



SuperTransporte



DIAGNÓSTICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

2025

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS	4
2.1. OBJETIVO GENERAL.....	4
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
3. MARCO NORMATIVO	4
4. METODOLOGÍA	7
5. ELABORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE.....	8
5.1. REVISIÓN DOCUMENTAL.....	8
5.1.1. MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2024	8
5.1.2. PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2024	8
5.1.3. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR 2024	9
5.1.4. DIAGNÓSTICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	9
5.2. IDENTIFICACIÓN DE ACTORES	10
5.3. MAPEO DE MECANISMOS Y CANALES DE PARTICIPACIÓN	11
5.3.1. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	11
5.3.2. CANALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	13
5.4. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	14
5.4.1. ÍNDICE DE GESTIÓN DE DESEMPEÑO 2024	14
5.4.2. ACCIONES ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2024 ...	15
5.4.3. AUTODIAGNÓSTICO MIPG 2024	19
5.4.4. SEGUIMIENTO A CANALES DE ATENCIÓN 2024	20
5.4.5. INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO (OCI) 2024	21
5.4.6. INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS II SEMESTRE POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	22
5.5. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN: MATRIZ FODA	22
5.6. CONCLUSIONES Y ACCIONES DE MEJORA	23

1. INTRODUCCIÓN

La participación ciudadana es el derecho que tienen todas las personas de acceder y ser parte activa de los procesos de toma de decisiones públicas que afecten su vida o el ejercicio de sus derechos. La Constitución Política Colombiana de 1991 y la Ley 1757 de 2015 la consagran como un pilar fundamental en el funcionamiento de las instituciones y lo correspondiente a la gestión pública.

La Superintendencia de Transporte en el marco del cumplimiento de su misionalidad, comprende la participación ciudadana como un principio para impulsar el desarrollo y la democracia, por este motivo, asume de manera comprometida el involucramiento de la ciudadanía en el ejercicio político de toma de decisiones. De esta manera y en línea con las disposiciones de la ley 1757 de 2015 *“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”*¹ y asumiendo las disposiciones de la política de gestión y desempeño institucional “Participación ciudadana en la gestión pública” del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), dispone de planes, políticas y estrategias que a su vez se derivan en mecanismos y canales abiertos para garantizar el cumplimiento del derecho de la participación informada y activa de la comunidad.

El presente documento tiene como finalidad realizar una evaluación del estado actual de la participación ciudadana en la Superintendencia de Transporte, analizando las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que presenta, con el objeto de evidenciar los aspectos positivos y proponer acciones de mejora para favorecer la gestión institucional y el cumplimiento efectivo del principio de participación para la ciudadanía y grupos de valor.

¹. [Ley 1757 de 2015 - Gestor Normativo - Función Pública](#)

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar el estado actual de la participación ciudadana en la entidad, con el propósito de identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en los mecanismos de interacción con las ciudadanías, promoviendo mejoras que favorezcan una gestión institucional más inclusiva, transparente y orientada a las necesidades de los grupos de valor.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar una revisión documental de las políticas y planes relacionados con la participación ciudadana, con el fin de identificar las acciones, mecanismos y canales de participación dispuestos por la Superintendencia de Transporte para la ciudadanía y grupos de valor.
- Consolidar los resultados del uso de los mecanismos y canales de participación ciudadana de la Superintendencia de Transporte.
- Elaborar una matriz de diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana, en donde se identifiquen debilidades, oportunidades, amenazas y fortalezas.
- Proponer recomendaciones y acciones de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la participación ciudadana en la Superintendencia de Transporte.

3. MARCO NORMATIVO

A continuación, se presentan las normas relacionadas con la participación ciudadana:

Constitución Política de Colombia de 1991: en sus artículos 2, 13, 20, 23, 25, 40, 45, 88, 95 y 270

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 850 de 2003: "por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas".

Ley 982 de 2005: "por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones". Artículos 19 y 20.

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".

Decreto 2623 de 2009: crea el **Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano**, con el fin de articular las estrategias y políticas que promueven la atención y participación ciudadana en la gestión pública.

CONPES 3649 de 2010: Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

CONPES 3650 de 2010: importancia Estratégica de Gobierno en Línea.

CONPES 3654 de 2010: política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.

Ley 1437 de 2011: "por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

Ley 1474 de 2011: "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".

Decreto 019 de 2012: "Por la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".

Decreto 2641 de 2012: "por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011".

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.

Ley 1712 de 2014: "por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".

Decreto 2573 de 2014: "por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones".

Decreto 1083 de 2015: "por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública".

Ley estatutaria 1757 de 2015: "por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática".

Decreto 612 de 2018 fijó directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos en el Plan de Acción de las entidades del Estado, incorporando lineamientos que promueven la coherencia y la participación en la planeación pública.

Ley 2052 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".

Decreto 230 de 2021: "por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas".

CONPES 4070 de 2021: estableció los lineamientos de política para la implementación de un modelo de Estado Abierto, articulando los principios de transparencia, participación, colaboración e innovación en la gestión pública, con el objetivo de consolidar un Estado más cercano y receptivo a las demandas ciudadanas.

Ley 2195 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",

Decreto 088 de 2022: "por medio del cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea".

Ley 2294 de 2023: "por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022–2026 Colombia Potencia Mundial de la Vida".

