



Transporte

Caracterización de Ciudadanías y Grupos de Valor del Ministerio de Transporte





Caracterización de Ciudadanías y Grupos de Valor del Ministerio de Transporte v5

Ministerio de Transporte
Secretaría General
Grupo de Relación Estado - Ciudadano (GREC)

1. Introducción

Este documento tiene como objeto conocer los diferentes segmentos, tendencias y características de la ciudadanía que interactúa con el Ministerio de Transporte, identificando sus necesidades y expectativas para fortalecer la calidad de los trámites y servicios ofrecidos.



2. Ficha Técnica del Estudio

2.1. Objetivo de la Encuesta

Analizar de manera detallada sobre las características demográficas, necesidades, experiencias y percepciones de los usuarios que interactúan con el Ministerio de Transporte en Colombia.

2.2. Población Objetivo

Ciudadanías colombianas que interactúa con el Ministerio de Transporte para realizar trámites, consultas y acceder a servicios.

2.3. Muestra

- **Tamaño de la Muestra:** 1.365 personas encuestadas
- **Distribución Geográfica:** Incluye participantes de todas las regiones de Colombia, con una representación significativa de

Bogotá D.C., Antioquía, Boyacá, y otras áreas urbanas y rurales.

2.4. Metodología

- **Tipo de encuesta:** Cuestionario estructurado
- **Cantidad de preguntas:** 42
- **Tipo de preguntas:** Opción única y selección múltiple
- **Tiempo de diligenciamiento:** 22:49 minutos
- **Tiempo de aplicación:** 93 días
- **Modo de aplicación:** Mixto (presencial y virtual)
 - **Canales utilizados:** Página web, correo electrónico, llamadas telefónicas, WhatsApp, visitas a oficinas físicas
- **Frecuencia de interacción:** Desde diario hasta anual

2.5. Temas Abordados en la Encuesta

Demografía

- **Edad:** Los encuestados tienen edades entre los 19 y 75 años.
- **Ocupaciones:** Trabajadores independientes, empleados, servidores públicos, pensionados y estudiantes.
- **Nivel Educativo:** Varía, desde secundaria básica hasta posgrado.
- **Grupos Étnicos:** Afrocolombianos, indígenas y otros.
- **Ubicación:** Tanto áreas urbanas como rurales a lo largo del país Colombia.

Métodos de Interacción

- **Canales Utilizados:** Página web, correo electrónico, WhatsApp, llamadas telefónicas, redes sociales y visitas presenciales.
- **Frecuencia de Interacción:** Desde diaria hasta anual.
- **Métodos Preferidos:** Interacciones virtuales y visitas presenciales.

Servicios Accedidos

- **Tipos de Servicios:** Gestión de trámites, acceso a servicios, búsqueda de información, radicación y seguimiento de PQRSD.
- **Servicios Específicos:** Licencias, SOAT (Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito) electrónico, revisiones técnico-mecánicas,

RUNT (Registro Único Nacional de Tránsito), RNDC (Registro Nacional de Despachos de Carga), SIBGA (Sistema de Información Base Grable de Avalúos).

Experiencia del Usuario

- **Facilidad de Acceso:** Varía, de muy fácil a muy difícil.
- **Problemas Comunes:** Respuestas lentas, requisitos excesivos, información poco clara, dificultades de comunicación.
- **Niveles de Satisfacción:** Mixtos, con algunas calificaciones altas en amabilidad, accesibilidad y confiabilidad, y otras indicando desafíos significativos.

Participación y Compromiso

- **Actividades:** Foros, talleres, reuniones regionales/nacionales de transporte, veedurías ciudadanas.
- **Temas de Interés:** Proyectos de infraestructura, logística de transporte, ayudas gubernamentales, inclusión de género en políticas de transporte.

2.6. Metodología

Se utilizó una encuesta detallada que abarcó aspectos demográficos, métodos de interacción, servicios accedidos, experiencia del usuario, participación y sugerencias para optimizar los procesos internos.

2.7. Análisis de los resultados

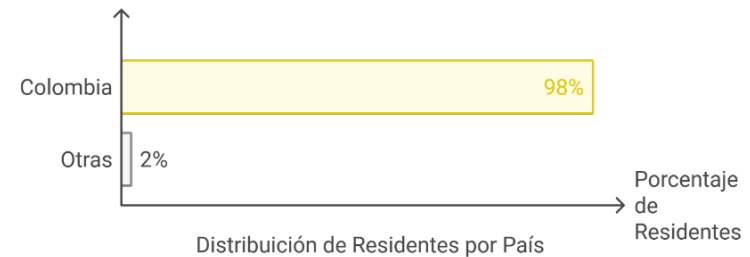
La caracterización revela una diversidad significativa en la población atendida y destaca la necesidad de optimizar la comunicación, simplificar los trámites y capacitar mejor al personal para ofrecer un servicio más eficiente y amigable.



3. Resultados

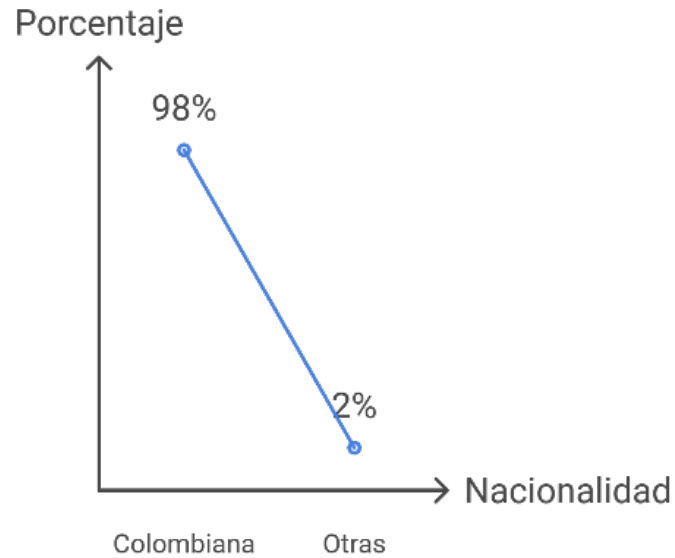
A continuación, mostramos las estadísticas más relevantes del estudio de Caracterización realizado, en algunos casos se muestran los primeros 5 aspectos o respuestas que obtuvieron un porcentaje mayor. El detalle de los resultados se puede consultar [haciendo clic aquí](#).

3.1. País de residencia



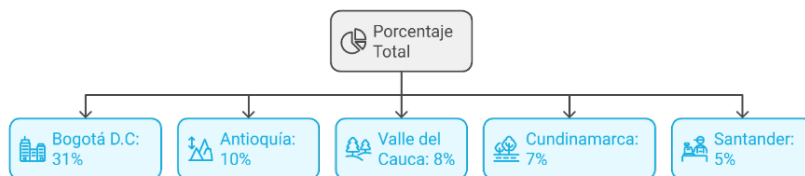
La gran mayoría de los encuestados, el 98% reside en Colombia, lo que indica una fuerte representación nacional.

3.2. Nacionalidad



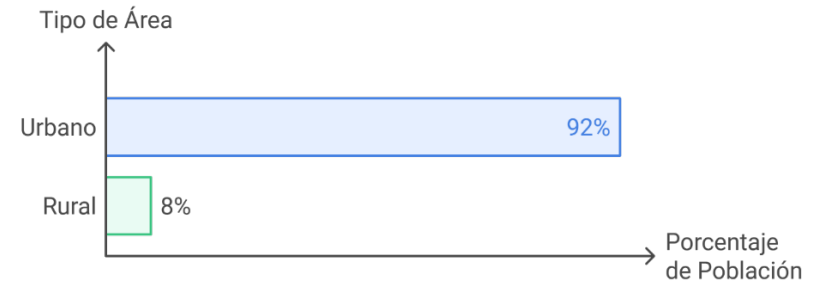
Similar al país de residencia, el 98% de los encuestados son colombianos, mostrando una población homogénea en términos de nacionalidad.

3.3. Departamento



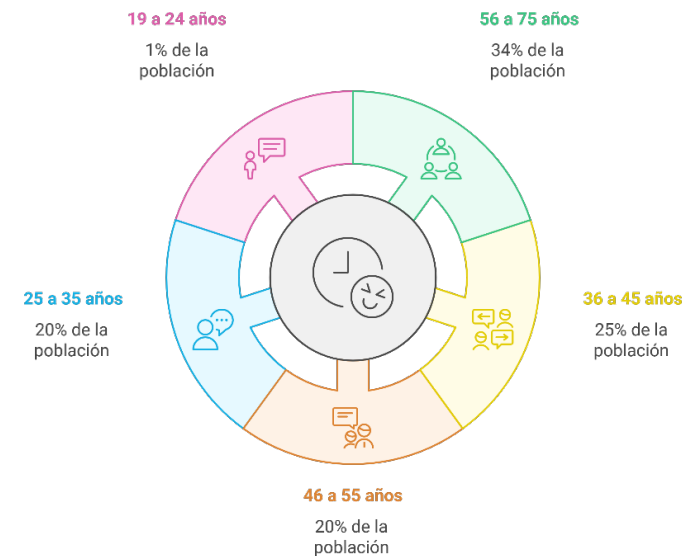
Bogotá D.C. tiene la mayor representación (31%), seguido por Antioquia (10%) y Valle del Cauca (8%), lo que sugiere una concentración en áreas urbanas y principales ciudades.

