



CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍAS Y GRUPOS DE VALOR

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2026

Tabla de contenido

<u>1.</u>	<u>INTRODUCCIÓN</u>	<u>4</u>
<u>2.</u>	<u>OBJETIVOS DE LA CARACTERIZACIÓN.....</u>	<u>4</u>
2.1.	OBJETIVO GENERAL	4
2.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
<u>3.</u>	<u>METODOLOGÍA DE LA CARACTERIZACIÓN</u>	<u>5</u>
<u>4.</u>	<u>CONTEXTO NORMATIVO Y DE REFERENCIA TÉCNICA.....</u>	<u>7</u>
<u>5.</u>	<u>DESCRIPCIÓN GRUPOS DE VALOR Y PARTES INTERESADAS</u>	<u>9</u>
5.1.	NUESTROS GRUPOS DE VALOR (PÚBLICO PRINCIPAL).....	9
5.2.	NUESTRAS PARTES INTERESADAS (ALIADOS Y EQUIPO ESTRATÉGICO).....	10
<u>6.</u>	<u>ARTICULACIÓN CON LA RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA</u>	<u>12</u>
<u>7.</u>	<u>VARIABLES PARA LA CARACTERIZACIÓN</u>	<u>12</u>
<u>8.</u>	<u>VARIABLES GEOGRÁFICAS</u>	<u>12</u>
8.1.	UBICACIÓN Y COBERTURA TERRITORIAL.....	12
<u>9.</u>	<u>VARIABLES DEMOGRÁFICAS</u>	<u>13</u>
9.1.	EDAD.....	13
9.2.	SEXO Y GÉNERO.....	14
9.3.	PUNTAJE DEL SISBÉN	14
9.4.	ESTRATO SOCIOECONÓMICO	14
9.5.	LENGUAS O IDIOMAS	15
9.6.	ENFOQUE DIFERENCIAL Y POBLACIÓN PRIORIZADA.....	16
9.6.1.	POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD	16
9.6.2.	PERTENENCIA ÉTNICA	17
9.6.3.	ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD DE GÉNERO (SECTORES LGBTIQ+)	18
9.6.4.	VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	18
<u>10.</u>	<u>VARIABLES INTRÍNSECAS (PREFERENCIAS Y CANALES)</u>	<u>19</u>
10.1.	INTERESES Y CONOCIMIENTO DE LA OFERTA INSTITUCIONAL	19

10.2. ACCESO Y USO DE CANALES DE ATENCIÓN	20
<u>11. VARIABLES DE COMPORTAMIENTO INSTITUCIONAL</u>	<u>21</u>
11.1. TRÁMITES, SERVICIOS Y PQRS DE MAYOR DEMANDA	21
11.2. ESTACIONALIDAD DE LA DEMANDA (PICOS DE ATENCIÓN)	22
11.3. BENEFICIOS BUSCADOS Y EXPECTATIVAS DE SERVICIO	22
<u>12. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y MEJORAS ESTRATÉGICAS</u>	<u>23</u>
<u>13. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</u>	<u>24</u>
<u>ANEXO 1: INTEGRIDAD Y TRAZABILIDAD DE DATOS (TIPO DE DOCUMENTOS)...</u>	<u>27</u>

1. INTRODUCCIÓN

La presente caracterización de las ciudadanías y grupos de valor de las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS) es una apuesta estratégica por la construcción de confianza pública. Esta confianza se entiende como una forma de relacionamiento dinámico entre la institucionalidad y la sociedad (estudiantes, docentes, egresados, ciudadanía y sector productivo), que busca equilibrar las necesidades y expectativas ciudadanas frente a la oferta y las responsabilidades públicas de la Universidad.

En coherencia con el enfoque de Estado Abierto y los lineamientos nacionales, el uso de lenguaje claro y la presente caracterización se asumen no solo como un ejercicio técnico, sino como una herramienta de apertura democrática para reducir brechas de desigualdad.

El propósito es transformar la comunicación institucional en un puente que garantice que todas las personas puedan acceder, comprender y actuar con base en la información pública, facilitando su participación informada y el goce efectivo de sus derechos.

Asimismo, este diagnóstico integra de manera transversal el enfoque diferencial, reconociendo y visibilizando las distintas condiciones, necesidades y realidades territoriales de nuestra comunidad educativa (género, edad, pertenencia étnica, discapacidad y víctimas del conflicto).

Al comprender estas particularidades, las UTS reafirman su compromiso institucional de adaptar sus canales, trámites y servicios para ofrecer una atención incluyente, empática y libre de barreras, consolidando una gestión pública verdaderamente centrada en el ciudadano.

2. OBJETIVOS DE LA CARACTERIZACIÓN

2.1. Objetivo General

Identificar las características, necesidades y preferencias de los usuarios y grupos de valor de las UTS, con el propósito de segmentarlos en cohortes homogéneas según atributos relevantes. Esta segmentación permitirá generar información estratégica que sustente la planificación, implementación y evaluación de los procesos asociados a las políticas de desarrollo administrativo.

2.2. Objetivos Específicos

- Caracterizar a la población usuaria en relación con su interacción con los trámites y servicios institucionales, con el fin de establecer bases técnicas para su racionalización, simplificación o automatización.
- Diagnosticar las necesidades y expectativas ciudadanas en materia de acceso a la información y espacios de diálogo, fortaleciendo los mecanismos de participación ciudadana y los ejercicios de rendición de cuentas.
- Evaluar las preferencias de los usuarios frente a los canales de atención, analizando sus niveles de acceso y competencias para la adopción de medios electrónicos y servicios digitales.
- Proveer insumos estratégicos basados en datos para el diseño, actualización e implementación de las políticas de servicio al ciudadano y desarrollo administrativo de las Unidades Tecnológicas de Santander.

3. METODOLOGÍA DE LA CARACTERIZACIÓN

Para garantizar la validez, fiabilidad y utilidad estratégica de la información, el presente ejercicio de caracterización de las ciudadanías y grupos de valor de las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS) se desarrolló aplicando estrictamente los lineamientos técnicos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y el Departamento Nacional de Planeación (DNP).

