

# **CARACTERIZACION DE CIUDADANOS 2017**

## **SECRETARIA DE TRANSITO, TRANSPORTE Y DE LA MOVILIDAD**

### **1. OBJETIVO GENERAL**

Identificar las características de los usuarios que realizan trámites y solicitudes para así conocer sus necesidades y expectativas conllevando a una armonía entre la secretaría y el ciudadano, dinamizándolos de manera óptima, creando acciones de mejora continua.

#### **1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar los trámites y servicios más solicitados por los usuarios para determinar las posibles falencias e implementar acciones de mejora.
- Conocer las necesidades y expectativas de los usuarios o grupos de interés artes interesadas en cuanto al servicio prestado por la entidad, de acuerdo a sus características individuales y generales.
- Desarrollar una fuente veraz de información confiable sobre los usuarios o grupos de interés, para la toma de decisiones e implementación de políticas encaminadas a subsanar las posibles deficiencias encontradas.

#### **1.2. ALCANCE**

Se caracterizarán a los usuarios o grupos de interés que realizan trámites y solicitudes en la Secretaría de Tránsito, Transporte y de la Movilidad culminado con las expectativas en la entrega del producto final.

#### **1.3. REQUERIMIENTOS DE POLITICA**

La caracterización de usuarios o grupos de interés es un requisito común de las políticas de desarrollo administrativo establecidas en el decreto 2482 de 2012 para fortalecer la confianza de los ciudadanos, en las entidades y en el estado.

Según el COMPES 3785 de 2013, la política de eficiencia administrativa y servicio del ciudadano busca mejorar la efectividad, colaboración, y eficiencia de las entidades y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

La caracterización permite conocer e identificar las características, necesidades, expectativas, actitudes y preferencias que pueden diferenciar a los usuarios o grupos de interés. Para así adaptar nuestros servicios y actividades y tomar decisiones que satisfagan los requerimientos y necesidades de nuestros usuarios y así mismo lograr la eficiencia en los objetivos de la entidad.

## **2. LIDER DE CARACTERIZACION DE USUARIO**

El líder del proceso de caracterización del usuario en la Secretaria de Tránsito, Transporte y de la Movilidad de la Alcaldía de Ibagué, será realizada por la Directora del Grupo de Administrativo y de Contravenciones, Myriam Carolina Mosos Patiño y/o quien haga sus veces y/o quien designe el Alcalde de Ibagué. La actividad fue desarrollada por los servidores públicos Nasly Roció Farfán (Contratista), Juan Sebastián Peláez Zúñiga (contratista), Paula Andrea Barrios (Contratista), Martín Cruz Bernate (Auxiliar Administrativo) y Libardo Castiblanco Lozada (profesional Universitario).

## **3. VARIABLES**

De acuerdo al objetivo de esta caracterización de los trámites y servicios ofrecidos por la Secretaria de Tránsito, Transporte y de la Movilidad a los ciudadanos y grupos de interés, se presentan las variables a tener en cuenta para éste proceso.

Tabla 1. Variables para Caracterizar Personas Naturales

## VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS NATURALES

### GEOGRAFICAS

- Ubicacion
- Clima

### DEMOGRAFICAS

- Edad
- Sexo
- Grupo de Interes
- Estrato socioeconomico
- Escolaridad
- Vulnerabilidad

### INTRINSECAS

- Interes
- Tipo
- Lugares de encuentro
- canales de atencion
- Conocimiento

### DE COMPORTAMIENTO

- Niveles de uso
- Beneficios Buscados
- Oportunidad
- Efectividad

FUENTE: Adaptado "Guía de caracterización de ciudadanos usuarios o grupos de interés. DNP

### 3.1. PRIORIZACION DE VARIABLES

A continuación se describen las variables a evaluar, asignándole un valor de 1 si cumple o 0 si no lo cumple, con el fin de priorizar las variables según criterios establecidos para seleccionar aquellas relevantes para el cumplimiento del objetivo de la caracterización.

El puntaje máximo obtenido es de 5 puntos, los criterios de priorización de variables son los siguientes:

- Variables Relevantes: Están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio.
- Variables Económicas: aquellas que están disponibles a un costo razonable. De esta forma se asegura que el beneficio de contar con información es mayor al costo de recolección de la misma.
- Variables Medibles: variables que puedan observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés.
- Variables Asociativas: Deben permitir realizar segmentaciones. Estas variables deben asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia.

