



La movilidad  
es de todos

Mintransporte

# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, GRUPOS DE VALOR Y OTROS DE INTERÉS **2018**





## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	<b>4</b>
JUSTIFICACIÓN .....	<b>5</b>
Ventajas .....	5
OBJETIVOS .....	<b>7</b>
Objetivo General .....	7
Objetivos Específicos.....	7
TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	<b>8</b>
Encuesta .....	8
Observación.....	8
VARIABLES .....	<b>9</b>
Demográficas .....	9
De comportamiento.....	9
Intrínsecas .....	9
Geográficas.....	9
Tipología Organizacional .....	10
De comportamiento organizacional .....	10
PRIORIZACIÓN DE VARIABLES .....	<b>10</b>
FUENTES DE INFORMACIÓN .....	12
CLASIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA.....	<b>14</b>
Variables geográficas .....	14
Ubicación .....	14
Variables demográficas .....	15
Edad .....	15
Tipo de Población .....	16
Género .....	17
Escolaridad .....	17
Ocupación .....	18



VARIABLES INTRÍNSECAS Y DE COMPORTAMIENTO.....	19
Canales más consultados .....	19
Discapacidades. ....	20
Tipos de requerimientos .....	20
Niveles de uso .....	21
GRUPOS DE VALOR Y OTROS DE INTERÉS .....	22
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	24
MARCO NORMATIVO .....	25



## INTRODUCCIÓN

El Decreto 1079 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte” señala “El Ministerio de Transporte tiene como objetivo primordial la formulación y adopción de las políticas, planes, programas, proyectos y regulación económica en materia de transporte, tránsito e infraestructura de los modos de transporte carretero, marítimo, fluvial, férreo y aéreo y la regulación técnica en materia de transporte y tránsito de los modos carretero, marítimo, fluvial y férreo.”

El citado Decreto designa al Ministerio de Transporte como la autoridad máxima del sector Transporte, el cual está integrado por el Instituto Nacional de Vías (INVIAS), la Agencia Nacional de Infraestructura (ANI), la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil (AEROCIVIL), la Superintendencia de Puertos y Transporte (SUPERTRANSPORTE) y la Agencia Nacional de Seguridad Vial (ANSV).

Dentro de su estructura organizacional, el Ministerio mediante la Resolución 2727 de 2006, reglamentó al Grupo de Atención al Ciudadano quién desde ese momento se encargó de identificar y dar respuesta a las inquietudes de los usuarios que se comunican con la Entidad a través de los canales dispuestos para tal fin y a brindar una orientación eficaz y eficiente; aportando en el mejoramiento continuo de la gestión misional y transversal de la Entidad.



## JUSTIFICACIÓN

Caracterizar es identificar conjuntos de características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los ciudadanos, usuarios o interesados que interactúan en una entidad, con el fin de agruparlos según variables similares y, a partir de allí, gestionar acciones.

Todas las políticas públicas necesitan de una caracterización de sus ciudadanos para su implementación. El respeto por las diferencias y el de atender las necesidades reales de diferentes grupos de población, es un interés no sólo para el Ministerio de Transporte sino también para la función pública. La presente caracterización permite conocer las características principales de los usuarios del Ministerio, sus comportamientos, su ubicación, limitantes, entre otras variables, con el fin de realizar mejoras y tomar decisiones que permitan aumentar la efectividad de las políticas, trámites y servicios diseñados e implementados en materia de infraestructura, tránsito y transporte.

La caracterización además de ser un requisito común en las Políticas de Desarrollo Administrativo, establecidas en el Decreto 2482 de 2012, se convierte en uno de los cimientos más importantes para la implementación de la Ley 1712 de 2014, porque permite identificar qué información es de mayor demanda en los diferentes grupos sociales.

### VENTAJAS

- Garantizar el derecho al acceso de información.
- Identificar las necesidades o expectativas en materia de información de ciudadanos, usuarios o interesados.



