

# **INSTITUTO DE TRÁNSITO DE BOYACÁ**

## **INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS**

**VERSIÓN 1.0**

**2021**

NATHALY GROSSO CEPEDA

**Gerente**

NATALIA SAAVEDRA ALBARRACÍN

**Subgerente Administrativa y financiera**

ARIEL ADOLFO VARGAS

**Subgerente Operativo**

EDITH CARDÉNAS HERRERA

**Asesora de Control Interno**

ELIZABETH CAMARGO VARGAS

**Profesional Universitario de Comercialización**

**Elaboró**

Ángela Viviana Fonseca Leguizamón

# TABLA DE CONTENIDO

## Contenido

INTRODUCCIÓN.....	5
ASPECTOS GENERALES .....	6
ALCANCE .....	6
OBJETIVO GENERAL .....	6
OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	6
REQUERIMIENTOS USADOS .....	7
METODOLOGÍA .....	8
VARIABLES USADAS.....	9
CARACTERIZACIÓN DE VARIABLES .....	11
GEOGRÁFICA – Ubicación.....	11
DEMOGRÁFICA – Género .....	13
DEMOGRÁFICA – Edad.....	14
DEMOGRÁFICA - Requerimientos.....	15
INTRINSECA – Grupo de usuarios.....	17
INTRINSECA – Requerimientos en el tiempo.....	18
INTRINSECA – Requerimientos en el tiempo.....	19
INTRINSECA – Requerimientos en el tiempo.....	20
ACCIONES A REALIZAR COMO MEJORAMIENTO .....	21

## TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Ubicación PATS Instituto de Tránsito de Boyacá .....	12
Ilustración 2 GÉNERO DE LOS USUARIOS .....	13
Ilustración 3 RANGO DE EDADES DE LOS USUARIOS .....	14
Ilustración 4 N. DE REQUERIMIENTOS .....	15
Ilustración 5 REQUERIMIENTOS A DEPENDENCIAS .....	17
Ilustración 6 CANTIDAD DE USUARIOS POR PATS.....	18
Ilustración 7 CANTIDAD DE TRÁMITES POR PATS .....	18
Ilustración 8 CANTIDAD DE TRÁMITES REALIZADOS POR MES .....	19
Ilustración 9 TIPO DE TRÁMITE REALIZADO .....	20

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1 CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS .....	15
Tabla 2 NÚMERO DE REQUERIMIENTOS A DEPENDENCIAS .....	16

# INTRODUCCIÓN

En busca de ofrecer mejores servicios, de atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los usuarios para poder tomar acciones acertadas que respondan a los intereses de las partes interesadas que interactúan con los puntos de atención y la sede administrativa, el Instituto de Tránsito de Boyacá realizando el ejercicio de caracterización de usuarios se basa en los requerimientos de los ciudadanos por medio de los canales de atención dispuestos por la entidad (presencial, escrito, virtual y telefónico)

Es así como en el presente informe se consolida información de requerimientos y tramites solicitados en el año 2020, vinculando distintas fuentes de información y bases de datos emitidas por distintos procesos del Instituto, de igual manera se busca captar información que sirva como fuente para crear acciones enfocadas a responder satisfactoriamente los requerimientos y brindar espacios de participación de los grupos de valor en la entidad.

# ASPECTOS GENERALES

## ALCANCE

El Instituto de Tránsito de Boyacá toma como referencia los requerimientos recibidos de los ciudadanos en los canales dispuestos para tal fin, a través de medios presenciales, como escritos, virtuales y telefónicos, de los puntos de atención y la sede administrativa del Instituto, de esta forma, el presente informe permitirá tener un análisis de datos tomados en el año 2019 y 2020, esto, con el fin de fortalecer la prestación de los servicios y mejorar continuamente el servicio de atención al ciudadano, por su parte se busca actualizar la información año a año.

## OBJETIVO GENERAL

Identificar características de usuarios y grupos de valor que interactúan con el Instituto de Tránsito de Boyacá, de tal manera que se planteen acciones de mejora que respondan a las necesidades de los ciudadanos, mejoren el servicio de atención al ciudadano y generen valor público.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar los requerimientos realizados a la entidad por parte de los usuarios y grupos de valor.
- Analizar las solicitudes recibidas por el Instituto y conocer las necesidades y expectativas de los grupos de valor
- Segmentar los usuarios o grupos de valor por medio de las variables identificadas.
- Crear acciones de mejora para el cumplimiento del mejoramiento en la atención al ciudadano y la respuesta oportuna a los ciudadanos.

