



# Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte



## Caracterización de grupos de valor y de interés de la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte -UPIT

**VERSIÓN 1- 2024**





Unidad de Planeación de  
Infraestructura de Transporte

|   |                       |  |                             |
|---|-----------------------|--|-----------------------------|
| <b>Área que proyecta:</b><br>Relacionamiento con la<br>Ciudadanía | <b>Versión:</b><br>01 | <b>Nombre documento:</b><br>Caracterización Grupos<br>de Valor | <b>Fecha:</b><br>26/06/2024 |
|---|-----------------------|--|-----------------------------|

## **CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y DE INTERÉS DE LA UNIDAD DE PLANEACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE UPIT**

### **Autores**

Secretaría General - Relacionamiento con la Ciudadanía.

### **Apoyo de Contenidos**

Grupo Interno de Trabajo – Planeación.

**ISBN:**

**Edición:** 1-2024

**Impreso por:**

**Bogotá – Colombia. Junio 2024**

---

**Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte**

Dirección: Av. Calle 26 # 57-83, Torre 8, Piso 16, Bogotá D.C., Colombia  
Teléfono: (+57) 601 917 2230

Pág. 2 de25



Unidad de Planeación de  
Infraestructura de Transporte

|   |                       |  |                             |
|---|-----------------------|--|-----------------------------|
| <b>Área que proyecta:</b><br>Relacionamiento con la<br>Ciudadanía | <b>Versión:</b><br>01 | <b>Nombre documento:</b><br>Caracterización Grupos<br>de Valor | <b>Fecha:</b><br>26/06/2024 |
|---|-----------------------|--|-----------------------------|

## TABLA DE CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| Introducción .....   | 4  |
| 1. ¿Quiénes Somos?.....  | 5  |
| 2. Objetivo General: .....   | 6  |
| 3. Objetivos Específicos:.....   | 6  |
| 4. Líder del ejercicio de caracterización: .....                                     | 6  |
| 5. Periodicidad .....  | 7  |
| 6. Identificación de variables.....  | 7  |
| 6.1. Descripción de caracterización para persona natural .....                       | 7  |
| 6.2. Descripción de caracterización para persona jurídica.....                       | 8  |
| 7. Metodología Caracterización: .....  | 9  |
| PASO 1. Reconocer ejercicios previos de caracterización y de<br>relacionamiento..... | 9  |
| PASO 2. Recolectar la información. ....  | 9  |
| PASO 3. Establecer las variables para la caracterización. ....                       | 10 |
| PASO 4. Análisis de la información. ....   | 18 |
| PASO 5. Uso y aprovechamiento de la información. ....                                | 18 |
| 8. Conclusiones: .....   | 19 |
| 9. Control de cambios .....  | 24 |



**Unidad de Planeación de  
Infraestructura de Transporte**

|   |                       |  |                             |
|---|-----------------------|--|-----------------------------|
| <b>Área que proyecta:</b><br>Relacionamiento con la<br>Ciudadanía | <b>Versión:</b><br>01 | <b>Nombre documento:</b><br>Caracterización Grupos<br>de Valor | <b>Fecha:</b><br>26/06/2024 |
|---|-----------------------|--|-----------------------------|

## **Introducción**

Para la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte es primordial la identificación de sus grupos de valor, de allí el enfoque de trabajar en la identificación de las características de sus grupos de valor, identificando sus necesidades y expectativas para con ello responder adecuadamente a sus solicitudes y preferencias, ajustando progresivamente un portafolio de servicios institucionales que permita acercarnos a los ciudadanos, motivando así la participación de estos.

La construcción de este documento presentó un especial reto toda vez que la Unidad en su corta historia institucional no había realizado un ejercicio similar, y si bien se contaba con algunos antecedentes administrativos, estos no se habían masterizado de manera concreta en un instrumento como el presente.

Ahora es importante reseñar brevemente nuestra historia, la Unidad nace como una solución ante la necesidad de una visión integral para planear el desarrollo articulado de la infraestructura de transporte en Colombia y una estrategia de largo plazo que guíe y priorice las inversiones requeridas en esta materia.

Aunque nos corresponde remontarnos hasta mayo de 2014, cuando se expide el Decreto 946 de 2014; fue solo hasta 2020 que se lograron las condiciones presupuestales y administrativas para establecer y financiar la planta de personal mediante la expedición del Decreto 1819 de ese año, iniciando actividades administrativas a finales del 2021.

En ese contexto realizamos nuestro primer ejercicio completo de caracterización, tomando como referencia la «Guía de Caracterización de Ciudadanos y Grupos de Valor» del Departamento Administrativo de la Función Pública y, tras realizar diferentes mesas de trabajo, exploración de alternativas y verificación de antecedentes institucionales, que ajustamos una metodología ajustada a nuestro contexto histórico, también a nuestra particularidad misional y los escasos antecedentes internos.

Lograr establecer relaciones fluidas, dinámicas y sostenible permiten que los grupos de valor se beneficien al establecer contextos participativos, facilitando su inclusión en los procesos de toma de decisiones de la Unidad. Por lo anterior es preciso reconocer las características de los ciudadanos, usuarios e interesados a la cual está dirigida nuestra misión, con el fin de adelantar acciones en cuanto al diseño o adecuación de:

---

### **Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte**

Dirección: Av. Calle 26 # 57-83, Torre 8, Piso 16, Bogotá D.C., Colombia  
Teléfono: (+57) 601 917 2230



Unidad de Planeación de  
Infraestructura de Transporte

|   |                       |  |                             |
|---|-----------------------|--|-----------------------------|
| <b>Área que proyecta:</b><br>Relacionamiento con la<br>Ciudadanía | <b>Versión:</b><br>01 | <b>Nombre documento:</b><br>Caracterización Grupos<br>de Valor | <b>Fecha:</b><br>26/06/2024 |
|---|-----------------------|--|-----------------------------|

- Oferta institucional de la Unidad.
- Los canales de atención.
- Una estrategia de comunicaciones y de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos.
- Un mecanismo de participación ciudadana.