- Mejorar la adecuación de un proceso o procedimiento para la entrega de información.
- Identificar proactivamente la información que pudiera ser requerida por los ciudadanos, usuarios o interesados.
- Identificar el lenguaje (formal, informal, técnico, cotidiano, etc.) que debe ser usado para dirigirse o para interactuar con cada grupo de ciudadanos, usuarios o interesados.
- Desarrollar servicios y trámites en línea, útiles y pertinentes, atendiendo las necesidades de los usuarios.
- Mayor efectividad en las estrategias de participación ciudadana, logrando llegar a más ciudadanos con un mensaje claro y oportuno.
- Permite implementar acciones que fortalezcan la percepción y confianza que los usuarios pueden tener de la Entidad y del Estado en general.



## OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

Identificar las principales características y necesidades de los usuarios o grupos de interés del Ministerio de Transporte.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir las necesidades de acceso a la información que tiene cada grupo de ciudadanos, usuarios o interesados.
- Identificar las principales características
- demográficas y psicográficas de los usuarios de la Entidad.
- Fortalecer estrategias de comunicación, interacción y Participación de cara al ciudadano.



# TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

## ENCUESTA

La caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés está sustentada en el análisis de información primaria y secundaria, a través de encuestas, datos internos, repositorios, procesos actuales, entre otros. En total se contó con más de 70.000 registros, los cuales componen el universo de información a disposición del Ministerio de Transporte. Con el fin de validar esta información, se realizó un cruce de datos con de los diferentes canales de atención que brindan información a los ciudadanos.

Con el fin de obtener una muestra se filtraron aleatoriamente 3.000 registros para aplicar una encuesta a través del Call Center, de la cual se obtuvo 334 respuestas efectivas. La ventaja que se obtiene es información directamente de la fuente y de cualquier tipo de población

## OBSERVACIÓN

Se aplicó esta técnica en Planta Central, teniendo en cuenta que es una de las sedes del Ministerio de Transporte con una mayor afluencia de usuarios a nivel nacional; lugar en el que se centra la mayoría de información y atención. (Véase tabla 1).

Tabla 1- Cantidad de atenciones presenciales 2018

ATENCIONES PRESENCIALES 2018	
Direcciones Territoriales	14.043
Planta Central	36.609
Total	50.652

\*Fuente: Direcciones territoriales – Sistema de Gestión de Calidad Daruma / Planta Central: Sistema de asignación de turnos.





## VARIABLES

A continuación se relacionan las variables dispuestas para realizar la caracterización de usuarios:

### DEMOGRÁFICAS

Se refieren a las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Al igual que las variables geográficas, esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización.

### DE COMPORTAMIENTO

Se refieren a las acciones observadas en los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción.

### INTRÍNSECAS

Se refieren a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los ciudadanos, usuarios o interesados que permiten identificar características para diferenciarlos.

### GEOGRÁFICAS

Se refieren a la ubicación geográfica de los ciudadanos, usuarios o interesados y a aquellas características que están directamente relacionadas con esta categoría. Es el nivel más general de la caracterización y por sí solo no permite generar conclusiones ni cursos de acción específicos, por lo cual, es importante complementar con variables de otras categorías.



## TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL

Cuando los usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa la entidad son personas jurídicas, organizaciones u otras entidades de la administración pública, es interesante conocer las características generales asociadas a la constitución de estas organizaciones y su naturaleza.

## DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Estas variables están relacionadas con las acciones observadas en las organizaciones atendidas. Estas características buscan reconocer los procesos y criterios bajo los cuales las organizaciones generan interacciones con la entidad. Al ser cercanas a las motivaciones de la toma de decisión en la organización, permiten acercarse a los usuarios de manera oportuna y relevante.

## PRIORIZACIÓN DE VARIABLES

Una vez identificadas las variables a medir en el ejercicio de caracterización es importante hacer una priorización de las mismas, con el fin de escoger solamente aquellas que sean relevantes para el cumplimiento de los objetivos, sean fácilmente medibles y el beneficio de la información que aporta al ejercicio sea superior al costo de su recolección.

Las variables utilizadas en este ejercicio de caracterización, permiten conocer el comportamiento de los ciudadanos del Ministerio; los canales de preferencia a la hora de realizar sus requerimientos, ciudades, rangos de edad, permiten estructurar la formulación de los diferentes tipos de preguntas y así aplicar los instrumentos de medición. (Véase tabla 2).

