



SuperTransporte



DIAGNÓSTICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

2026

Oficina Asesora de Planeación

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS	4
2.1. OBJETIVO GENERAL.....	4
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
3. MARCO NORMATIVO	5
4. METODOLOGÍA.....	8
5. DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE	9
5.1. REVISIÓN DOCUMENTAL	9
5.1.1. MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2024.....	9
5.1.2. PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2025	9
5.1.3. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2025	10
5.1.4. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR 2025.....	10
5.1.5. DIAGNÓSTICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2025	11
5.2. IDENTIFICACIÓN GRUPOS DE VALOR	12
5.3. MAPEO DE MECANISMOS Y CANALES DE PARTICIPACIÓN.....	12
5.3.1. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	12
5.3.2. CANALES DE INTERACCIÓN PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	14
5.4. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	17
5.4.1. ÍNDICE DE GESTIÓN DE DESEMPEÑO 2024	17
5.4.2. INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO (OCI) 2025	18
5.4.2. SEGUIMIENTO A LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	19
5.4.4. DIAGNÓSTICO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA – GRUPO DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	21
5.4.5. CAPACITACIONES Y ESPACIOS FORMATIVOS	22
6. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN: MATRIZ FODA	22
7. CONCLUSIONES Y ACCIONES DE MEJORA	24

1. INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de Transporte es una entidad que comprende que la gestión pública se desarrolla de manera conjunta y abierta hacia toda la ciudadanía. En este sentido y de acuerdo con lo establecido en la Constitución Política Colombiana de 1991, la Ley 1757 de 2015 "*Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática*"¹ y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), dispone de acciones estratégicas orientadas a la promoción y fortalecimiento de la participación ciudadana.

En el marco de la implementación de la Política de Participación Ciudadana a nivel institucional, la entidad precisa la disposición de mecanismos y canales destinados a recibir las necesidades, aportes y sugerencias de los ciudadanos y grupos de valor; a fin de asegurar el fortalecimiento de la relación entre el Estado y la ciudadanía, bajo los valores de calidad e integridad para la generación de valor público.

De esta manera, el presente documento tiene como finalidad evaluar el estado actual de la participación ciudadana en la entidad, con el propósito de identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en los mecanismos de interacción con las ciudadanías, promoviendo mejoras que favorezcan una gestión institucional más inclusiva, transparente y orientada a las necesidades de la población. Asimismo, con base en este diagnóstico se pretende realizar una serie de identificación de buenas prácticas, recomendaciones y acciones de mejora que propendan el fortalecimiento de la participación de las ciudadanías en la gestión institucional.

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

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

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

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar una revisión documental de las políticas, manuales y planes relacionados con la participación ciudadana.
- Identificar y consolidar los resultados del uso de los mecanismos y canales de participación ciudadana de la Superintendencia de Transporte.
- Elaborar una matriz de diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana, en donde se identifiquen debilidades, oportunidades, amenazas y fortalezas.
- Proponer recomendaciones y acciones de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la participación ciudadana en la Superintendencia de Transporte.

3. MARCO NORMATIVO

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

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

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

Ley 472 de 1998: "por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones".

Ley 489 de 1998: "por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones".

Ley 720 de 2001: "por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos".

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

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

Ley 962 de 2005: "por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".

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

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

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

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

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

Ley 1474 de 2011: "por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".

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

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

CONPES 3785 de 2013: Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano.

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

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

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

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

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

Ley 2052 de 2020: "por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones".

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

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

Ley 2195 de 2022: "por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones",

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

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

4. METODOLOGÍA

Para la elaboración del diagnóstico de participación ciudadana se toma en cuenta las consideraciones brindadas por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y las disposiciones de la ley 1757 de 2015, en cuanto al diseño, mantenimiento y mejora de espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública.

Del mismo modo, la Superintendencia de Transporte dispone del Manual de Participación Ciudadana, el cual, contiene los lineamientos para la elaboración del Diagnóstico de Participación Ciudadana. De acuerdo con este, el documento debe evaluar dos aspectos importantes: condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación ciudadana y promoción efectiva de la participación ciudadana.

En este sentido, el presente diagnóstico será realizado por medio de las siguientes fases:

1. **Revisión documental:** este apartado comprende la identificación de políticas, planes y documentos elaborados por la Superintendencia de Transporte para promover la participación ciudadana.
2. **Identificación de actores:** por medio del documento denominado Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor 2025, se adelantará el reconocimiento de los grupos de valor de la entidad y sus principales características.
3. **Identificación de mecanismos y canales:** como parte del ejercicio de revisión documental se expondrán los mecanismos y canales de participación dispuestos por la Superintendencia de Transporte.
4. **Recolección de información:** una vez identificados los mecanismos y canales de información, se consolidará la información relacionada con los resultados de la ejecución y uso de estos.
5. **Análisis de información:** por medio de la aplicación de una matriz FODA (debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas) se adelantará el análisis del estado actual de la participación ciudadana en la entidad.
6. **Resultados:** en esta fase se presentarán las principales conclusiones, recomendaciones y acciones de mejora correspondientes al diagnostico realizado.

