

## PRESENTACION

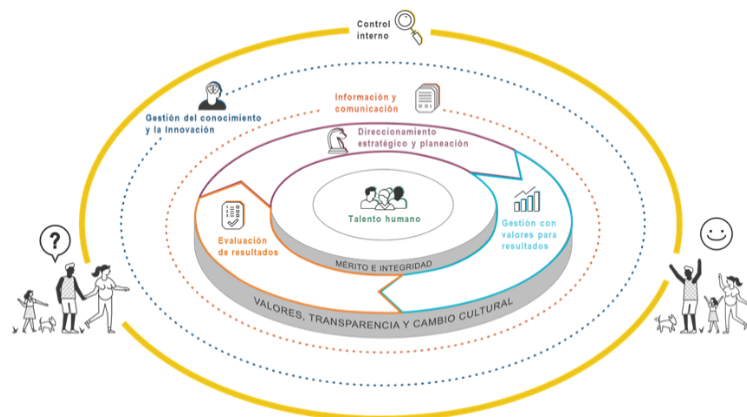
La Superintendencia de Transporte, en cumplimiento de su misión institucional de proteger los derechos de los usuarios del sector transporte y fortalecer la confianza ciudadana en la gestión pública, presenta la Política de Participación Ciudadana, un instrumento estratégico que promueve la construcción de una gestión pública participativa, incluyente, transparente y orientada al servicio de la comunidad.

Esta política se enmarca en los principios de la democracia participativa consagrados en la Constitución Política de Colombia, así como en los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), el CONPES 3654 de 2010, CONPES 4070 de 2021, la Ley 1757 de 2015, el Decreto 1499 de 2017, y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

La presente política responde a la necesidad de establecer una hoja de ruta clara para fortalecer el relacionamiento efectivo con los ciudadanos y los grupos de valor, a través de mecanismos que permitan su involucramiento en las decisiones que afectan el funcionamiento del sector transporte en Colombia.

De igual manera, incorpora elementos clave como la estrategia de participación ciudadana, el protocolo de atención, la carta de trato digno y los mecanismos de evaluación y seguimiento, permitiendo consolidar un sistema de participación efectivo.

Con esta iniciativa, la Superintendencia reafirma su compromiso con una gestión pública abierta, participativa y orientada a resultados, fortaleciendo la legitimidad institucional, la confianza ciudadana y el valor público.



Fuente: 7 dimensiones de MIPG. Función pública

## **1. OBJETIVO GENERAL**

Establecer los principios, lineamientos y mecanismos institucionales que garanticen el ejercicio efectivo del derecho a la participación ciudadana por parte de la ciudadanía y los grupos de valor de la Superintendencia de Transporte, promoviendo su vinculación activa en los procesos de planeación, seguimiento, evaluación y control de la función pública, con enfoque de transparencia, corresponsabilidad e inclusión.

## **2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Fomentar la participación incidente de la ciudadanía y los grupos de valor en las fases tempranas del ciclo de gestión pública, especialmente en la formulación de políticas, planes, programas y proyectos institucionales, mediante mecanismos deliberativos, consultas públicas y espacios de diálogo abierto.
- Impulsar mecanismos de participación incluyentes y accesibles que reconozcan y atiendan las particularidades de grupos poblacionales en condición de vulnerabilidad o sujetos de especial protección constitucional, asegurando el acceso oportuno y efectivo a la información pública.
- Fortalecer las capacidades ciudadanas mediante procesos de formación, acompañamiento y divulgación, que permitan a la ciudadanía y a los grupos de valor participar de manera informada, propositiva y efectiva en los mecanismos de planeación, seguimiento, evaluación y control de la gestión institucional.
- Promover el ejercicio del control social por parte de la ciudadanía y los grupos de valor, mediante herramientas, espacios y metodologías que faciliten la vigilancia y veeduría sobre la gestión y resultados institucionales.

### **3. ALCANCE**

La presente Política de Participación Ciudadana tiene un carácter transversal y de obligatorio cumplimiento para todos los servidores públicos y colaboradores de la Superintendencia de Transporte, sin distinción de nivel jerárquico, modalidad de vinculación o dependencia administrativa. Su alcance se proyecta tanto hacia el interior de la entidad, como hacia la ciudadanía, los usuarios del sector transporte y los grupos de valor con los que se relaciona la Superintendencia en el ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control.

