



La movilidad  
es de todos

Mintransporte

## RESOLUCIÓN NÚMERO 20213040064595

de 31-12-2021



*"Por la cual se modifica la Resolución 0000588 de 2020 del Ministerio de Transporte  
"Por la cual se reorganizan los Grupos Internos de Trabajo de la Secretaría General del  
Ministerio de Transporte, se asignan funciones y se dictan otras disposiciones"*

### LA MINISTRA DE TRANSPORTE

En ejercicio de sus atribuciones legales y en especial las conferidas por los artículos 61 literales c) y g) de la Ley 489 de 1998 y 6 numeral 6.22 del Decreto 087 de 2011, y

### CONSIDERANDO

Que el artículo 61 literal g) de la Ley 489 de 1998, establece dentro de las funciones de los ministros, la de dirigir las funciones de administración de personal conforme a las normas sobre la materia.

Que el artículo 115 de la Ley 489 dispone:

*"(...) Con el fin de atender las necesidades del servicio y cumplir con eficacia y eficiencia los objetivos, políticas y programas de organismo o entidad, su representante legal podrá crear y organizar, con carácter permanente o transitorio, grupos internos de trabajo.*

*En el acto de creación de tales grupos se determinarán las tareas que deberán cumplir y las consiguientes responsabilidades y las demás normas necesarias para su funcionamiento".*

Que la Resolución 0000588 del 18 de marzo de 2020, proferida por el Ministerio de Transporte, reorganiza los grupos internos de trabajo de la Secretaría General y les asigna las funciones, quedando conformada dicha dependencia entre otros grupos por el "Grupo de Servicio al Ciudadano".

Que el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 *"Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"* establece que en la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública siempre que su sostenimiento esté enmarcado dentro de las disposiciones de los artículos 3º, 6º y 75 de la Ley 617 del 2000 o aquellas que las desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen, y respetando el Marco Fiscal de Mediano Plazo y Marco de Gasto de Mediano Plazo, y que el servidor público responsable de dicha dependencia o entidad deberá ser del nivel directivo.

Que el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP definió los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía: 1. Cuando hace control y exige cuentas, 2. Cuando



La movilidad  
es de todos

Mintransporte

## RESOLUCIÓN NÚMERO 20213040064595

de 31-12-2021



"Por la cual se modifica la Resolución 0000588 de 2020 del Ministerio de Transporte  
*"Por la cual se reorganizan los Grupos Internos de Trabajo de la Secretaría General del  
Ministerio de Transporte, se asignan funciones y se dictan otras disposiciones"*

accede a información pública, 3. Cuando participa y colabora, 4. Cuando adelante trámites y procedimientos administrativos. Así mismo de acuerdo con los escenarios de relacionamiento el DAFP estableció que las políticas que lidera la dependencia de relación Estado – Ciudadano son: transparencia y acceso a la información pública, de trámites, participación ciudadana y servicio al ciudadano.

Que en virtud del artículo 2.2.22.3.2 del Decreto 1083 de 2015 el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

Que el artículo 2.2.22.3.3 del citado Decreto 1083 de 2015 establece como objetivos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) los siguientes: i) Fortalecer el liderazgo y el talento humano bajo los principios de integridad y legalidad, como motores de la generación de resultados de las entidades públicas, ii) Agilizar, simplificar y flexibilizar la operación de las entidades para la generación de bienes y servicios que resuelvan efectivamente las necesidades de los ciudadanos, iii) Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua, iv) Facilitar y promover la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas, y v) Promover la coordinación entre entidades públicas para mejorar su gestión y desempeño.

Que el artículo 2.2.22.3.8 del Decreto 1083 de 2015 sustituido por el Decreto 1499 de 2017, establece que cada una de las entidades debe integrar un Comité Institucional de Gestión y Desempeño encargado de orientar la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el cual sustituirá los demás comités que tengan relación con este Modelo y que no sean obligatorios por mandato legal.

Que el artículo 5 del Decreto 2623 de 2009, establece como objetivos del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano *"a) Fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan; b) Fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas."*

Que mediante el CONPES 3785 de 2013 se estableció la política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano incluyendo la determinación del modelo de servicio al ciudadano de las entidades públicas, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

Qué el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en su Política 3.2.2 Relación Estado Ciudadano indica: Desde esta segunda perspectiva de la dimensión de Gestión con Valores para el Resultado, se desarrollarán las políticas que permiten a



La movilidad  
es de todos

Mintransporte

## RESOLUCIÓN NÚMERO 20213040064595

de 31-12-2021



*“Por la cual se modifica la Resolución 0000588 de 2020 del Ministerio de Transporte  
“Por la cual se reorganizan los Grupos Internos de Trabajo de la Secretaría General del  
Ministerio de Transporte, se asignan funciones y se dictan otras disposiciones””*

las entidades mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa, prestando un servicio de excelencia y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información. Para ello, MIPG buscó integrar los lineamientos de política y las estrategias para permitirle a las entidades implementar acciones que mejoren los espacios de relacionamiento con los ciudadanos, en los diferentes momentos y escenarios que este dispone.

