

PROCESO GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO
Política para el Relacionamiento con el Ciudadano

Código: GRC-PO-001
Versión: 005
Fecha
Aprobación: 01/JUL/2025

GRC-PO-001 V4

POLÍTICA PARA EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

2025

Tabla de contenido

PRESENTACIÓN

1. OBJETIVO GENERAL

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

3. ALCANCE

4. DEFINICIONES

5. MARCO NORMATIVO

6. RESPONSABILIDADES

6.1 ALTA DIRECCIÓN

6.2 COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

6.3 LÍDERES DE PROCESO Y EQUIPOS DE TRABAJO

6.4 PROCESO LÍDER DE LA POLÍTICA

Proceso de Relacionamiento con el Ciudadano

Proceso Gestión de Talento Humano

6.5 GRUPO DE COMUNICACIONES

7. PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA

Atributos del servicio a la ciudadanía

8. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL PARA EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

9. COMPONENTES DE POLÍTICA INSTITUCIONAL PARA EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

9.1 VENTANILLA HACIA ADENTRO

Componente 1: Fortalecimiento en la gestión del servicio a la ciudadanía

Componente 2: Mejoramiento de procesos y procedimientos

Componente 3: Fortalecimiento del talento humano

9.2 VENTANILLA HACIA AFUERA

Componente 4: Fortalecimiento de canales de servicio y claridad en la información

Componente 5: Cumplimiento de expectativas y calidad del servicio

10. VIGENCIA

11. CONTROL Y SEGUIMIENTO

12. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

13. APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

PRESENTACIÓN

La Superintendencia de Transporte tiene como misión supervisar la efectiva prestación del servicio público de transporte, su infraestructura y servicios conexos de forma incluyente, accesible y segura, propendiendo por el derecho fundamental a la vida y la protección a los usuarios. Para ello tiene el firme propósito de facilitar el acceso de la ciudadanía a sus derechos mediante el fortalecimiento de la relación de la entidad con la ciudadanía y grupos de valor.

Lo anterior implica entender la transversalidad e integralidad del servicio a la ciudadanía, como una labor que compromete a todos los colaboradores de la Superintendencia de Transporte, por ende, requiere de la articulación, el compromiso, la gestión y recursos necesarios para garantizar el ejercicio de los derechos de la ciudadanía y su acceso efectivo a la oferta de trámites y servicios de la entidad.

Para aportar al fortalecimiento institucional, la entidad tiene definida en su cadena de valor 16 procesos, uno de ellos es el Proceso de Gestión de Relacionamiento con el ciudadano, cuyo objetivo es implementar las políticas de relación Estado-Ciudadanía y contribuir con el cumplimiento de la cultura del servicio en todos los canales dispuestos para los grupos de valor a través de la orientación y atención clara y oportuna de las solicitudes recibidas, así como la adecuada aplicación y ejecución de actividades de participación ciudadana con el fin de lograr la satisfacción de los grupos de valor e interés en los escenarios de relacionamiento y promover el acceso a los trámites y servicios de la entidad.

La entidad establece la Política para el Relacionamiento con la Ciudadanía como un compromiso explícito de la alta dirección, bajo las directrices del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG que será liderada por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano de la Superintendencia de Transporte.

Esta política se desarrolla desde dos componentes, la ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera, que contienen programas y líneas de acción para el cumplimiento y materialización de esta política en la entidad de acuerdo con los lineamientos que el Departamento Administrativo de Planeación a establecido en el marco del

[1] ABC del Servicio al Ciudadano, Atributos básicos para la prestación del servicio al ciudadano en las entidades públicas. Consultado el 28/04/2022.