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

5.1. REVISIÓN DOCUMENTAL

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

5.1.1. MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2024

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

Es importante mencionar, que, de acuerdo con la revisión realizada, el Manual de Participación Ciudadana no fue actualizado durante la vigencia 2025, motivo por el cual, se toma el del año 2024 como referencia para el presente documento.

5.1.2. PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2025²

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

En la Superintendencia de Transporte la Estrategia de Participación Ciudadana diseñada para el año 2025, propuso 35 acciones institucionales para la participación de la ciudadanía. Este documento tuvo presente las fases del ciclo de gestión, el alcance de cada iniciativa, el objetivo de la acción, la metodología a utilizar, el resultado esperado y la fecha en que se espera el cumplimiento de esta acción. El seguimiento al cumplimiento de la Estrategia se realizó de manera cuatrimestral.

² [Estrategia de participacion ciudadana 2025 V2.xlsx](#)

Dentro del diagnóstico de la participación ciudadana, es preciso considerar la verificación del cumplimiento de los ciclos de gestión. La Estrategia de Participación Ciudadana de 2025, estuvo organizada de la siguiente manera:

- Ciclo de diagnóstico: 4 acciones.
- Ciclo de formulación: 11 acciones.
- Ciclo de ejecución: 10 acciones
- Seguimiento: 9 acciones de control social y 1 acción de rendición de cuentas.

5.1.3. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2025³

La Política de Participación Ciudadana es un instrumento estratégico que promueve la construcción de una gestión pública participativa, incluyente, transparente y al servicio de la comunidad. Su objetivo es definir una hoja de ruta clara para fortalecer el relacionamiento efectivo con los grupos de valor y la ciudadanía, por medio de mecanismos que propendan su involucramiento en las decisiones que afectan el sector transporte.

Esta misma Política establece que el diagnóstico de participación ciudadana es un instrumento clave para evaluar y comunicar el estado actual de los procesos relacionados con la participación ciudadana

Adicionalmente, recoge elementos importantes como: la estrategia de participación ciudadana, el protocolo de atención, la carta de trato digno y los mecanismos de evaluación y seguimiento, permitiendo consolidar un sistema de participación efectivo.

5.1.4. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR 2025⁴

Para la Superintendencia de Transporte es sumamente importante conocer y entender las principales características de la ciudadanía y los grupos de interés que interactúan con la entidad. Por este motivo, el proceso de Gestión de Relacionamiento con la Ciudadanía elaboró la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor a partir de datos estadísticos recopilados entre enero y diciembre de 2024.

Este estudio se basó en los requerimientos de las personas peticionarias, registrados en una base de datos con los números de radicación de PQRSDF, obtenidos del Sistema de Gestión Documental Orfeo. Adicionalmente, se

³ [Politica de participacion ciudadana.pdf](#)

⁴ [Caracterizacion 2025.pdf](#)

incorporó la información remitida por las delegaturas de la Superintendencia de Transporte, lo que permitió enriquecer el análisis con una perspectiva regional.

A partir de esta información, se lograron identificar variables geográficas, demográficas, intrínsecas y comportamentales, permitiendo una mejor comprensión de las necesidades y expectativas de la población.

5.1.5. DIAGNÓSTICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2025⁵

En el año 2025 fue realizado el diagnóstico del estado de la participación ciudadana, el cual tomo como referencia la información y cifras del año 2024. Este documento cuya finalidad es valorar el estado de la participación ciudadana por medio de la identificación de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas; permite tener un insumo clave para la planificación, ejecución y proceso de mejora continua en todo lo correspondiente a la participación ciudadana.

El análisis evidencia que la entidad cuenta con fortalezas importantes en materia de participación ciudadana, especialmente por la diversidad de mecanismos y canales institucionales disponibles, la existencia de personal capacitado y el cumplimiento de las acciones establecidas en el Plan de Participación Ciudadana. Asimismo, se destacan avances en la gestión institucional y la disponibilidad de información relacionada con políticas, planes y estrategias, así como la accesibilidad a espacios presenciales y virtuales que facilitan la interacción con la ciudadanía. Estas capacidades, junto con las oportunidades identificadas, como el reconocimiento de los espacios de participación y la posibilidad de fortalecer alianzas con otros sectores, permiten proyectar un mayor involucramiento ciudadano y una actualización constante de las estrategias de participación.