4. METODOLOGÍA

El diagnóstico de participación ciudadana es elaborado de acuerdo con las orientaciones establecidas por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y en atención a las disposiciones de la Ley 1757 de 2015, en cuanto al diseño, mantenimiento y mejora de espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública.

Asimismo, la Superintendencia de Transporte dispone del Manual de Participación Ciudadana, el cual, contiene los lineamientos para la elaboración del Diagnóstico de Participación Ciudadana. Señalando que, este documento debe evaluar dos aspectos importantes: identificar la idoneidad de los canales empleados por la entidad en la vigencia anterior y promoción efectiva de la participación ciudadana.

Por lo tanto, el presente documento será realizado por medio de las siguientes fases.

1. **Revisión documental:** este apartado comprende la identificación de políticas, planes y estrategias elaborados por la Superintendencia de Transporte para promover la participación ciudadana.
2. **Identificación de actores:** por medio del documento denominado Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor 2024, se adelantará el reconocimiento de los grupos de valor de la entidad y sus principales características.
3. **Mapeo de mecanismos y canales:** como parte del ejercicio de revisión documental se realizará la búsqueda de la información actualizada de los mecanismos y canales de participación dispuestos por la Superintendencia de Transporte.
4. **Recolección de información:** una vez identificados los mecanismos y canales de información, se solicitarán los resultados de su ejecución ante las dependencias correspondientes.
5. **Análisis de información:** por medio de la aplicación de una matriz FODA (debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas) se adelantará el análisis del estado actual de la participación ciudadana en la entidad.
6. **Resultados:** en esta fase se presentarán las principales conclusiones, recomendaciones y acciones de mejora, derivadas de la identificación del estado actual de la participación ciudadana en la Superintendencia de Transporte.

5. ELABORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

5.1. REVISIÓN DOCUMENTAL

Documentos que dispone la Superintendencia de Transporte para promover la participación ciudadana:

5.1.1. MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2024

Como parte de los esfuerzos encaminados para lograr el cumplimiento de la participación de la ciudadanía en el ciclo de la gestión pública, se desarrolla el Manual de Participación Ciudadana de la Superintendencia de Transporte. Este manual establece los lineamientos para formular, implementar y monitorear el Plan de Participación Ciudadana y las estrategias que deben ser formuladas por la entidad, así como el desarrollo de actividades de diálogo con los grupos de valor. Cabe anotar que este documento fue diseñado de acuerdo con las directrices del Manual Operativo del MIPG.

5.1.2. PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2024²

La Estrategia de Participación Ciudadana es una herramienta diseñada para fortalecer el relacionamiento entre la entidad y la ciudadanía, atendiendo al derecho de la comunidad de intervenir en el ciclo de la política pública. Se basa en valores como la transparencia, legitimidad y el valor público.

En la Superintendencia de Transporte, la Estrategia de Participación Ciudadana diseñada para el año 2024, propone 23 acciones participativas. Este documento comprende las fases del ciclo de gestión, el alcance cada iniciativa, el objetivo de la acción, la metodología a utilizar, el resultado esperado, a la dependencia responsable y la fecha en que se espera el cumplimiento de esta acción. El seguimiento al cumplimiento de la Estrategia se realiza de manera cuatrimestral.

Un aspecto relevante para el diagnóstico del estado de la participación ciudadana es la verificación del cumplimiento de los ciclos de gestión. De la Estrategia de Participación Ciudadana es posible evidenciar que el ciclo de diagnóstico cuenta con 1 acción, el ciclo de formulación con 3 acciones, el ciclo de ejecución con 9 acciones y el ciclo de seguimiento en su componente de seguimiento y evaluación contiene 10 acciones.

2

<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/plan-estrategico-de-participacion-ciudadana/>

5.1.3. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR 2024³

Para la Superintendencia de Transporte es sumamente importante conocer y entender las principales características de la ciudadanía y los grupos de interés que interactúan con la entidad. Por este motivo, el proceso de Gestión de Relacionamiento con la Ciudadanía elaboró la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor a partir de datos estadísticos recopilados entre enero y diciembre de 2023.

Este documento contiene el análisis de los requerimientos de los peticionarios consolidados en una base de datos con los números de radicados de PQRSDF, datos obtenidos del Sistema de Gestión Documental Orfeo, a partir de esta información fue posible identificar las variables geográficas, demográficas, intrínsecas y comportamentales.

Los grupos de valor de la Superintendencia de Transporte se componen principalmente por los vigilados del sector transporte, divididos por delegaturas (Concesiones e Infraestructura, Tránsito y Transporte Terrestre, Puertos, y Protección de Usuarios), además de ciudadanos y empresas no vigiladas que interactúan con la entidad mediante trámites y requerimientos.

5.1.4. DIAGNÓSTICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA⁴

El Diagnóstico de Participación Ciudadana elaborado en el año 2024 tuvo como objetivo evaluar el estado de la participación ciudadana en la Superintendencia de Transporte durante la vigencia anterior, conforme a la normativa vigente y como un ejercicio estratégico para fortalecer los procesos participativos y resaltar su importancia en la gestión pública, promoviendo una interacción efectiva con la ciudadanía y los grupos de interés.

