



CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

2026

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 toda la ciudadanía 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 5”, 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 ciudadanía, grupos de valor y grupos de interés. 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, contribuye al cumplimiento con lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 (“Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”), la cual reglamenta como principios básicos: i. garantizar el derecho de acceso a la información pública, permitiendo que cualquier persona pueda consultar la información sin barreras injustificadas, ii. promover la transparencia, asegurando que la información sea publica, clara, completa, veraz, actualizada y de fácil acceso; iii. facilitar el control social, permitiendo que la ciudadanía conozca y vigile la gestión de las entidades públicas; iv. cumplir con la obligación de divulgación proactiva, publicando la información que la ley exige sin necesidad de que media una solicitud ciudadana; v. asegurar la disponibilidad y accesibilidad de la información, incluyendo formatos y condiciones que faciliten su consulta por todas las personas, de conformidad con la normativa aplicable, y se enmarca en la política de Gestión y Desempeño Institucional de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG); con aporte adicional al cumplimiento de otras políticas como lo son: Servicio al ciudadano; Participación ciudadana en la gestión pública; Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción; Planeación institucional; Gestión del conocimiento y la innovación.

Para llevar a cabo esta caracterización, se designó como líder al Grupo Interno de Trabajo 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 conforme a lo dispuesto en la resolución 8564 de 2021. 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 2025. Este análisis se basa en los requerimientos de la ciudadanía y grupos de valor, registrados en una base de datos, obtenidos del Sistema de Gestión Documental. Adicionalmente, se incorporan los informes de gestión de los diversos canales de atención en los cuales se brinda desde orientaciones hasta la radicación de comunicaciones formales. 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.

1. Aspectos generales

1.1 Objetivo general

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

1.2 Objetivos específicos

- Establecer las variables de caracterización con la información obtenida en el Sistema de Gestión Documental, así como, los informes de gestión de los diversos canales de atención dispuestos por la entidad, para conocer las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los grupos de valor.
- Recopilar y analizar los datos con el fin de obtener información detallada que aporte elementos y evidencias que permitan 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 2025. 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, se busca 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, terminales terrestres y aéreos, concesiones e infraestructura funcionen adecuadamente, velando siempre por la protección de los derechos de la ciudadanía y grupos de valor, según lo establecido en la constitución y las normas vigentes.

Como parte del compromiso de la Superintendencia de Transporte por entender y atender mejor a la ciudadanía y grupos de interés, se ha 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.

Con el propósito de la mejora continua y consolidar el cumplimiento de las expectativas y necesidades de los usuarios, ciudadanía en general y grupos de valor se encuentran documentados en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad los 4 tipos de procesos en que se desarrollan las actividades de la Superintendencia de Transporte:

- Estratégicos
- Misionales
- Apoyo
- Evaluación y control

A su vez, esta tipología de procesos aglomera los 16 subprocesos que integran la cadena de valor de la Super Intendencia de Transporte y se representan gráficamente así:

