

Caracterización de los Usuarios de los Trámites de la Superintendencia de Puertos y Transportes

Julio 2018



**SUPERINTENDENCIA
DE PUERTOS Y TRANSPORTE**
MINISTERIO DE TRANSPORTE

**CARACTERIZACION DE USUARIOS DE LOS
TRAMITES DE LA SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE**



JAVIER JARAMILLO RAMÍREZ
Superintendente de Puertos y Transporte

ALCIDES ESPINOSA OSPINO
Secretario General

RODRIGO JOSE GOMEZ OCAMPO
Superintendente Delegado de Puertos

ALVARO MERCHAN RAMIREZ
Superintendente Delegado de Concesiones e Infraestructura

LINA MARIA HUARI MATEUS
Superintendente Delegado de Tránsito y Transporte Terrestre Automotor

ANGEL FLOREZ VENEGAS
Jefe Oficina Asesora de Planeación

GLORIA INES LACHE JIMENEZ
Jefe Oficina Asesora Jurídica

ALBA ENIDIA VILLAMIL MUÑOZ
Jefe Oficina Control Interno

SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE
Calle 63 No. 9A - 45 Pisos 2 y 3
PBX 3526700
Bogotá D.C Colombia

CARACTERIZACION DE USUARIOS DE LOS

TRAMITES DE LA SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a la Ley 962 de 2005 toda entidad y organismo de la administración pública debe inscribir sus trámites y otros procedimientos administrativos, por tal razón la Superintendencia de Puertos y Transporte actualmente cuenta con tres trámites inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública, con el objeto de facilitar las relaciones de los ciudadanos con la entidad.

La Superintendencia de Puertos y Transporte cuenta con los siguientes trámites inscritos:

- Inscripción y registro de operadores portuarios, marítimos y fluviales.
- Entrega de vehículos de Transporte Público Terrestre Automotor.
- Paz y salvo tasa de vigilancia.

VARIABLES

A continuación se explica en qué consisten cada una de las variables utilizadas en la descripción de la caracterización de los usuarios de cada uno de los trámites la entidad.

- VARIABLES PARA CIUDADANOS

Variables Geográficas: Corresponden al área de ubicación de los usuarios y a aquellas características que están directamente asociadas con la misma. Dichas variables son la forma más tradicional de caracterizar los usuarios, dada su relativa facilidad de identificación.

Variables Demográficas: Estas variables hacen referencia a características de la población. Al igual que las variables geográficas, este es uno de los niveles comunes para la caracterización de usuarios, pero sufre de la misma limitación al considerar que los usuarios de un grupo demográfico son homogéneos en sus actividades, valores y comportamientos. Por esta razón, es importante contar con otras características diferenciadores en las capas más internas.

Variables Intrínsecas: Estas variables hacen referencia a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) dentro de los grupos a identificar, constituyendo de esta manera características para diferenciarlos.

Variables del Comportamiento: Estas variables se concentran en las acciones observadas en los clientes, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Identificar estas características se hace en un intento por reconocer los motivos e influencias que generan la interacción con la entidad. Dichas motivaciones pueden ser tanto de naturaleza racional como emocional, así como de actitud y conocimiento. Al estar atados a las preferencias de los usuarios, cuenta con la misma ventaja

CARACTERIZACION DE USUARIOS DE LOS

TRAMITES DE LA SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE

presentada por las variables intrínsecas, pero son más fáciles de identificar en el individuo al estar asociados a sus comportamientos visibles.

- VARIABLES PARA EXTRANJEROS

VARIABLES Geográficas: Corresponden al área de ubicación de los usuarios y a aquellas características que están directamente asociadas con la misma. Dichas variables son la forma más tradicional de caracterizar los usuarios, dada su relativa facilidad de identificación.

VARIABLES Demográficas: Estas variables hacen referencia a características de la población. Al igual que las variables geográficas, este es uno de los niveles comunes para la caracterización de usuarios, pero sufre de la misma limitación al considerar que los usuarios de un grupo demográfico son homogéneos en sus actividades, valores y comportamientos. Por esta razón, es importante contar con otras características diferenciadores en las capas más internas.

VARIABLES Intrínsecas: Estas variables hacen referencia a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) dentro de los grupos a identificar, constituyendo de esta manera características para diferenciarlos.

VARIABLES del Comportamiento: Estas variables se concentran en las acciones observadas en los clientes, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Identificar estas características se hace en un intento por reconocer los motivos e influencias que generan la interacción con la entidad. Dichas motivaciones pueden ser tanto de naturaleza racional como emocional, así como de actitud y conocimiento. Al estar atados a las preferencias de los usuarios, cuenta con la misma ventaja presentada por las variables intrínsecas, pero son más fáciles de identificar en el individuo al estar asociados a sus comportamientos visibles.

