



PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Manual de Rendición de Cuentas

Código: DE-MA-003

Versión: 001

**Fecha
Aprobación:**
02/MAY/2025

**CODIGO:
GCI-MA-003**

**VERSION:
1**

MANUAL

2025

PRESENTACIÓN

La construcción de este manual responde a la necesidad de consolidar una guía clara y homogénea para el desarrollo del ejercicio de rendición de cuentas en la Superintendencia de Transporte. En un contexto donde la transparencia, el acceso a la información pública y la participación ciudadana son principios fundamentales, resulta indispensable contar con un instrumento que oriente a los servidores públicos sobre los lineamientos, procesos y responsabilidades que implica este deber legal y ético. Además, este manual busca fortalecer el control social, mejorar la gestión institucional, garantizar la inclusión del enfoque de género y asegurar una comunicación efectiva y permanente con la ciudadanía.

La rendición de cuentas se entiende como un ejercicio continuo de diálogo y transparencia, establecido a partir del Documento CONPES 3654 de 2010, que busca fortalecer la generación de información pública, mejorar los controles sobre la gestión institucional y consolidar la responsabilidad de los servidores públicos ante la ciudadanía. Para apoyar su implementación, entidades como el DAFP, la ESAP, el DNP y la Secretaría de Transparencia han desarrollado metodologías y herramientas que han sido adaptadas a la operatividad de la Superintendencia de Transporte.

La entidad concibe la rendición de cuentas como una actividad de interlocución permanente que implica planeación, ejecución y evaluación, con la participación activa de todos los servidores públicos, reconociendo en algunos casos el liderazgo sectorial del Ministerio de Transporte en este ejercicio.

La Superintendencia de Transporte, en su misión de supervisar y proteger a los usuarios, y de fortalecer el sector transporte, ha definido una cadena de valor compuesta por 16 procesos estratégicos, entre ellos el proceso de Gestión de Comunicaciones, orientado a divulgar oportunamente información y fortalecer los canales de interacción ciudadana.

El objetivo general del ejercicio de rendición de cuentas es fomentar el diálogo y la retroalimentación con la ciudadanía, mediante mecanismos de gestión del conocimiento que promuevan la transparencia y la construcción colectiva de valor público, integrando el enfoque de género para garantizar condiciones de igualdad, inclusión y justicia social. Como objetivos específicos se destacan: permitir el acceso permanente de la ciudadanía a la información de la entidad, fomentar la participación activa y equitativa, e implementar mecanismos efectivos de rendición de cuentas a través de la gestión institucional.

El marco legal que respalda este ejercicio incluye la Ley 489 de 1998 (audiencias públicas), la Ley 850 de 2003 (veedurías ciudadanas), el Decreto 1151 de 2008 (Gobierno en Línea), la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia) y la Ley 2094 de 2021 (reforma del régimen disciplinario).

La audiencia pública se concibe como un mecanismo que permite la discusión de los planes, programas y resultados de gestión institucional. El control social facilita la vigilancia ciudadana sobre las decisiones públicas, mientras que el plan anticorrupción actúa como herramienta preventiva para mejorar la gestión pública. La participación ciudadana se entiende como el derecho de incidir en la toma de decisiones públicas de manera activa y sin discriminación. Finalmente, la rendición de cuentas también incorpora el compromiso de la entidad con la transversalización del enfoque de género, mediante la socialización anual de avances en igualdad, inclusión y empoderamiento de mujeres ante la sociedad civil.

Documento CONPES 3654. Pág.4

Documento CONPES 3654. Pág.5

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN.

1. 1. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD.. 5
 2. OBJETIVO GENERAL. 5
 - 2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.. 5
 3. MARCO LEGAL. 6
 4. DEFINICIONES.. 6
 5. DESARROLLO DEL MANUAL. 7
 - 5.1. MARCO CONCEPTUAL: RENDICIÓN DE CUENTAS. 7
 - 5.2. ELEMENTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS. 8
 - 5.3. ESTRUCTURA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE. 8
 - 5.4. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS O GRUPOS DE INTERÉS. 9
 - 5.4.1. SUPERVISADOS Y VIGILADOS. 9
 - 5.4.2. PERSONAS NATURALES. 12
 - 5.4.3. PERSONAS JURÍDICAS. 15
 - 5.5. TIPOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS A APLICAR POR LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE 16
 - 5.6. CONTENIDOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS. 17
 - 5.6.1. INFORMACIÓN OBLIGATORIA DE LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE. 17
 - 5.6.2. INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA LA CIUDADANÍA. 18
 - 5.7. COMPONENTES DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS. 21
 - 5.7.1. COMPONENTE DE INFORMACIÓN.. 21
 - 5.7.2. COMPONENTE DE DIÁLOGO.. 22
 - 5.7.3. COMPONENTE DE INCENTIVOS. 23
 - 5.8. PLAN DE TRABAJO PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE. 23
 - 5.9. INFORME DE RESULTADOS. 24
 - 5.10. CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO: 25
 - 5.11. MANEJO DE EVIDENCIAS. 25
 - 5.12. ELECCIONES APRENDIDAS
2. Control de Cambios del Documento.

1. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

La Superintendencia de Transporte, es la entidad que vigila, inspecciona y controla el servicio público de transporte, la actividad portuaria y la infraestructura, por una Colombia conectada, incluyente y competitiva; así mismo, tiene como visión lograr ser reconocida en el país como la Superintendencia que de manera efectiva y transparente ejerce sus funciones de supervisión, protege a los usuarios y contribuye al fortalecimiento del sector transporte.

