MANUAL ESTRATEGIA
RENDICIÓN DE CUENTAS 2026

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 2
2. OBJETIVOS 4
2.1. Objetivo general 4
2.2. Objetivos específicos 4
3. ALCANCE 5
4. GLOSARIO 5
5. MARCO NORMATIVO 6
6. PRINCIPIOS ORIENTADORES 8
7. CONTEXTO INSTITUCIONAL 9
7.1. Ejes misionales objeto de la rendición de cuentas 9
7.2. Enfoque de derechos humanos y Objetivos de Desarrollo Sostenible 10
7.3. Articulación con la rendición de cuentas de la Alcaldía de Bucaramanga 10
8. DIAGNÓSTICO 11
8.1. Autodiagnóstico de gestión de la rendición de cuentas 11
8.2. Encuesta de Percepción Ciudadana sobre Rendición de Cuentas 2026 12
8.3. Líneas de mejora para la vigencia 2026 13
9. CIUDADANÍA Y PARTICIPACIÓN 13
9.1. Derechos de la ciudadanía ante la DTB 13
9.2. Deberes de la ciudadanía 14
9.3. Mecanismos e instrumentos de participación y protección de derechos 14
9.4. Canales de atención e interacción de la DTB 16
10. GRUPOS DE VALOR 17
11. ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN 19
12. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 21
12.1. Elemento información 22
12.2. Elemento diálogo 23
12.3. Elemento responsabilidad 24
12.4. Estrategia de comunicación multicanal 26
12.5. Accesibilidad e inclusión 27
13. ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS 2026 28
13.1. Etapa 1. Aprestamiento 28
13.2. Etapa 2. Diseño 29
13.3. Etapa 3. Preparación 29
13.4. Etapa 4. Ejecución 29
13.5. Etapa 5. Seguimiento y evaluación 32
14. ROLES Y RESPONSABILIDADES 33

15. RECURSOS 34
16. PLAN DE ACCIÓN Y CRONOGRAMA 2026 34
17. INDICADORES DE LA ESTRATEGIA 36
18. REFERENCIAS 37
19. CONTROL DE CAMBIOS 38

1. INTRODUCCIÓN

La Dirección de Tránsito de Bucaramanga (DTB), entidad descentralizada del orden municipal que actúa como organismo de tránsito del municipio, tiene a su cargo la organización, regulación y control del tránsito y el transporte en su jurisdicción, la prestación de los trámites de registro automotor y de conductores, el servicio de revisión técnico-mecánica y de emisiones contaminantes a través de su Centro de Diagnóstico Automotor, y el desarrollo de acciones de educación, cultura y seguridad vial.

El artículo 48 de la Ley 1757 de 2015 define la rendición de cuentas como el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

La rendición de cuentas es una expresión del control social y una obligación permanente de las entidades públicas frente a la ciudadanía. Comprende las acciones de petición de información, diálogo e incentivos mediante las cuales la entidad informa sobre su gestión, explica sus decisiones, escucha a los grupos de valor y responde por los resultados y por el uso de los recursos públicos. La participación ciudadana, por su parte, es el derecho de las personas a intervenir en el diagnóstico, la planeación, la ejecución, el seguimiento y la evaluación de la gestión pública que las afecta.

El presente manual adopta la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas de la DTB para la vigencia 2026. Actualiza la versión 04 del Manual Estratégico de Rendición de Cuentas, amplía su alcance a la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión, conforme a la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), y armoniza su contenido con el Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC) del Departamento Administrativo de la Función Pública, con el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) y con la Metodología para la Rendición de Cuentas 2026 de la Alcaldía de Bucaramanga, a la cual la DTB concurre como entidad descentralizada del municipio.

La estrategia parte de tres insumos: el resultado del autodiagnóstico de gestión de la rendición de cuentas aplicado por la entidad, que ubica a la DTB en nivel de perfeccionamiento con oportunidades de mejora en las etapas de ejecución y de seguimiento y evaluación; los resultados de la Encuesta de Percepción Ciudadana sobre Rendición de Cuentas 2026 aplicada por la Alcaldía de Bucaramanga, en la cual la movilidad y el transporte se ubicaron como el segundo tema de mayor interés de la ciudadanía; y la experiencia acumulada por la entidad en las vigencias anteriores.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Garantizar un proceso permanente, estructurado e incluyente de participación ciudadana y rendición de cuentas en la Dirección de Tránsito de Bucaramanga durante la vigencia 2026, que asegure el acceso a información clara y oportuna sobre la gestión de la entidad, el diálogo de doble vía con la ciudadanía y los grupos de valor, y la incorporación de sus aportes en la planeación, la ejecución y la mejora continua de la gestión de la movilidad y la seguridad vial en Bucaramanga.

2.2. Objetivos específicos

1. Definir las etapas, actividades, responsables, recursos, cronograma e indicadores de la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas de la DTB para la vigencia 2026, conforme al MURC y al MIPG.

2. Producir y divulgar información de la gestión en lenguaje claro y en formatos accesibles, con énfasis en los temas priorizados por la ciudadanía: movilidad, seguridad vial, semaforización y señalización, control del tránsito, trámites y ejecución de recursos.
3. Habilitar espacios de diálogo presenciales y virtuales, territoriales y diferenciales, que permitan a los grupos de valor formular preguntas, observaciones y propuestas y recibir respuesta oportuna de la entidad.
4. Vincular a la ciudadanía en las fases de diagnóstico, planeación, consulta, colaboración, rendición de cuentas y control social de la gestión de la entidad.
5. Asegurar la trazabilidad de los compromisos adquiridos en los espacios de diálogo, mediante un plan de acción con responsables, plazos y seguimiento verificable.
6. Fortalecer las etapas de ejecución y de seguimiento y evaluación de la estrategia, a través de indicadores de resultado y de evaluación ciudadana de cada espacio de diálogo.
7. Articular la rendición de cuentas de la DTB con la de la Alcaldía de Bucaramanga, con los informes al Concejo Municipal y con los reportes a los organismos de control.

3. ALCANCE

El presente manual aplica a todas las dependencias de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, a sus servidores públicos y a los contratistas que intervienen en la producción de información, la atención a la ciudadanía y el desarrollo de los espacios de participación y de rendición de cuentas. Comprende las cinco etapas de la estrategia (aprestamiento, diseño, preparación, ejecución, y seguimiento y evaluación) y los espacios de participación en todo el ciclo de la gestión. Rige para la vigencia 2026 y sus actividades de cierre, cuya ejecución se extiende hasta la publicación del informe de seguimiento a los compromisos adquiridos.

4. GLOSARIO

Cuadro 1. Términos utilizados en el manual

Término	Definición
Audiencia pública de rendición de cuentas	Espacio presencial o mixto de diálogo en el que la entidad presenta su informe de gestión, la ciudadanía formula preguntas y observaciones, y la entidad responde y asume compromisos.
Control social	Derecho y deber de los ciudadanos, individualmente o por medio de sus organizaciones, de vigilar la gestión pública y sus resultados.
Diálogo	Elemento de la rendición de cuentas que comprende las prácticas en las que la entidad explica y justifica su gestión y escucha a la ciudadanía en espacios presenciales o virtuales.
Enlace de rendición de cuentas	Servidor público o contratista designado por cada dependencia para suministrar la información de su área y coordinar las actividades de la estrategia.
Grupos de valor	Personas naturales o jurídicas a quienes van dirigidos los bienes, servicios y trámites de la entidad, y demás actores que se relacionan con su gestión.
Información	Elemento de la rendición de cuentas que corresponde a la generación y divulgación de datos y contenidos sobre la gestión, sus resultados y el cumplimiento de metas.

Término	Definición
Lenguaje claro	Forma de comunicación escrita y verbal que permite a cualquier persona comprender, sin ambigüedad, la información que le transmite la entidad.
Participación ciudadana	Derecho de las personas a intervenir en el diagnóstico, la planeación, la ejecución, el seguimiento y la evaluación de la gestión pública.
Responsabilidad	Elemento de la rendición de cuentas que comprende la atención de los compromisos adquiridos, la incorporación de los aportes ciudadanos y la respuesta de la entidad por sus resultados.
Veeduría ciudadana	Mecanismo democrático de representación que permite a los ciudadanos o a sus organizaciones ejercer vigilancia sobre la gestión pública, conforme a la Ley 850 de 2003.

5. MARCO NORMATIVO

La estrategia se fundamenta en las siguientes disposiciones constitucionales, legales, reglamentarias y de política pública:

Cuadro 2. Marco normativo de la estrategia

Norma o instrumento	Contenido relevante
FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL	
Constitución Política de 1991	Arts. 1 y 2 (Estado social de derecho y participación de todos en las decisiones que los afectan), 3 (soberanía popular), 20 (derecho a la información), 23 (derecho de petición), 40 (derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político), 74 (acceso a documentos públicos), 103 (mecanismos de participación), 209 (principios de la función administrativa) y 270 (participación ciudadana en la vigilancia de la gestión pública).
PARTICIPACIÓN CIUDADANA, RENDICIÓN DE CUENTAS Y CONTROL SOCIAL	
Ley 134 de 1994	Mecanismos de participación ciudadana.
Ley 489 de 1998	Arts. 3 (principios de la función administrativa), 32 (democratización de la administración pública, modificado por el art. 78 de la Ley 1474 de 2011), 33 (audiencias públicas), 34 (ejercicio del control social) y 35 (veedurías ciudadanas).
Ley 850 de 2003	Veedurías ciudadanas.

Norma o instrumento	Contenido relevante
Ley 1757 de 2015	Título IV, Capítulo I, arts. 48 a 57 (rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva): art. 48 (definición), art. 49 (principios: continuidad y permanencia, apertura y transparencia, amplia difusión y visibilidad; elementos: información, lenguaje comprensible, diálogo e incentivos), art. 50 (obligatoriedad), art. 51 (Manual Único de Rendición de Cuentas), art. 52 (estrategia anual de rendición de cuentas incorporada al plan anticorrupción, hoy Programa de Transparencia y Ética Pública), art. 53 (espacios de diálogo) y art. 56 (etapas del proceso y respuesta escrita a las preguntas ciudadanas dentro de los quince días siguientes a su formulación). Arts. 60 a 72 (control social y veedurías).
Decreto 230 de 2021	Crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas.
CONPES 3654 de 2010	Política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos.
TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN E INTEGRIDAD	
Ley 1474 de 2011	Arts. 73 (Programa de Transparencia y Ética Pública, modificado por el art. 31 de la Ley 2195 de 2022), 74 (publicación del plan de acción) y 78 (democratización de la administración pública).
Ley 1712 de 2014	Transparencia y derecho de acceso a la información pública nacional; reglamentada por el Decreto 1081 de 2015 (Parte 1, Título 1 del Libro 2), que compila el Decreto 103 de 2015.
Ley 2195 de 2022	Medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción.
Decreto 1122 de 2024	Reglamenta el art. 73 de la Ley 1474 de 2011 en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública (PTEP).
Resolución MinTIC 1519 de 2020	Estándares de publicación y divulgación de información, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos.
DERECHO DE PETICIÓN Y PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	
Ley 1437 de 2011	Arts. 3 (principios), 5 (derechos de las personas ante las autoridades), 6 (deberes de las personas), 7 (deberes de las autoridades en la atención al público, incluida la carta de trato digno) y 8 (deber de información al público, incluida la publicación de proyectos específicos de regulación para recibir opiniones y sugerencias).
Ley 1755 de 2015	Regula el derecho fundamental de petición; sustituye el Título II, arts. 13 a 33, de la Ley 1437 de 2011.
Ley 2207 de 2022	Deroga los arts. 5 y 6 del Decreto Legislativo 491 de 2020 y restablece los términos de la Ley 1755 de 2015.
INCLUSIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS	
Ley 1581 de 2012	Protección de datos personales, aplicable a los registros de asistencia, formularios e inscripciones de los espacios de participación.