No obstante, persisten debilidades y amenazas que limitan el alcance de estos procesos. Entre ellas se encuentran la insuficiente capacitación en metodologías participativas y enfoque diferencial, las dificultades para sistematizar y evaluar el impacto de la participación y la baja articulación entre políticas, planes y mecanismos institucionales. También se evidencian problemas de acceso asociados a condiciones de infraestructura y conectividad, así como el desinterés o baja participación de algunos grupos poblacionales, especialmente en espacios de opinión y canales institucionales. Estos factores representan retos para consolidar una participación ciudadana más incluyente y efectiva a lo largo del tiempo.

⁵[Diagnostico de Participacion Ciudadana.pdf](#)

5.2. IDENTIFICACIÓN GRUPOS DE VALOR

Un aspecto fundamental para fortalecer la participación ciudadana dentro de la gestión pública consiste en reconocer e identificar los diferentes actores y grupos de valor que se relacionan con la entidad. Estos comprenden a las personas, comunidades, organizaciones y demás actores sociales que interactúan con la Superintendencia de Transporte y que, de una u otra manera, se ven afectados por sus decisiones, políticas, programas y servicios.

En concordancia con ello, la Política de Participación Ciudadana⁶ de la Superintendencia de Transporte incorpora una caracterización de los ciudadanos y grupos de valor, orientada a diseñar estrategias ajustadas a sus necesidades, expectativas y contextos particulares. De acuerdo con este documento, los principales grupos de valor de la entidad corresponden a los vigilados, la ciudadanía y las empresas.

5.3. MAPEO DE MECANISMOS Y CANALES DE PARTICIPACIÓN

5.3.1. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

De acuerdo con el Manual de Participación Ciudadana se presenta la siguiente clasificación de los mecanismos de participación ciudadana dispuestos por la entidad:

Mecanismo	Descripción
Acción de tutela	Toda persona puede reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares.
Acción de cumplimiento	Es un mecanismo para la protección de los derechos, que busca atacar el incumplimiento de normas (Constitución Política, leyes, decretos), actos administrativos, deberes y obligaciones de la administración pública.

⁶ [Politica de participacion ciudadana.pdf](#)

Mecanismo	Descripción
Consulta	Es la petición mediante la cual el ciudadano somete a consideración de la Superintendencia de Transporte, un caso o asunto para que se emita el correspondiente concepto. Salvo disposición legal los conceptos emitidos por las autoridades, como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas, no serán de obligatorio cumplimiento.
Denuncia	Es la información o comunicación que con precisión y seriedad presenta un ciudadano para poner en conocimiento conductas de los Servidores Públicos de la Superintendencia de Transporte que configuren un delito y que compete presunta responsabilidad disciplinaria, para que se adelante la correspondiente investigación.
Derecho de petición	Es una garantía constitucional que les permite a los ciudadanos de la Superintendencia de Transporte formular solicitudes respetuosas ante la entidad y obtener consecuentemente una respuesta pronta, oportuna y completa sobre el particular.
Felicitaciones	Es aquella expresión de satisfacción de un ciudadano con relación al desarrollo de las funciones de la entidad y/o sus servidores.
Notificación	Es la acción dirigida a entregar oficialmente a cualquier persona un acto administrativo o judicial.
Petición	Es toda solicitud, que presenta ante la Superintendencia de Transporte, encaminada a obtener un pronunciamiento por parte del mismo.
Queja en contra de los servidores de la Superintendencia de Transporte	Es la manifestación que tiene por objeto poner en conocimiento de la entidad alguna inconformidad sobre la conducta o acción irregular de sus Servidores, en el marco del cumplimiento de sus funciones.
Queja en contra de los sujetos vigilados	Es la manifestación que pone en conocimiento a la Superintendencia de Transporte, alguna inconformidad sobre la prestación de un servicio de un sujeto de vigilados.
Reclamo	Es toda manifestación de inconformidad por una actuación de la entidad que perjudica al reclamante, ya sea porque la considere injusta o porque estime que no está ajustada a un derecho, con el objeto de que se tomen los correctivos necesarios.
Solicitud de Información	Es la solicitud de los ciudadanos en forma escrita y expresa de la relación de los registros, informes y documentos que posee la Superintendencia de Transporte, respetando las restricciones que establece la ley para los documentos reservados.

Mecanismo	Descripción
Sugerencia	Es aquella expresión verbal, escrita o en medio electrónico entregada por el ciudadano, de recomendación que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de la entidad, optimizar la utilización de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.

