



**TRÁNSITO
DEL ATLÁNTICO**

INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2025



1. TABLA DE CONTENIDO

1. TABLA DE CONTENIDO 2

2. TABLA DE GRAFICAS 3

3. INTRODUCCION 4

4. OBJETIVOS 5

4.1 OBEJETIVO GENERAL 5

4.2 OBEJETIVOS ESPECIFICOS..... 5

6. FUENTE DE INFORMACIÓN 7

7.1.1 Geográficas14

7.1.2 Demográficas14

7.1.3 Intrínsecas14

7.1.4 De Comportamiento14

7.2 CLASIFICACION Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN15

7.2.1 CLASIFICACION DE LA INFORMACIÓN15

7.2.2 ANALISIS DE LA INFORMACIÓN15

7.2.2.1 VARIABLE GEOGRAFICA:15

7.2.2.1.1 Ubicación:15

7.2.2 VARIABLE DEMOGRAFICA.....20

7.2.2.2 Edad:22

7.2.2.3 Genero:23

7.2.2.4 Tipo de Población:24

7.2.2.5 Escolaridad:.....26

7.2.2.6 Actividad Económica – Ocupación:27

7.2.3 VARIABLES INTRÍNSECAS28

7.2.3.1 Interacción con la entidad28

7.2.3.2 Canales de Comunicación:29

7.2.4 VARIABLES DE COMPORTAMIENTO30

7.2.4.1 Servicios de mayor interés:.....30

7.2.4.2 Tramites:31

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES35

2. TABLA DE GRAFICAS

Grafica 1. Atención de Usuarios ITA 2025 7

Grafica 2. Medios de pago ITA 2025..... 8

Grafica 3. Medios de pago sede Barranquilla..... 9

Grafica 4. Medios de pago sede Baranoa10

Grafica 5. Autorización de tratamiento de datos.....13

Grafica 6. País de Residencia.....16

Grafica 7. Departamento de residencia.....17

Grafica 8. Ciudad de residencia19

Grafica 9. Tipo de territorio.....20

Grafica 10. Grupo de interés al que pertenece.....21

Grafica 11. Rango de edad22

Grafica 12. Genero23

Grafica 13. Tipo de población25

Grafica 14. Nivel de escolaridad26

Grafica 15. Actividad económica.....27

Grafica 16. Interacción con la entidad28

Grafica 17. Canal de comunicación.....29

Grafica 18. Servicios.....30

Grafica 19. Medio de consulta.....34

3. INTRODUCCION

La encuesta de caracterización busca reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas, preferencias de los ciudadanos, usuarios o interesados que interactúan con las distintas áreas del Instituto de Tránsito del Atlántico obteniendo información que les permita ajustar la oferta adicional y focalizar la atención y asesoría a los diferentes servicios que ofrece la entidad, así como a los canales de comunicación y atención a través de los cuales se llega a la ciudadanía en general y lograr una planeación acorde al cumplimiento de la misión.

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

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

4. OBJETIVOS

4.1 OBEJETIVO GENERAL

Identificar las principales características y necesidades de los usuarios o grupos de interés del Instituto de Tránsito del Atlántico para conocer sus necesidades frente al uso y accesibilidad de los diferentes canales de atención y su percepción frente a los mecanismos de participación de la entidad, con el propósito de fortalecer la estrategia de participación ciudadana

4.2 OBEJETIVOS ESPECIFICOS

- Definir las necesidades de acceso a la información que tiene cada grupo de ciudadanos, usuarios o interesados.
- Identificar las principales características geográficas, demográficas, intrínsecas y comportamentales de los usuarios de la Entidad.
- Fortalecer estrategias de comunicación, interacción y Participación de cara al ciudadano.
- Determinar que canales de atención utilizan los grupos de interés y ciudadanía en general, su percepción y la posibilidad de acceso a los servicios del Instituto de Tránsito del Atlántico
- Conocer las necesidades de la población objetivo frente a las herramientas de participación ciudadana.

5. Técnicas de Recolección de Información

5.1 Observación

La observación es una técnica de recolección de datos sencilla y directa. Esta nos permitió observar los comportamientos y acciones de los usuarios dentro de la entidad, con el objetivo de comprender mejor sus necesidades y expectativas. La información obtenida a través de la observación es clave para desarrollar acciones de mejora continua y para el diseño e implementación de nuevos servicios que respondan de manera más efectiva a las demandas de los usuarios.

5.2 Transaccional

El seguimiento transaccional es una técnica que se basa en las transacciones realizadas por los usuarios para pagar sus trámites. Esta herramienta permite identificar cuáles son los medios de pago más utilizados por los ciudadanos, lo que ayuda a determinar cuál es el canal más accesible y preferido para realizar los pagos. Esta información es crucial para optimizar los métodos de pago y hacer más eficiente el proceso de atención.

5.3 Monitoreo en Redes Sociales

El monitoreo de redes sociales es una técnica de recolección que se centra en la interacción de los usuarios con las redes sociales del Instituto. A través de las preguntas, comentarios y visitas a nuestras publicaciones, podemos evaluar si los usuarios están atentos a la información publicada, las novedades y las nuevas iniciativas del Instituto. Esto nos permite medir el impacto de nuestra comunicación y ajustarla según las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

5.4 Seguimiento en Línea

El seguimiento en línea es una técnica similar a la transaccional y al monitoreo de redes sociales, pero centrada en la actividad de los usuarios en el portal web del Instituto. Esta técnica nos permite observar con qué frecuencia los usuarios consultan nuestros servicios en línea, reflejando el número de visitas a la página web. Esta información es valiosa para mejorar la accesibilidad de los servicios digitales y garantizar que los usuarios encuentren lo que necesitan de manera rápida y eficiente.

5.5 Encuesta

La caracterización de usuarios también se basa en el análisis de información primaria y secundaria obtenida a través de encuestas. En total, se registraron 528 respuestas que componen el universo de información disponible para el Instituto de Tránsito del Atlántico. Las encuestas permiten obtener datos directos de los usuarios sobre sus necesidades, expectativas y opiniones, lo que es esencial para tomar decisiones informadas y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.

6. FUENTE DE INFORMACIÓN

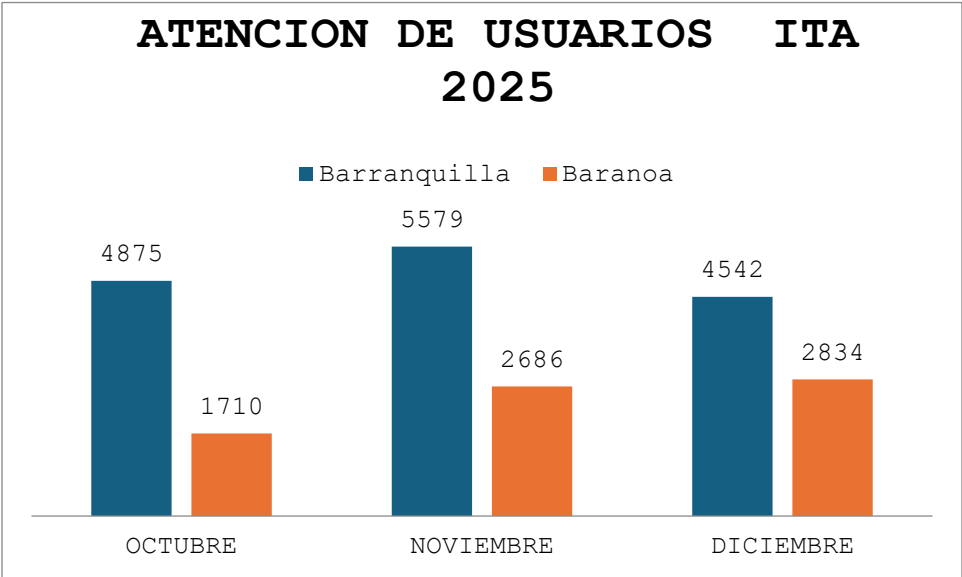
6.1 Atención de Usuarios

Durante la vigencia 2025, el Instituto de Tránsito del Atlántico utilizó el sistema de turnos como principal herramienta para el seguimiento y análisis de la atención a los usuarios, permitiendo contar con información confiable sobre la demanda de los servicios y el comportamiento de los ciudadanos que accedieron a las sedes institucionales.

Entre los meses de octubre y diciembre de 2025, se registró la emisión de 22.226 turnos, con un promedio mensual de 7.408 atenciones, lo cual evidencia una demanda constante de los servicios ofrecidos por la entidad.

Del total de turnos emitidos, el 67% correspondió a la sede principal de Barranquilla, donde se atendieron 14.996 usuarios, con un promedio mensual de 4.998 atenciones. Por su parte, la sede operativa de Baranoa concentró el 33% de la atención, con 7.230 turnos registrados y un promedio mensual de 2.410 atenciones.

