

ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES DE RENDICIÓN DE CUENTAS

SIVA SAS - VIGENCIA 2025



JAIME ANDRÉS GONZÁLEZ MEJÍA
FEBRERO 2025
VALLEDUPAR

GESTIÓN DE COMUNICACIONES MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y PAAC SIVA SAS	 SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR	VERSIÓN: 2.0 FECHA: 13/02/2025 Página 1 de 14
---	--	--

Contenido

1. Objetivo General.....	2
1.1. Objetivos Específicos.....	2
2. Metas a alcanzar para cada objetivo.....	3
3. Indicadores para cada meta establecida.....	4
4. Elaborar acciones para cumplir cada meta. Mecanismos a utilizar.....	5
5. Tareas, tiempo, responsables y recursos requeridos para cada actividad.....	6
6. Tablero de control para verificar el cumplimiento de tareas.....	8



GESTIÓN DE COMUNICACIONES MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y PAAC SIVA SAS		VERSIÓN: 2.0
		FECHA: 13/02/2025
		Página 2 de 14

Objetivo General

Fortalecer la transparencia y participación ciudadana mediante una campaña de comunicación clara y accesible que informe a la comunidad sobre los avances y resultados de SIVA, promoviendo el control social y generando confianza.

2. Público Objetivo

- Ciudadanía en general (usuarios del transporte público, líderes comunitarios, veedurías, gremios y ONG).
- Medios de comunicación locales y regionales.
- Autoridades y organismos de control.

3. Mensajes Clave

- Transparencia y eficiencia en el uso de los recursos públicos.
- Impacto positivo del SETP en la movilidad y calidad de vida de Valledupar.
- Compromiso de SIVA con el control social y la rendición de cuentas.

3. Canales de Comunicación

- Página web oficial (www.siva.gov.co): Publicación del informe de gestión y sección de transparencia.
- Redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram, YouTube.
- Medios tradicionales: Comunicados de prensa y entrevistas radiales.
- Encuestas digitales y buzones de sugerencias.
- Evento presencial y transmisión en vivo de la Audiencia Pública.

Redes sociales del SIVA S.A.S

GESTIÓN DE COMUNICACIONES MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y PAAC SIVA SAS		VERSIÓN: 2.0
		FECHA: 13/02/2025
		Página 3 de 14

- **Facebook:** Sistema Integrado de Transporte Público de Valledupar – SIVA SAS
- **Twitter:** @SETPCValledupar
- **Instagram:** @setpvalledupar
- **YouTube:** SIVA Sistema Estratégico de Transporte de Valledupar

4. Cronograma de Actividades

Actividad	Responsable	Canal	Fecha
Anuncio previo de la Rendición de Cuentas	Área de Comunicaciones	Redes sociales y página web	30 días antes del evento
Publicación del informe de gestión en la web	Administrador web y Comunicaciones	Página web y redes sociales	20 días antes
Convocatoria a medios de comunicación	Equipo de Prensa	Correo electrónico y boletines	15 días antes
Promoción de la Audiencia Pública	Comunicaciones y Participación	Redes sociales y medios locales	10 días antes
Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Todas las áreas	Evento presencial y transmisión	Fecha del evento
Recolección de encuestas de satisfacción	Área Social y Comunicaciones	Presencial y digital	Día del evento
Publicación de resultados y retroalimentación ciudadana	Área de Transparencia y Comunicaciones	Página web, redes y medios	7 días después del evento

5. Acciones Clave para la Audiencia Pública

- **Antes del evento:**
 - Anunciar la fecha y lugar del evento en redes sociales y medios de comunicación.
 - Habilitar un formulario en la web para inscripciones y recepción de preguntas.
 - Difundir el informe de gestión para consulta anticipada.
- **Durante el evento:**
 - Transmisión en vivo en redes sociales y YouTube.

GESTIÓN DE COMUNICACIONES MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y PAAC SIVA SAS		VERSIÓN: 2.0
		FECHA: 13/02/2025
		Página 4 de 14

- Sección de preguntas en tiempo real, moderada por el equipo de comunicaciones.
- Encuestas de satisfacción para los asistentes presenciales y virtuales.
- **Después del evento:**
 - Publicar un video resumen en redes sociales y el sitio web.
 - Compartir un comunicado de prensa con los principales resultados.
 - Abrir un espacio en la web para recibir comentarios y sugerencias.