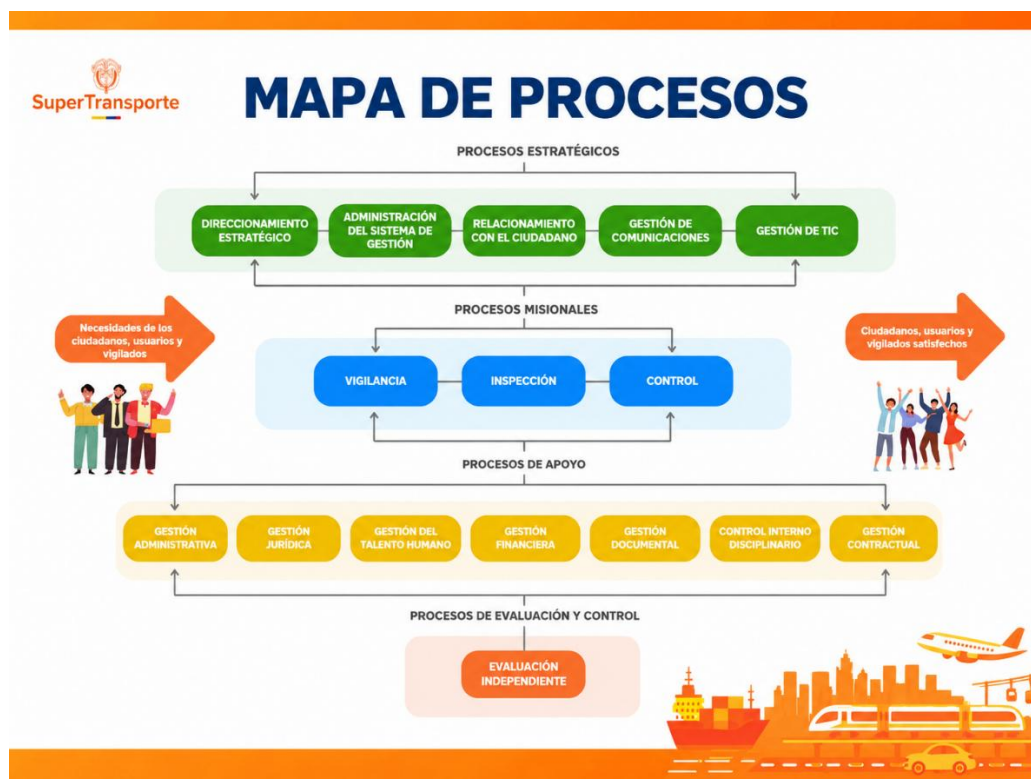


Imagen 1. Mapa de Procesos Superintendencia de Transporte, fuente Daruma.

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 Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento con el ciudadano 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, terminales terrestres y aéreos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte de conformidad con la normativa vigente.

Se define como nodo a los puntos en donde comienza y termino el viaje (terminales terrestres, aeropuertos, 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:

GRUPOS DE VALOR Y EMPRESAS VIGILADAS

Superintendencia de Transporte

VIGILADOS POR DELEGATURA



DELEGADA DE PUERTOS



Terminales Portuarios Marítimos



Terminales Fluviales



Empresas Marítimas



Empresas Fluviales



Operadores Portuarios



DELEGADA DE CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA



Concesiones Viales



Concesiones Férreas



Aerolíneas



Terminales Aéreos



Terminales Terrestres



Infraestructura Férrea



DELEGADA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE



Organismos de Tránsito



Organismos acreditadores y/o certificadores



Operadores de Transporte Multimodal



Empresas de Transporte de Carga



Empresas de Transporte de Pasajeros



Empresas de Transporte Especial



Empresas de Transporte por Cable



Centros de Enseñanza Automovilística



Centros de Diagnóstico Automotor



Centros de Reconocimiento de Conductores



Centros Integrales de Atención a Conductores



DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN DE USUARIOS

TRANSVERSAL PARA TODOS LOS GRUPOS DE VALOR

GRUPOS DE VALOR NO VIGILADOS



ENTES Y ENTIDADES GUBERNAMENTALES

- Ministerio de Transporte
- ANSV
- Inviás
- Aerocivil
- Cormagdalena
- UPIT
- SIC
- Alcaldías
- Personerías
- DITRA
- DIMAR
- Policía Nacional



ORGANIZACIONES SOCIALES

- Veedurías Ciudadanas
- Sindicatos
- Juntas de Acción Comunal



GREMIOS

- COLFECAR: Federación Colombiana de Transportadores de Carga.
- ASECCARGA: Asociación Nacional de Empresas Transportadoras de Carga.
- FEDETRANSCOL: Federación de Empresas Transportadoras de Carga de Colombia.
- DEFENCARGA: Fomento y Seguridad en Distribución Física.
- FEDETRANSCOL: Federación de Empresas Transportadoras de Carga de Colombia.



OTROS ACTORES ESTRATÉGICOS

- ANDI - Cámara de Transporte: Representa a empresas de transporte de pasajeros.
- RUNT - Registro Único Nacional de Tránsito.
- RUES - Registro Único Empresarial y Social.



CIUDADANÍA

- Personas naturales
- Grupos étnicos-Comunidades indígenas, afrocolombianas, raizales, palenqueras, ROM
- Población vulnerable: Personas en situación de desplazamiento, víctimas del conflicto armado, personas con discapacidad, población campesina



La Delegada para la Protección de Usuarios actúa de manera transversal, garantizando la atención, la protección y la defensa de los derechos de todos los grupos de valor.



