



MANUAL ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
1. OBJETIVO GENERAL	3
1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
2. MARCO LEGAL.....	4
3. DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA	6
4. MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	8
5. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	10
6. PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DE BUCARAMANGA-DTB.....	11
6.1 GRUPOS DE VALOR.....	16
7. ESTADO DE MADUREZ.....	21
8. PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	23
8.1 ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	36
8.2 RESPONSABLES DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	23
8.3 RECURSOS NECESARIOS	26
8.4 ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN Y DIALOGO.....	27
9. GLOSARIO	38
10. REFERENCIAS	40



INTRODUCCIÓN

La Dirección de Tránsito de Bucaramanga como entidad pública descentralizada de orden Municipal, promueve los espacios de dialogo transparentes y participativos a la ciudadana, esto permite que se conozca de la gestión pública de la entidad, la cual, está enfocada con el propósito de organizar y controlar todo lo relacionado con el tránsito dentro del Municipio de Bucaramanga y velar por el cumplimiento de las disposiciones legales, diseñando estrategias y programas de una movilidad sostenible, ágil y segura para sus habitantes. Los espacios de dialogo permite una retroalimentación del ciudadano por medio del control social hacia la administración para una adecuada toma de decisiones, buscando mejorar continuamente cada uno de sus procesos y fortalecer la relación con los grupos de valor.

Esta estrategia permite, tener estructurado la integración permanente con la ciudadanía, por lo que contiene un marco estratégico que busca promover la participación, la transparencia, acceso a la información y la comunicación como eje fundamental de la gestión pública abierta, creando la oportunidad que los habitantes del Municipio de Bucaramanga evidencien los resultados de la entidad y cada una de esas acciones desarrolladas dentro de su misión, logrando la entrega de resultados de satisfacer las necesidades o problemas de los diferentes grupos de valor.

Por lo anterior, se presenta la estrategia de rendición de cuentas, en un marco legal, derechos, deberes y mecanismos de participación ciudadana abierta, transparente y participativa, enfocado a mejorar el bienestar y calidad de vida de sus habitantes.



1. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer espacios permanentes, abiertos y participativos, de Rendición de Cuentas, entre la Dirección de Tránsito de Bucaramanga y la ciudadanía, antes de control y demás partes interesadas a través del diálogo y mecanismos de comunicación para informar, y entregar los resultados de la entidad de acuerdo con el cumplimiento de su misión y propósito. Esto permite una retroalimentación de propuestas, ejecución y evaluación de los ciudadanos hacia la entidad mejorando continuamente en sus procesos, a través del fortalecimiento de la participación ciudadana.

1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✚ Definir los parámetros y condiciones de la estrategia de rendición de cuentas de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga para el cuatrienio. Siguiendo los lineamientos establecidos por el Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC.
- ✚ Crear espacios virtuales y/o físicos de fácil acceso a la ciudadanía y demás actores interesados para la entrega de resultados de la gestión que adelanta la Dirección de Tránsito de Bucaramanga en cada uno de sus procesos.
- ✚ Permitir a la ciudadanía y grupos de valor, acceso a la información y cada una de las gestiones adelantadas en la entidad, esto permite conocer sus opiniones, percepción, inquietudes y necesidades sobre la movilidad, seguridad vial y la educación vial, estableciendo acciones de pronta respuesta a cada una de sus peticiones.
- ✚ Comenzar procesos de mejoramiento continuo en la entidad, logrando un mayor eficiencia y fortalecimiento en la estrategia de rendición de cuentas, abierta, transparente y buscando que la ciudadanía participe activamente con sus propuestas en la gestión de la entidad.
- ✚ Poner a disposición herramientas virtuales y de fácil acceso al ciudadano para dar a conocer e informarse sobre los trámites y servicios que ofrece la entidad, así como los resultados de la gestión y logros de la entidad.



2. MARCO LEGAL

Norma	Artículo o Descripción
Constitución Política	Art. 1, 2, 13, 20, 23, 40, 45, 79, 88 y 95
Ley 152 de 1994 Plan de Desarrollo	Art. 30. Informes al Congreso Art. 43. Informes del gobernador o alcalde
Ley 489 de 1998. Organización y funcionamiento de la administración pública	Art. 3. Principios de la función administrativa Art. 26. Estímulos e incentivos a la gestión pública Art. 32. Democratización de la administración pública Art. 33. Audiencias públicas Art. 34. Ejercicio del control social Art. 35. Ejercicio de veeduría ciudadana
Ley 594 de 2000. General de Archivos	Art. 11. Conformación de archivos públicos Art. 19. Soporte documental Art. 21. Programas de gestión documental Art. 27. Acceso y consulta de documentos
Ley 734 de 2002. Código Disciplinario Único	Art. 34. Deberes de todo servidor público
Ley 850 de 2003. Veedurías Ciudadanas	Art. 1. Definición veeduría ciudadana Art. 4 al 6. Objeto, ámbito de ejercicio y objetivo veeduría ciudadana Art. 7 al 14. Principios rectores veeduría ciudadana Art. 17 y 18. Derechos y Deberes veeduría ciudadana Art. 22. Red de veedurías ciudadanas
Ley 962 de 2005. Racionalización de trámites y procedimientos administrativos	Art. 8. Entrega de información
Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	Art. 3. Principios de actuaciones administrativas Art. 5. Derechos de las personas ante las autoridades Art. 8. Deber de información al público
Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción	Art. 73. Plan anticorrupción y de atención al ciudadano Art. 74. Plan de acción de las entidades Art. 78. Democratización de la administración pública
Ley 1551 de 2012. Nuevo Régimen Municipal	Art. 29, literal 3 numeral 1 sobre la función del alcalde de informar a la ciudadanía sobre el desarrollo de su gestión
Ley 1712 de 2014. Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública	Art. 1 al 17. Disposiciones generales y publicidad y contenido de la información
Ley 1757 de 2015. Dicta disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.	Art. 48-56. Rendición de cuentas Rama Ejecutiva Art. 58-59. Rendición de cuentas juntas administradoras locales, los concejos municipales y las asambleas departamentales Art. 60-66. Control Social Art. 67-72. Veedurías ciudadanas
Decreto 3851 de 2006. Organiza un sistema de aseguramiento de la calidad, almacenamiento y consulta de la información básica colombiana	Art. 1. Información oficial básica



Decreto 028 de 2008	Art. 17. Presentación de metas de administración municipal y departamental Art. 18. Rendición de cuentas de entidades territoriales Art. 19. Informe de resultados Art. 20. Consulta pública de resultados
Decreto 415 de 2016	Lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones
Decreto 126 de 2016	Art. 2.1.4.1 Estrategias de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano
Decreto 270 de 2017 participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación	Art. 2.1.2.1.25. Políticas de Gestión y Desempeño Institucional: Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.
Decreto 1499 de 2017, Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto único del Sector Función Pública y se estable el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.	Art. 2.2.22.3.1 Actualiza el modelo integrado de planeación y gestión y el artículo políticas de gestión y desempeño institucional
Decreto 230 de 2021	Decreta el sistema nacional de rendición de cuentas
Manual Único de Rendición de cuentas de función pública-versión 2 de febrero de 2019	Capítulo I Lineamientos Metodológicos para la rendición de cuentas en las entidades del orden nacional y territorial de la rama ejecutiva

Fuente: Actualización marco legal. MURC-DAFP

3. DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA

Según la constitución política de 1991 en los artículos 1 y 2, Colombia es una república democrática, participativa y pluralista. Uno de los fines esenciales del estado es facilitar la participación de todos los ciudadanos en las decisiones que los afectan (situación económica, política, administrativa y cultural).

Con el paso del tiempo y los resultados de la administración Pública, muchos ciudadanos consideran que hablar de democracia participativa es un pleonasma, y es comprensible que se genere desconfianza en la actual democracia colombiana a razón que el ciudadano ha perdido la credibilidad ante los diferentes casos de corrupción que han salido a la luz pública afectando de considerablemente el crecimiento y desarrollo del territorio nacional.

No obstante, la relación de confianza, entendida como dos partes que se comunican o conectan entre sí, y en este caso la comunicación que se da entre el ciudadano, con su expectativas y necesidades, y el estado representado en los funcionarios públicos, con sus obligaciones y responsabilidades, debe garantizar el dialogo para que se cree un equilibrio entre las partes interesadas.

Pirámide de Confianza entre la Administración Pública, Servidores y Ciudadanos



Fuente: Función Pública (2016)

Por lo anterior y en consideración el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, que expidió la carta de Trato Digno al ciudadano, y a razón que la confianza es de doble vía entre la administración pública, servidores y Ciudadano, es importante mencionar que el Ciudadano tiene unos derechos y deberes a saber:

Derechos de los ciudadanos

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
2. Obtener información y orientación sobre los temas de competencia de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.
3. Presentar actuaciones por cualquier canal disponible en la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas. Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. Excepcionalmente:
 - a) Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles
 - b) Petición de copias: 10 días hábiles
 - c) Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles
 - d) Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles
 - e) Peticiones sin competencia: 5 días hábiles
 - f) Peticiones de información 10 días hábiles
6. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
7. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres embarazadas, o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de Constitución Política de Colombia.
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.



9. Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

Deberes de los ciudadanos

1. Presentar respetuosamente sus peticiones, quejas y reclamos.
2. Solicitar de forma clara y respetuosa, documentos, tramites y/o servicios.
3. Cumplir con los procedimientos y requerimientos establecidos en las normas legales vigentes o por la entidad.
4. Obrar conforme al principio de buena fe.
5. Presentar la documentación completa, veraz y actualizada ante todo trámite a realizar.
6. Verificar, cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.
7. No ofrecer dádivas a los servidores públicos.
8. Respetar los turnos y la prioridad en la atención que tienen las personas en condición de discapacidad, los niños, las mujeres embarazadas y los adultos mayores.
9. No presentar solicitudes reiteradas, inadecuadas u ofensivas.
10. Tratar respetuosamente a los servidores públicos.

4. MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En Colombia existen varios mecanismos de participación ciudadana, los cuales dan la opción de ejercer el derecho de participar del poder político, como lo consagra la Constitución Política de Colombia, en sus artículos:

- ❖ Artículo 40: “Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del Poder político”.
- ❖ Artículo 103: “son mecanismos de participación del pueblo en ejercicio de su soberanía: el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato”.

Los mecanismos son los siguientes:

Mecanismo	Definición
Plebiscito	Es el pronunciamiento del pueblo convocado por el presidente de la República, mediante el cual apoya o rechaza una decisión del Ejecutivo. Sólo se pueden someter a votación las políticas que no requieren de aprobación previa del Congreso de República.
Iniciativa Popular Legislativa	Es el derecho político de un grupo de ciudadanos de presentar proyecto de acto legislativo y de ley ante el Congreso, de ordenanza ante las Asambleas Departamentales, de acuerdo ante los Concejos Municipales y de resolución ante las Juntas Administradoras Locales, y demás resoluciones de las entidades territoriales.
Referendo	Es la convocatoria que se hace al pueblo para que apruebe o rechace un proyecto de norma jurídica o derogue o no una norma vigente. Puede ser nacional, regional, departamental, distrital, municipal o local.



