

# Diagnóstico Participación Ciudadana

**Noviembre 2023**



**ST**  
SuperTransporte

[www.supertransporte.gov.co](http://www.supertransporte.gov.co)  
Diagonal 25 G # 95 A - 85  
Bogotá D.C. - Colombia  
018000 915 615  
[vur@supertransporte.gov.co](mailto:vur@supertransporte.gov.co)



**Ayda Lucy Ospina**  
Superintendente de Transporte

**Tatiana Navarro Quintero**  
Superintendente Delegada de Puertos

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

**Oscar Espinosa Gonzalez**  
Superintendente Delegado de Tránsito y Transporte Terrestre

**Nancy Cristina Mesa Arango**  
Superintendente Delegada para la Protección a Usuarios del Sector Transporte

**Juan David Benjumea Quintero**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación (E)

**Orlando Andres Meneses Obando**  
Jefe de la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

**Luis Gabriel Serna Gámez**  
Jefe Oficina Asesora Jurídica

**Luis Alejandro Tovar Arias**  
Jefe Oficina de Control Interno

**Sandra Viviana Cadena Martinez**  
Secretaria General

Redacción y Apoyo

**Angela Milena Peña Méndez**  
Oficina Asesora de Planeación

**Comunicaciones**  
Diagramación y Diseño



## PRESENTACIÓN

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 Plan de Participación Ciudadana 2022 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 de participación ciudadana en la gestión pública.

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 en la implementación de la política de participación 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.

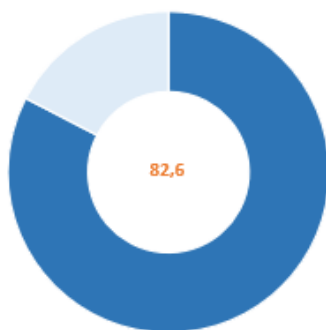
## Diagnóstico 2022

### 1. Análisis de datos disponibles

#### 1.1 Resultados FURAG 2022

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 al formulario diligenciado en 2022 y que evalúa la vigencia 2022 arrojó para la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública un resultado de 82.6 tal como se evidencia de la gráfica a continuación.

P13 PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA



Fuente: Función pública - resultados MIPG 2022

#### 1.2 Recomendaciones OCI 2022

Las recomendaciones generadas por la Oficina de Control Interno en memorando No 20232000002153 del 12 de enero de 2022 obedecen a las siguientes características:

- Reportar las evidencias del avance o cumplimiento de la actividad programadas en el Plan o Cronograma de Participación Ciudadana, de una forma más organizada, cumpliendo con criterios de calidad para que sean analizadas y evaluadas por la Oficina de Control Interno.
- Fortalecer los controles de seguimiento y monitoreo al cronograma Participación ciudadana establecidos para la vigencia 2022.
- Continuar con la ejecución de las actividades descritas en el plan y cronograma de participación ciudadana vigencia 2022, dentro de los términos establecidos y según lo dispuesto en los criterios normativos aplicables en la materia.
- Fortalecer los controles en cuanto al cumplimiento de las actividades, metas y productos programados en el Plan de Participación Ciudadana vigencia 2022, dentro de fechas establecidas para su cumplimiento, con el objeto de cumplir con lo programado dentro de los términos estipulados y evitar posibles incumplimientos en la ejecución del Plan de Participación Ciudadana.



### 1.3 Resultados de aplicación de autodiagnóstico MIPG

Es preciso indicar que el ejercicio de autodiagnóstico en la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública tiene como primer precedente el año 2022 en la Entidad, atendiendo el marco de referencia diseñado por el Gobierno Nacional para que las entidades públicas planeen, ejecuten y hagan seguimiento a su gestión de cara a la ciudadanía es el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, facilitando la gestión de la entidad, se realiza este autodiagnóstico que sirve como herramienta específica medir los avances en la política de Participación Ciudadana, a fin de dar a conocer el estado actual de la Política orientada hacia el logro de resultados en términos de calidad e integridad para generar valor de cara al ciudadano. En este marco, la implementación de la Política de Participación Ciudadana busca que la entidad adopte e implemente prácticas e instrumentos que agilicen, simplifiquen y flexibilicen la operación de sus actividades para fomentar y facilitar una efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación, fortaleciendo así la relación del Estado con el ciudadano.