Tabla 2 – Priorización de variables.



Categoría	Cuadro de Priorización de variables					Puntaje Total	Seleccionada	
	Variable	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		SI	NO
Geográficas	Ubicación	1	1	1	1	4	X	
	Clima	0	1	0	0	1		X
Demográficas	Edad	1	1	1	1	4	X	
	Género	1	1	1	1	4	X	
	Tipo de documento	0	1	0	0	1		X
	Ingresos	1	1	0	0	2		X
	Estado del ciclo familiar	0	0	0	0	0		X
	Vulnerabilidad	0	1	1	1	3	X	
	Régimen de afiliación	0	1	0	0	1		X
	Actividad Económica	1	1	1	1	4	X	
	Puntaje Sisbén	0	0	0	0	0		X
	Tamaño de familia	0	0	0	0	0		X
	Estado del ciclo familiar	0	0	0	0	0		X
	Idiomas	0	0	1	0	0		X
Intrínsecas	Nivel académico	1	1	1	1	4	X	
	Intereses	1	1	1	1	4	X	
	Lugares de encuentro	1	0	0	0	1		X
	Acceso a canales	1	1	1	1	4	X	
De comportamiento	Uso de canales	1	1	1	1	4	X	
	Niveles de uso	1	1	1	1	4	X	
	Estatus del usuario	0	0	0	0	0		X
	Eventos	0	0	0	0	0		X
	Temas de consulta	1	1	1	1	4	X	
	Tipos de discapacidades	1	1	1	1	4	X	
	Tipos de requerimientos	1	1	1	1	4	X	

Las variables seleccionadas son las siguientes:

1. Geográficas: ubicación.
2. Demográficas: edad, género, vulnerabilidad, actividad económica y nivel académico.



3. de comportamiento: niveles de uso, temas de consulta, condiciones físicas y tipos de requerimientos.

4. Intrínsecas: Uso de los canales, acceso a los canales e intereses.

La tipificación de variables se realizó de acuerdo la priorización de variables presentada.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

El Ministerio de Transporte, cuenta con 7 canales de atención básicos que facilitan la interacción del ciudadano, como lo son:

- Recepción física de documentos o radicación.
- Centro de Contacto Ciudadano.
- Conmutador – PBX.
- Atención por correo electrónico (formulario ciudadano y notificaciones judiciales).
- Atención por el chat institucional (Centro de Contacto).
- Atención presencial en Planta Central y en las direcciones territoriales e inspecciones fluviales ubicadas a lo largo del territorio nacional.
- Atención personalizada itinerante (Ferias de Servicio al Ciudadano).

En el 2018 se implementó el sistema de turnos en Planta Central, en las dependencias que atienden un mayor número de usuarios, como lo son los grupos de: Atención al Ciudadano, Administración Documental, Información y Asesoría Especializada en Materia de Tránsito y Transporte y Notificaciones. Lo anterior permitió una obtención de información más certera. Con corte a 31 de diciembre de 2018, se atendieron 143.415 atenciones efectivas a través de todos los canales de atención a los usuarios (véase tabla 3). Los temas más consultados por los usuarios son: avalúos vehiculares, normatividad, básculas, transporte de carga,



comparendos, cambio de servicio, transporte especial, plataforma RUNT, habilitación de organismos de apoyo, entre otros, según lo evidenciado en la operación del centro de contacto (véase tabla 4).

Es importante señalar que, a pesar de que en las bases de datos internas y externas consultadas existen campos de información compartidos, se presenta un faltante en los registros que obedece a la no obligatoriedad en el diligenciamiento de algunos campos en los distintos formularios. De igual forma, las bases de datos consultadas operan con diferentes tipos de variables para clasificar la información, lo cual dificulta su convalidación.

Tabla 3 – Cantidad de atenciones por todos los medios.