Este documento permitió identificar elementos positivos y aspectos por mejorar de las condiciones institucionales existentes para el efectivo cumplimiento de la participación de la ciudadanía. Como elementos positivos se destacaron los siguientes: amplia cobertura de canales de comunicación, equipo de trabajo multidisciplinario y capacitado, un modelo de relacionamiento ciudadano bien estructurado, resultados positivos en índices de desempeño institucional (82.3 en el año 2023). Así mismo, se precisó que la entidad puede considerar como oportunidades de mejora el fortalecimiento de la estrategia de control social, la implementación de herramientas pedagógicas, una mejor accesibilidad en la web y la consolidación de la participación del sector empresarial del transporte.

³ https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2024/Mayo/Atencionciudadano_30/Caracterizacion-de-Ciudadania-y-Grupos-de-Valor-2023.pdf

⁴ [Plan Estratégico de Participación Ciudadana - Superintendencia de Transporte](#)

Como aspectos por mejorar se encontraron los siguientes: limitado acceso en zonas rurales, capacitación insuficiente en algunas áreas y baja interacción en algunos canales de atención. Del mismo modo, este diagnóstico advierte acerca de los siguientes factores que podrían amenazar la participación de la ciudadanía: desafíos en tecnología y conectividad, baja percepción de confianza por parte de la ciudadanía y, por último, cambios frecuentes en el marco jurídico que pueden generar desactualización de los procesos relacionados.

5.2. IDENTIFICACIÓN DE ACTORES

Un primer paso para promover la participación de la ciudadanía como un factor clave dentro de la gestión pública es poder identificar los actores o grupos de valor involucrados. Entiéndase estos como las personas, comunidades, organizaciones y actores sociales que interactúan con la Superintendencia de Transporte, y que se ven impactados por sus decisiones, políticas, programas o servicios.

En este sentido, la caracterización de ciudadanía y grupos de valor⁵ de la Superintendencia de Transporte dispone de información clave sobre la ciudadanía, con el fin de disponer estrategias acordes a la diversidad de necesidades, expectativas y contextos de estos. Este documento propone que los grupos de valor de la Superintendencia de Transporte son los siguientes: vigilados, ciudadanos y empresas.

Acerca del análisis de sus características principales se identificó que la Superintendencia de Transporte tiene cobertura a nivel nacional, ubicando la mayoría de los peticionarios en la ciudad de Bogotá, con un 10,8% de participación.

Por otra parte, el documento presenta una comparación que permitió afirmar lo siguiente: la persona natural continúa siendo el grupo de valor que más interactúa con la Superintendencia de Transporte, el género con mayor participación es el masculino (20,94%) y el canal de preferencia por los grupos de valor es el virtual a través del correo electrónico (69 %). Por lo anterior, se recomienda seguir fortaleciendo las tecnologías, propendiendo por la integración de información y mejoramiento de los procesos para reducir los tiempos de respuesta de las PQRSDF, esto permite no solo responder a las ciudadanías que emplean este medio, sino, también, a los usuarios que acceden a los diferentes canales atención.

En el análisis se identificó también población de interés para la Superintendencia de Transporte. La ciudadanía identificada con protección constitucional presentó

⁵ https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2024/Mayo/Atencionciudadano_30/Caracterizacion-de-Ciudadania-y-Grupos-de-Valor-2023.pdf

una participación de 1,01%. Por su parte, los escenarios de mayor relacionamiento de estos usuarios corresponden a la página web y correo electrónico. Otro grupo significativo es el étnico, se evidenció en total 311 peticionarios, lo cuales se reconocieron como: afrocolombiano 210, indígenas 44, rom-gitano 35, raizal 20 y palenquero 2; aunque la representatividad es baja, el hecho tenerlos identificados permite a la entidad el fortalecimiento de tecnologías amigables y la inclusión de estrategias para estos grupos de valor.

Por lo que concierne al enfoque de género, la participación de personas identificadas con género femenino en la entidad tuvo participación con el 18,75 %. Al revisar el nivel educativo de este grupo de valor, se determina que el 23,54 % cuenta con formación básica, el 16,51 % educación Media- Superior, 0,6 % preescolar y 1.4% sin educación.

En términos generales, el nivel de estudios de los grupos de valor que presentaron requerimientos y respondieron a la pregunta, se encuentra ubicado principalmente en el nivel de formación básica. Esto permite identificar la necesidad de emplear lenguaje claro en los canales de atención (presencial, virtual, virtual y/o escrito) de la entidad, facilitando a todos los usuarios la comprensión de las estrategias actividades misionales para sus trámites y servicios de la Superintendencia de Transporte.

Por último, este documento de caracterización destaca que, la entidad tiene publicado en su página web información asequible para los grupos de valor, como el Portafolio de Trámites y Servicios, la Carta de Trato Digno, entre otros. En consecuencia, es posible afirmar que la ciudadanía puede acceder a los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad.

5.3. MAPEO DE MECANISMOS Y CANALES DE PARTICIPACIÓN

5.3.1. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El Manual de Participación Ciudadana presenta la siguiente clasificación de los mecanismos de participación ciudadana dispuestos por la entidad:

Mecanismo	Descripción
Acción de tutela	Toda persona puede reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares.

