

CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERES Y VALOR

Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional "HUMBERTO VELASQUEZ
GARCIA"

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo establecido por el Departamento Nacional de Planeación –DPN y el Ministerio de las Tecnologías 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.

El siguiente informe de caracterización de la Institución de Formación Técnica Profesional – INFOTEP HVG de Ciénaga Magdalena, tiene como finalidad actualizar el documento de caracterización de grupos de valor presentado en el año 2021, por lo cual, se exponen las solicitudes radicadas de PQRS realizadas a través de los canales de comunicación de la entidad y cómo fue su comportamiento en el periodo 2021 - 2 y 2022 - 1 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 que permitan dar mejor 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 Objetivos 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 CARACTERIZACION 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?

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.

3. CARACTERIZACION DE USUARIOS

La caracterización de los usuarios permite conocer características de los usuarios o grupos de interés, lograr segmentarlos de tal manera que compartan las mismas necesidades y obtener mejores resultados al momento de interactuar con los grupos de valor y de interés.

El Departamento Nacional de Planeación – DNP – enumera la importancia de la caracterización en entidades de la administración pública:

- ✓ Diseño y adecuación de la oferta institucional,
- ✓ Establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención,
- ✓ Diseño de una estrategia de comunicación e información para la ciudadanía,
- ✓ Diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes de información, diálogo e incentivos
- ✓ Diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión y en general.

4. RECOLECCION 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.

4.1 Fuentes de recolección de datos

INFOTEP, recopila los requerimientos de los usuarios o interesados a través de las PQRSDf recibidas a través de sus canales de atención.

En cuanto a los canales de atención para la recepción de requerimientos se Encuentran: El sitio web de la institución por formulación electrónica, correo Electrónico, línea telefónica y de forma presencial.

4.1.1 Sitio web

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 y luego dirigirse a la parte final del inicio, en el cual se encontrará la casilla marcada como “PQRSDf”.

4.1.2 Línea telefónica

Teléfonos Fijos: PBX: Tel (095)4240800

4.1.3 Presencial

Ciénaga - Magdalena

Calle 10 No. 12-22

4.1.4 Virtual

Mediante las redes sociales disponibles:

Instagram: @infotephvg

Facebook: infotep-hvg

Twitter: @infotephvg

Página web: www.infotephvg.edu.co

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Recolección de datos

En el segundo semestre del 2021 – 2 y 2022 - 1 INFOTEP HVG por medio de sus canales de atención arrojó los siguientes resultados:

Cantidad de PQRS recibidas

En el segundo semestre del año 2021 se recibieron en total 223 PQRS, 121 a través de correo electrónico y 102 de forma física por ventanilla y durante el primer semestre del año 2022 se recibieron 392 PQRS, el medio más utilizado fue el correo electrónico con un porcentaje del 65%.