ATENCION DE USUARIOS EN LAS SEDES DEL ITA 2025					
SEDE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
Barranquilla	4875	5579	4542	14996	67%
Baranoa	1710	2686	2834	7230	33%
Subtotal	6585	8265	7376	22226	100%



Grafica 1. Atención de Usuarios ITA 2025

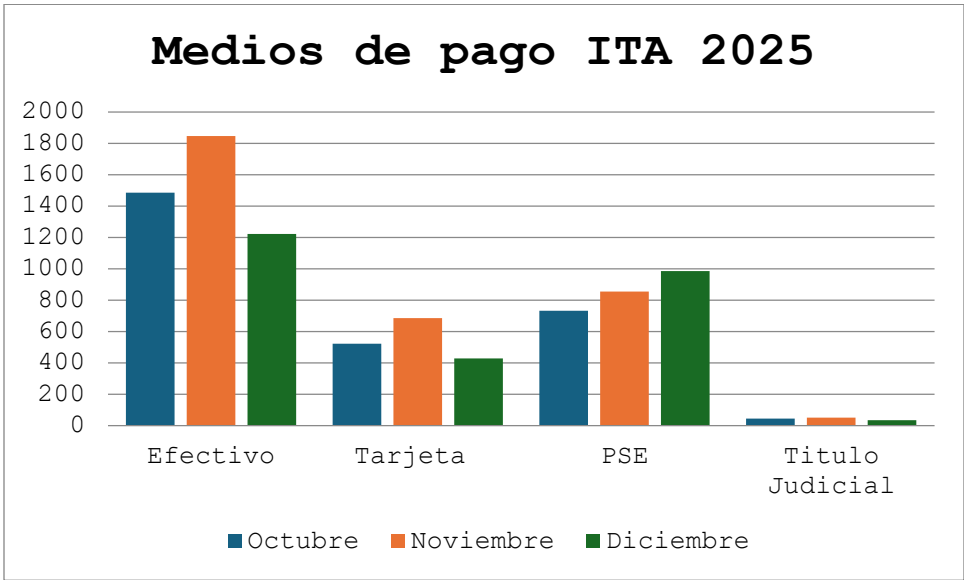
6.2 Seguimiento Transaccional

Como parte del proceso de caracterización de los usuarios del Instituto de Tránsito del Atlántico durante la vigencia 2025, se desarrolló el seguimiento transaccional como un componente clave para el análisis del comportamiento de pago de los ciudadanos en las sedes de Barranquilla y Baranoa.

Este seguimiento permitió identificar los medios de pago más utilizados por los usuarios al momento de realizar sus trámites, generando información relevante para la mejora

de la experiencia del ciudadano y la optimización de los procesos de atención. El análisis de las transacciones facilitó la identificación de tendencias en el uso de los diferentes métodos de pago, así como oportunidades para fortalecer los mecanismos electrónicos y digitales.

Medios de Pago ITA 2025					
Medio de pago	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	%
Efectivo	1485	1846	1223	4554	51%
Tarjeta	523	685	428	1636	18%
PSE	733	856	986	2575	29%
Titulo Judicial	45	52	36	133	1%
Total				8898	100%



Grafica 2. Medios de pago ITA 2025

De acuerdo con los datos obtenidos a través del seguimiento transaccional, la gráfica evidencia los medios de pago más utilizados por los usuarios del Instituto de Tránsito del Atlántico durante la vigencia 2025. Se observa que el 51% de los usuarios realiza sus pagos en efectivo, lo que lo posiciona como el medio de pago predominante y refleja una alta preferencia por los canales presenciales.

Por su parte, el 29% de los usuarios utiliza la plataforma PSE para efectuar sus pagos en línea, lo que demuestra una adopción significativa de los medios electrónicos, facilitando la realización de trámites de manera ágil y segura. Asimismo, el 18% de los pagos se realiza mediante tarjetas, consolidándose como una alternativa complementaria dentro de los canales habilitados por la entidad.

Finalmente, la aplicación de Título Judicial registra una participación del 1%, lo que indica un uso mínimo de este medio de pago, asociado principalmente a trámites específicos.

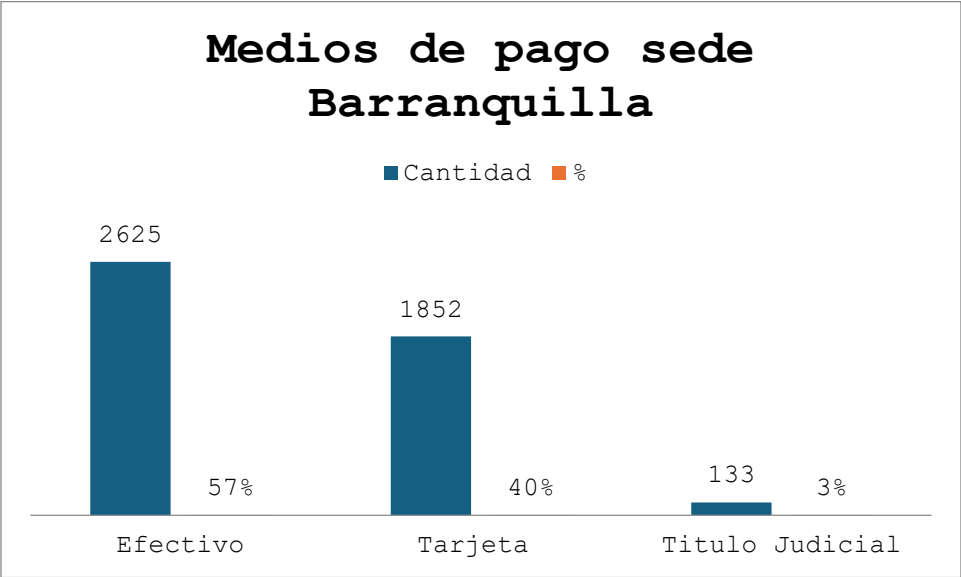
Este comportamiento permite identificar oportunidades de mejora orientadas a:

- Fortalecer la promoción de los medios de pago electrónicos.
- Reducir la dependencia del efectivo.
- Optimizar los procesos de recaudo.

Análisis Detallado de los Medios de Pago por Sede

Para obtener una comprensión más profunda sobre las preferencias de pago de nuestros usuarios, se realizó un análisis detallado de los medios de pago más utilizados en cada una de las sedes del Instituto de Tránsito del Atlántico. Este análisis permitió calcular el promedio mensual de los medios de pago en cada sede y conocer mejor las tendencias de los usuarios.

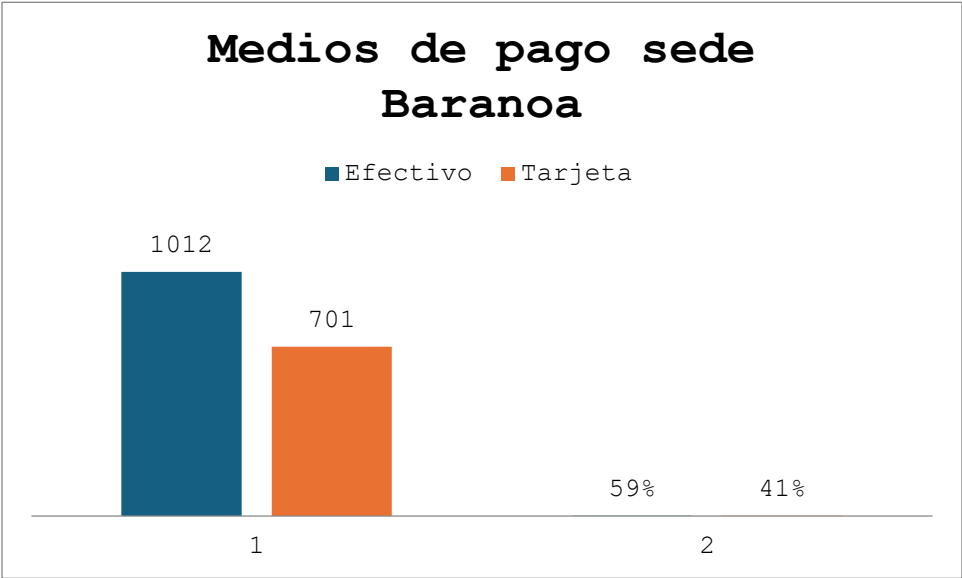
Medios de pago Sede Barranquilla ITA 2025		
Medio de pago	Cantidad	%
Efectivo	2625	57%
Tarjeta	1852	40%
Titulo Judicial	133	3%
Total	4610	100%



Grafica 3. Medios de pago sede Barranquilla

En la sede de Barranquilla, el 57% de los usuarios prefiere realizar sus pagos en efectivo, mientras que un 40% opta por el pago mediante tarjeta débito/crédito. Solo el 3% de los usuarios realiza el pago mediante la aplicación de Titulo Judicial.

Medios de pago Sede Baranoa ITA 2025		
Medio de pago	Cantidad	%
Efectivo	1012	59%
Tarjeta	701	41%
Total	1713	100%



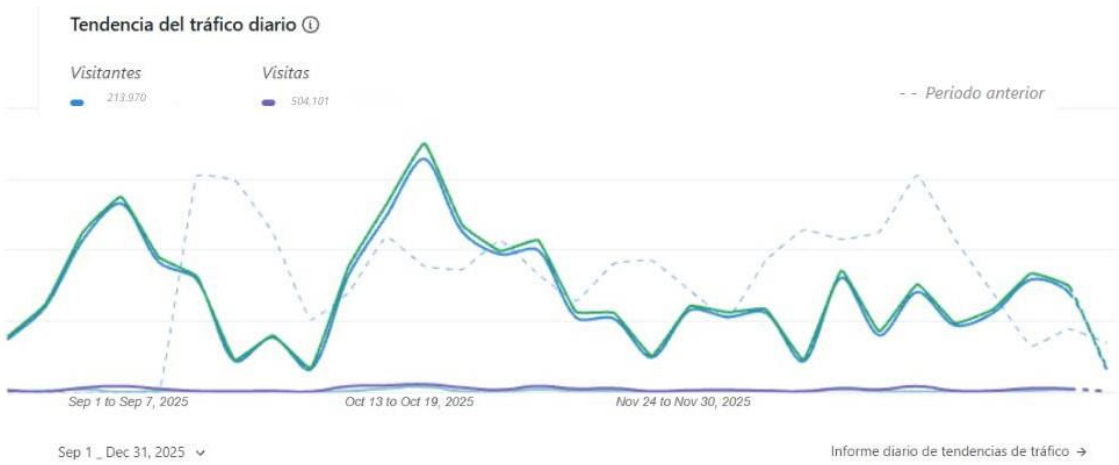
Grafica 4. Medios de pago sede Baranoa

Por otro lado, en la sede de Baranoa, el 59% de los usuarios también prefiere pagar en efectivo, mientras que el 41% utiliza tarjeta débito/crédito.