Así, las cosas, la Entidad en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, debe diseñar, mantener y mejorar espacios que garantice la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento). Para ello se han venido incluyendo de manera gradual en el Plan de Acción, las actividades que se van a adelantar y que promueven la participación ciudadana. Una vez diligenciada la herramienta de autodiagnóstico de la Política de Participación Ciudadana para la presente vigencia, las personas que trabajaron en varias sesiones, encontraron algunas fortalezas y debilidades, después de revisar uno a uno los ítems relacionados en la herramienta y de realizar la votación con el equipo de trabajo, se encontró que la calificación general para la política de participación ciudadana se ubicó en un 94%, de acuerdo con la escala de valoración, que se muestra a continuación:

Puntaje	Nivel	Color
0 - 20	1	Rojo oscuro
21 - 40	2	Rojo
41 - 60	3	Naranja
61- 80	4	Amarillo
81- 100	5	Verde

El detalle de puntaje por componente y categorías se observa en la siguiente matriz:

		COMPONENTES	
		95.5%	91.8%
		Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación ciudadana	Promoción efectiva de la participación ciudadana
CATEGORIAS	Realizar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad	98%	Ejecutar el Plan de participación 100%
	Construir el Plan de participación. Paso 1. Identificación de actividades que involucran procesos de participación	98%	Evaluación de Resultados 77.5%
	Construir el Plan de participación. Paso 2. Definir la estrategia para la ejecución del plan	90%	
	Construir el Plan de participación. Paso 3. Divulgar el plan y retroalimentar.	100%	

## 2. Estado actual de la participación ciudadana

Con el fin de determinar el estado actual, esto es: las fortalezas y debilidades presentadas dentro de la ejecución del plan de participación ciudadana por parte del equipo establecido para la vigencia 2022, se formuló una encuesta que fue enviada directamente a los procesos que cuentan con actividades proyectadas dentro equipo en la participación ciudadana, generando consigo los siguientes resultados:

### 2.1 Fortalezas:

En la encuesta realizada del 8 al 16 de noviembre de 2023, se obtuvieron, por parte del equipo de participación ciudadana, las fortalezas frente a la implementación de la política de participación ciudadana en la gestión de la Superintendencia de Transporte:

- Compresible, incluyente y preciso.
- Permite comunicación directa con la ciudadanía; facilita la recepción de peticiones y fortalece los procesos de la Entidad.
- Diversidad en las acciones, Variedad en los grupos de interés que participan y las diferentes metodologías que se aplican.
- Se lleva un seguimiento y control estricto.
- Conocimiento público de las acciones que adelanta la entidad.
- Identificar sectores críticos de la cobertura de la Delegatura, apoyar los diferentes temas mediante mesas de trabajo con los grupos de valor, a fin de escuchar sus requerimientos e ideas frente a las actividades misionales de la entidad.
- Reunirse con los supervisados más representativos del sector transporte, intercambiar ideas y opiniones sobre los temas de interés común, desde la óptica de la Delegatura de Concesiones y sus funciones.
- Desarrollar y fomentar el dialogo para el adecuado funcionamiento y formalización de la prestación del servicio.

- Recopila información relevante de la Ciudadanía, permitiendo así la disposición de datos para la toma de decisiones de la Entidad. Incorpora actividades enfocadas integralmente desde diferentes puntos de vista (procesos). Funge como herramienta de control social dentro de las funciones misionales designadas para la SuperTransporte.
- Permite una interacción más cercana con los grupos de valor para que conozcan y se relacione con la Superintendencia de Transporte.
- Es un espacio en el cual, se da claridad a las inquietudes que tengan los grupos de valor y así fortalecer la relación Estado- Ciudadano.
- Se conoce la percepción de los grupos de valor con la Entidad, permitiendo identificar los aspectos a mejorar en la Superintendencia de Transporte.
- Socialización a los usuarios sobre aspectos relevantes de la Superintendencia, identifica los posibles inconvenientes que tienen los ciudadanos para acceder a los servicios de la entidad y permite la participación del ciudadano.
- La comunicación con los grupos de valor a los cuales van dirigidas las actividades, la retroalimentación que se recibe, los aportes de los grupos de valor.
- Estructura del plan con actividades, responsables y seguimiento.