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/ABC%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf>

1. OBJETIVO GENERAL

Promover en la Superintendencia de Transporte la cultura de servicio con altos estándares de calidad, transparencia e igualdad, a través de procesos y procedimientos ágiles, claros y oportunos que permita aumentar la eficiencia en la gestión y construya confianza en los grupos de valor.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Facilitar el acceso efectivo a los trámites y servicios mediante los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad, con el fin de mejorar los niveles de interacción entre la ciudadanía y la Superintendencia de Transporte.
- Fortalecer el talento humano asignado para la atención a la ciudadanía, asegurando que cuenten con las competencias y conocimientos necesarios para garantizar la excelencia en la prestación del servicio en todos los escenarios de relacionamiento y así aumentar la satisfacción de los grupos de valor.
- Implementar mecanismos que permitan la autogestión de la ciudadanía, a través de la digitalización paulatina de la oferta institucional.
- Fortalecer y unificar los sistemas de información que permitan el control en la recepción, producción, gestión, trámite, transferencia y disposición de las solicitudes de la ciudadanía con el fin de asegurar el acceso a la información pública.

3. ALCANCE

La Política para el Relacionamiento con la Ciudadanía es aplicable a todos los procesos de la Superintendencia de Transporte y a todas las acciones ejecutadas por la(o)s servidora(e)s pública(o)s y contratistas durante el ejercicio de sus funciones y cumplimiento de obligaciones.

Esta política se encuentra alineada a los objetivos institucionales y es transversal a todos los procesos de la entidad.

4. DEFINICIONES

Accesibilidad: es la condición que permite, en cualquier espacio o ambiente ya sea interior o exterior, el fácil y seguro desplazamiento de la población en general y el uso en forma confiable, eficiente y autónoma de los servicios instalados. ([Ley 1287 del 3 mar. de 2009](#)).

Caracterización de ciudadanía: identificación de las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de la ciudadanía con el fin de adecuar la oferta institucional y la estrategia de servicio para fortalecer la confianza de los grupos de valor en las entidades y el Estado .

Ciudadano(a): toda persona miembro activo del Estado, titular de derechos políticos, así como de deberes y sujeto a las leyes del Estado.

Grupos de valor: corresponde al conjunto de personas natural o jurídicas con características similares que tiene relación con la Superintendencia de Transporte.

Lenguaje claro: Plain Language Association International define que “es una forma de escribir y presentar la información de tal forma que un lector pueda entenderla rápida y fácilmente”.

Monitoreo: proceso continuo y sistemático que mide el progreso y los resultados de la ejecución de un conjunto de acciones en un período de tiempo, con base en indicadores previamente determinados.

OPA (Otro Procedimiento Administrativo): conjunto de requisitos, pasos, acciones que realiza el(la) ciudadano(a) de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia. Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo. En caso de tenerlo, se debe relacionar el respectivo soporte legal que autoriza el cobro. En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de este se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite

Seguimiento: conjunto de acciones que permiten comprobar en qué medida se cumplen las acciones y metas propuestas.

Servicio: es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, que les dan valor agregado a las funciones de la entidad.

Servicio al ciudadano(o): derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer sus necesidades.

Sistema Único de Información de Trámites SUIT: es la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, facilita la implementación de la política de racionalización de trámites y contribuye a fortalecer el principio de transparencia, evitando la generación de focos de corrupción.

Trámite: conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional reguladas por el estado, que deben efectuar la ciudadanía y grupos de valor, para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la ley.

5. MARCO NORMATIVO

La Superintendencia de Transporte por ser una entidad pública del orden Nacional de la rama ejecutiva, debe cumplir con la regulación y la normativa que establece el Estado Colombiano en materia de Relacionamiento con la Ciudadanía. En ese sentido, la política se enmarca en los principios de información completa y clara, igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, con base en las necesidades, realidades y expectativas de la ciudadanía.

- **Constitución Política de Colombia del 04 de jul de 1991:** "en los artículos 2, 209 y 270 establece el servicio a la comunidad como uno de los fines esenciales del Estado y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, permitiendo a los ciudadanos mediante formas y sistemas de participación ciudadana, vigilar la gestión pública".
- **Ley 527 del 18 de ago de 1999:** "por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones".
- **Ley 594 del 14 de jul de 2000:** "por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones".
- **Directiva Presidencial 10 del 20 de ago de 2002:** "atribuyó al Departamento Nacional de Planeación la responsabilidad de coordinar, y orientar el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano que fue una de las reformas transversales creadas por el Programa de Renovación de la Administración Pública - PRAP".
- **Ley 962 del 08 de Jul 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".
- **Resolución 19120 del 04 de nov de 2005:** "se adopta un mecanismo que facilite la interacción entre el usuario de servicios público de transporte y su infraestructura y la superintendencia de puertos y transporte - oficina de atención al ciudadano".
- **Decreto 2150 del 05 de dic de 2005:** "por el cual se suprime y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- **Circular 14 del 04 de dic de 2007:** "envío oportuno de información para contestar tutelas y derechos de petición".
- **Ley 1266 del 31 de dic de 2008:** "por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones, es decir, regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales".
- **Decreto 2623 del 13 de jul de 2009:** "por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano - SNSC".
- **CONPES 3649 del 15 de mar de 2010:** "Política Nacional de Servicio al Ciudadano".
- **Decreto 19 del 10 ene de 2012:** "suprime o reforma regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios en la administración pública".