En el ámbito interno, la Política orienta a los servidores públicos en la adopción de prácticas de gestión institucional que promuevan la participación como principio rector de la función administrativa. Esto implica incorporar criterios de apertura, diálogo y corresponsabilidad en los procesos de planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de la gestión institucional. Así mismo, compromete a todas las dependencias en la integración de la participación ciudadana dentro de sus planes, programas, proyectos y servicios, asegurando coherencia con los lineamientos de transparencia, control social y gobierno abierto.

En el ámbito externo, la Política se extiende a la relación con la ciudadanía en general, los usuarios del transporte, las organizaciones sociales, las veedurías, la academia, el sector privado y demás actores interesados en los asuntos de competencia de la Superintendencia. Su propósito es facilitar canales efectivos de información, consulta, diálogo y concertación, que aseguren la incidencia real de la ciudadanía en la toma de decisiones públicas y en la vigilancia de la gestión estatal.

Adicionalmente, el alcance de la Política comprende la articulación de la Superintendencia de Transporte con otras entidades del orden nacional y territorial, en la medida en que el fortalecimiento de la participación ciudadana exige coordinación interinstitucional y coherencia con las políticas públicas definidas en el marco del Sistema Nacional de Participación Ciudadana, la Política de Transparencia y Lucha contra la Corrupción y los lineamientos de Estado Abierto adoptados por el Gobierno Nacional

La aplicación de la Política también cubre los procesos de atención al ciudadano, racionalización de trámites y gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD, como espacios privilegiados de interacción entre el Estado y la ciudadanía. En este sentido, la Política busca velar por el respeto de los principios de accesibilidad, inclusión, no discriminación, enfoque diferencial y perspectiva territorial, asegurando que los distintos grupos poblacionales incluyendo comunidades étnicas, personas con discapacidad, adultos mayores,

mujeres, jóvenes, niños y niñas puedan ejercer plenamente su derecho a participar.

Finalmente, el alcance de esta Política se proyecta en el tiempo como una herramienta dinámica y de mejora continua, sujeta a procesos de seguimiento, evaluación y actualización, de manera que pueda responder de forma pertinente a los cambios normativos, a las transformaciones del sector transporte y a las nuevas demandas de la ciudadanía.

#### **4. DEFINICIONES**

**Acceso a la información pública:** es el derecho que tiene cualquier persona a acceder a la información pública que considere de su interés, limitada únicamente con los aportes que señala la Ley.

**Ciudadanía:** conjunto de personas que, en ejercicio de sus derechos y deberes, participan en la vida política, social y administrativa del país, sin distinción de género, etnia, edad, orientación, condición socioeconómica o ubicación territorial.

**Canales de participación ciudadana:** instrumentos que tiene la ciudadanía para incidir en la acción de gobierno mediante la promoción, el debate, la coproducción y la decisión de cuestiones relativas a las políticas municipales.

**Criterio diferencial de accesibilidad:** relacionada con la garantía del acceso a la información a población indígena y población en situación de discapacidad en términos de canales, idiomas, lenguas y medios.

**Control social:** conjunto de acciones mediante las cuales la ciudadanía vigila, supervisa y evalúa la gestión pública, con el fin de garantizar transparencia, eficiencia y el adecuado uso de los recursos del Estado.

**Corresponsabilidad:** reconocimiento de que la construcción de lo público es una tarea compartida entre el Estado y la ciudadanía, quienes deben aportar de manera conjunta al fortalecimiento de la gestión pública.

**Datos Abiertos:** son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos.

**Grupos de valor:** 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.

**Inclusión:** termino que busca asegurar la participación equitativa y efectiva de todas las personas, especialmente de aquellas en condición de vulnerabilidad o que requieren medidas diferenciales de protección y atención.

**Mecanismos de participación ciudadana:** herramientas que permiten a los ciudadanos expresar opiniones, formular propuestas, ejercer control social y vincularse a los procesos de planeación, seguimiento y evaluación institucional.

**Participación ciudadana:** derecho de todas las personas a intervenir de manera activa, informada e incidente en las decisiones públicas que afectan su vida, el ejercicio de sus derechos o el funcionamiento de las instituciones, en los términos de la Constitución y la Ley 1757 de 2015.

**Rendición de cuentas:** es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus organizaciones sociales, a través de espacios de diálogo público. (Ver Conpes 3654 de 2010 y Ley 1757 de 2015).

**Transparencia:** toda la información, en poder de los sujetos obligados definidos en la Ley 1712 de 2014, que se presume pública, que están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la Ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta Ley.