## 1. ¿Quiénes Somos?

La Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte (UPIT) planea el desarrollo de la infraestructura de transporte de manera y coordinada con los demás agentes del sector, para promover la competitividad, conectividad, movilidad y desarrollo en el territorio nacional; además se encarga de consolidar y divulgar la información requerida para formular políticas de infraestructura de transporte.

### Misión

Planear el desarrollo sostenible de la infraestructura de transporte del país conectando a los colombianos de manera integral, promoviendo la competitividad y la movilidad para el desarrollo del territorio nacional.

### Visión

A 2030, seremos el referente de planeación de infraestructura de transporte para todos los colombianos. Nuestra estrategia está orientada a la consolidación de una red intermodal de transporte que dé respuestas eficientes, innovadoras y resilientes a las necesidades territoriales y nacionales.

### Objetivos estratégicos de la Unidad

- Generar lineamientos estratégicos que permitan desarrollar una política integral de infraestructura de transporte.
- Articular integral y apoyar a las partes interesadas en los procesos de planeación e infraestructura de transporte.
- Planear una red intermodal de infraestructura de transporte competitiva que protege el beneficio particular de cada modo y su conjunto.
- Fortalecer la gestión de información sectorial y la gestión del conocimiento para la planeación de la infraestructura de transporte.
- Generar un entorno organizacional donde las personas puedan desarrollarse integralmente y la organización.

---

#### Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte

Dirección: Av. Calle 26 # 57-83, Torre 8, Piso 16, Bogotá D.C., Colombia  
Teléfono: (+57) 601 917 2230



Unidad de Planeación de  
Infraestructura de Transporte

|   |                       |  |                             |
|---|-----------------------|--|-----------------------------|
| <b>Área que proyecta:</b><br>Relacionamiento con la<br>Ciudadanía | <b>Versión:</b><br>01 | <b>Nombre documento:</b><br>Caracterización Grupos<br>de Valor | <b>Fecha:</b><br>26/06/2024 |
|---|-----------------------|--|-----------------------------|

## 2. Objetivo General:

Caracterizar los grupos de valor que interactúan con la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte (UPIT), para identificar y obtener información respecto las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de dichos grupos, lo que a su vez facilitará la definición de oferta institucional y de los escenarios de fortalecimiento en la interacción con la ciudadanía.

## 3. Objetivos Específicos:

- Definir las necesidades de acceso a la información de los ciudadanos y grupos de valor que se relacionan con la Unidad.
- Generar elementos y herramientas para la implementación de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía.
- Recolectar los insumos para el diseño, rediseño o ajuste de la oferta institucional.
- Contribuir a la identificación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión conforme las particularidades de la Unidad.
- Ser el instrumento inicial para identificar elementos generadores de confianza en los grupos de valor y los grupos de interés.

## 4. Líder del ejercicio de caracterización:

En la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte (UPIT) el liderazgo del ejercicio de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados será del profesional con funciones de Relacionamiento con el ciudadano de la Secretaría General, ello permitirá que exista un único ejercicio al interior de la Entidad que sea lo suficientemente robusto para proveer de información a las áreas que lo requieran.

El líder de la caracterización deberá:

- Centralizar la información que resulte del ejercicio.
- Difundir la información al interior de la entidad.
- Promover los resultados de los ejercicios de caracterización y el análisis de la información para que se actualice permanentemente.
- Facilitar la consulta externa de los resultados de la caracterización para generar sinergias con otras entidades, la ciudadanía en general, los usuarios o los grupos de interés de las instituciones.

---

### Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte

Dirección: Av. Calle 26 # 57-83, Torre 8, Piso 16, Bogotá D.C., Colombia  
Teléfono: (+57) 601 917 2230



Unidad de Planeación de  
Infraestructura de Transporte

|   |                       |  |                             |
|---|-----------------------|--|-----------------------------|
| <b>Área que proyecta:</b><br>Relacionamiento con la<br>Ciudadanía | <b>Versión:</b><br>01 | <b>Nombre documento:</b><br>Caracterización Grupos<br>de Valor | <b>Fecha:</b><br>26/06/2024 |
|---|-----------------------|--|-----------------------------|

## 5. Periodicidad

En la UPIT se realizará la caracterización de sus grupos de valor por lo menos una vez al año y este ejercicio será insumo para diseñar productos y servicios, ampliar canales institucionales, realizar rediseños institucionales, fortalecer los escenarios de relacionamiento con sus grupos de valor y en general responder de mejor manera a las necesidades e intereses de la ciudadanía y grupos de valor.

Los resultados de la caracterización de los grupos de valor deberán publicarse como datos abiertos para que cualquier usuario pueda reutilizar dicha información.

## 6. Identificación de variables

A continuación, se relacionan las variables dispuestas para realizar la caracterización de usuarios grupos de valor o de interés, estas variables se describen según la Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública en su quinta versión; estas se identificaron de acuerdo con la información que se cuenta en la Entidad y la del Sector de Transporte.

Para el presente ejercicio es importante señalar que el listado de categorías y variables es indicativo y deberá adaptarse de acuerdo con sus intereses, necesidades, objetivos definidos, tipología de servicios y objeto misional; las mismas fueron consultadas en sistemas de información, archivos y registros públicos, sin que, para el caso concreto, se presentara la necesidad de preguntarlas directamente al ciudadano, usuario o grupo de interés.

### 6.1. Descripción de caracterización para persona natural

Las siguientes son las variables que para nuestro caso específico aplicamos para caracterizar a las personas naturales.