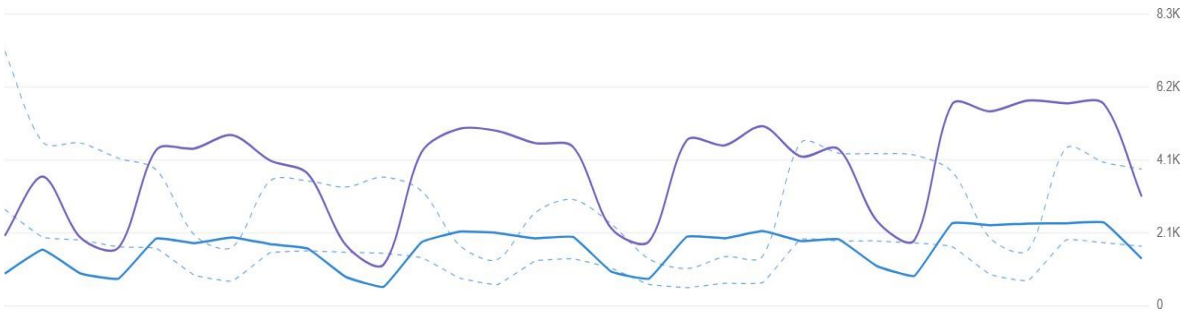
Este análisis nos permite ajustar las opciones de pago y mejorar la infraestructura en cada sede según las preferencias de los usuarios, optimizando así el proceso de atención y la experiencia del ciudadano.

Visitas Página web

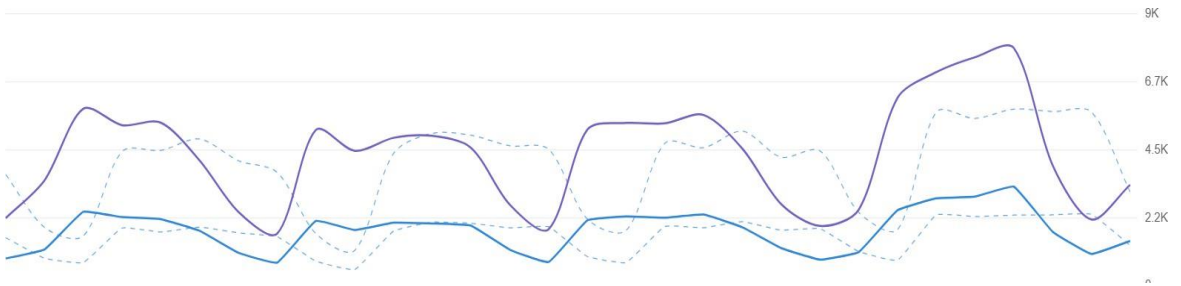
La página web del Instituto de Tránsito del Atlántico durante el segundo cuatrimestre del año 2025 comprendido desde el 1ro de septiembre y el 31 de diciembre, manejó 213.970 visitantes y 504.101 visitas según reporte estadístico generado desde el mismo servicio, como se puede observar en la imagen siguiente:



Si nos vamos al detalle mensual de estos datos, podemos confirmar que en el mes de septiembre se manejó 52.648 visitantes y 105.999 visitas.



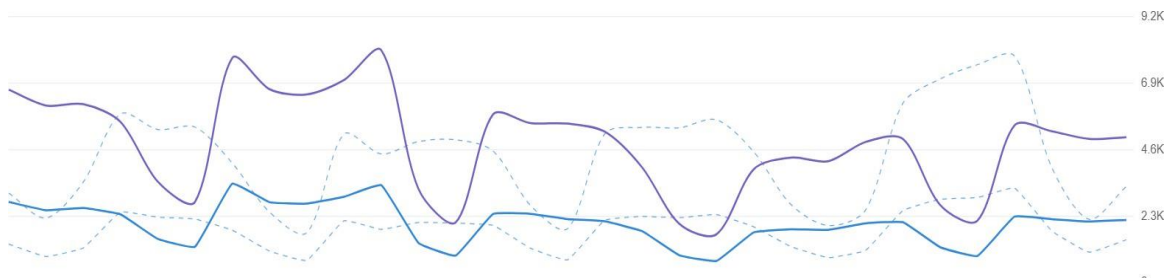
Para el mes de octubre, se manejó 55.269 visitantes y 140.328 visitas.



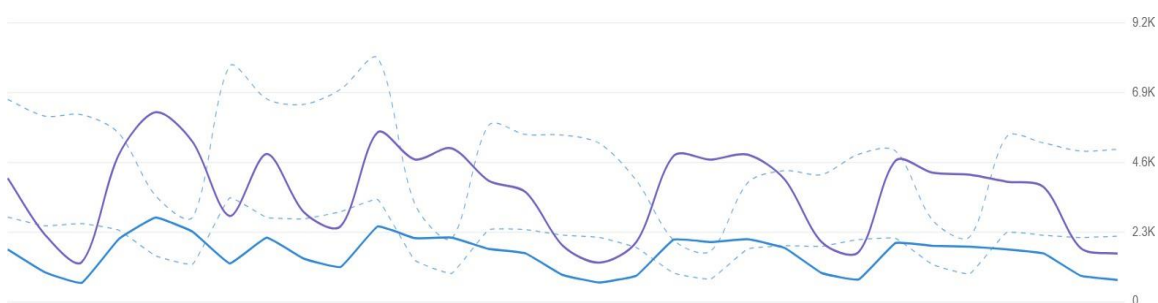


TRÁNSITO
DEL ATLÁNTICO

Para el mes de noviembre, se manejó 45.174 visitantes y 125.297 visitas.



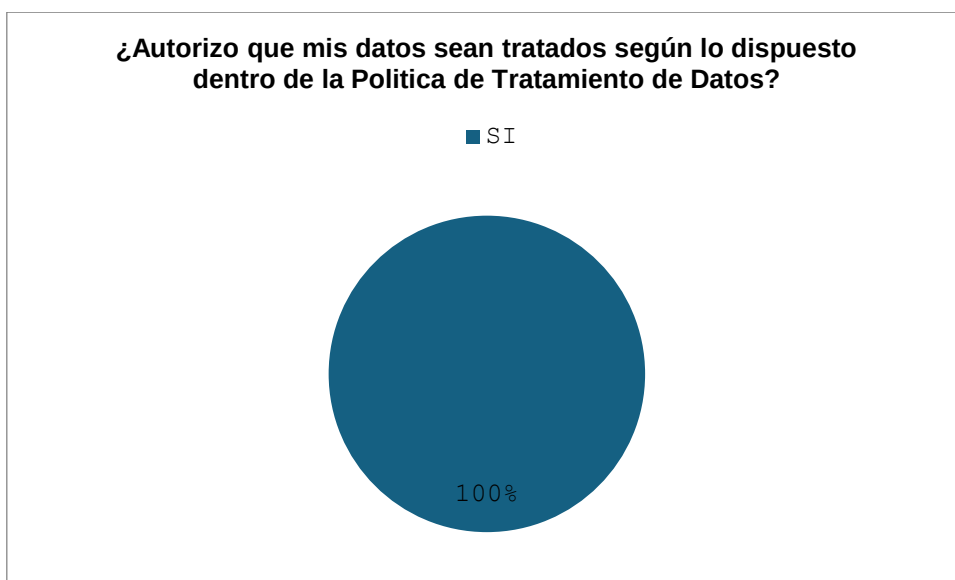
Y en el mes de diciembre, se manejó 60.879 visitantes y 132.477 visitas.





7. ENCUESTA DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

La encuesta de caracterización de usuarios del Instituto de Tránsito del Atlántico, correspondiente al año 2025, se llevó a cabo entre el 15 de octubre y el 15 de diciembre de 2025. A través de un formulario de Google, durante este período, se obtuvieron un total de cuatrocientos veinticinco (425) respuestas.



Grafica 5. Autorización de tratamiento de datos

7.1 Variables

A continuación, se relacionan las variables utilizadas para realizar la caracterización de usuarios y grupos de valor del Instituto de Tránsito del Atlántico.

7.1.1 Geográficas

Es el nivel más general de toda la caracterización, corresponden al área de ubicación de los usuarios y a aquellas características que están directamente asociadas con la misma. Dichas variables son la forma más tradicional de caracterizar los usuarios, dada su relativa facilidad de identificación.

7.1.2 Demográficas

Estas variables hacen referencia a características de la población. Al igual que las variables geográficas, este es uno de los niveles comunes para la caracterización de usuarios, pero 16 sufre de la misma limitación al considerar que los usuarios de un grupo demográfico son homogéneos en sus actividades, valores y comportamientos. Por esta razón, es importante contar con otras características diferenciadores en las capas más internas.

7.1.3 Intrínsecas

Estas variables hacen referencia a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) dentro de los grupos a identificar, constituyendo de esta manera características para diferenciarlos.

7.1.4 De Comportamiento

Estas variables se concentran en las acciones observadas en los clientes, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Identificar estas características se hace en un intento por reconocer los motivos e influencias que generan la interacción con la entidad.