Revocatoria del mandato	Es un derecho político, por medio del cual los ciudadanos dan por terminado el mandato que le han conferido a un gobernador o a un alcalde. La revocatoria se debe solicitar ante la Registraduría Nacional del Estado Civil para que convoque a votaciones para revocar el mandato del funcionario, mediante un formulario de firmas que además contiene las razones que fundamentan esa revocatoria.
Cabildo Abierto	Es la reunión pública de los concejos distritales, municipales o de las juntas administradoras locales, en la cual los habitantes pueden participar directamente con el fin de discutir asuntos de interés para la comunidad
Acción de tutela	Es una garantía constitucional que tiene toda persona para recurrir ante las autoridades judiciales, con el objeto de obtener la protección inmediata de sus derechos fundamentales. Se procede cuando hay derechos constitucionales que resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad o de particulares y cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial.
Acción de cumplimiento	Es un recurso popular mediante el cual una persona natural o jurídica puede acudir ante la autoridad competente (legislativa, administrativa, judicial o un organismo de control) para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o un acto administrativo.
Derecho de petición	Es la facultad que tienen todos los ciudadanos para que presentemos peticiones a las autoridades y ante organizaciones

	privadas. Este derecho se puede ejercer cuando los que están preguntando o solicitando intereses en forma particular o a todos los ciudadanos. Lo más interesante de este derecho es que la autoridad o la organización privada debe responder muy rápidamente.
Queja	Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona, en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
Denuncia	Es la puesta en conocimiento ante autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional.
Reclamo	Es el derecho que tiene todo ciudadano de exigir, reivindicar, demandar, una solución particular o general, por la prestación indebida de un servicio o la falta de resolución a una solicitud.
Veeduría Ciudadana	Es un mecanismo que les permite a los ciudadanos, de manera organizada, ejercer vigilancia sobre el proceso y los resultados de la gestión pública (Autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales y legislativas, o entidades privadas que presten un servicio público).
Audiencia Pública	Es un mecanismo o una instancia de participación sobre la organización y funcionamiento de entidades del orden nacional, establece algunos parámetros para un ciudadano pueda expresar su opinión frente a la ejecución de los recursos públicos. Este surge como un mecanismo que permite recibir QUEJAS de la comunidad sobre el uso de los recursos públicos, y a la vez las entidades estatales le rinden cuentas a la ciudadanía sobre su gestión.



Sugerencia	Es una propuesta, idea o recomendación que una persona puede presentar con la finalidad de incidir en el mejoramiento de un trámite, cuyo objeto se encuentra relacionado con la prestación de un servicio o la realización de una función pública.
Solicitud de información	Es el requerimiento que hace un ciudadano con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad.
Solicitud de consulta	Es una formulación de consulta escrita o verbal a las autoridades en relación con las materias a su cargo.

5. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Dirección de Tránsito de Bucaramanga como entidad descentralizada del orden territorial, está comprometida en fomentar la rendición de cuentas con procesos transparentes, participativos, acceso a la información de manera oportuna señaladas en la Ley 1712 del 2014 y los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos conforme a la normatividad legal vigente, espacios de dialogo desarrollando diferentes actividades.

Es así como, entidad brinda el acceso a toda la información de carácter público a todos los ciudadanos. De igual forma, el principal compromiso de la Dirección Tránsito de Bucaramanga, como el de cualquier otra entidad pública, debe ser el de garantizar acciones en los siguientes tres (3) elementos; información, diálogo y responsabilidad, para que se pueda recibir una adecuada evaluación a la gestión por parte de la ciudadanía.

Para profundizar más sobre la importancia de los elementos mencionados. A continuación, se detalla lo que abarca cada uno de ellos:

- **Información:** Informar públicamente y de manera permanente sobre las decisiones de la gestión, sus resultados y los avances que se hayan logrado en pro de la garantía de derechos.
- **Diálogo:** Propiciar espacios de diálogo con los grupos de valor dando a conocer los resultados de la gestión, retroalimentando por medio de preguntas, escuchando propuestas en escenarios presenciales de encuentro, complementados con medios virtuales.
- **Responsabilidad:** Entregar los resultados de la gestión, aplicando mejoras en los procesos que permitan lograr los objetivos de la entidad, priorizando y resolviendo compromisos identificados en los espacios de diálogos adelantados.

La definición y desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, se acoge los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas MURC **Caja de Herramientas**, que básicamente contiene las actividades, mecanismos o espacios de diálogo, técnicas e instrumentos que pueden ser utilizados por las entidades para desarrollar las cinco etapas del proceso de rendición de cuentas (las etapas se detallan más adelante en este manual). La Caja está conformada por:

- **Actividades:** básicamente conforman el propósito de la estrategia de rendición de cuentas, considera aspectos como: quién es el responsable de ejecutarla, la modalidad en que puede realizarse (virtual y/o presencial), a qué etapa de la estrategia de rendición de cuentas pertenece, el nivel de avance de la rendición de cuentas al que aplica, los instrumentos y el paso a paso de las acciones que facilitan su implementación.
- **Instrumentos:** apoyan la realización de las actividades que hacen parte de la estrategia de rendición de cuentas. El uso de cada instrumento está indicado en cada actividad, además, pueden emplearse durante una o más etapas de la estrategia de rendición de cuentas. Los instrumentos pueden tratarse de formatos, actas, autodiagnósticos, entre otros. Todos estos son esenciales para el correcto desarrollo de las actividades.
- **Mecanismo:** son los mismos espacios de diálogo para la participación ciudadana, ya



nombrados en el numeral 4 de este documento. Adicionalmente se pueden incluir espacios no contemplados en la constitución política o leyes colombianas para la rendición de cuentas, como lo son: la feria de servicio, espacios abiertos, foros ciudadanos, world coffe, entre otros.

- **Técnicas:** apoyan la realización de las actividades que hacen parte de la estrategia de rendición de cuentas. El uso de cada instrumento está indicado en cada actividad, además,

pueden emplearse durante una o más etapas de la estrategia de rendición de cuentas. Las técnicas contempladas por el Manual Único de Rendición de Cuentas son:

- Lenguaje Claro
- Autoevaluación
- Negociación y abordaje de conflictos
- Relacionamiento de los grupos de interés
- Equipos de trabajo basado en proyectos
- Tecnologías de información para la rendición de cuentas

Finalmente, la estrategia de rendición de cuentas debe contar con un enfoque en derechos humanos, lo cual implica que:

- Se deben definir contenidos que den cuenta del avance en la garantía de derechos a cargo de la entidad, en el ciclo de la gestión pública.
- Se debe articular la planeación y la gestión institucional a la protección, promoción y garantía de los derechos humanos.
- Requiere desarrollar acciones que den cuentas sobre cómo se involucra a diversos grupos poblacionales en el diseño e implementación de la estrategia de rendición de cuentas. De igual forma, sería correcto evaluar alternativas para aumentar el alcance y llegar a grupos que aún no participan en la rendición.
- El cumplimiento de normas y condiciones de accesibilidad, asequibilidad, adaptabilidad y calidad.

Esto permite la articulación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS, establecidos en 2015 como parte de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de los territorios y representa un compromiso global, rindiendo cuentas sobre la mitigación en acciones concretas para erradicar la pobreza, mejorar la educación, la salud y lograr la paz y un cambio climático. Desde Dirección de Tránsito de Bucaramanga enfoca sus esfuerzos en:

- **Salvar vidas en la vía**
 - Campañas pedagógicas de cultura Vial
 - Mantenimiento a la Red semafórica
 - Mantenimiento a la señalización vial
 - Operativos de control valva vidas
 - Estudios de tránsito vehicular y peatonal
- **Control al Tránsito vehicular y peatonal**
 - Operativos de control de recuperación de espacio público -UBI
 - Despejes viales
 - Regulación del tránsito vial
 - impulsar el uso de alternativas de transporte no motorizado
 - Mejorar el tránsito vehicular y peatonal
- Trámites de Registro Automotor, conductores y servicio de Revisión técnico-mecánica.



6. PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DE BUCARAMANGA-DTB

La Dirección de Tránsito de Bucaramanga cuenta con diferentes canales de comunicación físicos y virtuales que buscan facilitar el ejercicio de la participación ciudadana.

Los ciudadanos y demás grupos de valor (que más adelante se mencionan) pueden consultar, solicitar información de su interés, dar sugerencias o recomendación para contribuir en la generación de un espacio continuo de rendición de cuentas.

Los canales de comunicación con los que cuenta la entidad son los siguientes:



Atención Presencial

La Dirección de Tránsito de Bucaramanga cuenta con dos (2) sedes físicas ubicadas en el kilómetro 4 de la vía a Girón principal y la ubicada en la Avenida Samanes 9-280 (ciudadela real de minas), en la ciudad de Bucaramanga, Colombia. La entidad cuenta con una oficina destinada para la atención al cliente, bien sea para orientar y dirigir a los usuarios en los trámites que desean realizar o para atender cualquier necesidad, información sobre el portafolio de servicios o para la recepción de una petición, queja, reclamo, solicitud o sugerencia. El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 am a 3:00 pm. La oficina de Atención al Cliente también cuenta con un buzón de Sugerencias abierto al público disponible también para recibir cualquier tipo de PQRSD o solicitudes por escrito.



Atención Telefónica

La atención telefónica se puede acceder por medio del conmutador (57)(7)6809966 mediante el cual se puede comunicar a las oficinas que prestan diferentes servicios en la entidad como lo son: Atención al Cliente, Registro Automotor, Licencias, Ejecuciones Fiscales, entre otros. Fax (57(7)6809601



Atención Virtual

La Dirección de Tránsito de Bucaramanga cuenta con la página Web: <https://www.transitobucaramanga.gov.co/>, en donde se puede encontrar información relacionada a la movilidad, servicios de la entidad, publicación de documentos con transparencia, bien sean informes, presupuesto, contratación, entre otros. También se puede encontrar información de contacto con las diferentes dependencias, la Gestión documental de la entidad y un espacio para diligenciar PQRSD virtuales. Así mismo, se encuentra habilitado una pestaña para el pago por PSE para algunos servicios de la entidad

Se cuenta con el correo electrónico: info@transitobucaramanga.gov.co, en el que se le da respuesta a cualquier inquietud, o información general que pueda ser requerida. A pesar de contar un aplicativo exclusivo para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias también se reciben PQRSD por este medio. El siguiente correo electrónico: notificacionesjudiciales@transitobucaramanga.gov.co, es exclusivo para notificaciones que son para los juzgados, otras entidades o demás interesados que así lo requieran.