- ❖ **Nivel Geográfico:** Este nivel determina las características de los usuarios por la zona geográfica donde habitan.
- ❖ **Ubicación:** Locación de residencia. Esta variable permite identificar usuarios con características homogéneas como: región, departamento, ciudad, ente otras.



Unidad de Planeación de  
Infraestructura de Transporte

|   |                       |  |                             |
|---|-----------------------|--|-----------------------------|
| <b>Área que proyecta:</b><br>Relacionamiento con la<br>Ciudadanía | <b>Versión:</b><br>01 | <b>Nombre documento:</b><br>Caracterización Grupos<br>de Valor | <b>Fecha:</b><br>26/06/2024 |
|---|-----------------------|--|-----------------------------|

- ❖ **Población:** Número de habitantes en una zona de influencia. Esta variable permite identificar la capacidad de atención de la entidad en cada localidad geográfica en la prestación de un servicio.
- ❖ **Nivel Demográfico:** Este nivel hace referencia a las características de la población, entre las cuales se encuentran las siguientes variables:
  - ❖ **Edad:** Clasifica los usuarios por rangos de edades: permite identificar la influencia que esta variable tiene sobre las preferencias, roles y expectativas.
  - ❖ **Sexo:** 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 sobre cada sexo.
  - ❖ **Género:** El género se refiere a los conceptos sociales de las funciones, comportamientos, actividades y atributos que cada sociedad considera apropiados para los hombres y las mujeres.
  - ❖ **Actividad Económica:** esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen de la ocupación o actividad económica del interesado.
  - ❖ **Nivel de educación/escolaridad:** máximo nivel de educación alcanzado. Ejemplo: ninguna, primaria, secundaria, universitaria, especialización, maestría, doctorado

## 6.2. Descripción de caracterización para persona jurídica

- ❖ **Nivel Geográfico:** en este nivel se determinan las características de los clientes por la zona geográfica donde se encuentran. entre las cuales se identifican las siguientes variables:
  - ❖ **Cobertura geográfica:** alcance geográfico de la gestión de la organización.
  - ❖ **Dispersión:** cantidad de sucursales de la organización. Esta variable permite determinar las localidades en las que los usuarios tienen presencia y pueden solicitar la prestación del servicio.
  - ❖ **Ubicación principal:** lugar donde se encuentra la oficina principal de la organización. Esta variable permite identificar los sitios en donde se





|   |                       |  |                             |
|---|-----------------------|--|-----------------------------|
| <b>Área que proyecta:</b><br>Relacionamiento con la<br>Ciudadanía | <b>Versión:</b><br>01 | <b>Nombre documento:</b><br>Caracterización Grupos<br>de Valor | <b>Fecha:</b><br>26/06/2024 |
|---|-----------------------|--|-----------------------------|

toman decisiones o se puede adquirir información sobre las necesidades de la organización usuaria.

## 7. Metodología Caracterización:

Para adelantar la caracterización de los grupos de valor en la Unidad, se aplicó la metodología establecida en la Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor, versión 5 de noviembre de 2022, de la Dirección de Participación Transparencia y Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, la cual establece los siguientes pasos:

1. Reconocer ejercicios previos de caracterización y de relacionamiento.
2. Establecer las variables para la caracterización.
3. Recolectar la información.
4. Analizar la información.
5. Uso y aprovechamiento de la información.

### **PASO 1. Reconocer ejercicios previos de caracterización y de relacionamiento.**

Para iniciar esta caracterización se identificaron las estrategias, mecanismos y herramientas utilizadas para recoger la información relacionada con la ciudadanía y los grupos de valor.

En concreto, se acudió a la información establecida de la oferta institucional, a las memorias del último ejercicio de participación ciudadana, resultados de los primeros informes de peticiones, quejas y reclamos, y los primeros ejercicios de identificación de «Beneficiarios Directos», entre otros.

Además, es indispensable que la entidad identifique su oferta institucional y reconozca las principales necesidades, demandas y comportamientos de sus grupos de valor que la caracterización sea el insumo para implementar acciones de mejora oportunamente.

### **PASO 2. Recolectar la información.**

Con base en los objetivos de la caracterización, se recolectó la información pertinente sobre las variables, características, necesidades, intereses,



Unidad de Planeación de  
Infraestructura de Transporte

|   |                       |  |                             |
|---|-----------------------|--|-----------------------------|
| <b>Área que proyecta:</b><br>Relacionamiento con la<br>Ciudadanía | <b>Versión:</b><br>01 | <b>Nombre documento:</b><br>Caracterización Grupos<br>de Valor | <b>Fecha:</b><br>26/06/2024 |
|---|-----------------------|--|-----------------------------|

expectativas y preferencias, usando instrumentos cualitativos, cuantitativos y mixtos de recolección de información, su uso combinado nos permitió desarrollar el ejercicio de caracterización, entregándonos mayores herramientas para el análisis.

Nuestro ejercicio de recolección de información utilizó los siguientes métodos:

- ❖ Datos respecto de la Atención de los Canales
- ❖ Registros administrativos
- ❖ Observación directa
- ❖ Análisis de PQRSD
- ❖ Estudio observacional en redes sociales

### **PASO 3. Establecer las variables para la caracterización.**

En esta etapa identificamos por primera vez los tipos de variables o categorías a estudiar y cuál es el nivel de profundidad o desagregación de la información requerida, dentro de nuestra historia institucional.

Para la UPIT en su primer ejercicio de caracterización se optó por la descripción de variables aplicando la recolección de información descrita en el «Paso 2», determinando condiciones particulares de nuestros usuarios, los cuales corresponden, en especial, a entidades públicas del orden nacional y territorial, servidores públicos y ciudadanías.

#### **❖ Información relevante (Dispersión y Ubicación principal)**

Conforme las características particulares de la UPIT, es importante precisar que la identificación de variables debe necesariamente tomar como punto de partida del ejercicio, los elementos de caracterización para persona jurídica.

