud, que presenta ante la Superintendencia de Puertos y Transporte, encaminada a obtener un pronunciamiento por parte del mismo <sup>2</sup> .
<b>Queja en contra de los servidores de la Superintendencia de Puertos y Transporte</b>	Es la Manifestación que tiene por objeto poner en conocimiento de la Entidad alguna inconformidad sobre la conducta o acción irregular de sus Servidores, en el marco del cumplimiento de sus funciones <sup>2</sup> .
<b>Queja en contra de los sujetos vigilados</b>	Es la manifestación que pone en conocimiento a la Superintendencia de Puertos y Transporte, alguna inconformidad sobre la prestación de un servicio de un sujeto de vigilados <sup>2</sup> .
<b>Reclamo</b>	Es toda manifestación de inconformidad por una actuación de la entidad que perjudica al reclamante, ya sea porque la considere injusta o porque estime que no está ajustada a un derecho, con el objeto de que se tomen los correctivos del caso <sup>2</sup> .
<b>Solicitud de Información</b>	Es la solicitud de los ciudadanos en forma escrita y expresa de la relación de los registros, informes y documentos que posee la Superintendencia de Puertos y Transporte, respetando las restricciones que establece la ley para los documentos reservados <sup>2</sup> .
<b>Sugerencia</b>	Es cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico entregada por el ciudadano, de recomendación que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de la Superintendencia de Puertos y Transporte, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública <sup>2</sup> .

Según la necesidad o requerimiento, los Ciudadanos podrán hacer uso de los mecanismos de Participación Ciudadana, siguiendo los lineamientos de la Resolución 28748 del 18 de diciembre de 2015. “Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones ante la Superintendencia de Puertos y Transporte”

<sup>1</sup> Guía de la Participación Ciudadana. Procuraduría General de la Nación. 2008

<sup>2</sup> Resolución 28748 del 18 de diciembre de 2015. “Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones ante la Superintendencia de Puertos y Transporte”

## 4.3 Espacios para la Participación Ciudadana

La Superintendencia de Puertos y Transporte, cuenta con diferentes espacios para la participación ciudadana los cuales se encuentran a disposición de los vigilados, la Ciudadanía y partes interesadas, en diferentes medios y canales a través de los cuales pueden acceder a la información de la Entidad así como participar activamente en el diseño, formulación y seguimiento de políticas, planes, programas, entre otros, a través de los espacios de interlocución que se mencionan a continuación:

### 4.3.1 Espacios para la Participación Masiva

Se trata de encuentros con los diferentes grupos de interés, a través de diversos canales donde la Entidad pone en conocimiento de la Ciudadanía las actividades planeadas y/o desarrolladas y los logros obtenidos en la vigencia, con la posibilidad de resolver inquietudes en el momento:

#### Rendición de cuentas:

- La rendición de cuentas es más un proceso, que un documento. Requiere de una activa participación, para lo cual hay que recoger la información relevante de la gestión en la que se indiquen los programas y proyectos de mayor significado por su resultado e impacto de beneficio a la sociedad. De esa manera, la rendición de cuentas muestra lo más representativo del quehacer de la entidad en su conjunto y hace explícitos y accesibles los resultados a todos los interesados respecto a la conexión o la lógica que debe existir entre lo propuesto, los recursos empleados y los resultados o el impacto de beneficio recibido por la sociedad. La rendición de cuentas obedece a un mérito y a un método. El mérito radica en considerarla una práctica democrática por excelencia y como método la rendición de cuentas es un sistema exigente y no solamente una condición mecánica tomada de manera aislada.

#### Consulta previa:

- Es la intervención ciudadana en la toma de decisiones de la administración pública mediante la cual la entidad, responsable del asunto a decidir, lo somete a consideración de la ciudadanía antes de tomar una decisión entregando la información y permitiendo que la ciudadanía manifieste sus opiniones y observaciones. La entidad, sin embargo, no está obligada a reflejar la opinión de los consultados en la decisión que finalmente adopte. Incluye consultas para la definición de actividades relacionadas con la innovación participativa.

#### Audiencia pública:

- Es una reunión pública de miembros de la comunidad, organizaciones sociales, no gubernamentales y autoridades, que se realiza con el fin de consultar, escuchar quejas, debatir, llegar a acuerdos sobre asuntos de interés general; sobre aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos e intereses colectivos.

