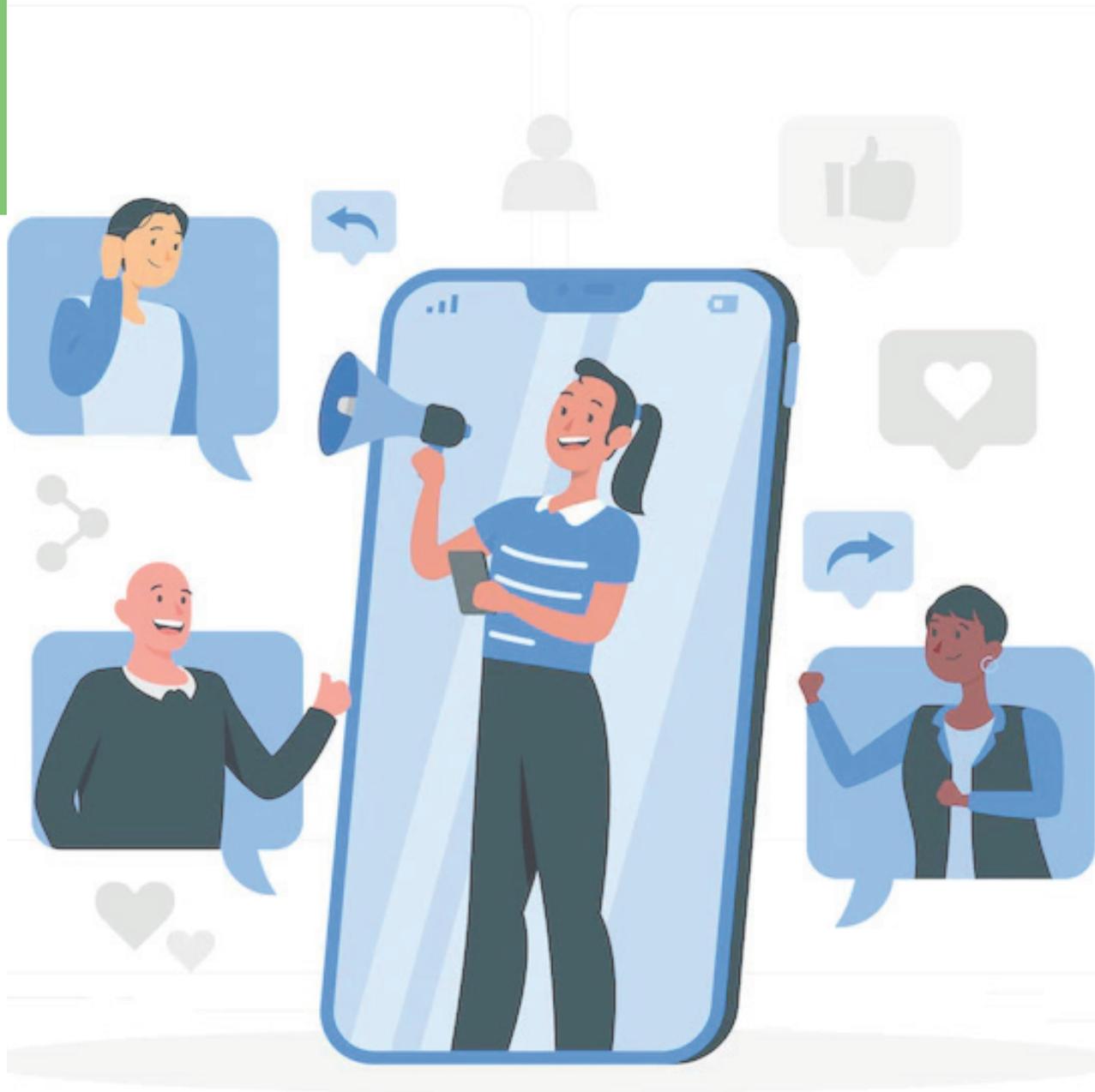


VIGENCIA  
2022



MINISTERIO DE TRANSPORTE

DIAGNÓSTICO



PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA





**MINISTERIO DE TRANSPORTE**

**Wilmer Arley Salazar Arias**  
Superintendente de Transporte

**Estefania Piscioti Blanco**  
Secretaria General

**Tatiana Navarro Quintero**  
Superintendente Delegado de Puertos

**Hermes Jose Castro Estrada**  
Superintendente Delegado de Concesiones e Infraestructura

**Adriana Margarita Urbina Pinedo**  
Superintendente Delegado de Tránsito y Transporte Terrestre Automotor

**Mariné Linares Díaz**  
Superintendente Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte

**Diego Felipe Diaz Burgos**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

**María Fernanda Serna Quiroga**  
Jefe Oficina Asesora Jurídica

**Redacción y edición**

**kathleene Korina Moreno Guerrero**  
Profesional Universitario

**Angela Milena Peña Mendez**  
Profesional Especializado



Un diagnóstico es una herramienta fundamental para poder conocer y hacer un análisis de una determinada situación. Se realiza sobre la base de información, datos y hechos recogidos y ordenados sistemáticamente, que permiten juzgar mejor qué es lo que está pasando y constituir una premisa para trazar las estrategias de mejoramiento en el tema sobre el cual se realiza el mismo.

El presente diagnóstico analiza la información con la que cuenta actualmente la Superintendencia de Transporte para establecer el comportamiento de la participación ciudadana en su gestión y a partir de allí presentar conclusiones y recomendaciones que permitan mejorar la implementación de la política de participación ciudadana en la gestión pública que hace parte de la dimensión gestión con valores para resultados en su perspectiva relación estado - ciudadano, y lograr así, una incidencia efectiva de los ciudadanos en las diferentes fases del ciclo de la gestión pública, a saber: diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento.



Fuente gratuita: freepik

El Plan de Participación Ciudadana 2021 incluyó una actividad para documentar el Diagnóstico del Estado de la Participación Ciudadana en la Superintendencia de Transporte puesto que, de acuerdo a los lineamientos del MIPG, resulta imprescindible para la implementación de la política mencionada en el párrafo anterior.

# EQUIPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2022

El equipo de participación ciudadana está conformado por dependencias que tienen programadas acciones de participación ciudadana, a su vez, delegan un representante que apoya el monitoreo y registro en el cronograma de participación ciudadana.

