



CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

2024



PRESENTACIÓN

La Superintendencia de Transporte tiene como misión supervisar la efectiva prestación del servicio público de transporte, su infraestructura y servicios conexos de forma incluyente, accesible y segura, propendiendo por el derecho fundamental a la vida y la protección a usuarios; por ende, es importante reconocer las características principales de la ciudadanía y grupos de valor que interactúan con la entidad.

El presente documento toma como referencia la “Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor - versión 5” elaborada por la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública, en la cual, se dictan los lineamientos de la caracterización para identificar las particularidades de la ciudadanía y grupos de valor, con el fin de responder con eficiencia a sus necesidades e intereses, realizar mejoras en el servicio y fortalecer los escenarios de relacionamiento del ciudadano con la entidad. También dar cumplimiento a las disposiciones de la Ley 1712 de 2014 “Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional” y como parte de las actividades establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG

Para realizar este ejercicio de caracterización, se identificó como líder al proceso Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano, cuyo objetivo, es propender por la debida implementación de las políticas de relación Estado-Ciudadano y contribuir con el cumplimiento de la cultura del servicio en todos los canales dispuestos para los grupos de valor a través de la orientación y atención clara y oportuna de las solicitudes recibidas, así como la adecuada aplicación y ejecución de actividades de participación ciudadana con el fin de lograr la satisfacción de los grupos de valor e interés en los escenarios de relacionamiento y promover el acceso a los trámites y servicios de la entidad.

Por lo anterior, se elaboró la caracterización de ciudadanía y grupos de valor con la información estadística recolectada en el período comprendido entre enero y diciembre de 2023, este documento contiene el análisis de los requerimientos de los peticionarios consolidados en una base de datos con los números de radicados de PQRSDF, datos obtenidos del Sistema de Gestión Documental Orfeo, a partir de esta información fue posible identificar las variables geográficas, demográficas, intrínsecas y comportamentales.

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	2
1. Aspectos generales.....	4
1.1 Objetivo general.....	4
1.2 Objetivos específicos.....	4
1.3 Alcance.....	4
1.4 Contexto de la Superintendencia de Transporte	4
1.5 Líder de la caracterización.....	6
1.6 Grupos de Valor.....	6
2. Variables para la caracterización	8
3. Fuentes de información.....	9
4. Análisis de resultados	9
4.1 Variable Geográficas: Ubicación	9
4.2 Variable Demográficas: Género	12
4.3 Variable Demográficas: Estado civil	13
4.4 Variable Demográficas: Grupo étnico.....	14
4.5 Variable Demográficas: Nivel de educación	16
4.6 Variable Demográficas: Protección constitucional.....	17
4.7 Variable Intrínsecas: Canales de atención	18
4.8 Variable Intrínsecas: Tipo de vigilado.....	20
4.9 Variable Comportamentales: Tipo de requerimiento (PQRSDF)	22
4.10 Variable Comportamentales: Tipo de solicitante	23
5. Conclusiones.....	24
6. Oportunidades de mejora.....	26
7. Aprobación del documento.....	27

1. Aspectos generales

1.1 Objetivo general

Identificar las particularidades de los grupos de valor que interactúan con la Superintendencia de Transporte, para fortalecer los escenarios de relacionamiento y generar estrategias de mejoramiento para la eficiente prestación de servicio.

1.2 Objetivos específicos

- Establecer las variables de caracterización con la información obtenida en el Sistema de Gestión Documental Orfeo para conocer las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los grupos de valor.
- Recopilar y analizar los datos con el fin de tener información detallada que aporte a la toma de decisiones en la Superintendencia de Transporte.
- Identificar aspectos que se requieren fortalecer en las fuentes de información, con el propósito de recolectar datos precisos para la caracterización y sea insumo para la implementación de acciones de mejora en la entidad.

1.3 Alcance

Este documento se desarrolla con información del período comprendido entre enero a diciembre del 2023, la base de datos suministrada permite realizar el análisis de la caracterización de ciudadanía y grupos de valor que tienen relación directa con la Superintendencia de Transporte, de esta manera, se pretende conocer las características de estos usuarios para establecer procesos de mejora en la entidad, satisfacer la prestación del servicio en los canales de atención y fortalecer las estrategias de relacionamiento con los grupos de valor.

1.4 Contexto de la Superintendencia de Transporte

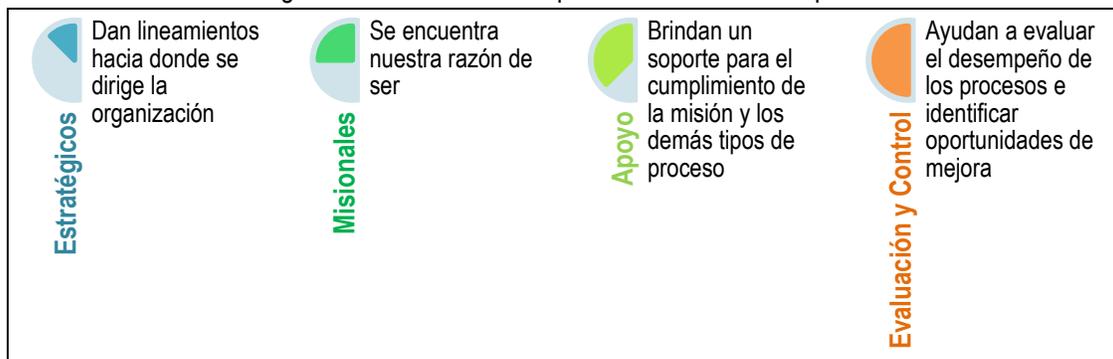
La Superintendencia de Transporte vigila, inspecciona y controla la debida prestación del servicio público de transporte, así como la correcta operación de los servicios conexos en puertos, concesiones e infraestructura con el fin de proteger los derechos de los usuarios establecidos en la Constitución y la ley.

Como parte de la metodología de caracterización de ciudadanía y grupos de valor, es importante analizar el contexto interno de la entidad, esto permite identificar los mecanismos y herramientas para la captura de información que serán insumo para el análisis de resultados.

- **Cadena de Valor**

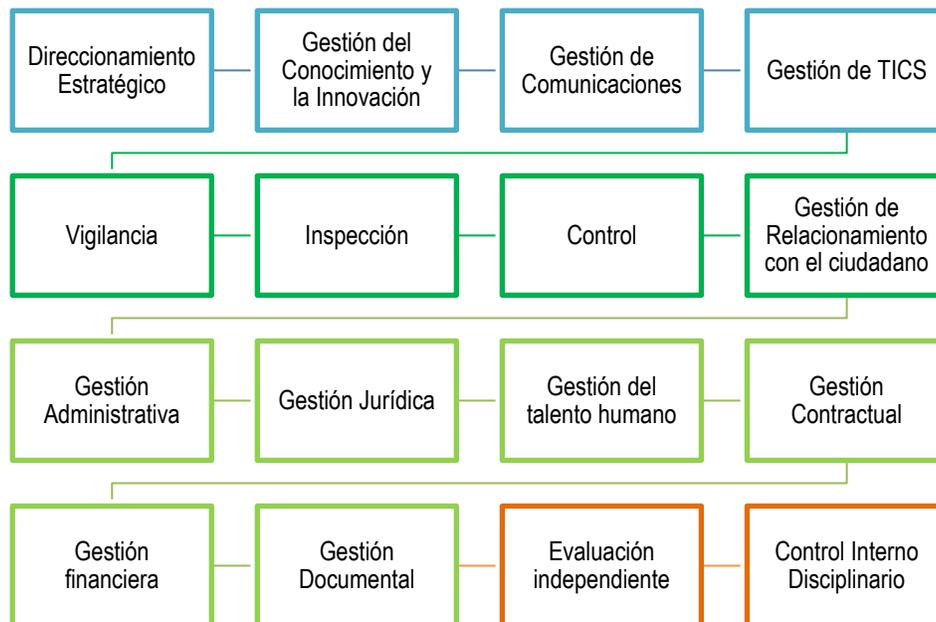
La cadena de valor es una representación gráfica de los procesos, que describe el modo en que se desarrollan las actividades en la Superintendencia de Transporte, el cual, genera valor en los servicios que brinda a los grupos de valor, y está subdividida por 4 tipos de proceso:

Figura 1. Procesos de la Superintendencia de Transporte



Fuente: Proceso Gestión del Conocimiento y la Innovación

De acuerdo a los cuatro grupos identificados en la Figura 1 la Superintendencia de Transporte cuenta con 16 procesos que son parte de la Cadena de Valor:



La Superintendencia de Transporte declara única documentación válida la ubicada en el aplicativo de cadena de valor, y entra en vigor a partir de la publicación, toda copia de este documento, se declara COPIA NO CONTROLADA

Cada proceso se encuentra documentado en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad. A continuación, se observa la Cadena de Valor clasificados de acuerdo con los cuatro procesos (estratégicos, misionales, apoyo, evaluación y control):

Figura 2. Cadena de Valor de la Superintendencia de Transporte



Fuente: Proceso Gestión del Conocimiento y la Innovación

1.5 Líder de la caracterización

Para el desarrollo del ejercicio de caracterización es importante contar con una dependencia líder que centralice la información para dar a conocer los resultados en el interior de la Superintendencia de Transporte y facilitar las consultas externas, con el fin de mejorar el relacionamiento con los ciudadanos y grupos de valor.

De acuerdo con lo indicado en la Ley 2052 de 2020 y la estructura de la Superintendencia de Transporte en la Cadena de Valor, se establece que el encargado para el liderazgo del ejercicio de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor es el proceso de Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano.

1.6 Grupos de Valor

La identificación de los grupos de valor de la Superintendencia de Transporte inició a partir del contexto de la entidad, de los servicios que impactan el entorno en el cual opera a partir de los roles de vigilancia, inspección, y control de la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte de conformidad con la ley.

La Superintendencia de Transporte declara única documentación válida la ubicada en el aplicativo de cadena de valor, y entra en vigor a partir de la publicación, toda copia de este documento, se declara COPIA NO CONTROLADA

Se define como nodo a los puntos en donde comienzo y termino el viaje (terminales, aeropuerto, puertos), modo por donde se mueve el transporte (aéreo, acuático, terrestre entre otros) y medio en que se moviliza de acuerdo al modo escogido (bus, tren, avión, barco).

A continuación, se presenta los grupos de valor de la Superintendencia de Transporte:

Vigilados

- **Delegatura de Concesiones e Infraestructura:**

- IAC - Infraestructura Aeroportuaria Concesionada (Nodo)
- IANC - Infraestructura Aeroportuaria No Concesionada (Nodo)
- ICC - Infraestructura Carretera Concesionada (Modo)
- ICNC - Infraestructura Carretera No Concesionada (Modo)
- IFC - Infraestructura Férrea Concesionada (Nodo y Modo)
- IFNC - Infraestructura Férrea No Concesionada (Nodo y Modo)
- OF - Operadores Férreos (Medio)
- PC - Empresas de Pasajeros por Carretera
- PMOSF- Proveedores de Mano de Obra Servicio Ferreo
- TTA - Terminales de Transporte Terrestre Automotor (Nodo)

- **Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre:**

- AT- Autoridades de Tránsito
- CG - Empresas de Transporte de Carga
- EC - Empresas Carroceras
- ES - Empresas de Transporte Especial
- MX - Empresas de Transporte Mixto
- OAC - Organismos Acreditadores y/o Certificadores
- OT - Organismos de Tránsito
- OTM - Operadores Transporte Multimodal
- SC - Servicios Conexos
- TC - Transporte por Cable
- TUM - Transporte Urbano y Masivo
- TTA - Terminales de Transporte Terrestre Automotor (Nodo)

- **Delegatura de Puertos:**

- ETF - Empresas de Transporte Fluvial
- IPF - Infraestructura Portuaria Fluvial
- IPM - Infraestructura Portuaria Marítimo
- OPF - Operadores Portuarios Fluviales
- OPM - Operadores Portuarios Marítimos
- TM - Empresas De Transporte Marítimo (Medio)

- **Delegatura para la Protección de Usuarios:**

- CDA - Centros de Diagnostico Automotor
- CEA- Centros de Enseñanza Automovilística
- CIA -Centros integrales de Atención a Conductores
- CRC- Centros de Reconocimiento de Conductores
- ETA - Empresas Aéreo

Ciudadanos

- Persona natural y grupos de especial protección.

Empresas

- Persona jurídica que interactúa con la Superintendencia de Transporte y no hace parte de los vigilados.

2. Variables para la caracterización

Para la identificación de las variables se toma como referencia la información que proporciona el Sistema de Gestión Documental Orfeo, se selecciona aquellas variables que contribuyan al análisis de las características de los grupos de valor de acuerdo a los trámites que brinda la Superintendencia de Transporte, en los diferentes canales de atención (presencial, telefónico, virtual y escrito) para dar cumplimiento a los objetivos y propósitos de la entidad.

De acuerdo a lo anterior, las variables según su categoría son:

Figura 2. Variables para la caracterización



Fuente: Elaboración propia, imágenes tomadas de freepik

La Superintendencia de Transporte declara única documentación válida la ubicada en el aplicativo de cadena de valor, y entra en vigor a partir de la publicación, toda copia de este documento, se declara COPIA NO CONTROLADA

3. Fuentes de información

La Superintendencia de Transporte dispone de los siguientes mecanismos para la recolección de información:

- **Sistema de Gestión Documental Orfeo:** información disponible en el aplicativo de la Superintendencia de Transporte, el cual consolida las radicaciones de PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones) recibidos por los diferentes canales de atención. A través de la base de datos generada en este aplicativo, se obtiene información relevante que es de insumo para el análisis de la caracterización de ciudadanía y grupos de valor.
- **Informes de gestión:** recopila los registros y análisis del nivel de servicio de las líneas telefónicas 018000915615 y #767, atención presencial en el Centro Integral de Atención al Ciudadano y medio virtual.
- **Encuesta de satisfacción:** contiene la calificación por parte de los usuarios derivada de la interacción con la entidad a través de los canales de atención escrito, presencial, telefónico y virtual.

Se determina para la captura de la información la generación de la base de datos de enero a diciembre del 2023, la cual es consolidada para el posterior análisis e interpretación de los datos, esto permite reconocer aspectos importantes para el mejoramiento del relacionamiento con los ciudadanos y el fortalecimiento de los mecanismos de recolección de información.