3.4. Ubicación



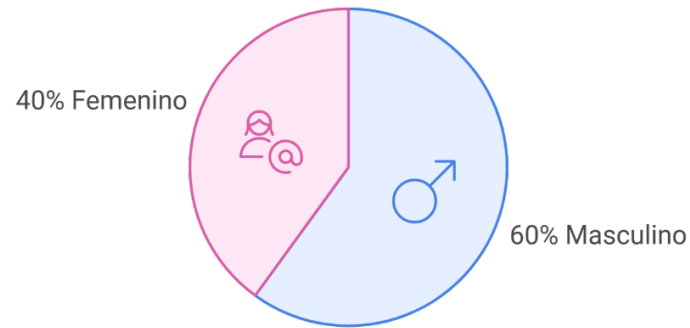
La mayoría de los encuestados (92%) vive en áreas urbanas, reflejando una tendencia a habitar el casco urbano de las ciudades o municipios.

3.5. Edad



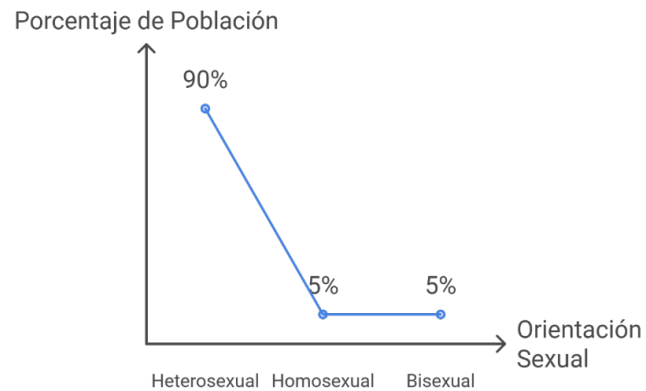
La mayor parte de los encuestados tiene entre 56 y 75 años (34%), seguido por el grupo de 36 a 45 años (25%), indicando una población en su mayoría adulta.

3.6. Sexo e identidad de género



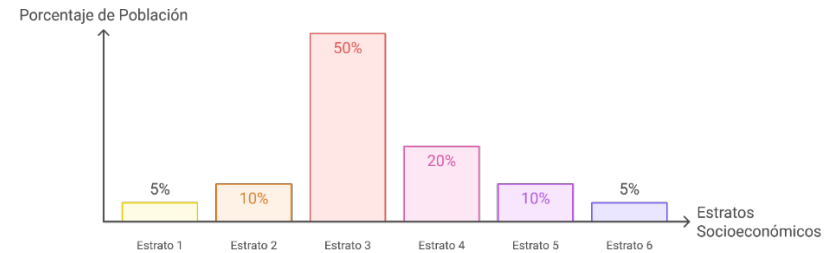
Hay una mayor representación masculina (60%) en comparación con la femenina (40%).

3.7. Orientación Sexual



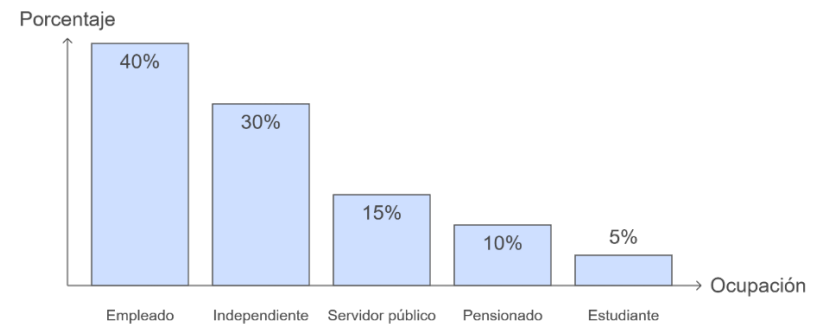
La mayoría se identifica como heterosexual (90%), con una pequeña representación de homosexuales y bisexuales (5% cada uno).

3.8. Estrato Socioeconómico



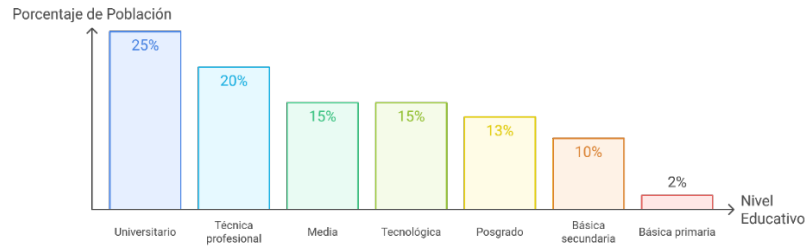
El estrato 3 es el más común (50%), seguido por el estrato 4 (20%), lo que sugiere una predominación de clases medias.

3.9. Ocupación



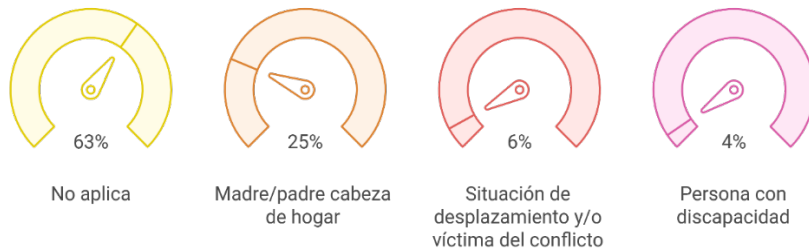
La mayoría de los encuestados son empleados (40%) o independientes (30%), con una representación significativa de servidores públicos (15%).

3.10. Nivel de Escolaridad



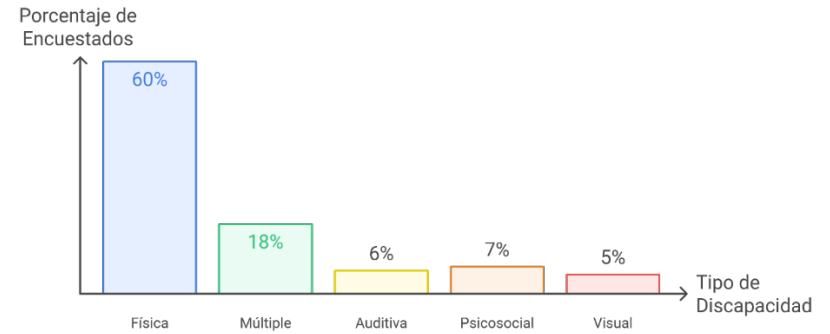
El nivel universitario es el más común (25%), seguido por técnica profesional (20%) y media (15%), indicando un alto nivel educativo.

3.11. Condiciones



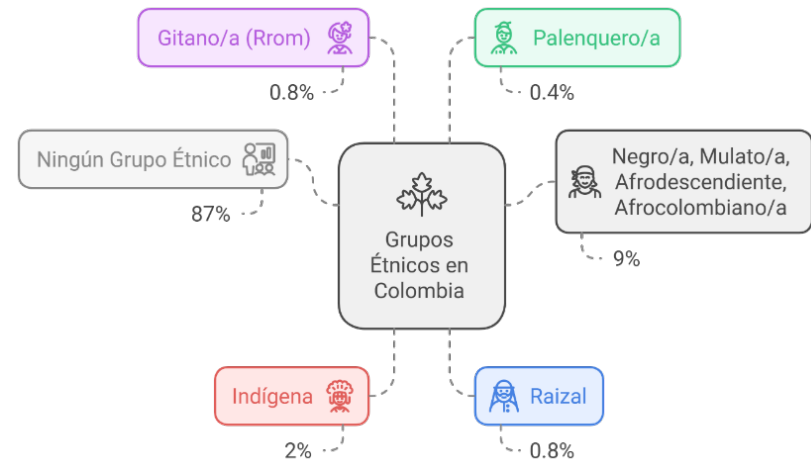
La mayoría dice no tener alguna condición específica (63%), pero hay una representación significativa de madres/padres jefes de hogar (25%).

3.12. Personas con discapacidad (respuestas relacionadas con las personas que en la pregunta anterior seleccionaron que tenían algún tipo de discapacidad)



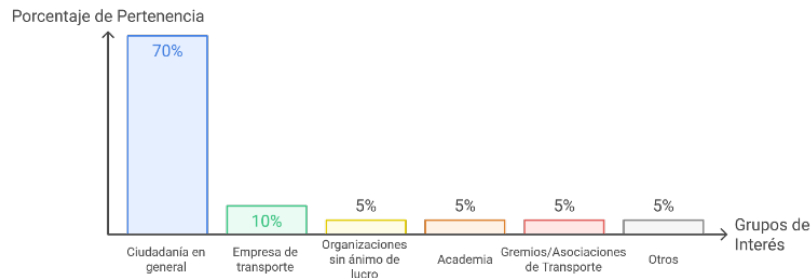
La discapacidad física es la más común (60%), seguida por múltiple (18%) y auditiva (6%).

3.13. Grupo étnico



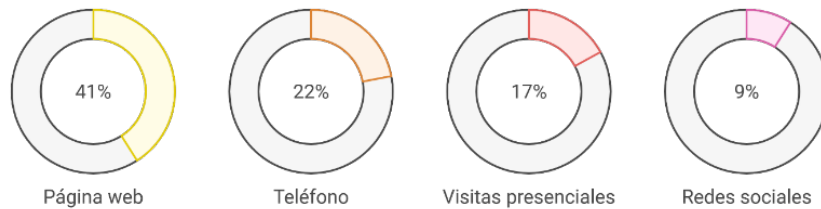
La mayoría no pertenece a ningún grupo étnico (87%), con una representación de afrodescendientes (9%) e indígenas (2%).

