



# CARACTERIZACION DE USUARIOS EN CANALES NO PRESENCIALES





# Tabla de contenido

**01**

Introducción

**02**

Objetivos

**03**

Alcance



**04**

Grupo de  
Gobierno digital

**05**

Etapas de la  
caracterización

**06**

Grupos de valor  
identificados

**07**

Variables a  
analizar

**08**

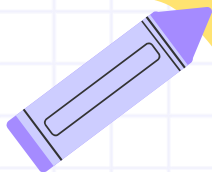
Comportamiento  
de las variables

01

# Introducción



# Introducción

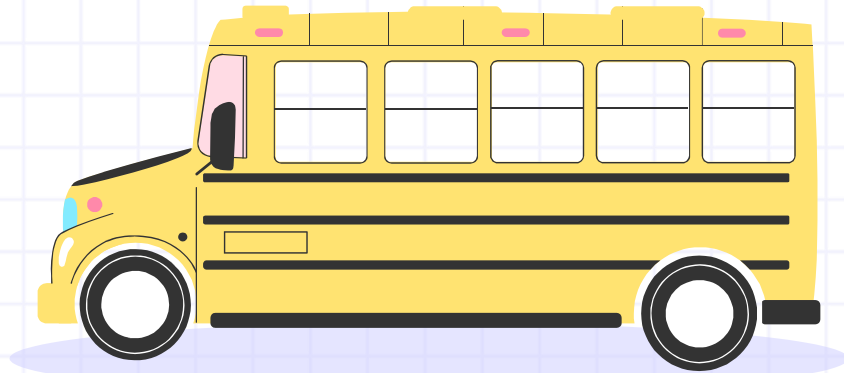


La caracterización de los grupos de valor de la UPTC, comienza de la necesidad de conocer la composición de los usuarios que requieren de los servicios que presta la Institución y sus atributos principales, esto con el fin de implementar acciones para la mejora de los servicios.

Los grupos de interés son un elemento esencial que debe ser tomado en cuenta en todas las etapas de la gestión pública de la Universidad, identificarlos, se convierte en el primer hito en el camino hacia una organización sostenible. Saber quiénes son los grupos afectados por los impactos de nuestras actividades institucionales nos permitirá conocer cuáles son las materias por las que muestran especial preocupación, además de sus necesidades y expectativas frente a la Entidad.

Por esto, El presente informe permite determinar condiciones particulares de los grupos de valor, logrando de este modo identificar, ubicar y definir las características principales de nuestros usuarios, los cuales corresponden, en especial, a estudiantes de bajos recursos, padres de familia y ciudadanos.

# 2. OBJETIVOS



## 2. Objetivos

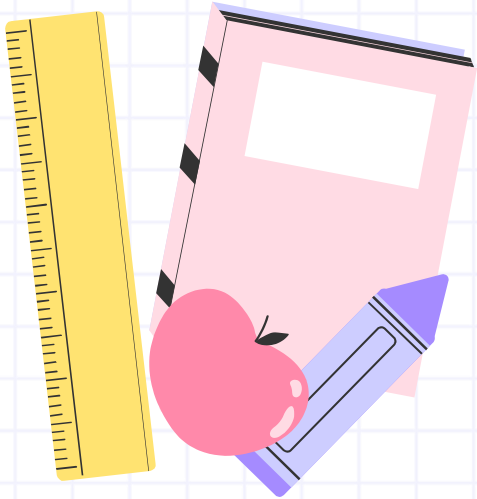
Identificar las necesidades de los usuarios de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, acerca de los Servicios y Trámites que se ofrecen, en relación con Servicio al Ciudadano, Trámites y Gobierno Digital para el año 2023.

- Identificar necesidades de información sobre trámites y servicios para adecuar los canales de atención a los ciudadanos.
- Analizar con los líderes de proceso los trámites y procedimientos que son susceptibles de automatizar.
- 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.

## 2. Objetivos

- 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.

# 3. Alcance



- Este informe permitirá a la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, contar con análisis de datos para fortalecer el proceso de mejora continua en la prestación de los servicios, así como en el desarrollo de nuevas estrategias de atención a los grupos de interés, enfocada en el Servicio al Ciudadano, Racionalización de Trámites y Gobierno Digital, a partir del análisis de los requerimientos y manejo de datos de la Institución recolectados en la vigencia 2023.

# 4. Grupo de Gobierno Digital

De acuerdo al Artículo 2 de la Resolución 3079 de 2012. Integración del grupo de Gobierno Digital.

“Los integrantes permanentes del grupo de Gobierno Digital, Anti-trámite y de Atención al Ciudadano de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, estará conformado de la siguiente manera:



Líder

El líder de la Estrategia de Gobierno Digital, Anti-trámite y de Atención al Ciudadano; Director de las Tecnologías y Sistemas de la Información y de las comunicaciones, o quien haga sus veces.

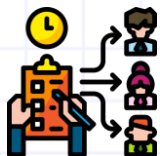


El Director(a) de Planeación y/o su delegado



Profesional oficina de planeación, Perfil SUIT (Sistema Único de Información de Trámites).

# 4. Grupo de Gobierno Digital



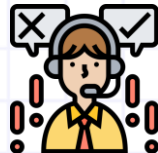
El Vicerrector(a)  
Administrativo y Financiero o  
su delegado.



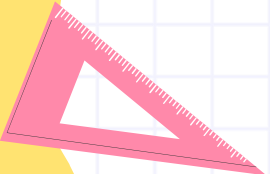
El representante a la Alta Dirección. Perfil  
líder de la política de eficiencia  
administrativa y cero papel.



El Responsable del sitio web de la  
UPTC (Portal del Estado  
Colombiano).



El Profesional del Sistema de Quejas,  
Reclamos y Sugerencias.

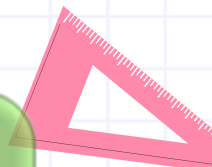


Los invitados permanentes del Grupo de Gobierno Digital, Anti-trámite y de Atención al Ciudadano de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, serán:

- El Director(a) Jurídico o su delegado.
- El Director (a) de Control Interno, y/o su delegado. Perfil de seguimiento.
- El Jefe de Departamento de Talento Humano o su delegado.
- El Director(a) de Comunicaciones.
- El Jefe del Departamento de Archivo y Correspondencia.



