DG-RC-005
Versión 2

UPIT

Estrategia de Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2025

Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte
Secretaría General
Bogotá D.C. 2025.

TABLA DE CONTENIDO

Introducción....3
1. Objetivo....5
2. Alcance....6
3. Principios orientadores....6
4. Lineamientos generales de la estrategia de servicio al ciudadano....6
5. Elementos transversales de la estrategia de participación ciudadana....9
6. Roles y responsabilidades....12
7. Diagnóstico de la política de participación ciudadana 2024....13
8. Metodología de participación ciudadana....19
9. Mecanismos legales de participación ciudadana en la gestión institucional....22
10. Actividades Específicas de la Estrategia de Servicio al ciudadano y Participación Ciudadana....23
11. Seguimiento....27
12. Vigencia....27
13. Control de documentos....28

Introducción

De conformidad con lo establecido en el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia, el servicio al ciudadano constituye un fin esencial del Estado. En este sentido, las entidades públicas existen para servir a la ciudadanía, y su gestión debe estar orientada a garantizar los derechos y satisfacer las necesidades de quienes interactúan con el Estado.

Partiendo de esta premisa, y en armonía con la dimensión Gestión con Valores para el Resultado, del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), así como con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte (UPIT) promueve un relacionamiento transparente, participativo y colaborativo entre la administración pública y la ciudadanía.

Este enfoque busca armonizar las expectativas ciudadanas con las responsabilidades del Estado, fortaleciendo políticas públicas transversales como la transparencia y el acceso a la información, la racionalización de trámites, la rendición de cuentas, la participación ciudadana en la gestión pública, siendo el Servicio al Ciudadano un eje articulador de todas ellas.

En este marco, la UPIT establece su **Estrategia de Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas,** como un conjunto de orientaciones y acciones que regulan la interacción entre los ciudadanos y los servidores públicos de la entidad a través de los diversos canales de atención. La estrategia contempla, entre otros aspectos, la atención preferencial a personas en condición de discapacidad en las instalaciones de la UPIT, asegurando condiciones de dignidad y accesibilidad para todos los usuarios.

A través de esta estrategia, la UPIT busca fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y la confianza ciudadana en su gestión, promoviendo la corresponsabilidad con los grupos de valor e interés mediante mecanismos claros que faciliten el control social y la visibilización de las acciones y decisiones institucionales.

Reconociendo su papel como entidad pública, la UPIT asume la responsabilidad de informar, dialogar y responder manera clara, oportuna y efectiva a las necesidades y problemáticas de la ciudadanía. Por ello, en el marco de la implementación del MIPG y del Programa de Transparencia y Ética Pública PTEP, ha definido la implementación de la estrategia que se expone en el presente documento, a desarrollar en las vigencias 2025 y 2026.

Así, mediante los mecanismos que se presentan a continuación, se pretende fomentar la participación de la ciudadanía en la gestión pública de la UPIT, contribuyendo a la toma de decisiones informadas, la mejora continua y el fortalecimiento de una cultura institucional basada en la apertura y responsabilidad.

En cumplimiento de lo anterior, y atendiendo los lineamientos del DAFP en su manual operativo versión 6 de diciembre de 2024, la UPIT presenta a continuación su Estrategia de Servicio al Ciudadano, de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.

1. Objetivo

Establecer los lineamientos y mecanismos de interacción de la UPIT con la ciudadanía y sus grupos de valor, para fomentar la participación transparente, activa y bidireccional que fortalezca la confianza institucional, facilite el acceso a la información, mejore la experiencia del usuario y contribuya a la lucha contra la corrupción, en el marco de las funciones de planeación y evaluación de la infraestructura del transporte.

2. Alcance

Aplica a todas las dependencias, servidores públicos y contratistas de la UPIT que tengan relación directa o indirecta con la atención al ciudadano, relacionada con las funciones de la entidad.

3. Principios orientadores

La UPIT adopta los siguientes principios como base de su relación con los ciudadanos:

- **Empatía.** Escuchar con atención y respeto, entendiendo las necesidades y expectativas de los ciudadanos y grupos de interés, en especial de los actores del sector transporte

- **Transparencia.** Entregar información clara y oportuna sobre los procesos de planeación, priorización y evaluación de proyectos.