- **Ley 1581 del 17 de oct de 2012:** "por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Protección de datos y privacidad de la información".
- **CONPES 3785 del 09 de dic de 2013:** "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano", señalan que desde el año 2007 se inició el diseño y puesta en marcha del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC en el Departamento Nacional de Planeación. Menciona: "(...) es preciso que el lineamiento de política tenga en cuenta la redefinición del rol del PNSC como coordinador y articulador de esfuerzos interinstitucionales en materia de servicio al ciudadano." (Pág. 8).
- **Norma NTC ISO 6047 del 11 de dic de 2013:** "accesibilidad al medio físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública. Requisitos".
- **Ley 1712 del 6 de mar de 2014:** "por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la Información Pública Nacional".
- **Decreto 103 del 20 de ene del 2015:** "por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".
- **Resolución 28748 del 18 de dic 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".
- **Resolución 3564 del 31 de dic de 2015:** "expedida por MinTIC, por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública".
- **Resolución 1321 del 08 de ene de 2016:** "por la cual se crea el Centro de Atención Integral al Ciudadano - CIAC- de la Superintendencia de Puertos y Transporte".
- **Resolución 1835 del 30 de ene de 2017:** "por la cual se adiciona el trámite de las peticiones presentadas verbalmente, en el reglamento de trámite interno del derecho de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones ante la Superintendencia de Puertos y Transporte".
- **Decreto 1499 del 11 de sep de 2017:** "por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. Modelo Integrado de Planeación y Gestión- 3ra. Dimensión".
- **Decreto 2106 del 22 nov de 2019:** "por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública".
- **Resolución 1519 del 24 de ago de 2020:** "por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos".
- **Ley 2052 del 25 de ago de 2020:** "por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones. Se crean las condiciones para racionalizar, automatizar y digitalizar trámites con el Estado. - La norma rige que los trámites que se creen a partir de su entrada en vigor deberán realizarse totalmente en línea por parte de los ciudadanos".
- **Ley 2195 del 18 de ene de 2022:** "por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones. Artículo 31".
- **Decreto 088 del 24 de ene de 2022:** "establece los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea".
- **Ley 2294 del 19 de may de 2023:** "por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 Colombia Potencia Mundial de la Vida ".

6. RESPONSABILIDADES

Para la debida implementación de la Política para el Relacionamiento con la Ciudadanía, se establecen las siguientes responsabilidades:

6.1 ALTA DIRECCIÓN

- Se compromete con la aprobación de la Política para el Relacionamiento con la Ciudadanía y el aseguramiento de la disponibilidad de recursos para su cumplimiento.

6.2 COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

- Aprueba la Política para el Relacionamiento con la Ciudadanía.
- Realiza el seguimiento a las acciones y estrategias definidas en la implementación de la Política para el Relacionamiento con la ciudadanía

6.3 LÍDERES DE PROCESO Y EQUIPOS DE TRABAJO

La ejecución de la política está a cargo del líder de proceso Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, así como todas las Dependencias que realizan actividades e interactúen con la ciudadanía y grupos de valor. Por lo tanto, se establece lo siguiente:

- Aprueba y coordina la implementación de los lineamientos, procedimientos y protocolos establecidos para la atención a la ciudadanía con oportunidad y calidad.
- Efectúan seguimiento al cumplimiento de los lineamientos de la política en cada uno de los procesos acorde con su competencia y responsabilidad.