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

Adicionalmente, se cuenta con mecanismos de participación pasiva como:

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

5.3.2. CANALES DE INTERACCIÓN PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Según lo consignado en la Política de Participación Ciudadana, la Superintendencia de Transporte cuenta con los siguientes canales de atención:

Canal	Propósito	Medio
Agenda una cita	Es un espacio diseñado para comunicarse directamente con el Superintendente, delegados y otros miembros de la Entidad.	Virtual
Agendamiento videollamada	La Superintendencia de Transporte tiene habilitado el servicio de atención a través de videollamada en la cual la ciudadanía podrá hacer consultas generales o consultas general con interprete en lenguaje de señas.	Virtual

Canal	Propósito	Medio
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	<p>La ciudadanía y grupos de valor pueden expresar su opinión acerca de la gestión que desarrolla la Superintendencia de Transporte, mediante el envío de quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones.</p>	<p>Virtual/Presencial/telefónica</p>
Audiencia Pública Rendición de Cuentas	<p>Es un espacio abierto y participativo en el que la Superintendencia de Transporte presenta de manera transparente los resultados de su gestión a la ciudadanía y se responde directamente a sus preguntas o comentarios.</p>	<p>Virtual/Presencial</p>
Control social	<p>Botón de la página web de la Superintendencia de Transporte que reúne planes e informes de gestión para que la ciudadanía pueda conocer, vigilar y evaluar la labor de la entidad.</p>	<p>Virtual</p>
Espacios eventos y/o diálogo.	<p>Espacios y eventos organizados por la Superintendencia de Transporte con el propósito de acercar a la ciudadanía y los grupos de valor a temas de interés relacionados con la misión institucional de la entidad. Estos escenarios permiten generar diálogo, intercambio de información, formación ciudadana y retroalimentación sobre asuntos clave del sector transporte.</p>	<p>Presencial</p>

Canal	Propósito	Medio
Menú participa en el portal WEB	Participa es la sección donde encontrará toda la información relacionada con los espacios, mecanismos y acciones que permiten la participación ciudadana en la Superintendencia de Transporte. Por medio de este menú, usted puede participar en los diferentes espacios de diagnóstico, formulación, implementación, evaluación o seguimiento en los que se promueve el involucramiento de las partes interesadas y grupos de valor de la Superintendencia en sus decisiones y acciones públicas.	Virtual
Medición de la experiencia ciudadana	Tiene como finalidad evaluar la percepción que ha tenido la ciudadanía sobre los servicios prestados en los diferentes canales de atención.	Virtual/presencial/telefónica

Fuente: Política de participación ciudadana Superintendencia de Transporte (2025).

- **Correo electrónico:** ventanillaunicaderadicación@supertransporte.gov.co: Canal habilitado para recibir cualquier tipo de solicitud ciudadana. atencionciudadano@supertransporte.gov.co. Soporte específico para dudas y consultas sobre atención ciudadana.
- **Atención presencial:**
 Dirección: Diagonal 25 G # 95 A - 85 Bogotá D.C. - Colombia.
 Centro Integral de Atención al Ciudadano: Torre 3 - piso 1.
 Horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. - 4:00 p.m.
- **Líneas de servicio telefónico:**
 018000 915 615. Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. - 12:00 p.m.

- **¿Cómo conduzco?:** #767 Opción 3. Horario: 24/7
- **Chat virtual:** lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.
- **Atención virtual videollamada:**
<https://outlook.office365.com/book/AtencinVirtualSuperTransporte@supertransporte.gov.co/>
- **ChatBot:** <https://tawk.to/chat/57ebcf111fd15618f0ceacfc/default>

5.4. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

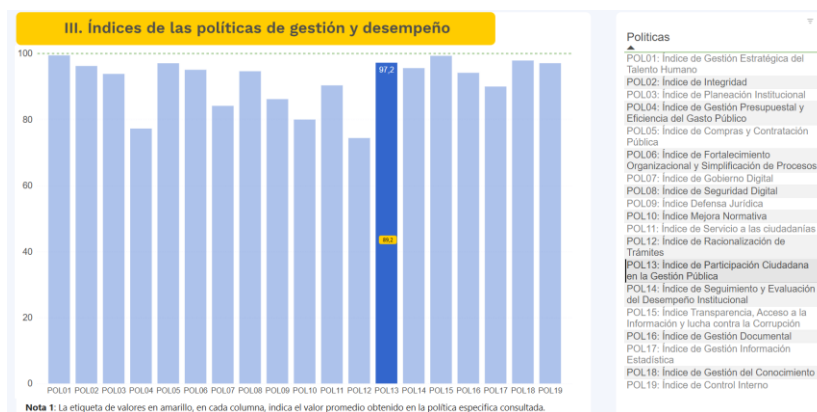
En este apartado se presentará la información disponible de la vigencia 2025, con el fin de revisar en términos cualitativos y cuantitativos el comportamiento de la participación ciudadana.