# 5. Etapas caracterización usuarios



# 6. Grupos de valor identificados para analizar



Estudiantes



Administrativos

Partes interesadas



Docentes



Egresados

# 7. Variables a analizar

Discapacidad



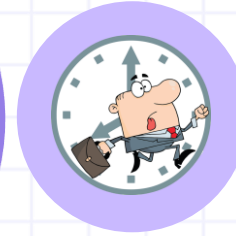
Uso de canales



Genero



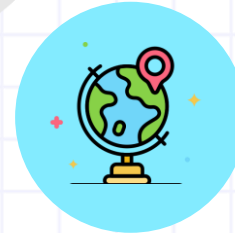
Requerimientos en el tiempo



Edad

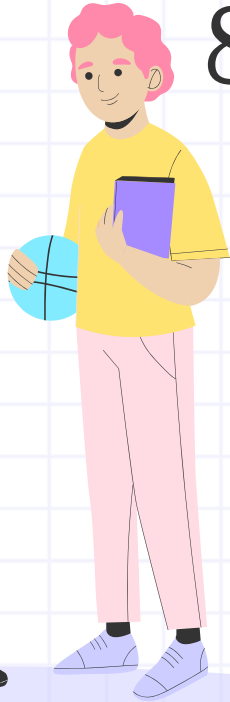


Geografica

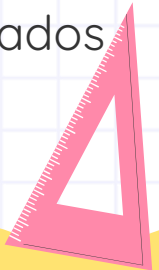




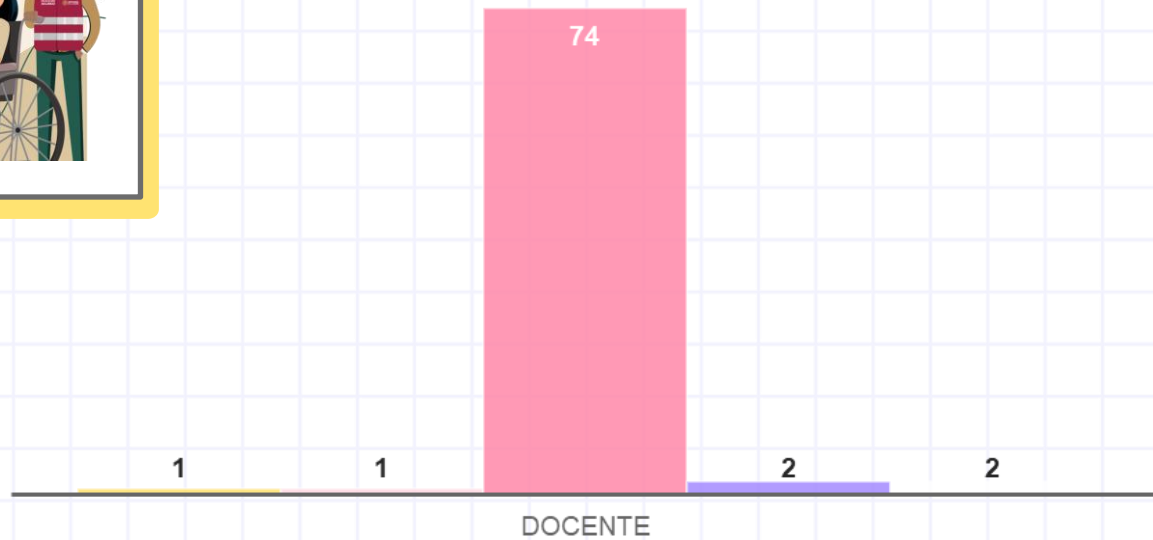
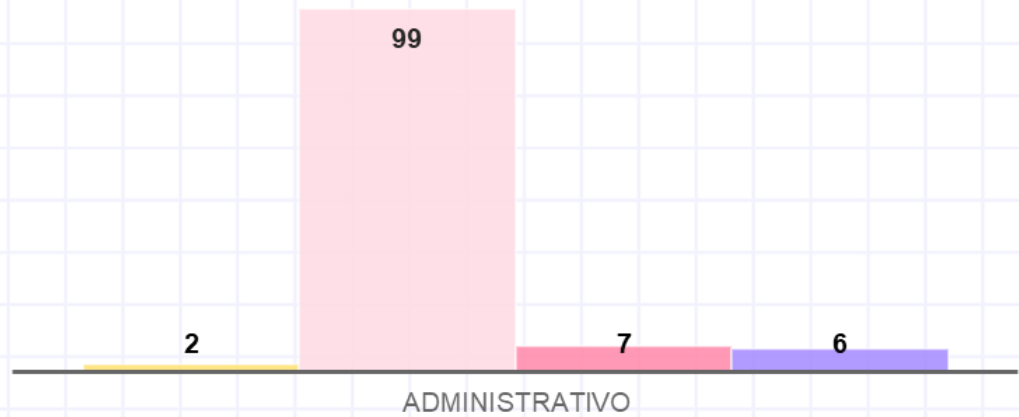
# 8. Comportamiento de las variables



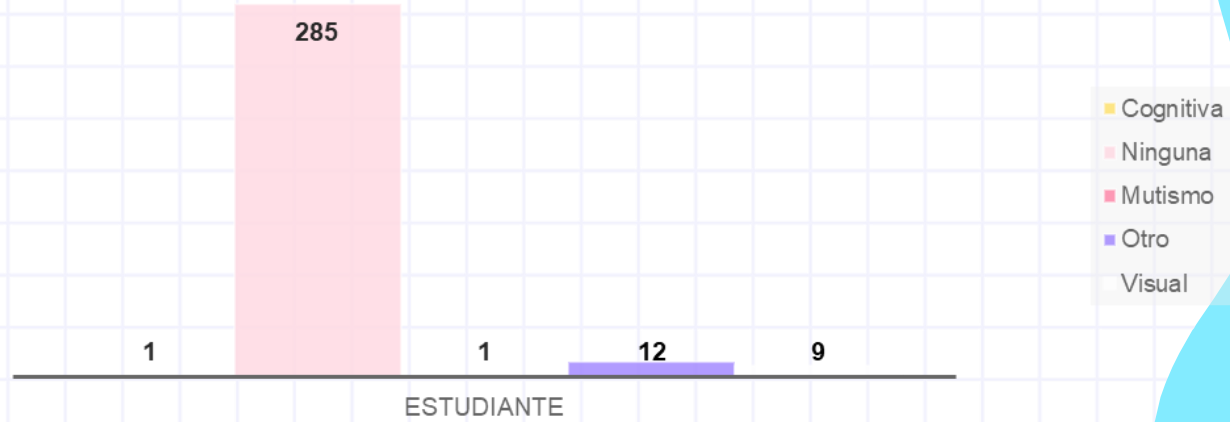
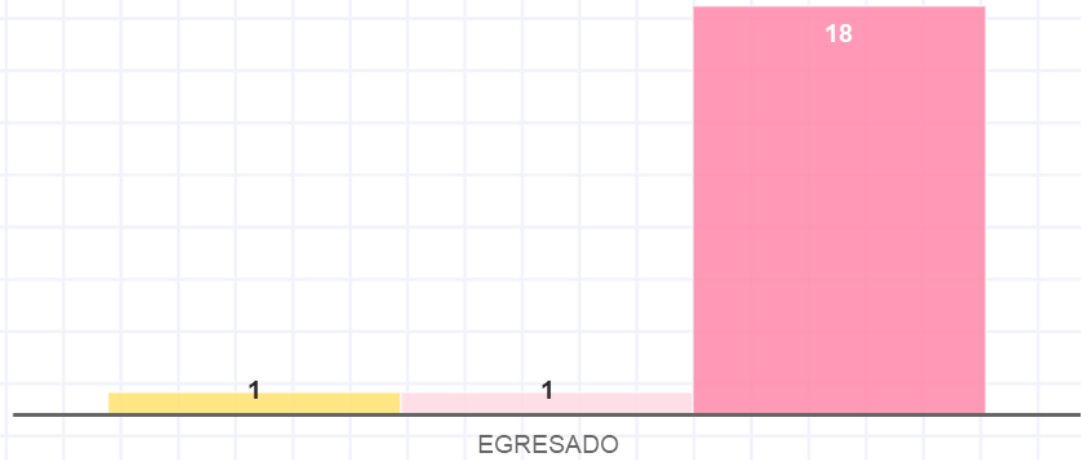
Con el fin de llevar a cabo el análisis de la caracterización de usuarios, se distribuyó un formulario a toda la comunidad universitaria. Un total de 523 personas participaron en la respuesta de este formulario y los resultados del análisis se presentan a continuación:



## Variable Discapacidad

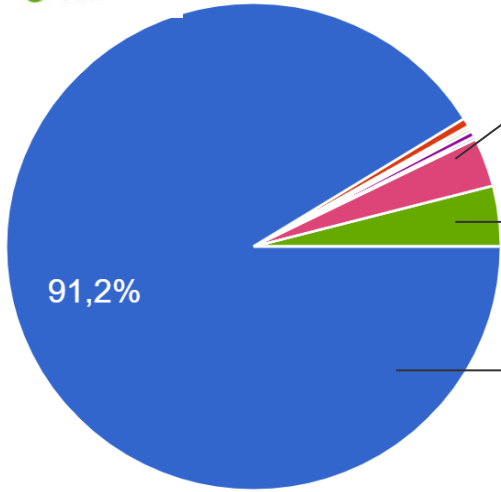


## Variable Discapacidad



# Conclusiones

- Ninguna
- Auditiva
- Cognitiva
- Mental
- Motriz
- Oral
- Visual
- Otro



03

02

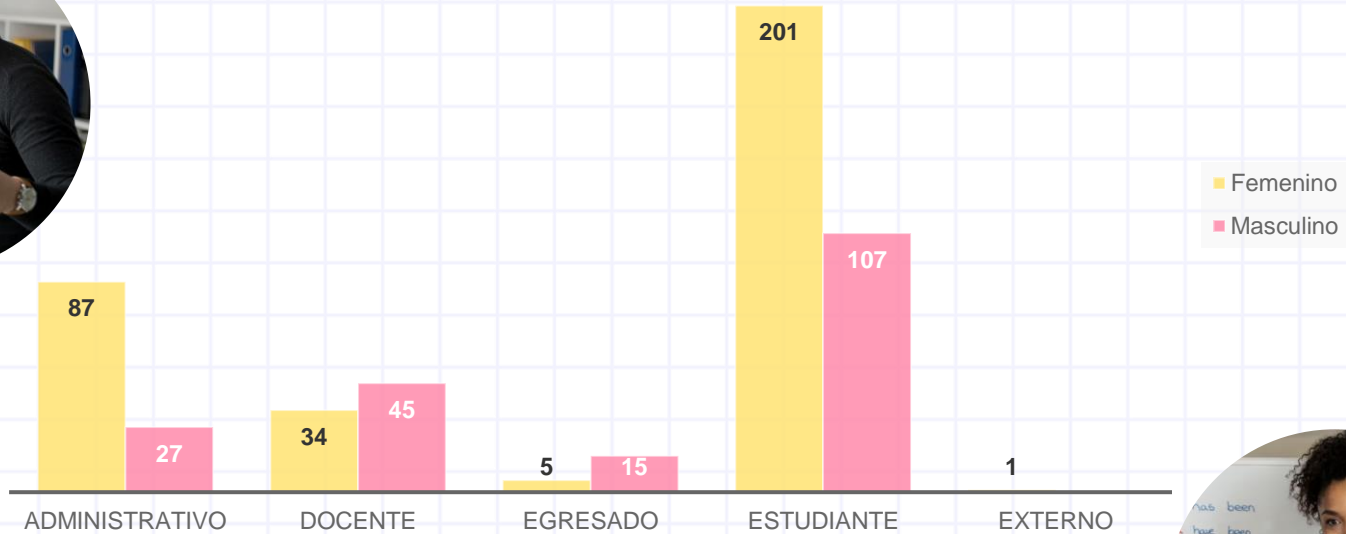
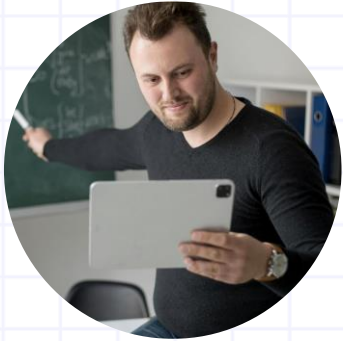
01