6.4 PROCESO LÍDER DE LA POLÍTICA

Proceso de Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano

- Proponer al Comité Institucional de Gestión y Desempeño la Política Institucional para el Relacionamiento con la Ciudadanía.
- Coordinar la implementación de la Política Institucional para el Relacionamiento con la Ciudadanía.
- Efectuar monitoreo al cumplimiento de los lineamientos definidos en la Política Institucional de Relacionamiento con la Ciudadano.
- Presenta al Comité Institucional de Gestión y Desempeño los resultados obtenidos.

Proceso Gestión de Talento Humano

- Capacitar al talento humano en la promoción, transferencia y fortalecimiento de las competencias para la gestión, que contribuya al mejoramiento del servicio a la ciudadanía.

6.5 GRUPO DE COMUNICACIONES

El Grupo de Comunicaciones es un actor clave en la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía, ya que traduce los valores institucionales en mensajes claros, empáticos y coherentes, asegurando la difusión efectiva de la información, promoviendo la participación y fortaleciendo la imagen de la Superintendencia.

- Apoyar la difusión de la Política para el Relacionamiento con la Ciudadanía y sus componentes, mediante campañas informativas, boletines, piezas gráficas y contenidos multicanal.
- Promover el uso del lenguaje claro y accesible en todos los mensajes institucionales dirigidos a la ciudadanía.
- Garantizar la coherencia y alineación de los mensajes con los principios de la política: transparencia, claridad, inclusión y oportunidad.
- Diseñar estrategias de comunicación interna para fortalecer la cultura del servicio al ciudadano entre los servidores públicos.
- Realizar monitoreo de impacto de las campañas asociadas a la atención ciudadana, en coordinación con el Grupo de Relacionamiento.

Componente 6: Fortalecimiento de la comunicación institucional para el servicio a la ciudadanía

Línea de trabajo propuesta - “Comunicamos con sentido”

Objetivo: Desarrollar contenidos y estrategias comunicativas que promuevan una ciudadanía informada, empoderada y satisfecha. Esto incluye:

- Difusión pedagógica de trámites y servicios.
- Promoción de canales oficiales de atención.
- Comunicación efectiva en casos de crisis o cambios normativos.
- Campañas participativas que recojan y visibilicen la voz de la ciudadanía.

7. PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA

La Política para el Relacionamiento con la Ciudadanía de la Superintendencia de Transporte se rige por los siguientes principios [2] para garantizar el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía:

- **Eficiencia y oportunidad:** la Administración Pública presta un servicio basado en procesos y procedimientos ágiles y rápidos, disminuyendo los costos y las cargas innecesarias sobre el(la) ciudadana(a).
- **Efectividad:** los procesos y procedimientos de las entidades facilitan la gestión de los asuntos que son responsables y permite que el(la) ciudadano(a) reciban una atención rápida, oportuna que solucione sus inquietudes y necesidades.
- **Calidad:** los asuntos tratados por las entidades públicas son manejados de acuerdo a estándares de excelencia.
- **Información completa y clara:** la Administración Pública se comunica a través de un lenguaje claro y comprensible, al tiempo que dispone de herramientas para mejorar la gestión de la información.
- **Transparencia:** se hace seguimiento fácil y en tiempo real a la gestión de las entidades y a la efectividad de sus procesos y procedimientos.
- **Principio de buena fe en las actuaciones:** implica el reconocimiento de la confianza en el actuar del otro como un pilar fundamental tanto de las acciones de la(o)s ciudadana(o)s como las de la Administración Pública.
- **Consistencia:** el(la) ciudadano(a) recibe la misma información de la(o)s servidora(e)s pública(o)s a los que contacta en relación con su solicitud, y a través de cualquier canal.
- **Ajuste a las necesidades, realidades y expectativas:** la Administración Pública entiende las necesidades de la ciudadanía y diseña canales y mecanismos que les permitan interactuar apropiadamente.
- **Colaboración - información/servicios compartidos:** las entidades de la Administración Pública trabajan de manera conjunta y coordinada para el logro de los resultados previstos en sus objetos misionales y en sus planes de acción, al tiempo que comparten información, infraestructura, capacidades técnicas, tecnológicas y/o humanas.

