

PRESENTACION

La caracterización de la ciudadanía y grupos de valor constituye un instrumento fundamental para fortalecer la gestión pública orientada al ciudadano. A través de este ejercicio, las entidades identifican las características, necesidades, expectativas y comportamientos de los diferentes actores con los que interactúan, lo que permite diseñar estrategias institucionales más pertinentes y efectivas.

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y de la Política de Servicio al Ciudadano, la Superintendencia de Transporte adelanta ejercicios de caracterización con el propósito de mejorar sus canales de atención, optimizar los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía y fortalecer los mecanismos de participación, transparencia y rendición de cuentas.

La presente guía orienta el desarrollo de los ejercicios de caracterización de ciudadanía y grupos de valor en la entidad, estableciendo lineamientos metodológicos, responsabilidades y recomendaciones para la recolección, análisis y uso estratégico de la información obtenida.

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACION.....	1
1. OBJETIVO GENERAL	2
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	2
3. ALCANCE	2
4. DEFINICIONES.....	3
5. MARCO NORMATIVO	3
6. RESPONSABILIDADES	3
7. INDICACIONES PARA EL MANEJO Y USO DE LA GUIA.....	5
8. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO	8

1. OBJETIVO GENERAL

Orientar el desarrollo de los ejercicios de caracterización de ciudadanía y grupos de valor en la Superintendencia de Transporte, mediante lineamientos para la identificación, análisis y uso de información que fortalezca las estrategias institucionales de relacionamiento con el ciudadano.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer lineamientos para la identificación y segmentación de la ciudadanía y los grupos de valor de la Superintendencia de Transporte.
- Orientar la recolección y análisis de información que permita comprender las características, necesidades y expectativas de los actores que interactúan con la entidad.
- Promover el uso de los resultados de la caracterización para fortalecer las estrategias institucionales de servicio al ciudadano, participación ciudadana, transparencia y rendición de cuentas.

3. ALCANCE

La presente guía aplica a todos los procesos y dependencias de la Superintendencia de Transporte que interactúan con la ciudadanía o con los grupos de valor de la entidad.

Su aplicación orienta el desarrollo de los ejercicios de caracterización liderados por el Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento con el Ciudadano, con el apoyo de las dependencias misionales y de apoyo, con el fin de generar insumos que contribuyan al diseño y fortalecimiento de las estrategias institucionales de servicio al ciudadano, participación ciudadana, rendición de cuentas, mejora de canales de atención y optimización del relacionamiento con la ciudadanía.

4. DEFINICIONES

GRC-GL-001

[Glosario Relacionamiento con el Ciudadano \[Ver. 001 // Rev. 01 // FV. 2025-12-17\]](#)

5. MARCO NORMATIVO

[Normograma Relacionamiento con el Ciudadano.xlsx](#)

6. RESPONSABILIDADES

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, de la Política de Servicio al Ciudadano y del Sistema de Control Interno, la implementación de la presente Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor se desarrollará bajo el esquema de las Tres Líneas de Defensa, con el propósito de garantizar claridad en la asignación de roles institucionales, la adecuada gestión de la información derivada de los ejercicios de caracterización y el fortalecimiento de las estrategias de relacionamiento con la ciudadanía.

6.1 Secretaria(o) General

- Aprobar las estrategias institucionales relacionadas con el relacionamiento con la ciudadanía.
- Garantizar la implementación de dichas estrategias en el marco de la política institucional de servicio al ciudadano y participación ciudadana.

6.2 Coordinadora(or) del Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento con el Ciudadano

- Liderar el desarrollo de los ejercicios de caracterización de ciudadanía y grupos de valor en la Superintendencia de Transporte.
- Diseñar y aplicar los instrumentos de recolección de información necesarios para la identificación de las características, necesidades y expectativas de la ciudadanía.
- Consolidar, sistematizar y analizar la información recopilada durante los ejercicios de caracterización.

- Promover el uso de los resultados obtenidos como insumo para el fortalecimiento de las estrategias institucionales de servicio al ciudadano, participación ciudadana, rendición de cuentas y mejora de los canales de atención.

6.3 Dependencias Misionales y de Apoyo, Lideresas(es) de Proceso y Servidoras(es) Públicas(os)

- Aportar información sobre los actores, usuarios y grupos de valor con los que interactúan en el desarrollo de sus funciones.
- Participar en los ejercicios de análisis y validación de la información de caracterización liderados por el Grupo Interno de Relacionamiento con el Ciudadano.
- Contribuir en la implementación de acciones de mejora derivadas de los resultados de la caracterización, en el ámbito de sus competencias.

6.4 Jefa(e) de la Oficina Asesora de Planeación

- Articular los resultados de la caracterización de ciudadanía y grupos de valor con los instrumentos de planeación institucional.
- Incorporar la información obtenida en los ejercicios de caracterización en las políticas de gestión y desempeño institucional.
- Promover el uso estratégico de la información de caracterización como insumo para la formulación, seguimiento y mejora de las estrategias institucionales relacionadas con el servicio al ciudadano.

6.5 Jefa(e) de la Oficina de Control Interno

- Realizar seguimiento a la aplicación de los lineamientos establecidos en la presente guía en el marco del Sistema de Control Interno.
- Evaluar la implementación de los ejercicios de caracterización y la gestión de la información derivada de los mismos.
- Formular recomendaciones orientadas al fortalecimiento de las estrategias institucionales de relacionamiento con la ciudadanía y a la mejora continua de la gestión institucional.