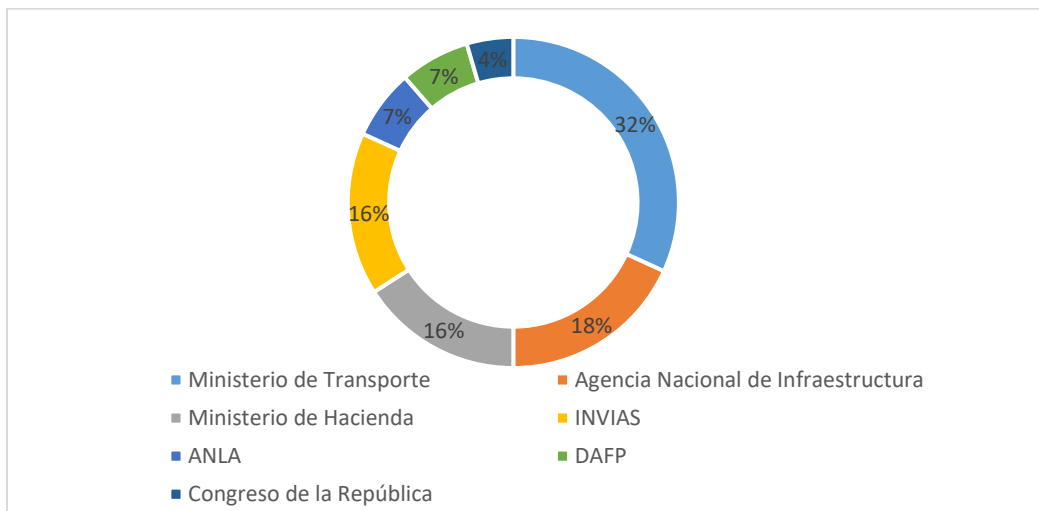
Como se indicó en el numeral primero del presente documento, la Unidad es una entidad eminentemente técnica a cargo de la planeación de la infraestructura del país, encargada de realizar los estudios y análisis para establecer las necesidades y requerimientos de infraestructura de transporte, en concordancia con las políticas de mediano y largo plazo formuladas por el Departamento Nacional de Planeación y el Ministerio de Transporte.



Unidad de Planeación de  
Infraestructura de Transporte

|   |                       |  |                             |
|---|-----------------------|--|-----------------------------|
| <b>Área que proyecta:</b><br>Relacionamiento con la<br>Ciudadanía | <b>Versión:</b><br>01 | <b>Nombre documento:</b><br>Caracterización Grupos<br>de Valor | <b>Fecha:</b><br>26/06/2024 |
|---|-----------------------|--|-----------------------------|

Lo anterior concuerda con las mediciones recientes derivados de los datos de atención de canales, en el cual identificamos que la mayoría de las solicitudes radicadas, son remitidas por entidades públicas así:



**Gráfica 1.** Fuente: Informe de Seguimiento de Gestión De Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (Primer Trimestre 2024)

Se evidencia entonces que son las entidades del sector público y de la Rama Legislativa quienes más acuden a los canales de atención de la Unidad, si bien la gráfica desataca entidades públicas del orden Nacional cuya ubicación geográfica es en la ciudad de Bogotá, misionalmente nos es imposible dejar de lado a las entidades públicas de origen territorial, toda vez que en el marco del Decreto 946 de 2014, estamos obligados a realizar actividades de coordinación respecto de la planeación de mediano y largo plazo de los proyectos de infraestructura a su cargo (incidentes en el Plan de Infraestructura de Transporte o cofinanciados por la Nación).

### ❖ Información geográfica

Actualmente la Unidad cuenta con un canal de atención por intermedio de sus redes sociales, las cuales al definirse como estructuras de comunicación que implica necesariamente la obligación de recibir y tramitar derechos de petición



Unidad de Planeación de  
Infraestructura de Transporte

|   |                       |  |                             |
|---|-----------------------|--|-----------------------------|
| <b>Área que proyecta:</b><br>Relacionamiento con la<br>Ciudadanía | <b>Versión:</b><br>01 | <b>Nombre documento:</b><br>Caracterización Grupos<br>de Valor | <b>Fecha:</b><br>26/06/2024 |
|---|-----------------------|--|-----------------------------|

por estos medios, además de permitir una métrica que permite identificar algunos aspectos específicos de los usuarios. facilitando definir desde los atributos de interacción en las plataformas X, Facebook, YouTube, Instagram y LinkedIn, la cantidad de seguidores, unos rangos etarios y las ciudades desde donde se genera el tráfico.

La Unidad cuenta con 15.800 seguidores de sus redes sociales, destacando a la plataforma X (antes Twitter) como la red con mayor número de inscritos, con 7.406 seguidores, seguida por LinkedIn con 5.581 y de Instagram, con 1.548 inscritos respectivamente.



**Grafica 2.** Fuente: Caracterización de las Redes Sociales – Target (Con corte mayo 21 de 2024)

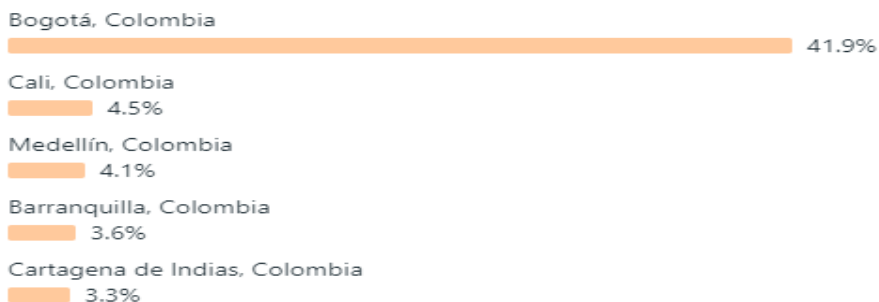
La cuenta de X que acapara el 46% de los seguidores de la UPIT; sin embargo, al no ser una cuenta Premium, la métrica no permite establecer la información demográfica, requerida para la presente caracterización, de ahí que se verificaron los datos arrojados desde las plataformas de Instagram y LinkedIn que facilita la identificación de esa información.