## REQUERIMIENTOS USADOS

En el transcurso del año 2020 el Instituto de Tránsito de Boyacá atendió todos los requerimientos que se recibieron por los distintos canales de atención, de parte de usuarios, grupos de valor y partes interesadas.

De igual manera, los datos que se presentan en este informe fueron obtenidos por la oficina de sistemas, utilizando la base de datos del SITBOY, se filtró la información correspondiente de acuerdo a los criterios de trámites, edades y sexo de los usuarios que alguna vez realizaron tramites con el instituto.

## METODOLOGÍA

El presente documento está basado en la guía de caracterización de grupos de valor del Instituto, que se encuentra sujeto a aprobación, y en la guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados emitida por la función pública, y se construyó de la siguiente manera:

- Se definió el objetivo principal de la caracterización de grupos de valor, el enfoque y la política a la cual se dirige el ejercicio.
- Se seleccionaron las variables a utilizar en base a la información existente en el Instituto, esto con el fin de organizarla y analizarla.
- Se solicitó información correspondiente a la vigencia 2020, de tal manera que se pueda suministrar el informe de caracterización de 2020.
- Se recolectó la información de diferentes áreas del Instituto, de esta manera poder realizar la tabulación de los datos obtenidos.
- Se organizó la información por puntos de atención y se consolidó en tablas y gráficas para hacer un análisis general, estas se encuentran en el cuerpo del presente documento.
- Se seleccionaron las variables que cumplen con las características específicas para poder realizar el proceso de caracterización.
- Se elaboraron las gráficas con respecto a la información recolectada.
- Se procedió a realizar el análisis de las gráficas.
- Por último, se dieron propuestas o acciones de mejora con base a los resultados obtenidos en el presente ejercicio para la toma de decisiones y mejoramiento del servicio y atención al ciudadano.



# VARIABLES USADAS

## GEOGRÁFICA

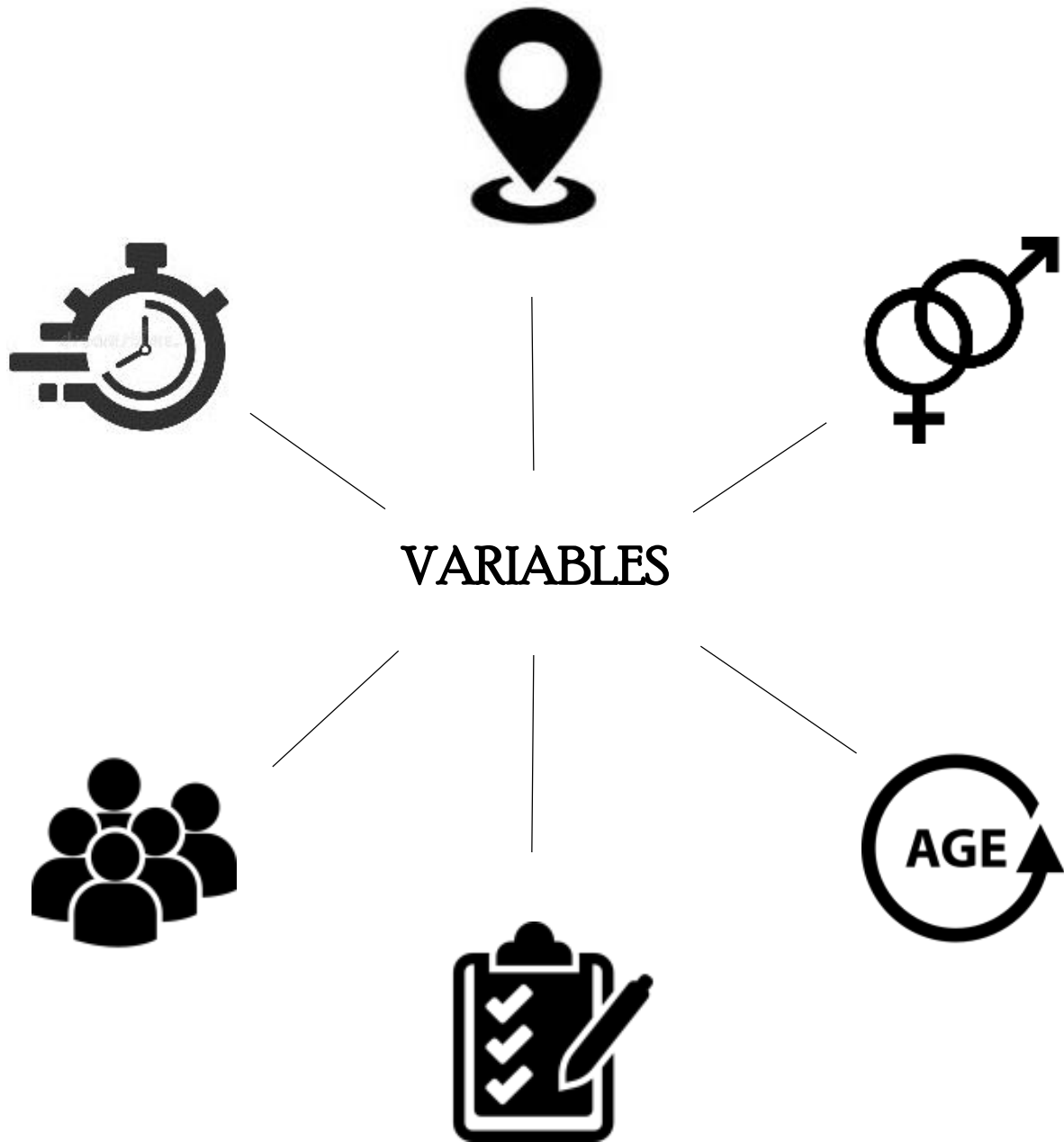
1. Ubicación de los puntos de atención al público (11)