Tipo de canal	Medio	Cantidad
Telefónico	CallCenter	25.747
	Teléfono ext. A. Ciudadano	3.849
	PBX	29.388
Presencial	Radicación externa	21.290
	Atención Especializada	12.072
	Notificaciones	854
	Quejas y Reclamos	2.393
	Ferías	277
	Direcciones territoriales	14.043
Electrónico	Chat	32.486
	Correo Servicio al Ciudadano	1.016
TOTAL		143.415

Tabla 4 – Temas de consulta 2018.

Tema de consulta	Cantidad	Tema de consulta	Cantidad
Base gravable - avalúo de vehículos / base gravable - sobrevaluado - aplicativo SIBGA	2208	Migraciones de licencia de conducción	183
Normatividad	2175	Fotocomparendos	183
Transporte de carga general	1574	Habilitaciones CDA, CEAS, CIAS y demás organismos de apoyo	164



SOAT electrónico	1545	Tarjeta de operación	146
Organismos de tránsito	1428	Entidades del sector	136
Licencia de conducción	1.371	Transporte de carga sustancias peligrosas	117
Comparendos	1128	Seguridad vial	82
PBX estado de radicados	956	Transporte de carga restricciones	73
Reposición vehicular	729	CDA - Centros de Diagnóstico Automotor	69
Transporte especial	647	CRC - Centro de Reconocimiento de Conductores	69
Manifiesto de carga electrónico	535	Transporte escolar	69
CEAS	494	Revisión técnico mecánica	68
Direcciones territoriales	485	Tarjeta de propiedad	63
Cambio de servicio	365	Transporte de carga pólizas	38
Comparendos correos spam	315	Matricula maquinaria amarilla	35
Homologación	257	Transporte fluvial	34
Tránsito	239	Básculas	33
Impuestos (se orienta a secretaría de hacienda respectiva)	237	Certificado de tradición	25
Traspaso de vehículos	202	Pico y placa	20
RUNT	184		

## CLASIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA

### VARIABLES GEOGRÁFICAS

#### Ubicación

Tabla 5 – ubicación por zona geográfica

Dpto.	Cant.	Dpto.	Cant.	Dpto.	Cant.
Amazonas	0	Chocó	0	Putumayo	0
Antioquia	39	Córdoba	1	Quindío	4
Arauca	3	Cundinamarca	165	Risaralda	2
Atlántico	9	Guainía	0	San Andrés y Providencia	0
Bolívar	3	Guaviare		Santander	24
Boyacá	9	Huila	2	Sucre	1
Caldas	6	La Guajira	1	Tolima	1
Caquetá	1	Magdalena	3	Valle del Cauca	31
Casanare	2	Meta	6	Vaupés	0



Cauca	3	Nariño	3	Vichada	0
Cesar	4	Norte de Santander	3	Otra – NS/NR	8

Los departamentos que concentran el mayor número de usuarios o grupos de interés que requieren o necesitan acceder a los trámites y servicios de la Entidad son: Cundinamarca, Antioquia, Valle del Cauca y Santander, convirtiéndose también las capitales de éstas las más representativas. Éstas concentran un mayor número de usuarios o grupos de interés que requieren o necesitan acceder a los trámites y servicios de la Entidad.

## VARIABLES DEMOGRÁFICAS

### Edad

Esta variable permite clasificar los ciudadanos por rangos de edades. Su importancia radica en que permite identificar las preferencias, roles y expectativas.

Tabla 6- Clasificación por rango de edad

Rangos de Edad	Cant.	%
Menor de 18 años	-	0%
18 a 24	45	13,47%
25 a 34	107	32,03%
35 a 44	97	29,04%
45 a 54	51	15,26%
55 a 64	27	8,08%
65 a 74	5	1,49%
Más de 75 años	2	0,59%

Respecto a los datos evidenciados en la encuesta la población objetivo del Ministerio, el rango de usuarios predominante se encuentra entre los 25 a 34 años de edad, quienes componen el 32% del total de encuestados, seguido por el rango de 35 a 44 años.

