



CARACTERIZACION DE USUARIOS

AÑO 2020



La movilidad
es de todos

Mintransporte



PRESENTACION

La Supertransporte tiene como misión supervisar el servicio público de transporte, la actividad portuaria y la infraestructura, por una Colombia conectada, incluyente y competitiva; para ello es necesario identificar y reconocer las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población hacia la cual, la Supertransporte dirige sus servicios.

Para poder realizar un acercamiento a este conocimiento, se llevó a cabo un ejercicio de caracterización de usuarios que solicitaron algún tipo de requerimiento o de servicios ante la entidad en el periodo comprendido entre enero y septiembre de 2020. Un año atípico que impuso grandes retos y desafíos a la administración pública, poniendo a prueba la capacidad de la Supertransporte para adaptarse a cambios y dar respuestas oportunas y de calidad a la ciudadanía, en el marco de una serie de restricciones a la atención presencial y cierre de escenarios claves en el sector transporte, pero que al mismo tiempo generó una mayor demanda en la atención a la ciudadanía por medios virtuales.

En este contexto, se elaboró la caracterización de usuarios, a partir de las orientaciones suministradas por la Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, emitido por el Departamento de la Función Pública, con el propósito de que a partir del análisis de las características de los ciudadanos, usuarios o grupos interés, se implementen estrategias para la adecuación de la oferta institucional de trámites y servicios, y la mejora de los canales de atención que permitan el fortalecimiento de la participación ciudadana en la gestión institucional.

Tabla de contenido

PRESENTACION	2
1. ASPECTOS GENERALES	4
1.1 Objetivo general	4
1.2 Objetivos específicos	4
1.3 Alcance	4
2. METODOLOGÍA	4
2.1 Planteamiento del objetivo	4
2.2 Identificación y solicitud de bases de datos	5
2.3 Depuración y consolidación de bases de datos	5
2.4 Selección de variables.....	5
2.5 Generación de resultados.....	5
3. RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN	5
3.1 Canales de atención de la Supertransporte	5
3.2 Identificación de bases de datos y definición de variables	6
3.3 Selección de variables.....	7
4. RESULTADOS DE LA CARACTERIZACION	7
4.1 Variable: Intrínseca - Utilización de canales de atención.....	7
4.2 Variable: Intrínseca - Medios para interponer PQRS	8
4.3 Variable: Comportamiento – Tipos de requerimientos	9
4.4 Variable: Comportamiento – Tipo de solicitante	10
4.5 Variable: Comportamiento – Motivos de consulta.....	10
4.6 Variable Geográfica: Ubicación	12
4.7 Variable Demográfica: Sexo	13
5. CONCLUSIONES	13
6. OPORTUNIDADES DE MEJORA	14

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 Objetivo general

Conocer los comportamientos de los usuarios de la Supertransporte y la ciudadanía a través de la identificación, procesamiento y análisis de los datos obtenidos a partir de los diferentes requerimientos interpuestos por los ciudadanos entre enero y septiembre de 2020, con el fin de establecer rutas de acción que permitan mejorar la interacción de la entidad con la ciudadanía.

1.2 Objetivos específicos

- Identificar y seleccionar las variables disponibles en las diferentes bases de datos generadas por los sistemas de información, a través de los cuales se registran los requerimientos de los usuarios y ciudadanos en los diferentes canales de atención con los que cuenta la entidad.
- Procesar y analizar las variables definidas con el fin de conocer los comportamientos que permitan diseñar respuestas más eficaces a las necesidades de la ciudadanía
- Identificar las preferencias de la ciudadanía por canales de atención con el fin de plantear estrategias para el mejoramiento de la experiencia del ciudadano con la entidad.
- Identificar nuevas variables necesarias para profundizar el análisis de los grupos de valor y sus comportamientos, así como sus necesidades y expectativas.
- Identificar oportunidades de mejora para fortalecer los procesos de captura de información que permitan mejorar el conocimiento de nuestros grupos de valor y partes interesadas.