Grafico 1. PQRS 2021 -2

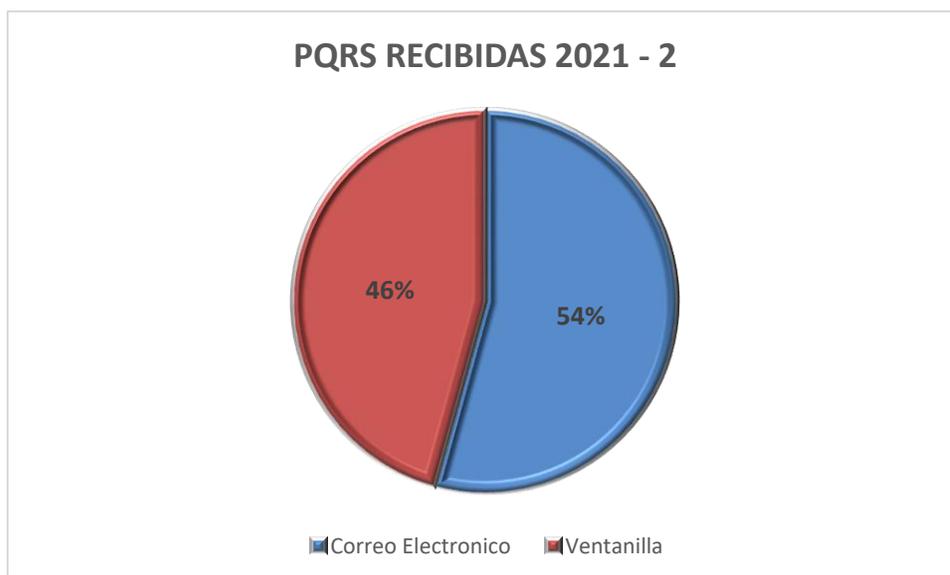
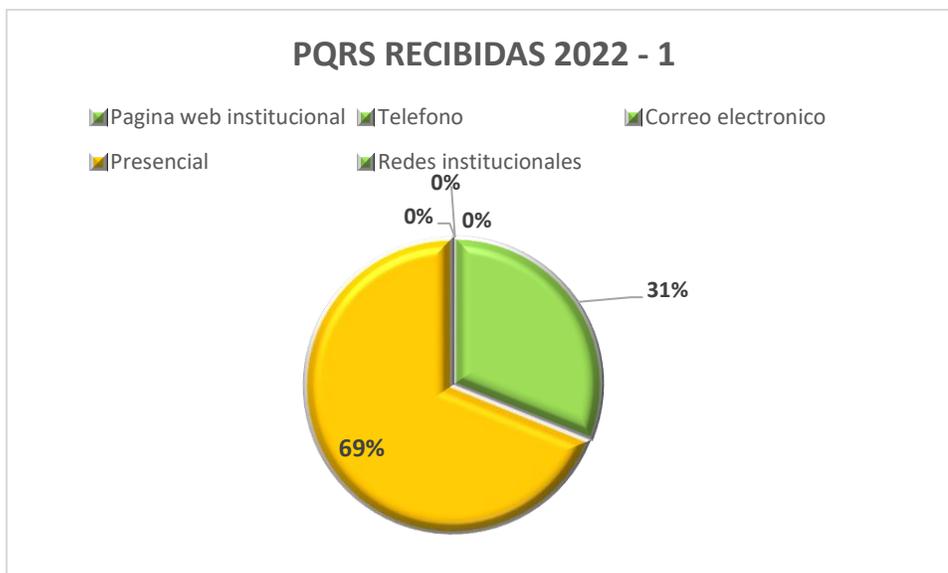


Grafico 2. PQRS 2022 – 1



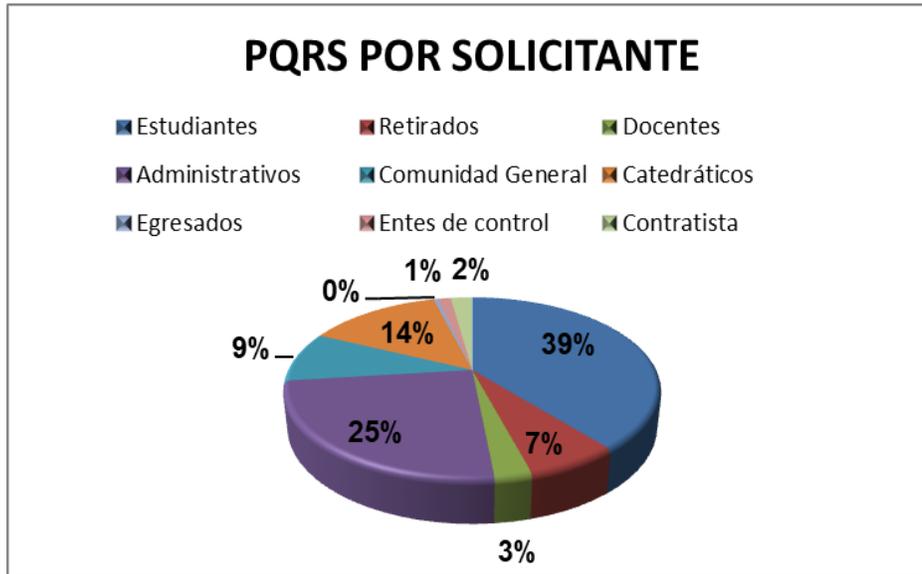
PQRS POR CANALES DE ATENCIÓN

Durante el segundo semestre del año 2021 y el primer semestre del año 2022, el canal más utilizado para las PQRS fue el correo electrónico.