A su vez en el capítulo 3.2.2.1 Política de Servicio al ciudadano del citado Manual, se indica que el propósito de esta política es facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales. El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

El Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión también concreta acciones para la participación ciudadana en la gestión pública, con control social y una adecuada y transparente interlocución con los grupos de valor, facilita el acceso a la información pública, la mejora permanente de los trámites y procedimientos, con el servicio y atención que merecen.

Que la Resolución 20213040047795 del 12 de octubre de 2021 de este Ministerio, crea el Subcomité Sectorial de Relacionamiento Estado – Ciudadano del sector Transporte como una instancia de gestión y socialización del conocimiento, coordinación, análisis y evaluación transversal de los asuntos relacionados con las políticas de servicio al ciudadano en el sector Transporte.

Que mediante memorando 20213000149803 del 16 de diciembre de 2021 la Secretaría General del Ministerio de Transporte, solicita la expedición del presente acto administrativo con el fin de modificar la denominación del Grupo Interno de Trabajo “Grupo de Servicio al Ciudadano” de la Secretaría General, por el de “*Grupo de Relación Estado – Ciudadano*” y asignarle las funciones, con fundamento en lo siguiente:

*“La Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP busca impulsar un nuevo modelo de gestión orientado al Servicio, a través del cual se mejore la relación del Estado con los ciudadanos, permitiendo a las entidades consolidar estrategias más efectivas e integrales que mejoren los espacios de interacción y faciliten la participación ciudadana. En ese sentido, busca garantizar la calidad y accesibilidad de los servicios que provee la Administración Pública, mediante la adopción de lineamientos, políticas, normatividad, metodologías e instrumentos que contribuyan a fomentar la confianza del ciudadano en sus instituciones.*”



La movilidad  
es de todos

Mintransporte

## RESOLUCIÓN NÚMERO 20213040064595

de 31-12-2021



*“Por la cual se modifica la Resolución 0000588 de 2020 del Ministerio de Transporte  
“Por la cual se reorganizan los Grupos Internos de Trabajo de la Secretaría General del  
Ministerio de Transporte, se asignan funciones y se dictan otras disposiciones””*

*Por su parte, el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”, en su pacto por una Gestión Pública Efectiva, precisa la necesidad de una transformación en la Administración Pública que permita lograr una institucionalidad efectiva, mejorar el desempeño de los sectores administrativos en términos de eficiencia y eficacia, eliminar la colisión de funciones y competencias y fortalecer la coordinación intra e intersectorial y el rol del Estado como agente regulador.*

*Además, señala que la modernización de la administración pública implica la adopción de estrategias que promuevan la interoperabilidad de los sistemas de información de las entidades del Estado y sinergias para aumentar su eficiencia, mejorar la atención al ciudadano y ahorrar en trámites, procesos y procedimientos que no sean necesarios para el desempeño de sus funciones esenciales.*

*En este sentido, se creó el Subcomité Sectorial Relacionamiento Estado-Ciudadano, del Sector Transporte, como instancia administrativa para el estudio, análisis, formulación y coordinación de directrices que orienten las acciones del Ministerio de Transporte y de sus entidades adscritas y vinculadas, con el fin de, entre otras, proponer lineamientos, políticas, estrategias, modelos, normas, herramientas, métodos, planes, buenas prácticas y procedimientos relacionados, fortalecer el relacionamiento con los ciudadanos y/o grupos de valor del sector transporte y avanzar en el mejoramiento de los sistemas de servicio al ciudadano de las entidades que hacen parte del mismo.*

*Así mismo y en concordancia con lo anterior, es necesario adoptar la nueva denominación y estructura funcional del Grupo Interno de Trabajo “Grupo de Servicio al Ciudadano” de la Secretaría General del Ministerio de Transporte por el “Grupo de Relación Estado – Ciudadano”, el cual conforme a la ley, se encargará de liderar la implementación de las políticas de relacionamiento Estado – Ciudadano.”*

En mérito de lo expuesto,

### RESUELVE:

**ARTÍCULO 1.** Modificar el artículo 1 de la Resolución 0000588 de 2020 del Ministerio de Transporte, el cual queda así:

**ARTICULO 1.** Modificar la denominación del grupo Interno de Trabajo “*Grupo de Servicio al Ciudadano*” de la Secretaría General del Ministerio de Transporte, por el de “*Grupo de Relación Estado – Ciudadano*”