Imagen 2. Grupos de valor Superintendencia de Transporte, fuente elaboración propia.

2. Variables para la caracterización

Para la elaboración de la Caracterización de la Ciudadanía y Grupos de Valor, la Superintendencia de Transporte, a través del Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento con el Ciudadano, tomó como fuente principal la información estadística suministrada por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC), reportes consolidados de gestión 2025, informes de gestión de los diversos canales de atención dispuestos por la entidad y datos estadísticos extraídos de los repositorios del sistema de Gestión Documental, herramienta de gestión documental que se encontraba en operación durante el periodo objeto de análisis, siendo estas consolidadas como un número global de interacciones que la ciudadanía, grupos de valor y grupos de interés presentaron a la entidad por los diversos canales de atención dispuestos por la Superintendencia de Transporte.

El análisis de la información se realizó de conformidad con los lineamientos establecidos en la Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor, versión 5, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

En concordancia con la metodología definida por el DAFP, la caracterización se estructuró a partir del análisis de las siguientes categorías de variables: geográficas, demográficas, intrínsecas y comportamentales, las cuales permiten identificar las características de la ciudadanía y de los grupos de valor que interactúan con la Entidad y constituyen un insumo para la formulación de estrategias orientadas al fortalecimiento de la atención y la prestación del servicio.

De acuerdo con lo anterior, las variables analizadas, según su categoría, son las siguientes:



Imagen 3. Variables para caracterización de ciudadanía y grupos de valor, fuentes guía de elaboración de Caracterización y grupos de valor DAFP.

3. Fuentes de información

La Superintendencia de Transporte toma la información estadística para la elaboración de la caracterización de ciudadanía y grupos de valor:

- Sistema de Gestión Documental: La información recopila por los diversos canales de atención dispuestos por la entidad para la prestación del servicio de atención a los usuarios, sistema que sirve de proporciona la información necesaria.
- Informes de Gestión: Recopilación de los registros de interacciones de los usuarios a través de las líneas de atención telefónicas 018000915615, #767 opción 3, atención presencial en el centro integral de atención a la ciudadanía, medios virtuales (Chatbot, Correos institucionales)

4. Análisis de datos

Durante el periodo de 2025 la Superintendencia de Transporte procede con el análisis de la información extraída de las herramientas de recopilación de datos dispuestas por la entidad, tomando como base las variables definidas en la guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor.

4.1 Variables geográficas.

Para el periodo de 2025 se recibieron un total de 153,943 interacciones con los usuarios registradas en las herramientas de recopilación de información, entre estos se analizan diversos tipos de comunicación como: alegatos, acciones de tutelas, PQRSDF, invitaciones y demás interacciones que los usuarios presentaron con la Superintendencia de Transporte.

Para este ejercicio la ciudad de Bogotá D.C. represento la mayoría de las interacciones de los usuarios con un 66.69% del total de los registros, seguido por Antioquia con un 6.86%, Valle del Cauca con un 4.51% y el departamento del Cesar con 3.2%.

Ubicación geográfica	Cantidad de interacciones	% del total
Bogotá D.C.	66492	66,69%
Antioquia	6837	6,86%
Valle del Cauca	4492	4,51%
Cesar	3186	3,20%
Atlántico	2243	2,25%
Nariño	2066	2,07%
Bolívar	2024	2,03%
Santander	1522	1,53%
Tolima	1349	1,35%
Huila	1309	1,31%
Meta	1213	1,22%
Norte de Santander	1104	1,11%
Caldas	929	0,93%
Risaralda	893	0,90%
Córdoba	588	0,59%
Boyacá	555	0,56%

Casanare	504	0,51%
Sucre	468	0,47%
Quindío	434	0,44%
Cauca	400	0,40%
Caquetá	246	0,25%
La Guajira	194	0,19%
Chocó	163	0,16%
Arauca	151	0,15%
San Andrés y Providencia	102	0,10%
Putumayo	82	0,08%
Vichada	69	0,07%
Amazonas	47	0,05%
Guainía	21	0,02%
Vaupés	15	0,02%
Total general	99698	100,00%

Tabla 1. Distribución de solicitudes según departamento, fuente sistema de Gestión Documental.

