



**MANUAL ESTRATEGIA
RENDICIÓN DE CUENTAS 2025**

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: MA-DIR-002
		Serie:
	MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 04
		Página 2 de 46

1. INTRODUCCIÓN

La Dirección de Tránsito de Bucaramanga, como entidad pública municipal, promueve espacios de diálogo transparentes y participativos que permiten a la ciudadanía conocer y evaluar su gestión. Su labor principal es organizar, regular y controlar el tránsito en la ciudad, asegurando el cumplimiento de la normativa vigente y desarrollando estrategias que fomenten una movilidad segura, ágil y sostenible.

La estrategia de Rendición de Cuentas de la entidad se concibe como una herramienta permanente de integración con los ciudadanos, basada en los principios de transparencia, acceso a la información, participación y comunicación. Estos espacios fortalecen la retroalimentación ciudadana y el control social, contribuyendo a decisiones más acertadas y a la mejora continua de los procesos institucionales.

Asimismo, esta estrategia se articula con la política municipal de rendición de cuentas y con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC) del DAFP, promoviendo etapas estructuradas que fortalecen la relación entre la administración y la comunidad, fomentando el diálogo, la información y la responsabilidad compartida. De esta manera, la Dirección de Tránsito de Bucaramanga reafirma su compromiso con una gestión pública abierta, inclusiva y orientada al bienestar y la calidad de vida de los habitantes del municipio.

1.1 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.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. 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).
2. Crear espacios de acceso a la ciudadanía y actores interesados, tanto virtuales como presenciales, para la entrega de resultados de la gestión que adelanta la Dirección de Tránsito de Bucaramanga en cada uno de sus procesos.
3. Facilitar el acceso a la información y a las gestiones adelantadas por la entidad, permitiendo a la ciudadanía y grupos de interés expresar opiniones, percepciones, inquietudes y necesidades sobre movilidad, seguridad y educación vial, estableciendo mecanismos de pronta respuesta a sus solicitudes.

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: MA-DIR-002
		Serie:
	MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 04
		Página 3 de 46

4. Impulsar procesos de mejoramiento continuo dentro de la entidad, fortaleciendo la eficiencia y transparencia de la estrategia de rendición de cuentas, promoviendo la participación activa de la ciudadanía mediante propuestas que contribuyan a la gestión institucional.
5. Poner a disposición herramientas virtuales de fácil acceso para que la ciudadanía se informe sobre trámites, servicios, resultados de gestión y logros de la entidad, fortaleciendo la transparencia y la comunicación efectiva con los ciudadanos.

2. CONTEXTO INSTITUCIONAL

2.1 CONTEXTO GENERAL

La rendición de cuentas es un ejercicio esencial en la gestión pública, orientado a garantizar la transparencia, el acceso a la información y la participación ciudadana en la toma de decisiones. En cumplimiento del Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), este proceso fortalece la confianza de la ciudadanía y contribuye a consolidar una gestión pública eficiente y con resultados visibles.

En el marco de la normatividad vigente, la rendición de cuentas no solo representa una obligación para las entidades del Estado, sino que también se constituye en una herramienta fundamental para fomentar la gobernanza democrática y el control social. A través de este ejercicio, la Dirección de Tránsito de Bucaramanga informa sobre la planeación, ejecución y resultados de sus acciones institucionales, facilitando el diálogo con la ciudadanía y promoviendo la construcción de una gestión más inclusiva y participativa.

2.2 PRINCIPIOS ORIENTADORES

1. Transparencia: Garantizar que la información sobre la gestión, decisiones y resultados sea clara, completa y accesible para todos los ciudadanos.
2. Participación: Involucrar activamente a la ciudadanía en el seguimiento, evaluación y retroalimentación de la gestión pública, promoviendo el diálogo y la corresponsabilidad.
3. Responsabilidad: Asegurar que los funcionarios y la entidad respondan por sus decisiones, acciones y resultados, cumpliendo compromisos y obligaciones frente a la comunidad.
4. Inclusión: Promover la participación de todos los grupos de interés, garantizando que los procesos de rendición de cuentas consideren la diversidad social, económica y cultural.
5. Accesibilidad: Facilitar que la ciudadanía tenga fácil acceso a la información y a los canales de participación, superando barreras físicas, tecnológicas o comunicativas.
6. Mejora continua: Utilizar la retroalimentación ciudadana y la evaluación interna para optimizar procesos, servicios y estrategias, fortaleciendo la gestión institucional.

2.3 MARCO NORMATIVO

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: MA-DIR-002
		Serie:
	MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 04
		Página 4 de 46

En atención a los principios y disposiciones constitucionales, la Rendición de Cuentas y la Participación Ciudadana se enmarcan en un conjunto de lineamientos normativos que guían su implementación, los cuales se presentan a continuación:

NORMA	ARTÍCULO O DESCRIPCIÓN
Constitución Política	Art. 1. “Colombia es un Estado social de derecho, fundado en el respeto de la dignidad humana, el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.” Art. 2. “La Constitución (...) funda la participación de los ciudadanos en la organización, ejercicio y control del poder político.” Art. 3. “Los poderes públicos están instituidos para servir a la comunidad...” Art. 13. “Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley...” Art. 20. Derecho fundamental a la libertad de expresión e información. Art. 23. Derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades y obtener pronta resolución. Art. 40. Derecho al control político, participación de los ciudadanos. Art. 45. Derecho de los adolescentes a participar en decisiones públicas y privadas. Art. 74. Acceso a los documentos públicos oficiales. Art. 79. Derecho a gozar de un ambiente sano y participar en decisiones ambientales. Art. 88. Acciones populares y de grupo para la defensa de derechos e intereses colectivos. Art. 95. Deberes de las personas y los ciudadanos, entre ellos participar en la vida política, cívica y comunitaria. Art. 103. Mecanismos de participación ciudadana: voto, plebiscito, referendo, consulta popular, cabildo abierto, iniciativa legislativa y revocatoria del mandato. Art. 270. La ley organizará las formas y sistemas de participación ciudadana para vigilar la gestión pública.
Ley 152 de 1994 Plan de Desarrollo	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

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: MA-DIR-002
		Serie:
	MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 04
		Página 5 de 46

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. 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

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: MA-DIR-002
		Serie:
	MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 04
		Página 6 de 46

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 establece 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 1081 de 2015	Art. 2.2.9.1.1. Define la rendición de cuentas como un proceso permanente de interacción con la ciudadanía basado en información, diálogo y responsabilidad. Art. 2.2.9.1.2. Establece los principios: transparencia, diálogo, responsabilidad y corresponsabilidad. Art. 2.2.9.1.3. Señala como objetivos fortalecer la transparencia, la participación ciudadana, el control social y la confianza institucional. Art. 2.2.9.1.4. Determina instancias de coordinación entre Función Pública, Planeación Nacional y demás entidades. Art. 2.2.9.1.5. Ordena que cada entidad adopte mecanismos de rendición de cuentas con información clara, sencilla, actualizada y de calidad.
Decreto 230 de 2021	Decreta el sistema nacional de rendición de cuentas
Manual Único de Rendición de cuentas de función pública V 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
Ley 2195 de 2022 Modificaciones al programa de transparencia y ética pública.	“Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.”

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: MA-DIR-002
		Serie:
	MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 04
		Página 7 de 46

Decreto 1122 de 2024	Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública.”
CONPES 3654 de 2010	(“Política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos”): define el concepto, los lineamientos y la cultura de rendición de cuentas.

Fuente: Actualización marco legal. MURC-DAFP

3. CIUDADANÍA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

3.1 DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA

Según la Constitución de 1991, Colombia es una república democrática, participativa y pluralista, y uno de los fines esenciales del Estado es garantizar la participación de los ciudadanos en las decisiones que los afectan. Aunque la desconfianza hacia la institucionalidad, derivada de casos de corrupción, ha afectado esta relación, la conexión entre el Estado y la ciudadanía sigue siendo fundamental. Mantener un diálogo efectivo permite equilibrar expectativas y responsabilidades, fortaleciendo la transparencia, la rendición de cuentas y la legitimidad de la gestión pública.

Pirámide de Confianza entre la Administración Pública, Servidores y Ciudadanos



Fuente: Función Pública (2016)

De conformidad con lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 —Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo—, que instituyó la Carta de Trato Digno al Ciudadano, y considerando que la confianza entre la administración pública, sus servidores y la ciudadanía debe ser de doble vía, es importante destacar que el

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: MA-DIR-002
		Serie:
	MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 04
		Página 8 de 46

ciudadano cuenta con derechos y deberes que orientan su relación con la entidad.