PQRS POR SOLICITANTE

De las doscientos veinte tres PQRS que radicaron en el segundo semestre del año 2021, 87 son por estudiantes, 15 por retirados, 6 por docentes, 55 por administrativos, 20 por personal externos o comunidad en general, 31 catedráticos, 1 por egresados, 3 por entes de control y 5 por contratistas, representado en el siguiente gráfico.

Gráfico 3. PQRS por solicitante 2021 – 2



Durante el primer semestre del 2022 – 1 el mayor porcentaje de solicitudes fue hecha por los estudiantes de la IES, representado en un 42%.

Grafico 4. PQRS por solicitante 2022 - 1



5. VARIABLES DE CARACTERIZACION A PERSONAS NATURALES

Las variables que se utilizarán para la caracterización de personas naturales son las siguientes:

Geográficas: Esta variable hace referencia a la ubicación de los usuarios y todos los atributos que se relacionan con esta, a través de esta variable se logra localizar los esfuerzos de comunicación con los grupos que sean característicos de cada área geográfica.

Demográficas: Este tipo de variable se encuentra enfocada en las características que presenta la población de estudio, es uno de los niveles comunes para la caracterización de usuarios, pero, sufre de la misma limitación al considerar que los usuarios de un grupo demográfico son homogéneos en sus actividades, valores y comportamientos. Por esta razón, es importante contar con otras características diferenciadores en las capas más internas.

Intrínsecas: A través de esta variable es posible conocer las actividades o valores comunes que presentan los individuos (preferencias individuales o estilos de vida).