Cabe resaltar que para este ejercicio del total de 153,943 interacciones con la ciudadanía, grupos de valor y grupos de interés se presentaron 54,245 interacciones que no especificaron una ubicación específica.

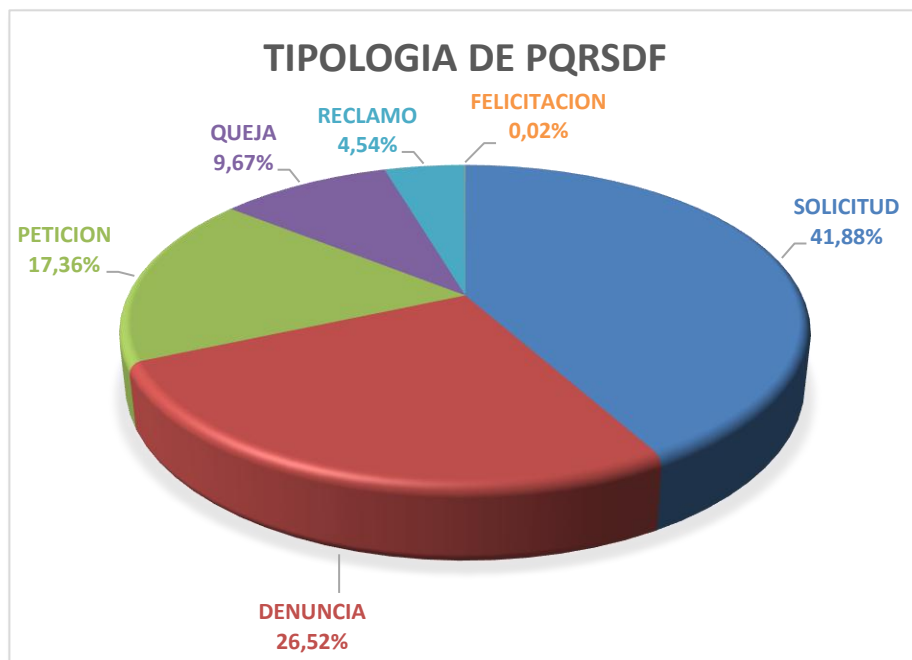
4.2 Variable comportamental

En el análisis de la información obtenida la Superintendencia de Transporte cataloga los diferentes tipos de interacciones que los usuarios radican a través de los diversos canales de atención separando en dos grupos de gestión: PQRSDF que aglomera Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de información, Denuncias y Felicitaciones; y otros tipos de comunicaciones las cuales por su naturaleza conllevan un trámite normativo especial o en su defecto no requieren respuesta formal entre estos -Orientaciones, Entrega de requerimiento de información, Acción de tutela, Comunicaciones, Cuenta de cobro, Alegatos, Descargos, Recursos de reposición y en subsidio de apelación, IUIT, Oficio remisorio de IUIT, Invitaciones, Solicitudes de conciliación, Recursos reposición, Recurso de apelación, Recursos, Renuncias a términos, Notificaciones, Respuestas a citatorios, Oficio aclaratorio de IUIT-.



Grafica 1. Tipos de interacciones dirigidas a la Superintendencia de Transporte en 2025, fuente Sistema de Gestión Documental.

Para el año 2025 se registraron un total de 55,057 PQRSDF representando un 36% del total de interacciones que se registraron para el periodo en mención lo que refleja una intención importante de los usuarios en el uso de los mecanismos normativos vigentes para satisfacción de necesidades.