1.3 Alcance

El ejercicio de caracterización de usuarios en la Supertransporte se desarrolla como parte de su esfuerzo de fortalecer los canales de atención con sus grupos de interés y la búsqueda de alternativas para mejorar sus trámites y servicios.

Esta caracterización se realiza a partir la información disponible es las diferentes bases de datos de enero a septiembre de 2020 y que cumplen con atributos de calidad y aportan información relevante de los usuarios y grupos de valor.

2. METODOLOGÍA

2.1 Planteamiento del objetivo

En su compromiso por mejorar la interacción con la ciudadanía, establece la caracterización de usuarios como medio generar información a partir de los canales de atención existentes; identificando el comportamiento, las necesidades, expectativas e intereses de sus grupos de valor, con el fin de tomar decisiones orientadas a mejorar la oferta de trámites y servicios, y el mejoramiento de los

canales. Bajo este enfoque se plantean los objetivos general y específicos de la caracterización de usuarios.

2.2 Identificación y solicitud de bases de datos

Se realizó la identificación de bases de datos generadas durante el periodo comprendido entre enero y septiembre de 2020 de los diferentes canales de atención en los cuales la ciudadanía realiza requerimientos a la entidad.

2.3 Depuración y consolidación de bases de datos

Se realizó un análisis de los campos, estructura y consistencia de las diferentes bases de datos, en relación con la información que pueden aportar de los grupos de valor en términos de relevancia.

2.4 Selección de variables

A partir del análisis de las diferentes bases de datos disponibles y el tipo de información que podrían arrojar, se seleccionaron las variables que contribuyan al análisis de las características de los grupos de valor, así como el nivel de profundidad del análisis que permitirían.

2.5 Generación de resultados

Se realizó el procesamiento de los datos con el fin de que el resultado final del ejercicio permitiera obtener información relevante para conocer e identificar las características de las partes interesadas y grupos de valor que realizan solicitudes ante la Supertransporte a través de diferentes canales de atención y de este modo plantear estrategias para mejorar el relacionamiento con los ciudadanos

2.6 Análisis de la información

Se realizó la consolidación de la información, realizando análisis e interpretación de los datos obtenidos, reconociendo aspectos claves para el mejoramiento del relacionamiento con la ciudadanía, así como la identificación de aspectos a mejorar en los procesos de captura de información que permitan profundizar el conocimiento de nuestros grupos de interés.

3. RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN

3.1 Canales de atención de la Supertransporte

La Superintendencia de Transporte tiene definidos diferentes canales de atención para los ciudadanos y partes interesadas, entre los cuales se encuentran y describen cada uno de ellos. Así:

- **Página Web - Aplicativo PQRSD:** Es la herramienta mediante la cual, toda persona natural o jurídica radica Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, Felicitaciones. Este aplicativo funciona de manera permanente.

- **Correo electrónico ventanillaunicaderadicación@supertransporte.gov.co:** Dispuesto para la recepción de cualquier tipo de solicitud por parte de la ciudadanía. Este canal funciona de manera permanente.
- **Correo electrónico atencionciudadano@supertransporte.gov.co:** se recibe cualquier tipo de solicitud por parte de la ciudadanía. Este canal funciona de manera permanente y no es competencia del área se resigna a ventanillaunicaderadicación@supertransporte.gov.co
- **Ventanilla presencial:** Es canal de atención personalizada en el cual se realiza la recepción de la documentación, así como la radicación de PQRSD.
- **Call Center - Línea 018000915615:** Es una línea telefónica dispuesta a recibir llamadas para atender las necesidades de los ciudadanos. Este canal presta servicio de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, jornada continua y los sábados de 8:00 am a 12:00 m.
- **Línea #767 Opción 3 o línea ¿Cómo conduzco?:** Línea gratuita nacional que opera los 7 días a la semana, las 24 horas. En esta línea cualquier usuario que haga uso del servicio de transporte terrestre intermunicipal o que transite por las diferentes vías nacionales y evidencie faltas o irregularidades en el servicio, podrá reportar la infracción y evitar que se ponga en riesgo la vida de los ciudadanos.
- **Centro Integral de Atención al Ciudadano:** Servicio presencial brindado a ciudadanos, usuarios y vigilados. Horario de Atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.
- **Regionales:** Son representantes de la entidad en las regiones para la orientación y sensibilización en terminales, aeropuertos, puertos, muelles o cuerpos acuáticos, oficinas como las Casas del consumidor de la red nacional, Oficina territorial del Ministerio de Transporte, Invias.
- **Chat Supertransporte:** ubicado en la página web de la entidad en el que el ciudadano puede resolver inquietudes y recibir información sobre trámites de que presta servicio en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, jornada continua.