7.2 CLASIFICACION Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

7.2.1 CLASIFICACION DE LA INFORMACIÓN

Las variables utilizadas en el ejercicio de caracterización que se realizó, permiten conocer el comportamiento de los usuarios del Instituto de Transito del Atlántico, los canales de preferencia a la hora de realizar sus requerimientos, las ciudades, rangos de edad, permiten estructurar la formulación de los diferentes tipos de preguntas y así aplicar los instrumentos de medición. Se seleccionaron aquellas que contienen las categorías de variables:

Tabla 1 Clasificación de Variables

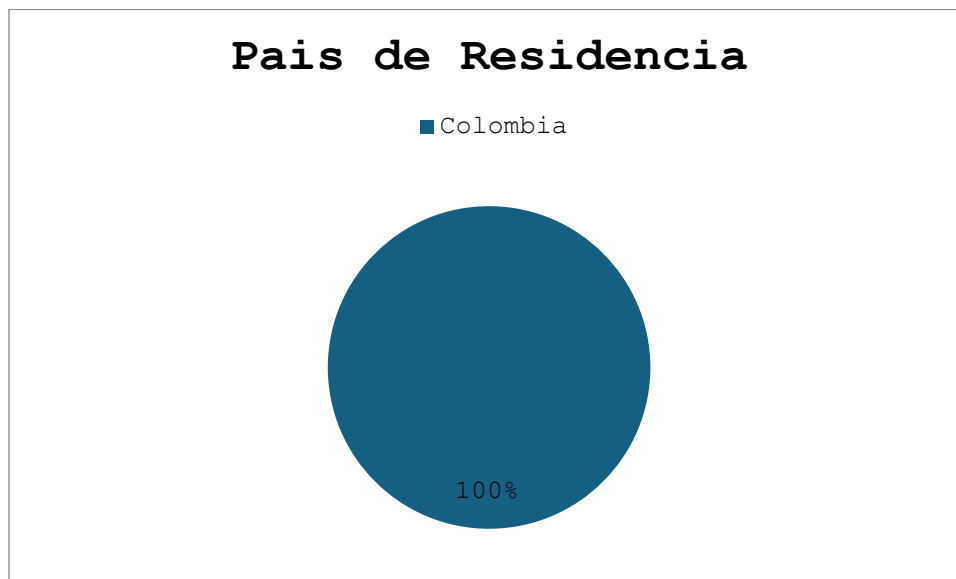
Geográficas	Demográficas	Intrínsecas	Comportamientos
Ubicación	- Grupo de interés - Edad - Genero - Tipo de Población - Escolaridad - Actividad Económica	- Interacción con la entidad - Canales de comunicación.	- Tipo de Servicios - Tramites

7.2.2 ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

7.2.2.1 VARIABLE GEOGRAFICA:

7.2.2.1.1 Ubicación:

El 100% de los usuarios que asisten a las instalaciones del Instituto de Transito del Atlántico son colombianos



Grafica 6. País de Residencia

Departamento de Residencia

De acuerdo con la información consolidada, se registró un total general de 425 usuarios, evidenciando una marcada concentración en el departamento del Atlántico.

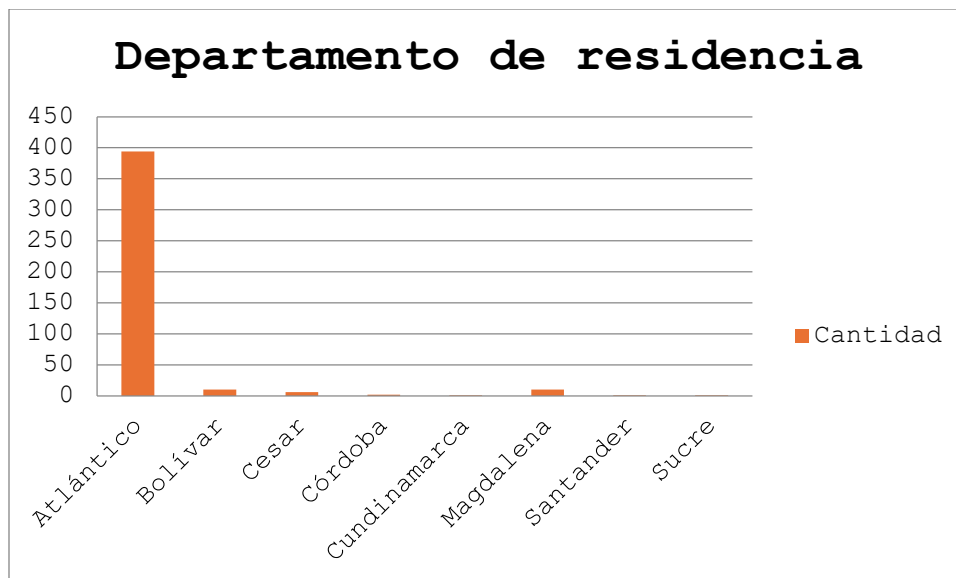
El 92,71% (394 usuarios) corresponde al departamento del Atlántico, lo que refleja que la gran mayoría de las gestiones realizadas se originan en esta jurisdicción. Este comportamiento es coherente con el ámbito de influencia y operación institucional, lo que demuestra una alta cobertura y posicionamiento en el departamento.

En menor proporción se encuentran los departamentos de Bolívar y Magdalena, cada uno con 10 usuarios (2,35%), seguidos por Cesar con 6 usuarios (1,41%). Por su parte, Córdoba registra 2 usuarios (0,47%), mientras que Cundinamarca, Santander y Sucre presentan 1 usuario cada uno (0,24%).

Departamento	Cantidad	%
Atlántico	394	92,71%
Bolívar	10	2,35%
Cesar	6	1,41%
Córdoba	2	0,47%



Cundinamarca	1	0,24%
Magdalena	10	2,35%
Santander	1	0,24%
Sucre	1	0,24%
Total general	425	100,00%



Grafica 7. Departamento de residencia

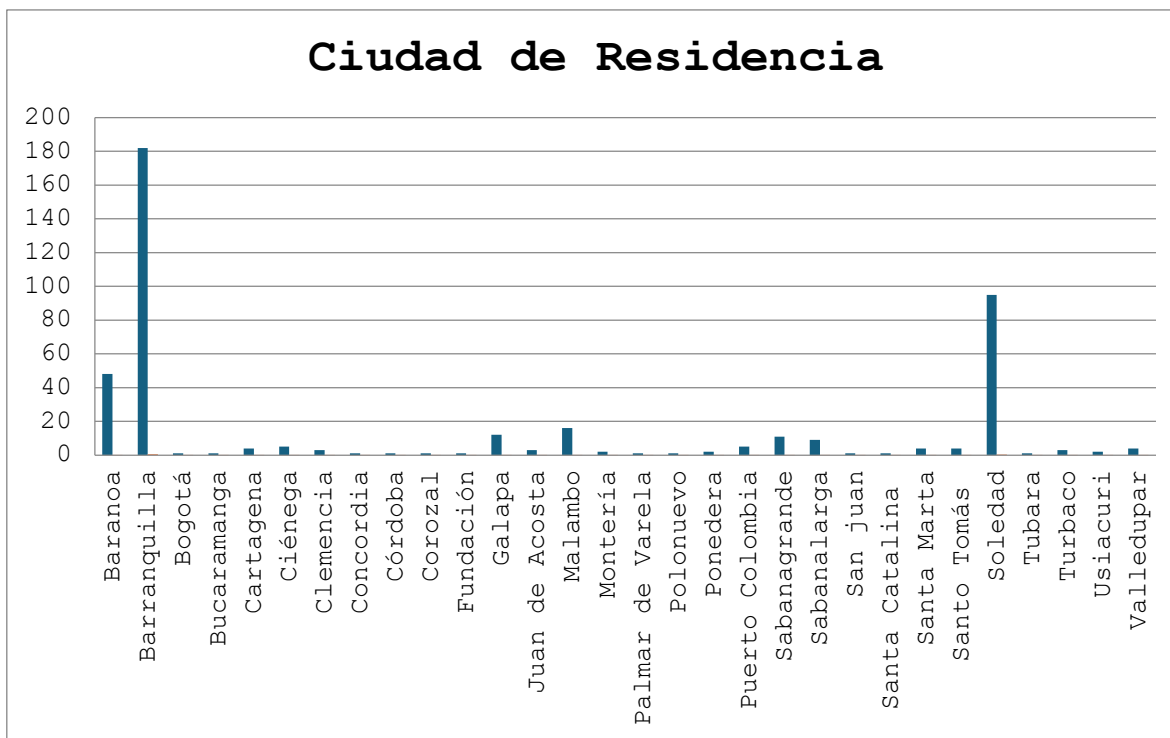
Ciudad de Residencia

Ciudad	Cantidad	%
Baranoa	48	11,29%
Barranquilla	182	42,82%
Bogotá	1	0,24%
Bucaramanga	1	0,24%
Cartagena	4	0,94%
Ciénega	5	1,18%
Clemencia	3	0,71%
Concordia	1	0,24%
Córdoba	1	0,24%
Corozal	1	0,24%
Fundación	1	0,24%
Galapa	12	2,82%
Juan de Acosta	3	0,71%



TRÁNSITO DEL ATLÁNTICO

Malambo	16	3,76%
Montería	2	0,47%
Palmar de Varela	1	0,24%
Polonuevo	1	0,24%
Ponedera	2	0,47%
Puerto Colombia	5	1,18%
Sabanagrande	11	2,59%
Sabanalarga	9	2,12%
San Juan	1	0,24%
Santa Catalina	1	0,24%
Santa Marta	4	0,94%
Santo Tomás	4	0,94%
Soledad	95	22,35%
Tubara	1	0,24%
Turbaco	3	0,71%
Usiacuri	2	0,47%
Valledupar	4	0,94%
Total general	425	100,00%