Norma o instrumento	Contenido relevante
Ley 1618 de 2013	Derechos de las personas con discapacidad: arts. 14 (acceso y accesibilidad), 16 (derecho a la información y comunicaciones), 22 (participación en la vida política y pública) y 23 (control social y participación en los eventos de rendición de cuentas).
GESTIÓN PÚBLICA, SERVIDORES Y RÉGIMEN SECTORIAL	
Decreto 1083 de 2015, modificado por el Decreto 1499 de 2017	Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG); art. 2.2.22.2.1, políticas de Participación Ciudadana en la Gestión Pública y de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción.
Ley 1952 de 2019, modificada por la Ley 2094 de 2021	Código General Disciplinario: art. 38 (deberes de los servidores públicos, entre ellos publicar en la página web los informes de gestión, resultados, financieros y contables para efectos del control social).
Ley 80 de 1993	Art. 66 (participación comunitaria y control ciudadano sobre los contratos estatales).
Ley 594 de 2000	Ley General de Archivos: arts. 11, 19, 21 y 27 (conformación de archivos, soporte documental, programas de gestión documental y acceso a documentos).
Ley 769 de 2002	Código Nacional de Tránsito Terrestre: arts. 3 y 6 (autoridades y organismos de tránsito).
INSTRUMENTOS METODOLÓGICOS	
Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC, versión 2 (DAFP, 2019)	Lineamientos metodológicos de la rendición de cuentas con enfoque basado en derechos humanos y paz para las entidades del orden nacional y territorial.
Manual Operativo del MIPG (DAFP, versión vigente)	Tercera dimensión: Gestión con valores para resultados.
Metodología para la Rendición de Cuentas 2026 – Alcaldía de Bucaramanga	Hoja de ruta municipal de la rendición de cuentas 2026, de la cual forman parte las entidades descentralizadas del municipio.

6. PRINCIPIOS ORIENTADORES

La rendición de cuentas de la DTB se rige por los principios y elementos establecidos en el artículo 49 de la Ley 1757 de 2015:

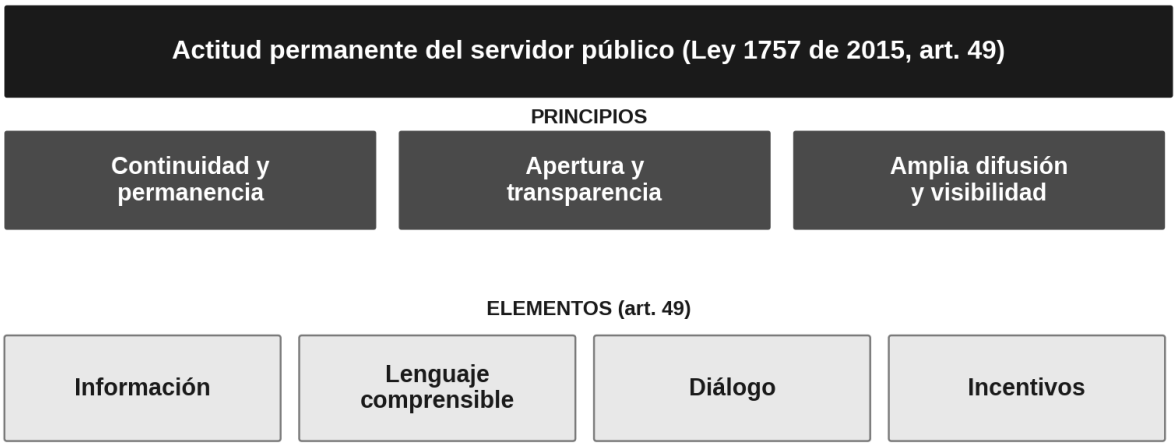

Figura 1. Principios y elementos de la rendición de cuentas
Fuente: Ley 1757 de 2015, art. 49.

Adicionalmente, la DTB adopta los siguientes principios orientadores de su estrategia:

- **Transparencia:** la información sobre la gestión, las decisiones y los resultados es clara, completa, veraz y accesible para todas las personas.
- **Participación:** la ciudadanía interviene activamente en el diagnóstico, la planeación, el seguimiento y la evaluación de la gestión de la entidad.
- **Responsabilidad:** la entidad y sus servidores responden por sus decisiones y resultados y cumplen los compromisos adquiridos con la ciudadanía.
- **Inclusión:** los espacios de participación reconocen la diversidad social, territorial, generacional y de condición de los actores viales.
- **Accesibilidad:** la información y los canales de participación se disponen sin barreras físicas, tecnológicas ni comunicativas.
- **Continuidad:** la rendición de cuentas es un proceso permanente que se desarrolla durante toda la vigencia y no se agota en la audiencia pública.
- **Mejora continua:** la retroalimentación ciudadana y la evaluación interna se incorporan a los planes de la entidad.

7. CONTEXTO INSTITUCIONAL

7.1. Ejes misionales objeto de la rendición de cuentas

La DTB orienta la información y el diálogo con la ciudadanía sobre los siguientes ejes de su gestión:

Cuadro 3. Ejes misionales objeto de la rendición de cuentas

Eje	Acciones que comprende
Salvar vidas en la vía	Campañas pedagógicas de cultura y educación vial; mantenimiento de la red semafórica; mantenimiento e implementación de la señalización vial; operativos de control; estudios de tránsito vehicular y peatonal.
Control del tránsito vehicular y peatonal	Regulación del tránsito; despejes viales; operativos de recuperación del espacio público en coordinación con las autoridades competentes; promoción de los modos de transporte no motorizado; regulación del estacionamiento en vía.

Eje	Acciones que comprende
Trámites y servicios	Trámites de registro automotor y de conductores; servicio de revisión técnico-mecánica y de emisiones contaminantes del Centro de Diagnóstico Automotor; gestión de la cartera por infracciones de tránsito.
Proyectos estratégicos	Modernización del sistema de semaforización y de la señalización vial; programas integrales de educación en seguridad vial y movilidad sostenible; implementación de las zonas de estacionamiento regulado.

7.2. Enfoque de derechos humanos y Objetivos de Desarrollo Sostenible

Conforme al Manual Único de Rendición de Cuentas, el proceso se desarrolla con enfoque basado en derechos humanos y paz, que comporta tres exigencias: que los servidores y la entidad asuman la responsabilidad de sus actuaciones y las expliquen conforme a los estándares de derechos humanos; que existan mecanismos de respuesta y corrección frente a obligaciones incumplidas; y que las personas y comunidades históricamente excluidas o vulnerables accedan a procesos de rendición de cuentas justos, transparentes e incluyentes.

La estrategia incorpora el enfoque basado en derechos humanos, de manera que los contenidos de la rendición de cuentas evidencien los avances en la garantía de los derechos a la vida, la integridad personal, la libre locomoción y el acceso a la información, y que los espacios de participación involucren a los distintos grupos poblacionales. La gestión de la DTB se articula con los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030:

- **ODS 3, meta 3.6:** reducción de las muertes y lesiones causadas por siniestros de tránsito.
- **ODS 11, meta 11.2:** acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles, y mejora de la seguridad vial.
- **ODS 16, metas 16.6 y 16.7:** instituciones eficaces, responsables y transparentes, y adopción de decisiones inclusivas, participativas y representativas.

7.3. Articulación con la rendición de cuentas de la Alcaldía de Bucaramanga

La Metodología para la Rendición de Cuentas 2026 de la Alcaldía de Bucaramanga asigna a los institutos descentralizados el deber de suministrar información actualizada sobre los avances de gestión, metas e indicadores del Plan de Desarrollo Municipal 2024-2027 «Bucaramanga, Avanza Segura»; participar como voceros técnicos de su sector en los espacios de diálogo; y responder las preguntas ciudadanas formuladas en los ejercicios de rendición de cuentas. En cumplimiento de lo anterior, la DTB asume los siguientes compromisos:

- Reportar a la Secretaría de Planeación municipal la información de gestión requerida para los informes que la Administración Municipal publica con cortes al 28 de febrero, 30 de mayo, 1 de septiembre y 30 de noviembre de 2026.
- Designar voceros técnicos para los temas de movilidad, transporte, semaforización y señalización en los espacios de diálogo convocados por la Alcaldía.
- Responder por escrito, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a cada ejercicio, las preguntas ciudadanas de competencia de la DTB que le remita la Administración Municipal.
- Incorporar en el plan de acción de compromisos de la entidad los compromisos de competencia de la DTB que se adquieran en los ejercicios de la Alcaldía.

8. DIAGNÓSTICO

8.1. Autodiagnóstico de gestión de la rendición de cuentas

La DTB aplicó el instrumento de autodiagnóstico de gestión de la rendición de cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública y obtuvo una calificación total de 86,8 sobre 100, que la ubica en el nivel de perfeccionamiento (escala: inicial, de 0 a 50; consolidación, de 51 a 80; perfeccionamiento, de 81 a 100). Los resultados por etapa son los siguientes:

Cuadro 4. Calificación del autodiagnóstico de gestión de la rendición de cuentas

Etapa evaluada	Calificación	Lectura
Aprestamiento institucional para promover la rendición de cuentas	91,3	Fortaleza
Diseño de la estrategia de rendición de cuentas	90,3	Fortaleza
Preparación para la rendición de cuentas	86,8	Nivel adecuado
Ejecución de la estrategia de rendición de cuentas	82,9	Oportunidad de mejora
Seguimiento y evaluación de la implementación de la estrategia	80,8	Oportunidad de mejora prioritaria
Calificación total	**86,8**	***Nivel de perfeccionamiento***

Fuente: autodiagnóstico de gestión de la rendición de cuentas, DTB, instrumento de Función Pública.