- VARIABLES PARA INSTITUCIONES O DEPENDENCIAS PULICAS

VARIABLES geográficas: Estas variables son similares a los identificados para los ciudadanos particulares, asociados directamente al área de ubicación de la organización, y las características directamente asociadas a la misma. En el caso organizacional presenta los mismos beneficios y dificultades del caso para ciudadanos particulares.

VARIABLES del tipo de organización: Estas variables se concentran en las características generales asociadas a la constitución de la organización y su naturaleza. Son variables tradicionales y relativamente fáciles de identificar, pero se encuentran limitados al asumir comportamientos similares para los integrantes de los grupos definidos con base a estas variables exclusivamente.

VARIABLES del comportamiento organizacional: Estas variables se concentran en las acciones observadas en las organizaciones atendidas. Estas características buscan reconocer los procesos y criterios bajo los cuales las organizaciones generan interacciones con la entidad. Al ser cercanas a

CARACTERIZACION DE USUARIOS DE LOS

TRAMITES DE LA SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE

las motivaciones de la toma de decisión en la organización, permiten acercarse a los usuarios de manera oportuna y relevante.

- VARIABLES ORGANIZACIONES

Variables geográficas: Estas variables son similares a los identificados para los ciudadanos particulares, asociados directamente al área de ubicación de la organización, y las características directamente asociadas a la misma. En el caso organizacional presenta los mismos beneficios y dificultades del caso para ciudadanos particulares.

Variables del tipo de organización: Estas variables se concentran en las características generales asociadas a la constitución de la organización y su naturaleza. Son variables tradicionales y relativamente fáciles de identificar, pero se encuentran limitados al asumir comportamientos similares para los integrantes de los grupos definidos con base a estas variables exclusivamente.

Variables del comportamiento organizacional: Estas variables se concentran en las acciones observadas en las organizaciones atendidas. Estas características buscan reconocer los procesos y criterios bajo los cuales las organizaciones generan interacciones con la entidad. Al ser cercanas a las motivaciones de la toma de decisión en la organización, permiten acercarse a los usuarios de manera oportuna y relevante.

CARACTERIZACION DE USUARIOS DE LOS

TRAMITES DE LA SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE

Con este documento se identifican los tipos de usuarios que realizan ante la entidad los trámites de Inscripción Operadores Portuarios, Marítimos y Fluviales, Entrega de Vehículos de Transporte Público Terrestre Automotor Inmovilizados y Paz y Salvo Tasa de Vigilancia a través de los medios establecidos por la Supertransporte, esto con el fin de aumentar el conocimiento sobre dichos usuarios y ayudar en la toma de decisiones para mejorar la atención ofrecida por la entidad frente a cada uno de los trámites.

A continuación se presenta la caracterización de los diferentes usuarios que son atendidos por la Superintendencia de Puertos y Transporte en cada uno de los trámites ofrecidos.

1. INSCRIPCIÓN Y REGISTRO DE OPERADORES PORTUARIOS, MARÍTIMOS Y FLUVIALES.

Se define como operador portuario marítimo la persona natural o jurídica que preste servicios en los puertos directamente relacionados con la actividad portuaria, tales como cargue y descargue, almacenamiento, practicaje, remolque, estiba y desestiba, manejo terrestre o porteo de la carga, dragado, clasificación, reconocimiento y usería, entre otras actividades sujetas a la reglamentación de la autoridad competente.

Teniendo en cuenta que los operadores portuarios son sujetos de vigilancia de la Superintendencia de Puertos y Transporte, para efectos de ejercer el control sobre el cobro de la Contribución Especial de Vigilancia y para facilitar el ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control sobre los operadores portuarios, al no requerir éstos autorización, habilitación, permiso o licencia alguna se hace necesario establecer su inscripción y registro ante la entidad de supervisión.

1.1 CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS NATURALES

A continuación se describen y detallan las variables asociadas a personas naturales que tenga nacionalidad colombiana ya sea por nacimiento o por que fue adquirida las cuales interactúan con la entidad:

1.1.1. Variables Geográficas

- Clima: Se caracteriza básicamente por ser tropical, los climas son cálidos, templados y fríos ya que se ubica en zona de desplazamiento de la zona de convergencia intertropical.
- Ubicación: Ciudadano, usuario o grupo de interés nacional de ciudad capital e intermedia, área urbana o rural, municipio, barrio, localidad, vereda, resguardo, consejo comunitario, entre otros.