Para el cumplimiento de su misión y visión tiene definido unos objetivos estratégicos que permiten el cumplimiento de funciones. Para aportar al fortalecimiento institucional, la entidad tiene definida en su cadena de valor 16 procesos, en el cual el proceso de Gestión de Comunicaciones busca “Divulgar oportunamente información a los diferentes grupos de interés, a través de la implementación de estrategias y el fortalecimiento de los canales de comunicación, con el fin mejorar la interacción con la ciudadanía y el posicionamiento de la imagen institucional.

2. OBJETIVO GENERAL

Fomentar el diálogo y la retroalimentación entre la Superintendencia de Transporte y la ciudadanía, mediante la implementación de mecanismos basados en la gestión del conocimiento, que promuevan la transparencia y la construcción colectiva de valor público. Así mismo, potenciar la participación activa, equitativa y representativa de los ciudadanos, las ciudadanas y otros grupos de interés en el proceso de Rendición de Cuentas de la Entidad, integrando el enfoque de género para garantizar condiciones de igualdad, inclusión y justicia social en los espacios de interlocución, evaluación y toma de decisiones.

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Permitir que los ciudadanos tengan acceso permanente a la información de la Superintendencia de Transporte, de acuerdo con los lineamientos del Documento CONPES 3654 “Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos”.
- Fomentar el diálogo y la retroalimentación entre la Superintendencia de Transporte y los Ciudadanos.
- Implementar mecanismos para la ejecución de la Rendición de Cuentas a través de la gestión del conocimiento de quienes adelantan los procesos de rendición de cuentas.

3. MARCO LEGAL

Ley 489 del 29 de diciembre de 1998, artículo 33: “Audiencias públicas. Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos...”

Ley 850 del 18 de noviembre de 2003: ley estatutaria de veedurías ciudadanas, la cual contiene disposiciones sobre su funcionamiento y su derecho a la información. Así mismo, establece que las autoridades deben apoyar a estos mecanismos de control social.

Decreto 1151 del 14 de abril de 2008: “por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley [962](#) de 2005, y se dictan otras disposiciones.

Ley 1712 del 06 de marzo de 2014 “Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.”, fue revisado mediante la sentencia [C-274](#) de 2013, de acuerdo con lo establecido en los artículos 153 y 241-8 de la Constitución Política.”

Ley 2094 del 29 de junio de 2021 Por medio de la cual se reforma la Ley 952 de 2019 y se dictan otras disposiciones Titularidad de la potestad disciplinaria. funciones jurisdiccionales de la Procuraduría General de la Nación e independencia de la acción

4. DEFINICIONES

Audiencia pública: se define como una herramienta de participación ciudadana promovido por la entidad, permite intercambiar información relacionada con los planes, proyectos y programas y la gestión de la institución, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos misionales.

Control social: mecanismo que facilita la participación activa y directa de los diferentes actores sociales y la ciudadanía en general, en las decisiones que los afectan, con el propósito de garantizar una gestión oportuna, eficiente y efectiva de acuerdo con la misionalidad de cada entidad.

Plan anticorrupción: es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio” (Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo, Estrategia Anti-trámites,

Participación ciudadana: entiéndase la participación ciudadana como el derecho al ejercicio pleno del poder de las personas que, en condición de sujetos sociales y políticos, y de manera individual o colectiva transforman e inciden en la esfera pública en función del bien general y el cumplimiento de los derechos civiles. Políticos, sociales, económicos, ambientales y culturales, mediante procesos de diálogo, deliberación y concertación entre actores sociales e institucionales, para materializar las políticas públicas, bajo los principios de dignidad humana, equidad, diversidad,

incidencia. La participación se realizará sin discriminación por situación de discapacidad, ciclo vital, sexual, política, económica, étnica, cultural, o de cualquier otra índole (Decreto 503 de 201, Art. 2).

Rendición de cuentas: La rendición de cuentas es un mecanismo clave para mejorar la atención al ciudadano, constituyéndose como un espacio de participación que permite cumplir con la obligación que tienen las organizaciones estatales y los servidores públicos de informar, explicar y justificar sus acciones u omisiones ante la ciudadanía y otras instituciones.

En el marco de esta práctica democrática, la Superintendencia de Transporte incorpora también la rendición de cuentas sobre la transversalización del enfoque de género, con el objetivo de promover la igualdad, los derechos y el empoderamiento de las mujeres.

Para ello, la Entidad debe socializar al menos una vez al año los avances alcanzados en materia de género ante representantes de la sociedad civil y organizaciones de mujeres, garantizando así la transparencia institucional y fortaleciendo la gestión con un enfoque de equidad, inclusión y justicia social.

5. DESARROLLO DEL MANUAL

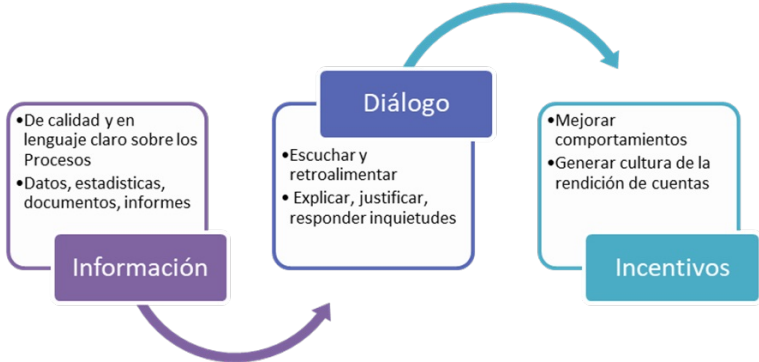
5.1 MANUALCONCEPTUAL: RENDICIÓN DE CUENTAS

En el documento Conpes 3654 de 2010 se indica que en su “acepción general la rendición de cuentas es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene(n) el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado”, adicionalmente el Departamento Nacional de Planeación define la Rendición de cuentas como “un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública”.

