

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LAS UTS

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVO GENERAL	5
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
4. NORMAS VIGENTES	5
5. TIPOS DE POBLACIÓN A CARACTERIZAR.....	6
5.1 USUARIOS INTERNOS.....	6
5.2 USUARIOS EXTERNOS	7
6. REQUERIMIENTOS DE POLÍTICA.....	10
6.1 POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	10
6.2 GOBIERNO EN LÍNEA.....	11
6.3 GESTIÓN DE TRÁMITES Y DEMÁS PROCESOS ADMINISTRATIVOS	11
6.4 PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS.....	11
7. VARIABLES	11
7.1 DEFINICIÓN DE VARIABLES PARA CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS NATURALES 11	
7.1.1 VARIABLES GEOGRÁFICAS.....	11
7.1.2 VARIABLES DEMOGRÁFICAS	12
7.1.3 VARIABLES INTRÍNSECAS	12
7.2 DEFINICIÓN DE VARIABLES PARA CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS... 13	
7.2.1 VARIABLES GEOGRÁFICAS.....	13
7.2.2 VARIABLES DEL TIPO ORGANIZACIÓN	14
7.2.3 VARIABLES DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	14
7.3. FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE VARIABLES	14
7.3.1 CARACTERIZACIÓN PÚBLICOS INTERNOS	14
7.3.2 CARACTERIZACIÓN PÚBLICOS EXTERNOS	18
7.4 PRIORIZACIÓN DE VARIABLES	19
7.4.1 PERSONAS NATURALES – ESTUDIANTES.....	19
7.4.2 PERSONAS NATURALES – DOCENTES	19
7.4.3 PERSONAS NATURALES – ADMINISTRATIVOS.....	19
7.4.4 PERSONAS JURÍDICAS.....	20

8.MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	20
8.1 OBSERVACIÓN DIRECTA	20
8.2 ENCUESTA	20
8.3 PQRSDyF	20
8.3 IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	21
9. CONCLUSIONES GENERALES.....	21
9.1 PERFILES DE USUARIOS DE LA ENTIDAD	22
9.1.1 PERFIL DEL ESTUDIANTE	22
9.1.2 PERFIL DEL DOCENTE.....	22
9.1.3 PERFIL DEL ADMINISTRATIVO	23
10. BIBLIOGRAFÍA.....	24
11. CONTROL DE CAMBIOS	24

1. INTRODUCCIÓN

Las Unidades Tecnológicas de Santander son una institución pública de educación superior del orden departamental, creada en 1963, en sus inicios se orientó a formar a las personas para el proceso de producción y el manejo de personal demandados por la naciente industria nacional.

Su misión la define como una Institución pública de educación superior del orden departamental, dedicada a la formación de profesionales, con actitud crítica, ética, creativa e innovadora, soportada en procesos académicos de calidad, generación de conocimiento, desarrollo tecnológico y movilidad de actores académicos, apoyados en modelos de gestión administrativa y financiera efectivos para contribuir al desarrollo humano sostenible de su entorno regional, nacional e internacional.

Tomando como referencia que las UTS buscan permanente la prestación de un mejor servicio acorde con las características y necesidades de sus grupos de interés, que propician mecanismos de comunicación y participación que buscan ser más eficientes y permitir un verdadero acercamiento, es fundamental la identificación de las características de la población objeto a la cual está dirigida su misión.

La caracterización de usuarios posibilita la gestión y optimización de los servicios relacionados con el diseño o adecuación de la oferta institucional, acciones de mejora en los canales de comunicación y la implementación de mecanismos de participación de la ciudadanía para el fortalecimiento de la misión institucional y la satisfacción de los derechos ciudadanos. Para ello es necesario identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los grupos de valor.

Para el análisis de caracterización se seleccionó información recomendada en la *Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés* del Departamento Nacional de Planeación.

El ejercicio planteado más allá de responder a la necesidad específica de fortalecimiento de la confianza de los ciudadanos en las entidades y en el Estado y el aseguramiento del óptimo uso de los recursos por parte de las entidades públicas, busca identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa la entidad, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones para:

1. Diseñar o adecuar la oferta institucional
2. Establecer una estrategia de implementación o mejora de canales de atención
3. Diseñar una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía
4. Diseñar una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogos e incentivos
5. Diseñar e implementar mecanismos de participación ciudadana en la gestión y en general
6. Optimizar la implementación y evaluación de políticas públicas.

