

# Caracterización de usuarios

2023

[www.infotepvlg.edu.co](http://www.infotepvlg.edu.co)

   @infotepvlg

# Introducción

---

De acuerdo con lo establecido por el Departamento Nacional de Planeación –DPN y el Ministerio de las Tecnología y el Ministerio de la Tecnología, información y de las Comunicaciones – MIN TIC, el ejercicio de caracterización de usuarios es de gran importancia, por medio de la caracterización de los grupos de interés, las entidades tendrán una visión más amplia de los ciudadanos y empresas con los cuales tienen constante interacción, de esta forma, es posible fortalecer las estrategias de comunicación con los mismos, La caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés es una necesidad común de varias de las políticas de desarrollo administrativo determinadas en el Decreto 2482 de 2012.

En el siguiente informe de caracterización 2023, se realizó la caracterización teniendo en cuenta el periodo 2022 -2 y 2023 - 1 se exponen las solicitudes radicadas de PQRS realizadas a través de los canales de comunicación de la entidad y cómo fue su comportamiento en este periodo. se identificaron las variables a caracterizar para personas naturales y jurídicas, permitiendo conocer características de tipo geográfica, demográfica, intrínsecas y de comportamiento, permitiendo así identificar acciones específicas q identificar estrategias que permitan dar mejores respuestas a nuestros grupos de interés, en un tiempo oportuno y eficaz.

# 1

## Contextualización

### 1.1 Alcance

Por medio del informe de caracterización en la institución INFOTEP, se pretende conocer los grupos de valor que interactúan con la institución, teniendo en cuenta las variables que lo afectan con el fin de crear estrategias de mejora para las personas que se interesan en realizar trámites y servicios que ofrece la entidad, así como la participación ciudadana en la gestión.

### 1.2 Objetivo General

Identificar las características, necesidades y preferencias de los grupos de interés de la institución, con la finalidad de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de ahí consolidar información que aporte a la mejora de la atención y el servicio en la institución al momento de acceder a una asistencia.

### 1.3 Objetivo Específicos

- Conocer la importancia de la caracterización para la institución.
- Identificar las características geográficas, demográficas, intrínsecas y comportamentales de los grupos de interés.
- Establecer las necesidades y preferencias de los grupos de interés.
- Identificar oportunidades de mejoras del servicio.

### 1.4 Responsable

Oficina de planeación.

## 2

# Generalidades de la caracterización de usuarios

Todas las entidades del estado presentan diversidad de usuarios, por lo cual es importante que estas reconozcan e identifiquen las características, actitudes e intereses que se establezcan en cada uno de los usuarios o grupos de valor con los que interactúan diariamente, de acuerdo a lo que se establece en la guía de caracterización de usuarios del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MINTIC “caracterizar hace referencia a identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las entidades de la administración pública, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares” de esta forma es posible ajustar sus procesos, actividades, decisiones y servicio, para así responder de manera oportuna y satisfactoria a las necesidades. En cuanto se identifican las necesidades de los usuarios, es viable presentar estrategias de servicio más precisas.

En INFOTEP HVG de Ciénaga Magdalena se realiza la caracterización de sus usuarios, con el fin de conocer más a fondo los grupos de interés y personas que interactúan con la institución y a partir de esto, implementar acciones de mejora para la atención de estos.

## 2.1 ¿Por qué caracterizar a los usuarios?

La caracterización se realiza con el fin de facilitar la creación de e implementación de las políticas institucionales, se convierte un insumo clave para la toma de decisiones, puesto que se logra

identificar necesidades que se deban satisfacer, así mismo, permite el diseño de estrategias que fortalezcan la interacción de la institución con la ciudadanía, para el fortalecimiento de la oferta institucional y para la asignación de recursos en el desarrollo de proyectos institucionales.

Algunos de los beneficios de caracterizar los usuarios de la institución son:

- Atención de manera eficiente al público objetivo de INFOTEP.
- Permite conocer las necesidades de los usuarios y estas puedan ser resueltas con mayor precisión.
- Identifica los temas más consultados y la población con más requerimientos.
- Optimizar los tramites.
- Mejor interacción con los usuarios.