3.1.1 DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

1. Ser tratado con respeto y consideración, conforme a la dignidad inherente de toda persona humana.
2. Obtener información y orientación clara, veraz y completa sobre los temas y trámites de competencia de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.
3. Presentar actuaciones, solicitudes, quejas o reclamos por cualquiera de los canales habilitados por la entidad (presencial, escrito, electrónico o telefónico).
4. Conocer el estado de cualquier actuación o trámite administrativo, salvo que exista reserva legal, y obtener copias de los documentos a su costa.
5. Recibir respuesta oportuna y eficaz a las peticiones, quejas o reclamos dentro de los plazos establecidos en la ley. Conforme a la Ley 1755 de 2015 y Ley 2207 de 2022, los plazos vigentes son:
 - a. 15 días hábiles para peticiones generales.
 - b. 10 días hábiles para peticiones de información o copias de documentos.
 - c. 30 días hábiles para peticiones de consulta.
 - d. 10 días hábiles para completar información en caso de peticiones incompletas o desistimiento tácito.
 - e. 5 días hábiles para remitir peticiones a la autoridad competente cuando no lo sea la Dirección de Tránsito.
6. Presentar peticiones verbalmente, por escrito o por medios electrónicos, sin necesidad de apoderado, y recibir constancia de su radicación.
7. Recibir atención preferente y prioritaria si se encuentra en situación de discapacidad, es niño, niña, adolescente, mujer embarazada, persona mayor o en condición de vulnerabilidad, conforme al artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
8. Exigir el cumplimiento de los deberes de los servidores públicos y de los particulares que desempeñen funciones administrativas.
9. Formular alegatos, aportar documentos y pruebas en cualquier actuación administrativa en la que tenga interés, a que estos sean valorados por la autoridad y a conocer el resultado de su participación.
10. Acceder a los servicios y trámites sin discriminación, bajo los principios de igualdad, transparencia y eficiencia administrativa.
11. Ejercer libremente el derecho de petición y demás derechos de participación ciudadana ante la entidad, conforme al marco legal vigente.

3.1.2 DEBERES DE LOS CIUDADANOS

1. Presentar respetuosamente sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias ante la entidad, conforme al principio de respeto mutuo.
2. Solicitar de manera clara, precisa y respetuosa los documentos, trámites y servicios que requiera, utilizando los canales oficiales establecidos.
3. Cumplir con los procedimientos, requisitos y normas legales vigentes, así como con las orientaciones que imparta la entidad en desarrollo de sus competencias.
4. Obrar siempre de buena fe, suministrando información veraz, completa y actualizada en cada trámite o actuación.
5. Presentar la documentación requerida de forma oportuna, evitando omisiones que puedan retrasar la gestión administrativa.

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: MA-DIR-002
		Serie:
	MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 04
		Página 9 de 46

6. Verificar, conservar y no alterar los documentos oficiales que le sean entregados por la entidad, garantizando su autenticidad e integridad.
7. Abstenerse de ofrecer, prometer o entregar dádivas, dinero o cualquier beneficio a servidores públicos o contratistas de la entidad.
8. Respetar los turnos de atención y reconocer la prioridad establecida para personas con discapacidad, mujeres embarazadas, adultos mayores, niños y demás grupos en condición de vulnerabilidad.
9. Evitar presentar solicitudes reiteradas, inadecuadas o con lenguaje ofensivo, garantizando una comunicación constructiva y respetuosa con la administración.
10. Tratar con respeto, cortesía y consideración a los servidores públicos y demás ciudadanos durante cualquier trámite o interacción con la entidad.
11. Contribuir al cumplimiento de los fines del Estado, colaborando con las autoridades en el mantenimiento del orden, la seguridad vial y el respeto por las normas de tránsito.

3.2 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	Pronunciamiento del pueblo convocado por el presidente de la República para apoyar o rechazar decisiones del Ejecutivo que no requieren aprobación del Congreso.
Iniciativa Popular Legislativa	Derecho político de los ciudadanos para presentar proyectos de ley, actos legislativos, ordenanzas, acuerdos o resoluciones ante los órganos legislativos correspondientes.
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.

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: MA-DIR-002
		Serie:
	MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 04
		Página 10 de 46

Revocatoria del mandato	Derecho político mediante el cual los ciudadanos pueden poner fin al mandato de un alcalde o gobernador, solicitándolo ante la Registraduría con firmas y razones que lo fundamenten.
Cabildo Abierto	Reunión pública de los concejos distritales, municipales o juntas administradoras locales, donde los habitantes participan directamente para discutir asuntos de interés comunitario.
Acción de tutela	Garantía constitucional que permite a cualquier persona acudir a la autoridad judicial para proteger de manera inmediata sus derechos fundamentales cuando estos sean vulnerados o amenazados, y no exista otro medio de defensa.
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	Facultad de los ciudadanos para presentar solicitudes o preguntas a autoridades y organizaciones privadas, quienes deben responder de manera oportuna.
Queja	Manifestación de protesta, censura o inconformidad de una persona frente a una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en el ejercicio 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	Mecanismo mediante el cual los ciudadanos, de manera organizada, supervisan el proceso y los resultados de la gestión pública de autoridades y entidades que prestan servicios públicos
Audiencia Pública	Es un mecanismo de participación ciudadana que permite a los ciudadanos expresar opiniones y presentar quejas sobre la ejecución de los recursos públicos, al tiempo que las entidades estatales rinden cuentas sobre su gestión.

3.3 POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Dirección de Tránsito de Bucaramanga como entidad descentralizada del orden territorial,

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: MA-DIR-002
		Serie:
	MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 04
		Página 11 de 46

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:



Fuente: Elaboración propia.

La estrategia de rendición de cuentas de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga sigue los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC) y su Caja de Herramientas, que incluye actividades, mecanismos, técnicas e instrumentos para desarrollar las cinco etapas del proceso de rendición de cuentas:

- **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

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: MA-DIR-002
		Serie:
	MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 04
		Página 12 de 46

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. 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:

- Definir contenidos que evidencien avances en la garantía de derechos dentro del ciclo de gestión pública.
- Articular planeación y gestión institucional con la protección y promoción de los derechos humanos.
- Involucrar a distintos grupos poblacionales en la estrategia de rendición de cuentas y evaluar formas de ampliar su participación.
- Asegurar 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 salva vidas
 - Estudios de tránsito vehicular y peatonal
- **Control al Tránsito vehicular y peatonal**
 - Operativos de control de recuperación de espacio público - UBI

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: MA-DIR-002
		Serie:
	MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 04
		Página 13 de 46

- Despejes viales
 - Regulación del tránsito vial
 - impulsar el uso de alternativas de transporte no motorizado
 - Mejorar el tránsito vehicular y peatonal
- Tramites de Registro Automotor, conductores y servicio de Revisión técnico-mecánica.

3.4 PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DE BUCARAMANGA

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 (DTB) cuenta con dos (2) sedes físicas ubicadas en la ciudad de Bucaramanga, Colombia:

- Sede principal: Kilómetro 4, vía a Girón.
- Sede Real de Minas: Avenida Los Samanes No. 9-280, Ciudadela Real de Minas.

En cada una de ellas, la entidad dispone de una oficina de Atención al Ciudadano, destinada a orientar y acompañar a los usuarios en los trámites que deseen realizar, brindar información sobre el portafolio de servicios y recibir peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o sugerencias (PQRSD).

El horario de atención presencial es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 3:00 p.m., en jornada continua.

Adicionalmente, la oficina de Atención al Ciudadano cuenta con un buzón de sugerencias abierto al público, disponible para la recepción de PQRSD o solicitudes por escrito durante el horario de atención.

- **Atención Telefónica**

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: MA-DIR-002
		Serie:
	MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 04
		Página 14 de 46

La Dirección de Tránsito de Bucaramanga ofrece atención telefónica a través del conmutador (57) (7) 680 9966, mediante el cual los ciudadanos pueden comunicarse con las distintas dependencias de la entidad, tales como Atención al Ciudadano, Registro Automotor, Licencias de Conducción, Ejecuciones Fiscales, entre otras áreas de servicio.

Para el envío de documentos por fax, la entidad dispone del número (57) (7) 680 9601.