## DEMOGRÁFICA

1. Género
2. Edad
3. Tramites

## INTRÍNSECA

1. Grupos de valor y de usuarios
2. Requerimientos en el tiempo



# CARACTERIZACIÓN DE VARIABLES

## GEOGRÁFICA – Ubicación



El Instituto de Tránsito de Boyacá cuenta con 11 puntos de atención al ciudadano ubicados en jurisdicciones de distintas provincias del departamento de Boyacá, en la provincia centro encontramos el punto de atención de Tunja donde se ubica la sede administrativa y el punto de atención de Cómbita, en la provincia del Norte está el punto de atención de Soatá, en la provincia de Sugamuxi se encuentra el punto de atención de Nobsa, en la provincia del Tundama el punto de atención está en el municipio de Santa Rosa de Viterbo, en la provincia de Lengupá se encuentra en el municipio de Miraflores. En la provincia del Oriente está ubicado el punto de atención de Guateque, en la provincia de Márquez está el punto de Ramiriquí, en la provincia de Ricaurte el Instituto de Tránsito tiene dos puntos de atención en el municipio de Moniquirá y Villa de Leyva, por último, en la provincia del Occidente encontramos el punto de atención de Saboyá.

A continuación, se presenta un gráfico donde se encuentra la ubicación exacta de los PATS (Puntos de atención al ciudadano) del Instituto de Tránsito de Boyacá, en cada uno de ellos existe personal para dar solución a inquietudes, requerimientos, dudas y sugerencias.



Ilustración 1 Ubicación PATS Instituto de Tránsito de Boyacá

## DEMOGRÁFICA – Género



### GÉNERO DE LOS USUARIOS

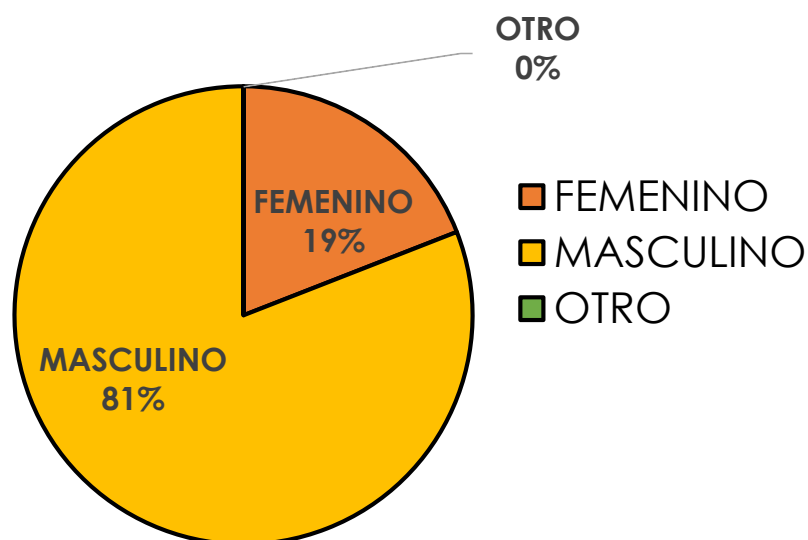


Ilustración 2 GÉNERO DE LOS USUARIOS

En base a la información analizada en la base de datos perteneciente al Instituto de Tránsito de Boyacá, se puede inferir que el 81% de los usuarios que han realizado trámites en alguno de los Puntos de atención (PATS) se identifican con el género masculino, mientras que el 19% pertenece a población identificada con el género femenino, esta información nos permite enfocar una estrategia comercial dirigida a las mujeres del departamento.