Las dependencias que lo conforman son las siguientes:



## RESULTADOS

Política de participación ciudadana en la gestión pública

Acorde con la medición del **Índice de Desempeño Institucional (IDI)**, que se realiza **anualmente** en todas las entidades de gobierno, los resultados obtenidos por la **Superintendencia de Transporte**, específicamente en esta política, mejoraron en 6 puntos porcentuales, los cuales se presentan a continuación de acuerdo con la información publicada por el DAFP.



Vigencia 2020



Vigencia 2021

Bajo estos parámetros la entidad plantea aumentar el índice de esta política teniendo en cuenta:

Recomendaciones recibidas en los resultados del **IDI 2021**

Recomendaciones Oficina de Control Interno de la Entidad en **diciembre 2021**

Resultados autodiagnóstico política de participación ciudadana **2020 - 2021**

## RECOMENDACIONES IDI

Entre algunas de las recomendaciones que presentó la Función Pública se encuentran:

1

Incluir diferentes medios de comunicación, acordes con la realidad de la entidad, para la difusión de los lineamientos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

2

Incluir la mayor cantidad posible y acorde con la realidad de la entidad y de la pandemia, de grupos de valor y otras instancias, en las actividades de participación implementadas.

3

Incluir diferentes medios de comunicación, acordes con la realidad de la entidad y a la pandemia, para divulgar la información en el proceso de rendición de cuentas.

4

Implementar diferentes acciones de diálogo, acordes con la realidad de la entidad y de la pandemia, para el proceso de rendición de cuentas.

5

Convocar la mayor cantidad posible de grupos de valor y otras instancias, y acorde con la realidad de la entidad y de la pandemia, para las acciones de diálogo implementadas.

6

Determinar qué políticas, programas y proyectos pueden ser concertados vía digital y promover la activa participación ciudadana.

7

Establecer actividades en la etapa de ejecución de los programas, proyectos y servicios en las cuales la ciudadanía pueda participar y colaborar a través de medios digitales.

8

Formular ejercicios de innovación que incluyan los medios digitales con el propósito de dar solución a los diferentes problemas, esto con el apoyo de la ciudadanía.

9

Promover el control social y las veedurías ciudadanas a la gestión de la entidad utilizando además de otros mecanismos los medios digitales.