Mecanismo	Descripción
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.
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.
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 compete presunta responsabilidad disciplinaria, para que se adelante la correspondiente investigación.
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.
Felicitaciones	Es aquella expresión de satisfacción de un ciudadano con relación al desarrollo de las funciones de la entidad y/o sus servidores.
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.
Queja en contra de los servidores de la Superintendencia de 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.
Queja en contra de los sujetos vigilados	Es la manifestación que pone en conocimiento a la Superintendencia de Transporte, alguna inconformidad sobre la prestación de un servicio de un sujeto de vigilados.
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 necesarios.

Mecanismo	Descripción
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 Transporte, respetando las restricciones que establece la ley para los documentos reservados.
Sugerencia	Es aquella 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 entidad, optimizar la utilización de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.

Fuente: Manual de participación ciudadana Superintendencia de Transporte (2024).

Adicionalmente, se cuenta con mecanismos de participación pasiva como:

- **Audiencias públicas:** hace referencia a foros abiertos para informar a la ciudadanía sobre la gestión de la entidad y responder preguntas. (Un ejemplo de estos es la audiencia pública de equidad de género)
- **Rendición de cuentas:** se trata de espacios para revisar los resultados de la gestión de la Superintendencia y para la reflexión sobre su trabajo.
- **Veeduría ciudadana:** este mecanismo permite a los ciudadanos y organizaciones comunitarias supervisar la gestión pública de la entidad

5.3.2. CANALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Actualmente la entidad cuenta con los siguientes canales de atención para la ciudadanía:

- **Correo electrónico:**

ventanillaunicaderadicación@supertransporte.gov.co: Canal habilitado para recibir cualquier tipo de solicitud ciudadana.

atencionciudadano@supertransporte.gov.co: Soporte específico para dudas y consultas sobre atención ciudadana.

- **Atención presencial:**

Dirección: Diagonal 25 G # 95 A - 85 Bogotá D.C. - Colombia.

Centro Integral de Atención al Ciudadano: Torre 3 - piso 1

Horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. - 4:00 p.m.

- **Líneas de servicio telefónico**

018000 915 615 Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. - 12:00 p.m.

- **¿Cómo conduzco?**

#767 Opción 3. Horario: 24/7

- **Chat virtual:**

lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.

- **Atención virtual videollamada**

<https://outlook.office365.com/book/AtencinVirtualSuperTransporte@supertransporte.gov.co/>

- **ChatBot**

<https://tawk.to/chat/57ebcf111fd15618f0ceacfc/default>

5.4. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

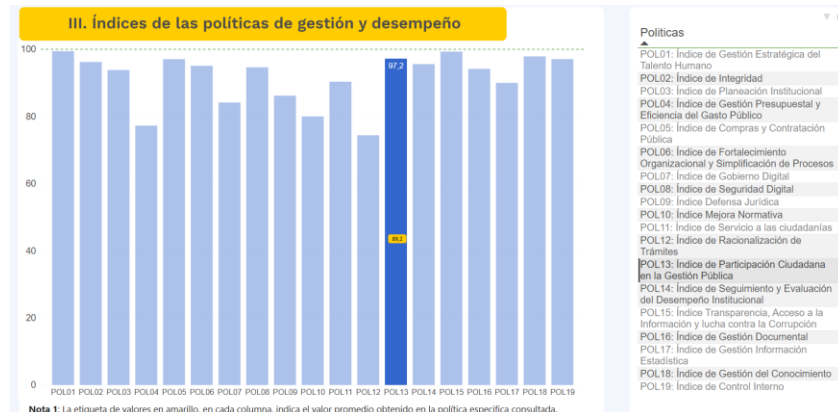
Seguidamente, se expondrá la información correspondiente a 2024 como insumo base para el análisis sobre el estado actual de la participación ciudadana:

5.4.1. ÍNDICE DE GESTIÓN DE DESEMPEÑO 2024

Índice de Participación de la Ciudadanía en la Gestión Pública⁶

El puntaje obtenido de acuerdo con la calificación del MIPG en el año 2024 en su componente de Participación Ciudadanía en la Gestión Pública es de 97,2.

⁶ Índice de Gestión de Desempeño 2024 [Microsoft Power BI](#)



Fuente: Resultados de desempeño institucional DAFP 2024

5.4.2. ACCIONES ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2024

Acción de gestión institucional	Grupos de valor	Acción participativa	Dependencia responsable
Participación ciudadana en la elaboración del Programa de transparencia y ética pública - PTEP 2024	Ciudadanía en general y grupos de interés	Involucrar a la ciudadanía y grupos de valor e interés en la formulación del Programa de Transparencia y Ética Pública 2024 *Version preliminar publicada para comentarios	Oficina Asesora de Planeación
Divulgar plan de participación ciudadana con el fin de que las partes interesadas conozcan los espacios de participación ciudadana que ofrece la Superintendencia, sus objetivos y grupos de ciudadanos a los que se dirige la invitación.	Ciudadanía en general y grupos de interés	Involucrar a la ciudadanía y grupos de valor e interés en la formulación del Plan de Participación Ciudadana 2024 *Versión preliminar publicada para comentarios	Oficina Asesora de Planeación
Consulta para construcción del Programa de transparencia y ética pública	Ciudadanía en general y grupos de interés	Realizar encuesta para identificar aspectos a tener en cuenta en la formulación del Programa de Transparencia y Ética Pública 2025	Oficina Asesora de Planeación