3.2 Identificación de bases de datos y definición de variables

- **Página Web - Aplicativo PQRSD (Vigía):** Información disponible en el aplicativo BI de la Supertransporte que consolida las PQRSD recibidas por los diferentes canales como página Web, Call Center, Línea 767 y el Centro Integral de Atención al Ciudadano.
- **Base de datos de las líneas 018000915615 y #767 (¿cómo conduzco?):** contiene el registro de usuarios, vigilados y ciudadanos que se contactan por estos medios.
- **Encuesta de satisfacción Línea 018000 y ¿Cómo conduzco? (#767 Opción 3):** Esta base de datos consolida la calificación de 3 preguntas que se realizan al finalizar la llamada, en la que se invita al ciudadano a responder la encuesta.
- **Base de datos de atenciones realizadas en el Centro Integral de Atención al Ciudadano:** Por parte de funcionarios de la entidad en temas misionales. Para la orientación y soporte

relacionada con los aplicativos Vigía y consola TAUX, se cuenta con un aliado estratégico tercerizado (Américas BPS). Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, jornada continua. La información de esta base de datos corresponde al periodo comprendido entre el primero de enero hasta el 24 de marzo de 2020, esto debido a la declaración de emergencia sanitaria.

- **Base de registro de atenciones por los Regionales:** contiene información de cada una los puntos y oficinas de atención de tres componentes: i) Intermediaciones, ii) orientaciones y iii) sensibilizaciones.
- **Base de datos de atenciones realizadas por el Chat Supertransporte:** Contiene los datos básicos del visitante que ingresa al chat.
- **Base de datos de calificación del chat de la Supertransporte:** contiene la calificación del ciudadano a la orientación brindada en el chat. La calificación se realiza con una manito arriba para calificar de manera positiva y una manito abajo cuando la calificación es negativa. La base de datos muestra “neutro” en caso de que el ciudadano no califique la atención:

3.3 Selección de variables

Una vez revisados los campos que conforman cada una de las bases de datos, se seleccionaron cuáles de ellos contenían los atributos de calidad como por ejemplo completitud, consistencia y que contribuyeran al análisis de las características de los ciudadanos que interactúan con la Entidad a través de los diferentes canales de atención. De las diferentes bases de datos con las que se cuentan en la Entidad, se seleccionaron aquellas que contienen las categorías de variables como:

- Geográficas: ubicación y cobertura geográfica.
- Demográficas: sexo
- Intrínsecas: uso de canales
- Comportamiento: intereses, motivo de consulta

4. RESULTADOS DE LA CARACTERIZACION.

A partir de las bases de datos seleccionadas y las variables disponibles se obtuvieron los resultados que se muestran a continuación:

4.1 Variable: Intrínseca - Utilización de canales de atención

La siguiente grafica permite observar el número de ingresos de los ciudadanos a los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad en el periodo de enero a septiembre de 2020.