Página Web

La entidad cuenta con una página Web de la Dirección de tránsito de Bucaramanga, en la que además se puede encontrar la información misional, temas de actualidad, boletines informativos y estadísticas relacionadas con la movilidad y registro automotor en la ciudad de Bucaramanga y demás noticias de interés para los ciudadanos. <https://www.dtb.transitobucaramanga.gov.co/>

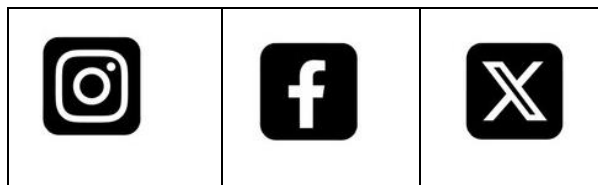
Según la Estrategia de Gobierno en Línea de la política de Gobierno Digital: se genera un nuevo enfoque en donde no sólo el Estado sino también los diferentes actores de la sociedad son actores fundamentales para un desarrollo integral del Gobierno Digital en Colombia y en donde las necesidades y problemáticas del contexto determinan el uso de la tecnología y la forma como esta puede aportar en la generación de valor público. En este sentido, el nuevo objetivo de la política de Gobierno Digital es el siguiente:

“Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital”

Redes Sociales

- La Dirección de Tránsito de Bucaramanga se ha venido fortaleciendo en la interacción con los usuarios a través de las redes social. Para este año se busca darles a las publicaciones un enfoque para la construcción de un tránsito más humano con la ayuda de la oficina de comunicación y prensa. De igual forma, se quiere fortalecer la imagen del Agente de Tránsito destacando su aporte a la movilidad y la seguridad vial y seguir haciendo la labor necesaria para facilitar a los usuarios el acceso a información útil y práctica respecto a las medidas de la movilidad y servicios institucionales.

Actualmente la Dirección de Tránsito de Bucaramanga cuenta con 3 redes sociales:



Instagram: <https://www.instagram.com/transitobucaramanga/>

Facebook: <https://www.facebook.com/TransitoBucaramanga/>

Twitter: <https://twitter.com/transitobucara>

a interacción por medio de las redes sociales, permite interactuar con una comunicación permanente y casi en tiempo real la visualización de los diferentes programas y acciones institucionales, además la ciudadanía puede participar e interactuar en los temas de movilidad y operaciones de tránsito. De igual forma, se prioriza el acceso a información útil para los usuarios en la realización de los trámites.



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: MA-DIR-002
	Serie:
MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 03
	Página 13 de 35

Otros Espacios

- ✚ La estrategia “Nos vemos en el Barrio”, buscando por medio de esta iniciativa que la Dirección de Tránsito de Bucaramanga esté más cerca al ciudadano y a la comunidad en general, espacios para fortalecer todos los temas misionales como son: Educación y cultura vial, así mismo atender las necesidades de la comunidad referente a temas de tránsito vehicular y peatonal.
- ✚ Dentro de la estrategia de rendición de cuentas se han habilitado dos espacios en la que el director de la entidad da a conocer a la Ciudadanía los resultados de la gestión y los logros en cada una de las vigencias de este cuatrienio.

6.1 GRUPOS DE VALOR

La Dirección de Tránsito de Bucaramanga, interactúa de manera directa o indirecta con diferentes actores, que no solo son los ciudadanos conductores de vehículos privados, público, pasajeros y peatones, existen diferentes entidades del orden Nacional, Departamental y Municipal o cualquier otro organismo que haga las veces de regulador de las normativas viales en una determinada área del territorio. Podemos conocer a continuación, se presentan los grupos de interés en el proceso de rendición de cuentas:

- ✚ **Área Metropolitana de Bucaramanga AMB:** es una entidad que busca programar y coordinar el desarrollo armónico e integrado del territorio, mediante el plan integral de desarrollo metropolitano, identificando, declarando y gestionando los hechos metropolitanos, para alcanzar una administración eficiente del territorio en materia ambiental, de movilidad, económica, social, demográfica, cultural y tecnológica.
- ✚ **Agencia Nacional de Seguridad Vial:** es la autoridad en la aplicación de la política pública del Gobierno Nacional, busca prevenir, reducir y controlar la siniestralidad vial, a través de las acciones administrativas, educativas y operativas, concientizando a los diversos niveles de la población e integrándola dentro de una cultura vial.
- ✚ **Conductores:** son los principales actores de interés para la DTB, son ellos los que reciben los servicios de la entidad y los que todos los días asisten a la entidad de manera presencial o se comunican de forma virtual para poder solucionar sus inquietudes o dar gestión a sus trámites pendientes. Los conductores pueden ser particulares o de transporte público y pueden tener cualquiera de las licencias otorgadas para los diferentes tipos de vehículos.
- ✚ **Ciudadanía:** no se requiere contar necesariamente con una licencia de conducción para ser un actor en temas de movilidad, ya que los usuarios de transporte público, los pasajeros de cualquier vehículo e incluso los peatones juegan un papel fundamental en la movilidad de cualquier ciudad, pues de cualquier forma están realizando desplazamientos en la ciudad.
- ✚ **Centros de reconocimiento de conductores CRC:** son los encargados de registrar los certificados de acuerdo con la capacidad establecida por el Ministerio de Transporte, la información de los certificados de aptitud física, mental y de coordinación motriz vigentes al momento de entrar en operación, por lo tanto, están en contacto permanente con la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.
- ✚ **Centros de enseñanza automovilística CEA:** son las organizaciones encargadas de dar las horas de capacitación teórica, práctica y de taller a los ciudadanos que desean obtener



una licencia de conductor, instructor o recategorización de su licencia. La certificación que brindan los centros de enseñanza es uno de los requisitos para otorgar licencias de conducción.

- ✚ **CDMB:** es la Corporación Autónoma regional para la defensa de la Meseta de Bucaramanga, tienen por objeto la ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos sobre medio ambiente y recursos naturales renovables, así como dar cumplida y oportuna aplicación a las disposiciones legales vigentes sobre su disposición, administración, manejo y aprovechamiento conforme a las directrices expedidas por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.
- ✚ **CDA Tránsito de Bucaramanga:** El CDA es una dependencia del nivel asesor adscrita a la Dirección General y es la encargada de expedir el certificado de la revisión técnico-mecánica y de gases a los vehículos automotores livianos, pesados y motocicletas. Esta dependencia cuenta con talento humano calificado y equipos de alta tecnología garantizando la calidad y oportunidad del servicio.
- ✚ **Contaduría General de la Nación:** es la entidad responsable de regular la contabilidad general de la nación, con autoridad doctrinaria en materia de interpretación normativa contable, que uniforma, centraliza y consolida la contabilidad pública, con el fin de elaborar el Balance General, orientado a la toma de decisiones de la administración pública general, que contribuye a la gestión de un Estado moderno y transparente.
- ✚ **Entidades Educativas:** escuelas, colegios, universidades del área metropolitana que han recibido jornadas de capacitación o educación en temas viales, para sus estudiantes como para la planta docente. De igual forma, históricamente han participado en el desarrollo de actividades conjuntas de la entidad, como lo son los convenios.
- ✚ **Defensoría del Espacio Público:** es un aliado para la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, ya que dentro de sus labores si está adelantar acciones para recuperar el espacio público que puede estar invadido por vehículos, o incluso negocios y/o vendedores informales que ocupan el espacio de la infraestructura vial.
- ✚ **DIAN:** La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN- tiene como objeto coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias, los derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.
- ✚ **Federación Colombiana de Municipios:** es la entidad que cataliza el desarrollo territorial y el empoderamiento municipal, siendo voceros y representantes de los gobiernos locales, generando conocimiento, innovación y oportunidades de desarrollo sostenible, para lograr el desarrollo integral del país desde los municipios.
- ✚ **Fenalco:** es la Federación Nacional de Comerciantes, es una entidad que trabaja por el bien de la nación y el desarrollo del comercio. Para esto busca la justicia social, lucha por afianzar las instituciones democráticas y promueve la solidaridad gremial, eficiencia y modernización de los empresarios colombianos.
- ✚ **Fiscalía General de la Nación:** es una entidad de la rama judicial del poder público con plena autonomía administrativa y presupuestal, cuya función está orientada a brindar a los ciudadanos una cumplida y eficaz administración de justicia.




- ✚ **Procuraduría General de la Nación:** es la encargada de iniciar, adelantar y fallar las investigaciones que por faltas disciplinarias se adelanten contra los servidores públicos y contra los particulares que ejercen funciones públicas o manejan dineros del estado, de conformidad con lo establecido en el Código Único Disciplinario o Ley 734 de 2002.
- ✚ **Gobernación de Santander:** la Gobernación de Santander tiene como objetivo primordial mejorar la calidad de vida de los santandereanos fomentando la competitividad, fortaleciendo la ciencia y la tecnología, y recuperando la infraestructura vial, entre otros; vitales para el desarrollo y la proyección del departamento.
- ✚ **Ministerio de Transporte:** es la entidad de orden nacional encargada de la formulación y adopción de las políticas, planes, programas, proyectos y regulación económica en materia de transporte, tránsito e infraestructura de los modos de transporte carretero, marítimo, fluvial, férreo y aéreo y la regulación técnica en materia de transporte y tránsito de los modos. carretero, marítimo, fluvial y férreo. Es decir que el ministerio de transporte es el que provee toda la normativa con relación a la regulación del tránsito.
- ✚ **Medicina legal:** es un instituto que se encarga de controlar el servicio forense en todo el territorio nacional, por lo tanto, interviene en la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, cuando se presentan accidentes con víctimas fatales en la ciudad de Bucaramanga.
- ✚ **Compañías Aseguradoras:** encargadas de expedir los siguientes tipos de pólizas:
 - SOAT: para transporte público terrestre de pasajeros, bien sea municipal o por carretera, para transporte público terrestre especial, mixto, operadores de transporte multimodal y transporte particular.
 - Pólizas: para transporte público terrestre de pasajeros, bien sea municipal o por carretera, para transporte público terrestre especial, mixto, operadores de transporte multimodal y transporte particular.
- ✚ **Concesionarios de vehículos:** generalmente se trata de empresas independientes que venden vehículos nuevos o usados. No obstante, debe comunicarse directamente con las entidades municipales de tránsito, bien sea la DTB para matricular los vehículos nuevos o para el registro de un nuevo propietario.
- ✚ **Centro Integral de Atención CIA:** realiza el registro y cargue de información al Registro Único Nacional de Tránsito (RUNT), para la prestación del servicio de capacitación sobre normas de tránsito para conductores infractores.
- ✚ **Gremio de transportadores:** acá están consideradas las diferentes empresas de transporte que tienen alguna asociación que busca defender sus intereses. Dentro de las empresas del transporte público en la ciudad de Bucaramanga.
- ✚ **Ciclistas o Bici-usuarios:** con los nuevos espacios de ciclo infraestructura habilitados en la ciudad para que los ciudadanos se puedan movilizar mediante el uso de la bicicleta o algún otro tipo de transporte no motorizado, es importante identificarlos como agentes importantes en la movilidad y que además son de los más vulnerables y también tienen sus necesidades.
- ✚ **Ambulancias:** durante los últimos meses se han presentado varios problemas con el tema de las ambulancias, ya que han venido afectando a los demás actores viales, pues están sólo interesadas en lo que les representa económicamente hablando el traslado de los pacientes. Por ejemplo, se han visto casos de ambulancias peleándose por realizar servicios, parqueadas en sitios prohibidos, irrespetando a los peatones, e incluso siendo



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: MA-DIR-002
	Serie:
MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 03
	Página 16 de 35

utilizadas para transportar personas sin ninguna urgencia médica de forma más rápida.