4. Análisis de resultados

A partir de la base de datos suministrada por el Grupo de Gestión TICS, información exportada del Sistema de Gestión Documental Orfeo y las variables que previamente fueron definidas, se analiza la información de la Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor de la Superintendencia de Transporte, obteniendo el siguiente resultado:

4.1 Variable Geográficas: Ubicación

Durante el año 2023, a través del Sistema de Gestión Documental Orfeo se recibieron 59.435 requerimientos, se observa que la Superintendencia de Transporte tuvo influencia en todos los departamentos del país, se encuentran en su mayoría ubicados en la ciudad de Bogotá con un 10,89% seguido de Antioquia con un 5,42%, Valle del Cauca con un 2,67%, Cundinamarca 1%, los demás departamentos presentaron menor porcentaje de participación. (Observar tabla y gráfica 1)

Cabe resaltar que la entidad recibió 3 requerimientos de usuarios ubicados en el exterior. Por otro lado, se identificó que el 72,21 % de los peticionarios no registran el departamento de residencia, por lo cual, no es posible conocer la ubicación del total de grupos de valor que se relacionaron con la Superintendencia de Transporte en el año 2023.

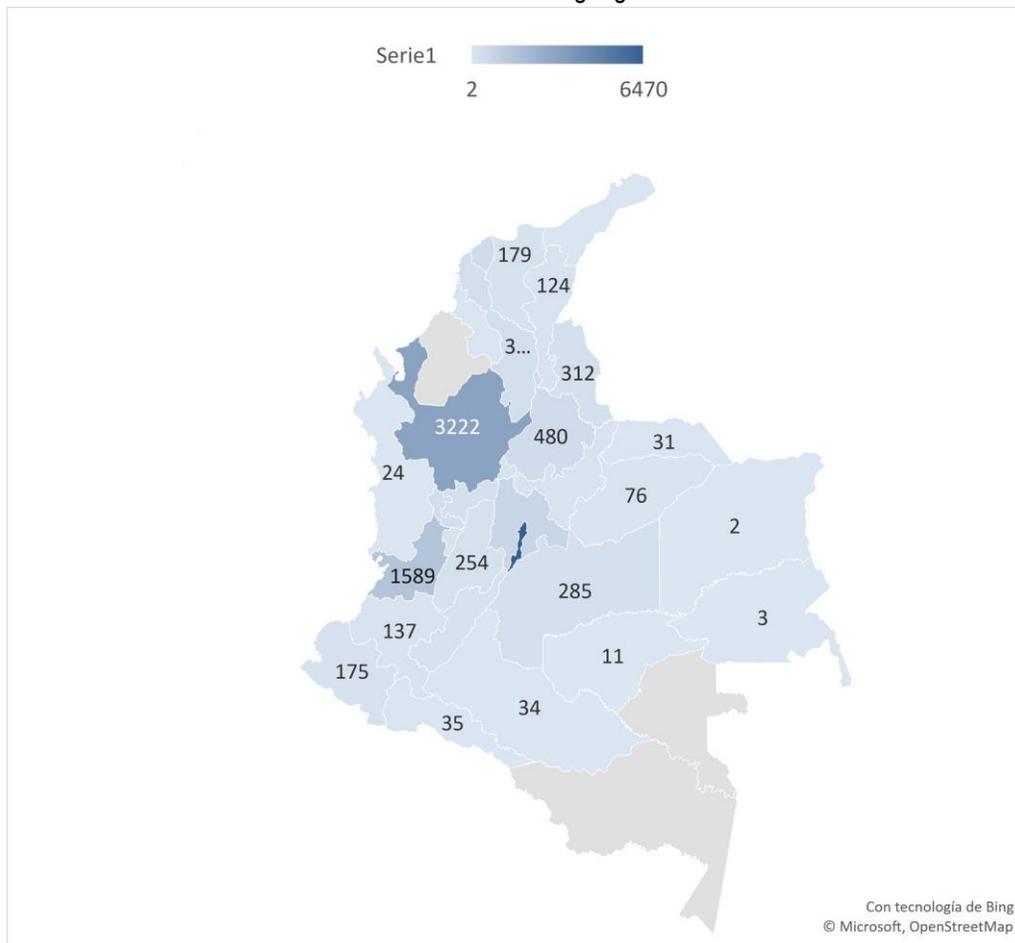
Tabla 1. Ubicación geográfica

Ubicación Geográfica	No. De Peticionario	% Porcentaje
AMAZONAS	7	0,01
ANTIOQUIA	3.222	5,42
ARAUCA	31	0,05
ATLANTICO	467	0,79
BOGOTÁ D.C.	6.470	10,89
BOLIVAR	342	0,58
BOYACA	169	0,28
CALDAS	304	0,51
CAQUETA	34	0,06
CASANARE	76	0,13
CAUCA	137	0,23
CESAR	124	0,21
CHOCO	24	0,04
CORDOBA	118	0,20
CUNDINAMARCA	775	1,30
GUAINIA	3	0,01
GUAVIARE	11	0,02
HUILA	212	0,36
LA GUAJIRA	46	0,08
MAGDALENA	179	0,30
META	285	0,48
NARINO	175	0,29
NORTE DE SANTANDER	312	0,52
PUTUMAYO	35	0,06
QUINDIO	170	0,29
RISARALDA	400	0,67
SAN ANDRES	16	0,03
SANTANDER	480	0,81

SUCRE	46	0,08
TOLIMA	254	0,43
VALLE DEL CAUCA	1.589	2,67
VICHADA	2	0,00
INTERNACIONAL	3	0,00
SIN REGISTRO	42.917	72,21
Total	59.435	

Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2023

Gráfica 1. Ubicación geográfica



Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2023

4.2 Variable Demográficas: Género

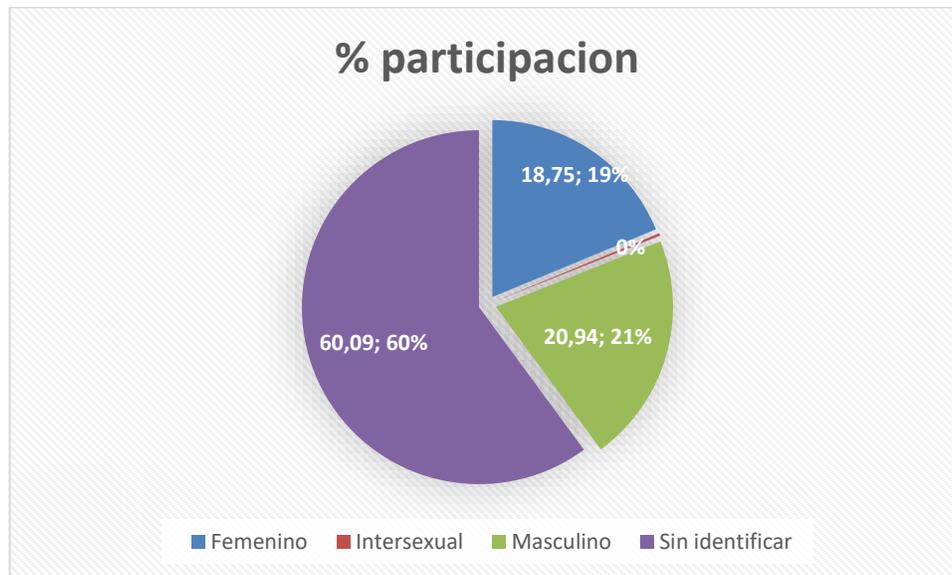
Se aprecia mayor participación los peticionarios del género masculino con un 20,94%, seguido del femenino con un 18,75% e intersexual con una participación menor. Se aclara que el 60,0 % de los grupos de valor prefirieron no responder, por ende, no es posible conocer el género. (Observar tabla y gráfica 2)