- Variables Consistentes: Variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo.

Tabla 2. Priorización de Variables

Categoría	Variable	La variable es .?					Puntaje Total	Selección		La entidad cuenta con la información
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		Si	No	
GEOGRAFICO	Ubicación/área trámite	1	1	1	1	0	4		X	SI
	Clima	0	1	0	1	0	2		X	NO
DEMOGRAFICO	Sexo	0	0	0	0	0	0		X	SI
	Edad	0	0	1	1	1	3	X		SI
	grupo de interés	1	0	1	0	1	3		X	SI
	Estrato Socio económico	0	0	0	0	0	0	X		SI
	Escolaridad	0	0	0	0	0	0		X	SI
	Vulnerabilidad	0	0	0	0	0	0		X	SI
INTRINSICAS	Interés	1	1	1	1	0	4	X		SI
	Tipo de solicitudes	1	1	1	1	0	4	X		SI
	Canales de atención	1	1	1	1	0	4	X		SI
	Conocimiento	1	1	1	1	0	4		X	SI
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Niveles de Uso	1	1	1	0	0	3		X	SI
	Beneficios buscados	1	1	1	0	0	3	X		SI
	Oportunidad	0	0	0	0	0	0	X		NO
	Efectividad	0	0	0	0	0	0		X	NO

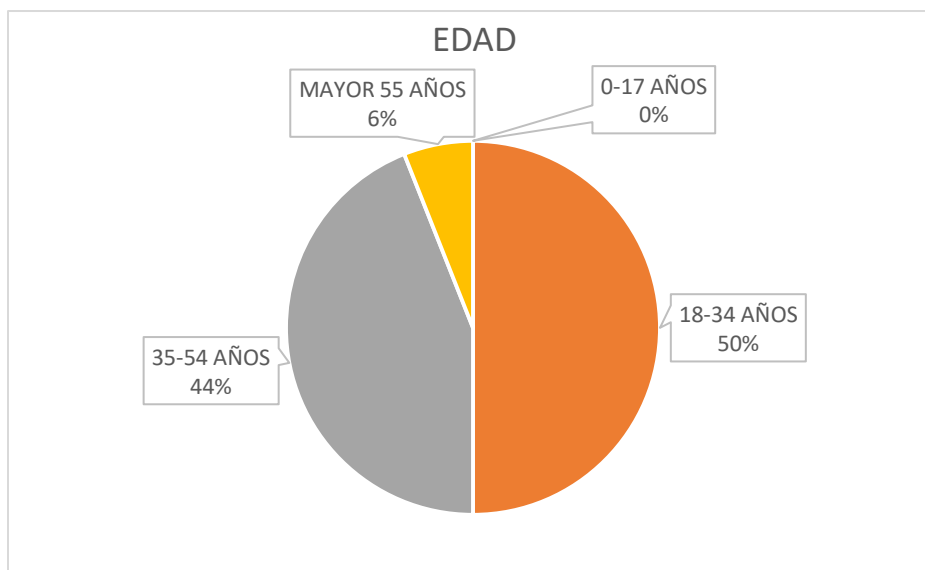
#### 4.2. MECANISMOS DE RECOLECCION DE INFORMACION

La caracterización del ciudadano de la Secretaría de Tránsito, Transporte y de la Movilidad se realizará basada en información secundaria generada del Registro Único Nacional de Tránsito RUNT, como también de la Plataforma Integrada de Sistemas de la Alcaldía Municipal de Ibagué PISAMI correspondiente al periodo del primer semestre del 2017. Finalmente como fuente primaria se tendrá en cuenta una encuesta realizada en el mes de noviembre del presente año.