En conclusión se puede decir que la rendición de cuentas más que una obligación, es un deber con la Ciudadanía, que pone toda su confianza en la Superintendencia de Transporte, quienes debemos responder en este sentido, con las evidencias de las acciones emprendidas para el logro de los objetivos propuestos y adicionalmente debemos estar dispuestos a contestar sus inquietudes y a satisfacer todas sus necesidades de información sobre nuestro actuar, un actuar que siempre debe estar enfocado en hacer de nuestro país, un mejor lugar.

5.2 ELEMENTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas es la sumatoria de estrategias de comunicación que deben confluir en el cumplimiento de los requerimientos de sus tres componentes básicos e imprescindibles, como son la Información, el Diálogo y los Incentivos:



5.3 ESTRUCTURA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

A continuación, se establece la estructura base para realizar los procesos de rendición de cuentas en la Superintendencia de Transporte, donde se integran los elementos necesarios para entregar información confiable y de calidad a los Ciudadanos y para establecer relaciones de intercambio de información que permitan mejorar los servicios y los productos que se generan en la Entidad:

ESTRUCTURA RENDICION DE CUENTAS SPT			
Caracterización de Ciudadanos, Usuarios o Grupos de Interés	Tipos de Rendición de Cuentas a aplicar por la SPT	Contenidos de la Rendición de Cuentas de la SPT	Componentes de la Rendición de Cuentas de la SPT

5.4 CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS O GRUPOS DE INTERÉS

Los Ciudadanos, Usuarios o Grupos de Interés atendidos por la Superintendencia de Transporte, se constituyen en personas naturales o jurídicas y dentro de este gran grupo se pueden encontrar: personas nacionales o extranjeras, entidades públicas o privadas, organizaciones sociales, veedurías, asociaciones, juntas de acción comunal, organizaciones no gubernamentales cuyo radio de acción es el territorio nacional que presentan necesidades y expectativas de beneficiarse con los resultados de las funciones de vigilancia, inspección y control que son competencia de la Entidad

La caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés es un requisito común de varias de las Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Decreto 2482 de 2012. En este orden de ideas, a continuación, se presenta primero, una caracterización de los usuarios, que para el caso son los vigilados y luego dos fichas de caracterización correspondiente al tipo de personas que de manera general concurren a la Supertransporte con algún interés, a efectos de posteriormente lograr la fijación efectiva de la estrategia de rendición de cuentas.

5.4.1 SUPERVISADOS Y VIGILADOS

Es importante tener en cuenta los aspectos de supervisión y vigilancia sobre los cuales la Superintendencia de Transporte realiza sus funciones:

Tipo de Supervisión	Descripción
1. Objetiva:	Supervisión del servicio en aspectos técnicos y operativos
2. Subjetiva:	Supervisión del desarrollo empresarial en aspectos administrativos, societarios, financieros, contables y jurídicos
3. Integral:	Objetiva y Subjetiva
4. Modo:	Espacio aéreo, terrestre o acuático soportado por una infraestructura especializada, en el cual transita el respectivo medio de transporte.
5: Nodo:	Infraestructura en la cual se desarrollan actividades que permiten el intercambio de uno o más medios o modos de transporte.
6. Medio:	Vehículo con el cual se presta el servicio.

DELEGADA DE PUERTOS			
SIGLA	DESCRIPCION DEL SUPERVISADO	SERVICIOS	SUPERVISION
TM	Empresas de Transporte Marítimo	Medio	Subjetiva
ETF	Empresas de Transporte Fluvial	Medio	Integral
IPM	Infraestructura Portuaria Marítima	Nodo	Integral
IPF	Infraestructura Portuaria Fluvial	Nodo	Integral
OPM	Operadores Portuarios Marítimos	Portuario	Integral
OPF	Operadores Portuarios Fluvial	Portuario	Integral

DELEGADA DE CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA			
SIGLA	DESCRIPCION DEL SUPERVISADO	SERVICIOS	SUPERVISION
ETA	Empresas de Transporte Aéreo	Medio	Subjetiva
IAC	Infraestructura Aeroportuaria	Nodo	Integral

IAC	Infraestructura Aeroportuaria Concesionada	Nodo	Integral
IANC	Infraestructura Aeroportuaria No Concesionada	Nodo	Objetiva
ICC	Infraestructura Carretera Concesionada	Modo	Integral
ICNC	Infraestructura Carretera No Concesionada	Modo	Objetiva
IFC	Infraestructura Férrea Concesionada	Modo y nodo	Integral
IFNC	Infraestructura Férrea No Concesionada	Modo y nodo	Objetiva
OF	Operadores Férreos	Medio	Integral
TTTA	Terminales de Transporte Terrestre Automotor (Infraestructura)	Nodo	Integral

DELEGADA DE TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR			
SIGLA	DESCRIPCION DEL SUPERVISADO	SERVICIOS	SUPERVISION
PC	Empresas de pasajeros por carretera	Medio	Integral
ES	Empresas de Transporte Especial	Medio	Integral
CG	Empresas de Transporte de carga	Medio	Integral
MX	Empresas de Transporte Mixto	Medio	Integral
CRC	Centros de Reconocimiento de Conductores	Organismo de Apoyo	Integral
CDA	Centros de Diagnóstico Automotor	Organismo de Apoyo	Integral
CIA	Centros Integrales de Atención a Conductores	Organismo de Apoyo	Integral
CEA	Centros de Enseñanza Automovilística	Organismo de Apoyo	Integral
TC	Transporte por cable	Medio, modo y nodo	Integral
TUM	Transporte Urbano Masivo	Medio	Subjetiva
TTTA	Terminales de transporte Automotor (operación)	Nodo	Objetiva
OT	Operadores de Transporte Terrestre	Medio	Integral