- **Accesibilidad.** Asegurar condiciones adecuadas para que todas las personas puedan acceder a los canales sin barreras físicas, tecnológicas o de comprensión.

- **Calidad.** Brindar respuestas oportunas, claras y pertinentes.

- **Participación.** Facilitar espacios de diálogo e intercambio con los actores del sector transporte, organizaciones sociales, gremios y ciudadanía en general.

4. Lineamientos generales de la estrategia de servicio al ciudadano

a) Insumos de la Estrategia de Servicio al Ciudadano

Para la construcción de la presente estrategia, el proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía tuvo en cuenta diferentes insumos y resultados de la caracterización de los grupos de valor, los resultados del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) 2024 y el autodiagnóstico elaborado con el Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Planeación, con los cuales se logró identificar las brechas que tenía la entidad en la implementación de la Estrategia de servicio al ciudadano.

b) Atención centrada en el ciudadano

La atención que presta la UPIT buscará siempre facilitar la interacción con la entidad mediante un enfoque práctico, respetuoso y orientado a resolver las solicitudes y necesidades que se presenten. Se aplicarán criterios de lenguaje claro en todos los puntos de contacto y en todos los momentos en que el ciudadano se relacione con la UPIT.

En cumplimiento de lo anterior, la UPIT aplicará el Protocolo de Atención a la Ciudadanía - PRO-RC-004 el cual establece las pautas generales y de comportamiento buscando el mejoramiento continuo y el fortalecimiento de la relación de la UPIT con la ciudadanía.

c) Mejora continua de canales de atención

La UPIT continuará fortaleciendo sus canales de atención, de forma que la ciudadanía pueda acceder fácilmente a información técnica, documentos estratégicos, productos cartográficos y demás insumos clave para la toma de decisiones. Entre las acciones que se adelantarán están la socialización de los canales de atención a través de las redes sociales y capacitación con los funcionarios, contratistas y colaboradores de la UPIT en temas de atención a la ciudadanía con enfoque diferencial, las cuales sedesarrollan en el Protocolo de atención a la ciudadanía de la UPIT.

d) Gestión de PQRSD

Se garantizará la atención efectiva y oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), bajo criterios de trazabilidad, análisis y mejora continua, aplicando los lineamientos que la entidad ha establecido en el Manual de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias M-RC-003; toda la trazabilidad de las peticiones reposará en el gestor documental de la Entidad.

Trimestralmente, se realizará un informe que dé cuenta del número de peticiones atendidas, las temáticas y tiempos de respuesta, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad

e) Evaluación de la satisfacción ciudadana

Se aplicarán herramientas de medición de satisfacción y percepción de los ciudadanos frente a los servicios y productos de la UPIT con el fin de identificar oportunidades de mejora y ajustar procesos.

f) Fortalecimiento de competencias del talento humano

Los servidores públicos y contratistas recibirán capacitación periódica en competencias relacionadas con la atención al ciudadano, lenguaje claro, canales digitales y servicio con enfoque diferencial.

5. Elementos transversales de la estrategia de participación ciudadana

Los elementos transversales que intervienen, tanto en el componente de participación ciudadana, como en el componente de rendición de cuentas de la estrategia son los siguientes.

a) Caracterización de usuarios

Uno de los fundamentos para fomentar la participación ciudadana y la rendición de cuentas es precisar y actualizar las características de los grupos de valor; en este sentido, la UPIT realiza anualmente ejercicios para actualizar la información referente a sus grupos de valor e interés e identificar sus necesidades y expectativas. Los resultados de estos ejercicios se pueden consultar en la página web, en el menú **https://upit.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/**

b) Divulgación y comunicación

Para fortalecer la implementación de la estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, la UPIT tiene establecidos canales y mecanismos de divulgación en el marco del uso del lenguaje claro y del lenguaje inclusivo. Además, dispone de herramientas virtuales y/o presenciales que contribuyen con la garantía de la disponibilidad y accesibilidad de la información.

Así mismo, se buscará la activación de la ciudadanía con un acceso permanente de los grupos de valor y de la ciudadanía en general a la información de la gestión pública de la entidad.

A continuación, se detallan los medios de comunicación que se usarán para materializar la presente estrategia, algunos de ellos también contemplados en el «Plan de comunicaciones» de 2025.