## 2.2. Condiciones para una caracterización efectiva

Para que las variables a estudiar para describir los grupos de usuarios sean diferenciadoras y de uso práctico, deben cumplir con lo siguiente:

### Ser medibles:

Las variables deben poder evaluarse o medirse para cada usuario, de tal manera que se pueda reconocer cómo cada usuario se clasifica frente a esa variable. Es necesario que se tengan datos accesibles de las variables y que, aunque no se conozcan se puedan obtener por algún mecanismo de búsqueda y recolección de información.

### Ser sustanciales:

Las variables que se definan, deben agrupar una cantidad significativa de la población objeto de análisis, de tal forma que el esfuerzo de la entidad para servir a la población sea justificado.

**Ser asociativas:**

Las variables por las que se clasifican los grupos poblacionales deben asociarse o relacionarse con las necesidades particulares de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia de la oferta de servicios de la entidad a los mismos.

**Ser asequibles:**

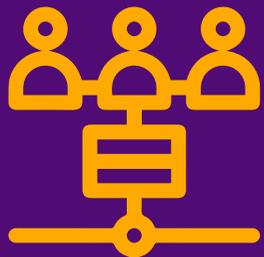
Las variables que se definan deben permitir que los segmentos que se identifiquen sean alcanzados, es decir, que los usuarios que componen el grupo poblacional puedan ser contactados por la entidad o por las iniciativas que ésta tenga.

**Ser relevantes:**

Las variables usadas para la caracterización deben ser relevantes a los usuarios analizados, es decir deben ser importantes para los servicios prestados y la naturaleza de la entidad que los presta.

**Ser consistentes:**

Las variables siguen cumpliendo las anteriores condiciones de manera perdurable en el tiempo, aun cuando los usuarios individuales puedan cambiar de grupo.



# VARIABLES QUE SE TUVIERON EN CUENTA PARA LA CARACTERIZACIÓN USUARIOS

**Variables Geográficas:** Ubicación



**Variables demográficas:**

Género, Nivel Educativo



**Variables intrínsecas:**

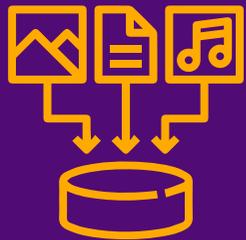
Acceso a canales de información



**Participación en la toma  
de decisiones:**

Grado de poder, grado de influencia,  
impacto





# RECOLECCIÓN DE DATOS

La caracterización de la población y grupos de interés de la institución está sustentada en el análisis de información primario y secundario a través de encuestas, datos internos, artículos, entre otros.

## Fuente de recolección de datos

En la institución los requerimientos de los usuarios son decepcionados a través de los canales de atención de PQRSDF

Los canales son:

- Correo electrónico
- Línea telefónica
- Página web institucional
- Redes sociales
- Ventanilla

## Correo electrónico

[ihvg@infotephvg.edu.co](mailto:ihvg@infotephvg.edu.co)

## **Página Web Institucional**

Por medio de la página web de la institución, los usuarios e interesados tienen acceso a información respecto a temas de interés de la institución, además, pueden radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, estos son recibidos y enviados al área encargada para posteriormente darle la respuesta correspondiente a cada solicitud. La ruta para la radicación de este trámite en la página web es, ingresar al sitio web [www.infotephvg.edu.co](http://www.infotephvg.edu.co) y luego dirigirse a la parte final del inicio, en el cual se encontrará la casilla marcada como "PQRSDF"

## **Vantanilla**

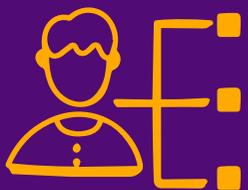
Municipio de Ciénaga - Magdalena  
Dirección: Calle 10 No. 12-22

## **Línea Telefónica**

Teléfonos Fijos:  
PBX: Tel (095)4240800

## **Redes Sociales**

Instagram: @infotephvg  
Facebook: infotep-hvg  
Twitter: @infotephvg  
Página web: [www.infotephvg.edu.co](http://www.infotephvg.edu.co)



## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

### Recolección de datos

Se tomaron en cuenta los requerimientos realizados por los grupos de valor de la institución en el periodo 2022 - 2 y 2023 - 1 a través de los canales de atención.