O I	Organismos de Iransito	Autoridad	Objetiva
AT	Autoridades de Transito	Autoridad	Objetiva

5.4.2 PERSONAS NATURALES

VARIABLES	TIPO	DESCRIPCIÓN
Geográficas	Ubicación	Ciudadano, usuario o grupo de interés nacional o extranjero de ciudad capital e intermedia, área urbana o rural, municipio, barrio, localidad, vereda, resguardo, consejo comunitario, entre otros
	Clima	En términos generales tropical con diversidad de pisos térmicos y regiones de variadas temperaturas, que afectan sus costumbres de utilización los diferentes modos de transporte
	Tipo y número o de documento	En su mayoría son cédulas de ciudadanía, pero no es de descartarse otros como cédulas de extranjería, Pasaportes, visa, tarjeta de identidad.
	Edad	La mayoría son personas del común de todas las edades, ello marca la pauta sobre preferencias a la hora de elegir un medio de transporte y sus expectativas. Ejemplo: 1 - 10 años, 11 - 20 años, 21 - 30 años, 31 - 40 años y así sucesivamente
	Sexo	Acuden personas de todas las categorías
	Ingresos	Acuden personas de todos los estratos
	Actividad Económica	Todas las profesiones o actividades a la que se dedica el ciudadano o usuario
	Régimen de afiliación al Sistema General de Seguridad Social:	De todas las condiciones existentes
	Tamaño familiar	Personas solas o con grupo familiar que también presentan necesidades de transporte
	Estado del ciclo familiar	Las alternativas que se presentan son solteras(a), unión libre, casado(a) sin hijos, casado(a) con hijos, casado(a) con hijos independientes, viudo(a).
	Escolaridad	Las alternativas que se presentan son sin estudios, primaria, secundaria, universitaria, especialización, maestría, doctorado.
	Lenguas o idiomas	Las alternativas que se presentan son: español, inglés, o cualquier idioma extranjero, wayú, quechua, lengua de señas colombiana, entre otros.
	Vulnerabilidad	Las alternativas que se presentan son madres cabeza de familia, personas en condición de discapacidad (visual, auditiva, sordo ceguera, física o motora, cognitiva, mental o múltiple), personas con problemas de salud, personas en situación de desplazamiento, víctimas de la violencia, indígena, afrocolombianos,

		mujeres embarazadas, adultos mayores, menores de edad, ciudadano rural entre otros.
Intrínsecas	Intereses, actividades	Las alternativas que se presentan son deportes, entretenimiento, actividades familiares.
	Conocimiento	Las alternativas que se presentan sin conocimiento del servicio, consciente de la existencia del servicio, usuario del servicio.
	Dialecto	Personas con los diferentes dialectos y costumbres del país
	Información	Ejecución presupuestal, cumplimiento de metas de plan de desarrollo, política social
	Lugares de encuentro	Hace referencia a los lugares frecuentados por los ciudadanos, usuarios o grupos de interés. Las alternativas que se presentan son salones comunales, parques, cafés, clubes, medios de comunicación, sitios y portales web, foros, redes sociales, Alcaldías, Gobernaciones, entre otros.
	Acceso a canales	Las alternativas que se presentan son internet, telefonía móvil, telefonía fija, fax, redes sociales, televisión, presencial
	Uso de canales	Las alternativas que se presentan son internet, telefonía televisión, puntos de atención, ferias de servicio, foros, conversatorios, correo postal, redes sociales, etc,
De comportamiento	Niveles de uso	Las alternativas que se presentan son usuario potencial, ciudadanos que interactúa con la entidad por primera vez, usuario habitual.
	Beneficios buscados	Las alternativas que se presentan son amabilidad, conveniencia, oportunidad, cobertura, accesibilidad.
	Eventos	Las alternativas que se presentan son vacaciones, eventos abiertos al público con publicidad llamativa.