## DEMOGRÁFICA – Edad

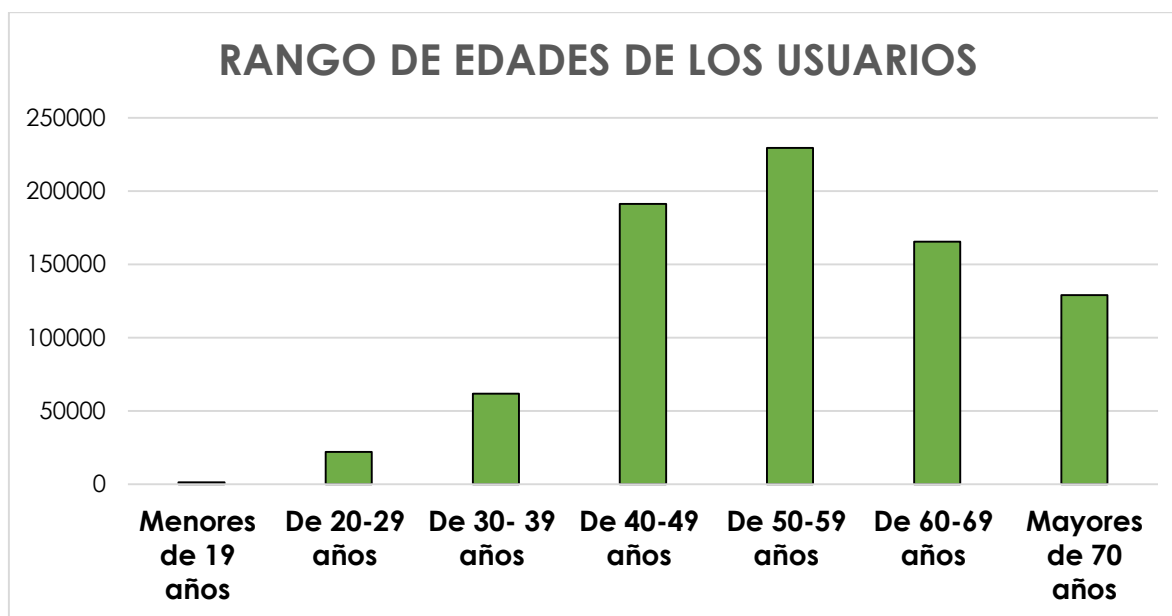


Ilustración 3 RANGO DE EDADES DE LOS USUARIOS

Según la ilustración 3 correspondiente al rango de edades de los usuarios, se evidencia que los usuarios que más han realizado tramites con el Instituto son personas en promedio de edad de 50 a 59 años, seguido del rango de edad de 40 a 49 años y personas entre 60 y 69 años de edad.