- ✚ **Vendedores Informales:** a pesar de que la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, no tiene ninguna autoridad para multar o tomar medidas frente a estos grupos, también es verdad que muchos vendedores, sobre todo en la zona céntrica de la ciudad, se han apoderado de espacio peatonales, viales e incluso del ciclo infraestructura, situación que evidentemente afecta a los ciudadanos que se desplazan por estas zonas.
- ✚ **Transportadores de vehículos informales:** es una realidad que cada vez ha cogido más fuerza en la ciudad, pues cada vez son más los vehículos y usuarios que están haciendo uso de esta modalidad. Se deben tener en cuenta porque los canales de participación precisamente permitirán tomar medias y plantear soluciones a los transportadores. informales, que principalmente realizan este tipo de servicio por necesidad de generar ingresos para sus familias.
- ✚ **Policía Nacional:** es la institución encargada del mantenimiento de la convivencia como condición necesaria para el ejercicio de los derechos y libertades públicas y para asegurar que los habitantes de Colombia convivan en paz fundamentada en el código de ética policial. Adicionalmente, la Dirección de Tránsito cuenta con un convenio con esta entidad para la vigencia 2021.
- ✚ **Prensa:** los medios de comunicación y prensa también son canales que permiten acercar a la comunidad con información de interés en materia de movilidad, o incluso, pueden alejar a la comunidad en situaciones en las que se presenten situaciones atípicas o desinformaciones que no son bien vistas por los ciudadanos.
- ✚ **Contraloría:** la Contraloría General de la República (CGR) es el máximo órgano de control fiscal del Estado. Como tal, tiene la misión de procurar el buen uso de los recursos y bienes públicos y contribuir a la modernización del Estado, mediante acciones de mejoramiento continuo en las distintas entidades públicas. Es decir, que es un organismo que puede hacer con total facilidad auditorias y establecer planes de mejoramiento para la entidad en diversos aspectos de funcionamiento o gestión.
- ✚ **Concejo:** el Concejo de Bucaramanga es una Corporación Político – Administrativa, que representa e involucra a la comunidad en el ejercicio del control político sobre la Administración Municipal y en el estudio y aprobación de proyectos de acuerdo, que coadyuven con el cumplimiento de los fines del Estado en el municipio de Bucaramanga.
- ✚ **Personería:** la Personería de Bucaramanga es un organismo de control y vigilancia de las respectivas entidades territoriales, que ejercen la función de Ministerio Público y que están encargadas de la defensa, protección y promoción de los Derechos Humanos en su jurisdicción, así como de ejercer el control disciplinario en el municipio, la guarda del interés público y de los principios del Estado Social de Derecho y de la promoción del control social de la gestión pública.
- ✚ **Superintendencia de Puertos y Transporte:** es la entidad que vigila, inspecciona y controla la prestación del servicio público de transporte marítimo, fluvial, terrestre, férreo y aéreo en el país, en cuanto a lo que calidad de infraestructura y prestación del servicio se refiere.
- ✚ **Alcaldía:** la Alcaldía de Bucaramanga tiene la función de administrar los recursos del municipio, y se encarga de velar por que estos sean utilizados generando bienestar a todas las personas. La Dirección de Tránsito a fin de cuentas es una entidad que reporta a la alcaldía y se espera que se trabaje en conjunto con ella, las secretarias y demás funcionarios del gabinete que pueden contribuir en temas relacionados a la movilidad y al

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: MA-DIR-002
	MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Serie:
		Versión: 03
		Página 17 de 35

tránsito.

- ✚ **Presidencia de la Republica:** el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, asistir al presidente de la República en su calidad de Jefe de Gobierno, Jefe de Estado y Suprema Autoridad Administrativa, en el ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales y prestar el apoyo administrativo necesario para dicho fin.
- ✚ Comunidades y demás grupos de interés que dentro del municipio estén relacionados de alguna forma u otra con la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.

7. ESTADO DE MADUREZ

Existen 3 estados de madurez, y que a partir de esta madurez es que se debe definir la estrategia de rendición de cuentas, pues permite identificar los puntos críticos, nuevos retos y bajo que lineamientos o recomendaciones es mejor abordar la rendición de cuentas.

A partir de la matriz de autodiagnóstico de la Función Pública se realizó la evaluación del nivel de madurez de la rendición de cuentas en la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, basado en el proceso de rendición de cuentas hasta la vigencia 2023.

Los estados de madurez son los siguientes:

- Inicial: es el nivel en el que se encuentran las entidades que sólo han tenido sus primeras experiencias en la rendición de cuentas.
- Consolidación: acá se encuentran entidades que cuentan con una experiencia más amplia en la rendición de cuentas pero que aún necesitan seguir fortaleciéndose en varios aspectos de este ejercicio.
- Perfeccionamiento: son las entidades que tiene cualificado el proceso de rendición de cuentas pero que requieren perfeccionar aún más sus estrategias.

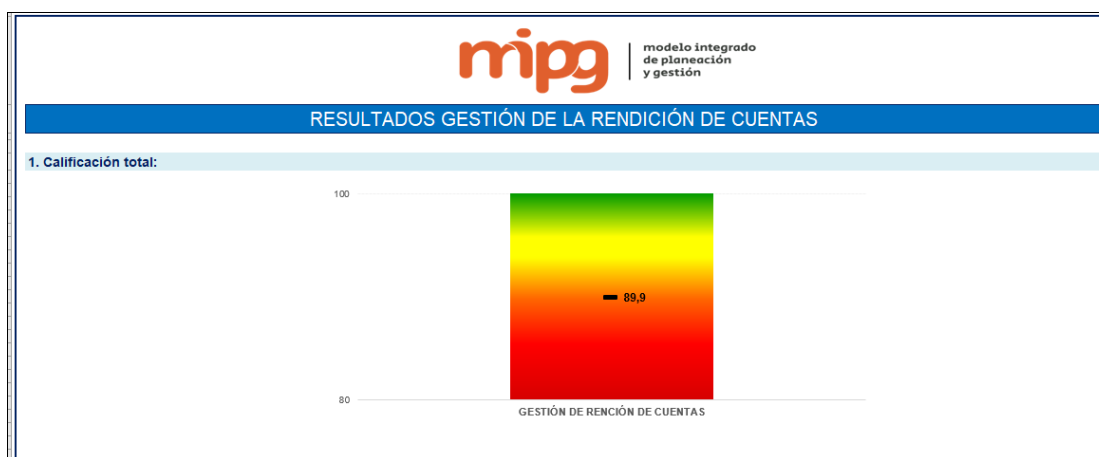
Como resultado de la aplicación de la matriz de autodiagnóstico propuesto por el Departamento Administrativo de Función Pública, el puntaje que clasifica a la entidad en uno de los 3 niveles de madurez se muestra a continuación:

		modelo integrado de planeación y gestión
AUTODIAGNÓSTICO GESTIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS		
ENTIDAD	CALIFICACIÓN TOTAL	
Dirección de Tránsito de Bucaramanga	89,2	
	Nivel perfeccionamiento	
Niveles Autodiagnóstico		
0-50: Nivel Inicial 51-80: Nivel consolidación 81-100: Nivel perfeccionamiento		

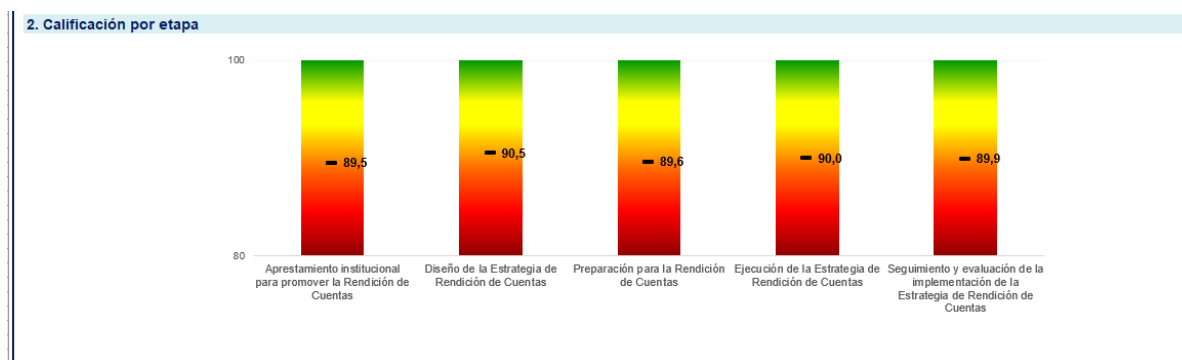


Lo que nos demuestra los resultados del autodiagnóstico de la Dirección de tránsito de Bucaramanga cuenta con información transparente, activa, pasiva, focalizada y colaborativa, unos espacios de diálogo que permiten contar, consultar, escuchar, acatar. Así mismo, posee el elemento de la responsabilidad en un sistema de seguimiento riguroso y articulado con mecanismos de control y buenas prácticas.

De igual forma, se obtuvieron las siguientes gráficas:



Esta gráfica indica nuevamente que la calificación de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga es de 89,9 puntos sobre 100. Este es el resultado de un proceso de rendición de cuentas de madurez, que, a pesar de ya contar con una alta cualificación, debe buscar mayor perfeccionamiento.



Esta gráfica representa la clasificación en cada una de las 5 etapas del proceso de rendición de cuentas, cada etapa detalla en el siguiente punto de este documento, sin embargo, esto quiere decir que en lo que más se puede mejorar es en la evaluación de la implementación de la estrategia, precisamente porque faltó aplicar la estrategia. Por otro lado, se observa que la ejecución es la etapa mejor calificada, por lo que se están brindando los espacios y una participación adecuada a los grupos de valor.



8. PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

A partir del nivel de madurez de la entidad y los distintos grupos de participación, esenciales todos en este proceso de rendición, se pasará a definir la estrategia como tal de la rendición de cuentas para Dirección de Tránsito de Bucaramanga para el cuatrienio 2024-2027. De igual forma, es importante mencionar que es estrategia está basada en el Manual Único de Rendición de Cuentas-MURC del Departamento Administrativo de la Función Pública, que se constituirá en la guía de obligatoria observancia para las entidades públicas en el desarrollo del proceso de rendición de cuentas.

8.1 RESPONSABLES DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Siguiendo los parámetros establecidos tanto por el ya mencionado Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC del Departamento Administrativo de la función pública, junto con la Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos, Documento Conpes 3654 de 2010. Y también en consideración por lo definido en la Ley 1757 de 2015, en su título IV de la Rendición de Cuentas, que garantiza que el proceso de rendición de cuentas tenga continuidad y permanencia, apertura y transparencia, y amplia difusión y visibilidad. La Dirección de Tránsito de Bucaramanga en conformidad con lo anterior debe rendir cuentas que incluyan información de los siguientes temas:

1. **Los Derechos humanos a cargo de la entidad:** estos además de garantizar de que se le otorgue a los usuarios un trato con respeto, a proteger sus derechos como ciudadano y a garantizar y promover un servicio adecuado, deben estar integrados con los Objetivos del Desarrollo Sostenible ODS.

Dentro de los principios de Desarrollo sostenible la Dirección de Tránsito de Bucaramanga enfoca sus esfuerzos en:

- **Salvar vidas en la vía**
 - Campañas pedagógicas de cultura Vial
 - Mantenimiento a la Red semafórica
 - Mantenimiento a la señalización vial
 - Operativos de control valva vidas
 - Estudios de tránsito vehicular y peatonal
- **Control al Tránsito vehicular y peatonal**
 - Operativos de control de recuperación de espacio público -UBI
 - Despejes viales
 - Regulación del tránsito vial
 - impulsar el uso de alternativas de transporte no motorizado
 - Mejorar el tránsito vehicular y peatonal
- Trámites de Registro Automotor, conductores y servicio de Revisión técnico-mecánica.

Adicionalmente la alta Dirección enfoca esfuerzos en la consecución de recursos y sinergias para procesos de:

- Modernización del sistema de semaforización y señalización vial
- Desarrollo de campañas pedagógicas de Educación en Seguridad Vial y Movilidad Sostenible: que cuenta con los programas integrales de cultura vial
- Promoviendo el uso de transporte alternativo sostenible



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: MA-DIR-002
	Serie:
MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 02
	Página 20 de 35

2. **Los resultados de gestión y procesos para el cumplimiento de la misión:** la entidad debe rendir cuentas sobre los esfuerzos realizados (procesos y resultados) y los recursos encaminados a alcanzar objetivos. Por lo tanto, se deben demostrar procesos de formulación y ejecución de políticas, proyectos de impacto, planes, programas o principios que haya desarrollado la entidad. Por lo tanto, el mínimo esperado para presentar por la Dirección de Tránsito de Bucaramanga y cualquier otra entidad sería:

Temas	Aspectos	Contenidos
Presupuesto	Ejecución Presupuestal	Presupuesto de ingresos y gastos (funcionamiento, inversión y deuda) durante el ejercicio de la vigencia o periodo comprendido de evaluación. Compromisos y obligaciones contraídas, recuperación de cartera. De igual forma, es indispensable realizar un comparativo con los resultados del periodo inmediatamente anterior.
	Estados Financieros	Estados financieros de la entidad, durante las últimas dos vigencias.
Cumplimiento de metas	Planes de Desarrollo y Plan Operativo Anual de Inversión POAI	Proyectos de inversión para la vigencia fiscal, aporte de los proyectos en el cumplimiento de metas, recursos disponibles para inversión, clasificación de dependencias y responsables.
	Plan de acción	Proyecto y programas en ejecución a la fecha, debe contar con: metas, responsables, planes de compra, cronograma de actividades y distribución presupuestal.
Sistemas de Gestión	Informes de gestión	El informe de gestión deberá contener una exposición fiel sobre la evolución de la situación económica, administrativa, documental, jurídica y demás dependencias que hagan parte integral de la gestión de la entidad.
Contratación	Procesos Contractuales	Relación y estado actualizado de los procesos de contratación en la entidad.
	Gestión Contractual	Cantidad de contratos celebrados bien sea terminado o en ejecución, junto con información del objeto y monto.
Jurídica	Informe de Gestión Jurídica	Informe de la dependencia como representación judicial y extrajudicial, gestión disciplinaria, prevención del daño antijurídico, apoyo jurídico brindado a las dependencias de la entidad. Así mismo el trámite a los derechos de petición, consultas, PQRS, recursos de reposición y apelación, proyección y revisión de resoluciones y actos administrativos
Evaluación y acciones de mejoramiento	Planes de mejoramiento	Los planes de mejoramiento con los que cuente la entidad bien sean de tipo interno o suscritos por algún organismo de control. Los planes de mejoramiento pueden surgir de múltiples requerimientos como: informes de



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: MA-DIR-002
	Serie:
MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 02
	Página 21 de 35

		organismos de control o la oficina de Control Interno, PQRS, rendición de cuentas, entre otros.
--	--	---

3. Medidas para dar garantías sobre las condiciones y el cumplimiento de los derechos en la Dirección de tránsito: en la dirección de tránsito como se mencionó anteriormente se cuenta con una serie de herramientas que favorece el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y brindar una adecuada prestación de servicios. Para el cumplimiento de lo anterior la DTB cuenta con:

- ❖ Mecanismos de participación ciudadana: para la atención al usuario se cuenta con atención física, telefónica o virtual, para contactar a funcionarios de la entidad, consultar servicios o solicitudes y registrar una solicitud PQRS. Para la realización de trámites el usuario debe acercarse a la entidad, aunque ya existe la posibilidad de realizar algunos pagos habilitados por PSE
- ❖ Trato respetuoso y equitativo para todos los usuarios, sin importar la raza, género, edad o color de la piel, priorizando únicamente a las personas en condiciones vulnerables como los son adultos mayores, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, entre otros.
- ❖ La dirección de tránsito de Bucaramanga cuenta con unas políticas de seguridad de la información del sitio Web y protección de los datos personales de los usuarios de acuerdo con la resolución 1519 del Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones del 24 de agosto de 2020. Por lo tanto, en la entidad hay una Política de Tratamiento de la información personal, una Política de Seguridad de la información y un Plan de Seguridad de la información.

8.2 RECURSOS NECESARIOS

Se requiere de los tres (3) recursos necesarios para el proceso de rendición de cuentas, que son los recursos humanos, recursos físicos y recursos financieros. A continuación, se detalla cada uno de ellos:

- **Recurso Humano:** es el principal recurso con el que cuenta la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, el capital humano está presente en todas las etapas y actividades de rendición de cuentas. Esto va desde la planeación, identificación de espacios y fortalezas que realiza inicialmente la Oficina de Planeación, hasta cada una de las oficinas que dan respuesta a las PQRS día a día y que además deben presentar información o reportes de su gestión. En este sentido los funcionarios son el principal recurso desde el aprestamiento hasta el seguimiento y evaluación de la rendición de cuentas. Por otro lado, no hay que olvidar que cada uno de los grupos de valor están clasificados también dentro del personal humano y que sin su participación en la toma de servicios como en los espacios de diálogo, no sería posible la Rendición de Cuentas.
- **Recursos Físico:** entendidos como todos aquellos elementos que facilitan las funciones realizadas dentro de una entidad, como serían el caso de las instalaciones de la entidad destinada principalmente para la atención a los usuarios y la prestación del servicio. De igual forma, todos los equipos de oficina, muebles, escritorios, computadores y demás equipos e infraestructura IT. Por último, acá también se debe considerar todo el parque automotor de la Dirección de tránsito, que es el medio de trabajo de todo el grupo de control vial para el desarrollo de las actividades de preservar la movilidad y el tránsito de la ciudad.
- **Recursos Financieros:** en este caso, comprende la inversión adicional que está contemplada por la oficina de planeación para realizar un adecuado proceso de Rendición de Cuentas, por



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: MA-DIR-002
	Serie:
MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 03
	Página 22 de 34

ejemplo, inversiones en medios o canales de comunicación para tener un mayor alcance en rendición de cuentas. Es decir, los recursos financieros contemplan todo el presupuesto que se tiene destinado para toda la vigencia y todos los espacios que se brindarán para el diálogo con la ciudadanía. Comprende también la infraestructura tecnológica de las PQRSD y los contratistas o funcionarios que atienden a los usuarios o que dan respuestas a las mismas PQRSD, pues sus funciones son financiadas con los recursos monetarios destinados para las acciones de rendición de cuentas.

8.3 ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN Y DIÁLOGO

La Rendición de Cuentas junto con la activa participación ciudadana y demás grupos de valor como eje central del control social a la entidad, se aborda desde tres (3) elementos principales mencionados:

Información: En este aspecto para la vigencia 2024, la entidad mejorará entregando de manera más oportuna información de calidad para que los ciudadanos estén enterados de la gestión de la Entidad a través de distintos medios. De igual forma, se dará un lenguaje o explicación más cercana, según el grupo de valor, y se profundizará más en lo que realmente le interesa a cada grupo, sin dejar de lado la mención de los temas básicos que se deben nombrar en la rendición. A su vez, la Dirección de Tránsito de Bucaramanga hace un compromiso por mejorar en los siguientes aspectos:

1. Construir información en formatos usables, comprensibles y pertinentes según la herramienta utilizada, se debe priorizar el uso de imágenes, aclaraciones y referencias.
2. Disponer la información en diferentes canales y alcance de todos, es decir, que toda nueva información que surja en la Dirección de Tránsito de Bucaramanga pueda ser consultada en la página, en las redes sociales o en cualquiera de los canales de atención.
3. Incluir en las publicaciones que lo permitan, según la pertinencia de esta, un llamado a la acción: pregunta, solicitud de opinión, votación, o la visita a un enlace.
4. Analizar la información presentada resaltando cifras, fechas y elementos relevantes.

Por otro lado, todo lo anterior va articulado con la estrategia de comunicación, que la Oficina de Comunicación y Prensa tienen para el año 2024. La meta de difundir mediante por medio de diseños y piezas gráficas publicaciones de contenidos con enfoque en la construcción de un tránsito más cerca al ciudadano.