**Transparencia Pasiva:** hace referencia a la obligación que tienen las instituciones del Estado de responder y entregar a los ciudadanos los documentos y la información generada en el proceso de gestión y administración del organismo.

**Transparencia activa:** obligación de la entidad de divulgar y mantener disponible, de manera clara, accesible y en lenguaje ciudadano, información de interés público sin necesidad de que sea solicitada expresamente.

**Veeduría ciudadana:** mecanismo democrático mediante el cual los ciudadanos y las organizaciones sociales ejercen vigilancia sobre la gestión pública y los proyectos que afectan a la comunidad, conforme a la Ley 850 de 2003.

## **5. MARCO NORMATIVO**

Colombia, como Estado Social de Derecho, reconoce la participación ciudadana no solo como un derecho fundamental, sino también como un principio orientador de la organización política y administrativa del país. Este mandato constitucional y legal se ha consolidado progresivamente a través de diversos instrumentos normativos que garantizan a las personas

y comunidades la posibilidad de incidir en las decisiones públicas, vigilar la gestión estatal y fortalecer la transparencia y la democracia participativa.

La **Constitución Política de 1991**, considerada la carta de navegación democrática, consagra expresamente el derecho a la participación en varios de sus artículos. El **artículo 2** establece como uno de los fines esenciales del Estado el de “facilitar la participación de todos y todas en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación”. Este mandato configura la participación como un elemento esencial para la realización de la democracia y la legitimidad de las instituciones.

De igual forma, el **artículo 95 numeral 5** impone a las y los ciudadanos el deber correlativo de participar en la vida política, cívica y comunitaria del país, destacando que la participación no es solo un derecho sino también una responsabilidad democrática.

El **artículo 103** profundiza en los mecanismos de participación mediante los cuales la ciudadanía ejerce su soberanía de manera directa, incluyendo instrumentos como el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato.

El **artículo 270** dispone que la ley debe organizar los sistemas de participación que permitan a la ciudadanía vigilar la gestión pública en todos los niveles administrativos, asegurando así un control social efectivo sobre las decisiones y resultados de la administración estatal.

Finalmente, el **artículo 342** prevé que la ley orgánica de planeación debe establecer los procedimientos a través de los cuales se haga efectiva la participación ciudadana en la discusión de los planes de desarrollo y sus modificaciones, garantizando que los procesos de planeación económica y social tengan un carácter abierto e incluyente.

En desarrollo de estos mandatos constitucionales, el legislador colombiano ha expedido una serie de normas que constituyen el andamiaje jurídico de la participación ciudadana:

- La **Ley 134 de 1994** reglamentó de manera inicial los mecanismos de participación ciudadana previstos en la Constitución, otorgando un marco legal a figuras como el referendo, el plebiscito y las consultas populares.
- Posteriormente, la **Ley 489 de 1998** introdujo disposiciones orientadas a la democratización de la administración pública y al fortalecimiento del control social, incorporando la participación en la formulación de políticas, planes de desarrollo y en la gestión institucional.
- La **Ley 850 de 2003** reguló de manera específica las **veedurías ciudadanas**, como mecanismos a través de los cuales la ciudadanía puede ejercer vigilancia sobre la

gestión pública, las autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y los particulares que cumplen funciones públicas.

- El **Decreto 2623 de 2009** creó 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.
- La **Ley 1474 de 2011**, conocida como el **Estatuto Anticorrupción**, reforzó la transparencia en la administración y los mecanismos de participación y control social como herramientas claves en la lucha contra la corrupción.
- La **Ley 1712 de 2014** consagró la **Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional**, otorgando a los ciudadanos un derecho amplio a conocer la información pública y reforzando la relación entre transparencia y participación democrática.
- La **Ley 1757 de 2015** representó un hito normativo al unificar y actualizar el régimen de participación ciudadana, fortaleciendo los instrumentos democráticos y creando nuevos escenarios de incidencia en la gestión pública.
- El **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.
- La **Ley 2052 de 2020** estableció disposiciones transversales para racionalizar trámites en la Rama Ejecutiva, tanto a nivel nacional como territorial, fortaleciendo la interacción entre administración y ciudadanía, en un marco de eficiencia y accesibilidad.

A nivel de políticas públicas, se han expedido documentos CONPES que también han sido determinantes en la consolidación de una cultura de participación y transparencia:

- El **CONPES 3654 de 2010** definió la Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos, estableciendo lineamientos para que las entidades estatales informen, dialoguen y retroalimenten a la ciudadanía sobre su gestión, como una expresión de control social y como un mecanismo para fortalecer la confianza institucional.
- Más recientemente, el **Documento 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.



