



**Uptc**<sup>®</sup>  
Universidad Pedagógica y  
Tecnológica de Colombia

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL  
**DE ALTA CALIDAD**  
MULTICAMPUS  
RESOLUCIÓN 3910 DE 2015 MEN / 6 AÑOS



---

## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

---

Grupo Gobierno en Línea



**DTIC**  
DIRECCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS  
Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN  
Y DE LAS COMUNICACIONES  
U P T C

  
Gobierno en Línea, Antitrámite y de  
Atención efectiva al ciudadano - Uptc

## **1. OBJETIVOS Y ALCANCE**

### **1.1. OBJETIVO GENERAL**

Identificar las necesidades de los usuarios de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, acerca de los servicios y trámites que se ofrecen, en relación con Servicio al Ciudadano, Trámites y Gobierno en Línea para el año 2017.

### **1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- \* Identificar necesidades de información sobre trámites y servicios para adecuar los canales de atención a los ciudadanos.
- \* Optimizar la manera en que se presenta información de los procedimientos que van dirigidos a los usuarios, especialmente estudiantes acerca de los servicios académicos, tanto la información que se publica como la que deben conocer o remitir al interior de las dependencias.
- \* Analizar con los líderes de proceso los trámites y procedimientos que son susceptibles de automatizar.
- \* Identificar las necesidades de sistemas y tecnologías de la información de los usuarios administrativos, para adecuar la arquitectura informática.
- \* Conocer expectativas y preferencias de los ciudadanos en materia de canales electrónicos.

### **1.3. ALCANCE**

De acuerdo con la guía de caracterización de usuarios del MINTIC, en esta ocasión se abordarán temas de Servicio al Ciudadano, Trámites y Gobierno en Línea. Para estudiantes y funcionarios administrativos de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.

## 2. LÍDER

Para el desarrollo de la caracterización de usuarios se conformó un grupo de trabajo que adelantará las actividades necesarias para lograr obtener los resultados a partir de los objetivos definidos.

-  Director Oficina de Comunicaciones
-  Jefe Departamento de Innovación académica
-  Profesional del Sistema de Peticiones Quejas y Reclamos
-  Director Oficina de Tecnologías los Sistemas de Información y las Comunicaciones
-  Jefe Grupo del Sistema Integrado de Gestión o su delegado
-  Jefe Departamento Talento Humano
-  Delegado de la Vicerrectoría Académica. Ing. Pedro Montañez
-  Gestor del Grupo Gobierno en línea

### 3. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN

A continuación, se enumeran las variables que se van a medir y la clasificación.

#### 3.1. Variables Geográficas

Ubicación. Esta variable permite identificar el lugar donde se encuentran los usuarios que hacen uso de los trámites y servicios.

#### 3.2. Variables Demográficas

1. Sexo. Se utilizará para determinar el nivel de influencia de acuerdo al género, en la población de estudiantes, funcionarios y docentes.
2. Edad. Se utilizará para determinar la influencia que puedan tener sobre las variables a medir de acuerdo al rango de edad al que pertenecen, para el caso de la población de los docentes y funcionarios.

#### 3.3. Variables Intrínsecas

1. Uso de Canales. Se utilizará para identificar los canales de atención que utilizan los estudiantes, docentes o funcionarios.

#### 3.4. Variables de Comportamiento

1. Beneficios Buscados, se utilizará para medir las características de los servicios que puedan generar valor para los usuarios como elementos de mejora de los trámites, eficacia, oportunidad, y amabilidad.

#### 4. IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN

Se aplicarán encuestas para la recolección de Información acerca de los servicios prestados por las dependencias que cumplen con la atención a los usuarios como son Admisiones y Control de Registro Académico, Bienestar Universitario y Biblioteca.

Además se aplicarán encuestas para la definición de los trámites a automatizar y las mejoras que se puedan identificar.

Para el caso de las variables demográficas se hará uso de la información existente en los sistemas de información de la Universidad tales como SIRA y HUMANO.

A continuación se presentan el modelo de las encuestas de recolección de datos para las dependencias de Admisiones y Control de Registro Académico, Bienestar Universitario y Biblioteca.

## ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL FUNCIONARIO QUE INTERACTÚA CON USUARIOS QUE SOLICITAN SERVICIOS DE LA UPTC –AÑO 2017

La siguiente encuesta tiene como propósito el mejoramiento de nuestros servicios, de acuerdo con su percepción y sugerencias.

USTED ES FUNCIONARIO DE:

- ☐ Admisiones y control de Registro Académico      ☐ Bienestar Universitario  
☐ Biblioteca

USTED TRABAJA EN LA SEDE:    ☐ Tunja      ☐ Duitama  
                                         ☐ Sogamoso    ☐ Chiquinquirá

1. CONSIDERA QUE LOS EQUIPOS O INSTRUMENTOS DE LOS CUALES DISPONE PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO SON:

- a. Suficientes
- b. Ni suficiente ni insuficientes
- c. Insuficientes
- d. Obsoletos

Describe la razón de su respuesta:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

2. ELIJA EL FACTOR QUE CONSIDERA SE DEBE FORTALECER A NIVEL INSTITUCIONAL, CON RESPECTO A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:

- a. Calidad de la información y oportuno servicio suministrado al usuario
- b. Pertinencia en los medios o canales de atención al ciudadano
- c. Trato preferente y equitativo
- d. Actitud y atención por parte del funcionario hacia el usuario

3. ¿QUÉ FACTORES CONSIDERA, DIFICULTAN SU TRABAJO PARA BRINDAR UNA RESPUESTA OPORTUNA Y EFECTIVA A LOS USUARIOS?

- a. Información errónea en la página de la universidad
- b. Herramientas de trabajo insuficientes
- c. Falta de Personal
- d. Demasiadas actividades

4. ¿CÓMO CONSIDERA QUE SE PUEDEN MEJORAR LOS TRÁMITES O SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN SU OFICINA?