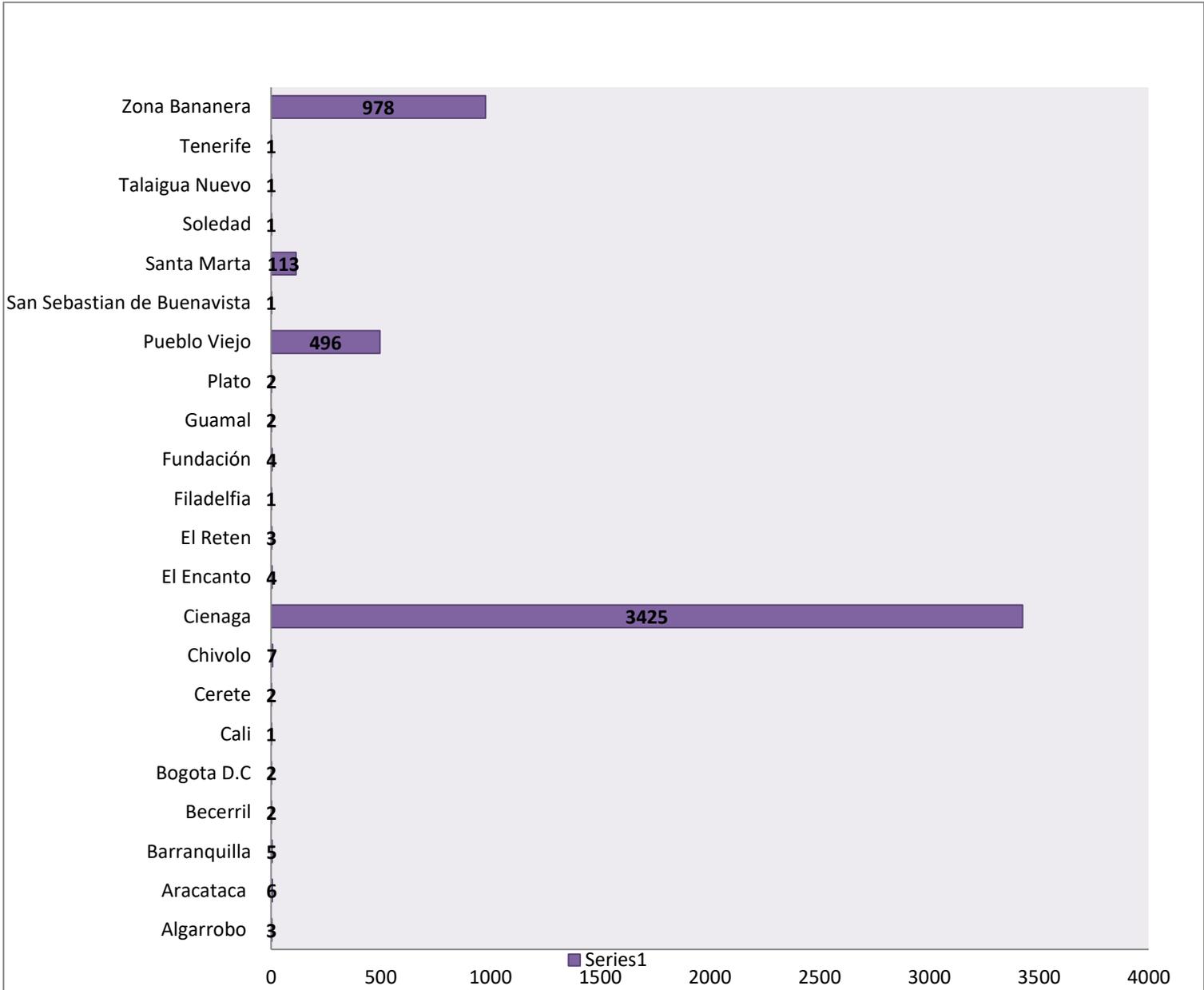
Comportamiento: Esta variable centra su atención en las acciones que se logran apreciar de los usuarios, más allá de lo que hacen o prefieren. Identificar estas características se hace en un intento por reconocer los motivos e influencias que generan la interacción con la entidad, estas motivaciones pueden ser de naturaleza racional como emocional o de actitud y conocimiento.

4.2 Geográficas – Lugar de residencia

Por medio del análisis de esta variable, se permite conocer la ubicación geográfica de los usuarios y grupos de valor de la institución, de donde son cada una de las personas con las cuales la institución se encuentra en constante interacción.

Así como se puede evidenciar en el gráfico, la gran mayoría de nuestros grupos de valor residen en el municipio de Ciénaga Magdalena, seguido de la Zona Bananera, Pueblo Viejo y Santa Marta.

Grafico 5. Lugar de residencia de estudiantes de la IES INFOTEP HVG



4.3 Demograficas – Genero

Teniendo en cuenta la identificación de esta variable, podemos dar cuenta que en la IES Infotep HVG de Ciénaga Magdalena, las mujeres representan el mayor porcentaje, constituido por un 61 % (mujeres) y 39% (hombres) que representa numericamente 3076 y 1986.