Tabla 2. Género

Género	No. Peticionario	% participación
Femenino	11142	18,75
Intersexual	133	0,22
Masculino	12443	20,94
Sin identificar	35717	60,09
Total	59435	

Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2023

Gráfica 2. Género



Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2023

4.3 Variable Demográficas: Estado civil

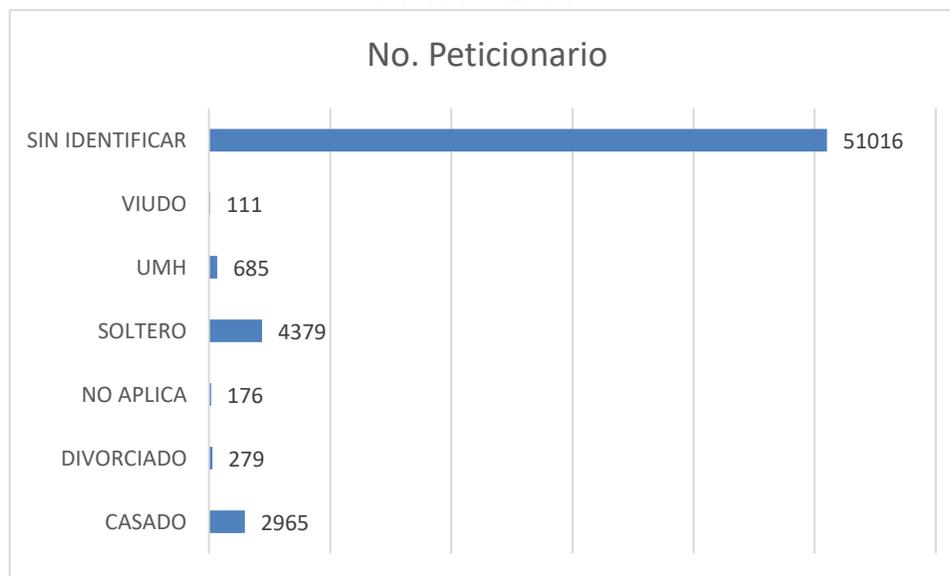
Se identifica en la variable de estado civil que la mayoría de los peticionarios de la Superintendencia de Transporte en el 2023 son solteros con un 7,37 %, seguido de los casados con un 5 %, unión marital de hecho con un 1,15 %, divorciado y viudo presentaron un menor porcentaje. De los 59.435 grupos de valor que realizaron requerimientos en la entidad, con un 85,83 % no fue posible identificar el estado civil dentro de las opciones establecidas en el formulario. (Observar tabla y gráfica 3)

Tabla 3. Estado civil

Estado civil	No. Peticionario	% participación
Casado	2965	5
Divorciado	279	0,47
Soltero	4379	7,37
UMH	685	1,15
Viudo	111	0
Sin identificar	51016	85,83
TOTAL	59435	

Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2023

Gráfica 3. Estado civil



Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2023

4.4 Variable Demográficas: Grupo étnico

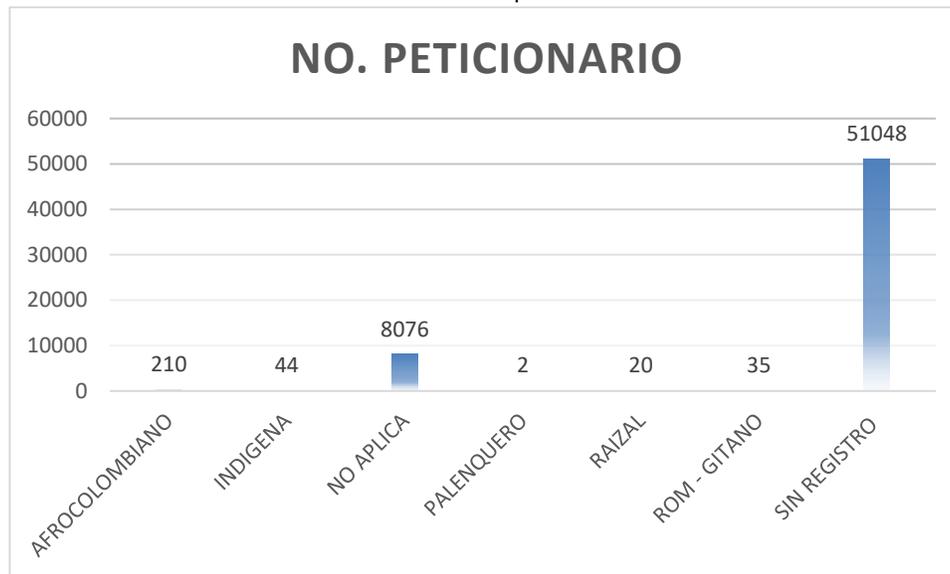
De los 59.435 usuarios se evidencia que 8.076 (13,59 %) no se reconocen en el grupo étnico, 210 (0,35 %) se identifica como afrocolombiano, 44 (0,07 %) indígenas, 35 (0,06 %) rom- gitano, 20 (0,03 %) raizal y 2 (0 %) palenquero. Se resalta que el 85,89% no responde. (Observar tabla y gráfica 4)

Tabla 4. Grupo étnico

Grupo étnico	No. Peticionario	% participación
Afrocolombiano	210	0,35
Indígena	44	0,07
Palenquero	2	0
Raizal	20	0,03
Rom - Gitano	35	0,06
No aplica	8076	13,59
Sin identificar	51048	85,89
TOTAL	59435	

Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2023

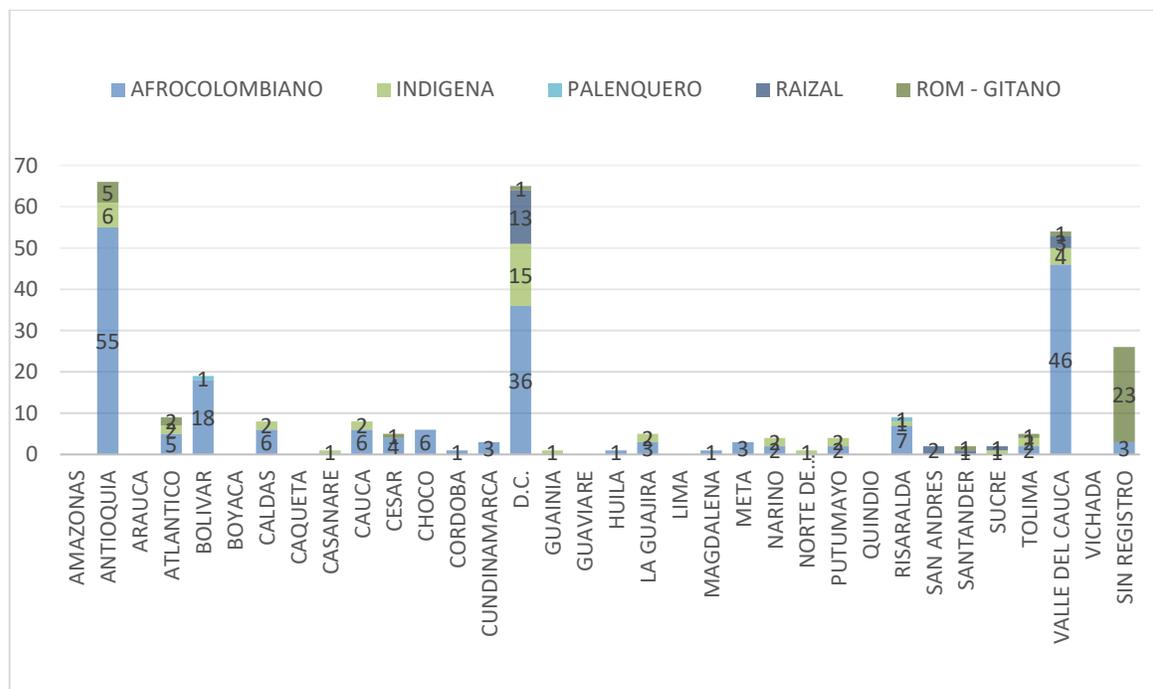
Gráfica 4. Grupo étnico



Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2023

Según la gráfica 5 de los 311 peticionarios que indicaron pertenecer al grupo étnico, se puede observar lo siguiente: 210 afrocolombianos en su mayoría se encuentran ubicados en el Antioquia con 55 usuarios seguido por el Valle del Cauca con 46 y 36 se encuentra ubicados en Bogotá, de los 44 indígenas la mayoría están en Bogotá con 15 peticionarios seguido de Bogotá con 6, con relación a los 2 palenqueros se encuentra 1 en Bolívar y 1 en Risaralda, en el caso de los 20 raizales en su mayoría se sitúan en Bogotá con 13 usuarios seguido de Valle del Cauca con 3, por último de los 35 rom-gitano fue posible identificar 5 en el departamento de Antioquia, 2 en Atlántico, seguidamente en el Cesar, Bogotá, Santander Tolima y Valle del Cauca.

Gráfica 5. Cobertura geográfica Grupo étnico



Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2023

4.5 Variable Demográficas: Nivel de educación

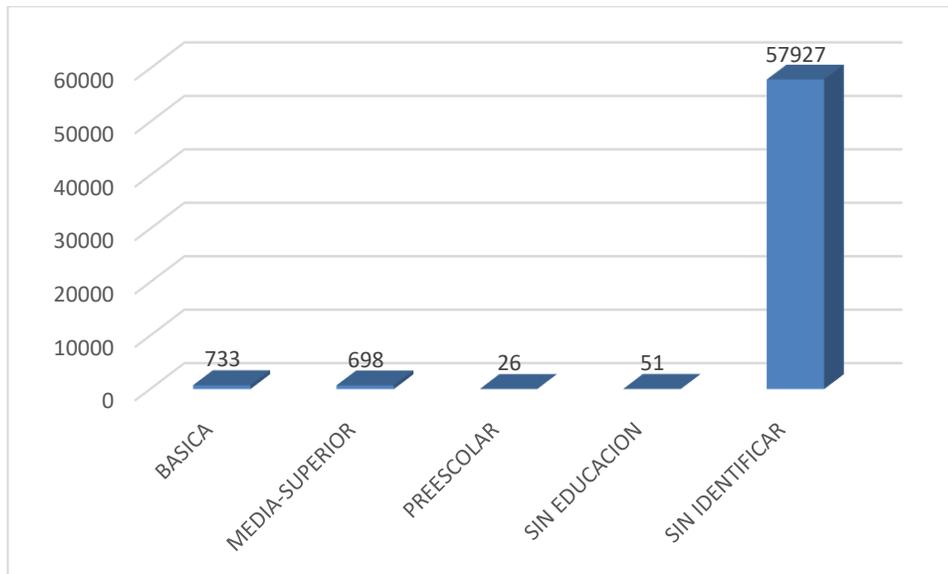
Los resultados indican que 733 (1,23 %) grupos de valor cuentan con nivel educativo básica, 698 (1,17 %) en nivel media - superior, 26 (0 %) preescolar y 51 (0 %) sin educación. Cabe señalar que, el 97,46% de los peticionarios no se identificó con el nivel de educación. (Observar tabla y gráfica 6)

Tabla 6. Nivel de educación

Nivel de educación	No. Peticionario	% participación
Preescolar	26	0,04
Básica	733	1,23
Media - Superior	698	1,17
Sin educación	51	0,09
Sin identificar	57.927	97,46
TOTAL	59.435	

Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2023

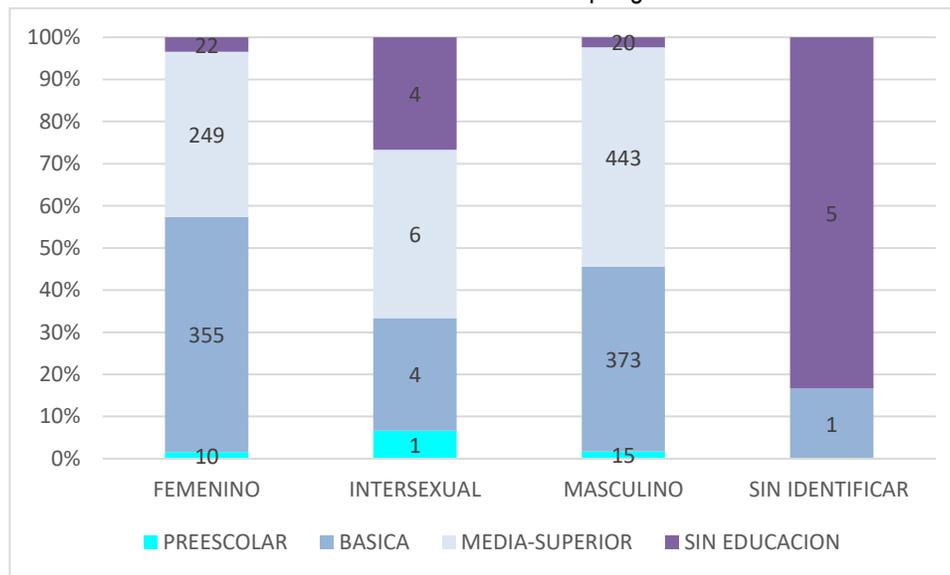
Gráfica 6. Nivel de educación



Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2023

De los 1.508 ciudadanos que respondieron a la variable de educación, se evidencia en la gráfica 7 lo siguiente: De los 851 peticionarios del género masculino tienen en su mayoría nivel de educación media-superior con 443 usuarios seguido de básica con 373, con relación a 636 del género femenino la mayoría tiene nivel de educación básica con 355 peticionarios seguido de media-superior con 249, de los 15 intersexuales la mayoría indicaron tener formación media-superior con 6 peticionarios. Cabe mencionar que 6 peticionarios que dieron respuesta al nivel de educación están sin identificar en la variable género.

Gráfica 7. Nivel de educación por género



Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2023

4.6 Variable Demográficas: Protección constitucional

Se evidencia que 59.435 de los usuarios no se identifican con la variable de protección constitucional, representando así un 98,9%, sin embargo, en la entidad se mantiene la presencia de peticionarios de este grupo de especial protección con un 1.01% representados de la siguiente manera: tercera edad 408, personas con discapacidad (PSD) 17, mujeres cabeza de familia 2, mujeres en estado de embarazo 10 y víctimas 12. De acuerdo al tipo de discapacidad (PSD) identificados en esta variable, con mayor participación se encuentra el ciudadano con discapacidad física.