**ARTÍCULO 2.** Modificar el artículo 2 de la Resolución 0000588 de 2020 del Ministerio de Transporte, el cual queda así:



La movilidad  
es de todos

Mintransporte

## RESOLUCIÓN NÚMERO 20213040064595

de 31-12-2021



*“Por la cual se modifica la Resolución 0000588 de 2020 del Ministerio de Transporte  
“Por la cual se reorganizan los Grupos Internos de Trabajo de la Secretaría General del  
Ministerio de Transporte, se asignan funciones y se dictan otras disposiciones””*

**ARTICULO 2.** La Secretaría General del Ministerio de Transporte queda conformada por los siguientes Grupos Internos de Trabajo:

- a) Grupo Contratos.
- b) Grupo Control Disciplinario Interno.
- c) Grupo Notificaciones.
- d) Grupo de Relación Estado – Ciudadano.

**ARTÍCULO 3.** Modificar parcialmente el artículo 3 de la Resolución 0000588 de 2020 del Ministerio de Transporte, en el sentido de asignar las funciones al Grupo de Relación Estado – Ciudadano, las cuales quedan así:

### **GRUPO DE RELACIÓN ESTADO – CIUDADANO**

1. Apoyar a la Secretaria General en la formulación de estrategias de relacionamiento con el Ciudadano en cuanto a participación ciudadana, transparencia y acceso a la información, servicio al ciudadano, promoviendo la co-creación, la innovación y la gestión del conocimiento, teniendo en cuenta las competencias y los procesos institucionales en cada tema y en armonía con la normatividad vigente y las metodologías expedidas por el Gobierno nacional.
2. Acompañar a la Secretaría General en la formulación o actualización del modelo, la estrategia y los lineamientos para la implementación, el seguimiento y la evaluación de las políticas públicas orientadas a fortalecer la relación del Estado con el Ciudadano, incorporando los atributos de lenguaje claro, accesibilidad, diálogo e inclusión social, de acuerdo con la normatividad vigente, las metodologías expedidas por el Gobierno nacional y los procesos de la entidad.
3. Apoyar en la formulación e implementación de las políticas institucionales de participación ciudadana, transparencia y acceso a la información, servicio al ciudadano, según las competencias y, con base en el estado del relacionamiento con la ciudadanía en la entidad y demás políticas institucionales en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
4. Apoyar a la instancia de talento humano en la formulación de los incentivos de la relación con la ciudadanía y en la socialización de los lineamientos, la estrategia o el modelo de interacción con los grupos de valor, a las dependencias y los servidores públicos de la entidad, de conformidad con la normatividad vigente, y los procesos institucionales.
5. Implementar con las dependencias los lineamientos, el modelo, la estrategia, los escenarios de interacción y los canales de atención que mejoren la gestión, el acceso a la información, los trámites, la participación y el control social, a partir de la



## RESOLUCIÓN NÚMERO 20213040064595

de 31-12-2021



*“Por la cual se modifica la Resolución 0000588 de 2020 del Ministerio de Transporte  
“Por la cual se reorganizan los Grupos Internos de Trabajo de la Secretaría General del  
Ministerio de Transporte, se asignan funciones y se dictan otras disposiciones””*

caracterización de los grupos de valor, la oferta y planeación institucional, y los planes de desarrollo.

6. Acompañar a la Secretaría General en la generación y socialización de la información e insumos sobre el estado del relacionamiento con la ciudadanía, a las dependencias responsables de las políticas de gobierno digital, seguridad de la información, integridad y gestión documental, en el desarrollo de las actividades y los productos que impactan directamente a los grupos de valor, con base en el modelo o la estrategia de interacción, las competencias correspondientes y las metodologías expedidas por el Gobierno nacional.
7. Orientar a las dependencias de la entidad, para que la información pública se genere y publique en lenguaje claro, formato accesible y de manera proactiva, promoviendo su uso y aprovechamiento interno y externo, de conformidad con las necesidades y características de los grupos de valor.
8. Acompañar a las dependencias y los servidores públicos en la apropiación de las pautas y los lineamientos de servicio a la ciudadanía, para la transformación de la cultura organizacional orientada a los grupos de valor, de conformidad con los lineamientos, el modelo o la estrategia de interacción.
9. Apoyar a las dependencias en la promoción de la participación ciudadana en las fases del ciclo de la gestión institucional, de conformidad con los lineamientos, el modelo o la estrategia de interacción y la normatividad vigente.
10. Coordinar el seguimiento y la evaluación a la percepción y experiencia de la ciudadanía, los usuarios y grupos de valor en los escenarios de interacción con la entidad, y a la efectividad en el acceso a la oferta institucional, de conformidad con los lineamientos, la estrategia o el modelo de interacción, los procesos y la normatividad vigente.
11. Adelantar espacios de retroalimentación y análisis sobre la oferta con el propósito de optimizar los procesos de la entidad y responder de manera oportuna, eficaz y con calidad de acuerdo con los lineamientos del sistema integrado de gestión a los requerimientos de los ciudadanos y grupos de valor, en coherencia con los resultados de los ejercicios de caracterización e investigación, el seguimiento y la evaluación de la implementación de la relación del Estado con el Ciudadano.
12. Coordinar la propuesta de mejoras a la oferta institucional, a partir del seguimiento y la evaluación del modelo, la estrategia y los lineamientos de la interacción con los grupos de valor, así como de las peticiones, expectativas y propuestas ciudadanas recibidas en los escenarios de relacionamiento, teniendo en cuenta las competencias de la entidad y la normatividad vigente.