### Cantidad de PQRS recibidas

En el segundo semestre del año 2022 se recibieron el total 392 PQRS de las cuales la mayoría fueron recibidas por la ventanilla única de atención de la IES representadas por 270 en total.



**Grafica 1.**  
**PQRS 2022 - 2**

## PQRS por canales de atención

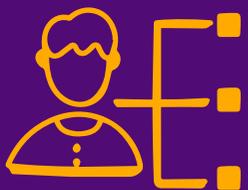
El canal de atención más utilizado por los usuarios en el 2022 - 2 fue a través de la ventanilla de la IES.

## PQRS por solicitante

De las 392 PQRS recibidas, se identificó que los estudiantes son los usuarios que más PQRS realizaron en el periodo de 2022 - 2 representando en un 42% (167) de la muestra total, seguido de los docentes con una representación del 25% (98), los administrativos con el 15% (58), los contratistas 9% (35), la comunidad en general 6% (22) y los egresados finalmente que representan un total del 3% (12), lo anterior queda expuesto en el siguiente gráfico.



**Gráfica 2. PQRS por solicitante 2022 - 2**



## VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN

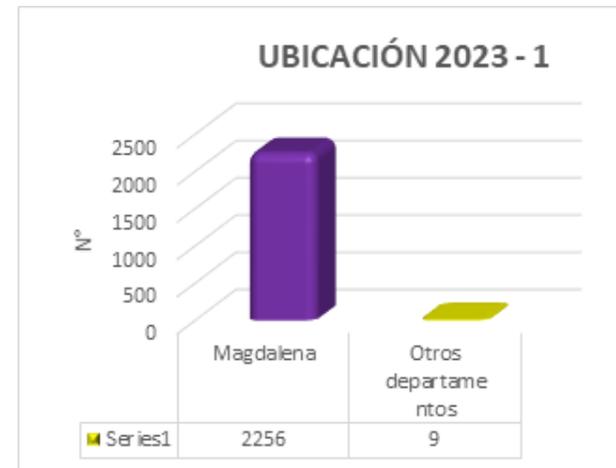
### Variables Geográficas – lugar de residencia

Con esta variable se logra identificar el lugar en el que residen nuestros grupos de valor en cada periodo de registro.

Grafica 4. Lugar de residencia 2022 - 2



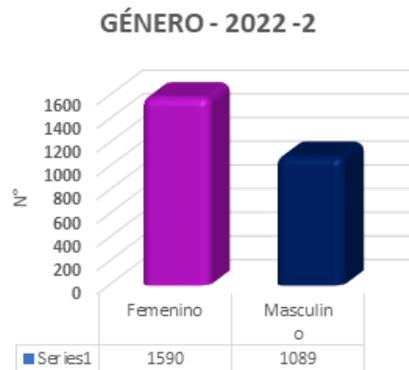
Grafica 5. Lugar de residencia 2023 - 1



El mayor número de los estudiantes de la IES registrados en ambos periodos se encuentran en el departamento del Magdalena, específicamente en el municipio de Ciénaga, seguido de la Zona Bananera y Santa Marta.

## Variables demográficas – Género

**Grafica 6. Géneros 2022 - 2**



**Grafica 7. Géneros 2023 - 1**



Tal como se logra evidenciar, en la identificación de esta variable se da cuenta de que las mujeres representan el mayor porcentaje en la institución en ambos periodos.

## Variables demográficas – Estrato

En el análisis de esta variable se identifica los estratos a los cuales pertenecen los estudiantes de la IES, dando el siguiente resultado:

**Grafica 8. Estratos 2022 - 2**



**Grafica 9. Estratos 2023 - 1**



En este sentido, se determina que el mayor porcentaje de estudiantes en ambos periodos se encuentran en estratos 1 y 2.