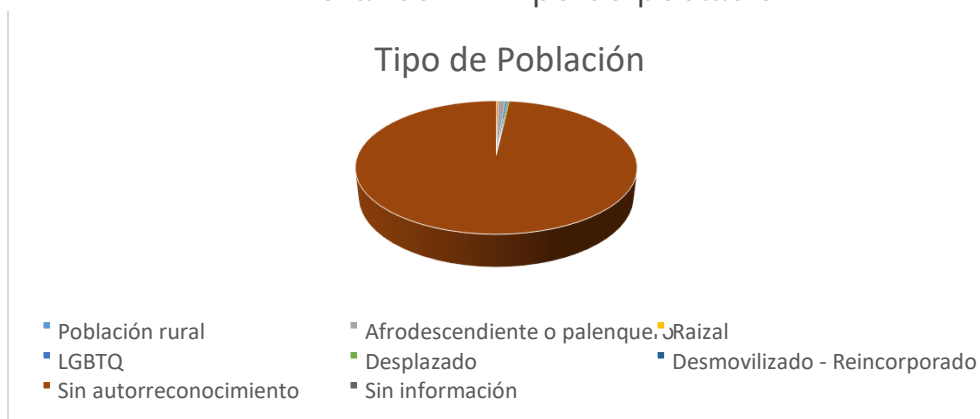


Lo anterior, beneficia la implementación de nuevos canales digitales de información; así como, atención y la mejora de los existentes, sin dejar de lado las necesidades de quienes componen el resto de la población interesada.

### Tipo de Población

Esta variable es fundamental para enfocar el lenguaje que debe utilizarse en la interacción con el ciudadano, implementar canales de atención o satisfacer necesidades propias relacionadas con el nivel de estudios alcanzado.

Gráfico 1 – Tipo de población



El 98% de los encuestados manifiestan no pertenecer a ningún grupo específico, El 2% restante, se autoreconocen de la siguiente manera:

Tabla 7- Clasificación de la población

Tipo de población	Cant	%
Raizal	1	0,03%
Afrodescendientes	3	0,09%
LGBTQ	1	0,03%
Desplazado	1	0,03%



Dentro de este rango, las personas Afrodescendientes tienen una mayor representación.

## Género

Esta variable suele tener relación con las variables intrínsecas y de comportamiento, especialmente por la influencia en los roles que se ejercen por cada uno o por las connotaciones culturales existentes sobre cada género.

De acuerdo a los resultados obtenidos, un 55,7% (186 encuestados) afirmaron pertenecer al género masculino, respecto del 44,3% de población femenina. Aunque se les indicó la opción de “otro, ¿cuál?”, ninguno de los encuestados manifestó pertenecer a un género diferente a las opciones ofrecidas. Dichos resultados no constituyen una amplia diferencia de acceso entre los dos géneros.

## Escolaridad

Esta variable puede medirse a través del promedio de años de educación aprobados o del máximo nivel de educación alcanzado y es fundamental para enfocar el lenguaje que debe utilizarse en la interacción con el ciudadano, la implementación de canales de atención o para satisfacer necesidades asociadas al nivel de estudios alcanzado.

Para esta medición se tuvo en cuenta los diferentes niveles de escolaridad y los resultados fueron los siguientes:

Tabla 8 – Niveles de escolaridad

Rangos de Edad	Cant	%
Primaria	10	0,29%
Bachillerato	75	22,45%



Técnico o tecnólogo	80	23,95%
Pregrado	136	40,71%
Posgrado	27	8,08%
Maestría	3	0,08%
Doctorado	1	0,02%
Ninguna de las anteriores	2	0,59%

La medición indica que hay una tendencia entre los encuestados de mayor participación en los niveles de bachillerato a posgrado, predominando el de pregrado con un 40,71% (136 encuestados).

## Ocupación

Esta variable permite identificar la profesión o la actividad a la que se dedica el ciudadano que accede a los canales de atención del Ministerio. Esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades atendidas emergen de la ocupación o actividad económica del interesado. Igualmente, puede ser útil para el diseño de servicios que impliquen transacciones por medios electrónicos o para identificar acceso a canales no convencionales.