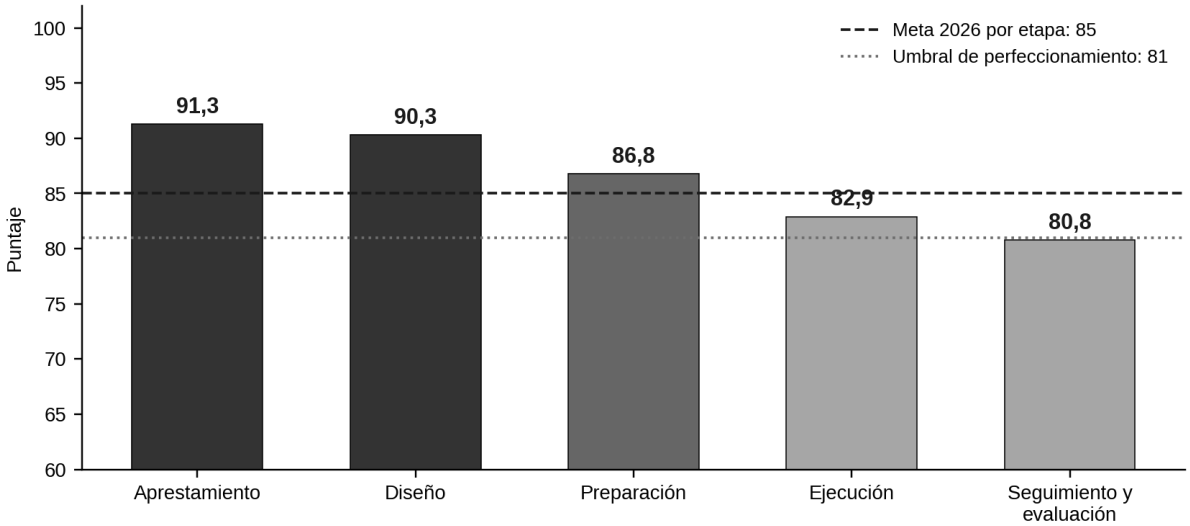

Figura 2. Calificación del autodiagnóstico por etapa frente a la meta 2026
Fuente: autodiagnóstico DTB; metas de la estrategia 2026.

El descenso progresivo en las etapas de ejecución y de seguimiento y evaluación indica que la entidad planea y prepara adecuadamente sus ejercicios, pero requiere fortalecer la calidad del diálogo, el registro y respuesta de las preguntas ciudadanas, la trazabilidad de los compromisos y la medición de resultados. Estas oportunidades de mejora orientan las acciones de la vigencia 2026 y se reflejan en el plan de acción y en los indicadores de la estrategia. El autodiagnóstico se aplicará nuevamente al cierre de la vigencia 2026 como insumo de la estrategia 2027.

8.2. Encuesta de Percepción Ciudadana sobre Rendición de Cuentas 2026

La Alcaldía de Bucaramanga aplicó en 2026 la Encuesta de Percepción Ciudadana sobre Rendición de Cuentas a 407 personas (tamaño mínimo calculado de 384, con nivel de confianza del 95 % y margen de error del 5 %). Sus resultados son pertinentes para la DTB por cuanto la movilidad es el segundo tema de mayor interés de la ciudadanía. Los resultados que orientan la presente estrategia son:

Cuadro 5. Resultados de la Encuesta de Percepción Ciudadana 2026 e implicaciones para la DTB

Aspecto	Resultado	Implicación para la estrategia de la DTB
Temas prioritarios para la rendición de cuentas 2026	Seguridad y convivencia 42,8 %; movilidad y transporte 34,2 %; infraestructura y vías 25,1 %; empleo 21,6 %; presupuesto y recursos 17,7 %.	La movilidad sube en la escala de prioridades frente a 2025. La ciudadanía espera conocer el estado de los proyectos de movilidad, la inversión vial y las acciones en semaforización y señalización. Estos contenidos son obligatorios en el informe de gestión de la DTB.
Participación previa en ejercicios de rendición de cuentas	54,8 % ha participado; quienes no lo han hecho señalan como causa principal el desconocimiento de las convocatorias y la falta de información oportuna.	La barrera es comunicacional: se refuerza la convocatoria con anticipación y por varios canales.
Disposición a participar	87,2 % manifiesta disposición a participar; 92,6 % considera la rendición de cuentas el mecanismo idóneo para evaluar la gestión.	Existe capital social para ampliar la asistencia y la formulación de preguntas previas.
Conocimiento del documento metodológico	68,1 % conoce que se elabora un documento metodológico; 74,2 % estaría dispuesto a participar en su elaboración.	Se publica este manual en lenguaje claro y se abre a comentarios ciudadanos.
Medios preferidos para recibir la invitación	Todos los anteriores 59,2 %; redes sociales 26,5 %; correo electrónico 23,1 %; WhatsApp 20,1 %; página web 14,7 %; emisoras locales 13,8 %; perifoneo y llamadas 11,1 %.	Se adopta una estrategia multicanal, con canales digitales prioritarios y canales tradicionales complementarios.
Medios preferidos para participar	Todos los anteriores 60,7 %; página web y redes sociales 23,1 %; audiencias públicas 18,9 %; reuniones zonales 14,3 %; foros ciudadanos 12,5 %.	Se combinan la audiencia pública con transmisión digital y los encuentros territoriales en comunas y barrios.

Fuente: Metodología para la Rendición de Cuentas 2026, Secretaría de Planeación, Alcaldía de Bucaramanga.

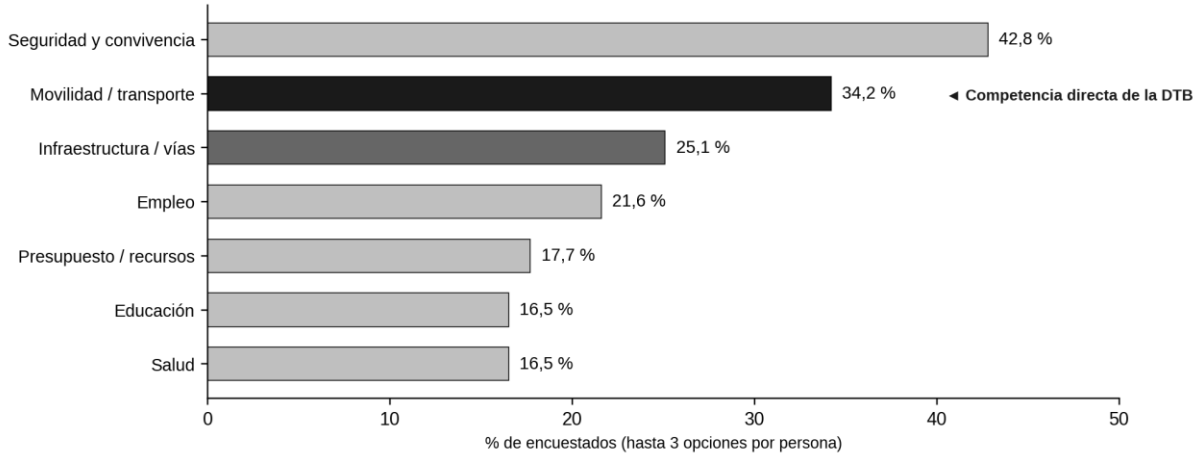

Figura 3. Temas prioritarios para la rendición de cuentas 2026
Fuente: Encuesta de Percepción Ciudadana 2026, Alcaldía de Bucaramanga (n = 407).

La movilidad y el transporte ocupan el segundo lugar entre los temas de interés de la ciudadanía, con el 34,2 % de las menciones, y es el tema que más asciende frente a la vigencia 2025. La ciudadanía señala de manera expresa la semaforización y la señalización como información que espera conocer, por lo cual estos contenidos son obligatorios en el informe de gestión de la DTB.

8.3. Líneas de mejora para la vigencia 2026

Con base en el autodiagnóstico y en la encuesta de percepción ciudadana, la DTB adopta para 2026 las siguientes líneas de mejora:

1. Publicar el informe de gestión con una anticipación mínima de quince (15) días hábiles a la audiencia pública, en lenguaje claro y con los contenidos priorizados por la ciudadanía.
2. Habilitar un canal formal de preguntas previas a la audiencia pública (formulario web y código QR), cuyas preguntas se respondan en la audiencia o por escrito.
3. Responder por escrito y publicar, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a cada espacio de diálogo, la totalidad de las preguntas que no se respondan durante el evento.
4. Formular y publicar un plan de acción de compromisos con responsable, plazo y producto verificable por cada compromiso adquirido.
5. Aplicar un instrumento de evaluación ciudadana al cierre de cada espacio de diálogo y publicar sus resultados.
6. Medir la estrategia mediante indicadores de gestión y de resultado, con seguimiento de la Oficina de Control Interno de Gestión.
7. Realizar al menos un espacio de diálogo territorial en comunas o barrios, además de la audiencia pública.

9. CIUDADANÍA Y PARTICIPACIÓN

9.1. Derechos de la ciudadanía ante la DTB

De conformidad con el artículo 5 de la Ley 1437 de 2011 y con la carta de trato digno de la entidad, toda persona que acuda a la DTB tiene derecho a:

1. Ser tratada con respeto y consideración, conforme a la dignidad humana.
2. Obtener información y orientación clara, veraz y completa sobre los trámites, servicios y asuntos de competencia de la entidad.

3. Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito o por medios electrónicos, sin necesidad de apoderado, y obtener constancia de su radicación.
4. Obtener respuesta oportuna y de fondo dentro de los términos previstos en la Ley 1755 de 2015: quince (15) días hábiles para las peticiones en general; diez (10) días hábiles para las peticiones de documentos e información; y treinta (30) días hábiles para las consultas. Cuando la petición esté incompleta, la entidad requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la radicación, y este contará con un (1) mes para completarla, so pena de entenderse desistida. Cuando la DTB no sea competente, remitirá la petición a la autoridad competente dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción.
5. Conocer, salvo reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que sean valorados y tenidos en cuenta, y a ser informada del resultado.
9. Participar en los espacios de diálogo y de rendición de cuentas de la entidad y ejercer el control social sobre su gestión.

9.2. Deberes de la ciudadanía

De conformidad con el artículo 6 de la Ley 1437 de 2011, corresponde a las personas en sus actuaciones ante la DTB:

1. Acatar la Constitución y las leyes, y observar las normas de tránsito y seguridad vial.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de emplear maniobras dilatorias y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos y con las demás personas.
5. Abstenerse de ofrecer, prometer o entregar dádivas, dinero o cualquier beneficio a servidores públicos o contratistas de la entidad.
6. Respetar los turnos de atención y la atención preferente establecida por la ley.

9.3. Mecanismos e instrumentos de participación y protección de derechos

Cuadro 6. Mecanismos e instrumentos de participación y protección de derechos

Mecanismo	**Definición**
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN DEL PUEBLO EN EJERCICIO DE SU SOBERANÍA (ART. 103 DE LA CONSTITUCIÓN)	
Voto	Medio por el cual los ciudadanos eligen a sus gobernantes y deciden en los mecanismos de participación.
Plebiscito	Pronunciamiento del pueblo, convocado por el Presidente de la República, el gobernador o el alcalde, mediante el cual apoya o rechaza una decisión del Ejecutivo.