CARACTERIZACION DE USUARIOS DE LOS

TRAMITES DE LA SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE

1.1.2. Variables Demográficas

- Tipo y número de documentos: La mayoría de los usuarios presentan cédulas de ciudadanía.
- Edad: Mayores de edad, marca la pauta sobre los 20 años en adelante.
- Sexo: Aplica todas las categorías.
- Ingresos: Todos los estratos.
- Actividad Económica: Todas las profesiones o actividades a la que se dedica el ciudadano o usuario.
- Estrato Socio Económico: Todos.
- Régimen de afiliación al Sistema General de Seguridad Social: De todas las condiciones existentes.
- Puntaje del Sisben: Aplica todas las categorías.
- Estado del ciclo familiar: Las alternativas que se presentan son soltero(a), unión libre, Casado (a) sin hijos, Casado (a) con hijos, hijos independientes, viudo (a).
- Tamaño del grupo familiar: Varía según la región, generalmente oscila entre 4 a 12, papá, mamá, inclusive abuelos o tíos.
- Escolaridad: Las alternativas que se presentan son sin estudios, primaria, secundaria, universitaria, especialización, maestría, doctorado.
- Etnia: Los rasgos socioculturales que aplica son muy reducidos, según la región.
- Lenguas o idiomas: Las alternativas que se presentan son español, inglés o cualquier idioma extranjero.
- 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 forzado, víctimas de la violencia indígena, afrocolombianos, mujeres embarazadas, adultos mayores, ciudadano rural entre otros.

1.1.3. Variables Intrínsecas

- Intereses: Las alternativas que se presentan son deportes, entretenimiento, actividades familiares.
- 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, municipios, ciudades, departamentos y países.
- Acceso a Canales: Las alternativas que se presentan son atención presencial, llamadas telefónicas, correos electrónicos y consultas a través de la página web.
- Uso de Canales: Cortos y amplios da como resultado herramientas de seguimiento, control y vigilancia de los usuarios (Internet, telefonía, televisión, foros, conversatorios, correo postal, redes sociales).
- Conocimiento: Las alternativas que se presentan sin conocimiento del servicio, consciente de la existencia del servicio, usuarios del servicio.
- Dialecto: Aplica a las diferentes dialectos y costumbres del país.

CARACTERIZACION DE USUARIOS DE LOS

TRAMITES DE LA SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE

1.1.4. Variables de Comportamiento

- Niveles de Uso: Las alternativas que se presentan son usuarios potencialmente informados o que indagan por la información.
- Beneficios buscados: Las alternativas que se presentan son amabilidad, conveniencia, oportunidad, cobertura, accesibilidad.
- Eventos: Las alternativas son eventos, foros y charlas informativas.

1.2. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS EXTRANJEROS

A continuación se describen y detallan las variables asociadas a personas naturales, empresas o instituciones que se encuentran dentro del territorio nacional y que no poseen ciudadanía colombiana o un documento que los identifique como persona jurídica en Colombia que interactúan con la entidad:

1.2.1. Variables Geográficas

- Clima: Se caracteriza básicamente por ser tropical, los climas son cálidos, templados y fríos ya que de ubica en zona de desplazamiento de la zona de convergencia intertropical.
- Ubicación: Ciudadano, usuario o grupo de interés extranjero de ciudad capital e intermedia, área urbana o rural, municipio, barrio, localidad, vereda, resguardo, consejo comunitario, entre otros.

1.2.2. Variables Demográficas

- Tipo y número de documentos: La mayoría de los usuarios presentan cédulas de extranjería, pasaportes o visa
- Edad: Mayores de edad, marca la pauta sobre los 20 años en adelante.
- Sexo: Aplica todas las categorías.
- Ingresos: Todos los estratos.
- Actividad Económica: Todas las profesiones o actividades a la que se dedica el ciudadano o usuario.
- Estrato Socio Económico: Todos.
- Régimen de afiliación al Sistema General de Seguridad Social: De todas las condiciones existentes. Puntaje del Sisben: Aplica todas las categorías.
- Estado del ciclo familiar: Las alternativas que se presentan son soltero(a), unión libre, Casado (a) sin hijos, Casado (a) con hijos, hijos independientes, viudo (a).
- Tamaño del grupo familiar: Varía según la región, generalmente oscila entre 4 a 12, papá, mamá, inclusive abuelos o tíos.
- Escolaridad: Las alternativas que se presentan son sin estudios, primaria, secundaria, universitaria, especialización, maestría, doctorado.
- Etnia: Los rasgos socioculturales que aplica son muy reducidos, según la región.
- Lenguas o idiomas: Las alternativas que se presentan son español, inglés o cualquier idioma extranjero.

CARACTERIZACION DE USUARIOS DE LOS

TRAMITES DE LA SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE

- 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 forzado, víctimas de la violencia indígena, afrocolombianos, mujeres embarazadas, adultos mayores, ciudadano rural entre otros.