De conformidad con las directrices institucionales y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Grupo de Atención al Ciudadano actúa como líder transversal de esta caracterización. Esta dependencia es la responsable oficial de estructurar la metodología, así como de analizar y documentar los atributos de los grupos de valor según la oferta institucional de la entidad, garantizando que la información recolectada sirva como insumo oficial para la mejora continua y la toma de decisiones de la Alta Dirección.

El proceso metodológico se estructuró a través del siguiente ciclo de cinco (5) fases secuenciales:

Fase 1. Identificación de la Población y Alcance

El primer paso consistió en delimitar el universo de análisis y reconocer la diversidad de usuarios que interactúan con la institución. Se identificaron de manera exhaustiva los grupos de valor (estudiantes, docentes, egresados, aspirantes) y los grupos de interés (proveedores, entes de control, sector productivo) de las UTS. En esta fase se definió el objetivo de la medición y el periodo de referencia de los datos a analizar, asegurando que la recolección estuviera alineada con la misionalidad de la Universidad.

Fase 2. Definición y Priorización de Variables

Se establecieron las categorías de análisis para agrupar a la población según atributos comunes. Las variables se priorizaron bajo los criterios de pertinencia, consistencia y capacidad de medición. El modelo analítico se estructuró en cuatro dimensiones fundamentales:

Variables Geográficas: Ubicación, sede y lugar de residencia.

Variables Demográficas: Edad, género, estrato socioeconómico y nivel de escolaridad. De manera obligatoria, se integró el Enfoque Diferencial para identificar a la población priorizada (discapacidad, víctimas, grupos étnicos y orientación sexual).

Variables Intrínsecas: Intereses, acceso y uso de canales de atención presenciales y digitales.

Variables de Comportamiento: Trámites de mayor demanda, uso de servicios institucionales y temas recurrentes de peticiones, quejas y reclamos (PQRS).

Fase 3. Recolección y Consolidación de Datos

Se definieron y utilizaron múltiples fuentes de información (primarias y secundarias) para la captura de los datos. Se extrajo información de los registros administrativos de la Universidad (sistemas de matrícula y admisiones), así como de las encuestas de percepción ciudadana, caracterizaciones de canales de atención y el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. Toda recolección se ejecutó garantizando el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 sobre la Protección de Datos Personales.

Fase 4. Análisis y Segmentación de la Información

Una vez consolidada la base de datos, se procedió a la automatización, depuración y análisis cruzado de la información. En esta fase, no solo se cuantificó a la población (estadística descriptiva), sino que se agruparon los perfiles con atributos similares para identificar patrones de comportamiento, requerimientos particulares y brechas de acceso. Se emplearon herramientas visuales (gráficos y segmentaciones) para facilitar la toma de decisiones gerenciales.

Fase 5. Actuar, Divulgar y Publicar (Toma de Decisiones)

El paso final y propósito central de esta metodología es traducir los datos en acciones de mejora. A partir del análisis, se generan las recomendaciones estratégicas para adecuar la oferta institucional, optimizar la arquitectura de los canales de atención, focalizar la estrategia de lenguaje claro e implementar el enfoque de Estado Abierto. Asimismo, como ejercicio de transparencia, los resultados se divulgan a los equipos de direccionamiento estratégico y se publican para el conocimiento de la ciudadanía.

4. CONTEXTO NORMATIVO Y DE REFERENCIA TÉCNICA

La construcción de la caracterización de las ciudadanías, usuarios y grupos de valor de las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS) se fundamenta en un marco normativo que justifica la recolección, el tratamiento y el uso de datos sociodemográficos para el diseño de la oferta institucional y la toma de decisiones.

A continuación, se relacionan las normas vigentes que rigen este instrumento de diagnóstico:

Normatividad Referente /	Tema Principal	Justificación / Aplicación en la Caracterización
Constitución Política de Colombia de 1991 (Artículos 2, 103 y 209)	Fines del Estado, Función Pública y Participación Ciudadana	Establece el servicio a la comunidad como fin esencial bajo principios de eficacia e imparcialidad, y obliga a garantizar la participación democrática. La caracterización es el insumo previo indispensable para adaptar los servicios, espacios de diálogo y control social al perfil de los grupos de valor.
Ley 1437 de 2011 (CPACA)	Procedimiento Administrativo y Derecho de Petición	Regula el derecho de petición. Justifica analizar las variables de comportamiento (canales de ingreso y PQRS recurrentes) para optimizar tiempos y rediseñar la atención.
Ley 1581 de 2012 y Decreto Reglamentario 1377 de 2013	Protección de Datos Personales	Constituye el pilar legal para la recolección y tratamiento de la información de esta caracterización. Obliga a la institución a garantizar el derecho al hábeas data, asegurando la privacidad, el consentimiento expreso y el uso estrictamente misional o estadístico de los datos

		personales suministrados por los grupos de valor.
Ley 1712 de 2014	Transparencia y Acceso a la Información Pública	La caracterización es un insumo directo para la implementación de esta ley, ya que permite identificar de manera técnica qué información es demandada por los diferentes grupos sociales y, en consecuencia, adecuar la entrega de información proactiva y los canales de comunicación.
Decreto 1499 de 2017	Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)	Integra el Sistema de Gestión Institucional y define la caracterización de usuarios como un requerimiento de estricto cumplimiento dentro de la política de Servicio al Ciudadano y la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación.
Ley 2052 de 2020 y Decreto Ley 2106 de 2019	Racionalización de Trámites	Exigen a las entidades caracterizar y conocer a sus usuarios con el propósito de simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos, facilitando la interacción del ciudadano con la institución mediante el uso de tecnologías e interoperabilidad.
Leyes 1474 de 2011 y 1757 de 2015	Participación y Rendición de Cuentas	Establecen las normas orientadas a fortalecer el control social. Conocer a la población objetivo a través de la caracterización es el paso base para diseñar estrategias de diálogo, rendición de cuentas e incentivos acordes al perfil de la comunidad.
Documento CONPES 3785 de 2013	Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano	Establece que la caracterización es la herramienta primordial para identificar las particularidades, necesidades y expectativas de los usuarios, con el fin de adecuar la oferta institucional y mejorar la infraestructura de atención de la administración pública.

Guía de Caracterización de Ciudadanías y Grupos de Valor (DAFP - DNP)	Referente técnico metodológico	Documento expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública que dicta los pasos estandarizados a nivel nacional para la identificación, segmentación y análisis de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento.
Guía práctica de comunicación: Lenguaje claro para la apertura democrática (DNP, 2025)	Lenguaje Claro y Estado Abierto	Constituye el referente técnico para estructurar la comunicación de esta caracterización. Se aplica como una herramienta estratégica y de apertura democrática para reducir brechas de desigualdad y asimetrías de información, garantizando que la ciudadanía y las comunidades puedan acceder, comprender y actuar con base en la información pública institucional.

5. DESCRIPCIÓN GRUPOS DE VALOR Y PARTES INTERESADAS

En las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS) organizamos a nuestra comunidad en dos grandes grupos. Esta división nos ayuda a entender mejor qué necesita cada persona y cómo debemos atenderla, cumpliendo con las directrices del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

5.1. Nuestros Grupos de Valor (Público Principal)

Son nuestra razón de ser. Son las personas a las que van dirigidos directamente nuestros servicios de educación, investigación y extensión.

¿Quiénes son?	¿Cómo se relacionan con nosotros?	¿Qué norma los reconoce?
Aspirantes	Son las personas que quieren estudiar con nosotros. Interactúan con la Universidad cuando buscan información de carreras, se inscriben y hacen su proceso de admisión.	Acuerdo No. 01-055 de 2021 (Reglamento Estudiantil).
Estudiantes	Son quienes ya están matriculados. Utilizan nuestras aulas, laboratorios,	Acuerdo No. 01-055 de 2021, art. 22 (Reglamento Estudiantil).

	plataformas virtuales, servicios de bienestar y nos solicitan trámites como certificados o notas.	
Egresados / Graduados	Son nuestros profesionales. Nos contactan para solicitar sus diplomas, buscar ofertas en nuestra bolsa de empleo o inscribirse en especializaciones y posgrados.	Acuerdo No. 01-005 de 2020.
Docentes e Investigadores	Son los profesionales (de planta o cátedra) que enseñan y crean conocimiento. Interactúan con nosotros para su escalafón, usar laboratorios y liderar proyectos de investigación.	Acuerdo 01-032 de 2019 y Acuerdo 01-010 de 2018.
Ciudadanía en general	Cualquier persona que, aunque no estudie aquí, asiste a nuestros eventos públicos, consulta nuestra información, usa nuestros consultorios o vigila de forma ciudadana nuestro trabajo.	Constitución Política y Ley 1755 de 2015 (Derecho de Petición).

5.2. Nuestras Partes Interesadas (Aliados y Equipo Estratégico)

Son todas las personas, empresas o entidades del Estado que, aunque no reciben clases ni son estudiantes, son fundamentales para que la Universidad funcione, nos vigilan o trabajan en equipo con nosotros.

¿Quiénes son?	¿Cómo se relacionan con nosotros?	¿Qué norma los reconoce?
Nuestro Equipo Interno (Administrativos y Contratistas)	Son los directivos (Consejo Directivo, el consejo Académico y el Rector), funcionarios y contratistas que hacen que la	Ley 30 de 1992, Acuerdo 01-008 (2019) y Resoluciones 02-771 (2017) y 02-075 (2025).

	<p>Universidad funcione por dentro. Garantizan que todos los procesos administrativos, tecnológicos y de servicio operen bien.</p>	
<p>Entidades del Estado y Entes de Control</p>	<p>Son las instituciones que nos vigilan o nos dan reglas (MinEducación, Función Pública, Contraloría, Procuraduría, Prosperidad Social, Fiscalía General de la Nación, Asamblea Departamental). Nos exigen rendir cuentas, entregar reportes financieros y cumplir la ley.</p>	<p>Ley 1474 de 2011 y Decreto 1499 de 2017 (MIPG).</p>
<p>Sector Productivo y Aliados Estratégicos</p>	<p>Son las empresas, la Cámara de Comercio, el ICETEX o la Gobernación. Hacemos equipo con ellos para lograr convenios, becas, prácticas laborales para estudiantes y proyectos regionales.</p>	<p>Manual de Convenios Institucional UTS.</p>
<p>Proveedores</p>	<p>Son las personas o empresas que nos venden o suministran los bienes, equipos y servicios que necesitamos a diario para que la Universidad opere correctamente.</p>	<p>Ley 80 de 1993 (Estatuto General de Contratación).</p>
<p>Familias y Acudientes</p>	<p>Son los padres, familiares o personas con algún otro vínculo que acompañan a nuestros estudiantes. Asisten a nuestras inducciones, piden información financiera y apoyan el proceso formativo.</p>	<p>Ley 30 de 1992 y Políticas de Bienestar Institucional.</p>

Medios de Comunicación	Periodistas, radio, televisión y medios digitales. Nos ayudan a contarle a la sociedad lo que hacemos y son claves para nuestros ejercicios de transparencia.	Ley 1712 de 2014 (Transparencia y Acceso a la Información).
-------------------------------	---	---

6. ARTICULACIÓN CON LA RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS), la rendición de cuentas busca establecer un canal de comunicación directo con nuestra comunidad. Para lograrlo, utilizamos espacios presenciales y virtuales donde informamos sobre los avances de nuestra gestión y los resultados alcanzados. El propósito es demostrar de forma transparente cómo cumplimos los compromisos asumidos con nuestros grupos de valor.

Conocer a nuestra población objetivo a través de las variables que se describen a continuación (Sección 8 en adelante), es el paso previo y obligatorio para diseñar espacios de diálogo y rendición de cuentas que realmente se ajusten a los lenguajes y necesidades de nuestra comunidad estudiantil.

7. VARIABLES PARA LA CARACTERIZACIÓN

Para fortalecer la toma de decisiones y adaptar nuestros servicios a la realidad de la gente, las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS) analizan a su comunidad a través de cuatro tipos de características o "variables" (geográficas, demográficas, intrínsecas y de comportamiento).

Expresada de manera sencilla, esta clasificación nos permite responder a preguntas vitales para nuestra gestión: saber quiénes son nuestros estudiantes y usuarios, desde dónde nos contactan, cuáles son sus necesidades reales y a través de qué canales prefieren comunicarse con la Institución. Todo esto con el propósito final de eliminar barreras y brindar un servicio empático y de calidad.

8. VARIABLES GEOGRÁFICAS

8.1. UBICACIÓN Y COBERTURA TERRITORIAL

La variable de ubicación geográfica permite identificar los lugares de residencia y las sedes en las que interactúan nuestros usuarios. Conocer esta distribución territorial es un paso estratégico fundamental para garantizar que las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS) asignen de manera equitativa sus recursos físicos de atención, adecúen sus horarios y diseñen estrategias que eliminen las barreras de distancia para los grupos de valor que no se encuentran en la ciudad principal.

Actualmente, las UTS cuentan con presencia regional a través de cuatro sedes (Bucaramanga, Barrancabermeja, Piedecuesta y Vélez). Sobre un estimado de **30.000 estudiantes** activos para el primer semestre de 2026, la cobertura territorial se distribuye de la siguiente manera, según datos recolectados en la vigencia del año 2025 - 2:

Sede Académica	Cantidad de Estudiantes (N)	Participación (%)
Bucaramanga (Sede Principal)	21.867	77,55%
Educación Virtual	3.663	12,99%
Piedecuesta	624	2,21%
Barrancabermeja	1.730	6,14%
Vélez	313	1,11%
TOTAL	28.197	100%

9. VARIABLES DEMOGRÁFICAS

9.1. EDAD

En las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS), la clasificación por edades trasciende el ámbito meramente estadístico. Conocer el ciclo vital de nuestra comunidad estudiantil es el principal insumo para entender sus habilidades tecnológicas, sus preferencias de comunicación y el tipo de lenguaje que esperan de la institución.

De acuerdo con la información suministrada por el Grupo de Estadística Institucional, la población activa se distribuye de la siguiente manera:

Rango de Edad (Ciclo Vital)	Cantidad (N)	Porcentaje (%)
15 - 19 años (Adolescencia y Juventud temprana)	8.827	31,31%
20 - 59 años (Juventud y Adulthood)	19.357	68,65%
Mayor de 59 años (Persona Mayor)	13	0,04%
TOTAL	28.197	100%

Análisis de la variable y Toma de Decisiones Estratégicas: Al tener un 68,65% de la población entre 20 y 59 años, sumado a un 31,31% de jóvenes entre 15 y 19 años, es evidente que más del 99% de los usuarios de las UTS son nativos digitales o población económicamente activa. Por consiguiente, los canales digitales son la prioridad institucional. La estrategia de servicio al ciudadano no debe centrarse en ampliar taquillas físicas, sino en la transformación digital: fortalecer la Sede Electrónica, garantizar la

autogestión de trámites académicos (certificados, matrículas, recibos) 24/7 y potenciar el uso de redes sociales institucionales y chats virtuales con respuestas ágiles e inmediatas.

9.2. SEXO Y GÉNERO

La medición de esta variable constituye un pilar para la consolidación de un Estado Abierto, equitativo e incluyente. Su análisis permite a las UTS garantizar que la prestación de los servicios, la infraestructura y las estrategias de comunicación estén libres de sesgos y promuevan la igualdad de oportunidades.

A partir de los registros del Grupo de Relaciones Interinstitucionales, la distribución poblacional es la siguiente:

Sexo / Género	Cantidad (N)	Porcentaje (%)
Masculino	14.658	51,98%
Femenino	13.539	48,02%
TOTAL	28.197	100,00%

Análisis de la variable y Toma de Decisiones Estratégicas: Los datos reflejan una distribución poblacional altamente equitativa entre hombres (**51,98%**) y mujeres (**48,02%**). A partir de esta paridad, la directriz estratégica para todas las dependencias de las UTS es la implementación estricta de Lenguaje Claro e Incluyente en todos los canales de atención, piezas gráficas y actos administrativos, evitando sesgos o estereotipos de género. Asimismo, se debe garantizar que los programas de bienestar universitario y las rutas de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDyF) mantengan un enfoque de equidad y garanticen espacios institucionales seguros para ambos géneros.

9.3. PUNTAJE DEL SISBÉN

Para la segmentación de beneficiarios en programas sociales de las Unidades Tecnológicas de Santander, se establece como variable principal el puntaje del Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales (Sisbén).

Este sistema clasifica a las personas de acuerdo con sus condiciones socioeconómicas, lo que permite a la Institución orientar y ajustar su oferta de servicios, apoyos y beneficios de manera equitativa, garantizando una asignación acorde con las necesidades identificadas.

9.4. ESTRATO SOCIOECONÓMICO

El estrato socioeconómico es una variable crítica para el diseño de la estrategia de atención de las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS). Al ser una Institución de Educación

Superior Pública, conocer la capacidad económica de nuestros grupos de valor nos permite identificar posibles brechas de acceso a la tecnología y asegurar que nuestros canales de servicio no generen exclusión.

A partir de los registros validados institucionalmente, la población estudiantil activa se distribuye de la siguiente manera:

Estrato	Cantidad (N)	Porcentaje (%)
Estrato 1	<i>11.275</i>	<i>39,98%</i>
Estrato 2	<i>11.420</i>	<i>40,50%</i>
Estrato 3	<i>5.038</i>	<i>17,86%</i>
Estrato 4	<i>448</i>	<i>1,58%</i>
Estrato 5	<i>13</i>	<i>0,04%</i>
Estrato 6	<i>3</i>	<i>0,01%</i>
TOTAL	<i>28.197</i>	<i>100%</i>

Análisis de la variable y Toma de Decisiones Estratégicas: Los datos revelan que el 80,48% de nuestros estudiantes (22.695 personas) pertenecen a los estratos 1 y 2. Esta abrumadora mayoría indica que gran parte de nuestra población puede presentar limitaciones económicas para mantener planes de datos móviles constantes o conexiones de internet de banda ancha en sus hogares. Por consiguiente, la institución no puede depender exclusivamente de canales digitales pesados. Como estrategia de mitigación, las UTS garantizarán zonas de conectividad WiFi gratuita en todas sus sedes, mantendrán activas las líneas telefónicas de atención gratuita y priorizarán el desarrollo de aplicaciones y portales web de bajo consumo de datos (diseño web ligero) para asegurar el acceso equitativo a la información.

9.5. LENGUAS O IDIOMAS

La identificación de lenguas nativas, extranjeras o el uso de la Lengua de Señas Colombiana (LSC) tiene como propósito eliminar las barreras de comunicación y dar cumplimiento a las políticas nacionales de atención inclusiva y diferencial.

A partir de la caracterización de la población matriculada y las solicitudes de atención recibidas en la actual vigencia, se identificaron los siguientes requerimientos lingüísticos especiales:

Requerimiento Lingüístico / Idioma	Cantidad de Usuarios (N)	Porcentaje (%)
Lengua de Señas Colombiana (LSC)	<i>0</i>	<i>0,00%</i>

Lenguas Nativas / Indígenas	0	0,00%
Idioma Extranjero (No hispanohablantes)	0	0,00%
Español (Hispanohablantes)	28.197	100,00%
TOTAL	28.197	100,00%

Análisis de la variable y Toma de Decisiones Estratégicas: Aunque actualmente el **0%** de las interacciones ciudadanas y registros de matrícula reportan requerimientos en lenguas nativas o Lengua de Señas Colombiana (LSC), las UTS mantienen un enfoque de Estado Abierto preventivo. Por lo tanto, la estrategia institucional establece que la Oficina de Atención al Ciudadano debe articularse con el Servicio de Interpretación en Línea (SIEL) del Ministerio TIC y FENASCOL. De esta forma, si un ciudadano con discapacidad auditiva se presenta en nuestras instalaciones o canales virtuales, la universidad tendrá la capacidad instalada para brindarle interpretación en tiempo real y garantizar su derecho a la información, sin necesidad de contar con un intérprete físico permanente en la sede.

9.6. ENFOQUE DIFERENCIAL Y POBLACIÓN PRIORIZADA

Más allá de identificar variables demográficas generales, los lineamientos actuales del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) exigen a las entidades públicas reconocer y caracterizar a sus grupos de valor bajo un **Enfoque Diferencial**. El propósito de esta sección no es definir conceptos teóricos, sino cuantificar a la población de las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS) que, por sus particularidades físicas, culturales, de género o por haber sufrido vulneraciones, requiere estrategias de atención preferencial, incluyente y libre de barreras.

A continuación, se presenta la segmentación de la población estudiantil (Sobre un universo de 28.197 estudiantes activos) en cuatro ejes de priorización:

9.6.1. Población con Discapacidad: Identificar las barreras físicas, comunicacionales y actitudinales que enfrenta esta población, le permite a la institución implementar los ajustes razonables necesarios en su infraestructura y ecosistema digital para garantizar una participación plena y en igualdad de condiciones.

Tipo de Discapacidad	Cantidad (N)	Porcentaje (%)
Visual (Ceguera / Baja visión)	883	3,13%

Física o Motora	112	0,40%
Auditiva (Sordera / Hipoacusia)	72	0,26%
Cognitiva o Intelectual	54	0,19%
Psicosocial o Mental	40	0,14%
Otras discapacidades (Múltiple, Sistémica, Voz)	34	0,12%
Ninguna discapacidad reportada	27.002	95,76%
TOTAL	28.197	100,00%

Análisis y Toma de Decisiones: Los datos evidencian que la población con discapacidad visual (3,13%) y física (0,40%) representa la mayor prevalencia; sin embargo, existe también una participación importante de estudiantes con discapacidades auditivas, cognitivas y psicosociales. En respuesta, la estrategia de servicio al ciudadano de las UTS debe implementar ajustes razonables integrales para eliminar barreras.

En el entorno digital, es obligatorio garantizar que la Sede Electrónica cumpla con los estándares de accesibilidad web (lectores de pantalla, comandos de voz y alto contraste), acompañados de formatos en Lenguaje Claro para facilitar la navegación de personas con condiciones cognitivas o psicosociales. Físicamente, se mantendrá la priorización de atención en primeros pisos asegurando infraestructura accesible (rampas y ascensores), y se promoverá la articulación con herramientas tecnológicas de video-interpretación (como el SIEL) para asegurar una comunicación fluida y sin barreras con la población sorda o con hipoacusia.

9.6.2. **Pertenencia Étnica:** Reconocer la diversidad étnica garantiza la protección de los derechos culturales y la adaptación de los servicios a poblaciones históricamente marginadas.

Pertenencia Étnica	Cantidad (N)	Porcentaje (%)
Negro(a), Afrocolombiano(a), Raizal o Palenquero(a)	588	2,09%
Indígena	146	0,52%
Rrom o Gitano(a)	2	0,01%
Ninguna / Sin pertenencia étnica reconocida	27.461	97,38%
TOTAL	28.197	100,00%

Análisis y Toma de Decisiones: La identificación de población Afrocolombiana e Indígena exige que las UTS mantengan protocolos de atención basados en el respeto a la diversidad. Se orientará a las oficinas de Bienestar Institucional para promover espacios de integración cultural y garantizar que esta población reciba orientación prioritaria sobre becas y apoyos financieros estatales destinados a minorías.

9.6.3. **Orientación Sexual e Identidad de Género (Sectores LGBTIQ+):** Este enfoque parte de reconocer y mitigar la discriminación, garantizando un entorno institucional seguro y el libre desarrollo de la personalidad.

Orientación / Identidad	Cantidad (N)	Porcentaje (%)
Sectores LGBTIQ+ (Homosexual, Bisexual, Transgénero, etc.)	364	1,29%
Heterosexual / Prefiere no responder / Sin información	27.833	98,71%
TOTAL	28.197	100,00%

Análisis y Toma de Decisiones: La existencia de población con orientaciones sexuales e identidades de género diversas obliga a las UTS a reforzar sus políticas de cero tolerancias a la discriminación. Se debe asegurar el uso de formularios de trámite incluyentes (que permitan el nombre identitario) y capacitar al personal de atención presencial en trato digno, lenguaje no sexista y respeto por la identidad de género.

9.6.4. **Víctimas del Conflicto Armado:** En el marco de la Ley 1448 de 2011, la Universidad está obligada a identificar a la población víctima para facilitar su estabilización socioeconómica.

Condición de Víctima	Cantidad (N)	Porcentaje (%)
Víctima del conflicto armado (Desplazamiento, etc.)	2.294	8,14%
No víctima / No reporta	25.903	91,86%
TOTAL	28.197	100,00%

Análisis y Toma de Decisiones: Para la población identificada como víctima del conflicto armado, la Universidad diseñará una "Ruta de Atención Preferencial". Esto implica brindar asesoría jurídica o psicológica prioritaria a través de los consultorios de la Universidad, así

como acompañamiento ágil en los trámites de matrícula y acceso a subsidios de educación superior, evitando su revictimización en los procesos administrativos.

9.6.5. Población Campesina y en Proceso de Reincorporación (Construcción de Paz): En alineación con las políticas del Estado Abierto y el Acuerdo de Paz, la Institución identifica a las poblaciones rurales y a los firmantes de paz para garantizar su inclusión y permanencia en la educación superior.

Condición Poblacional	Cantidad (N)	Porcentaje (%)
Población Campesina	1.465	5,20%
Personas en proceso de reincorporación (Reinsertados)	11	0,04%
Ninguna / No reporta	26.721	94,76%
TOTAL	28.197	100,00%

Análisis y Toma de Decisiones: La identificación de 1.465 estudiantes con arraigo campesino exige a las UTS mantener un ecosistema de bienestar integral, fortaleciendo canales presenciales y telefónicos ante las brechas de conectividad digital de las zonas rurales. Por otro lado, la identificación administrativa de 11 personas en proceso de reincorporación frente a los datos levantados por Bienestar Institucional confirma un subregistro por temor a la estigmatización. Por consiguiente, la Universidad garantizará y reforzará rutas de confidencialidad, apoyo psicosocial y acompañamiento académico estricto, aportando directamente a la construcción de paz territorial.

10. VARIABLES INTRÍNSECAS (PREFERENCIAS Y CANALES)

Esta dimensión permite identificar las preferencias, estilos de relacionamiento y los medios efectivos a través de los cuales la ciudadanía interactúa con las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS). Conocer estos hábitos de consumo de información es vital para la toma de decisiones basada en datos reales, optimizando así la arquitectura de nuestra oferta de servicio.

10.1. Intereses y Conocimiento de la Oferta Institucional

Más allá de caracterizar quiénes son nuestros usuarios, es fundamental identificar qué buscan en la institución. A partir del registro de interacciones en nuestros puntos de contacto, los intereses de la población se concentran mayoritariamente en:

- **Información misional académica:** Consultas sobre oferta de programas, procesos de admisión, inscripciones, grados y calendario académico.
- **Trámites administrativos:** Solicitud de certificados de notas, constancias de estudio, recibos de pago y apoyo financiero.
- **Servicios de Bienestar:** Información sobre programas de apoyo, cultura, deporte y permanencia estudiantil.

10.2. Acceso y Uso de Canales de Atención

Las UTS han dispuesto un ecosistema omnicanal que incluye la atención presencial (Centro de Atención y Servicio Académico - CASA), herramientas virtuales (Sede Electrónica, chat en línea, correo institucional) y el canal telefónico.

De acuerdo con las estadísticas de la gestión de servicio de la última vigencia, la institución atendió un total de 31.025 solicitudes. La distribución del uso de canales por parte de nuestros grupos de valor es la siguiente:

Canal de Atención	Cantidad de Solicitudes (N)	Participación (%)
Canales Digitales / Virtuales (Web, Correo, Chat)	20.443	65,89%
Canal Presencial (Ventanilla CASA)	6.253	20,16%
Canal Telefónico	4.329	13,95%
TOTAL DE ATENCIONES	31.025	100%

Análisis de la variable y Toma de Decisiones Estratégicas: Los datos reales de la vigencia demuestran una transformación radical en el comportamiento de nuestra comunidad: el 65,89% de las interacciones institucionales (20.443 solicitudes) se gestionan a través de medios digitales. Esto evidencia que la población prefiere la inmediatez, la autogestión y el

uso de tecnologías de la información para relacionarse con la Universidad. Ante esto, la Institución debe priorizar sus inversiones tecnológicas en mantener la robustez del Chat Institucional (el canal más usado), fortalecer el ecosistema web con criterios de accesibilidad y avanzar hacia una política de "Cero Papel" que facilite trámites a distancia, descongestionando estratégicamente el Canal Presencial (20,16%).

11. VARIABLES DE COMPORTAMIENTO INSTITUCIONAL

Las variables de comportamiento no se limitan a definir la frecuencia teórica de uso, sino que permiten a las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS) identificar objetivamente cuáles son los servicios más demandados por nuestros grupos de valor, qué problemáticas reportan y en qué épocas del año se requiere mayor capacidad instalada para la atención. Esta información es el insumo principal para la racionalización de trámites y la distribución del talento humano.

11.1. Trámites, Servicios y PQRS de Mayor Demanda: Para comprender el comportamiento de nuestra comunidad, se analizó el volumen de interacciones recibidas a través del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, así como las solicitudes de trámites académicos y administrativos.

A partir del consolidado de la última vigencia (*sobre un total de 31.025 solicitudes institucionales*), el comportamiento de los usuarios evidencia que sus principales requerimientos se concentran las siguientes categorías fundamentales:

Posición	Categoría del Trámite o Requerimiento	Participación (%)
1.	Inscripciones, Admisiones y Matrículas (Proceso de inscripción y liquidaciones)	23,2%
2.	Soporte y Asistencia Tecnológica (Academusoft, restablecer contraseña, Plataforma Atena)	17,4%
3.	Información general y orientación (Temas académicos e información de programas)	16,8%
4.	Expedición de Certificados y Constancias (Certificados académicos y laborales)	5,1%
5.	Trámites de Grado y Egresados (Proceso documentos de grado)	2,4%

-	Otras solicitudes (Transferencias, devoluciones, etc.)	35,1%
---	---	-------

11.2. Estacionalidad de la Demanda (Picos de Atención): El comportamiento de los usuarios de las UTS está directamente influenciado por el calendario académico. El seguimiento a los canales de atención demuestra que las interacciones no son lineales durante el año, sino que presentan "picos" (momentos de saturación) y "valles" (momentos de baja demanda).

Históricamente, el comportamiento presenta fluctuaciones donde el segundo y tercer trimestre del año (abril a septiembre) agrupan la mayor cantidad de interacciones, concentrando el 56,8% (17.643) del volumen total anual de solicitudes.

Este fenómeno responde a los periodos de transición y cierre semestral, apertura de inscripciones, procesos de admisión, expedición de recibos de matrícula e inicio del nuevo ciclo académico.

Análisis Inferencial y Toma de Decisiones: Identificar que el 40,0% del comportamiento de los usuarios se concentra en solo dos temas (Inscripciones/Matrículas con 23,2% e Información general con 16,8%), sumado a la alta concentración de demanda a mitad de año, permite a la Alta Dirección tomar las siguientes decisiones operativas:

- **Redistribución del Talento Humano:** La Oficina de Atención al Ciudadano implementará planes de contingencia, redistribuyendo y reforzando el personal operativo de los canales virtuales (que absorben más del 65% de la demanda institucional) y ventanillas durante los trimestres pico, para evitar la saturación del servicio y garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta.
- **Transformación Digital (Automatización):** Dado que el Soporte Tecnológico para reseteo de claves (17,4%) y la Expedición de certificados (5,1%) se consolidan firmemente en el Top 5 de mayor demanda anual, las UTS priorizarán la automatización al 100% de estos trámites en la Sede Electrónica. Esto permitirá que el estudiante los autogestione sin necesidad de radicar una petición formal, descongestionando así a las dependencias misionales y acortando los tiempos de espera.

11.3. BENEFICIOS BUSCADOS Y EXPECTATIVAS DE SERVICIO

En las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS), la medición del comportamiento no solo evalúa qué trámites hace el usuario, sino cómo espera recibirlos. La variable de "Beneficios Buscados" identifica cuáles son los atributos específicos del servicio que la ciudadanía valora y prioriza al momento de interactuar con la Institución.

Para la actual vigencia, se extrajeron y analizaron los datos de la **Encuesta de Satisfacción Institucional (F-GA-35)**. Los resultados demuestran que, al acercarse a las UTS, las expectativas principales de nuestros grupos de valor se concentran en los siguientes atributos:

Expectativa de Servicio	Pregunta Evaluada en la Encuesta F-GA-35 (Fuente Oficial)	Resultado Real (Reportes Trimestrales 2025)
Calidad y Excelencia en la Atención	<i>Pregunta 1. ¿Los servicios prestados por el personal de las UTS fueron?</i>	<i>El nivel de satisfacción fluctuó entre el 91% y el 99% (calificación Excelente/Bueno) durante la vigencia.</i>
Confianza y Lealtad Institucional	<i>Pregunta 7. Recomendaría a un familiar o amigo los servicios que ofrece las UTS.</i>	<i>El 99,6% de los usuarios encuestados recomendaría los servicios de la institución.</i>

Análisis Inferencial y Toma de Decisiones: La medición de percepción a través de la encuesta F-GA-35 demuestra que la Institución ha superado la barrera del cumplimiento básico, logrando niveles de excelencia operativa. El hecho de que la satisfacción general alcance picos del 99% y que el 99,6% de los usuarios esté dispuesto a recomendar a la Universidad, evidencia que las expectativas ciudadanas de recibir un trato digno y efectivo se están cumpliendo a cabalidad. Para la Alta Dirección, el reto estratégico de cara al futuro no es la corrección de fallas masivas, sino la estandarización y el mantenimiento de esta calidad: se debe garantizar que los altos volúmenes de interacciones digitales (que representan casi el 66% de la demanda) mantengan el mismo nivel de humanización y efectividad que la atención presencial.

12. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y MEJORAS ESTRATÉGICAS

El presente ejercicio de Caracterización de Ciudadanías y Grupos de Valor trasciende el cumplimiento de un requisito normativo para convertirse en el insumo principal de planeación de las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS). A partir del cruce de variables y el análisis de los datos reales consolidados en la vigencia 2025, se proponen las siguientes acciones de mejora gerencial y operativa para adecuar la oferta institucional a las necesidades de nuestra comunidad:

- **Optimización Digital y Lenguaje Claro:** Dado que el 68,65% de la población es joven/adulta y el 65,89% de las interacciones se realizan por medios virtuales, se recomienda a la Oficina de Tecnologías fortalecer la Sede Electrónica. Esta debe garantizar criterios de usabilidad, accesibilidad y asegurar que toda la información esté redactada en Lenguaje Claro. Asimismo, se sugiere priorizar la automatización 100% de los certificados académicos y el soporte técnico (reseteo de claves), al estar consolidados en el top de mayor demanda.
- **Mitigación de Brechas Socioeconómicas (Conectividad):** Al evidenciar que el 80,48% de la población estudiantil pertenece a los estratos 1 y 2, se hace imperativo que la Universidad no dependa exclusivamente de canales digitales de alto consumo de datos. Se recomienda a la Alta Dirección ampliar las zonas de conectividad WiFi gratuita en todas las sedes (Bucaramanga y regionales) y mantener activa la línea telefónica gratuita para evitar la exclusión tecnológica por barreras económicas.
- **Cualificación en Enfoque Diferencial:** A partir de la identificación de estudiantes con discapacidades (visuales, físicas, auditivas, cognitivas y psicosociales), pertenecientes a grupos étnicos y víctimas del conflicto armado (8,14%), se recomienda implementar un plan de capacitación constante dirigido al personal administrativo y docente. Este plan debe enfocarse en protocolos de atención inclusiva, ajustes razonables, fundamentos de Lengua de Señas Colombiana (LSC) y rutas de atención preferencial.
- **Gestión Operativa por Estacionalidad (Picos de Demanda):** El análisis de comportamiento demostró una alta concentración estructural en el segundo y tercer trimestre del año (abril a septiembre), agrupando el 56,8% de la demanda anual. Se recomienda a la Oficina de Atención al Ciudadano y a Registro y Control estructurar "*Planes de Contingencia*" para este semestre intermedio, redistribuyendo el talento humano en los canales de atención virtuales y presenciales para evitar la caída en los tiempos de respuesta.
- **Fortalecimiento de Bases de Datos (Cierre de Subregistros):** Para futuros ejercicios, se recomienda unificar y estandarizar la recolección de variables demográficas desde el momento de la matrícula. Específicamente, se debe articular la base de datos de Registro y Control con los instrumentos del Grupo de Bienestar Institucional para eliminar el subregistro estadístico detectado en la población de los sectores LGBTIQ+ y estudiantes con necesidades educativas diferenciadas, facilitando una segmentación institucional transparente y segura.

13. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Leyes y Decretos:

- Constitución Política de Colombia de 1991 [Artículos 2, 13, 23, 103 y 209]. Bogotá, Colombia. Recuperado de: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html
- Congreso de la República de Colombia. (2011). Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA). Bogotá, Colombia.
- Congreso de la República de Colombia. (2011). Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción. Bogotá, Colombia.
- Congreso de la República de Colombia. (2012). Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Bogotá, Colombia.
- Congreso de la República de Colombia. (2013). Ley 1618 de 2013. Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1685302>
- Congreso de la República de Colombia. (2014). Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. Bogotá, Colombia.
- Congreso de la República de Colombia. (2015). Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición. Bogotá, Colombia.
- Congreso de la República de Colombia. (2015). Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. Bogotá, Colombia.
- Congreso de la República de Colombia. (2020). Ley 2052 de 2020. Disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial [...] en relación con la racionalización de trámites y servicios. Bogotá, Colombia.
- Congreso de la República de Colombia. (2022). Ley 2195 de 2022. Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción. Bogotá, Colombia.
- Presidencia de la República de Colombia. (2013). Decreto Reglamentario 1377 de 2013. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012. Bogotá, Colombia.
- Presidencia de la República de Colombia. (2017). Decreto 1499 de 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, en lo relacionado con el Sistema de Gestión Institucional (MIPG). Bogotá, Colombia.

- Presidencia de la República de Colombia. (2019). Decreto Ley 2106 de 2019. Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios (Decreto Antitrámites). Bogotá, Colombia.
- Presidencia de la República de Colombia. (2024). Decreto 1122 de 2024. Por el cual se reglamenta el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP). Bogotá, Colombia.

Políticas, Guías y Lineamientos Técnicos Nacionales

- Consejo Nacional de Política Económica y Social [CONPES]. (2013). Documento CONPES 3785. Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano. Bogotá, Colombia: Departamento Nacional de Planeación.
- Consejo Nacional de Política Económica y Social [CONPES]. (2019). Documento CONPES 3975. Política Nacional para la Transformación Digital e Inteligencia Artificial. Bogotá, Colombia: Departamento Nacional de Planeación.
- Departamento Administrativo de la Función Pública [DAFP]. (2024). Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG (Versión actualizada). Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Manual+Operativo+MIPG.pdf>
- Departamento Nacional de Planeación [DNP] y Departamento Administrativo de la Función Pública [DAFP]. (2022). *Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor* (Versión 5). Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Bogotá, Colombia.
- Departamento Nacional de Planeación [DNP]. (2025). *Guía práctica de comunicación: Lenguaje claro para la apertura democrática*. Dirección de Gobierno, Derechos Humanos y Paz. Bogotá, D.C., Colombia.

Normatividad Interna e Institucional (UTS)

- Unidades Tecnológicas de Santander [UTS]. (2018). Acuerdo No. 01-010 de 2018. Reglamento de Investigaciones. Bucaramanga, Colombia.
- Unidades Tecnológicas de Santander [UTS]. (2019). Acuerdo No. 01-032 de 2019. Estatuto Docente. Bucaramanga, Colombia.
- Unidades Tecnológicas de Santander [UTS]. (2020). Acuerdo No. 01-005 de 2020. Bucaramanga, Colombia.
- Unidades Tecnológicas de Santander [UTS]. (2021). Acuerdo No. 01-055 de 2021. Reglamento Estudiantil. Bucaramanga, Colombia.
- Unidades Tecnológicas de Santander [UTS]. (2025). Resoluciones 02-771 de 2017 y 02-075 de 2025. Estructura y personal administrativo. Bucaramanga, Colombia.

- Unidades Tecnológicas de Santander [UTS]. (2026). Manual de Atención al Ciudadano y Estrategia de Relacionamiento. Bucaramanga, Colombia.

ANEXO 1: INTEGRIDAD Y TRAZABILIDAD DE DATOS (TIPO DE DOCUMENTOS)

El tipo y número de documento constituyen el identificador único del usuario. De acuerdo con los lineamientos técnicos de caracterización, esta variable no define atributos demográficos ni de comportamiento, sino que actúa como eje central para la trazabilidad del ciudadano a través de las diferentes plataformas, garantizando la calidad en el cruce de bases de datos y los procesos de validación institucional de las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS).

Bajo la supervisión del Grupo de Relaciones Interinstitucionales, esta validación garantiza la unicidad, integridad y control de cada registro, evitando duplicidades y asegurando la consistencia de la información recolectada.

Para el desarrollo de la presente caracterización, la validación de integridad técnica sobre el universo de la población estudiantil activa arrojó la siguiente distribución de documentos de identificación:

Cédula de Ciudadanía	Tarjeta de Identidad	PPT (Permiso de Protección Temporal)	Pasaporte	CE (Cédula de Extranjería)
19.813	6.947	86	7	8