Grafico 6. Variable de genero en la IES INFOTEP HVG

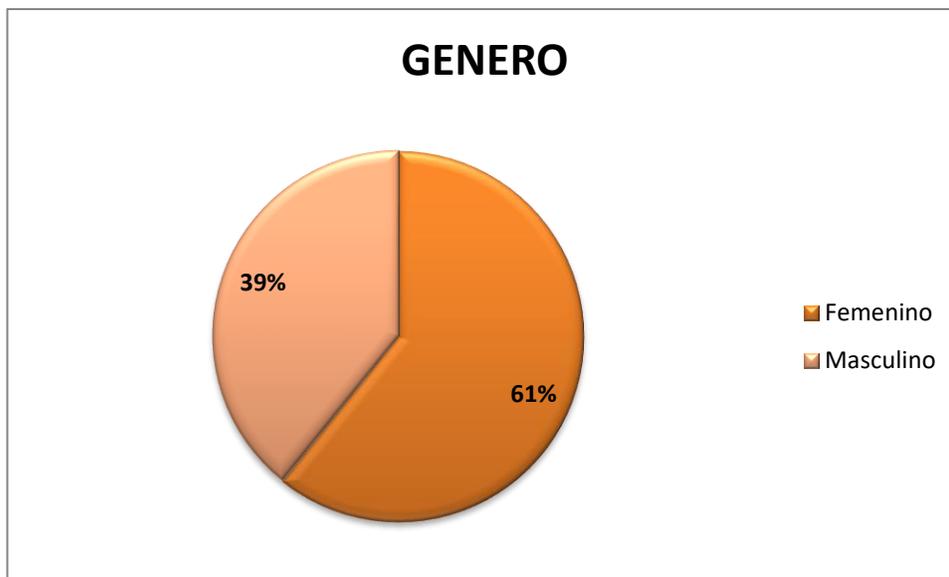
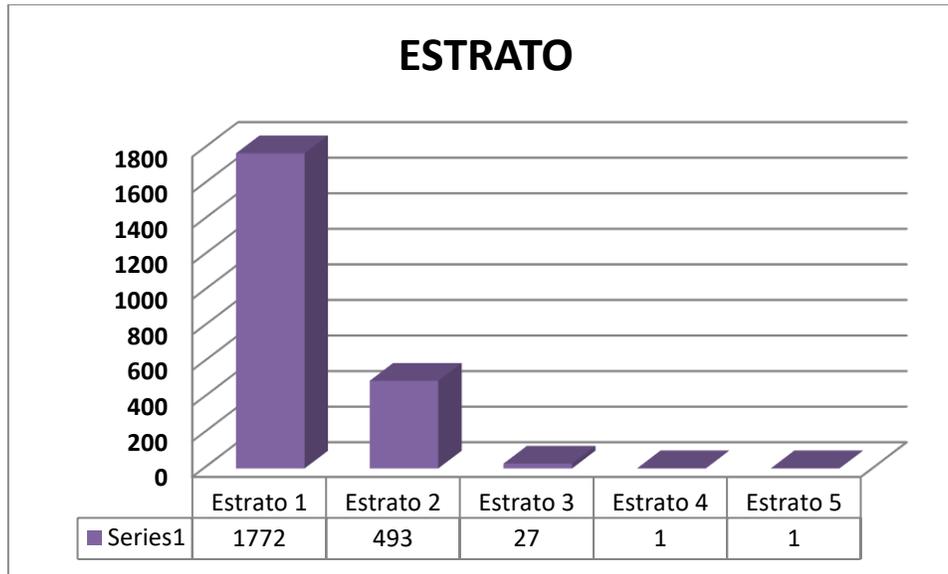


Grafico 7. Variable demográfica de estrato



En la Institución el mayor porcentaje de estudiantes se encuentra en estratos bajos, representado por 1772 en estrato 1 y 493 de estrato 2, así como se evidencia en la tabla.

5.3 Variables intrínsecas – de Requerimiento

Durante el segundo semestre del año 2021, el instituto nacional de formación técnica profesional “Humberto Velásquez García” recibió 5 peticiones Y 218 solicitudes.

Grafico 8. PQRS por modalidad 2021-2



En el periodo de 2022 – 2 se recibieron un total de 392 requerimientos, los cuales se representaron así: Peticiones 4, Quejas 3, Solicitudes 385.

Grafico 9. PQRS por modalidad 2022 - 1



5.3.1 Variables intrínsecas – Canales de atención

Durante el segundo semestre del año 2021 y el primer semestre del 2022, el canal más utilizado para las PQRS fue el correo electrónico.