En general el porcentaje de participación de los ciudadanos de protección constitucional es bajo, para la entidad es importante identificarlos, con el fin de brindar condiciones de atención adecuada a este grupo de valor. (Observar tabla y gráfica 8)

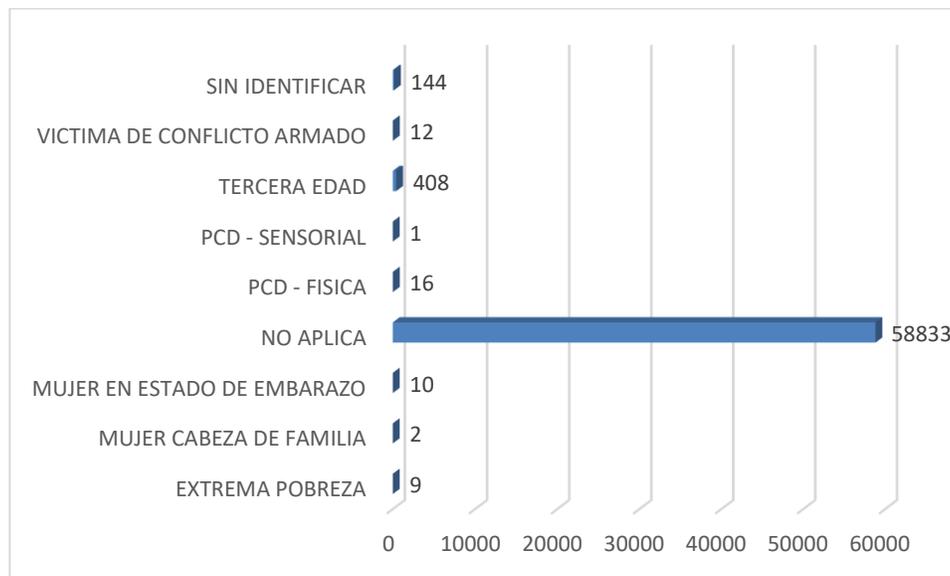
La Superintendencia de Transporte declara única documentación válida la ubicada en el aplicativo de cadena de valor, y entra en vigor a partir de la publicación, toda copia de este documento, se declara COPIA NO CONTROLADA

Tabla 8. Protección constitucional

Protección constitucional	No. Peticionario	% participación
Mujer Cabeza De Familia	2	0
Mujer En Estado De Embarazo	10	0
PCD - Física	16	0
Extrema Pobreza	9	0
PCD - Sensorial	1	0
Tercera Edad	408	0,69
Victima	12	0
No aplica	58.833	98,99
Sin identificar	144	0,24
TOTAL	59.435	

Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2023

Gráfico 8. Protección constitucional



Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2023

4.7 Variable Intrínsecas: Canales de atención

De acuerdo con la información de la tabla 9, se observa que la mayor parte de los peticionarios realizaron su requerimiento de PQRSDF por el canal de atención virtual, el más utilizado fue el correo electrónico con un 69,01% seguido de la página web con un 26.63 %, comparado con el año anterior continúan siendo los medios

que más emplean los grupos de valor de la Superintendencia de Transporte, con la novedad que aumento la participación de peticionarios en el año 2023.

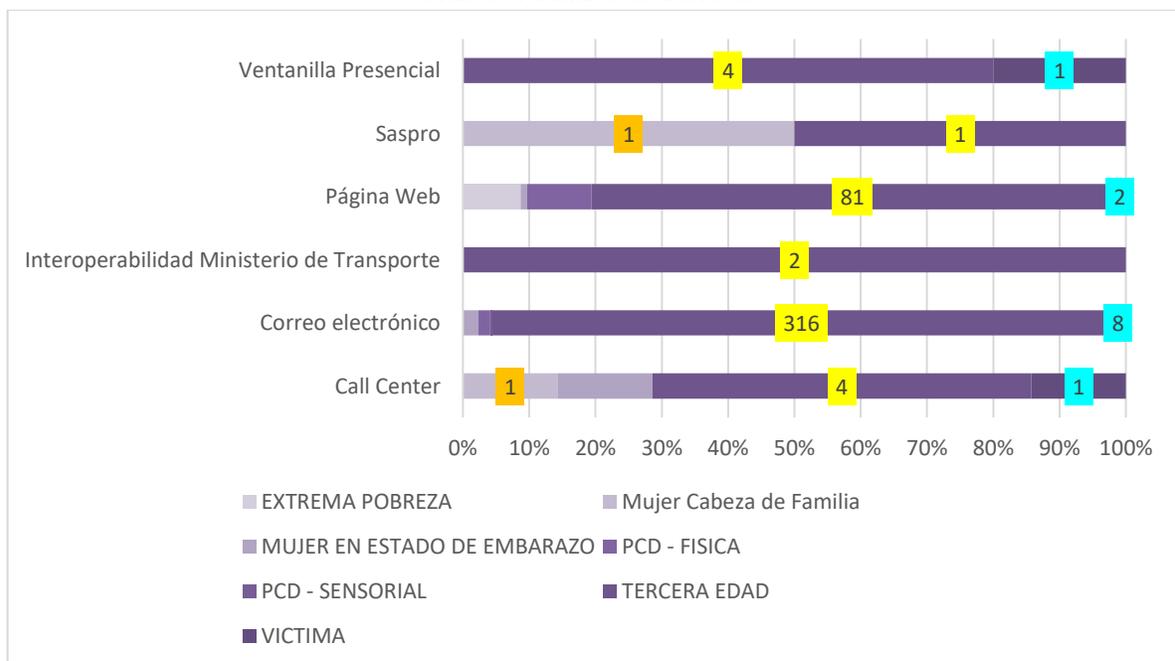
Tabla 9. Canales de atención

Canales de atención	No. Peticionario	% participación
#767	3	0,01
Call Center	206	0,35
Correo electrónico	41.017	69,01
Interoperabilidad Mintransporte	875	1,47
Mensajería	192	0,32
Página Web	15.825	26,63
Sistema de Autogestión y Supervisión de Protocolos (Saspro)	32	0,05
Ventanilla Presencial	1285	2,16
TOTAL	59.435	

Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2023

En la gráfica 9 se evidencia que los canales de atención utilizados por los peticionarios de protección constitucional corresponden al correo electrónico 316 usuarios, página web 8, ventanilla presencial 4, saspro 1 y call center 1.

Gráfico 9. Canales de atención



Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2023

La Superintendencia de Transporte declara única documentación válida la ubicada en el aplicativo de cadena de valor, y entra en vigor a partir de la publicación, toda copia de este documento, se declara COPIA NO CONTROLADA

4.8 Variable Intrínsecas: Tipo de vigilado

Para la vigencia del 2023, la información del tipo de vigilados es tomada de los PQRSD interpuesto por los ciudadanos ante la Supertransporte a través del Sistema Orfeo. En la tabla 10 se refleja el tipo de vigilado por el cual se genera el radicado, evidenciado que se han interpuesto mayor PQRSD a Empresas de transporte Aéreo con 23.586 (39.68 %), Empresas de Pasajeros por Carretera con 4.038 (6.79 %), Organismos de Tránsito con 3.826 (6,44 %), Empresas de Transporte de Carga con 1.896 (3.19 %), Autoridades de Transito 1.298 (2,18) Empresas de Transporte Especial con 1.200 (2,02 %), Centros de Enseñanza Automovilística con 1.179 (1,98 %), los demás vigilados presentaron menor número de requerimientos. Es de resaltar que 18.245 (30,70 %) peticionarios decidieron identificar directamente a la Superintendencia de Transporte como el responsable del PQRSD y no a un tipo de vigilado.

