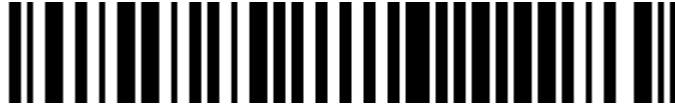


M E M O R A N D O



20262000029123

No. 20262000029123
Bogotá, 31 marzo 2026

Para: **Alfredo Enrique Piñeres Olave - Superintendente**

De: Jefe De Oficina - Oficina De Control Interno

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LA
ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2025 Y
ELABORACIÓN DEL PPC 2026.

Cordial saludo,

De manera atenta, de conformidad con lo establecido en el literal i del artículo 12 de la Ley 87 de 1993 que indica << i. Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente>>, la Oficina de Control Interno realizó la verificación del cumplimiento de la ejecución de las actividades incluidas en el Plan de Participación Ciudadana 2025 y publicación del PPC 2026.

El presente informe se emite para su conocimiento y para los fines que se consideren pertinentes.

Atentamente,



Sandra Lucia Lopez Pedreros
Jefe De Oficina
OFICINA DE CONTROL INTERNO
Superintendencia de Transporte

Anexos:

- Inf_SegPPC_2025_2026.pdf
- 20262000029123.pdf

Página | 1

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

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Danna Melisa Sierra Neira	dannasierra [31/marzo/2026 04:02:32 p. m.]
Aprobó	Sandra Lucia Lopez Pedreros	sandrallopez [31/marzo/2026 04:09:27 p. m.]

Evaluación: ____ Seguimiento: X Auditoría Interna: ____ Otro: ____

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME: 31 de marzo de 2026

NOMBRE DEL INFORME:

Informe de seguimiento del cumplimiento de la Estrategia de Participación ciudadana 2025 y elaboración del PPC 2026.

1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar y verificar el cumplimiento del Plan de Participación Ciudadana, vigencia 2025 y publicación de la estrategia del 2026.

2. ALCANCE

Cumplimiento de las actividades establecidas en el Plan de Participación Ciudadana de la vigencia 2025 y publicación de la estrategia de la vigencia 2026.

3. MARCO NORMATIVO

A continuación, se presenta un marco normativo que regula la adopción del Plan de Participación Ciudadana en las entidades públicas.

Constitución Política de Colombia de 1991:

- **ARTÍCULO 41.** En todas las instituciones de educación, oficiales o privadas, serán obligatorios el estudio de la Constitución y la Instrucción Cívica. Así mismo se fomentarán prácticas democráticas para el aprendizaje de los principios y valores de la participación ciudadana. El Estado divulgará la Constitución.

Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones", artículo 12; literal I.

Ley 134 de 1994 "Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana".

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."

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".

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

Decreto 1081 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República".

Demás norma aplicable a la materia.

4. METODOLOGÍA

Los procedimientos de auditoría utilizados para el presente seguimiento corresponden a:

Consulta: De conformidad con la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación – OAP, a través de memorando No. 20264000005383 del 23 de enero de 2026, se consultó el repositorio de evidencias y la información registrada en el documento Excel denominado "Herramienta de monitoreo estrategia de participación ciudadana 2025", con el fin de verificar y evaluar el cumplimiento de la estrategia de participación ciudadana vigencia 2025, y el avance y/o publicación de la estrategia 2026.

Observación: Se observaron los parámetros y términos establecidos en el Plan de Participación Ciudadana para cada una de las actividades.

Inspección: Se estudiaron documentos y registros. Adicionalmente, se verificó información publicada en las diferentes redes sociales y página web de la Superintendencia de Transporte.

5. RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe consolida el seguimiento al Plan de Participación Ciudadana (PPC) correspondiente a la vigencia 2025 y la formulación para 2026, a partir de la revisión de la información reportada por las diferentes dependencias en el repositorio institucional de evidencias, así como de los registros consolidados y suministrados por la Oficina Asesora de Planeación (OAP).

En términos generales, se evidenció que durante la vigencia 2025 las áreas responsables desarrollaron actividades orientadas a promover la participación ciudadana, tales como espacios de diálogo, jornadas de capacitación, publicaciones en la página web institucional, socialización de normatividad, estrategias de divulgación y ejercicios de rendición de cuentas. Estas acciones estuvieron dirigidas a diferentes grupos de valor, incluyendo ciudadanos, empresas del sector transporte y actores institucionales.

No obstante, el análisis permitió identificar debilidades en la gestión documental de los soportes, tales como: ausencia de evidencias completas, documentos sin firmas,

sin fechas de elaboración o aprobación, enlaces que no permiten verificar el contenido específico, y diferencias entre la información reportada y los soportes cargados. Estas situaciones afectan la trazabilidad, consistencia y confiabilidad de la información.

Adicionalmente, se observaron inconsistencias puntuales en el reporte de actividades (por ejemplo, diferencias en el número de jornadas ejecutadas frente a las evidencias disponibles), así como casos en los que, pese a reportarse el cumplimiento de acciones, no se encontraron soportes suficientes en el repositorio.

En cuanto a la planeación, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la programación de actividades, evidenciándose concentración de acciones en determinados periodos y, en algunos casos, ejecución anticipada frente a las fechas establecidas en el plan.

Para la vigencia 2026, el Plan de Participación Ciudadana contempla un total de 28 acciones, lo que representa una disminución frente a las 35 acciones formuladas en 2025. Asimismo, se observa una alta concentración de actividades en el tercer cuatrimestre.

6. PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS / RESULTADOS

Según la información registrada en el Plan de Participación Ciudadana para la vigencia 2025, el cual se encuentra disponible en la página web de la entidad se identificaron 35 acciones de participación ciudadana. Cuyo período de cumplimiento se ilustra a continuación:

Imagen 1

Número de Actividades Plan de Participación Ciudadana



De acuerdo con la información reportada, se evidenció una distribución no homogénea a lo largo del año, con una marcada concentración en el tercer cuatrimestre 2025. Se identifican 35 actividades en total, de las cuales 22 (62,9 %) fueron programadas para el III cuatrimestre, constituyéndose en el período con mayor carga de ejecución

durante la vigencia evaluada. Esta concentración en la etapa final del año podría representar un riesgo para el cumplimiento oportuno de las actividades, en la medida en que incrementa la demanda operativa y de seguimiento en dicho período.

Por su parte, en el II cuatrimestre de 2025 se programaron 9 actividades (25,7 %), reflejando una carga de trabajo intermedia frente a los demás períodos. En contraste, el I cuatrimestre registró únicamente 3 actividades (8,6 %), evidenciando una menor programación de acciones durante el inicio de la vigencia.

Adicionalmente, se identificó 1 actividad (2,9 %) cuyo período de cumplimiento se extendió entre mayo y noviembre de 2025, lo que sugiere que su ejecución tuvo un carácter transversal o un plazo más amplio respecto de las demás actividades programadas.

En términos generales, la información analizada permite evidenciar que, durante la vigencia 2025, existió una alta concentración de actividades hacia el último cuatrimestre, situación que podría incidir en la eficiencia de la ejecución y en las labores de seguimiento y control. En este sentido, se recomienda que, para futuras vigencias, se evalúe la posibilidad de distribuir de manera más equilibrada las actividades a lo largo del año, con el propósito de optimizar la gestión, facilitar el monitoreo periódico y mitigar riesgos asociados al cumplimiento de los compromisos establecidos en el plan de acción

Así mismo, en seguida se detallan los responsables de la ejecución y cumplimiento de las acciones programadas en la vigencia 2025, las cuales recaen en las siguientes dependencias:

Tabla 1

Acciones por Dependencia – Plan De Participación Ciudadana 2025

DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN	ACCIONES
Delegada de Concesiones e Infraestructura	2
Despacho de la Superintendente Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.	1
Dirección de prevención y promoción de la Delegatura de Protección Usuarios	1
Delegatura de Puertos con sus Direcciones	2
Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre	2
Dirección Financiera	1
Gestión Documental	2
Gestión de Comunicaciones	2
Grupo de Relacionamento con el Ciudadano	8
Grupo Interno de Talento Humano	1
Oficina Asesora de Planeación	10
Oficina Asesora Jurídica	1
Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones	1

Fuente: Elaboración propia conforme datos descritos en el PPC 2025.

A continuación, se presentan el cumplimiento y/o avance de las acciones de participación ciudadana programadas en la vigencia 2025.

6.1. Acciones con cumplimiento en el I cuatrimestre

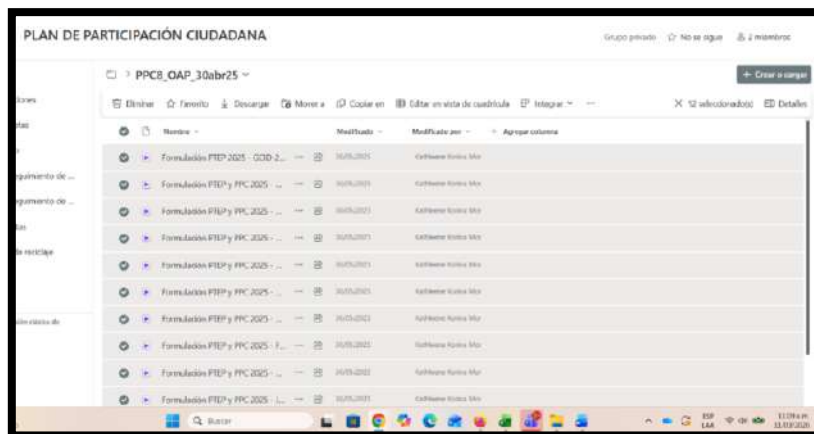
De acuerdo con la programación del Plan de participación ciudadana 2025, se observó que para el primer cuatrimestre 2025, se programaron las siguientes tres (3) actividades:

ACTIVIDAD 1: Coordinar con las áreas misionales y de apoyo a la gestión la identificación de metas y actividades institucionales que involucren a ciudadanos, usuarios o grupos de interés caracterizados, clasificándolas según las fases del ciclo de la gestión (diagnóstico, formulación, ejecución o seguimiento), con el propósito de fortalecer la planeación y ejecución de las estrategias de participación ciudadana en la entidad.

VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LA OCI: De acuerdo con las evidencias reportadas, se verificó que, en el marco de la ejecución y cumplimiento de la acción establecida, se llevaron a cabo doce (12) reuniones, cuyas grabaciones fueron remitidas por la Oficina Asesora de Planeación (OAP). En estos espacios se abordaron temas relacionados con la definición, coordinación y seguimiento de las actividades a desarrollar en el marco del PETP y del PPC correspondientes a la vigencia 2025. Con base en lo anterior, se evidencia el cumplimiento de la acción establecida. A continuación, se presenta la imagen en la cual se observa el reporte y/o registro de las doce (12) reuniones realizadas. A continuación la imagen de las evidencias cargadas:

Imagen 2

Evidencia Actividad 1

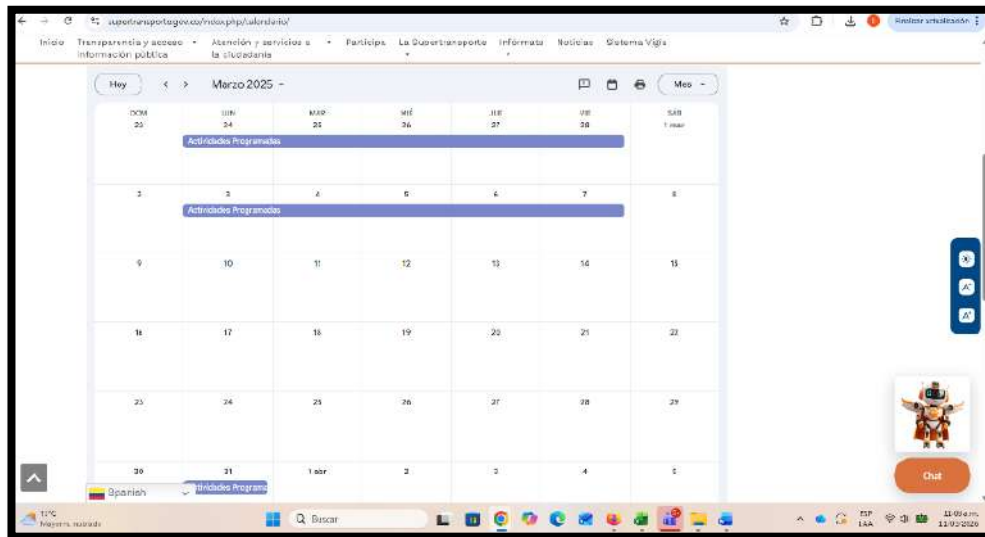


ACTIVIDAD 2: Garantizar la planificación y organización eficiente de las actividades orientadas a promover la participación ciudadana, mediante la elaboración de un cronograma de ejecución que permita coordinar, priorizar y dar seguimiento a las acciones identificadas en la entidad.

VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LA OCI: Una vez revisada la página web de la entidad, así como el repositorio de evidencias dispuesto para el presente seguimiento, se evidenció que en el calendario institucional correspondiente a la vigencia 2025 se encuentra publicada la programación de las actividades previstas, tal como se ilustra en la siguiente imagen.

Imagen 3

Evidencia Actividad 2



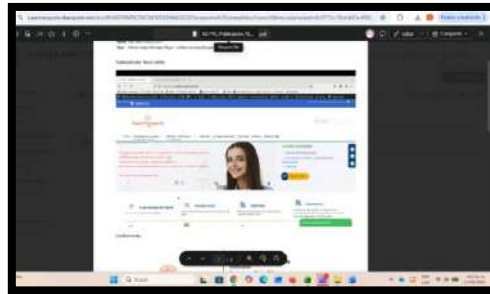
Lo anterior permite evidenciar el cumplimiento de la acción relacionada con la participación.

ACTIVIDAD 3: Divulgar el Plan Estratégico de Talento Humano para recepción de comentarios u oportunidades de mejora por parte de la ciudadanía

VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LA OCI: De acuerdo con los documentos registrados por el proceso responsable en el repositorio de evidencias, se evidenció que el Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Talento Humano, mediante correo electrónico del 16 de enero de 2025, solicitó la publicación del Plan Estratégico de Talento Humano en la página web institucional, con el propósito de recibir comentarios u observaciones por parte de la ciudadanía hasta el 21 de enero de 2025.

Imagen 4

Evidencia Actividad 3



No obstante, conforme a lo reportado por el GIT de Talento Humano, durante el periodo dispuesto para la consulta pública no se recibieron observaciones.

Acciones con cumplimiento en el II cuatrimestre

De acuerdo con la programación del Plan de participación ciudadana 2025, se observó que para el segundo cuatrimestre 2025, se programaron las siguientes nueve (9) actividades:

ACTIVIDAD 1: Socializar las mejores prácticas y lecciones aprendidas recolectadas por los diferentes procesos de la entidad durante la vigencia 2024

VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LA OCI: Una vez verificada la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación, y verificada la página web de la entidad se evidenció en el botón de transparencia y acceso a la información pública numeral 1.3.1.5 la publicación de la carilla de Mejores Prácticas y Lecciones Aprendidas en la Superintendencia de Transporte, como se ilustra en la imagen:

Imagen 5

Evidencia Actividad 1



ACTIVIDAD 2: Elaborar la cartilla sobre los derechos y deberes de los ciudadanos y vigilados.

VERIFICACIÓN CUMPLIENDO DE LA OCI: Una vez verificada la información registrada en la página web institucional y en el repositorio de evidencias dispuesto para el presente seguimiento, se evidenció que en el componente Supereducativo, en el apartado de material didáctico, se encuentra publicada la Cartilla de Derechos y Deberes.

Asimismo, conforme a la evidencia documental cargada en el repositorio, se constató que dicha cartilla fue publicada el 30 de abril de 2025 en el portal web de la entidad.

Imagen 6

Evidencia Actividad 2



En consecuencia, y de acuerdo con la verificación realizada, se concluye que la acción fue cumplida, toda vez que se evidenció la publicación del material requerido en los medios institucionales correspondientes.

ACTIVIDAD 3: Divulgar la carta de trato digno

VERIFICACIÓN CUMPLIENDO DE LA OCI: Una vez verificada la información registrada en la página web de la entidad, y repositorio de evidencias designado para el presente seguimiento se evidenció en el botón de transparencia y acceso a la información pública, numeral 1.8.2.2 Carta de trato digno al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte, como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 7

Evidencia Actividad 3



Conforme la evidencia proporcionada por el proceso, la publicación se realizó el 06 de mayo de 2025, dando cumplimiento a la acción.

No obstante, al revisar el contenido de la Cartilla de Derechos y Deberes de los Ciudadanos y Vigilados y de la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, no se evidencian diferencias claras ni suficientes en su contenido, estructura y desarrollo temático, por lo que se recomienda efectuar los ajustes correspondientes. Lo anterior, considerando que la cartilla debe orientarse a informar de manera expresa los derechos, deberes, garantías y obligaciones generales de los usuarios y vigilados, mientras que la carta de trato digno debe contener, de forma particular, los principios, pautas de comportamiento y compromisos institucionales que orientan la prestación de un servicio respetuoso, oportuno, humano, equitativo y libre de discriminación. En ese sentido, aunque ambos instrumentos están dirigidos a la protección y atención de la ciudadanía, su propósito es distinto, razón por la cual su contenido debe reflejar de manera clara, diferenciada y coherente el alcance de cada uno.

ACTIVIDAD 4: Divulgar el protocolo de servicio

VERIFICACIÓN CUMPLIENDO DE LA OCI: Una vez verificada la información registrada en la página web de la entidad, y repositorio de evidencias designado para el presente seguimiento se evidenció en el botón de transparencia y acceso a la información pública, numeral 1.8.4.1 Protocolo para el Relacionamiento con el Ciudadano de la Superintendencia de Transporte, como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 8

Evidencia Actividad 4



Así mismo mediante la evidencia reportada, por el GIT Relacionamento con el ciudadano se observó que se socializó en el chat SuperTransporte, el protocolo de servicio a la ciudadanía, también publicado en la cadena de valor:



Conforme lo anterior, se da cumplimiento a la acción.

ACTIVIDAD 5: Divulgar la caracterización de la ciudadanía

VERIFICACIÓN CUMPLIENDO DE LA OCI: Una vez verificada la información registrada en la página web de la entidad, y repositorio de evidencias designado para el presente seguimiento se evidenció en el botón de transparencia y acceso a la información pública, numeral 8.3.3 Caracterización de la Ciudadanía y grupos de valor 2025, como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 9

Evidencia Actividad 5



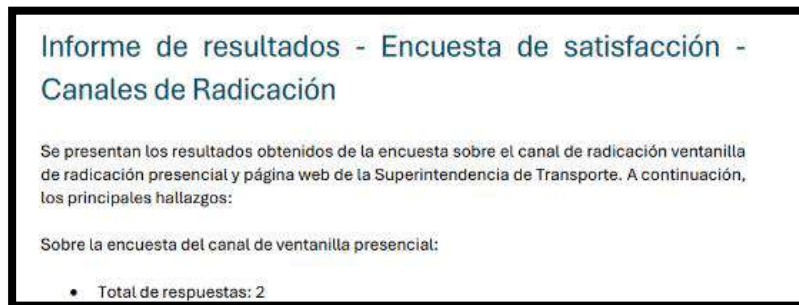
Así mismo, conforme la información suministrada por el proceso responsable, se observó formulario de diligenciamiento para publicación en la pagina web de la entidad con fecha del 19 de junio de 2025.

ACTIVIDAD 6: 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.