5.4.1. ÍNDICE DE GESTIÓN DE DESEMPEÑO 2024

Índice de Participación de la Ciudadanía en la Gestión Pública⁷

Debido a la disponibilidad de la información, se presentará la calificación del MIPG del año 2024, pues a la fecha de elaboración de este documento, no se cuenta con la evaluación del 2025. Sin embargo, es importante mencionar que, como parte del proceso de adopción de mejoras, se cuenta con un Plan de Adecuación y Sostenibilidad, acorde con las observaciones recibidas en el marco de la calificación emitida en 2024. Cabe mencionar que este plan deberá alinearse de acuerdo con los resultados correspondientes al 2025.

En este sentido, para efectos de contexto, el puntaje obtenido de acuerdo con la calificación del MIPG en el año 2024 en su componente de Participación Ciudadanía en la Gestión Pública es de 97,2%.



Fuente: Resultados de desempeño institucional DAFP 2024

⁷ Índice de Gestión de Desempeño 2024 [Microsoft Power BI](#)

5.4.2. INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO (OCI) 2025⁸

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

La Oficina de Control Interno (OCI) de la Superintendencia de Transporte a partir de la información reportada por las diferentes dependencias en el repositorio institucional, así como la información consolidada en los registros de la Oficina Asesora de Planeación, llevo a cabo el seguimiento del Plan de Participación Ciudadana de 2025 y la formulación del 2026; en donde se logró evidenciar lo siguiente:

- Durante la vigencia 2025, las áreas responsables desarrollaron diferentes actividades orientadas a fortalecer la participación ciudadana, entre las que se destacan espacios de diálogo, jornadas de capacitación, publicaciones en la página web institucional, socialización de normatividad, estrategias de divulgación y ejercicios de rendición de cuentas.
- Las actividades ejecutadas estuvieron dirigidas a distintos grupos de valor, incluyendo ciudadanía, empresas del sector transporte y actores institucionales.
- Se identificaron debilidades relacionadas con la gestión documental de los soportes; reportes incompletos; documentos sin firmas o fechas de elaboración y aprobación; enlaces que no permiten verificar el contenido específico y diferencias entre la información reportada y los soportes cargados. Estas inconsistencias afectan la trazabilidad y confiabilidad de la información reportada.
- Se observaron diferencias entre el número de actividades reportadas y las evidencias disponibles, particularmente en jornadas ejecutadas y acciones cuyo cumplimiento fue informado sin contar con soportes suficientes en el repositorio.
- En materia de planeación, se evidenciaron oportunidades de mejora relacionadas con la programación de actividades, debido a la concentración de acciones en determinados periodos y a la ejecución anticipada de algunas actividades frente a las fechas definidas en el plan.
- Para la vigencia 2026, el Plan de Participación Ciudadana contempla 28 acciones, lo que representa una disminución frente a las 35 acciones formuladas para la vigencia 2025. Asimismo, se identificó una alta

⁸[20262000029123.pdf](#)

concentración de actividades programadas para el tercer cuatrimestre de 2026.

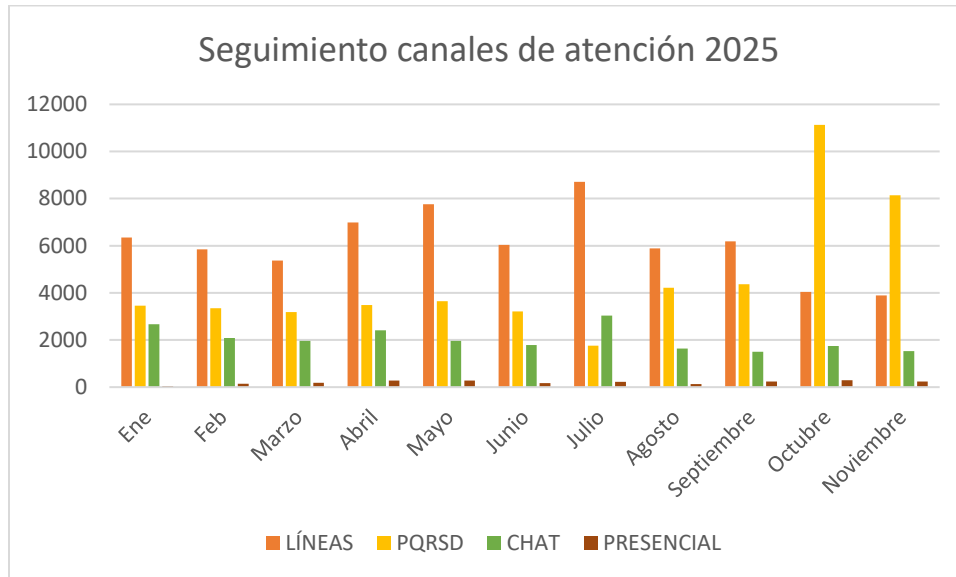
5.4.2. SEGUIMIENTO A LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En este apartado se presentará un seguimiento mensual de los canales de atención utilizados durante el año 2025, con corte al mes de noviembre (según la información disponible):