## Variables intrínsecas – De requerimiento

En segundo semestre del 2022 se recibieron 98% de solicitudes en la IES, representado por 385 en total

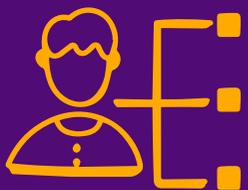


*Grafica 10. Tipos de PQRS 2022 - 2*

## Variables intrínsecas – Tipo de conformidad de los usuarios

El tipo de conformidad de los usuarios en el periodo 2022 – 2 fueron las siguientes:

- Certificaciones laborales.
- Certificación de buena conducta.
- Reembolso de dinero, homologaciones.
- Cambio de horarios.
- Solicitud de consulta médica.
- Solicitud de préstamos de implementos deportivos.
- Actualización de datos personales, examen de validación.



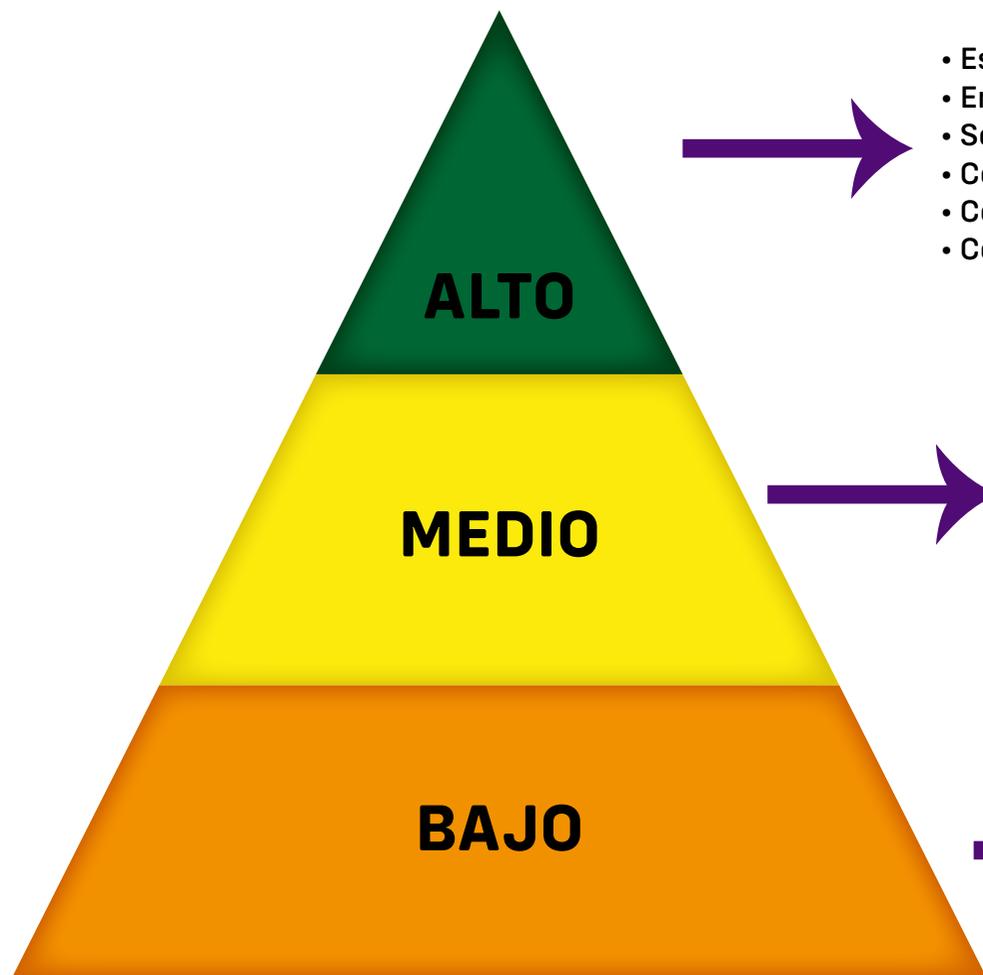
## CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS

Se realizó un análisis de participación de las empresas que tienen relación con la institución, analizando aspectos como: grado de interés, grado de poder, grado de influencia y grado de impacto, tal como se presenta a continuación.