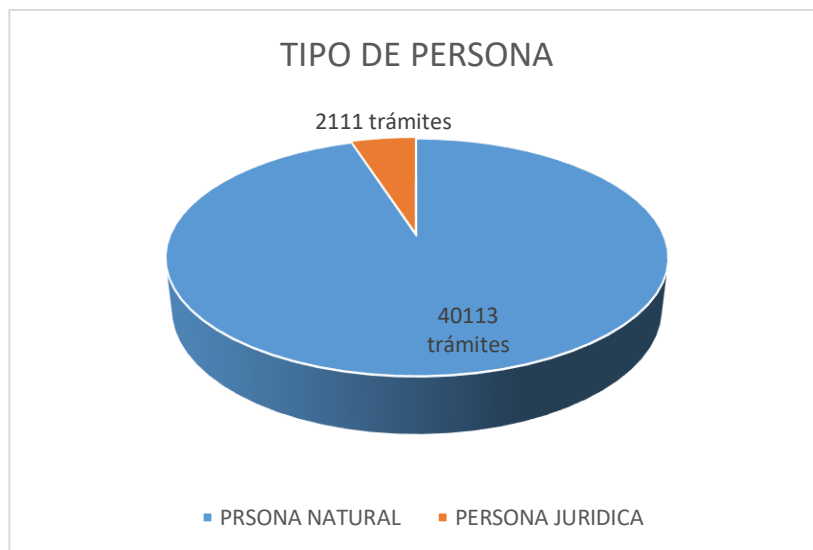
#### 5. CLASIFICACION DE LA INFORMACION OBTENIDA

## 5.1. VARIABLE DEMOGRAFICA

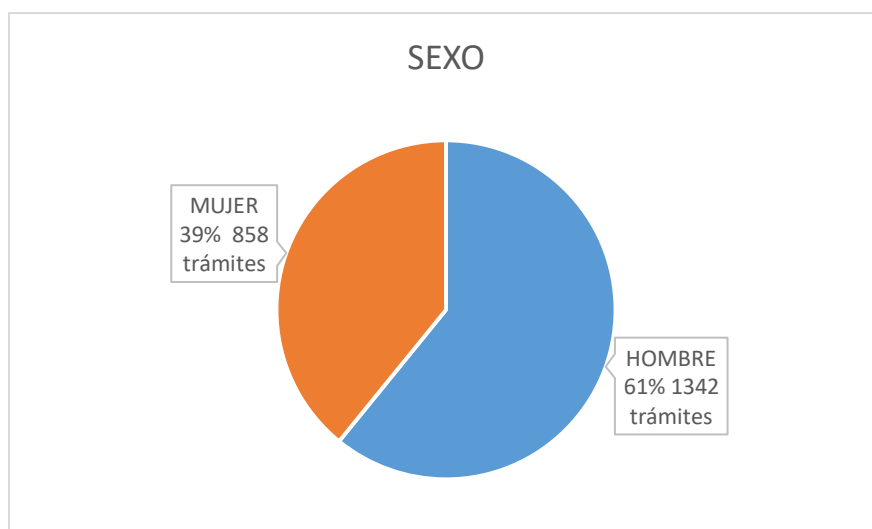
5.1.1. Edad: Tomando los datos de la encuesta de caracterización y percepción del servicio al ciudadano realizada en Noviembre de 2017, se determina la edad de los usuarios que visitan la Secretaría de Tránsito, Transporte y de la Movilidad a realizar sus trámites, evidenciándose que el rango de edad de las personas que se acercan a las ventanillas se encuentran en el rango de los 18 a 34 años, 35 a 54 años y mayor de 55 años en los porcentajes que se puede evidenciar en la gráfica 1.



**5.1.2. Tipo de Persona:** De acuerdo a un sondeo realizado a los servidores públicos de ventanilla quienes reciben trámites de vehículos RNA (traspasos, inscripción de prenda, y cambios de características) se evidencia que el mayor porcentaje fueron realizadas por personas naturales con un 95% y una menor proporción fueron personas jurídicas con un 5% a diferencia con el registro inicial de vehículos que presenta un 80% para personas naturales y un 20% para personas jurídicas.