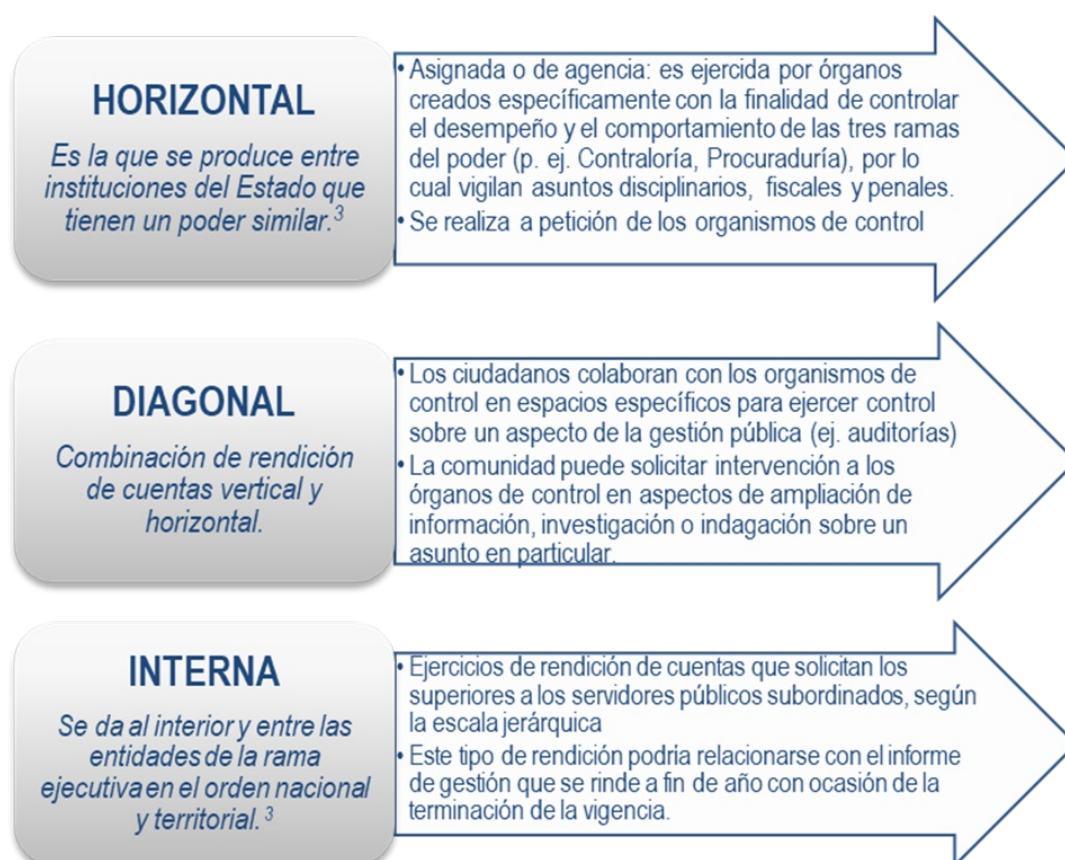
5.4.3 PERSONAS JURÍDICAS

VARIABLES	TIPO	DESCRIPCIÓN
Geográficas	Cobertura geográfica	Las alternativas que se presentan son municipales, regionales y nacionales.
	Dispersión	Las alternativas que se presentan son única sede o más de una sede
	Tamaño de la entidad	Por aspectos de la contribución de tasa de vigilancia se clasifican por el monto de los ingresos en millones de pesos, entre 0 y 50, 50 y 100, 101 y 200, 201 y 300, 301 y 400, 401 y 499 y 500 y más.
	Fuente de recursos	Origen del capital: Las alternativas que se presentan son público, privado y mixto.

Tipo de Organización	Organización/Sector del cual depende	Las alternativas que se presentan son entidad cabeza de sector, entidad adscrita, entidad vinculada, grupo industrial, casa matriz de una multinacional.
	Modo	Las alternativas que se presentan son acuáticas, aéreas o terrestres.
	Clase de empresa	Las alternativas que se presentan son: SAS, en comandita, limitada, anónima.
	Canales de atención disponibles	Las alternativas que se presentan son oficinas presenciales de atención, centros integrados de servicios, telefonía fija, call center, portal web, redes sociales, entre otros.
Comportamiento Organizacional	Procedimiento usado	Las alternativas que se presentan son oficinas presenciales de atención, centros integrados de servicios, telefonía fija, call center, portal web, redes sociales, entre otros.
	Responsable de la interacción	Gestor del procedimiento: Las alternativas que se presentan son contratista, funcionario de carrera, directivo, asesor, profesional, técnico asistencial.

5.5 TIPOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS A APLICAR POR LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

La Superintendencia de Transporte realizará los siguientes tipos de Rendición de Cuentas, de acuerdo con las características de la información que se defina comunicar y los grupos de interés que se programen en el Plan de Trabajo.



Los tipos de rendición de cuentas a desarrollar serán definidos en el plan de trabajo que se construya para cada vigencia, justificando la necesidad de acuerdo con la operación de la Entidad y la relación que se tenga con los grupos de ciudadanos en su momento.

5.6 CONTENIDOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

En este punto se establece la información que será manejada en la rendición de Cuentas de la Superintendencia de Transporte:

5.6.1 INFORMACIÓN OBLIGATORIA DE LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

Es la que debe proporcionar la entidad para evidenciar el cumplimiento de las responsabilidades que le han sido

- asignadas:
- Normas
 - Compromisos adquiridos por el Gobierno en el Plan de Nacional de Desarrollo
 - Planes de acción por proceso y su seguimiento a la ejecución.
 - Acciones para el fortalecimiento de la Supertransporte como, por ejemplo: Política anti trámites, Sistema Integrado de Gestión Institucional, Transparencia en la contratación, entre otros[4].

CLASIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
INFORMES	Informe de implementación del Modelo Estándar de Control Interno para la Administración Pública - MECI.
	Evaluaciones internas a la gestión.
	Avance de la estrategia de Gobierno en Línea.
	Informe contable exigido por la Contaduría General de la Nación.
	Informe de avance a las metas de SIGOB
	Planes de mejoramiento institucional, resultado del informe de auditoría realizada por la Contraloría General de la República
DATOS EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Sistema Electrónico de Contratación Pública -SECOP - Colombia Compra Eficiente
	Sistema de Información de Gestión de Personal - SIGEP-
	Sistema Único de Información de Trámites - SUIT-
	Sistema de Seguimiento a Metas y Resultados del Plan de Desarrollo SIGOB - SISMEG-
	Sistema Integrado de Información Financiera - SIIF-
	Banco de Programas y Proyectos de Inversión Nacional - BPIN

5.6.2 INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA LA CIUDADANÍA

Para identificar los temas de interés ciudadano la entidad debe obtener la información a través de las siguientes acciones:

[4] Audiencias públicas en la ruta de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Administración Pública Nacional