Acción de gestión institucional	Grupos de valor	Acción participativa	Dependencia responsable
Generar espacio de diálogo virtual para dar a conocer elementos que el ordenamiento jurídico ha establecido con el fin de fortalecer la prestación del servicio del sector transporte	Gremios, asociaciones, empresarios del sector transporte y ciudadanía en general	Desarrollar espacio participativo de diálogo virtual para dar a conocer elementos que el ordenamiento jurídico ha establecido, con el fin de fortalecer la prestación del servicio del sector transporte	Dirección de Promoción y Prevención de Tránsito y Transporte Terrestre
Socializar el acto administrativo por medio del cual se establece la tarifa para el cálculo de la Contribución Especial de Vigilancia	Ciudadanía en general y grupos de interés	publicar en la página web de la Entidad el proyecto de resolución, con la finalidad de que los interesados presenten comentarios que permitan modificar y/o complementar el acto administrativo final.	Dirección Financiera
Divulgación de los derechos y deberes de los usuarios del sector transporte a través del programa "Voces en el Territorio"	Ciudadanía en general y grupos de interés	Participar en espacios de difusión, dirigidos a la ciudadanía presente en los territorios apartados del país.	Dirección de Prevención, Promoción y Atención al Usuario del Sector Transporte
Capacitaciones con enfoque en sujetos de especial protección constitucional	Sujetos de especial protección constitucional	Generar espacios pedagógicos para la interacción con las personas en condiciones especiales, con el propósito de dar a conocer los derechos y deberes como usuarios del servicio público de transporte.	Dirección de Prevención, Promoción y Atención al Usuario del Sector Transporte
Facebook live, Chat virtual o capsulas	Sujetos de supervisión. Ciudadanía en general	Dar a conocer herramientas para la mejora en la prestación del servicio público de transporte	Dirección de Promoción y Prevención de la Delegatura de Puertos
Mesas de Trabajo	Gremios de Transporte, Sujetos de Supervisión	Realizar las Mesas de Trabajo Permanente con diferentes actores de la cadena logística, para tratar temas relacionados con las	Dirección de Promoción y Prevención de la Delegatura de Puertos

Acción de gestión institucional	Grupos de valor	Acción participativa	Dependencia responsable
		competencias de la Delegatura de Puertos	
Encuesta de medición de la calidad del servicio de recepción, registro y radicación en el sistema de gestión documental de las comunicaciones enviadas por la ciudadanía	Ciudadanía en general y grupos de interés	Realizar la medición de la calidad del servicio de recepción, registro y radicación en el sistema de gestión documental de las comunicaciones enviadas por la ciudadanía	Gestión Documental
Análisis de la medición de calidad de recepción, registro y radicación en el sistema de gestión documental de las comunicaciones enviadas por la ciudadanía	Ciudadanía en general y grupos de interés	Realizar el análisis de la medición de calidad de recepción, registro y radicación en el sistema de gestión documental de las comunicaciones enviadas por la ciudadanía	Gestión Documental
Socialización de puntos importantes para presentación de información PQRS y solicitudes en general	Ciudadanía en general y grupos de interés	Socialización de puntos importantes para presentación de información PQRS y solicitudes en general	Gestión Documental
Recepción de opiniones, sugerencias o alternativas para la construcción de proyectos de resolución	Ciudadanía en general y grupos de interés	Dar a conocer los proyectos de resolución antes de quedar en firme para proceder a tomar en cuenta la opinión ciudadana, para posteriormente ser comunicados de manera oficial por la página web de la entidad y Diario Oficial.	Oficina Asesora Jurídica
Identificación de las necesidades de los ciudadanos	Ciudadanía en general y grupos de interés	Realizar cartilla sobre los derechos y deberes de los ciudadanos y vigilados	Grupo de Relacionamento con el Ciudadano
Publicaciones al interior de la Entidad sobre temas de relevancia de PQRS y solicitudes en general		Publicaciones mensuales en el boletín de Secretaría General	Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Acción de gestión institucional	Grupos de valor	Acción participativa	Dependencia responsable
Identificar necesidades y resolver dudas de los ciudadanos y grupos de valor	Ciudadanía en general y grupos de interés	Presentar información sobre los derechos y deberes de los ciudadanos y vigilados, así como también atender las dudas puntuales con relación a la gestión de la entidad. Feria del sector y día de atención al ciudadano	Relacionamiento con el Ciudadano, Dirección Administrativa y Secretaría General
Participación en las ferias desarrolladas por Función Pública	Ciudadanía en general y grupos de interés	Participación según programación en las ferias que realice función pública	Relacionamiento con el Ciudadano, Dirección Administrativa y Secretaría General
Laboratorio de simplicidad sobre producción documental, planes, programa, proyecto, servicio, tramites y/o procedimientos diseñados por la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.	Empresarios y usuarios	Someter las herramientas expedidas a evaluación por parte de diferentes grupos de valor, con el objetivo de evidenciar su claridad y en caso de ser necesario, aplicar mejoras.	Despacho de la Superintendente delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.
Socializar la encuesta sobre las características de accesibilidad del Portal Web de la entidad	Ciudadanía en general	Optimizar las características de accesibilidad dentro del Portal Web, orientada a mejorar la navegación y experiencia general de personas con discapacidad visual	Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
La publicación a comentarios material producción documental, planes, programa, proyecto, servicio, tramites y/o procedimientos diseñados por la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.	Empresarios y usuarios	Involucrar a la ciudadanía y los empresarios en el proceso de elaboración del documento.	Despacho de la Superintendente Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.
Mesas de trabajo con empresas del sector transporte	empresarios	Involucrar al empresario en formulación de acciones autónomas para la mejora de la prestación	Despacho de la Superintendente Delegada para la Protección de