Mecanismo	Definición
Referendo	Convocatoria al pueblo para que apruebe o rechace un proyecto de norma jurídica o derogue o no una norma vigente; puede ser nacional, departamental, municipal o local.
Consulta popular	Pregunta de carácter general sobre un asunto de trascendencia nacional, departamental, municipal o local que se somete a consideración del pueblo para que se pronuncie formalmente.
Cabildo abierto	Reunión pública de los concejos municipales o distritales o de las juntas administradoras locales, en la que los habitantes participan directamente para discutir asuntos de interés de la comunidad.
Iniciativa popular normativa	Derecho de los ciudadanos de presentar proyectos de acto legislativo, de ley, de ordenanza, de acuerdo o de resolución ante las corporaciones públicas correspondientes.
Revocatoria del mandato	Derecho político por medio del cual los ciudadanos dan por terminado el mandato conferido a un gobernador o a un alcalde.
INSTRUMENTOS DE INTERACCIÓN CON LA ENTIDAD	
Derecho de petición	Facultad de toda persona de presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución.
Queja	Manifestación de inconformidad frente a la conducta de uno o varios servidores públicos en el ejercicio de sus funciones.
Reclamo	Exigencia de solución frente a la prestación indebida de un servicio o la falta de atención de una solicitud.
Sugerencia	Propuesta para mejorar un trámite, un servicio o la gestión de la entidad.
Denuncia	Puesta en conocimiento de la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la investigación penal, disciplinaria, fiscal o administrativa sancionatoria correspondiente.
MECANISMOS DE CONTROL SOCIAL	
Veeduría ciudadana	Vigilancia organizada de la ciudadanía sobre la gestión pública, sus resultados y la prestación de los servicios públicos (Ley 850 de 2003).
Audiencia pública	Espacio en el que la ciudadanía conoce la gestión de la entidad, formula preguntas, observaciones y propuestas, y la entidad responde por sus resultados y por la ejecución de los recursos públicos.
MECANISMOS JUDICIALES DE PROTECCIÓN DE DERECHOS	
Acción de tutela	Mecanismo para reclamar ante los jueces la protección inmediata de los derechos fundamentales cuando resulten vulnerados o amenazados.
Acción de cumplimiento	Mecanismo para hacer efectivo ante la jurisdicción el cumplimiento de normas con fuerza material de ley o de actos administrativos.

Mecanismo	Definición
Acciones populares y de grupo	Mecanismos para la protección de los derechos e intereses colectivos y para la reparación de daños causados a un número plural de personas.

Según su origen, los mecanismos de participación se clasifican así:

Cuadro 7. Mecanismos de participación según su origen

Origen	Definición	Mecanismos
Popular	Promovidos o presentados directamente por los ciudadanos mediante solicitud avalada por firmas.	Iniciativa popular legislativa y normativa; referendo; consulta popular; revocatoria del mandato; cabildo abierto.
Autoridad pública	Promovidos o presentados por la autoridad pública competente.	Referendo; consulta popular; plebiscito.

9.4. Canales de atención e interacción de la DTB

Cuadro 8. Canales de atención e interacción de la DTB

Canal	Descripción
Atención presencial	Sede principal: kilómetro 4, vía a Girón. Sede Real de Minas: avenida Los Samanes No. 9-280, ciudadela Real de Minas. Cada sede cuenta con oficina de Atención al Ciudadano y buzón de sugerencias. Horario: lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 3:00 p.m., en jornada continua.
Atención telefónica	Conmutador (+57) 607 680 9966, con comunicación a Atención al Ciudadano, Registro Automotor, Licencias de Conducción, Ejecuciones Fiscales y demás dependencias.
Correo electrónico	info@transitobucaramanga.gov.co: consultas generales, solicitudes de información y radicación de PQRSD. notificacionesjudiciales@transitobucaramanga.gov.co: recepción exclusiva de notificaciones judiciales.
Página web	https://transitobucaramanga.gov.co: información institucional, sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública, formulario de PQRSD, pagos en línea por PSE y menú Participa, con las secciones de diagnóstico e identificación de problemas, planeación y presupuesto participativo, consulta ciudadana, colaboración e innovación, rendición de cuentas y control social.
Redes sociales	Facebook e Instagram: @transitobga. X: @transito_bga. Medios de interacción en tiempo real, de divulgación de medidas de movilidad y de transmisión en vivo de los espacios de diálogo.
Espacios territoriales	Estrategias de presencia en comunas y barrios ("Nos vemos en el barrio" y "Tránsito en mi comuna") para educación vial, atención de necesidades de la comunidad en materia de tránsito vehicular y peatonal, y recepción de observaciones ciudadanas.

10. GRUPOS DE VALOR

La DTB se relaciona de manera directa e indirecta con los siguientes grupos de valor y de interés, cuya caracterización se revisa y actualiza anualmente en la etapa de aprestamiento:

Cuadro 9. Grupos de valor de la DTB

Grupo de valor	Relación con la DTB	Interés principal en la rendición de cuentas
CIUDADANÍA Y USUARIOS		
Conductores de vehículos particulares y de servicio público	Usuarios directos de trámites, servicios y control vial.	Trámites, tiempos de atención, operativos de control, comparendos y cartera.
Motociclistas	Actor vial de alta participación en el parque automotor y en la siniestralidad.	Seguridad vial, medidas de restricción y control.
Peatones, ciclistas y usuarios de medios no motorizados	Actores viales vulnerables y prioritarios.	Señalización, semaforización, cruces seguros e infraestructura ciclista.
Usuarios del transporte público	Personas que se movilizan en el transporte colectivo y masivo.	Movilidad, control al transporte ilegal y regulación del tránsito.
Propietarios de vehículos	Usuarios del registro automotor y del Centro de Diagnóstico Automotor.	Trámites, tarifas y revisión técnico-mecánica.
Población con enfoque diferencial	Personas con discapacidad, adultos mayores, niños, niñas y adolescentes, mujeres, víctimas, migrantes, población étnica y población OSIGD.	Accesibilidad, atención preferente y seguridad vial.
Juntas de Acción Comunal y Juntas Administradoras Locales	Representación comunitaria en comunas y corregimientos.	Necesidades de movilidad y señalización en los barrios.
Veedurías ciudadanas y organizaciones sociales	Ejercicio del control social.	Contratación, ejecución presupuestal y cumplimiento de metas.
Instituciones educativas y academia	Destinatarias de programas de educación vial y aliadas en convenios.	Educación vial, estudios y datos abiertos.
Medios de comunicación	Canal de difusión de la gestión y de las medidas de movilidad.	Información oportuna y verificable.
Vendedores informales y transportadores informales	Actores que inciden en el uso del espacio público y en la movilidad.	Medidas de control y alternativas coordinadas con otras entidades.
SECTOR PRIVADO Y GREMIOS		

Grupo de valor	Relación con la DTB	Interés principal en la rendición de cuentas
Centros de Enseñanza Automovilística (CEA) y Centros de Reconocimiento de Conductores (CRC)	Expiden certificados que son requisito para el trámite de licencias de conducción.	Procedimientos, requisitos y articulación con el RUNT.
Concesionarios de vehículos y compañías aseguradoras	Intervienen en la matrícula de vehículos y en la expedición del SOAT y otros seguros.	Agilidad de trámites y articulación operativa.
Empresas y gremio transportador; Fenalco	Representan a los sectores de transporte y comercio.	Medidas de movilidad, regulación del estacionamiento y del tránsito.
ENTIDADES PÚBLICAS Y ALIADOS INSTITUCIONALES		
Alcaldía de Bucaramanga y sus secretarías	Administración central del municipio; Defensoría del Espacio Público y Secretaría de Infraestructura como aliados operativos.	Cumplimiento del Plan de Desarrollo Municipal y coordinación interinstitucional.
Área Metropolitana de Bucaramanga (AMB)	Autoridad de transporte metropolitano y gestora de los hechos metropolitanos.	Coordinación de la movilidad metropolitana.
Policía Nacional	Aliado en el control del tránsito y la convivencia en la vía.	Operativos conjuntos y seguridad vial.
Ministerio de Transporte, Agencia Nacional de Seguridad Vial y RUNT	Rectores de la política de tránsito, transporte y seguridad vial, y del registro nacional.	Cumplimiento de la política nacional y reporte de información.
Federación Colombiana de Municipios	Administra el Sistema Integrado de Información sobre Multas y Sanciones por Infracciones de Tránsito (SIMIT).	Reporte de infracciones y recaudo.
Gobernación de Santander y Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga (CDMB)	Entidades del orden departamental y ambiental.	Seguridad vial departamental y control de emisiones.
Fiscalía General de la Nación e Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses	Intervienen en siniestros viales con víctimas.	Atención de siniestros e información estadística.
CONTROL POLÍTICO, FISCAL, DISCIPLINARIO Y DE VIGILANCIA		
Concejo de Bucaramanga	Ejerce el control político sobre la Administración Municipal y aprueba los proyectos de acuerdo.	Informes de gestión, debates de control político y proyectos de acuerdo.

Grupo de valor	Relación con la DTB	Interés principal en la rendición de cuentas
Contraloría Municipal de Bucaramanga y Contraloría General de la República	Control fiscal.	Ejecución presupuestal, contratación y planes de mejoramiento.
Personería de Bucaramanga y Procuraduría General de la Nación	Ministerio Público, control disciplinario y vigilancia de la transparencia.	Derechos ciudadanos, transparencia y conducta de los servidores.
Superintendencia de Transporte, Contaduría General de la Nación y DIAN	Vigilancia del servicio, regulación contable y control tributario.	Reportes de ley y cumplimiento normativo.
GRUPO INTERNO		
Servidores públicos, agentes de tránsito y contratistas	Ejecutores de la gestión y responsables de la información.	Cultura de la rendición de cuentas y reconocimiento de la gestión.

11. ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN

Conforme a la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública del MIPG, la DTB promueve la participación de la ciudadanía en todas las fases del ciclo de la gestión, que corresponden a las secciones del menú Participa de la página web de la entidad.



Figura 4. Ciclo de participación ciudadana en la gestión de la DTB
Fuente: Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública – MIPG.

Para la vigencia 2026 se definen las siguientes acciones por fase:

Cuadro 10. Acciones de participación ciudadana por fase del ciclo de la gestión

Fase del ciclo	Propósito	Acciones de la DTB en 2026	Responsable
Diagnóstico e identificación de problemas	Conocer las necesidades de movilidad y seguridad vial desde la experiencia de los actores viales.	Recepción y análisis de solicitudes ciudadanas de señalización, semaforización y regulación del tránsito; análisis de las PQRSD por tema y por sector; encuesta de percepción sobre los temas de interés para la rendición de cuentas.	Oficina Asesora de Planeación, Atención al Ciudadano y áreas técnicas
Planeación y formulación	Incorporar los aportes ciudadanos en los planes, programas y proyectos.	Publicación para comentarios del plan de acción institucional y de los proyectos de inversión de la vigencia siguiente; incorporación de las propuestas viables recibidas en los espacios de diálogo.	Oficina Asesora de Planeación

Fase del ciclo	Propósito	Acciones de la DTB en 2026	Responsable
Consulta ciudadana	Recibir opiniones sobre decisiones y regulaciones antes de su adopción.	Publicación de los proyectos específicos de regulación de la entidad (medidas de tránsito, de estacionamiento y de restricción vehicular) para observaciones ciudadanas, con informe de las observaciones recibidas y de su atención, conforme al numeral 8 del artículo 8 de la Ley 1437 de 2011.	Dependencia que proyecta la regulación y Oficina Jurídica
Colaboración e innovación	Construir soluciones conjuntas con la ciudadanía y otros actores.	Mesas de trabajo con gremios de transporte, CEA, CRC e instituciones educativas; publicación de datos abiertos de siniestralidad, comparendos y parque automotor.	Áreas técnicas, Oficina de Sistemas
Rendición de cuentas	Informar, dialogar y responder por la gestión y sus resultados.	Informes de gestión trimestrales; audiencia pública anual; espacio de diálogo territorial; participación en los ejercicios de la Alcaldía de Bucaramanga; informes y debates ante el Concejo Municipal.	Dirección General, Oficina Asesora de Planeación
Control social y evaluación	Facilitar la vigilancia ciudadana de la gestión.	Atención de veedurías ciudadanas; publicación de la contratación en el SECOP y en la página web; publicación del seguimiento al plan de acción de compromisos.	Secretaría General, Oficina de Control Interno de Gestión

12. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas de la DTB se desarrolla a través de sus tres elementos: información, diálogo y responsabilidad.

