



# CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

2022



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

### PRESENTACIÓN

La Superintendencia de Transporte 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.

El presente documento toma como referencia la “Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés”, elaborada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, en la cual se dictan los lineamientos para caracterización de usuarios. La caracterización entre otras permite, ajustar la oferta institucional ofreciendo mejoras en los servicios hacia la ciudadanía. Por otra parte, 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 proceso líder Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano cuyo objetivo, es propender por la debida implementación de las políticas de relación Estado-Ciudadano y garantizar el cumplimiento de la cultura del servicio en todos los canales dispuestos para los grupos de valor. Esto se logra a través de la orientación y atención clara y oportuna de las solicitudes y consultas realizadas por los ciudadanos y el seguimiento de las mejoras de procedimiento con el fin de lograr la satisfacción del usuario y promover el acceso de la ciudadanía a los servicios que se prestan en la Entidad y el Estado en General.

Teniendo en cuenta lo anterior, se elaboró la caracterización de usuarios para el año 2022 tomando en cuenta las fuentes de información institucionales y la información aportada por las demás áreas cuyos procesos están en la misionalidad, en el periodo comprendido entre febrero y diciembre de 2021.

### TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN .....	2
1. ASPECTOS GENERALES .....	4
1.1. Objetivo general .....	4
1.2. Objetivos específicos .....	4
1.3. Alcance .....	4
2. ANÁLISIS DE CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO DE LA ENTIDAD.....	4
2.1. Cadena de Valor .....	5
3. IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE VALOR O INTERÉS .....	6
4. METODOLOGÍA .....	7
4.1. Planteamiento del objetivo .....	7
4.2. Líder del ejercicio de caracterización.....	7
4.3. Actividades Desarrolladas por el Líder .....	7
5. PROCESO DE CARACTERIZACIÓN .....	8
5.1. Canales de atención de la SuperTransporte.....	8
5.2. Identificación de fuentes de información para la definición de variables .....	8
5.3. Selección de variables .....	9
6. RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN .....	9
6.1. Variable Intrínseca – Utilización de canales de atención .....	9
6.2. Variable Intrínseca: – Tipo de vigilado .....	11
6.3. Variable de comportamiento: – Tipo de Requerimiento .....	12
6.4. Variable de comportamiento – Tipo de solicitante .....	13
6.5. Variable Demográfica: Genero.....	14
6.6. Variable demográfica: Nivel educativo .....	15
6.7. Variable demográfica: Grupo Étnico. ....	16
6.8. Variable demográfica: Protección Constitucional. ....	17
7. CONCLUSIONES .....	18
8. OPORTUNIDADES DE MEJORA .....	19
9. CONTROL DEL DOCUMENTO .....	19

### 1. ASPECTOS GENERALES

#### 1.1. Objetivo general

La caracterización tiene como objetivo lograr identificar y describir a los usuarios, por medio de variables y comportamientos con el fin de identificar necesidades, intereses y expectativas de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés que interactúan con la Entidad. Esto permite generar estrategias de: participación ciudadana, servicio al ciudadano, gobierno digital y espacios de rendición de cuentas. De igual forma, identificar necesidades de información, comunicación y acceso a canales de atención.

#### 1.2. Objetivos específicos

- Identificar y seleccionar las variables disponibles en las diferentes fuentes de información 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, 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

Este documento aplica a los procesos que tienen relación directa con grupos de valor: Gestión del Conocimiento, Gestión de Tics, Vigilancia Inspección y Control, Gestión de Relacionamento con el Ciudadano, Gestión Jurídica, Gestión Financiera y Gestión Documental.

Contar con un análisis de datos permite establecer un proceso de mejora constante en la prestación de servicios de la Entidad, así como fortalecer las estrategias de atención a los usuarios e implementar en caso de requerirse, nuevos mecanismos enfocados a la ciudadanía en general.

La información recolectada en las fuentes desde el 8 de febrero de 2021 a diciembre de 2021, así como los datos entregados por las Delegaturas frente a la prestación de servicios, aportan información relevante de los usuarios y grupos de valor para esta caracterización.

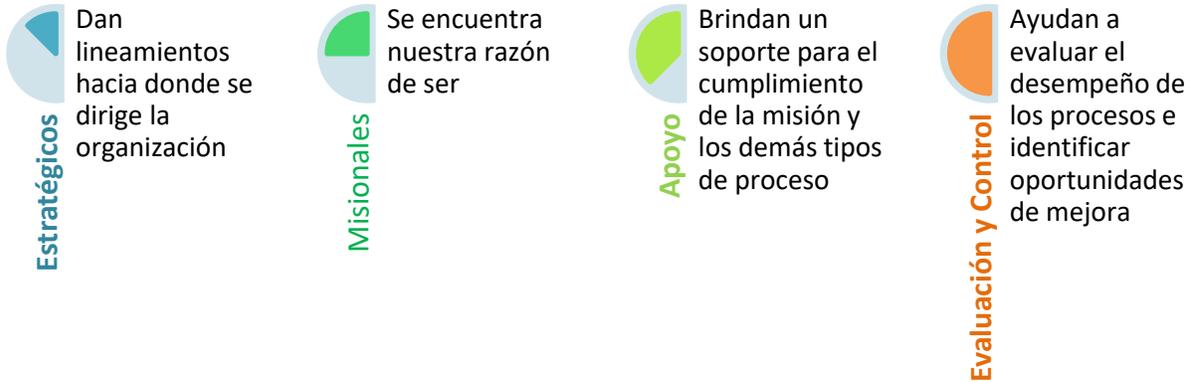
## 2. ANÁLISIS DE CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO DE LA ENTIDAD

Como parte de la metodología de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, se debe analizar la información interna con la que cuenta la entidad relacionada con los procesos, análisis de contexto y fuentes de información.

