



SUPERINTENDENCIA
DE PUERTOS Y TRANSPORTE
MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2014 – 2015

Caracterización de Ciudadanos, Usuarios o Grupos de Interés

Los Ciudadanos, Usuarios o Grupos de Interés atendidos por la Superintendencia de Puertos y Transporte, se constituyen en personas naturales o jurídicas y dentro de este gran grupo se pueden encontrar: personas nacionales o extranjeras, entidades públicas o privadas, organizaciones sociales, veedurías, asociaciones, juntas de acción comunal, organizaciones no gubernamentales cuyo radio de acción es el territorio nacional que presentan necesidades y expectativas de beneficiarse con los resultados de las funciones de vigilancia, inspección y control que son competencia de la Superintendencia de Puertos y Transporte.

La caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés es un requisito común de varias de las Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Decreto 2482 de 2012. En este orden de ideas, a continuación se presenta primero, una caracterización de los usuarios, que para el caso son los vigilados y luego dos fichas de caracterización correspondiente al tipo de personas que de manera general concurren a la Supertransporte con algún interés, a efectos de posteriormente lograr la fijación efectiva de la estrategia de rendición de cuentas.

1. Supervisados y Vigilados

Es importante tener en cuenta los aspectos de supervisión y vigilancia sobre los cuales la Superintendencia de Puertos y Transporte realiza sus funciones:

Tipo de Supervisión	Descripción		
1. Objetiva:	Supervisión del servicio en aspectos técnicos y operativos		
2. Subjetiva:	Supervisión del desarrollo empresarial en aspectos administrativos, societarios, financieros, contables y jurídicos		
3. Integral:	Objetiva y Subjetiva		
4. Modo:	Espacio aéreo, terrestre o acuático soportado por una infraestructura especializada, en el cual transita el respectivo medio de transporte.		
5. Nodo:	Infraestructura en la cual se desarrollan actividades que permiten el intercambio de uno o más medios o modos de transporte.		
6. Medio:	Vehículo con el cual se presta el servicio.		
DELEGADA DE PUERTOS			
SIGLA	DESCRIPCION DEL SUPERVISADO	SERVICIOS	SUPERVISION
TM	Empresas de Transporte Marítimo	Medio	Subjetiva
ETF	Empresas de Transporte Fluvial	Medio	Integral
IPM	Infraestructura Portuaria Marítima	Nodo	Integral
IPF	Infraestructura Portuaria Fluvial	Nodo	Integral
OPM	Operadores Portuarios Marítimos	Portuario	Integral
OPF	Operadores Portuarios Fluvial	Portuario	Integral
DELEGADA DE CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA			
SIGLA	DESCRIPCION DEL SUPERVISADO	SERVICIOS	SUPERVISION
ETA	Empresas de Transporte Aéreo	Medio	Subjetiva

IAC	Infraestructura Aeroportuaria Concesionada	Nodo	Integral
IANC	Infraestructura Aeroportuaria No Concesionada	Nodo	Objetiva
ICC	Infraestructura Carretera Concesionada	Modo	Integral
ICNC	Infraestructura Carretera No Concesionada	Modo	Objetiva
IFC	Infraestructura Férrea Concesionada	Modo y nodo	Integral
IFNC	Infraestructura Férrea No Concesionada	Modo y nodo	Objetiva
OF	Operadores Férreos	Medio	Integral
TTTA	Terminales de Transporte Terrestre Automotor (Infraestructura)	Nodo	Integral
DELEGADA DE TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR			
SIGLA	DESCRIPCION DEL SUPERVISADO	SERVICIOS	SUPERVISION
PC	Empresas de pasajeros por carretera	Medio	Integral
ES	Empresas de Transporte Especial	Medio	Integral
CG	Empresas de Transporte de carga	Medio	Integral
MX	Empresas de Transporte Mixto	Medio	Integral
CRC	Centros de Reconocimiento de Conductores	Organismo de Apoyo	Integral
CDA	Centros de Diagnóstico Automotor	Organismo de Apoyo	Integral
CIA	Centros Integrales de Atención a Conductores	Organismo de Apoyo	Integral
CEA	Centros de Enseñanza Automovilística	Organismo de Apoyo	Integral
TC	Transporte por cable	Medio, modo y nodo	Integral
TUM	Transporte Urbano Masivo	Medio	Subjetiva
TTTA	Terminales de transporte Automotor (operación)	Nodo	Objetiva
OT	Organismos de Transito	Autoridad	Objetiva
AT	Autoridades de Transito	Autoridad	Objetiva