Grafica 8. Ciudad de residencia

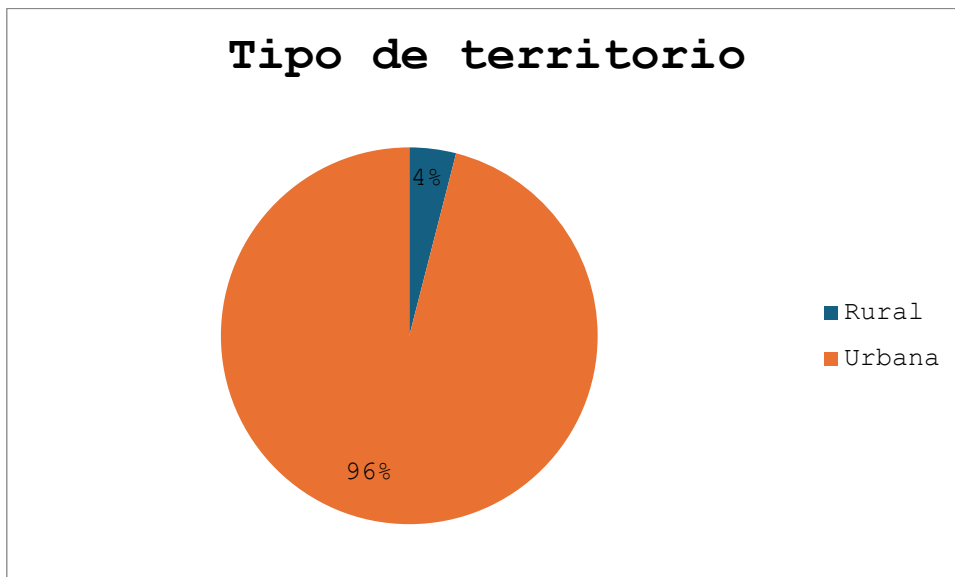
Se evidencia una alta concentración en el área metropolitana del Atlántico, especialmente en:

- Soledad: 95 registros (23,93%)
- Barranquilla: 182 registros (42,82%)
- Baranoa: 48 registros (11,08%)
- Malambo: 16 registros (4,03%)
- Galapa: 12 registros (3,02%)
- Sabanagrande: 11 registros (2,77%)
- Sabanalarga: 9 registros (2,27%)

Estas cifras reflejan que la mayor parte de la demanda se origina en municipios del departamento del Atlántico y su zona metropolitana, lo cual es coherente con el ámbito de influencia institucional.

Tipo de Territorio

Tipo de Territorio	Cantidad
Rural	17
Urbana	408
Total general	425



Grafica 9. Tipo de territorio

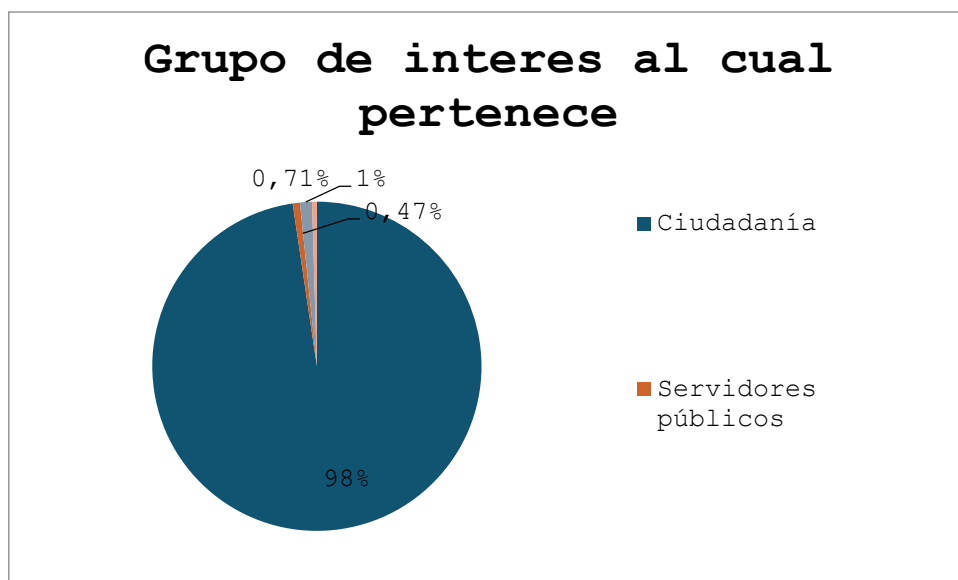
La mayoría de los usuarios residen en áreas urbanas, representando un 96% (408), mientras que solo un 4% (17) provienen de áreas rurales. Este dato resalta la concentración de la población en el ámbito urbano en comparación con las zonas rurales.

7.2.2 VARIABLE DEMOGRAFICA

7.2.2.1 Grupo de Interés:

Seleccione el Grupo de Interés al cual pertenece usted:	USUARIOS	%
Ciudadanía	415	97,65%
Servidores públicos	3	0,71%
Ciudadanos que cumplen funciones públicas (Auxiliares de la Justicia)	0	0,00%
Sociedades Supervisadas	0	0,00%
Órganos de control	0	0,00%
Otras entidades del estado	0	0,00%

Medios de comunicación	5	1,18%
Contratistas y proveedores	2	0,47%
Agremiaciones	0	0,00%
Instituciones Universitarias	0	0,00%
Comunidad internacional	0	0,00%
Total	425	100,00%



Grafica 10. Grupo de interés al que pertenece

Los resultados evidencian que la gran mayoría de los usuarios que visitan la entidad pertenecen al grupo de Ciudadanía, con 415 personas, lo que representa un 97,65% del total.

Este porcentaje refleja que los servicios del Instituto están orientados principalmente a la atención directa de ciudadanos, quienes acuden a realizar trámites, consultas y gestiones relacionadas con tránsito y transporte.

En menor proporción se encuentran:

- **Medios de comunicación:** 5 usuarios (1,18%). Indica un bajo pero importante nivel de interacción institucional con prensa y medios informativos.
- **Servidores públicos:** 3 usuarios (0,71%). Representa la articulación con funcionarios de otras entidades o dependencias.



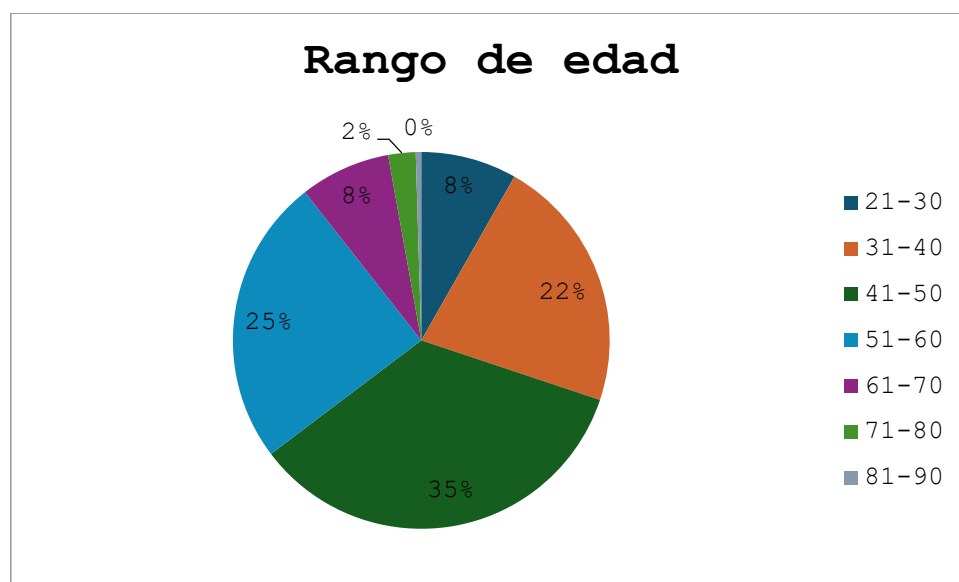
- **Contratistas y proveedores:** 2 usuarios (0,47%).
Corresponde a actores vinculados a procesos contractuales o de suministro.

Los demás grupos de interés, como Órganos de control, Sociedades supervisadas, Instituciones universitarias, Agremiaciones, Comunidad internacional y Otras entidades del Estado, no registraron participación en el período evaluado (0%).

7.2.2.2 Edad:

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

Rango de edad	Cantidad	%
21-30	35	8,00%
31-40	93	21,88%
41-50	147	34,59%
51-60	105	24,71%
61-70	33	7,76%
71-80	10	2,35%
81-90	2	0,47%
Total general	425	100%



Grafica 11. Rango de edad

El análisis evidencia que la mayor concentración de usuarios se encuentra en los rangos de edad económicamente activos:

- **41 a 50 años:** 147 usuarios (34,59%) – Es el grupo con mayor participación.
- **51 a 60 años:** 105 usuarios (24,71%).
- **31 a 40 años:** 93 usuarios (21,88%).

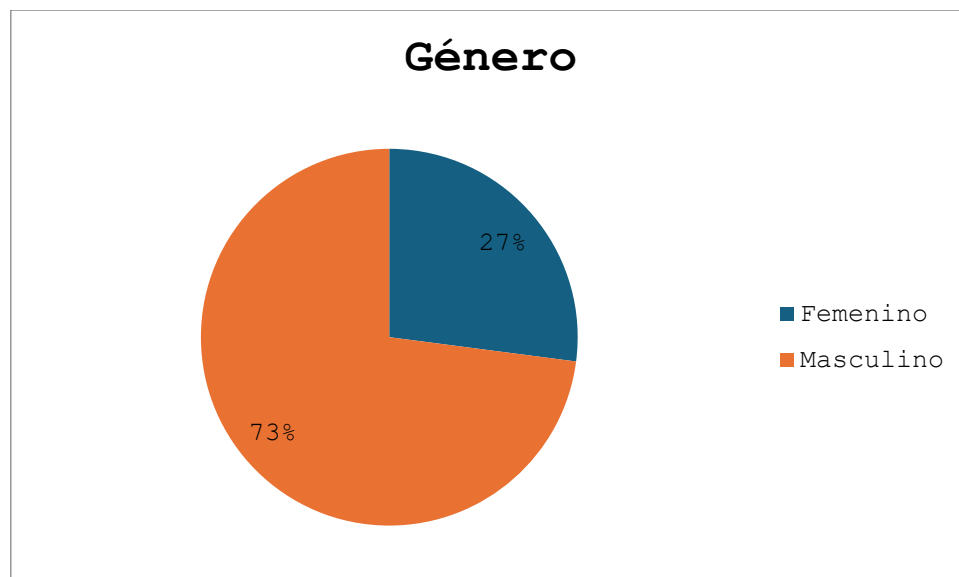
En conjunto, estos tres rangos representan el 81,18% del total de usuarios, lo que indica que la mayoría de las personas que realizan trámites en la entidad se encuentran en etapa laboral activa.