Canales de comunicación

Recurso para difusión	Área responsable
Página Web institucional (www.upit.gov.co)	Dirección General - Comunicaciones
Atención presencial y/o virtual al ciudadano	Relacionamiento con la Ciudadanía
Correos electrónicos para difundir información de la UPIT relacionada con la estrategia de participación	Dirección General – Comunicaciones / Relacionamiento con la Ciudadanía
Redes sociales de la UPIT	Dirección General - Comunicaciones

c) Recursos

La implementación de la estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas contará con recursos físicos, tecnológicos y humanos. A continuación, se desagregan:

- **Recursos físicos.** Se refieren al uso de la sede física de la UPIT para la creación y desarrollo de espacios de interacción, desde donde se ejecutarán actividades en cumplimiento de la estrategia. Lo anterior no descarta la opción de usar espacios distintos para alguna de las actividades, dependiendo de las necesidades y de la acción a ejecutar.

- **Espacios presenciales.** Hacen referencia a los espacios de encuentro con los grupos de valor en los lugares donde la UPIT desarrolle su misionalidad escuchando a las comunidades, conociendo sus necesidades en materia de infraestructura de transporte y su visión frente a las alternativas presentadas.

- **Recursos tecnológicos.** Se dispondrá de los equipos de cómputo de la UPIT y de las herramientas intangibles que faciliten la interacción en doble vía con los grupos de valor en los diferentes espacios de diálogo, contando para ello con la página web institucional o sede electrónica: www.upit.gov.co; redes sociales oficiales (X, Facebook, YouTube, Instagram y LinkedIn), que ofrecen la opción de transmisión en vivo y chat directo; además de los correos electrónicos institucionales de la UPIT.

- **Talento humano.** El capital humano sobre el cual recae la implementación de la presente estrategia está compuesto por todas las personas que, en calidad de servidoras o servidores públicos y contratistas, intervengan en la ejecución de cada actividad.

6. Roles y responsabilidades

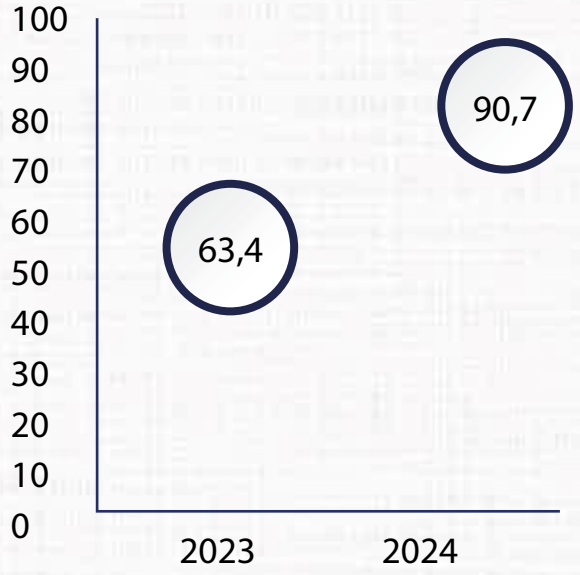
Roles	Responsabilidades
Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Aprueba el programa de transparencia y ética pública y el plan de acción de cada vigencia antes del 31 de enero, documentos en los cuales se articula la estrategia de servicio al ciudadano, participación ciudadana y rendición de cuentas 2025.
Grupo Interno de Trabajo de Planeación	Da a conocer los lineamientos establecidos para la política de participación ciudadana en la gestión pública y lidera el proceso de construcción de la estrategia, alineada con el Programa de Transparencia y Ética Pública y el plan de acción.
Líderes de procesos y grupos de trabajo	Proponen las acciones a definir en la estrategia de cada vigencia a partir del rol de cada uno en la gestión institucional. Participan en los espacios de socialización para aportar con sus observaciones y sugerencias.
Asesor de Control Interno	Adelanta la verificación de la elaboración y de la publicación de la estrategia. Efectúa el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades de acuerdo con los ciclos y alcance establecidos en el plan de auditoría

7. Diagnóstico de la política de participación ciudadana 2024

El ejercicio pertinente de diagnóstico corresponde al análisis del resultado del *«Índice de Desempeño Institucional»* que mide el avance en la implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional que hacen parte del MIPG. La medición se realiza a través del diligenciamiento del *«Formulario Único de Reportes y Avances de Gestión-FURAG»*, herramienta dispuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública para tal propósito, conforme el artículo 2.2.22.3.10 del Decreto 1083 del 2015.