### PODER



# INTERÉS



- Estudiantes
- Entidades del sector educación
- Secretaria de educación Alto
- Consejo Nacional de acreditación
- Cooperantes nacionales Alto
- Cooperantes internacionales

- Comunidades educativas y grupos de investigación Alto
- Gobierno territorial
- Contraloría General de la república
- Procuraduría general de la nación
- Secretaria municipal del medio ambiente
- Secretaria de salud

- Lideres de opinión medio
- Prensa a nivel local Medio
- Radio a nivel local Medio
- Comunicaciones oficiales, página web, foros, redes sociales, correos electrónicos, canales de contacto, rendición de cuentas
- Profesores catedráticos

- Organizaciones de minorías
- Cabildos y consejos comunales
- ONG'S
- Mesa de estudiantes
- Veedurías ciudadanas

- Egresados

# INTERÉS

**ALTO**

- Gremios y asociaciones del sector productivo
- Grupos internos de trabajo
- Profesores catedráticos
- Comunidades educativas y grupos de investigación
- Egresados
- Organizaciones de minorías
- Cabildos y consejos comunales
- ONG'S

- Veedurías ciudadanas
- Mesa de estudiantes
- Entidades líderes de política de desempeño
- Contraloría General de la republica
- Comunicaciones oficiales, página web, foros, redes sociales, correos electrónicos, canales de contacto, rendición de cuentas

**MEDIO**

- Estudiantes
- Entidades del sector educación
- Cooperantes nacionales
- Cooperantes internacionales

- Líderes de opinión
- Prensa a nivel local
- Radio a nivel local
- Asociaciones y agremiaciones del sector educativo

**BAJO**

- Empresas locales y regionales
- Fundaciones del sector privado
- Departamentos administrativos
- Unidades Administrativas

# IMPACTO

**ALTO**

- Comunicaciones oficiales, página web, foros, redes sociales, correos electrónicos, canales de contacto, rendición de cuentas
- Profesores catedráticos
- Mesa de estudiantes
- Min de educación

- Entidades líderes de política de desempeño
- ambiente
- Secretaria de salud
- Gobierno territorial