Atributos del servicio a la ciudadanía

Con el propósito de prestar un servicio transparente, incluyente y de calidad a la ciudadanía, dando cumplimiento a sus expectativas, la Superintendencia de Transporte debe desarrollar la gestión de su servicio a la ciudadanía a partir de estos principales atributos:

- **Incluyente:** dispone canales de atención con ajustes razonables de infraestructura física y tecnológica. Física: aplicación de la NTC 6047. Tecnológica: aplicación de la NTC 5854.
- **Digno:** brinda a la ciudadanía el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.
- **Efectivo:** brinda a la ciudadanía el servicio solicitado con la eficacia y eficiencia requeridas para así dar la solución real a su necesidad.
- **Oportuno:** responde a tiempo los requerimientos de los grupos de valor para resolver solicitudes de cuándo, cómo, dónde, a quién acudir para satisfacer sus necesidades.
- **Claro:** considera la información que necesita la persona y la transmite, la pública de forma precisa y clara en los diferentes canales de atención.
- **Transparente:** hace seguimiento fácil y en tiempo real a la gestión de las entidades y a la efectividad de sus procesos y procedimientos.
- **Imparcial:** los trámites y servicios se prestan sin prejuicios, posturas previas, influencias de sesgos o tratos diferenciados que afecten el ánimo, la sana crítica para actuar y en el momento decidir.

8. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL PARA EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

La Superintendencia de Transporte como entidad que inspección, vigila y controla la debida prestación del servicio público, así como la correcta operación de los servicios conexos en puertos, concesiones e infraestructura con el fin de proteger los derechos de la ciudadanía establecidos en la Constitución y la ley, se compromete a:

- Establecer portafolios, protocolos y lineamientos con el fin de posicionar el servicio a la ciudadanía como un tema estratégico por medio de la comprensión de las necesidades, expectativas e intereses de los grupos de valor y partes interesadas con el fin de mejorar el relacionamiento con el(la) ciudadano(a).
- Mejorar las capacidades institucionales a través de procesos y procedimientos claros y ágiles para aumentar el nivel de satisfacción de nuestros grupos de valor y partes interesadas.
- Promover, transferir y fortalecer las competencias del talento humano para la gestión y el mejoramiento del servicio a la ciudadanía.
- Fortalecer los canales de interacción con los grupos de valor a través del lenguaje claro para facilitar la relación entre la ciudadanía y la entidad.
- Evaluar participativamente la respuesta institucional a las necesidades y expectativas de los grupos de valor y partes interesadas.

9. COMPONENTES DE POLÍTICA INSTITUCIONAL PARA EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

La presente política se desarrolla en componentes para la ventanilla hacia dentro y ventanilla hacia fuera. A partir de estos componentes se desagregan líneas de trabajo para el cumplimiento de los objetivos planteados

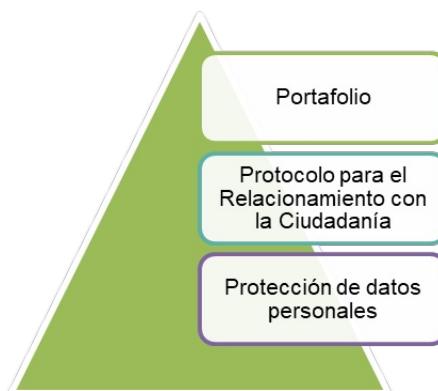
9.1 VENTANILLA HACIA ADENTRO

Componente 1: Fortalecimiento en la gestión del servicio a la ciudadanía

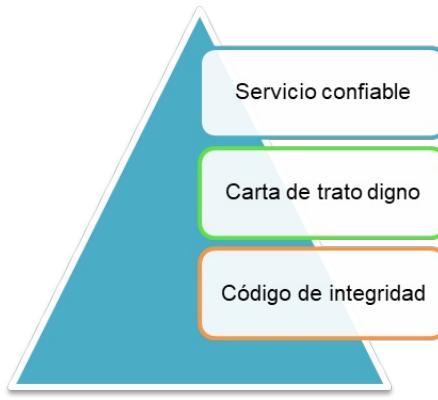
Este componente hace referencia a la intervención de los procesos internos orientados a fortalecer la cultura de servicio a la ciudadanía, la vocación al servicio y el compromiso por brindar un trato que incorpore los valores de los(las) funcionarios(as) y contratista para contribuir con experiencias orientadas a la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía y sus derechos.