3.14. Pertenencia a Grupos de Interés



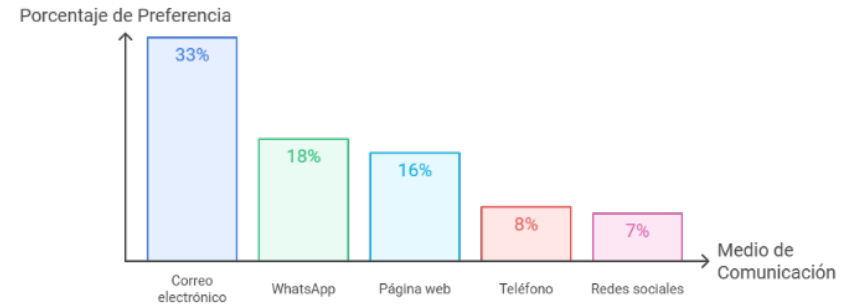
La mayoría se identifica como ciudadanía en general (70%), con una pequeña representación de empresas de transporte y organizaciones sin ánimo de lucro (10% y 5% respectivamente).

3.15. Canales Utilizados para Buscar Información



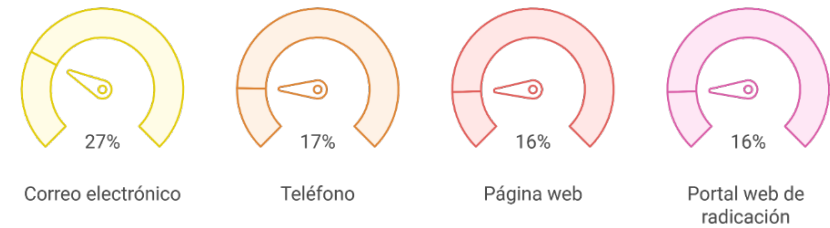
La página web es el canal más utilizado (41%), seguido por el teléfono (22%) y visitas presenciales (17%).

3.16. Medio Preferido para Recibir Información



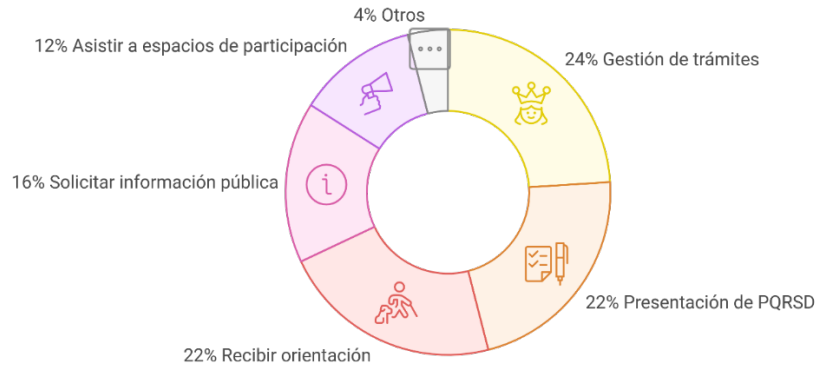
El correo electrónico es el medio preferido (33%), seguido por WhatsApp (18%) y la página web (16%).

3.17. Canal Más Utilizado para Interactuar con la Entidad



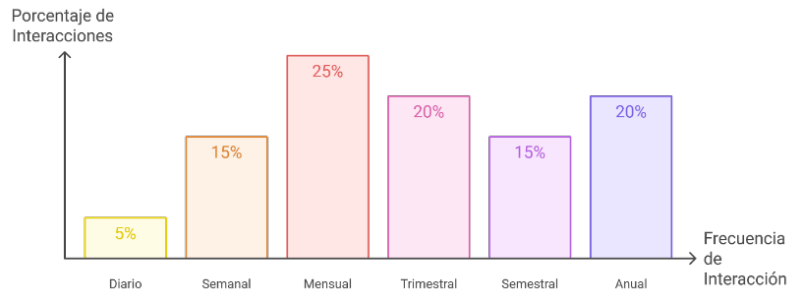
El correo electrónico es el más utilizado (27%), seguido por el teléfono (17%) y la página web (16%).

3.18. Tipo de Gestión Realizada



La gestión de trámites es la más común (24%), seguida por la presentación de PQRS (22%) y recibir orientación en trámites y servicios (22%).

3.19. Frecuencia de Interacción con la Entidad



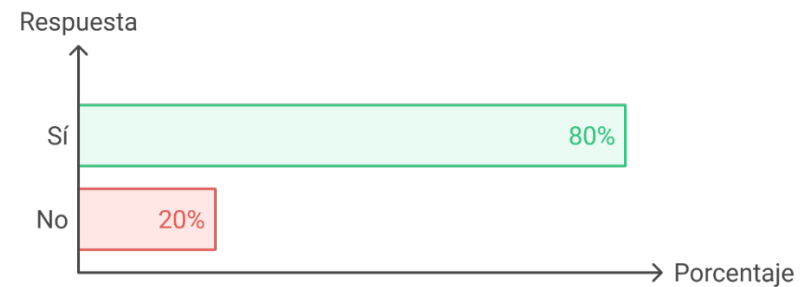
La interacción mensual es la más común (25%), seguida por trimestral (20%) y anual (20%).

3.20. Canales Preferidos



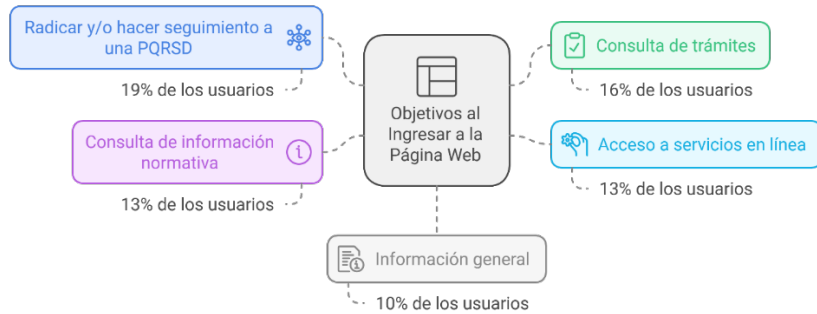
Los canales virtuales son los más preferidos (40%), seguidos por el telefónico (20%) y presencial en direcciones territoriales (17%).

3.21. Conocimiento e Interacción con la Página Web



La mayoría conoce e interactúa con la página web (80%).

3.22. Objetivos al Ingresar a la Página Web



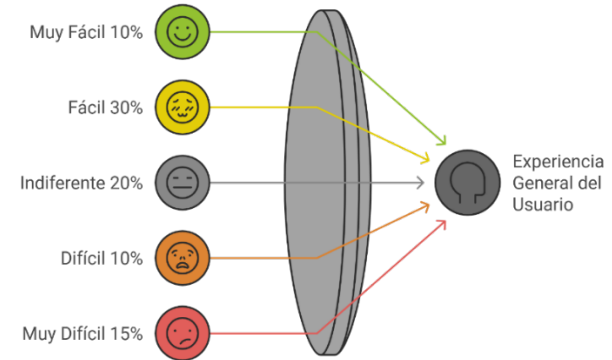
Radicar y/o hacer seguimiento a una PQRSD es el objetivo más común (19%), seguido por la consulta de trámites (16%).

3.23. Servicios en Línea Utilizados



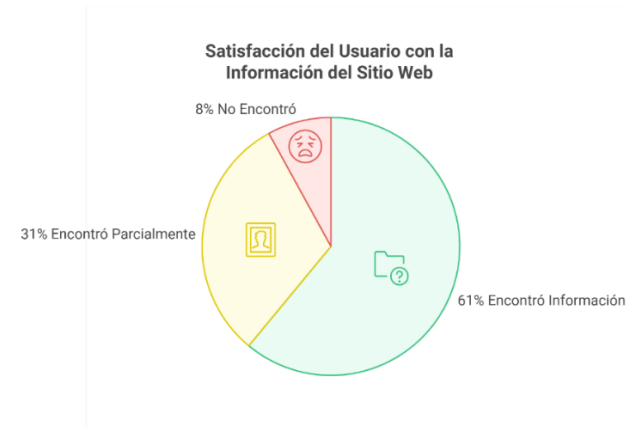
El certificado del informe general del conductor es el servicio más utilizado (40%), seguido por la consulta de trámites (30%).

3.24. Facilidad para Navegar por la Página Web



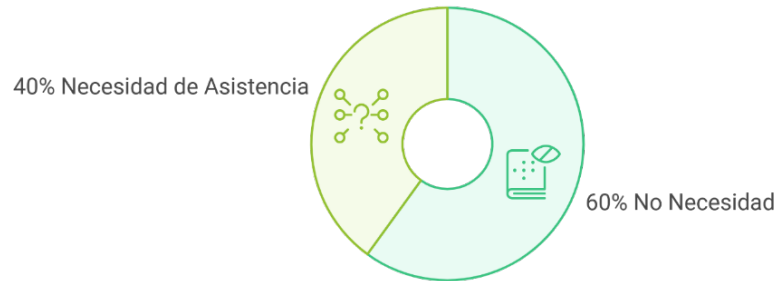
La navegación es considerada fácil o muy fácil por el 40%, aunque un 25% la encuentra difícil o muy difícil.

3.25. Encontró la Información que Buscaba en la Página Web



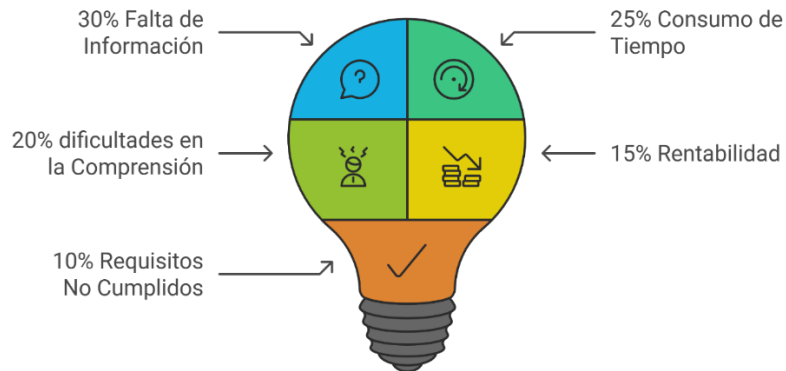
La navegación es considerada fácil por el 30%, aunque un 25% la encuentra difícil.