VERIFICACIÓN CUMPLIENDO DE LA OCI: Conforme a la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación, se evidenció en la carpeta correspondiente a Gestión Documental – II Cuatrimestre 2025 el documento denominado “Informe de resultados – Encuesta de satisfacción – Canales de Radicación”, el cual presenta las estadísticas derivadas de las encuestas de percepción realizadas a los usuarios.

Imagen 10

Evidencia Actividad 6



No obstante, al revisar el documento, se evidenció la ausencia de elementos formales esenciales de identificación, tales como fecha de suscripción, identificación del emisor y del destinatario, lo que constituye una debilidad en su formalización documental. La omisión de estos aspectos impide establecer con precisión su procedencia, contexto, oportunidad de expedición y responsable, afectando su trazabilidad y dificultando su adecuada gestión dentro del sistema de archivo y control documental de la entidad. En consecuencia, dicha situación puede comprometer la integridad, consulta y seguimiento del documento, así como su utilización como soporte formal de las actuaciones institucionales.

Recomendaciones:

Se recomienda que el documento denominado “Informe de resultados – Encuesta de satisfacción – Canales de Radicación” incorpore los elementos mínimos de identificación documental, tales como fecha de elaboración o suscripción, dependencia emisora, responsable de su elaboración y destinatario, con el propósito

de garantizar su trazabilidad, validez y adecuada formalización dentro del sistema de gestión documental de la entidad.

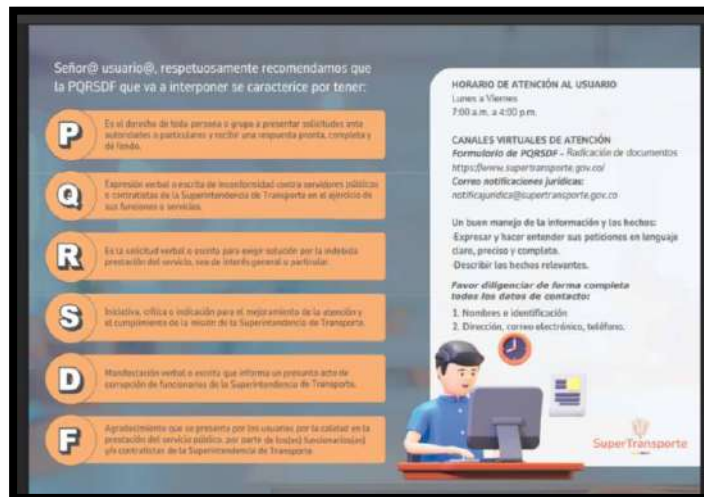
Se sugiere que la elaboración, aprobación y publicación de informes se realice en observancia de los lineamientos, formatos y demás disposiciones institucionales definidas para la producción documental, de manera que los documentos emitidos cuenten con la estructura mínima requerida y cumplan con los criterios de control, organización, conservación y archivo establecidos por la entidad.

ACTIVIDAD 7: Banner de socialización de puntos importantes para presentación de información PQRS y solicitudes en general

VERIFICACIÓN CUMPLIENDO DE LA OCI: En el marco del presente seguimiento, se realizó la revisión del repositorio de evidencias dispuesto para tal fin, en el cual se identificó un banner informativo relacionado con los lineamientos para la interposición de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS), como se ilustra en la imagen correspondiente.

Imagen 11

Evidencia Actividad 7



No obstante, a partir de la información revisada, no se evidencian soportes que permitan acreditar la socialización de los lineamientos a la ciudadanía, tales como registros de la actividad realizada, fecha de ejecución o medios utilizados para su difusión, lo que limita la verificación efectiva de su cumplimiento.

Adicionalmente, el proceso responsable informó que la actividad se habría llevado a cabo el 22 de septiembre de 2025; sin embargo, no fueron aportadas evidencias que

respalden dicha afirmación. Aunado a lo anterior, la fecha reportada se encuentra por fuera del plazo establecido en el plan de acción, el cual fijaba como fecha límite de cumplimiento el 31 de julio de 2025, evidenciando una posible ejecución extemporánea de la actividad.

Recomendaciones:

Se sugiere fortalecer el proceso de gestión, conservación y custodia de evidencias, de manera que todas las actividades reportadas cuenten con soportes suficientes, verificables y oportunos, tales como actas, registros de publicación, capturas de pantalla, enlaces web, listados de asistencia, reportes de difusión u otros documentos idóneos que permitan demostrar de forma objetiva su ejecución y cumplimiento.

Se recomienda implementar controles de seguimiento y verificación sobre el cumplimiento de los plazos definidos en el plan de acción, con el fin de asegurar que las actividades se ejecuten dentro de los términos programados. Asimismo, en los casos en que se requiera modificar, reprogramar o ajustar las fechas inicialmente previstas, se sugiere que ello se realice de manera oportuna, dejando el respectivo registro, soporte y justificación documental, con el propósito de preservar la trazabilidad de la gestión y el seguimiento al cumplimiento de las metas establecidas.

ACTIVIDAD 8: Socializar la Política de relacionamiento con el ciudadano

VERIFICACIÓN CUMPLIENDO DE LA OCI: Una vez verificada la información publicada en la página web institucional y revisado el repositorio de evidencias dispuesto para el presente seguimiento, se evidenció que, en el botón de Transparencia y Acceso a la Información Pública, específicamente en el numeral 8.3.4, se encuentra publicada la Política para el Relacionamiento con el Ciudadano correspondiente a la vigencia 2025, como se ilustra en la imagen de referencia.

Imagen 12

Evidencia Actividad 8



De igual manera, mediante la revisión del formulario de solicitud de publicación de contenidos en la página web institucional, se constató que la solicitud para la publicación de dicho documento fue registrada el 11 de julio de 2025.

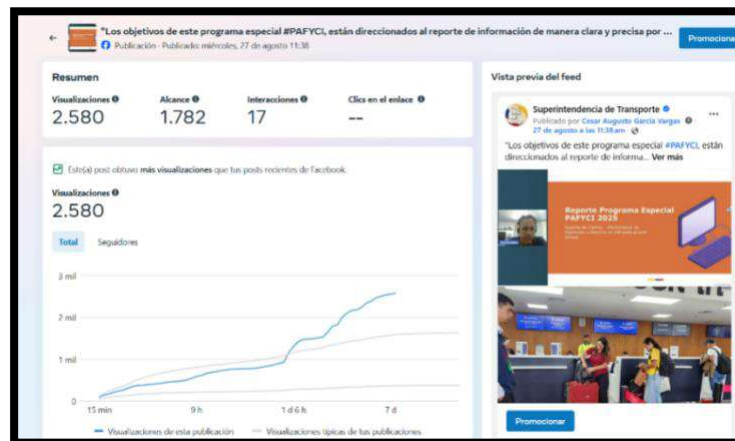
En consecuencia, se evidencia que la actividad relacionada con la publicación de la Política para el Relacionamento con el Ciudadano fue gestionada y publicada en el portal institucional, dando cumplimiento a la actividad programada en el Plan de Participación Ciudadana para la vigencia 2025.

ACTIVIDAD 9: Realizar chat virtual, foro o Facebook live con la ciudadanía y grupos de valor, con el fin de dar a conocer acciones realizadas por la delegatura de concesiones, así como conocer e identificar necesidades y dudas de los ciudadanos

VERIFICACIÓN CUMPLIENDO DE LA OCI: De conformidad con la evidencia suministrada por el proceso responsable, se observó la realización de una transmisión en vivo a través de Facebook Live, relacionada con el programa especial PAFYCI, la cual se llevó a cabo el miércoles 27 de agosto de 2026.

Imagen 13

Evidencia Actividad 9



No obstante, al revisar los soportes aportados, no se evidenció el producto o resultado esperado establecido en el Plan de Participación Ciudadana, correspondiente al documento informe de resultados de los espacios desarrollados. En este sentido, si bien se identifica la ejecución de la actividad mediante la realización de la transmisión en vivo, no se cuenta con el soporte documental que consolide los resultados, alcance o conclusiones del espacio de participación realizado.

En consecuencia, se considera importante que el proceso responsable, además de ejecutar las actividades programadas, documente y allegue de manera integral las evidencias que acrediten el cumplimiento del producto o resultado diseñado conforme

a lo definido en el Plan de Participación Ciudadana, garantizando así la trazabilidad y verificación de las acciones desarrolladas.

Recomendaciones:

Elaborar y publicar el informe de resultados de los espacios de participación desarrollados, de manera que se consolide información mínima que permita evidenciar de forma clara y verificable su realización e impacto, incluyendo, entre otros, el objetivo del espacio, la fecha de ejecución, el número de participantes, las principales intervenciones, las conclusiones alcanzadas y los compromisos generados.

Garantizar que las evidencias aportadas correspondan efectivamente al producto, entregable o resultado esperado definido en el plan de acción, y no solamente a la ejecución de la actividad, de tal manera que se asegure su trazabilidad, consistencia y utilidad para los ejercicios de seguimiento, evaluación y control.

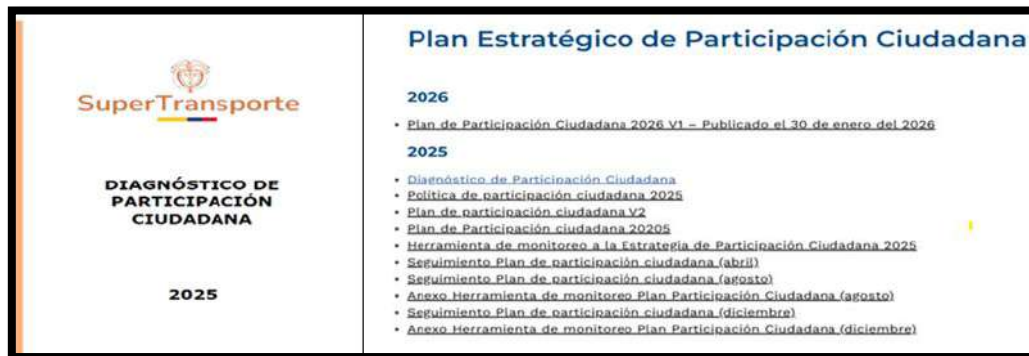
Acciones con cumplimiento en el III cuatrimestre

ACTIVIDAD 1: Realizar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad.