**MEDIO**

- Contraloría General de la república
- Procuraduría general de la nación

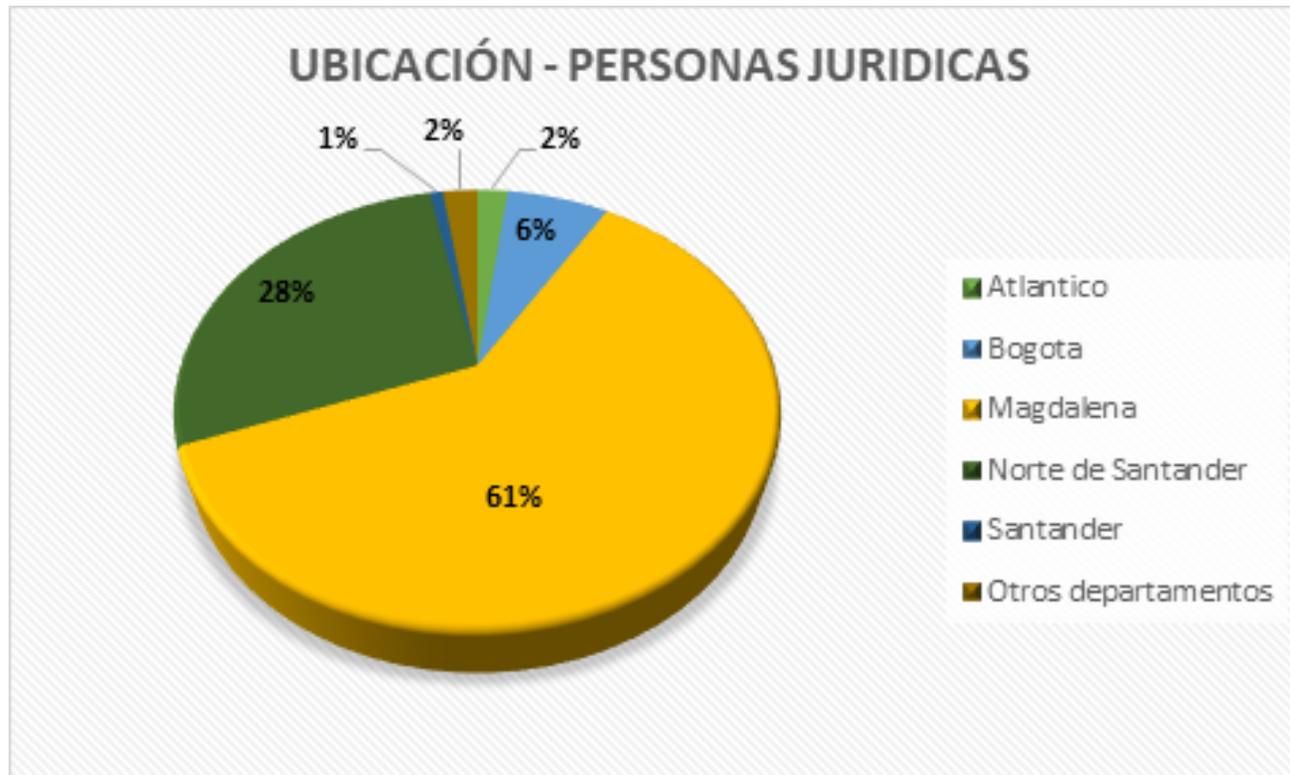
**BAJO**

- Personal Administrativo Bajo
- Contratista de libre nombramiento Bajo
- Contratistas directos Bajo
- Organizaciones de minorías Bajo
- Cabildos y consejos comunales Bajo
- ONG'S Bajo
- veedurías ciudadanas Bajo

## Variable Geográfica – Ubicación

A través del uso de esta Variable, se pudo identificar que el mayor número de empresas que escriben a la institución son del departamento del Magdalena, representado por el 61% del total, seguido del Atlántico con el 28%. Tal como se representa en la siguiente gráfica:

**Grafica 11. Ubicación – Personas Jurídicas**



## **Variables intrínsecas – Convenios**

A continuación se presentan los convenios vigentes en la institución:

<b>CONVENIO</b>	<b>SECTOR</b>
<b>UNIMAGDALENA, UNICESAR, UNIARTAGENA</b>	<b>PÚBLICO</b>
<b>Instituto Técnico Agrícola - ITA</b>	<b>PÚBLICO</b>
<b>UNICESAR, UNIMAGDALENA</b>	<b>PÚBLICO</b>
<b>UNIMAGDALENA</b>	<b>PÚBLICO</b>
<b>Convenio para el desarrollo de la Práctica Profesional de las IES INFOTEP y RAPIMERCAR S.A.</b>	<b>PRIVADO</b>
<b>Convenio Marco de Cooperación Institucional celebrado entre INFOTEP HVG de Ciénaga y Corporación Autónoma Regional del Magdalena (CORPAMAG)</b>	<b>PÚBLICO</b>
<b>Convenio para el Desarrollo de la práctica Profesional de la IES INFOTEP de Ciénaga Magdalena y Administración Pública cooperativa Pueblo Viejo Limitada-SERVIPUEBLO APC LTDA.</b>	<b>PÚBLICO</b>

<b>CONVENIO</b>	<b>SECTOR</b>
<b>Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el INFOTEP y el Instituto LA SALLE para la Articulación de la Educación Media con la Educación Técnica Profesional</b>	<b>PRIVADO</b>
<b>Convenio de colaboración entre el Instituto Nacional de formación Técnica Profesional INFOTEP de Ciénaga y MI CASA ITALIANA</b>	<b>PRIVADO</b>
<b>Convenio interadministrativo No. 004-C20-1600-2022 ALCALDÍA CIENAGA-IES INFOTEP</b>	<b>PÚBLICO</b>