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Clasificar las quejas y reclamos recibidos	Servicios sobre los que ciudadanos, usuarios y grupos de interés presenten el mayor número de quejas y reclamos
	Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar la vigilancia, inspección y control que preste la Supertransporte, racionalizando el empleo de los recursos disponibles y haciendo más participativa la gestión pública
	Las quejas, reclamos y peticiones son un indicador de las necesidades
Preguntar a los	Se debe consultar al ciudadano sus intereses a través de diversos canales de comunicación, presenciales o virtuales. En especial aprovechar los encuentros con líderes de las diversas organizaciones sociales si los hay, entrevistas, reuniones o

ciudadanos, usuarios, grupos de interés los temas que son de interés	noticias en las que se identifiquen sus preocupaciones.
	La rendición de cuentas puede organizarse para responder a un tema específico solicitado por ciudadanos, usuarios y grupos de interés, complementando con datos precisos y explicaciones. La consulta no debe limitarse a la aplicación de encuestas

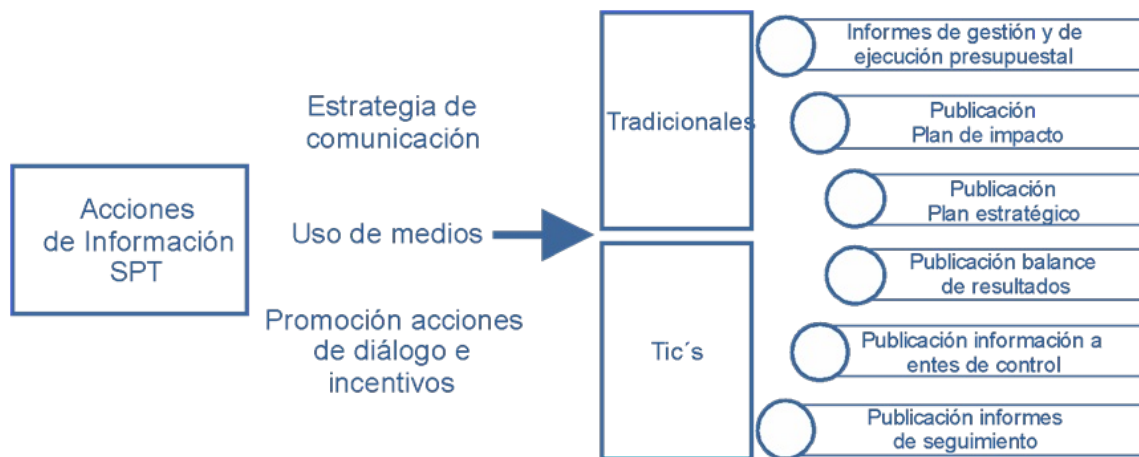
A continuación a manera de orientación se considera importante tener en cuenta el Cuadro de Clasificación de Contenidos de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía que el DAFP presenta en su cartilla Audiencias públicas en la ruta de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Administración Pública Nacional, con el objeto de organizar adecuadamente la información que se utilizará para la rendición de cuentas a la ciudadanía. Así:

CUADRO DE CLASIFICACIÓN DE CONTENIDOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA		
Contenidos básicos	Sub clasificación	Temas
Mínimos institucionales obligatorios	Metas del Plan de Desarrollo bajo responsabilidad de la entidad	Objeto de la entidad y derechos ciudadanos que atiende la entidad.
		Situación que se encontró al inicio del periodo (la línea base).
		Metas del Plan Nacional de desarrollo que debe ejecutar la entidad y población beneficiaria.
		Metas del Plan de acción institucional; informar a la ciudadanía sobre el diagnóstico o estudio de necesidades que los sustentan.
		Avances y resultados en el cumplimiento del Plan de Acción obtenidos a la fecha.
		Inversiones y presupuesto asociados a las metas y resultados de la gestión.
		Impacto de los recursos, servicios y productos realizados por la entidad frente a necesidades ciudadanas en términos de cobertura y satisfacción de necesidades. Grado de avance anual.
		Estado de los Contratos realizados y proyectados en relación con el cumplimiento de metas institucionales. Acciones para garantizar la transparencia en la contratación.
		Principales dificultades en la ejecución y explicaciones de las mismas.
		Proyecciones para la siguiente vigencia. Programación de acciones y metas.
	Acciones para el fortalecimiento institucional	Plan de Mejoramiento institucional.
		Estado de implementación del MECI y acciones de mejoramiento.
		Evaluación de la Implementación del sistema de gestión de calidad.
		Mejoramiento de trámites institucionales.
		Acciones para garantizar la participación ciudadana en la gestión institucional.
		Planta de personal de la entidad y número de contristas frente a obligaciones asignadas.
		Vinculación y evaluación meritocrática de gerentes públicos.
Temas de Interés Ciudadano	Clasificación de quejas y reclamos	Quejas y peticiones frecuentes por áreas o servicios institucionales.
		Peticiones de interés general.
		Servicios frente a los cuales hay mayor demanda o queja
		Cantidad de usuarios y ciudadanos inconformes por servicio o proceso de la entidad.
		Propuesta de mejoramiento por servicio o proceso de la entidad
	Consulta de temas específicos de interés ciudadano	Derechos y servicios priorizados por grupos de interés.
		Problemas del servicio institucional identificados por grupos de beneficiarios.
		Principales programas o servicios solicitados.