VERIFICACIÓN CUMPLIENDO DE LA OCI: En el marco de la verificación realizada, se analizó la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación, contenida en el repositorio denominado PPC1_OAP_30dic25. Como resultado de dicha revisión, se evidenció que la información fue publicada en la página web institucional de la Superintendencia de Transporte. Esta publicación puede ser verificada a través del siguiente enlace: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/plan-estrategico-de-participacion-ciudadana/>, donde se encuentra disponible para consulta pública.

Imagen 14

Evidencia Actividad 1



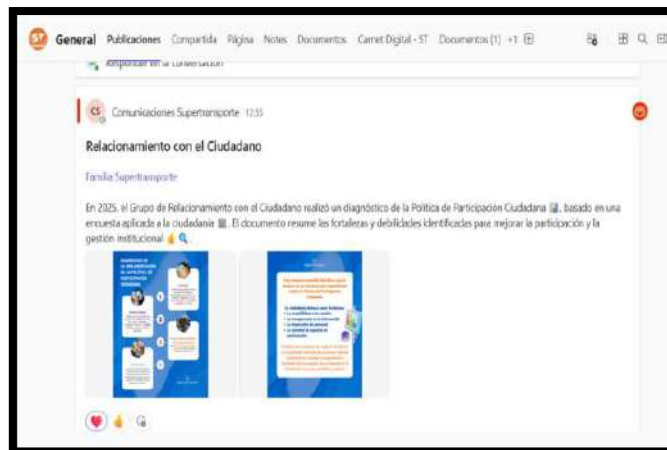
Por lo anterior, se da cumplimiento a la acción.

ACTIVIDAD 2: Socializar los resultados del diagnóstico de la política de participación ciudadana al interior de la entidad.

VERIFICACIÓN CUMPLIENDO DE LA OCI: En atención a la revisión efectuada al repositorio denominado PPC2_OAP_30dic25, se constató que, mediante comunicación electrónica remitida por el área de Comunicaciones de la Superintendencia de Transporte, el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano llevó a cabo un diagnóstico de la política de participación ciudadana. Dicho diagnóstico se fundamentó en los resultados obtenidos a partir de una encuesta aplicada a la ciudadanía, con el propósito de identificar percepciones, necesidades y oportunidades de mejora en materia de participación ciudadana.

Imagen 15

Evidencia Actividad 2



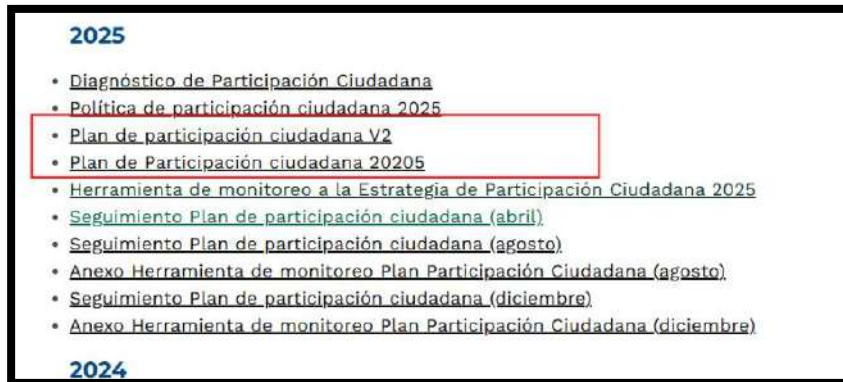
ACTIVIDAD 3: Formular el Plan de Participación Ciudadana de la vigencia 2025, individualizando las actividades por cada uno de los ciclos de la gestión (participación en el diagnóstico, la formulación, ejecución o seguimiento)

VERIFICACIÓN CUMPLIENDO DE LA OCI: Una vez revisado el repositorio de evidencias dispuesto para el presente seguimiento, se evidenció que, conforme a la solicitud realizada por la Oficina Asesora de Planeación (OAP) a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC) el 27 de enero de 2025, se llevó a cabo la publicación de la propuesta del Plan de Participación Ciudadana (PPC) 2025 en la página web institucional, con el propósito de recibir comentarios por parte de la ciudadanía.

Posteriormente, se constató que el 31 de enero del mismo año se realizó la publicación de la versión final del documento en la página web institucional.

Imagen 16

Evidencia Actividad 3



En atención a lo anterior, se evidencia el cumplimiento de la acción establecida. No obstante, se observa que en el plan la actividad se encontraba programada con fecha de ejecución para el 31 de noviembre de 2025, lo cual no resulta coherente con la naturaleza de la actividad, considerando que esta constituye un insumo previo e indispensable para el desarrollo de otras acciones contempladas en el Plan de Participación Ciudadana.

Recomendación:

Se recomienda que, durante la formulación y estructuración de las acciones que integran el Plan de Participación Ciudadana, se revisen y definan cuidadosamente las fechas de ejecución de cada actividad, asegurando su coherencia con la secuencia lógica del plan y con la naturaleza de las acciones programadas. Esto permitirá garantizar una adecuada planificación, facilitar el seguimiento al cumplimiento de las actividades y evitar inconsistencias en la programación, especialmente en aquellas acciones que constituyen insumos o condiciones previas para la ejecución de otras actividades del plan.

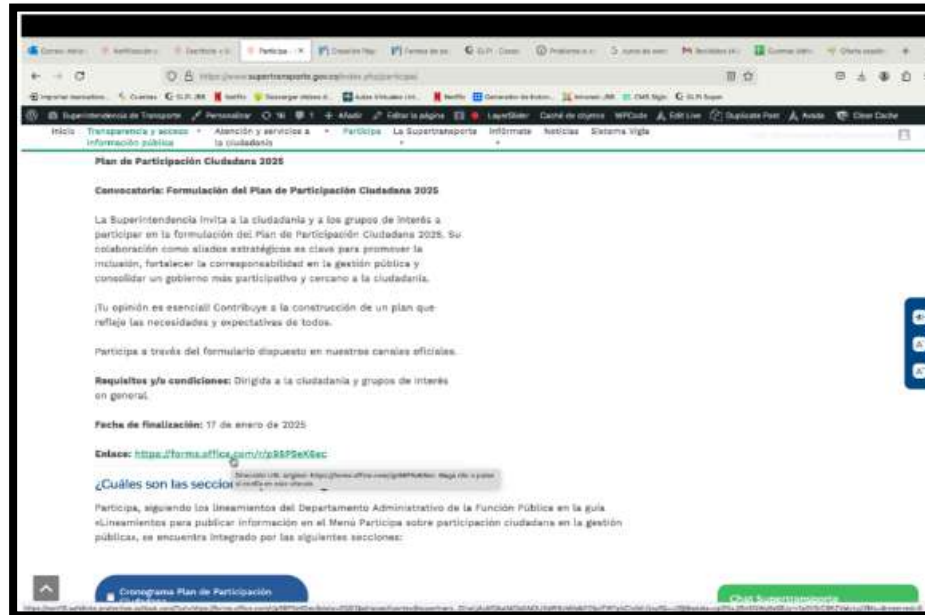
ACTIVIDAD 4: Realizar encuesta para la participación ciudadana en la formulación del Plan de Participación Ciudadana 2025.

VERIFICACIÓN CUMPLIENDO DE LA OCI: Mediante la revisión del repositorio de evidencias dispuesto para el presente seguimiento, se identificaron correos electrónicos intercambiados entre la Oficina Asesora de Planeación (OAP) y la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC), en los cuales se solicitó la publicación de la encuesta orientada a promover la participación de la

ciudadanía en la formulación del Plan Estratégico de Participación Ciudadana. En atención a dicha solicitud, se evidenció que la publicación fue realizada en la página web de la entidad el 14 de enero de 2025.

Imagen 17

Evidencia Actividad 4



Lo anterior, dando cumplimiento a la acción participativa.

ACTIVIDAD 5: Publicar para comentarios de la ciudadanía el Plan de Participación Ciudadana 2025.

VERIFICACIÓN CUMPLIENDO DE LA OCI: A partir de la revisión de los correos electrónicos cargados como evidencia del cumplimiento de la actividad, se evidenció que el 27 de enero de 2025 la Oficina Asesora de Planeación (OAP) solicitó a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC) la publicación de la propuesta del Plan de Participación Ciudadana (PPC) para la vigencia 2025, con el fin de recibir comentarios por parte de la ciudadanía. Posteriormente, el 31 de enero de 2025, la OAP requirió a la OTIC la publicación en la página web de la entidad de la versión final del Plan de Participación Ciudadana.

Imagen 18

Evidencia Actividad 5

2025

- [Diagnóstico de Participación Ciudadana](#)
- [Política de participación ciudadana 2025](#)
- [Plan de participación ciudadana V2](#)
- [Plan de Participación ciudadana 20205](#)
- [Herramienta de monitoreo a la Estrategia de Participación Ciudadana 2025](#)
- [Seguimiento Plan de participación ciudadana \(abril\)](#)
- [Seguimiento Plan de participación ciudadana \(agosto\)](#)
- [Anexo Herramienta de monitoreo Plan Participación Ciudadana \(agosto\)](#)
- [Seguimiento Plan de participación ciudadana \(diciembre\)](#)
- [Anexo Herramienta de monitoreo Plan Participación Ciudadana \(diciembre\)](#)

La anterior información fue contrastada mediante la verificación en la página web institucional, en la cual se evidenció la publicación del Plan de Participación Ciudadana correspondiente a la vigencia 2025.