Es así como Instagram permite identificar que la capital es la ciudad que más genera tráfico en esta red como se evidencia en la siguiente gráfica:



Unidad de Planeación de  
Infraestructura de Transporte

|   |                       |  |                             |
|---|-----------------------|--|-----------------------------|
| <b>Área que proyecta:</b><br>Relacionamiento con la<br>Ciudadanía | <b>Versión:</b><br>01 | <b>Nombre documento:</b><br>Caracterización Grupos<br>de Valor | <b>Fecha:</b><br>26/06/2024 |
|---|-----------------------|--|-----------------------------|



**Grafica 3.** Fuente: Caracterización de las Redes Sociales – Target (Con corte mayo 21 de 2024)

LinkedIn coincide en la medición geográfica extraída de la métrica de Instagram al identificar a Bogotá como la ciudad de donde más personas siguen las redes de la Unidad, seguidos por Medellín, Cali y Barranquilla con leves variables de participación de una red a otra.



**Grafica 4.** Fuente: Caracterización de las Redes Sociales – Target (Con corte mayo 21 de 2024)



Unidad de Planeación de  
Infraestructura de Transporte

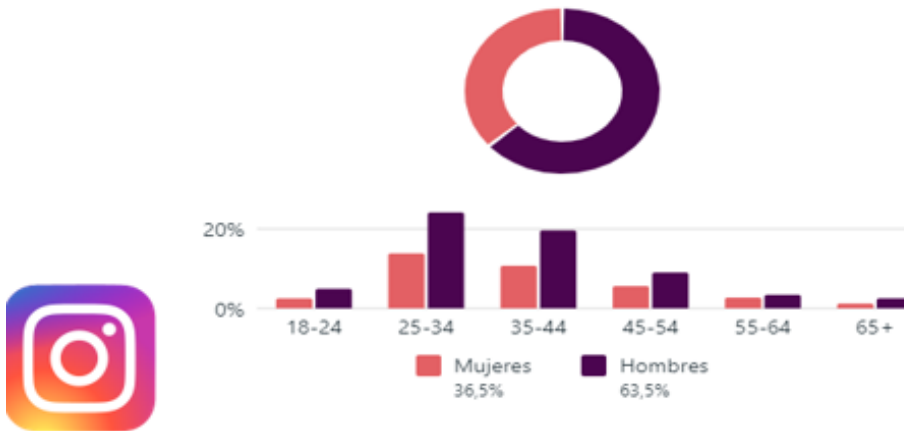
|   |                       |  |                             |
|---|-----------------------|--|-----------------------------|
| <b>Área que proyecta:</b><br>Relacionamiento con la<br>Ciudadanía | <b>Versión:</b><br>01 | <b>Nombre documento:</b><br>Caracterización Grupos<br>de Valor | <b>Fecha:</b><br>26/06/2024 |
|---|-----------------------|--|-----------------------------|

### ❖ Información Demográfica

Esta variable permite identificar la influencia de los roles que son desempeñados por los usuarios que integran los grupos de valor conforme la métrica de nuestras redes sociales.

Las características poblacionales referidas a edad y sexo conforme los datos extraídos de Instagram y Facebook, permite determinar que más del 60% de las personas que son seguidores en estas redes sociales son hombres.

Respecto de las edades, estas oscilan para el caso de las mujeres, entre los 25 y 35 años; los hombres en unos rangos que comprende los 34 a 44 años, como se observa en las gráficas siguientes:

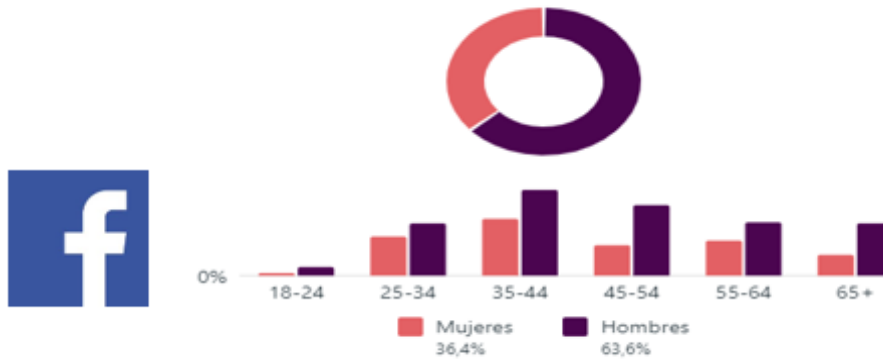


**Gráfica 5.** Fuente: Caracterización de las Redes Sociales – Target (Con corte mayo 21 de 2024)



Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte

|  |                       |   |                             |
|--|-----------------------|---|-----------------------------|
| <b>Área que proyecta:</b><br>Relacionamiento con la Ciudadanía | <b>Versión:</b><br>01 | <b>Nombre documento:</b><br>Caracterización Grupos de Valor | <b>Fecha:</b><br>26/06/2024 |
|--|-----------------------|---|-----------------------------|



**Grafica 6.** Fuente: Caracterización de las Redes Sociales – Target (Con corte mayo 21 de 2024)

❖ **Información relacionada con el nivel de educación/escolaridad.**

LinkedIn tiene la particularidad de permitir que cada usuario pueda libremente revelar su experiencia laboral, lo que facilita desde su métrica determinar que perfiles profesionales tiene mayor interés en la misionalidad de la Unidad, es así como podemos concluir que el perfil profesional que más nos consulta son los ingenieros, seguidos por profesionales relacionados con temas operacionales.