## DEMOGRÁFICA - Requerimientos

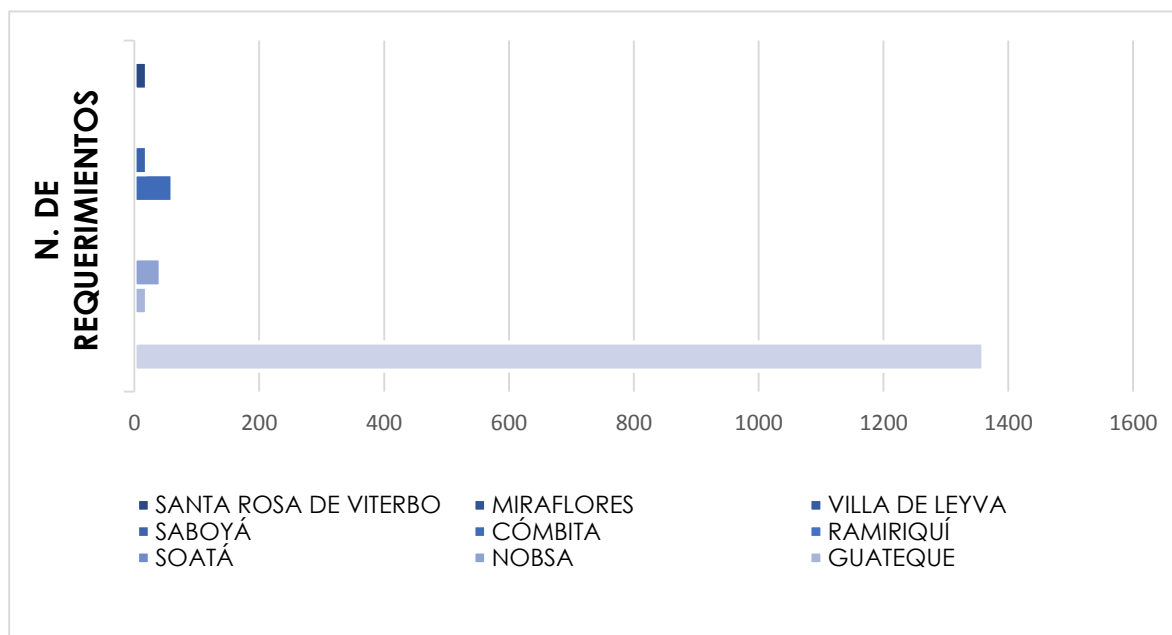


Ilustración 4 N. DE REQUERIMIENTOS

PUNTO DE ATENCIÓN	N. DE REQUERIMIENTOS	%
SEDE ADMINISTRATIVA	1360	88,2
MONIQUIRÁ	6	0,39
GUATEQUE	20	1,30
NOBSA	42	2,72
SOATÁ	1	0,06
RAMIRIQUÍ	6	0,39
CÓMBITA	61	3,96
SABOYÁ	20	1,30
VILLA DE LEYVA	6	0,39
MIRAFLORES		0
SANTA ROSA DE VITERBO	20	1,30
<b>TOTAL</b>	<b>1542</b>	<b>100</b>

Tabla 1 CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS

La ilustración 4 representa los datos correspondientes a la tabla N. 1, en esta tabla encontramos información de la cantidad de requerimientos que llegan a la sede administrativa y a los puntos de atención del Instituto, por su parte estos requerimientos se re direccionan a las dependencias encargadas de dar respuesta y solución a estos de acuerdo los tiempos estipulados para que sea oportuna y veraz.

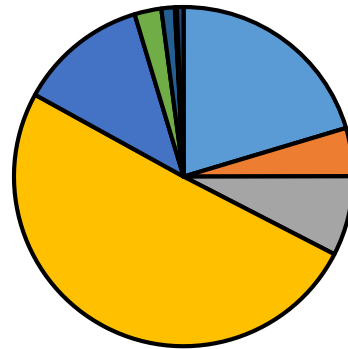
## DIMENSIÓN DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN MIPG

DEPENDENCIA	N. DE REQUERIMIENTOS	%
<b>GERENCIA</b>	319	20,4
<b>SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA</b>	72	4,6
<b>SUBGERENCIA OPERATIVA</b>	119	7,6
<b>JURÍDICA</b>	790	50,4
<b>TESORERIA</b>	193	12,3
<b>TALENTO HUMANO</b>	40	2,55
<b>RECURSO FÍSICO</b>	20	1,28
<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	1	0,06
<b>CONTROL DISCIPLINARIO</b>	1	0,06
<b>SISTEMAS</b>	1	0,06
<b>PUNTOS DE ATENCIÓN</b>	10	0,64
<b>TOTAL</b>	1566	100

*Tabla 2 NÚMERO DE REQUERIMIENTOS A DEPENDENCIAS*



## REQUERIMIENTOS A DEPENDENCIAS



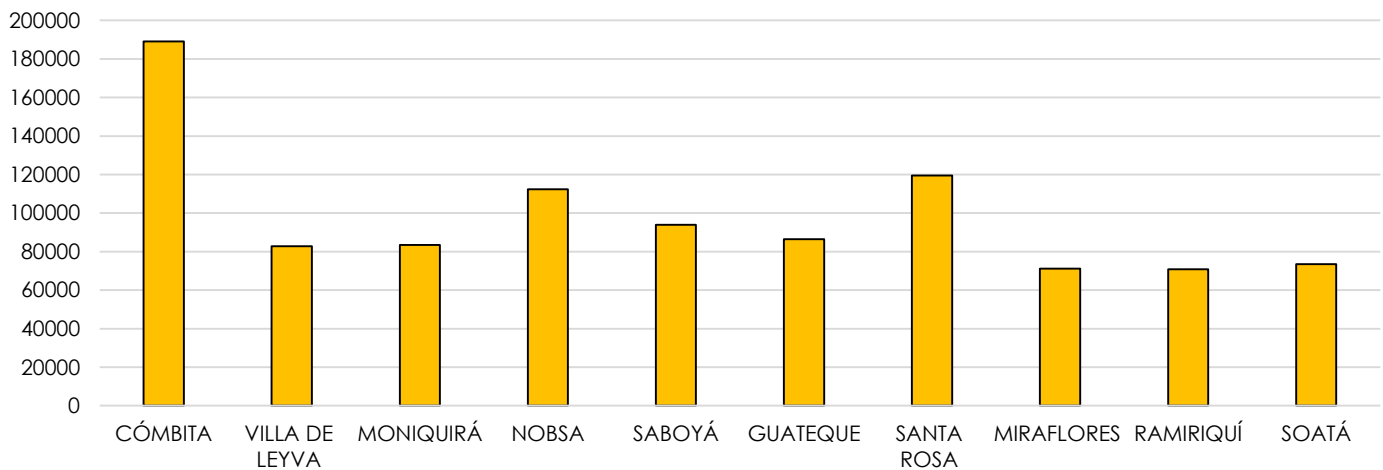
- GERENCIA
- SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
- SUBGERENCIA OPERATIVA
- JURÍDICA
- TESORERÍA
- TALENTO HUMANO
- RECURSO FÍSICO