## **2.2 Debilidades:**

En la encuesta realizada del 8 al 16 de noviembre de 2023, el equipo de participación ciudadana identificó las siguientes debilidades derivadas del plan de participación ciudadana

- Identificación clara de grupos de valor.
- Medios de información para personas en condición de discapacidad.
- Por las múltiples funciones que se realizan, no se pueden incrementar las actividades de participación ciudadana, no es fácil que asistan todos los que se requieren, no hay suficiente personal para ello.
- Fortalecer las estrategias de comunicación con las personas en condición de discapacidad en los diferentes espacios de participación ciudadana.
- Incentivar la participación de la ciudadanía a través de los canales de divulgación.
- Mejorar las herramientas tecnológicas para lograr transmisión en vivo sin dificultad.
- Las actividades no están dotadas de recursos adicionales para garantizar el éxito en la aplicación en las acciones plasmadas en el Plan de Participación Ciudadana.
- Falta tiempo para lograr mejor cobertura.
- Apoyo en la labor por parte de las demás dependencias de la entidad, entidades vinculantes.
- Porcentaje mínimo de personas a las que se puede llegar.
- Falta promoción de los espacios de participación ciudadana, es necesaria más interacción por parte de los funcionarios de la entidad.

## **3. Canales y medios de atención para ciudadanos**

Durante el año 2022, se llevaron a cabo las actividades programadas incentivando el ejercicio de la participación ciudadana en los procesos de planeación, ejecución y evaluación, se generaron múltiples espacios virtuales de formación y diálogo con la ciudadanía y se utilizaron las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC's para acercar la gestión de la Supertransporte a sus

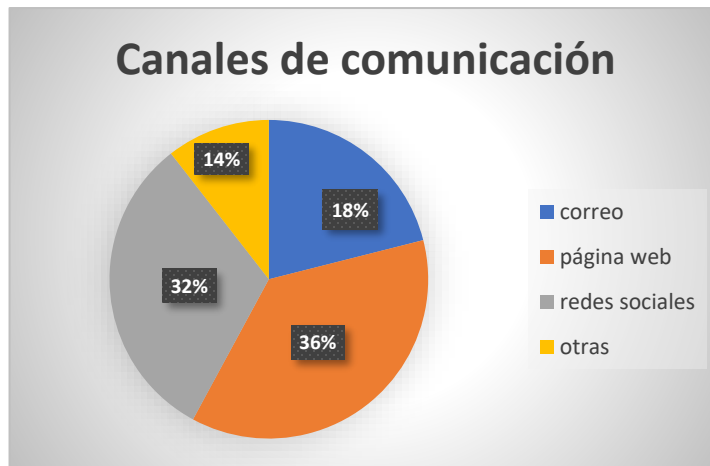
grupos de valor, utilizando los siguientes canales y medios de atención para convocar a dichos grupos a que participen en los espacios de participación ciudadana.

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

- Página Web - Aplicativo PQRSD: Es la herramienta mediante la cual, toda persona natural o jurídica radica Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, Felicitaciones. Este aplicativo funciona de manera permanente
- Correo electrónico [ventanillaunicaderadicación@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicación@supertransporte.gov.co): Dispuesto para la recepción de cualquier tipo de solicitud por parte de la ciudadanía. Este canal funciona de manera permanente.
- Correo electrónico [atencionciudadano@supertransporte.gov.co](mailto:atencionciudadano@supertransporte.gov.co): Se recibe cualquier tipo de solicitud por parte de la ciudadanía. Este canal funciona de manera permanente y no es competencia del área se resigna a [ventanillaunicaderadicación@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicación@supertransporte.gov.co)
- Ventanilla presencial: Es canal de atención personalizada en el cual se realiza la recepción de la documentación, así como la radicación de PQRSD.
- Call Center - Línea 018000915615: Es una línea telefónica dispuesta a recibir llamadas para atender las necesidades de los ciudadanos. Este canal presta servicio de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.
- Línea #767 Opción 3 o línea ¿Cómo conduzco?: Línea gratuita nacional que opera los 7 días a la semana, las 24 horas. En esta línea cualquier usuario que haga uso del servicio de transporte terrestre intermunicipal o que transite por las diferentes vías nacionales y evidencie faltas o irregularidades en el servicio, podrá reportar la infracción y evitar que se ponga en riesgo la vida de los ciudadanos.
- Centro Integral de Atención al Ciudadano: Servicio presencial brindado a ciudadanos, usuarios y vigilados. Horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
- Regionales: Son representantes de la entidad en las regiones para la orientación y sensibilización en terminales, aeropuertos, puertos, muelles o cuerpos acuáticos, oficinas como las Casas del consumidor de la red nacional, Oficina territorial del Ministerio de Transporte, Invias.
- Chat Supertransporte: Ubicado en la página web de la entidad, el ciudadano interactúa con el funcionario en línea para resolver las inquietudes sobre los trámites y servicios de la entidad. Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., jornada continua.
- Chatbot Supertransporte: Espacio de asesoría virtual que proporciona información automática en los temas que son de competencia de la Superintendencia de Transporte, está disponible en la página web de la entidad los 7 días de la semana durante las 24 horas.