Los demás rangos presentan menor participación:

- **21 a 30 años:** 35 usuarios (8,00%).
- **61 a 70 años:** 33 usuarios (7,76%).
- **71 a 80 años:** 10 usuarios (2,35%).
- **81 a 90 años:** 2 usuarios (0,47%).

7.2.2.3 Género:

Genero	Cantidad
Femenino	115
Masculino	310
Total general	425

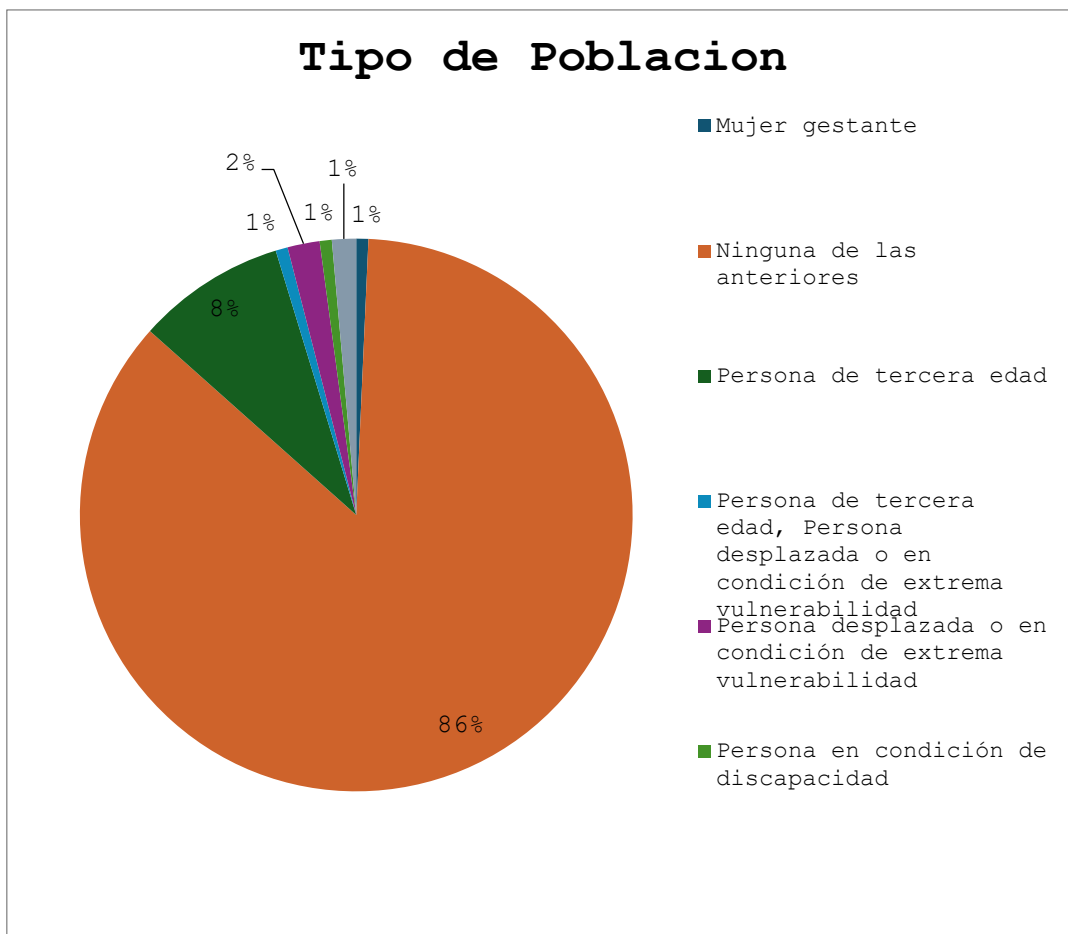


Grafica 12. Genero

En cuanto al sexo de los participantes en la encuesta, el sexo masculino estuvo representado por 310 ciudadanos, lo que equivale al 73% del total, mientras que el sexo femenino tuvo una participación del 27%, con 115 ciudadanas que respondieron la encuesta. Estos datos reflejan la distribución de género entre los usuarios y pueden ser útiles para entender mejor las características demográficas de quienes utilizan los servicios del Instituto.

7.2.2.4 Tipo de Población:

Tipo de Población	Cantidad	%
Mujer gestante	3	0,71%
Ninguna de las anteriores	365	85,88%
Persona de tercera edad	37	8,71%
Persona de tercera edad, Persona desplazada o en condición de extrema vulnerabilidad	3	0,71%
Persona desplazada o en condición de extrema vulnerabilidad	8	1,88%
Persona en condición de discapacidad	3	0,71%
Población étnica	6	1,41%
Total general	425	100,00%



Grafica 13. Tipo de población

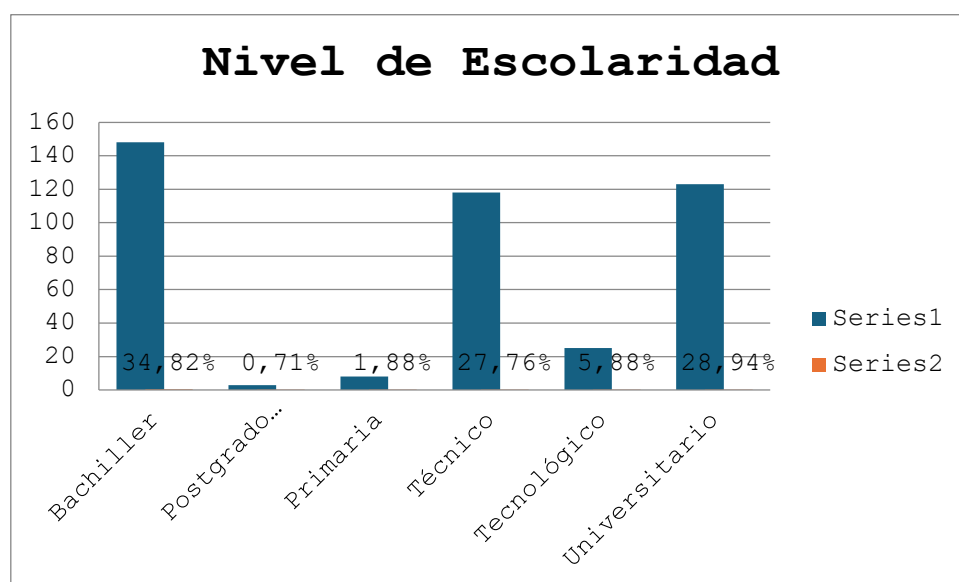
Los resultados evidencian que la mayoría de los usuarios (85,88%) no se identifican dentro de una categoría de especial protección constitucional o condición diferencial.

Sin embargo, se destaca que:

1. El 8,71% corresponde a personas de tercera edad, lo que refleja la necesidad de mantener estrategias de atención preferencial, accesibilidad y acompañamiento.
2. Un 2,59% aproximadamente (sumando desplazados y quienes combinan tercera edad con vulnerabilidad) pertenece a población en condición de vulnerabilidad, lo que exige enfoque diferencial y cumplimiento de lineamientos de atención prioritaria.
3. La presencia de personas en condición de discapacidad y mujeres gestantes, aunque baja, implica la obligación institucional de garantizar accesibilidad física, señalización adecuada y trato preferente.
4. La participación de población étnica (1,41%) demuestra diversidad en los usuarios atendidos.

7.2.2.5 Escolaridad:

Nivel de Escolaridad	Cantidad	%
Bachiller	148	34,82%
Postgrado (Especialización, Maestría, Doctorado)	3	0,71%
Primaria	8	1,88%
Técnico	118	27,76%
Tecnológico	25	5,88%
Universitario	123	28,94%
Total general	425	100,00%

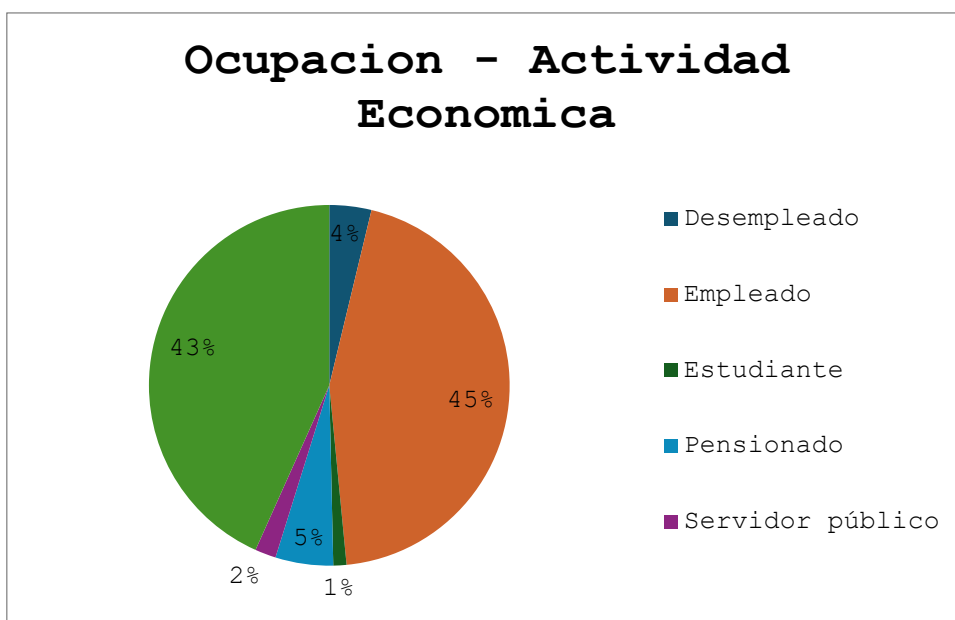


Grafica 14. Nivel de escolaridad

Para esta medición, los resultados sobre el nivel de escolaridad de los usuarios fueron los siguientes: el 34,82% de los usuarios tienen el título de bachillerato, el 28.94% son profesionales, el 27.76% tienen estudios técnicos o tecnólogos, y un 0.71% cuenta con un postgrado. Estos datos proporcionan una visión clara de la formación académica de nuestros usuarios, lo cual es importante para ajustar los servicios y la comunicación de acuerdo con el nivel educativo predominante en la población atendida.