- a. Acompañamiento entre dependencias
- b. Motivación a los funcionarios
- c. Desarrollo de capacitaciones
- d. Personal idóneo en la prestación del servicio

Describe la razón de su respuesta:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

## ENCUESTA PARA USUARIOS DE SERVICIOS UPTC-2017

La siguiente encuesta tiene como propósito el mejoramiento de nuestros servicios, de acuerdo con su percepción y sugerencias.

USTED ES: ☐ Estudiante ☐ Docente  
☐ Particular ☐ Funcionario

DEPENDENCIA EN LA CUAL PRESENTO LA SOLICITUD:

☐ Admisiones y control de Registro Académico ☐ Bienestar Universitario  
☐ Biblioteca

SEDE: ☐ Tunja ☐ Duitama  
☐ Sogamoso ☐ Chiquinquirá

1. MEDIO POR EL CUAL PRESENTÓ LA SOLICITUD:

- a. En forma personal
- b. Documento escrito
- c. Correo electrónico
- d. Línea Telefónica

2. ¿LA RESPUESTA RECIBIDA SOLUCIONÓ SU REQUERIMIENTO?

- a. Si
- b. No

Describe la razón de su respuesta:

---

---

3. LA RESPUESTA A SU REQUERIMIENTO EN TIEMPO Y OPORTUNIDAD FUÉ:

- a. Excelente
- b. Buena
- c. Regular
- d. Mala

Describe la razón de su respuesta:

---

---

4. LA RESPUESTA A SU REQUERIMIENTO EN TÉRMINOS DE AMABILIDAD FUÉ

- a. Excelente
- b. Buena
- c. Regular
- d. Mala

Describe la razón de su respuesta:

---

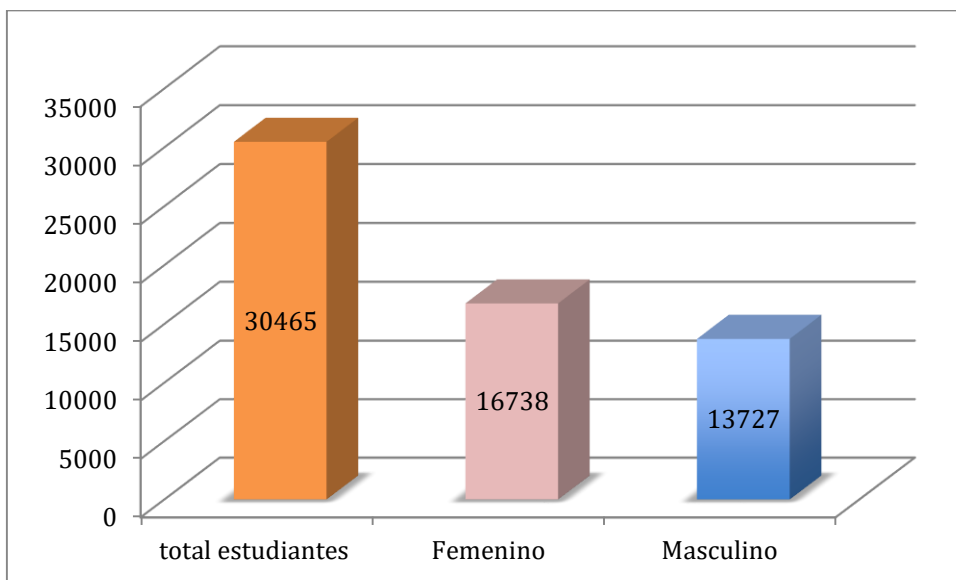
---

## 5. AUTOMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

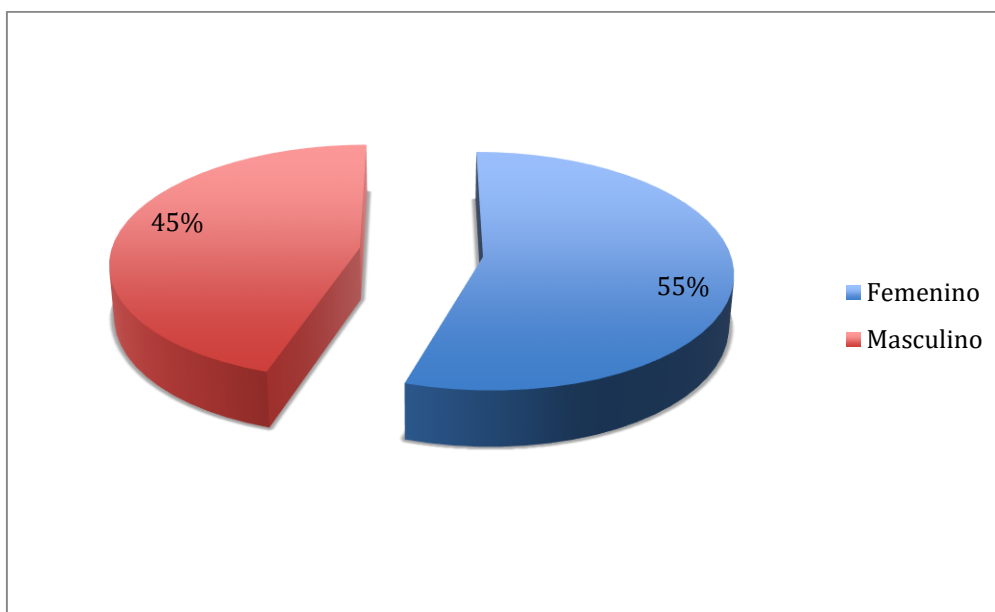
### 5.1. VARIABLE SEXO. POBLACIÓN ESTUDIANTES

ESTUDIANTES MATRICULADOS I-2017.

Fuente Sistema de Información Docente SIRA, Julio de 2017.