De acuerdo con lo anterior, con el fin de determinar el porcentaje de los medios de comunicación utilizados por el equipo de participación ciudadana en la vigencia 2022, se desarrolló una encuesta con el fin de establecer que herramientas tecnológicas fueron las más usadas por el equipo.





El canal de atención más usado por los ciudadanos es la página web con una participación 37% seguido de las redes sociales con un 32%<sup>1</sup>.

#### 4. Conclusiones:

- **Desempeño Institucional:** La Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública ha obtenido un resultado de 82.6 según el Formulario Único de Reporte y Avance a la Gestión-FURAG de 2022.
- **Recomendaciones OCI:** La Oficina de Control Interno sugiere mejorar la organización y calidad de las evidencias de avance, fortalecer controles de seguimiento, garantizar la ejecución oportuna de actividades, y mejorar los controles sobre el cumplimiento de metas en el Plan de Participación Ciudadana.
- **Autodiagnóstico MIPG:** La entidad ha alcanzado un puntaje general del 94% en el autodiagnóstico de la Política de Participación Ciudadana, destacándose en la realización del diagnóstico, ejecución del plan, identificación de actividades y divulgación del mismo.
- **Estado Actual de Participación Ciudadana:** El equipo de participación ciudadana identifica fortalezas como la comunicación directa, diversidad en acciones, seguimiento estricto, y recopilación de información relevante.
- Entre las debilidades se encuentran la identificación clara de grupos de valor, falta de recursos adicionales para las actividades, y la necesidad de mejorar herramientas tecnológicas.
- **Canales de Atención para Ciudadanos:** La entidad dispone de diversos canales, siendo la página web el más utilizado con un 37%, seguido de las redes sociales con un 32%.

---

<sup>1</sup> Las redes sociales son un canal de comunicación unilateral, para dar a conocer la información de la Entidad hacia sus vigilados y usuarios en general de todo tipo y modo de transporte

Nota: Para la vigencia 2022, 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.

## 5. Recomendaciones

- **Implementación de Recomendaciones OCI:** Adoptar las recomendaciones de la Oficina de Control Interno para mejorar la presentación de evidencias, fortalecer controles de seguimiento y garantizar la ejecución oportuna de actividades.
- **Optimización de Debilidades Identificadas:** Trabajar en la identificación clara de grupos de valor y la promoción de la participación ciudadana, incentivando la asistencia a través de estrategias de divulgación y canales de comunicación adecuados.
- **Fortalecimiento de Recursos y Herramientas Tecnológicas:** Asignar recursos adicionales para garantizar el éxito de las acciones planificadas en el Plan de Participación Ciudadana y mejorar las herramientas tecnológicas para una transmisión en vivo efectiva.
- **Promoción de Canales de Atención:** Fortalecer la promoción de los diversos canales de atención para ciudadanos, especialmente aquellos menos utilizados, para garantizar una participación integral y diversa.
- **Análisis y Mejora Continua:** Realizar un análisis detallado de los resultados obtenidos en el autodiagnóstico MIPG y las encuestas de participación ciudadana para identificar áreas específicas de mejora y establecer un plan de acción continuo.
- **Capacitación y Sensibilización:** Brindar capacitación y sensibilización en la identificación de grupos de valor, fomentar la participación de personas con discapacidad y mejorar la comunicación en diversos espacios de participación ciudadana.
- **Monitoreo Continuo de Canales de Atención:** Realizar un monitoreo constante del uso de los canales de atención para ciudadanos y ajustar estrategias según las preferencias y necesidades identificadas.