7. INDICACIONES PARA EL MANEJO Y USO DE LA GUIA

Para utilizar esta guía se recomienda revisar inicialmente el objetivo y alcance del documento. Posteriormente se deben seguir las indicaciones descritas a continuación, las cuales orientan el desarrollo de los ejercicios de caracterización de ciudadanía y grupos de valor en la entidad.

1. Reconocer los ejercicios previos de caracterización

Se recomienda revisar la información disponible en la entidad relacionada con ejercicios anteriores de caracterización, así como los registros administrativos, informes de gestión, estadísticas de atención al ciudadano y demás fuentes de información institucional.

2. Identificar los grupos de valor de la entidad

La entidad debe identificar los diferentes actores con los cuales interactúa, tales como ciudadanos, empresas vigiladas, entidades públicas, organizaciones sociales, gremios, medios de comunicación y otros actores estratégicos.

3. Definir las variables de caracterización

Se deben identificar las variables que permitan analizar las características de la ciudadanía y los grupos de valor. Estas variables pueden ser, entre otras:

- Variables geográficas
- Variables demográficas
- Variables socioeconómicas
- Variables de comportamiento
- Variables relacionadas con el uso de canales de atención

4. Identificar las fuentes de información

La información para la caracterización puede provenir de diferentes fuentes, tales como:

- Registros administrativos de la entidad

- Encuestas a ciudadanos o grupos de valor
- Formularios de atención al ciudadano
- Sistemas de información institucionales
- Espacios de participación ciudadana

La selección de fuentes deberá observar criterios de calidad, pertinencia, proporcionalidad, protección de datos personales y disponibilidad institucional.

5. Recolectar y consolidar la información

Una vez definidas las variables y las fuentes de información, se debe proceder a la recolección y consolidación de los datos que permitan identificar las características de los actores con los que interactúa la entidad.

La recolección, consolidación y uso de la información deberá realizarse garantizando la confidencialidad, seguridad, circulación restringida y tratamiento adecuado de los datos personales, de conformidad con la normativa vigente.

6. Analizar y segmentar los resultados

Se recomienda realizar el análisis de la información recopilada con el fin de identificar patrones, tendencias y características comunes que permitan segmentar la ciudadanía y los grupos de valor.

Este análisis facilita la toma de decisiones institucionales orientadas a mejorar el relacionamiento con la ciudadanía.

7. Utilizar los resultados para la mejora institucional

- Los resultados de la caracterización deben ser utilizados como insumo para el diseño o fortalecimiento de:
- Estrategias de servicio al ciudadano
- Estrategias de participación ciudadana
- Estrategias de rendición de cuentas
- Mejora de canales de atención
- Optimización de procesos de atención

Los resultados deberán ser utilizados incorporando criterios de accesibilidad, enfoque diferencial y lenguaje claro, con el fin de fortalecer la pertinencia de las estrategias de atención y relacionamiento.

8. Divulgar los resultados

Se recomienda divulgar los resultados de la caracterización al interior de la entidad para facilitar su uso en la toma de decisiones institucionales. Cuando sea pertinente, la entidad podrá publicar información consolidada como datos abiertos, garantizando la protección de datos personales.

No.	Nombre Documento	Descripción	Responsable	Evidencia (registro)	Medio (físico o digital)	Anexo
1	Instrumento de caracterización	Formato utilizado para la recolección de información de ciudadanía y grupos de valor	GIT Relacionamiento con el Ciudadano	Formato diligenciado	Digital	
2	Informe de caracterización	Documento que consolida los resultados del ejercicio de caracterización	GIT Relacionamiento con el Ciudadano	Informe aprobado	Digital	
3	Base de datos de caracterización	Consolidado de información recolectada en el ejercicio de caracterización	GIT Relacionamiento con el Ciudadano	Base de datos	Digital	

8. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha de publicación	Descripción
1	25-ago-2022	Primera versión de la Guía para Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.
002	01-sep-2023	Se actualiza el nombre por: Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor. Se ajusta el contenido del documento tomando como referencia la Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor V5 del DAFP. Se modifica el objetivo general. Se incluye nuevas imágenes. Se agrega en definición los conceptos de canal escrito, canal virtual y lenguaje claro.
002	01-sep-2024	Se atiende solicitud de revisión sin cambios, presentada por el sistema con el Nro. 24-ASD-161
003	14-abr-2026	Se realizó la actualización y fortalecimiento de la guía mediante la revisión y ajuste de su estructura, alcance y responsabilidades, en articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la normatividad vigente. Se incorporan mejoras orientadas a la estandarización de la participación institucional, la trazabilidad de las actuaciones y el fortalecimiento del proceso de relacionamiento con la ciudadanía.

AUTORIZACIONES

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: Luis Alberto Machuca Merlano Cargó: Profesional Universitario Relacionamiento con el Ciudadano	Nombre: Fredy Alexander Torres Baquero Cargó: Coordinador Grupo Interno de trabajo de Relacionamiento con el Ciudadano Nombre: Angie Marcela Baquero Perdomo Cargó: Contratista Oficina Asesora de Planeación	Nombre: Jurgen de Jesus Guerra Arrieta Cargó: Director Administrativo