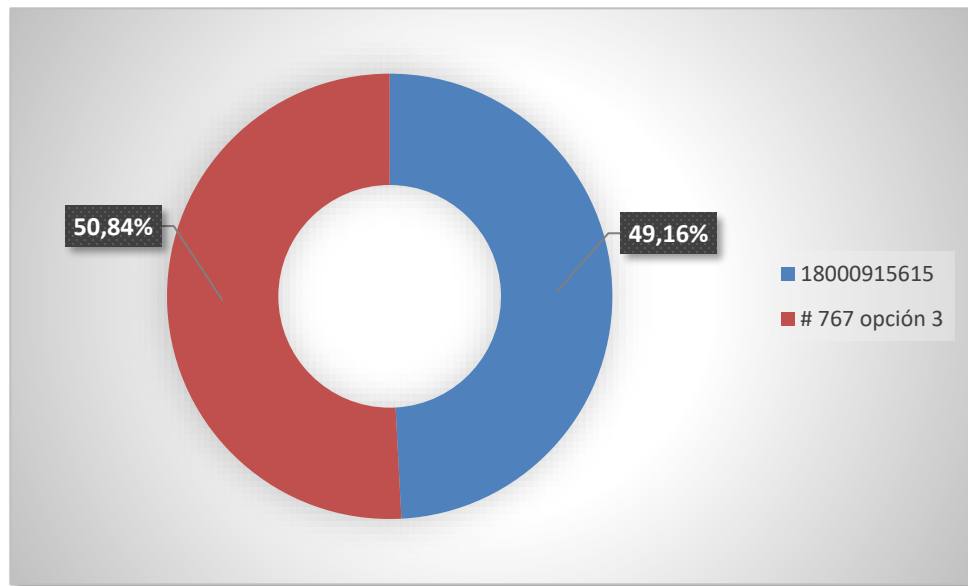


Grafica 2. Tipología de PQRSDF en 2025, fuente Sistema de Gestión Documental.

En medio de la clasificación se muestra el interés de los usuarios en la presentación de denuncias hacia los entes vigilados por la superintendencia con un 26.52% y una oportunidad de mejora con objetivo de aumentar el número de felicitaciones para la vigencia siguiente

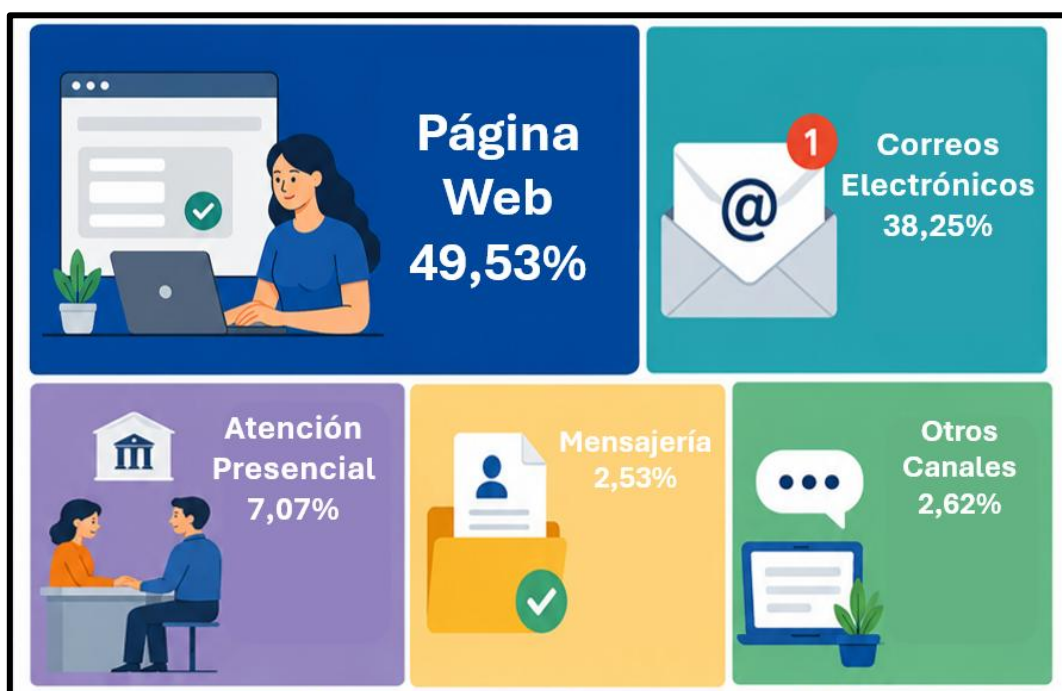
4.3 Variable intrínseca

Para la vigencia de 2025 se analizaron los datos registrados en los diversos canales de atención así como las orientación e interacciones, que pueden dar lugar a las radicaciones en el sistema de Gestión Documental; que se brindaron a los usuarios a través de las líneas telefónicas de atención dispuesta por la entidad con un total de 74,363 con una diferencia en uso de 1.68% a favor de línea # 767 opción 3 frente a la línea 018000915615.