En conjunto, estas disposiciones configuran un marco normativo robusto que refleja la evolución del concepto de participación ciudadana en Colombia: desde el reconocimiento constitucional del derecho y el deber de participar, hasta el desarrollo de leyes y políticas públicas que concretan mecanismos de incidencia y control social. Este marco no solo reafirma la importancia de la participación como pilar de la democracia, sino que también orienta a las instituciones hacia una gestión más abierta, transparente y cercana a la ciudadanía.

## **6. RESPONSABILIDADES**

Con el propósito de garantizar la adecuada implementación, seguimiento y mejora continua de la Política de Participación Ciudadana, se definen las responsabilidades que deben asumir los diferentes niveles y actores de la entidad. Estas funciones buscan asegurar que la participación se realice de manera inclusiva y transparente.

## **7. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACION CIUDADANA**

Como entidad encargada de ejercer funciones de inspección, vigilancia y control sobre el servicio público de transporte en todas sus modalidades, la Superintendencia de Transporte reconoce que la participación ciudadana es un derecho fundamental y, al mismo tiempo, una herramienta estratégica que fortalece la legitimidad institucional, la calidad del servicio y la transparencia en la gestión pública. En este sentido, la entidad se compromete a:

- Promover la incidencia efectiva de la ciudadanía y los grupos de valor en los procesos de toma de decisiones de la Superintendencia de Transporte, para dar respuesta a sus intereses y necesidades específicas, y contribuir activamente a una gobernabilidad democrática, participativa e incluyente.
- Fomentar la intervención de la ciudadanía en las decisiones que le afectan, facilitando escenarios de participación accesibles, seguros y equitativos, en donde la ciudadanía, usuarios del servicio, empresas del sector, veedurías, organizaciones sociales y demás grupos de valor puedan ejercer su derecho a participar en igualdad de condiciones.
- Emplear diversas herramientas de diagnóstico, identificación y ejecución como componentes fundamentales para la definición, implementación y mejora continua de los procesos y mecanismos de participación ciudadana en la entidad.



## 8. COMPONENTES O LINEAMIENTOS DE POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ....

La presente política se desarrolla en los siguientes componentes para el cumplimiento de los objetivos planteados:

### 8.1 CANALES DE INTERACCIÓN PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Superintendencia de Transporte, en el marco de su compromiso con la transparencia, la gestión pública participativa y el fortalecimiento de la relación estado ciudadano, dispondrá de los siguientes mecanismos de interacción ciudadana, orientados a facilitar el relacionamiento con sus grupos de valor, estos mecanismos estarán disponibles de manera permanente y accesible para toda la ciudadanía, usuarios, vigilados y demás grupos de valor.

Nombre del canal	Propósito	Medio	Vínculo
Agenda una cita	Es un espacio diseñado para comunicarse directamente con el Superintendente, delegados y otros miembros de la Entidad.	Virtual	Agenda tu cita dando clic <a href="#">aquí</a>
Agendamiento videollamada	La Superintendencia de Transporte tiene habilitado el servicio de atención a través de videollamada en la cual la ciudadanía podrá hacer consultas generales o consultas general con interprete en lenguaje de señas.	Virtual	Agenda tu videollamada dando clic <a href="#">aquí</a>
Atención de peticiones. quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	La ciudadanía y grupos de valor pueden expresar su opinión acerca de la gestión que desarrolla la Superintendencia de Transporte, mediante el envío de quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones.	Virtual/Presencial/telefónica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diligencie su formulario PQRSDF <a href="#">aquí</a></li> <li>- Diríjase de manera presencial en Bogotá a la dirección Diagonal 25 G # 95 A - 85 Torre 3 piso 1 Comuníquese con nosotros al 018000 915 615 Ó al 601 3526700 (Sede Administrativa)</li> <li>- Línea como conduzco #767 Opción 3.</li> <li>- Línea Anticorrupción 018000 915 615 Opción 5 Consulte los horarios de atención dando clic <a href="#">aquí</a></li> </ul>