Tabla 9 – Ocupación

Actividad económica	Cant	%
Empleado	150	44,91%
Contratista o independiente	105	31,43%
Estudiante	22	6,58%
Desempleado	18	5,38%
Pensionado	15	4,50%
Empresario	9	2,70%
Servidor público	8	2,40%
Servidor público	8	2,40%
Ama de casa	6	1,80%
Gremios	1	0,30%



## VARIABLES INTRÍNSECAS Y DE COMPORTAMIENTO

Las variables intrínsecas permiten dar cuenta de las preferencias individuales de la población y de las preferencias comunes de los grupos de valor respecto de intereses, lugares de encuentro, acceso - uso de canales de interacción y conocimiento de los servicios o trámites de la Entidad por parte de los mismos. Las variables de comportamiento, por su parte, aportan a la identificación de las motivaciones de la población para interactuar con la entidad, verificando niveles de uso (frecuencia de la interacción) y los intereses o beneficios que se buscan con esta.

### Canales más consultados

Se indagó en los encuestados cuáles son los canales de interacción del Ministerio de Transporte más consultados por ellos, lo cual arrojó los siguientes resultados:

Tabla 10 – Canales de interacción más consultados.

Canales más consultados	Cant	%
Call center	161	48,20%
Chat	26	7,78%
Redes Sociales	13	3,90%
Correo certificado	1	0,30%
Formulario ciudadano PQRS-WEB	7	2,09%
Radicación de documentos	19	5,68%
Direcciones Territoriales	2	0,60%
Página web	78	23,35%
Correo electrónico	8	2,39%
Presencial	1	0,30%
SMS (Mensaje de texto)	1	0,30%
Boletines del consejo de estado	1	0,30%
Voz a voz	1	0,30%
Ninguno	14	4,19%



Dentro de los canales, el call center es el que mayor preferencia tiene entre de los usuarios, indicando que la tendencia es utilizar dicho canal, aludiendo a atributos como la inmediatez rápida o lo direcciona dependiendo de la competencia de su inquietud.

## Discapacidades

Teniendo en cuenta la importancia que tiene para el Sector Transporte las diferentes discapacidades que puedan tener los potenciales usuarios de la Entidad, se formuló una pregunta para evidenciar las diferentes discapacidades que se puedan presentar y así implementar acciones para la mejora del servicio.

Tabla 11 – Rangos de edad.

Rangos de Edad	Cant	%
Ninguna discapacidad	323	96,71%
Discapacidad visual	6	1,80%
Discapacidad auditiva	2	0,59%
Leucodistrofia	1	0,30%
Parkinson	1	0,30%
Problemas respiratorios	1	0,30%

Aunque la cantidad de personas que manifestaron tener algún tipo de discapacidad o condición representan el 3,29% de la muestra, la información recolectada permite orientar acciones que propendan por facilitar el acceso a los usuarios que las presenten.

## Tipos de requerimientos

Esta variable indica los requerimientos demandados por los usuarios a la hora de interactuar con el Ministerio de Transporte.



Tabla 12 – Tipos de requerimientos

Tipos de requerimientos	Cant	%
Solicitud de información	208	62,27%
Radicación de trámites	47	14,07%
Peticiones	44	13,17%
Queja	15	4,50%
No recuerda	7	2,10%
Todos los anteriores	4	1,20%
Normatividad	1	0,30%
Sugerencia	1	0,30%

Según lo manifestado por ellos, la mayoría recurre a la solicitud de información como mecanismo de interacción con la Entidad.

#### Niveles de uso

Con esta variable se puede determinar cada cuanto los usuarios interactúan con la Entidad en búsqueda de respuestas a una inquietud o para solicitar un trámite:

Tabla 13 – Niveles de uso

Niveles de uso	Cant	%
Una vez al año	89	26,64%
Cada 6 meses	44	13,17%
Cada 2 meses	41	12,27%
Mensual	32	9,58%
Semanal	19	5,69%
Diario	12	3,60%
Casi nunca	92	27,55%
Ninguna	5	1,50%

Según los resultados, los usuarios a los que se les aplicó la encuesta coincidieron en la frecuencia de interacción con el Ministerio es “casi nunca”, aunque la interacción reiterativa en menos de un año, acumulan un porcentaje del 70,75%



## GRUPOS DE VALOR Y OTROS DE INTERÉS

Los grupos de interés identificados pueden ser clasificados en: Entidades o Instituciones del Estado, Asociaciones, organizaciones sociales, comunitarias o grupos de base, comunidades y grupos étnicos. A continuación, se presentan aquellos que están relacionados con el Ministerio de Transporte a partir de sus intereses y que participan, directa o indirectamente, en el desempeño de las actividades misionales de la Entidad.