En el año 2025, la UPIT diligenció por segunda vez el Formato Único de Reporte de Avance de Gestión (FURAG), a través del cual se reportaron los avances en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) correspondientes a la vigencia 2024. La UPIT obtuvo una califiación de 90,7 como resultado de este reporte, mejorando en 27,3 puntos respecto al año inmediatamente anterior en el Índice de Desempeño Institucional.

Resultados FURAG 2025



Fuente: FURAG

En cuanto a la Política de Servicio al Ciudadano, la UPIT alcanzó una calificación de 89,5, aumentando 22,0 puntos su calificación:

Política de Servio al Ciudadano

Fuente: FURAG

En la política de servicios a la ciudadanía, la UPIT obtuvo la siguiente calificación por cada uno de los índices.

.

Índices Detallados de la Política de Servicio a la Ciudadanía	Calificación obtenida
Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para la ciudadanía	90,5
Diagnóstico y planeación del servicio y relacionamiento con la ciudadanía	91,9
Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	72,2
Talento humano idóneo y suficiente al servicio y relacionamiento con la ciudadanía	75,0
Accesibilidad para personas con discapacidad	92,3

En cuanto a la Política de Participación Ciudadana, la UPIT obtuvo una calificación de 90,9 puntos aumentando en 23,4 puntos con relación al año inmediatamente anterior.

Fuente: FURAG

En la política de participación ciudadana, la UPIT obtuvo la siguiente calificación por cada uno de los índices.

Índices Detallados de la Política de Participación Ciudadana	Calificación obtenida
Capacidades institucionales instaladas para la promoción de la participación	85,7
Planeación anual de la estrategia de participación ciudadana en la gestión pública	85,6
Implementación de acciones de participación ciudadana en las diferentes fases del ciclo de gestión	87,5
Capacidad de involucrar efectivamente a los diferentes grupos poblacionales en las acciones de participación garantizando el enfoque diferencial	100
Evaluación de los resultados de la estrategia anual de participación ciudadana y su aprovechamiento en acciones de mejora institucional	91,7
Rendición de cuentas en la gestión pública	97,9

Con este panorama, la entidad ha emprendido el desarrollo de actividades enfocadas en el avance de la implementación de la Política de Participación Ciudadana y servicio ciudadano como, por ejemplo:

- Elaborar la primera versión de la Estrategia de Participación y Rendición de cuentas para la vigencia 2024, como una herramienta que consolida las actividades emprendidas por la entidad para la promoción de la participación

- Realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas el 17 de diciembre de 2024, de manera presencial con los funcionarios y contratistas de la UPIT; aunado a ello, se realizó convocatoria amplia por las redes sociales de la entidad para que los grupos de valor e interés de la entidad siguieran la rendición de cuentas por las redes sociales institucionales. La metodología aplicada para la rendición de cuentas consistió en la divulgación y convocatoria a través de los diferentes canales de comunicación, la cual se realizó desde el 12 de noviembre hasta el 16 de diciembre de 2024. Igualmente, se dispuso un espacio para postulación de temáticas por parte de la ciudadanía (Este espacio colaborativo estuvo disponible desde el 13 de noviembre de 2024 hasta el 27 de noviembre de 2024).

- Aunados a los espacios de rendición de cuentas, la UPIT, a través de la Subdirección de Formulación y Evaluación, desarrolló en territorio espacios con comunidades entre los meses de julio y septiembre de 2024; de cara a la formulación de los Planes Regionales de Transporte Intermodal (PRTI). Estos escenarios contaron con la participación comunitaria de 121 organizaciones.

- 31 % eran organizaciones campesinas y de productores legalmente constituidas, población diversa (LGBTIQ+), mujeres, étnica y de liderazgo comunitario.

- 27 % integrantes de mesas de participación (mujeres, víctimas, juventudes, entre otras).

-12 % Juntas de Acción Comunal (JAC), en su mayoría representantes de zonas rurales de la subregión

- 11 % instancias de convergencia territorial, étnica, de juventudes y de construcción de paz y reconciliación.

- 9 % Cabildos Indígenas.