• **Atención Virtual**

La entidad pone a disposición de la ciudadanía su página web oficial: www.transitobucaramanga.gov.co, donde se puede acceder a información actualizada sobre movilidad, servicios institucionales, documentos de transparencia, tales como informes de gestión, presupuesto, contratación y demás temas de interés público.

En el portal web también se encuentra disponible información de contacto de las diferentes dependencias, acceso al sistema de gestión documental y un espacio destinado para diligenciar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de manera virtual.

Asimismo, el sitio web cuenta con una pestaña habilitada para realizar pagos en línea a través de la plataforma PSE, disponible para algunos servicios de la entidad.

Para la atención virtual, la DTB dispone de los siguientes canales de correo electrónico:

- info@transitobucaramanga.gov.co
- Correo destinado para atender consultas generales, solicitudes de información y recepción de PQRSD, además de brindar orientación sobre los trámites y servicios institucionales.
- notificacionesjudiciales@transitobucaramanga.gov.co
- Correo exclusivo para la recepción de notificaciones judiciales provenientes de juzgados, entidades públicas y demás interesados que lo requieran.

• **Página Web**

La entidad cuenta con un portal web institucional: <https://www.dtb.transitobucaramanga.gov.co/>, donde los ciudadanos pueden acceder a información sobre la misión, visión y objetivos institucionales, así como a temas de actualidad, boletines informativos y estadísticas relacionadas con la movilidad y el registro automotor en la ciudad de Bucaramanga.

El sitio también publica noticias y contenidos de interés general para la comunidad, con el propósito de fortalecer la transparencia, la comunicación y el acceso a la información pública.

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: MA-DIR-002
		Serie:
	MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 04
		Página 15 de 46

• Redes Sociales

La Dirección de Tránsito de Bucaramanga ha venido fortaleciendo la interacción con los usuarios a través de las redes sociales. Para este año, se busca dar a las publicaciones un enfoque orientado a la construcción de un tránsito más humano, con el apoyo de la Oficina de Comunicación y Prensa.

Asimismo, se pretende fortalecer la imagen del Agente de Tránsito, destacando su aporte a la movilidad y la seguridad vial, y continuar realizando las acciones necesarias para facilitar a los usuarios el acceso a información útil y práctica sobre las medidas de movilidad y los servicios institucionales.

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

	INSTAGRAM	@transitobga
	FACEBOOK	@transitobga
	X / TWITTER	@transito_bga

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.

• Otros Espacios

1. 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.
2. 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.

4. GESTIÓN Y SEGUIMIENTO

4.1 GRUPOS DE VALOR

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: MA-DIR-002
		Serie:
	MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 04
		Página 16 de 46

La Dirección de Tránsito de Bucaramanga interactúa, de manera directa e indirecta, con diversos actores que no solo incluyen a los ciudadanos conductores de vehículos particulares, de servicio público, pasajeros y peatones, sino también a entidades del orden nacional, departamental y municipal, así como a otros organismos que actúan como reguladores de las normativas viales en sus respectivas jurisdicciones.

A continuación, se presentan los grupos de interés vinculados al proceso de rendición de cuentas.

- **Área Metropolitana de Bucaramanga (AMB):** entidad encargada de programar y coordinar el desarrollo armónico e integrado del territorio mediante el Plan Integral de Desarrollo Metropolitano. Identifica, declara y gestiona los hechos metropolitanos para garantizar una administración eficiente del territorio en materia ambiental, de movilidad, económica, social, demográfica, cultural y tecnológica.
- **Agencia Nacional de Seguridad Vial (ANSV):** autoridad encargada de aplicar la política pública del Gobierno Nacional en materia de seguridad vial. Su objetivo es prevenir, reducir y controlar la siniestralidad vial a través de acciones administrativas, educativas y operativas, fomentando una cultura vial responsable.
- **Conductores:** principales actores de interés para la DTB. Son los usuarios directos de los servicios de la entidad, quienes acuden presencialmente o utilizan los canales virtuales para realizar trámites o resolver inquietudes. Incluye tanto conductores particulares como de transporte público, con cualquiera de las licencias vigentes.
- **Ciudadanía:** todos los habitantes que intervienen en la movilidad urbana, independientemente de tener o no licencia de conducción. Incluye usuarios del transporte público, pasajeros y peatones, quienes desempeñan un papel fundamental en la movilidad de la ciudad.
- **Centros de Reconocimiento de Conductores (CRC):** responsables de registrar los certificados de aptitud física, mental y de coordinación motriz, conforme a la capacidad establecida por el Ministerio de Transporte. Mantienen comunicación permanente con la DTB.
- **Centros de Enseñanza Automovilística (CEA):** instituciones encargadas de impartir capacitación teórica, práctica y de taller a los ciudadanos que desean obtener, renovar o recategorizar su licencia de conducción. Los certificados emitidos por los CEA son requisito para otorgar licencias.
- **Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga (CDMB):** entidad encargada de ejecutar políticas, planes y programas sobre medio ambiente y recursos naturales renovables, en cumplimiento de la normatividad vigente y bajo la orientación del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- **Centro de Diagnóstico Automotor (CDA) de la DTB:** dependencia adscrita a la Dirección General, encargada de expedir los certificados de revisión técnico-mecánica y de gases para vehículos automotores livianos, pesados y motocicletas. Cuenta con personal calificado y equipos de alta tecnología.
- **Contaduría General de la Nación:** entidad que regula la contabilidad pública del país, uniformando y consolidando la información financiera para la toma de decisiones y la transparencia en la gestión del Estado.
- **Entidades Educativas:** instituciones del área metropolitana —escuelas, colegios y universidades— que participan en jornadas de educación y sensibilización vial organizadas por la DTB, así como en convenios interinstitucionales.



- **Defensoría del Espacio Público:** aliada estratégica de la DTB en la recuperación del espacio público invadido por vehículos, establecimientos o vendedores informales que afectan la movilidad y la infraestructura vial.
- **Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN):** unidad administrativa especial que garantiza la seguridad fiscal del Estado y el control del cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, además de facilitar el comercio exterior en condiciones de equidad y legalidad.
- **Federación Colombiana de Municipios:** entidad que representa y fortalece los gobiernos locales, promoviendo el desarrollo sostenible y el empoderamiento municipal en todo el país.
- **Federación Nacional de Comerciantes (Fenalco):** organización gremial que promueve la modernización, eficiencia y responsabilidad social del sector comercio, impulsando el desarrollo económico y la justicia social.
- **Fiscalía General de la Nación:** órgano de la rama judicial encargado de garantizar una administración de justicia oportuna y eficaz, mediante la investigación y acusación de los delitos.
- **Procuraduría General de la Nación:** autoridad disciplinaria encargada de investigar y sancionar las faltas cometidas por servidores públicos o particulares que ejerzan funciones públicas, conforme al Código Único Disciplinario.
- **Gobernación de Santander:** entidad territorial encargada de promover el desarrollo económico, social y vial del departamento, fortaleciendo la competitividad, la ciencia y la tecnología.
- **Ministerio de Transporte:** autoridad nacional responsable de formular y adoptar políticas, planes, programas y regulaciones en materia de transporte, tránsito e infraestructura en los diferentes modos (carretero, marítimo, fluvial, férreo y aéreo).
- **Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses:** organismo encargado del servicio forense en el territorio nacional, que interviene en casos de siniestros viales con víctimas fatales en coordinación con la DTB.
- **Compañías Aseguradoras:** entidades que expiden pólizas como el SOAT y seguros obligatorios o voluntarios asociados al transporte público y privado, cumpliendo con la normatividad vigente.
- **Concesionarios de Vehículos:** empresas dedicadas a la comercialización de automotores nuevos o usados, que deben coordinar con la DTB los procesos de matrícula o registro de propiedad.
- **Centro Integral de Atención (CIA):** encargado de registrar y cargar información al Registro Único Nacional de Tránsito (RUNT) y de brindar capacitación a conductores infractores.
- **Gremio de Transportadores:** conjunto de empresas y asociaciones del sector transporte que representan los intereses del gremio y colaboran con la DTB en la implementación de políticas de movilidad.
- **Ciclistas o Bici usuarios:** actores viales que hacen uso de la infraestructura ciclista de la ciudad. Son considerados prioritarios por su vulnerabilidad y su contribución a la movilidad sostenible.
- **Ambulancias:** actores del sistema vial que requieren especial atención por su naturaleza de emergencia. Sin embargo, su operación debe ajustarse a las normas de tránsito para evitar afectaciones a otros usuarios viales.
- **Vendedores Informales:** aunque la DTB no tiene competencia directa sobre ellos, su presencia en zonas peatonales o viales afecta la movilidad y el uso del espacio público, por lo que se trabaja en articulación con otras entidades para su control.