#### Las Veedurías Ciudadanas

- Son formas a través de las cuales los ciudadanos pueden ejercer su derecho a la participación en la fiscalización de la gestión pública, en los distintos niveles de la administración. A través de ésta, el ciudadano vigila también los planes, programas, proyectos y acciones emprendidas por los entes gubernamentales, la actuación de los funcionarios públicos y el empleo de los recursos. La veeduría se ejerce sobre el manejo de los recursos públicos empleados en los planes, programas y proyectos de la administración, el desempeño de los funcionarios públicos en la gestión de los servicios, el logro de objetivos propuestos, en términos de eficiencia, eficacia y celeridad. La Superintendencia de Puertos y Transporte estará atenta a las solicitudes que se presenten de Veedurías Ciudadanas.

## 4.3.2 Medios y Canales disponibles para la Participación Ciudadana

La Superintendencia de Puertos y Transporte cuenta con los siguientes medios y canales de comunicación, para la participación ciudadana:

MEDIO	CANAL	MECANISMO / ESPACIO	UBICACION
<b>Presencial</b>	Atención al Ciudadano	Consulta	Calle 37 # 28 B - 21 Barrio La Soledad, Bogotá, D.C
	Ventanilla de Radicación	Radicación de PQRS	Calle 37 # 28 B - 21 Barrio La Soledad, Bogotá, D.C
	Notificaciones	Notificación	Calle 37 # 28 B - 21 Barrio La Soledad, Bogotá, D.C
	Plan de Rendición de Cuentas / Audiencia Pública	Rendición de Cuentas (Mesas de Trabajo, Concejos con la comunidad, otros)	Por definir
<b>Telefónico</b>	Línea gratuita	PQRS	018000 915 615
	Conmutador	PQRS	3526700 - 3902000 - 2693370
	# 767	PQRS	Opción 3
<b>Virtual</b>	Página Web	Consulta	<a href="http://www.supertransporte.gov.co/">http://www.supertransporte.gov.co/</a>
		Trámites	
		Consulta Previa	
	Correo Electrónico	Radicación de PQRS	ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
	Correo Electrónico	Soporte Sistema Nacional de Supervisión al Transporte (Vigia)	callcentervigia@supertransporte.gov.co
Correo Electrónico	Soporte Sistema Tasa de Vigilancia (Taux)	callcentertaux@supertransporte.gov.co	
<b>Redes Sociales</b>	Twitter	Consulta	@supertransporte
	Instagram	Consulta	@supertransporte
	Google+	Consulta	Superintendencia de Puertos y Transporte
	Facebook	Consulta	Superintendencia de Puertos y Transporte
<b>Medios de Comunicación (Radio, Prensa, Digitales, Televisión)</b>	Oficina de Comunicaciones	Consultas	Teléfono: 3526700 ext. 113 comunicaciones@supertransporte.gov.co
		Informes especiales	
		Opinión Pública	
		Resultados Actividad Misional (Rendición de Cuentas)	

## 5. PLAN DE TRABAJO

FASE DEL CICLO DE LA GESTIÓN	No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	OBSERVACIONES
<b>Diagnóstico</b>	1	Desarrollo de Mesas de Trabajo con diferentes grupos de interés del Sector Transporte.	Superintendencias Delegadas	31-12-2017	
<b>Formulación / Planeación de políticas, planes, programas o proyectos</b>	2	Realizar consultas participativas a la Ciudadanía, con la publicación de planes, programas y otros, en la página web para retroalimentación	Todas las Áreas de la SPT	31-12-2017	Se deberán consolidar las observaciones del ciudadano y verificar su viabilidad.
<b>Implementación / ejecución / colaboración</b>	3	Elaborar e implementar el Plan de Rendición de Cuentas para el año 2017	Todas las Áreas de la SPT	31-12-2017	
	4	Elaborar e implementar el Plan de Acción Gobierno en Línea	Oficina Asesora de Planeación Coordinación de Sistemas	31-12-2017	
<b>Control / Evaluación</b>	5	Socializar acciones desarrolladas y resultados logrados por la Superintendencia de puertos y transporte	Alta Dirección Equipo de Comunicaciones	31-12-2017	
<b>Acciones transversales</b>	6	Desarrollo de por lo menos 1 evento con diferentes grupos de interés, relacionadas con el sector transporte	Alta Dirección Equipo de Comunicaciones	31-12-2017	Eventos de sensibilización en temas relacionados con el transporte.
	7	Elaborar e implementar el Plan de Comunicaciones para el año 2017.	Asesor de Comunicaciones	31-12-2017	Incluye manejo de medios de comunicación y redes sociales
	8	Implementar las actividades definidas en el Plan Estratégico, para Fortalecer el modelo de Atención al Ciudadano	Secretaria General Atención al Ciudadano	31-12-2017	

## 6. CONTROL Y SEGUIMIENTO

La Oficina Asesora de Planeación realizará el monitoreo del cumplimiento de las actividades planteadas, según las fechas definidas para el Plan Anticorrupción, de tal manera que la Oficina de Control Interno pueda realizar la verificación de las mismas.