| Tipo de usuario | Discapacidad |           |        |        |         |         |      |        | Total |
|-----------------|--------------|-----------|--------|--------|---------|---------|------|--------|-------|
|                 | Auditiva     | Cognitiva | Mental | Motriz | Ninguna | Mutismo | Otro | Visual |       |
| Administrativo  | 2            |           |        |        | 99      |         | 7    | 6      | 114   |
| Docente         | 1            |           |        | 1      | 74      |         | 2    | 2      | 80    |
| Egresado        |              |           | 1      | 1      | 18      |         |      |        | 20    |
| Estudiante      |              | 1         |        |        | 285     | 1       | 12   | 9      | 308   |
| Externo         |              |           |        |        | 1       |         |      |        | 1     |
| Total general   | 3            | 1         | 1      | 2      | 477     | 1       | 21   | 17     | 523   |

De los 523 personas que respondieron el formulario 21 informaron que tienen alguna discapacidad siendo un 4% y 17 de ellos informaron que tienen alguna discapacidad visual, es decir el 3% de la poblacion muestra.

De las 523 personas que resolvieron la encuesta 477, respondieron que no tienen ningun tipo de discapacidad

# Variable Genero



De las 523 personas que realizaron la encuesta se puede evidenciar que 328 mujeres la realizaron y 194 hombres decidieron responder la encuesta, pero la realidad de la universidad en variable genero es la siguiente:



Fuente: encuesta enviada por DTIC

# Variable Genero

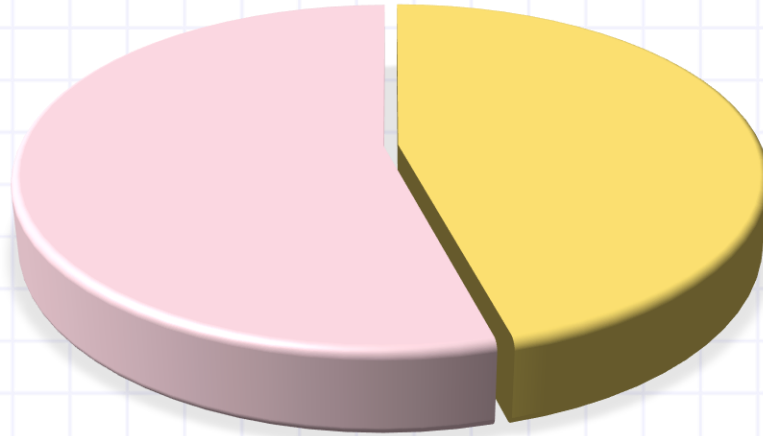


15.059

Mujer

54,2%

45,8%



Hombre



12.732

27.792  
Estudiantes  
Pregrado 2023

Fuente: portal de estadísticas UPTC

# Variable Genero



2.206

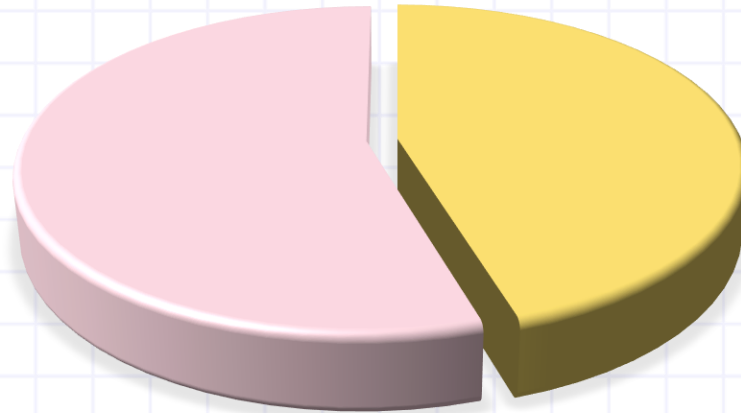
Mujer

54,8%

45,2%

Hombre

4.027  
Estudiantes  
Posgrado 2023



1.821

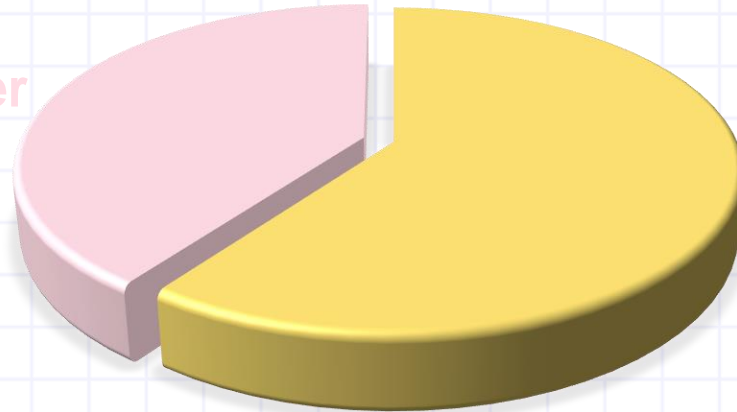
Fuente: portal de estadísticas UPTC

# Variable Genero



811

Mujer



Hombre



1.220

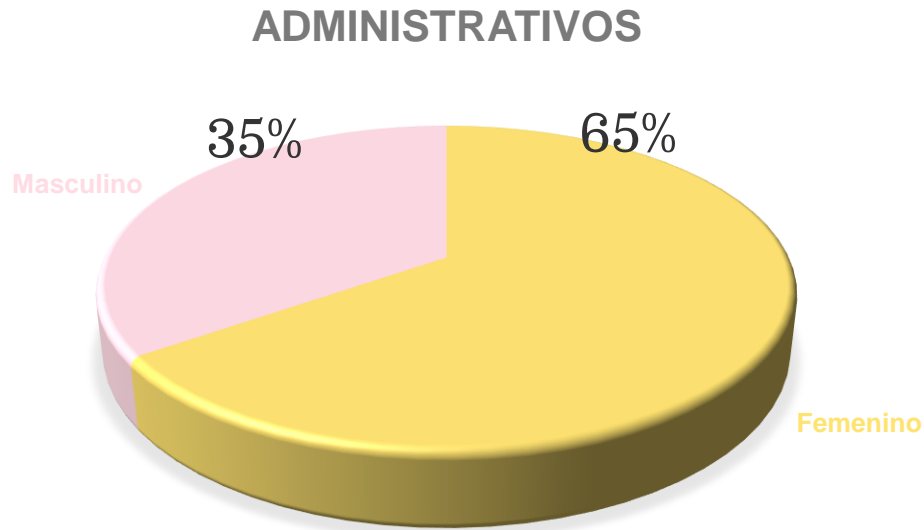
2.031  
Docentes 2023

Fuente: portal de estadísticas UPTC

# Variable Genero



365



1.052  
Administrativos 2023

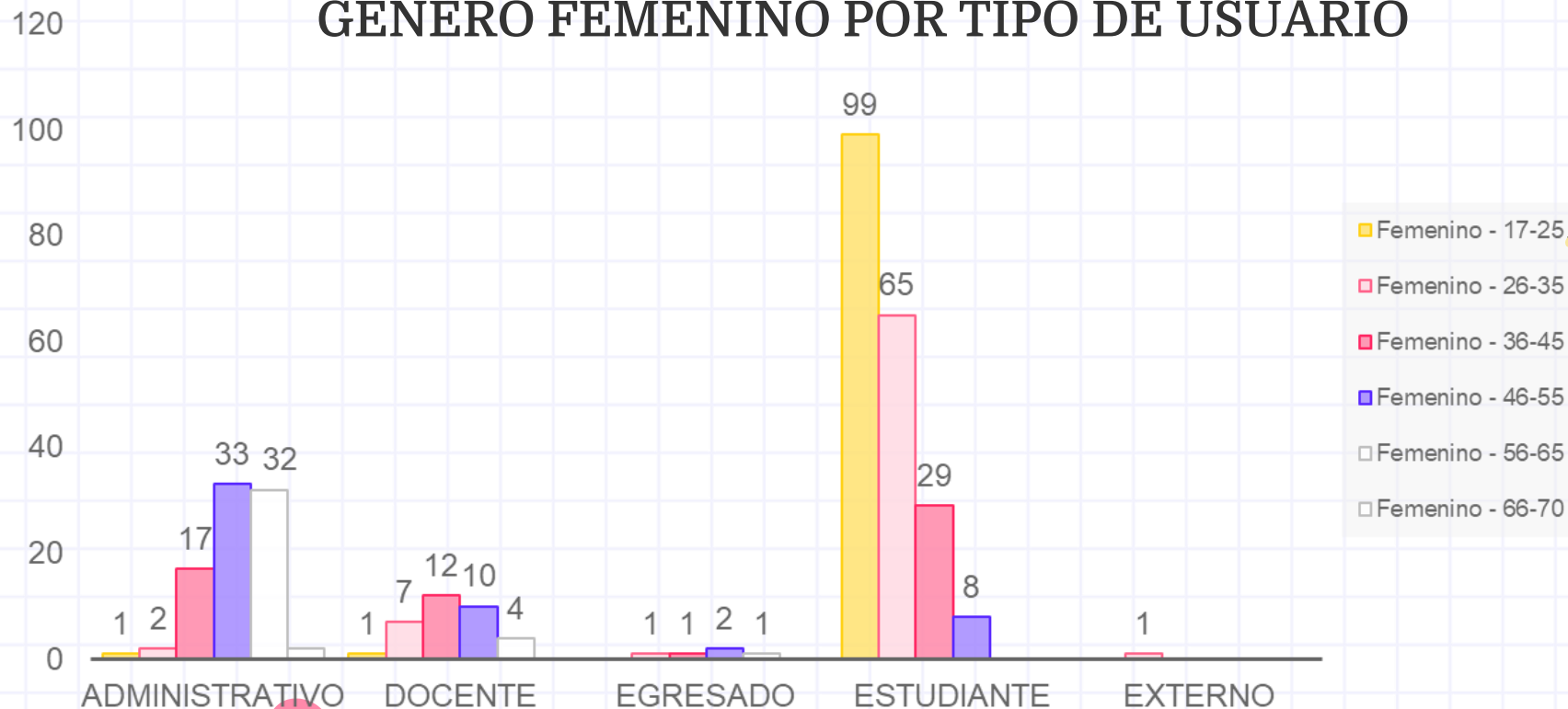


687

Fuente: [portal de estadísticas UPTC](#)

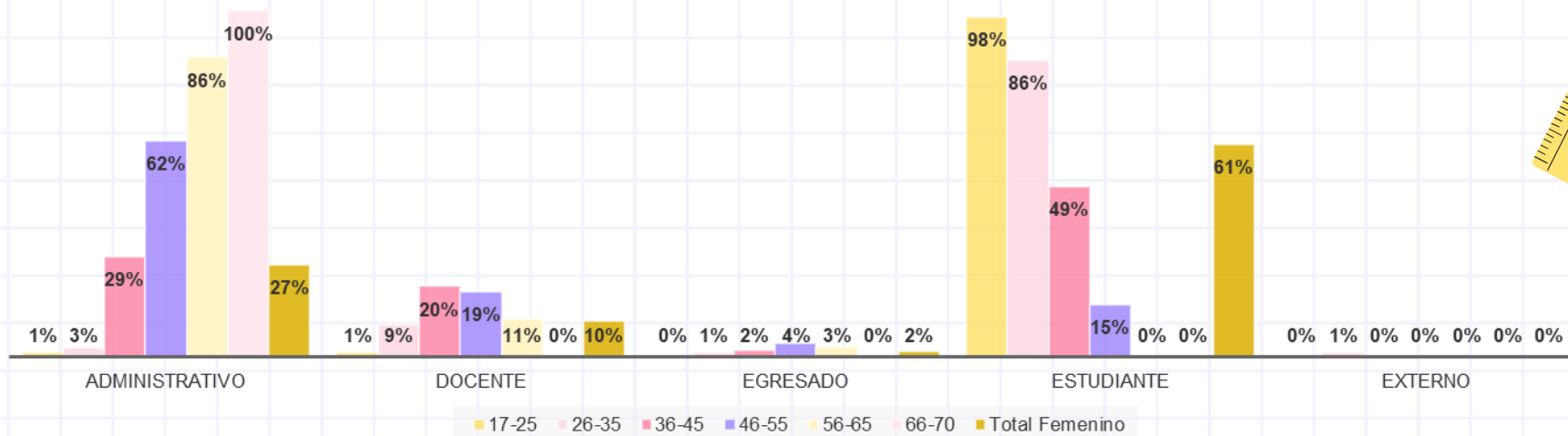
# Variable Edad

## GENERO FEMENINO POR TIPO DE USUARIO



# Variable Edad

## GENERO FEMENINO POR TIPO DE USUARIO

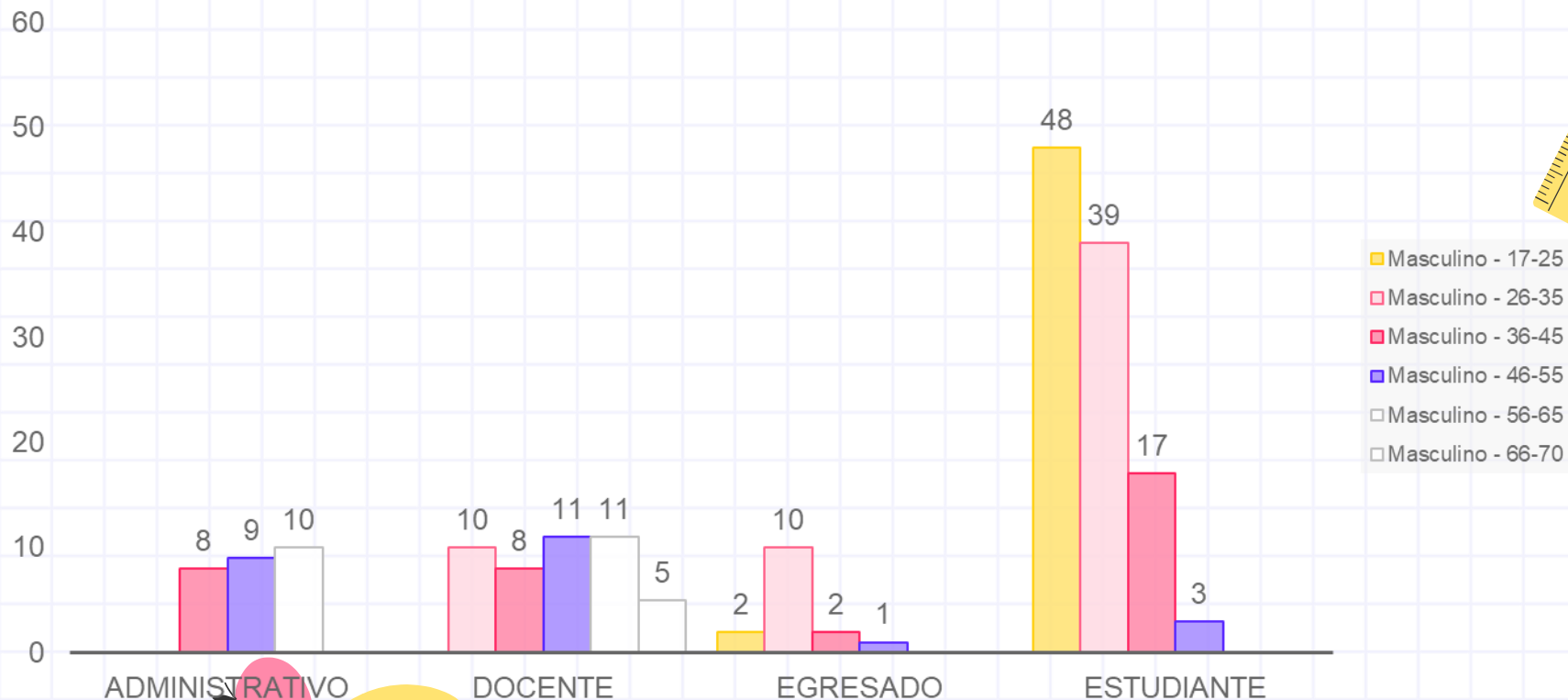


| Edad           | 17-25 | 26-35 | 36-45 | 46-55 | 56-65 | 66-70 | Total Femenino |
|----------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----------------|
| Administrativo | 1%    | 3%    | 29%   | 62%   | 86%   | 100%  | 27%            |
| Docente        | 1%    | 9%    | 20%   | 19%   | 11%   | 0%    | 10%            |
| Egresado       | 0%    | 1%    | 2%    | 4%    | 3%    | 0%    | 2%             |
| Estudiante     | 98%   | 86%   | 49%   | 15%   | 0%    | 0%    | 61%            |
| Externo        | 0%    | 1%    | 0%    | 0%    | 0%    | 0%    | 0%             |
| Total general  | 101   | 76    | 59    | 53    | 37    | 2     | 328            |