**Audiencias públicas en la ruta de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Administración Pública Nacional. Departamento Administrativo de la Función Pública – Contraloría General de la República. Mayo de 2009.*

5.7 COMPONENTES DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

5.7.1 COMPONENTE DE INFORMACIÓN



Consiste en suministrar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés información **clara**, comprensible con un lenguaje y presentación que facilitan su entendimiento, **oportuna**, que se encuentre disponible en los plazos convenientes, **completa**, que contiene todos los datos relevantes para el ciudadano y **actualizada**, que refleja el comportamiento vigente de las actividades acerca de la gestión adelantada por la Entidad y/o el sector transporte. El tipo de información a suministrar, son las publicaciones del Plan Estratégico, Informes de Seguimiento y Gestión, Ejecución Presupuestal e Información a Entes de Control, a través de:

- Página Web
- Comunicaciones internas (correo electrónico, pantallas y carteleras virtuales digitales)
- Redes sociales
- Streaming (Audio y Video)
- Boletines y noticias

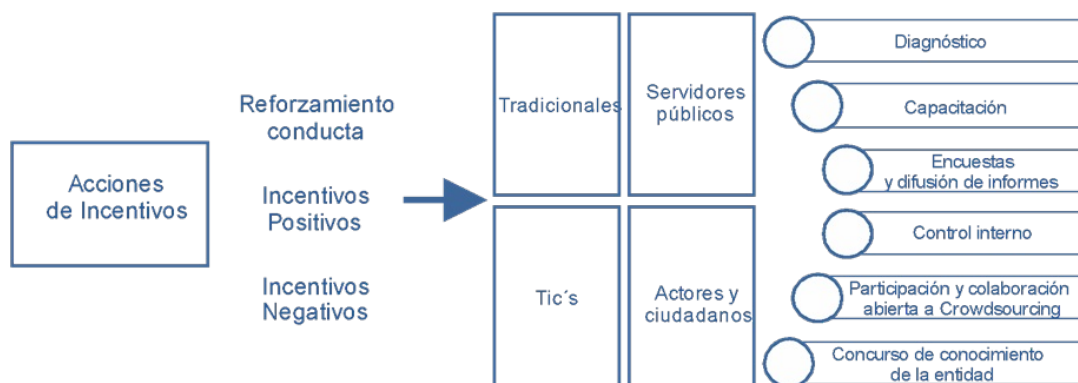
5.7.2 COMPONENTE DE DIÁLOGO



Consiste en crear espacios para la **interlocución**, conversación entre la entidad y los ciudadanos, **deliberación**, evaluando pros y contras y **comunicación**, transmisión de información con los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, garantizando el ejercicio del control social, por conducto del Ministerio de Transporte o voluntariamente. Los contenidos estarán acordes con los señalamientos que sobre el particular haga el Ministerio de Transporte, sin embargo, a efectos de adelantarse esta actividad de manera individual, mínimo se tendrá lo siguiente: Servicios, Trámites y Avances y resultados de la gestión institucional, a través de:

- Redes sociales y chats temáticos,
- Mesas de Trabajo
- Audiencia pública sectorial de rendición de cuentas,
- Telefonía fija
- Quejas y Reclamos, bajo el método de participación de preguntas y respuestas, exposición o difusión de la información por multicanales y exposición de organizaciones sociales convocados con la participación de grupos de interés como gremios, la academia, organizaciones no gubernamentales y organizaciones sociales.

5.7.3 COMPONENTE DE INCENTIVOS



Consiste en convocar, capacitar y promover al interior de las entidades del sector transporte y/o la Supertransporte, el sentido de pertenencia con el proceso de rendición de cuentas, a través de la realización de Encuestas, Capacitación Interna y Publicación plan de mejoramiento y retroalimentación.

La SPT realizará al año mínimo una campaña de capacitación y concientización dirigida a sus funcionarios y que resalte la importancia de la Rendición de Cuentas. En este sentido la campaña buscará generar una cultura de Rendición de Cuentas al interior de la entidad, la cual debe ser medida mínimo una vez al año a través de una encuesta con una muestra representativa tanto de los funcionarios de planta como de los contratistas.

5.8 PLAN DE TRABAJO PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

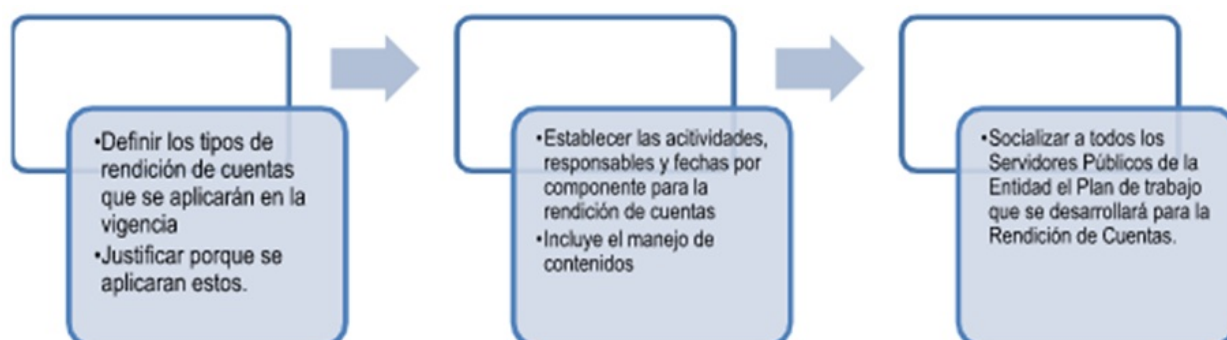
La Oficina Asesora de Planeación liderará la construcción del Plan de Trabajo para la Rendición de Cuentas de la Superintendencia de Transporte, el cual será un trabajo colaborativo entre las diferentes áreas de la Entidad, donde cada una hará los aportes necesarios y asumirá la responsabilidad correspondiente para lograr un buen resultado frente a los Ciudadanos.

El Plan de trabajo deberá construirse de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Plan Estratégico de la Superintendencia de Transporte y adicionalmente deberá estar fundamentado en el ciclo PHVA, así:



Cada año se definirá un plan de trabajo a desarrollar durante la vigencia, de acuerdo con el informe de resultados del año anterior, especialmente con lo reportado frente a lecciones aprendidas.