7.2.2.6 Actividad Económica – Ocupación:

Ocupación	Cantidad	%
Desempleado	16	3,76%
Empleado	190	44,71%
Estudiante	5	2,72%
Pensionado	22	4,50%
Servidor público	8	1,50%
Trabajador independiente	184	45,10%
Total general	425	100,00%



Grafica 15. Actividad económica

En cuanto a la actividad económica de los usuarios, los resultados fueron los siguientes: la respuesta con mayor puntuación fue independiente, con un 45,10%, seguido por empleado también con un 45%. El 4.5% son pensionados, el 3.5% están desempleados, el 1.5% son servidores públicos y el 0.3% son estudiantes. Estos datos ayudan a comprender mejor el perfil laboral y económico de nuestros usuarios, lo que permite ofrecer servicios más adecuados según su situación particular.

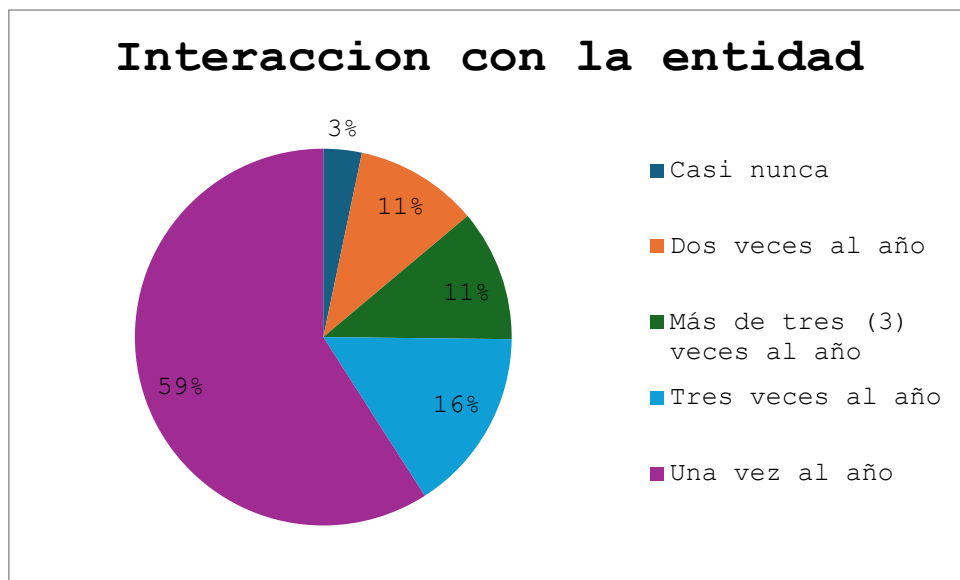
7.2.3 VARIABLES INTRÍNSECAS

Las variables intrínsecas permiten dar cuenta de las preferencias individuales de la población y de las preferencias comunes de los grupos de valor respecto de intereses, lugares de encuentro, acceso - uso de canales de interacción y conocimiento de los servicios o trámites de la Entidad por parte de los mismos

7.2.3.1 Interacción con la entidad

Con esta variable, se busca identificar la frecuencia con la que los usuarios acceden a los servicios prestados por el Instituto de Tránsito del Atlántico. A continuación, se presenta la información obtenida al respecto:

Interacción con la entidad	Cantidad	%
Casi nunca	14	3,29%
Dos veces al año	45	10,59%
Más de tres (3) veces al año	48	11,29%
Tres veces al año	67	15,76%
Una vez al año	251	59,06%
Total general	425	100%

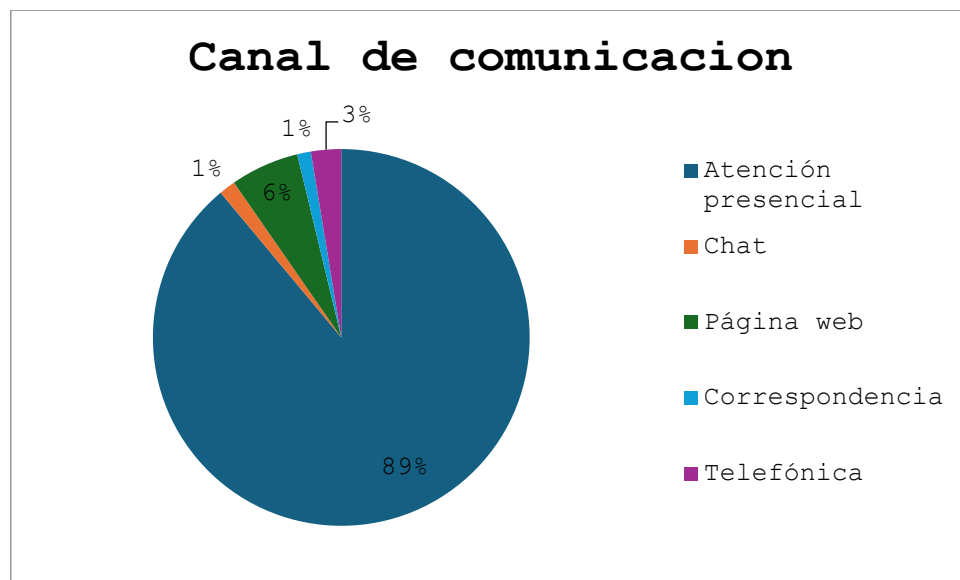


Grafica 16. Interacción con la entidad

Después de analizar los datos obtenidos, se pudo constatar que el 59,06% de los usuarios visitan la entidad una vez al año, el 10,59% lo hacen dos veces al año, el 15,76% tres veces al año, el 11,29% más de tres veces al año y el 3,29% casi nunca accede a la entidad.

7.2.3.2 Canales de Comunicación:

Canal	Cantidad	%
Atención presencial	378	88,94%
Chat	6	1,41%
Página web	25	5,88%
Correspondencia	5	1,18%
Telefónica	11	2,59%
Total general	425	100,00%



Grafica 17. Canal de comunicación

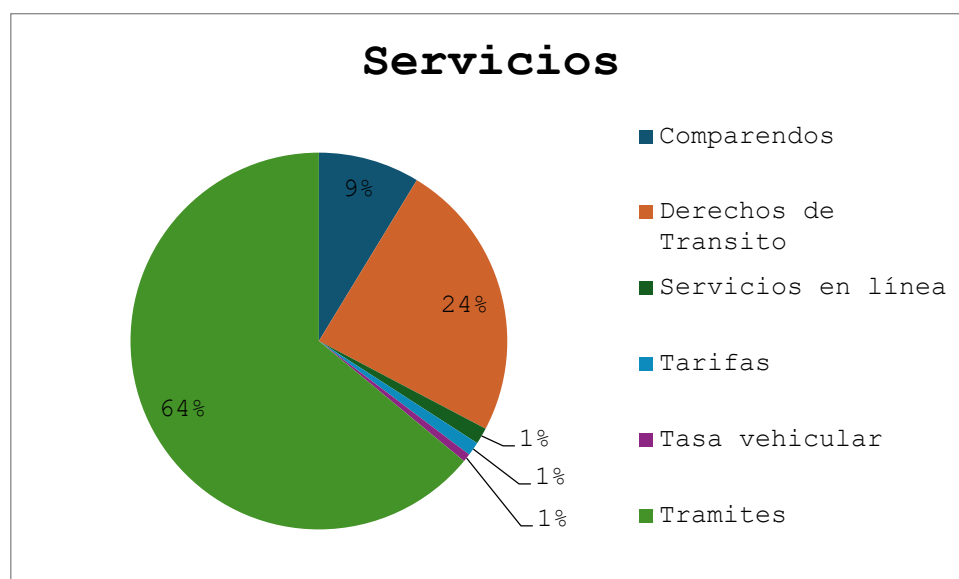
Los resultados evidencian una marcada preferencia por la atención presencial, con un 88,94% de los encuestados que manifiestan optar por este canal para realizar sus trámites. En contraste, un 5,88% prefiere utilizar la página web, mientras que el 2,59% hace uso de la línea telefónica. Por su parte, el 1,41% de los usuarios señaló el chat como canal de preferencia y solo el 1,18% indicó la correspondencia.

Estos resultados reflejan que, a pesar de la disponibilidad de canales virtuales y alternativos, la mayoría de los usuarios continúa privilegiando la atención directa y personalizada. Esto puede estar asociado a la necesidad de orientación inmediata, acompañamiento en el proceso o mayor confianza en la gestión presencial.

7.2.4 VARIABLES DE COMPORTAMIENTO

7.2.4.1 Servicios de mayor interés:

Servicios	Cantidad	%
Comparendos	37	8,71%
Derechos de Transito	102	24,00%
Servicios en línea	6	1,41%
Tarifas	5	1,18%
Tasa vehicular	3	0,71%
Tramites	272	64,00%
Total general	425	100,00%



Grafica 18. Servicios

De acuerdo con la información recolectada (425 usuarios encuestados), se evidencia que el principal motivo de visita a la entidad corresponde a los Trámites, con 272 usuarios, lo que representa el 64,00% del total. Este resultado confirma que la mayor demanda institucional está orientada a la gestión directa de procedimientos automotores, consolidándose como el servicio misional más requerido.