1.2.3. Variables Intrínsecas

- Intereses: Las alternativas que se presentan son deportes, entretenimiento, actividades familiares.
- Lugares de encuentro: Hace referencia a los lugares frecuentados por los ciudadanos extranjeros 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, municipios, ciudades, departamentos y países.
- Acceso a Canales: Las alternativas que se presentan son atención presencial, llamadas telefónicas, correos electrónicos y consultas a través de la página web.
- Uso de Canales: Cortos y amplios da como resultado herramientas de seguimiento, control y vigilancia de los usuarios (Internet, telefonía, televisión, foros, conversatorios, correo postal, redes sociales).
- Conocimiento: Las alternativas que se presentan sin conocimiento del servicio, consciente de la existencia del servicio, usuarios del servicio.
- Dialecto: Aplica a las diferentes dialectos y costumbres del país.

1.2.4. Variables de Comportamiento

- Niveles de Uso: Las alternativas que se presentan son usuarios potencialmente informados o que indagan por la información.
- Beneficios buscados: Las alternativas que se presentan son amabilidad, conveniencia, oportunidad, cobertura, accesibilidad.
- Eventos: Las alternativas son eventos, foros y charlas informativas.

1.3. CARACTERIZACIÓN INSTITUCIONES O DEPENDENCIAS PÚBLICAS.

A continuación se describen y detallan las variables asociadas a las instituciones que hacen parte del sector público y que interactúan con la entidad.

1.3.1. Variables Geográficas

- Cobertura Geográfica: Las alternativas que se presentan son municipal, regional y nacional.
- Dispersión: Única sede o más de una sede según la constitución de la organización. Ubicación principal: Municipal, departamental y nacional.

CARACTERIZACION DE USUARIOS DE LOS

TRAMITES DE LA SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE

1.3.2. Variables de Tipo Organización

- Tamaño de la Entidad: Instituciones o dependencias públicas grandes, medianas, pequeñas
- Con o sin Ánimo de Lucro: De ambos tipos.
- Fuente de Recursos: Público, privado y mixto.
- Organización/Sector del cual depende: Las alternativas que se presentan son entidad cabeza de sector, entidad adscrita, entidad privada, grupo industrial y casa matriz de la multinacional.
- Industria: Tránsito y transporte.
- Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés: Entidades o instituciones públicas.
- Canales de Atención disponibles: Oficinas presenciales de atención, centros integrados de servicios, telefonía fija, call center, portal web, redes sociales, entre otros.

1.3.3. Variables de 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 contratistas, funcionario de carrera, directivo, asesor profesional, técnico asistencial.

1.4. CARACTERIZACIÓN ORGANIZACIONES

A continuación se describen y detallan las variables asociadas a las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas y organizaciones sin ánimo de lucro que interactúan con la entidad.

1.4.1. Variables Geográficas

- Cobertura Geográfica: Las alternativas que se presentan son municipal, regional y nacional.
- Dispersión: Única sede o más de una sede según la constitución de la organización. Ubicación principal: Municipal, departamental y nacional.

1.4.2. Variables de Tipo Organización

- Tamaño de la Entidad: Empresas grandes, medianas, pequeñas, microempresas, sociedad limitada, S.A.S, anónima, y Sociedad en Comandita y sucursal extranjera
- Con o sin Ánimo de Lucro: De ambos tipos.
- Fuente de Recursos: Público, privado y mixto.
- Organización/Sector del cual depende: Las alternativas que se presentan son entidad cabeza de sector, entidad adscrita, entidad privada, grupo industrial y casa matriz de la multinacional.

CARACTERIZACION DE USUARIOS DE LOS

TRAMITES DE LA SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE

- Industria: Tránsito y transporte.
- Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés: Entidades o instituciones públicas.
- Canales de Atención disponibles: Oficinas presenciales de atención, centros integrados de servicios, telefonía fija, call center, portal web, redes sociales, entre otros.

1.4.3. Variables de 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 contratistas, funcionario de carrera, directivo, asesor profesional, técnico asistencial.

2. ENTREGA DE VEHICULOS DE TRANSPORTE PÚBLICO TERRESTRE AUTOMOTOR INMOBILIZADOS

La inmovilización consiste en suspender temporalmente la circulación de un vehículo por las vías públicas o privadas abiertas al público, siendo una medida que se impondrá de forma preventiva sin perjuicio de las sanciones que por la comisión de la falta se imponga a la empresa de transporte o al propietario del vehículo.

