



SuperTransporte

Mejores Prácticas y Lecciones Aprendidas en la Superintendencia de Transporte

Una recopilación de estrategias efectivas y aprendizajes claves de nuestras dependencias para mejorar la eficiencia operativa y la gestión del conocimiento.

GIT Gestión del conocimiento y la innovación

Oficina Asesora de Planeación

Made with **GAMMA**

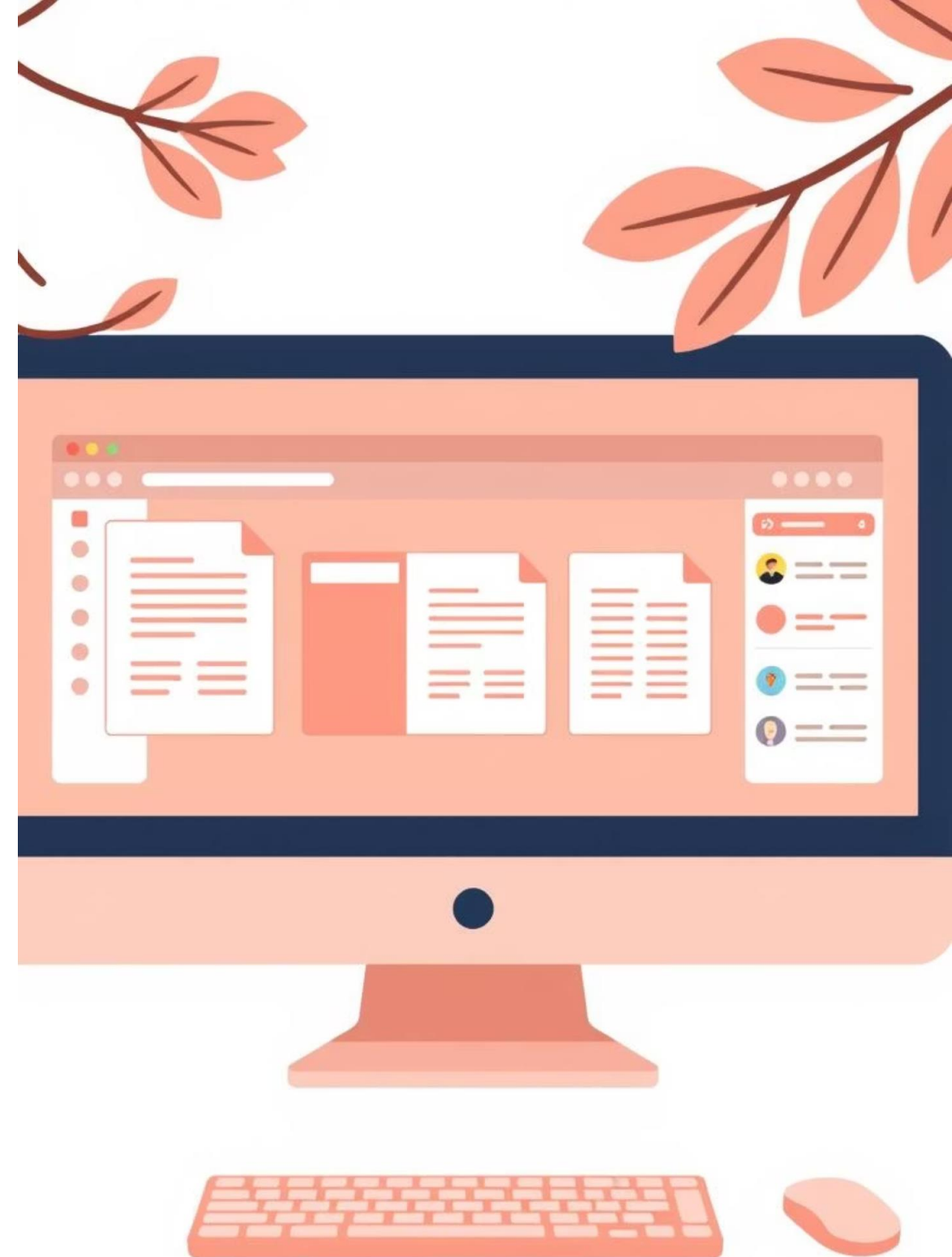
Gestión Jurídica

Mejores Prácticas

- Implementación de Planner para seguimiento de tareas
- Organización en SharePoint de grupos y archivos
- Uso de Copilot (IA) para redacción y análisis
- Creación de banco de conceptos jurídicos clasificados