Fuente: encuesta enviada por DTIC

# Variable Edad

## GENERO MASCULINO POR TIPO DE USUARIO

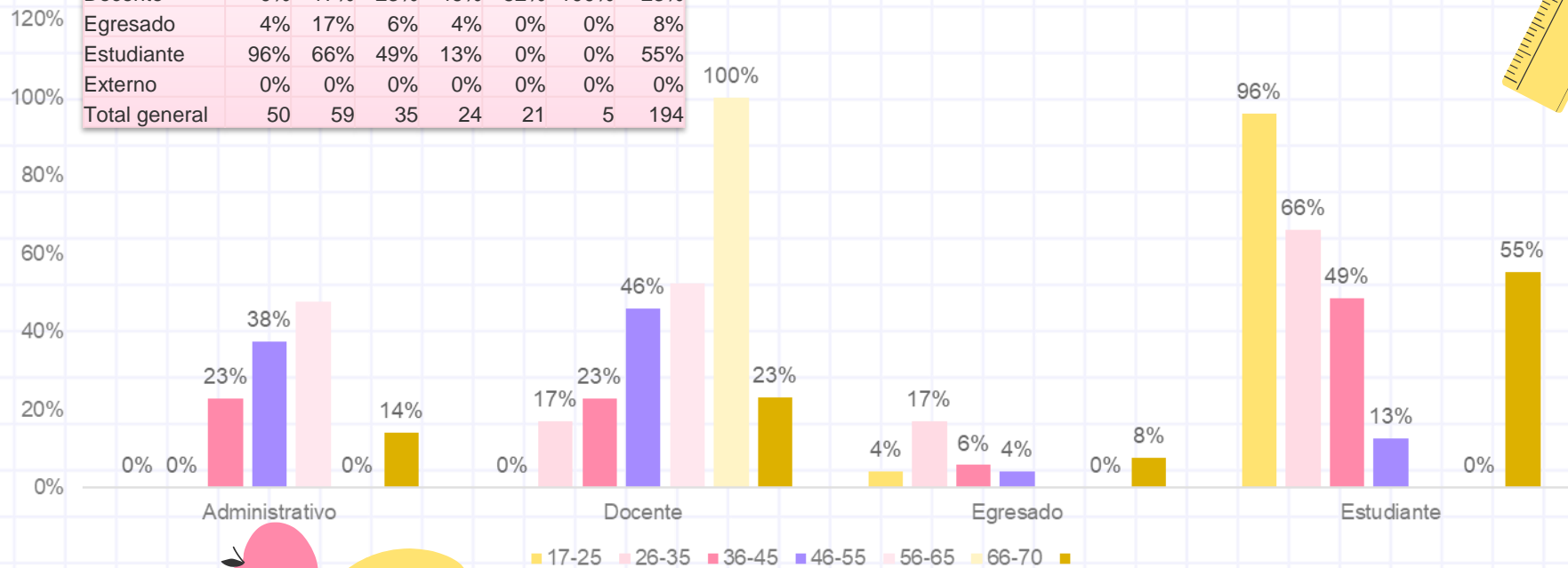


Fuente: encuesta enviada por DTIC

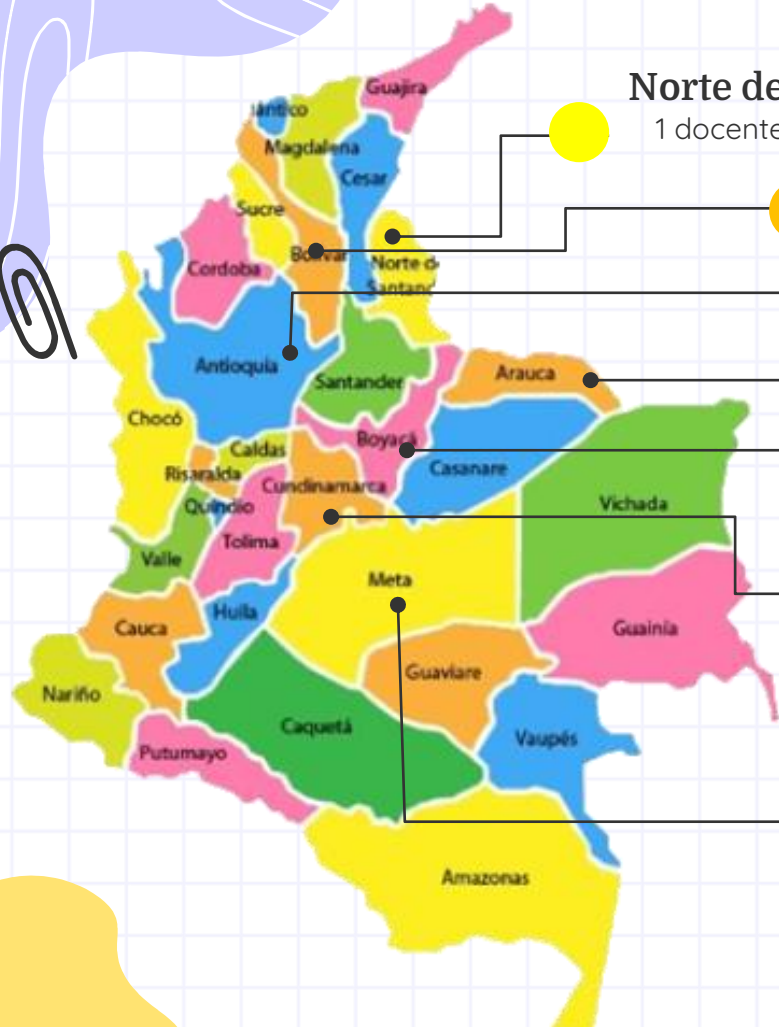
# Variable Edad

## GENERO MASCULINO POR TIPO DE USUARIO

| Edad           | 17-25 | 26-35 | 36-45 | 46-55 | 56-65 | 66-70 | Total |
|----------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Administrativo | 0%    | 0%    | 23%   | 38%   | 48%   | 0%    | 14%   |
| Docente        | 0%    | 17%   | 23%   | 46%   | 52%   | 100%  | 23%   |
| Egresado       | 4%    | 17%   | 6%    | 4%    | 0%    | 0%    | 8%    |
| Estudiante     | 96%   | 66%   | 49%   | 13%   | 0%    | 0%    | 55%   |
| Externo        | 0%    | 0%    | 0%    | 0%    | 0%    | 0%    | 0%    |
| Total general  | 50    | 59    | 35    | 24    | 21    | 5     | 194   |



# Variable Geográfica



## Norte de Santander

1 docente y 2 estudiantes

## Bolívar

1 estudiante

## Antioquia

5 estudiantes

## Arauca

2 estudiantes

## Boyacá

108 administrativos, 70 docentes, 18 egresados y 202 estudiantes

## Bogotá

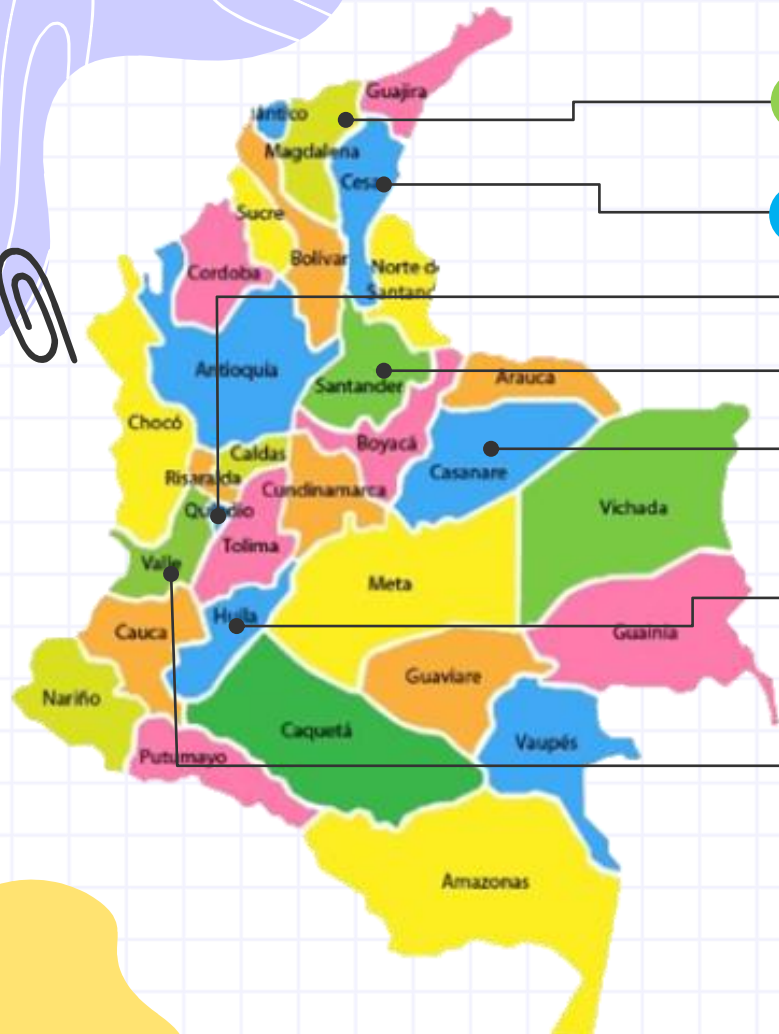
3 docentes, 2 egresados y 6 estudiantes

## Meta

1 Docente

Fuente: formulario enviado por DTIC

# Variable Geográfica



## Magdalena

7 estudiantes

## Cesar

2 administrativos 2 estudiantes

## Quindio

1 docente

## Santander

2 docente y 11 estudiantes

## Casanare

34 estudiantes

## Huila

1 estudiante

## Valle del Cauca

1 docente y 6 estudiantes

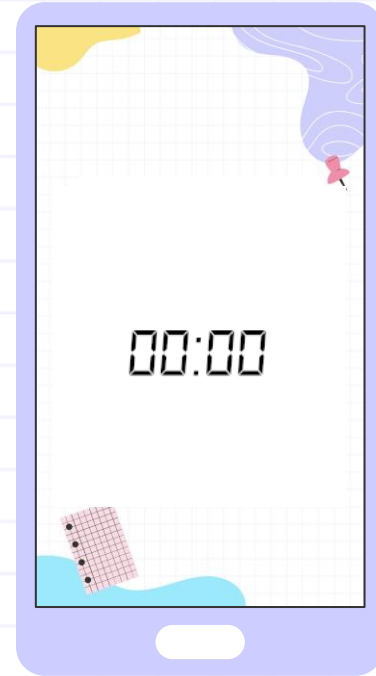
Fuente: formulario enviado por DTIC

# Conclusiones

De acuerdo a la encuesta enviada a la comunidad universitaria de los 521 personas que diligenciaron la encuesta los resultados son:

| Etiquetas de fila    | Administrativo | Docente   | Egresado  | Estudiante | Externo  | Total general |
|----------------------|----------------|-----------|-----------|------------|----------|---------------|
| Antioquia            |                |           |           | 5          |          | 5             |
| Arauca               |                |           |           | 2          |          | 2             |
| Bogotá               |                | 3         | 2         | 6          |          | 11            |
| Bolivar              |                |           |           | 1          |          | 1             |
| Boyacá               | 108            | 70        | 18        | 202        |          | 398           |
| Casanare             |                |           |           | 21         |          | 21            |
| Casanare             |                |           |           | 13         |          | 13            |
| Cesar                | 1              |           |           | 2          |          | 3             |
| Cesar                | 1              |           |           |            |          | 1             |
| Cundinamarca         | 2              | 3         |           | 29         | 1        | 35            |
| Huila                |                |           |           | 1          |          | 1             |
| Magdalena            |                |           |           | 7          |          | 7             |
| Meta                 |                | 1         |           |            |          | 1             |
| Norte de Santander   |                | 1         |           | 2          |          | 3             |
| Quindio              |                | 1         |           |            |          | 1             |
| Santander            | 2              |           |           | 11         |          | 13            |
| Valle                |                | 1         |           | 1          |          | 2             |
| Valle del Cauca      |                |           |           | 5          |          | 5             |
| <b>Total general</b> | <b>114</b>     | <b>80</b> | <b>20</b> | <b>308</b> | <b>1</b> | <b>523</b>    |

VARIABLE  
REQUERIMIENTOS  
EN EL TIEMPO



# Requerimientos en el tiempo

De acuerdo a los informes de la oficina de quejas y reclamos a corte de septiembre de 2023, se tuvieron requerimientos de la siguiente manera:



**PETICIONES**

45



**QUEJAS**

8



**RECLAMOS**

11



**FELICITACIONES**

67



**CONSULTAS**

7.187

Total Requerimientos: 7.318

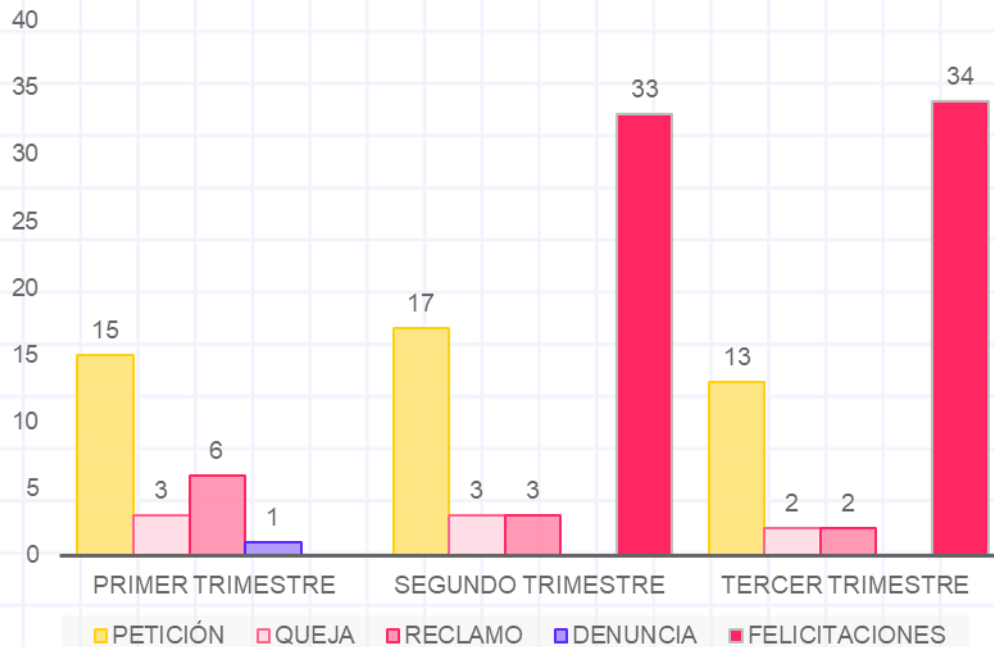
Fuente: informes de quejas y reclamos

# COMPORTAMIENTO DE ACUERDO AL TIEMPO


**Primer trimestre**  
Enero - Marzo


**Segundo trimestre**  
Abril - Junio

**Tercer trimestre**  
Julio - Septiembre



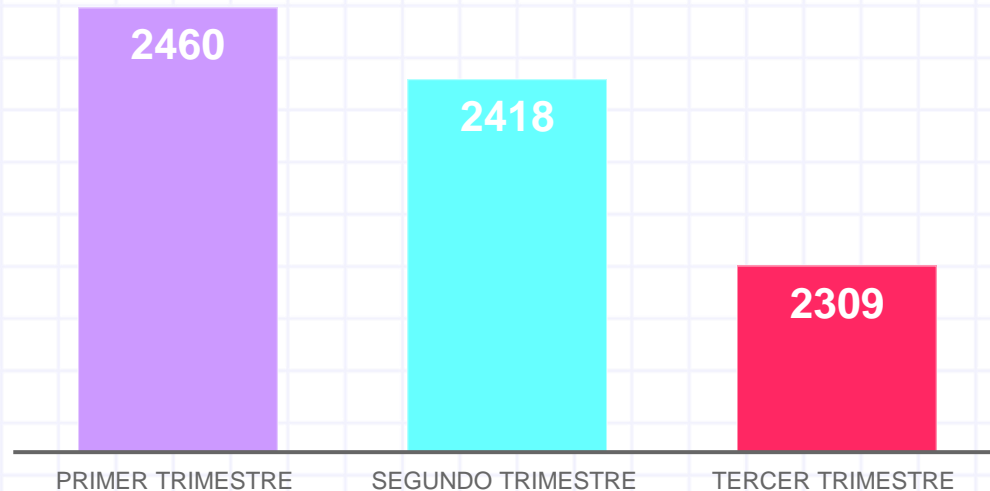
# Comportamiento de Acuerdo al Tiempo

 **Primer trimestre**  
Enero - Marzo

 **Segundo trimestre**  
Abril - Junio

 **Tercer trimestre**  
Julio - Septiembre

## CONSULTAS



Fuente: informes de quejas y reclamos

# Uso de canales

Chat



Correo electrónico



Verbal



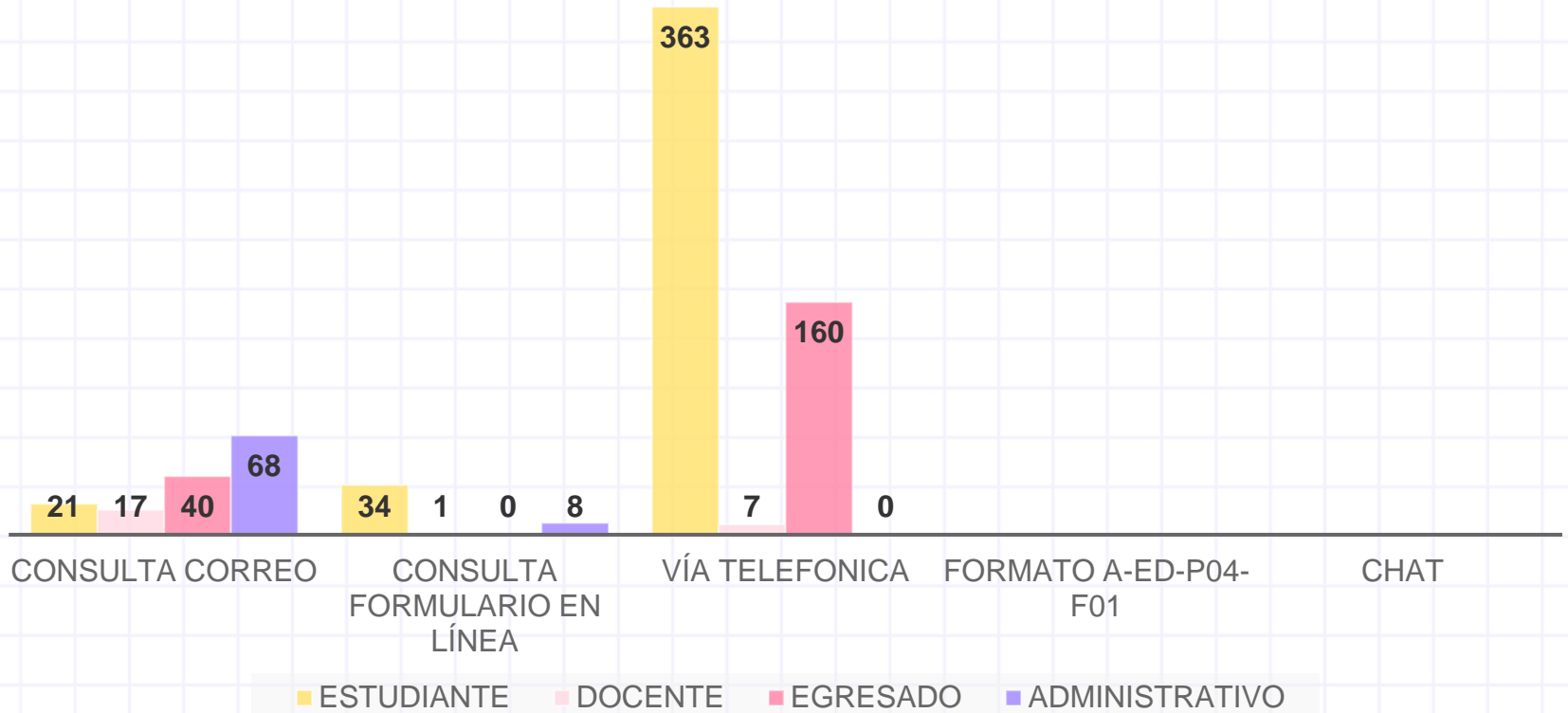
Formulario



Línea telefónica



# Uso de canales

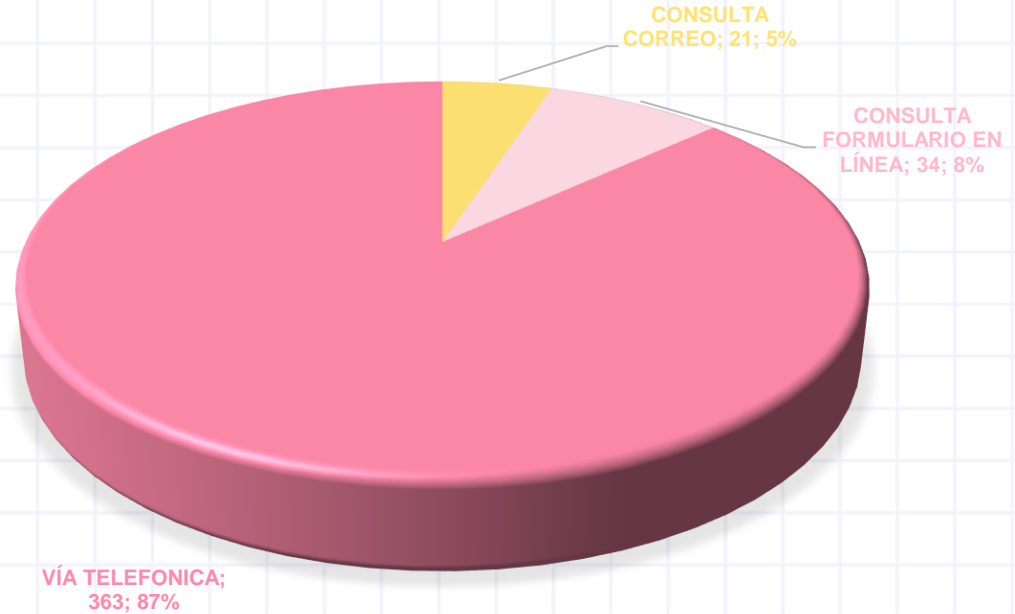


Fuente: informes de quejas y reclamos

# Uso de canales



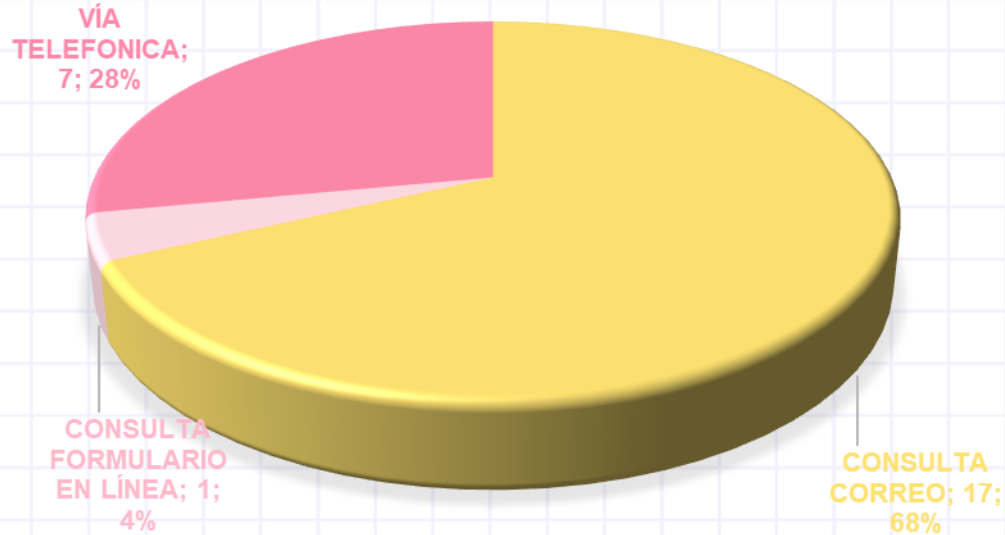
## ESTUDIANTE



Fuente: informes de quejas y reclamos

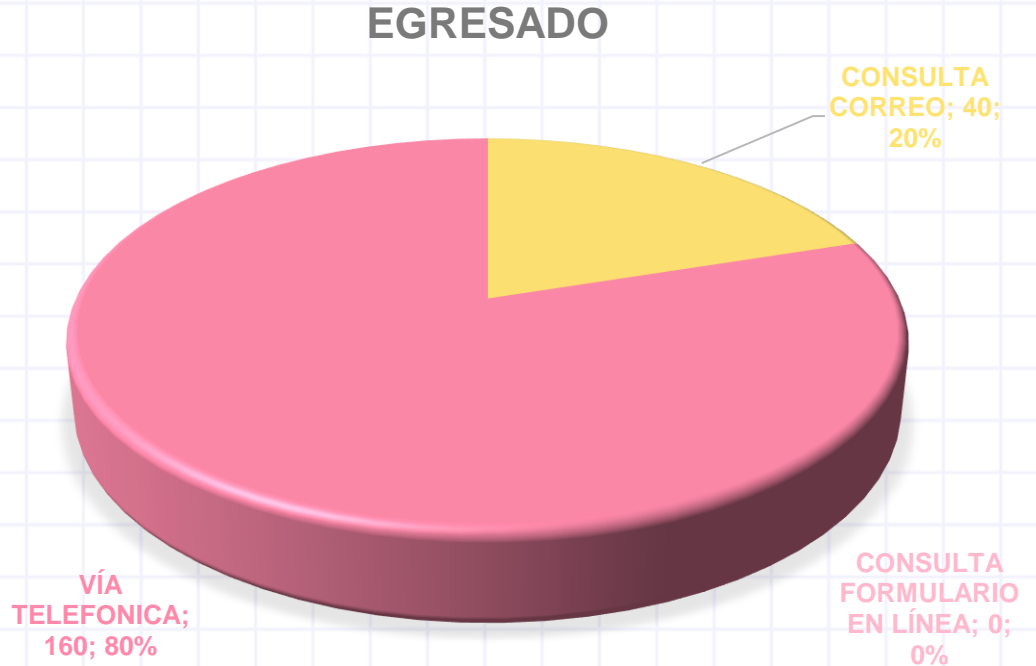
# Uso de canales

DOCENTE



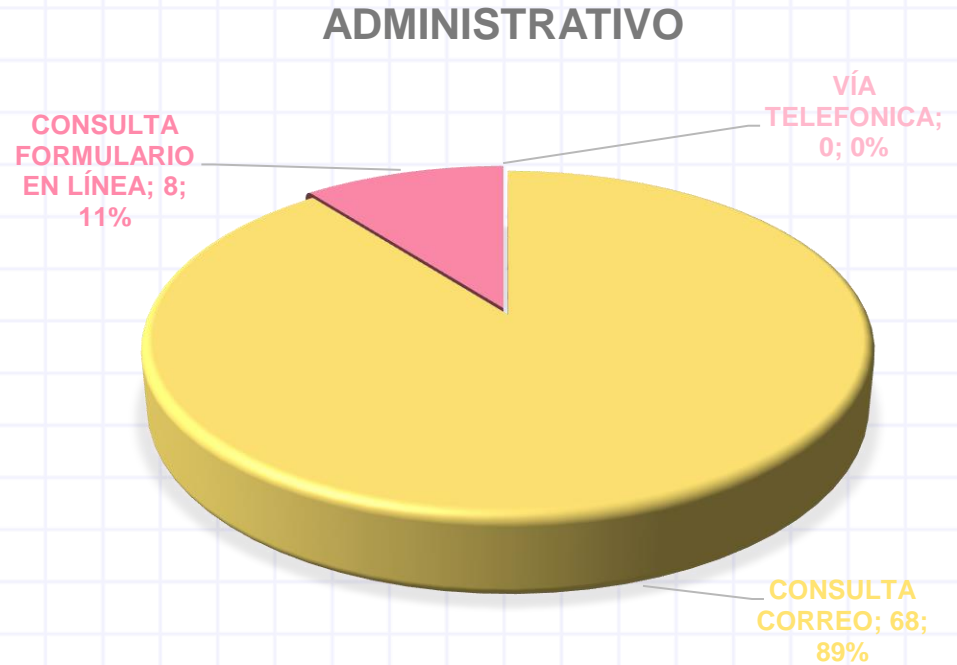
Fuente: informes de quejas y reclamos

# Uso de canales



Fuente: informes de quejas y reclamos

# Uso de canales



# Conslusiones

87%



## Estudiantes

Los estudiantes prefieren realizar sus consultas via telefonica con un 87%, seguido del correo electronico

89%



## Docentes y Administrativos

Los docentes y administrativos prefieren realizar sus solicitudes por medio de correo electronico

80%



## Egresados

Los egresados al igual que los estudiantes prefieren realizar sus solicitudes via telefonica

# Medios menos usados

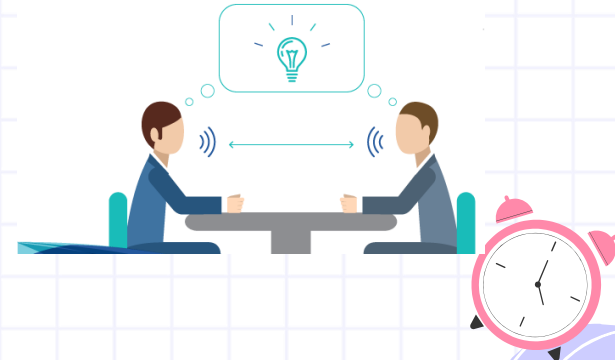
Chat



Formulario



Verbal



# Conclusiones Generales

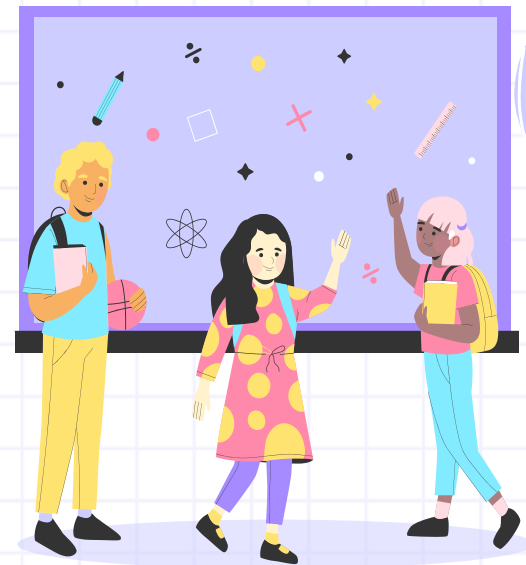