## 2.1. 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 nuestra entidad, generando valor en los productos y/o servicios que se ofrecen para los vigilados y demás grupos de interés, está subdividida por 4 tipos de proceso:

**Gráfico 1:** Procesos de la Superintendencia de Transporte



**Fuente:** Proceso Gestión del Conocimiento y la Innovación

La Superintendencia de Transporte tiene 16 procesos: Dirección Estratégico, Gestión del Conocimiento y la Innovación, Gestión de Comunicaciones, Gestión de TICS, Vigilancia, Inspección, Control, Gestión de Relaciónamiento con el ciudadano, Gestión Administrativa, Gestión Jurídica, Gestión del talento humano, Gestión Contractual, Gestión financiera, Gestión Documental, Evaluación independiente y Control Interno Disciplinario. Cada proceso se encuentra documentado en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y se puede ver representado gráficamente en la siguiente imagen:

**Gráfico 2:** Cadena de Valor



**Fuente:** Proceso Gestión del Conocimiento y la Innovación

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

De estos 16 procesos guardan relación directa con el ciudadano los siguientes: Gestión de Comunicaciones, Gestión de Tics, Vigilancia Inspección y Control, Gestión de Relacionamento con el Ciudadano, Gestión Jurídica, Gestión Financiera y Gestión Documental.

### 3. IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE VALOR O INTERÉS

La identificación de los grupos de valor e interés de la Superintendencia de Transporte inició con el contexto de la entidad, la revisión documental de los procesos en el Sistema Integrado de Gestión, el contexto de los servicios que impactan el entorno en el cual opera la Superintendencia a partir de los roles de vigilancia, inspección, y control que le corresponden a la Entidad en materia de tránsito, transporte y su infraestructura de conformidad con la ley y la delegación establecida en cuanto a acceso, seguridad y legalidad.

Así mismo, fueron revisadas las fuentes de información que contienen información sobre las peticiones realizadas a la entidad, permitiendo identificar ciudadanos y grupos que tienen contacto con la misma en el ejercicio de sus funciones. Una vez revisados los procesos, análisis de contexto, fuentes de información y fuentes de información con las que cuenta la entidad, se identificaron los siguientes grupos de interés para los servicios de Vigilancia, Inspección y Control en supervisión objetiva y subjetiva, y programas de promoción y prevención.

**Tabla 1: Grupos de interés por servicio**

Delegatura	Grupo de interés por servicios		
	Vigilancia, Inspección y Control en aspectos objetivos.	Vigilancia, inspección y control en aspectos Subjetivos.	Programas de promoción y prevención
Delegatura de Concesiones e Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concesionarios de Infraestructura Carretera.</li> <li>• Concesionarios de Infraestructura férrea.</li> <li>• Concesionarios de Infraestructura Aeroportuaria.</li> <li>• Terminales de Transporte Terrestre Automotor.</li> <li>• Operadores férreos.</li> <li>• Operadores de servicios conexos al transporte (Estaciones de pesajes, estaciones de peaje).</li> <li>• Administradores y Operadores de Infraestructura Aeroportuaria No Concesionada.</li> <li>• Administradores y Operadores de Infraestructura férrea No Concesionada.</li> <li>• Operadores de Infraestructura utilizada para el embarque y desembarque de pasajeros de Transporte Intermunicipal.</li> <li>• Ciudadanía en General.</li> </ul>		
Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas habilitadas para prestar el servicio público de transporte en las modalidades.</li> <li>• Empresas cuya actividad principal sea la prestación del servicio público de transporte.</li> <li>• Organismos de apoyo a las autoridades de Tránsito.</li> <li>• Terminales de Transporte Terrestre.</li> <li>• Ciudadanía en general.</li> <li>• Propietarios y/o conductores de Vehículos.</li> </ul>		
Delegatura de Puertos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura portuaria marítima</li> <li>• Infraestructura portuaria marítima con vocación fluvial</li> <li>• Infraestructura portuaria fluvial.</li> <li>• Sociedades Portuarias como concesionarios de infraestructura portuaria marítima.</li> <li>• Sociedades Portuarias como concesionarios de infraestructura portuaria fluvial.</li> <li>• Operadores Portuarios Marítimos</li> <li>• Operadores Portuarios Fluviales</li> <li>• Empresas de Transporte fluvial</li> </ul>		

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

Delegatura para la Protección de Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciudadanía en General.</li> <li>• Empresas de Transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera</li> <li>• Organismos de apoyo al tránsito</li> <li>• Empresas de Transporte de Mercancías</li> <li>• Terminales de transporte terrestre</li> <li>• Empresas de Transporte aéreo</li> <li>• Concesionarios de la infraestructura aeroportuaria</li> <li>• Agencias de viajes</li> <li>• Agencias de viajes e intermediarios en la comercialización de tiquetes para el transporte público</li> <li>• Empresas de Transporte fluvial de pasajeros</li> <li>• Empresas de Transporte por cable</li> <li>• Programas de prevención y promoción</li> <li>• Usuarios de los servicios de transporte público</li> <li>• Asociaciones y ligas del consumidor</li> <li>• Ciudadanía en general</li> <li>• Niños y Adolescentes.</li> </ul>
---	---

*Fuente: Delegaturas de la Superintendencia de Transporte*

## 4. METODOLOGÍA

Esta caracterización se realizó siguiendo la siguiente metodología:

### 4.1. Planteamiento del objetivo

El objetivo de esta caracterización es identificar el usuario de los servicios de esta Superintendencia. Para ello se identificará género, nivel educativo, medios a través de los cuales accede a la entidad, personería jurídica, grupo étnico, protección constitucional, entre otros, identificables a partir de las fuentes de información de la Entidad.