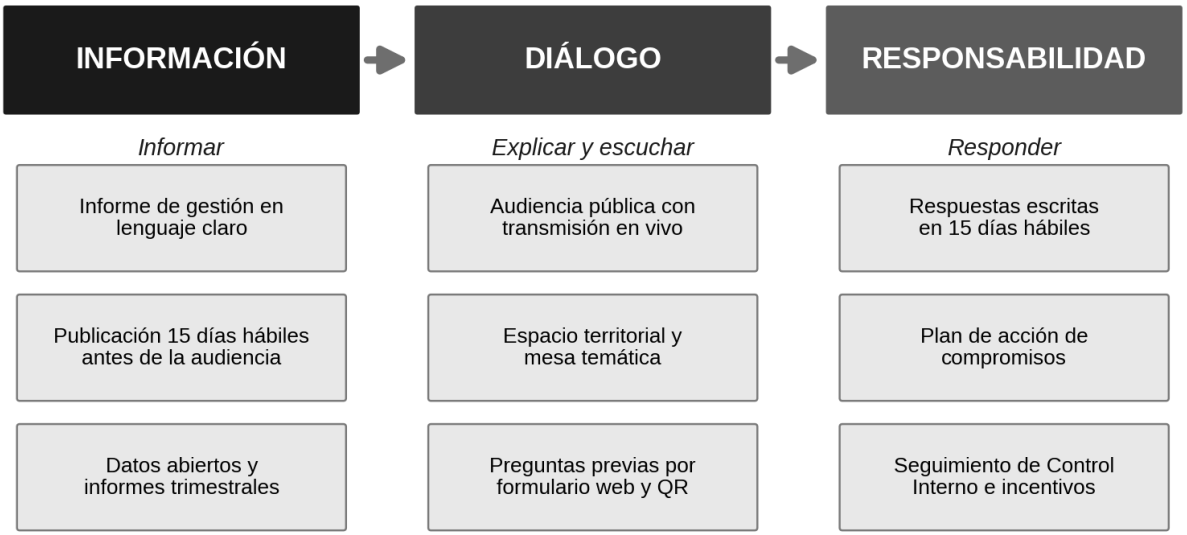

Figura 5. Elementos de la rendición de cuentas y acciones de la DTB en 2026
Fuente: Manual Único de Rendición de Cuentas; elaboración Oficina Asesora de Planeación.

12.1. Elemento información

La DTB produce y divulga información de calidad, en lenguaje claro y en formatos accesibles, a través de su página web, sus redes sociales y sus puntos de atención. La Oficina Asesora de Planeación consolida la información institucional con base en los aportes de cada dependencia; la Oficina de Comunicación y Prensa la transforma en piezas comunicativas; y la Oficina de Sistemas la publica en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública y en el menú Participa. El informe de gestión que se presenta en la audiencia pública contiene como mínimo:

Cuadro 11. Contenidos mínimos del informe de gestión

Tema	Aspecto	Contenido mínimo
Temas priorizados por la ciudadanía	Movilidad y seguridad vial	Comportamiento de la siniestralidad; acciones y resultados en semaforización y señalización; operativos de control; regulación del tránsito y del estacionamiento; campañas de educación vial; avance de los proyectos estratégicos.
Cumplimiento de metas	Plan de Desarrollo Municipal 2024-2027 Bucaramanga Avanza Segura y plan de acción	Metas a cargo de la DTB, avance físico y financiero, proyectos de inversión, responsables y dificultades.
Presupuesto	Ejecución presupuestal	Ingresos y gastos de funcionamiento e inversión, compromisos y obligaciones, recaudo y recuperación de cartera, comparados con la vigencia anterior.
	Estados financieros	Estados financieros de las dos últimas vigencias.

Tema	Aspecto	Contenido mínimo
Trámites y servicios	Gestión de trámites y atención	Trámites de registro automotor y de conductores, servicio del Centro de Diagnóstico Automotor, estadísticas de PQRSD y tiempos de respuesta.
Contratación	Procesos y gestión contractual	Relación de los procesos de contratación y de los contratos celebrados, con objeto, valor y estado.
Gestión jurídica	Defensa y gestión jurídica	Representación judicial y extrajudicial, prevención del daño antijurídico, actos administrativos y recursos resueltos.
Mejoramiento	Planes de mejoramiento	Planes de mejoramiento suscritos con los organismos de control o derivados de la auditoría interna, y su avance.
Compromisos	Rendición de cuentas anterior	Estado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en los espacios de diálogo de la vigencia anterior.

Los lineamientos para la divulgación de la información son los siguientes:

- La información se construye a partir de la caracterización de los grupos de valor, se segmenta según sus intereses y prioriza cifras, fechas, logros y dificultades.
- Toda novedad institucional relevante se publica de manera simultánea en la página web, en las redes sociales y en los puntos de atención.
- Las publicaciones incluyen llamados a la acción (preguntas, solicitudes de opinión, encuestas o enlaces), según su pertinencia.
- La información se publica en formatos reutilizables y, cuando corresponda, como datos abiertos, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y de la Resolución MinTIC 1519 de 2020.

12.2. Elemento diálogo

La DTB mantiene un diálogo de doble vía con la ciudadanía y los grupos de valor para explicar y justificar sus decisiones, responder inquietudes y recibir propuestas. Los espacios de diálogo de la vigencia 2026 son los siguientes:

Cuadro 12. Espacios de diálogo de la vigencia 2026

Espacio de diálogo	Modalidad	Grupos de valor convocados	Periodicidad
Audiencia pública de rendición de cuentas de la DTB	Presencial con transmisión en vivo por la página web y Facebook Live	Todos los grupos de valor	Anual
Espacio de diálogo territorial en comunas o barrios	Presencial	JAC, JAL, comunidad del sector, población con enfoque diferencial	Al menos uno en la vigencia
Mesa temática con gremios y actores del sector	Presencial o virtual	Gremio transportador, CEA, CRC, concesionarios, Fenalco	Al menos una en la vigencia

Espacio de diálogo	Modalidad	Grupos de valor convocados	Periodicidad
Ejercicios de rendición de cuentas de la Alcaldía de Bucaramanga	Según la convocatoria municipal	Todos los grupos de valor	Según el cronograma municipal
Informes y debates de control político ante el Concejo de Bucaramanga	Presencial	Concejo Municipal y ciudadanía	Trimestral y cuando sea citada la entidad
Transmisiones en vivo de resultados de gestión	Virtual	Ciudadanía en general	Periódica
Interacción permanente por redes sociales, PQRSD y formulario de preguntas	Virtual y presencial	Ciudadanía en general	Permanente

Además de los espacios anteriores, la entidad podrá emplear otros formatos de diálogo según el grupo de valor y el tema: mesas de trabajo, talleres, ferias de servicios, foros presenciales o virtuales, conversatorios y encuentros comunitarios. Los espacios virtuales complementan, pero no sustituyen, los espacios presenciales.

12.3. Elemento responsabilidad

La DTB responde por los resultados de su gestión y asume mecanismos de corrección y mejora para atender los compromisos y evaluaciones derivados de los espacios de diálogo. Para el efecto:

- Todas las preguntas, observaciones y propuestas formuladas en los espacios de diálogo se registran y sistematizan.
- Las preguntas no resueltas durante el evento se responden por escrito y se publican en la página web dentro de los quince (15) días hábiles siguientes.
- Los compromisos adquiridos se incorporan en un plan de acción con responsable, plazo y producto verificable, que se publica en la página web y cuyo avance se informa en el siguiente ejercicio de rendición de cuentas.
- Las propuestas ciudadanas viables se incorporan como insumo en los planes institucionales, los proyectos de inversión y los planes de mejoramiento.
- La Oficina de Control Interno de Gestión verifica el cumplimiento de la estrategia y de los compromisos, y el incumplimiento genera las acciones correctivas y de mejora correspondientes.

Articulación con los controles institucionales

Cuadro 13. Articulación de la rendición de cuentas con los controles institucionales

Actividad planteada por Función Pública	Actividad que realiza la DTB
Articular la rendición de cuentas y el control social con los demás controles institucionales de monitoreo y evaluación.	Publicación trimestral de los informes de gestión en la página web; presentación de informes al Concejo Municipal y a la Alcaldía de Bucaramanga; atención de las citaciones a debates de control político.

Actividad planteada por Función Pública	Actividad que realiza la DTB
Contar con incentivos para el proceso de rendición de cuentas.	Capacitación a servidores, contratistas y ciudadanía en rendición de cuentas, participación ciudadana, control social y transparencia, liderada por la Oficina Asesora de Planeación.
Asumir las consecuencias de los controles en caso de incumplimiento.	Auditoría interna de la Oficina de Control Interno de Gestión con generación de hallazgos y planes de mejoramiento; auditorías de los organismos de control externo.
Asumir y cumplir los compromisos con un sistema de seguimiento y divulgación.	Plan de acción de compromisos publicado en la página web; informes de seguimiento de la Oficina de Control Interno de Gestión presentados a la Alta Dirección.
Facilitar la petición de cuentas, el monitoreo y el control.	Solicitud de información adicional sobre los informes de gestión por PQRSD, correo electrónico y redes sociales, con respuesta en los términos de ley; seguimiento a la estrategia en el marco del PTEP.

Incentivos

La DTB promueve la participación mediante los siguientes incentivos, dentro del marco legal y sin otorgar tratamientos preferentes en la prestación de trámites y servicios:

- **Para la ciudadanía:** certificación de participación en los espacios de diálogo, reconocimiento público a las propuestas incorporadas en la gestión, acceso gratuito a las capacitaciones de seguridad vial y publicación de las respuestas y compromisos derivados de sus aportes.
- **Para los servidores y contratistas:** reconocimiento a las dependencias que cumplan oportunamente la entrega de información y los compromisos adquiridos, e inclusión de la rendición de cuentas y la participación ciudadana en el Plan Institucional de Capacitación.