Tabla 10. PQRSD por Tipo de vigilado

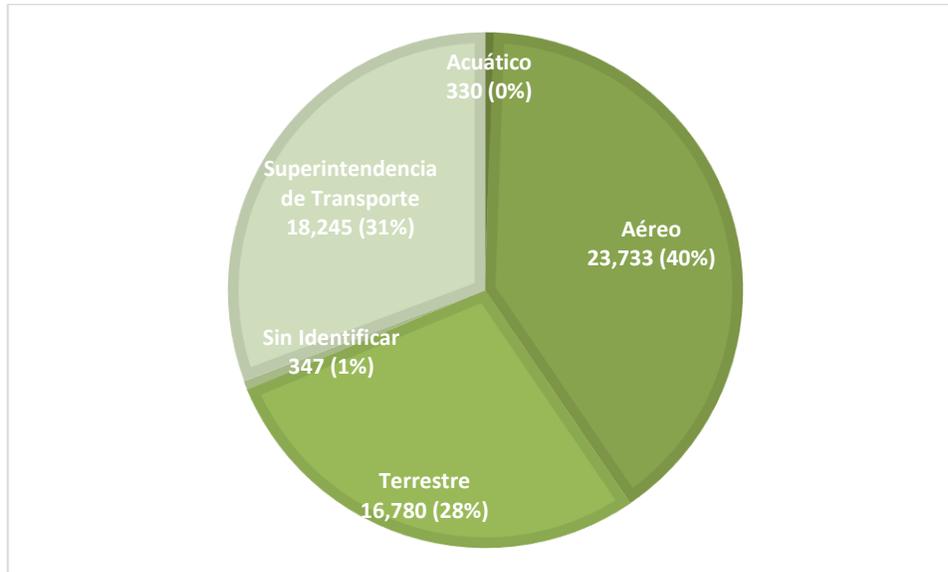
Modo de transporte	Tipo de vigilado	No. Peticionario	% participación
Acuático	ETF – EMPRESAS DE TRANSPORTE FLUVIAL	133	0,22
Acuático	IPF – INFRAESTRUCTURA PORTUARIA FLUVIAL	10	0,02
Acuático	IPM – INFRAESTRUCTURA PORTUARIA MARITIMA	34	0,06
Acuático	OPF – OPERADORES PORTUARIOS FLUVIALES	30	0,05
Acuático	OPM – OPERADORES PORTUARIOS MARITIMOS	94	0,16
Acuático	TM – EMPRESAS DE TRANSPORTE MARITIMO (MEDIO)	29	0,05
Aéreo	ETA – EMPRESAS DE TRANSPORTE AEREO	23586	39,68
Aéreo	IAC - INFRAESTRUCTURA AEROPORTUARIA CONCESIONADA (NODO)	58	0,10
Aéreo	IANC – INFRAESTRUCTURA AEROPORTUARIA NO CONCESIONADA (NODO)	89	0,15
Terrestre	AT – AUTORIDADES DE TRANSITO	1295	2,18
Terrestre	CDA – CENTROS DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR	856	1,44
Terrestre	CEA – CENTRO DE ENSEÑANZA AUTOMOVILISTICA	1179	1,98
Terrestre	CG - EMPRESAS DE TRANSPORTE DE CARGA	1896	3,19
Terrestre	CIA – CENTRO INTEGRALES DE ATENCION A CONDUCTORES	22	0,04
Terrestre	CRC - CENTROS DE RECONOCIMIENTO DE CONDUCTORES	152	0,26
Terrestre	EC - EMPRESAS CARROCERAS	2	0,00
Terrestre	ES – EMPRESAS DE TRANSPORTE ESPECIAL	1200	2,02

Modo de transporte	Tipo de vigilado	No. Peticionario	% participación
Terrestre	ICC – INFRAESTRUCTURA CARRETERA CONCESIONADA (MODO)	271	0,46
Terrestre	ICNC - INFRAESTRUCTURA CARRETERA NO CONCESIONADA (MODO)	26	0,04
Terrestre	IFC – INFRAESTRUCTURA FERREA CONCESIONADA (NODO Y MODO)	11	0,02
Terrestre	IFNC – INFRAESTRUCTURA FERREA NO CONCESIONADA (NODO Y MODO)	2	0,00
Terrestre	MX – EMPRESAS DE TRANSPORTE MIXTO	312	0,52
Terrestre	OAC – ORGANISMOS ACREDITADORES Y/O CERTIFICADORES	31	0,05
Terrestre	OF – OPERADORES FERREOS (MEDIO)	1	0,00
Terrestre	OT – ORGANISMOS DE TRANSITO	3826	6,44
Terrestre	OTM – OPERADORES TRANSPORTE MULTIMODAL	29	0,05
Terrestre	PC – EMPRESAS DE PASAJEROS POR CARRETERA	4038	6,79
Terrestre	SC – SERVICIOS CONEXOS	652	1,10
Terrestre	TC – TRANSPORTE POR CABLE	9	0,02
Terrestre	TTTA – TERMINALES DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR (NODO)	235	0,40
Terrestre	TUM – TRANSPORTE URBANO Y MASIVO	735	1,24
	SIN REGISTRO	347	0,58
	ST - SUPERTRANSPORTE	18245	30,70
	TOTAL	59435	

Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2023

La información obtenida en PQRSD por tipo de vigilado se clasificó de acuerdo con el modo de transporte (espacio aéreo, terrestre o acuático) según estipula la ley 1682 de 2013 y Decreto Único del Sector Transporte – Decreto 1079 de 2015. Por lo anterior, se obtiene como resultado en la gráfica 10 que la mayor participación corresponde al Aéreo con el 38 %, seguido de Terrestre con el 34 %, y de menor porcentaje Acuático con el 1 %.

Gráfica 10. PQRSD por Tipo de vigilado



Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2023

4.9 Variable Comportamentales: Tipo de requerimiento (PQRSDF)

En relación a los resultados obtenidos del tipo de requerimiento, en la tabla 11 se evidencia que el más relevante corresponde a Solicitudes con 22.199 (37,35 %), Denuncias con 21.404 (36 %) Quejas con 6.175 (10,39 %), Peticiones con 5.019 (8,44%), Reclamos con 4.260 (7,17 %), , Felicitaciones y Traslado por Competencia presentaron un menor porcentaje.

Tabla 11. Tipo de requerimiento (PQRSDF)

Tipo de requerimiento	No. Peticionario	% participación
Denuncia	21.404	36,01
Felicitación	22	0,04
Petición	5.019	8,44
Queja	6.175	10,39
Reclamo	4.260	7,17
Solicitud	22.199	37,35
Traslado por competencia	176	0,30
Sin definir	180	0,30
TOTAL	59.435	

Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2023

De acuerdo con la información de la gráfica 11, se puede observar la cantidad de peticionarios según el tipo de requerimiento de dos años consecutivos, se identificó que en el 2023 se realizaron 59.435 requerimientos de los grupos de valor incrementando el 85,10% comparado con el año anterior.