6. Indicadores de Éxito

- Número de asistentes presenciales y espectadores en la transmisión en vivo. (Meta: 300 personas)
- Número de visitas al informe de gestión en la web. (Meta: 500 visitas)
- Interacciones ciudadanas a través de encuestas y buzones digitales. (Meta: 300 interacciones)
- Nivel de satisfacción ciudadana respecto al evento. (Meta: $\geq 80\%$ de satisfacción)

IDEAS CREATIVAS PARA DIFERENCIAR ESTA RENDICIÓN DE CUENTAS

1. **Video promocional previo:** Un reel corto con testimonios de ciudadanos beneficiados por el transporte público.
2. **Historias de vida en redes:** Publicar en Instagram y Facebook historias reales de personas cuya calidad de vida mejoró gracias a SIVA.
3. **Encuesta en redes:** Preguntar a los ciudadanos qué temas les gustaría que se abordaran en la audiencia.
4. **Resumen visual:** Crear infografías con los principales logros y estadísticas del año para redes sociales.
5. **Dinámica de preguntas en vivo:** Incentivar la participación del público durante la transmisión con un espacio dedicado a resolver dudas.

GESTIÓN DE COMUNICACIONES MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y PAAC SIVA SAS		VERSIÓN: 2.0
		FECHA: 13/02/2025
		Página 5 de 14

Información de Calidad

- La generación de información relacionada con datos y contenidos de la gestión institucional, logros e indicadores será publicada en lenguaje comprensible y claro para que sea oportuna, objetiva, veraz y disponible a las partes interesadas.
- La publicación de los resultados del seguimiento y evaluación de la estrategia de Rendición de Cuentas 2024 del SIVA S.A.S se realiza a través del sitio web oficial de la entidad: <https://siva.gov.co>, sección “Rendición de Cuentas”.
- La divulgación de los resultados se realiza a través de las redes sociales oficiales:
 - **Facebook:** Sistema Integrado de Transporte Público de Valledupar – SIVA SAS
 - **Twitter:** @SETPCValledupar
 - **Instagram:** @setpvalledupar
 - **YouTube:** SIVA Sistema Estratégico de Transporte de Valledupar
- Se envía información a los medios de comunicación mediante correos electrónicos.
- **Ventanilla única:** Formulario en la web para radicación de peticiones, quejas y reclamos, también disponible de forma presencial.
- **Correo electrónico:** ventanillaunica@siva.gov.co disponible las 24 horas.
- **Boletines:** Difusión de información a la base de datos de las partes interesadas.
- **Atención presencial:** Oficinas en Calle 28 No. 6ª-15 de Valledupar.

7. Socialización

- Los resultados del seguimiento se publican en la web oficial del SIVA y se presentan a la Gerencia.
- Se invita a las partes interesadas a enviar sus comentarios al correo institucional ventanillaunica@siva.gov.co.
- Los avances son socializados con las áreas responsables para garantizar el monitoreo y mejora continua.

10. Diseño del Cuestionario

GESTIÓN DE COMUNICACIONES MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y PAAC SIVA SAS		VERSIÓN: 2.0
		FECHA: 13/02/2025
		Página 6 de 14

- Preguntas abiertas, cerradas, de evaluación, dicotómicas, de opción múltiple y de escala Likert.
- El diseño garantiza preguntas claras, específicas y fáciles de responder.

11. Análisis de los Datos

- La codificación se realiza con herramientas estadísticas y los resultados se presentan de forma gráfica y objetiva.

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO
1	25/02/2025	Elaboración del documento
ELABORADO POR		REVISADO POR
Merlin Duarte		Suleyma Goyeneche Leon Profesional de planeación
		APROBADO POR
		Jaime Andrés González Mejía - Gerente

ANEXOS

GESTIÓN DE COMUNICACIONES MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y PAAC SIVA SAS	 SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR	VERSIÓN: 2.0
		FECHA: 13/02/2025
		Página 7 de 14

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EVENTO PÚBLICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE VALLEDUPAR, SIVA S.A.S., VIGENCIA _____

Agradecemos su presencia en esta Jornada de Diálogo de Rendición de Cuentas.

Sus respuestas a la presente encuesta que evalúa aspectos de la jornada de diálogo y el proceso de rendición de cuentas, son valiosas para nuestra entidad.