La movilidad  
es de todos

Mintransporte

## RESOLUCIÓN NÚMERO 20213040064595

de 31-12-2021



*"Por la cual se modifica la Resolución 0000588 de 2020 del Ministerio de Transporte  
"Por la cual se reorganizan los Grupos Internos de Trabajo de la Secretaría General del  
Ministerio de Transporte, se asignan funciones y se dictan otras disposiciones"*

13. Brindar atención y asesoría a los ciudadanos y/o usuarios, en materia de asuntos de competencia del Ministerio, de acuerdo con sus necesidades y expectativas adecuadamente identificadas y dentro del marco de sus deberes y derechos, conforme a la normatividad vigente, regulaciones y procedimientos aplicables en la entidad.
14. Organizar, custodiar y controlar el recibo, distribución y envío de correspondencia interna y externa.
15. Establecer y aplicar los procedimientos establecidos para la producción, recepción, distribución, seguimiento y consulta en el sistema de gestión documental.
16. Proyectar y gestionar la respuesta a los derechos de petición, reclamos, solicitudes formuladas por los diferentes canales de atención, que sean de su competencia.
17. Efectuar el seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias de competencia de la entidad, que sean formuladas por los diferentes canales de atención, con fundamento en el reglamento interno para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Ministerio.
18. Informar a los ciudadanos sobre el trámite dado a las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por ellos presentadas.
19. Planear, dirigir, ejecutar acciones, planes, estrategias y otras herramientas encaminadas a garantizar la oportuna atención a los Ciudadanos en la Entidad.
20. Hacer seguimiento y generar informes ordinarios y de ley, en cuanto a la eficiencia y efectividad de la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recibidas en la entidad, a través de los diferentes canales de atención.
21. Emitir, implementar y hacer seguimiento a los procedimientos, protocolos, instructivos, caracterización de usuarios, directrices y demás instrumentos que optimicen el Servicio al Ciudadano.
22. Generar y consolidar estadísticas frente al servicio prestado por la entidad.
23. Controlar la prestación de los servicios de correo que se contraten en la entidad, propendiendo por la disponibilidad ininterrumpida, la eficiencia y la eficacia del envío de las comunicaciones internas y externas de la entidad.
24. Llevar las estadísticas de correos y embalajes y proponer los requerimientos para nuevas contrataciones, de acuerdo con las necesidades de los servicios de mensajería y correo.
25. Rendir y suministrar la información relacionada con la correspondencia garantizando la exactitud y veracidad.



La movilidad  
es de todos

Mintransporte

## RESOLUCIÓN NÚMERO 20213040064595

de 31-12-2021



*“Por la cual se modifica la Resolución 0000588 de 2020 del Ministerio de Transporte  
“Por la cual se reorganizan los Grupos Internos de Trabajo de la Secretaría General del  
Ministerio de Transporte, se asignan funciones y se dictan otras disposiciones””*

26. Las demás que le asigne la ley o que correspondan con la naturaleza de la dependencia.

**ARTÍCULO 3.** Publicar en la página web de la Entidad y en Movilnet del Ministerio de Transporte.

**ARTICULO 4.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y modifica los artículos 1 y 2, y en lo pertinente el artículo 3, de la Resolución 0000588 de 2020 del Ministerio de Transporte.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

  
**ANGELA MARÍA OROZCO GÓMEZ**

Vo Bo: Gloria Elvira Ortiz Caicedo - Secretaria General

Revisó: Sol Ángel Cala Acosta - Asesora Ministra de Transporte

María del Pilar Uribe Pontón - Jefe Oficina Asesora Jurídica

Claudia Patricia Roa Orjuela - Asesora Oficina Asesora Jurídica

Nury Astrid Bloise Carrascal- B2 Abogados Asociados SAS.

Elaboró: María del Carmen Vivas Barragán - Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano.