

	GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN	Código:	CEDAC-GP-O-01
		Versión:	1.0
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR	Fecha:	12-11-2025
		Página:	1 de 12

CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE CÚCUTA LTDA. – CEDAC

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

Documento técnico institucional elaborado en cumplimiento de los lineamientos vigentes del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, de la Política de Servicio al Ciudadano y de la Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor de Función Pública, como instrumento de soporte para la planeación, prestación del servicio, atención al ciudadano, mejora continua y gestión institucional del CEDAC LTDA.

Vigencia 2025

Naturaleza jurídica	Empresa Industrial y Comercial del Estado del orden nacional
Proceso	Gestión de Planeación

2025

	GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN	Código:	CEDAC-GP-O-01
		Versión:	1.0
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR	Fecha:	12-11-2025
		Página:	2 de 12

1. Introducción

La caracterización de usuarios y grupos de valor constituye un instrumento técnico y de gestión orientado a identificar de manera sistemática quiénes interactúan con la entidad, cuáles son sus características, necesidades, expectativas, preferencias, patrones de relacionamiento y posibles barreras de acceso, con el fin de fortalecer la prestación del servicio, la atención al ciudadano, la gestión de la información, la participación, la rendición de cuentas y la mejora continua de los procesos institucionales.

Para el CEDAC LTDA., este ejercicio resulta especialmente relevante por su naturaleza como Empresa Industrial y Comercial del Estado del orden nacional y por su condición de prestador de servicios técnicos directamente dirigidos a propietarios, tenedores, conductores, empresas y demás actores vinculados con la revisión técnico-mecánica y de emisiones contaminantes. En tal sentido, la caracterización no se limita a una descripción general de usuarios, sino que constituye una herramienta de soporte para la toma de decisiones, la priorización de acciones de mejora, la adecuación de canales de atención, la incorporación de enfoque diferencial, la prevención de riesgos de desinformación y reproceso, y el cumplimiento de los lineamientos de gestión pública aplicables a la entidad.

2. Objetivo general

Identificar, segmentar, analizar y documentar los usuarios, grupos de valor y actores de interés con los que interactúa el CEDAC LTDA., a fin de contar con información suficiente, verificable y útil para fortalecer la prestación de los servicios misionales, mejorar la experiencia de atención, orientar decisiones institucionales, gestionar riesgos asociados al servicio y dar cumplimiento a los lineamientos vigentes del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y de la Política de Servicio al Ciudadano.

3. Objetivos específicos

- ✓ Identificar los principales usuarios y grupos de valor relacionados con la oferta institucional del CEDAC LTDA.
- ✓ Determinar sus características, necesidades, expectativas, canales de interacción y posibles barreras de acceso.

 REVISIÓN TECNOMECÁNICA Y DE EMISIONES CONTAMINANTES	GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN	Código:	CEDAC-GP-O-01
		Versión:	1.0
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR	Fecha:	12-11-2025
		Página:	3 de 12

- ✓ Establecer variables de segmentación aplicables a la naturaleza técnica, operativa y administrativa de la entidad.
- ✓ Proponer lineamientos para el uso de los resultados de la caracterización en los procesos de atención, comunicación, participación y mejora institucional.
- ✓ Establecer criterios de uso, actualización, seguimiento y trazabilidad de la información obtenida, de manera que la caracterización se convierta en insumo efectivo para la gestión institucional.

4. Alcance

La presente caracterización aplica a los usuarios, grupos de valor y demás actores con los que interactúa el CEDAC LTDA. en desarrollo de su misión institucional, especialmente en los procesos asociados a la prestación del servicio de revisión técnico-mecánica y de emisiones contaminantes, atención al ciudadano, PQRS, orientación e información, relacionamiento institucional, participación, transparencia y mejora del servicio. Sus resultados sirven como insumo para la planeación, la adopción de medidas de mejora, el ajuste de canales y protocolos de atención, y la definición de acciones de accesibilidad, comunicación y seguimiento institucional.

El presente documento tiene carácter técnico e institucional y debe entenderse como instrumento de apoyo para la gestión y la mejora del servicio, sin sustituir las competencias legales de las dependencias ni los procedimientos específicos establecidos en la normatividad aplicable al CEDAC LTDA. Su contenido deberá interpretarse de manera armónica con la regulación vigente, los manuales, protocolos, procedimientos internos y demás actos administrativos que rijan la actuación de la entidad.

5. Marco normativo y técnico

Instrumento	Contenido relevante	Aplicación al CEDAC
Ley 489 de 1998	Define la integración del sector descentralizado por servicios e incluye las empresas industriales y comerciales del Estado.	Soporta la naturaleza jurídica del CEDAC como EICE y su pertenencia a la estructura de la Rama Ejecutiva.

 CEDAC CÚCUTA REVISIÓN TECNOMECÁNICA Y DE EMISIONES CONTAMINANTES	GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN	Código:	CEDAC-GP-O-01
		Versión:	1.0
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR	Fecha:	12-11-2025
		Página:	4 de 12

Instrumento	Contenido relevante	Aplicación al CEDAC
Manual Operativo MIPG - versión vigente	Reconoce la Política de Servicio al Ciudadano y remite a la guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de valor como herramienta técnica de implementación.	Obliga a incorporar la caracterización como insumo para la gestión del servicio, el relacionamiento con la ciudadanía y la mejora institucional.
Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor - Función Pública	Define la caracterización como un ejercicio investigativo para identificar particularidades, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la ciudadanía y grupos de valor.	Aporta la metodología base para identificar segmentos, variables, necesidades, canales y acciones institucionales.
Lineamientos de Política de Servicio al Ciudadano	Promueven una oferta institucional y canales de atención ajustados a las necesidades de la ciudadanía y grupos de valor.	Sirven de fundamento para mejorar atención, lenguaje claro, accesibilidad, oportunidad y experiencia del usuario.
Decreto 1499 de 2017	Actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG e integra las políticas de gestión y desempeño institucional.	Refuerza la obligación de incorporar herramientas de gestión orientadas al servicio, la mejora continua y la toma de decisiones basadas en información.
Ley 1437 de 2011 - CPACA	Establece principios de la actuación administrativa como eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y debido proceso.	Sirve de soporte para que la caracterización contribuya a mejorar la atención, la trazabilidad y la respuesta institucional en los distintos canales.
Ley 1755 de 2015	Regula el derecho fundamental de petición y exige respuestas oportunas, claras, de fondo y dentro de los términos legales.	Permite orientar la identificación de necesidades de información y de barreras de comprensión por parte de los usuarios.
Ley 1712 de 2014	Desarrolla el principio de transparencia y el derecho de	Soporta el uso de la caracterización para fortalecer publicación, lenguaje

	GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN	Código:	CEDAC-GP-O-01
		Versión:	1.0
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR	Fecha:	12-11-2025
		Página:	5 de 12

Instrumento	Contenido relevante	Aplicación al CEDAC
	acceso a la información pública.	claro, accesibilidad y entrega de información útil al ciudadano.

6. Definiciones básicas

Usuario: persona natural o jurídica que acude al CEDAC LTDA. para recibir directamente un servicio, orientación, información o atención relacionada con la revisión técnico-mecánica y de emisiones contaminantes o con cualquiera de los procesos de interacción institucional a cargo de la entidad.

Grupo de valor: personas naturales, jurídicas, organizaciones o segmentos poblacionales a quienes van dirigidos los bienes, servicios, trámites, orientaciones, actuaciones o resultados de la gestión de la entidad, y respecto de los cuales existe una relación relevante que exige acciones diferenciadas de información, atención, seguimiento o mejora.

Grupo de interés: actor interno o externo que, sin ser necesariamente destinatario directo del servicio, incide, vigila, regula, supervisa, controla, soporta o se relaciona de forma significativa con la gestión institucional del CEDAC LTDA.

Segmentación: proceso mediante el cual se agrupan usuarios o grupos de valor con características comunes para orientar decisiones, canales, mensajes, prioridades y acciones de mejora.

7. Metodología aplicada

La presente caracterización se estructura con base en la metodología general propuesta por Función Pública y comprende las siguientes etapas:

- identificación de la oferta institucional y de los escenarios de relacionamiento;
- identificación preliminar de usuarios, grupos de valor y grupos de interés;
- definición de variables de segmentación;
- análisis de necesidades, expectativas, canales y barreras;
- priorización de acciones institucionales derivadas del ejercicio;
- actualización periódica y uso de resultados en la planeación y mejora del servicio.

Para la entidad, la información podrá consolidarse a partir de registros de atención, bases de agendamiento o prestación del servicio, PQRS, observaciones del proceso de servicio al ciudadano,

	GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN	Código:	CEDAC-GP-O-01
		Versión:	1.0
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR	Fecha:	12-11-2025
		Página:	6 de 12

reportes administrativos, estadísticas operativas, encuestas de satisfacción, reportes del sitio web, registros de interacción por canales telefónicos o virtuales, así como de las demás fuentes internas disponibles. Cuando resulte necesario, la entidad podrá complementar el análisis mediante entrevistas, mesas de trabajo, revisión documental y ejercicios de validación con las dependencias responsables del servicio y del relacionamiento institucional.

8. Contexto institucional del CEDAC LTDA.

El CEDAC LTDA. es una Empresa Industrial y Comercial del Estado del orden nacional, cuya actividad misional se orienta principalmente a la prestación del servicio de revisión técnico-mecánica y de emisiones contaminantes. En desarrollo de esta función, la entidad se relaciona con ciudadanía, usuarios particulares y empresariales, transportadores, autoridades, organismos de control, proveedores, contratistas, colaboradores y otras partes interesadas, lo que exige disponer de información organizada y actualizada que permita diferenciar segmentos, identificar necesidades y orientar medidas concretas de gestión y mejora.

La caracterización debe partir de la realidad operativa del CEDAC LTDA.: atención presencial al público, orientación telefónica y virtual, gestión de PQRS, interacción con autoridades y cumplimiento de estándares técnicos, de calidad, seguridad, trazabilidad y servicio. De igual manera, debe reconocer factores como la diversidad de usuarios, la frecuencia de uso del servicio, las barreras de comprensión de requisitos, los tiempos de atención, la accesibilidad de los canales y la necesidad de mantener información clara, oportuna y verificable.

9. Oferta institucional y escenarios de relacionamiento

Componente	Descripción	Escenario de relacionamiento
Prestación del servicio misional	Revisión técnico-mecánica y de emisiones contaminantes para los vehículos obligados por la normatividad.	Atención presencial, orientación previa, recepción del usuario, ejecución del servicio y entrega de resultados.
Información y orientación	Comunicación de requisitos, tarifas, horarios, preguntas frecuentes,	Página web, teléfono, ventanilla, redes, mensajes y atención directa.

 REVISIÓN TECNOMECÁNICA Y DE EMISIONES CONTAMINANTES	GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN	Código:	CEDAC-GP-O-01
		Versión:	1.0
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR	Fecha:	12-11-2025
		Página:	7 de 12

Componente	Descripción	Escenario de relacionamiento
	recomendaciones y canales.	
Atención al ciudadano	Recepción y trámite de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.	Canales presenciales, electrónicos y telefónicos.
Participación y transparencia	Publicación de información institucional y relacionamiento con grupos de valor.	Portal web, espacios de participación, rendición de cuentas y canales institucionales.
Relacionamiento institucional	Interacción con autoridades, entes de control, entes reguladores y aliados estratégicos.	Oficios, requerimientos, reportes, visitas, auditorías, mesas técnicas y seguimiento.

10. Identificación de usuarios y grupos de valor del CEDAC LTDA.

Con fundamento en la Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor de Función Pública, en la naturaleza jurídica y funcional del CEDAC LTDA. y en la realidad operativa del servicio prestado por la entidad, se propone la siguiente clasificación institucional:

Categoría	Segmento	Descripción	Prioridad de gestión
Usuarios	Usuarios particulares	Propietarios, tenedores o conductores de vehículos particulares que acuden a la revisión técnico-mecánica y de emisiones contaminantes.	Muy alta
Usuarios	Motociclistas	Propietarios o conductores de motocicletas obligados a cumplir la revisión.	Alta
Usuarios	Usuarios de servicio	Propietarios, tenedores, conductores o	Muy alta

 CEDAC CÚCUTA REVISIÓN TECNOMECÁNICA Y DE EMISIONES CONTAMINANTES	GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN	Código:	CEDAC-GP-O-01
		Versión:	1.0
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR	Fecha:	12-11-2025
		Página:	8 de 12

Categoría	Segmento	Descripción	Prioridad de gestión
	público	empresas con vehículos de servicio público.	
Usuarios	Empresas con flotas	Organizaciones públicas o privadas con varios vehículos que requieren programación, trazabilidad y atención eficiente.	Alta
Usuarios	Terceros autorizados	Personas que realizan gestiones en nombre del propietario o del tenedor.	Media
Grupos de valor	Entes reguladores	Ministerio de Transporte, autoridades y organismos con función regulatoria o de lineamiento técnico del sector.	Alta
Grupos de valor	Entes de control	Contraloría, Procuraduría, Auditoría, control interno y demás autoridades de vigilancia y seguimiento.	Alta
Grupos de valor	Proveedores contratistas y	Personas naturales o jurídicas que suministran bienes y servicios necesarios para la operación.	Media
Grupos de valor	Empleados colaboradores y	Personal de planta, trabajadores oficiales, contratistas y demás colaboradores del CEDAC.	Alta
Grupos de valor	Comunidad y ciudadanía interesada	Personas que consultan información, formulan PQRS o requieren orientación sin ser necesariamente usuarios inmediatos del servicio.	Media

 CEDAC CÚCUTA REVISIÓN TECNOMECÁNICA Y DE EMISIONES CONTAMINANTES	GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN	Código:	CEDAC-GP-O-01
		Versión:	1.0
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR	Fecha:	12-11-2025
		Página:	9 de 12

11. Variables de segmentación aplicables

Las variables sugeridas para la caracterización del CEDAC LTDA. deben ser útiles, observables, verificables y compatibles con las fuentes de información institucionales. Se recomienda adoptar como mínimo las siguientes:

La caracterización deberá aplicarse bajo criterios de legalidad, finalidad, pertinencia, enfoque diferencial, confidencialidad cuando corresponda, calidad de la información, mejora continua y articulación con los demás instrumentos institucionales de planeación y seguimiento. La entidad evitará recolectar información innecesaria o ajena a su finalidad institucional y priorizará variables que resulten útiles para mejorar el servicio y la relación con sus usuarios y grupos de valor.

Tipo de variable	Variables sugeridas	Utilidad para la gestión
Geográficas	Municipio de procedencia, zona urbana o rural, área de influencia.	Identifica cobertura, procedencia y concentración de usuarios.
Demográficas	Tipo de usuario, edad cuando resulte pertinente, condición diferencial o de accesibilidad.	Permite ajustar atención, lenguaje y accesibilidad.
Relacionales	Frecuencia de uso, canal preferido, tipo de interacción, volumen de atención.	Facilita diseño de canales, horarios y mensajes.
Comportamentales	Motivos de consulta, dificultades frecuentes, causas de PQRS, necesidades recurrentes.	Orienta acciones de mejora y prevención.
Operativas	Tipo de vehículo, servicio requerido, oportunidad de atención, tiempos y trazabilidad.	Aterrizza la caracterización a la realidad del servicio misional.

12. Necesidades, expectativas y canales por segmento

 CEDAC CÚCUTA REVISIÓN TECNOMECÁNICA Y DE EMISIONES CONTAMINANTES	GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN	Código:	CEDAC-GP-O-01
		Versión:	1.0
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR	Fecha:	12-11-2025
		Página:	10 de 12

Segmento	Principales necesidades	Canales o medios relevantes	Riesgo o barrera
Usuarios particulares	Información clara sobre requisitos, tarifas, horarios, tiempos, resultado del servicio y pasos a seguir.	Atención presencial, web, teléfono, mensajes y material informativo.	Desinformación, reprocesos, llegada sin requisitos completos.
Motociclistas	Orientación simple y rápida, lenguaje claro, agilidad en el servicio.	Presencial, canales digitales y piezas pedagógicas.	Falta de conocimiento normativo o de periodicidad.
Empresas con flotas y servicio público	Programación, trazabilidad, atención oportuna, coordinación y comunicación estable.	Correo institucional, atención personalizada, teléfono, visitas o coordinación directa.	Congestión operativa, demoras o dificultades de programación.
Entes reguladores y de control	Información verificable, oportunidad en reportes, soportes y cumplimiento normativo.	Oficios, correo institucional, reuniones técnicas, visitas y reportes.	Riesgo de incumplimiento formal o documental.
Proveedores y contratistas	Claridad en requisitos, pagos, comunicaciones y condiciones contractuales.	Correo, web, atención administrativa y comunicaciones oficiales.	Falta de trazabilidad, documentación incompleta.
Empleados y colaboradores	Información interna clara, roles definidos, capacitación y lineamientos de servicio.	Circulares, reuniones, correo, inducción y documentos internos.	Desalineación en protocolos de atención o respuesta.

13. Lineamientos de uso de la caracterización

Los resultados de la caracterización deben utilizarse como insumo para:

- ajustar los protocolos y estándares de atención;
- fortalecer el lenguaje claro y la comunicación institucional;
- priorizar acciones de accesibilidad y enfoque diferencial;

	GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN	Código:	CEDAC-GP-O-01
		Versión:	1.0
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR	Fecha:	12-11-2025
		Página:	11 de 12

- identificar oportunidades de mejora en PQRS, satisfacción y tiempos de atención;
- apoyar la planeación institucional, la rendición de cuentas y los ejercicios de participación;
- orientar campañas pedagógicas, piezas de información y mejoras del portal institucional.

14. responsables institucionales

Se recomienda que la actualización, validación, socialización y uso de la caracterización sea liderada de manera articulada por las dependencias o responsables de planeación, atención al ciudadano, calidad, comunicaciones, tecnología, gestión documental y las áreas operativas o misionales que administren información relevante sobre los usuarios del servicio. Cada dependencia deberá aplicar los resultados dentro del ámbito de sus competencias, particularmente en materia de atención, información, seguimiento, medición de satisfacción, mejora de procesos y toma de decisiones.

El Comité Institucional de Gestión y Desempeño podrá conocer el documento, validar ajustes, promover su articulación con otros instrumentos de planeación y seguimiento, y verificar que sus resultados sean utilizados como insumo para la mejora institucional.

15. Periodicidad de actualización

La caracterización deberá actualizarse por lo menos una vez al año, o antes si se presentan cambios significativos en la oferta institucional, en los canales de atención, en el comportamiento de los usuarios, en la normatividad aplicable, en las condiciones operativas del servicio o en las necesidades de información para la toma de decisiones.

16. Conclusión

La caracterización de usuarios y grupos de valor del CEDAC LTDA. constituye un instrumento técnico, metodológico y de gestión que permite alinear la atención al ciudadano y la prestación del servicio con las necesidades reales de quienes interactúan con la entidad. Su adopción fortalece el cumplimiento de los lineamientos de Función Pública, mejora la toma de decisiones, favorece la priorización de acciones de mejora y aporta a una gestión más eficiente, organizada, accesible, verificable y orientada al servicio.

	GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN	Código:	CEDAC-GP-O-01
		Versión:	1.0
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR	Fecha:	12-11-2025
		Página:	12 de 12

17. Referencias

- Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor, versión 5, noviembre de 2022.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, versión vigente consultada en 2026.
- Ley 489 de 1998.
- Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición.
- Ley 1712 de 2014, sobre transparencia y derecho de acceso a la información pública.
- Decreto 1499 de 2017, por medio del cual se actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
- Sitio institucional del CEDAC LTDA. y demás documentos institucionales utilizados para contextualización funcional y operativa de la entidad.