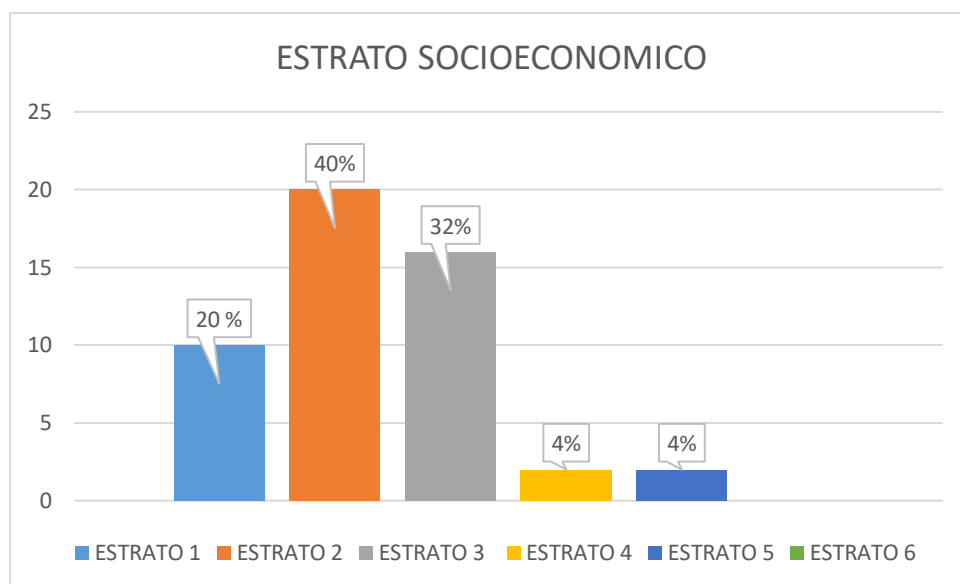


**5.1.3 Sexo:** De acuerdo a encuesta realizada en el mes de noviembre de 2017, el 61% de los trámites son realizados por hombres mientras que un 39 % son realizados por mujeres.



**5.1.4 Estrato Socioeconómico:** De acuerdo a encuesta realizada en el mes de noviembre de 2017, de los ciudadanos que realizan el trámite personalmente el primer lugar con un 40% corresponden al estrato 2, en un segundo lugar con un 32 % corresponden al estrato 3, seguido con un 20% al estrato 1 y finalmente con un 4% para cada uno a ciudadanos del estrato 4 y 5. Esto nos muestra que quienes

realizan de manera personal los trámites se encuentran entre los estratos 1 al 3 mientras que los estratos 4 y cinco en menor porcentaje y el estrato 6 sin representación en esta encuesta realizada.



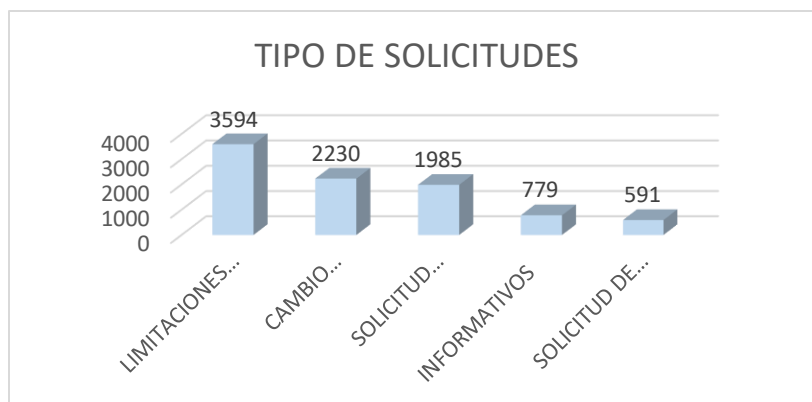
## 5.2. VARIABLES INTRÍNSECAS

### 5.2.1. Tipo de Solicitudes

**5.2.1.1 Solicitudes PISAMI:** Las solicitudes que se reciben en la Secretaría de Tránsito, Transporte y de la Movilidad son radicadas a través de la Plataforma PISAMI, de acuerdo al tipo de solicitud radicada por el ciudadano se clasifica en: Limitaciones (Registro y levantamiento de medidas cautelares), cambio de características del vehículo ante el RUNT, Solicitud de prescripción de comparendo, solicitud de audiencias siendo estas las 5 tipo de solicitudes que el ciudadano radica con mayor frecuencia.

Tomando como base la plataforma PISAMI del 01 de enero de 2017 a corte 30 de octubre de 2017, se pretende determinar cuáles son los tipos de solicitudes o peticiones de mayor uso por parte de los ciudadanos que requieren de nuestros trámites y solicitudes de la de tránsito, transporte y la movilidad.