## RECOMENDACIONES IDI

10

Mejorar las actividades de formulación de políticas, programas y proyectos mediante la participación de los grupos de valor en la gestión de la entidad.

11

Mejorar las actividades de ejecución de programas, proyectos y servicios mediante la participación de los grupos de valor en la gestión de la entidad.

12

Mejorar la solución de problemas a partir de la implementación de ejercicios de innovación abierta con la participación de los grupos de valor de la entidad.

13

Mejorar las actividades de promoción del control social y veedurías ciudadana mediante la participación de los grupos de valor en la gestión de la entidad.

14

Realizar acciones que permitan mejorar la gestión institucional frente a las debilidades identificadas en los ejercicios de rendición de cuentas. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.

15

Establecer en los ejercicios de diálogo acuerdos con los grupos de valor que permitan la implementación de acciones para la mejora de la gestión institucional.

16

Mantener actualizada la información recopilada sobre los grupos de valor y así poder diseñar estrategias de intervención ajustadas a la realidad.

17

Contar en la entidad con un procedimiento para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua.

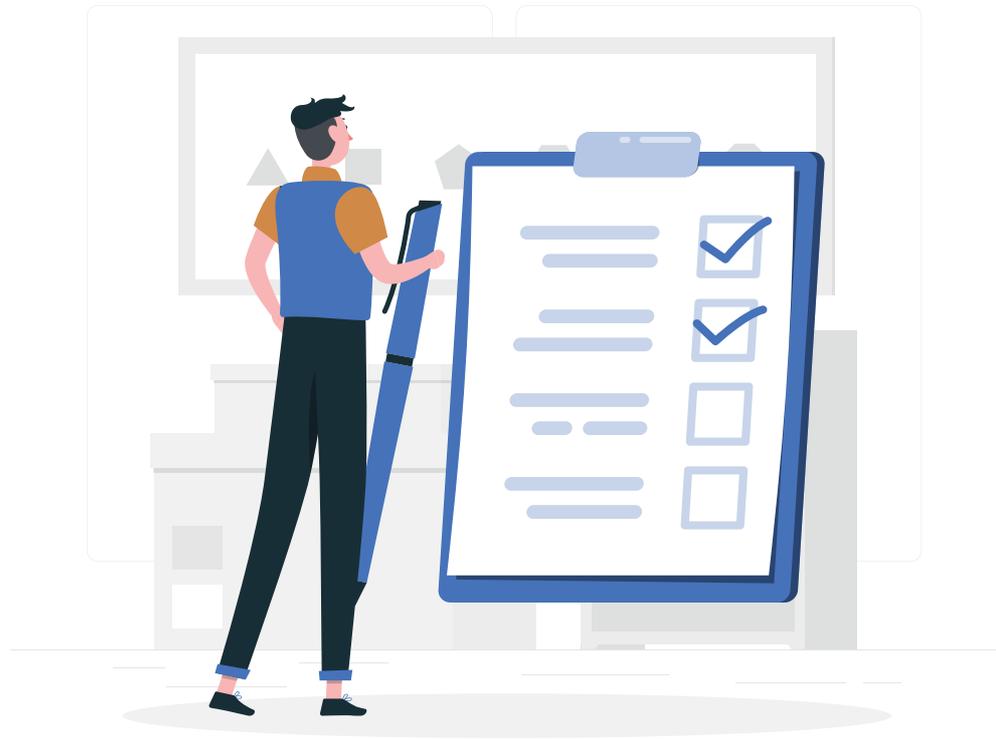
18

Publicar, en la sección "transparencia y acceso a la información pública" de su sitio web o sede electrónica información actualizada sobre la información sobre los grupos étnicos en el territorio.

# RECOMENDACIONES OCI DICIEMBRE 2021

La Oficina de Control Interno (OCI) en su seguimiento de manera cuatrimestral, realizó recomendaciones que pueden ser consultadas en el link de transparencia, memorando No 20222000002913 del 17 de enero de 2022<sup>1</sup>.

1 La OCI recomienda que los espacios de participación se ejecuten en las fechas establecidas, por lo que se recomienda que al inicio de la planeación se establezcan las fechas lo más acertadas posibles, evitando el registro posterior a la vigencia del plan de participación.