3.26. Necesidad de Solicitar Apoyo de un Tramitador o Intermediario



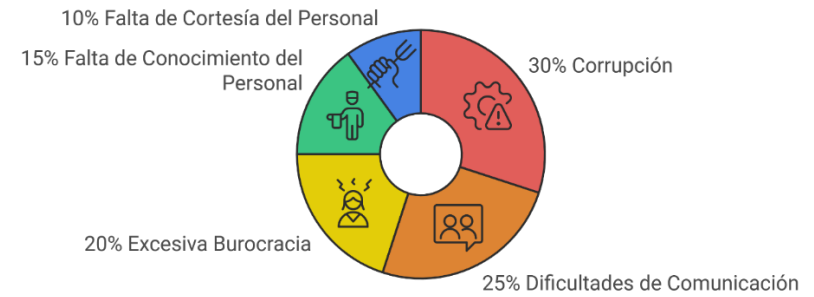
La mayoría no necesitó apoyo (60%), pero un 40% sí lo requirió.

3.27. Razón para Acudir a un Tramitador o Intermediario



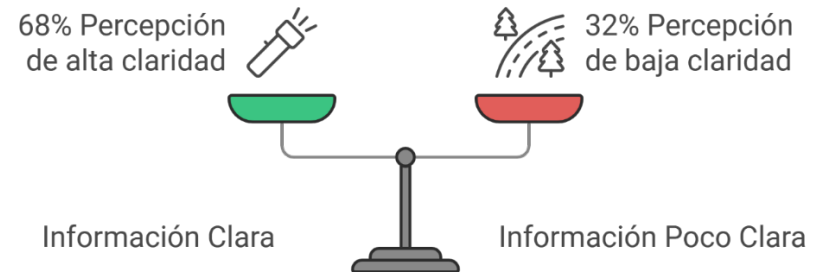
La razón más común fue no encontrar información sobre cómo gestionar el trámite (30%).

3.28. Dificultades para Interactuar con el Ministerio de Transporte



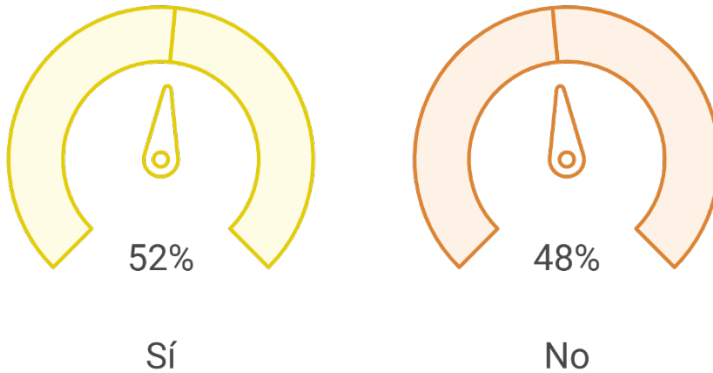
La corrupción es la dificultad más mencionada (30%), seguida por la dificultad para comunicarse telefónicamente o por internet (25%).

3.29. Claridad y sencillez de la información



La mayoría considera que la información es clara y sencilla (68%).

3.30. Conocimiento del Tiempo de respuesta de una PQRSD



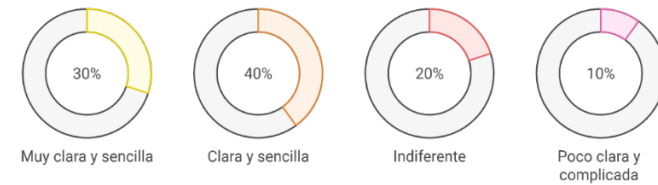
Un 52% conoce el tiempo de respuesta, mientras que un 48% no.

3.31. Facilidad para Interponer una PQRSD



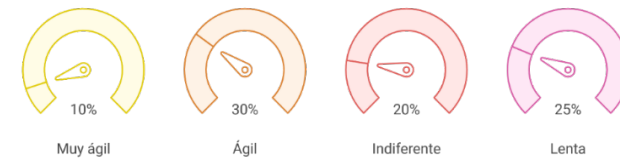
La facilidad para interponer una PQRSD es considerada fácil por el 30%, aunque un 25% la encuentra difícil.

3.32. Claridad y Sencillez de la Respuesta Recibida a una PQRSD



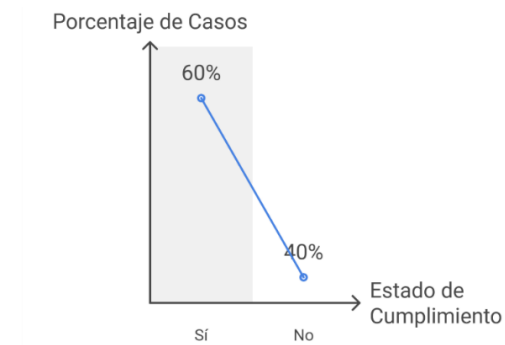
La mayoría considera que la respuesta es clara y sencilla (40%).

3.33. Agilidad en la Atención al Presentar una PQRSD



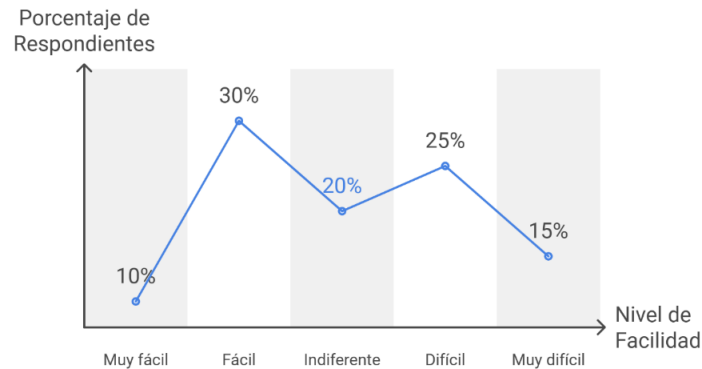
La atención es considerada ágil por el 30%, aunque un 25% la encuentra lenta.

3.34. Cumplimiento de los términos (tiempos) para Resolver una PQRSD



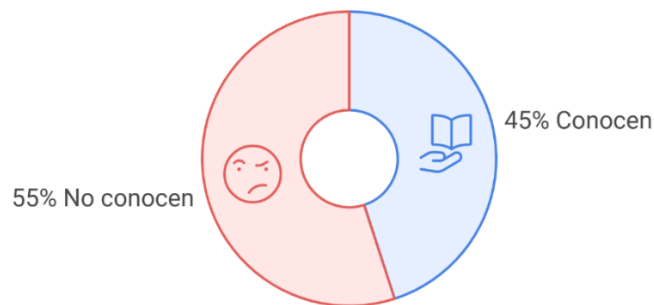
La mayoría considera que se cumplen los plazos (60%), pero de todos modos hay un porcentaje (40%) importante de personas que consideran que no.

3.35. Facilidad para Realizar Seguimiento a una PQRS



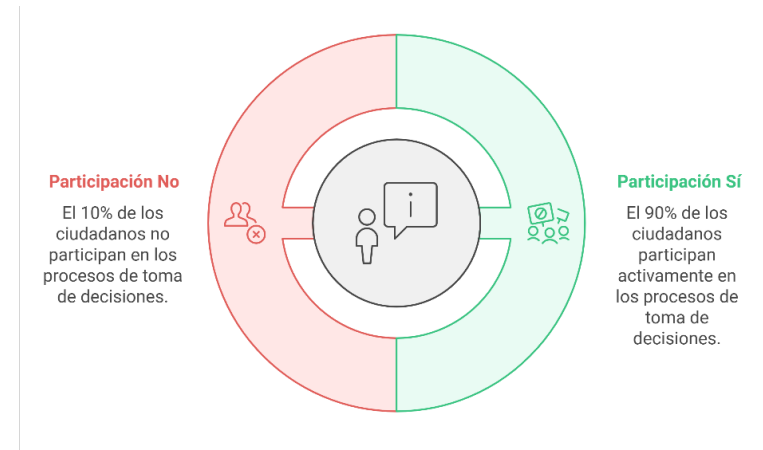
La facilidad para realizar seguimiento es considerada fácil por el 30%, aunque un 25% la encuentra difícil.

3.36. Conocimiento de los Espacios de Participación Ciudadana del Ministerio de Transporte



Un 45% conoce estos espacios, mientras que un 55% no.

3.37. Participación en Espacios de Participación Ciudadana.

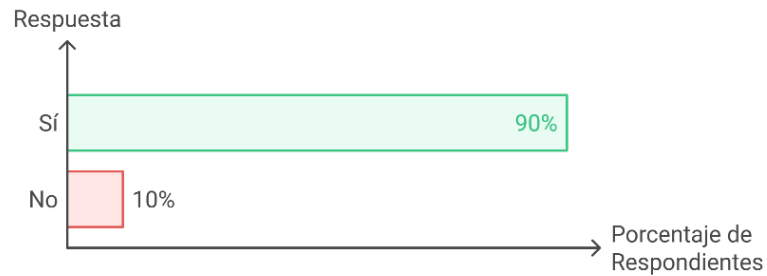


3.38. Participación en uno de los siguientes espacios



La mayoría no ha participado en ninguno (54%), pero hay participación en foros (16%) y mesas de trabajo (12%).