SEGUIMIENTO A CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025							
	PRESENCIAL	CHAT		PQRDS	Líneas		TOTAL MES
		chatbot	Ap		Línea 018000	#767	
Ene	44	1.868	796	3.456	3.086	3.265	12.515
Feb	145	1.509	575	3.345	3.187	2.658	11.419
Marzo	182	1.537	432	3.191	2.718	2.658	10.718
Abril	274	1.768	647	3.490	3.840	3.152	13.171
Mayo	275	1.097	872	3.654	4.090	3.672	13.660
Junio	175	1.308	479	3.212	2.225	3.807	11.206
Julio	231	1.935	1.107	1.758	4.797	3.919	13.747
Agosto	132	1.147	497	4.214	2.574	3.315	11.879
Septiembre	237	1.037	468	4.369	2.836	3.357	12.304
Octubre	296	1.325	420	11.136	2.434	1.607	17.218
Noviembre	245	1.163	368	8.143	1.752	2.137	13.808
TOTAL	2.236	15.694	6.661	49.968	33.539	33.547	141.645

Fuente: Informe de Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano noviembre de 2025⁹

⁹ Los datos son tomados del Informe de Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano noviembre de 2025; sin embargo, es importante aclarar que se ajustan los totales de las sumas puesto que no estaban bien calculados.



Fuente: elaboración propia OAP a partir de cifras del informe de GRC.

El gráfico anterior permite visualizar que es la línea telefónica, entiéndase esta como la atención por medio del 018000915615 o el #767, la que recibe el mayor volumen de solicitudes, con una cifra total que asciende a las 67.086 comunicaciones recibidas.

Por otra parte, se tiene que el canal de recepción de PQRSD ha recibido 49.968 solicitudes, mostrando un incremento relevante para el mes de octubre, en donde se cuentan cerca de 11.136 peticiones.

En tercer lugar, se encuentra el canal del chat (Chatbot y Ap) por medio del cual han ingresado un total de 22.355 solicitudes por parte de la ciudadanía y grupos de valor.

Por último, el canal de atención menos usado, de acuerdo con las cifras disponibles es el medio presencial, el cual se dispone en las instalaciones de la Superintendencia de Transporte. Este canal ha recibido 2.236 solicitudes durante lo corrido del año hasta octubre.

En suma, el seguimiento mensual a estos canales de atención por parte del proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía arroja una cifra total de 141.645 Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) recibidas hasta el mes de noviembre de 2025.

5.4.4. DIAGNÓSTICO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA – GRUPO DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

Para el año 2025, el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano adelantó un diagnóstico del estado de implementación de la Política de Participación Ciudadana. Este documento fue elaborado a partir de la aplicación de una encuesta de percepción de la ciudadanía acerca de los mecanismos de participación ciudadana de la entidad y su conocimiento sobre la Política descrita anteriormente. Esta encuesta fue aplicada por medios virtuales y tuvo una participación de 32 personas; si bien, esta no es una cifra representativa de acuerdo con el volumen de solicitudes que atiende la entidad, es una aproximación a la percepción de la ciudadanía y un insumo clave para el presente documento, pues permite visualizar las fortalezas y necesidades de las formas propuestas para evaluar la opinión de los ciudadanos y grupos de valor.

En líneas generales, esta encuesta permitió ver que las personas califican la participación como “Buena” con un 31%, “Aceptable”, con un 28%, “Deficiente” con un 25% y “Excelente” con 16%.

Por lo que corresponde al acceso de canales de participación 62,5% de la muestra, perciben como “Fácil” el acceso a los canales, 18,8% la consideran “Regular” y el 18,8% restante la encuentran “Difícil o Muy difícil”.

Sobre el conocimiento de la política, el 62% responde que sí la conocen, el 38% restante manifiesta no conocerla. Aquí se identifica como una posibilidad de mejora, el hecho de propender acciones orientadas a la difusión y mayor conocimiento de la Política de Participación Ciudadana.