Tabla 14 – Grupos de valor y otros de interés

MINISTERIO DE TRANSPORTE	
DIRECTOS	INDIRECTOS
Presidencia de la República	Entidades del orden nacional fuera del Sector
Dependencias del Ministerio de Transporte	Agencias del Gobierno
Direcciones territoriales e inspecciones fluviales	Desplazados
Entidades del Sector	Fuerzas armadas y Policía
Organismos de tránsito	Empresa privada en general
Organismos de apoyo (CIA, CEA, CRC, CDA, entre otros)	Primera infancia
Gobernaciones y alcaldías	Víctimas
Gremios de Transporte	Tribus urbanas
Entes de control	Barras bravas
Comunidades internacionales residentes en el País	Desmovilizados
afrocolombianos	ONG
Comunidad LGTBI	
Concesionarias infraestructura vial	
Entidades de derecho público	
Ministerios del Sector internacionales	
Gobiernos internacionales	
Comunidades Étnicas	
Empresa privada que presta servicios para el Sector	
Comunidades raizales	
Personas con discapacidad	
Líderes sociales	



Entidades descentralizadas	
Medios de Comunicación convencionales y alternativos	
Policía – Dirección de Tránsito y Transporte y DIJIN	
Campesinos	
Sociedades Aeroportuarias	
Organizadores de conferencias sobre el Sector	
Ciudadanía en general	
Academia	
Sindicatos	
Agencias para el desarrollo internacional	

Los grupos de valor y otros de interés, se han venido evidenciando a través de los registros del Ministerio de Transporte, por medio de las publicaciones en los diferentes canales de difusión, encuestas realizadas



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para complementar y optimizar el presente ejercicio de caracterización de usuarios, grupos de interés y otros de valor; obteniendo un mayor impacto en la oferta institucional y mejorar la satisfacción de los ciudadanos del país en términos de acceso al transporte, tránsito e infraestructura; acceso a la información; participación; entre otros, es importante que se diseñen instrumentos la captura de información que aporten a la construcción de una caracterización más amplia y certera.

- Es necesario implementar estrategias para buscar alternativas de comunicación y satisfacción de necesidades de información, que no impliquen exclusivamente el uso de medios digitales.
- Es importante unificar en un solo sistema las bases de datos, para obtener mediciones homogéneas.
- Generar estrategias para la inclusión de personas con discapacidad en los diferentes canales de atención.
- Implementar canales de comunicación transaccionales para que los usuarios no tengan necesidad de realizar desplazamientos innecesarios hacia las sedes del Ministerio de Transporte.
- Se requiere la unificación de bases de datos del Ministerio de Transporte tanto Planta Central como direcciones territoriales e inspecciones fluviales y su respectiva clasificación.
- En cuanto a los usuarios, en muchas ocasiones no reconocen la misionalidad del Ministerio, esto se puede evidenciar en el tipo de correspondencia y requerimientos que los ciudadanos allegan a la Entidad, toda vez que muchas de estas tienen que ser remitidas por competencia a otras entidades. Por esta razón, es preciso fortalecer las estrategias, internas y externas de comunicación a través de todos los canales dirigidos al usuario, virtuales y presenciales.