3.39. Participaría en un Espacio de Participación Ciudadana si el Ministerio lo Invita



La mayoría participaría (90%).

3.40. Razones para No Participar en un Espacio de Participación Ciudadana



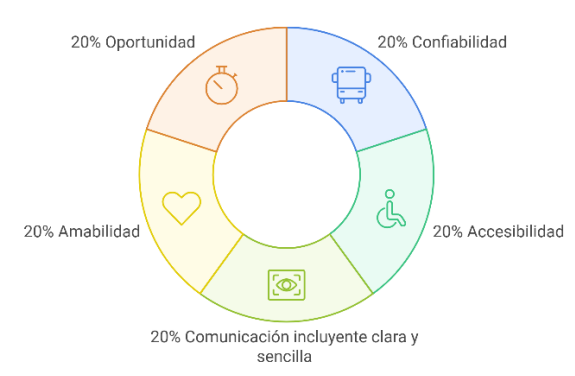
La falta de tiempo es la razón más común (30%), seguida por la falta de mecanismos claros para participar (25%).

3.41. Temas de Interés con el Ministerio de Transporte



Los trámites ante el Ministerio de Transporte son el tema de mayor interés (17%).

3.42. Expectativas del Servicio del Ministerio de Transporte

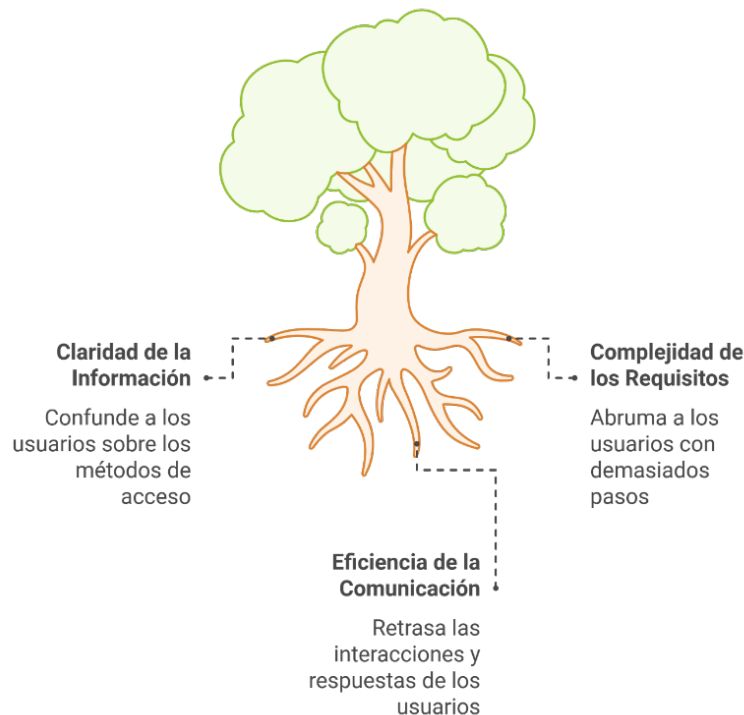


Las expectativas se centran en confiabilidad, accesibilidad, comunicación clara y sencilla, amabilidad y oportunidad, cada una con un 20%.

4. Análisis de los datos

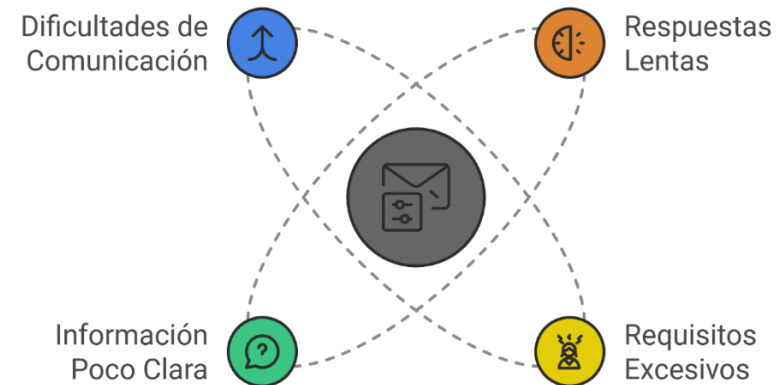
4.1. Facilidad de Acceso

- **Variedad en la Experiencia:** Los usuarios reportan una amplia gama de experiencias, desde muy fácil hasta muy difícil. Esto sugiere que la accesibilidad y la facilidad de uso de los servicios pueden variar significativamente dependiendo del tipo de trámite y del canal utilizado.
- **Factores que Influyen:** La facilidad de acceso parece estar influenciada por la claridad de la información proporcionada, la cantidad de requisitos necesarios y la eficiencia del canal de comunicación.



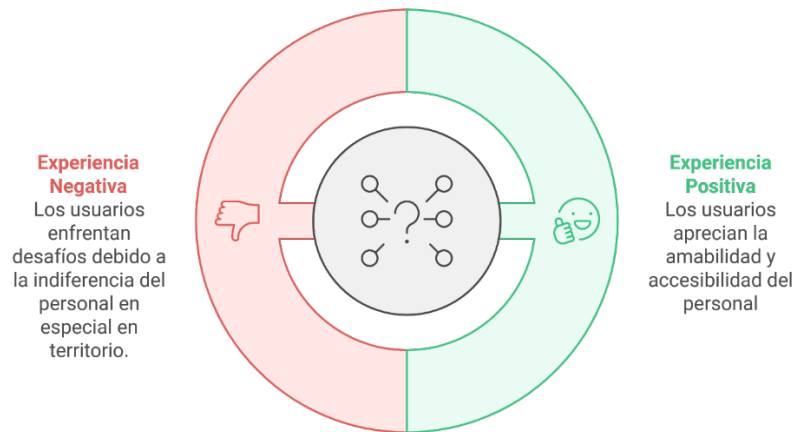
4.2. Problemas Comunes

- **Respuestas Lentas:** Muchos usuarios mencionan que las respuestas a sus consultas y PQRS son lentas. Esto puede generar frustración y desconfianza en el sistema.
- **Requisitos Excesivos:** La percepción de que los trámites requieren demasiados documentos o pasos es un problema recurrente. Simplificar estos procesos podría consolidar significativamente la experiencia del usuario.
- **Información Poco Clara:** La falta de claridad en la información proporcionada es otro problema común. Los usuarios a menudo no entienden los requisitos o los pasos a seguir, lo que dificulta la realización de trámites.
- **Dificultades de Comunicación:** Las dificultades para comunicarse con el personal del Ministerio, ya sea por teléfono, correo electrónico o en persona, son una queja frecuente. Esto incluye problemas para obtener respuestas claras, útiles o que solucionen de forma inmediata el requerimiento de la persona.



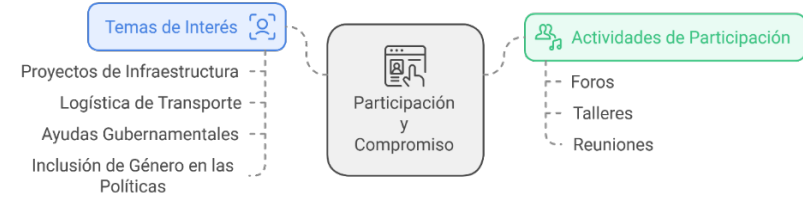
4.3. Niveles de Satisfacción

- **Amabilidad y Accesibilidad:** Algunos usuarios destacan la amabilidad y accesibilidad del personal, lo que sugiere que hay áreas donde el relacionamiento con la ciudadanía es fuerte.
- **Desafíos Significativos:** Sin embargo, otros usuarios señalan desafíos importantes, como la falta de interés o preparación del personal, lo que afecta de forma negativa su experiencia.



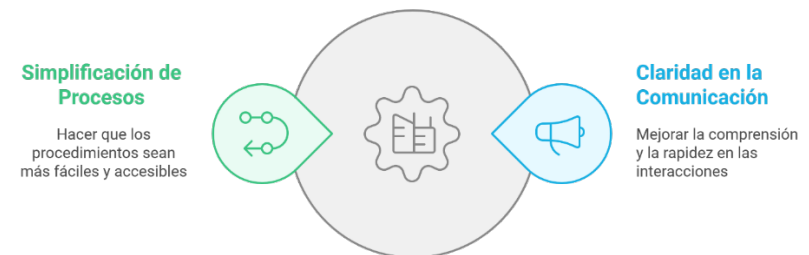
4.4. Participación y Compromiso

- **Actividades de Participación:** Los usuarios participan activamente en foros, talleres y reuniones, lo que indica un alto nivel de compromiso y deseo de robustecer los servicios.
- **Temas de Interés:** Los temas más relevantes para los usuarios incluyen proyectos de infraestructura, logística de transporte, ayudas gubernamentales y la inclusión de género en las políticas de transporte.