- 10 % cuya participación fue específica en alguno de los municipios de la subregión como es el caso de agencia operadora de turismo, mototaxista, representante de zonas de reserva campesina, sujetos de reparación colectiva, entre otros.

En estos espacios, también se contó con la participación de instituciones del orden territorial como alcaldías, gobernaciones y autoridades ambientales como las Corporaciones Autónomas Regionales (CAR).

- La UPIT también ha participado en las Ferias de Servicios convocadas por la cabeza de sector (Ministerio de Transporte), entre ellas se destacan: "Economías por la Vida" realizada del 2 al 4 de octubre de 2024; Feria del Sector "Te conecta" el 19, 20 y 21 de noviembre de 2024, con el fin de acercar la oferta de servicios de la entidad, sus diferentes direcciones territoriales, inspecciones fluviales y entidades adscritas como la UPIT, a la ciudadanía.

- Se dio inicio a la elaboración del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) 2025-2026, el cual busca consolidar las iniciativas para promover la integridad, la transparencia y la rendición de cuentas en la administración pública.

Como resultado del análisis de estas actividades, se ha logrado avanzar en el diagnóstico de los mecanismos y herramientas que garantizan y hacen posible la participación ciudadana de la UPIT. Por otro lado, se adelanta el proceso de fortalecimiento de la interacción de los diferentes procesos al interior de la entidad, creando consciencia de la importancia de fortalecer la comunicación bidireccional con los grupos de valor y paralelamente estableciendo los espacios de retroalimentación permanente.

8. Metodología de participación ciudadana

Toda vez que la política de participación ciudadana exige la implementación de los términos y conceptos metodológicos del Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC del Departamento Administrativo de la Función Pública, a través de las etapas de: diagnostico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento, la UPIT en aplicación de la presente estrategia adoptará las fases indicadas, incorporando en cada una de ellas el concepto de control social.

La aplicación de la presente metodología para el año 2025, busca consolidar y fortalecer la interacción con los grupos de valor, promoviendo el acercamiento al ciudadano y la comunicación en doble vía.

a) Diagnóstico. En el correspondiente título (Diagnóstico de la política de participación ciudadana 2024), se expusieron algunas de las acciones que responden a esos requerimientos de los grupos de valor para con ello garantizar que las obligaciones de la UPIT y los derechos que los grupos de valor poseen, se cumplan dentro del correspondiente marco normativo. Ello ha permitido priorizar la actualización de la caracterización de los grupos, labor para la cual fue fundamental la revisión de la información disponible como: la atención de PQRS, la aplicación de la encuesta de caracterización de los Grupos de valor e interés y la información de la asistencia a los ejercicios territoriales. A partir de allí, se establece el análisis para definir las mejoras en las estrategias de participación, canales de atención y la recolección de datos, facilitando en el corto plazo concretar los resultados de la presente estrategia de participación ciudadana.

b) Planeación. En el corto plazo, se busca que la planeación, los programas y proyectos, incluyan herramientas de acercamiento a los grupos de valor, para que en colaboración de doble vía se pueda establecer la formulación participativa en algunas decisiones que deba tomar la UPIT, teniendo en cuenta los comentarios realizados en los espacios de participación como insumo en procura del mejoramiento continuo.

En concordancia con lo anterior, en las jornadas de planeación estratégica realizadas en el mes de noviembre de 2024, se inició la construcción del Plan de Acción Institucional 2025 en el cual los procesos misionales incluyeron dentro de sus actividades estratégicas la construcción de los Planes Regionales de Transporte Intermodal, los cuales contemplan un alto componente de participación de la ciudadanía. Las actividades que se planearon se encuentran contempladas dentro de la presente estrategia.

Adicionalmente, para la planeación de la estrategia 2025, se llevaron a cabo mesas de trabajo durante el primer trimestre con los procesos misionales, Comunicación Estratégica, Direccionamiento Estratégico y Relacionamiento con la Ciudadanía con el fin de definir las actividades que formarían parte de la Estrategia de Participación y las fechas tentativas de su desarrollo.

c) Implementación o ejecución. Poner en marcha los planes y las estrategias institucionales permitirá alcanzar los objetivos propuestos, proporcionando e identificando los riesgos de su cumplimiento para dar el direccionamiento adecuado con los mecanismos necesarios en la implementación y ejecución; por lo anterior, las actividades definidas en la entidad para el fomento de la participación de los grupos de valor e interés de la UPIT se pueden encontrar en el numeral 10. del presente documento.

d) Seguimiento y evaluación. Se invita a los grupos de valor a seguir la gestión de la UPIT, empleando mecanismos de información y divulgación que permitan el diálogo constante orientado a recibir la opinión respecto a los resultados y facilitar el control social necesario.