Una vez desarrollado el ejercicio de caracterización y análisis del comportamiento de los grupos de valor, se logró identificar la importancia e incidencia que estos tienen en la Institución, dado que permite dimensionar posibles acciones de mejora en los y servicios ofrecidos. Por consiguiente, se proponen las siguientes acciones:

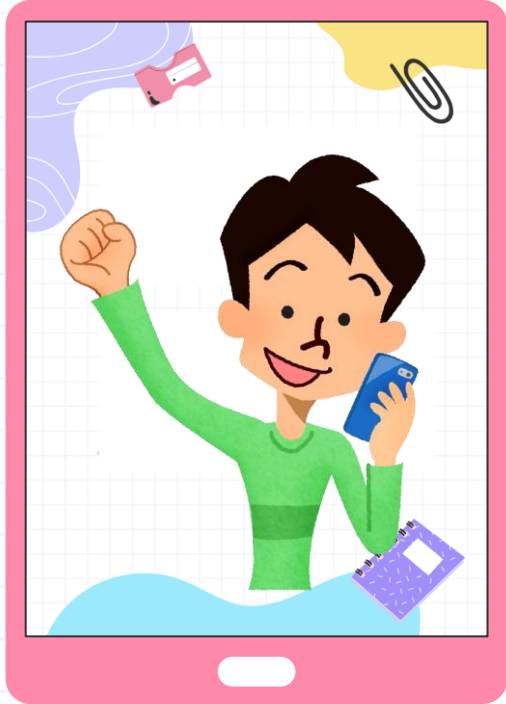
- Desarrollar estrategias de articulación y cooperación entre los diferentes equipos y áreas de la entidad, con el fin de mejorar y brindar nuevos y mejores servicios, permitiendo obtener información de calidad ligada a las necesidades que presenten nuestros usuarios, con el fin de generar insumos, documentos y herramientas que satisfagan las necesidades de los grupos de valor.



# Conclusiones Generales

- Definir lineamientos de trabajo frente a los procesos institucionales en la atención de PQRS en los periodos con mayor recurrencia de consultas, donde se cuente con una plantilla o proceso estándar, que permita sistematizar la información requerida para el análisis por parte de los grupos de valor de la entidad.
- Continuar con una consolidación de los diferentes Sistemas de Información con el fin de poder contar con una herramienta que facilite la comunicación directa entre los grupos de valor y la parte administrativa.
- Consolidar una base de datos que permita en el futuro tener información histórica sobre cada uno de los grupos de valor de la entidad, y con ello poder identificar los cambios en el tiempo, realizar estudios a profundidad y proyectar políticas más robustas y efectivas.





# Gracias!

[Quejas.reclamos@uptc.edu.co](mailto:Quejas.reclamos@uptc.edu.co)

[Gestion.dtic@uptc.edu.co](mailto:Gestion.dtic@uptc.edu.co)

[Uptc.edu.co](http://Uptc.edu.co)



**CREDITS:** This presentation template was created by [Slidesgo](https://www.slidesgo.com/), and includes icons by [Flaticon](https://www.flaticon.com/), and infographics & images by [Freepik](https://www.freepik.com/)