Por último, la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, cuenta actualmente con los siguientes mecanismos publicados en la página web <https://transitobucaramanga.gov.co/dtb/> para compartir información a la ciudadanía y demás interesados mediante un lenguaje claro:

- ❖ Informes anuales y trimestral de la Gestión.
- ❖ Estadísticas de accidentalidad, comparendos y parque automotor.
- ❖ Identificación, publicación y socialización de información de interés para grupos interesados en alguna temática puntual
- ❖ Publicaciones de interés general para la ciudadanía.
- ❖ Socialización de los logros u proyectos institucionales por medios de comunicación internos como externos y espacios físicos donde la entidad participa.
- ❖ Publicación de Datos Abiertos de diferentes ámbitos, bien sea procesos contractuales, informes, gestión documental, entre otros.
- ❖ Publicación y actualización permanente de Información en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: MA-DIR-002
	Serie:
MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 03
	Página 23 de 34

Los **lineamientos** para el despliegue de una información de calidad, comprensible, inclusiva y al alcance de todos son:

- ❖ Se parte de la caracterización del usuario en grupos de valor para poder expresar las ideas de una manera más clara y de agrupar grupos de interés que compartan características similares en el proceso de rendición de cuentas de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.
- ❖ Se tiene definido un procedimiento y unos responsables tanto en la Oficina de Sistemas como en la Oficina de Comunicación y Prensa para la actualización y publicación permanente de la página Web y Redes Sociales, con información nueva y relevante para los usuarios o interesados.
- ❖ La Oficina de Planeación con el apoyo de la alta Dirección, se encarga de consolidar todos los elementos según una estructura y según las dependencias y responsables, la información que se presenta en los informes de Gestión.


Diálogo: Para la vigencia 2024 en el aspecto del dialogo es importante resaltar que la prioridad es seguir fortaleciendo un diálogo constante de doble vía entre ciudadanos y demás grupos de valor y la entidad para aclarar dudas, justificar acciones o decisiones, responder inquietudes y escuchar cualquier otro comentario que alguien desee manifestar. El compromiso de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga es el siguiente:

1. Generación de estrategias de participación ciudadana a través de la integración de herramientas digitales.
- ❖ Como ya se mencionó, la Dirección de Tránsito de Bucaramanga cuenta con unas políticas de seguridad de la información del sitio Web y protección de los datos personales de los usuarios. Según los Lineamientos de Datos de Gobierno en línea.
 2. De igual forma, se debe buscar la forma de que las redes sociales sean utilizadas para encuestas u opiniones más directas de la ciudadanía, y que este proceso no sólo dependa de las encuestas que realiza la Oficina de Control Interno de Gestión. Transformar los resultados de gestión de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga en resultados sensibles al ciudadano.
 3. Invitar a que el acceso a los datos abiertos, con los que ya cuenta la entidad, sea para promover la veeduría y control social de manera permanente.
 4. Incentivar y normalizar la interacción por medio del suministro de enlaces y respuestas y haciendo preguntas que involucren y permitan sacar conclusiones de la percepción ciudadana.
 5. Utilizar las propuestas viables de la ciudadanía como insumo para el desarrollo de proyectos, planes de mejoramiento, políticas o estrategias que pueda repercutir positivamente en la entidad.

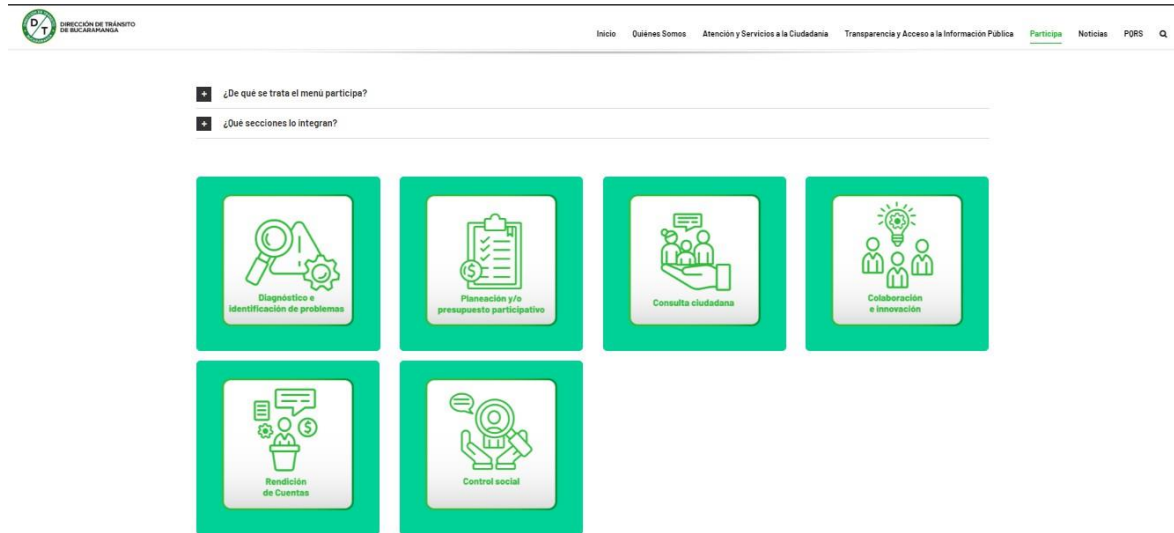
Canales de Entrega de Información: Permite disponer información antes, durante y después de los ejercicios de rendición de cuentas, requiere integrarse con canales de interacción inmediata para que sea participativo. En el caso de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga se cuenta con:

- ❖ Sitio Web <https://transitobucaramanga.gov.co/dtb/>
- ❖ Videoconferencia
- ❖ Facebook live
- ❖ Audiencia Pública de Rendición de Cuenta de manera presencial, virtual y transmisión en vivo página web de la entidad.

Mantener el funcionamiento permanente en la página web de la entidad el **Menú Participa** como menú destacado creado en el encabezado principal de su sitio web, la DTB desde la oficina asesora de sistemas alimenta los contenidos de información sobre los espacios, mecanismos y acciones que permiten la participación ciudadana en el ciclo de la gestión pública, esto con el propósito de dinamizar la vinculación de la ciudadanía en las decisiones y acciones públicas durante el diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento a la gestión institucional a través

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: MA-DIR-002
	MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Serie: Versión: 03 Página 24 de 34

de su sitio web institucional.



Canales de Interacción Inmediata: facilita los ejercicios de participación de manera permanente, permite construir agenda para la rendición, evaluar los ejercicios previos, generar propuestas y atender inquietudes. Actualmente se cuenta sólo con la interacción mediante la respuesta a través de las redes sociales, sin embargo, se está evaluando con la Oficina de Sistemas, la inclusión de un Chat automatizados en la página Web.

Canales de Interacción alternativa: Posibilita la participación para públicos con baja presencia web, permite entregar más información de manera personalizada. Acá entraría el correo institucional y la plataforma de resolución de PQRSD.

Finalmente, y para complementar como se realiza el diálogo en doble vía con la ciudadanía, la entidad cuenta con los siguientes mecanismos:

- ❖ Promoción del diálogo en las audiencias públicas de rendición de cuentas a través de diversas modalidades: presencial y/o virtual.
- ❖ Encuentros presenciales de la Alta Dirección con públicos determinados o grupos de valor para temáticas en particular que los están afectando.
- ❖ Promoción de los canales de participación ciudadana a través de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias.
- ❖ Posibilidad de otorgar a la ciudadanía un acompañamiento idóneo en la atención presencial, desde el ingreso a la entidad y la (ventanilla única) y de permitir el acceso a la información o comunicación con cualquier funcionario de la entidad.
- ❖ Promoción del diálogo en publicación periódica de resultados y avances de la gestión a través de los Facebook live.

Los **lineamientos** para facilitar un dialogo de doble vía, son:

- ❖ La página web de la dirección de tránsito de Bucaramanga, que se puede consultar en el siguiente enlace <https://www.transitobucaramanga.gov.co/>, y que como ya se mencionó contiene toda la información relacionada con la gestión misional y administrativa de la entidad.
- ❖ Las PQRSD, que también son recibidas por cualquier medio, físicos, virtuales o telefónicos y que se les da respuesta, cumpliendo los tiempos de respuesta, según lo establecido por los parámetros dados por la ley.
- ❖ Las redes sociales que en realidad son un apoyo y un canal de comunicación para la socializarán contenidos permanentes, novedades y cualquier otro tipo de información con lenguaje claro y sencillo, y con dinamismo para que los más jóvenes se sientan motivados a



participar, ya que este es el grupo etario con mayor presencia en redes sociales.

- ❖ Tránsito y el gobierno municipal, participación de la Entidad en los espacios de rendición de cuentas de la alcaldía de Bucaramanga con la ciudadanía. En este sentido, se presentan los resultados de la gestión de todas las entidades públicas en un mismo momento y dando respuestas a las inquietudes y desconocimiento que la ciudadanía pueda tener. Esto favorece también a ejercicio multidisciplinarios, que es uno de los objetivos en el mediano plazo para todos los procesos a nivel nacional de rendición de cuentas.
- ❖ La Oficina de Planeación está a cargo de proponer los contenidos obligatorios y adicionales, estos últimos propios de la situación que se estén presentando en la entidad al momento de realizar una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. De la misma forma, tanto la Oficina de Planeación como la alta Dirección se encargarán de realizar la invitación o convocatoria a los asistentes y deben velar por consolidar las preguntas realizadas por la ciudadanía y demás grupo de interés, analizar la pregunta y establecer bajo que contexto surge, para entender la percepción y necesidad de información que presenta el preguntador, sólo así se puede dar una respuesta lo más aclaratoria posible. Al final, se debe elaborar un informe producto del desarrollo de la audiencia en el que se profundiza más sobre las respuestas dadas durante el diálogo o que no se alcanzaron a contestar. El desarrollo de dicho informe sirve de insumos para la mejora de este canal de interacción con la ciudadanía.
- ❖ La oficina de Comunicación y Prensa actúa siguiendo lo establecido en la estrategia de comunicación, ya mencionada y soportara la Audiencia Pública y en general todo el proceso de Rendición de Cuentas, antes, después y durante la etapa de ejecución.
- ❖ La oficina de sistemas garantiza las herramientas tecnológicas y todo el soporte técnico que permita una adecuada transmisión de las audiencias, por los medios de comunicación ya establecidos.