2. OBJETIVO GENERAL

Identificar las características, necesidades y preferencias de los usuarios y grupos de interés de las Unidades Tecnológicas de Santander para segmentarlos en grupos que compartan atributos similares, con el propósito de facilitar información en los diferentes procesos estratégicos de las políticas de desarrollo administrativo.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

3.1. Identificar características de la población objeto en cuanto a temas relacionados con trámites y servicios para racionalizar, simplificar o automatizar trámites.

3.2. Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo en el marco de la participación ciudadana y rendición de cuentas.

3.3. Identificar las preferencias por canales de atención y la posibilidad de acceso a los canales electrónicos.

3.4. Generar información que sirva como referencia para el diseño e implementación de las políticas de servicio de las Unidades Tecnológicas de Santander.

4. NORMAS VIGENTES

NORMATIVA	
Documento CONPES 3649	Política Nacional de Servicio al Ciudadano
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 2573 de 2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

CONPES 3650 de 2010	Importancia de la Estrategia de Gobierno en Línea.
CONPES 3785 de 2013	Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano.

5. TIPOS DE POBLACIÓN A CARACTERIZAR

5.1 USUARIOS INTERNOS

USUARIO	CARACTERÍSTICAS
ESTUDIANTE	Usuarios de los servicios académicos prestados en la institución a través de programas de formación por ciclos propedéuticos. Estos programas están organizados en los campos de ciencias naturales aplicadas y ciencias socioeconómicas y empresariales. Los estudiantes pueden acceder a ciclos de formación tecnológica, educación continua y pregrado. Se ubican geográficamente en Bucaramanga y las regionales de Piedecuesta, Barrancabermeja, Vélez y San Gil.
ADMINISTRATIVOS	Personal encargado de la realización de labores relacionadas al funcionamiento Institucional, trabajan en los diferente procesos de las UTS en sus diferentes ubicaciones geográficas.
DOCENTES	El personal docente en las Unidades Tecnológicas de Santander es el responsable

	de la prestación de un servicio educativo de calidad enfocado hacia el desarrollo de los procesos de formación integral del estudiante, procesos de producción, socialización y apropiación crítica del conocimiento y los procesos de servicio a la comunidad.
--	---

5.2 USUARIOS EXTERNOS

USUARIO	CARACTERÍSTICAS
GOBERNACIÓN DE SANTANDER	Entidad de nivel departamental, político administrativa de orden territorial.
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL- MEN	El Ministerio de Educación Nacional se asegura de formular la política nacional de educación, regular y establecer criterios técnicos que contribuyan al mejoramiento del acceso, calidad y equidad de la educación, en la atención integral de los individuos en todos sus niveles y modalidades. De igual forma, asesora y dirige a los Departamentos, Municipios y Distritos en los aspectos relacionados con la educación, de acuerdo a lo dictaminado en la ley. ¹
CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN – CNA	Son el conjunto de políticas, estrategias, procesos y organismos cuyo objetivo fundamental es garantizar a la sociedad que las instituciones de educación superior que hacen parte del sistema cumplan con los requisitos de calidad y que estén realizando sus propósitos y objetivos. ²

¹ COLOMBIA. Ministerio de Educación Nacional. Decreto No 5012 del 28 de diciembre de 2009. Decreto por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Educación Nacional, y se determinan las funciones de sus dependencias. [en línea]. Disponible en: <https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-85252.html>

² COLOMBIA. Congreso de Colombia. Ley 30, diciembre 28 de 1992. Ley por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior. [en línea]. Disponible en: https://www.cna.gov.co/1741/articles-186370_ley_3092.pdf

<p>INSTITUTO COLOMBIANO PARA EL DESARROLLO DE LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA “FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS” -COLCIENCIAS</p>	<p>COLCIENCIAS es un organismo encargado de apoyar la financiación de investigadores a través de apoyos económicos a maestrías y doctorados. De igual manera promueve la generación de conocimiento y capacidades de investigación a través del desarrollo científico, la tecnología y la innovación.³</p>
<p>COLOMBIA APRENDE</p>	<p>Es el punto de acceso y encuentro virtual de la comunidad educativa colombiana, donde se encuentran contenidos y servicios de calidad que contribuyen al fortalecimiento de la equidad y el mejoramiento de la educación del país.⁴</p>
<p>INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR -ICETEX</p>	<p>EL ICETEX es una entidad del Estado que promueve la Educación Superior a través del otorgamiento de créditos educativos y su recaudo, con recursos propios o de terceros, a la población con menores posibilidades económicas y buen desempeño académico. Igualmente, facilita el acceso a las oportunidades educativas que brinda la comunidad internacional para elevar la calidad de vida de los colombianos y así contribuir al desarrollo económico y social del país.⁵</p>
<p>INSTITUTO COLOMBIANO PARA EL FOMENTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR - ICFES</p>	<p>Tiene como función ofrecer el servicio de evaluación de la educación en todos sus niveles y adelantar investigaciones sobre factores que inciden en la calidad educativa, con la finalidad de ofrecer información para mejorarla.⁶</p>

³ COLCIENCIAS. Sobre nosotros. [en línea]. Disponible en: http://www.colciencias.gov.co/quienes_somos/sobre-colciencias

⁴ COLOMBIA APRENDE. Quiénes somos. [en línea]. Disponible en: <http://colombiaaprende.edu.co/html/home/1592/article-58550.html>

⁵ INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR. ¿Quiénes somos? [en línea]. Disponible en: <https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/el-icetex/quienes-somos/introducci%C3%B3n>

⁶ INSTITUTO COLOMBIANO PARA EL FOMENTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR. Misión y Visión. [en línea]. Disponible en: <http://www.icfes.gov.co/quienes-somos/mision-y-vision>

<p>ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR CON FORMACIÓN TÉCNICA, PROFESIONAL Y/O TECNOLÓGICA- ACIET</p>	<p>Es el organismo que actúa como vocero legítimo de las instituciones reconociendo sus necesidades y potencialidades, mediante la economía de escala, la consolidación de redes internacionales, el fortalecimiento de la investigación y el fomento de la alta calidad de la oferta académica.⁷</p>
<p>RED DE INSTITUCIONES TÉCNICAS PROFESIONALES, TECNOLÓGICAS Y UNIVERSITARIAS PÚBLICAS- REDTTU</p>	<p>La REDTTU es una Red Colombiana de colaboración entre Instituciones de Educación Superior, de carácter técnicas profesionales, tecnológicas y universitarias públicas –ITTU– que busca fortalecer la Educación Técnica Profesional y Tecnológica, como eje fundamental de la competitividad y el desarrollo del país.⁸</p>
<p>CORPORACIÓN RED DE INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN, INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO DEL ORIENTE COLOMBIANO -UNIRED</p>	<p>UNIRED® es una corporación mixta, sin ánimo de lucro, conformada por instituciones de educación, investigación y desarrollo del oriente colombiano, la cual integra a los departamentos Santander, Boyacá y Norte de Santander. Se fundamenta en el trabajo colaborativo entre sus asociados, en pro del fomento de la academia y la investigación a nivel regional; además de promover la consolidación de alianzas estratégicas entre la academia, el sector productivo y el Estado, ofreciendo soluciones a las necesidades latentes en áreas como la innovación, la investigación y el desarrollo.⁹</p>
<p>INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN MEDIA PÚBLICAS Y PRIVADAS</p>	<p>Establecimiento público o privado donde los jóvenes reciben educación hasta el último grado de formación en bachillerato.</p>
<p>ORGANISMOS DE CONTROL</p>	<p>Procuraduría Regional de Santander, Contraloría General de Santander, Contaduría General de la Nación, Departamento</p>

⁷ ACIET. Misión. [en línea]. Disponible en: <http://aciet.org.co/index.php/aciet>

⁸ RED DE INSTITUCIONES TÉCNICAS, PROFESIONALES, TECNOLÓGICAS Y UNIVERSITARIAS PÚBLICAS. Nosotros. [en línea]. Disponible en: <http://www.redttu.edu.co/es/nosotros/>

⁹ CORPORACIÓN RED DE INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN, Investigación Y DESARROLLO DEL ORIENTE COLOMBIANO – UNIRED. [en línea]. Disponible en: <HTTP://www.unired.edu.co/index.php/quienes-somos/que-es-unired>

	Administrativo de la Función Pública, Comisión Nacional del Servicio Civil, como entes responsables del seguimiento, control, monitoreo y mejoramiento, ellos demandan de las UTS la entrega periódica de información.
SECTOR ECONÓMICO DEL DEPARTAMENTO	Personas jurídicas beneficiarias de productos y o servicios de las UTS o que realizan trabajo en conjunto con la institución (donaciones, proyectos, capacitaciones, intercambio de experiencias, y/o convenios).
INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR	Entidades públicas y privadas que ofrecen programas académicos para la formación de técnicos, tecnólogos y profesionales en las diversas áreas del conocimiento.
COMUNIDAD EN GENERAL	Ciudadanos colombianos y extranjeros, que conocen el servicio educativo de las UTS y acceden a información institucional a través de lo publicado en las redes sociales y el portal www.uts.edu.co .
OYENTES	Personas que tienen información de los servicios de las UTS a través de la emisora institucional Tu Radio Stereo 101.7 FM.

6. REQUERIMIENTOS DE POLÍTICA

La caracterización de usuarios es un requisito de varias de las Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el decreto 2482 de 2012 para fortalecer la confianza de los ciudadanos en las entidades y en el Estado. De acuerdo a lo establecido, el enfoque y uso de la información para cada una de esas políticas es el siguiente:

6.1 POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La utilidad de la caracterización del ciudadano recae en la identificación de canales sobre los que se debe priorizar las acciones para la atención adecuada según el tipo de grupo de interés, la forma en que se debe presentar la información, los protocolos a utilizar en la interacción con el usuario y los ajustes en la implementación de nuevas tecnologías para el desarrollo de trámites y servicios.

6.2 GOBIERNO EN LÍNEA

La información de los ejercicios de caracterización busca adecuar la implementación de sistemas y tecnologías de la información a las expectativas, intereses y preferencias de la ciudadanía a través de canales electrónicos con el fin de satisfacer sus requerimientos y promover la participación en la gestión pública.

6.3 GESTIÓN DE TRÁMITES Y DEMÁS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Para registrar Trámites en el Sistema Unificado de Información de Trámites (SUIT), así como para los ejercicios de racionalización, optimización de trámites y otros procedimientos administrativos (OPAS) de cara al ciudadano es necesario conocer las características, preferencias e intereses de quienes reciben directamente los servicios, de manera que se responda adecuadamente ante sus necesidades.

6.4 PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con la Ley 1474 de 2011, el acceso a la información debe ser “veraz, comprensible, útil y oportuna”. Es necesidad, entonces, el reconocimiento a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés como interlocutores, con derechos y necesidades de información que deben ser respetados y atendidos de forma que se puedan diseñar estrategias de comunicación y diálogo dirigidas a poblaciones específicas, así como identificar los mecanismos más adecuados para su participación en la gestión pública.

Finalmente, estos ejercicios de caracterización son un insumo fundamental en la identificación del tipo de lenguaje a utilizar, adaptándose al contexto, nivel de escolaridad y condiciones individuales de los interlocutores. Lo anterior con el fin de asegurar la máxima comprensión de los contenidos.

7. VARIABLES

7.1 DEFINICIÓN DE VARIABLES PARA CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS NATURALES

7.1.1 VARIABLES GEOGRÁFICAS

7.1.1.1 UBICACIÓN

Permite identificar el lugar y región de residencia o trabajo de un usuario. Además, permite a la Institución identificar usuarios con características similares en un lugar específico.

7.1.2 VARIABLES DEMOGRÁFICAS

7.1.2.1 EDAD Y SEXO

La importancia de estas variables radica en identificar la influencia que la edad y el sexo tiene sobre los roles de comportamiento, preferencias y connotaciones culturales sobre cada individuo.

7.1.2.2 INGRESOS

Relación en cuanto a las variables intrínsecas y al comportamiento del ciudadano. Esta variable permite la identificación del poder adquisitivo de los individuos.

7.1.2.3 ACTIVIDAD ECONÓMICA

Identifica la profesión o la actividad a la que se dedica el ciudadano. Esta información es importante para aproximarse a la capacidad económica del grupo de interés cuando la información no esté directamente disponible. De igual forma, puede ser útil para la identificación de acceso a canales no convencionales.

7.1.2.4 LENGUAS O IDIOMAS

Permite reconocer los idiomas o las lenguas utilizados por la ciudadanía que interactúa con la entidad. También permite la identificación del uso de lengua de señas en caso de limitaciones auditivas. La utilidad de esta variable radica en garantizar el acceso incluyente de todos los usuarios al servicio institucional.

7.1.2.5 VULNERABILIDAD

Identifica individuos con características que pudiesen limitar su capacidad de acceder en igualdad de condiciones a los servicios del Estado o cuyos derechos se hayan visto vulnerados. Según la *Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés* dentro de estas variables se pueden catalogar las personas con discapacidad (visual, auditiva, sordo ceguera, física o motora, cognitiva, mental o múltiple), personas con problemas de salud, personas en situación de desplazamiento, víctimas de la violencia, reinsertados, mujeres embarazadas, entre otros.

7.1.3 VARIABLES INTRÍNSECAS

7.1.3.1 INTERESES

Información relacionada a las actividades y motivaciones que cautivan a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés. Es importante debido a que se puede identificar temas comunes que faciliten la comunicación con los usuarios, la oferta de servicios que se puede demandar de acuerdo a sus intereses, así como información relevante que puede captar la atención del ciudadano.

7.1.3.2 LUGAR DE ENCUENTRO

Permite identificar espacios sociales donde los grupos de interés interactúan y que pueden presentarse como puntos estratégicos para el desarrollo del plan de divulgación y comunicación de trámites y servicios de la entidad, o de la actividad específica de la caracterización.

7.1.3.3 ACCESO A CANALES DE COMUNICACIÓN

La importancia de la identificación de los canales a los que el usuario tiene acceso radica en que permite identificar los canales potenciales por los cuales la institución puede contactar a sus usuarios, de acuerdo con las localidades donde viven y/o trabajan. Se deja como manifiesto que no solo se debe contar con el canal de comunicación sino tener la capacidad de acceder a este de manera efectiva.

7.1.3.4 USO DE CANALES

Identificar canales por los cuales sea más efectiva la información presentada al ciudadano, usuario o grupo de interés. De igual forma, se puede establecer la frecuencia de uso del canal y los horarios y preferencias de uso.

7.1.3.5 CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD

Implica determinar el nivel de conocimiento ciudadano sobre los servicios que presta la Institución. Es importante para contar con elementos para el diseño de estrategias de comunicación y nuevos servicios y canales.

7.2 DEFINICIÓN DE VARIABLES PARA CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS

7.2.1 VARIABLES GEOGRÁFICAS

7.2.1.1 COBERTURA GEOGRÁFICA

Es el alcance de la gestión de la organización. Es relevante para la identificación de localidades sobre las cuales la gestión de la entidad tiene repercusión.

7.2.1.2 DISPERSIÓN

Relacionado con la cantidad de sucursales de la organización. La variable permite determinar la ubicación geográfica en las cuales las organizaciones tienen presencia.

7.2.2 VARIABLES DEL TIPO ORGANIZACIÓN

7.2.2.1 TIPO DE ENTIDAD

La importancia de esta variable recae en el conocimiento de la gestión interna de la entidad y el tipo de funcionamiento de la misma.

7.2.2.1 SECTOR DEL CUAL DEPENDE

Hace referencia a la identificación de la existencia de una organización superiora que rija a la entidad. Es relevante para determinar necesidades de validación en los requerimientos de servicios por las organizaciones usuarias.

7.2.3 VARIABLES DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

7.2.3.1 PROCEDIMIENTO USADO

Son mecanismos y canales empleados por la organización, para solicitar servicios a entidades de administración pública. Permite identificar si los procedimientos usados y los canales habilitados responden a necesidades de las organizaciones o si estos requieren algún ajuste.