Las sanciones y procedimientos relacionados con infracciones a las normas de transporte realizadas por los vehículos registrados para la prestación del servicio público de transporte en el radio de acción nacional serán de conocimiento de la Superintendencia de Puertos y Transporte, por tanto, los vehículos de transporte público terrestre automotor que se registraron para la prestación del servicio público de carga, especial (turismo, escolar), mixto y de pasajeros por carretera a los que se les haya puesto orden de inmovilización su entrega será autorizada por la Superintendencia Delegada de Tránsito y Transporte Terrestre Automotor.

Es de anotar que para solicitar la entrega de vehículos no es necesaria la contratación de terceros o tramitadores, toda vez que se realizaron los procedimientos internos necesarios en la entidad para garantizar que las solicitudes de entrega se tramiten en el menor tiempo posible

2.2. CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS NATURALES

A continuación se describen y detallan las variables asociadas a personas naturales que tenga nacionalidad colombiana ya sea por nacimiento o por que fue adquirida las cuales interactúan con la entidad:

CARACTERIZACION DE USUARIOS DE LOS

TRAMITES DE LA SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE

2.2.1. Variables Geográficas

- Clima: Se caracteriza básicamente por ser tropical, los climas son cálidos, templados y fríos
- Ubicación: Ciudadano, usuario o grupo de interés nacional de ciudad capital e intermedia, área urbana o rural, municipio, barrio, localidad, vereda, resguardo, entre otros.

2.2.2. Variables Demográficas

- Tipo y número de documentos: La mayoría de los usuarios presentan cédulas de ciudadanía.
- Edad: Mayores de edad, marca la pauta sobre los 20 años en adelante.
- Sexo: Aplica todas las categorías.
- Ingresos: Todos los estratos.
- Actividad Económica: Todas las profesiones o actividades a la que se dedica el ciudadano o usuario.
- Estrato Socio Económico: Todos.
- Régimen de afiliación al Sistema General de Seguridad Social: De todas las condiciones existentes.
- Puntaje del Sisben: Aplica todas las categorías.
- Estado del ciclo familiar: Las alternativas que se presentan son soltero(a), unión libre, Casado (a) sin hijos, Casado (a) con hijos, hijos independientes, viudo (a).
- Tamaño del grupo familiar: Varía según la región, generalmente oscila entre 4 a 12, papá, mamá, inclusive abuelos o tíos.
- Escolaridad: Las alternativas que se presentan son sin estudios, primaria, secundaria, universitaria, especialización, maestría, doctorado.
- Etnia: Los rasgos socioculturales que aplica son muy reducidos, según la región.
- Lenguas o idiomas: Las alternativas que se presentan son español, inglés o cualquier idioma extranjero, Wayuu, Quechua, lengua de señas colombiana, entre otras.
- 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 forzado, víctimas de la violencia indígena, afrocolombianos, mujeres embarazadas, adultos mayores, ciudadano rural entre otros.

2.2.3. Variables Intrínsecas

- Intereses: Las alternativas que se presentan son deportes, entretenimiento, actividades familiares.
- 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, municipios, ciudades, departamentos y países.
- Acceso a Canales: Las alternativas que se presentan son atención presencial, llamadas telefónicas, correos electrónicos y consultas a través de la página web.

CARACTERIZACION DE USUARIOS DE LOS

TRAMITES DE LA SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE

- Uso de Canales: Cortos y amplios da como resultado herramientas de seguimiento, control y vigilancia de los usuarios (Internet, telefonía, televisión, foros, conversatorios, correo postal, redes sociales).
- Conocimiento: Las alternativas que se presentan sin conocimiento del servicio, consciente de la existencia del servicio, usuarios del servicio.
- Dialecto: Aplica a las diferentes dialectos y costumbres del país.

2.2.4. Variables de Comportamiento

- Niveles de Uso: Las alternativas que se presentan son usuarios potencialmente informados o que indagan por la información.
- Beneficios buscados: Las alternativas que se presentan son amabilidad, conveniencia, oportunidad, cobertura, accesibilidad.
- Eventos: Las alternativas son eventos, foros y charlas informativas.

2.3. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS EXTRANJEROS

A continuación se describen y detallan las variables asociadas a personas naturales, empresas o instituciones que se encuentran dentro del territorio nacional y que no poseen ciudadanía colombiana o un documento que los identifique como persona jurídica en Colombia que interactúan con la entidad:

2.3.1. Variables Geográficas

- Clima: Se caracteriza básicamente por ser tropical, los climas son cálidos, templados y fríos.
- Ubicación: Ciudadano, usuario o grupo de interés extranjero de ciudad capital e intermedia, área urbana o rural, municipio, barrio, localidad, vereda, resguardo, consejo comunitario, entre otros.