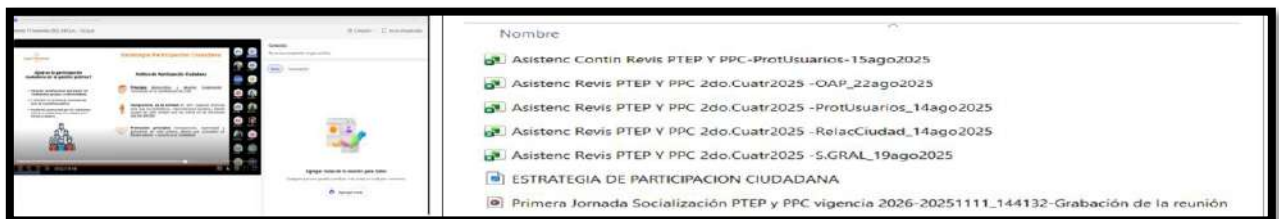
ACTIVIDAD 6: Conformar y capacitar un equipo de trabajo de participación ciudadana (que cuente con personal de áreas misionales y de apoyo a la gestión)

VERIFICACIÓN CUMPLIENDO DE LA OCI: De conformidad con la evidencia proporcionada por la Oficina Asesora de Planeación (OAP), se identificaron cinco (5) archivos en formato Excel que contienen las listas de asistencia correspondientes a las reuniones de revisión del Plan de Transparencia y Ética Pública (PTEP) y del Plan de Participación Ciudadana (PPC), realizadas los días 14, 15, 19 y 22 de agosto de 2025.

Así mismo, se evidenció el cargue de un video correspondiente a una reunión virtual llevada a cabo el 11 de noviembre a través de la plataforma Teams, cuyo propósito fue la primera jornada de socialización del PTEP y del PPC para la vigencia 2026.

Imagen 19

Evidencia Actividad 6



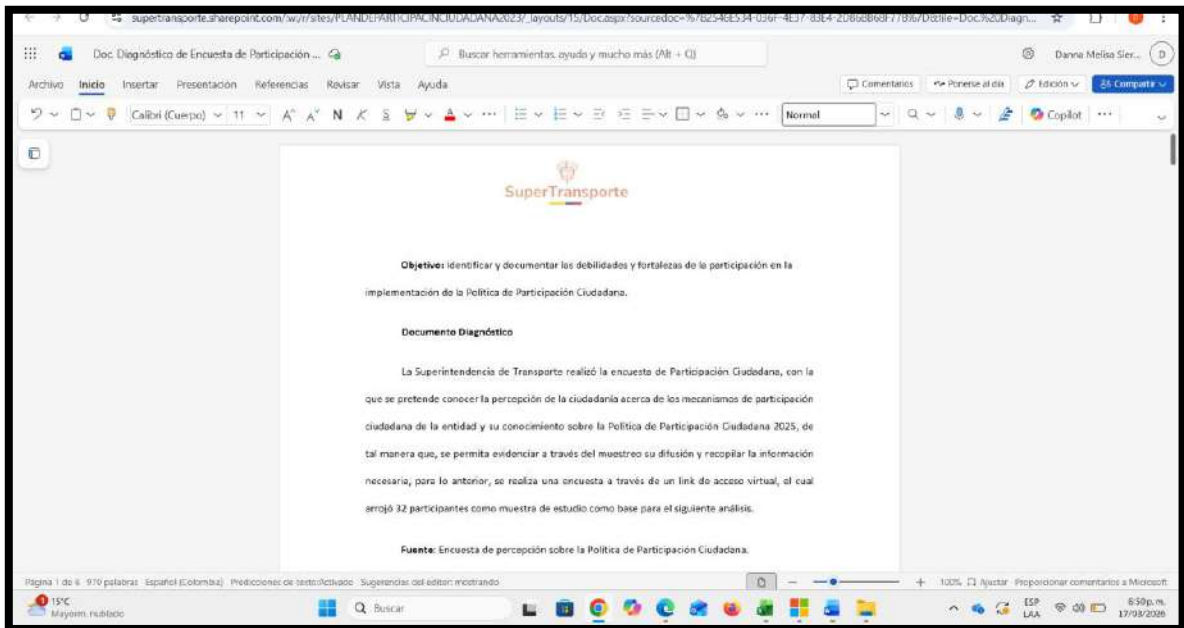
ACTIVIDAD 7: identificar y documentar las debilidades y fortalezas de la participación en la implementación de la Política de Participación Ciudadana.

VERIFICACIÓN CUMPLIENDO DE LA OCI: De acuerdo con los soportes registrados en el repositorio de evidencias, se observó una subcarpeta denominada "PPC10_GRC_31dic25", en la cual se evidenció la realización de una encuesta por parte del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, así como un documento en formato Word correspondiente al diagnóstico derivado de la encuesta de participación ciudadana.

No obstante, dicho documento presenta debilidades en su formalización, toda vez que carece de información relevante como la fecha de elaboración, la identificación del flujo de elaboración, revisión y aprobación, así como de las firmas o validaciones correspondientes por parte de los responsables o destinatarios.

Imagen 20

Evidencia Actividad 7



Así mismo, aunque se evidencia el cumplimiento de la acción participativa, se reitera la importancia de que los documentos de diagnóstico, en su versión final, se conserven en formatos no editables, con el fin de garantizar la integridad, trazabilidad y control de la información.

Recomendaciones:

Establecer controles para asegurar que las versiones finales de los documentos sean publicadas y almacenadas en formatos no editables (por ejemplo, PDF), evitando modificaciones posteriores no controladas. Además de asegurar que dichos

documentos incluyan, como mínimo, fecha de elaboración, responsables, flujo de revisión y aprobación, y firmas o validaciones correspondientes.

Fortalecer los mecanismos de gestión documental, garantizando la adecuada identificación, clasificación y trazabilidad de los documentos generados en el marco de las actividades del proceso.

Realizar revisiones previas a la carga de evidencias en el repositorio, con el fin de verificar el cumplimiento de requisitos formales y de calidad documental.

ACTIVIDAD 8: Desarrollar cronograma de actividades sobre la Política de Transparencia.

VERIFICACIÓN CUMPLIENDO DE LA OCI: Una vez verificada la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación y el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, se evidenció la implementación de la política de transparencia mediante el desarrollo de las actividades establecidas en el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) 2025. Este instrumento se encuentra publicado en la página web de la Superintendencia de Transporte y puede ser consultado en el siguiente enlace: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano/>

Imagen 21

Evidencia Actividad 7



ACTIVIDAD 9: Identificar necesidades y resolver dudas de los ciudadanos y grupos de valor.

VERIFICACIÓN CUMPLIENDO DE LA OCI: Analizada la información suministrada por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, registrada en el repositorio "PPC14_GRC_30dic25", se evidenció la participación en actividades asociadas a la

Feria del Transporte, orientadas a la divulgación de los deberes y derechos de la ciudadanía.

Imagen 22

Evidencia Actividad 9



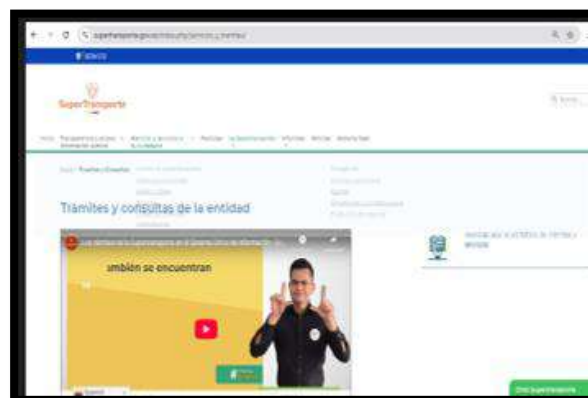
Dichas acciones fueron desarrolladas a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos por la Superintendencia de Transporte, tales como el correo electrónico, material audiovisual y otros medios institucionales, lo cual contribuye al fortalecimiento de las estrategias de información y promoción de la participación ciudadana.

ACTIVIDAD 10: Socializar el portafolio de servicio

VERIFICACIÓN CUMPLIENDO DE LA OCI: Verificada la información suministrada por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano en el repositorio "PPC17_GRC_30dic25", se constató el cumplimiento de la actividad relacionada con la actualización del portafolio de servicios en la página web institucional.

Imagen 23

Evidencia Actividad 10



Dicha actualización fue corroborada mediante la consulta del sitio web de la entidad, específicamente en el enlace dispuesto para servicios y trámites, evidenciándose la disponibilidad y actualización de la información para consulta de la ciudadanía, en el siguiente enlace:

https://www.supertransporte.gov.co/index.php/servicios_y_tramites/

ACTIVIDAD 11: Publicar los proyectos de acto administrativo.

VERIFICACIÓN CUMPLIENDO DE LA OCI: Analizada la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación, contenida en el repositorio PPC20.1_OAJ_12sep2025.pdf, se evidenció la publicación en la página web institucional de varios proyectos de resolución orientados a fortalecer las capacidades de Inspección, Vigilancia y Control de la Superintendencia de Transporte, a través de su Sistema de Control y Vigilancia.

En particular, se constató la publicación de los siguientes proyectos normativos:

1. "Por medio de la cual se modifican las Resoluciones 5790 y 60832 de 2016 de la Superintendencia de Transporte y se introducen mejoras y medidas para fortalecer las capacidades de Inspección, Vigilancia y Control a través de su Sistema de Control y Vigilancia para CEA, CIA y OTT".
2. "Por medio de la cual se modifican las Resoluciones 9699 de 2014 y 6246 de 2016 de la Superintendencia de Transporte y se introducen mejoras y medidas para fortalecer las capacidades de Inspección, Vigilancia y Control a través de su Sistema de Control y Vigilancia para Centros de Reconocimiento de Conductores".
3. "Por medio de la cual se modifican las Resoluciones 9304 del 24 de diciembre de 2012 y 13830 de 2014 de la Superintendencia de Transporte y se introducen mejoras y medidas para fortalecer las capacidades de Inspección, Vigilancia y Control a través de su Sistema de Control y Vigilancia para Centros de Diagnóstico Automotor".