A continuación, se señalan las líneas de trabajo que conforman este componente:

- **Eres Supertransporte:** desarrolla lineamientos con el fin de posicionar el servicio a la ciudadanía como un tema estratégico por medio de la comprensión de las necesidades, expectativas e intereses de los grupos de valor y partes interesadas con el fin de mejorar el relacionamiento con la ciudadanía.



- **Servicio con valores:** promover los valores que caracterizan a los(las) funcionarios(as) de la Superintendencia de Transporte en la atención a los grupos de valor, a través de estrategias de sensibilización internas para recordar el compromiso de servir con excelencia y así mantener el buen relacionamiento con la ciudadanía. Lo anterior, está encaminado en reforzar la confianza y fortalecer la cultura centrada en el(la) ciudadano(a) a partir de la consolidación de los valores de los(las) funcionarios(as) y contratistas de la entidad.



Componente 2: Mejoramiento de procesos y procedimientos

Este componente está dirigido a las funcionarias y funcionarios públicos de la entidad, comprende una revisión y actualización de los procesos y procedimientos para la atención de peticiones, entrega de servicios, y acceso a la información en la entidad.

A continuación, se señala la línea de trabajo que conforma este componente:

- **Servicio a la ciudadanía de calidad a través de buenas prácticas:** mejorar las capacidades institucionales a través de procesos y procedimientos claros y ágiles, desarrollar la caracterización con el fin de responder oportunamente a la necesidades y expectativas, así aumentar el nivel de satisfacción y orientación en la prestación de servicios, fortaleciendo la gestión de trámites y servicios.

La Superintendencia de Transporte reconoce la importancia de la inclusión e igualdad, con el fin de fortalecer la identificación de estos grupos de valor, como buena práctica se establece que los formatos generados por las dependencias para el registro de asistencia de la ciudadanía, se incluye como mínimo los siguientes ítems: género, edad y grupos étnicos.



Componente 3: Fortalecimiento del talento humano

Se constituye un componente fundamental para la gestión y el mejoramiento del servicio a la ciudadanía, la(o)s servidora(e)s pública(o)s tienen un impacto importante en el relacionamiento Estado - Ciudadanía, son quienes facilitan a los grupos de valor el acceso a sus derechos y respuesta eficientes a sus requerimientos a través de los canales de atención disponibles por la entidad.

A continuación, se señala la línea de trabajo que conforma este componente:

- **Gestiona tu talento:** promover, transferir y fortalecer las competencias del talento humano para la gestión y el mejoramiento del servicio a la ciudadanía a través de jornadas de actualización de la información, trámites, servicios, procedimientos y sistemas de información internos para la prestación del servicio a la ciudadanía, además de desarrollar un plan de capacitación para el fortalecimiento de las competencias y conocimientos de la(o)s servidora(e)s.



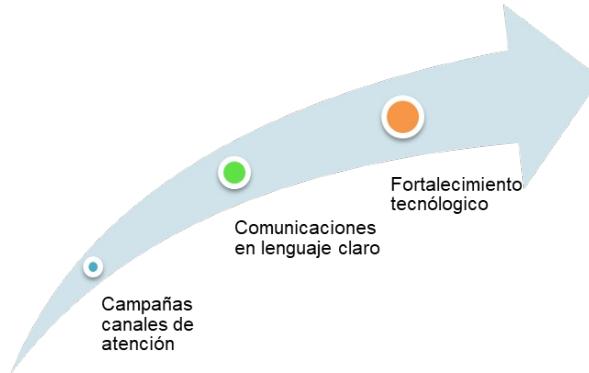
9.2 VENTANILLA HACIA AFUERA

Componente 4: Fortalecimiento de canales de servicio y claridad en la información

Este componente hace referencia a la atención directa a los requerimientos de la ciudadanía, la accesibilidad a los canales de atención y el uso del lenguaje claro que permitan facilitar la relación con los grupos de valor, es importante que la información que se genera a través de los canales presencial, virtual, telefónico y escrito sea homogénea, completa, oportuna, comprensible y actualizada.