Informes a organismos de control y otras entidades

La DTB rinde, a través de sus dependencias, los siguientes informes conforme a los cronogramas y la periodicidad que fije cada organismo:

Cuadro 14. Informes a organismos de control y otras entidades

Organismo o entidad	Informe o reporte	Responsable en la DTB
Contraloría Municipal de Bucaramanga	Rendición de la cuenta en SIA Contralorías: formatos 1, 2a, 2b, 3 y 3a (contabilidad); 4, 5a y 5b (almacén); 6, 7, 7a, 8a, 8b, 10, 11, 33 y 36 (presupuesto); 6a y 9 (tesorería); 12, 25, 25a, 27, 27a, 30, 30a y 32 (planeación); 14a1 a 14a5 (talento humano); 15a y 15b (jurídica); 16 y 28 (calidad); 20 y 20_1a (contratación); 22 (PQRSD); 23, 23a, 24 y 24a (control interno). Suscripción y avance de planes de mejoramiento conforme a la Resolución 000165 de 2022 de la Contraloría Municipal.	Cada dependencia responsable del formato; Oficina de Control Interno de Gestión en planes de mejoramiento

Organismo o entidad	Informe o reporte	Responsable en la DTB
Contraloría General de la República	Rendición de contratación en SIA Observa; información presupuestal por la plataforma CHIP; informe anual de personal y costos.	Contratación, Presupuesto, Talento Humano
Contaduría General de la Nación	Información contable pública por la plataforma CHIP; evaluación del control interno contable.	Contabilidad; Oficina de Control Interno de Gestión
Departamento Administrativo de la Función Pública	Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión (FURAG).	Oficina de Control Interno de Gestión y Oficina Asesora de Planeación
Procuraduría General de la Nación	Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA), Ley 1712 de 2014.	Oficina de Control Interno de Gestión y Oficina de Sistemas
Dirección Nacional de Derecho de Autor	Informe de verificación de software (derechos de autor).	Oficina de Control Interno de Gestión
DIAN	Retención en la fuente, IVA y reporte de información exógena, según el calendario tributario vigente.	Contabilidad
Alcaldía de Bucaramanga	Impuesto de industria y comercio y retención de ICA, estampillas municipales e información exógena municipal; reportes de seguimiento al Plan de Desarrollo Municipal e información para la rendición de cuentas municipal.	Contabilidad; Oficina Asesora de Planeación
Gobernación de Santander	Estampillas departamentales.	Contabilidad
Central de Inversiones S.A. (CISA)	Reporte de inmuebles.	Contabilidad
Superintendencia de Transporte	Reporte de información financiera en el sistema VIGÍA.	Subdirección Financiera – Centro de Diagnóstico Automotor
Concejo de Bucaramanga	Informes trimestrales de gestión e informes solicitados en debates de control político.	Oficina Asesora de Planeación y dependencias

12.4. Estrategia de comunicación multicanal

En atención a la preferencia ciudadana por una convocatoria a través de múltiples medios, la Oficina de Comunicación y Prensa ejecuta la estrategia de comunicación de la rendición de cuentas con canales digitales prioritarios y canales tradicionales complementarios.

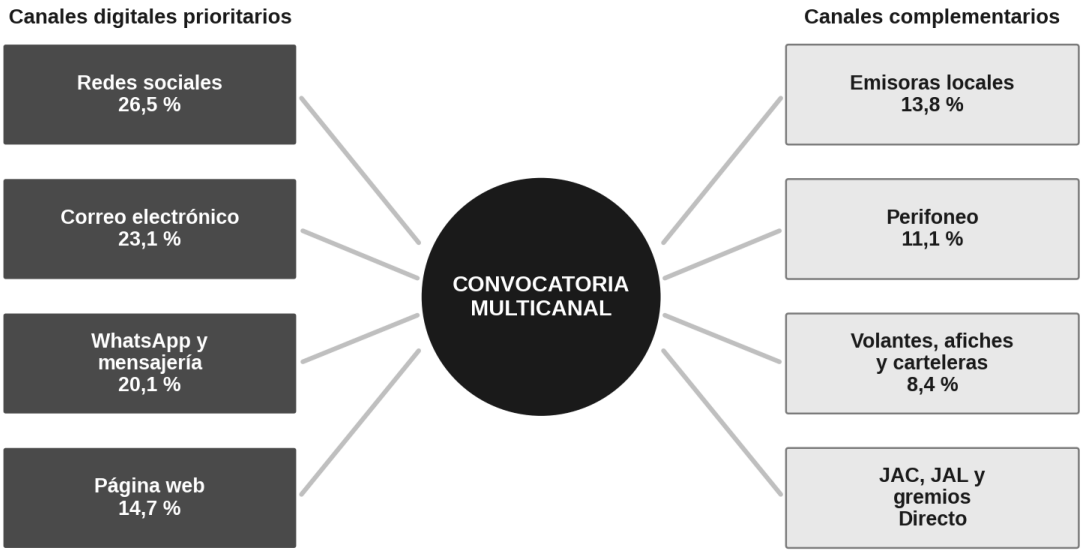

Figura 6. Canales de convocatoria y preferencia ciudadana
Fuente: Encuesta de Percepción Ciudadana 2026, Alcaldía de Bucaramanga (pregunta de opción múltiple).

Los componentes de la estrategia de comunicación son:

- **Canales digitales prioritarios:** Facebook e Instagram (@transitobga), X (@transito_bga), página web institucional, correo electrónico a las bases de datos de grupos de valor y listas de difusión por mensajería instantánea dirigidas a JAC, JAL, gremios y veedurías.
- **Canales tradicionales complementarios:** emisoras locales, perifoneo en las comunas donde se realicen los espacios territoriales, carteleras en las sedes de la entidad y piezas impresas en los puntos de atención.
- **Canal de preguntas previas:** formulario en la página web y código QR, habilitado desde la publicación del informe de gestión hasta tres (3) días hábiles antes de la audiencia pública.
- **Anticipación:** la convocatoria y el informe de gestión se publican con una anticipación mínima de quince (15) días hábiles a la audiencia pública.
- **Mensaje institucional en el conmutador:** durante el periodo de convocatoria, la línea (+57) 607 680 9966 informa la fecha de la audiencia y el sitio web donde se consulta el informe de gestión.
- **Cubrimiento y cierre:** transmisión en vivo, registro audiovisual del evento, publicación de la grabación, de las respuestas a las preguntas, del informe de resultados y del plan de acción de compromisos.

12.5. Accesibilidad e inclusión

- Los contenidos se redactan en lenguaje claro y se acompañan de infografías y piezas audiovisuales.
- La audiencia pública cuenta con interpretación en Lengua de Señas Colombiana y los videos publicados con subtítulos.
- El lugar de los espacios presenciales cumple condiciones de accesibilidad física para personas con movilidad reducida.
- La convocatoria incluye de manera expresa a la población con enfoque diferencial y a los habitantes de los corregimientos.

- Los datos personales recolectados en los registros de asistencia y formularios se tratan conforme a la Ley 1581 de 2012 y a la política de tratamiento de datos personales de la entidad, con autorización expresa de su titular.

13. ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS 2026

La estrategia se desarrolla en cinco etapas secuenciales e interrelacionadas, conforme al artículo 56 de la Ley 1757 de 2015 y al MURC.

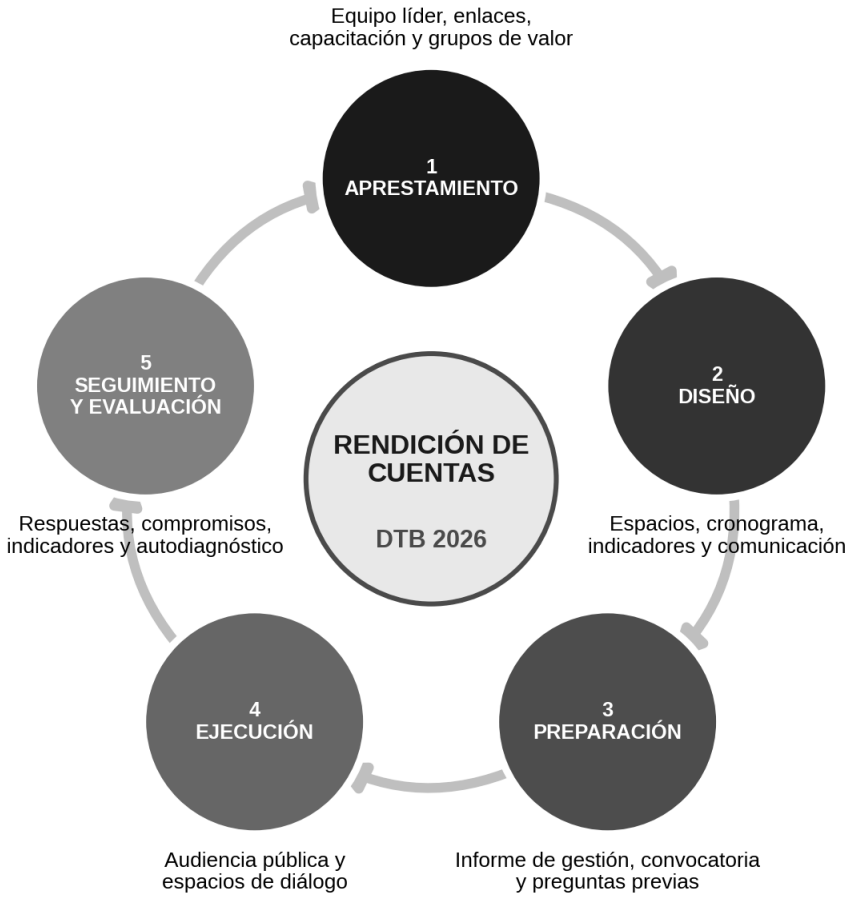

Figura 7. Ciclo de la rendición de cuentas de la DTB

Fuente: Ley 1757 de 2015, art. 56; Manual Único de Rendición de Cuentas.

13.1. Etapa 1. Aprestamiento

Comprende la organización interna de la entidad para el proceso de rendición de cuentas. Sus actividades son:

- **Conformación del equipo líder:** integrado por la Oficina Asesora de Planeación, que lo coordina, la Oficina de Comunicación y Prensa, la Oficina de Sistemas, Atención al Ciudadano y la Oficina de Control Interno de Gestión en su rol de evaluación.
- **Designación de enlaces:** cada subdirección, oficina y grupo de trabajo designa por escrito un enlace, responsable de suministrar la información de su área y de asistir a las mesas de trabajo de seguimiento.

- **Capacitación y sensibilización:** el equipo líder y los enlaces reciben capacitación sobre el MURC, la Política de Participación Ciudadana del MIPG, el lenguaje claro, el procedimiento de la audiencia pública y el registro de compromisos.
- **Actualización de grupos de valor:** revisión y actualización de la caracterización de los grupos de valor y de las bases de datos de contacto para la convocatoria.
- **Análisis del diagnóstico:** revisión de los resultados del autodiagnóstico, de la encuesta de percepción ciudadana, de la evaluación de la rendición de cuentas anterior y del estado de los compromisos pendientes.

13.2. Etapa 2. Diseño

Comprende la planeación de las actividades, los espacios, los recursos y los mecanismos de medición de la estrategia. Sus actividades son:

- Definición de los espacios de diálogo, sus modalidades, los grupos de valor convocados y el cronograma.
- Formulación del plan de acción, de los responsables y de los indicadores de la estrategia.
- Diseño de la estrategia de comunicación multicanal.
- Estimación de los recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros requeridos.
- Actualización, aprobación por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y publicación del presente manual en la página web, con habilitación de un medio para recibir observaciones ciudadanas.

13.3. Etapa 3. Preparación

Comprende la disposición de la información, los materiales y la logística para los espacios de diálogo. Sus actividades son:

- **Recolección de información:** cada enlace entrega a la Oficina Asesora de Planeación la información de su dependencia con corte al 31 de octubre de 2026, conforme a los contenidos mínimos del informe de gestión.
- **Elaboración del informe de gestión:** la Oficina Asesora de Planeación consolida el informe, la Dirección General lo revisa y aprueba, y la Oficina de Comunicación y Prensa produce la versión en lenguaje claro y la presentación de la audiencia.
- **Convocatoria:** publicación del aviso de convocatoria, del informe de gestión y del canal de preguntas previas; envío de invitaciones a los grupos de valor por los canales definidos.
- **Logística:** reserva del lugar, montaje técnico de la transmisión, interpretación en Lengua de Señas Colombiana, formatos de registro de asistencia, de inscripción de intervenciones y de evaluación del evento.
- **Sistematización de preguntas previas:** clasificación por tema y asignación de la dependencia responsable de la respuesta.