Imagen 24

Evidencia Actividad 11



La publicación de estos proyectos puede ser verificada en los siguientes enlaces de la sección de participación ciudadana del portal institucional:

<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/participacion-ciudadana/por-medio-de-la-cual-se-modifican-las-resoluciones-5790-y-60832-de-2016-de-la-superintendencia-de-transporte-y-se-introducen-mejoras-y-medidas-para-fortalecer-las-capacidades-de-inspeccion-vigilancia/>

<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/participacion-ciudadana/proyecto-de-resolucion-por-medio-de-la-cual-se-modifican-las-resoluciones-9699-de-2014-y-6246-de-2016-de-la-superintendencia-de-transporte-y-se-introducen-mejoras-y-medidas-para-fortalecer-las-capac/>

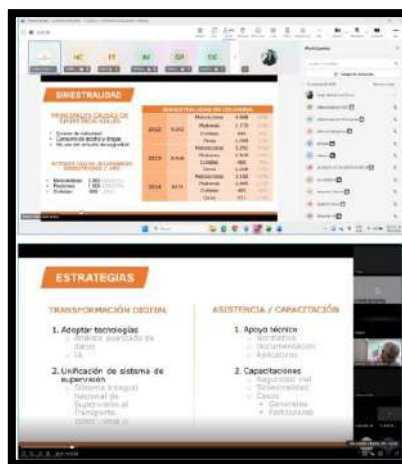
<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/participacion-ciudadana/por-medio-de-la-cual-se-modifican-las-resoluciones-9304-del-24-de-diciembre-de-2012-y-13830-de-2014-de-la-superintendencia-de-transporte-y-se-introducen-mejoras-y-medidas-para-fortalecer-las-capacidad/>

ACTIVIDAD 12: 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

VERIFICACIÓN CUMPLIENDO DE LA OCI: Analizada la información suministrada por la Delegatura de Tránsito y Transporte, a través de los repositorios "PPC21.1 Evidencias espacio de diálogo virtual_Tránsito_dic2025" y "PPC21.2 Registro de participantes espacio de diálogo", se evidenció la realización de un espacio de diálogo virtual desarrollado mediante la plataforma Microsoft Teams.

Imagen 25

Evidencia Actividad 12



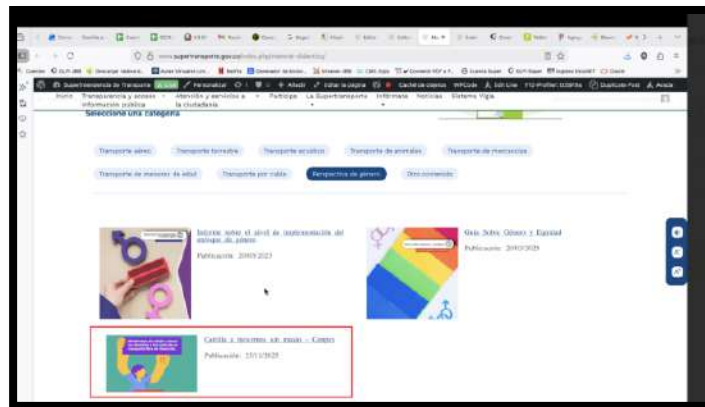
Durante este espacio se socializaron temas relacionados con los Planes Estratégicos de Seguridad Vial, con el propósito de promover la adecuada prestación del servicio público de transporte terrestre. Así mismo, se llevó a cabo la socialización de la cartilla denominada "Movernos sin Miedo", orientada a fortalecer la cultura de seguridad vial y la apropiación de buenas prácticas por parte de los actores viales.

ACTIVIDAD 13: Publicación de documento con lenguaje incluyente

VERIFICACIÓN CUMPLIENDO DE LA OCI: Verificada la información suministrada por la Delegatura de Tránsito y Transporte, a través de los repositorios "PPC22.1 Cartilla 'A movernos sin miedo'_Tránsito_dic2025" y "PPC22.2 Publicación cartilla página web de la Entidad_Tránsito_dic2025", se evidenció la publicación en la página web institucional de la cartilla denominada "A movernos sin miedo", material orientado a la promoción de la seguridad vial y al fortalecimiento de la cultura ciudadana en materia de movilidad.

Imagen 26

Evidencia Actividad 13



Dicha publicación fue corroborada mediante la consulta del enlace dispuesto por la entidad, en el cual se encuentra disponible el documento para su acceso y descarga por parte de la ciudadanía. Esta puede ser consultada en el siguiente enlace: https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2025/noviembre/PyPUusuarios_25/Cartilla_a_movernos_sin_miedo.pdf

ACTIVIDAD 14: Adelantar talleres que promuevan la eliminación de violencias y discriminación basadas en género en el sector transporte.

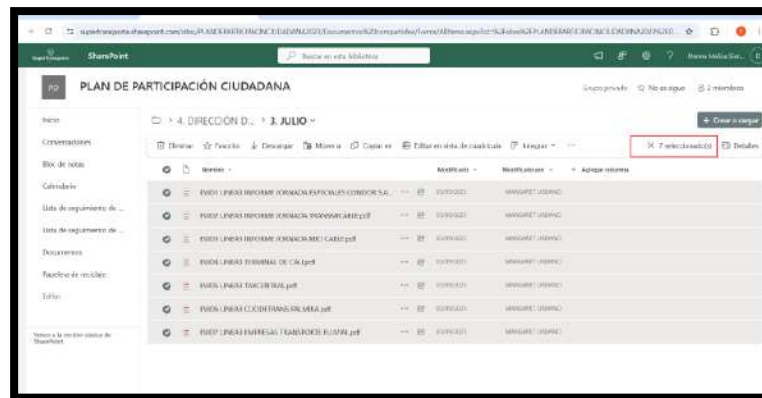
VERIFICACIÓN CUMPLIENDO DE LA OCI: De conformidad con la información suministrada por la Dirección de Prevención y Promoción de la Delegatura de Protección a Usuarios, se evidenció la realización de treinta y seis (36) jornadas de formación dirigidas a empresas del sector transporte, orientadas a sensibilizar al

personal y a los empresarios sobre la importancia de identificar y eliminar brechas, así como prevenir situaciones de violencia y discriminación basadas en género en los espacios de transporte.

No obstante, al revisar la información reportada por el proceso a la Oficina Asesora de Planeación (OAP), se indicó la realización de treinta y siete (37) jornadas. La discrepancia se presenta específicamente en el mes de julio, en el cual se reportaron ocho (8) jornadas, mientras que en el repositorio de evidencias únicamente se encuentran soportadas siete (7) actas.

Imagen 27

Evidencia Actividad 14



Si bien la diferencia corresponde a una sola jornada, se considera necesario efectuar la validación y el ajuste correspondiente, con el fin de garantizar la consistencia, confiabilidad y trazabilidad de la información reportada.

Recomendaciones:

Verificar y conciliar la información reportada en los diferentes instrumentos y repositorios, con el fin de asegurar la coherencia en el número de actividades ejecutadas. De modo que, de ser necesario, se ajusten los reportes oficiales y las evidencias cargadas, garantizando que reflejen de manera precisa las actividades efectivamente realizadas.

Documentar de manera clara y trazable las jornadas realizadas (fechas, participantes, soportes), con el fin de facilitar procesos de verificación y seguimiento posteriores.

ACTIVIDAD 15: Laboratorio de simplicidad sobre producción documental, trámites y/o procedimientos diseñados por la delegatura para la protección a usuarios del sector transporte

VERIFICACIÓN CUMPLIENDO DE LA OCI: Para el primer cuatrimestre la Delegatura para la Protección de los Usuarios del Sector Transporte avanzó en el análisis de la "Guía de Derechos y Deberes de los Usuarios en el Transporte de Mascotas y Animales de Asistencia", en el marco del Laboratorio de Simplicidad, evidenciando un informe con las acciones desarrolladas y un cronograma de trabajo para su implementación. En el segundo cuatrimestre, conforme las evidencias se realizaron mesas de trabajo, de las cuales surgieron recomendaciones de forma y fondo, orientadas a optimizar la estructura, el contenido y la accesibilidad del documento.

Para el tercer cuatrimestre el 10 de diciembre de 2025 se publicó en la página web de la entidad bajo la denominación "Lineamiento para la implementación de buenas prácticas para el transporte de animales en el servicio público de transporte de pasajeros", la versión final del documento.

Imagen 28

Evidencia Actividad 15



La anterior, información puede ser verificada en el siguiente enlace:
https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2025/diciembre/DelegaturaPU_10/LINEAMIENTO_FINAL.4.0.pdf

ACTIVIDAD 16: Socializar el acto administrativo por medio del cual se establece la tarifa para el cálculo de la Contribución Especial de Vigilancia

VERIFICACIÓN CUMPLIENDO DE LA OCI: Mediante la revisión de las evidencias cargadas en el repositorio de la entidad, se observó que el 15 de septiembre de 2025 fue publicado en la página web de la Superintendencia de Transporte el borrador de la resolución mediante la cual se establecen la tarifa y los parámetros para el pago de la Contribución Especial de Vigilancia para la vigencia 2025. Lo anterior, con el propósito de recibir comentarios y observaciones por parte de los vigilados y de la ciudadanía en general, a fin de ajustar el acto administrativo definitivo.

Posteriormente, el 19 de septiembre de 2025, se evidenció la publicación en la página web institucional del acto administrativo en su versión final.

Imagen 29

Evidencia Actividad 16



El acto administrativo puede ser consultado en el siguiente enlace:
<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/resoluciones-generales/2025/>

ACTIVIDAD 17: 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).