Fuente gratuita: freepik

2 Mantener el debido cuidado en el documento que se reporta con el seguimiento para cada periodo, denominado “SeguimientoCronogramaAjustadoPC2021-CorteDiciembre”, con el fin de que exista consistencia con las evidencias que se adjuntan por parte de las dependencias.

3 Evitar utilizar la expresión “por definir” en el cronograma de participación ciudadana procurando especificar una fecha en el cronograma, de manera que permita a los responsables hacer seguimiento y monitoreo.

1.Link de transparencia, informe PPC:

[https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2022/Enero/Controlinterno\\_18/Informe-Plan-de-Participacion-Ciudadana-con-Corte-al-31-de-diciembre-de-2021.pdf](https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2022/Enero/Controlinterno_18/Informe-Plan-de-Participacion-Ciudadana-con-Corte-al-31-de-diciembre-de-2021.pdf)

# AUTODIAGNÓSTICO

## política de participación ciudadana 2020-2021

De acuerdo con el manual de MIPG versión 4, el autodiagnóstico es una herramienta de medición del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, diseñada por la Función Pública que ayuda a determinar el estado de avance en la implementación de las diferentes políticas institucionales de gestión y desempeño, mediante un ejercicio interno de valoración a través de puntajes soportados con evidencias, de acuerdo con actividades puntuales de gestión referenciadas en dicha herramienta.

El autodiagnóstico de la política de participación ciudadana en la gestión autoevalúa dos componentes que a su vez se dividen en categorías. La Superintendencia de Transporte diligenció este instrumento en el primer semestre del año 2022, obteniendo una calificación total de 92.5% y aumentando 8.1% con relación al 84.4% de la vigencia anterior, ubicándose en el nivel superior, de acuerdo con la escala de valoración, que se muestra en la tabla 1:

Tabla 1- escala de valoración instructivo autodiagnóstico

<b>Puntaje</b>	<b>Nivel</b>	<b>Color</b>
0 - 20	1	
21 - 40	2	
41 - 60	3	
61- 80	4	
81- 100	5	

Fuente: instructivo autodiagnóstico MIPG

# RESULTADOS AUTODIAGNÓSTICO

En la ejecución del autodiagnóstico MIPG de la política de participación ciudadana, el detalle del puntaje por componente y categorías se observa en la siguiente tabla:

Tabla 2- resultados autodiagnóstico MIPG política de participación ciudadana

COMPONENTES		
<b>1. Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación ciudadana</b>		
C A T E G O R Í A S	Realizar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad	95,80%
	Construir el Plan de participación. <b>PASO 1:</b> Identificación de actividades que involucran procesos de participación	100.0
	Construir el Plan de participación. <b>PASO 2:</b> Definir la estrategia para la ejecución del plan	100.0
	Construir el Plan de participación. <b>PASO 3:</b> Divulgar el plan y retroalimentar.	100.0
	<b>TOTAL COMPONENTE</b>	<b>93.0</b>
<b>2. Promoción efectiva de la participación ciudadana</b>		
C A T E G O R Í A S	Ejecutar el Plan de participación	100.0
	Evaluación de Resultados	100.0
	<b>TOTAL COMPONENTE</b>	<b>91.8</b>
 <div style="float: right; border: 2px solid #00AEEF; border-radius: 50%; padding: 20px; text-align: center; width: 300px;"> <p><b>CALIFICACIÓN TOTAL POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDANA</b></p> <p><b>92.5</b></p> </div>		

## FORTALEZAS Y DEBILIDADES

Con el fin de identificar las fortalezas y debilidades del plan de participación ciudadana de la presente vigencia, se formuló y remitió una encuesta a las dependencias que tienen actividades dentro del cronograma de participación ciudadana. El periodo establecido para recopilar los resultados fue entre el 16 al 22 de junio del año en curso, obteniendo las siguientes conclusiones:



- ➔ Cuenta con un cronograma para su ejecución.
- ➔ Plan actualizado, divulgado y publicado.
- ➔ Acercamiento directo con los ciudadanos que incentiva a la entidad y al usuario a tener una relación más estrecha.
- ➔ Seguimiento del ciudadano a las actividades ejecutadas por la entidad.
- ➔ Diversidad de grupos de interés que participan en cada una de las actividades diseñadas.
- ➔ Desarrollar y fomentar el dialogo para el adecuado funcionamiento y formalización de la prestación del servicio respectivo.
- ➔ Variedad en canales de participación ciudadana.
- ➔ Funge como herramienta de contacto cercano con los grupos de valor lo que permite impactar de manera positiva con la ciudadanía.
- ➔ Se conocen las necesidades desde los grupos de valor para implementar las acciones desde las competencias de la entidad.
- ➔ Incorpora grupos de valor el cual se ve reflejado en los lineamientos e información cualitativa que recopila, lo que permite ampliar la visión que tiene la entidad con la ciudadanía.