Gráfico 11. Tipo de requerimiento (PQRSDF)



Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2023

4.10 Variable Comportamentales: Tipo de solicitante

De acuerdo al tipo de solicitante con mayor requerimiento se evidencia de personas naturales con un 83,71%, seguido de personas jurídicas con un 11,96%, apoderado con un 1,54% y con menor porcentaje se encuentra: niño, niña y adolescente. Es importante aclarar, que el 1,56% de los usuarios no fue posible determinar el tipo de solicitante con base a esta clasificación. (Observar tabla y grafica 12)

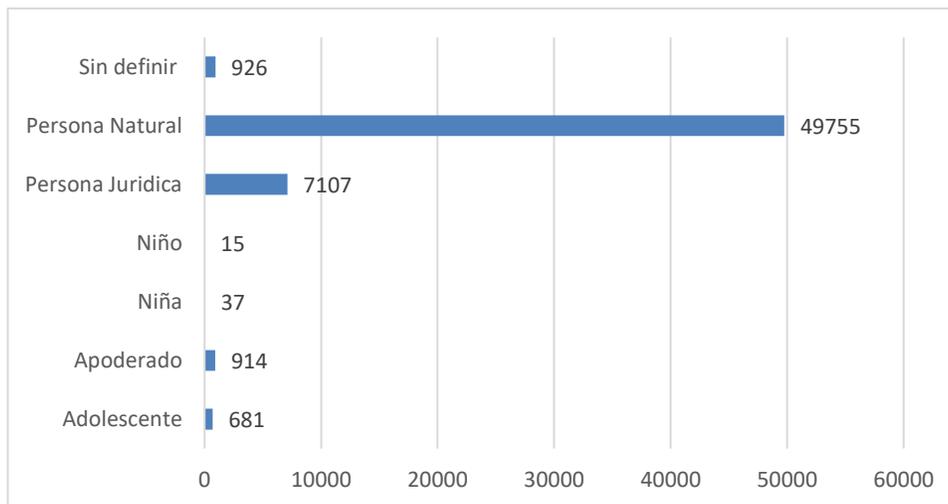
Tabla 12. Tipo de solicitante

Tipo de solicitante	No. Peticionario	% participación
Niño	15	0
Niña	37	0
Adolescente	681	1,15
Persona Natural	49.755	83,71
Persona Jurídica	7.107	11,96
Apoderado	914	1,54

Tipo de solicitante	No. Peticionario	% participación
Sin definir	926	1,56
TOTAL	59.435	

Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2023

Gráfica 12. Tipo de solicitante



Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2023

5. Conclusiones

- Para el año 2023 se recibieron 59.435 radicados de los grupos de valor, fue posible determinar la ubicación de 16.518 usuarios en Colombia y el exterior; se evidencia que la Superintendencia de Transporte tiene cobertura a nivel nacional en todos los departamentos del Colombia con 16.515 peticionarios ubicados en su mayoría en la ciudad de Bogotá (10,8 %), con relación a la población que indicaron estar en el exterior se identificaron 3 .
- Al comparar los resultados con anteriores caracterizaciones, se evidencia que la persona natural continúa siendo el grupo de valor que más interactúa con la Superintendencia de Transporte, el género con mayor participación es el masculino (20,94%) y el canal de preferencia por los grupos de valor es el virtual a través del correo electrónico (69 %). Por lo tanto, se hace necesario seguir fortaleciendo las tecnologías, propender por la integración de información y mejoramiento de los procesos para reducir los tiempos de respuesta de las PQRSDF, esto permite no solo responder a

la necesidad la ciudadanía que emplean este medio, también a los usuarios que acceden a los diferentes canales atención.

- La Superintendencia de Transporte tiene publicado en su página web información asequible para los grupos de valor, como el Portafolio de Trámites y Servicios, la Carta de Trato Digno, entre otros, por ende, la ciudadanía tiene conocimiento de la información y puede acceder a los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad.
- En el análisis se identificó también la población de interés para la Superintendencia de Transporte, la ciudadanía identificada con protección constitucional con una participación de 1.01%, los escenarios de mayor relacionamiento de estos usuarios corresponden a la página web y correo electrónico. Otro grupo significativo es el étnico se evidenció en total 311 peticionarios, los cuales se reconocieron como: afrocolombiano 210, indígenas 44, rom-gitano 35, raizal 20 y palenquero 2, aunque la representatividad es baja, el tenerlos identificados permite a la entidad el fortalecimiento de tecnologías amigables y la inclusión de estrategias para estos grupos de valor.
- De acuerdo con el análisis del grupo de protección constitucional se observa en la gráfica 8 que las personas de la tercera edad tienen mayor participación en la entidad, por lo cual es importante dirigir las campañas y estrategias para esa población.
- Se logra identificar la ubicación geográfica de 311 peticionarios del grupo étnico en 32 departamentos, la ciudad de Bogotá tuvo mayor presencia de peticionarios indígenas con 15, raizal con 13 y rom-gitano con 1, en el caso de los afrocolombianos los de mayor participación se encuentran en el departamento de Antioquia con 55 peticionarios.
- Con relación al enfoque de la mujer, la participación del género femenino en la entidad también tuvo participación con el 18,75 %, al revisar el nivel educativo de este grupo de valor se determinó que el 23,54 % su formación es básica, 16,51 % Medio- Superior, 0,6 % preescolar y 1.4% sin educación.
- En general el nivel de estudios de los grupos de valor que presentaron requerimientos y respondieron a la pregunta, se evidencia una mayor participación de nivel de formación básica, esto permite identificar la necesidad de emplear lenguaje claro en los canales de atención (presencial, virtual, virtual y/o escrito) de la entidad, facilitando a todos los usuarios la comprensión de las estrategias actividades misionales para sus trámites y servicios de la Superintendencia de Transporte.
- Comparativamente con el número de trámites presentadas en el período anterior (2022), se tiene un incremento del 85,10% (ver gráfico 11) en el año 2023 y se evidencia de acuerdo con los intereses de los grupos de valor de la Superintendencia de Transporte que el requerimiento con mayor

representatividad son las solicitudes con el 37% seguido de las denuncias con el 36 %. Con relación a la variable del tipo de vigilado los de mayor PQRSD corresponde a la Empresa Aéreo con el 40 %.

- Se hace la invitación a las delegaturas, y demás dependencias a mantener un lenguaje claro en las publicaciones y respuestas a las PQRSD, teniendo en cuenta las características de los grupos de valor de la Superintendencia de Transporte evidenciadas en esta caracterización.

6. Oportunidades de mejora

- Es importante que se fortalezca el Sistema de Gestión Documental Orfeo así mismo, se recomienda que cuando los registros se hagan de manera manual se digiten las respuestas con las opciones que tiene dicho formulario ya que con esta información completa es posible identificar con exactitud las particularidades de más ciudadanos y grupos de valor.
- Se recomienda la estructuración y automatización de bases de datos que faciliten el análisis, cruce y filtro de la información con miras a segmentar a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés en grupos que tengan características similares.
- Se recomienda en el formulario de Orfeo actualizar las opciones: Protección Constitucional, Canal de Atención, Nivel Educativo, Tipo de PQR (PQRSD), Tipo de Solicitud, un trabajo conjunto del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y TICS.
- Es necesario fortalecer el acceso a la información a los grupos de valor a través de la página web institucional garantizando la publicación de la información y que a su vez sea, actualizada, usable, accesible y escrita en lenguaje claro, pues estas cualidades permiten una comunicación asertiva y una buena relación entidad-ciudadanía.
- Las personas con discapacidad tienen una baja representatividad entre el total de personas naturales que interactúan con la Entidad, sin embargo, es necesario que la Superintendencia de Transporte realice actualización a la página web para mejorar y fortalecer la accesibilidad, con estas acciones la entidad promueve una mayor sensibilización y conciencia sobre las necesidades y derechos de esta población.

7. Aprobación del documento

Aprobación del documento		
Etapa	Nombres y apellidos	Cargo
Elaboró:	María Alejandra Bustamante C.	Profesional Universitario - Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano
Revisó:	Angela Milena Peña Méndez	Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación
Aprobó	Sandra Liliana Ucrós Velásquez Juan David Benjumea Quintero	Coordinadora Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano Director Administrativo (E)