A continuación, se señalan la línea de trabajo que conforma este componente:

- **En contacto con la ciudadanía:** fortalecer los medios de interacción con los grupos de valor a través del lenguaje claro, accesibilidad de la información y alfabetización digital, de tal manera que se mejore los mecanismos de comunicación en la Superintendencia de Transporte, generando espacios adecuados para la atención a la ciudadanía sin importar si la persona presenta una condición de discapacidad^[3], su etnia, religión o género, entre otros.



Componente 5: Cumplimiento de expectativas y calidad del servicio

Este componente tiene como fin que la entidad avance hacia la excelencia en el servicio, identifica acciones que permitan la mejora del servicio o la gestión institucional, promueve la calidad para alcanzar mayores niveles de satisfacción y así mejorar la confianza de la ciudadanía.

A continuación, se señalan la línea de trabajo que conforma este componente:

- **Medir para mejorar:** evaluar participativamente la respuesta institucional a las necesidades y expectativas de los grupos de valor, a través de encuestas de satisfacción y el análisis para la toma de decisiones hacia la mejora continua en la atención a la ciudadanía.



[3] Discapacidad: auditiva, física, intelectual, visual, sordoceguera, psicosocial y múltiple tomada de la Resolución 1239 de 2022 expedida por el Ministerio de Salud.

10. VIGENCIA

Esta Política Institucional para el Relacionamiento con la Ciudadanía ha sido aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño o la instancia que haga sus veces en sesión del ____ de ____ de 2024 y será adoptada mediante resolución del despacho del Superintendente y tendrá vigencia desde su adopción.

11. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Control: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano designado para ejercer la gestión de cumplimiento durante la ejecución de las actividades descritas. Enviar la política al Comité Institucional de Gestión y Desempeño en el caso de ser requerido.

Seguimiento: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano designado para ejercer la gestión de estar validando cambios en normativa o el diseño de nuevos controles a aplicar.

Estas 2 funciones podrán ser desempeñadas por la misma persona.

12. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

Control de cambios		
Versión	Fecha	Descripción del cambio
1	18/12/2020	Versión inicial del documento
2	27/05/2022	Se ajusta política al formato de Cadena de valor, se dispusieron las definiciones en orden alfabético, tal como lo requiere la metodología sugerida en el modelo, se realizaron cambios de forma en la redacción de algunos párrafos, así como la actualización del nombre de la sigla correspondiente al procedimiento. Se incluyó la responsabilidad de proceso de Talento Humano.
3	31/jul/2023	Se actualiza el nombre Política de Servicio al Ciudadano por Política para el Relacionamiento con el Ciudadano. Se modifica los objetivos: general y específicos. Se ajusta información de ventanilla hacia adentro y hacia afuera, se incluye figuras y componentes. Se agrega línea de trabajo: "servicio con valores". En el marco normativo se registra día, mes y año a la norma que no contaba con la información.
005	2025-07-01	Se actualiza el nombre por Política para el Relacionamiento con la Ciudadanía. Se modifica el objetivo del Proceso de Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano en la presentación del documento. Se ajusta el marco normativo (numeral 5), líderes de proceso y equipos de trabajo (numeral 6.3) y el componente 2 (numeral 9.1). Se adiciona control y seguimiento de acuerdo al nuevo formato. Se incluye: funcionaria, ciudadana, servidora.
5	27/jul/2025	Se anexo el literal 6.5 de comunicaciones Se cambio la palabra ciudadanos, por ciudadanos y ciudadanas

13. APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

Aprobación del documento	
Etapa	Nombres y cargo
Elaboró:	Jose Alejandro Melendez Contratista(RC)
Revisó:	Sandra Liliana Ucros Velasquez Coordinador RC Angie Marcela Baquero Perdomo Contratista(OAP)

Aprobó:

Daniela Peñaloza Mejia

Directora administrativa(GA)

Jose Alejandro Melendez @ 2025-11-27, 11:31:51