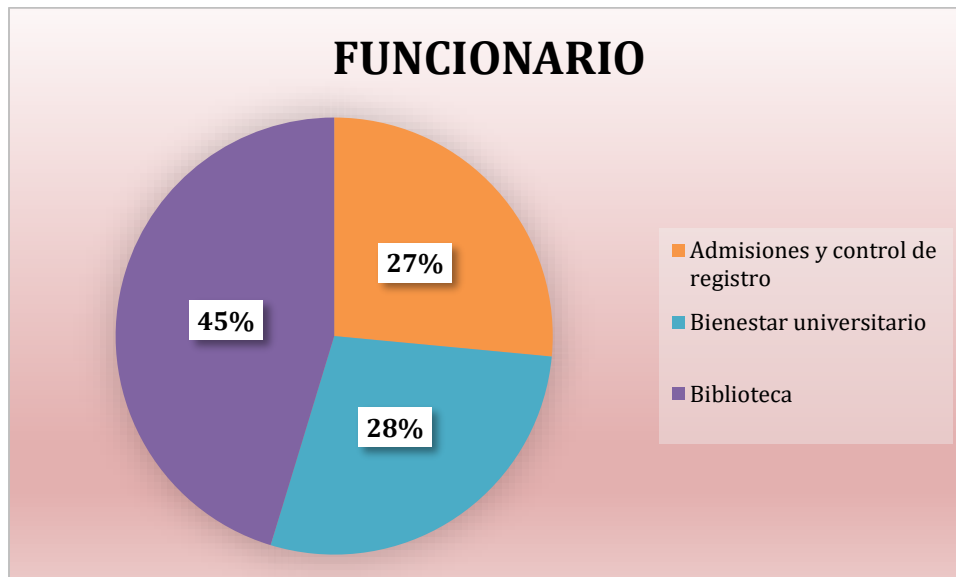
La participación de las mujeres es de 55% respecto al 45% de los hombres en la matrícula total de estudiantes para el primer semestre de 2017, mostrando un incremento del 2%, respecto a la caracterización realizada en 2014.





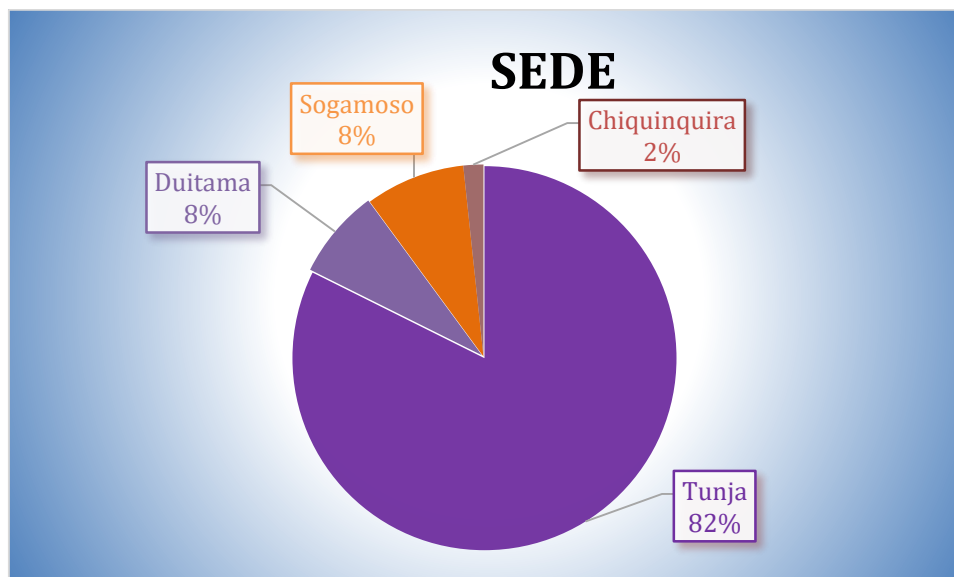
## ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL FUNCIONARIO QUE INTERACTÚA CON USUARIOS QUE SOLICITAN SERVICIOS DE LA UPTC –AÑO 2017

USTED ES FUNCIONARIO DE:



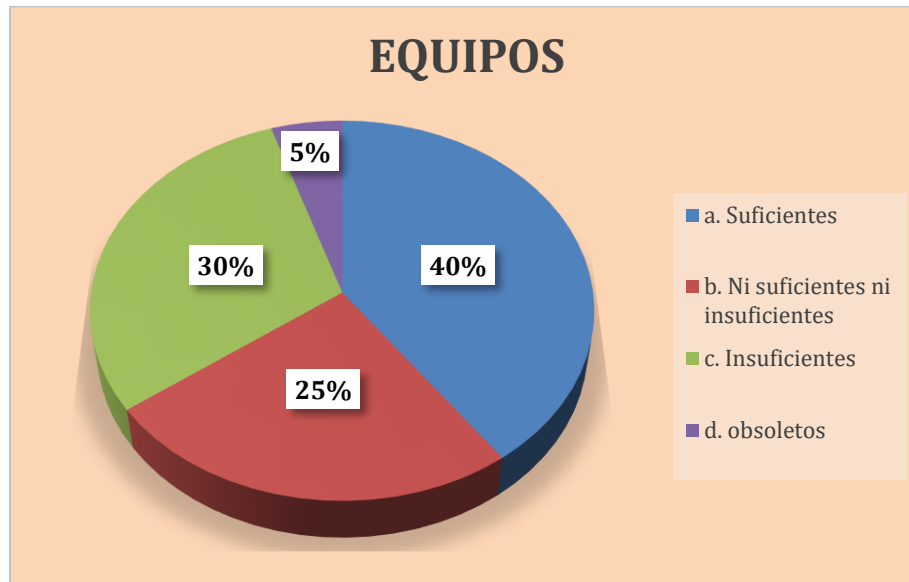
En la encuesta aplicada se evidencia que en su mayoría los funcionarios del área de Biblioteca realizaron la encuesta con un porcentaje de 45%.