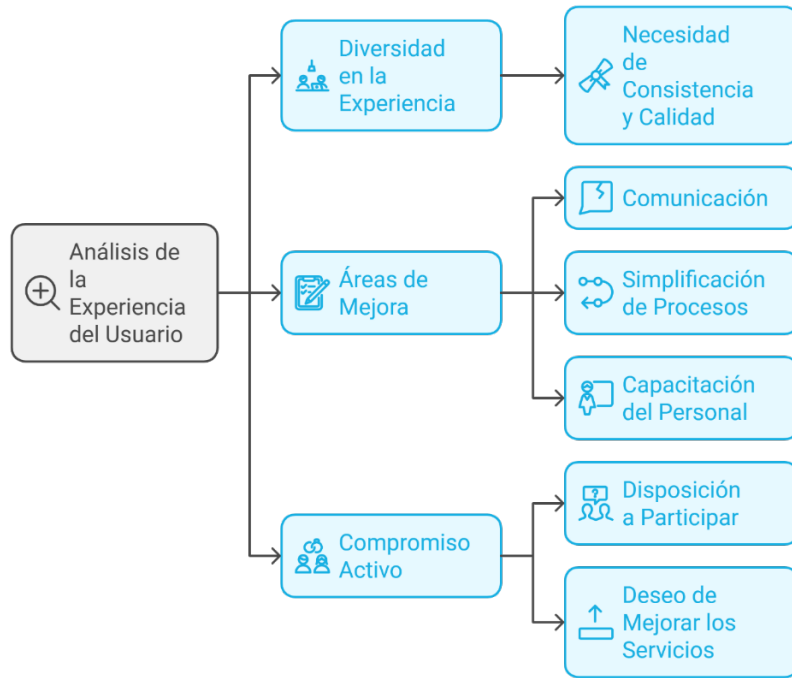
4.5. Sugerencias de Mejora

- **Comunicación:** Reforzar aún más la claridad y rapidez en las respuestas es una prioridad. Esto incluye proporcionar información más detallada, comprensible y reducir los tiempos de respuesta.
- **Procesos:** Simplificar los trámites y hacerlos más accesibles es crucial. Esto podría incluir la reducción de requisitos, la digitalización de procesos y la elaboración de guías y tutoriales.



4.6. Conclusiones

- **Diversidad en la Experiencia:** La experiencia del usuario varía significativamente, lo que sugiere que hay áreas donde se puede intensificar la consistencia y calidad del servicio.
- **Áreas de Mejora:** Las principales áreas de mejora incluyen la comunicación, la simplificación de procesos y la capacitación del personal.
- **Compromiso Activo:** Los usuarios están dispuestos a participar en actividades de consulta y foros, lo que indica un alto nivel de compromiso y deseo de dinamizar los servicios.



5. Mapa de Experiencia de Usuario del Ministerio de Transporte

5.1. Demografía de los Usuarios

- **Edad:** Principalmente entre 25 y 75 años.
- **Género:** Participación mixta de hombres y mujeres.
- **Residencia:** Mayoría en áreas urbanas, especialmente Bogotá D.C.

¹ **Burocracia:** es un sistema de administración que sigue reglas y procedimientos específicos. Se refiere tanto a la organización regulada como al conjunto de personas que trabajan en la administración pública. A veces, se usa de manera negativa para describir una administración ineficiente, tiempos exagerados y exceso de requisitos.

- **Ocupación:** Diversas profesiones, incluyendo trabajadores independientes, empleados, servidores públicos, etc.

5.2. Métodos de Interacción

- **Visitas a Oficinas:** Sede central en Bogotá, direcciones territoriales e inspecciones fluviales.
- **Interacciones Virtuales:** Página web, videollamadas, correo electrónico, chat.
- **Líneas Telefónicas:** Uso frecuente de líneas de atención telefónica.
- **Redes Sociales y Mensajería:** WhatsApp, redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram).

5.3. Uso de Servicios

- **Servicios Frecuentes:** PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias), información sobre normativas de transporte, servicios en línea.
- **Servicios Específicos:** RUNT (Registro Único Nacional de Tránsito), certificados de inspección vehicular, información sobre proyectos de transporte.

5.4. Satisfacción del Usuario

- **Accesibilidad:** Generalmente fácil de acceder, pero con problemas de tiempos de respuesta lentos y dificultades de comunicación.
- **Aspectos Positivos:** Amabilidad y confiabilidad de los servicios cuando son accesibles.
- **Problemas Comunes:** Burocracia excesiva, tiempos de respuesta lentos, información insuficiente o poco clara.

5.5. Desafíos y Problemas

- **Comunicación:** Dificultades tanto en línea como por teléfono.
- **Burocracia¹:** Trámites y requisitos excesivos.

- **Corrupción y Discriminación:** Algunos usuarios reportan estos problemas al acceder a los servicios.
- **Inclusión:** Necesidad de una comunicación más accesible e inclusiva, especialmente para las personas con discapacidades.

5.6. Participación en la Toma de Decisiones

- **Actividades:** Participación en foros, talleres y actividades de veeduría ciudadana.
- **Deseos:** Mayor involucramiento en los procesos de toma de decisiones y mejor consideración de la opinión pública.

5.7. Recomendaciones

- **Fortalecer Canales de Atención:** Aumentar la rapidez de respuesta y la claridad de la información.
- **Simplificar Procedimientos:** Reducir la burocracia y hacer los trámites más accesibles.
- **Aumentar la Transparencia:** Potenciar la accesibilidad y reducir los obstáculos burocráticos.
- **Inclusión:** Asegurar que la comunicación sea inclusiva y accesible para todos los usuarios, incluyendo aquellos con discapacidades.



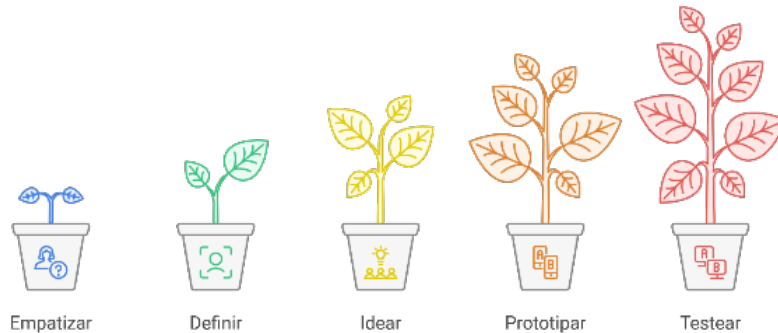
Este mapa de experiencia de usuario proporciona una visión clara de las interacciones, desafíos y expectativas de los usuarios del Ministerio de Transporte en Colombia.

Etapas	Acciones del Usuario	Emociones	Puntos de Contacto
Descubrimiento	Busca información	Curiosidad	Página web, redes sociales
Primer Contacto	Elige un canal de atención	Expectativa	Teléfono, videollamada WhatsApp, sede
Interacción	Explica su problema	Esperanza, ansiedad	Agente de atención, sistema auto.
Resolución	Recibe una solución	Satisfacción, frustración	Correo de confirmación, llamada

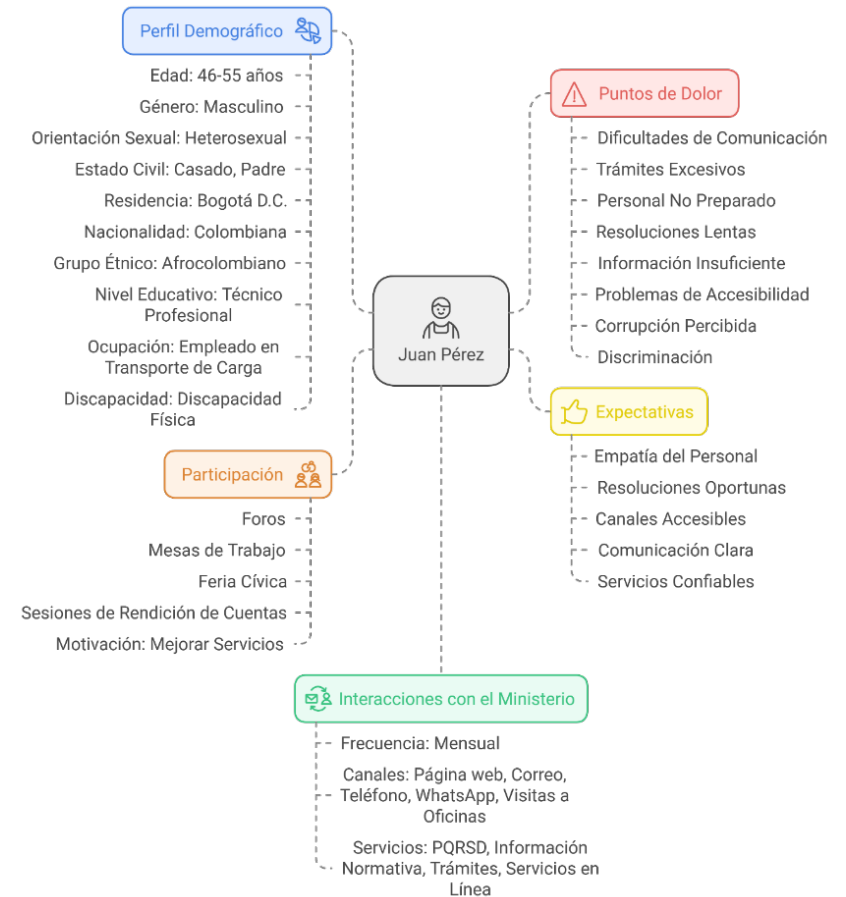
Seguimiento	Evalúa la calidad del servicio	Gratitud, decepción	Encuesta de satisfacción, redes
-------------	--------------------------------	---------------------	---------------------------------

5.8. Implementación en el Ministerio de Transporte

- **Empatizar:** Realizar entrevistas y encuestas con los usuarios actuales del Ministerio de Transporte para comprender sus experiencias y desafíos.
- **Definir:** Analizar los datos para identificar los puntos de dolor comunes y crear perfiles de usuarios que representen a los diferentes segmentos.
- **Idear:** Organizar sesiones de lluvia de ideas con empleados del Ministerio y otros interesados para generar soluciones innovadoras.
- **Prototipar:** Desarrollar prototipos de las soluciones más prometedoras y probarlas en un entorno controlado.
- **Testear:** Evaluar los prototipos con usuarios reales, recopilar retroalimentación y realizar las mejoras necesarias.



5.9. Prototipo de la ciudadanía: Juan Pérez





Motivaciones para participar en la toma de decisiones del Ministerio de Transporte.



Este prototipo de ciudadanía, representado como “Juan Pérez”, se propone considerando los resultados más relevantes del estudio, como el hecho de que la mayoría se identifica con el sexo y género masculino, sin dejar de lado las demás características de la población que interactúa o requiere los trámites y servicios de la Entidad. Este prototipo nos ofrece una visión clara de las características, necesidades y desafíos de los usuarios típicos del Ministerio de Transporte. Al comprender mejor a cada ciudadano, el Ministerio puede diseñar y ofrecer servicios más efectivos y centrados en el usuario, mejorando así la experiencia general de la ciudadanía.

Mejora de la Comunicación y Accesibilidad

Para fortalecer la experiencia de la ciudadanía que interactúa con la Entidad, podemos implementar varias estrategias basadas en los puntos de dolor y desafíos identificados. A continuación, se plantean algunas recomendaciones:

- **Implementar un Sistema de Chat operado con inteligencia artificial (IA):** Ofrecer asistencia en tiempo real a través de un chat en línea con IA en el sitio web del Ministerio para resolver dudas y guiar a los usuarios en sus trámites.
- **Actualizar y estructurar la Información en el Sitio Web:** Asegurarse de que la información sobre trámites y servicios sea clara, completa y fácil de encontrar. Incluir tutoriales y videos explicativos.
- **Optimizar la Línea Telefónica:** Reducir los tiempos de espera y afianzar la capacitación del personal para que puedan proporcionar información precisa y útil.

a. Simplificación de Trámites

- **Reducción de Requisitos:** Simplificar los trámites eliminando requisitos innecesarios y agilizando los procesos burocráticos.
- **Automatización de Procesos:** Implementar sistemas automatizados para la gestión de trámites, lo que puede reducir los tiempos de procesamiento y minimizar errores.

b. Inclusión y Accesibilidad

- **Accesibilidad para Personas con Discapacidad:** Asegurarse de que todos los canales de atención (sitio web, oficinas físicas, líneas telefónicas) sean accesibles para personas con discapacidades. Esto incluye la implementación de herramientas de asistencia como lectores de pantalla y rampas de acceso.
- **Comunicación Incluyente:** Utilizar un lenguaje claro y sencillo en todas las comunicaciones para asegurar que toda la ciudadanía puedan entender la información proporcionada.

c. Participación Ciudadana

- **Espacios de Participación:** Crear más espacios de participación ciudadana, como foros, talleres y mesas de trabajo, donde la ciudadanía pueda expresar sus opiniones y sugerencias.
- **Transparencia en la Toma de Decisiones:** Informar a la ciudadanía sobre cómo se utilizan sus comentarios y sugerencias para potenciar los servicios del Ministerio.

d. Fortalecimiento en el Relacionamento con la Ciudadanía

- **Evaluación de Satisfacción:** Implementar encuestas de satisfacción después de cada interacción para obtener una retroalimentación y realizar mejoras continuas.

e. Tecnología y Digitalización

- **Desarrollo de una Aplicación Móvil:** Crear una aplicación móvil que permita a la ciudadanía gestionar sus trámites, recibir notificaciones y acceder a información relevante de manera fácil y rápida.
- **Integración de Sistemas:** Asegurar que todos los sistemas del Ministerio estén integrados para que la información se actualice en tiempo real y la ciudadanía puedan seguir el estado de sus trámites sin problemas.

f. Reducción de la Corrupción

- **Transparencia en los Procesos:** Publicar información detallada sobre los procesos y requisitos de los trámites para reducir la posibilidad de corrupción.

- **Canales de Denuncia:** Establecer canales seguros y anónimos para que la ciudadanía pueda denunciar casos de corrupción.

g. Mejora de la Infraestructura

- **Modernización de Oficinas:** Robustecer las instalaciones físicas de las oficinas del Ministerio para hacerlas más cómodas y accesibles para la ciudadanía.
- **Puntos de Atención Móviles o Espacios de Atención en Territorio:** Implementar actividades, espacios o estrategias de atención que permitan llegar a zonas rurales y remotas, para facilitar el acceso de la ciudadanía a la oferta institucional del Ministerio.

h. Fortalecer la Comunicación

- **Claridad en la Información:** Asegurarse de que toda la información proporcionada sea clara y comprensible. Utilizar un lenguaje sencillo y directo.
- **Rapidez en las Respuestas:** Implementar sistemas que permitan responder a las consultas y PQRS de manera más rápida y eficiente.
- **Capacitación del Personal:** Capacitar al personal en habilidades de comunicación.

i. Simplificar los Trámites

- **Reducción de Requisitos:** Revisar y simplificar los requisitos necesarios para los trámites más comunes.
- **Digitalización de Procesos:** Aumentar la disponibilidad de trámites en línea para reducir la necesidad de visitas presenciales.
- **Guías y Tutoriales:** Crear guías y tutoriales paso a paso, para ayudar a los usuarios a completar los trámites de manera autónoma.

j. Potenciar la Accesibilidad

- **Plataformas Digitales Accesibles e Inclusivas:** Asegurarse de que las plataformas digitales sean accesibles para personas con discapacidades.

- **Diversificación de Canales:** Ofrecer múltiples canales de atención (teléfono, chat, correo electrónico, redes sociales) para que los usuarios puedan elegir el que mejor se adapte a sus necesidades.
- **Atención Presencial:** Mantener y optimizar los puntos de atención presencial, especialmente en áreas rurales y de difícil acceso.

k. Optimizar la Experiencia del Usuario

- **Evaluación Continua:** Implementar encuestas de satisfacción y mecanismos de retroalimentación para evaluar continuamente la experiencia del usuario y hacer los ajustes necesarios.
- **Personalización del Servicio:** Utilizar la información recopilada para ofrecer servicios personalizados que se adapten a las necesidades específicas de cada usuario.
- **Resolución de Problemas:** Establecer equipos especializados en la resolución rápida y eficiente de problemas y quejas.

l. Fomentar la Participación Ciudadana

- **Espacios de Participación:** Crear y promover espacios de participación ciudadana donde los usuarios puedan expresar sus opiniones y sugerencias.
- **Transparencia:** Mantener una comunicación transparente sobre las acciones y decisiones del Ministerio, y cómo estas afectan a la ciudadanía.
- **Iniciativas de Colaboración:** Fomentar la colaboración con organizaciones sociales y comunitarias para identificar y abordar las necesidades locales.

m. Reforzar la Infraestructura Tecnológica

- **Actualización de Sistemas:** Asegurarse de que los sistemas tecnológicos estén actualizados y sean capaces de manejar eficientemente el volumen de trámites y consultas.
- **Seguridad de la Información:** Implementar medidas robustas de seguridad para proteger la información personal y sensible de los usuarios.
- **Innovación:** Adoptar nuevas tecnologías y prácticas innovadoras para intensificar la eficiencia y la calidad de los servicios.

n. Desarrollo del Personal

- **Evaluación del Desempeño:** Implementar sistemas de evaluación del desempeño para identificar áreas de mejora y reconocer el buen desempeño.
- **Bienestar del Personal:** Fomentar un ambiente de trabajo positivo y apoyar el bienestar del personal para afianzar su motivación y desempeño.



5.10. Medición de las implementaciones

Es fundamental, medir el éxito de las implementaciones propuestas para reforzar la experiencia de la ciudadanía que interactúan con el Ministerio de Transporte es crucial para asegurar que las mejoras están teniendo el impacto deseado. Aquí hay algunas métricas y métodos que se pueden utilizar para evaluar el éxito:

a. Satisfacción del Usuario

- **Encuestas de Satisfacción:** Realizar encuestas periódicas a los usuarios después de que hayan interactuado con el Ministerio para medir su nivel de satisfacción con los servicios recibidos.

b. Tiempos de Respuesta y Resolución

- **Tiempo Promedio de Respuesta:** Medir el tiempo promedio que tarda el Ministerio en responder a las consultas y solicitudes de los usuarios.
- **Tiempo de Resolución de Trámites:** Medir el tiempo promedio que se tarda en completar los trámites y resolver las solicitudes de los usuarios. Una reducción en estos tiempos indicaría una mayor eficiencia.

c. Accesibilidad y Usabilidad

- **Tasa de Éxito en Trámites en Línea:** Medir la tasa de éxito de los usuarios al completar trámites en línea sin necesidad de asistencia adicional.
- **Evaluaciones de Usabilidad y Accesibilidad:** Realizar pruebas de usabilidad para evaluar la facilidad con la que los usuarios pueden navegar y utilizar el sitio web y otros canales digitales del Ministerio.

d. Participación Ciudadana

- **Número de Participantes en Espacios de Participación:** Medir el número de la ciudadanía que participan en foros, talleres, mesas de trabajo y otros espacios de participación.
- **Calidad de la Retroalimentación:** Evaluar la calidad y la utilidad de la retroalimentación recibida de la ciudadanía en estos espacios.

e. Reducción de Quejas y Reclamos

- **Número de PQRSD:** Medir el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias recibidas antes y después de las implementaciones. Una reducción en el número de PQRSD indicaría una mejora en la satisfacción y la eficiencia.
- **Tasa de Resolución de PQRSD:** Medir la tasa de resolución de PQRSD dentro de los plazos establecidos.

f. Transparencia y Confianza

- **Índice de Transparencia:** Evaluar la percepción de transparencia del Ministerio a través de encuestas y estudios de opinión.
- **Confianza de La ciudadanía:** Medir la confianza de la ciudadanía en el Ministerio a través de encuestas y estudios de percepción.

g. Inclusión y Accesibilidad

- **Accesibilidad de los Servicios:** Evaluar la accesibilidad de los servicios para personas con discapacidades a través de auditorías y encuestas específicas.
- **Satisfacción de Grupos Vulnerables:** Medir la satisfacción de grupos vulnerables (personas con discapacidades, minorías étnicas, etc.) con los servicios del Ministerio.

h. Eficiencia Operativa

- **Costos Operativos:** Medir los costos operativos antes y después de las implementaciones para evaluar la eficiencia y el ahorro de costos.
- **Productividad del Personal:** Evaluar la productividad del personal del Ministerio a través de métricas de desempeño y eficiencia.
- **Recolección de Datos:** Establecer mecanismos para recolectar datos de manera continua y sistemática.
- **Análisis de Datos:** Utilizar herramientas de análisis de datos para interpretar los resultados y detectar tendencias.
- **Informes Periódicos:** Generar informes periódicos que resuman los hallazgos y proporcionen recomendaciones para mejoras adicionales.
- **Retroalimentación Continua:** Establecer un ciclo de retroalimentación continua para ajustar a la medida las implementaciones basadas en los resultados obtenidos.

A continuación, damos a conocer diferentes tendencias positivas que se han identificado en los datos de este año:

a. Alta Satisfacción con la Amabilidad del Personal

- **Tendencia:** La mayoría de los usuarios están satisfechos o muy satisfechos con la amabilidad del personal.
- **Impacto:** Esto sugiere que el personal del Ministerio de Transporte está proporcionando un servicio amable y cortés, lo cual es crucial para una experiencia positiva del usuario.

b. Preferencia por Canales Virtuales

- **Tendencia:** Los canales virtuales, como la página web y el correo electrónico, son los más preferidos por los usuarios.
- **Impacto:** Esto indica una adaptación exitosa a la digitalización, facilitando el acceso a los servicios y reduciendo la necesidad de visitas presenciales.

c. Alta Satisfacción con la Accesibilidad

- **Tendencia:** La accesibilidad de los servicios tiene una alta tasa de satisfacción.
- **Impacto:** Los usuarios encuentran que los servicios son accesibles, lo que facilita la realización de trámites y consultas.

d. Alta Satisfacción con la Confiabilidad

- **Tendencia:** La confiabilidad del servicio es bien valorada por la mayoría de los usuarios.
- **Impacto:** Esto sugiere que los usuarios confían en los servicios proporcionados por el Ministerio de Transporte, lo cual es fundamental para mantener una buena relación con la ciudadanía.

e. Participación en Actividades de Consulta

- **Tendencia:** Los usuarios participan activamente en foros, talleres y reuniones, lo que indica un alto nivel de compromiso.
- **Impacto:** Esto demuestra que los ciudadanos están interesados en contribuir en el fortalecimiento de los servicios del Ministerio, lo cual es una señal positiva de colaboración y participación ciudadana.

f. Diversidad en la Demografía

- **Tendencia:** Los usuarios del Ministerio de Transporte son diversos en términos de edad, ocupación, nivel educativo y género.
- **Impacto:** Esta diversidad sugiere que los servicios del Ministerio están llegando a una amplia gama de ciudadanos, lo cual es positivo para la inclusión y la equidad.

g. Mejoras Graduales en la Satisfacción General

- **Tendencia:** Se registró una mayor satisfacción del usuario en términos de accesibilidad y confiabilidad.
- **Impacto:** Esto indica que las acciones tomadas para fortalecer los servicios están teniendo un efecto positivo y que el Ministerio está en el camino correcto para aumentar la satisfacción del usuario.

5.11. Conclusiones

El Ministerio de Transporte está logrando avances significativos en varias áreas clave, mejorando la experiencia del usuario y la confianza en sus servicios. Continuar enfocándose en estas áreas y abordar las tendencias preocupantes ayudará a aumentar y fortalecer estos resultados positivos.

La encuesta proporciona una visión detallada de las características y necesidades de los usuarios del Ministerio de Transporte, destacando áreas clave para la mejora de los servicios y la experiencia del usuario. Implementar mejoras en comunicación, simplificación de trámites, inclusión, participación ciudadana, tecnología, transparencia e infraestructura tecnológica pueden resolver muchos problemas y desafíos que enfrenta la ciudadanía al interactuar con el Ministerio de Transporte.

En general, los usuarios del Ministerio de Transporte son diversos en edad, ocupación, nivel educativo y género, muestran una clara preferencia por los canales virtuales para interactuar con el Ministerio. De igual forma, la mayoría de los usuarios están satisfechos con la amabilidad, accesibilidad y confiabilidad del servicio, aunque hay áreas que podrían mejorar.

Mantener espacios continuos de capacitación para el personal del Ministerio a nivel nacional, abarcando temas como el relacionamiento con la ciudadanía, políticas y lineamientos de servicio, desarrollo personal, así como el conocimiento y entendimiento de trámites y servicios, fortalecerá sus habilidades y mejorará su desempeño en la prestación de servicios.

6. Comparación de Caracterización de Ciudadanías y grupos de valor (v5 vs. Versiones anteriores).

Para comparar los resultados de la caracterización de ciudadanía del Ministerio de Transporte de 2024 con años anteriores, es útil observar las tendencias y cambios en características demográficas, métodos de interacción, servicios accedidos y niveles de satisfacción.

6.1. Demografía

- **Edad:**
 - 2024: Mayor participación de personas de 56 a 75 años y 46 a 55 años.
 - 2023: Similar tendencia con una ligera disminución en la participación de personas mayores de 75 años.
 - 2022: Predominancia de personas de 36 a 55 años.
- **Ocupaciones:**
 - 2024: Predominan empleados e independientes.
 - 2023: Similar distribución, con un ligero aumento en la participación de servidores públicos.
 - 2022: Mayor participación de empleados y pensionados.
- **Nivel Educativo:**
 - 2024: Alta proporción de personas con educación técnica profesional y universitaria.
 - 2023: Similar, con un aumento en la cantidad de personas con posgrado.
 - 2022: Mayor diversidad en niveles educativos, con más personas con educación secundaria.

6.2. Métodos de Interacción

- **Canales Utilizados:**
 - 2024: Preferencia por canales virtuales (página web, correo electrónico, WhatsApp).
 - 2023: Similar, con un aumento en el uso de redes sociales.
 - 2022: Mayor uso de llamadas telefónicas y visitas presenciales.
- **Frecuencia de Interacción:**
 - 2024: Interacciones anuales y mensuales predominan.
 - 2023: Similar, con un aumento en las interacciones trimestrales.
 - 2022: Mayor frecuencia de interacciones semanales y mensuales.

6.3. Servicios Accedidos

- **Tipos de Servicios:**
 - 2024: Gestión de trámites, acceso a servicios, búsqueda de información, radicación y seguimiento de PQRS.
 - 2023: Similar, con un aumento en la consulta de información normativa.
 - 2022: Mayor enfoque en la gestión de trámites y consultas de licencias.

6.4. Experiencia del Usuario

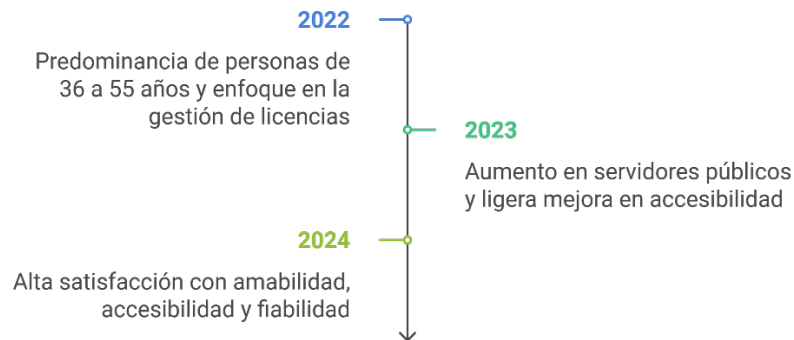
- **Facilidad de Acceso:**
 - 2024: Variedad en la experiencia, desde muy fácil hasta muy difícil.
 - 2023: Similar, con una ligera mejora en la percepción de accesibilidad.
 - 2022: Mayor percepción de dificultad en el acceso a servicios.

- **Problemas Comunes:**

- 2024: Respuestas lentas, requisitos excesivos, información poco clara, dificultades de comunicación.
- 2023: Similar, con un aumento en las quejas sobre la lentitud de las respuestas.
- 2022: Mayor enfoque en la falta de claridad en la información y la accesibilidad.

- **Niveles de Satisfacción:**

- 2024: Alta satisfacción con la amabilidad, accesibilidad y confiabilidad.
- 2023: Similar, con una ligera mejora en la satisfacción general.
- 2022: Menor satisfacción general, con más quejas sobre la accesibilidad y la confiabilidad.



6.5. Conclusiones

- **Tendencias Consistentes:** La preferencia por canales virtuales y la alta participación de personas de mediana y tercera edad se han mantenido constantes en los últimos años.

- **Mejoras Graduales:** se ha fortalecido gradualmente la satisfacción del usuario, especialmente en términos de accesibilidad y confiabilidad.
- **Áreas de Mejora:** La lentitud en las respuestas y la claridad de la información siguen siendo áreas que requieren atención continua.