## PROCESO DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

### Política de participación ciudadana

**Código:** GRC-PO-002

**Versión:** 001

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Es un espacio abierto y participativo en el que la Superintendencia de Transporte presenta de manera transparente los resultados de su gestión a la ciudadanía y se responde directamente a sus preguntas o comentarios.	Virtual	Se realiza dos encuestas anuales publicadas en la página web de la Superintendencia de transporte, así como en sus redes sociales, adicionalmente se realiza un live donde se responden las preguntas de la ciudadanía.
Control social	Botón de la página web de la Superintendencia de Transporte que reúne planes e informes de gestión para que la ciudadanía pueda conocer, vigilar y evaluar la labor de la entidad.	Virtual	Ingresa al botón de control social <a href="#">aquí</a>
Espacios y/o eventos de dialogo.	Espacios y eventos organizados por la Superintendencia de Transporte con el propósito de acercar a la ciudadanía y los grupos de valor a temas de interés relacionados con la misión institucional de la entidad. Estos escenarios permiten generar diálogo, intercambio de información, formación ciudadana y retroalimentación sobre asuntos clave del sector transporte.	Presencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Feria del sector</li> <li>- Capacitaciones a los grupos de valor por parte de las delegaturas</li> </ul>
Menú participa en el portal WEB	Participa es la sección donde encontrará toda la información relacionada con los espacios, mecanismos y acciones que permiten la participación ciudadana en la Superintendencia de Transporte. Por medio de este menú, usted puede participar en los diferentes espacios de diagnóstico, formulación, implementación, evaluación o seguimiento en los que se promueve el involucramiento de las partes interesadas y grupos de valor de la Superintendencia en sus decisiones y acciones públicas.	Virtual	Ingresa al menú participa de la página web de la Superintendencia de Transporte <a href="#">aquí</a>
Medición de la experiencia ciudadana	Tiene como finalidad evaluar la percepción que ha tenido la ciudadanía sobre los servicios prestados en los diferentes canales de atención.	Virtual/presencial/telefónica	Participa en la medición de experiencia ciudadana ingresando <a href="#">aquí</a>

## **8.2 DIAGNÓSTICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Es un instrumento clave para evaluar y comunicar el estado actual de los procesos de participación ciudadana, cumpliendo con los principios de transparencia, democracia participativa y gestión pública inclusiva.

El diagnóstico resalta cómo las decisiones de la Superintendencia incorporan la participación de la ciudadanía y grupos de valor en la formulación, ejecución, control y evaluación de su gestión, cumpliendo con la normativa que establece la participación ciudadana como un componente esencial de la planeación y el desarrollo institucional.

Este componente sirve como punto de partida para orientar las acciones institucionales y fortalecer la relación con la ciudadanía y los grupos de valor. Por lo cual La Superintendencia elaborará y publicará un diagnóstico anual de participación ciudadana como insumo para la toma de decisiones.

## **8.3 ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

La Estrategia de Participación Ciudadana es una herramienta fundamental para la adecuada implementación de la Política de Participación Ciudadana en la gestión pública. Se constituye como un complemento operativo del Plan Anual de Participación Ciudadana, y permite establecer acciones concretas para fortalecer la interacción de la Superintendencia con la ciudadanía y los grupos de valor.

Esta estrategia está orientada a respaldar de manera efectiva la participación de las personas, organizaciones y comunidades en las decisiones públicas, de forma informada, incluyente y corresponsable. Además, se integra con el autodiagnóstico institucional de participación ciudadana, lo cual permite valorar el estado actual de los procesos participativos, identificar fortalezas y aspectos a mejorar, y establecer una línea base para su seguimiento.

En cumplimiento de lo establecido en el párrafo 2 del artículo 1 del Decreto 612 de 2018, y en armonía con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la estrategia debe cumplir, como mínimo, con los siguientes aspectos:

- **Elaboración anual:** la estrategia deberá formularse cada año, ajustada a la vigencia correspondiente. No obstante, podrá ser modificada cuando se considere necesario. En caso de realizar ajustes, estos deberán ser registrados mediante un control de cambios y publicados de forma clara y accesible.

- **Publicación accesible:** la estrategia debe publicarse en la página web institucional de la Superintendencia de Transporte, en las siguientes secciones: menú “Participa”. Sección “Transparencia y acceso a la información pública”.
- **Seguimiento y rendición de avances:** la Superintendencia realizará seguimiento trimestral a la ejecución de la estrategia. Los resultados y avances deberán ser divulgados en el menú “Participa” del sitio web institucional, garantizando el acceso abierto y la comprensión por parte de la ciudadanía.
- **Formato estandarizado:** para la presentación de la estrategia, se utilizará el formato oficial establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) o aquel que sea definido por los lineamientos actualizados para cada vigencia.