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: MA-DIR-002
		Serie:
	MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 04
		Página 18 de 46

- **Transportadores Informales:** grupo creciente de actores que operan fuera de la legalidad del transporte público. Son considerados dentro de los espacios de participación ciudadana con el fin de identificar alternativas que promuevan la formalización y el sustento digno.
- **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 2025.
- **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 Municipal de Bucaramanga es el órgano de control fiscal del municipio encargado de vigilar el buen uso de los recursos públicos locales. Realiza auditorías a las entidades del orden municipal y puede requerir planes de mejoramiento para fortalecer su gestión y garantizar la correcta administración de los bienes y fondos públicos.
- **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 secretarías y demás funcionarios del gabinete que pueden contribuir en temas relacionados a la movilidad y al tránsito.

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: MA-DIR-002
		Serie:
	MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 04
		Página 19 de 46

- **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.

4.2 ESTADO DE MADUREZ

Existen tres estados de madurez, a partir de los cuales se debe definir la estrategia de rendición de cuentas, ya que permiten identificar los puntos críticos, los nuevos retos y los lineamientos o recomendaciones más adecuados para abordar este proceso.

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, con base en el proceso desarrollado hasta la vigencia.

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	86,8
	Nivel perfeccionamiento

Niveles Autodiagnóstico

0-50: Nivel Inicial

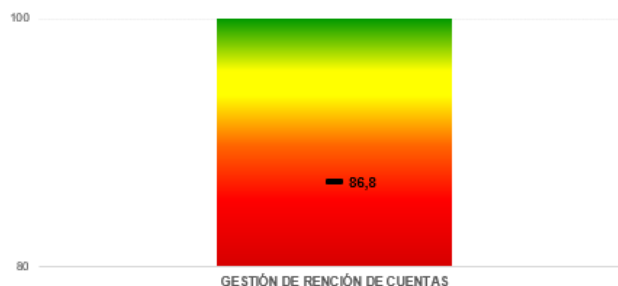
51-80: Nivel consolidación

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:

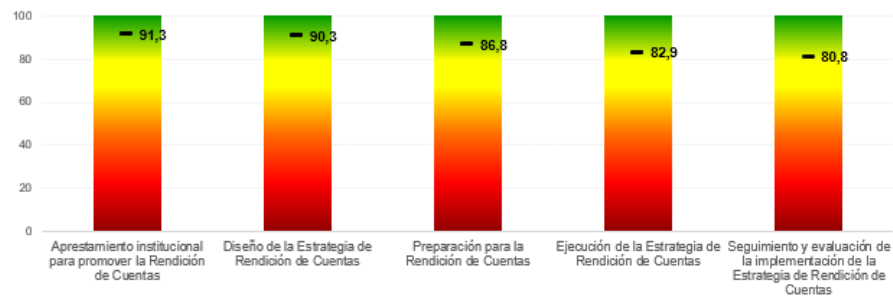
1. Calificación total:



Esta gráfica indica nuevamente que la calificación de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga es de **86,8** 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.

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: MA-DIR-002
		Serie:
	MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 04
		Página 21 de 46

2. Calificación por etapa



Esta gráfica evidencia la calificación obtenida en cada una de las cinco etapas del proceso de rendición de cuentas, las cuales se detallan en el siguiente punto de este documento. En general, se observa un alto nivel de compromiso con la transparencia y la participación ciudadana. Las etapas mejor valoradas son el aprestamiento institucional (91,3) y el diseño de la estrategia (90,3), lo que demuestra una adecuada planificación y respaldo organizacional. No obstante, se aprecia una disminución progresiva en las fases de ejecución (82,9) y, especialmente, en seguimiento y evaluación (80,8), lo que indica la necesidad de fortalecer los mecanismos de monitoreo y retroalimentación para consolidar la mejora continua del proceso de rendición de cuentas. En conjunto, los resultados reflejan una gestión transparente y estructurada, aunque con oportunidades de mejora en la evaluación de impactos y en la sostenibilidad de las estrategias implementadas.

4.3 PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

A partir del nivel de madurez de la entidad y de los distintos grupos de participación, todos esenciales en el proceso de rendición de cuentas, se definirá la estrategia de rendición de cuentas para la Dirección de Tránsito de Bucaramanga correspondiente al cuatrienio 2024–2027.

De igual forma, es importante mencionar que esta estrategia se basa en el Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC) del Departamento Administrativo de la Función Pública, el cual constituye la guía de obligatoria observancia para las entidades públicas en el desarrollo de dicho proceso.

4.3.1 RESPONSABLES DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Siguiendo los parámetros establecidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC) del Departamento Administrativo de la Función Pública, así como en la Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos (Documento CONPES 3654 de 2010) y en la Ley 1757 de 2015, Título IV —Rendición de Cuentas—, que garantiza la continuidad, permanencia, apertura, transparencia y amplia difusión del proceso, la Dirección de Tránsito de Bucaramanga debe rendir cuentas que incluyan información sobre los siguientes temas:

- 1. Los Derechos humanos a cargo de la entidad:** Estos, además de garantizar a los usuarios un trato respetuoso, la protección de sus derechos como ciudadanos y la prestación de un

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: MA-DIR-002
		Serie:
	MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 04
		Página 22 de 46

servicio adecuado, deben estar articulados con los Objetivos de 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
- Tramites 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

2. Los resultados de gestión y procesos para el cumplimiento de la misión: la entidad debe rendir cuentas sobre los esfuerzos realizados, tanto en sus procesos como en sus resultados, así como sobre los recursos destinados al cumplimiento de sus objetivos. En este sentido, debe evidenciar los procesos de formulación y ejecución de políticas, proyectos de impacto, planes, programas o principios desarrollados por la entidad.

3. Por lo tanto, el mínimo esperado que debe presentar la Dirección de Tránsito de Bucaramanga —al igual que cualquier otra entidad— es el siguiente:

TEMAS	ASPECTOS	CONTENIDOS
-------	----------	------------

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: MA-DIR-002
		Serie:
	MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 04
		Página 23 de 46

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

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Código: MA-DIR-002
			Serie:
	MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS		Versión: 04
			Página 24 de 46

		actos administrativos
Evaluación y acciones de mejoramiento	Planes de mejoramiento	Los planes de mejoramiento con los que cuenta 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 organismos de control o la oficina de Control Interno, PQRS, rendición de cuentas, entre otros.

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: MA-DIR-002
		Serie:
	MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 04
		Página 25 de 46

4. Medidas para garantizar las condiciones y el cumplimiento de los derechos en la Dirección de Tránsito:

Como se mencionó anteriormente, la Dirección de Tránsito cuenta con una serie de herramientas que favorecen el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y aseguran una adecuada prestación de servicios. Para cumplir con lo anterior, la DTB dispone de:

- Mecanismos de participación ciudadana: Para la atención al usuario, la entidad ofrece canales presencial, telefónico y virtual, que permiten contactar a los funcionarios, consultar servicios o solicitudes y registrar PQRSD. Para la realización de algunos trámites, el usuario debe acudir físicamente a la entidad, aunque ya está habilitada la posibilidad de realizar ciertos pagos a través de 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.

4.3.2 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 etapa 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 PQRSD 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 dialogo, no sería posible la Rendición de Cuentas.
- **Recursos Físico:** entendidos como todos aquellos elementos que facilitan las

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: MA-DIR-002
		Serie:
	MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 04
		Página 26 de 46

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 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.

4.3.3 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 ya mencionados:

1. **Información:** Para la vigencia 2025, la Dirección de Tránsito de Bucaramanga (DTB) fortalecerá la entrega oportuna de información de calidad, permitiendo que la ciudadanía conozca de manera clara y transparente la gestión institucional a través de distintos medios y canales de comunicación.

Se empleará un lenguaje más cercano y comprensible, adaptado a cada grupo de valor, con el fin de profundizar en los temas de mayor interés para cada sector, sin dejar de lado los aspectos básicos que deben ser incluidos en los ejercicios de rendición de cuentas.

En este sentido, la DTB asume el compromiso de mejorar en los siguientes aspectos:

- Construir información en formatos usables, comprensibles y pertinentes, priorizando el uso de imágenes, aclaraciones y referencias.
- Disponer la información en diversos canales de comunicación, garantizando que cualquier novedad institucional esté disponible en la página web, redes sociales o puntos de atención al ciudadano.
- Incluir llamados a la acción en las publicaciones (preguntas, solicitudes de opinión, votaciones o enlaces informativos), según su pertinencia.
- Analizar y destacar en la información institucional los datos más relevantes, como cifras, fechas y logros de gestión.

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: MA-DIR-002
		Serie:
	MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 04
		Página 27 de 46

Todo lo anterior se articulará con la Estrategia de Comunicación diseñada por la Oficina de Comunicación y Prensa para 2025, la cual tiene como meta difundir contenidos con un enfoque en la construcción de un tránsito más cercano al ciudadano, mediante piezas gráficas, campañas informativas y publicaciones digitales.

Actualmente, la DTB dispone de los siguientes mecanismos de información pública, disponibles en su página web: <https://transitobucaramanga.gov.co/dtb/>, orientados a facilitar el acceso ciudadano mediante un lenguaje claro y accesible:

- Informes anuales y trimestrales de gestión.
- Estadísticas de accidentalidad, comparendos y parque automotor.
- Identificación, publicación y socialización de información de interés para grupos específicos.
- Publicaciones de interés general para la ciudadanía.
- Socialización de logros y proyectos institucionales a través de medios internos, externos y espacios públicos.
- Publicación de Datos Abiertos sobre procesos contractuales, informes y gestión documental.
- Actualización permanente de la información en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.

Los lineamientos que orientan la divulgación de información de calidad, comprensible, inclusiva y accesible son los siguientes:

- La información parte de la caracterización de los usuarios y grupos de valor, lo que permite transmitir los contenidos de manera más clara y segmentada según las necesidades e intereses de cada grupo.
- Se cuenta con un procedimiento y responsables definidos —en las Oficinas de Sistemas y de Comunicación y Prensa— para la actualización y publicación continua de información en la página web y redes sociales.
- La Oficina Asesora de Planeación, con el apoyo de la Alta Dirección, consolida la información institucional, estructurando los informes de gestión según los aportes de cada dependencia responsable.

2. **Diálogo:** Para la vigencia 2025, la Dirección de Tránsito de Bucaramanga (DTB) continuará fortaleciendo un diálogo constante y de doble vía entre la ciudadanía, los diferentes grupos de valor y la entidad.
3. El propósito es mantener una comunicación transparente que permita aclarar dudas, justificar decisiones, responder inquietudes y escuchar opiniones o propuestas que contribuyan a mejorar la gestión institucional.

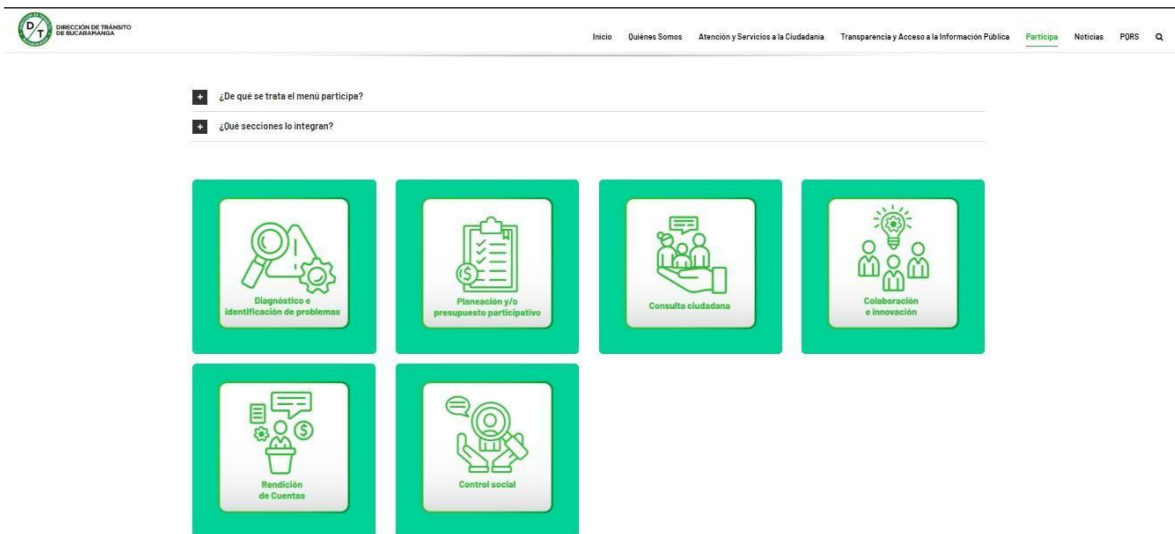
El compromiso de la DTB se orienta a las siguientes acciones:

- Generar estrategias de participación ciudadana mediante la integración de herramientas digitales que faciliten la interacción directa con los usuarios.
- Fortalecer la seguridad de la información en el sitio web institucional y la protección de los datos personales de los usuarios, en cumplimiento de los Lineamientos de Datos del Gobierno Digital.

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: MA-DIR-002
		Serie:
	MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 04
		Página 28 de 46

- Aprovechar las redes sociales para promover encuestas, consultas y espacios de opinión ciudadana, de manera complementaria a las mediciones realizadas por la Oficina de Control Interno de Gestión, transformando así los resultados institucionales en resultados sensibles al ciudadano.
- Fomentar el uso de los datos abiertos como herramienta para impulsar la veeduría ciudadana y el control social de forma permanente.
- Estimular la interacción activa mediante la publicación de enlaces, formularios y preguntas que incentiven la participación y permitan recoger la percepción ciudadana.
- Incorporar las propuestas viables de la ciudadanía como insumo para la formulación de proyectos, planes de mejoramiento, políticas o estrategias institucionales.

Canales de entrega e interacción



Para garantizar la participación efectiva antes, durante y después de los ejercicios de rendición de cuentas, la DTB dispone de los siguientes canales de información e interacción:

- Sitio web institucional: <https://transitobucaramanga.gov.co/dtb/>
- Videoconferencias
- Transmisiones en Facebook Live
- Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, realizada de manera presencial, virtual y con transmisión en vivo a través del sitio web institucional.

Adicionalmente, la DTB mantiene activo en su página web el menú “Participa”, ubicado de forma destacada en el encabezado principal del sitio.

Desde la Oficina Asesora de Sistemas se actualiza de manera permanente este espacio, publicando contenidos relacionados con los mecanismos, espacios y acciones de participación ciudadana en el ciclo de la gestión pública. El objetivo es dinamizar la vinculación ciudadana en la toma de decisiones y en el seguimiento a la gestión

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: MA-DIR-002
		Serie:
	MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 04
		Página 29 de 46

institucional, durante las etapas de diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y control.

Canales de Interacción Inmediata

Estos canales facilitan los ejercicios de participación de manera permanente, permitiendo construir la agenda de rendición de cuentas, evaluar los ejercicios previos, generar propuestas y atender inquietudes ciudadanas. Actualmente, la entidad cuenta con la interacción directa a través de las redes sociales. No obstante, se está evaluando, junto con la Oficina de Sistemas, la implementación de un chat automatizado en la página web institucional, con el fin de fortalecer la atención en tiempo real.

Canales de Interacción Alternativa

Estos canales permiten la participación de públicos con baja presencia digital, ofreciendo información de manera personalizada. Entre ellos se destacan el correo institucional y la plataforma de PQRS, que garantizan comunicación directa y atención formal de solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias.

Mecanismos de Diálogo con la Ciudadanía

Para garantizar un diálogo de doble vía con la ciudadanía, la Dirección de Tránsito de Bucaramanga (DTB) dispone de los siguientes mecanismos:

- Promoción del diálogo en las audiencias públicas de rendición de cuentas, desarrolladas en modalidad presencial y/o virtual.
- Encuentros presenciales entre la Alta Dirección y grupos de valor, con el fin de abordar temáticas específicas que los afecten o interesen.
- Difusión y promoción de los canales de participación ciudadana para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias (PQRS).
- Acompañamiento al ciudadano en la atención presencial, desde su ingreso a la entidad a través de la ventanilla única, garantizando acceso a la información y comunicación con los funcionarios competentes.
- Publicación periódica de resultados y avances de gestión mediante transmisiones en Facebook Live y otros medios digitales.

Lineamientos para Facilitar el Diálogo de Doble Vía

- Página web institucional: <https://www.transitobucaramanga.gov.co>, que contiene toda la información relacionada con la gestión misional y administrativa de la entidad.
- PQRS: recibidas por medios físicos o virtuales, atendidas dentro de los plazos establecidos por la ley.
- Redes sociales: utilizadas como canal de comunicación y socialización de contenidos permanentes, novedades y temas de interés, empleando un lenguaje claro, sencillo y dinámico, especialmente dirigido a los grupos etarios con mayor presencia digital.
- Participación en ejercicios de rendición de cuentas del Gobierno Municipal: la DTB participa en los espacios de rendición de cuentas de la Alcaldía de Bucaramanga,

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: MA-DIR-002
		Serie:
	MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 04
		Página 30 de 46

donde presenta sus resultados de gestión y responde a inquietudes ciudadanas, favoreciendo ejercicios de diálogo interinstitucional y multidisciplinario.

- Oficina Asesora de Planeación: responsable de proponer los contenidos obligatorios y adicionales para las audiencias públicas, de acuerdo con la coyuntura institucional. También gestiona la convocatoria a los asistentes, consolida y analiza las preguntas de la ciudadanía, y elabora el informe final de la audiencia, que incluye las respuestas dadas y las pendientes de resolver. Dicho informe constituye un insumo clave para la mejora continua de los procesos de interacción ciudadana.
- Oficina de Comunicación y Prensa: apoya la difusión y desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas antes, durante y después de su ejecución, en concordancia con la estrategia de comunicación institucional.
- Oficina de Sistemas: garantiza el soporte técnico y las herramientas tecnológicas necesarias para la transmisión y desarrollo de las audiencias públicas, a través de los medios de comunicación definidos por la entidad.

- 4. 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
Articular la rendición de cuentas y el control social con los otros controles institucionales de monitoreo y evaluación.	Publicación de informes de gestión: De forma trimestral, se publican en la página web los informes de avance de la gestión, accesibles para la ciudadanía. Además, estos informes se presentan al Concejo Municipal y a la Alcaldía, y se exponen ante la ciudadanía mediante control político convocado por el Concejo.
Contar con incentivos para el proceso de rendición de cuentas.	Capacitación en rendición de cuentas y normatividad para funcionarios y ciudadanía, liderada por la Oficina Asesora de Planeación, con el fin de informar sobre los derechos y deberes en este proceso.

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: MA-DIR-002
		Serie:
	MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 04
		Página 31 de 46

Asumir las consecuencias de los controles, en caso de incumplimiento.	• Auditorías internas de control y gestión para dar seguimiento al cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas, con generación de hallazgos cuando se detecten incumplimientos. • Auditorías externas anuales por los entes de control, con elaboración de planes de mejoramiento en caso de incumplimientos.
Asumir y cumplir los compromisos implementados un sistema de seguimiento y divulgación de estos.	• Informes de seguimiento elaborados por la Oficina de Control Interno y Gestión, presentados a la alta dirección para dar cumplimiento a las actividades planeadas. • Publicación de informes en la página web de la entidad.
Facilitar la petición de cuentas, el monitoreo y el control.	• Solicitud de información y participación ciudadana: A través de la página web y correo electrónico de PQRS, los ciudadanos pueden solicitar información adicional sobre los informes de gestión, la cual se responde dentro de los términos de la ley. Asimismo, las redes sociales permiten la participación ciudadana y la atención de solicitudes o aclaraciones sobre la gestión de la entidad. • Seguimiento y control: La Oficina de Control Interno y Gestión supervisa la estrategia de rendición de cuentas, de acuerdo con las actividades adoptadas mediante acto administrativo y en cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: MA-DIR-002
		Serie:
	MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 04
		Página 32 de 46

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 monitoreo 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 entes 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
Rendición Mensual De Publicación De Contratos	Sia Contraloría	Contratación
Certificado De Valores Sobre Contratos En La Vigencia	Sia Contraloría	Contratación
Informe Anual De Personal Y Costos	Contraloría General De La Republica	Contratación
Formato F20	Contraloría Municipal	Contratación
Furag.	Decreto 1499 - 2017) - (Circular 004/2019 Procuraduría General)	Oficina De Control Interno Y Gestión
Informe Control Interno Contable.	Contaduría General Decreto 338 De 2019	Oficina De Control Interno Y Gestión
Informe Derechos De Autor Software.	Circular 027 De 2023 Dirección Nacional De Derechos De Autor, Que Actualiza Directrices Anteriores (Circular 017 De 2011 Y Circular 012 De 2017)	Oficina De Control Interno Y Gestión
	Ley 1915 De 2018	
Formato F24-A Seguimiento plan de mejoramiento suscritos ante el ente de Control	RESOLUCION No. (000165) de 2022 Emanada de la Contraloría Municipal	Oficina De Control Interno Y Gestión

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: MA-DIR-002
		Serie:
	MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 04
		Página 33 de 46

Formato F24 Suscripción Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría Municipal de Bucaramanga (responsable El ordenador del gasto lleva firma adicional de Control Interno.	RESOLUCION No. (000165) de 2022 Emanada de la Contraloría Municipal	Oficina De Control Interno Y Gestión
Seguimiento A La Ley De Transparencia Y Acceso A La Información-Ita, Accesibilidad Página Web Y Accesibilidad -Medio Físico.	Ley 1722 De 2014	Oficina De Control Interno Y Gestión
Chip - Categoría Contable	Contabilidad	Contraloría General De La Republica
Chip - Categoría Presupuestal	Presupuesto	Contraloría General De La Republica
Chip - Control Interno Contable	Contabilidad	Contaduría General De La Nación
Sia - Observa - Rendición De Contratos Resolución 244 De 2020	Financiera	Contraloría General De La Republica
Retención En La Fuente	Contabilidad	Dian
Calendario Tributario 2025		
Iva Bimestral	Contabilidad	Dian
Calendario Tributario 2025		
Declaración De Renta	Contabilidad	Dian
Calendario Tributario 2025		
Informacion Exógena	Contabilidad	Dian
Industria Y Comercio Bga -Cda	Contabilidad	Alcaldía De Bucaramanga
Retención De Ica	Contabilidad	Alcaldía De Bucaramanga
Estampillas Municipales	Contabilidad	Alcaldía De Bucaramanga
Informacion Exógena	Contabilidad	Alcaldía De Bucaramanga
Estampillas Departamentales	Contabilidad	Gobernación
Reporte De Inmuebles	Contabilidad	Central De Inversiones Cisa
Vigía	Financiera - Cda	Superintendencia De Transporte



Formato 4. Pólizas De Aseguramiento	Almacén	Contraloría Sia Misional
Formato 5a. Propiedad Planta Y Equipo Adquisiciones Y Bajas	Almacén	Contraloría Sia Misional
Formato 5b. Propiedad Planta Y Equipo Inventario	Almacén	Contraloría Sia Misional
Formato 16. Gestión Ambiental	Calidad	Contraloría Sia Misional
Formato 28. Indicadores De Gestión	Calidad	Contraloría Sia Misional
Formato 1. Catálogo De Cuentas	Contabilidad	Contraloría Sia Misional
Formato 2a. Resumen De Caja Menor	Contabilidad	Contraloría Sia Misional
Formato 2b. Relación De Gastos De Caja	Contabilidad	Contraloría Sia Misional
Formato 3. Cuentas Bancarias	Contabilidad	Contraloría Sia Misional
Formato 3a. Movimiento De Bancos	Contabilidad	Contraloría Sia Misional
Formato F20_1a_Ccc Acciones De Control A La Contratación De Sujetos Cmb	Contratación	Contraloría Sia Misional
B. Acciones De Control	Contratación	Contraloría Sia Misional
Formato 23. Austeridad Del Gasto Publico	Control Interno Y Gestión	Contraloría Sia Misional
Formato 23a. Asignación Y Uso De Teléfonos Fijos Y Celulares	Control Interno Y Gestión	Contraloría Sia Misional
Formato 24. Presentación Plan De Mejoramiento	Control Interno Y Gestión	Contraloría Sia Misional
Formato 24a. Avance Plan De Mejoramiento	Control Interno Y Gestión	Contraloría Sia Misional
Formato 27. Planes De Acciones U Operativos	Planeación	Contraloría Sia Misional
Formato 27a. Ejecución Del Plan De Acción	Planeación	Contraloría Sia Misional



Formato 32. Plan Estratégico	Planeación	Contraloría Sia Misional
Formato 22. Relación Peticiones Quejas Y Reclamos	Información	Contraloría Sia Misional
Formato 15a. Evaluación De Controversias Judiciales	Jurídica	Contraloría Sia Misional
Formato 15b. Acciones De Repetición	Jurídica	Contraloría Sia Misional
Formato 12. Proyectos De Inversión	Planeación	Contraloría Sia Misional
Formato 25. Plan De Compras De La Entidad	Planeación	Contraloría Sia Misional
Formato 30. Informe Plan De Inversión	Planeación	Contraloría Sia Misional
Formato 30a. Ejecución Plan De Inversiones	Planeación	Contraloría Sia Misional
Formato 25a. Ejecución Del Plan De Compras	Planeación	Contraloría Sia Misional
Formato 6. Ejecución Presupuestal De Ingresos	Presupuesto	Contraloría Sia Misional
Formato 7. Ejecución Presupuestal De Gastos	Presupuesto	Contraloría Sia Misional
Formato 7a. Relación De Compromisos	Presupuesto	Contraloría Sia Misional
Formato 8a. Modificaciones Al Presupuesto De Ingresos	Presupuesto	Contraloría Sia Misional
Formato 8b. Modificaciones Al Presupuesto De Egresos	Presupuesto	Contraloría Sia Misional
Formato 9. Ejecución Pac De La Vigencia	Tesorería	Contraloría Sia Misional
Formato 10. Ejecución Reserva Presupuestal	Presupuesto	Contraloría Sia Misional

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: MA-DIR-002
		Serie:
	MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 04
		Página 36 de 46

Formato 11. Ejecución Presupuestal De Cuentas Por Pagar	Presupuesto	Contraloría Sia Misional
Formato 33. Informe De Vigencias Futuras	Presupuesto	Contraloría Sia Misional
Formato 36. Sistema Estadístico Unificado De Deuda (Seud)	Presupuesto	Contraloría Sia Misional
Formato 14a1. Talento Humanos funcionarios Por Nivel	Talento Humano	Contraloría Sia Misional
Formato 14a2. Talento Humano Nombramientos	Talento Humano	Contraloría Sia Misional
Formato 14a3. Talento Humano Pagos Por Nivel	Talento Humano	Contraloría Sia Misional
Formato 14a4. Talento Humano Cesantías	Talento Humano	Contraloría Sia Misional
Formato 14a5. Talento Humano Número De funcionarios	Talento Humano	Contraloría Sia Misional
Formato 6a. Relación De Ingresos	Tesorería	Contraloría Sia Misional

Una entrega efectiva de información y una interacción constructiva con los ciudadanos requiere identificar las motivaciones de los ciudadanos y servidores para participar en los ejercicios de rendición de cuentas. Por lo tanto, es necesario determinar claramente los incentivos, es decir, cómo generar valor para el ciudadano, los servidores y la entidad a través de este ejercicio. En este sentido, el compromiso de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga (DTB) se centra en los siguientes puntos:

- Innovación en la participación: se debe promover el uso de los datos abiertos para el control social. Esto no solo se logra mediante el acceso a la información en la página web, sino también a través de la estrategia Tránsito en mi comuna, que permite a los ciudadanos expresar comentarios sobre los datos y recibir respuestas de la entidad.
- Premiar la participación: el reconocimiento a quienes participan activamente en los ejercicios de rendición de cuentas podría incluir la priorización de estos ciudadanos en ciertos servicios de la oferta institucional u otros estímulos que la entidad establezca, siempre dentro de los parámetros legales.
- Capacitación y servicios accesibles: actualmente, la entidad ofrece a la ciudadanía capacitaciones gratuitas en temas de seguridad vial y un portafolio de servicios adicionales, como trámites de registro automotor y de conductores, de fácil acceso y sin intermediarios.

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: MA-DIR-002
		Serie:
	MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 04
		Página 37 de 46

- Reconocer retos y realizar ajustes: se adelantan ajustes en la planeación a partir de la interacción con la ciudadanía, generando nuevas estrategias de construcción participativa. La DTB busca fortalecer la estrategia Tránsito en mi comuna, llevando acciones de movilidad y seguridad vial a comunas y barrios para mejorar las condiciones de tránsito vehicular y peatonal en la ciudad.
- Agradecer alertas y recomendaciones: se continúa entregando informes y resultados de los compromisos y preguntas realizadas en las interacciones de rendición de cuentas. Cada actividad genera espacios para que los ciudadanos expresen felicitaciones, solicitudes e inquietudes respecto a la gestión de la entidad.
- Visibilizar la transparencia: se evidencian las acciones de rendición de cuentas por parte de los servidores públicos y altos mandatarios, demostrando compromiso con la transparencia y la función pública. Los informes y actividades de rendición de cuentas son comunicados, publicados y socializados mediante espacios en vivo para la ciudadanía.

La DTB realiza las siguientes actividades dentro del elemento de responsabilidad:

- Capacitación a funcionarios y colaboradores en temas como participación ciudadana, rendición de cuentas, control social y 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.
- La Oficina de Atención al Cliente realiza actividades similares para medir la satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados por la entidad.

Respecto a los lineamientos de responsabilidad aplicables en la entidad:

- La Oficina de Planeación es responsable de emitir las directrices para la incorporación del proceso de rendición de cuentas en el Plan Institucional de Capacitación. Esto incluye la participación ciudadana y el buen gobierno, asegurando que todos los funcionarios comprendan la importancia de este proceso.
- Las consultas a la ciudadanía son lideradas por la Oficina de Control Interno y Gestión, con el apoyo de la Oficina de Prensa, permitiendo recoger la opinión ciudadana sobre la ejecución de la rendición de cuentas.
- La Oficina de Prensa apoya y promueve todas las actividades mediante publicaciones digitales en medios y redes sociales, con el objetivo de informar a los grupos de interés sobre convocatorias, eventos, novedades y consultas. 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.

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: MA-DIR-002
		Serie:
	MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 04
		Página 38 de 46

4.4 ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS 2025

La estrategia de rendición de cuentas de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga se fundamenta en el Manual Único de Rendición de Cuentas, desarrollado por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia, el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública. Esta estrategia define las fases necesarias para construir escenarios efectivos de participación ciudadana, fortaleciendo la relación entre la entidad y sus grupos de interés, al tiempo que plantea nuevos retos y oportunidades para la participación y el control social.

Fuente: Manual Único de Rendición de Cuentas Función Pública



4.4.1 Aprestamiento: consiste en la organización gradual y permanente de todas las actividades encaminadas a fortalecer la cultura de rendición de cuentas dentro de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga y su relacionamiento con los grupos de valor. En esta etapa se incluyen actividades como la identificación y actualización de los grupos de valor, los cuales pueden modificarse cada año debido a la aparición de nuevos actores, cambios legislativos o situaciones que alteren el entorno institucional.

Para garantizar una ejecución efectiva de esta fase, se proponen los siguientes puntos de acción:

a) Capacitación del equipo

El equipo de rendición de cuentas estará conformado por funcionarios de planta y contratistas con conocimientos en áreas administrativas, sociales y de movilidad. Este grupo cuenta con la experiencia de las rendiciones de cuentas de vigencias

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: MA-DIR-002
		Serie:
	MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 04
		Página 39 de 46

anteriores y será capacitado en normatividad vigente, procedimientos internos y herramientas para la implementación de la estrategia de rendición de cuentas.

b) Identificación de enlaces

Cada dependencia designará a un funcionario o contratista como enlace para la rendición de cuentas y participación ciudadana. Los enlaces recibirán formación sobre los aspectos fundamentales de la rendición de cuentas y participarán en reuniones periódicas de seguimiento para asegurar la correcta ejecución de las actividades, mejorar la integración interinstitucional y garantizar la implementación de las acciones planificadas.

c) Identificación de grupos de valor y análisis del entorno

Se realizará una identificación detallada de los grupos de interés y ciudadanos participantes, considerando los proyectos, programas y acciones que afecten la movilidad y la seguridad vial en la ciudad. La caracterización de estos grupos permitirá conocer sus necesidades, expectativas e intereses, asegurando que la rendición de cuentas sea pertinente y efectiva.

d) Sensibilización

Se implementarán acciones de sensibilización dirigidas a funcionarios y contratistas responsables de la estrategia de rendición de cuentas. Esto incluirá mesas de trabajo periódicas para orientar la ejecución de la estrategia, el uso de herramientas disponibles y la utilización de canales presenciales y virtuales de consulta, garantizando la efectividad del ejercicio.

4.4.2 Diseño: consiste en planificar los espacios de rendición de cuentas, definiendo responsables, tiempos y recursos según el cronograma de la fase de aprestamiento. Las actividades deben ser creativas, efectivas y adaptadas a los distintos grupos de interés, ofreciendo presentaciones ejecutivas para organismos de control y dinámicas e interactivas para la ciudadanía, manteniendo seriedad y eficiencia.

Puntos clave para la fase de diseño en la Dirección de Tránsito de Bucaramanga

1. Plan de trabajo detallado

- Definir las actividades a realizar en cada etapa de la rendición de cuentas.
- Establecer el cronograma de ejecución de las actividades.
- Designar los responsables de cada actividad, garantizando la participación de las diferentes dependencias de la entidad.
- Identificar y proyectar los recursos necesarios (humanos, tecnológicos y logísticos).

2. Componente de comunicaciones



- Facilitar la participación de todos los grupos de interés mediante medios presenciales, escritos, digitales y de telecomunicaciones, de acuerdo con la naturaleza de la audiencia y los recursos disponibles en la entidad.
- Diseñar y publicar piezas de convocatoria.
- Publicar información previa y “cajas de herramientas” para orientar a la ciudadanía.
- Cubrir los espacios presenciales y registrar el desarrollo de los mismos.
- Publicar respuestas a preguntas ciudadanas y compromisos asumidos durante los ejercicios de rendición de cuentas.
- Diseñar y difundir los informes finales de cada ejercicio.
- Publicar balances generales de cada evento de rendición de cuentas.

a) Cronograma de Actividades

Se establece un cronograma detallado con las fechas de cada actividad, incluyendo la realización de audiencias, publicaciones y encuentros ciudadanos.

CRONOGRAMA			
Ítem	Actividad	Fecha	Responsables
1	Actualización Estrategia de Rendición de Cuentas Vigencia 2025	Septiembre - noviembre 2025	Oficina Asesora de Planeación
2	Publicación de la estrategia de rendición de cuentas 2025 en la página web.	15 de noviembre	Oficina Asesora de Planeación
3	Diseño de la Encuesta de participación Ciudadana.	3 al 7 de noviembre de 2025	Oficina Asesora de Planeación
4	Diseño de pieza grafica de encuesta de participación ciudadana.	3 al 7 de noviembre de 2025	Oficina de Prensa y Comunicaciones Oficina Asesora de Planeación
5	Publicación de la encuesta de participación ciudadana en la página web y redes sociales.	12 noviembre de 2025	Oficina de Prensa y Comunicaciones
6	Invitación mediante correo electrónico a los grupos de valor en la participación de la Encuesta de participación ciudadana de Rendición de Cuentas	12 de noviembre de 2025	Oficina de Prensa y Comunicaciones Oficina Asesora de Planeación



7	Resultados de la Encuesta de Participación Ciudadana y socialización de los resultados	25 de noviembre de 2025	Oficina Asesora de Planeación
8	Consolidación de informes de gestión y envío del Informe a Dirección General	05 al 05 de diciembre de 2025	Subdirecciones Oficinas y/o grupos de trabajo Oficina Asesora de Planeación
9	Reunión y capacitación del proceso de Rendición de Cuentas y Socialización de los resultados de la encuesta	27 de noviembre de 2025	Dirección General Oficina Asesora de Planeación Oficina de Prensa y Comunicaciones Oficina de Planeación Talento Humano Prensa y Comunicaciones Oficina de Sistemas
10	Elaboración de Presentación a Partir del Informe de Gestión	4 al 12 de diciembre de 2025	Dirección General

AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

1	Realización de Pieza publicitaria y Convocatoria a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	02 al 6 de diciembre 2025	Dirección General Oficina de Prensa y Comunicaciones Oficina de Sistemas
2	Consolidación Presentación Informe	4 al 12 de diciembre de 2025	Dirección General Oficina Asesora de Planeación Oficina de Prensa y Comunicaciones
3	Publicación de la Presentación en página web	15 de diciembre de 2025	Oficina de Prensa y Comunicaciones Oficina de Sistemas
4	Convocatoria mediante redes sociales y pagina web para la rendición de cuentas 2025 de la DTB	09 de diciembre de 2025	Oficina de Prensa y Comunicaciones Oficina Asesora de Sistemas



5	Transmisión de Audiencia en Pagina web y Facebook live de la DTB	19 de diciembre de 2025	Oficina de Prensa y Comunicaciones Oficina Asesora de Sistemas
6	Diseño y Toma de Listas de Asistencias virtual	19 de diciembre de 2025	Oficina de Prensa y Comunicaciones
7	Elaboración del orden del día del Proceso de Rendición de Cuentas	19 de diciembre de 2025	Oficina de Comunicación y prensa
8	Apertura de la audiencia Pública de Rendición de Cuentas	19 de diciembre de 2025	Asesor Control Interno
9	Realización de la Audiencia Pública Rendición de Cuentas 2025 -Presentación	19 de diciembre de 2025	Director General Ing. Jhair Manrique
10	Lectura de las preguntas para las respuestas en vivo	19 de diciembre de 2025	Oficina de Comunicación y prensa
11	Encuestas y cierre de la Audiencia	19 de diciembre de 2025	Asesor Control Interno
12	Seguimiento y evaluación de la estrategia de Rendición de Cuentas	29 de diciembre de 2025	Control Interno y Gestión

4.4.3 Preparación: consiste en disponer de todos los recursos necesarios para ejecutar la rendición de cuentas de manera eficiente y transparente, incluyendo documentos, información consolidada, formatos, mecanismos de publicación y difusión, y la capacitación de los actores involucrados.

Las acciones clave de esta fase se organizan en tres componentes:

1. Información y grupos de valor: Recopilación y consolidación de información relevante de los distintos grupos de interés y partes involucradas, asegurando que se cuente con los datos necesarios para fundamentar los espacios de rendición de cuentas.
2. Capacitación: Formación de funcionarios y contratistas sobre la estrategia de rendición de cuentas, mecanismos de participación ciudadana y control social, fortaleciendo sus habilidades para el diálogo y la interacción con la comunidad. Esto incluye sesiones de inducción, reinducción o actualización según las necesidades de la estrategia.
3. Convocatoria: Gestión de la inscripción y participación de ciudadanos, organizaciones comunitarias y grupos de interés en los eventos de rendición de cuentas, garantizando el cumplimiento de los requisitos del procedimiento de

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: MA-DIR-002
		Serie:
	MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 04
		Página 43 de 46

participación ciudadana y promoviendo la asistencia y el involucramiento efectivo de la comunidad.

4.4.4 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.

4.4.5 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

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: MA-DIR-002
		Serie:
	MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 04
		Página 44 de 46

5 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>.

Departamento Administrativo de la Función Pública (2024). *Guía general para la rendición de cuentas y la participación ciudadana en las entidades públicas*. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co>

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: MA-DIR-002
		Serie:
	MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 04
		Página 45 de 46

CONTROL DE CAMBIOS		
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
SERGIO ANDRES VILLAR DUARTE Jefe Oficina Asesora de Planeación	DIANA SARMIENTO SOLANO Asesor Calidad	SENAIDA TELLEZ DUARTE 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 modificó 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
04	21 de noviembre de 2025	21 de noviembre de 2025	1. Se actualizo la vigencia 2024-2027, se incorporaron los cambios en la normatividad vigente y se garantizo el cumplimiento de los lineamientos del DAFT. 2. Se actualizo el estado de madurez de la rendición de cuentas, permitiendo reflejar con precisión los avances y áreas de mejora identificadas mediante el autodiagnóstico. 3. Se incluyeron las actualizaciones correspondientes a los informes presentados a los diferentes organismos de control, asegurando la trazabilidad y transparencia del

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Código: MA-DIR-002
			Serie:
	MANUAL ESTRATEGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS		Versión: 04
			Página 46 de 46

			proceso. 4. Se incorporo el cronograma de actividades del proceso de rendición de cuentas 2025, facilitando la planificación, seguimiento y evaluación de cada etapa del proceso.
--	--	--	--