USTED TRABAJA EN LA SEDE

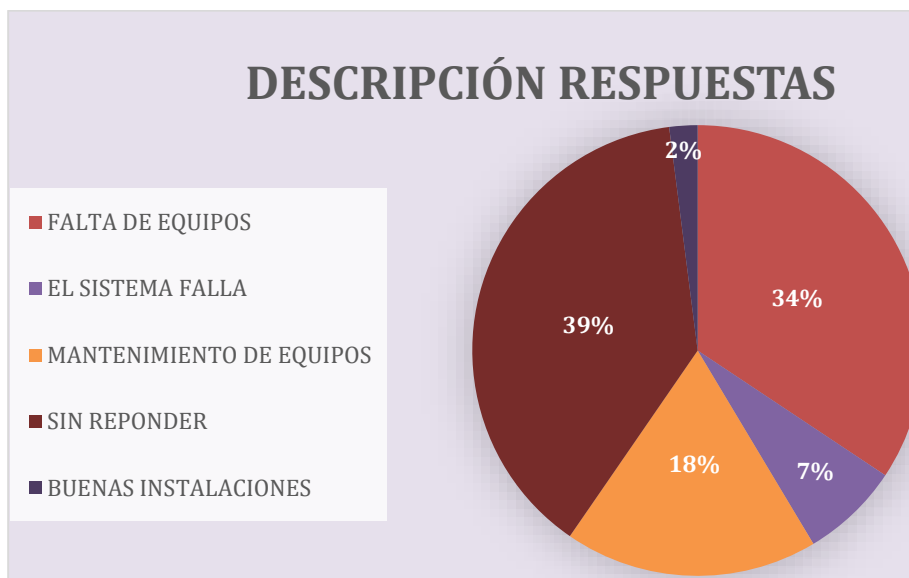


Los funcionarios que realizaron la encuesta en su mayoría son de la sede Tunja con un 82% en comparación con las seccionales.

1. CONSIDERA QUE LOS EQUIPOS O INSTRUMENTOS DE LOS CUALES DISPONE PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO SON:

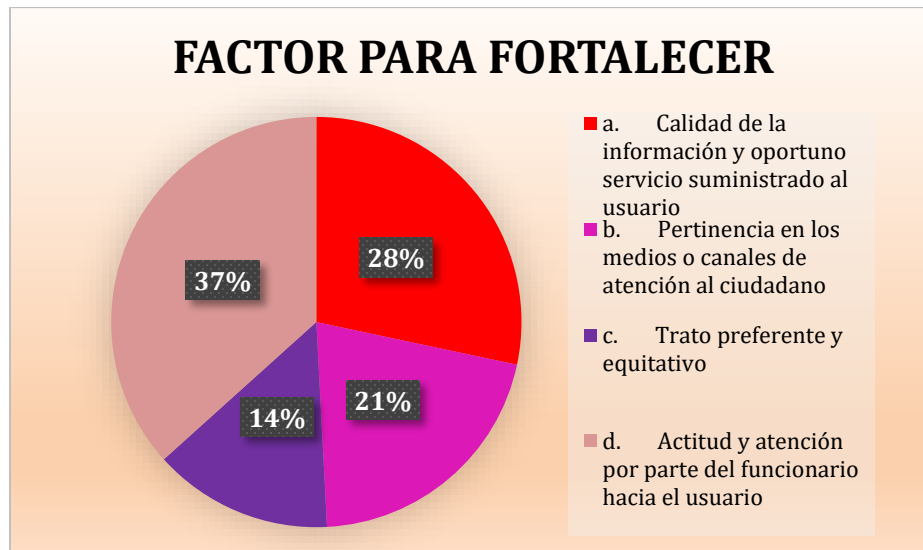


Describe la razón de su respuesta:



Los equipos que se encuentran actualmente son los suficientes para la atención requerida según los encuestados y se debe tener en cuenta en aumentar la cantidad de equipos para realizar la actividad de manera óptima y eficiente que satisfaga la necesidad de los usuarios.

2. ELIJA EL FACTOR QUE CONSIDERA SE DEBE FORTALECER A NIVEL INSTITUCIONAL, CON RESPECTO A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:



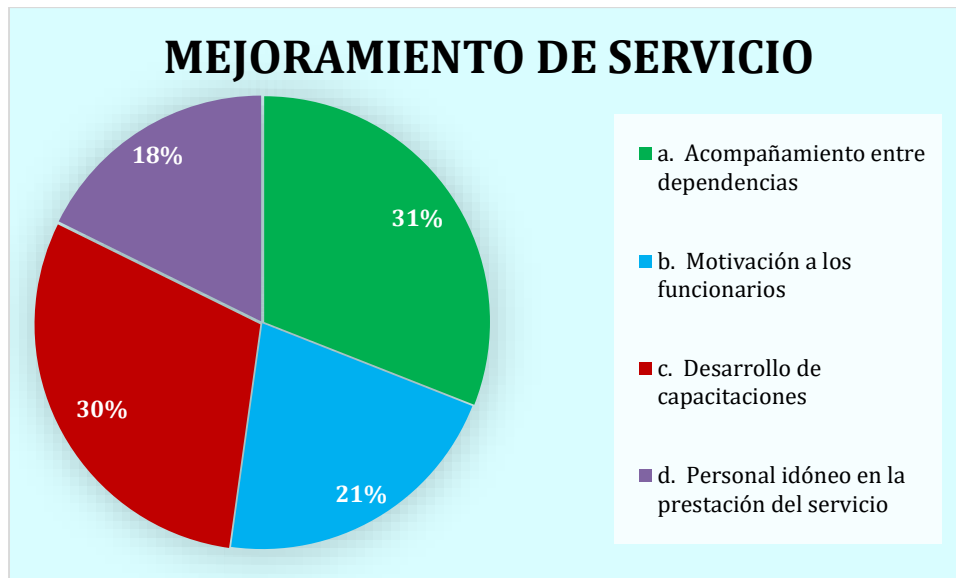
Con un 37% encontramos que se debe tener en cuenta, la actitud y atención por parte del funcionario hacia el usuario seguido por un 28 % en la calidad de la información y oportuno servicio suministrado al usuario. Esto nos muestra la importancia de realizar una capacitación oportuna al funcionario para realizar sus funciones de la manera más óptima.

3. ¿QUÉ FACTORES CONSIDERA, DIFICULTAN SU TRABAJO PARA BRINDAR UNA RESPUESTA OPORTUNA Y EFECTIVA A LOS USUARIOS?

