



CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

2023



PRESENTACIÓN

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

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

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

Por lo anterior, se elaboró la caracterización de ciudadanía y grupos de valor con la información estadística recolectada en el período comprendido entre enero y diciembre de 2022, este documento contiene el análisis de los requerimientos de los peticionarios consolidados en una base de datos con los números de radicados de PQRSDf, datos obtenidos del Sistema de Gestión Documental Orfeo, a partir de esta información fue posible identificar las variables geográficas, demográficas, intrínsecas y comportamentales.

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	2
1. Aspectos generales	4
1.1 Objetivo general	4
1.2 Objetivos específicos	4
1.3 Alcance	4
1.4 Contexto de la Superintendencia de Transporte	4
1.5 Líder de la caracterización	7
1.6 Grupos de Valor	7
2. Variables para la caracterización	9
3. Fuentes de información	10
4. Análisis de resultados	10
4.1 Variable Geográficas: Ubicación	10
4.2 Variable Demográficas: Género	12
4.3 Variable Demográficas: Estado civil	13
4.4 Variable Demográficas: Grupo étnico	14
4.5 Variable Demográficas: Nivel de educación	16
4.6 Variable Demográficas: Protección constitucional	18
4.7 Variable Intrínsecas: Canales de atención	19
4.8 Variable Intrínsecas: Tipo de vigilado	20
4.9 Variable Comportamentales: Tipo de requerimiento (PQRSDF)	22
4.10 Variable Comportamentales: Tipo de solicitante	23
5. Conclusiones	24
6. Oportunidades de mejora	26
7. Aprobación del documento	26

1. Aspectos generales

1.1 Objetivo general

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

1.2 Objetivos específicos

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

1.3 Alcance

Este documento se desarrolla con información del período comprendido entre enero a diciembre del 2022, la base de datos suministrada permite realizar el análisis de la caracterización de ciudadanía y grupos de valor que tienen relación directa con la Superintendencia de Transporte, de esta manera, se pretende conocer las características de estos usuarios para establecer procesos de mejora en la entidad, satisfacer la prestación del servicio en los canales de atención y fortalecer las estrategias de relacionamiento con los grupos de valor.

1.4 Contexto de la Superintendencia de Transporte

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

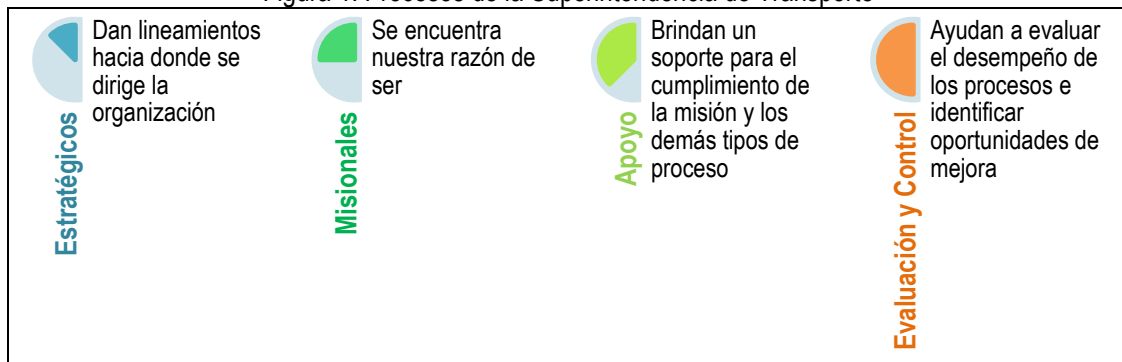
La Superintendencia de Transporte declara única documentación válida la ubicada en el aplicativo de cadena de valor, y entra en vigor a partir de la publicación, toda copia de este documento, se declara COPIA NO CONTROLADA

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

- **Cadena de Valor**

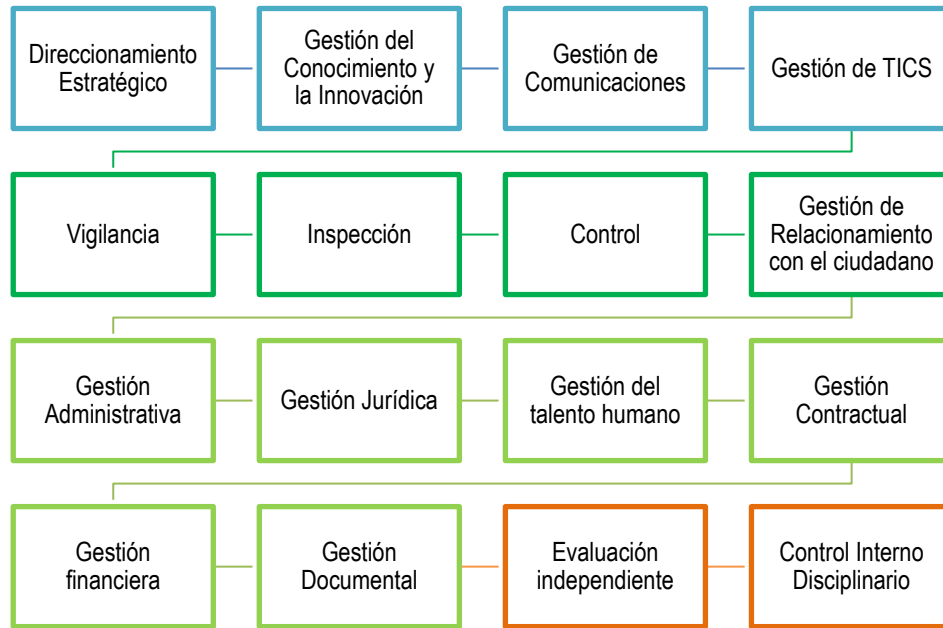
La cadena de valor es una representación gráfica de los procesos, que describe el modo en que se desarrollan las actividades en la Superintendencia de Transporte, el cual, genera valor en los servicios que brinda a los grupos de valor, y está subdividida por 4 tipos de proceso:

Figura 1. Procesos de la Superintendencia de Transporte



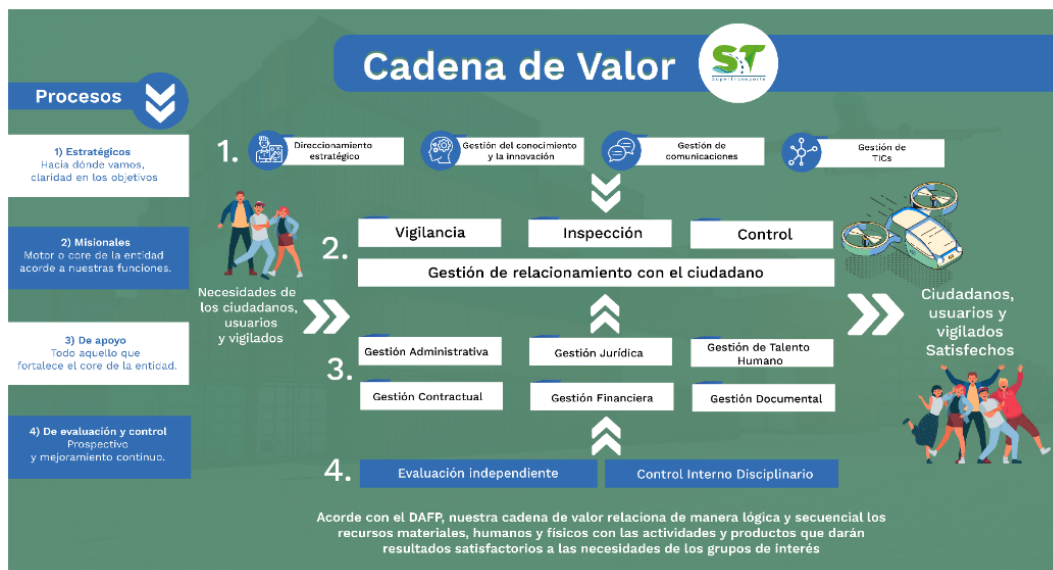
Fuente: Proceso Gestión del Conocimiento y la Innovación

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



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

Figura 2. Cadena de Valor de la Superintendencia de Transporte



Fuente: Proceso Gestión del Conocimiento y la Innovación

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

1.5 Líder de la caracterización

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

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

1.6 Grupos de Valor

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

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

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

Vigilados

- **Delegatura de Concesiones e Infraestructura:**

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

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

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

- **Delegatura de Puertos:**

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

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

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

Ciudadanos

- Persona natural y grupos de especial protección.

Empresas

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

2. Variables para la caracterización

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

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

Figura 2. Variables para la caracterización



Fuente: Elaboración propia, imágenes tomadas de freepik

3. Fuentes de información

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

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

Se determina para la captura de la información la generación de la base de datos de enero a diciembre del 2022, la cual es consolidada para el posterior análisis e interpretación de los datos, esto permite reconocer aspectos importantes para el mejoramiento del relacionamiento con los ciudadanos y el fortalecimiento de los mecanismos de recolección de información.

4. Análisis de resultados

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

4.1 Variable Geográficas: Ubicación

Durante el año 2022, a través del Sistema de Gestión Documental Orfeo se recibieron 50.582 requerimientos, se observa que la Superintendencia de Transporte tuvo influencia en todos los departamentos del país, se encuentran en su mayoría ubicados en la ciudad de Bogotá con un 11 % seguido de Antioquia con un 4 %, Valle del Cauca con un 2 %, Atlántico, Risaralda, Cundinamarca

y Santander cada uno con 1 %, los demás departamentos presentaron menor porcentaje de participación. (Observar tabla y gráfica 1)

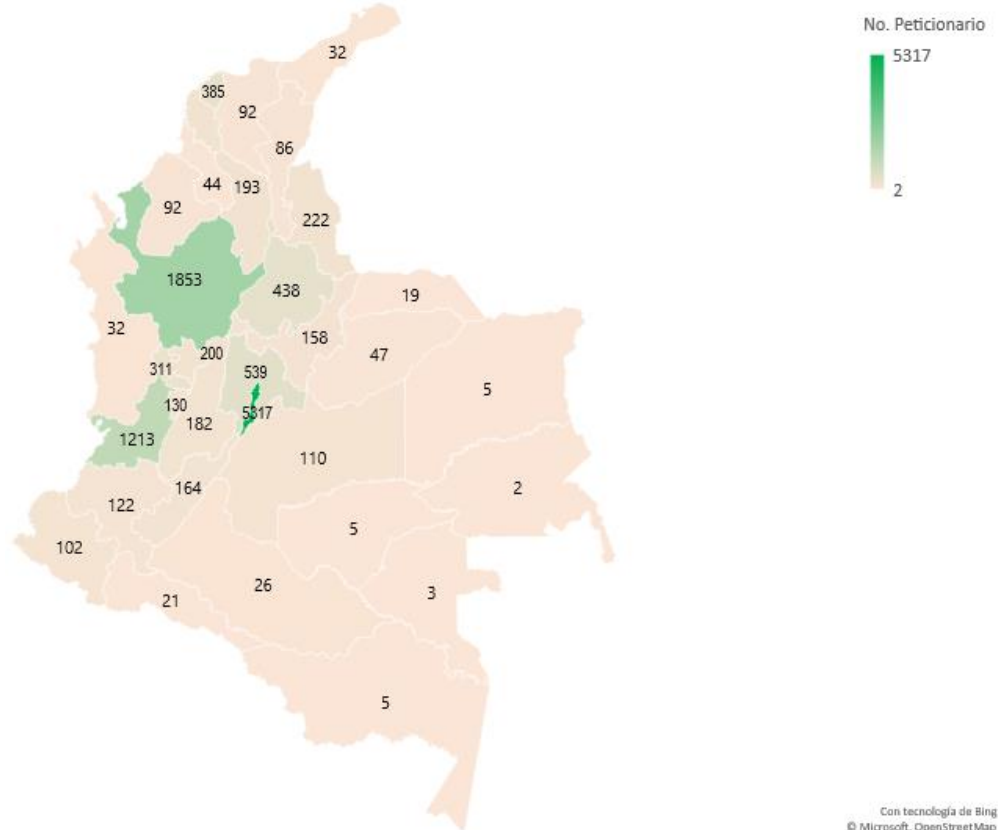
Cabe resaltar que la entidad recibió requerimientos de 12 usuarios ubicados en el exterior de acuerdo a la información suministrada de la base de datos. Por otro lado, se identificó que el 76 % de los peticionarios no registran el departamento de residencia, por lo cual, no es posible conocer la ubicación del total de grupos de valor que se relacionaron con la Superintendencia de Transporte en el año 2022.

Tabla 1. Ubicación geográfica

Ubicación geográfica	No. Peticionario	% participación
Amazonas	5	0
Antioquia	1853	4
Arauca	19	0
Atlántico	382	1
Bogotá	5317	11
Bolívar	193	0
Boyacá	158	0
Caldas	200	0
Caquetá	26	0
Casanare	47	0
Cauca	122	0
Cesar	86	0
Chocó	32	0
Córdoba	92	0
Cundinamarca	539	1
Guainía	2	0
Guaviare	5	0
Huila	164	0
La Guajira	32	0
Magdalena	92	0
Meta	110	0
Nariño	102	0
Norte De Santander	222	0
Putumayo	21	0
Quindío	130	0
Risaralda	311	1
San Andrés	13	0
Santander	438	1
Sucre	44	0
Tolima	182	0
Valle Del Cauca	1213	2
Vaupés	3	0
Vichada	5	0
Internacional	12	0
Sin identificar	38410	76
TOTAL	50582	

Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2022

Gráfica 1. Ubicación geográfica



Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2022

4.2 Variable Demográficas: Género

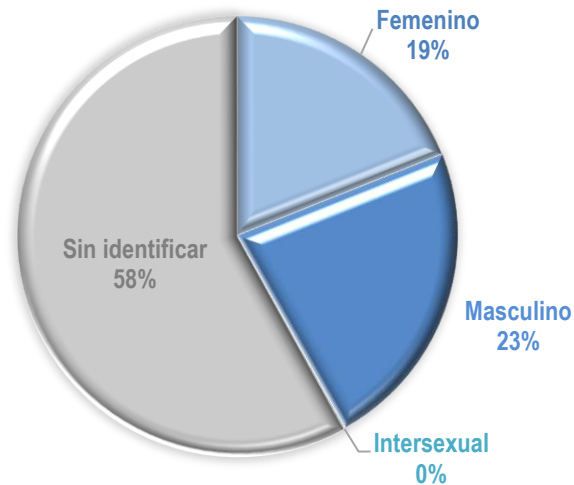
Se aprecia mayor participación los peticionarios del género masculino con un 23 %, seguido del femenino con un 19 % e intersexual con una participación menor. Se aclara que el 58 % de los grupos de valor prefirieron no responder, por ende, no es posible conocer el género. (Observar tabla y gráfica 2)

Tabla 2. Género

Género	No. Peticionario	% participación
Femenino	9597	19
Masculino	11602	23
Intersexual	50	0
Sin identificar	29333	58
TOTAL	50582	

Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2022

Gráfica 2. Género



Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2022

4.3 Variable Demográficas: Estado civil

Se identifica en la variable de estado civil que la mayoría de los peticionarios de la Superintendencia de Transporte en el 2022 son solteros con un 12 %, seguido de los casados con un 9 %, unión marital de hecho con un 2 %, divorciado y viudo presentaron un menor porcentaje. De los 50.582 grupos de valor que realizaron requerimientos en la entidad, con un 76 % no fue posible identificar el estado civil dentro de las opciones establecidas en el formulario. (Observar tabla y gráfica 3)

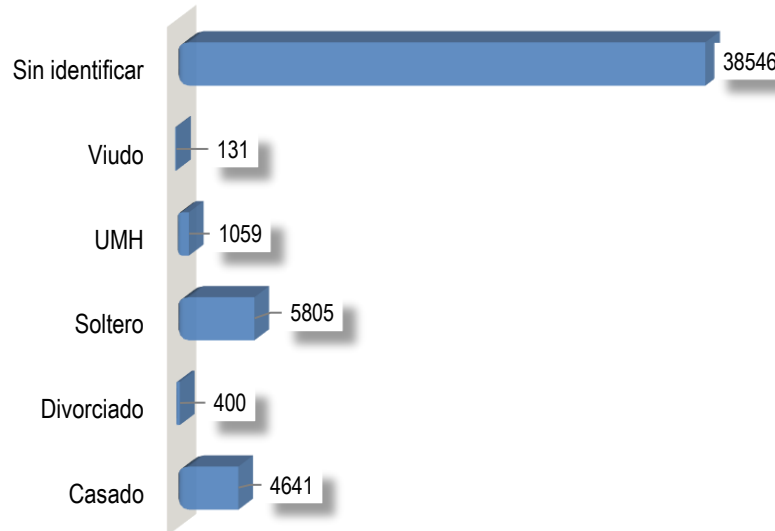
Tabla 3. Estado civil

Estado civil	No. Peticionario	% participación
Casado	4641	9
Divorciado	400	1
Soltero	5805	12
UMH	1059	2
Viudo	131	0
Sin identificar	38546	76
TOTAL	50582	

Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2022

Gráfica 3. Estado civil

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



Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2022

4.4 Variable Demográficas: Grupo étnico

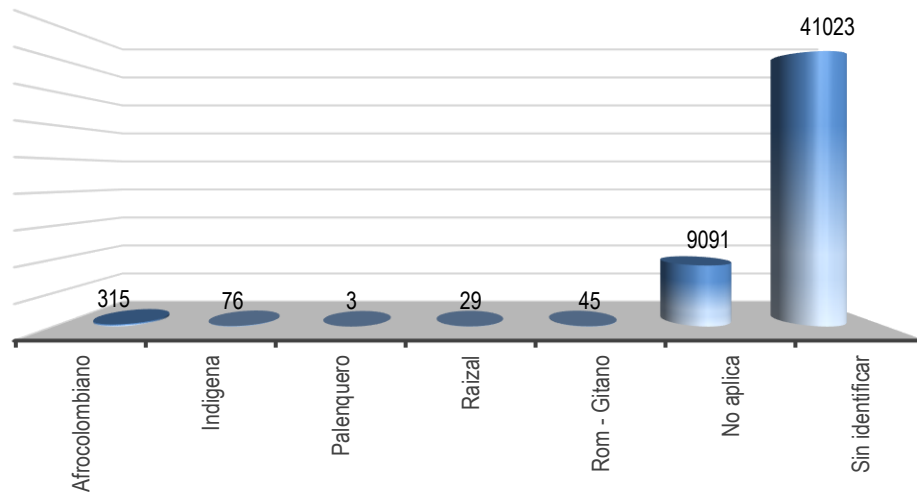
De los 50.582 usuarios se evidencia que 9.091 (18 %) no se reconocen en el grupo étnico, 315 (1 %) se identifica como afrocolombiano, 76 (0 %) indígenas, 46 (0 %) rom- gitano, 29 (0 %) raizal y 3 (0 %) palenquero. Se resalta que el 81% no responde, por lo cual, nos deja con un 19% de muestra. (Observar tabla y gráfica 4)

Tabla 4. Grupo étnico

Grupo étnico	No. Peticionario	% participación
Afrocolombiano	315	1
Indígena	76	0
Palenquero	3	0
Raizal	29	0
Rom - Gitano	45	0
No aplica	9091	18
Sin identificar	41023	81
TOTAL	50582	

Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2022

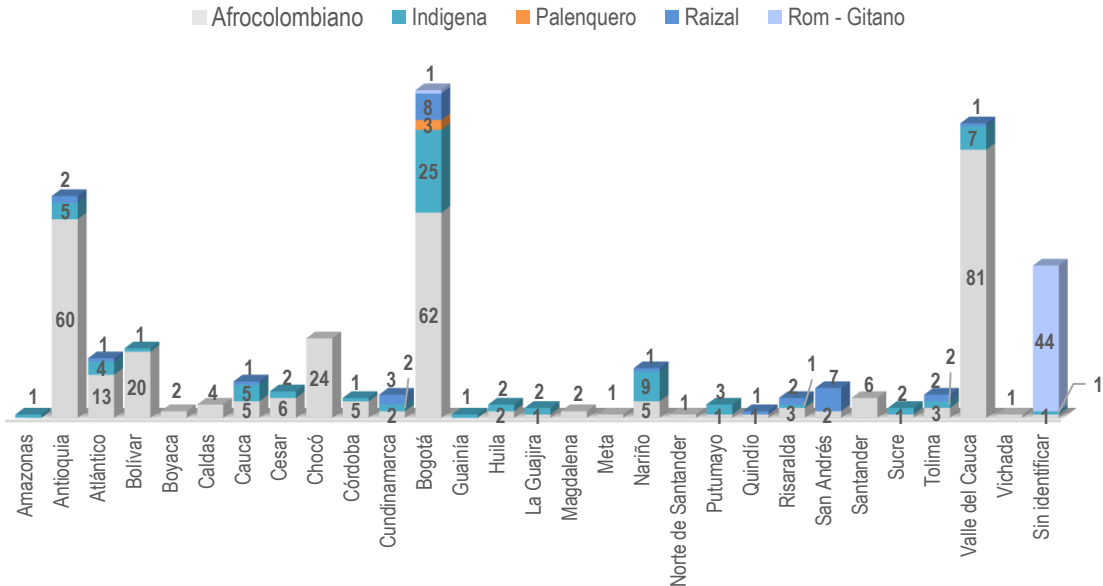
Gráfica 4. Grupo étnico



Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2022

Según la gráfica 5 de los 468 peticionarios que indicaron pertenecer al grupo étnico, se puede observar lo siguiente: 315 afrocolombianos en su mayoría se encuentran ubicados en el Valle del Cauca con 81 usuarios seguido Bogotá con 62, de los 76 indígenas la mayoría están en Bogotá con 25 peticionarios seguido del departamento de Nariño con 9, con relación a los 3 palenqueros todos están ubicados en Bogotá, en el caso de los 29 raizales en su mayoría se sitúan en Bogotá con 8 usuarios seguido de San Andrés con 7, por último de los 45 rom-gitano fue posible identificar 1 en el departamento de Bogotá, debido a que los 44 restante no dieron respuesta a la ubicación geográfica.

Gráfica 5. Cobertura geográfica Grupo étnico



Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2022

4.5 Variable Demográficas: Nivel de educación

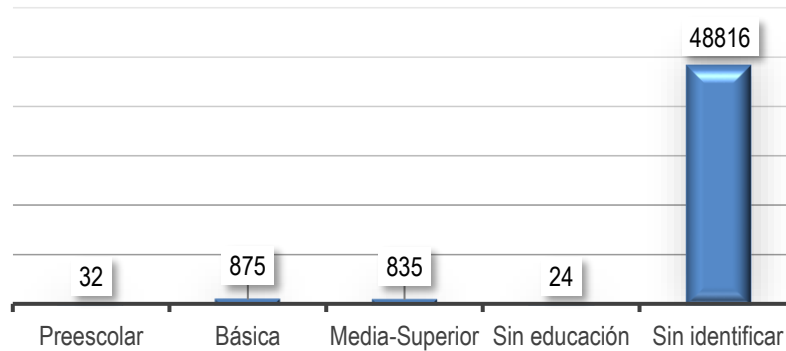
Los resultados indican que 875 (1.7 %) grupos de valor cuentan con nivel educativo básica, 835 (2 %) en nivel media - superior, 32 (0 %) preescolar y 24 (0 %) sin educación. Cabe señalar que, el 96% de los peticionarios no se identificó con el nivel de educación, por lo cual, nos deja con un 4 % de muestra en esta variable. (Observar tabla y gráfica 6)

Tabla 6. Nivel de educación

Nivel de educación	No. Peticionario	% participación
Preescolar	32	0
Básica	875	2
Media - Superior	835	2
Sin educación	24	0
Sin identificar	48816	96
TOTAL	50582	

Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2022

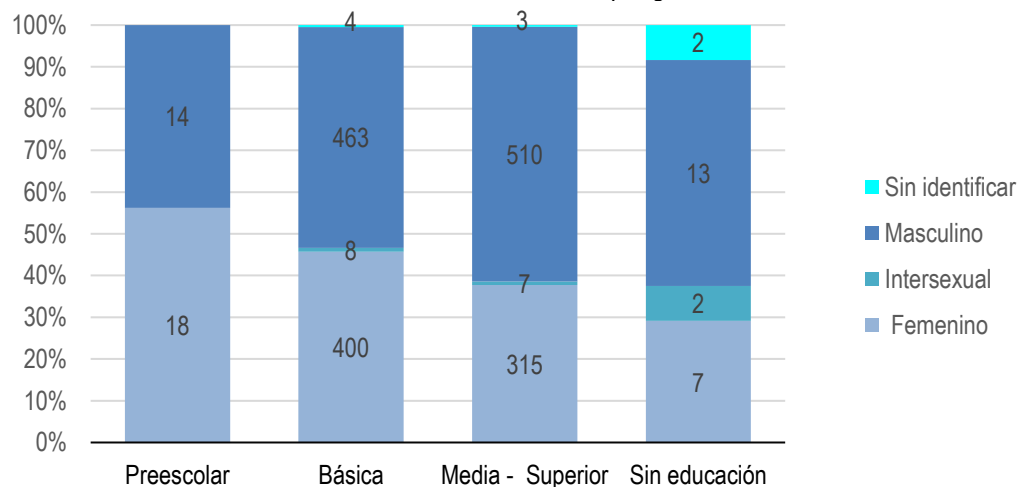
Gráfica 6. Nivel de educación



Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2022

De los 1.766 ciudadanos que respondieron a la variable de educación, se evidencia en la gráfica 7 lo siguiente: 1.000 peticionarios del género masculino tienen en su mayoría nivel de educación media-superior con 510 usuarios seguido de básica con 463, con relación a 740 del género femenino la mayoría tiene nivel de educación básica con 400 peticionarios seguido de media-superior con 315, de los 17 intersexuales la mayoría indicaron tener formación básica con 8 peticionarios. Cabe mencionar que 9 peticionarios que dieron respuesta al nivel de educación están sin identificar en la variable género.

Gráfica 7. Nivel de educación por género



Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2022

4.6 Variable Demográficas: Protección constitucional

Se evidencia que 50.321 de los usuarios no se identifican con la variable de protección constitucional, representando así un 99.5%, sin embargo, en la entidad se mantiene la presencia de peticionarios de este grupo de especial protección con un 0.05% representados de la siguiente manera: tercera edad 239, personas con discapacidad (PSD) 10, mujeres cabeza de familia, mujeres en estado de embarazo y víctimas 2 cada uno. De acuerdo con el tipo de discapacidad (PSD) identificados en esta variable, con mayor participación se encuentra el ciudadano con discapacidad física.

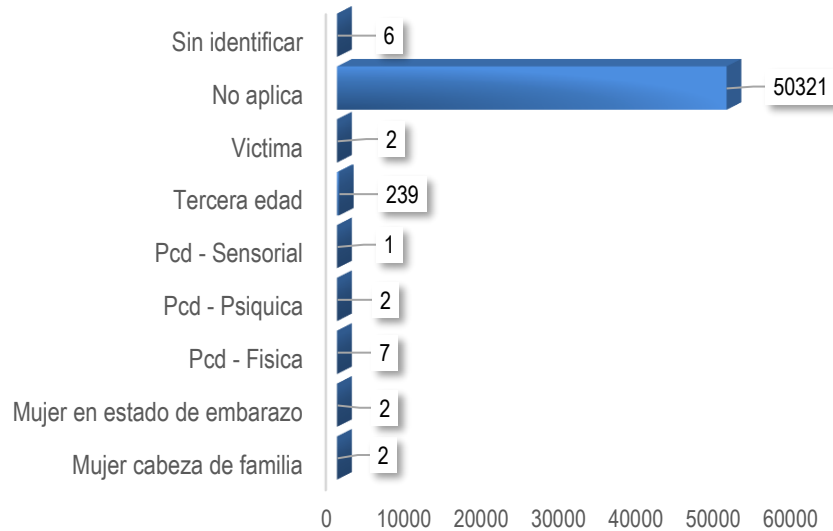
En general el porcentaje de participación de los ciudadanos de protección constitucional es bajo, para la entidad es importante identificarlos, con el fin de brindar condiciones de atención adecuada a este grupo de valor. (Observar tabla y gráfica 8)

Tabla 8. Protección constitucional

Protección constitucional	No. Peticionario	% participación
Mujer Cabeza De Familia	2	0,0
Mujer En Estado De Embarazo	2	0,0
PCD - Física	7	0,0
PCD - Psíquica	2	0,0
PCD - Sensorial	1	0,0
Tercera Edad	239	0,5
Víctima	2	0,0
No aplica	50321	99,5
Sin identificar	6	0,0
TOTAL	50582	

Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2022

Gráfico 8. Protección constitucional



Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2022

4.7 Variable Intrínsecas: Canales de atención

De acuerdo a la información de la tabla 9, se observa que la mayor parte de los peticionarios realizaron su requerimiento de PQRSDf por el canal de atención virtual, el más utilizado fue el correo electrónico con un 70% seguido de la página web con un 25 %, comparado con el año anterior continúan siendo los medios que más emplean los grupos de valor de la Superintendencia de Transporte, con la novedad que aumento la participación de peticionarios en el año 2022.

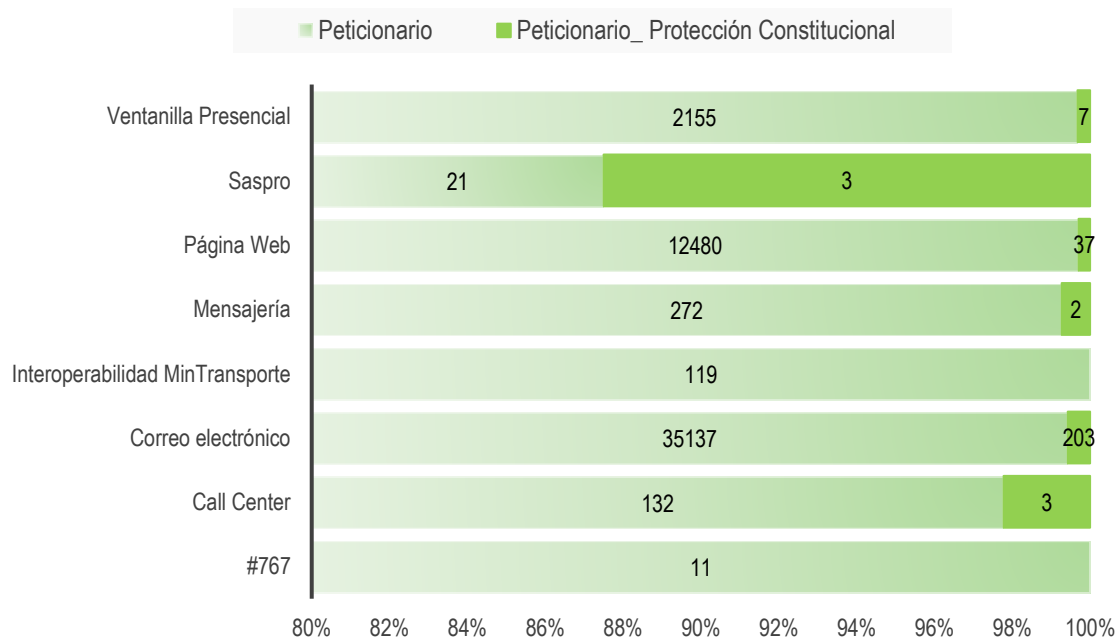
Tabla 9. Canales de atención

Canales de atención	No. Peticionario	% participación
#767	11	0
Call Center	135	0
Correo electrónico	35340	70
Interoperabilidad Mintransporte	119	0
Mensajería	274	1
Página Web	12517	25
Sistema de Autogestión y Supervisión de Protocolos (Saspro)	24	0
Ventanilla Presencial	2162	4
TOTAL	50582	

Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2022

En la gráfica 9 se evidencia que los canales de atención utilizados por los peticionarios de protección constitucional corresponden al correo electrónico 203 usuarios, página web 37, ventanilla presencial 7, saspro y call center 3 cada uno y mensajería 2 ciudadanos.

Gráfico 9. Canales de atención



Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2022

4.8 Variable Intrínsecas: Tipo de vigilado

Para la vigencia del 2022, la información del tipo de vigilados es tomada de los PQRSD interpuesto por los ciudadanos ante la Supertransporte a través del Sistema Orfeo. En la tabla 10 se refleja el tipo de vigilado por el cual se genera el radicado, evidenciado que se han interpuesto mayor PQRSD a Empresas de transporte Aéreo con 19.331 (38.2 %), Empresas de Pasajeros por Carretera con 3.799 (7.5 %), Organismos de Tránsito con 3.615 (7.2 %), Empresas de Transporte Especial con 1.798 (3.6 %), Empresas de Transporte de Carga con 1.583 (3.1 %), Centros de Enseñanza Automovilística con 1.379 (2.7 %), Servicios Conexos con 1.055 (2.1 %), los demás vigilados presentaron menor número de requerimientos. Es de resaltar que 13.793 (27.3 %) peticionarios decidieron identificar directamente a la Superintendencia de Transporte como el responsable del PQRSD y no a un tipo de vigilado.

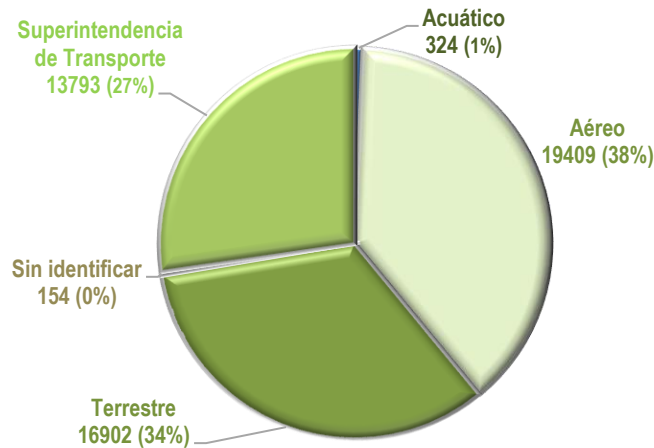
Tabla 10. PQRSD por Tipo de vigilado

Modo de transporte	Tipo de vigilado	No. Peticionario	% participación
Acuático	ETF - Empresas de Transporte Fluvial	79	0,2
Acuático	IPF- Infraestructura Portuario Fluvial	3	0,0
Acuático	IPM - Infraestructura Portuario Marítimo	18	0,0
Acuático	OPF – Operadores Portuarios Fluviales	69	0,1
Acuático	OPM – Operadores Portuarios Marítimos	80	0,2
Acuático	TM – Empresas de Transporte Marítimo (Medio)	75	0,2
Aéreo	IAC - Infraestructura Aeroportuaria Concesionada (Nodo)	23	0,1
Aéreo	IANC – Infraestructura Aeroportuaria No Concesionada (Nodo)	55	0,1
Aéreo	ETA - Empresas Aéreo	19331	38,2
Terrestre	AT- Autoridades de Tránsito	2231	4,4
Terrestre	CDA - Centros de Diagnóstico Automotor	267	0,5
Terrestre	CEA- Centros de Enseñanza Automovilística	1379	2,7
Terrestre	CG - Empresas de Transporte de Carga	1583	3,1
Terrestre	CIA -Centros integrales de Atención a Conductores	21	0,0
Terrestre	CRC- Centros de Reconocimiento de Conductores	58	0,1
Terrestre	EC - Empresas Carroceras	9	0,0
Terrestre	ES - Empresas de Transporte Especial	1798	3,6
Terrestre	ICC – Infraestructura Carretera Concesionada (Modo)	209	0,4
Terrestre	ICNC - Infraestructura Carretera No Concesionada (Modo)	4	0,0
Terrestre	IFC – Infraestructura Férrea Concesionada (Nodo Y Modo)	7	0,0
Terrestre	IFNC – Infraestructura Férrea No Concesionada (Nodo Y Modo)	4	0,0
Terrestre	MX - Empresas de Transporte Mixto	85	0,2
Terrestre	OAC – Organismos Acreditadores y/o Certificadores	66	0,1
Terrestre	OF – Operadores Férreos (Medio)	7	0,0
Terrestre	OT – Organismos de Tránsito	3615	7,2
Terrestre	OTM – Operadores Transporte Multimodal	36	0,1
Terrestre	PC – Empresas de Pasajeros por Carretera	3799	7,5
Terrestre	SC – Servicios Conexos	1055	2,1
Terrestre	TC – Transporte por Cable	1	0,0
Terrestre	TTTA – Terminales e Transporte Terrestre Automotor (Nodo)	118	0,2
Terrestre	TUM – Transporte Urbano y Masivo	550	1,1
	ST – Supertransporte	13793	27,3
	Sin identificar	154	0,3
	TOTAL	50582	

Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2022

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

Gráfica 10. PQRSD por Tipo de vigilado



Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2022

4.9 Variable Comportamentales: Tipo de requerimiento (PQRSDF)

En relación con los resultados obtenidos del tipo de requerimiento, en la tabla 11 se evidencia que el más relevante corresponde a Solicitudes con 15.883 (32 %), Quejas con 13.462 (27 %), Peticiones con 11.271 (22%), Reclamos con 5.034 (10 %), Denuncias con 4.717 (9 %), Felicitaciones y Traslado por Competencia presentaron un menor porcentaje.

Tabla 11. Tipo de requerimiento (PQRSDF)

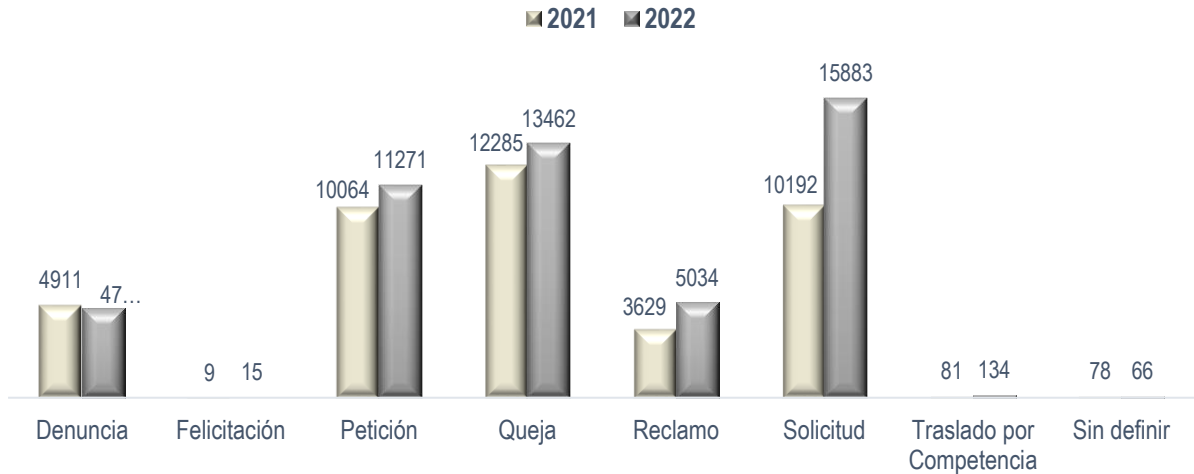
Tipo de requerimiento	No. Peticionario	% participación
Denuncia	4717	9
Felicitación	15	0
Petición	11271	22
Queja	13462	27
Reclamo	5034	10
Solicitud	15883	32
Traslado por competencia	134	0
Sin definir	66	0
TOTAL	50582	

Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2022

De acuerdo con la información de la gráfica 11, se puede observar la cantidad de peticionarios según el tipo de requerimiento de dos años consecutivos, se identificó que en el 2022 realizaron

requerimientos 50.582 grupos de valor incrementando el 22.63% comparado con el año anterior. Cabe resaltar que se sigue presentando requerimientos sin definir (en blanco) con un 66 %.

Gráfico 11. Tipo de requerimiento (PQRSDF)



Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2022

4.10 Variable Comportamentales: Tipo de solicitante

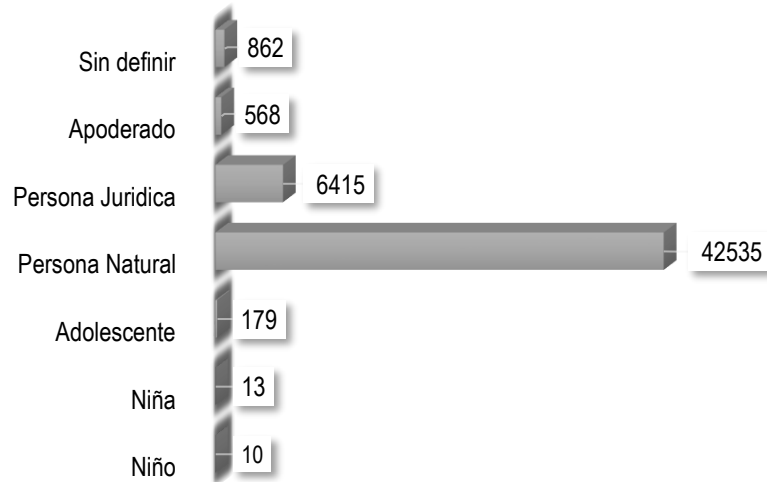
De acuerdo al tipo de solicitante con mayor requerimiento se evidencia de personas naturales con un 84%, seguido de personas jurídicas con un 13%, apoderado con un 1% y con menor porcentaje se encuentra: niño, niña y adolescente. Es importante aclarar, que el 2% de los usuarios no fue posible determinar el tipo de solicitante con base a esta clasificación. (Observar tabla y grafica 12)

Tabla 12. Tipo de solicitante

Tipo de solicitante	No. Peticionario	% participación
Niño	10	0
Niña	13	0
Adolescente	179	0
Persona Natural	42535	84
Persona Jurídica	6415	13
Apoderado	568	1
Sin definir	862	2
TOTAL	50582	

Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2022

Gráfica 12. Tipo de solicitante



Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2022

5. Conclusiones

- Para el año 2022 se recibieron 50.582 radicados de los grupos de valor, fue posible determinar la ubicación de 12.172 usuarios en Colombia y el exterior; se evidencia que la Superintendencia de Transporte tiene cobertura a nivel nacional en todos los departamentos del Colombia con 12.160 peticionarios ubicados en su mayoría en la ciudad de Bogotá (11 %), con relación a la población que indicaron estar en el exterior se identificaron 12.
- Al comparar los resultados con anteriores caracterizaciones, se evidencia que la persona natural continúa siendo el grupo de valor que más interactúa con la Superintendencia de Transporte, el género con mayor participación es el masculino (23%) y el canal de preferencia por los grupos de valor es el virtual a través del correo electrónico (70 %). Por lo tanto, se hace necesario seguir fortaleciendo las tecnologías, propender por la integración de información y mejoramiento de los procesos para reducir los tiempos de respuesta de las PQRSDF, esto permite no solo responder a la necesidad de los ciudadanos que emplean este medio, también a los usuarios que acceden a los diferentes canales atención.
- La Superintendencia de Transporte tiene publicado en su página web información asequible para los grupos de valor, como el Portafolio de Trámites y Servicios, la Carta de Trato Digno,

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

entre otros, por ende, los ciudadanos tienen conocimiento de la información y pueden acceder a los diferentes de los canales de atención dispuestos por la entidad.

- En el análisis se identificó también la población de interés para la Superintendencia de Transporte, los ciudadanos de protección constitucional con una participación de 0.05%, los escenarios de mayor relacionamiento de estos usuarios corresponden a la página web y correo electrónico. Otro grupo significativo es el étnico se evidenció en total 469 peticionarios, lo cuales se reconocieron como: afrocolombiano 315, indígenas 76, rom-gitano 46, raizal 29 y palenquero 3, aunque la representatividad es baja, el tenerlos identificados permite a la entidad el fortalecimiento de tecnologías amigables y la inclusión de estrategias para estos grupos de valor.
- De acuerdo al análisis del grupo de protección constitucional se observa en la gráfica 8 que las personas de la tercera edad tienen mayor participación en la entidad, por lo cual es importante dirigir las campañas y estrategias para esa población.
- Se logra identificar la ubicación geográfica de 422 peticionarios del grupo étnico en 28 departamentos, la ciudad de Bogotá tuvo mayor presencia de peticionarios indígenas con 25, palenqueros con 3, raizal con 8 y rom-gitano con 1, en el caso de los afrocolombianos los de mayor participación se encuentran en el departamento de Valle de Cauca con 81 peticionarios.
- Con relación al enfoque de la mujer, la participación del género femenino en la entidad también tuvo participación con el 19 %, al revisar el nivel educativo de este grupo de valor se determinó que el 22.7 % su formación es básica, 17.8 % Medio- Superior, 1 % preescolar y 0.4 % sin educación.
- En general el nivel de estudios de los grupos de valor que presentaron requerimientos y respondieron a la pregunta, se evidencia una mayor participación de nivel de formación básica, esto permite identificar la necesidad de emplear lenguaje claro en los canales de atención (presencial, virtual, virtual y/o escrito) de la entidad, facilitando a todos los usuarios la comprensión de las estrategias actividades misionales para sus trámites y servicios de la Superintendencia de Transporte.
- Comparativamente con el número de trámites presentadas en el período anterior (2021), se tiene un incremento del 22.63% (ver gráfico 11) en el año 2022 y se evidencia de acuerdo a los intereses de los grupos de valor de la Superintendencia de Transporte que el requerimiento con mayor representatividad son las solicitudes con el 32% seguido de las quejas con el 27 %. Con relación a la variable del tipo de vigilado los de mayor PQRS corresponden a la Empresa Aérea con el 38 %.

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

6. Oportunidades de mejora

- El Sistema de Gestión Documental Orfeo es una buena herramienta para la captura de información, es importante que se fortalezca y se recomienda en los registros realizados manual que las respuestas que se digiten estén conforme a como indica en las opciones de este formulario y en lo posible clasificar toda la información o las que son de carácter obligatorio, con el fin de identificar con exactitud las particularidades de más ciudadanos y grupos de valor. En la base de datos, por ejemplo, se observa algunas casillas en blanco de preguntas obligatorias, respuesta que no está dentro de las opciones del formulario Orfeo o el nombre registrado es incompleto, por ende, no es posible en algunos casos identificar la opción seleccionada.
- Se recomienda en el formulario de Orfeo actualizar las opciones: Protección Constitucional, Canal de Atención, Nivel Educativo, Tipo de PQR (PQRSDF), Tipo de Solicitud, un trabajo conjunto del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y TICS.
- En el fortalecimiento de las tecnologías se recomienda brindar a los grupos de valor que estén interesados, la posibilidad de crear usuario para radicar las PQRSD; agilizará el proceso a los usuarios porque no tendrán que registrar su información personal cada vez que realicen un radicado y también le permitirá revisar el historial de los trámites y el estado actual en que se encuentra cada requerimiento.
- Se hace una invitación a que toda comunicación sin importar el tipo de solicitud, sea transmitida por los canales oficiales de la entidad en lenguaje claro.

7. Aprobación del documento

Aprobación del documento		
Etapa	Nombres y apellidos	Cargo
Elaboró:	Diana Milena López López	Contratista Grupo de Relacionamento con el Ciudadano
Revisó:	Angela Milena Peña Méndez	Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación
Aprobó	Sandra Liliana Ucrós Velásquez Diana Cáceres	Coordinadora Grupo de Relacionamento con el Ciudadano Directora Administrativa

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