7.2.3.2 RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN

Es la persona que está al mando al momento de solicitar un servicio a la entidad. Es necesario su conocimiento para identificar el grado de autonomía que tiene el solicitante del servicio.

7.3. FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE VARIABLES

7.3.1 CARACTERIZACIÓN PÚBLICOS INTERNOS

7.3.1.1 ESTUDIANTES

Categoría	Variable	¿La variable es...?					Total	Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		SI	NO
GEOGRÁFICO	Ubicación	1	1	1	1	1	5	X	
	Clima	0	0	1	1	0	2		X
DEMOGRÁFICO	Edad	1	1	1	1	1	5	X	
	Sexo	1	1	1	1	1	5	X	
	Ingresos	1	1	1	1	1	5	X	
	Actividad económica	1	1	1	1	1	5	X	
	Puntaje Sisbén	0	0	0	0	0	0		X
	Tamaño familiar	0	0	0	0	0	0		X
	Idiomas	1	1	0	1	1	4	X	
	Nivel académico	1	1	1	1	1	5	X	
	Ingresos	1	1	0	1	1	4	X	
	Vulnerabilidad	1	1	1	1	1	5	X	
INTRÍNSECO	Intereses	1	1	1	1	1	1	X	
	Pertenencia a algún grupo fuera de la Institución	0	0	1	0	0	1		X
	Lugares de encuentro	1	1	1	1	0	4	X	
	Acceso a canales de comunicación	1	1	1	1	1	5	X	
	Conocimiento de servicios prestados	1	1	1	1	1	5	X	

7.3.1.2 DOCENTES

Categoría	Variable	¿La variable es...?					Total	Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		SI	NO
GEOGRÁFICO	Ubicación	1	1	1	1	1	5	X	
	Clima	0	0	1	1	0	2		X
DEMOGRÁFICO	Edad	1	1	1	1	1	5	X	
	Sexo	1	1	1	1	1	5	X	
	Ingresos	0	0	0	0	0	0		X
	Actividad económica	1	1	1	1	1	5	X	
	Puntaje Sisbén	0	0	0	0	0	0		X
	Tamaño familiar	0	0	1	1	1	3		X
	Idiomas	1	1	0	1	1	4	X	
	Nivel académico	1	1	1	1	1	5	X	
	Ingresos	0	0	1	0	0	1		X
	Vulnerabilidad	0	0	0	0	0	0		X
INTRÍNSECO	Intereses	0	0	0	0	0	0		X
	Pertenencia a algún grupo fuera de la institución	0	0	1	0	0	1		X
	Lugares de encuentro	0	0	0	0	0	0		X
	Acceso a canales de comunicación	1	1	1	1	1	5	X	
	Conocimiento de servicios prestados	1	1	1	1	1	5	X	

7.3.1.3 ADMINISTRATIVOS

Categoría	Variable	¿La variable es...?					Total	Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		SI	NO
GEOGRÁFICO	Ubicación	1	1	1	1	1	5	X	
	Clima	0	0	1	0	0	1		X
DEMOGRÁFICO	Edad	1	1	1	1	1	5	X	
	Sexo	1	1	1	1	1	5	X	
	Ingresos	0	0	0	0	0	0		X
	Actividad económica	1	1	0	1	0	3	X	
	Puntaje Sisbén	0	0	0	0	0	0		X
	Tamaño familiar	0	0	1	1	1	3		X
	Idiomas	1	1	0	1	1	4	X	
	Nivel académico	1	1	1	1	1	5	X	
	Ingresos	0	0	1	0	0	1		X
	Vulnerabilidad	0	0	0	0	0	0		X
INTRÍNSECO	Intereses	0	0	0	0	0	0		X
	Pertenencia a algún grupo fuera de la institución	0	0	1	0	0	1		X
	Lugares de encuentro	0	0	0	0	0	0		X
	Acceso a canales de comunicación	1	1	1	1	1	5	X	
	Conocimiento de servicios prestados	1	1	1	1	1	5	X	

INTRÍNSECO

7.3.2 CARACTERIZACIÓN PÚBLICOS EXTERNOS

Categoría	Variable	¿La variable es...?					Total	Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		SI	NO
GEOGRÁFICO	Ubicación	1	1	1	1	1	5	X	
	Dispersión	1	0	1	1	1	4	X	
TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	Tipo de Organización	1	1	1	1	1	5	X	
	Fuente de Recursos	0	0	0	0	0	0		X
	Sector	1	1	0	1	1	4	X	
	Nivel Territorial	0	0	1	0	1	2		X
COMPORTE ORGANIZACIONAL	Procedimiento usado	1	1	1	1	1	5	X	
	Responsable de la interacción	1	1	1	1	1	5	X	

7.4 PRIORIZACIÓN DE VARIABLES

7.4.1 PERSONAS NATURALES – ESTUDIANTES

GEOGRÁFICAS	DEMOGRÁFICAS	INTRÍNSECAS
<ul style="list-style-type: none">Ubicación	<ul style="list-style-type: none">EdadSexoIngresosActividad económicaIdiomasNivel académicoIngresosVulnerabilidad	<ul style="list-style-type: none">InteresesLugares de encuentroAcceso a canales de comunicaciónConocimiento de los servicios prestados por la entidad

7.4.2 PERSONAS NATURALES – DOCENTES

GEOGRÁFICAS	DEMOGRÁFICAS	INTRÍNSECAS
<ul style="list-style-type: none">Ubicación	<ul style="list-style-type: none">EdadSexoActividad económicaIdiomasNivel académico	<ul style="list-style-type: none">Acceso a canales de comunicaciónConocimiento de los servicios prestados por la entidad

7.4.3 PERSONAS NATURALES – ADMINISTRATIVOS

GEOGRÁFICAS	DEMOGRÁFICAS	INTRÍNSECAS
<ul style="list-style-type: none">Ubicación	<ul style="list-style-type: none">EdadSexoActividad económicaIdiomasNivel académico	<ul style="list-style-type: none">Acceso a canales de comunicaciónConocimiento de los servicios prestados por la entidad

7.4.4 PERSONAS JURÍDICAS

GEOGRÁFICAS	TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
<ul style="list-style-type: none">• Ubicación• Dispersión	<ul style="list-style-type: none">• Tipo de organización• Fuente de recursos• Sector• Nivel territorial	<ul style="list-style-type: none">• Procedimiento usado• Responsable de la interacción

8.MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para desarrollar la caracterización de usuarios de las Unidades Tecnológicas de Santander se recopiló la información necesaria a través de los siguientes mecanismos de obtención de datos:

8.1 OBSERVACIÓN DIRECTA

Consiste en la observación de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés durante la interacción con la entidad. La información que se puede recoger es útil para el diseño e implementación de nuevos servicios, así como para el re-diseño de servicios actuales susceptibles de mejora.

8.2 ENCUESTA

Clasificadas también como estudios observacionales, debido a que el investigador no modifica el entorno ni controla el proceso realizado. Los datos se obtienen a partir de cuestionarios estructurados, definidos y dirigidos a la población objeto de estudio. Se realizan de forma principal, virtual o telefónicamente hacia un público específico.

8.3 PQRSDyF

Es una herramienta que permite acceder a las manifestaciones positivas o negativas, que tienen los grupos de interés hacia los diferentes servicios que presta una organización con el propósito de controlar y mejorar los procesos que se desarrollan en la empresa.

8.4 IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Categoría	Variable	¿La entidad cuenta con información relacionada a la variable encontrada?		En caso de NO tener la información en la entidad ¿a qué mecanismo podría acudir para obtener información?
		SI	NO	
Geográfica	Ubicación	X		
Demográfica	Edad	X		
	Sexo	X		
	Ingresos	X		
	Actividad económica	X		
	Idiomas	X		
	Nivel académico	X		
	Vulnerabilidad	X		
Intrínseca	Intereses	X		
	Lugares de encuentro	X		
	Acceso a canales de comunicación	X		
	Conocimiento de los servicios prestados por la entidad		X	Recolección de información a través de las PQRSDF

9. CONCLUSIONES GENERALES

Caracterizar a los usuarios de las Unidades Tecnológicas de Santander permite recolectar información sobre características, necesidades y preferencias que los grupos de interés perciben en la forma en la que se relacionan con la entidad pública. Los datos recolectados funcionan como insumo para posteriores estrategias comunicativas que busquen fortalecer los canales de comunicación y la participación ciudadana

Las conclusiones están relacionadas con características generales, intereses y preferencias de los grupos de interés, y se presentan de la siguiente manera:

9.1 PERFILES DE USUARIOS DE LA ENTIDAD

9.1.1 PERFIL DEL ESTUDIANTE

Los estudiantes de las Unidades Tecnológicas de Santander son una población que se encuentra entre los 17 y 34 años, siendo los 18 años la edad más frecuente. En relación con el sexo, los estudiantes son mayoría hombres y minoría mujeres.

En cuanto al estrato socio-económico, los estudiantes de la institución viven mayoritariamente en estrato 3 y 2, y no han estado en ninguna situación de vulnerabilidad. Sin embargo, es preciso mencionar que algunos estudiantes son cabeza de familia y una minoría ha sido desplazada por violencia interna.

Según la medición, los estudiantes manifestaron en una mayor representatividad que no contaban con ningún ingreso económico mientras que una minoría señaló que tenían ingresos de hasta un salario mínimo mensual vigente.

Casi la mitad de la población estudiantil a la que se le aplicó la encuesta, expresó que tiene algún conocimiento del idioma inglés y, en proporción menor, algunos estudiantes manifestaron saber comunicarse en lenguaje de señas y braille.

El canal más usado por los estudiantes para interrelacionarse es Internet, seguido de redes sociales y telefonía móvil.

En cuanto a los requerimientos presentados por la comunidad estudiantil, se destaca el uso de la herramienta de PQRSyDyF (Preguntas, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones) dirigida por la Coordinación de Atención al Ciudadano, en donde estudiantes depositan diferentes solicitudes de gestiones internas. En este panorama, un 98 % de los estudiantes ven esta herramienta como un lugar de solicitud de información y de derechos de petición.

La mayoría de estos usuarios solicitan la información vía correo electrónico, seguido de ventanilla e intranet.

9.1.2 PERFIL DEL DOCENTE

El perfil del docente de las Unidades Tecnológicas de Santander está determinado por una representación mayoritaria (63 %) de hombres, y una minoría de mujeres (36 %). Sin embargo, las edades de los docentes tienen un rango de variación considerable, entre los 22 y 70 años.

De igual forma la experiencia laboral de los usuarios oscila entre la ausencia de experiencia y los 40 años al servicio.

La mayoría de los docentes, fuera de dominar la lengua española, hablan inglés. Grupos minoritarios hablan francés y portugués. En relación al tiempo libre de los docentes, la mayoría prefiere pasar

tiempo en familia, en segundo lugar, eligen practicar algún deporte. En el mismo orden de ideas, los lugares de interacción entre los docentes ocurren en cafés, redes sociales y foros.

Los canales de comunicación más representativos en este grupo de interés son Internet, redes sociales e interacción personal.

Finalmente, la mayoría de la planta docente (78,5 %) conoce los servicios que se prestan en la Institución, frente a un desconocimiento (21,5 %).

9.1.3 PERFIL DEL ADMINISTRATIVO

Los administrativos de la Institución tienen un rango de edad que va desde los 19 a los 62 años, en donde prevalecen las mujeres (64.4 %) y los hombres son un grupo menor (35.6 %).

La mayoría de los usuarios encuestados son cabeza de familia. En relación a vulnerabilidad, una fracción mínima dijo pertenecer a grupos étnicos mientras que otra de igual proporción afirmó ser desplazado y víctima del conflicto armado.

Los usuarios manifiestan mayoritariamente tener acceso a Internet que, además de su facilidad de acceso, también es el canal de comunicación más usado seguido de la comunicación presencial.

En cuanto al conocimiento de los servicios prestados por la Institución, los administrativos afirman identificar estos servicios (92.5 %) sobre un grupo menor que indicó su desconocimiento (7.5 %).

10. BIBLIOGRAFÍA

PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO. Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. [En línea]. Departamento Nacional de Planeación. Noviembre de 2011. Disponible en: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Ciudadanos.pdf>

11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	XX/08/2018	Coordinaciones de Comunicaciones e Imagen Institucional; Prensa y Medios de Representación Institucional y Atención al Ciudadano.	Creación del Documento