La movilidad es de todos Mintransporte	**MINISTERIO DE TRANSPORTE**	
	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	
	INFORME DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
	Código: ASG-F-015	**Versión: 002**

Fecha de presentación de Informe: 9 de septiembre de 2020

Nombre de Espacio de Participación Ciudadana	Reunión con comunidad
Nombre de la actividad	Política de Servicio al Ciudadano - Atención al ciudadano en época de pandemia
Objetivo de la actividad	Conocer las experiencias de servicio al ciudadano durante la pandemia. Proponer la Política de Servicio al Ciudadano Sectorial. Informar sobre la estrategia de Lenguaje Claro y su aplicación en el sector.
Grupo de Valor Beneficiado	Entidades del sector Transporte
Lugar de realización	Virtual - Reunión a través de Teams
Fecha	9 de septiembre de 2020
No. Participantes	25 personas
Evidencias	Correo electrónico invitaciones. Vídeo grabación de la actividad. Acta de la actividad en el marco del comité de Secretarios Generales
Nombre(s) de servidores públicos que asistieron al evento	Equipo de Servicio al Ciudadano Ministerio de Transporte Secretarios generales y equipo de servicio al ciudadano de la entidades del sector: INSTITUTO NACIONAL DE VIAS – INVIAS AERONAUTICA CIVIL, AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA, AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL, SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE, CORMAGDALENA
Área responsable de reportar informe de la actividad	Secretaría General - Grupo de Servicio al Ciudadano Ministerio de Transporte

2. Preguntas realizadas por los asistentes

	Pregunta o inquietud	**Nombre del participante**
1	¿Cómo se va a articular el modelo o política sectorial con el que cada entidad tiene?	Andrés Felipe Pedraza Galindo INVIAS
2	En cuanto a lenguaje claro, mirar la posibilidad de incorporarse o inscribirse a la red de lenguaje claro.	Andrés Felipe Pedraza Galindo INVIAS

3. Respuesta a cada pregunta e inquietud

	Respuesta	**Nombre de Funcionario y Área**
1	Respecto a la primera pregunta, es trabajar de cara al 2021 y encontrar los puntos en común para integrar la política institucional y la sectorial con los estándares de servicio y las buenas prácticas que se han identificado en las diferentes entidades del sector y trabajarlas de manera conjunta.	María del Carmen Vivas Barragán (Coordinador de Servicio al Ciudadano Mintransporte)

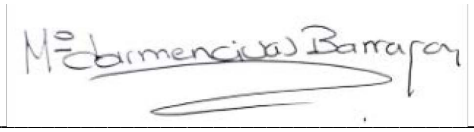
2	En cuanto a lenguaje claro, se ha evaluado la posibilidad de inscribirse en la red de lenguaje claro teniendo en cuenta que en el FURAG 2019 estaba como una pregunta de carácter informativo y para 2020, se estima que ya cuenta con una puntuación que afecta el índice de la política.	Andrés Felipe Barrios Navarro (Mintransporte)

4. ¿Se cumplió con el objetivo del Espacio de Participación Ciudadana?
Sí, se cumplió con el objetivo.

Conclusiones:
Se presentaron por parte de los participantes las experiencias de servicio al ciudadano durante la pandemia obteniendo información de mejores prácticas.

Se realizó la presentación de los Resultados del FURAG 2019 en cuanto a la atención al ciudadano, de las recomendaciones de la política para el sector y el modelo Integral de Servicio al Ciudadano, así como la propuesta de la Política de Servicio al Ciudadano sectorial.

Por último, se informó sobre la importancia de la participación de la estrategia de lenguaje claro de todas las entidades del sector teniendo en cuenta que esto forma parte de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y del FURAG.



Nombre y firma de funcionario que presenta Informe