**Grafica 7.** Fuente: Caracterización de las Redes Sociales – Target (Con corte mayo 21 de 2024)

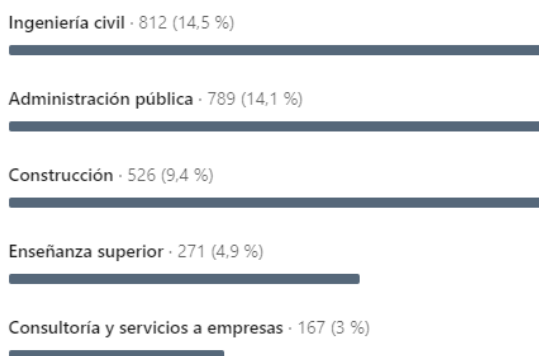


Unidad de Planeación de  
Infraestructura de Transporte

|   |                       |  |                             |
|---|-----------------------|--|-----------------------------|
| <b>Área que proyecta:</b><br>Relacionamiento con la<br>Ciudadanía | <b>Versión:</b><br>01 | <b>Nombre documento:</b><br>Caracterización Grupos<br>de Valor | <b>Fecha:</b><br>26/06/2024 |
|---|-----------------------|--|-----------------------------|

❖ **Información relacionada con la actividad económica.**

Este ítem coincide con el anterior al identificar que es el sector de la ingeniería quienes más interactúan en nuestra red social seguidos por los administradores públicos y personas dedicadas a las actividades de la construcción.



**Grafica 8.** Fuente: Caracterización de las Redes Sociales – Target (Con corte mayo 21 de 2024)

❖ **Mecanismo de observación directa.**

Uno de los retos de mayor dificultad para identificar los grupos de valor de la UPIT fue la escasa información con la que se contaba al principio del ejercicio, la joven trayectoria de la Unidad, el seguimiento limitado de los canales de atención, la limitada documentación que respaldara la interacción ya existente de la Entidad con sus colectivos de interés, motivaron la búsqueda de mecanismos especiales que nos ayudara a buscar información sobre la ciudadanía.

Fue así como en mesas de trabajo nació la iniciativa de usar algún tipo de herramienta que permitiera segmentar y conocer mejor a nuestros grupos de valor al que queremos dirigir nuestros servicios, a colaborar como instrumento de reflexión para iniciativas comunicativas para conectar, lo más rápido posible, nuestra oferta institucional con la ciudadanía.





**Unidad de Planeación de  
Infraestructura de Transporte**



|   |                       |  |                             |
|---|-----------------------|--|-----------------------------|
| <b>Área que proyecta:</b><br>Relacionamiento con la<br>Ciudadanía | <b>Versión:</b><br>01 | <b>Nombre documento:</b><br>Caracterización Grupos<br>de Valor | <b>Fecha:</b><br>26/06/2024 |
|---|-----------------------|--|-----------------------------|

Bajo esta mirada, se realizaron unos ejercicios de aplicación de un «Mapa de Empatía» por tratarse de un instrumento clave para desarrollar focos ciudadano-entidad, especialmente cuando se inicia con procesos de caracterización desde cero. Esta herramienta permitirá confirmar o desmentir las hipótesis iniciales de la percepción de los grupos de valor, identificando sus necesidades, actitudes y motivaciones, la cual gira alrededor de consultar:

- Qué piensa y siente
- Qué escucha
- Qué ve el
- Qué dice y hace
- Cuáles son los esfuerzos
- Cuáles son los resultados

Se realizaron dos ejercicios con colaboradores de la entidad, que permitieron establecer las siguientes suposiciones que contribuyen identificar algunos aspectos esenciales de percepción; con el tiempo y la implementación de nuevos ejercicios, permitirá perfeccionar la herramienta de caracterización.

Se puede concluir con ello que la Unidad recorre un camino correcto en la identificación de la necesidad de tener mayor exposición respecto de sus grupos de valor, posicionar a la Unidad entre las entidades públicas y destacarse como un ente técnico en todo lo relacionado con el desarrollo de proyectos de infraestructura.

A continuación, se puede observar un mapa de empatía que resume lo encontrado el ejercicio realizado:



Unidad de Planeación de  
Infraestructura de Transporte

|   |                       |  |                             |
|---|-----------------------|--|-----------------------------|
| <b>Área que proyecta:</b><br>Relacionamiento con la<br>Ciudadanía | <b>Versión:</b><br>01 | <b>Nombre documento:</b><br>Caracterización Grupos<br>de Valor | <b>Fecha:</b><br>26/06/2024 |
|---|-----------------------|--|-----------------------------|



**Grafica 9.** Fuente: Elaboración Propia UPIT

#### **PASO 4. Análisis de la información.**

Con la información recaudada, se procedió a identificar sectores y segmentos para agrupar, el trabajo de análisis profundizó en el segundo, en agrupar usuarios o interesados con características y necesidades comunes específicas.

Lo anterior, facilitó la identificación de los grupos o segmentos de usuarios más relevantes y la de las variables con mayor incidencia dentro de cada segmento para analizar la forma en que el grupo se relaciona con la Unidad y las necesidades particulares que se requieren atender.

#### **PASO 5. Uso y aprovechamiento de la información.**

Las conclusiones de la presente caracterización se compartirán con las distintas áreas de la Entidad y será fundamental para la planeación institucional y/o formulación de estrategias de relacionamiento con la ciudadanía, optimizando las intervenciones de los diferentes procesos de cara a sus usuarios.