2.3.2. Variables Demográficas

- Tipo y número de documentos: La mayoría de los usuarios presentan cédulas de extranjería, pasaportes o visa
- Edad: Mayores de edad, marca la pauta sobre los 20 años en adelante.
- Sexo: Aplica todas las categorías.
- Ingresos: Todos los estratos.
- Actividad Económica: Todas las profesiones o actividades a la que se dedica el ciudadano o usuario.
- Estrato Socio Económico: Todos.
- Régimen de afiliación al Sistema General de Seguridad Social: De todas las condiciones existentes. Puntaje del Sisben: Aplica todas las categorías.
- Estado del ciclo familiar: Las alternativas que se presentan son soltero(a), unión libre, Casado (a) sin hijos, Casado (a) con hijos, hijos independientes, viudo (a).

CARACTERIZACION DE USUARIOS DE LOS

TRAMITES DE LA SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE

- Tamaño del grupo familiar: Varía según la región, generalmente oscila entre 4 a 12, papá, mamá, inclusive abuelos o tíos.
- Escolaridad: Las alternativas que se presentan son sin estudios, primaria, secundaria, universitaria, especialización, maestría, doctorado.
- Etnia: Los rasgos socioculturales que aplica son muy reducidos, según la región.
- Lenguas o idiomas: Las alternativas que se presentan son español, inglés o cualquier idioma extranjero, entre otras.
- 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 forzado, víctimas de la violencia indígena, afrocolombianos, mujeres embarazadas, adultos mayores, ciudadano rural entre otros.

2.3.3. Variables Intrínsecas

- Intereses: Las alternativas que se presentan son deportes, entretenimiento, actividades familiares. Lugares de encuentro: Hace referencia a los lugares frecuentados por los ciudadanos extranjeros 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, municipios, ciudades, departamentos y países.
- Acceso a Canales: Las alternativas que se presentan son atención presencial, llamadas telefónicas, correos electrónicos y consultas a través de la página web.
- Uso de Canales: Cortos y amplios da como resultado herramientas de seguimiento, control y vigilancia de los usuarios (Internet, telefonía, televisión, foros, conversatorios, correo postal, redes sociales).
- Conocimiento: Las alternativas que se presentan sin conocimiento del servicio, consciente de la existencia del servicio, usuarios del servicio.
- Dialecto: Aplica a las diferentes dialectos y costumbres del país.

2.3.4. Variables de Comportamiento

- Niveles de Uso: Las alternativas que se presentan son usuarios potencialmente informados o que indagan por la información.
- Beneficios buscados: Las alternativas que se presentan son amabilidad, conveniencia, oportunidad, cobertura, accesibilidad.
- Eventos: Las alternativas son eventos, foros y charlas informativas.

2.4. CARACTERIZACIÓN INSTITUCIONES O DEPENDENCIAS PÚBLICAS.

A continuación se describen y detallan las variables asociadas a las instituciones que hacen parte del sector público y que interactúan con la entidad.

CARACTERIZACION DE USUARIOS DE LOS

TRAMITES DE LA SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE

2.4.1. Variables Geográficas

- Cobertura Geográfica: Las alternativas que se presentan son municipal, regional y nacional.
- Dispersión: Única sede o más de una sede según la constitución de la organización.
- Ubicación principal: Municipal, departamental y nacional.

2.4.2. Variables de Tipo Organización

- Tamaño de la Entidad: Instituciones o dependencias públicas grandes, medianas, pequeñas
- Fuente de Recursos: Público, privado y mixto.
- Organización/Sector del cual depende: Las alternativas que se presentan son entidad cabeza de sector, entidad adscrita, entidad privada, grupo industrial y casa matriz de la multinacional.
- Industria: Tránsito y transporte.
- Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés: Entidades o instituciones públicas.
- Canales de Atención disponibles: Oficinas presenciales de atención, centros integrados de servicios, telefonía fija, call center, portal web, redes sociales, entre otros.

2.4.3. Variables de 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 contratistas, funcionario de carrera, directivo, asesor profesional, técnico asistencial.

2.5. CARACTERIZACIÓN ORGANIZACIONES

A continuación se describen y detallan las variables asociadas a las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas y organizaciones sin ánimo de lucro que interactúan con la entidad.

2.5.1. Variables Geográficas

- Cobertura Geográfica: Las alternativas que se presentan son municipal, regional y nacional.
- Dispersión: Única sede o más de una sede según la constitución de la organización. Ubicación principal: Municipal, departamental y nacional.