## 8.4 ACTIVIDADES DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La estrategia de participación ciudadana de la Superintendencia de Transporte es un conjunto articulado de acciones e instrumentos que permiten operacionalizar esta política. Está orientada a promover espacios de diálogo efectivo, acceso a información pública clara y fácil de entender, y mecanismos de consulta, seguimiento y control social. Sus actividades clave son:

- **Carta de Trato Digno al Ciudadano**

Este documento representa el compromiso de la Superintendencia con la atención respetuosa, empática y sin discriminación hacia todas las personas. La carta explica de forma clara los derechos y deberes de quienes interactúan con la Superintendencia de Transporte, y establece principios orientadores como la equidad, y la honestidad.

Puede consultar la carta de trato digno dando clic [aquí](#), así como también en las instalaciones de la entidad.

- **Portafolio de Servicios**

Contiene la descripción detallada de los servicios, trámites y mecanismos de atención que la entidad ofrece a la ciudadanía. El portafolio facilita el acceso a la información sobre competencias institucionales, requisitos, tiempos de respuesta, costos y canales disponibles, en un lenguaje sencillo y formatos accesibles.

Este instrumento es clave para empoderar a la ciudadanía en el ejercicio de sus derechos y deberes. Puede consultar el portafolio de los servicios dando clic [aquí](#).

- **Protocolo de Relacionamiento con el Ciudadano**

Define las normas y buenas prácticas que deben seguir los servidores públicos al momento de interactuar con la ciudadanía y grupos de valor. Establece estándares de calidad, principios de trato digno y pautas para una atención ética, inclusiva y empática.

Este protocolo busca asegurar que todas las personas sean atendidas con igualdad de condiciones, respeto y claridad.

Consulte el protocolo para el relacionamiento con el ciudadano dando clic [aquí](#)

- **Política de Relacionamiento con la Ciudadanía**

Es el marco institucional que orienta cómo la entidad establece vínculos permanentes con los diferentes actores sociales. Busca fomentar la confianza, la transparencia, la responsabilidad compartida y la participación continua.

Incluye acciones para mejorar la experiencia ciudadana, facilitar el acceso a la información.

Puede consultar la política de relacionamiento con el ciudadano dando clic [Aquí](#)

- **Publicación de Resultados de PQRSD**

La Superintendencia publica periódicamente los datos y resultados de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones. Esto permite hacer seguimiento a la calidad de los servicios, conocer las necesidades más frecuentes y ajustar los procesos con base en la opinión ciudadana.

Consulte los resultados de las PQRSD del primer semestre 2025 dando clic [aquí](#)

- **Caracterización de Ciudadanos y Grupos de Valor**

La caracterización es una herramienta clave para identificar y conocer a las personas y organizaciones que interactúan con la Superintendencia de Transporte. A través de este proceso, la entidad reconoce la diversidad de condiciones, expectativas y contextos de sus grupos de valor, y adapta sus estrategias para garantizar una participación equitativa y eficaz. Estas variables son:

1. **Demográficas:** edad, sexo, nivel educativo.
2. **Geográficas:** lugar de residencia (urbano/rural), región, acceso territorial.
3. **Socioeconómicas:** ingresos, acceso a servicios, uso de tecnología.
4. **Comunicacionales:** canales de preferencia, nivel de alfabetización digital.

Puede Consultar la caracterización ciudadana y grupos de valor, dando clic [Aquí](#)

- **Rendición de cuentas**

La Rendición de Cuentas es el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los que las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a la ciudadanía, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control a partir de la promoción del diálogo. A través de espacios para fomentar la participación ciudadana dentro del ciclo de la gestión pública fundamentado en tres elementos básicos:

1. Información y lenguaje comprensible al ciudadano
2. Diálogo para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión.
3. Responsabilidad para la construcción de la cultura de servidores como una forma motivación de los servidores públicos y la ciudadanía, con el fin de evaluar la gestión y la búsqueda de la transparencia en la administración pública.

## 9. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

<b>Versión</b>	<b>Fecha de publicación</b>	<b>Descripción</b>
001	25/09/2025	Se crea la Política de Participación Ciudadana

### **AUTORIZACIONES**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
Nombre: José Alejandro Meléndez Cargo: Contratista	Nombre: Claudia Yaneth Sepúlveda Cargo: Coordinadora de Grupo de relacionamiento con el ciudadano	Nombre: Martha Aguilar Copete Cargo: Directora administrativa (E)