Grafica 3. Distribución del uso de las líneas de atención en 2025, fuente sistema de Gestión Documental.

En el análisis de las interacciones y orientaciones que generaron una radicación de comunicaciones de los usuarios hacia la Superintendencia de Transporte para la vigencia de 2025 predominan los medios digitales ya que su facilidad de acceso les permite a los usuarios una mayor comunicación con la entidad con un 49.53% de las interacciones registradas en las bases del sistema de Gestión Documental, que provienen del formulario digital del portal web institucional, también se destacó el registro originado de los correos institucionales con un 38.25%.



Imagen

4. Distribución de las radicaciones en los principales canales de atención en 2025, fuente Sistema de Gestión Documental.

4.4 Variables demográficas

La información analizada se recolecta de forma voluntaria de parte de los usuarios a través de los diversos canales de atención dispuestos por la entidad.

- **Grupos étnicos**

Con respecto a los grupos étnico se refleja que la gran mayoría de usuarios no se identifica con algún grupo en particular, evidenciado en que los grupos étnicos registrados representan menos del 1% de los registros extraídos de las bases de información de los canales de atención y que fueron suministrados por los usuarios.

Grupo Étnico	%
AFROCOLOMBIANO	0,34%
INDIGENA	0,10%
RAIZAL	0,02%
ROM - GITANO	0,01%
PALENQUERO	0,00%
ROM	0,00%
No especifica	99,51%
Total	100,00%

Tabla 2. Distribución según grupo étnico, fuente Sistema de Gestión Documental.

- **Género**

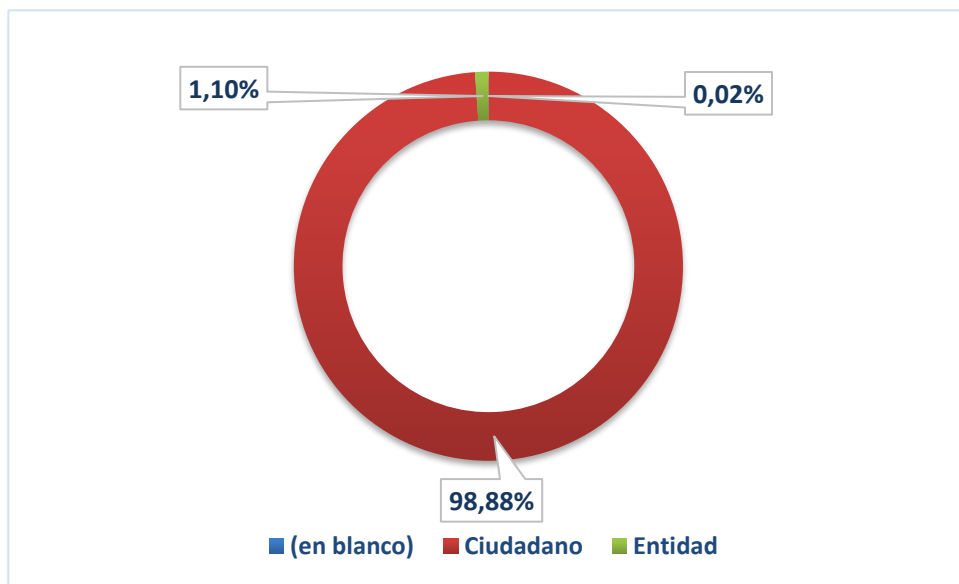
Basando el análisis en la información suministrada por los usuarios, se aprecia que la mayoría de los usuarios que interactúan con la entidad pertenecen al género masculino con un 8.52% seguido por el género femenino con un 5.96%, pero es de resaltar que el porcentaje de género intersexual es del 0.3% aglomera una cantidad de 387 usuarios.

Género	%
INTERSEXUAL	0,30%
NO APLICA	0,74%
FEMENINO	5,96%
MASCULINO	8,52%
(en blanco)	84,48%
Total general	100,00%

Tabla 3. Distribución según género, fuente Sistema de Gestión Documental.