Igualmente, dentro del Plan de Acción de la vigencia 2025, se incluyeron actividades para hacer seguimiento a la implementación de la estrategia con informes semestrales que presenten los resultados consolidados del avance en el cumplimiento de la estrategia, por parte de la Secretaría General.

Por otra parte, el Asesor de Control Interno, adelanta la verificación de la elaboración y publicación de la estrategia. Efectúa el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades de acuerdo con los ciclos y alcance establecidos en el plan de auditoría

9. Mecanismos legales de participación ciudadana en la gestión institucional

Es necesario identificar aquellos mecanismos legales que les permiten a los grupos de valor materializar la participación ciudadana, controlar la gestión pública y vigilar las decisiones tomadas desde la planeación hasta la evaluación administrativa.

Identificarlos es de gran importancia para la materialización de la presente estrategia, pues ello le permite a la UPIT enfocar esfuerzos administrativos para su adecuada atención. Los mecanismos que se han priorizado son los siguientes:

Peticiones	Acciones de cumplimiento
Quejas	Derechos de petición
Reclamos	Audiencias Públicas
Solicitudes de información	Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas
Solicitudes de consultas	Rendición de Cuentas
Acciones de tutela	Denuncias por corrupción

10. Actividades Específicas de la Estrategia de Servicio al ciudadano y Participación Ciudadana

La estrategia de participación ciudadana de la UPIT para la vigencia 2025, contempla actividades específicas diseñadas para fomentar la transparencia, inclusión, el diálogo y la colaboración activa de la comunidad. A continuación, se detallan las actividades que se pretenden realizar durante la presente vigencia:

a) Monitoreo del acceso a la información pública

Se elaborarán informes de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, solicitudes (PQRDS), así como las solicitudes de acceso a la información recibidas en la entidad cada trimestre de la vigencia 2025. Los informes serán publicados en la página web de la entidad dentro de los primeros 10 días hábiles posteriores a la terminación de cada trimestre.

b) Fortalecimiento de los canales de contacto y medios de comunicación con los grupos de valor

Se busca fortalecer los canales de comunicación con la ciudadanía promoviendo el diálogo en doble vía, disponiendo de los espacios propicios, a través de los cuales la ciudadanía podrá participar o realizar consultas relacionadas con el ejercicio de la misionalidad institucional para lo cual se desarrollarán las siguientes acciones:

- Se realizarán seguimientos al cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Resolución 1519 de 2025 y sus respectivos anexos en el menú “Transparencia y acceso a la información pública” y los botones “Participa” y “Atención y Servicios a la Ciudadanía”, destacando la identificación de acciones y mejoras sobre la información que se publica en la página web.

- Producir y publicar contenidos de acuerdo con lo determinado en el Plan de Comunicaciones 2025 de la UPIT en los canales disponibles para promover la participación ciudadana y fortalecer la rendición de cuentas.

- Creación de espacios de diálogo, en los cuales las directivas de la UPIT puedan comunicar en detalle, qué es la entidad, qué hace, cuál es su misión, cuáles son los canales de atención al ciudadano, además de brindar información frente a los temas transversales de la UPIT.

c) Generación y divulgación de información

Con el fin de fortalecer la comunicación con los grupos de valor, la UPIT publicará información en lenguaje claro a través de los canales de atención y redes sociales. En este sentido, se divulgarán los avances, planes, programas y proyectos, junto con los informes correspondientes. Asimismo, se promoverá la difusión de los canales de atención a la ciudadanía, facilitando la aplicación de mecanismos de participación ciudadana. Esto permitirá que los grupos de valor, en general, identifiquen y utilicen información relevante para realizar un control social oportuno y fundamentado en decisiones informadas.

d) Espacios de interacción con la ciudadanía

Los espacios de interacción con la ciudadanía son herramientas que permiten la articulación del control ciudadano y la gestión pública, a través del intercambio de información y puntos de vista sobre temas de interés de los grupos de valor, para ellos hemos definido las siguientes acciones en la vigencia 2025:

• Audiencia pública de rendición de cuentas. A través de este espacio de interacción, se socializan los principales avances, logros y retos de la UPIT, promoviendo el abordaje de los asuntos que más le interesan o preocupan a la ciudadanía.