VERIFICACIÓN CUMPLIENDO DE LA OCI: De conformidad con las evidencias cargadas en el repositorio designado para el presente seguimiento por la Delegatura de Puertos, se identificaron dos documentos relacionados con la estrategia del Índice de Formalización Fluvial (IFF) y con actividades de rendición de cuentas. Así mismo, mediante la revisión de las redes sociales institucionales, se evidenció que dichos espacios de diálogo fueron efectivamente realizados a través de estos canales.

Imagen 30

Evidencia Actividad 17



No obstante, aunque se reporta el cumplimiento de las actividades, no se observó el cargue completo de los soportes correspondientes en el repositorio, lo que dificulta su adecuada verificación y trazabilidad.

Recomendaciones:

Garantizar el cargue completo, oportuno y organizado de los soportes de las actividades realizadas en el repositorio institucional, incluyendo evidencias como grabaciones, capturas de pantalla, enlaces, listados de participación y demás documentos que respalden su ejecución.

Fortalecer las prácticas de gestión documental, asegurando la adecuada clasificación, denominación y almacenamiento de los archivos, en concordancia con los lineamientos institucionales.

ACTIVIDAD 18: Desarrollar un espacio de diálogo virtual (chat, foro, facebook live) de un tema relacionado con las acciones desarrolladas por la Delegatura de Puertos

VERIFICACIÓN CUMPLIENDO DE LA OCI: De conformidad con las evidencias cargadas en el repositorio de la entidad, se observó la realización de cuatro (4) mesas de trabajo, en las cuales se abordaron temas relacionados con el ordenamiento jurídico aplicable, la identificación de necesidades, así como la resolución de inquietudes y situaciones concretas planteadas por los ciudadanos y grupos de valor en materia de concesiones. Estas jornadas se constituyeron como espacios de diálogo

orientados al fortalecimiento de la gestión institucional y la adecuada prestación del servicio.

Ahora bien, se evidenció que esta actividad fue desarrollada durante el primer cuatrimestre de 2025; sin embargo, de acuerdo con la fecha de culminación establecida en el Plan de Participación Ciudadana, esta correspondía al 28 de noviembre de 2025. Lo anterior pone de manifiesto debilidades en la planeación y programación de las actividades, particularmente en la definición de los tiempos de ejecución frente a lo realmente realizado.

Imagen 31

Evidencia Actividad 18



Recomendaciones:

Fortalecer la planeación de las actividades incluidas en el Plan de Participación Ciudadana, asegurando la adecuada definición de fechas de inicio y finalización acordes con la realidad operativa del proceso.

Implementar mecanismos de seguimiento periódico que permitan identificar desviaciones entre lo programado y lo ejecutado, con el fin de realizar ajustes oportunos.

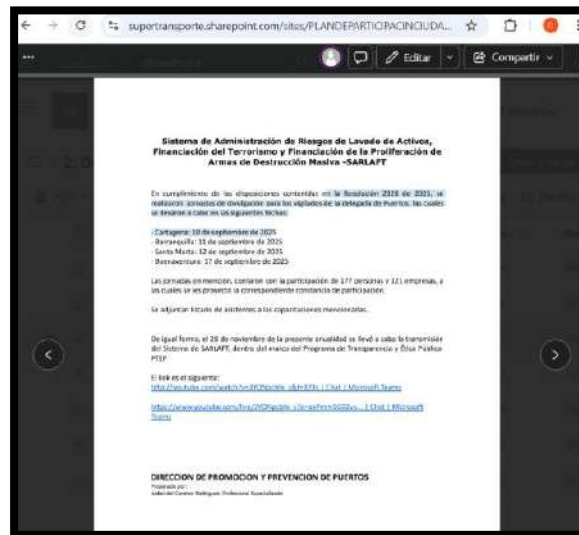
Articular la planeación con las dependencias responsables, con el fin de asegurar una programación realista y alineada con la capacidad operativa, evitando inconsistencias en los tiempos de ejecución reportados.

ACTIVIDAD 19: 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 portuarias marítimas y fluvial y demás actores de la cadena logística.

VERIFICACIÓN CUMPLIENDO DE LA OCI: De conformidad con las evidencias cargadas en el repositorio de la entidad, se observó un documento cuyo contenido corresponde a la divulgación de la Resolución 2328 de 2025, en el cual se indica que esta actividad se llevó a cabo en las ciudades de Cartagena el 10 de septiembre, Barranquilla el 11 de septiembre, Santa Marta el 12 de septiembre y Buenaventura el 17 de septiembre de 2025. Así mismo, el documento incluye dos enlaces que evidencian la transmisión relacionada con el Sistema SARLAFT. Adicionalmente, se allegaron tres documentos que corresponden a las listas de asistencia de las mesas de trabajo desarrolladas.

Imagen 32

Evidencia Actividad 19



Por otro lado, en coherencia con la información reportada por la Oficina Asesora de Planeación (OAP), no se logró evidenciar en el repositorio los soportes correspondientes a la mesa de trabajo orientada a sensibilizar a los operadores fluviales del embalse de Guatapé sobre la implementación del Registro de Zarpe y la supervisión integral por parte de la Superintendencia a las empresas de transporte fluvial. Si bien se hace referencia a la existencia de un acta y un listado de asistencia, estos no fueron identificados en el repositorio, pese a que la actividad fue reportada como ejecutada durante el segundo cuatrimestre.

Recomendaciones:

Garantizar el cargue completo, oportuno y organizado de los soportes de cada actividad en el repositorio institucional, incluyendo actas, listados de asistencia, evidencias audiovisuales y demás documentos que respalden su ejecución.

Verificar la correspondencia entre la información reportada a la Oficina Asesora de Planeación (OAP) y las evidencias efectivamente cargadas, con el fin de asegurar la coherencia y confiabilidad de los reportes.

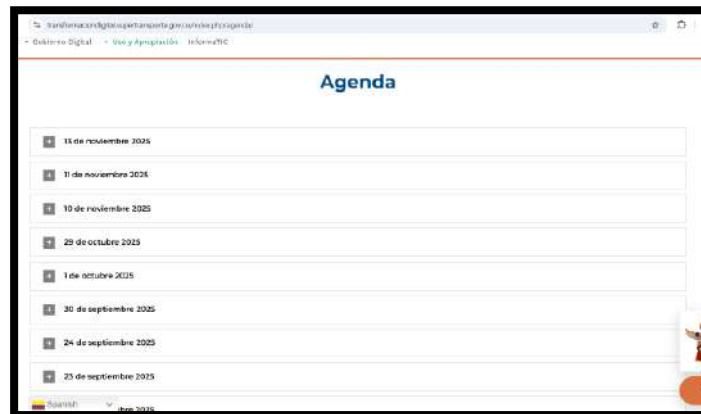
ACTIVIDAD 20: Desarrollar espacios que promuevan la divulgación de las actividades de Uso y Apropiación de las herramientas tecnológicas de la entidad.

VERIFICACIÓN CUMPLIENDO DE LA OCI: De conformidad con la información suministrada por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC) y reportada por la Oficina Asesora de Planeación, se evidenció el cumplimiento de la acción de mejora, mediante la realización de cincuenta y tres (53) talleres, capacitaciones y reuniones orientadas a la generación de espacios para la divulgación y fortalecimiento del uso y apropiación de las herramientas tecnológicas de la entidad.

Estas actividades fueron desarrolladas en el periodo comprendido entre el 7 de marzo y el 13 de noviembre de 2025.

Imagen 33

Evidencia Actividad 20



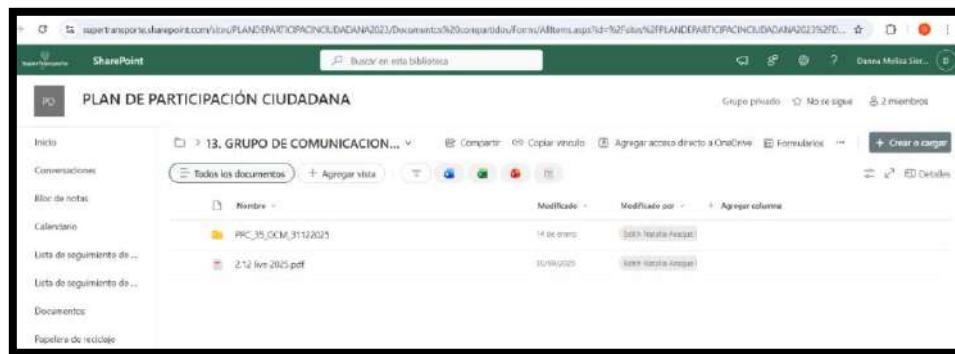
Cabe señalar que la información relacionada con dichas actividades se encuentra disponible para consulta en la página web institucional, a través del siguiente enlace: <https://transformaciondigital.supertransporte.gov.co/index.php/agenda/>

ACTIVIDAD 21: Desarrollar y publicar una encuesta semestral dirigida a vigilados, usuarios y la ciudadanía en general, con el fin de evaluar los procesos de comunicación y conocer cómo se percibe la entidad en las redes sociales, así como identificar el tipo de contenido que desean ver en nuestras redes.

VERIFICACIÓN CUMPLIENDO DE LA OCI: De conformidad con lo reportado por la Oficina Asesora de Planeación (OAP), a través del documento denominado “Herramienta de monitoreo estrategia de participación ciudadana 2025”, se evidenció que la acción no fue ejecutada. En concordancia con lo anterior, al verificar el repositorio de evidencias dispuesto para el presente seguimiento, no se identificó el cargue de soportes que den cuenta del cumplimiento o avance de la actividad.

Imagen 34

Evidencia Actividad 21



Lo anterior evidencia debilidades en la ejecución y en el reporte de la acción, así como en la gestión documental asociada al seguimiento de las actividades programadas.

Recomendaciones:

Revisar las causas que dieron lugar al incumplimiento de la acción, documentando los factores internos y externos que incidieron en su no ejecución.

Fortalecer los mecanismos de seguimiento y control, asegurando la verificación periódica del avance de las actividades programadas. Garantizando el cargue oportuno y completo de los soportes en el repositorio institucional, en concordancia con las actividades ejecutadas.