- **Tipo de persona**

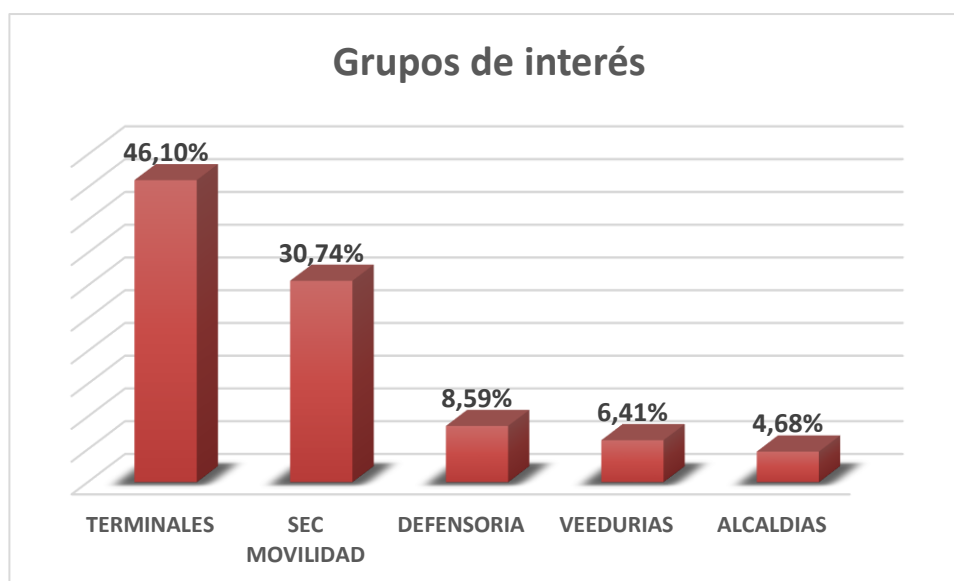
Es importante para la Superintendencia de Transporte poder definir entre los diferentes usuarios que interactúan con la entidad si son personas naturales y personas jurídicas, siendo las personas naturales, ciudadanos para el ejercicio realizado la gran mayoría de interacciones realizadas con la entidad con un 98.88% y las personas jurídicas un 1.1%



Grafica 4. Distribución según el tipo de persona, fuente Sistema de Gestión Documental.

- **Grupos de interés**

Entre las principales entidades que presentan solicitudes se destacan los terminales de transporte terrestre los cuales representan un 46.1% siendo mayoría entre las entidades relacionadas



Grafica 5. Distribución según grupos de interés, fuente Sistema de Gestión Documental.

- **Tipos de vigilados**

Para la vigencia de 2025 también se presentaron solicitudes de parte de los vigilados de la Superintendencia de Transporte, Los cuales se dividen en 3 grupos principales Aéreo, Acuático, Terrestre, en la categoría de “Otros” se categoriza las solicitudes en las que los usuarios no especifican el modo de transporte siendo estos la mayor participación con un 87.25% del total, como se describe a continuación:

Modo de transporte	%
Otro	87,25%
Terrestre	7,26%
Aéreo	4,80%
Acuático	0,70%
Total general	100,00%

Tabla 4. Distribución según modo de transporte, fuente Sistema de Gestión Documental.

Modo de transporte	Tipo de vigilado	No de peticionarios	% Participación
Acuático	ETF - ETF - EMPRESAS DE TRANSPORTE FLUVIAL	154	0.1%
Acuático	IPF - IPF - INFRAESTRUCTURA PORTUARIA FLUVIAL	50	0.0%
Acuático	IPM - IPM - INFRAESTRUCTURA PORTUARIA MARITIMA	218	0.2%
Acuático	OPF - OPF - OPERADORES PORTUARIOS FLUVIALES	77	0.1%
Acuático	OPM - OPM - OPERADORES PORTUARIOS MARITIMOS	331	0.3%
Acuático	TM - TM - EMPRESAS DE TRANSPORTE MARITIMO (MEDIO)	39	0.0%
Aéreo	ETA - ETA - EMPRESAS DE TRANSPORTE AEREO	5902	4.8%
Aéreo	IAC - IAC - INFRAESTRUCTURA AEROPORTUARIA CONCESIONADA (NODO)	24	0.0%
Aéreo	IANC - IANC - INFRAESTRUCTURA AEROPORTUARIA NO CONCESIONADA (NODO)	25	0.0%
Otro		89254	72.0%
Otro	AT - AT - AUTORIDADES DE TRANSITO	615	0.5%
Otro	CDA - CDA - CENTROS DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR	219	0.2%