Fecha de realización: _____

Lugar: _____

Recomendación: los hechos sobre los cuales se va a pronunciar deben estar relacionados con los temas definidos en la agenda del evento de rendición de cuentas.

Nombre: (opcional) _____

Entidad u organización que representa:

Academia ☐	Gremios ☐	Órganos de control ☐	Veeduría ciudadana ☐
Líder comunitario ☐	Organización no gubernamental ☐	Ciudadanía ☐	Otro ☐

Marque con una (x), una sola respuesta en cada pregunta, dentro del recuadro y, según el caso, explique su respuesta:

1. Es una escala de 0 a 5 (siendo 0 muy malo y 5 excelente), ¿cómo calificaría el evento público de Rendición de Cuentas realizada el día de hoy?

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

2. ¿Considera que el evento de Rendición de Cuentas se desarrolló de manera?

a. Bien organizada ☐

GESTIÓN DE COMUNICACIONES MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y PAAC SIVA SAS	 SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR	VERSIÓN: 2.0
		FECHA: 13/02/2025
		Página 8 de 14

b. Regularmente organizada

c. Mal organizada

☐

3. La explicación sobre el procedimiento para las intervenciones en el evento fue:

a. Clara:

☐

b. Confusa:

☐

¿Por qué?

4. Los temas del evento fueron discutidos de manera:

a. Amplia:

☐

b. Moderadamente amplia:

☐

c. Superficial:

☐

5. ¿Cómo se enteró de la realización del evento de Rendición de Cuentas 2022?

a. Por aviso público: ☐

b. Prensa u otros medios de comunicación: ☐

c. Algún de miembros de la comunidad: ☐

d. Boletín: ☐

e. Página Web: ☐

f. Redes sociales: ☐

g. Invitación directa: ☐

h. Otro: ☐

¿Cuál?:

7. ¿Tuvo acceso al informe de rendición de cuentas antes de la realización del Evento Público de Rendición de Cuentas?

a. Si:

☐

b. No:

☐

8. ¿La utilidad del evento público de Rendición de Cuentas como espacio para el diálogo entre el Sistema Integrado de Transporte Público de Valledupar, SIVA SAS, y la ciudadanía es?:

a. Muy importante:

☐

b. Medianamente importante:

☐

c. Poco importante:

☐

d. No es importante:

☐

GESTIÓN DE COMUNICACIONES MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y PAAC SIVA SAS		VERSIÓN: 2.0
		FECHA: 13/02/2025
		Página 9 de 14

¿Por qué? _____

9. Después de haber tomado parte en el evento de Rendición de Cuentas, ¿considera que su participación en el control y apoyo a la gestión pública es?

a. Muy importante:

☐

b. Importante:

☐

c. Sin importancia:

☐

¿Por qué? _____

10. ¿La jornada de diálogo dio a conocer los resultados de la gestión de la entidad?

a. Si:

☐

b. No:

☐

11. Enumere, en orden de prioridad, tres compromisos que el Sistema Integrado de Transporte Público de Valledupar, SIVA SAS, debería asumir con la ciudadanía, para presentar resultados en los próximos eventos públicos de Rendición de Cuentas.

1º: _____

2º: _____

3º: _____

Fuente: adaptado de CGR,DAFP,CTC,20

GUÍA PARA CIUDADANOS

GESTIÓN DE COMUNICACIONES MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y PAAC SIVA SAS	 SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR	VERSIÓN: 2.0
		FECHA: 13/02/2025
		Página 10 de 14

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIRTUAL

Informe de Gestión vigencia _____

Objetivo: Presentar a los ciudadanos del Municipio de Valledupar el informe sobre la gestión realizada por el ente gestor del Sistema Estratégico de Transporte Público Colectivo de Valledupar SIVA SAS durante la (vigencia a evaluar).

Lugar:

Fecha: (escriba aquí la fecha establecida por la entidad) **Hora:** _____

Inscripciones y consulta informe vía internet: Para inscribirse a la Audiencia, ver el informe de gestión _____ y presentar inquietudes sobre el mismo puede hacerlo a través de la página web de la entidad www.siva.gov.co

- **Consulta del informe:** <https://siva.gov.co/informes-de-gestion>

Inscripciones de asistencia y/o presentación de inquietudes sobre el informe de gestión _____:

A través de la página web de la entidad, en el link de Atención Ciudadana, las mismas se recibirán máximo hasta el (día) de (mes) de (año), a través del correo electrónico: ventanillaunica@siva.gov.co

Inscripciones y entrega de inquietudes en la sede SIVA S.A.S:

Recepción de Inquietudes: Se recibirán entre el (día/mes/año) en la sede de SIVA SAS ubicada en la Calle 28 No. 6 A – 15 de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:30 p.m. a 5:30 p.m. presentando el documento de identidad.