• Sensibilización y difusión de la estrategia de rendición de cuentas. Con el fin de generar sensibilización sobre el proceso de rendición de cuentas y espacios de dialogo ciudadano, se elaborarán y difundirán en los canales de comunicación habilitados, piezas comunicacionales como elementos para generar apropiación del tema, con las cuales los usuarios y partes interesadas, entiendan la importancia de los mecanismos y espacios de rendición de cuentas.

• Socializaciones de los PRTI en territorio. Presentación a las comunidades los Planes Regionales de Transporte Intermodal PRTI con el fin de buscar la implementación en el corto, mediano y largo plazo de una red de infraestructura moderna, segura y sostenible, con un sistema de transporte intermodal que mejore las condiciones para la transformación social, ambiental y económica de las comunidades.

• Ferias de servicios. Son actos públicos que, para el caso concreto y conforme con los antecedentes institucionales, son organizados por la cabeza de sector (Ministerio de Transporte); dichos espacios se proyectan para ser realizados en uno o varios días y su enfoque es la asistencia de los ciudadanos y sus organizaciones. Es necesario aplicar mecanismos innovadores y creativos para fomentar el dinamismo que permita una fluida y nutrida comunicación entre los asistentes del evento. Se procurará que, como cierre del recorrido, se organice un foro para intercambiar opiniones e inquietudes generales. La participación estará sujeta a las ferias que sea convocada la Entidad.

Las actividades anteriores materializan en el cronograma propuesto:

Actividad	Fecha
Elaboración y presentación de los Informes PQRDS	Fechas de corte: primeros 10 días hábiles de los meses de abril, julio, octubre del 2025 y enero del 2026
Presentación de los resultados de las encuestas de satisfacción del servicio prestado	Fechas de corte: primeros 10 días hábiles de los meses de abril, julio, octubre del 2025 y enero del 2026
Acciones y mejoras del Índice de Transparencia y Accesibilidad (ITA) de la página web	Semestral
Fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía	Permanente
Generación y divulgación de información	Permanente
Rendición de cuentas UPIT I cuatrimestral 2025	Mayo 2025
1ª mesa de participación PRTI Montes de María	Segundo semestre 2025
2ª mesa de participación PRTI Montes de María	Tercer trimestre 2025
1ª mesa de participación PRTI Serranía del Perijá	Segundo semestre 2025
2ª mesa de participación PRTI Serranía del Perijá	Tercer trimestre 2025
Rendición de cuentas UPIT II cuatrimestral, mayo – agosto de 2025	Septiembre 2025
Audiencia Pública de Rendición de cuentas UPIT año 2025	Diciembre 2025