### 4.2. Líder del ejercicio de caracterización

En este caso es el proceso Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano, que es el encargado de hacer el contacto inicial con los usuarios, propender por la debida implementación de las políticas de relación Estado-Ciudadano y garantizar el cumplimiento de la cultura del servicio en todos los canales dispuestos para los grupos de valor.

### 4.3. Actividades Desarrolladas por el Líder

El líder del Proceso de Relacionamiento con el Ciudadano y de esta caracterización, desarrolló las siguientes actividades:

- a) Centralizó la información que resultó del ejercicio.
- b) Difundió requerimientos para la identificación de la información.
- c) Facilitó la consulta externa de los resultados de la caracterización para generar sinergias con otras áreas.

- d) Realizó la identificación de las fuentes de información generados durante el periodo comprendido entre febrero y diciembre de 2021 de los diferentes canales de atención en los cuales la ciudadanía realiza requerimientos a la entidad, posterior a esto se priorizó la fuente de información.
- e) Realizó un análisis de los campos, estructura y consistencia de las fuentes de información del sistema de documentación Orfeo, la que se genera de los datos recolectados de las delegaturas., en relación con la información que pueden aportar de los grupos de valor en términos de relevancia.
- f) A partir del análisis de la base de datos disponible y el tipo de información que podrían arrojar, se seleccionaron las variables que contribuían al análisis de las características de los grupos de valor, así como el nivel de profundidad del análisis que permitirían.
- g) 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.

## 5. PROCESO DE CARACTERIZACIÓN

Se efectuó la consolidación de la información, realizando análisis e interpretación de las fuentes, 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.

### 5.1. 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:

- **Presencial:** Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la entidad, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas. Nuestro canal presencial es el Centro Integral de Atención al Ciudadano CIAC, ubicado en la Diagonal 25G No. 95<sup>a</sup> – 85 de la ciudad de Bogotá D.C. En pandemia el horario de atención es de 7am a 2:00pm.
- **Telefónico:** Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin. Estos medios son:
  - Call Center: 018000915615. Horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, los sábados de 8:00 am a 12:00 pm.
  - #767 ¿Cómo conduzco? Opción 3. Horario 7/24
  - Sede administrativa: (1)3526700
- **Virtual:**
  - Chat ST Redes Sociales: Facebook y Twitter mediante la cuenta: @Supertransporte Instagram: @supertransporte\_oficial y LinkedIn: Superintendencia de Transporte
  - Portal Web: [www.supertransporte.gov.co](http://www.supertransporte.gov.co) e [intranet.supertransporte.gov.co](http://intranet.supertransporte.gov.co)
  - Correos electrónicos: [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) (solo para radicar) y [atencionciudadano@supertransporte.gov.co](mailto:atencionciudadano@supertransporte.gov.co)

### 5.2. Identificación de fuentes de información para la definición de variables

Las fuentes de información son las siguientes:

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

- **Página Web - Aplicativo (ORFEO):** Información disponible en el aplicativo de la SuperTransporte que consolida las PQRSD recibidas por los diferentes canales como página Web, Call Center, Línea 018000, 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.
- **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.
- **Información de las áreas misionales:** las áreas misionales en su labor de Promoción y Prevención obtienen información sobre nuestros vigilados.

### 5.3. Selección de variables

Una vez revisados los campos que conforman las fuentes de información, 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 fuentes de información con las que se cuentan en la Entidad, se seleccionaron aquellas que contienen las categorías de variables:

- **Demográficas:** genero, protección constitucional, estado civil, nivel educativo, grupo étnico
- **Intrínsecas:** canales de atención, medios para interponer PQRSD.
- **Comportamiento:** Tipo de requerimiento, Tipo de solicitante.

## 6. RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN

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

### 6.1. Variable Intrínseca – Utilización de canales de atención

Las siguientes tablas y graficas permiten observar el número de ingresos de los ciudadanos a los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad en el periodo de febrero a diciembre de 2021.

**Tabla 2:** Numero de PQRSD recibidas por canal de atención

Canal de Atención	N° de PQRSD	Porcentaje%
#767	5	0,01%
Atención al ciudadano	4	0,01%
Call Center	4	0,01%
Correo electrónico	26.812	65,00%
Mensajería	418	1,01%
Multifuentes	2	0,00%
ORFEO	3	0,01%
Página Web	11.960	28,99%
Saspro	290	0,70%
Telefónico	1	0,00%
Ventanilla Presencial	1.750	4,24%
<b>TOTAL</b>	<b>41.249</b>	<b>100%</b>

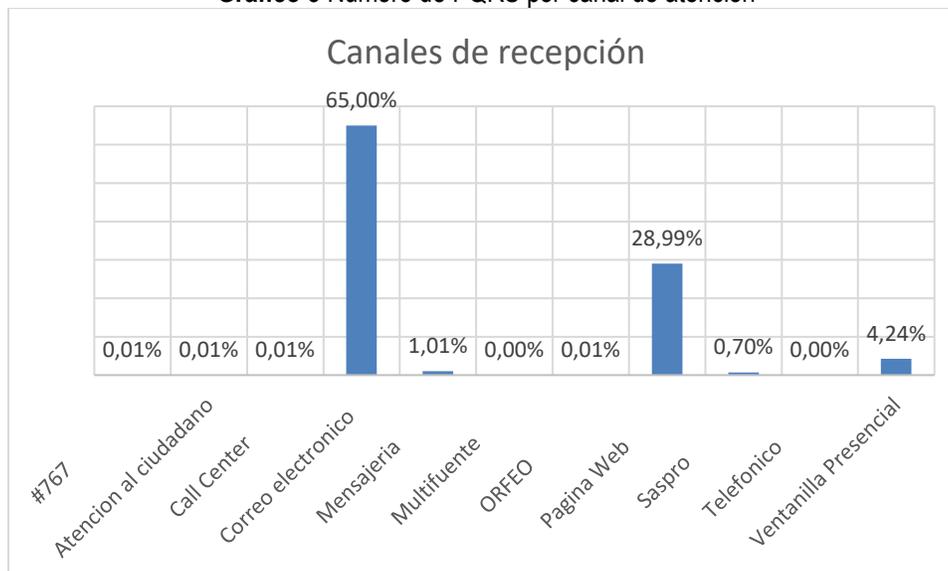
**Fuente:** Base de datos aplicativo ORFEO. Febrero a diciembre de 2021

1

Acorde con lo anterior el canal más utilizado fue el correo electrónico con 26.812 intervenciones, para radicar PQRSD, seguido de la página web con 11.960, representado porcentualmente de la siguiente manera el correo electrónico, con una participación del 65%, seguido por la página web con el 28,99%. Con respecto al año anterior este comportamiento se diferencia en la posición del tipo de canal utilizado, pero siguen siendo los de mayor demanda.

Las fuentes de información utilizadas como insumo son Chat y PQRSD teniendo en cuenta que son los canales por medio de los cuales hay mayor cantidad de interacción con usuarios como se puede evidenciar en la Tabla 1.

**Gráfico 3** Número de PQRS por canal de atención



**Fuente:** Elaboración propia a partir de la base de ORFEO: febrero a diciembre 2021

### 6.2. Variable Intrínseca: – Tipo de vigilado

Los Vigilados, son aquellas entidades y empresas que se clasifican de acuerdo con el modo y servicio de transporte que prestan en el territorio nacional. A continuación, se enuncian los vigilados consultados por los usuarios que interpusieron una PQRSD en el periodo de análisis.

Los modos de transporte incluidos en la ley 1682 de 2013 y en el Decreto Único del Sector Transporte – Decreto 1079 de 2015 son entendidos como: a) Modo de transporte: espacio aéreo, terrestre o acuático soportado por una infraestructura especializada, en el cual transitan los respectivos medios de transporte y a través de estos la carga y/o los pasajeros. El modo de transporte terrestre comprende la infraestructura carretera, férrea, por cable y por ductos; el modo acuático, la infraestructura marítima, fluvial y lacustre; y el aéreo, la infraestructura aeronáutica y aeroportuaria

**Tabla 3: PQRSD por Tipo de vigilado**

Modo de transporte	Tipo de vigilado
Terrestre	AT- Autoridades de Transito
Terrestre	CDA - Centros de Diagnostico Automotor
Terrestre	CEA- Centros de Enseñanza Automovilística
Terrestre	CG - Empresas de Transporte de Carga
Terrestre	CIA -Centros integrales de Atención a Conductores
Terrestre	CRC- Centros de Reconocimiento de Conductores
Terrestre	EC - Empresas Carroceras
Terrestre	ES - Empresas de Transporte Especial
Terrestre	ICC- Infraestructura de Carretera Concesionada
Terrestre	ICNC- Infraestructura de Carretera No Concesionada
Terrestre	IFC - Infraestructura Férrea Concesionada
Terrestre	OF - Operadores Férreos
Terrestre	TTTA- Terminales de Transporte Terrestre Automotor - Habilitadas
Terrestre	TUM - Transporte Urbano y Masivo / Subjetivo
Terrestre	OT - Organismos de Transito
Terrestre	OTM Operadores Transporte Multimodal
Terrestre	PC - Empresas de Pasajeros por Carretera
	SC - Servicios Conexos
Terrestre	TC - Transporte por Cable
Acuático	OPM - Operadores Portuarios Marítimos
Acuático	TM - Transporte Marítimo
Acuático	ETF - Empresas de Transporte Fluvial.
Acuático	OPF - Operadores Portuarios Fluviales

Modo de transporte	Tipo de vigilado
Acuático	IPF- Infraestructura Portuaria Fluvial
Acuático	IPM - Infraestructura Portuaria Marítima
Aéreo	ETA- Empresas de Transporte Aéreo
Aéreo	IAC- Infraestructura Aeroportuaria Concesionada
Aéreo	IANC - Infraestructura Aeroportuaria No Concesionada
Aéreo- Acuático o Terrestre	MX - Empresas de Transporte Mixto

**Fuente:** Base de datos aplicativo ORFEO. Febrero a diciembre de 2021

### 6.3. Variable de comportamiento: – Tipo de Requerimiento

Esta variable especifica el tipo de requerimiento que realiza el usuario al acceder a los tramites y servicios de la entidad, y nos permite saber cuál es su nivel de uso y las expectativas que tiene frente a los beneficios que busca.

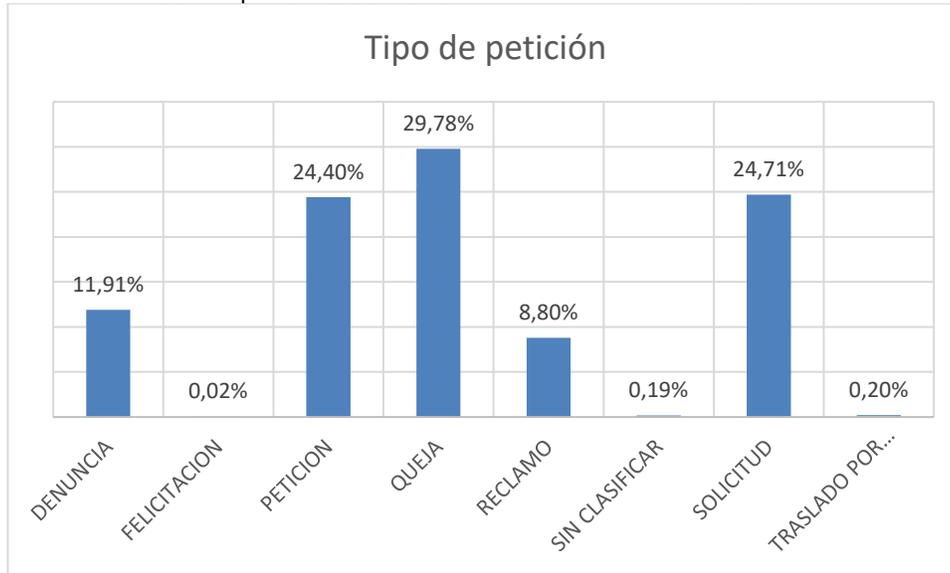
**Tabla 4:** Número de PQRS por tipo de peticiones

Tipo de petición	Número de Usuarios	Porcentaje %
Denuncia	4.911	11,91%
Felicitación	9	0,02%
Petición	10.064	24,40%
Queja	12.285	29,78%
Reclamo	3.629	8,80%
Sin clasificar	78	0,19%
Solicitud	10.192	24,71%
Traslado por competencia	81	0,20%
<b>TOTAL</b>	<b>41.249</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Base de datos aplicativo ORFEO. Febrero a diciembre de 2021

Al revisar el tipo de requerimiento se identificó que el de mayor nivel de uso es el de quejas con 12.285 casos, para un porcentaje del 30% seguido por las solicitudes con 10.192 casos para un porcentaje del 25%, y las peticiones con 10.063, con un porcentaje de 24%, le siguen las denuncias con 4911 con un 12% y traslados por competencia con 81 casos, y con un menor porcentaje del 0,02% para las felicitaciones con 9 casos.

**Gráfico 4:** Tipo de Peticiones de febrero de 2021 a diciembre de 2021



**Fuente:** Base de datos aplicativo ORFEO. Febrero a diciembre de 2021

#### 6.4. Variable de comportamiento – Tipo de solicitante

Esta variable se toma de la base de datos Página Web - Aplicativo PQRSD ORFEO donde se registran todos los requerimientos que ingresan a la entidad y el tipo de solicitante, bien sea persona jurídica o natural y nos permite medir la forma en que acceden a la misma, bien sea a título personal, en representación jurídica o por interpuesta figura (apoderado). Estos son los resultados obtenidos:

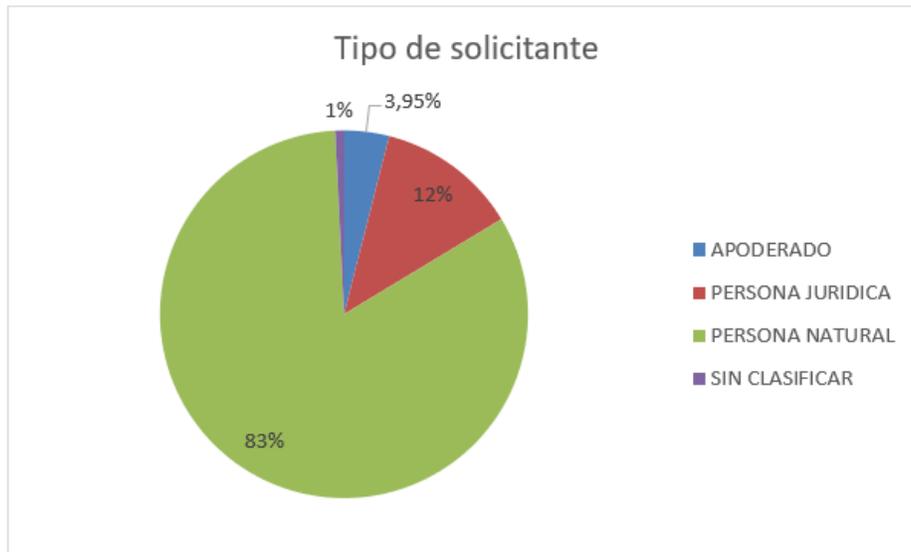
**Tabla 5:** Tipo de solicitante

Tipo de solicitante	Número de usuarios	Porcentaje %
Apoderado	1.631	3,95%
Persona jurídica	5.113	12%
Persona natural	34.190	83%
Sin clasificar	315	1%
<b>Total</b>	<b>41.249</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Base de datos aplicativo ORFEO. Febrero a diciembre de 2021

Al analizar el Tipo de persona que realiza tramites de PQRSD, se identifica que el mayor número son las personas naturales con 34.190 con una participación porcentual de 83% consultas, seguido de la Persona jurídica con 5.113 con un porcentaje de 12 % consultas, es de anotar que siguen siendo las personas naturales el mayor número de consultantes, sin embargo también se contemplan en el análisis, los que realizan su consulta a través de apoderado con 1631 usuarios, para un porcentaje de 3,95%, los cuales pueden ser personas naturales o jurídicas.

**Gráfico 5.** Tipo de solicitante de PQRSD.



**Fuente:** Base de datos aplicativo ORFEO. Febrero a diciembre de 2021

### 6.5. Variable Demográfica: Genero

Esta variable nos permite establecer el género, bien sea femenino, masculino o intersexual, de los usuarios de los servicios o tramites que brinda la entidad. En la base de datos Página Web - Aplicativo PQRSD (Orfeo) se pudo identificar la variable género, sobre la cual se obtuvieron los siguientes resultados:

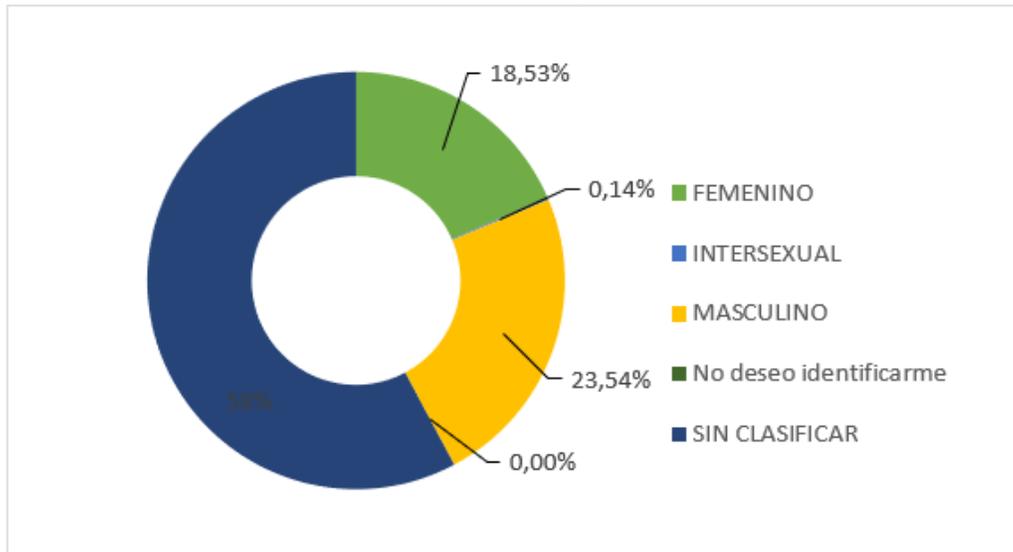
**Tabla 6:** Género del peticionario

Genero	Número de Usuarios	Porcentaje %
Femenino	7.642	18,53%
Intersexual	59	0,14%
Masculino	9.709	23,54%
No desea identificarse	1	0,00%
Sin clasificar	23.838	58%
<b>Total</b>	<b>41.249</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Base de datos aplicativo ORFEO. Febrero a diciembre de 2021

Se puede analizar que el mayor número de consultantes, no se encuentra clasificado con 23.838 para un porcentaje de 58%, lo cual indica que no desean ser identificados en un grupo en particular, le sigue el género masculino con 9.709 consultantes los cuales representan el 23,75% y 7.642 son del género femenino, siendo su porcentaje de participación el 18,53% y 59 son intersexuales, con un porcentaje de 0,14%.

**Gráfico 6. Género del peticionario**



**Fuente:** Base de datos aplicativo ORFEO. Febrero a diciembre de 2021

### 6.6. Variable demográfica: Nivel educativo.

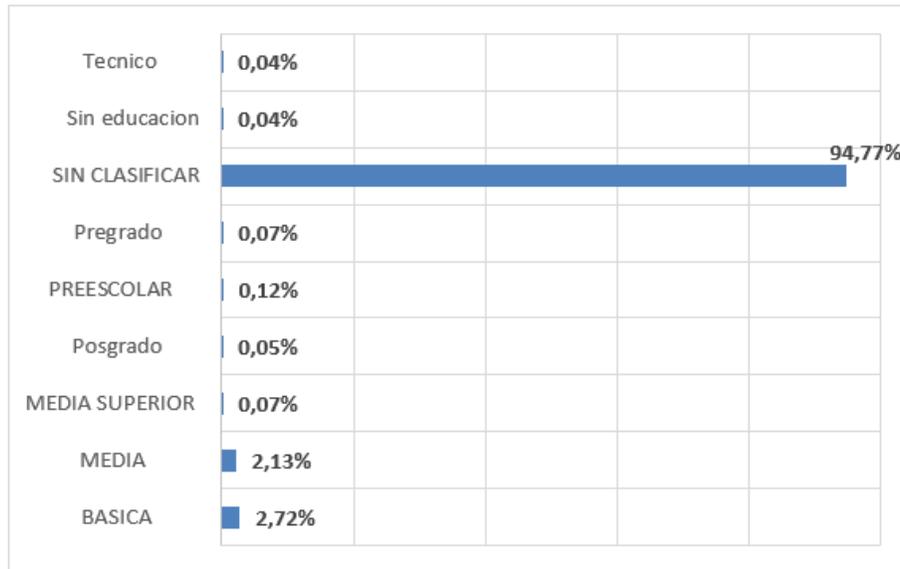
Esta variable nos permite ver las características intereses y necesidades de los usuarios acorde con su grado de educación.

**Tabla 7: Nivel Educativo**

Nivel educativo	Número de usuarios	Porcentaje %
Básica	1.121	2,72%
Media	878	2,13%
Media superior	28	0,07%
Posgrado	22	0,05%
Preescolar	49	0,12%
Pregrado	28	0,07%
Sin clasificar	39.090	94,77%
Sin educación	18	0,04%
técnico	15	0,04%
<b>TOTAL</b>	<b>41.249</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Base de datos aplicativo ORFEO. Febrero a diciembre de 2021

**Gráfico 7. Nivel educativo**



**Fuente:** Base de datos aplicativo ORFEO. Febrero a diciembre de 2021

Se analiza que el mayor número de consultantes 39.090, que representa el 94,77% del total, no está interesado en informar su nivel educativo, seguido por el grupo de usuarios que se encuentra en el nivel de básica primaria con 1121 usuarios, que representa un 2.72%, del total, así mismo se puede observar que el nivel medio de educación con 878 usuarios tiene un nivel medio de educación y que son muy pocos 28 usuarios, los que poseen un nivel profesional.

### 6.7. Variable demográfica: Grupo Étnico.

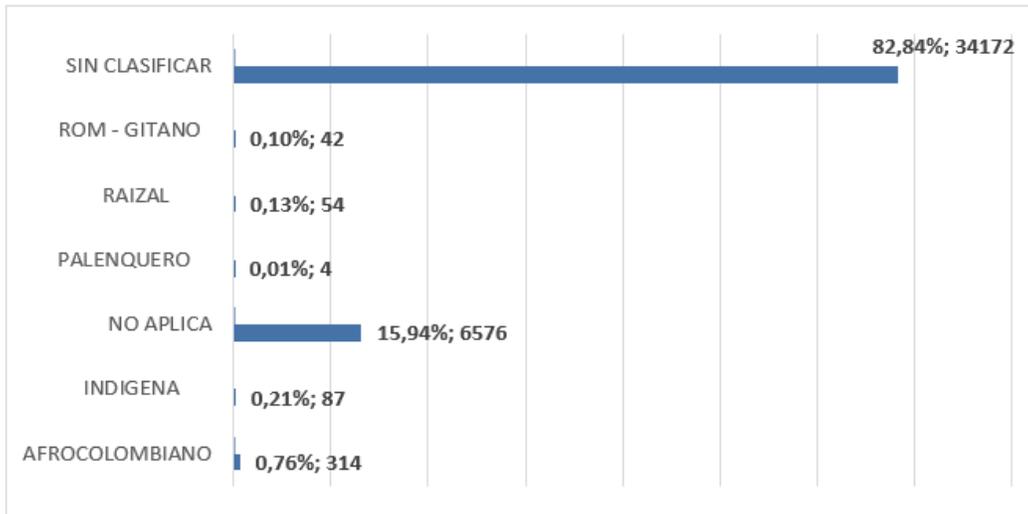
Esta variable nos permite ver las características intereses y necesidades de los usuarios que por sus rasgos culturales, se identifican como tal:

**Tabla 8: Grupo étnico**

Grupo étnico	Número de usuarios	Porcentaje %
Afrocolombiano	314	0,76%
Indígena	87	0,21%
No aplica	6576	15,94%
Palenquero	4	0,01%
Raizal	54	0,13%
Rom - gitano	42	0,10%
Sin clasificar	34.172	82,84%
<b>Total</b>	<b>41.249</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Base de datos aplicativo ORFEO. Febrero a diciembre de 2021

**Gráfico 8. Grupo étnico**



**Fuente:** Base de datos aplicativo ORFEO. Febrero a diciembre de 2021

Se analiza que el mayor número de consultantes, no se clasifica con un total de 34.172 personas, los cuales corresponden a un porcentaje de 82,84%, seguido de quienes consideran que no aplican en esta clasificación con 6.576 consultantes para un 15,94 %, 314 afrocolombianos, con un porcentaje de 0,76%, 87 indígenas correspondientes al 0,21%, raizal 54 consultantes con un 0,13% y rom - rom gitano con 42 consultantes, a pesar de no tener un porcentaje significativo de esta característica identificado si es importante que se tenga en cuenta en la medida que son parte de los grupos de interés que acuden a la entidad.

### 6.8. Variable demográfica: Protección Constitucional.

Esta variable contempla los grupos de poblaciones priorizadas por la constitución, en cuanto a la manera como se reconocen los derechos y las libertades de dichos ciudadanos, en todos los ámbitos en los que se deban desenvolver con relación al estado y sus entidades y a la vez, definen los instrumentos necesarios para garantizar su efectividad y su protección.

En la base de datos Orfeo, para las PQRSD, en el periodo objeto de análisis, se encuentran sobre esta variable los siguientes datos:

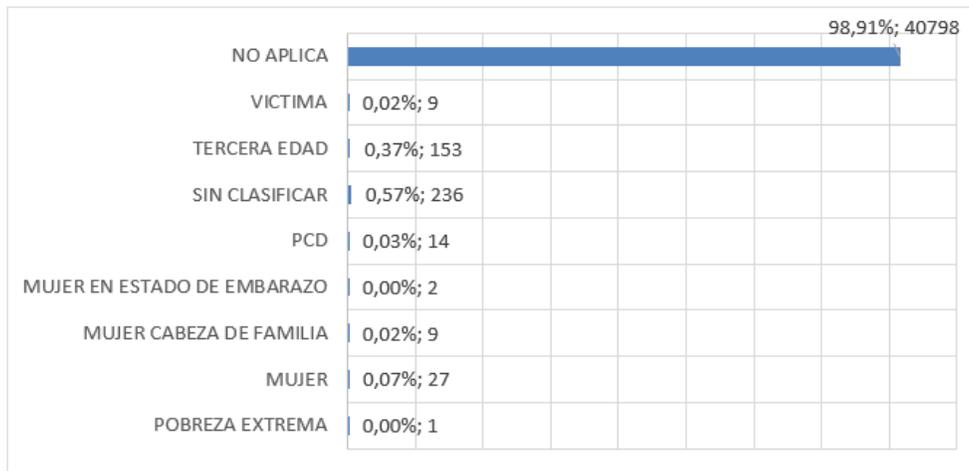
**Tabla 9: Protección constitucional**

Tipo de protección constitucional	Número de usuarios	Porcentaje %
Pobreza extrema	1	0,00%
Mujer	27	0,07%
Mujer cabeza de familia	9	0,02%
Mujer en estado de embarazo	2	0,00%
Persona con Discapacidad- PCD	14	0,03%
Sin clasificar	236	0,57%
Tercera edad	153	0,37%
Victima	9	0,02%

Tipo de protección constitucional	Número de usuarios	Porcentaje %
No aplica	40.798	98,91%
<b>Total</b>	<b>41.249</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Base de datos aplicativo ORFEO. Febrero a diciembre de 2021

**Gráfico 9:** Tipo de protección constitucional



**Fuente:** Base de datos aplicativo ORFEO. Febrero a diciembre de 2021

En el análisis de estos datos se encuentra que 40.798 consultantes, no se sienten identificados con la pregunta, luego se clasifican en la casilla No aplica, con un porcentaje de 98,91%, seguido de 236 consultantes que no fueron clasificados para un 0,57%, 153 se encuentran en la tercera edad con un porcentaje de 0,37%, 27 consultantes son mujeres con un 0,07%, mujeres cabeza de familia 9 al igual que víctimas, con un 0,02% para cada uno., finalmente consultantes con un PCD 14 para un 0,03% de representación porcentual. Este caso es similar al anterior y estos ciudadanos hacen parte de los grupos de interés que deben ser tenidos en cuenta.

## 7. CONCLUSIONES

- El mayor nivel de uso en las PQRS es el de quejas con 12.285 casos, para un porcentaje del 30% seguido por las solicitudes con 10.192 casos para un porcentaje del 25%, y las peticiones con 10.063, con un porcentaje de 24%, le siguen las denuncias con 4911 con un 12%.
- El mayor número de consultantes por género es el masculino con 9709, lo cual representa un 23,4% de los usuarios.
- Se concluye que en términos de educación, los usuarios de mayor nivel de consulta se encuentran en un nivel básico de educación con 1121 consultantes para un porcentaje de 2,72% del total, sin embargo es importante recalcar que 39090 usuarios, no considera necesario informar su nivel educativo, esto representa un 94,77% del total.
- Se evidencia que los usuarios que se identifican dentro de un grupo étnico han utilizado nuestros canales de atención, así entonces los de mayor representación son los afrocolombianos con 314 usuarios para un porcentaje de 0,76% del total, sin embargo se observa un gran número de usuarios sin clasificar, 34.172 del total con un porcentaje de 62,64%, y 6576 usuarios para un porcentaje de

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

15,94%, los cuales consideran que no aplican en esta clasificación, es decir no se identifican como grupo étnico o simplemente no consideran necesario informar.

- Los dos medios de recepción más utilizados por los ciudadanos son: el correo electrónico con una participación de 26.812 solicitudes para un 65%, seguida de la Página Web con 11.960 solicitudes para un porcentaje del 28,99% del rango de análisis, por lo que se ve que las campañas de uso de los medios virtuales han sido efectivas.

### 8. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se sigue recalcando la necesidad de fortalecer el diseño de instrumentos de captura de información, tales como encuestas o fichas, 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.
- Se evidencia que las personas encargadas de realizar el cargue de datos para incluir en la base del gestor documental Orfeo, no aplica con detenimiento dicha clasificación, pues se encuentran bastantes datos sin clasificar, lo cual no permite una caracterización más detallada, por lo que es importante emprender los mecanismos necesarios para subsanar dichas falencias.
- La información que se derive del gestor documental ORFEO no debe tener espacios vacíos ni caracteres especiales que no permitan una adecuada clasificación de la información, actualmente la base de datos debe ser reprocesada con el fin de que los datos puedan ser legibles y comprensibles tanto para el análisis como para lectura de los ciudadanos.
- Se sigue presentando confusión entre los consultantes frente al grupo de petición que debe instaurar, bien sea petición, queja, reclamo y demás, por tanto, se deben seguir adelantando campañas de divulgación a través de la gestión de Promoción y Prevención, y de Protección al Usuario.
- Propiciar que en los espacios y canales de atención tanto presenciales, como virtuales o telefónicos, se puedan recibir las peticiones, quejas, reclamos, y demás solicitudes de las personas en situación de discapacidad, a través de la capacitación del personal que recibe dichas solicitudes, la adecuación de infraestructura física y la consulta de información en otras lenguas, idiomas o alfabetos.
- 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 obtener mejora en los servicios ofrecidos a la ciudadanía y por supuesto seguir posicionando a la entidad, como una de las mejores a nivel nacional.

### 9. CONTROL DEL DOCUMENTO

Etapa	Nombres y apellidos	Cargo
Elaboró	Fanny Aya Castro	Profesional Coordinación de Relacionamento con el Ciudadano
	Angela Milena Peña Méndez	Profesional Especializado, Oficina Asesora de Planeación
Revisó:	Sandra Lilibiana Ucrós	Coordinadora de Relacionamento con el Ciudadano
	Denis Adriana Monroy	Directora Administrativa
	Estefanía Piscioti	Secretaria General
Aprobó	Sandra Lilibiana Ucrós	Coordinadora de Relacionamento con el Ciudadano