



MANUAL PARA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

2019



La movilidad
es de todos

Mintransporte



CARMEN LIGIA VALDERRAMA ROJAS

Superintendente de Transporte

MARÍA PIERINA GONZÁLEZ FALLA

Secretaria General

ÁLVARO CEBALLOS SUÁREZ

Superintendente Delegado de Puertos

WILMER ARLEY SALAZAR ARIAS

Superintendente Delegado de Concesiones e Infraestructura

CAMILO PABÓN ALMANZA

Superintendente Delegado de Tránsito y Transporte Terrestre

JULIO MARIO BONILLA ALDANA

Superintendente Delgado para la Protección de los Usuarios del Sector Transporte

OMAR ENRIQUE HANGGI VALOYES

Jefe Oficina Asesora de Planeación

MARÍA DEL ROSARIO OVIEDO ROJAS

Jefe Oficina Asesora Jurídica

MAXIMINO VARGAS SANCHEZ

Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

ALBA ENIDIA VILLAMIL MUÑOZ

Jefe Oficina Control Interno

SUPERINTENDENCIA DE 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 Mecanismos de Participación Ciudadana.....	7
4.2 Espacios para la Participación Ciudadana.....	8
4.2.1 Espacios para la Participación Masiva	8
4.3.2 Medios y Canales disponibles para la Participación Ciudadana.....	9
5. PROCEDIMIENTO.....	10
6. CONTROL Y SEGUIMIENTO.....	12

PRESENTACIÓN

La actual Superintendencia de 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 El Decreto 2409 de 2018. 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 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 Manual para la Participación Ciudadana de la Superintendencia de 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

Misión



Somos la Superintendencia que supervisa el servicio público de transporte, la actividad portuaria y la infraestructura por una Colombia conectada, incluyente y competitiva.

Visión



En el 2022 seremos reconocidos en el país como la Superintendencia que de manera efectiva y transparente ejerce sus funciones de supervisión, protege a los usuarios y contribuye al fortalecimiento del sector transporte.

Objetivos Estratégicos



Valores

- ✓ Honestidad
- ✓ Respeto
- ✓ Compromiso
- ✓ Diligencia
- ✓ Justicia
- ✓ Transparencia
- ✓ Equidad

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 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:

Constitución Política de Colombia 1991	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
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación Ciudadana.
Ley 472 de 1998	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
Ley 489 de 1998	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.
Ley 720 de 2001	Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.
Ley 962 de 2005	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.
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Ley 1474 de 2011	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.
Ley 1753 de 2015	Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018 “Todos por un nuevo País”
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Decreto 2482 de 2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión
Decreto 2641 de 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011
Decreto 2693 de 2012	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

Conpes 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano
Conpes 3650 de 2010	Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea
Conpes 3654 de 2010	Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos
Conpes 3785 de 2013	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 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 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
Acción de Tutela	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 ¹ .
Acción de cumplimiento	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 ¹ .
Consulta	Es la petición mediante la cual el ciudadano somete a consideración de la Superintendencia de 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 ² .
Denuncia	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 Transporte que configuren un delito y que comporte presunta responsabilidad disciplinaria, para que se adelante la correspondiente investigación ² .
Derecho de Petición	Es una garantía constitucional que les permite a los ciudadanos de la Superintendencia de Transporte formular solicitudes respetuosas ante la entidad y obtener consecuentemente una respuesta pronta, oportuna y completa sobre el particular ² .

¹ Guía de la Participación Ciudadana. Procuraduría General de la Nación. 2008

MECANISMO	DESCRIPCIÓN
Felicitaciones	Es aquella expresión de satisfacción de un ciudadano con relación al desarrollo de las funciones de la entidad y/o sus servidores ² .
Notificación	Es la acción dirigida a entregar oficialmente a cualquier persona un acto administrativo o judicial
Petición	Es toda solicitud, que presenta ante la Superintendencia de Transporte, encaminada a obtener un pronunciamiento por parte del mismo ² .
Queja en contra de los servidores de la Superintendencia de Puertos y Transporte	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 ² .
Queja en contra de los sujetos vigilados	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 ² .
Reclamo	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 ² .
Solicitud de Información	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 ² .
Sugerencia	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 ² .

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”

4.2 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:

4.2.1 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:

² 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”

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
Presencial	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

MEDIO	CANAL	MECANISMO / ESPACIO	UBICACION
	Plan de Rendición de Cuentas / Audiencia Pública	Rendición de Cuentas (Mesas de Trabajo, Concejos con la comunidad, otros)	Por definir
Telefónico	Línea gratuita	PQRS	018000 915 615
	Conmutador	PQRS	3526700 - 3902000 - 2693370
	# 767	PQRS	Opción 3
Virtual	Página Web	Consulta	http://www.supertransporte.gov.co/
		Trámites	
		Consulta Previa	
		Radicación de PQRS	
	Correo Electrónico	Radicación de PQRS	ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
	Correo Electrónico	Soporte Sistema Nacional de Supervisión al Transporte (Vigía)	callcentervigia@supertransporte.gov.co
Correo Electrónico	Soporte Sistema Tasa de Vigilancia (Taux)	callcentertaux@supertransporte.gov.co	
Redes Sociales	Twitter	Consulta	@supertransporte
	Instagram	Consulta	@supertransporte
	Facebook	Consulta	Superintendencia de Puertos y Transporte
Medios de Comunicación (Radio, Prensa, Digitales, Televisión)	Oficina de Comunicaciones	Consultas	Teléfono: 3526700 ext. 113 comunicaciones@supertransporte.gov.co
		Informes especiales	
		Opinión Pública	
		Resultados Actividad Misional (Rendición de Cuentas)	

5. PROCEDIMIENTO

Para desarrollar cualquier espacio de participación ciudadana se deben desarrollar las siguientes actividades:

Etapa	Actividad	Responsable	Observaciones
Antes	Identificar grupo de valor a quien va dirigido el espacio de participación ciudadana	Dependencia que Desarrolla el espacio de participación	
	Identificar temática a desarrollar con el grupo de valor	Dependencia que Desarrolla el espacio de participación	
	Identificar el tipo de espacio de participación a realizar: De acuerdo con la temática y el grupo de valor objetivo se establece el mecanismo a utilizar para comunicarse con el grupo de valor. (Foro, Chat, mesa de trabajo, audiencia, reunión, envío de información, entre otros)	Dependencia que Desarrolla el espacio de participación	
	Definir orden del día y documentación soporte. Por ejemplo en caso de reunión, definir los puntos a tratar, o en caso de foro o chat, definir el libreto con el cual se saludará y presentará las respuestas a las inquietudes entregadas por los participantes.	Dependencia que Desarrolla el espacio de participación	
	De acuerdo con el tipo de espacio de participación definido, desarrollara logística y preparativos necesarios, como: Separar sala, diseñar invitaciones o mensajes en página web, memorias, entre otros	Dependencia que Desarrolla el espacio de participación	
Durante	Desarrollar el tema planificado	Dependencia que Desarrolla el espacio de participación	
	Diligenciar lista de asistencia o garantizar que se guarde evidencia del desarrollo del espacio de participación.	Dependencia que Desarrolla el espacio de participación	
	Entregar respuesta a solicitudes o generar el compromiso para atender este requerimiento.	Dependencia que Desarrolla el espacio de participación	
	Identificar compromisos y responsables, según sea el caso.	Dependencia que Desarrolla el espacio de participación	
Después	Redireccionar las dudas de los participantes, que no sean de competencia del área	Dependencia que Desarrolla el espacio de participación	

Etapa	Actividad	Responsable	Observaciones
	Consolidar resultados obtenidos, integrando toda la información que se maneje durante el espacio de participación ciudadana	Dependencia que Desarrolla el espacio de participación	
	Generar conclusiones finales, oportunidades de mejora identificadas y lecciones aprendidas	Dependencia que Desarrolla el espacio de participación	
	Entregar resultados a la Oficina Asesora de Planeación para consolidación de espacios de participación de toda la Entidad	Dependencia que Desarrolla el espacio de participación	
	Consolidar información de los diferentes espacios de participación ciudadana realizados, identificar solicitudes o aportes de los participantes y los compromisos correspondientes	Oficina Asesora de Planeación	
	Publicar en página web los compromisos adquiridos por la Superintendencia de Transporte, si aplica.	Oficina Asesora de Planeación	

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 de Participación Ciudadana en concordancia con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de tal manera que la Oficina de Control Interno pueda realizar la verificación de las mismas.