Otro	CEA - CEA - CENTRO DE ENSEÑANZA AUTOMOVILISTICA	772	0.6%
Otro	CG - CG - EMPRESAS DE TRANSPORTE DE CARGA	2157	1.7%
Otro	CIA - CIA - CENTRO INTEGRALES DE ATENCION A CONDUCTORES	33	0.0%
Otro	CRC - CRC - CENTROS DE RECONOCIMIENTO DE CONDUCTORES	87	0.1%
Otro	EC - EC - EMPRESAS CARROCERAS	21	0.0%
Otro	IFC - IFC - INFRAESTRUCTURA FERREA CONCESIONADA (NODO Y MODO)	10	0.0%
Otro	IFNC - IFNC - INFRAESTRUCTURA FERREA NO CONCESIONADA (NODO Y MODO)	5	0.0%
Otro	NO - NO APLICA	614	0.5%
Otro	OAC - OAC - ORGANISMOS ACREDITADORES Y/O CERTIFICADORES	14	0.0%
Otro	OF - OF - OPERADORES FERREOS (MEDIO)	2	0.0%
Otro	OT - OT - ORGANISMOS DE TRANSITO	3557	2.9%
Otro	PMOSF - PMOSF - PROVEEDOR DE MANO DE OBRA SERVICIO FERREO	1	0.0%
Otro	SC - SC - SERVICIOS CONEXOS	253	0.2%
Otro	ST - ST - SUPERTRANSPORTE	10607	8.6%
Otro	TC - TC - TRANSPORTE POR CABLE	3	0.0%
Terrestre	ES - ES - EMPRESAS DE TRANSPORTE ESPECIAL	4189	3.4%
Terrestre	ICC - ICC - INFRAESTRUCTURA CARRETERA CONCESIONADA (MODO)	561	0.5%
Terrestre	ICNC - ICNC - INFRAESTRUCTURA CARRETERA NO CONCESIONADA (MODO)	25	0.0%
Terrestre	MX - MX - EMPRESAS DE TRANSPORTE MIXTO	183	0.1%
Terrestre	OTM - OTM - OPERADORES TRANSPORTE MULTIMODAL	29	0.0%
Terrestre	PC - PC - EMPRESAS DE PASAJEROS POR CARRETERA	2611	2.1%
Terrestre	TTTA - TTTA - TERMINALES DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR (NODO)	885	0.7%
Terrestre	TUM - TUM - TRANSPORTE URBANO Y MASIVO	518	0.4%

Tabla 5. Distribución según tipo de vigilado, fuente Sistema de Gestión Documental.

5. Conclusiones

- El aprovechamiento de la recolección de información a través de los diversos canales de atención permite el análisis consolidado de la gestión de atención a la ciudadanía y grupos de valor.
- El crecimiento y alcance de los canales de atención dispuestos para la atención de los usuarios permite llegar directamente a los usuarios en todo el territorio nacional.
- El predominio de los canales digitales evidencia la tendencia y adaptación de la ciudadanía y grupos de valor a las nuevas tecnologías.
- La atención presencial en la sede administrativa de la Superintendencia de Transporte es una oportunidad de generar una imagen más amigable con los usuarios ya que permite la interacción directa con la ciudadanía y grupos de valor.

6. Recomendaciones

- Generar mecanismos de recolección y análisis de información más robustos que permitan la caracterización afondo de la ciudadanía y grupos de valor.
- Utilizar el alcance que se ha generado en el territorio nacional con objetivo de implementar estrategias de cercanía de la entidad con la ciudadanía más alejada.
- Fomentar la cultura del completo diligenciamiento de la información de parte de los usuarios con el fin de tener un perfil de información más amplio.
- Implementar herramientas adicionales que permitan la recolección de información sin la generación de formularios de radicación muy extensos.
- Realizar socializaciones de los canales de atención dispuestos por la entidad para la prestación de servicio a la ciudadanía y grupos de valor.