Responsabilidad: se vuelve a hacer mención de que este elemento de responsabilidad busca responder por los resultados de la gestión, definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales para atender los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo. Ya que anteriormente, en vigencias pasadas este elemento revisaba solamente el tema de los incentivos. Sin embargo, ahora se revisan los siguientes puntos:

Asimismo, la Dirección de Tránsito de Bucaramanga propende por garantizar dentro de su accionar lo siguiente:

Actividades Planteadas por la Función Pública	Actividades que realiza La Dirección de Tránsito de Bucaramanga
<ul style="list-style-type: none"> • Articular la rendición de cuentas y el control social con los otros controles institucionales de monitoreo y evaluación. 	<ul style="list-style-type: none"> • De forma trimestral publica en la página web de la entidad los informes del avance de la gestión donde los ciudadanos pueden acceder a dicha información, igualmente se rinde estos informes al Concejo Municipal y a la Alcaldía, así mismo mediante expone a
	<p>la ciudadanía si gestión mediante el control político que cite el Concejo.</p>



<ul style="list-style-type: none"> • Contar con incentivos para el proceso de rendición de cuentas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se realiza una capacitación en temas de rendición de cuentas y normatividad a la ciudadanía y funcionarios de la entidad liderada por la Oficina Asesora de Planeación con el propósito que la ciudadanía esté informada y conozca de los deberes y derechos que gozan dentro del este proceso.
<ul style="list-style-type: none"> • Asumir las consecuencias de los controles, en caso de incumplimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mediante auditorías internas de Control interno y gestión se realiza control y seguimiento al cumplimiento de la estrategia de rendición de Cuentas y en caso de no cumplirse se realizan los respectivos hallazgos y en caso de no cumplirse se realizan los respectivos hallazgos de ser el caso • La entidad recibe auditorias anuales de los entes de control que en caso de incumplimiento se generan los respectivos planes de mejoramiento.
<ul style="list-style-type: none"> • Asumir y cumplir los compromisos implementados un sistema de seguimiento y divulgación de estos. 	<ul style="list-style-type: none"> • La oficina de control interno y gestión realiza informes de seguimiento que son presentados a la alta dirección para el seguimiento y cumplimiento de las actividades planeadas. • Los informes son presentados y publicados en la Página web de la entidad
<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar la petición de cuentas, el monitoreo y el control. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mediante la página web a través de la aplicativo PQRSD los ciudadanos pueden solicitar cualquier información adicional a los informes de gestión presentados y publicados los cuales son resueltos en los términos de ley, así mismo mediante las redes sociales se da participación a la ciudadanía y respuesta a las diferentes solicitudes y aclaraciones respecto a la gestión de la entidad. La oficina de control interno y gestión realiza seguimiento y control a la estrategia de rendición de cuentas a razón que dichas actividades son adoptadas por la entidad mediante acto administrativo en cumplimiento al Plan anticorrupción y atención al ciudadano.

Los compromisos de la Dirección de tránsito en cuanto al elemento de Responsabilidad son los siguientes:

- ❖ Tener presente los informes de diferentes organismos de control para la articulación de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga con estos, y así, poder tener un monitorio externo con relación a la rendición de cuentas. Es decir que, los órganos de control pueden evaluar, retroalimentar o establecer mecanismo siempre y cuando la Entidad tenga la voluntad mediante la articulación. Los



informes y organismos se presentan en la siguiente tabla:

Relaciones de informes de ley a antes de control que rinde la Dirección de Tránsito de Bucaramanga a través de las oficinas gestoras y grupos de trabajo conforme al cronograma que disponga el ente de control anualmente con su respectiva periodicidad.

INFORME	ORGANISMO	RESPONSABLE
RETENCION EN LA FUENTE calendario tributario 2021	DIAN	CONTABILIDAD
IVA BIMESTRAL calendario tributario 2021	DIAN	CONTABILIDAD
DECLARACION DE RENTA calendario tributario 2021	DIAN	CONTABILIDAD
INDUSTRIA Y COMERCIO BGA -CDA	SECRETARIA DE HACIENDA BGA	CONTABILIDAD
RETENCION DE ICA	SECRETARIA DE HACIENDA BGA	CONTABILIDAD
IMPUESTO PREDIAL LOTE TONA Numero Predial: 000000120179000	ALCALDIA MUNICIPAL DE TONA	FINANCIERA
IMPTO PREDIAL KM 4 VIA GIRON DTB Numero Predial: 010403610019000	TESORERIA MPAL DE BUCARAMANGA	FINANCIERA
IMPTO PREDIAL CRA 17 50 31 CONCORDIA DTB Numero Predial: 0105000570034000	TESORERIA MPAL DE BUCARAMANGA	FINANCIERA
INFORMACION EXOGENA DIAN	DIAN	CONTABILIDAD
INFORMACION EXOGENA ALCALDIA resolución 0001 de 04 de Enero de 2021	ALCALDIA BGA	CONTABILIDAD
PUBLICACION EEFF PAGINA DE LA ENTIDAD, resolución 079 del 30-MARZO-2020	CONTADURIA GENERAL DE LA REPUBLICA	CONTABILIDAD
FORMATO F36_SEUD - DEUDA PUBLICA resolución 244 de 2020	CONTRALORIA MUNICIPAL	PRESUPUESTO
FORMATO F20_2 FIDUCIAS resolución 244 de 2020/resolución 0026 de 2021	CONTRALORIA MUNICIPAL	TESORERIA
RENDICIÓN DE CUENTAS resolución 244 de 2020/resolución 00026 de 2021	CONTRALORIA MUNICIPAL	DTB
SIA - Observa - Rendición de Contratos resolución 244 de 2020	AUDITORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	CONTRATACIÓN - FINANCIERA
Recaudo de Tasa de Vigilancia - TAUX	SUPER INTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE	CDA
CHIP - categoría contable	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	CONTABILIDAD
CHIP - categoría Presupuestal	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	PRESUPUESTO
CHIP - Personal y Costos	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	TALENTO HUMANO - CONTABILIDAD
CHIP - Control Interno Contable	CONTADURIA GENERAL DE LA NACIÓN	CONTABILIDAD
SIGEP - actualización información Laboral funcionarios y Entidad	DAFP	FUNCIONARIOS
SIGEP - actualización información Normas Laborales Entidad	DAFP	TALENTO HUMANO
SIGEP - presentación de Bienes y Rentas funcionarios	DAFP	FUNCIONARIOS
ESPECTRO ELECTROMAGNETICO TRIMESTRE	FONDO DE LA TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	CONTROL VIAL
ESPECTRO ELECTROMAGNETICO ANUALIZADO *	FONDO DE LA TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	CONTROL VIAL

Informe a Cargo de Control interno y gestión	MORMA
Informe Ejecutivo Anual Evaluación del Sistema de Control Interno.	(Decreto 1499 -2017) - (CIRCULAR 004/2019 Procuraduría General)
Se evaluará en el marco del FURAG. Teniendo en cuenta los lineamientos del Departamento administrativo de la Función Pública.	



Informe Evaluación Independiente del estado del Sistema de Control Interno.	Lineamientos del Departamento administrativo de la Función Pública. Decreto 2106-2019 Artículo 156. Ley 1474 de 2011 Art. 76
Informe Plan anticorrupción y de atención al ciudadano- mapa de Riesgos de Corrupción.	Decreto Nacional 1081-2015 Decreto presidencial 124-2016 Decreto 1081-2015
Informe Austeridad en el Gasto.	Decreto 0984 del 14 de mayo de 2012 Directiva Presidencial 09 del 09 de noviembre de 2018 Ley 1815 art. 104
Informe Control Interno Contable.	Contaduría General
Informe sobre las Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.	Ley 1474 de 2011 Art. 76
Informe de evaluación Institucional por dependencias.	Ley 909 de 2004. Acuerdo No CESC-20181000006176 10/10/2018
Informe Derechos de Autor Software.	Circular 12 de 2007 Consejo asesor Directiva presidencial No 002 de 2002
Verificación, recomendaciones y resultados sobre el cumplimiento de las normas en materia de Derecho de autor sobre Software.	procedimiento determinado en la circular 17 de 2011.
Seguimiento a la Rendición de Cuenta Electrónica-SIAMISIONAL	(Resolución No 188 de 2017) expedida por el ente de control.
Contraloría Municipal de Bucaramanga	Circular Externa 005/2020
Seguimiento cumplimiento a las Funciones del Comité de defensa Judicial, Repetición y Conciliación	Decreto 1214 de junio 29 de 2004
Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional	Ley 1712 de 2014 Decreto 103 de 2015 Directiva 006 - 14 mayo de 2019
Seguimiento plan de mejoramiento suscritos ante el ente de Control	Resolución No 000086 de 2017 Contraloría Municipal de Bucaramanga

- ❖ Una entrega efectiva de información y una interacción constructiva con los ciudadanos, requiere identificar las motivaciones de ciudadanos y servidores a participar en los ejercicios de rendición de cuentas. Por lo tanto, hay que identificar claramente los incentivos, es decir, en cómo generar valor al ciudadano, a los servidores y la entidad a través del ejercicio de rendición. Por lo que el compromiso de la entidad sería centrar esfuerzos en los siguientes puntos:
- ❖ **Innovación en la participación:** se debe promover el uso de los datos abiertos para el control social, y esto no sólo puede darse con el acceso a la información en la página Web, adicional mediante la **estrategia tránsito en mi comuna** los ciudadanos pueden expresar comentarios al respecto de los datos y de igual forma ser contestados.
- ❖ **Premiar la participación:** el reconocimiento a quienes participan activamente de los ejercicios de rendición de cuentas podría hacerse con la priorización de estos ciudadanos en ciertos servicios de la oferta institucional u otros estímulos que la entidad establezca de acuerdo con lo permitido por la ley.
- ❖ Actualmente la entidad ofrece a la ciudadanía capacitaciones en temas de seguridad vial gratuitas a los ciudadanos y un portafolio de servicios adicionales como tramites de registro automotor y de conductores sin intermediarios y de fácil acceso.
- ❖ **Reconocer retos y realizar ajustes:** adelantar ajustes en la planeación a partir de la interacción con la ciudadanía en la rendición de cuentas, generando nuevas estrategias de



construcción participativa.

Cada vez la DTB busca fortalecer la estrategia tránsito en mi comuna logrando llevar a las comunas y barrios acciones de movilidad y seguridad vial para mejorar las condiciones de tránsito tanto vehicular y peatonal en las vías de la ciudad.

- ❖ **Agradecer alertas y recomendaciones:** seguir entregando informes y resultados de los compromisos y preguntas realizadas en las interacciones de rendición de cuentas. **Con el desarrollo de cada actividad se crean espacios a los ciudadanos para las felicitaciones, solicitudes, inquietudes respecto a la gestión de la entidad.**
- ❖ **Visibilizar la transparencia:** evidenciar las acciones de rendición de cuentas por parte de los servidores públicos y altos mandatarios, mostrando el compromiso con la transparencia y la función pública. **Los informes y actividades de rendición de cuentas son debidamente comunicados, publicados y socializados mediante espacios en vivo a la ciudadanía.**

La Dirección de Tránsito de Bucaramanga realiza las siguientes actividades o mecanismo dentro del elemento de responsabilidad:

- Capacitación a funcionarios y colaboradores en temas como: participación ciudadana, rendición de cuentas, control social, transparencia.
- La Oficina de Control Interno y Gestión realiza encuestas a los ciudadanos para medir su nivel de satisfacción frente al proceso de rendición de cuentas.
- De igual forma, la Oficina de Atención al cliente hace una actividad similar al medir la satisfacción del cliente frente a los servicios prestados por la Entidad.