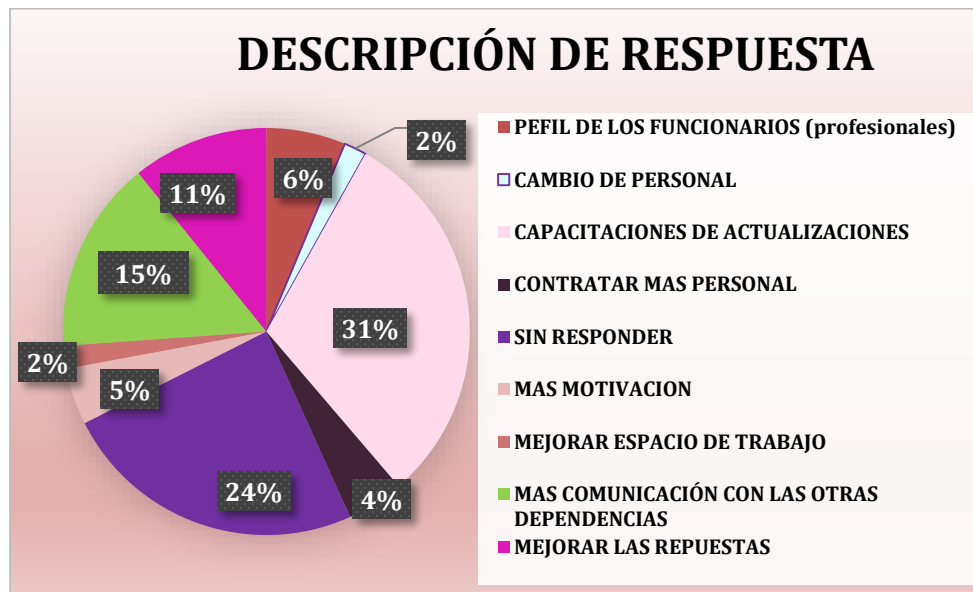


Podemos evidenciar que la falta de personal y herramientas de trabajo insuficientes debilitan la oportunidad de realizar la atención de manera adecuada y efectiva.

4. ¿CÓMO CONSIDERA QUE SE PUEDEN MEJORAR LOS TRÁMITES O SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN SU OFICINA?



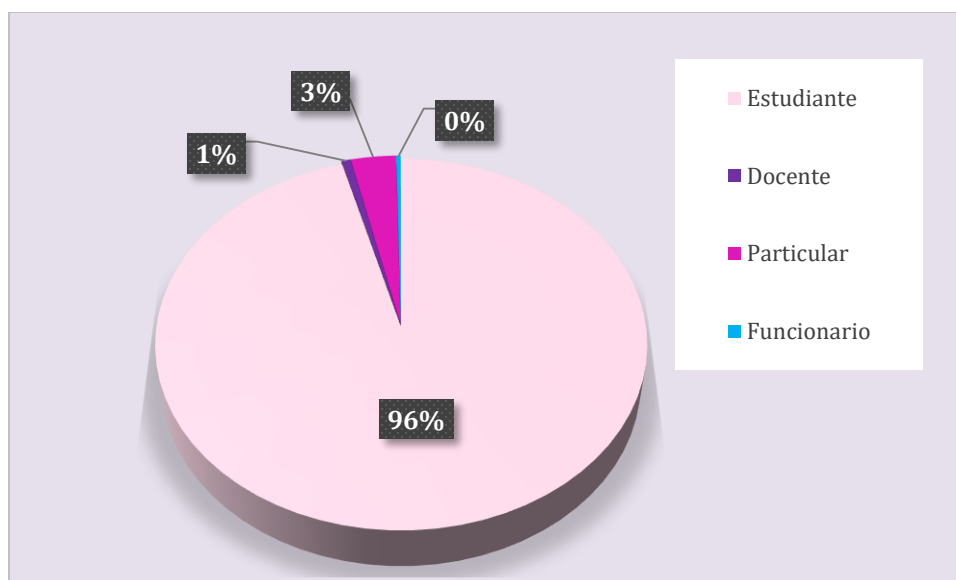
Describa la razón de su respuesta:



Se evidencia en las respuesta que se debe tener más acompañamiento entre las diferentes dependencias y nuevamente la capacitación a los funcionarios realizando constante actualización en atención a usuarios y en sus funciones.

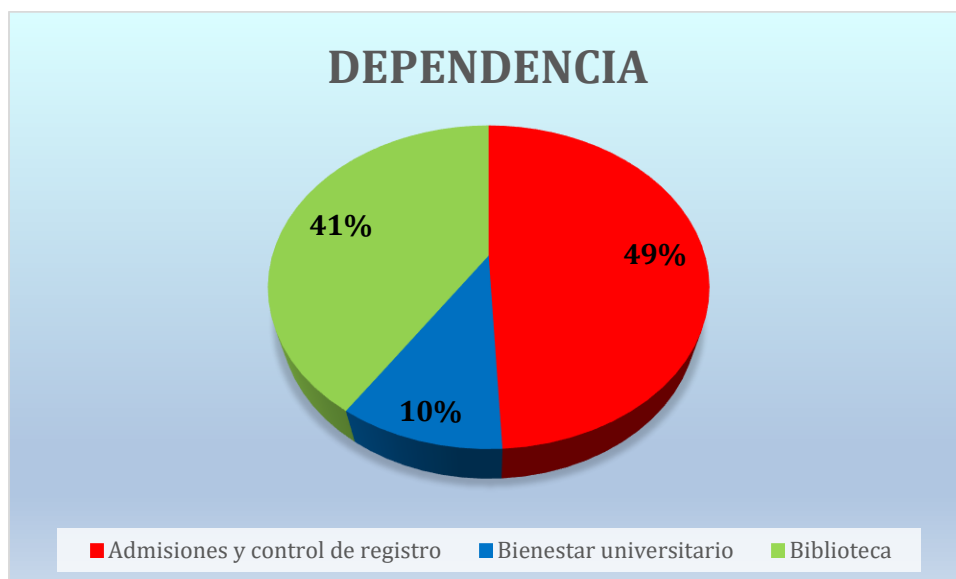
## ENCUESTA PARA USUARIOS DE SERVICIOS UPTC-2017

USTED ES:



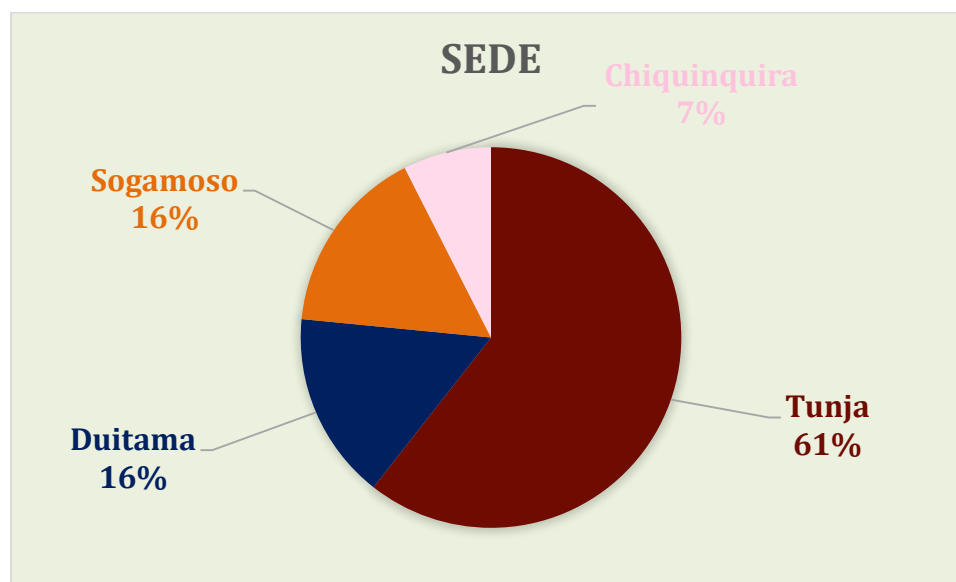
Con un 96 % se observa que la encuesta fue aplicada a estudiantes de la Universidad

DEPENDENCIA EN LA CUAL PRESENTO LA SOLICITUD:



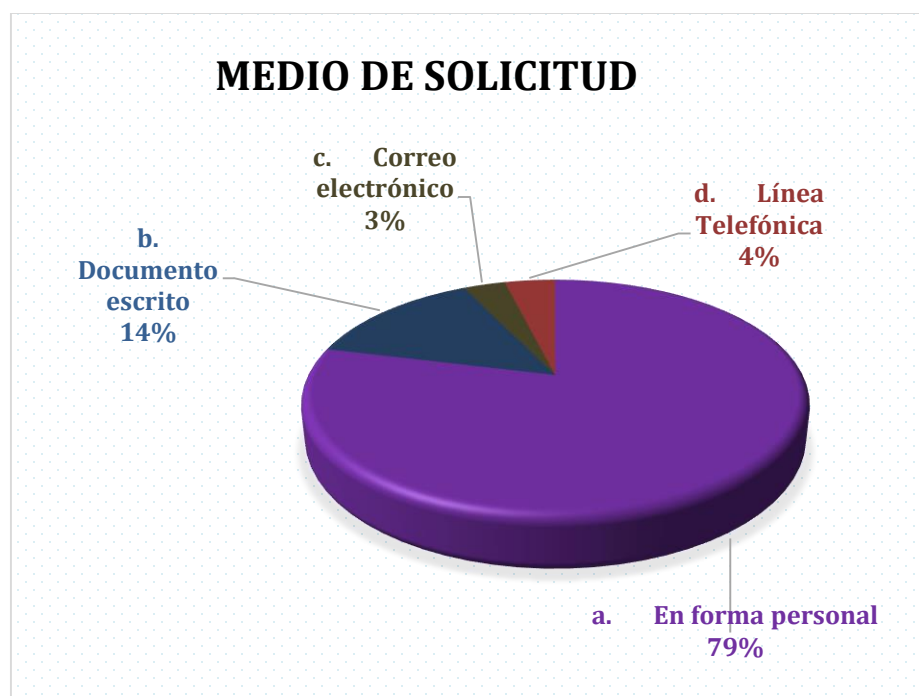
Las encuestas se realizaron y fueron contestadas en su mayoría en Admisiones y Control de Registro, seguido de la biblioteca y finalmente en Bienestar Universitario en mayor parte por estudiantes que utilizan estas dependencias con frecuencia dentro de la Universidad.

## SEDE



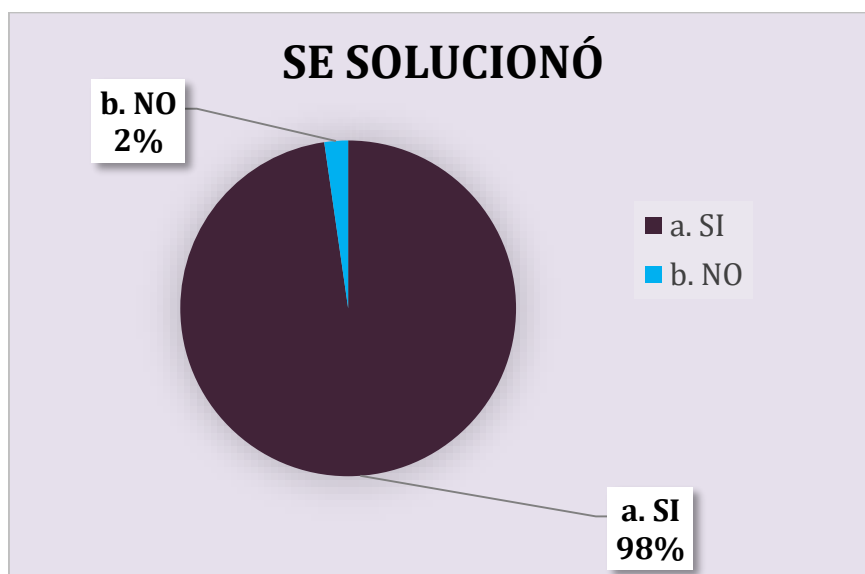
Las encuestas se desarrollaron en mayor cantidad en la Ciudad de Tunja con respecto a las otras seccionales de la Universidad con un porcentaje del 61 % seguido de Sogamoso y Duitama respectivamente.