2. Personas Naturales

VARIABLES	TIPO	DESCRIPCIÓN
Geográficas	Ubicación	Ciudadano, usuario o grupo de interés nacional o extranjero de ciudad capital e intermedia, área urbana o rural, municipio, barrio, localidad, vereda, resguardo, consejo comunitario, entre otros
	Clima	En términos generales tropical con diversidad de pisos térmicos y regiones de variadas temperaturas, que afectan sus costumbres de utilización los diferentes modos de transporte
Demográficas	Tipo y número de documento	En su mayoría son cédulas de ciudadanía, pero no es de descartarse otros como cédulas de extranjería, pasaportes, visa, tarjeta de identidad.
	Edad	La mayoría son personas del común de todas las edades, ello marca la pauta sobre preferencias a la hora de elegir un medio de transporte y sus expectativas. Ejemplo: 1 – 10 años, 11 - 20 años, 21 – 30 años, 31 – 40 años y así sucesivamente
	Sexo	Acuden personas de todas las categorías

VARIABLES	TIPO	DESCRIPCIÓN
	Ingresos	Acuden personas de todos los estratos
	Actividad Económica	Todas las profesiones o actividades a la que se dedica el ciudadano o usuario
	Régimen de afiliación al Sistema General de Seguridad Social:	De todas las condiciones existentes
	Tamaño familiar	Personas solas o con grupo familiar que también presentan necesidades de transporte
	Estado del ciclo familiar	Las alternativas que se presentan son soltero(a), unión libre, casado(a) sin hijos, casado(a) con hijos, casado(a) con hijos independientes, viudo(a).
	Escolaridad	Las alternativas que se presentan son sin estudios, primaria, secundaria, universitaria, especialización, maestría, doctorado.
	Lenguas o idiomas	Las alternativas que se presentan son español, inglés, o cualquier idioma extranjero, wayú, quechua, lengua de señas colombiana, entre otros.
	Vulnerabilidad	Las alternativas que se presentan son madres cabeza de familia, personas en condición de discapacidad (visual, auditiva, sordo ceguera, física o motora, cognitiva, mental o múltiple), personas con problemas de salud, personas en situación de desplazamiento, víctimas de la violencia, indígena, afrocolombianos, mujeres embarazadas, adultos mayores, menores de edad, ciudadano rural entre otros.
Intrínsecas	Intereses, actividades	Las alternativas que se presentan son deportes, entretenimiento, actividades familiares.
	Conocimiento	Las alternativas que se presentan sin conocimiento del servicio, consciente de la existencia del servicio, usuario del servicio.
	Dialecto	Personas con los diferentes dialectos y costumbres del país
	Información	Ejecución presupuestal, cumplimiento de metas de plan de desarrollo, política social
	Lugares de encuentro	Hace referencia a los lugares frecuentados por los ciudadanos, usuarios o grupos de interés. Las alternativas que se presentan son salones comunales, parques, cafés, clubes, medios de comunicación, sitios y portales web, foros, redes sociales, Alcaldías, Gobernaciones, entre otros.
	Acceso a canales	Las alternativas que se presentan son internet, telefonía móvil, telefonía fija, fax, redes sociales, televisión, presencial
	Uso de canales	Las alternativas que se presentan son internet, telefonía, televisión, puntos de atención, ferias de servicio, foros, conversatorios, correo postal, redes sociales, etc
De comportamiento	Niveles de uso	Las alternativas que se presentan son usuario potencial, ciudadanos que interactúa con la entidad por primera vez, usuario habitual.
	Beneficios buscados	Las alternativas que se presentan son amabilidad, conveniencia, oportunidad, cobertura, accesibilidad.
	Eventos	Las alternativas que se presentan son vacaciones, eventos abiertos al público con publicidad llamativa.

3. Personas Jurídicas

VARIABLES	TIPO	DESCRIPCIÓN
Geográficas	Cobertura geográfica	Las alternativas que se presentan son municipales, regionales y nacionales.
	Dispersión	Las alternativas que se presentan son única sede o más de una sede
Tipo de Organización	Tamaño de la entidad	Por aspectos de la contribución de tasa de vigilancia se clasifican por el monto de los ingresos en millones de pesos, entre 0 y 50, 50 y 100, 101 y 200, 201 y 300, 301 y 400, 401 y 499 y 500 y más.
	Fuente de recursos	Origen del capital: Las alternativas que se presentan son público, privado y mixto.
	Organización/Sector del cual depende	Las alternativas que se presentan son entidad cabeza de sector, entidad adscrita, entidad vinculada, grupo industrial, casa matriz de una multinacional.
	Modo	Las alternativas que se presentan son acuáticas, aéreas o terrestres.
	Clase de empresa	Las alternativas que se presentan son: sas, encomandita, limitada, anónima.
	Canales de atención disponibles	Las alternativas que se presentan son oficinas presenciales de atención, centros integrados de servicios, telefonía fija, call center, portal web, redes sociales, entre otros.
Comportamiento Organizacional	Procedimiento usado	Las alternativas que se presentan son oficinas presenciales de atención, centros integrados de servicios, telefonía fija, call center, portal web, redes sociales, entre otros.
	Responsable de la interacción	Gestor del procedimiento: Las alternativas que se presentan son contratista, funcionario de carrera, directivo, asesor, profesional, técnico asistencial.