En cuanto a la pregunta de si los espacios de participación de la entidad permiten la inclusión de todos los grupos de ciudadanos, las respuestas se orientan principalmente a las opciones “De acuerdo” y “Totalmente de acuerdo”. Aunque, se encuentran opiniones como “Totalmente en desacuerdo”, hecho que pone en evidencia una oportunidad de mejora.

Ahora bien, la ciudadanía destaca las siguientes fortalezas acerca de los espacios de participación dispuestos por la Superintendencia de Transporte: accesibilidad a los canales, transparencia en la información, disposición del personal y variedad de espacios de participación. Asimismo, proponen como debilidades: difusión insuficiente de actividades, baja receptividad a propuestas por desconocimiento, acceso limitado en algunas regiones y poca aplicación de los resultados.

En resumen, esta encuesta permitió identificar que la mayoría de las personas que respondieron conoce la Política de Participación Ciudadana; sin embargo, existe un porcentaje que manifiesta desconocimiento frente a la misma. En este sentido, como aspecto a mejorar se señala la necesidad de realizar una mayor difusión y socialización de la política y una mayor articulación con otras entidades, con el fin de alcanzar una mayor incidencia de la ciudadanía en la toma de decisiones.

5.4.5. CAPACITACIONES Y ESPACIOS FORMATIVOS

Por otra parte, de acuerdo con la necesidad de desarrollar capacitaciones y espacios formativos que promuevan el fortalecimiento de la participación ciudadana, durante el año 2025, desde el proceso de Talento Humano, se adelantó la realización de una capacitación denominada "Cultura del Servicio y Participación Ciudadana", la cual fue impartida por la Universidad Nacional de Colombia y tuvo una participación de 23 servidores públicos.

Adicionalmente, se llevó a cabo un proceso de capacitación y fortalecimiento de habilidades del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, en donde se abordó como tema central la "Gestión eficiente de Peticiones, Quejas, Reclamaciones, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones". Este espacio contó con una asistencia de 11 servidores públicos.

6. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN: MATRIZ FODA

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

Cabe mencionar que la aplicación de esta matriz comprende factores internos: debilidades y fortalezas; y factores externos: oportunidades y amenazas, que puedan afectar el proceso de vinculación de la ciudadanía y grupos de valor en la toma de decisiones y la gestión pública de la Superintendencia de Transporte. De este modo, a continuación, se presentará el análisis de la información recolectada como fuente para evaluar el estado actual de la participación ciudadana:

	Fortalezas	Debilidades
Factores internos	<p>Existencia de acciones y disposiciones estratégicas que propendan la participación ciudadana.</p> <p>Amplia disponibilidad de mecanismos, instrumentos y canales institucionales para la atención a la ciudadanía.</p> <p>Existencia de un equipo de talento humano capacitado y dispuesto a atender a la ciudadanía.</p> <p>Cumplimiento sostenido de las acciones y metas definidas en el Plan de Participación Ciudadana.</p> <p>Desarrollo de espacios de capacitación enfocados en el fortalecimiento de la participación ciudadana.</p> <p>Evaluación constante de las acciones desarrolladas para promover la participación ciudadana.</p>	<p>Dificultades de acceso asociadas a condiciones de infraestructura y conectividad.</p> <p>Falta de información sistematizada y disponibles para realizar los análisis sobre los periodos correspondientes.</p> <p>Baja difusión y sensibilización acerca de la Política de Participación Ciudadana por parte de las personas y grupos de valor.</p> <p>Retroalimentación ciudadana limitada debido a la escasa participación en los espacios de opinión.</p> <p>Documentos y herramientas desactualizadas.</p> <p>Falta de rigurosidad y consistencia en el reporte de evidencias de la ejecución del Plan de Participación de Ciudadana.</p> <p>Saturación de algunos canales de atención a la ciudadanía: PQRSD y líneas de atención.</p>
	Oportunidades	Amenazas
Factores externos	<p>Mayor difusión de la Política de Participación Ciudadana como oportunidad para incrementar la participación efectiva y el compromiso ciudadano.</p> <p>Fortalecimiento de la articulación interinstitucional en el marco del Sistema Nacional de Participación.</p> <p>Diversificar las estrategias para captar la opinión ciudadana como vía para mejorar la participación y la calidad de la información para la toma de decisiones.</p> <p>Fortalecer el seguimiento a la gestión de solicitudes ciudadanas y la efectividad del cumplimiento de la política de participación.</p> <p>Realizar acciones pedagógicas para la sensibilización y fortalecimiento de la participación ciudadana, a nivel interno y externo.</p> <p>Mejorar la rigurosidad en la presentación de las evidencias para asegurar la trazabilidad y consistencia de los reportes.</p>	<p>Desinterés en los procesos de retroalimentación sobre la percepción de los mecanismos y canales de participación dispuestos por la entidad.</p> <p>Escasa participación de grupos poblacionales específicos, debido a las dificultades en el acceso.</p> <p>Baja asistencia de la ciudadanía a las convocatorias institucionales.</p> <p>Falta de articulación interinstitucional para promover procesos participativos integrales.</p>

Fuente: elaboración propia OAP

7. CONCLUSIONES Y ACCIONES DE MEJORA

Atendiendo al cumplimiento del ciclo de la gestión pública y en especial, a la fase de diagnóstico, la Superintendencia de Transporte por medio de su Oficina Asesora de Planeación llevó a cabo la elaboración del presente diagnóstico del estado de actual de la participación ciudadana con el fin de identificar fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades.

Como parte del proceso de evaluación y mejora continua, la entidad ha decidido elaborar este diagnóstico con un tiempo oportuno, que permita utilizar este documento como insumo para vincular sus recomendaciones y acciones de mejora en el siguiente ejercicio de planificación.

De esta manera, a continuación, se precisarán las principales conclusiones y recomendaciones emitidas como producto del análisis y revisión del estado de la participación ciudadana en la entidad. Es importante mencionar que, muchas de estas observaciones se han sostenido a lo largo de algunos años, por lo cual, se reitera la importancia de no solo realizar el diagnóstico, sino, también incluir una evaluación de los avances desarrollados con base en este documento.

- En el marco de la revisión documental para la construcción del diagnóstico, se identifica la necesidad de realizar una diferenciación de conceptos como: atención a la ciudadanía y participación ciudadana; la cual, permita proponer iniciativas acertadas de acuerdo con cada una de las necesidades y, sobre todo, garantizar un mejor fortalecimiento de la relación Estado-ciudadano.
- La Superintendencia de Transporte cuenta con políticas, planes, herramientas y canales abiertos para la atención y participación de la ciudadanía; no obstante, es preciso realizar ejercicios de socialización y sensibilización pedagógica acerca de la existencia de estos y la importancia de su uso. Asimismo, se considera que dicha sensibilización se debe realizar por todos los medios disponibles tanto a nivel interno como externo.
- Si bien la entidad cuenta con un equipo de talento humano dispuesto a atender las solicitudes de la ciudadanía, es necesario también, acoger las recomendaciones realizadas en el marco de la evaluación de la gestión e implementación del MIPG e incorporar aquellas recomendaciones correspondientes a la capacitación y fortalecimiento de habilidades. Lo anterior, propendiendo una articulación entre áreas de trabajo de la entidad dentro de los tiempos dispuestos para la planificación y consolidación de iniciativas.

- Se identifica que la entidad cuenta con un Plan de Participación Ciudadana para cada vigencia, el cual procura cumplir de manera sostenida. No obstante, de acuerdo con la revisión realizada, se encuentra que se deben realizar mejoras entorno a la consistencia y rigurosidad tanto en la ejecución como en el reporte de las evidencias de cumplimiento de dicho plan para garantizar su efectivo cumplimiento.
- Es importante continuar desarrollando el ejercicio de evaluación de gestión de la participación ciudadana, propendiendo por un mayor involucramiento de la comunidad, vigilados, empresas y ciudadanos.
- La falta de información sistematizada sobre el uso de los canales de atención constituye una debilidad significativa en la gestión de la información, no solo en términos de registro, sino también como insumo fundamental para el análisis y la toma de decisiones. En este sentido, se recomienda fortalecer los mecanismos que garanticen la trazabilidad, el seguimiento y la consolidación de los registros relacionados con el uso de los canales y mecanismos de interacción y participación ciudadana.
- Acorde con lo halla sobre baja retroalimentación por parte de la ciudadanía, acerca del uso de canales y mecanismos de participación, se recomienda desplegar esfuerzos que deriven en diversas estrategias para captar la opinión ciudadana como vía fundamental para la mejora en la promoción y vinculación de la ciudadanía.
- Aunque la Superintendencia de Transporte en el marco del cumplimiento del MIPG dispone de documentos, planes y políticas que abordan la participación ciudadana, se requiere mantener un ejercicio de revisión y actualización periódica de las mismas que permita garantizar su alineación con la normativa e intereses institucionales.
- Es importante que, en el marco del seguimiento a las solicitudes ciudadanas, se adopte un enfoque orientado a la satisfacción y al cumplimiento efectivo de las necesidades planteadas. Lo anterior, con el fin de fortalecer una cultura de reconocimiento, confianza y apropiación institucional a través de respuestas oportunas y efectivas.
- Con fin de fortalecer la participación de la ciudadanía, se propone gestionar acciones para revisar las posibilidades de una articulación interinstitucional para promover espacios participativos integrales, de acuerdo con las posibilidades.