Tabla 1. Numero de ingresos por canal de atención entre enero y septiembre de 2020

Canal de atención	Numero de ingresos	Participación	Promedio mensual
Página Web-PQRSD	15.155	9,35%	1.684
Correo electrónico	63.183	38,98%	7.020
Call Center - Línea 018000915615	23.653	14,59%	2.628
Línea #767 Opción 3	40.214	24,81%	4.468
Centro integral de Atención al ciudadano	2.226	1,37%	742
Chat Supertransporte	17.654	10,89%	1.962
Total	162.063	100%	18.504

Fuente: Elaboración propia a parte de las bases de datos de registro de cada canal. Enero a septiembre de 2020

De acuerdo con lo anterior, el canal de atención más usado entre enero y septiembre de 2020 por los ciudadanos es el Correo electrónico con una participación 38,98% seguido de Línea #767 Opción 3 con un 24,81%.

4.2 Variable: Intrínseca - Medios para interponer PQRSD

En lo transcurrido del año de enero a septiembre de 2020, el uso de los canales de atención de ciudadanos relacionado con el trámite de PQRS presento el siguiente comportamiento:

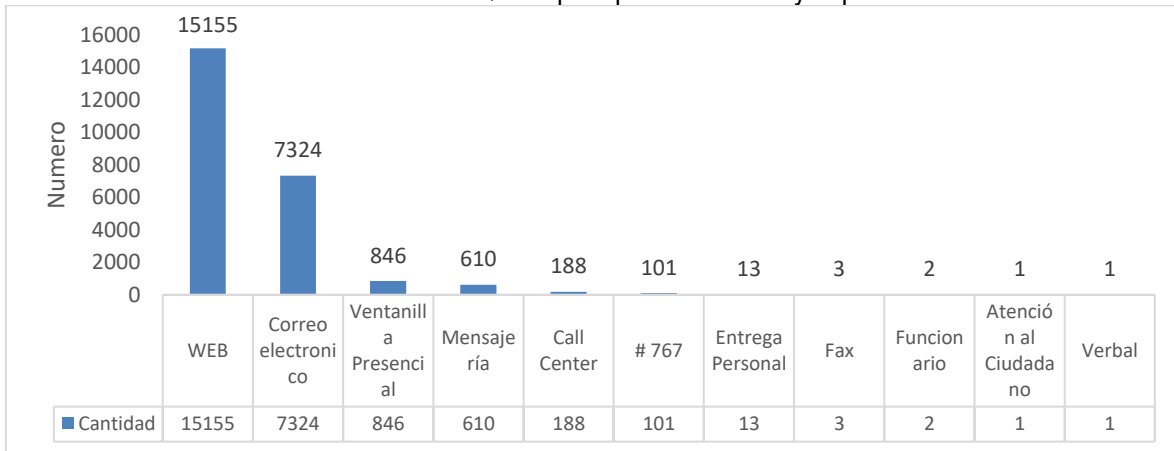
Tabla 2. Numero de PQRS por canal de atención entre enero y septiembre de 2020

Medio de recepción	Cantidad	% de participación
1. WEB	15.155	62,5%
2. Correo electrónico	7.324	30,2%
3. Ventanilla Presencial	846	3,5%
4. Mensajería	610	2,5%
5. Call Center	188	0,8%
6. # 767	101	0,4%
7. Entrega Personal	13	0,1%
8. Fax	3	0,0%
9. Funcionario	2	0,0%
10. Atención al Ciudadano	1	0,0%
11. Verbal	1	0,0%
Total general	24.244	

Fuente: Base de datos aplicativo BI. Enero a septiembre de 2020

El principal canal utilizado para la radicación de las PQRSD, es la página web con 15.155 usuarios y una participación del 62.5%, seguido por correo electrónico con 7.324 casos, con una participación del 30.2%, ventanilla presencial se recibieron 846 solicitudes con un 3.5%, mensajería se recibieron 610 casos con una participación del 2.5%, Call center 188 casos con un 0.8% de participación.

Gráfico 1. Clasificación de PQRSD por tipo entre enero y septiembre de 2020

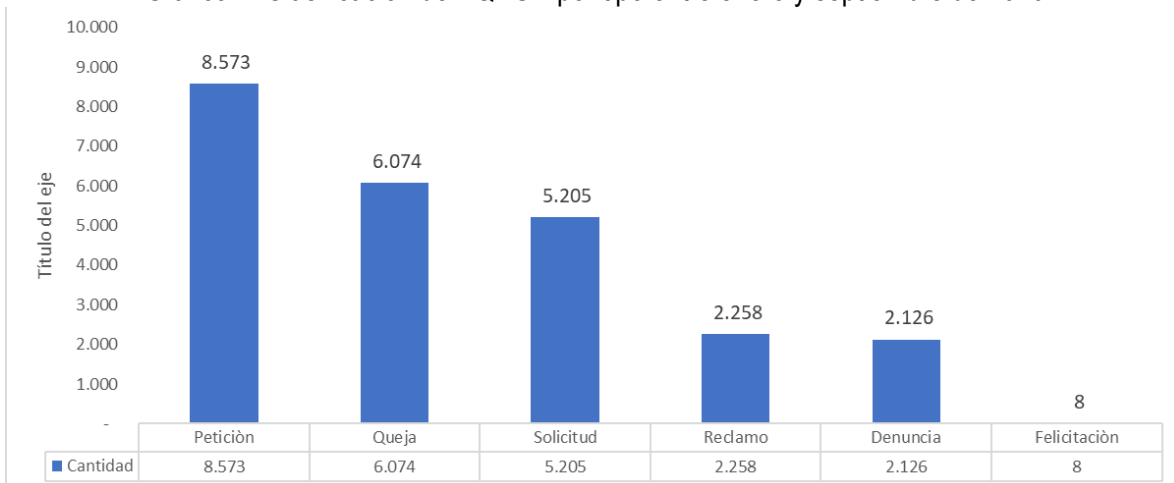


Fuente: Base de datos aplicativo BI. Enero a septiembre de 2020

4.3 Variable: Comportamiento – Tipos de requerimientos

Esta variable de toma de la base de datos Página Web - Aplicativo PQRSD (Vigía) donde se registran todos los requerimientos que ingresan a la entidad. Sobre el tipo de requerimiento, se obtuvieron los siguientes resultados:

Gráfico 2. Clasificación de PQRSD por tipo entre enero y septiembre de 2020



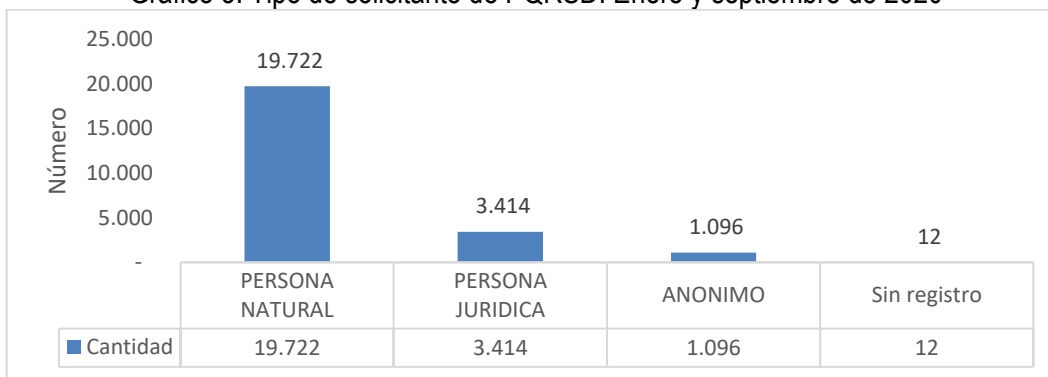
Fuente: Base de datos aplicativo BI. Enero a septiembre de 2020

Al revisar el tipo de requerimiento, se identificó que la principal solicitud son las peticiones con 8.573 casos, seguido por las quejas con 6.074 casos, solicitudes con 5.205, reclamo con 2.258 requerimientos, denuncias 2.126 casos y por último felicitaciones con 8 casos.

4.4 Variable: Comportamiento – Tipo de solicitante

Esta variable de toma de la base de datos Página Web - Aplicativo PQRSD (Vigía) donde se registran todos los requerimientos que ingresan a la entidad. Sobre el tipo de solicitante, se obtuvieron los siguientes resultados:

Gráfico 3. Tipo de solicitante de PQRSD. Enero y septiembre de 2020



Fuente: Base de datos aplicativo BI. Enero a septiembre de 2020

Al revisar el tipo de personas que hacen el trámite de PQRS, se identifica que 19.722, son personas naturales con una participación del 81.3%, seguido por personas jurídica con 3.414 casos y una participación del 14.1% y personas anónimas 1.096 con un 4.5%.

4.5 Variable: Comportamiento – Motivos de consulta

Para el análisis de esta variable se utiliza la base de datos de call center, en el cual se registra el motivo de la llamada del usuario, a continuación, se presentan los motivos de consulta según su frecuencia:

Tabla 3. Motivo de consulta – Call Center entre enero y septiembre de 2020

Motivo	Cantidad	%
Orfeo consultas PQRS	4916	20,66
Vigilancia financiera	2735	11,49
Atención al ciudadano	2568	10,79
Inmovilizaciones	2082	8,75
Información general inf no operativa	1880	7,90
Contraseña vigia	1634	6,87
Motivo terminación llamada	1423	5,98

Solicitud registro PQRS	1237	5,20
Consola taux	1151	4,84
Registro de vigilados	942	3,96
Información por emergencias covid 19	582	2,45
Solicitud de registro PQRS	552	2,32
Administrativo	493	2,07
Condiciones de habilitación	224	0,94
Control de infracciones	213	0,90
Procesos administrativos a empresas	179	0,75
No disponible sistema vigia	142	0,60
Subjetivo información societaria	120	0,50
Plan estratégico de seguridad vial pesv	115	0,48
SIGT estadísticas	111	0,47
SIPLAFT	93	0,39
No disponible soporte Vigia	78	0,33
Información de operación	73	0,31
SIGT	46	0,19
Constancia de entrega de información	37	0,16
Visitas inspección	20	0,08
Devolución de llamada	19	0,08
No disponible consola taux	19	0,08
Seguimiento y control	19	0,08
SIGT indicadores abc	19	0,08
Infraestructura	18	0,08
Sociedades portuarias circular 88	14	0,06
No carga pagina web st	13	0,05
No disponible sistema Orfeo	8	0,03
SIGT indicadores bsc	7	0,03
Cobro recaudo y cartera	4	0,02
Correos spam	4	0,02
Quejas hacia funcionarios de américas	2	0,01
Necesidad vehículo	1	0,00
Total	23793	100 %

Fuente: Base de Datos Call Center. Enero a septiembre de 2020

Línea de 018000915615 se evidencia que el mayor número de llamadas van orientadas a consultas estados de PQRS (Orfeo consultas PQRS) con 4.915 solicitudes que corresponde al 20,66%, soporte Vigía modulo (vigilancia financiera) 2.735 que corresponde al 11,49%, consultas generales de (atención al ciudadano) 2.568 solicitudes del 10,79%, e inmovilizaciones 2.082 solicitudes del 8,75%.

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

4.6 Variable Geográfica: Ubicación

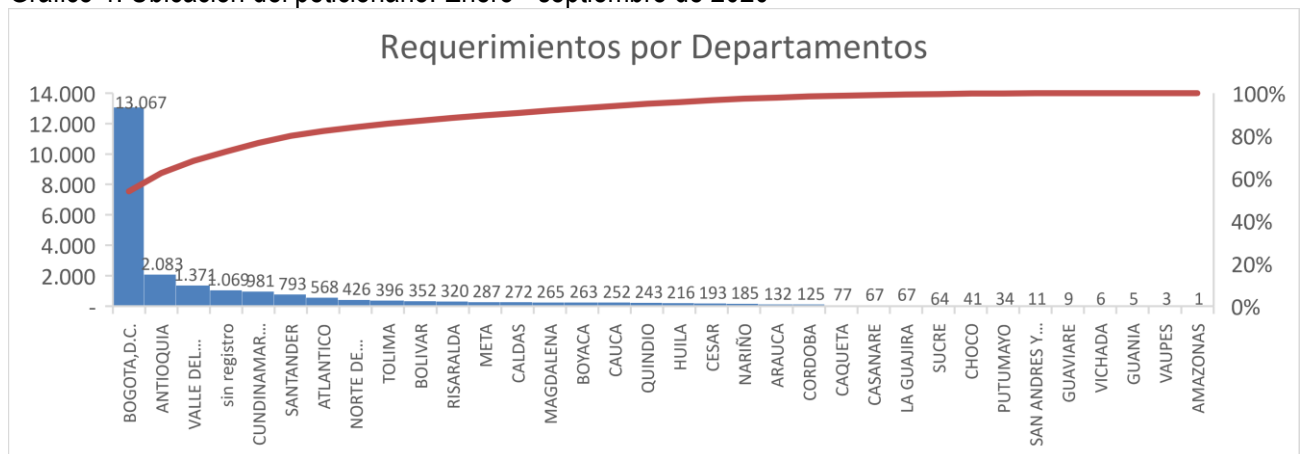
Esta variable está contenida en los formularios de registro de los siguientes canales de atención:

- Página Web - Aplicativo PQRSD (Vigía)
- Línea #767 Opción 3
- Call Center - Línea 018000915615
- Chat Supertransporte

Sin embargo, la única base de datos que presenta esta variable de manera completa y con uniformidad que permite análisis confiable es la de la Página Web - Aplicativo PQRSD (Vigía).

A continuación, se muestra el numero de PQRS por departamentos:

Gráfico 4. Ubicación del peticionario. Enero - septiembre de 2020



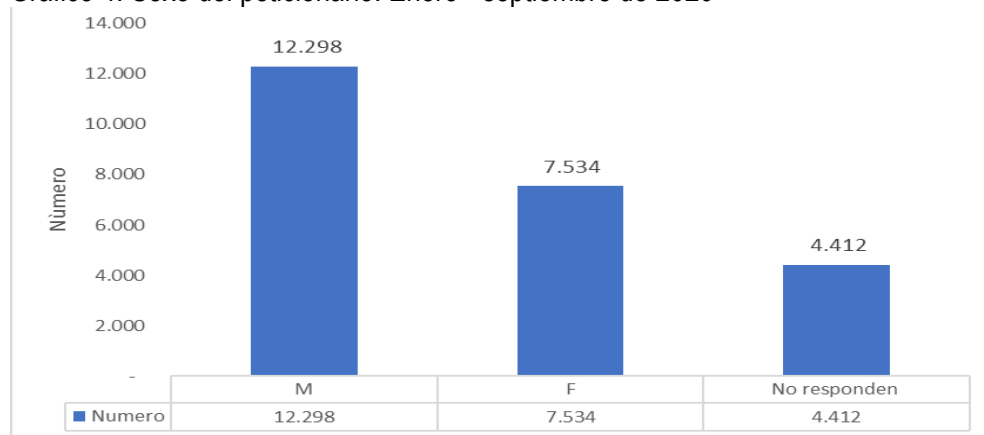
Fuente: Base de datos aplicativo BI. Enero a septiembre de 2020

Se evidencia que el mayor departamento que realiza el trámite de PQRSD es Bogotá, con 13.067 solicitudes que corresponde al 54%, seguido por Antioquia con 2.083 requerimientos que corresponden al 9%, Valle del Cauca con 1.371 casos con un 6%, Cundinamarca con 981 casos con un 4%, Santander 793 PQRS que corresponde al 3%, Atlántico 568 PQRS con un 2% de participación, entre otros.

4.7 Variable Demográfica: Sexo

En la base de datos Página Web - Aplicativo PQRSD (Vigía) se pudo identificar la variable sexo, sobre la cual se obtuvieron los siguientes resultados:

Gráfico 4. Sexo del peticionario. Enero - septiembre de 2020



Fuente: Base de datos aplicativo BI. Enero a septiembre de 2020

Al revisar el género de las personas que realizan el trámite de PQRS, se identifica que el 62%, que corresponde a 12.298 son de género masculino, seguido por el género femenino con 7.534 usuarias con un peso porcentual de 38% y tan solo 4.412 usuarios no responden.

5. CONCLUSIONES

- La gestión permitió conocer las características del comportamiento de las personas que acuden a la Supertransporte frente a las solicitudes.
- La caracterización de grupos de valor y partes interesadas debe incorporarse como una actividad dentro la Planeación Institucional.
- La información debería confluir en un solo repositorio, con el objeto de no reprocesar, ni duplicar información.
- La segmentación o agrupación de grupos de valor, permite conocer las particularidades y necesidades de los puntos de atención en las diferentes ciudades.
- Antes de efectuarse la rendición de cuentas, se deben conocer las necesidades de información de los diferentes grupos de valor, a efectos de priorizar los contenidos según el público objetivo.
- Los dos medios de recepción más utilizados por los ciudadanos son: La Web con una participación del 62.5%, el correo electrónico con una participación del 30.2%, lo que induce a promover campañas orientadas a divulgar los mecanismos de servicio al ciudadano.

- Las personas más interesadas en la instauración de PQRS son las naturales, lo que connota el tratamiento de temas de diversa índole que induce a considerar la interdisciplinariedad del equipo de trabajo y la promoción de las competencias de la Supertransporte.
- Las personas no presentan claridad en las definiciones de sus solicitudes, tiende haber confusión entre petición, queja, reclamo y demás, por tanto, se deben adelantar campañas de divulgación a través de la gestión de Promoción y Prevención, y de Protección al Usuario.
- La cobertura en los departamentos enmarca una estrategia incluyente que satisface en mayor grado todo tipo de población, llegando a sitios apartados del país, lo que se debe mantener y mejorar.
- Las solicitudes por parte de los usuarios y vigilados son los estados de las PQRS, soporte plataforma Vigía modulo vigilancia financiera, información general atención ciudadano e inmovilizaciones.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Fortalecer el diseño de instrumentos de captura de información que aporten a la construcción de una caracterización más detallada.
- Implementar estrategias para buscar alternativas de comunicación y satisfacción de necesidades de información para todos los canales de atención.
- Unificar en un solo sistema las bases de datos, con el fin de obtener mediciones homogéneas y calcular indicadores que permitan emitir conclusiones para la toma de decisiones.
- Establecer mecanismos de inclusión de personas en condición de discapacidad en los diferentes canales de atención.
- Implementar canales de comunicación transaccionales, con el objeto de evitar que los usuarios tengan que desplazarse a las sedes de la Supertransporte.
- Efectuar campañas internas y externas de comunicación a través de todos los canales de atención, virtuales y presenciales, a efectos de fortalecer la imagen y posicionamiento de la misionalidad de la Supertransporte, para de esta forma disminuir y porque no eliminar, las PQRS remitidas por competencia a otras entidades.
- Programar capacitaciones a los vigilados en la implementación del aplicativo vigía, para facilitar el cumplimiento de los reportes ante la entidad.:

Etapa	Nombres y apellidos	Cargo
Elaboró	María Fernanda Torres Herrera	Profesional Universitario - Grupo de Atención al Ciudadano
	Luz Ángela María Mora Cubillos	Profesional Especializado – Oficina Asesora de Planeación
	Ivana Carolina González Murcia	Contratista – Oficina Asesora de Planeación
	Carolina Rodríguez Moyano	Contratista – Oficina Asesora de Planeación
Revisó	Eliana Quintero Barrera	Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano
Aprobó	Eliana Quintero Barrera	Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano