



CARACTERIZACION DE USUARIOS EN CANALES NO PRESENCIALES

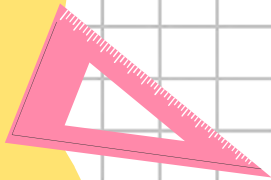


Tabla de contenido

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

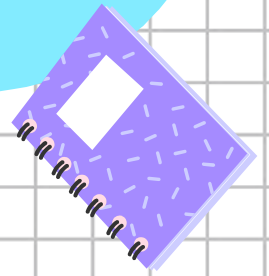
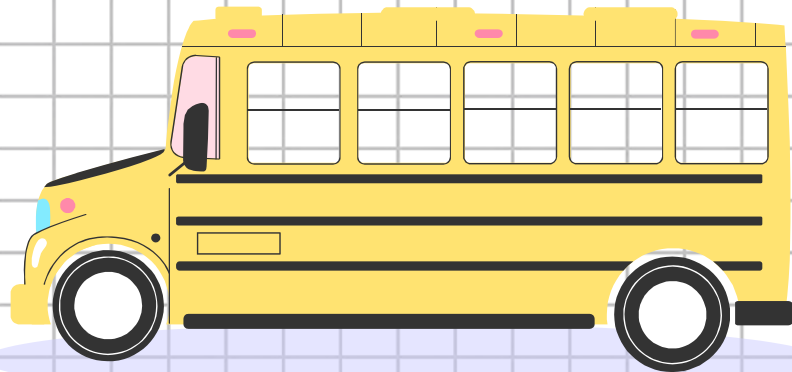


La caracterización de los grupos de valor de la UPTC, comienza de la necesidad de conocer la composición de los usuarios que requieren de los servicios que presta la Institución y sus atributos principales, esto con el fin de implementar acciones para la mejora de los servicios.

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

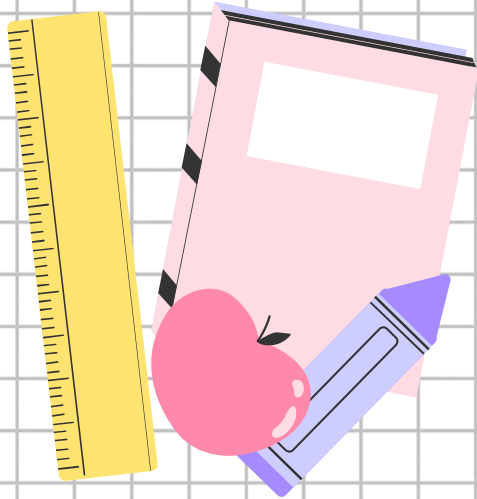
Identificar las necesidades de los usuarios de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, acerca de los Servicios y Trámites que se ofrecen, en relación con Servicio al Ciudadano, Trámites y Gobierno Digital para el año 2023.

- 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.



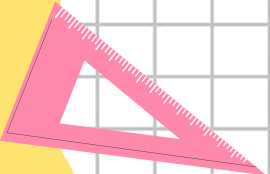
El representante a la Alta Dirección. Perfil líder de la política de eficiencia administrativa y cero papel.



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

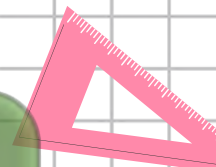
Identificar la población a analizar

Definir el periodo de referencia para el análisis de la información

Identificar las fuentes y mecanismos de información

Recopilar y consolidar la información

Actuar publicar y divulgar la información



6. Grupos de valor identificados para analizar



Estudiantes

Partes interesadas



Administrativos



Docentes



Egresados

7. Variables a analizar

Discapacidad



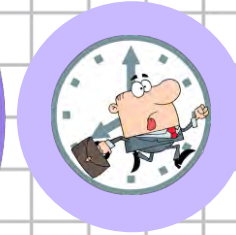
Uso de canales



Genero



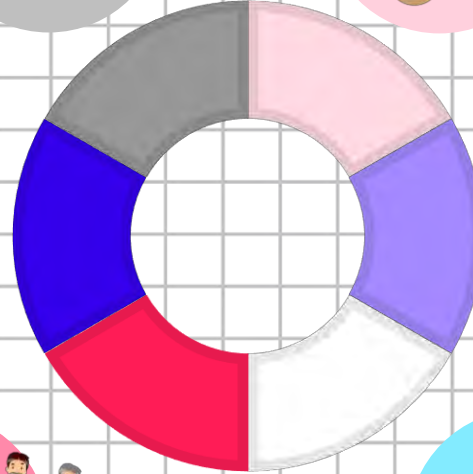
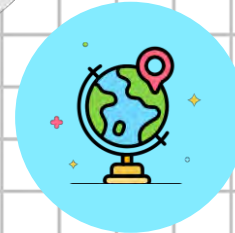
Requerimientos en el tiempo



Edad



Geografica

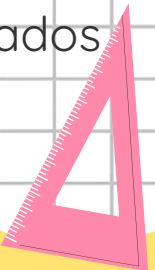




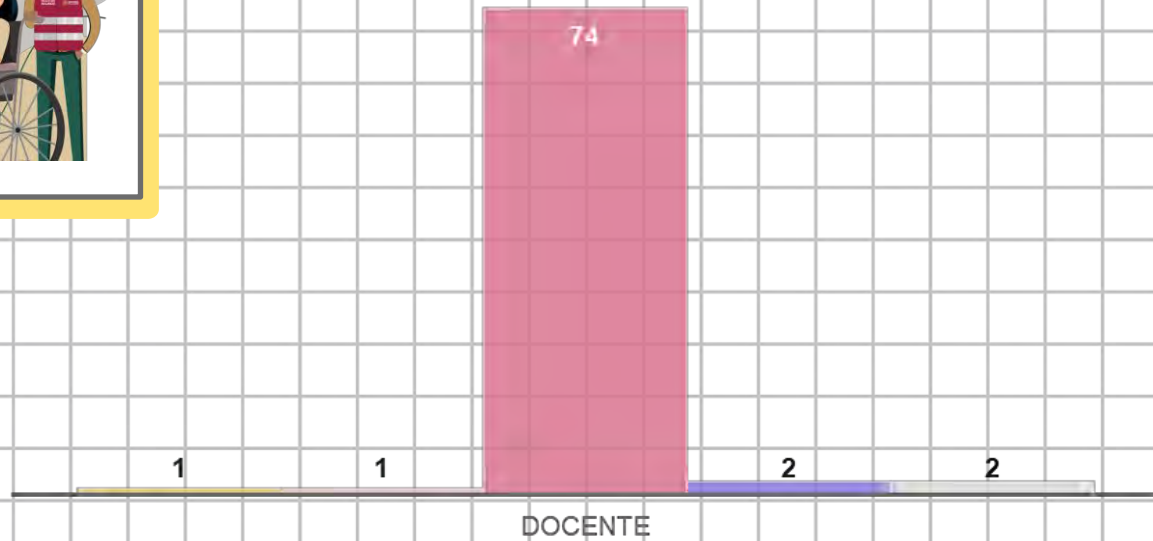
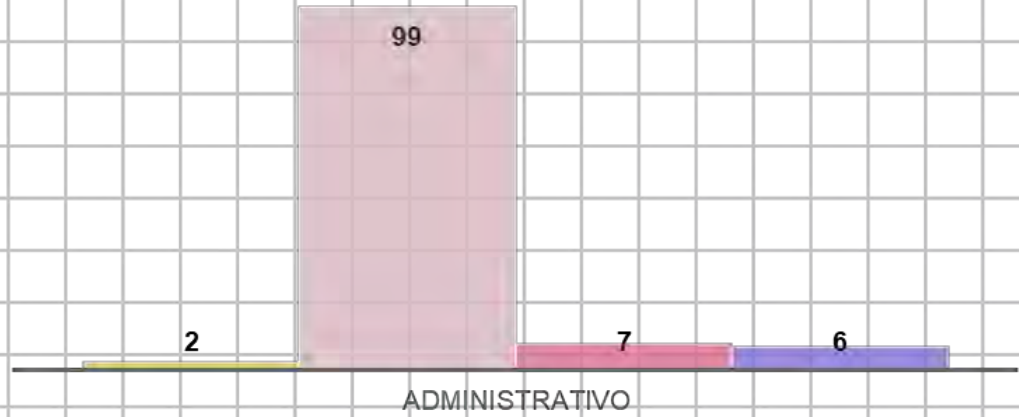
8. Comportamiento de las variables



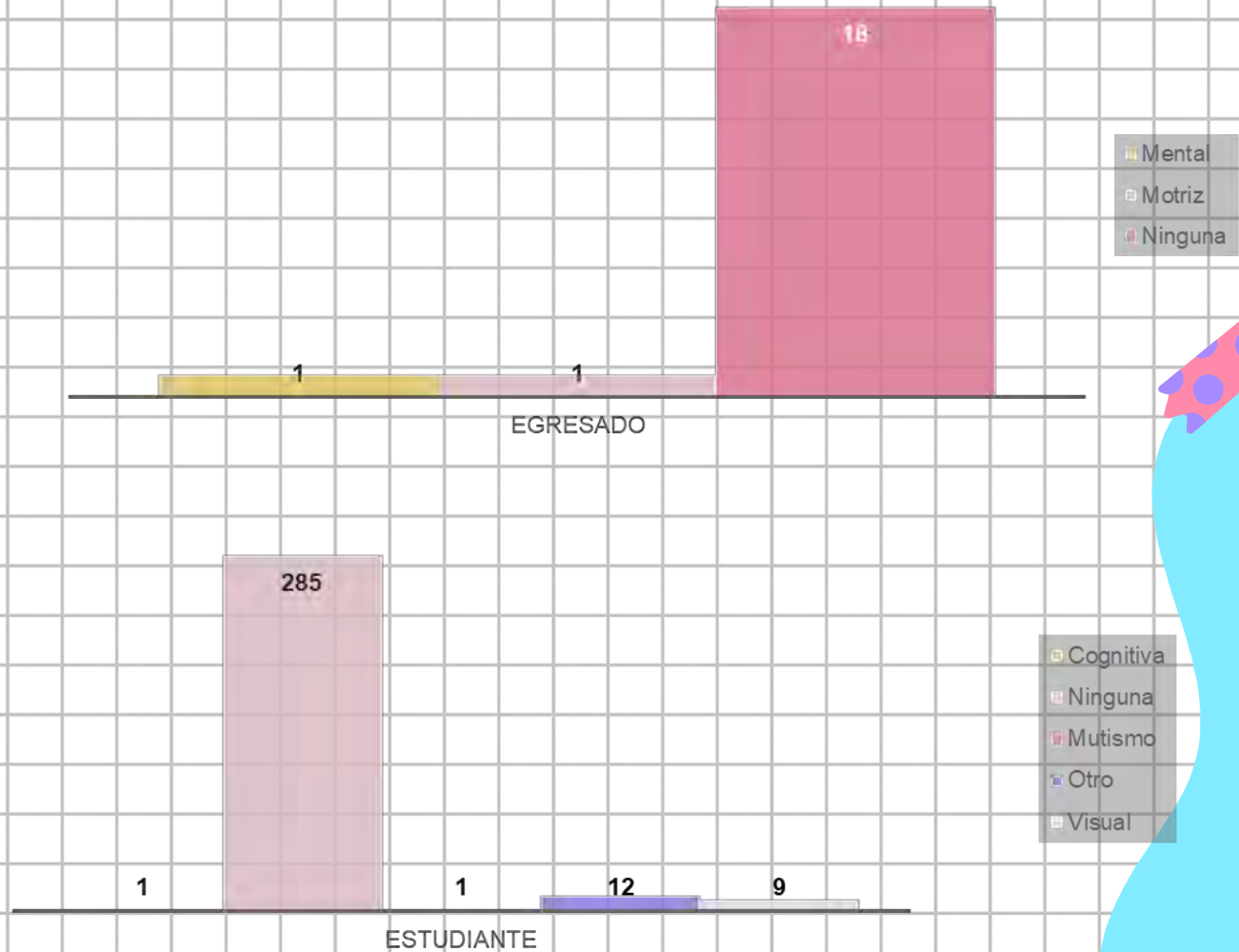
Con el fin de llevar a cabo el análisis de la caracterización de usuarios, se distribuyó un formulario a toda la comunidad universitaria. Un total de 523 personas participaron en la respuesta de este formulario y los resultados del análisis se presentan a continuación:



Variable Discapacidad

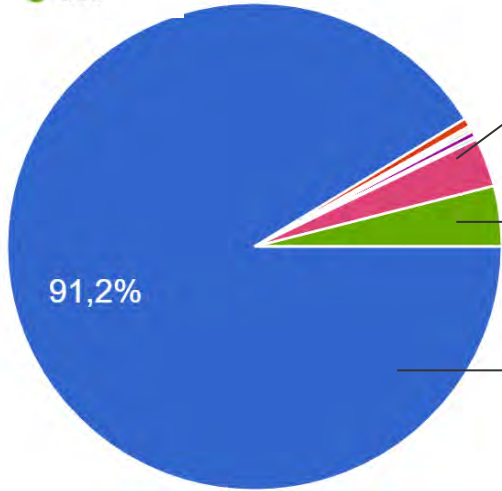


Variable Discapacidad



Conclusiones

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



03

02

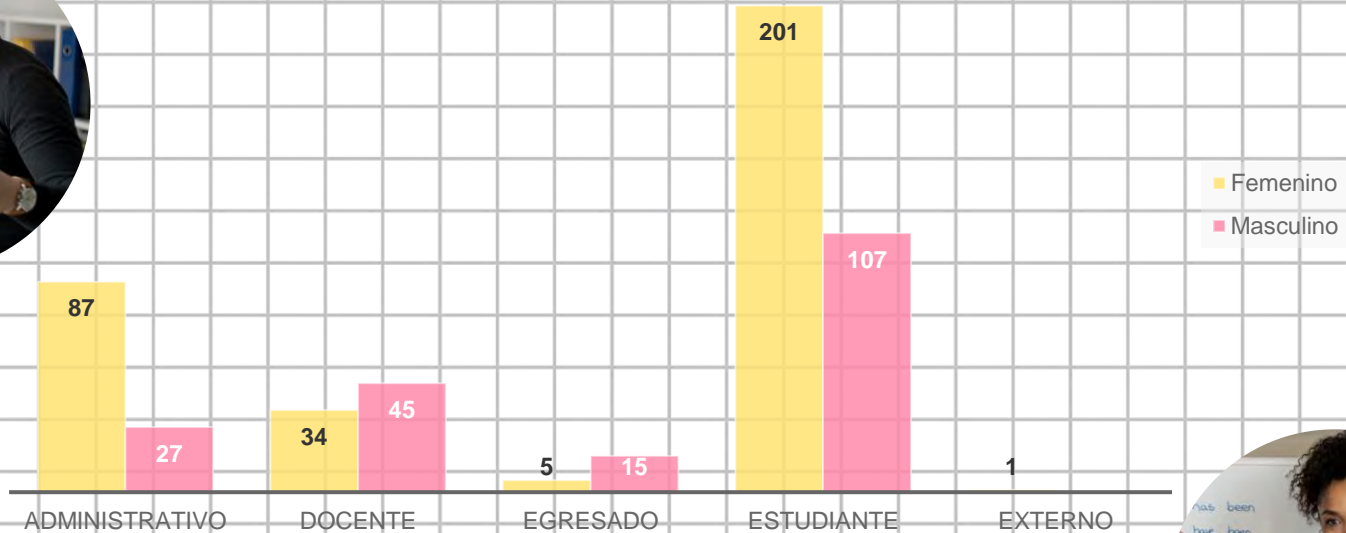
01

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 población muestra.

De las 523 personas que resolvieron la encuesta 477, respondieron que no tienen ningún 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

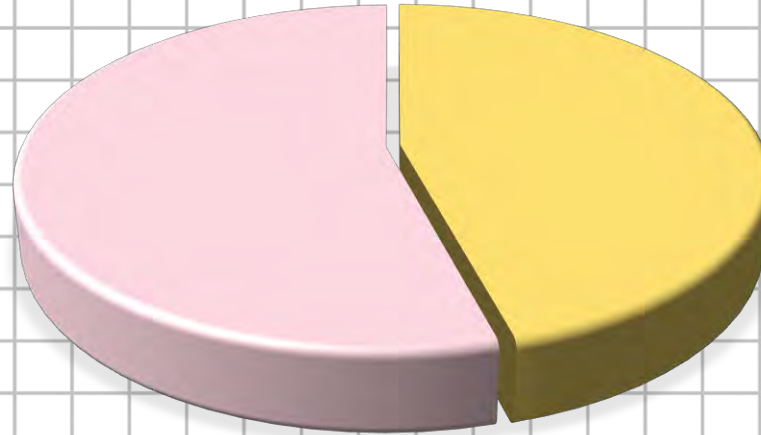


15.059

Mujer

54,2%

45,8%



Hombre



12.732

27.792
Estudiantes
Pregrado 2023

Fuente: portal de estadísticas UPTC

Variable Genero

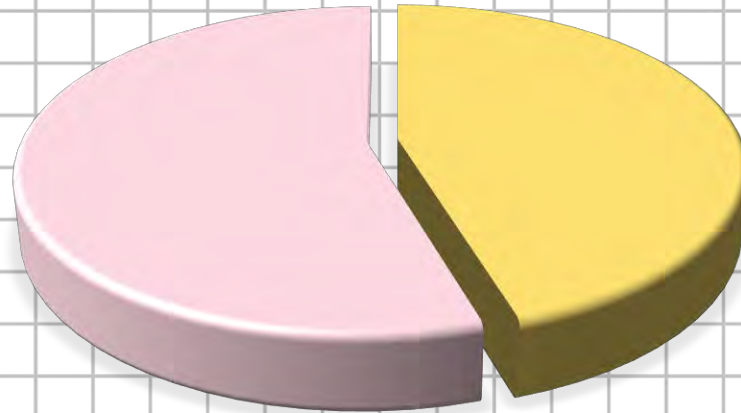


2.206

Mujer

54,8%

45,2%



Hombre

4.027
Estudiantes
Posgrado 2023



1.821

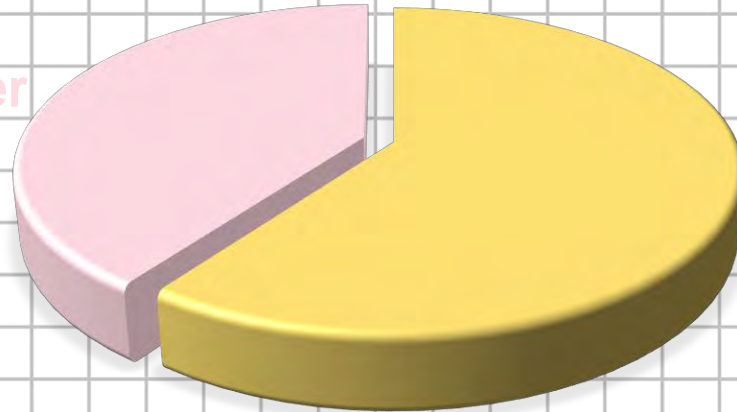
Fuente: [portal de estadísticas UPTC](#)

Variable Genero



811

Mujer



Hombre

2.031
Docentes 2023



1.220

Fuente: portal de estadísticas UPTC

Variable Genero



365



1.052
Administrativos 2023

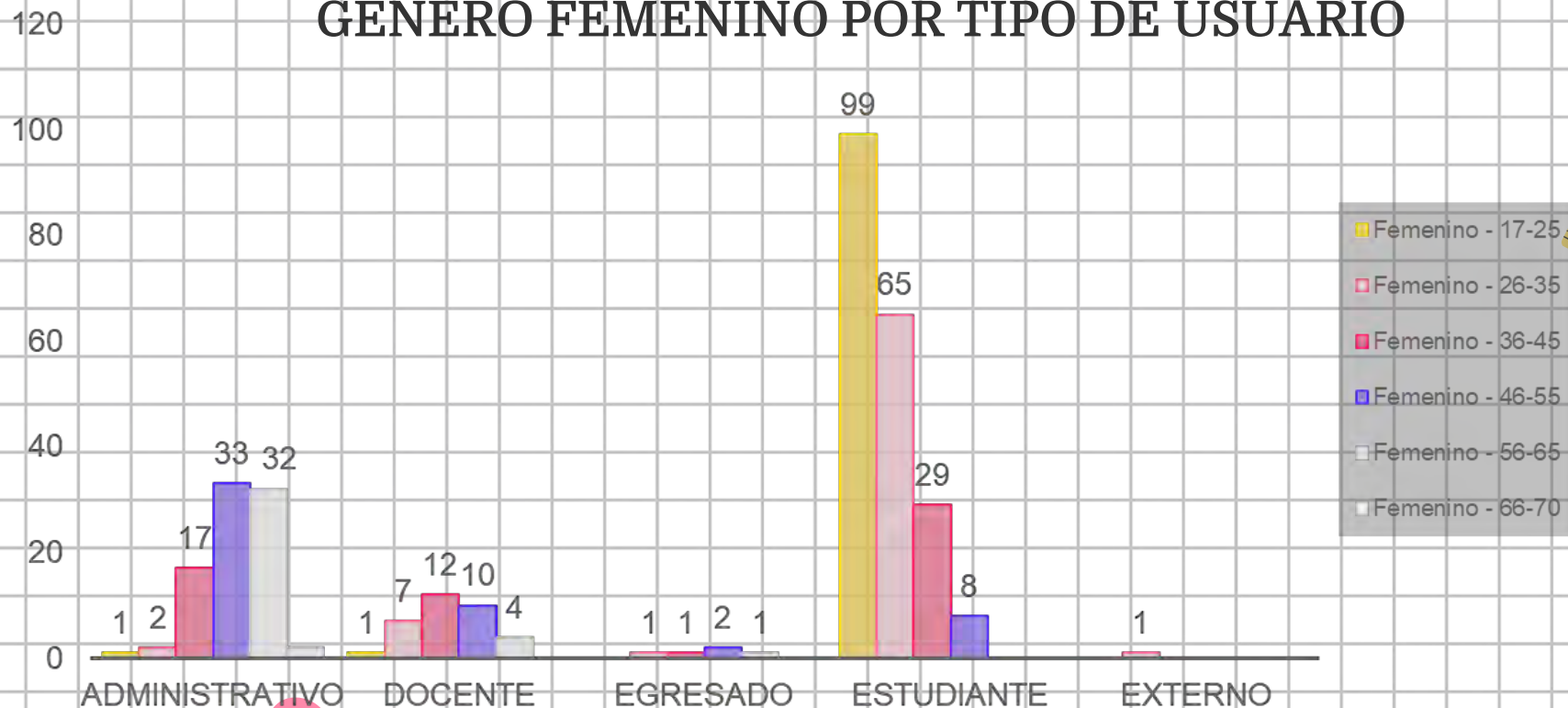


687

Fuente: portal de estadísticas UPTC

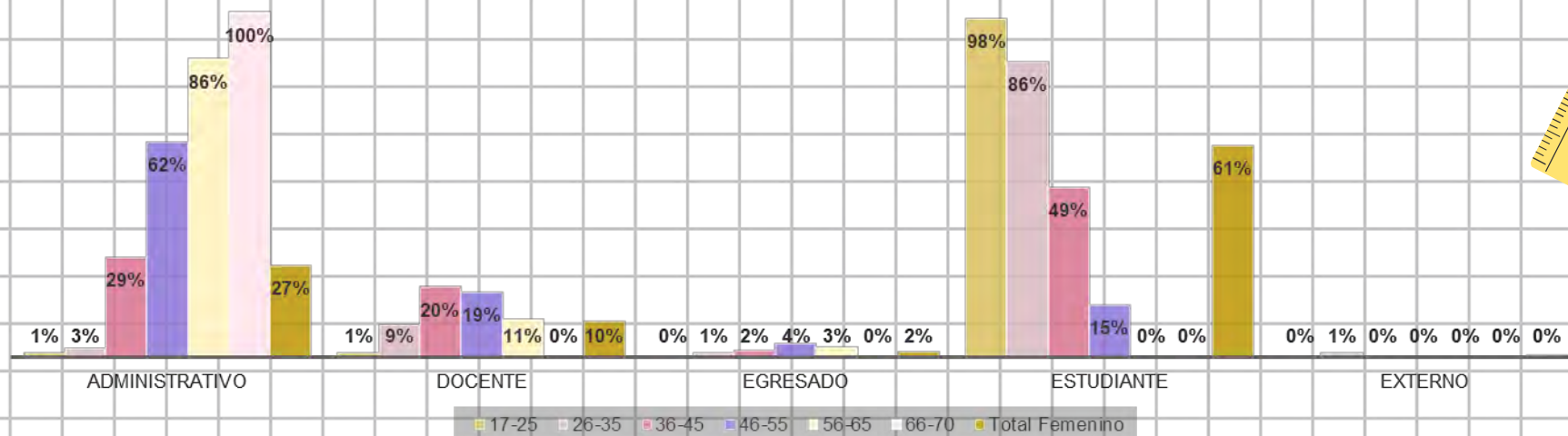
Variable Edad

GENERO FEMENINO POR TIPO DE USUARIO



Variable Edad

GENERO FEMENINO POR TIPO DE USUARIO

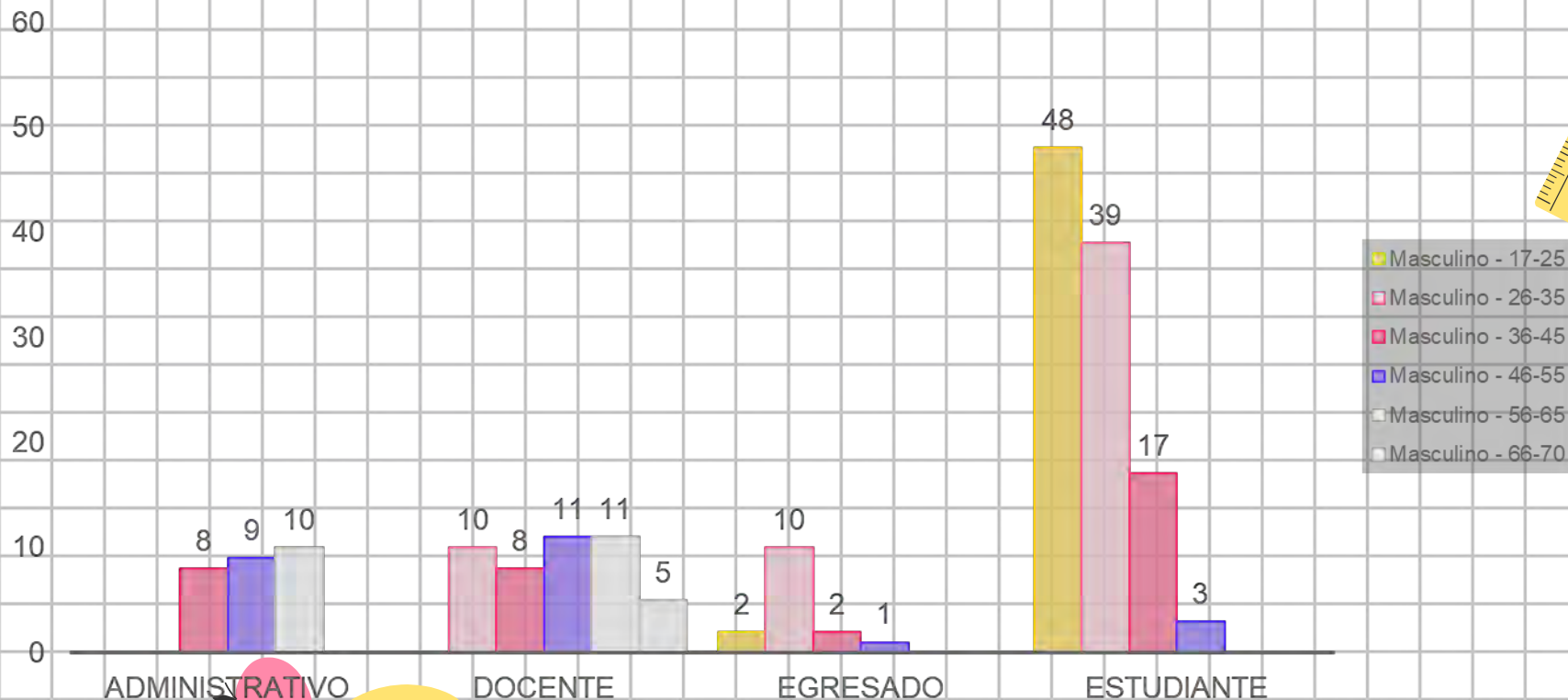


Edad	17-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66-70	Total Femenino
Administrativo	1%	3%	29%	62%	86%	100%	27%
Docente	1%	9%	20%	19%	11%	0%	10%
Egresado	0%	1%	2%	4%	3%	0%	2%
Estudiante	98%	86%	49%	15%	0%	0%	61%
Externo	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
Total general	101	76	59	53	37	2	328

Fuente: encuesta enviada por DTIC

Variable Edad

GENERO MASCULINO POR TIPO DE USUARIO

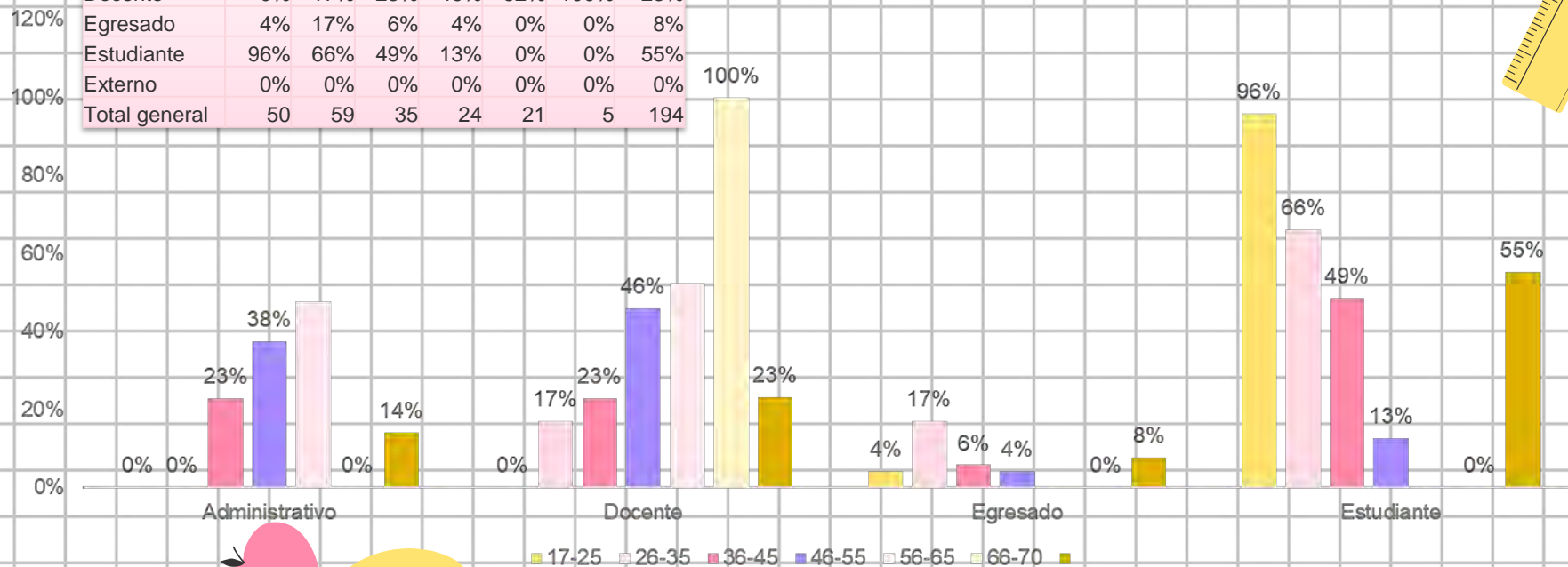


Fuente: encuesta enviada por DTIC

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

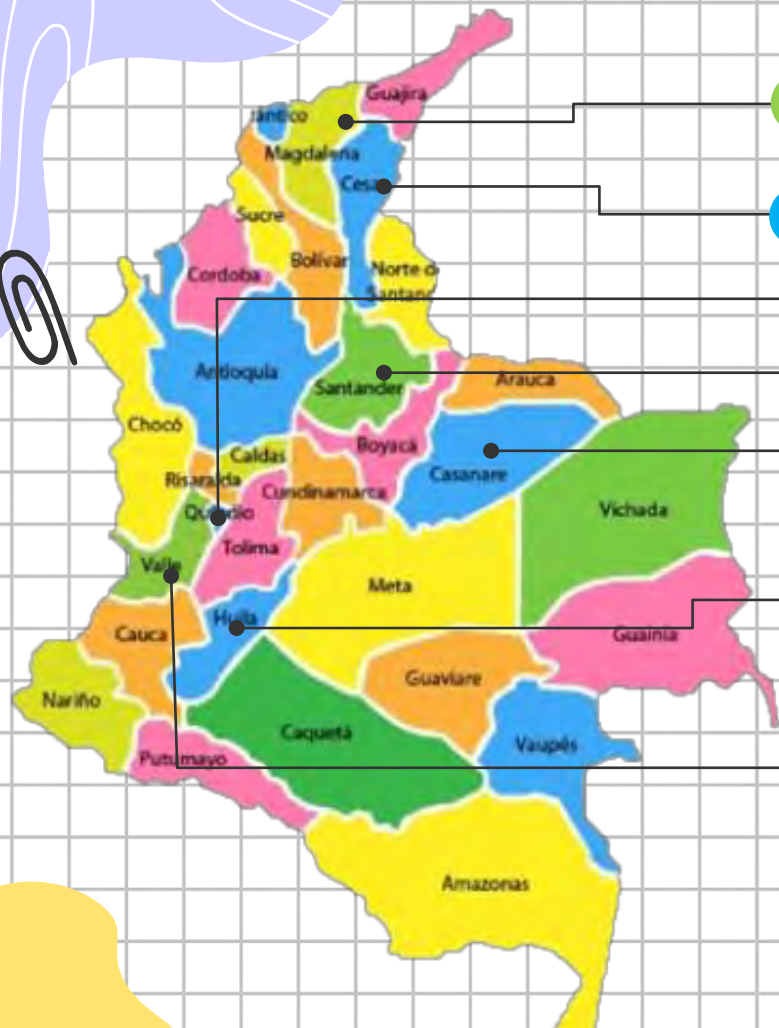
3 docentes, 2 egresados y 6 estudiantes

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
Bolívar				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
Quindío		1				1
Santander	2			11		13
Valle		1		1		2
Valle del Cauca				5		5
Total general	114	80	20	308	1	523

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

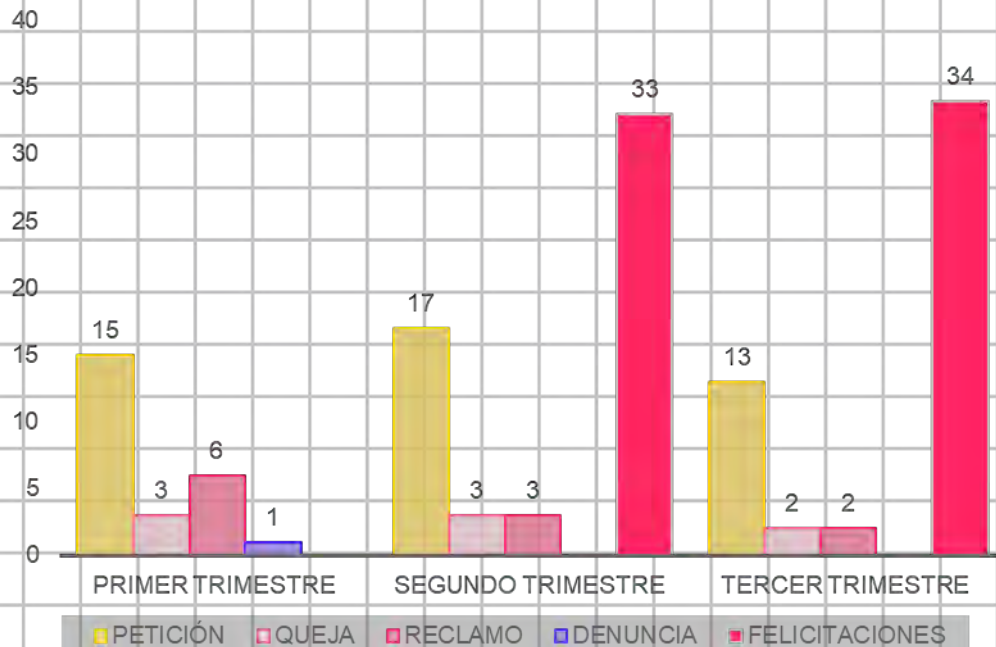
Total Requerimientos: 7.318

COMPORTAMIENTO DE ACUERDO AL TIEMPO

 **Primer trimestre**
Enero - Marzo

 **Segundo trimestre**
Abril - Junio

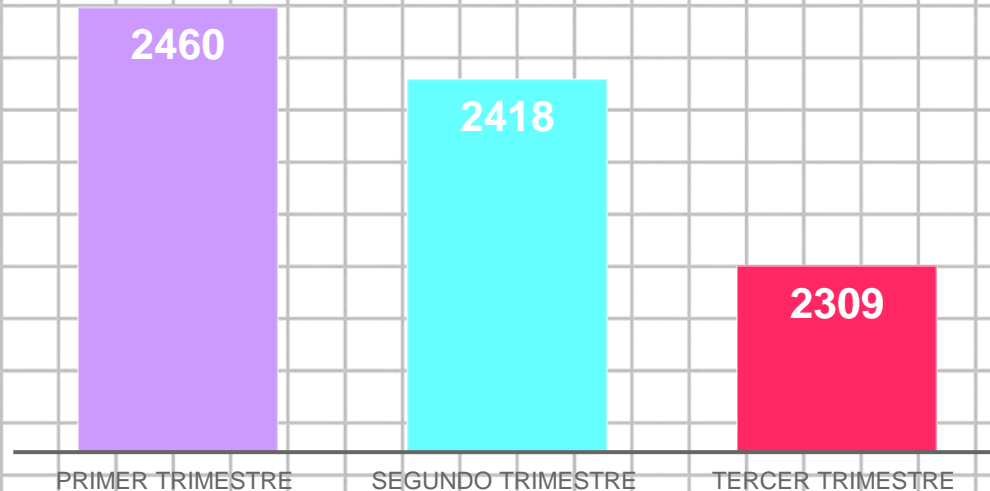
 **Tercer trimestre**
Julio - Septiembre



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



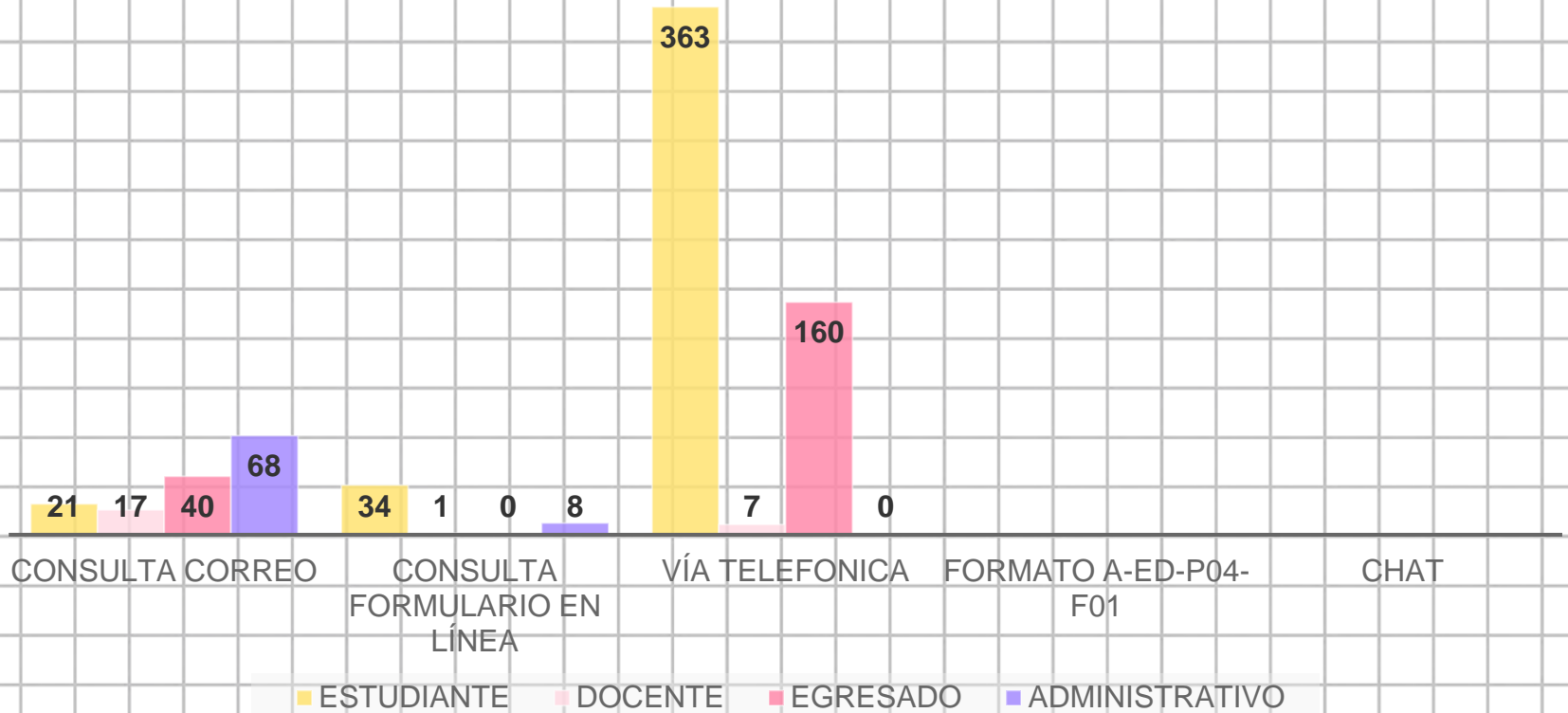
Formulario



Linea telefonica



Uso de canales

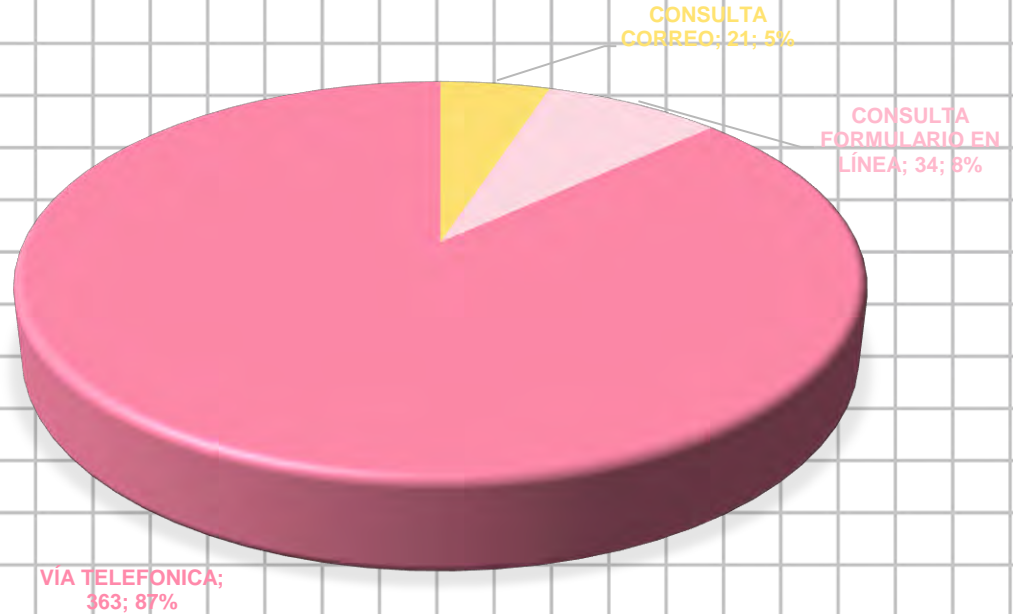


Fuente: informes de quejas y reclamos

Uso de canales



ESTUDIANTE



Fuente: informes de quejas y reclamos

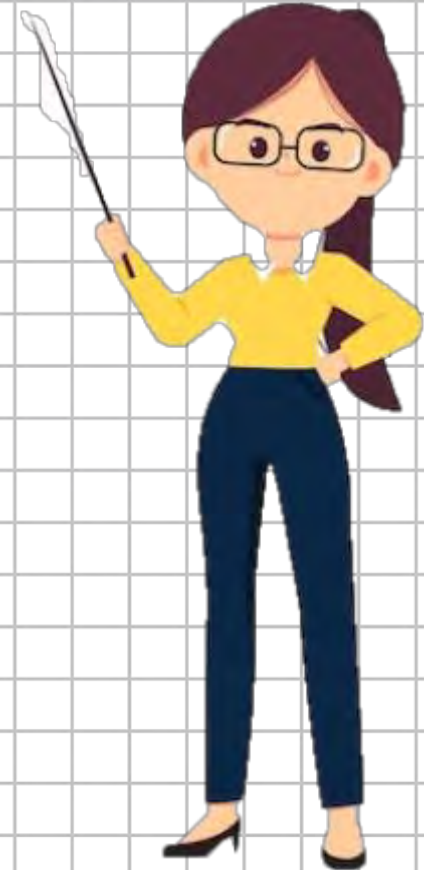
Uso de canales

DOCENTE

VÍA
TELEFONICA;
7; 28%

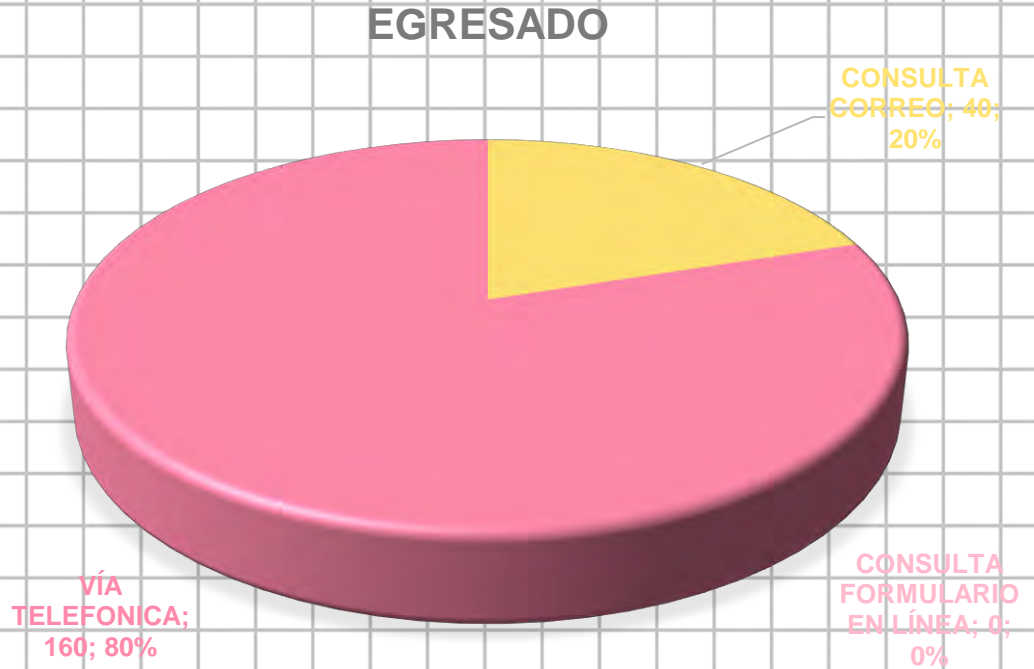
CONSULTA
FORMULARIO
EN LÍNEA; 1;
4%

CONSULTA
CORREO; 17;
68%



Fuente: informes de quejas y reclamos

Uso de canales



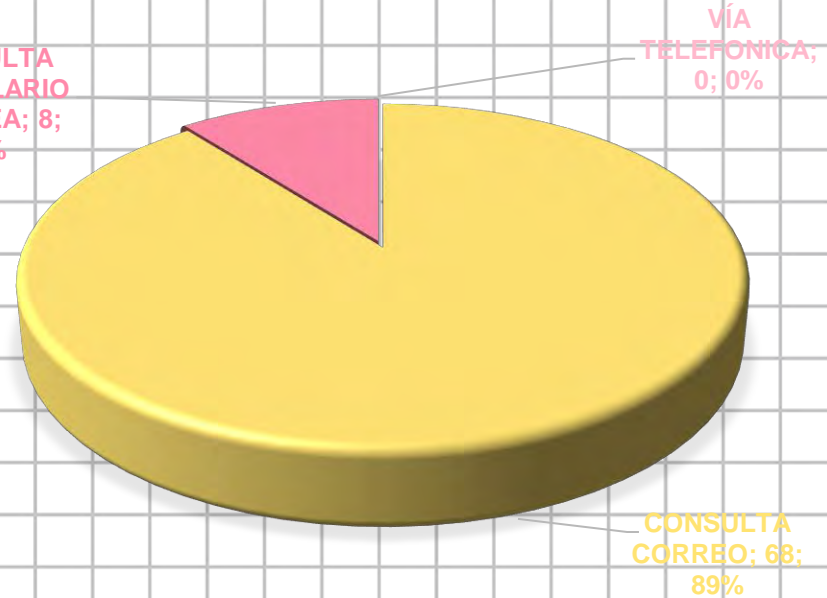
Fuente: informes de quejas y reclamos

Uso de canales



CONSULTA
FORMULARIO
EN LÍNEA; 8;
11%

ADMINISTRATIVO



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

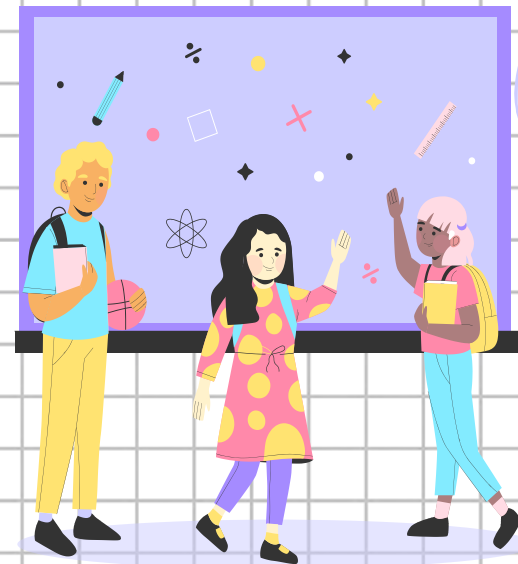
Una vez desarrollado el ejercicio de caracterización y análisis del comportamiento de los grupos de valor, se logró identificar la importancia e incidencia que estos tienen en la Institución, dado que permite dimensionar posibles acciones de mejora en los y servicios ofrecidos. Por consiguiente, se proponen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

Gestion.dtic@uptc.edu.co

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/)