Superintendencia de Transporte

Portal Web: www.supertransporte.gov.co

Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 3526700 **Línea Gratuita:** (+57) 018000915615

Acción de gestión institucional	Grupos de valor	Acción participativa	Dependencia responsable
		de servicios en materia de Protección a Usuarios del Sector Transporte	Usuarios del Sector Transporte.
Generar espacios de diálogo dando a conocer elementos básicos del ordenamiento jurídico establecido, para fortalecer la prestación del servicio del sector transporte e identificar necesidades, resolver inquietudes de los ciudadanos y grupos de valor en materia de concesiones (carretero, terminales, aeródromos y aeropuertos).	Ciudadanos, vigilados y grupos de interés	Desarrollar y fomentar espacios de diálogo dando a conocer elementos básicos del ordenamiento jurídico específico, identificar necesidades, resolver inquietudes y situaciones concretas de los ciudadanos y grupos de valor en materia de Concesiones.	Delegada de Concesiones e Infraestructura
Chat virtual, Foro o Facebook live	Sujetos de supervisión, grupos de interés, ciudadanía en general	Generar espacios que nos permitan dar a conocer herramientas para la mejora en la prestación del servicio público de transporte	Delegada de Concesiones e Infraestructura

Fuente: Estrategia de Participación Ciudadana 2024

5.4.3. AUTODIAGNÓSTICO MIPG 2024

El autodiagnóstico de la gestión política de la participación ciudadana se realiza como parte de las orientaciones otorgadas por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), fue establecido para orientar a las entidades públicas en la planificación, ejecución y seguimiento de su gestión frente a la ciudadanía. Esta herramienta permite medir los avances en la política de Participación Ciudadana, con el 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 acuerdo con las necesidades de la ciudadanía.

Para el año 2024, se obtuvo una calificación general de 94,7. La evaluación fue desarrollada por medio de dos componentes generales: Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación ciudadana (92,6) y

Promoción efectiva de la participación ciudadana (98,2), como se observa en el siguiente cuadro:

Componentes				
Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación ciudadana			Promoción efectiva de la participación ciudadana	
92,6			98,2	
Categorías	Realizar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad	94	Ejecutar el Plan de participación	100
	Construir el Plan de participación. Paso 1: Identificación de actividades que involucran procesos de participación	100	Evaluación de Resultados	95
	Construir el Plan de participación. Paso 2: Definir la estrategia para la ejecución del plan	85		
	Construir el Plan de participación. Paso 3: Divulgar el plan y retroalimentar.	93,3		

Fuente: elaboración propia OAP a partir de autodiagnóstico MIPG 2024.

5.4.4. SEGUIMIENTO A CANALES DE ATENCIÓN 2024

A continuación, será presentado el seguimiento mensual realizado durante el año 2024 a los canales de atención dispuestos por la entidad:

Mes	Presencia	Correos	Chat_chatbot	Chat_Ap	PQRDS	Linea_018000	#767	Tot_Mes
Enero	186	3.294	1.322	376	4.168	2.588	-	11.934
Febrero	183	2.424	1.328	409	3.866	2.125	66	10.401
Marzo	181	2.574	1.673	328	3.354	1.913	153	10.176
Abril	254	2.744	1.760	559	4.876	2.801	1.470	14.464
Mayo	257	2.086	2.034	519	4.595	4.486	2.510	16.487
Junio	119	1.398	1.444	431	4.334	3.201	4.150	15.077
Julio	160	2.053	1.282	470	6.097	3.458	1.746	15.266
Agosto	187	1.015	1.388	392	3.556	1.916	3.681	12.135
Septiembre	146	-	1.321	394	2.593	2.083	2.909	9.446
Octubre	257	-	1.832	323	3.221	2.520	2.222	10.375
Noviembre	181	-	1.236	349	3.045	2.008	3.389	10.208
Diciembre	151	-	1.493	404	3.229	2.223	3.408	10.908
TOTAL	2.262	17.588	18.113	4.954	46.934	31.322	25.704	146.877

Página | 20

Superintendencia de Transporte

Portal Web: www.supertransporte.gov.co

Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 3526700 Línea Gratuita: (+57) 018000915615

GD-FR-005
V3 -02-Ago-2024

Fuente: Seguimiento a canales Grupo de Relacionamento con el Ciudadano 2024.

De lo anterior, es posible evidenciar que la línea telefónica, entiéndase esta como la atención por medio del 018000915615 o el #767, concentra el mayor volumen de solicitudes, registrando un total de 31.322 solicitudes y 25.704 recibidas, respectivamente.

Por otra parte, se tiene que el canal de recepción de PQRSD recibió 46.934 solicitudes, mostrando un incremento considerable durante el mes de junio, en donde se cuentan cerca de 6.097 peticiones.

En tercer lugar, se encuentra el canal del chat (Chatbot y Ap) por medio del cual ingresó un total de 23.067 solicitudes por parte de la ciudadanía y grupos de valor.