2.5.2. Variables de Tipo Organización

- Tamaño de la Entidad: Empresas grandes, medianas, pequeñas, microempresas, sociedad limitada, S.A.S, anónima, y Sociedad en Comandita y sucursal extranjera

CARACTERIZACION DE USUARIOS DE LOS

TRAMITES DE LA SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE

- Con o sin Ánimo de Lucro: De ambos tipos.
- Fuente de Recursos: Público, privado y mixto.
- Organización/Sector del cual depende: Las alternativas que se presentan son entidad cabeza de sector, entidad adscrita, entidad privada, grupo industrial y casa matriz de la multinacional.
- Industria: Tránsito y transporte.
- Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés: Entidades o instituciones públicas.
- Canales de Atención disponibles: Oficinas presenciales de atención, centros integrados de servicios, telefonía fija, call center, portal web, redes sociales, entre otros.

2.5.3. Variables de 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 contratistas, funcionario de carrera, directivo, asesor profesional, técnico asistencial.

3. PAZ Y SALVO TASA DE VIGILANCIA

La Superintendencia de Puertos y Transporte expide anualmente el acto administrativo mediante el cual se fija la tarifa que por concepto de Tasa de Vigilancia deben pagar los sujetos de vigilancia, inspección y control de la entidad; se toma como base de liquidación para determinar la tasa que deben pagar los vigilados el total de los ingresos brutos derivados de la actividad de transporte, conexas y complementarias reportadas por el vigilado para el año inmediatamente anterior al que se liquida la contribución especial a favor de la entidad.

3.1. CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS NATURALES

A continuación se describen y detallan las variables asociadas a personas naturales que tenga nacionalidad colombiana ya sea por nacimiento o por que fue adquirida las cuales interactúan con la entidad:

3.1.1 Variables Geográficas

- Clima: Se caracteriza básicamente por ser tropical, los climas son cálidos, templados y fríos
- Ubicación: Ciudadano, usuario o grupo de interés nacional de ciudad capital e intermedia, área urbana o rural, municipio, barrio, localidad, vereda, resguardo, consejo comunitario, entre otros.

CARACTERIZACION DE USUARIOS DE LOS

TRAMITES DE LA SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE

3.1.2. Variables Demográficas

- Tipo y número de documentos: La mayoría de los usuarios presentan cédulas de ciudadanía.
- Edad: Mayores de edad, marca la pauta sobre los 20 años en adelante.
- Sexo: Aplica todas las categorías.
- Ingresos: Todos los estratos.
- Actividad Económica: Todas las profesiones o actividades a la que se dedica el ciudadano o usuario.
- Estrato Socio Económico: Todos.
- Régimen de afiliación al Sistema General de Seguridad Social: De todas las condiciones existentes.
- Puntaje del Sisben: Aplica todas las categorías.
- Estado del ciclo familiar: Las alternativas que se presentan son soltero(a), unión libre, Casado (a) sin hijos, Casado (a) con hijos, hijos independientes, viudo (a).
- Tamaño del grupo familiar: Varía según la región, generalmente oscila entre 4 a 12, papá, mamá, inclusive abuelos o tíos.
- Escolaridad: Las alternativas que se presentan son sin estudios, primaria, secundaria, universitaria, especialización, maestría, doctorado.
- Etnia: Los rasgos socioculturales que aplica son muy reducidos, según la región.
- Lenguas o idiomas: Las alternativas que se presentan son español, inglés o cualquier idioma extranjero, entre otras.
- 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 forzado, víctimas de la violencia indígena, afrocolombianos, mujeres embarazadas, adultos mayores, ciudadano rural entre otros.

3.1.3. Variables Intrínsecas

- Intereses: Las alternativas que se presentan son deportes, entretenimiento, actividades familiares.
- 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, municipios, ciudades, departamentos y países.
- Acceso a Canales: Las alternativas que se presentan son atención presencial, llamadas telefónicas, correos electrónicos y consultas a través de la página web.
- Uso de Canales: Cortos y amplios da como resultado herramientas de seguimiento, control y vigilancia de los usuarios (Internet, telefonía, televisión, foros, conversatorios, correo postal, redes sociales).
- Conocimiento: Las alternativas que se presentan sin conocimiento del servicio, consciente de la existencia del servicio, usuarios del servicio.
- Dialecto: Aplica a las diferentes dialectos y costumbres del país.

CARACTERIZACION DE USUARIOS DE LOS

TRAMITES DE LA SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE

3.1.4. Variables de Comportamiento

- Niveles de Uso: Las alternativas que se presentan son usuarios potencialmente informados o que indagan por la información.
- Beneficios buscados: Las alternativas que se presentan son amabilidad, conveniencia, oportunidad, cobertura, accesibilidad.
- Eventos: Las alternativas son eventos, foros y charlas informativas.