Lecciones Aprendidas

- No depender de insumos de otras áreas para evitar retrasos
- Atender peticiones en tiempo para prevenir quejas y tutelas



Investigaciones

Mejores Prácticas

- Cuadro de casos por abogado para seguimiento por etapa
- Repositorio digital en SharePoint con carpetas organizadas
- Puntos de control en comunicaciones y actos administrativos
- Actualización de tabla de retención documental

Lecciones Aprendidas

- Persistencia en implementación de mejoras pese a limitaciones de recursos
- Comunicación asertiva para generar sentido de pertenencia
- Gestión del cambio mediante participación y compromiso de los funcionarios en planeación de estrategias



Cobertura con funcionarios Regionales

Mejores prácticas



Capacitación continua

Talleres, cursos e-learning y reuniones mensuales para compartir casos y buenas prácticas



Plan Canguro

Acompañamiento de personal experimentado a nuevos contratistas



Repositorio central

Almacenamiento en Microsoft Teams de guías, documentos y grabaciones

Lecciones Aprendidas

- Comunicación asertiva y empatía con usuarios genera reducción de PQRSD
- Enfoque contextualizado por región permite atender de manera asertiva las solicitudes de los ciudadanos
- La documentación actualizada de conocimientos permite la implementación de la normativa de manera efectiva
- Aprender de errores para mejora continua genera la no repetición de los mismos

Oficina Asesora de Planeación

Mejores Prácticas

- Sensibilizaciones y mesas de trabajo para decisiones consensuadas
- Capacitación continua frente a cambios normativos
- Repositorios de evidencias y publicación web para transparencia
- Herramientas tecnológicas para audiencias virtuales y encuestas

Lecciones Aprendidas

- Importancia del trabajo en equipo genera mejores resultados
- Aprovechamiento de herramientas digitales ha permitido reducción en tiempos de gestión
- La necesidad de actualización normativa constante ha permitido a la OAP ser pionera a nivel organizacional



Gestión del Conocimiento e Innovación

Mejores Prácticas en Gestión

Reuniones de seguimiento colaborativas

Espacios periódicos para revisar avances, validar resultados y ajustar acciones con participación de todas las áreas involucradas.

Evidencia documental estructurada

Registros detallados de hallazgos, compromisos y resultados, asegurando trazabilidad en cada etapa del proceso.

Herramientas tecnológicas de monitoreo

Plataformas colaborativas para almacenar evidencias, asignar responsables y automatizar reportes.

Lección clave: El trabajo colaborativo entre distintas áreas y perspectivas enriquece las soluciones y aumenta la probabilidad de éxito de los proyectos.

Notificaciones



Mejores Prácticas

- Socialización directa y retroalimentación personalizada
- Registro detallado de notificaciones y evidencias
- Tableros y formatos de monitoreo
- Espacios para compartir experiencias

Lecciones Aprendidas

- La comunicación directa mejora la asimilación
- La trazabilidad documental es clave
- La colaboración interáreas es fundamental



SuperTransporte

Mejores Prácticas en Promoción y Prevención

Promoción y Prevención en Puertos

- Cuadros de Excel para seguimiento
- Organización con indicadores
- Priorización de tareas críticas
- Coordinación con grupos internos

Promoción y Prevención en Tránsito

- Formatos para informes
- Organización con grupos de trabajo
- Planeación semanal
- Listas de chequeo y matrices

Mejores prácticas en Grupos Especializados

Actuaciones Administrativas

- Unificación de expedientes con mismos cargos
- Estandarización de documentos para agilidad

Comunicaciones

- Planeación estratégica de campañas
- Seguimiento de métricas de impacto
- Herramientas digitales para difusión

Notificaciones

- Análisis detallado de normas
- Sistematización de bases de datos
- Control riguroso de tiempos



Conclusiones y Recomendaciones

Tecnología como aliada

La implementación de herramientas digitales ha demostrado ser fundamental para la organización, seguimiento y control de procesos en todas las áreas.

Documentación y trazabilidad

El registro sistemático de actividades, decisiones y lecciones aprendidas previene la pérdida de información y facilita la mejora continua.

Trabajo colaborativo

La integración de perspectivas y la comunicación asertiva entre áreas enriquece las soluciones y aumenta la probabilidad de éxito.