Unidad de Planeación de  
Infraestructura de Transporte

|   |                       |  |                             |
|---|-----------------------|--|-----------------------------|
| <b>Área que proyecta:</b><br>Relacionamiento con la<br>Ciudadanía | <b>Versión:</b><br>01 | <b>Nombre documento:</b><br>Caracterización Grupos<br>de Valor | <b>Fecha:</b><br>26/06/2024 |
|---|-----------------------|--|-----------------------------|

La Secretaría General-Relacionamiento con la ciudadanía difundirá la información sobre esta caracterización, asegurando que los resultados se publicarán como datos abiertos, facilitarán su consulta interna y externa, y promoverán el aprovechamiento de los ejercicios de caracterización.

## 8. Conclusiones:

La caracterización de grupos de valor y de interés de la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte a partir de la recolección de información descrita en el título tercero del presente documento, se enfocó en la identificación de las variables encontradas en las diferentes bases de datos y la observación para permitir la identificación grupos de valor y de interés, sus características, necesidades, expectativas y/o preferencias, lo cual permitirá orientar nuestras gestiones al fortalecimiento de planes de acción y de trabajo con enfoque hacia ellos.

Este primer ejercicio de caracterización permitió identificar aspectos de mejora en la información y el registro de esta, la atención al ciudadano y las comunicaciones, lo que a futuro permitirá realizar otros ejercicios de caracterización de forma más ágil y con mejor calidad en la información.

En ese orden de ideas los grupos segmentados de valor más representativo encontrados en el presente ejercicio de caracterización para el relacionamiento de la UPIT son:

| <b>Categoría</b>             | <b>Tipo</b>                              | <b>Necesidades, expectativas o intereses del grupo de valor</b>   | <b>Principales canales y herramientas para satisfacer las necesidades de los grupos de valor</b>  |
|------------------------------|--|---|---|
| Entidades del sector público | Entidades Públicas del Sector Transporte | Solicitud de información para articulación institucional, Solicitud de información proyectos de infraestructura | <ul style="list-style-type: none"><li>• Correo Electrónico</li><li>• Actividades de participación ciudadana</li><li>• Canal Escrito</li></ul> |



Unidad de Planeación de  
Infraestructura de Transporte

|   |                       |  |                             |
|---|-----------------------|--|-----------------------------|
| <b>Área que proyecta:</b><br>Relacionamiento con la<br>Ciudadanía | <b>Versión:</b><br>01 | <b>Nombre documento:</b><br>Caracterización Grupos<br>de Valor | <b>Fecha:</b><br>26/06/2024 |
|---|-----------------------|--|-----------------------------|

| <b>Categoría</b> | <b>Tipo</b>                     | <b>Necesidades, expectativas o intereses del grupo de valor</b>   | <b>Principales canales y herramientas para satisfacer las necesidades de los grupos de valor</b>  |
|------------------|---------------------------------|---|---|
|                  | Entidades del Orden Nacional    | Solicitud de información relacionada con la gestión pública, Solicitud de información para articulación institucional,  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Todos los canales de atención disponibles en la Unidad.</li><li>• Actividades de participación ciudadana.</li></ul> |
|                  | Órganos de Control              | Solicitud de información relacionada con la gestión institucional y avances en los proyectos relacionados con la infraestructura de transporte. Solicitud de información relacionada con reportes de ley  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Canal escrito</li><li>• Correo electrónico</li></ul>  |
|                  | Entidades del Orden Territorial | Solicitudes de coordinación en la planificación de proyectos de infraestructura con incidencia en el «Plan de Infraestructura de Transporte». Solicitud de información para articulación institucional Solicitud de información relacionada con la gestión institucional y avances en los proyectos relacionados con la infraestructura de transporte Invitación a participar en instancias o espacios de participación | <ul style="list-style-type: none"><li>• Todos los canales de atención disponibles en la Unidad.</li><li>• Actividades de participación ciudadana.</li></ul> |
| Rama Legislativa | Congresistas                    | Información general sobre proyectos de inversión de la Unidad, funcionamiento interno, avance prefactibilidad de proyectos, Gestión de la Entidad   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Canal escrito</li><li>• Correo electrónico</li></ul>  |

**Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte**

Dirección: Av. Calle 26 # 57-83, Torre 8, Piso 16, Bogotá D.C., Colombia  
Teléfono: (+57) 601 917 2230



Unidad de Planeación de  
Infraestructura de Transporte

|   |                       |  |                             |
|---|-----------------------|--|-----------------------------|
| <b>Área que proyecta:</b><br>Relacionamiento con la<br>Ciudadanía | <b>Versión:</b><br>01 | <b>Nombre documento:</b><br>Caracterización Grupos<br>de Valor | <b>Fecha:</b><br>26/06/2024 |
|---|-----------------------|--|-----------------------------|

| <b>Categoría</b>   | <b>Tipo</b>                     | <b>Necesidades, expectativas o intereses del grupo de valor</b>  | <b>Principales canales y herramientas para satisfacer las necesidades de los grupos de valor</b>   |
|--------------------|---------------------------------|--|--|
| Personas jurídicas | Organizaciones Privadas         | Consulta sobre participación del sector privado en la estructuración de proyectos de infraestructura.<br><br>Solicitud de información para articulación institucional, Solicitud de información proyectos de infraestructura, Solicitud de información relacionada con impactos ambientales de los proyectos de infraestructura<br><br>Solicitud de información relacionada con la gestión de la entidad, entrega de ofertas de servicio, solicitud de información referencias laborales, manifestaciones de interés en participación de contratos<br><br>Invitación a participar en eventos relacionados con temas relacionados con la infraestructura del transporte | <ul style="list-style-type: none"><li>• Todos los canales de atención disponibles en la Unidad.</li><li>• Canal escrito</li><li>• Correo electrónico</li></ul> |
|                    | Contratistas Personas Jurídicas | Reporte de Información sobre los avances contractuales. Radicación de cuentas de cobro, solicitud de ajustes a temas contractuales   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Todos los canales de atención disponibles en la Unidad.</li><li>• Canal escrito</li><li>• Correo electrónico</li></ul> |
| Ciudadanía         | Ciudadanía                      | Consulta sobre el avance y conocimiento de proyectos de infraestructura de su región, radicación de quejas,  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Todos los canales de atención disponibles en la Unidad.</li><li>• Actividades de participación ciudadana.</li></ul>    |
|                    | Seguidores de Redes Sociales    | Información relacionada con la gestión de la UPIT  | Redes Sociales   |

**Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte**

Dirección: Av. Calle 26 # 57-83, Torre 8, Piso 16, Bogotá D.C., Colombia  
Teléfono: (+57) 601 917 2230



Unidad de Planeación de  
Infraestructura de Transporte

|   |                       |  |                             |
|---|-----------------------|--|-----------------------------|
| <b>Área que proyecta:</b><br>Relacionamiento con la<br>Ciudadanía | <b>Versión:</b><br>01 | <b>Nombre documento:</b><br>Caracterización Grupos<br>de Valor | <b>Fecha:</b><br>26/06/2024 |
|---|-----------------------|--|-----------------------------|

| <b>Categoría</b> | <b>Tipo</b>                    | <b>Necesidades, expectativas o intereses del grupo de valor</b>  | <b>Principales canales y herramientas para satisfacer las necesidades de los grupos de valor</b>   |
|------------------|--------------------------------|--|--|
|                  | Funcionarios /<br>Contratistas | Solicitud de trámites internos / servicios ofrecidos por la entidad  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Todos los canales de atención disponibles en la Unidad.</li><li>• Canal escrito</li><li>• Correo electrónico</li></ul> |
| Academia         | Universidades                  | Solicitud de información para articulación institucional<br><br>Información relacionada con la veracidad de certificados de estudio<br>Invitación a eventos académicos | <ul style="list-style-type: none"><li>• Canal Escrito</li><li>• Correo Electrónico</li><li>• Actividades de participación ciudadana.</li></ul>                 |

Ahora bien, cada uno de los grupos identificados tienen diferentes niveles de relacionamiento con la UPIT, así como diferentes necesidades y expectativas frente a la gestión desarrollada en la Unidad; es por esto que se hace una diferenciación entre los grupos de valor y de interés a fin de que la entidad pueda emprender acciones y estrategias que permita satisfacer a cada una de las partes.

**Grupos de valor:** personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) que tienen una relación directa con la UPIT, por medio del uso de sus servicios o que participan, directa o indirectamente, en el cumplimiento de su misionalidad.

**Grupo de interés:** personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) que muestran un interés especial en la gestión o en los resultados de la UPIT o que pueden llegar a ser potenciales usuarios de los servicios de la unidad.

En este sentido, a continuación, se presentan los grupos de valor y de interés de la UPIT.



**Unidad de Planeación de  
Infraestructura de Transporte**

|  |                       |   |                             |
|--|-----------------------|---|-----------------------------|
| <b>Área que proyecta:</b><br>Relacionamiento con la Ciudadanía | <b>Versión:</b><br>01 | <b>Nombre documento:</b><br>Caracterización Grupos de Valor | <b>Fecha:</b><br>26/06/2024 |
|--|-----------------------|---|-----------------------------|

**GRUPOS DE VALOR DE LA UPIT**



**GRUPOS DE INTERES DE LA UPIT**





Unidad de Planeación de  
Infraestructura de Transporte

|   |                       |  |                             |
|---|-----------------------|--|-----------------------------|
| <b>Área que proyecta:</b><br>Relacionamiento con la<br>Ciudadanía | <b>Versión:</b><br>01 | <b>Nombre documento:</b><br>Caracterización Grupos<br>de Valor | <b>Fecha:</b><br>26/06/2024 |
|---|-----------------------|--|-----------------------------|

Así mismo se destaca del ejercicio de caracterización que:

- El principal canal de atención al que acuden los usuarios de la Entidad es el «Canal Escrito», formado por los mecanismos de recepción por correo postal, radicación personal, correo y formulario electrónico.
- Para futuros ejercicios se recomienda mejorar el registro de información en las bases de datos de atención al ciudadano, fomentando el uso del «Formulario electrónico» dispuesto en la página web (link: Atención Servicios - UPIT), permitiendo obtener mayor información de los datos sensibles de los grupos atendidos
- Las PQRSD que más allegan los grupos de valor son las «Solicitudes de información y/o documentos».
- En cuanto a las actividades de formación y eventos, los grupos de valor más representativos son las entidades públicas del sector transporte.

## 9. Control de cambios

| <b>Versión Generada</b> | <b>Fecha</b> | <b>Descripción del Cambio o Modificación</b> |
|-------------------------|--------------|--|
| 01                      | 14/06/2024   | <b>1.</b> Creación del documento             |

| <b>Elaboró</b>  | <b>Revisó</b>  | <b>Aprobó</b>                                   |
|---|--|---|
| Jorge Mario Simancas Cárdenas<br>Profesional Especializado<br>Secretaría General –<br>Relacionamiento con la<br>Ciudadanía.<br>Willington Granados Herrera<br>Profesional Especializado<br>GIT de Planeación. | Johana Paola Lamilla<br>Asesora<br>Coordinadora GIT de<br>Planeación | Alejandra Mogollón Bernal<br>Secretaría General |





## Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte



**iPlaneamos la infraestructura de transporte  
del país que soñamos!**

[www.upit.gov.co](http://www.upit.gov.co)

[servicioalciudadado@upit.gov.co](mailto:servicioalciudadado@upit.gov.co)

Dirección: Av. Calle 26 # 57-83, Torre 8, Piso 16  
Bogotá D.C., Colombia

Teléfono: (+57) 601 917 2230