Ilustración 5 REQUERIMIENTOS A DEPENDENCIAS

## INTRINSECA – Grupo de usuarios



## CANTIDAD DE USUARIOS POR PATS



La ilustración anterior nos permite observar la cantidad de usuarios que visitan el Instituto y que realizan trámites en los puntos de atención (PATS), se evidencia que el punto con mayor número de usuarios es el del municipio de Cómbita, seguido del punto de Santa Rosa y el municipio de Nobsa, el punto de Ramiriquí es uno de los puntos que tiene menor influencia en realización de trámites y visitas de personal.

## INTRINSECA – Requerimientos en el tiempo



Ilustración 6 CANTIDAD DE USUARIOS POR PATS

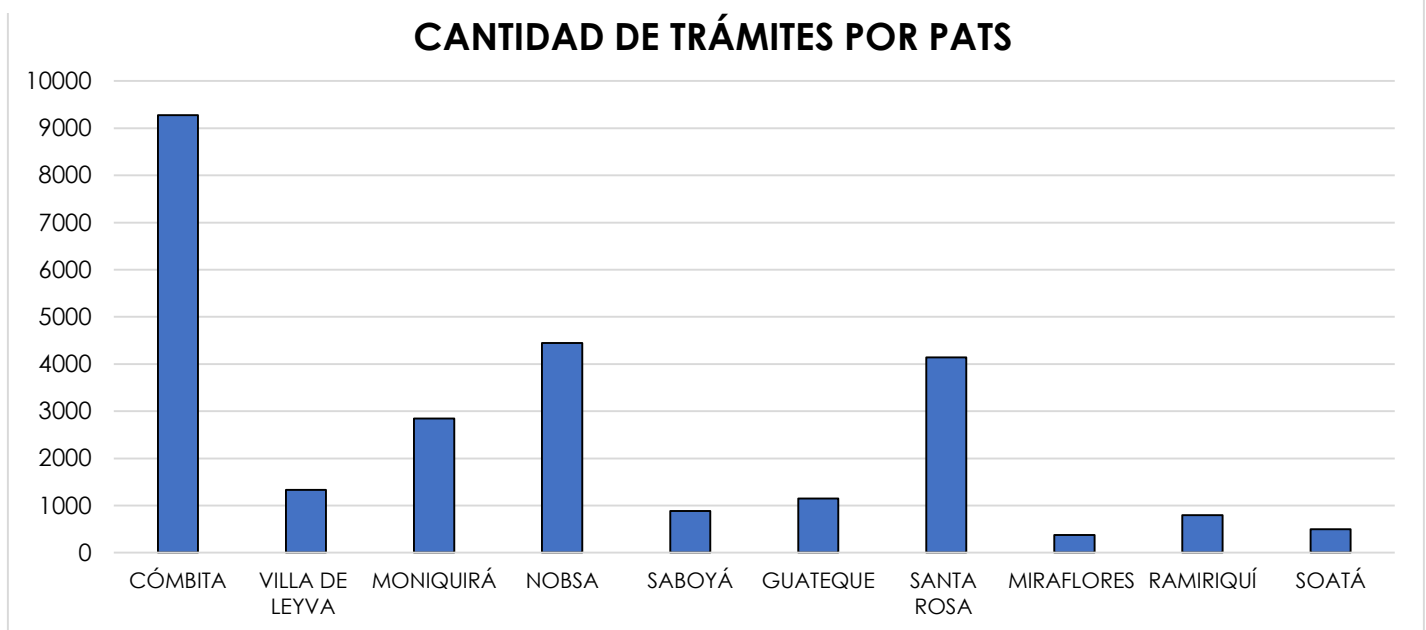


Ilustración 7 CANTIDAD DE TRÁMITES POR PATS

La ilustración 5 presenta la cantidad de trámites que se desarrollaron en el Instituto de Tránsito de Boyacá, durante el año 2020, esta información se encuentra por cada uno de los puntos de atención, donde podemos evidenciar que el punto de atención de Cómbita es aquel que más realiza tramites, seguido del punto de Nobsa y Santa Rosa.