11. Seguimiento

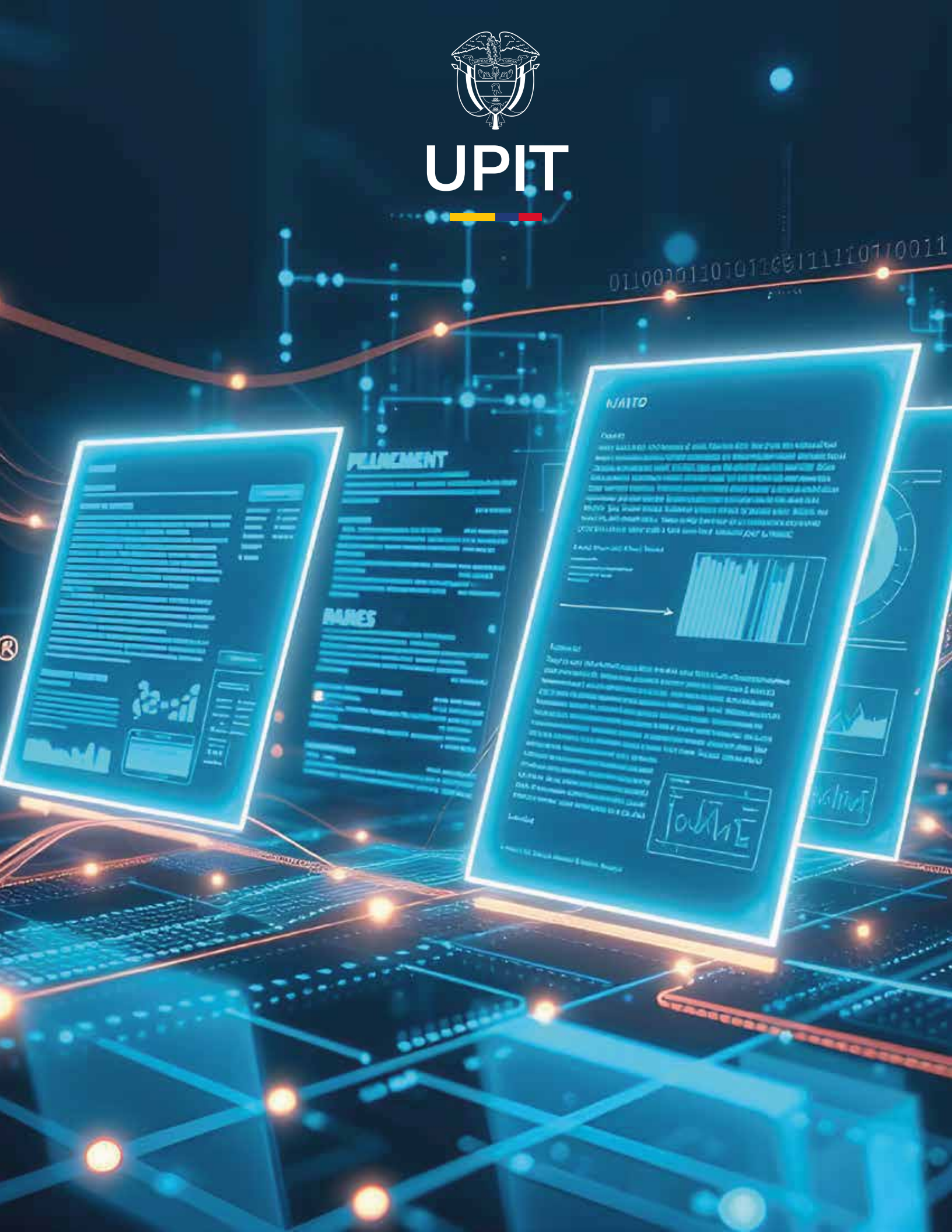
La implementación de esta estrategia será objeto de seguimiento a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, con base en indicadores de oportunidad, satisfacción y uso de canales; y a través del seguimiento del Plan de Acción Institucional y Programa de Trasparencia y Ética Pública. Las acciones de mejora derivadas de este seguimiento se incorporarán en la planeación institucional.

12. Vigencia

Esta estrategia rige a partir de su adopción formal, y será revisada periódicamente para asegurar su coherencia con la normatividad vigente y las necesidades de los ciudadanos.

13. Control de documentos

Versión Generada	Fecha	Descripción del Cambio o Modificación
01	25/06/2024	Creación del documento. Se publica la estrategia de rendición de cuentas 2024 como anexo al Programa de Transparencia y Ética Pública
02	15/09/2025	Se incluye la estrategia de servicio al ciudadano que enuncia las principales acciones para fortalecimiento del servicio, se actualizaron las acciones de participación ciudadana para la vigencia 2025 teniendo en cuenta la nueva caracterización de los grupos de valor e interés, se incluyeron los antecedentes de los resultados 2024 de FURAG y se tuvieron en cuenta los lineamientos de DAFP en su manual operativo versión 6 de diciembre de 2024.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nohora Lizeth Lozano Rodríguez Profesional Especializado Secretaría General – Relacionamiento con la Ciudadanía **Willington Granados Herrera** Profesional Especializado GIT de Planeación	**Johana Paola Lamilla** Asesora de Dirección Coordinadora GIT de Planeación **Guillermo Antonio Camacho** Asesor Dirección General - Comunicaciones	**Sandra Milena Neira** Jefe de la Oficina Asesora Jurídica encargada de las funciones de Secretaría General

UPIT