### 1. MEDIO POR EL CUAL PRESENTÓ LA SOLICITUD:



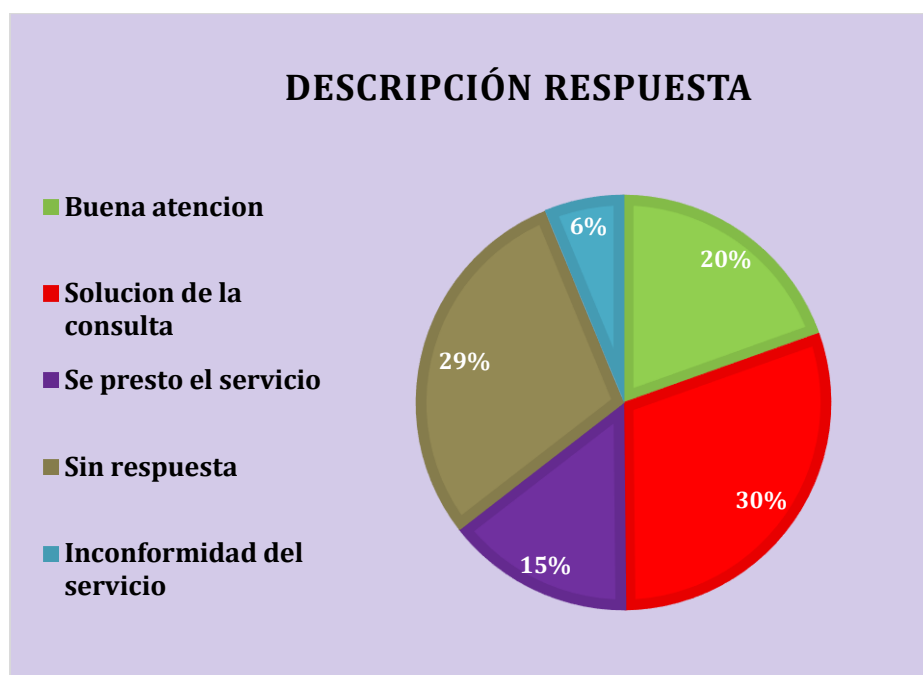
Las solicitudes dentro de las instalaciones de la Universidad se desarrollan en su mayoría de forma personal seguido mediante documento escrito de solicitud.

## 2. ¿LA RESPUESTA RECIBIDA SOLUCIONÓ SU REQUERIMIENTO?



Las respuestas a los requerimientos de la solicitud se han desarrollado satisfactoriamente para el usuario según lo evidencia el alto porcentaje.

Describe la razón de su respuesta:

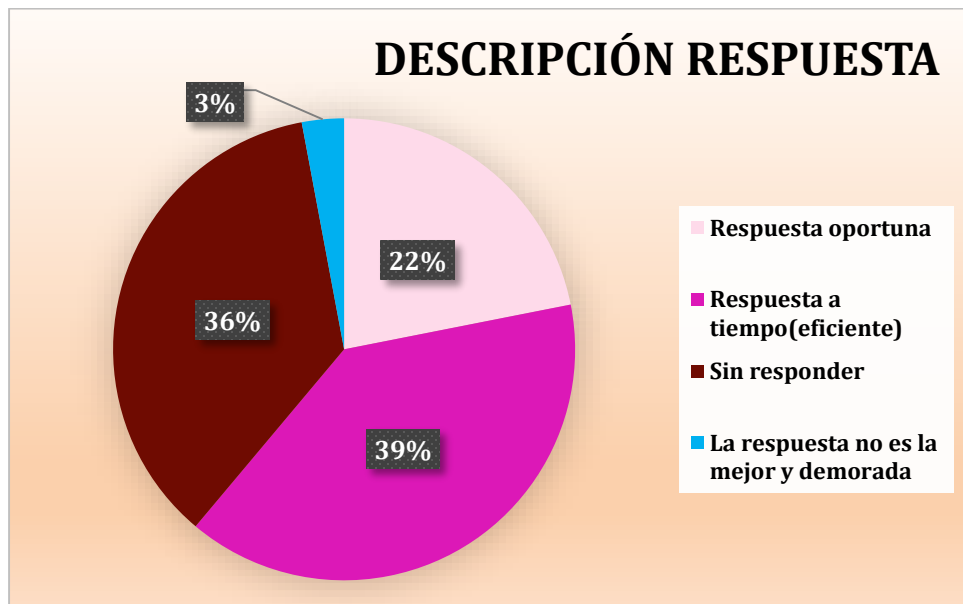


En cuanto al alto porcentaje de solución a las solicitudes de los usuarios se evidencia que fueron solucionados oportunamente pero que se tiene un porcentaje inferior de buena atención comparada a la omisión de la respuesta (no se da respuesta alguna en cuanto a si se dio de la mejor manera o no)

3. LA RESPUESTA A SU REQUERIMIENTO EN TIEMPO Y OPORTUNIDAD FUE:



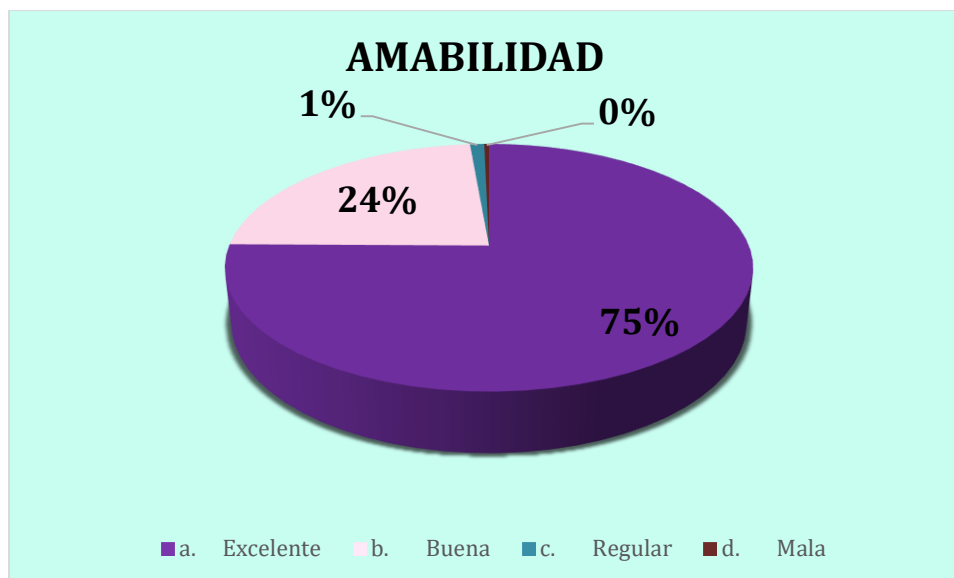
Describe la razón de su respuesta:



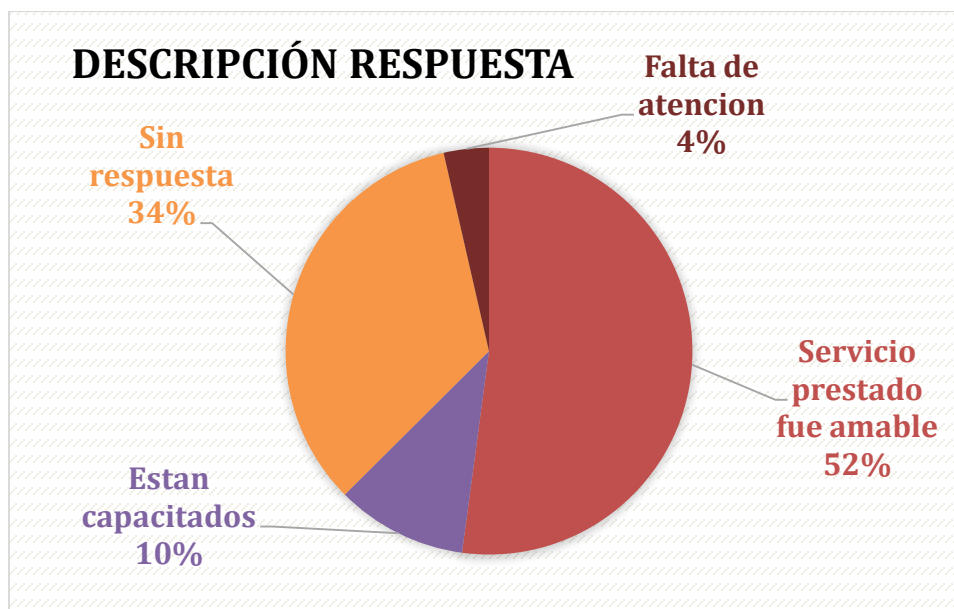
En cuanto a las respuestas de la solicitud en tiempo y oportunidad fue excelente en su mayoría por un período eficiente desarrollado de trámite, seguido nuevamente en segundo lugar con un 36 % de usuarios encuestados que se abstienen de respuesta al desarrollo de solución del trámite.



4. LA RESPUESTA A SU REQUERIMIENTO EN TÉRMINOS DE AMABILIDAD FUE:

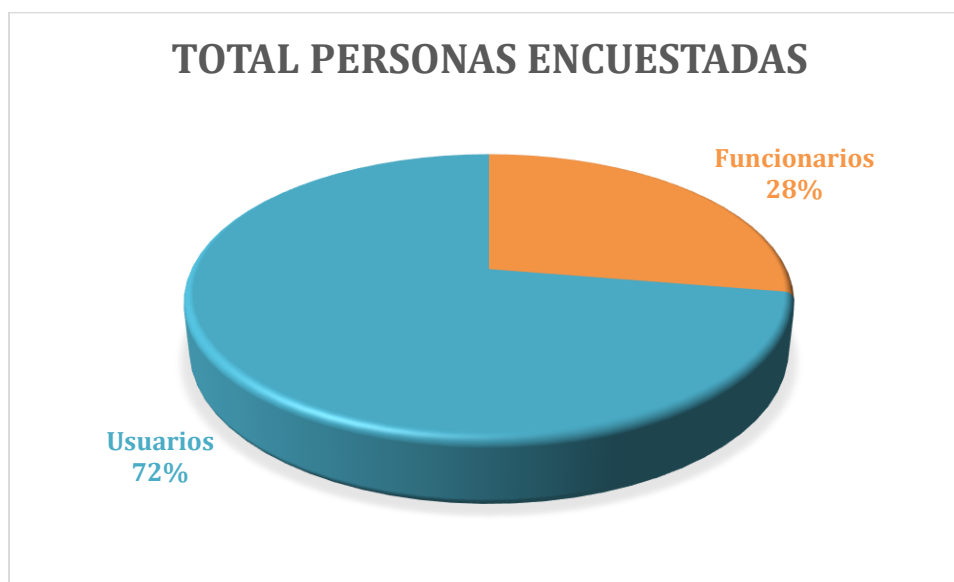


Describe la razón de su respuesta:



En el desarrollo del trámite realizado por el usuario ciudadanos y grupos de interés reflejan en un 52% que se realiza de forma amable.

Total de personas encuestadas.



La muestra de las encuestas fue dada de la siguiente manera para los funcionarios un total de 117 personas y en la de usuarios fue de 307 personas.

### CONCLUSIONES

- Se puede evidenciar que los funcionarios disponen de una infraestructura que no evita que se pueda dar la oportuna atención al ciudadano.
- Que es oportuno realizar una campaña de capacitación a los diferentes funcionarios que prestan la atención al ciudadano.
- Se debe tener en cuenta la cantidad de actividades con respecto al personal en algunos procesos lo cual no es el suficiente.
- Es importante el apoyo y acompañamiento de los diferentes procesos para ofrecer un servicio más eficiente.