El día de la audiencia: La audiencia pública de Rendición de Cuentas se desarrollará de manera presencial y virtual con el fin de llegar a la mayor audiencia posible cumpliendo así con el principio de transparencia y acceso a la información.

Tiempo promedio de duración: (describa la cantidad de tiempo necesaria para el desarrollo de la audiencia pública)

Las inquietudes que se hayan registrado debida y oportunamente sobre el informe de gestión (vigencia a evaluar), serán resueltas en el desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

GESTIÓN DE COMUNICACIONES MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y PAAC SIVA SAS	 SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR	VERSIÓN: 2.0
		FECHA: 13/02/2025
		Página 11 de 14

Proyectó: Gestión Administrativa - Comunicaciones

Revisó: Gestión Jurídica

FORMATO DE INSCRIPCIÓN DE PROPUESTAS, RECOMENDACIONES Y/O PREGUNTAS

Fecha:	Escriba aquí la fecha establecida
Hora:	Escriba aquí la hora establecida
Lugar:	Escriba aquí el lugar donde se realizará la rendición pública. (Auditorio, Salón, etc.)
Dirección:	Escriba aquí la dirección del lugar donde se realizará la rendición pública.

Recomendación: Es importante tener en cuenta que los hechos sobre los cuáles se va a pronunciar estén relacionados con los temas definidos para la audiencia pública de Rendición de Cuentas (vigencia a evaluar).

1. DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE	
Nombres y apellidos:	
Dirección de correspondencia:	
Teléfono:	
Correo Electrónico:	
Marque con una x, según el caso:	
- Actúa en forma personal____ - Actúa en representación de una organización____ ¿Cuál?_____	
2. PROPUESTA: (describa la propuesta, observación, pregunta o sugerencia)	

GESTIÓN DE COMUNICACIONES MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y PAAC SIVA SAS	 SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR	VERSIÓN: 2.0
		FECHA: 13/02/2025
		Página 12 de 14

3. Firma:	_____
	C.C. No.

PROGRAMACIÓN AUDIENCIA PÚBLICA PARTICIPATIVA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA (VIGENCIA A EVALUAR) SIVA S.A.S

Fecha Audiencia: (Escriba aquí la fecha en la cual se llevará a cabo la audiencia pública de rendición de cuentas)

Lugar: (Escriba aquí el lugar donde se llevará a cabo la audiencia pública de rendición de cuentas)

Ciudad: Valledupar

HORA	ACTIVIDAD	DURACIÓN
9:00 a 9:10 a.m. (ejemplo)	Recibimiento de participantes	(Escriba aquí el tiempo para la actividad)
9:15 a 9:20 a.m. (ejemplo)	Acto de instalación	(Escriba aquí el tiempo para la actividad)
9:25 a 9:30 a.m. (ejemplo)	Lectura del reglamento y de la dinámica a desarrollarse durante la Audiencia Pública Virtual	(Escriba aquí el tiempo para la actividad)
9:30 a 10:30 a.m. (ejemplo)	Presentación Informe de Gestión vigencia (vigencia a evaluar) del Sistema Integrado de Transporte de Valledupar – SIVA S.A.S	(Escriba aquí el tiempo para la actividad)
10:30 a 10:50 a.m. (ejemplo)	Sección de preguntas de los asistentes al evento.	(Escriba aquí el tiempo para la actividad)
10:50 a 11:00 a.m.	Cierre y evaluación del	(Escriba aquí el tiempo

GESTIÓN DE COMUNICACIONES MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y PAAC SIVA SAS		VERSIÓN: 2.0
		FECHA: 13/02/2025
		Página 13 de 14

(ejemplo)	evento.	para la actividad)
		(Escriba aquí el tiempo para la actividad)

Valledupar, (fecha del documento, día/mes/año)

JAIME ANDRÉS GONZÁLEZ MEJÍA
Gerente SIVA S.A.S

Proyectó: Gestión Administrativa

Revisó: Gestión Jurídica