13.4. Etapa 4. Ejecución

Comprende el desarrollo de los espacios de diálogo. Los hitos de la audiencia pública de la vigencia 2026 son los siguientes:

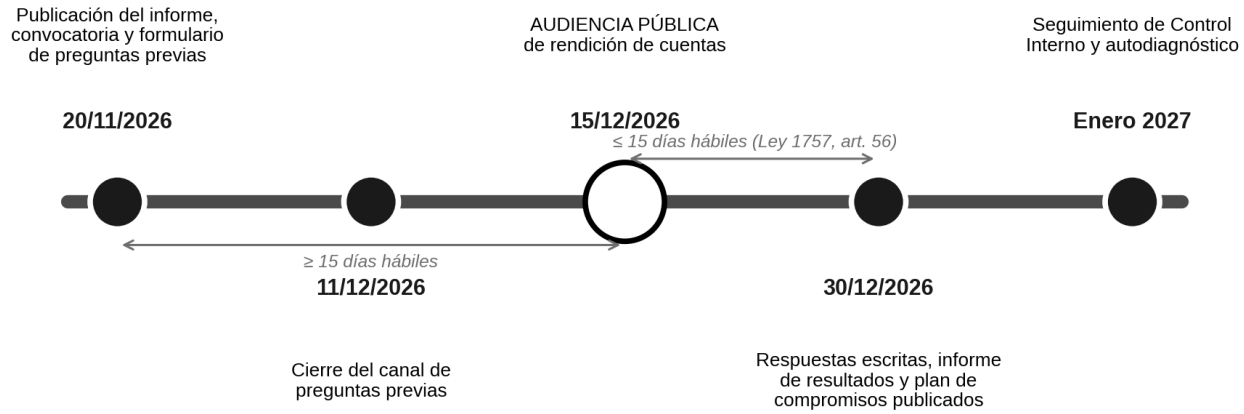

Figura 8. Ruta de la audiencia pública de rendición de cuentas 2026
Fuente: elaboración Oficina Asesora de Planeación.

La audiencia pública se desarrolla conforme a la siguiente agenda de referencia, con una duración aproximada de dos horas:

Cuadro 15. Agenda de referencia de la audiencia pública

Tiempo	Momento	Responsable
15 min	Registro de asistentes, inscripción de intervenciones y apertura de la transmisión en vivo.	Atención al Ciudadano; Oficina de Comunicación y Prensa
5 min	Instalación, saludo y lectura de las reglas de participación.	Presentador designado
3 min	Video institucional: qué hace la DTB.	Oficina de Comunicación y Prensa
30 min	Presentación del informe de gestión: temas priorizados por la ciudadanía, cumplimiento de metas, presupuesto, contratación y compromisos de la vigencia anterior.	Dirección General
20 min	Panel técnico: respuesta a las preguntas previas por los voceros de movilidad, seguridad vial, semaforización y señalización, trámites y finanzas.	Equipo directivo
30 min	Intervenciones de asistentes presenciales y virtuales, y respuestas de la entidad.	Moderador; equipo directivo
5 min	Lectura de los compromisos adquiridos.	Oficina Asesora de Planeación
5 min	Aplicación de la encuesta de evaluación y cierre.	Oficina de Control Interno de Gestión; Dirección General

Roles en el desarrollo de la audiencia:

- **Presentador:** explica las reglas, controla los tiempos y da paso a los expositores y a las intervenciones.

- **Expositores:** el Director General presenta el informe y los integrantes del equipo directivo responden como voceros técnicos de su área.
- **Moderador de canales virtuales:** recibe las preguntas de la transmisión, las remite a la Oficina Asesora de Planeación para su clasificación y lee las seleccionadas.

Reglas de participación en la audiencia pública:

- Las intervenciones se inscriben al ingreso o por el formulario de preguntas previas, con indicación del nombre y del tema.
- Cada intervención tiene una duración máxima de tres (3) minutos y se refiere a la gestión de la DTB.
- Las preguntas de los participantes virtuales se reciben por los comentarios de la transmisión y se leen por el moderador.
- Las preguntas que no se respondan durante el evento por falta de tiempo o por requerir información adicional se responden por escrito dentro de los quince (15) días hábiles siguientes.
- Para formular preguntas previas basta indicar nombre, organización que representa, cuando aplique, y correo electrónico para la respuesta; los datos se tratan conforme a la Ley 1581 de 2012.
- Las preguntas que no sean de competencia de la DTB se trasladan a la entidad competente y se informa al ciudadano. Las solicitudes particulares sobre trámites, comparendos o casos individuales se tramitan como PQRSD en los términos de la Ley 1755 de 2015.
- El desarrollo de la audiencia se registra en acta, con la relación de preguntas, respuestas y compromisos, y en grabación audiovisual.

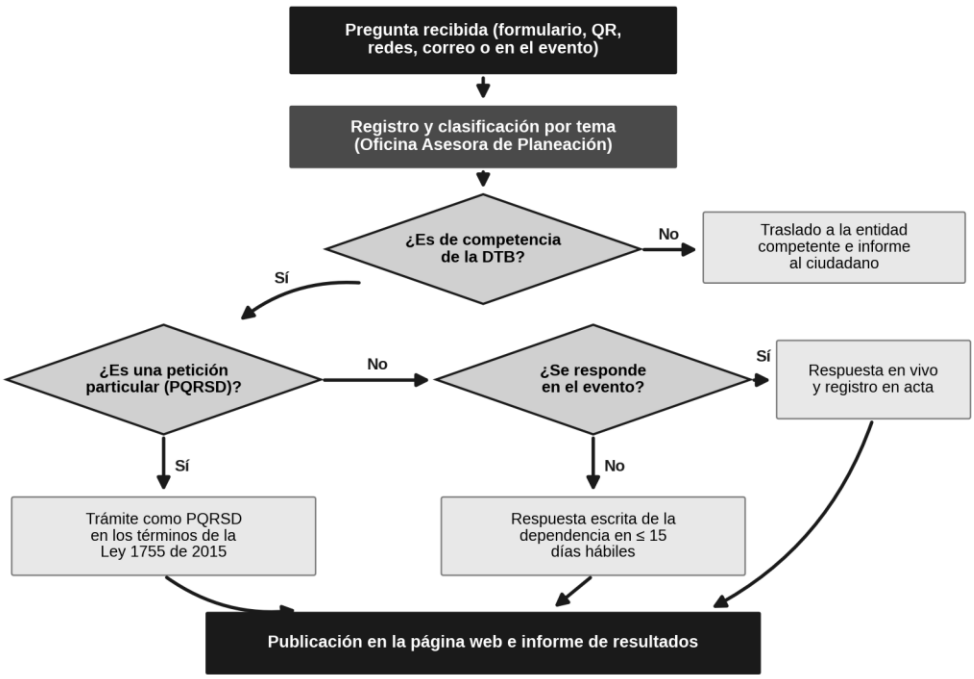

Figura 9. Flujo de gestión de las preguntas ciudadanas
Fuente: elaboración Oficina Asesora de Planeación.

Los demás espacios de diálogo (territorial y mesa temática) siguen el mismo esquema: presentación de la información, intervenciones, respuestas, registro de compromisos y evaluación.

13.5. Etapa 5. Seguimiento y evaluación

Comprende la verificación del cumplimiento de la estrategia y de los compromisos, y la evaluación de sus resultados. Sus actividades son:

- Publicación de las respuestas escritas a las preguntas ciudadanas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a cada espacio de diálogo.
- Elaboración y publicación del informe de resultados de cada espacio de diálogo, con asistencia, preguntas, respuestas, compromisos y resultados de la evaluación ciudadana.
- Formulación, publicación y seguimiento del plan de acción de compromisos.
- Medición de los indicadores de la estrategia.
- Aplicación del autodiagnóstico de gestión de la rendición de cuentas y documentación de las lecciones aprendidas como insumo de la estrategia 2027.

El seguimiento y la evaluación se realizan en los siguientes niveles:

Cuadro 16. Niveles de seguimiento y evaluación de la estrategia

Nivel	Responsable	Alcance	Periodicidad
Monitoreo	Oficina Asesora de Planeación	Verificación del avance de las actividades del plan de acción y de los indicadores, en las mesas de trabajo de seguimiento a los planes institucionales con los enlaces de cada dependencia.	Trimestral
Seguimiento	Oficina de Control Interno de Gestión	Verificación del cumplimiento de las actividades de la estrategia en el marco del seguimiento al PTEP.	Con la periodicidad del seguimiento al PTEP
Evaluación	Oficina de Control Interno de Gestión	Evaluación de la estrategia con enfoque preventivo; recomendaciones de mejora y verificación del cumplimiento de los compromisos adquiridos con la ciudadanía.	Anual, al cierre de la vigencia
Evaluación ciudadana	Oficina de Control Interno de Gestión con apoyo de la Oficina de Comunicación y Prensa	Encuesta de evaluación aplicada al cierre de cada espacio de diálogo sobre utilidad, claridad de la información y oportunidad de participación.	En cada espacio de diálogo

14. ROLES Y RESPONSABILIDADES

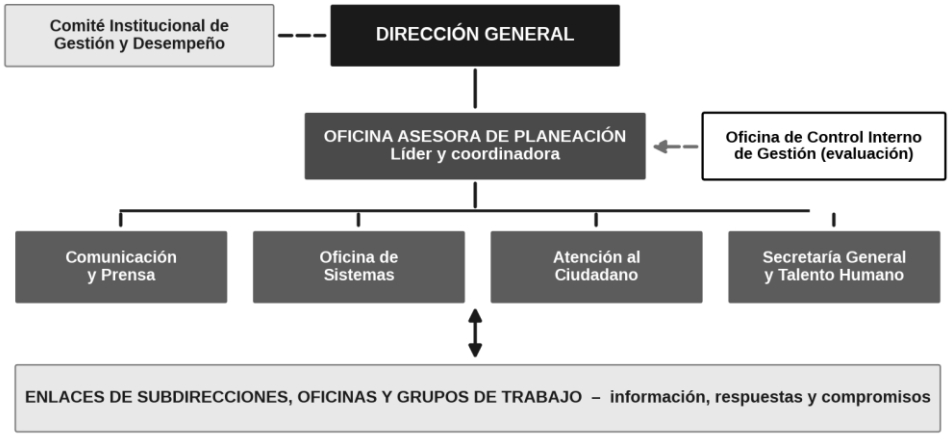

Figura 10. Estructura del equipo de participación ciudadana y rendición de cuentas
Fuente: elaboración Oficina Asesora de Planeación.