- ➔ Asignar recursos presupuestales que busquen aumentar la participación en espacios a nivel nacional.
- ➔ Desarrollar un Software que permita dar respuestas en tiempo real a los grupos de valor que participan.
- ➔ Intensificar recursos en cuanto a personal y medios tecnológicos para generar mayores espacios de participación ciudadana.
- ➔ Incrementar estrategias y herramientas de contacto directo con la ciudadanía.
- ➔ Generar estrategias y herramientas que incentiven la participación activa por parte de la ciudadanía

# CANALES Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN SUPERTRANSPORTE

La Superintendencia de Transporte dispone de diversos canales y medios de atención para los ciudadanos y partes interesadas, así:



# CANALES Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN UTILIZADOS

Durante el año 2021, se llevaron a cabo las actividades programadas incentivando el ejercicio de la participación ciudadana en los procesos de planeación, ejecución y evaluación, se generaron espacios virtuales de formación y diálogo con la ciudadanía y se utilizaron las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) para acercar la gestión de la Supertransporte a sus grupos de valor, utilizando los siguientes canales y medios de atención para convocar a dichos grupos a que participen en los espacios de participación ciudadana.



Fuente gratuita: freepik



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



@supertransporte\_oficial



supertransporte



@supertransporte



[ventanillaunicaderadicación@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicación@supertransporte.gov.co)  
[atencionciudadano@supertransporte.gov.co](mailto:atencionciudadano@supertransporte.gov.co)



Supertransporte

## CONCLUSIONES



La política de participación ciudadana en la gestión pública en la Superintendencia de Transporte ha venido evolucionando su nivel de implementación atendiendo los comentarios, recomendaciones y atención a la ciudadanía, siendo necesario dar continuidad a la estrategia de implementación y acoger las recomendaciones recibidas desde Función Pública, así como la Oficina de Control Interno para que la incidencia de la ciudadanía en la gestión sea cada vez más efectiva y genere consigo el aumento del índice de desempeño institucional.



La información obtenida a través de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) es un valioso insumo para definir temas de interés para generar espacios de participación ciudadana que permitan un acercamiento directo con ciudadanos y grupos de interés. (para que se está usando la información)



Para la vigencia 2021 los grupos de valor fueron definidos teniendo en cuenta la información obtenida en el Formato Interno de reporte que se realiza de manera cuatrimestral por los procesos que presentan actividades dentro del plan de participación ciudadana, permitiendo consigo elaborar y ejecutar dichas actividades de manera efectiva.

## LOGROS



La caracterización de usuarios fue publicada el día 29 de junio del año en curso teniendo en cuenta los lineamientos, requisitos de ley estipulados y la participación de las delegaturas, lo que permite para la vigencia 2023 planificar y desarrollar un plan anual de participación ciudadana acorde con las características, necesidades, expectativas y preferencias identificadas.



Manual de Participación ciudadana actualizado con: inclusión de capítulos con los lineamientos generales para la promoción y ejecución de la participación ciudadana así como los lineamientos para el monitoreo y evaluación.



Formato de Interno de reporte con código GRC-FR-003 publicado el día 01 de julio del 2022 en el proceso de Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano, para el seguimiento a las actividades del Plan de Participación Ciudadana.



La permanente actualización de protocolos, guías y herramientas internas para la atención del ciudadano.

## RECOMENDACIONES

**Fortalecer las estrategias de comunicación para los ciudadanos y partes interesadas.**

**Utilizar el Formato Interno de Reporte código GRC-FR-003 publicado en cadena de valor.**

**Promover conformación de Veedurías ciudadanas.**

**Utilizar el Formato Encuesta de Satisfacción código GRC-FR-004 para los espacios de participación ciudadana**