En cuanto al correo electrónico, es importante mencionar que, hasta el mes de septiembre, este medio recibió 17.588 comunicaciones.

Por último, el canal de atención menos usado, de acuerdo con las cifras disponibles es el medio presencial, el cual se dispone en las instalaciones de la Superintendencia de Transporte. Este canal recibió 2.262 solicitudes durante lo corrido del año.

En suma, el seguimiento mensual a estos canales de atención por parte del proceso de Relacionamento con la Ciudadanía arroja una cifra total de 146.877 Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) recibidas durante la vigencia de 2024.

5.4.5. INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO (OCI) 2024⁷

A continuación, se presentará el informe más reciente, realizado por la Oficina de Control Interno, producto del seguimiento al cumplimiento de la Estrategia de Participación Ciudadana 2024 del período comprendido entre 1 de septiembre al 31 de diciembre de 2024. Este documento presenta las siguientes recomendaciones:

- Garantizar que la información de las dependencias sea integral, precisa y oportuna, estableciendo procedimientos claros para su registro y verificación.
- Redactar las acciones iniciando con un verbo que describa claramente la tarea a realizar, facilitando su comprensión y seguimiento.

⁷[Informe seguimiento al cumplimiento de la Estrategia de Participación Ciudadana 2024 28marzo2025.pdf](#)

- Verificar la funcionalidad de los enlaces proporcionados o, en su defecto, adjuntar los documentos en formato PDF para asegurar su disponibilidad.
- Implementar un plan de acción continuo con indicadores de impacto, que permita evaluar el avance y efectividad de las estrategias implementadas.
- Utilizar documentos no editables con fecha y firmas digitales o físicas, garantizando la integridad, autenticidad y trazabilidad de la información.

5.4.6. INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS II SEMESTRE POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO⁸

En el marco de la auditoría realizada por la Oficina de Control Interno acerca del cumplimiento normativo y la gestión de las PQRSDF, se evaluaron aspectos normativos y sustanciales de la gestión, identificando avances y recomendaciones para la mejora, estas últimas serán señaladas a continuación:

- Actualizar la Carta de Trato Digno al Usuario y garantizar la revisión semestral de los medios de atención al ciudadano.
- Implementar un sistema de seguimiento y alertas para mejorar la gestión de PQRSDF y asegurar el cumplimiento de los términos legales. • Fortalecer la coordinación entre dependencias para evitar asignaciones erróneas y reprocesos en la atención de PQRSDF.
- Optimizar los procesos de traslados por competencia, estableciendo controles de calidad y validación de datos antes de la publicación de informes semestrales.
- Capacitar a los funcionarios en normatividad y procedimientos, reforzando la responsabilidad de la primera línea en la gestión de PQRSDF. Estas acciones contribuirán a mejorar la eficiencia operativa,

5.5. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN: MATRIZ FODA

Una vez consolidada la información disponible acerca de la ejecución de las acciones institucionales orientadas a la promoción de la participación ciudadana y previa revisión de los informes y recomendaciones emitidas al respecto, se procede a realizar un análisis objetivo de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, por medio de la construcción de una matriz.

Cabe mencionar que la aplicación de esta matriz comprende factores internos: debilidades y fortalezas, y factores externos: oportunidades y amenazas, que

⁸ https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2025/marzo/Controlinterno_03/Informe-de-Gestion-PQRS-II-Semestre-2024.pdf

puedan afectar el proceso de vinculación de la ciudadanía y grupos de valor en la toma de decisiones y la gestión pública de la Superintendencia de Transporte.

En este sentido, se presentará el análisis del estado actual de la participación ciudadana:

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Amplia y diversificada disponibilidad de mecanismos, instrumentos y canales institucionales que facilitan y fortalecen la participación ciudadana. • Disponibilidad de la información de políticas, planes y estrategias relacionadas con la participación ciudadana. • Accesibilidad a red de espacios presenciales y virtuales que habilitan el acceso y la vinculación de la ciudadanía. • Existencia de un equipo capacitado y dispuesto para atender a la ciudadanía. • Cumplimiento de las acciones y metas definidas en el Plan de Participación Ciudadana. • Mejora significativa en los indicadores de gestión y desempeño institucional asociados a los procesos de participación ciudadana. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pocas jornadas de capacitación y sensibilización en metodologías de participación y dialogo, en temas de lenguaje claro, trato digno con enfoque de derechos y diferencial étnico. • Procesos de evaluación de la participación poco sistematizados que limitan el acceso a los datos y dificultan los análisis para medir el impacto. • Necesidad de fortalecer la comunicación y socialización de políticas, planes y mecanismos de participación para incrementar la participación ciudadana. • Saturación de algunos canales de atención a la ciudadanía: PQRSD y líneas de atención. • Retroalimentación ciudadana limitada debido a la escasa participación en los espacios de opinión y canales de atención institucional.
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Mayor reconocimiento de los espacios, mecanismos y canales de participación ciudadana. • Aumentar la participación de la ciudadanía y grupos de valor en el proceso de retroalimentación acerca de la percepción de los espacios dispuestos para la participación ciudadana. • Actualización constante de los planes, políticas y estrategias de acuerdo con la normativa vigente y las necesidades de la ciudadanía. • Mayor articulación con entidades del sector para fortalecer la participación de la ciudadanía en la gestión pública. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dificultades de acceso por parte de la ciudadanía asociadas a condiciones de infraestructura y conectividad. • Desinterés por parte de la ciudadanía en los procesos de retroalimentación sobre la percepción de los mecanismos y canales de participación dispuestos por la entidad. • Baja participación de grupos poblacionales específicos, debido a las dificultades en el acceso. • Baja articulación con entidades del sector para promover la participación ciudadana.