3.2. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS EXTRANJEROS

A continuación se describen y detallan las variables asociadas a personas naturales, empresas o instituciones que se encuentran dentro del territorio nacional y que no poseen ciudadanía colombiana o un documento que los identifique como persona jurídica en Colombia que interactúan con la entidad:

3.2.1. Variables Geográficas

- Clima: Se caracteriza básicamente por ser tropical, los climas son cálidos, templados y fríos
- Ubicación: Ciudadano, usuario o grupo de interés extranjero de ciudad capital e intermedia, área urbana o rural, municipio, barrio, localidad, vereda, resguardo, consejo comunitario, entre otros.

3.2.2. Variables Demográficas

- Tipo y número de documentos: La mayoría de los usuarios presentan cédulas de extranjería, pasaportes o visa
- Edad: Mayores de edad, marca la pauta sobre los 20 años en adelante.
- Sexo: Aplica todas las categorías.
- Ingresos: Todos los estratos.
- Actividad Económica: Todas las profesiones o actividades a la que se dedica el ciudadano o usuario.
- Estrato Socio Económico: Todos.
- Régimen de afiliación al Sistema General de Seguridad Social: De todas las condiciones existentes. Puntaje del Sisben: Aplica todas las categorías.
- Estado del ciclo familiar: Las alternativas que se presentan son soltero(a), unión libre, Casado (a) sin hijos, Casado (a) con hijos, hijos independientes, viudo (a).
- Tamaño del grupo familiar: Varía según la región, generalmente oscila entre 4 a 12, papá, mamá, inclusive abuelos o tíos.
- Escolaridad: Las alternativas que se presentan son sin estudios, primaria, secundaria, universitaria, especialización, maestría, doctorado.
- Etnia: Los rasgos socioculturales que aplica son muy reducidos, según la región.
- Lenguas o idiomas: Las alternativas que se presentan son español, inglés o cualquier idioma extranjero, entre otras.

CARACTERIZACION DE USUARIOS DE LOS

TRAMITES DE LA SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE

- 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 forzado, víctimas de la violencia indígena, afrocolombianos, mujeres embarazadas, adultos mayores, ciudadano rural entre otros.

3.2.3. Variables Intrínsecas

- Intereses: Las alternativas que se presentan son deportes, entretenimiento, actividades familiares. Lugares de encuentro: Hace referencia a los lugares frecuentados por los ciudadanos extranjeros 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, municipios, ciudades, departamentos y países.
- Acceso a Canales: Las alternativas que se presentan son atención presencial, llamadas telefónicas, correos electrónicos y consultas a través de la página web.
- Uso de Canales: Cortos y amplios da como resultado herramientas de seguimiento, control y vigilancia de los usuarios (Internet, telefonía, televisión, foros, conversatorios, correo postal, redes sociales).
- Conocimiento: Las alternativas que se presentan sin conocimiento del servicio, consciente de la existencia del servicio, usuarios del servicio.
- Dialecto: Aplica a las diferentes dialectos y costumbres del país.

3.2.4. Variables de Comportamiento

- Niveles de Uso: Las alternativas que se presentan son usuarios potencialmente informados o que indagan por la información.
- Beneficios buscados: Las alternativas que se presentan son amabilidad, conveniencia, oportunidad, cobertura, accesibilidad.
- Eventos: Las alternativas son eventos, foros y charlas informativas.

3.3. CARACTERIZACIÓN ORGANIZACIONES

A continuación se describen y detallan las variables asociadas a las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas y organizaciones sin ánimo de lucro que interactúan con la entidad.

3.3.1. Variables Geográficas

- Cobertura Geográfica: Las alternativas que se presentan son municipal, regional y nacional.
- Dispersión: Única sede o más de una sede según la constitución de la organización. Ubicación principal: Municipal, departamental y nacional.

CARACTERIZACION DE USUARIOS DE LOS

TRAMITES DE LA SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE

3.3.2. Variables de Tipo Organización

- Tamaño de la Entidad: Empresas grandes, medianas, pequeñas, microempresas, sociedad limitada, S.A.S, anónima, y Sociedad en Comandita y sucursal extranjera
- Con o sin Ánimo de Lucro: De ambos tipos.
- Fuente de Recursos: Público, privado y mixto.
- Organización/Sector del cual depende: Las alternativas que se presentan son entidad cabeza de sector, entidad adscrita, entidad privada, grupo industrial y casa matriz de la multinacional.
- Industria: Tránsito y transporte.
- Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés: Entidades o instituciones públicas.
- Canales de Atención disponibles: Oficinas presenciales de atención, centros integrados de servicios, telefonía fija, call center, portal web, redes sociales, entre otros.

3.3.3. Variables de 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 contratistas, funcionario de carrera, directivo, asesor profesional, técnico asistencial.