## INTRINSECA – Requerimientos en el tiempo

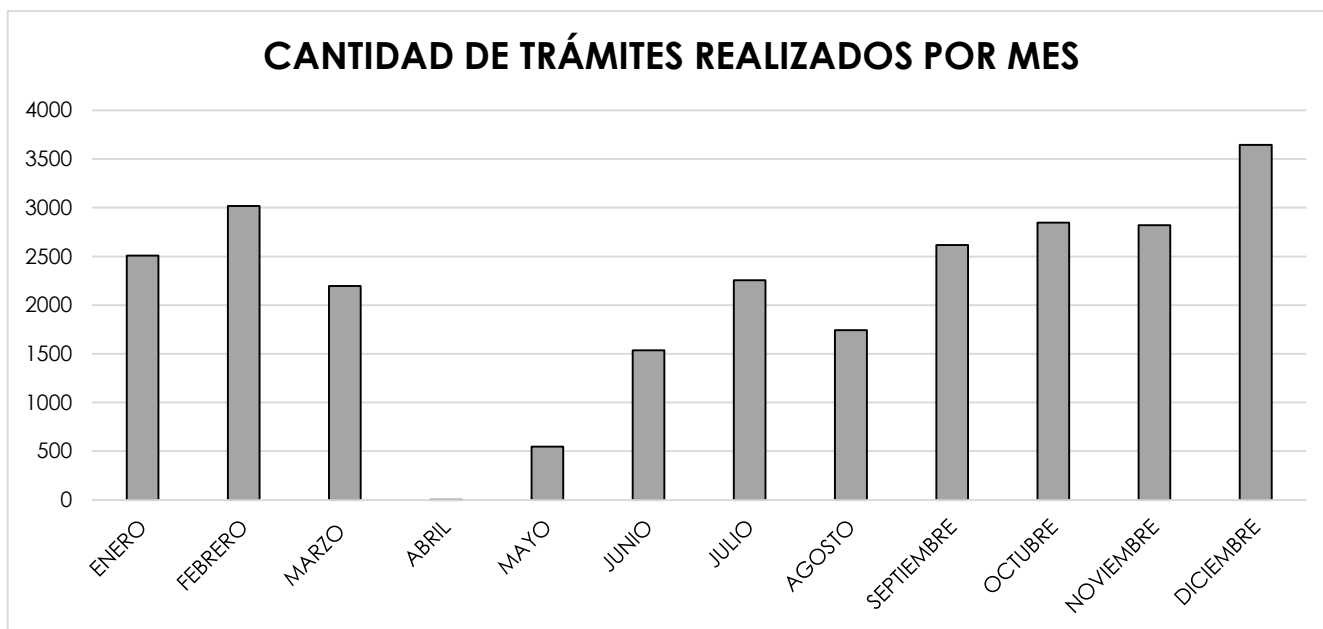


Ilustración 8 CANTIDAD DE TRÁMITES REALIZADOS POR MES

La ilustración anterior nos muestra la cantidad de trámites que los usuarios realizan por mes, esta información corresponde al consolidado de todos los puntos de atención, podemos ver que en el mes de abril 2020 no se realizaron trámites, esto fue ocasionado por la emergencia sanitaria derivada de la covid-19, razón por la cual todas las entidades por orden del gobierno nacional tuvieron que entrar a cuarentena, esto fue aproximadamente por un mes y 15 días, en base a esto, las entidades fueron cerradas y ocasionaron pérdidas económicas, entre otras afectaciones.

Por otra parte, según la gráfica presentada observamos que el mes en donde más se desarrollaron tramites fue en diciembre, y los meses de febrero, septiembre, octubre y noviembre 2020 se realizaron más de 2.500 trámites en el Instituto.