Fuente: elaboración oficina OAP

5.6. CONCLUSIONES Y ACCIONES DE MEJORA

Es importante mencionar que la Superintendencia de Transporte cuenta con un liderazgo institucional solido que se encarga de garantizar el cumplimiento y existencia de planes, programas, políticas, mecanismos y canales que permitan a los grupos de valor su vinculación efectiva con las dinámicas misionales. En

este sentido, la Oficina Asesora de Planeación (OAP) en articulación con las distintas dependencias de la entidad, ha liderado la implementación y consolidación de la participación ciudadana como un eje estratégico, actuando bajo los principios de planificación, seguimiento y evaluación para la mejora constante.

Como consecuencia de lo anterior, se realizó el Diagnóstico de Participación Ciudadana, elemento clave para evaluar el estado actual de la participación en la Superintendencia de Transporte durante el año 2024, identificando aspectos como debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas. Permitiendo, a su vez, la revisión de avances que ha tenido la entidad en materia de vinculación ciudadana, así como, las necesidades y aspectos por mejorar que deberán ser considerados para futuras vigencias.

Como resultado de este diagnóstico es preciso señalar que, la Superintendencia de Transporte es una entidad comprometida con la participación activa de la ciudadanía, por tal motivo, se destaca la existencia de condiciones institucionales que facilitan la articulación y escucha de la ciudadanía. Es relevante precisar que se cuenta con una variedad de canales y mecanismos que representan un abanico de posibilidades para las distintas necesidades de la población. Asimismo, la entidad cuenta con un equipo multidisciplinar y capacitado para la atención de los grupos de valor.

Por otra parte, conviene mencionar los avances presentados a partir de las necesidades de vigencias anteriores. A la fecha, la entidad ha garantizado el cumplimiento en la formulación, seguimiento y ejecución de planes y estrategias para la participación ciudadana. Adicionalmente, de acuerdo con los resultados del Índice de Gestión y Desempeño de 2024 en lo correspondiente al Índice de Participación de la Ciudadanía en la Gestión Pública, la entidad presentó una calificación de 97,2, señalando una mejora significativa de 14,9 puntos respecto al 2023 (82,3).

En cuanto a las necesidades, es importante mencionar que, aunque se han presentado mejoras y la entidad ratifica por medio de su institucionalidad la comprensión de la importancia de la participación de la ciudadanía, aún queda un camino por recorrer para lograr la promoción efectiva y acercamiento de la ciudadanía en general. Es por esto por lo que, se evidencian algunas dificultades en cuanto al acceso de los canales dispuestos, debido a las condiciones de los grupos poblacionales e incluso a situaciones como su ubicación geográfica. Al mismo tiempo, se encuentra que aún prevalece la baja participación en procesos de retroalimentación o en el uso de mecanismos destinados para recibir la percepción de la comunidad, pese a la disposición de estos por parte de la entidad.

En esta misma línea, se evidencia que, aunque estén publicadas y de fácil acceso las herramientas de participación ciudadana, es imprescindible adelantar acciones de mejorar que permitan buscar alternativas de pedagogía y difusión para mayor entendimiento y reconocimiento por parte de los grupos de valor. Sobre todo, con la intención de lograr una cultura de la participación tanto en la gestión pública, como en la formulación de iniciativas para el avance y cumplimiento eficaz de las políticas dispuestas.

En consecuencia, a continuación, serán listadas las acciones de mejora que podrán adelantarse para continuar fortaleciendo los mecanismos de interacción con las ciudadanías, promoviendo una gestión institucional más inclusiva, transparente y orientada a las necesidades de la población:

- Reforzar por medio de contenido claro y de fácil acceso la difusión y socialización de las herramientas dispuestas para la participación ciudadana: planes, políticas, estrategias, mecanismos, canales, entre otros.
- Continuar en la implementación de espacios formativos y capacitaciones que aseguren el fortalecimiento de habilidades en el marco de la participación ciudadana.
- Optimizar los procesos de sistematización de información y resultados obtenidos de los espacios y canales de participación para garantizar la consistencia, trazabilidad y eficiencia en el análisis de la información.
- Desarrollar herramientas o campañas pedagógicas que sensibilicen a la ciudadanía y grupos de valor acerca de la importancia de su participación e incidencia en el marco de la gestión pública.
- Diseñar alternativas que permitan ampliar la participación de la ciudadanía en cuanto a los ejercicios de valoración y percepción de los procesos de participación y mecanismos dispuestos, atendiendo a las características y necesidades de cada población y región.
- Fortalecer el proceso de seguimiento a la gestión y resultados de las peticiones y solicitudes realizadas por la ciudadanía, con miras a lograr una mayor satisfacción y cumplimiento de los derechos de los ciudadanos.

Elaboró: Oficina Asesora de Planeación.

27 de noviembre de 2025.