Respecto a los **lineamientos** que aplican en materia de responsabilidad en la entidad son:

- ❖ La oficina de Planeación es la encargada de emitir las directrices pertinentes para la incorporación en el Plan Institucional de Capacitación materia de todo lo relacionado al proceso rendición de cuentas, esto incluye la participación ciudadana y el buen gobierno. De esta manera, todos los funcionarios y colaboradores entienden la importancia de la rendición de cuentas para la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.
- ❖ Las consultas a la ciudadanía están dirigidas por la Oficina de Control Interno y Gestión y cuentan con el apoyo de la Oficina de prensa. Es de suma importancia recibir la opinión ciudadana frente a la ejecución de rendición de cuentas.
- ❖ La oficina de prensa realiza el apoyo y promoción de todas las actividades por medio de publicaciones digitales en medios y redes sociales para informar a la ciudadanía. El objetivo principal de este apoyo es el de informar a todos los grupos de valor interesados sobre convocatorias, eventos, novedades y consultas.

8.4 ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuenta posee las siguiente tipo etapas:





DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: MA-DIR-002
	Serie:
MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 03
	Página 30 de 34

Fuente: Manual Único de Rendición de Cuentas Función Pública

- 1. Aprestamiento:** es la fase inicial que consiste básicamente en la organización gradual y permanente de todo tipo de actividades en pro de una cultura de rendición de cuentas al interior de la entidad y el relacionamiento con los grupos de valor. En esta etapa se desarrollan algunas de las actividades que se han mostrado en el presente documento, como lo son: la identificación de grupos de valor, que puede cambiar año a año por la identificación de nuevos actores o incluso por la aparición de nuevos grupos a causa de cambios legislativos o algún escenario que conlleve una modificación.
- 2. Diseño:** comprende la actividad que es llevada a cabo durante los espacios de rendición de cuentas, es decir, en el diseño se define como se presentara y que recursos serán utilizados durante la etapa de ejecución. Para la ejecución se hace un llamado a la creatividad, sin dejar de lado que las actividades sean útiles y efectivas. De igual forma, se debe tener en cuenta el cronograma definido en el aprestamiento y cada actividad debe contar con responsables, tiempos establecidos y recursos que se destinarán durante las actividades de gestión, todo esto debe estar contemplado desde un comienzo para ser incluido en la planeación institucional, según lo establece el modelo integrado de planeación y gestión para fortalecer la relación del Estado con el ciudadano. Es importante resaltar que, el diseño planteado para la rendición de cuentas debería variar según los grupos de interés, por ejemplo, para organismos de control, es adecuado hacer una presentación del informe de una forma muy ejecutiva, sin embargo, para la ciudadanía sería mejor algo más dinámico e interactivo, que sin dejar de ser serio y eficiente, no sea tedioso y aburrido para esa audiencia.
- 3. Preparación:** es la disposición real de los recursos que se necesitan en la ejecución de la rendición de cuentas. Esto también incluye, documentos, compromisos y cualquier otro requerimiento que sea demandado y así garantizar que existan las condiciones óptimas para el proceso de rendición, por lo tanto: la generación y análisis de información, la consolidación del informe de gestión para la rendición de cuentas, el diseño de los formatos, los mecanismos de publicación, difusión y comunicación y la capacitación para los actores interesados en la rendición de cuentas, deben ser los entregables de esta etapa.
- 4. Ejecución:** simplemente es la puesta en marcha de la estrategia en sí, por otro lado, en la ejecución se refleja el compromiso que tiene la entidad para darle cumplimiento a los objetivos propuestos y metas trazadas para la rendición. Hay que recordar que la ejecución es el momento en el que realmente se habilitan espacios para el diálogo con los grupos de valor y demás actores interesados.
- 5. Seguimiento y evaluación:** antes que nada, hay que tener presente que esta etapa es transversal a toda la entidad y debe iniciar con la elaboración de un autodiagnóstico para definir indicadores de medición al seguimiento y/o si ya están definidos evidenciar el avance que ha tenido la Dirección de Tránsito de Bucaramanga en este aspecto.

La Dirección de Tránsito de Bucaramanga conforme a las actividades planeadas en cumplimiento al Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano para cada vigencia se realiza las siguientes actividades:

- ❖ Una (1) nodo anual, que se realiza de manera conjunta con la Administración Central (Alcaldía de Bucaramanga) mediante espacio de manera presencial o virtual, donde se da a conocer los resultados de la gestión de la entidad en cada uno de los periodos respecto a cada vigencia con la participación e intervención de la ciudadanía y funcionarios respecto a dudas e inquietudes sobre el trabajo realizado por la entidad.
- ❖ Una (1) audiencia Pública de Rendición de Cuentas anual con la intervención de equipo directivo y el director general donde se rinde el informe de gestión a la Ciudadanía respecto al cumplimiento de las Metas de la entidad conforme al Plan



de Desarrollo Municipal “Bucaramanga, Avanza Segura 2024-2027”, así mismo se entrega el resultado de la información financiera respecto a la gestión de ingresos y ejecución del gasto de cada vigencia.

9. GLOSARIO

Capacitación: conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal o educación para el trabajo y el desarrollo humano (Ley 1064 de 2006) como a la informal, de acuerdo con lo establecido por la Ley General de Educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral.

Ciudadano: persona natural o jurídica (pública y privada) que interactúa con las entidades de la Administración Pública con el fin de ejercer sus derechos y cumplir con obligaciones a través de; (I) la solicitud de acción, trámite, información, orientación o asistencia relacionada con la responsabilidad del Estado; y, (II) el establecimiento de las condiciones de satisfacción en la provisión de dichos servicios.

Convocatoria: Acto en virtud del cual se cita o llama, por escrito personal o público anuncio, a una o varias personas, para que concurran a determinado lugar, en día y hora fijados en antemano.

Control: es un mecanismo preventivo o correctivo que permite la oportuna detección y corrección de situaciones no deseadas en el ciclo de la gestión pública.

Entidades: entes de la Rama Ejecutiva del poder público y otros prestadores de servicios cubiertos bajo la Ley 872 de 2003.

Estrategia: Determinación de los objetivos a largo plazo, las acciones y la asignación de los recursos necesarios para conseguirlos.

Gestión Pública: Actividad que desarrolla los organismos del estado y particulares que prestan una función pública a fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía e impulsar el desarrollo del país.

Grupo de valor: Conjunto de partes interesadas y/o afectadas por la actividad de una organización. Los grupos de interés pueden ser grupos o personas que representan a cosas o a intereses medioambientales o sociales y que afectan o son afectados, directa o indirectamente, por el desempeño de la actividad de una organización.

Institución: regla. Limite, norma social.

Mejoramiento continuo: conjunto de actividades y acciones encaminadas a hacer eficientes los procesos en forma periódica o permanente.

Queja: manifestación verbal o escrita de rechazo y denuncia, presentada por una persona, en contra de un servidor público o entidad por su presunta acción u omisión irregular.

Reclamo: manifestación verbal o escrita de inconformidad por parte de una persona, con ocasión de un servicio que se hubiere prestado o dejado de prestar por una entidad o servidor público.

Rendición de cuentas: es la obligación y una buena práctica de gestión de un actor de informar y explicar sus acciones a otros, que igualmente tienen el derecho de exigirla, en términos políticos y basados en la organización del Estado. El proceso de Rendición de Cuentas se realiza a través de un conjunto de estructuras, prácticas y resultados que permiten a los servidores públicos interactuar con otras instituciones estatales, organismos internacionales, la sociedad civil y los ciudadanos en general.



Responsabilidad: derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.

Servidor Público: persona con una vinculación laboral al estado, que ejerce funciones públicas que están al servicio del estado y de la comunidad.

Servicio: es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

Satisfacción de los clientes: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Transparencia: principio de la administración pública, que propende por la democratización y libertad de acceso a la información y la inclusión ciudadana.

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones, regulados por el estado dentro de un procedimiento administrativo misional que deben efectuar los ciudadanos ante una institución de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para hacer efectivo un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley, cuyo resultado es un producto o servicio.

Veeduría: Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.



10. REFERENCIAS

Barberena, V. y Restrepo, D. (2016). Diseños institucionales para la gestión territorial de la paz. Serie Rutas para la Paz. Recuperado de <http://www.kas.de/wf/doc/18659-1442-4-30.pdf>.

Baquero, L. (2019). Manual Único de Rendición de Cuentas <https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Manual+%C3%9Anico+de+Rendici%C3%B3n+de+Cuentas++Versi%C3%B3n+2.+Cap%C3%ADtulo+I+-+Rama+Ejecutiva+-+Febrero+de+2019.pdf/185395d8-5d05-9e30-9c4a-928db485d9d7?t=1551481849981>

Baquero, L. (2019). Manual Único de Rendición de Cuentas Versión 2 – Nivel de Perfeccionamiento. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Manual+%C3%9Anico+de+Rendici%C3%B3n+de+Cuentas++Versi%C3%B3n+2.+Nivel+Consolidaci%C3%B3n+-+Febrero+de+2019.pdf/3b2e00e1-0702-f417-f7ec-2907a87492cd?t=1551480856028>

Baquero, L. (2017). Manual práctico para entidades de la Rama Ejecutiva nacional – territorial y recomendaciones para otras ramas del poder público. Recuperado de https://www.urnadecristal.gov.co/sites/default/files/03-09-2017_MURC_Version2.pdf

Consejo Nacional de política Económica y Social CONPES (2010). Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=83124>

Dirección de Tránsito de Bucaramanga (2020-2024). Recuperado de: <https://transitobucaramanga.gov.co/dtb/transparencia/participa/rendicion-de-cuentas>

Prieto, A. Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas Colciencias (2016) Recuperado de <https://minciencias.gov.co/sites/default/files/estrategia-participacion-ciudadana-rendicion-cuentas-g101m03.pdf>.



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Código: MA-DIR-002

Serie:

MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Versión: 03

Página 34 de 34

CONTROL DE CAMBIOS

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
GABRIEL ALEXIS MEDINA DELGADO Jefe Oficina Asesora de Planeación	SONIA BIBIANA ROJAS JIMENEZ Asesor 02 Calidad	ANA MARIA VARGAS SEPULVEDA Secretaria General Representante de la Alta Dirección ante el SIG

VERSION	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	3 de marzo del 2022	3 de marzo del 2022	Emisión Inicial.
02	21 de marzo de 2023	21 de marzo de 2023	Se incluyo una acción de mejora y se modifico la lista de chequeo
03	17 de septiembre de 2024	17 de septiembre de 2024	Actualización de la vigencia 2024 - 2027, Actualización de la Normatividad y cumplimiento a lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública