



**SuperTransporte**



# CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

2025

## Presentación

La Superintendencia de Transporte tiene como misión garantizar una prestación eficiente, incluyente, accesible y segura del servicio público de transporte, su infraestructura y servicios relacionados, priorizando el derecho fundamental a la vida y la protección de todos los ciudadanos y todas las ciudadanas como usuarios del transporte público. Por esto, es fundamental conocer y entender las características principales de la ciudadanía y los grupos de interés que interactúan con la entidad.

Este documento se basa en la “Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor - versión 6”, elaborada por la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública, la cual establece lineamientos para identificar las particularidades de la población y los grupos clave. El objetivo es responder de manera efectiva a sus necesidades e intereses, mejorar continuamente los servicios y fortalecer los espacios de diálogo entre la entidad y la ciudadanía. Además, cumple con lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 (“Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”) y se enmarca en las actividades del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Para llevar a cabo esta caracterización, se designó como líder al proceso de Gestión de Relacionamiento con la Ciudadanía, cuyo propósito es garantizar la correcta aplicación de las políticas de relación Estado-Ciudadanía y fomentar una cultura de servicio eficiente en todos los canales de atención. Esto incluye brindar orientación clara y oportuna a las solicitudes recibidas, así como ejecutar estrategias de participación ciudadana que permitan satisfacer las expectativas de los grupos de interés, promover su acceso a trámites y servicios, y fortalecer los espacios de interacción con la entidad.

Con este fin, se elaboró la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor a partir de datos estadísticos recopilados entre enero y diciembre de 2024. Este análisis se basa en los requerimientos de las personas peticionarias, registrados en una base de datos con los números de radicación de PQRSDf, obtenidos del Sistema de Gestión Documental Orfeo. Adicionalmente, se incorporó la información remitida por las delegadas de la Superintendencia de Transporte, lo que permitió enriquecer el análisis con una perspectiva regional. A partir de esta información, se lograron identificar variables geográficas, demográficas, intrínsecas y comportamentales, permitiendo una mejor comprensión de las necesidades y expectativas de la población.

## Contenido

1. Aspectos generales .....	4
1.1 Objetivo general.....	4
1.2 Objetivos específicos .....	4
1.3 Alcance .....	4
1.4 Contexto de la Superintendencia de Transporte.....	4
1.5 Líder de la caracterización .....	6
1.6 Grupos de valor .....	7
2. Variables para la caracterización .....	8
3. La Superintendencia de Transporte dispone de los siguientes mecanismos para la recolección de información: .....	9
4. Análisis de datos .....	9
4.1 Variables geográficas. ....	9
4.2 variables demográficas: genero.....	13
4.3 Variables demográficas: estado civil.....	15
4.4 variables demográficas: Grupo étnico.....	16
4.5 variables demográficas: Nivel de educación.....	17
4.6 Variables demográficas: Protección constitucional.....	19
4.7 Variables intrínsecas: Canales de atención .....	20
4.8 Variables intrínsecas: Tipo de vigilado.....	22
4.9 Variable Comportamentales: Tipo de requerimiento (PQRSDF) .....	25
4.10 variable comportamentales: Tipo de solicitante .....	26
5. Conclusiones:.....	27
6. Recomendaciones: .....	27

## 1. Aspectos generales

### 1.1 Objetivo general

Identificar las particularidades de los ciudadanos y 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 y con los insumos remitidos por las delegadas territoriales de la Superintendencia de Transporte, 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 elaboró con información recolectada entre enero y diciembre de 2024. La base de datos proporcionada nos permite analizar las características de los ciudadanos y grupos de interés que interactúan directamente con la Superintendencia de Transporte. De esta forma, buscamos comprender mejor sus necesidades para implementar mejoras en la entidad, garantizar una atención eficiente en todos los canales de servicio y fortalecer las estrategias de diálogo y participación con estos grupos

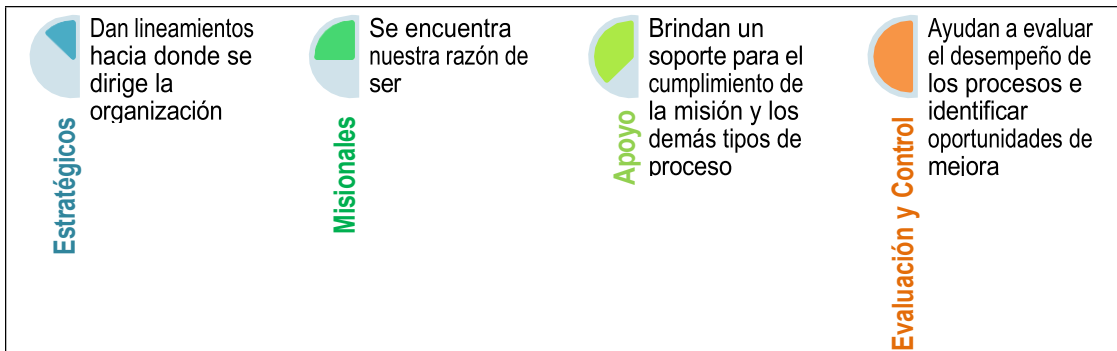
### 1.4 Contexto de la Superintendencia de Transporte

La Superintendencia de Transporte tiene como labor garantizar que el servicio público de transporte y los servicios relacionados en puertos, concesiones e infraestructura funcionen adecuadamente, velando siempre por la protección de los derechos de las personas usuarias, según lo establecido en nuestra Constitución y las normas vigentes.

Como parte de nuestro compromiso por entender y atender mejor a la ciudadanía y grupos de interés, hemos desarrollado una metodología de caracterización que incluye el análisis del contexto interno de la entidad. Este proceso nos permite identificar los mejores mecanismos y herramientas para recopilar información valiosa, la cual servirá como base para tomar decisiones que mejoren continuamente nuestros servicios.

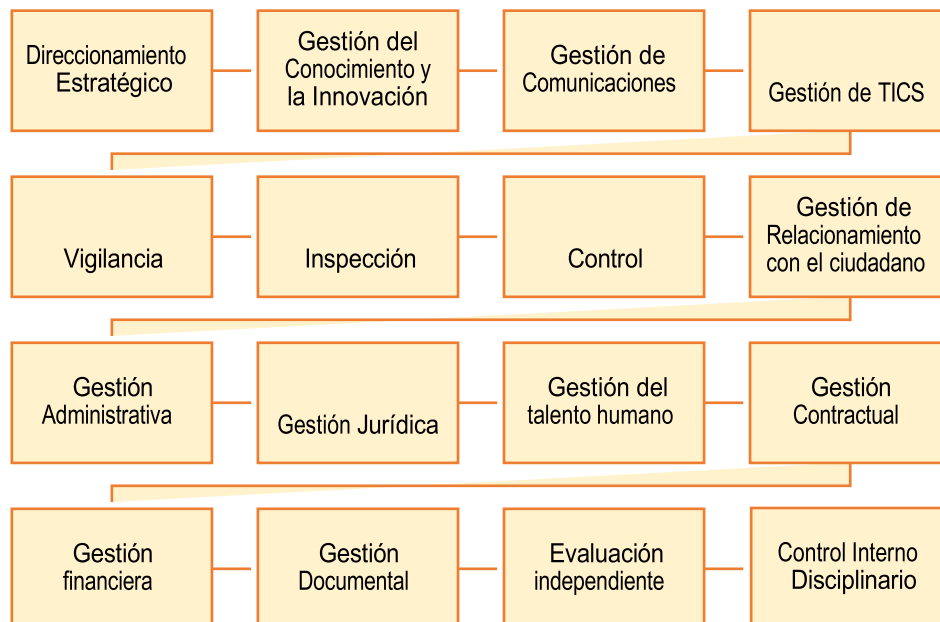
- Cadena de valor es una representación gráfica de los procesos, que describe el modo en que se desarrollan las actividades en la Superintendencia de Transporte, el cual, genera valor en los servicios que brinda a los grupos de valor, y está subdividida por 4 tipos de proceso:

Figura 1. Procesos de la Superintendencia de Transporte



Fuente: Proceso Gestión del Conocimiento y la Innovación

De acuerdo con 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 con los cuatro procesos (estratégicos, misionales, apoyo, evaluación y control):

Figura 2. Cadena de Valor de la Superintendencia de Transporte



Fuente: Proceso Gestión del Conocimiento y la Innovación

### 1.5 Líder de la caracterización

Para llevar a cabo este proceso de caracterización, es fundamental designar un área líder que consolide la información, permitiendo así compartir los resultados al interior de la Superintendencia de Transporte y facilitar el acceso a los datos tanto para consultas internas como externas. Este enfoque busca fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía y los diferentes grupos de valor.

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 2052 de 2020 y considerando la estructura organizacional de la Superintendencia dentro de su Cadena de Valor, se ha asignado al proceso de Gestión de Relacionamiento con la Ciudadanía la responsabilidad de liderar este ejercicio de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor."

### 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 con el modo escogido (bus, tren, avión, barco). A continuación, se presenta los grupos de valor de la Superintendencia de Transporte:

Vigilados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Delegatura de Concesiones e Infraestructura:</b>            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 Férreo TTTA – Terminales de Transporte Terrestre Automotor (Nodo)</li> <li>• <b>Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre:</b>            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)</li> <li>• <b>Delegatura de Puertos:</b>            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)</li> <li>• <b>Delegatura para la Protección de Usuarios:</b>            CDA - Centros de Diagnostico Automotor CEA- Centros de Enseñanza Automovilística</li> </ul>
-----------	--

	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, llamadas telefónicas, videollamadas y actividades realizadas por las delegadas de la superintendencia de transporte, 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 con lo anterior, las variables según su categoría son:



### 3. 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.
- **Asistencias técnicas:** datos recopilados de las charlas, foros, capacitaciones que realizan las delegadas de la Superintendencia de transporte a los ciudadanos o vigilados.
- **Conexiones de videollamadas:** se recopilan datos de las videollamadas realizadas con los vigilados o ciudadanos

Se determina para la captura de la información la generación de la base de datos de enero a diciembre del 2024, 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 datos

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 Variables geográficas.

Durante el año 2024, a través del Sistema de Gestión Documental Orfeo se recibieron 51.309 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 13,79% seguido de Antioquia con un 4,71%, Valle del Cauca con un 2,89%, Cundinamarca 2.46%, los demás

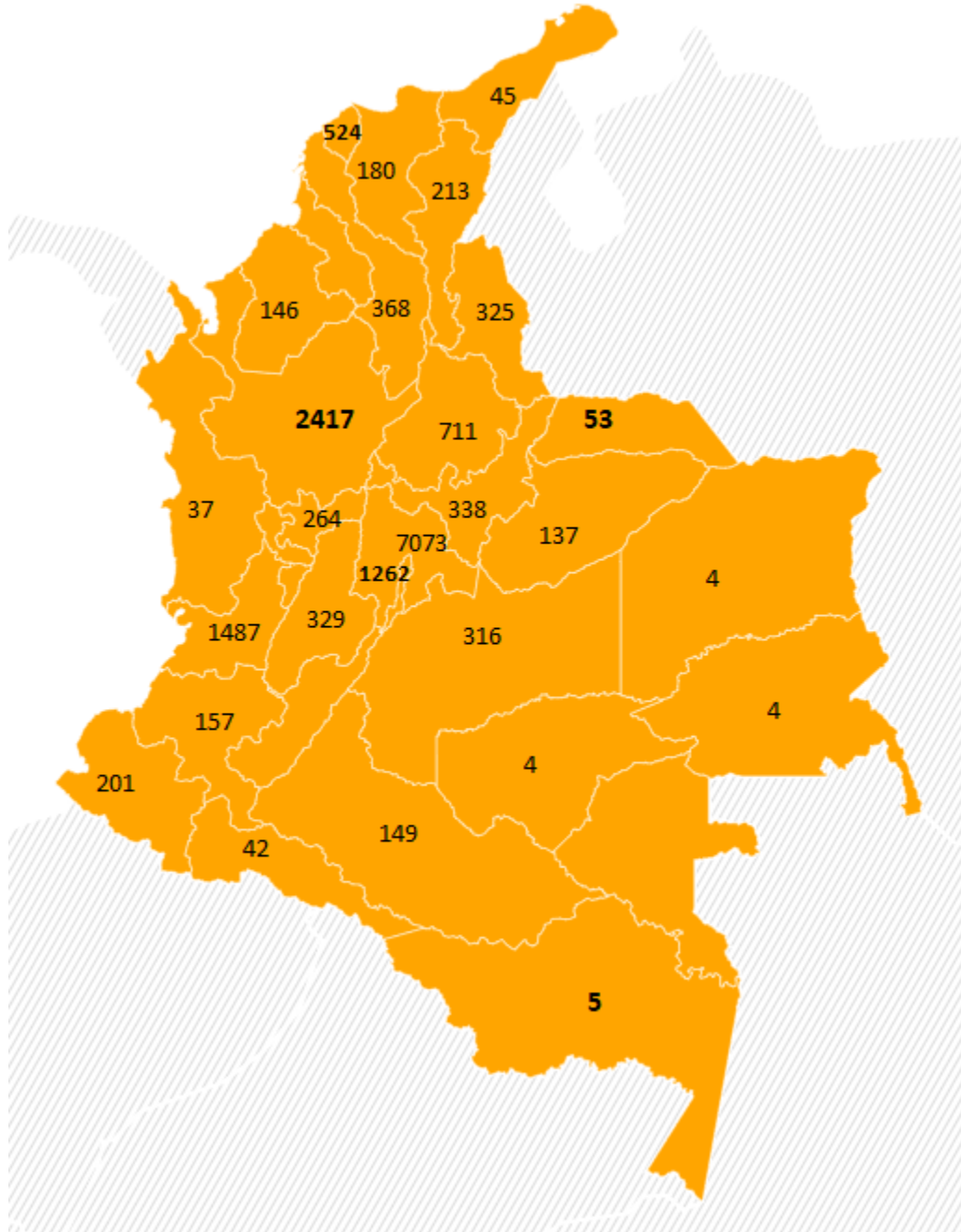
departamentos presentaron menor porcentaje de participación. (Observar tabla y gráfica 1)

Tabla 1. ubicación geográfica

Ubicación geográfica	No de peticionario	% Porcentaje
AMAZONAS	5	0,01%
ANTIOQUIA	2417	4,71%
ARAUCA	53	0,10%
ATLANTICO	524	1,02%
BOLIVAR	368	0,72%
BOYACA	335	0,65%
CALDAS	264	0,51%
CAQUETA	49	0,10%
CASANARE	137	0,27%
CAUCA	157	0,31%
CESAR	213	0,42%
CHOCO	37	0,07%
CORDOBA	146	0,28%
CUNDINAMARCA	1262	2,46%
D.C. BOGOTA	7073	13,79%
GUAINIA	6	0,01%
GUAVIARE	9	0,02%
HUILA	275	0,54%
LA GUAJIRA	45	0,09%
MAGDALENA	180	0,35%
META	316	0,62%
NARINO	201	0,39%
NORTE DE SANTANDER	325	0,63%
PUTUMAYO	42	0,08%
QUINDIO	201	0,39%
RISARALDA	325	0,63%
SAN ANDRES	18	0,04%
SANTANDER	711	1,39%
SUCRE	70	0,14%
TOLIMA	329	0,64%
VALLE DEL CAUCA	1485	2,89%
VAUPES	4	0,01%
VICHADA	4	0,01%

Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2024

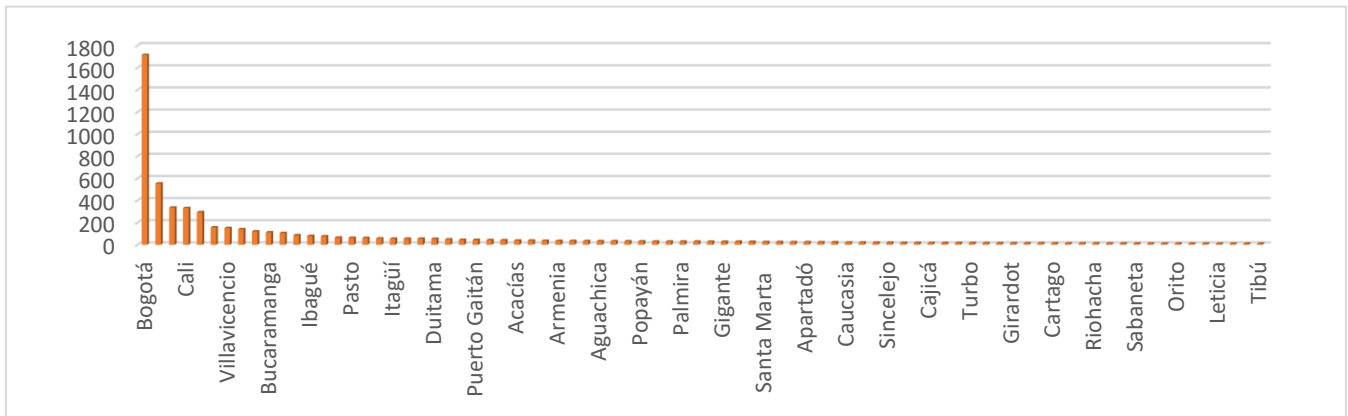
Gráfico 1. Ubicación geográfica



Fuente: Elaboración propia, datos tomados de ORFEO 2024

Durante el año 2024, mediante las llamadas recibidas por la línea de atención 018000915615 y el #767 se recibieron 7054, 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 24,31% seguido de Medellín con un 7,85%, Barranquilla con un 4,76%, Cali 4,71%, los demás municipios presentaron menor porcentaje de participación. (Observar gráfica 2)

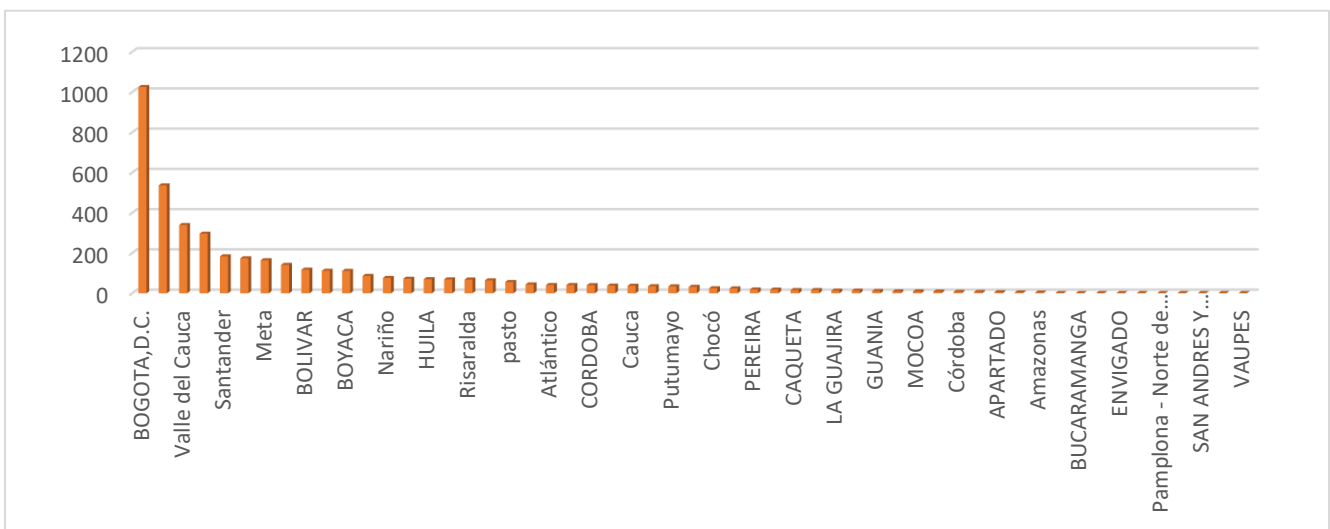
Grafica 2. No de llamadas



Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de Orfeo 2024

En el año 2024 las delegaturas de tránsito, puertos, concesiones, promoción y prevención atendieron a 5537, 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 18,7% seguido de Antioquia con un 9,8%, valle del cauca con un 6,2%, Cundinamarca 5,4%, los demás municipios presentaron menor porcentaje de participación. (Observar gráfica 3)

Grafica 3. Asistencias de las delegaturas



Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de Orfeo 2024

#### 4.2 variables demográficas: genero

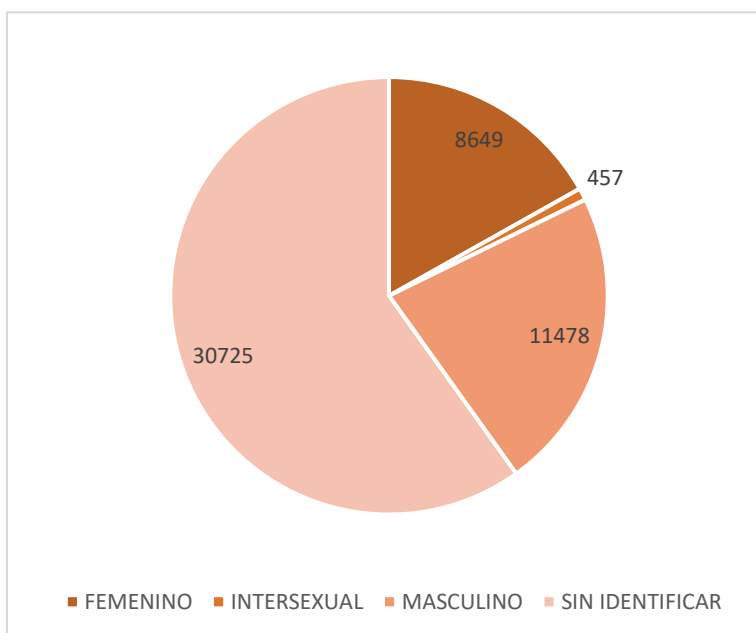
En la base de datos de Orfeo 2024, se aprecia mayor participación los peticionarios del género masculino con un 22,4%, seguido del femenino con un 16,9% e intersexual con una participación menor. Se aclara que el 59,9 % de los grupos de valor prefirieron no responder, por ende, no es posible conocer el género. (Observar tabla y gráfica 4)

Tabla 2. Genero

Genero	No de peticionarios	% de participación
FEMENINO	8649	16,9%
INTERSEXUAL	457	0,9%
MASCULINO	11478	22,4%
SIN IDENTIFICAR	30725	59,9%
	51309	100,0%

Elaboración propia, datos obtenidos de Orfeo 2024

Gráfico 4. Participación de genero



Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de Orfeo 2024

En la atención telefónica de la superintendencia se puede analizar que la mayor parte de peticionarios fue del género femenino, siendo el 54%, mientras que el masculino fue del 40%, cabe aclarar que el 6 % decidió no especificar. (observar la tabla).

Tabla 3. Participación genero llamada

Genero	No de peticionarios	% de participación
Femenino	6185	54%
Masculino	4668	40%
N/A	674	6%

Fuente: Elaboración propia datos tomados de Orfeo 2024

En las asistencias técnicas, foros, capacitaciones se evidenciaron que la mayor participación de peticionarios fue del género masculino de un 3,1%, mientras que el femenino es del 2.7%, Se aclara que el 94 % de los grupos de valor prefirieron no responder, por ende, no es posible conocer el género

Tabla 4. Participación de género en capacitaciones.

Genero	No de participantes	% de participación
Femenino	149	2,7%
Masculino	188	3,4%
sin especificar	5200	93,9%

Fuente: Elaboración propia datos tomados de Orfeo 2024

En la videollamada se evidenciaron que la mayor participación de peticionarios fue del género masculino de un 59%, mientras que el femenino es del 39%, Se aclara que el 2% de los grupos de valor prefirieron no responder, por ende, no es posible conocer el género

Tabla 5. Participación de genero videollamada

Genero	No participantes	% de participación
FEMENINO	39	39%
MASCULINO	59	59%
Sin identificar	2	2%

Fuente: Elaboración propia datos tomados de Orfeo 2024

### 4.3 Variables demográficas: estado civil

Se identifica en la variable de estado civil que la mayoría de los peticionarios de la Superintendencia de Transporte en el 2024 son solteros con un 6,5 %, seguido de los casados con un 6,4 %, unión marital de hecho con un 2,1 %, divorciado y viudo presentaron un menor porcentaje. De los 51.309 grupos de valor que realizaron requerimientos en la entidad, con un 84,1 % no fue posible identificar el estado civil dentro de las opciones establecidas en el formulario. (Observar tabla y gráfica 5)

Tabla 6. Estado civil

Estado Civil	No de participantes	% de participantes
SOLTERO	3353	6,5%
CASADO	3284	6,4%
UMH	1094	2,1%
Divorciado	262	0,5%
VIUDO	150	0,3%
Sin especificar	43166	84,1%
	51309	100,0%

Fuente: Elaboración propia datos tomados de Orfeo 2024

Gráfico 5. Estado civil



Fuente: Elaboración propia datos tomados de Orfeo 2024

4.4 variables demográficas: Grupo étnico

De los 51.309 usuarios se evidencia que 6.835 (13,32 %) no se reconocen en el grupo étnico, 231 (0,45 %) se identifica como afrocolombiano, 86 (0,17 %) indígenas, 22 (0,04 %) raizal, 16 (0,03 %) rom-gitano y 3 (0,01 %) palenquero. Se resalta que el 85,98% no responde. (Observar tabla y gráfica 6)

Tabla 7. Grupo Étnico

GRUPO ETNICO	NUMERO PETICIONARIOS	% PETICIONARIOS
AFROCOLOMBIANO	231	0,45%
INDIGENA	86	0,17%
NO APLICA	6835	13,32%
PALENQUERO	3	0,01%
RAIZAL	22	0,04%
ROM - GITANO	16	0,03%
SIN IDENTIFICAR	44116	85,98%
	51309	100,00%

Fuente: Elaboración propia datos tomados de Orfeo 2024

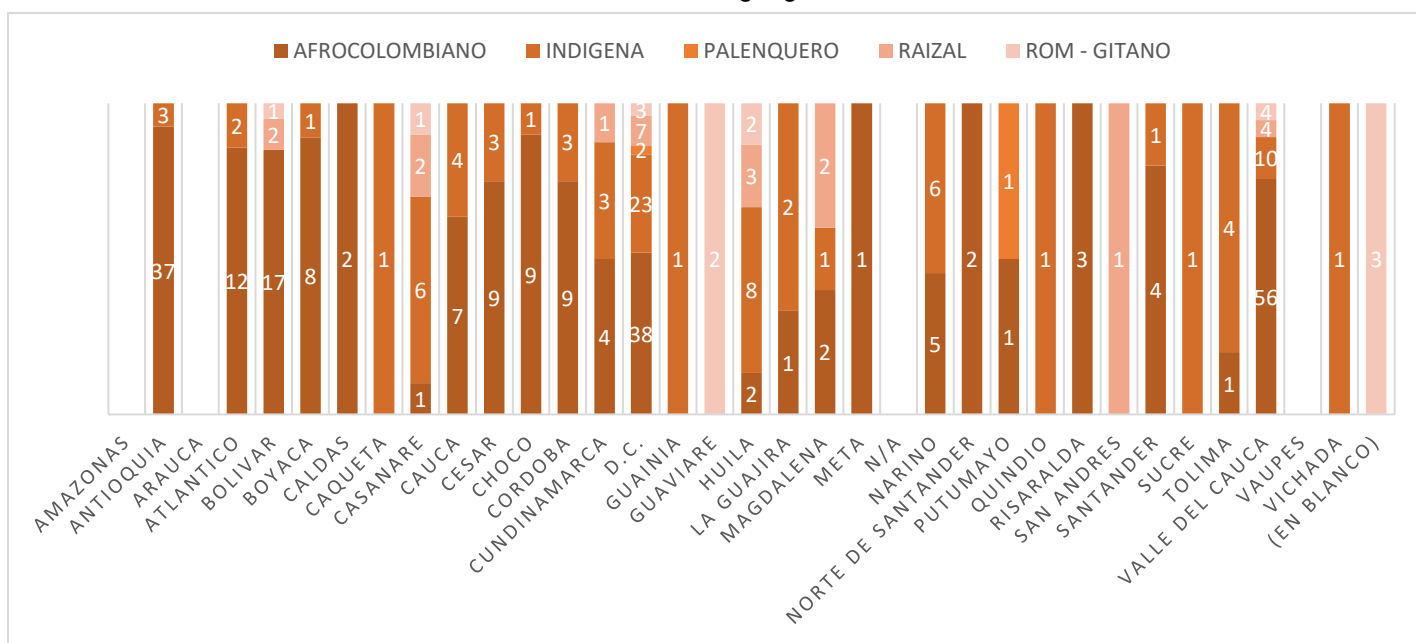
Gráfico 6. Grupo étnico



Fuente: Elaboración propia datos tomados de Orfeo 2024

Según la gráfica 7 de los 358 peticionarios que indicaron pertenecer al grupo étnico, se puede observar lo siguiente: 231 afrocolombianos en su mayoría se encuentran ubicados en el valle del cauca con 57 usuarios seguido por Bogotá DC con 38 y 37 se encuentra ubicados en Antioquia, de los 86 indígenas la mayoría están en Bogotá con 23 peticionarios, seguido del valle del cauca con 10 peticionarios, con relación a los 3 palenqueros se encuentra 2 en Bogotá DC y 1 en putumayo, en el caso de los 22 raizales en su mayoría se sitúan en Bogotá con 7 usuarios seguido de Valle del Cauca con 4, por último de los 13 rom-gitano fue posible identificar 4 en el departamento del valle del cauca, y 3 en Bogotá DC.

Gráfico 7. Cobertura geográfica étnica



Fuente: Elaboración propia datos tomados de Orfeo 2024

#### 4.5 variables demográficas: Nivel de educación

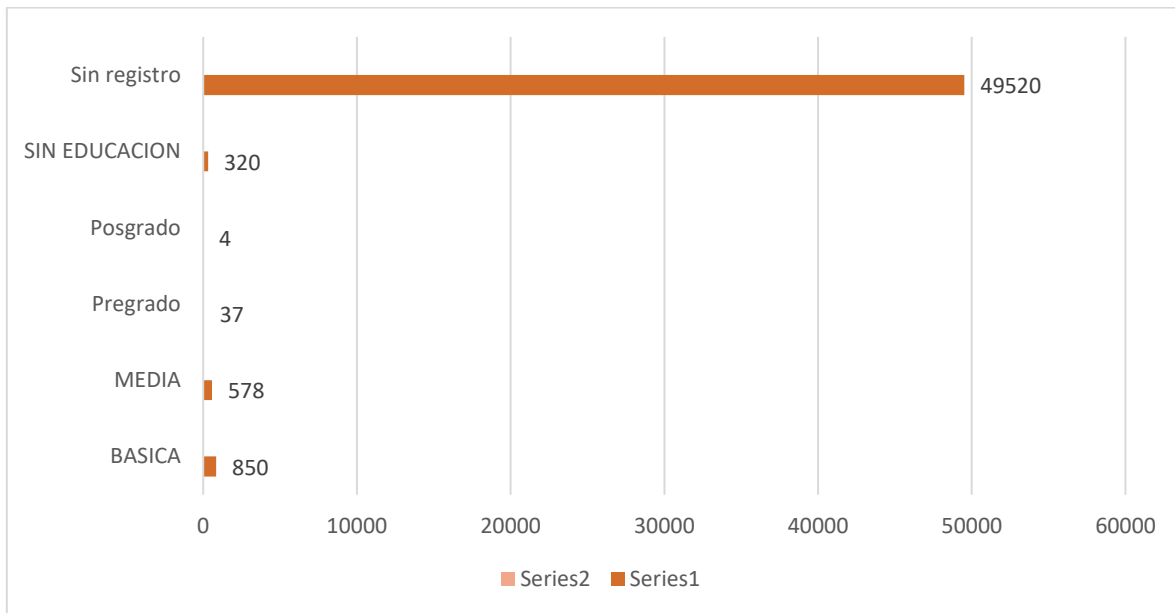
Los resultados indican que 850 (1.7 %) ciudadanos cuentan con nivel educativo básica, 578 (1,13%) en nivel media, 37 (0,07 %) pregrado, 4 (0.01%) en postgrado y 320 (0,6%) sin educación. Cabe señalar que, el 96,5% de los peticionarios no se identificó con el nivel de educación. (Observar tabla y gráfica 8)

Tabla 8. Nivel de educación

Nivel de educación	No peticionarios	% de peticionarios
BASICA	850	1,7%
MEDIA	578	1,13%
Pregrado	37	0,07%
Posgrado	4	0,01%
SIN EDUCACION	320	0,62%
Sin registro	49520	96,5%

Fuente: Elaboración propia datos tomados de Orfeo 2024

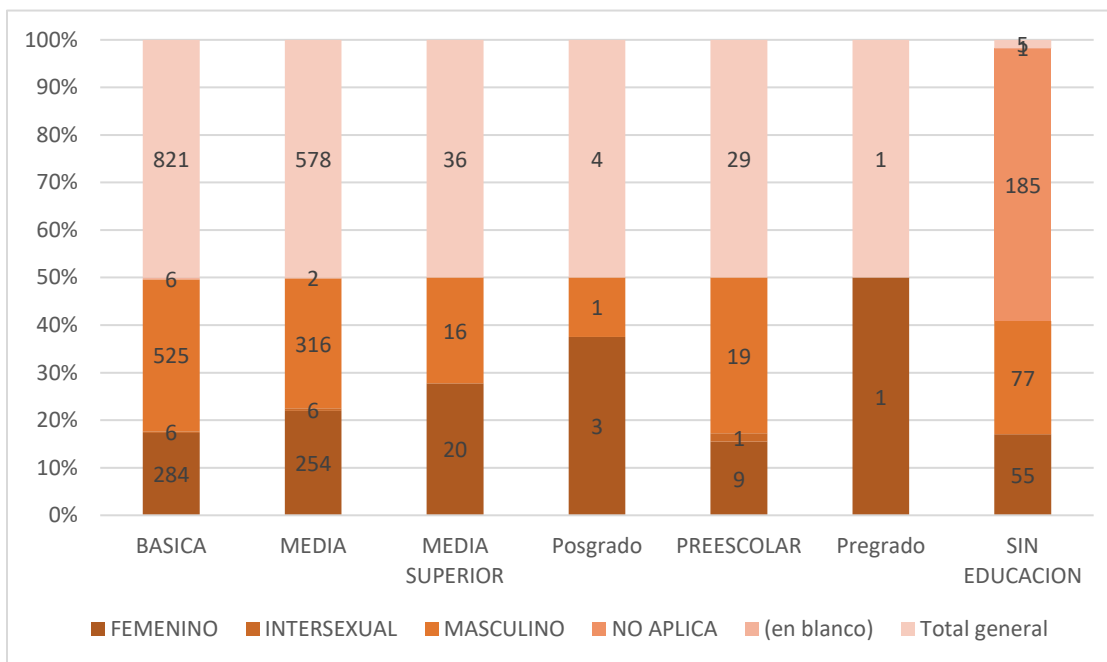
Gráfico 8. Nivel de educación



Fuente: Elaboración propia, datos tomados de datos Orfeo 2024

De los 1.789 ciudadanos que respondieron a la variable de educación, se evidencia en la gráfica 7 lo siguiente: De los 954 peticionarios del género masculino tienen en su mayoría nivel de educación básica con 525 usuarios, seguido de media con 316, con relación a 625 del género femenino la mayoría tiene nivel de educación básica con 284 peticionarios seguido de media-superior con 254, de los 15 intersexuales la mayoría indicaron tener formación media-superior con 6 peticionarios. Cabe mencionar que 6 peticionarios que dieron respuesta al nivel de educación están sin identificar en la variable género.

Gráfico 9. Nivel de educación por genero



Fuente: Elaboración propia datos tomados de Orfeo 2024

#### 4.6 Variables demográficas: Protección constitucional

Se evidencia que 51.309 de los usuarios no se identifican con la variable de protección constitucional, representando así un 99,28%, sin embargo, en la entidad se mantiene la presencia de peticionarios de este grupo de especial protección con un 0.62% representados de la siguiente manera: tercera edad 318, personas con discapacidad (PSD) 18, mujeres cabeza de familia 6, mujeres en estado de embarazo 14 y víctimas 3. De acuerdo al tipo de discapacidad (PSD) identificados en esta variable, con mayor participación se encuentra el ciudadano con discapacidad física.

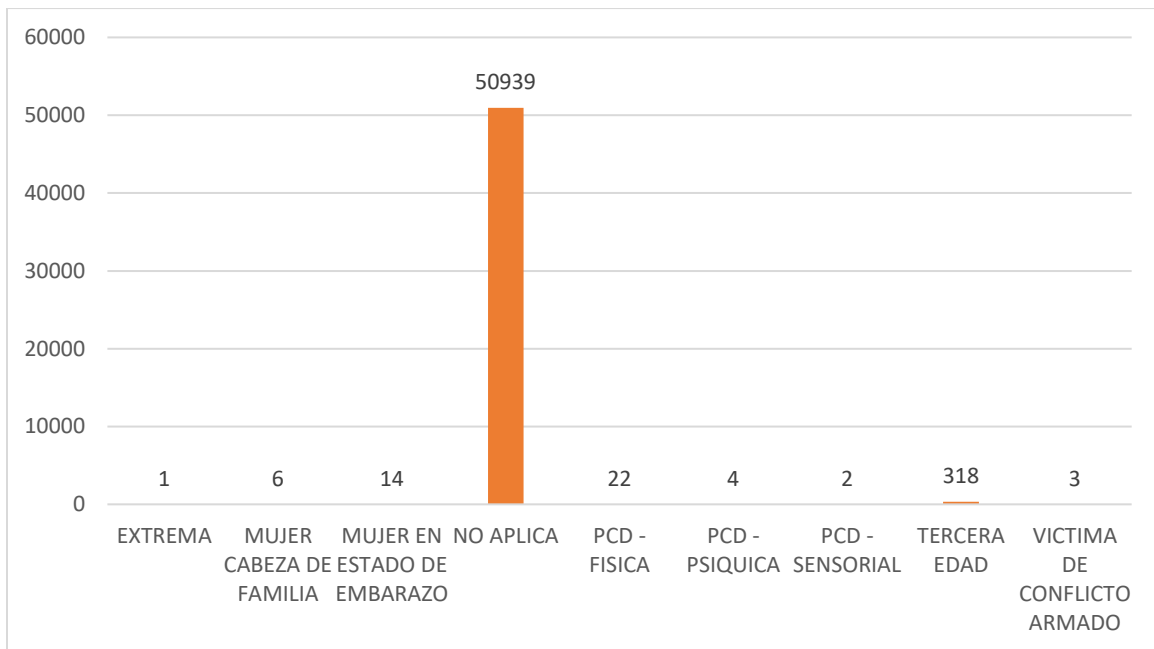
En general el porcentaje de participación de los ciudadanos de protección constitucional es bajo, para la entidad es importante identificarlos, con el fin de brindar condiciones de atención adecuada a este grupo de valor. (Observar tabla y gráfica 10)

Tabla 9. Protección constitucional

Protección constitucional	No peticionarios	% de peticionarios
POBRESA EXTREMA	1	0,00%
MUJER CABEZA DE FAMILIA	6	0,01%
MUJER EN ESTADO DE EMBARAZO	14	0,03%
NO APLICA	50939	99,28%
PCD - FISICA	22	0,04%
PCD - PSIQUICA	4	0,01%
PCD - SENSORIAL	2	0,00%
TERCERA EDAD	318	0,62%
VICTIMA DE CONFLICTO ARMADO	3	0,01%

Elaboración propia, datos tomados de Orfeo 2024

Gráfico 10. Protección constitucional



Fuente: Elaboración propia, datos tomados de Orfeo 2024

#### 4.7 Variables intrínsecas: Canales de atención

De acuerdo con la información de la tabla 10, 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 60,8% seguido de la página

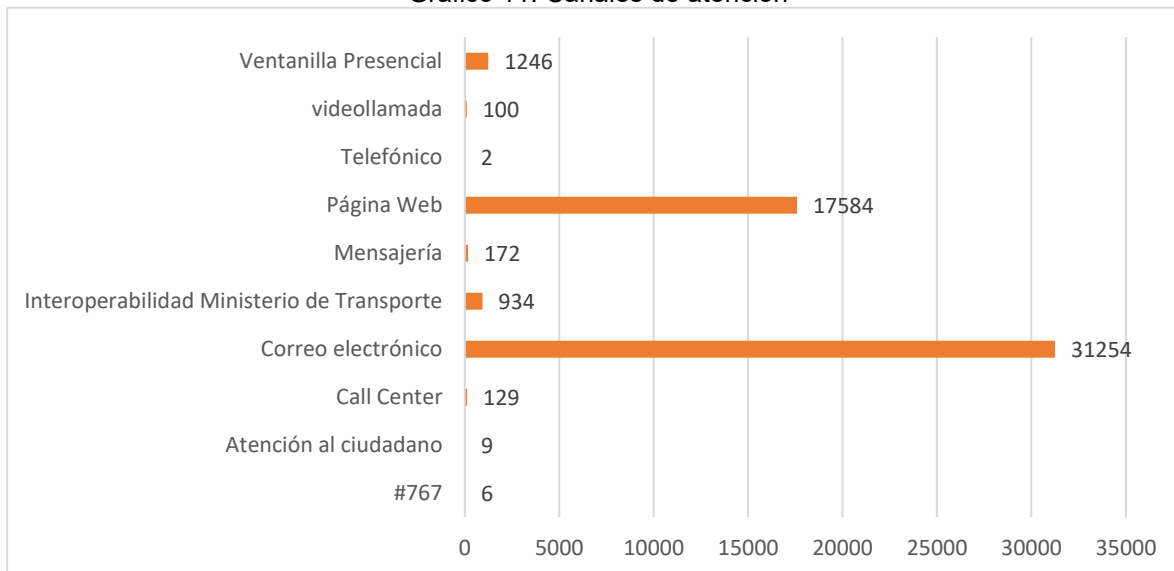
web con un 34.2 %, comparado con el año anterior continúan siendo los medios que más emplean los grupos de valor de la Superintendencia de Transporte, con la novedad que aumento la participación de peticionarios en el año 2024.

Tabla 10. Canales de atención

Canales de atención	No de peticionarios	% de peticionarios
#767	6	0,0%
Atención al ciudadano	9	0,0%
Call Center	129	0,3%
Correo electrónico	31254	60,8%
Interoperabilidad Ministerio de Transporte	934	1,8%
Mensajería	172	0,3%
Página Web	17584	34,2%
Telefónico	2	0,0%
videollamada	100	0,2%
Ventanilla Presencial	1246	2,4%

Fuente: Elaboración propia, datos de Orfeo 2024

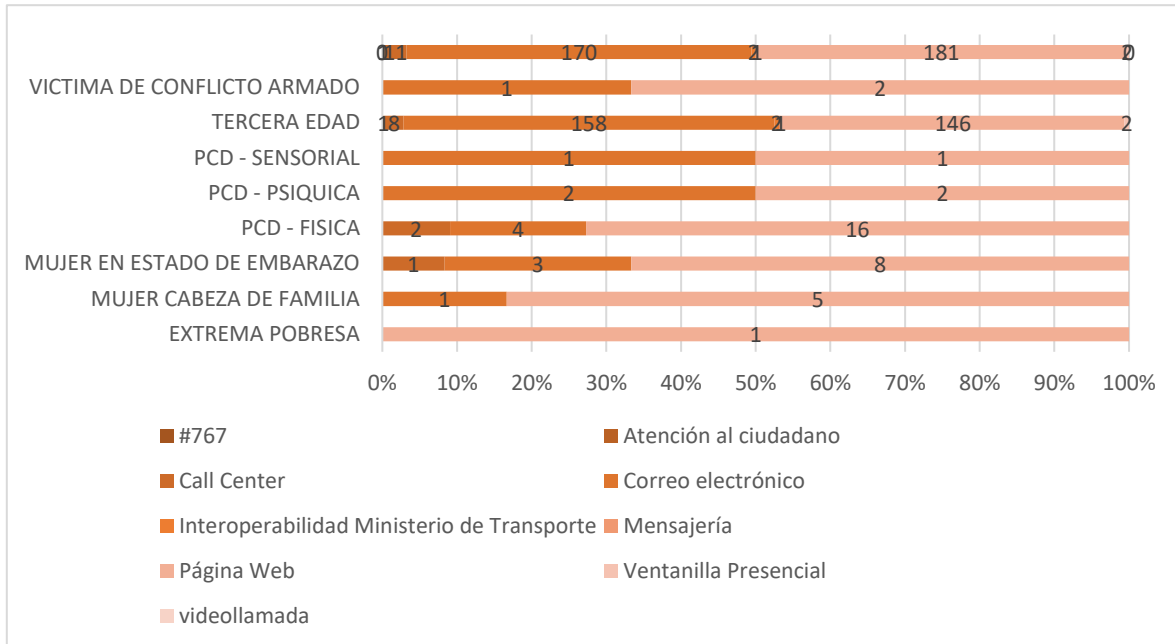
Gráfico 11. Canales de atención



Fuente: Elaboración propia, datos de Orfeo 2024

En la gráfica 12 se evidencia que los canales de atención utilizados por los peticionarios de protección constitucional corresponden a la página web 181 usuarios, correo electrónico 170 y Call center 11.

Grafica 12. Canales de atención



Fuente: Elaboración propia, datos tomados de Orfeo 2024

#### 4.8 Variables intrínsecas: Tipo de vigilado

Para la vigencia del 2024, 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 11, 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 11.203 (21 %), Organismos de Tránsito con 5054 (9,9 %), Empresas de pasajeros con carga con 3689 (7.2 %), empresas transporte de carga con 2537 (4.9%) y autoridades de tránsito con 1.458 (2.8), los demás vigilados presentaron menor número de requerimientos. Es de resaltar que 21.089 (41,1 %) peticionarios decidieron identificar directamente a la Superintendencia de Transporte como el responsable del PQRSD y no a un tipo de vigilado.

Tabla 11. Tipo de vigilado

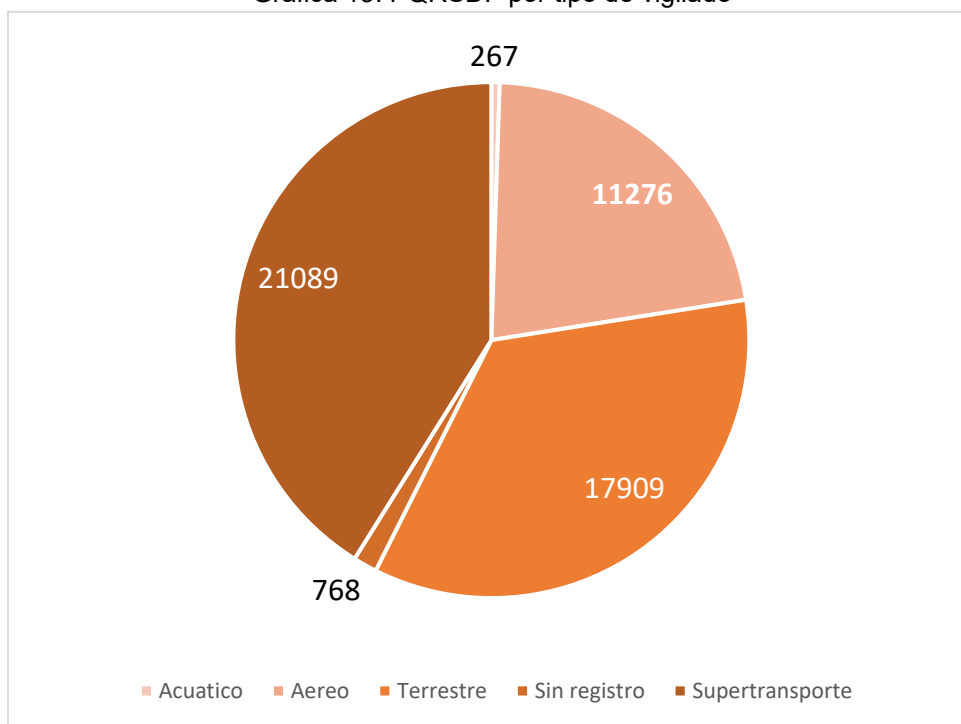
Modo de transporte	Tipo de vigilado	No de peticionarios	% Participación
Acuático	ETF – EMPRESAS DE TRANSPORTE FLUVIAL	97	0,2%
Acuático	IPF – INFRAESTRUCTURA PORTUARIA FLUVIAL	5	0,0%
Acuático	IPM – INFRAESTRUCTURA PORTUARIA MARITIMA	23	0,0%
Acuático	OPF – OPERADORES PORTUARIOS FLUVIALES	16	0,0%
Acuático	OPM – OPERADORES PORTUARIOS MARITIMOS	100	0,2%
Acuático	TM – EMPRESAS DE TRANSPORTE MARITIMO (MEDIO)	26	0,1%
Aéreo	ETA – EMPRESAS DE TRANSPORTE AEREO	11203	21,8%
Aéreo	IAC - INFRAESTRUCTURA AEROPORTUARIA CONCESIONADA (NODO)	43	0,1%
Aéreo	IANC – INFRAESTRUCTURA AEROPORTUARIA NO CONCESIONADA (NODO)	30	0,1%
Terrestre	AT – AUTORIDADES DE TRANSITO	1458	2,8%
Terrestre	CDA – CENTROS DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR	269	0,5%
Terrestre	CEA – CENTRO DE ENSEÑANZA AUTOMOVILISTICA	1057	2,1%
Terrestre	CG - EMPRESAS DE TRANSPORTE DE CARGA	2537	4,9%
Terrestre	CIA – CENTRO INTEGRALES DE ATENCION A CONDUCTORES	41	0,1%
Terrestre	CRC - CENTROS DE RECONOCIMIENTO DE CONDUCTORES	106	0,2%
Terrestre	EC - EMPRESAS CARROCERAS	1	0,0%
Terrestre	ES – EMPRESAS DE TRANSPORTE ESPECIAL	1574	3,1%
Terrestre	ICC – INFRAESTRUCTURA CARRETERA CONCESIONADA (MODO)	279	0,5%
Terrestre	ICNC - INFRAESTRUCTURA CARRETERA NO CONCESIONADA (MODO)	11	0,0%
Terrestre	IFC – INFRAESTRUCTURA FERREA CONCESIONADA (NODO Y MODO)	13	0,0%
Terrestre	IFNC – INFRAESTRUCTURA FERREA NO CONCESIONADA (NODO Y MODO)	5	0,0%
Terrestre	MX – EMPRESAS DE TRANSPORTE MIXTO	469	0,9%
Terrestre	OAC – ORGANISMOS ACREDITADORES Y/O CERTIFICADORES	7	0,0%
Terrestre	OF – OPERADORES FERREOS (MEDIO)	5	0,0%
Terrestre	OT – ORGANISMOS DE TRANSITO	5054	9,9%
Terrestre	OTM – OPERADORES TRANSPORTE MULTIMODAL	54	0,1%
Terrestre	PC – EMPRESAS DE PASAJEROS POR CARRETERA	3689	7,2%
Terrestre	PMOSF – PROVEEDOR DE MANO DE OBRA SERVICIO FERREO	1	0,0%
Terrestre	SC – SERVICIOS CONEXOS	179	0,3%
Terrestre	TC – TRANSPORTE POR CABLE	5	0,0%

Modo de transporte	Tipo de vigilado	No de peticionarios	% Participación
Terrestre	TTTA – TERMINALES DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR (NODO)	216	0,4%
Terrestre	TUM – TRANSPORTE URBANO Y MASIVO	879	1,7%
	NO APLICA	768	1,5%
	ST - SUPERTRANSPORTE	21089	41,1%

Fuente: Elaboración propia datos tomados de Orfeo 2024

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 terrestre con el 34%, seguido de aéreo con el 22 %, y de menor porcentaje Acuático con el 0,5 %.

Grafica 13. PQRSDF por tipo de vigilado



Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de Orfeo 2024

#### 4.9 Variable Comportamentales: Tipo de requerimiento (PQRSDF)

En relación a los resultados obtenidos del tipo de requerimiento, en la tabla 12 se evidencia que el más relevante corresponde a Solicitudes con 22.199 (37,35 %), Denuncias con 21.404 (36 %) Quejas con 6.175 (10,39 %), Peticiones con 5.019 (8,44%), Reclamos con 4.260 (7,17 %), Felicitaciones y Traslado por Competencia presentaron un menor porcentaje.

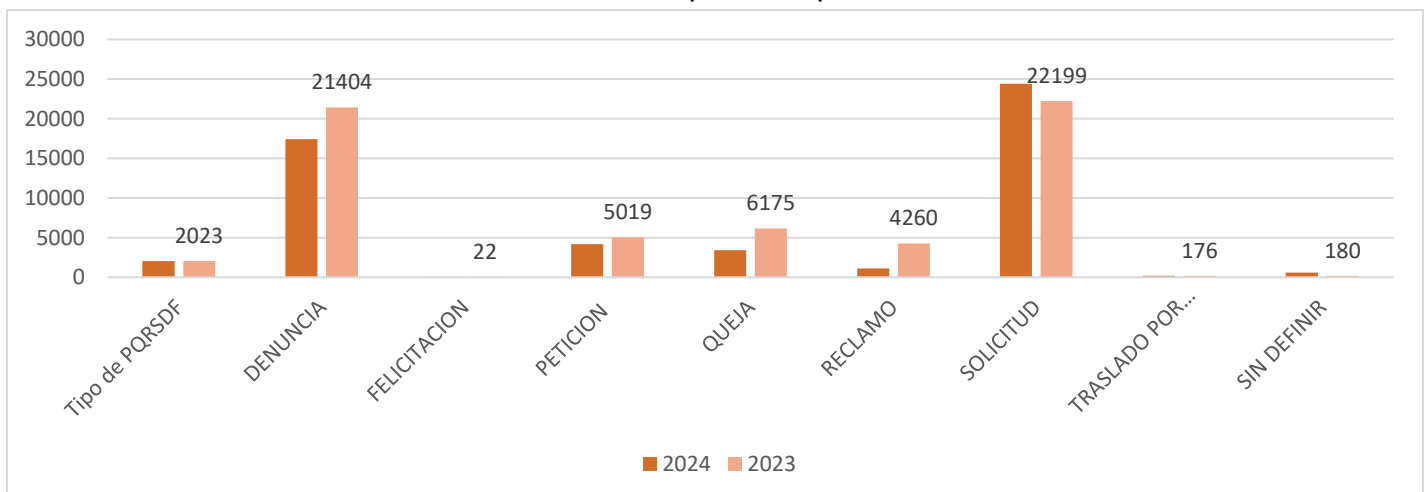
Tabla 12. Tipo de requerimiento

Tipo de PQRSDF	No de peticionario	% de particiones
DENUNCIA	17415	33,9%
FELICITACION	24	0,0%
NO APLICA	394	0,8%
PETICION	4176	8,1%
QUEJA	3410	6,6%
RECLAMO	1123	2,2%
SOLICITUD	24382	47,5%
TRASLADO POR COMPETENCIA	185	0,4%
SIN DEFINIR	200	0,4%
TOTAL	51309	

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de Orfeo 2024

De acuerdo con la información de la gráfica 14, se puede observar la cantidad de peticionarios según el tipo de requerimiento de dos años consecutivos, se identificó que en el 2024 se realizaron 51.309 requerimientos de los grupos de valor disminuido el 14%% comparado con el año anterior.

Gráfica 14. Tipo de requerimiento



Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de Orfeo 2024

#### 4.10 variable comportamentales: Tipo de solicitante

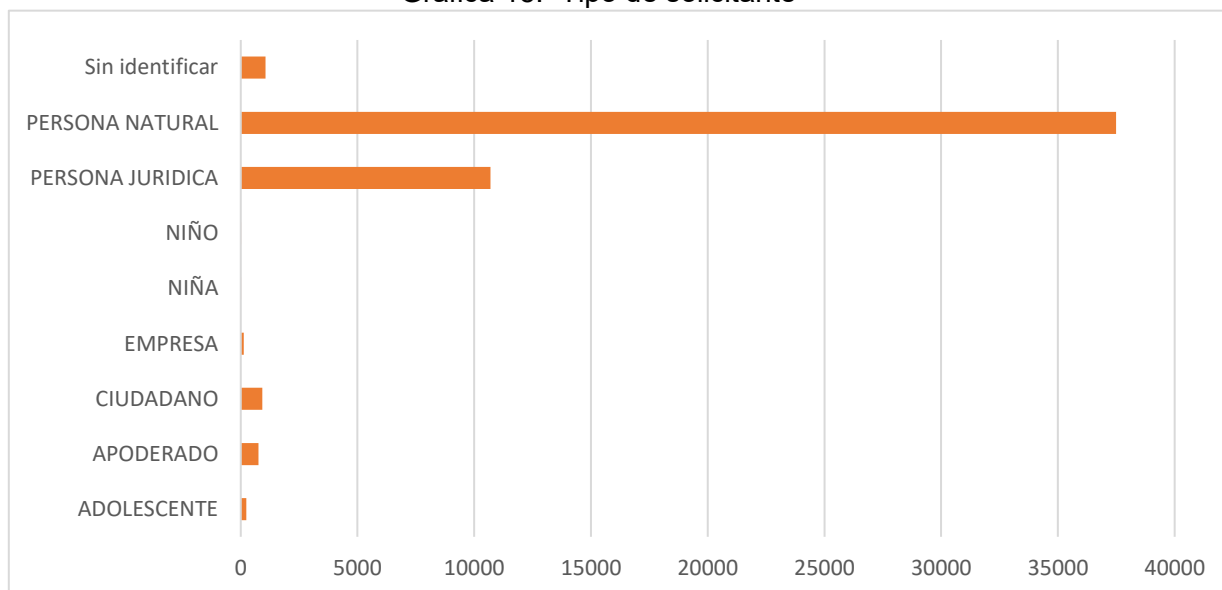
De acuerdo con el tipo de solicitante con mayor requerimiento se evidencia de personas naturales con un 73,07%, seguido de personas jurídicas con un 20,83%, apoderado con un 1,48% y con menor porcentaje se encuentra: niño, niña y adolescente. Es importante aclarar, que el 2,06% de los usuarios no fue posible determinar el tipo de solicitante con base a esta clasificación. (Observar tabla y grafica 12)

Tabla 13. Tipo de solicitante

Tipo de solicitante	No de solicitante	% de participación
ADOLESCENTE	244	0,48%
APODERADO	761	1,48%
CIUDADANO	920	1,79%
EMPRESA	129	0,25%
NIÑA	7	0,01%
NIÑO	13	0,03%
PERSONA JURIDICA	10690	20,83%
PERSONA NATURAL	37490	73,07%
Sin identificar	1055	2,06%

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de Orfeo 2024

Grafica 15. Tipo de solicitante



Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de Orfeo 2024

### 5. Conclusiones:

1. La recolección efectiva de datos a través del sistema Orfeo permite mejoras y ajustes de políticas basados en las necesidades de los usuarios, la Entidad recibió requerimientos desde todos los departamentos, con mayor concentración en Bogotá (13,8 %), Antioquia (4,7 %) y Valle del Cauca (2,9 %). Esto demanda estrategias diferenciadas por región
2. El uso predominante de canales digitales, El 60,8 % de los PQRSDF se gestionó por correo electrónico y el 34,2 % desde la página web, lo que evidencia la necesidad de fortalecer las plataformas en línea.
3. El alto porcentaje de más del 80% de datos demográficos no especificados, lo que indica la necesidad de mejorar la completitud de los datos.

### 4. Recomendaciones:

1. Mejorar las plataformas digitales para ofrecer soporte robusto e interfaces amigables al usuario.
2. Implementar estrategias específicas por región basadas en el análisis de datos geográficos.
3. Fomentar la entrega completa de datos mediante métodos de recolección mejorados y educación al usuario.
4. Ampliar las estrategias de comunicación y alcance para llegar a grupos demográficos subrepresentados.
5. Utilizar mecanismos de retroalimentación para evaluar y mejorar continuamente las ofertas de servicio.