En segundo lugar, se encuentran los Derechos de Tránsito, con 102 usuarios (24,00%), lo que refleja una participación significativa dentro del flujo de atención y demuestra la importancia de este concepto dentro de las obligaciones asociadas a los vehículos.

Por su parte, los Comparendos registran 37 usuarios (8,71%), ubicándose como el tercer servicio más solicitado. Aunque su proporción es menor en comparación con los trámites y derechos de tránsito, continúa siendo un componente relevante dentro de la atención al ciudadano.

Finalmente, los servicios relacionados con Servicios en línea (1,41%), Tarifas (1,18%) y Tasa vehicular (0,71%) presentan los porcentajes más bajos de consulta. Estos resultados pueden indicar que los usuarios ya cuentan con información previa sobre estos temas, que los canales digitales no son el medio principal de consulta o que existe una oportunidad de fortalecer la divulgación y promoción de estos servicios.

7.2.4.2 Trámites:

Considerando la importancia que tiene para el Instituto de Tránsito del Atlántico conocer los trámites más frecuentes realizados en la entidad, se ha recopilado la siguiente información al respecto:

Trámites	Cantidad	%
Cambio de servicio de un vehículo	2	0,47%
Cancelación de matrícula de un vehículo automotor	10	2,35%
Certificado de libertad y tradición de un vehículo automotor	15	3,53%
Comparendo electrónico	18	4,24%
Comparendo físico	12	2,82%
Desembargos	33	7,76%
Duplicado de la licencia de conducción	3	0,71%
Inscripción de personas ante el Registro Único Nacional de Tránsito (RUNT)	30	7,06%
Levantar limitaciones o gravámenes a la propiedad de un vehículo automotor	21	4,94%
Licencia de conducción	15	3,53%
Matrícula de vehículos automotores	8	1,88%
Orden de entrega del vehículo inmovilizado	1	0,24%
Pago de impuesto	125	29,41%
Re matrícula de un vehículo automotor	3	0,71%
Recategorización de la licencia de conducción	2	0,47%
Renovación de la licencia de conducción	5	1,18%
Traspaso de propiedad a persona indeterminada de un vehículo automotor	70	16,47%

Traspaso de propiedad de un vehículo automotor	52	12,24%
Total general	425	100,00%

De acuerdo con la información consolidada (425 trámites realizados), se observa que la mayor concentración de solicitudes se encuentra en los procesos relacionados con obligaciones tributarias y transferencia de propiedad.

El trámite con mayor demanda es el Pago de impuesto, con 125 solicitudes, equivalente al 29,41% del total. Este resultado evidencia que casi un tercio de los usuarios acuden a la entidad para cumplir con obligaciones fiscales asociadas a sus vehículos, consolidándose como el servicio más representativo dentro de esta categoría.

En segundo lugar, se destacan los trámites de traspaso de propiedad, los cuales, sumados, representan un porcentaje significativo:

- Traspaso de propiedad a persona indeterminada: 70 casos (16,47%).
- Traspaso de propiedad de un vehículo automotor: 52 casos (12,24%).

En conjunto, los trámites de traspaso alcanzan el 28,71%, lo que refleja una alta dinámica en la actualización de titularidad de vehículos y posibles procesos de formalización de compraventa.

Posteriormente, se ubican:

- Desembargos: 33 casos (7,76%).
- Inscripción ante el RUNT: 30 casos (7,06%).
- Levantar limitaciones o gravámenes: 21 casos (4,94%).
- Comparendo electrónico: 18 casos (4,24%).
- Comparendo físico: 12 casos (2,82%).

Estos resultados evidencian una proporción importante de trámites relacionados con la normalización jurídica del vehículo y la situación administrativa de los usuarios.

En cuanto a los trámites asociados a licencias de conducción, se observa una participación moderada:

- Expedición de licencia: 3,53%.
- Renovación: 1,18%.
- Duplicado: 0,71%.
- Recategorización: 0,47%.

Esto sugiere que, aunque son servicios permanentes, no constituyen el principal motivo de atención frente a los procesos vehiculares.

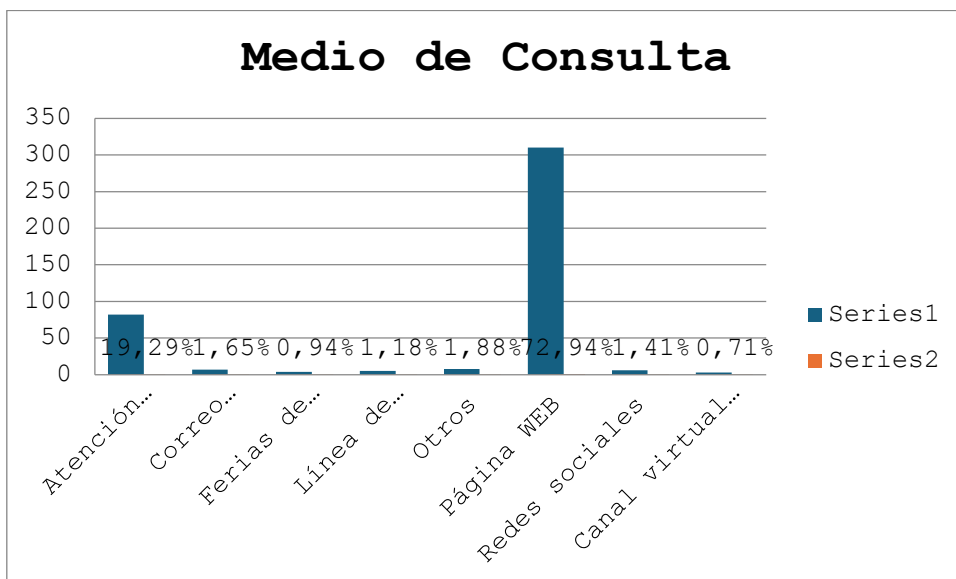
Finalmente, los trámites con menor demanda fueron:

- Cambio de servicio del vehículo (0,47%).
- Re matrícula (0,71%).
- Orden de entrega de vehículo inmovilizado (0,24%).

7.2.4.3 Medio de consulta de los servicios del Instituto de Tránsito del Atlántico.

Con el objetivo de identificar el medio a través del cual los usuarios consultan sobre los servicios ofrecidos por el Instituto, se recopilaron los siguientes datos:

Medio de Consulta	Cantidad	%
Atención presencial	82	19,29%
Correo Electrónico	7	1,65%
Ferias de servicio ciudadano	4	0,94%
Línea de atención telefónica	5	1,18%
Otros	8	1,88%
Página WEB	310	72,94%
Redes sociales	6	1,41%
Canal virtual (Chat y foro)	3	0,71%
Total general	425	100,00%



Grafica 19. Medio de consulta

Con base en los datos recolectados (425 encuestados), se evidencia que el principal medio de consulta utilizado por los usuarios es la Página Web, con 310 registros, equivalentes al 72,94% del total. Este resultado confirma que el canal digital institucional se ha consolidado como la herramienta más importante para la búsqueda de información, facilitando el acceso oportuno a los servicios, requisitos y trámites.

En segundo lugar, se encuentra la Atención presencial, con 82 usuarios (19,29%), lo que demuestra que, aunque la virtualidad predomina, aún existe un porcentaje significativo de ciudadanos que prefiere acudir directamente a las instalaciones para resolver inquietudes o ampliar información.

Los demás canales presentan una participación considerablemente menor:

- **Otros medios:** 1,88%
- **Correo electrónico:** 1,65%
- **Redes sociales:** 1,41%
- **Línea de atención telefónica:** 1,18%
- **Ferias de servicio ciudadano:** 0,94%
- **Canal virtual (chat y foro):** 0,71%

Estos resultados indican que los canales alternativos aún tienen baja utilización en comparación con la página web y la atención presencial.



8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La caracterización de los usuarios permite conocer a fondo el perfil y las características de los ciudadanos que acceden a los servicios ofrecidos por el Instituto de Tránsito del Atlántico. Este análisis facilita la identificación de los comportamientos de los usuarios, su grado de conocimiento sobre los servicios y la frecuencia con la que visitan nuestras instalaciones.

A través de la caracterización de los usuarios, el objetivo planteado y el análisis de los resultados obtenidos de las variables consideradas en la metodología, se pueden identificar acciones clave para mejorar tanto los servicios como la atención brindada por el Instituto.

Con base en estos hallazgos, se proponen las siguientes acciones de mejora:

- **Fortalecer los canales de atención virtual:** Considerando que una gran parte de nuestra población utiliza herramientas tecnológicas como medio de comunicación, es esencial optimizar estos canales.
- **Implementar estrategias para diversificar las formas de comunicación y satisfacción de las necesidades de información:** Esto se debe aplicar a todos los canales de atención disponibles, tanto virtuales como presenciales.
- **Realizar campañas internas y externas de comunicación:** A través de todos los canales de atención, con el objetivo de fortalecer la imagen del Instituto y posicionarlo como un referente en el ámbito nacional, mejorando los servicios ofrecidos a la ciudadanía.
- **Establecer canales de comunicación transaccionales:** De modo que los usuarios puedan realizar trámites sin necesidad de desplazarse físicamente a las sedes del Instituto, reduciendo costos y tiempos.
- **Desarrollar servicios y trámites en línea:** Asegurándonos de que sean útiles, pertinentes y alineados con las necesidades actuales de los usuarios.
- **Mejorar las estrategias de participación ciudadana:** Logrando llegar a un mayor número de ciudadanos con mensajes claros, oportunos y efectivos.
- **Definir el lenguaje adecuado para la comunicación con cada grupo de ciudadanos:** Utilizando un estilo que varíe según el grupo al que nos dirigimos (formal, informal, técnico, cotidiano, entre otros), para asegurar una comunicación efectiva.