## MARCO NORMATIVO

Documento	Número	Asunto	Año	Enlace
Constitución Política	Artículo 2	Constitución política de Colombia	04/07/1991	<a href="http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Documents/ConstitucionPolitica-Colombia.pdf">http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Documents/ConstitucionPolitica-Colombia.pdf</a>
Ley	1437	1437 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"	18/01/2011	<a href="http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/ley143718012011.pdf">http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/ley143718012011.pdf</a>
Ley	1474	"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"	12/06/2011	<a href="http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/ley147412072011.pdf">http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/ley147412072011.pdf</a>
Ley	1581	Por la cual se expide el Régimen General de Protección de Datos Personales.	17/10/2012	<a href="http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/LEY%201581%20DEL%2017%20DE%20OCTUBRE%20DE%202012.pdf">http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/LEY%201581%20DEL%2017%20DE%20OCTUBRE%20DE%202012.pdf</a>
Ley	1712	"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."	06/03/2014	<a href="http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/LEY%201712%20DEL%2006%20DE%20MARZO%20DE%202014.pdf">http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/LEY%201712%20DEL%2006%20DE%20MARZO%20DE%202014.pdf</a>
Ley	1753	Por la cual se expide el plan nacional de desarrollo 2014-2018 "TODOS POR UN NUEVO PAÍS"	09/06/2015	<a href="http://www.mincit.gov.co/loader.php?Servicio=Documentos&amp;Function=verPdf&amp;id=78676&amp;name=LEY_1753_DE_2015.pdf&amp;prefijo=file">http://www.mincit.gov.co/loader.php?Servicio=Documentos&amp;Function=verPdf&amp;id=78676&amp;name=LEY_1753_DE_2015.pdf&amp;prefijo=file</a>
Decreto	2150	"Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la administración pública"	05/12/1995	<a href="http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1208">http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1208</a>
Decreto	2623	"Por el cual se Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano"	13/07/2009	<a href="http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-3584.html">http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-3584.html</a>
Decreto	019	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.	10/01/2012	<a href="http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Decretos/2012/Documentos/Enero/10/Dec1910012012.pdf">http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Decretos/2012/Documentos/Enero/10/Dec1910012012.pdf</a>
Decreto	2482 de 2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.	3/12/2012	<a href="http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Decretos/2012/Documentos/DICIEMBRE/03/DECRETO%202482%20DEL%2003%20DE%20DICIEMBRE%20DE%202012.pdf">http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Decretos/2012/Documentos/DICIEMBRE/03/DECRETO%202482%20DEL%2003%20DE%20DICIEMBRE%20DE%202012.pdf</a>
Decreto	2641	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, adopta una metodología y estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	17/12/2012	<a href="http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Decretos/2012/Documentos/DICIEMBRE/17/DECRETO%202641%20DEL%2017%20DE%20DICIEMBRE%20DE%202012.pdf">http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Decretos/2012/Documentos/DICIEMBRE/17/DECRETO%202641%20DEL%2017%20DE%20DICIEMBRE%20DE%202012.pdf</a>
Decreto	2693	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.	26/12/2012	<a href="http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Decretos/2012/Documentos/DICIEMBRE/21/DECRETO%202693%20DEL%2021%20DE%20DICIEMBRE%20DE%202012.pdf">http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Decretos/2012/Documentos/DICIEMBRE/21/DECRETO%202693%20DEL%2021%20DE%20DICIEMBRE%20DE%202012.pdf</a>
Decreto	103	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones	20/01/2015	<a href="http://wsp.presidencia.gov.co/secretaria-transparencia/Prensa/2015/Documents/decreto_presidencial_103_del_20_de_enero_2015.pdf">http://wsp.presidencia.gov.co/secretaria-transparencia/Prensa/2015/Documents/decreto_presidencial_103_del_20_de_enero_2015.pdf</a>
Decreto	1079	Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte	26/05/2015	<a href="https://www.mintransporte.gov.co/Documentos/Normatividad/decreto_unico_reglamento_-dur">https://www.mintransporte.gov.co/Documentos/Normatividad/decreto_unico_reglamento_-dur</a>
Documento CONPES	3649	Política Nacional de Servicio al Ciudadano	15/03/2010	<a href="https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles3507_documento.pdf">https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles3507_documento.pdf</a>
Documento CONPES	3785	Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano	9/12/2013	<a href="http://www2.igac.gov.co/igac_web/normograma_files/CONPES%203785%20DE%202013.pdf">http://www2.igac.gov.co/igac_web/normograma_files/CONPES%203785%20DE%202013.pdf</a>



**La movilidad  
es de todos**

**Mintransporte**