Cuadro 17. Roles y responsabilidades

Instancia o dependencia	Responsabilidades
Dirección General	Emitir los lineamientos de la estrategia; aprobar la fecha de la audiencia pública, el informe de gestión y la presentación; presidir la audiencia pública; responder por los compromisos adquiridos.
Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Aprobar el presente manual y hacer seguimiento a la implementación de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.
Oficina Asesora de Planeación	Liderar y coordinar la estrategia; actualizar el manual; coordinar el equipo líder y los enlaces; consolidar el informe de gestión; organizar la audiencia pública; sistematizar preguntas, respuestas y compromisos; elaborar el informe de resultados; formular el plan de acción de compromisos y monitorear su avance; reportar la información requerida por la Alcaldía de Bucaramanga.
Oficina de Comunicación y Prensa	Ejecutar la estrategia de comunicación multicanal; diseñar las piezas de convocatoria y la versión en lenguaje claro del informe; coordinar el cubrimiento y la transmisión con la Oficina de Sistemas; moderar la recepción de preguntas virtuales; garantizar la accesibilidad de los contenidos.
Oficina de Sistemas	Publicar la información en la página web y en el menú Participa; administrar el formulario de preguntas previas; soportar técnicamente las transmisiones en vivo; publicar los datos abiertos.
Atención al Ciudadano	Gestionar las PQRSD derivadas de la rendición de cuentas; suministrar las estadísticas de PQRSD; apoyar el registro de asistencia y la atención de los participantes.

Instancia o dependencia	Responsabilidades
Secretaría General	Suministrar la información de contratación, talento humano y gestión administrativa; apoyar la logística de los espacios presenciales; incluir la rendición de cuentas y la participación ciudadana en el Plan Institucional de Capacitación, a través de Talento Humano.
Subdirecciones, oficinas y grupos de trabajo	Designar su enlace; entregar la información de su gestión en los plazos fijados; preparar las respuestas a las preguntas de su competencia; participar como voceros técnicos; cumplir los compromisos a su cargo.
Oficina de Control Interno de Gestión	Realizar el seguimiento y la evaluación de la estrategia; aplicar la encuesta de evaluación de los espacios de diálogo; verificar el cumplimiento de los compromisos; emitir recomendaciones de mejora.

15. RECURSOS

- **Recurso humano:** servidores públicos y contratistas del equipo líder y enlaces de cada dependencia, el equipo directivo como vocero de la gestión y los servidores que atienden las PQRSD.
- **Recursos físicos:** instalaciones de la entidad para los espacios presenciales y la atención a los usuarios, mobiliario, equipos de oficina y el parque automotor de apoyo a los espacios territoriales.
- **Recursos tecnológicos:** página web, plataforma de PQRSD, redes sociales, equipos de transmisión y herramientas de formularios y encuestas en línea.
- **Recursos financieros:** apropiaciones del presupuesto de la vigencia destinadas a logística, piezas de comunicación, difusión en medios, interpretación en Lengua de Señas Colombiana y transmisión de los espacios de diálogo, en los rubros de funcionamiento o en los proyectos de inversión que correspondan.

16. PLAN DE ACCIÓN Y CRONOGRAMA 2026

CRONOGRAMA

Ítem	Actividad	Fecha	Responsables
1	Actualización Estrategia de Rendición de Cuentas Vigencia 2026	Septiembre - noviembre 2026	Oficina Asesora Planeación
2	Publicación de la estrategia de rendición de cuentas 2026 en la página web.	13 de noviembre de 2026	Oficina Asesora Planeación
3	Diseño de la Encuesta de participación Ciudadana.	3 al 6 de noviembre de 2026	Oficina Asesora Planeación
4	Diseño de pieza grafica de encuesta de participación ciudadana.	3 al 6 de noviembre de 2026	Oficina de Prensa Comunicaciones Oficina Asesora Planeación

5	Publicación de la encuesta de participación ciudadana en la página web y redes sociales.	12 noviembre de 2026	Oficina de Prensa 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 2026	Oficina de Prensa Comunicaciones Oficina Asesora Planeación
7	Resultados de la Encuesta de Participación Ciudadana y socialización de los resultados	25 de noviembre de 2026	Oficina Asesora de Planeación
8	Consolidación de informes de gestión y envió del Informe a Dirección General	3 al 13 de noviembre de 2026	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 2026	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 11 de diciembre de 2026	Dirección General
11	Publicación del informe de gestión y del canal de preguntas previas en la página web	25 de noviembre de 2026	Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Prensa Comunicaciones, Oficina de Sistemas
12	Espacio de diálogo territorial en comuna o barrio	28 de noviembre de 2026	Dirección General, Oficina Asesora de Planeación, Atención al Ciudadano
13	Mesa temática con gremios y actores del sector	3 de diciembre de 2026	Dirección General, Oficina Asesora de Planeación

AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

1	Realización de Pieza publicitaria y Convocatoria a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	17 al 24 de noviembre de 2026	Dirección General Oficina de Prensa Comunicaciones, Oficina de Sistemas
2	Consolidación Presentación Informe	4 al 11 de diciembre de 2026	Dirección General Oficina Asesora Planeación, Oficina de Prensa Comunicaciones

3	Publicación de la Presentación en página web	15 de diciembre de 2026	Oficina de Prensa Comunicaciones Oficina de Sistemas
4	Convocatoria mediante redes sociales y pagina web para la rendición de cuentas 2026 de la DTB.	25 de noviembre de 2026	Oficina de Prensa Comunicaciones
5	Transmisión de Audiencia en Pagina web y Facebook live de la DTB	18 de diciembre de 2026	Oficina de Prensa y Comunicaciones, Oficina Asesora Sistemas
6	Diseño y Toma de Listas de Asistencias Virtual	18 de diciembre de 2026	Oficina de Prensa y Comunicaciones
7	Elaboración del orden del día del Proceso de Rendición de Cuentas	18 de diciembre de 2026	Oficina de Prensa y Comunicaciones
8	Apertura de la audiencia Pública de Rendición de Cuentas	18 de diciembre de 2026	Asesor Control Interno
9	Realización de la Audiencia Pública Rendición de Cuentas 2026 - Presentación	18 de diciembre de 2026	Director General
10	Lectura de las preguntas para las respuestas en vivo	18 de diciembre de 2026	Oficina de Comunicación y prensa
11	Encuestas y cierre de la audiencia	18 de diciembre de 2026	Asesor Control Interno
12	Publicación de las respuestas escritas a las preguntas pendientes de la audiencia (15 días hábiles)	A más tardar el 13 de enero de 2027	Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Prensa Comunicaciones
13	Seguimiento y evaluación de la estrategia de Rendición de Cuentas	29 de enero de 2027	Control Interno y Gestión

17. INDICADORES DE LA ESTRATEGIA

Cuadro 19. Indicadores de la estrategia

Indicador	Fórmula	Meta 2026	Responsable
Cumplimiento del plan de acción de la estrategia	(Actividades ejecutadas / actividades programadas) × 100	100 %	Oficina Asesora de Planeación
Oportunidad en la publicación del informe de gestión	Días hábiles entre la publicación del informe y la audiencia pública	≥ 15 días hábiles	Oficina Asesora de Planeación
Espacios de diálogo realizados	Número de espacios de diálogo realizados	≥ 3 (audiencia, territorial y mesa temática)	Oficina Asesora de Planeación
Respuesta oportuna a preguntas ciudadanas	(Preguntas respondidas dentro de 15 días hábiles / preguntas recibidas) × 100	100 %	Oficina Asesora de Planeación

Indicador	Fórmula	Meta 2026	Responsable
Participación ciudadana en la audiencia pública	Asistentes presenciales + participantes únicos en la transmisión	Superior a la vigencia 2025	Oficina de Comunicación y Prensa
Preguntas previas recibidas	Número de preguntas recibidas por el canal de preguntas previas	≥ 10	Oficina de Sistemas
Satisfacción con los espacios de diálogo	(Evaluaciones favorables / evaluaciones aplicadas) × 100	≥ 80 %	Oficina de Control Interno de Gestión
Cumplimiento de compromisos	(Compromisos cumplidos en el plazo / compromisos adquiridos con vencimiento en el periodo) × 100	≥ 90 %	Oficina de Control Interno de Gestión
Calificación del autodiagnóstico de rendición de cuentas	Puntaje total del instrumento de Función Pública	≥ 90 puntos; etapas de ejecución y de seguimiento y evaluación ≥ 85	Oficina Asesora de Planeación

18. REFERENCIAS

- Alcaldía de Bucaramanga, Secretaría de Planeación (2026). Metodología para la Rendición de Cuentas 2026. Bucaramanga.
- Consejo Nacional de Política Económica y Social (2010). Documento CONPES 3654 de 2010: Política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos. Bogotá: Departamento Nacional de Planeación.
- Departamento Administrativo de la Función Pública (2019). Manual Único de Rendición de Cuentas, versión 2. Bogotá.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, versión vigente. Bogotá.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. Instrumento de autodiagnóstico de gestión de la rendición de cuentas. Bogotá.
- Dirección de Tránsito de Bucaramanga (2025). Manual Estratégico de Rendición de Cuentas, MA-DIR-002, versión 04. Bucaramanga.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. Micrositio del Manual Único de Rendición de Cuentas: ¿Cuáles son las etapas del proceso de la rendición de cuentas? Recuperado de https://www1.funcionpublica.gov.co/web/murc
- Ministerio de Hacienda y Crédito Público (2025). Manual Estrategia de Rendición de Cuentas 2024-2025. Bogotá: Oficina Asesora de Planeación.
- Ministerio del Interior (2019). Participación ciudadana y estrategia de rendición de cuentas. Bogotá.
- Dirección de Tránsito de Bucaramanga. Rendición de cuentas. Recuperado de https://transitobucaramanga.gov.co/dtb/transparencia/participa/rendicion-de-cuentas.

19. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS						
VERSION	**FECHA DE APROBACIÓN**	**FECHA DE MPLEMENTACIÓN**	**DESCRIPCION DEL CAMBIO**	**CONSTRUYE O PROYECTA EL DOCUMENTO**	**RECONOCE DOCUMENTO PARA SIG**	**ADMITE DOCUMENTO PARA SIG**
05	Noviembre 03 de 2026	Noviembre 03 de 2026	Descripción del cambio: actualización del Manual Estratégico de Rendición de Cuentas (MA-DIR-002, versión 04) para ampliar su alcance a la participación ciudadana; corrección de la referencia al Plan de Desarrollo Municipal 2024-2027; ajuste del corte de información y del cronograma a los días hábiles de 2026 (publicación del informe de gestión con 15 días hábiles de anticipación a la audiencia, espacio de diálogo territorial y mesa temática, publicación de respuestas escritas); inclusión de un medio para recibir observaciones ciudadanas y de indicadores de resultado.	**DIEGO ORLANDO RODRIGUEZ ORTIZ Jefe Oficina Asesora de Planeación**	**DIANA CAROLINA SARMIENTO SOLANO Asesor de Calidad**	**SENAIDA TELLEZ DUARTE** Secretaria General Representante de la Alta Dirección ante el SIG

Documento firmado original

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	26 de noviembre de 2025.	26 de noviembre de 2025.	Se actualizo la vigencia 2024-2027, se incorporaron los cambios en la normatividad vigente y se garantizó el cumplimiento de los lineamientos del DAFT. 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. Se incluyeron las actualizaciones correspondientes a los informes presentados a los diferentes organismos de control, asegurando la trazabilidad y transparencia del proceso. Se incorporo el cronograma de actividades del proceso de rendición de cuentas 2025, facilitando la planificación, seguimiento y evaluación de cada etapa del proceso.