Para desarrollar esta actividad se cuenta con el Formato anexo "Plan de Trabajo rendición de Cuentas", que deberá ser diligenciado en su totalidad, teniendo en cuenta la siguiente estructura:



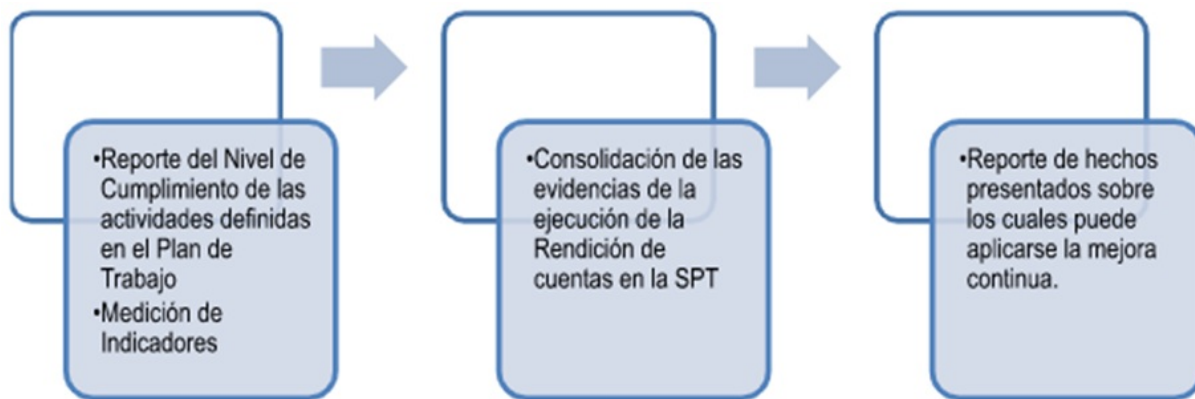
5.9 INFORME DE RESULTADOS

Trimestralmente los responsables de las actividades que se definan deberán reportar los resultados obtenidos en el

periodo a la Oficina Asesora de Planeación, quien consolidará la información y solicitará acciones de mejora según corresponda.

Para el informe final se tomará el último reporte del año que realicen las áreas, el cual deberá contener la medición de los indicadores y se consolidará la información, con el ánimo de tomar las acciones de mejora necesarias para que en los siguientes años el ejercicio de la Rendición de Cuentas se cada vez mejor.

Para la elaboración del informe de resultados se deberá tener en cuenta la siguiente distribución:



5.10 CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO:

En el informe se deberá describir los resultados logrados en cada una de las actividades definidas en el plan de trabajo, realizando la medición de los indicadores definidos y estableciendo logros y conclusiones por cada componente.

5.11 MANEJO DE EVIDENCIAS:

Durante los ejercicios de Rendición de Cuentas que se realice la Superintendencia de Transporte se deberá realizar el debido registro de evidencias, las cuales deberán ser conservadas de acuerdo con los lineamientos del Proceso gestión Documental. Podrán manejarse diferentes clases de evidencias según los tipos de rendición de cuentas que se realicen, por ejemplo:

- Actas de Reunión
- Listas de Asistencia
- Informes
- Fotografías
- Videos
- Encuestas
- Boletines
- Comunicados de Prensa
- Página Web, Redes Sociales, Correo Electrónico
- Participación en eventos

5.12 LECCIONES APRENDIDAS

Las lecciones aprendidas pueden definirse como el conocimiento adquirido sobre un proceso o sobre una o varias experiencias, a través de la reflexión y el análisis crítico sobre los factores que pueden haber afectado positiva o negativamente.

Las lecciones aprendidas capturan evidencias e identifican tendencias y relaciones causa-efecto, acotadas a un contexto específico, y sugieren recomendaciones prácticas y útiles para la aplicación o replicación del nuevo conocimiento en otros contextos y en el diseño y/o ejecución de otros proyectos o iniciativas que se proponen lograr resultados similares^[5].



Las lecciones aprendidas de los diferentes ejercicios de Rendición de Cuentas que realice la Superintendencia de Transporte deberán realizarse, analizando cada uno de los resultados logrados por componentes y verificando en el desarrollo de las actividades los momentos o factores críticos que se presentaron para lograr el resultado.

Es necesario que las lecciones aprendidas sean documentadas como parte del informe final de resultados ya que estas permiten realizar una mejor planeación para futuros ejercicios de Rendición de Cuentas.

[5] Como documentar lecciones aprendidas por Elba Luna y Lorena Rodríguez

6. CONTROL Y SEGUIMIENTO

El proceso de Gestión de Gestión del Conocimiento y la Innovación será el encargado de hacer el seguimiento de la implementación de este Manual de Rendición de Cuentas código **GCI-MA-00X**, así como el liderar la construcción del Plan de Trabajo para la Rendición de Cuentas, consolidación de la información y solicitud de acciones de mejora según corresponda

Control de Cambios del Documento

Control de cambios		
Versión	Fecha	Descripción del cambio
001	02-may-2025	La creación de este manual busca unificar criterios y procedimientos para fortalecer el ejercicio de rendición de cuentas en la Superintendencia de Transporte, garantizando la transparencia, la participación ciudadana y el cumplimiento de los lineamientos del CONPES 3654 de 2010. Además, contribuye a consolidar una gestión institucional basada en la responsabilidad pública, el control social y la inclusión del enfoque de género.

Aprobación del documento	
Etapas	Nombre y cargo
Elaboró	Kathleene Korina Moreno Guerrero ProfesionalEspecializado(OAP)
Revisó	Errol Mitchel Marugg Nuñez ProfesionalEspecializado(OAP) Martha Patricia Aguilar Copete Jefe(OAP)
Aprobó	Martha Patricia Aguilar Copete Jefe(OAP)