# INTRINSECA – Requerimientos en el tiempo

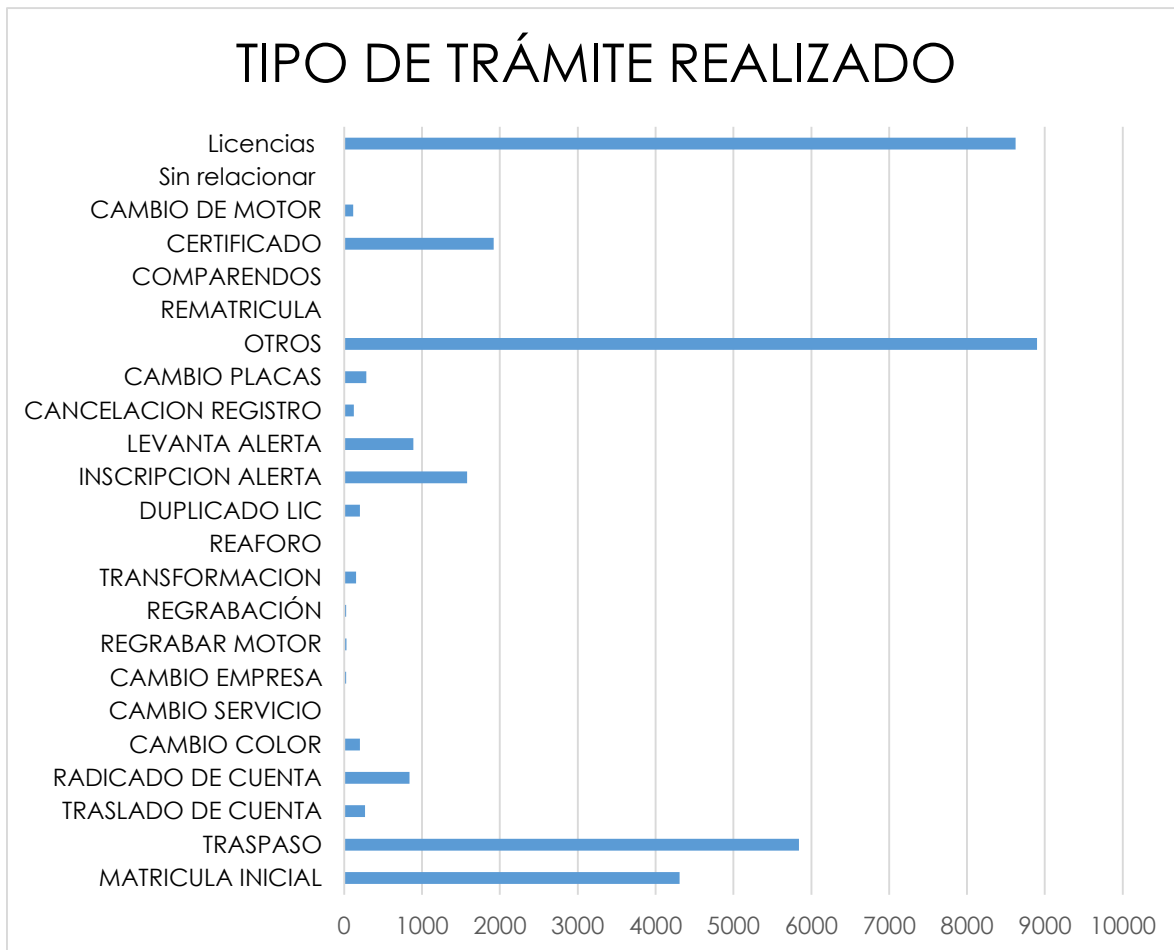


Ilustración 9 TIPO DE TRÁMITE REALIZADO

## ACCIONES A REALIZAR COMO MEJORAMIENTO

- Realizar una campaña de actualización de datos
- Campaña de promoción de los puntos de atención
- Incluir y actualizar la política de protección de datos
- Realizar una estrategia de fidelización al cliente
- Realizar capacitaciones de adopción de lenguaje claro
- Aplicar encuestas periódicas de satisfacción al cliente, por medio electrónico (estilo bancos)
- Realizar una base de datos para el registro de las personas que visitan el chat virtual
- Crear un sistema de base de datos especial o programa para poder realizar el ejercicio de caracterización de manera más ágil, y emitir el informe de una manera más sencilla.
- Capacitar a los funcionarios en el manejo del sistema donde se registran los usuarios y se hacen los trámites, para que la información se diligencie de manera completa
- Crear una base de datos para registrar los requerimientos que llegan a los correos habilitados para tal fin
- Socializar el trabajo de caracterización de usuarios y su importancia
- Asignar a la oficina de comunicaciones para que se apropie del ejercicio de caracterización anual y que por medio de este se maneje dinámica y activamente.
- Utilizar la información del presente informe para la proyección de las metas en la venta de los servicios.
- Analizar la información para proyectar el valor público que esperan los grupos de valor.