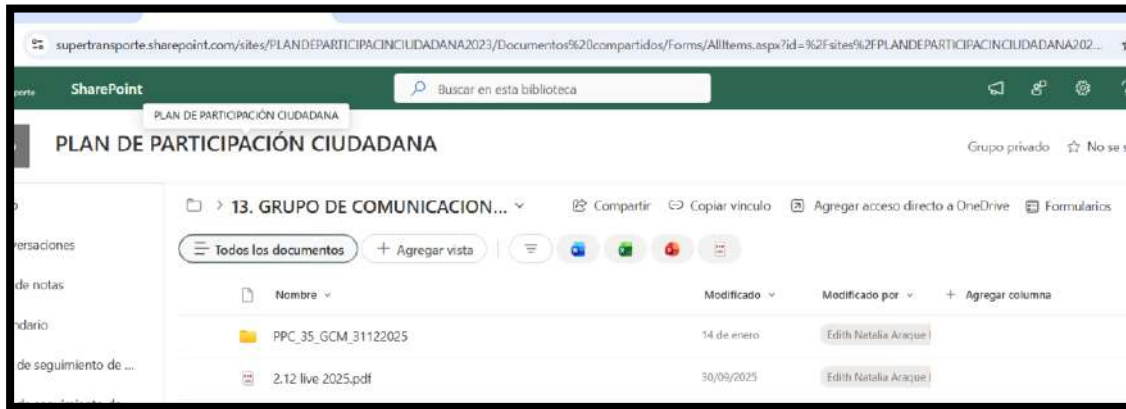
ACTIVIDAD 22: Realizar transmisiones en vivo a través de nuestras redes sociales fortaleciendo la relación de la entidad con la ciudadanía, permitiendo una comunicación directa y en tiempo real.

VERIFICACIÓN CUMPLIENDO DE LA OCI: Revisada la información suministrada por el Grupo de Comunicaciones, en el repositorio “PPC_35_GCM_31122025”, se evidenció la realización de transmisiones en vivo (lives) y publicaciones a través de las diferentes redes sociales institucionales de la Superintendencia de Transporte, mediante las cuales se socializaron temas relacionados con rendición de cuentas, Día

Internacional de las Personas con Discapacidad, transparencia y ética pública, y transporte por cable.

Imagen 35

Evidencia Actividad 22



No obstante, al verificar el repositorio de evidencias institucional, se identificó que durante el primer y segundo cuatrimestre no se encuentran soportes que den cuenta del cumplimiento o avance de la actividad, a pesar de que para el segundo cuatrimestre se reportó la realización de cinco (5) transmisiones en vivo. Esta situación evidencia inconsistencias entre la información reportada y las evidencias disponibles, afectando la trazabilidad y verificación de las acciones ejecutadas.

Recomendaciones:

Garantizar el cargue oportuno, completo y organizado de las evidencias asociadas a las actividades desarrolladas, incluyendo enlaces, grabaciones, capturas de pantalla y reportes de métricas.

Verificar la coherencia entre la información reportada en los instrumentos de seguimiento y las evidencias disponibles en el repositorio, previo a su consolidación y reporte.

Implementar controles internos que permitan validar periódicamente el cargue de evidencias, evitando vacíos de información en los diferentes periodos de seguimiento.

Acciones con cumplimiento en los meses de mayo, septiembre y noviembre

ACTIVIDAD 1: Realizar transmisiones en vivo a través de nuestras redes sociales fortaleciendo la relación de la entidad con la ciudadanía, permitiendo una comunicación directa y en tiempo real.

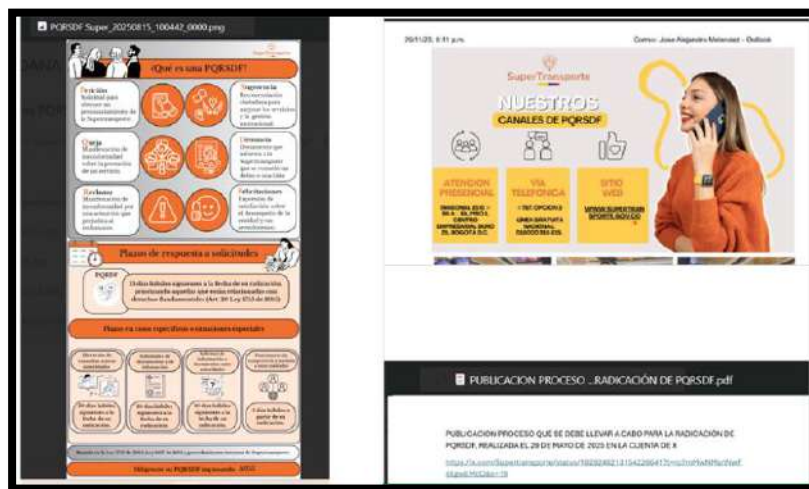
VERIFICACIÓN CUMPLIENDO DE LA OCI: De conformidad con el Plan de Participación Ciudadana vigencia 2025, se evidenció que la acción contaba con tres fechas de cumplimiento establecidas: 30 de mayo, 30 de septiembre y 30 de noviembre. Así mismo, conforme a la revisión de las evidencias registradas en el repositorio institucional, se observó el cargue de soportes correspondientes al segundo y tercer cuatrimestre de 2025.

En este sentido, para el mes de mayo, según lo indicado en el documento cargado, se realizó una publicación relacionada con el tema de PQRSD; no obstante, el enlace proporcionado no direcciona a la publicación específica, sino a la red social en general, lo que impide verificar de manera precisa su ejecución.

Por otra parte, para el mes de agosto se evidenció la realización de una publicación a través de un boletín informativo sobre las PQRSD y sus plazos de respuesta. Finalmente, en el mes de octubre se elaboró un banner publicitario sobre los canales de atención de PQRSD, el cual fue difundido mediante boletín informativo dirigido tanto a funcionarios como a contratistas de la Superintendencia de Transporte.

Imagen 36

Evidencia Actividad 1



Lo anterior evidencia que, si bien se desarrollaron acciones en el marco de la actividad programada, se presentan debilidades en la calidad y precisión de los soportes cargados, lo que limita su adecuada verificación.

Recomendaciones:

Garantizar que los enlaces suministrados como evidencia direccionen de manera directa a las publicaciones específicas, permitiendo su verificación oportuna y precisa.

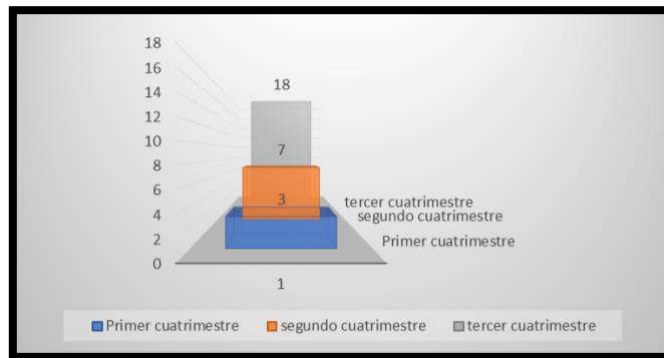
Establecer lineamientos para el cargue de evidencias digitales, asegurando que estas sean completas, funcionales y verificables.

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2026

Según la información registrada en el Plan de Participación Ciudadana (PPC) para la vigencia 2026, publicado en la página web de la entidad el 30 de enero de 2026, se identificaron un total de veintiocho (28) acciones de participación ciudadana, distribuidas así: tres (3) en el primer cuatrimestre, siete (7) en el segundo cuatrimestre y dieciocho (18) en el tercer cuatrimestre.

Imagen 37

Plan de Participación ciudadana 2026



Esta distribución evidencia una alta concentración de actividades en el último periodo del año, lo cual podría generar riesgos en la ejecución oportuna, así como en el seguimiento y cumplimiento efectivo de las metas establecidas.


En comparación con la vigencia 2025, en la que se formularon treinta y cinco (35) acciones, se observa una disminución en el número total de actividades para 2026, lo que sugiere un posible ejercicio de priorización o ajuste en la planeación estratégica de la participación ciudadana por parte de la entidad.

7. CONCLUSIONES

Se evidenció, en términos generales, el cumplimiento de las actividades previstas en el Plan de Participación Ciudadana 2025; sin embargo, dicho cumplimiento no siempre se encuentra debidamente soportado, lo que limita su adecuada verificación. En este sentido, persisten debilidades en la gestión documental, particularmente en la

calidad, integridad y formalidad de los soportes, afectando la trazabilidad y confiabilidad de la información. Así mismo, se identificaron inconsistencias entre la información reportada y las evidencias disponibles, lo que pone de manifiesto la necesidad de fortalecer los mecanismos de control y validación interna.

De otra parte, la planeación de las actividades presenta oportunidades de mejora, especialmente en lo relacionado con la distribución equilibrada de las acciones a lo largo de la vigencia y la coherencia entre su programación y ejecución. Para la vigencia 2026, aunque se observa una reducción en el número de acciones, lo cual podría responder a un ejercicio de priorización, también se evidencia una concentración significativa en el último cuatrimestre, situación que podría generar riesgos en su cumplimiento oportuno. Finalmente, la ausencia de reportes de avance para la vigencia 2026 resulta acorde con la periodicidad cuatrimestral del seguimiento, por lo que su evaluación se realizará en los cortes establecidos.

 Firmado digitalmente por
Sandra Lucía López
Pedreros
Fecha: 2026.03.31 15:32:17
-05'00'

Sandra Lucia López Pedreros.
Jefe Oficina de Control Interno


Danna Melisa Sierra Neira.
Auditor OCI

Copia: No aplica.
Elaboró y Verificó: Danna Melisa Sierra Neira – Contratista OCI
Revisó: Sandra Lucia López Pedreros - Jefe Oficina Control Interno.