TIPO	LIMITACIONES (REGISTRO / LEVANTAMIENTO MEDIDAS CAUTELARES)	CAMBIO CARACTERISTICAS VEHÍCULO ANTE RUNT	SOLICITUD PRESCRIPCION COMPARENDO	INFORMATIVOS	SOLICITUD DE AUDIENCIAS
TOTAL	3594	2230	1985	779	591



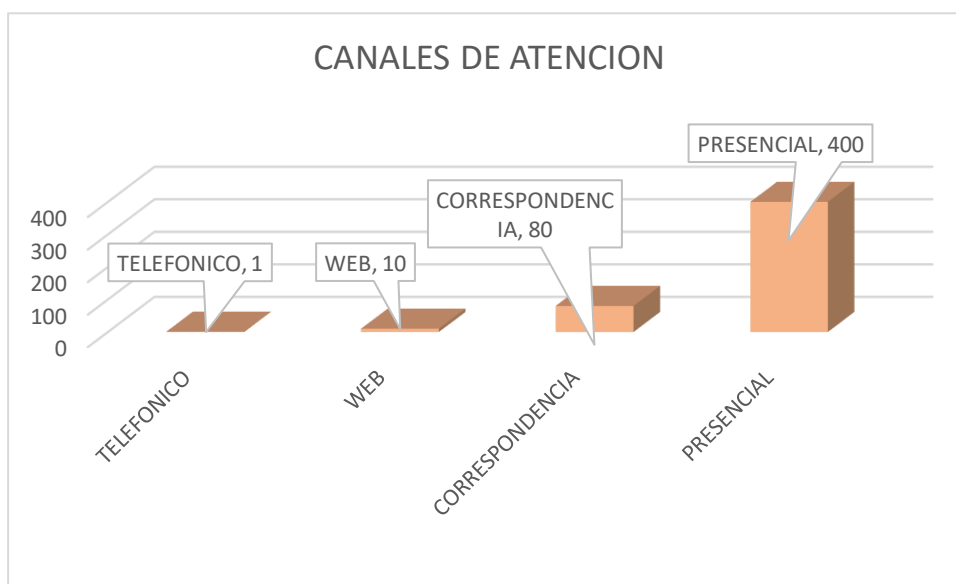
De los datos recopilados se evidencia con un porcentaje significativo un 39% de éstas corresponden a la solicitud de registro y levantamiento de medidas cautelares.

En un segundo lugar con un 24% están las solicitudes de cambio de características del vehículo ante el RUNT.

En tercer lugar con un 22% están las solicitudes de prescripción de comparendos.

En un cuarto lugar con un 8% están los documentos de carácter informativo,

Finalmente con un 6% se encuentran la solicitud de audiencias.



**5.2.2. Canales de atención:** La Secretaria de Tránsito, Transporte y de la Movilidad ofrece a sus usuarios o grupos de interés los canales de comunicación: Presencial, telefónico, correspondencia y página web, donde encontramos el correo electrónico.

### 5.2.3 Intereses



**5.2.3.1. Solicitudes RNA:** Dentro de los 21 trámites que realizan los ciudadanos en el área de ventanilla en cuanto a Registro Nacional Automotor (RNA) se evidencia que en primer lugar y el de mayor uso es el trámite de traspaso de vehículos, en segundo lugar se encuentra el trámite de registro inicial, en un tercer lugar se encuentra el trámite de inscripción de alerta/prenda, en cuarto lugar levantamiento de alerta/prenda y en un quinto lugar el trámite de traslado de cuenta.

Tramites Registro Nacional Automotor RNA 2017

Etiquetas de fila	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total general
Tramite modificación acreedor prendario (acreedor)	1		8	1	2	3	8	6	2	1	32
Tramite cambio blindaje			1								1
Tramite cambio color	13	16	17	11	16	17	40	17	18	16	181
Tramite cambio motor	10	4	7	3	7	11	10	17	9	12	90
Tramite cambio placa					2						2
Tramite cambio servicio								14	10	13	37
Tramite cancelación matricula	7	25	27	9	15	22	34	33	28	25	225
Tramite certificado tradición	6	9	16	19	12	22	26	23	16	40	189
Tramite duplicado licencia transito	114	125	110	66	99	107	172	100	86	96	1075
Tramite duplicado placa	25	30	30	12	44	35	36	28	41	18	299
Tramite inscripción alerta	467	547	607	500	512	573	1076	700	656	568	6206
Tramite levantamiento alerta	267	442	528	303	413	398	491	403	550	475	4270
Tramite matricula inicial	899	909	1003	801	827	959	2052	1222	1155	1051	10878
Tramite modificación alerta propietario	4					2					6
Tramite radicación cuenta	16	26	47	39	30	33	58	41	40	49	379
Tramite regrabación vehículo	7	1	7	14	9		4	16	9		67
Tramite rematricula							2	1	1		4
Tramite transformación	15	36	25	33	41	61	268	84	32	20	615
Tramite traslado	76	190	148	109	153	120	246	149	168	163	1522
Tramite traspaso	1004	1532	1739	1133	1485	1392	2612	1603	1704	1480	15684
Tramite traspaso indeterminado	17	40	46	31	44	56	98	41	39	50	462
<b>Total general</b>	<b>2948</b>	<b>3932</b>	<b>4366</b>	<b>3084</b>	<b>3711</b>	<b>3811</b>	<b>7233</b>	<b>4498</b>	<b>4564</b>	<b>4077</b>	<b>42224</b>

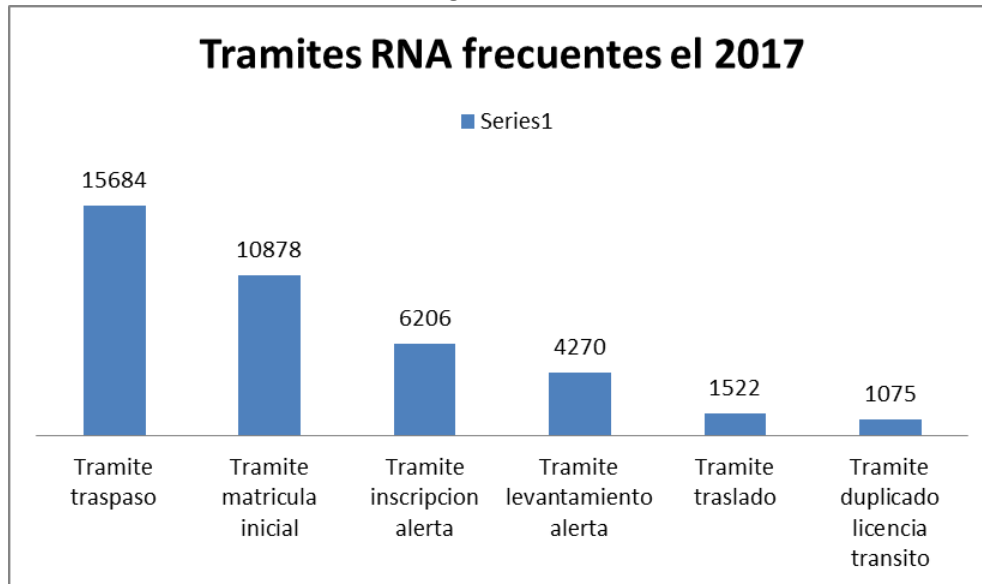
Fuente: RUNT, Corte 30 de Octubre de 2017

Tramites más frecuentes Registro Nacional Automotor RNA 2017

Etiquetas de fila	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total general
Tramite traspaso	1004	1532	1739	1133	1485	1392	2612	1603	1704	1480	15684
Tramite matricula inicial	899	909	1003	801	827	959	2052	1222	1155	1051	10878
Tramite inscripción alerta	467	547	607	500	512	573	1076	700	656	568	6206
Tramite levantamiento alerta	267	442	528	303	413	398	491	403	550	475	4270
Tramite traslado	76	190	148	109	153	120	246	149	168	163	1522
Tramite duplicado licencia transito	114	125	110	66	99	107	172	100	86	96	1075
<b>Total general</b>	<b>2948</b>	<b>3932</b>	<b>4366</b>	<b>3084</b>	<b>3711</b>	<b>3811</b>	<b>7233</b>	<b>4498</b>	<b>4564</b>	<b>4077</b>	<b>42224</b>

Fuente: RUNT, Corte 30 de Octubre de 2017

Tramites más frecuentes Registro Nacional Automotor RNA 2017



Fuente: RUNT, Corte 30 de Octubre de 2017

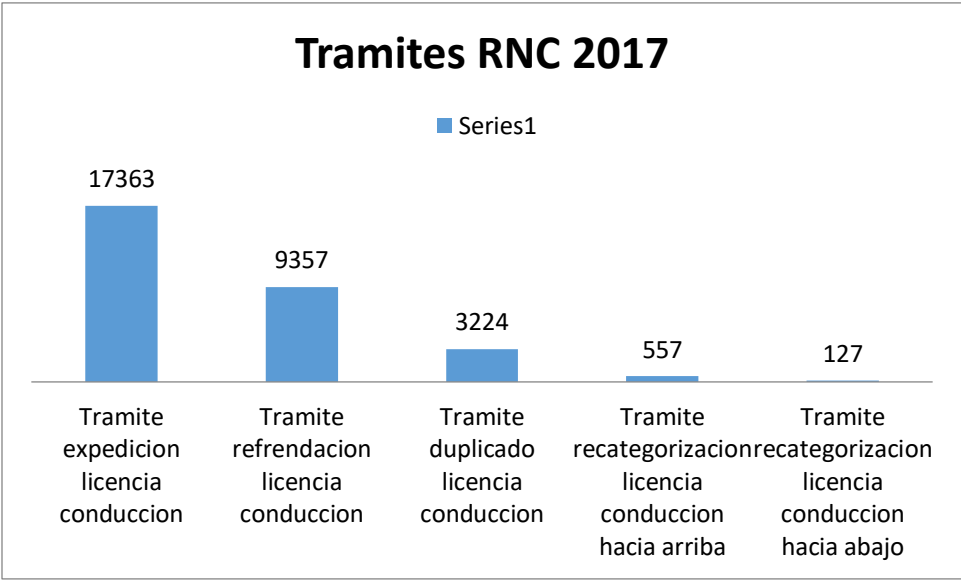
**5.2.3.2. Solicitudes RNC:** Dentro de los 5 trámites que realizan los ciudadanos en el área de ventanilla en cuanto a Registro Nacional del Conductor (RNC) se evidencia que en primer lugar y el de mayor uso es el trámite de expedición de licencia de conducción(1er vez), en segundo lugar se encuentra el trámite de refrendación de licencia de conducción, en un tercer lugar se encuentra el trámite de duplicado de la licencia de conducción, en cuarto lugar la recategorización de la licencia de conducción hacia arriba y en un quinto lugar el trámite de recategorización de la licencia de conducción hacia abajo.

Tramites Registro Nacional Automotor RNC 2017

Etiquetas de fila	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total general
Trámite duplicado licencia conduccion	248	334	289	209	311	389	556	307	253	328	3224
Trámite expedicion licencia conduccion	1738	1898	2115	1713	1909	1305	2516	1428	1409	1332	17363
Trámite recategorizacion licencia conduccion hacia abajo	14	10	21	5	14	6	24	7	10	16	127
Trámite recategorizacion licencia conduccion hacia arriba	52	70	90	64	65	26	62	47	36	45	557
Trámite refrendacion licencia conduccion	1012	906	907	661	834	800	1658	826	893	860	9357
<b>Total general</b>	<b>3064</b>	<b>3218</b>	<b>3422</b>	<b>2652</b>	<b>3133</b>	<b>2526</b>	<b>4816</b>	<b>2615</b>	<b>2601</b>	<b>2581</b>	<b>30628</b>

Fuente: RUNT, Corte 30 de Octubre de 2017

Tramites Registro Nacional Automotor RNC 2017



Fuente: RUNT, Corte 30 de Octubre de 2017

### 5.3. VARIABLES COMPORTAMIENTO

**5.3.1. Oportunidad:** Dentro de la encuesta de caracterización y percepción del ciudadano se observa que los ciudadanos encuestados si obtuvieron suficiente información en cuanto al trámite que adelantaron en la Secretaría de Tránsito, Transporte y de la Movilidad con un importante porcentaje del 94% frente a un 6% que percibió que no obtuvo la información suficiente.