5.3.2 Variables intrínsecas – Tipos de conformidad de los usuarios

En el segundo semestre del año 2021 y primer semestre de 2022 los tipos de conformidad de los usuarios fueron los siguientes:

- Información general.
- Certificación laboral.
- Solicitud de verificación de títulos..
- Certificación de terminación de contrato
- 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

6. CARACTERIZACION DE PERSONAS JURIDICAS

6.1 Variables utilizadas para la caracterización de personas jurídica en las IES INFOTEP HVG



Geográficas

- Ubicación principal - Sector

Variable Geográfica – Ubicación

La IES INFOTEP HVG de Ciénaga Magdalena presenta a sus grupos de valor un listado de las personas jurídicas con las que actualmente se encuentran convenios vigentes y la ubicación principal de estos. El 67% de los convenios de la IES de INFOTEP HVG están ubicados en Ciénaga Magdalena, seguido del 15% en Santa Marta.

Tabla 1. Convenios de la institución

ENTIDADES	SECTOR	UBICACION
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social	Público	Bogotá
Universidad del Magdalena	Público	Santa Marta
Alcaldía de Ciénaga	Público	Ciénaga Magdalena
Compañía Agrícola Guerrero Ltda. Finca Josefina María Teresa	Privado	Ciénaga Magdalena
Metaligas S.A. Finca La Florida	Privado	Zona Bananera

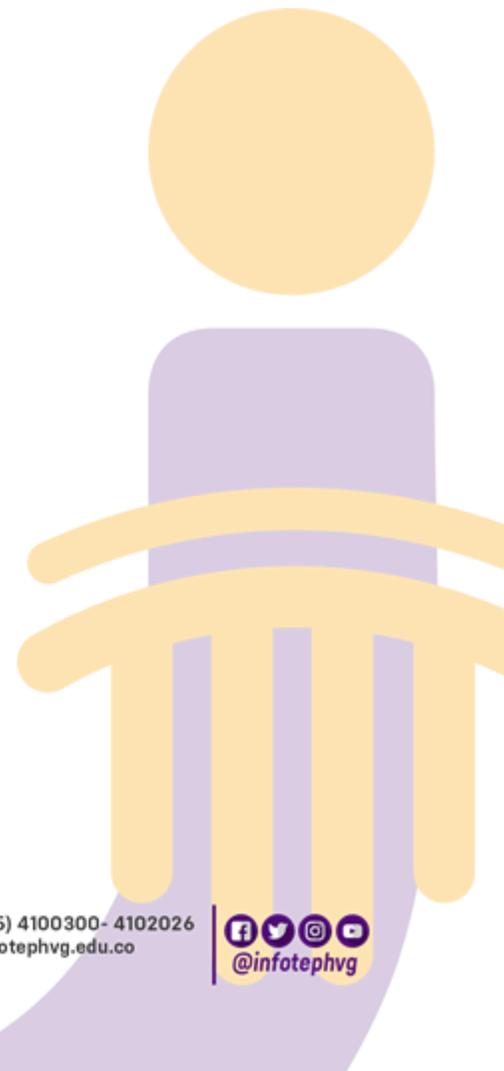
Finca La Clarita	Privado	
Finca Santa Cruz De Papare S.A.S.	Privado	Santa Marta
E.S.E. Hospital San Cristóbal	Público	Ciénaga Magdalena
I.E. Rural Isabel De La Trinidad (Palmor)	Privado	Ciénaga Magdalena
Fundación Afrocolombiana Raizalez "AFRORAIZALES"	Público	Ciénaga Magdalena
ACOCI	Privado	Ciénaga Magdalena
Fundación Policlínica Ciénaga	Privado	Ciénaga Magdalena
Beatrice Flye De Mitchell S. en C	Privado	Santa Marta
Institución Universitaria Digital de Antioquia (IU)	Público	Medellin
Corporación Universitaria De La Costa (CUC)	Privado	Barranquilla
Gobernación del Magdalena	Público	Santa Marta
Fundación Desarrollo Social para Colombia	Privado	Tasajera, Puebloviejo, Magdalena
INFOTEP San Juan del Cesar	Público	San Juan del Cesar
INFOTEP DE San Andrés Islas	Público	San Andrés Islas
FUNDACIÓN SOCIAL MAR ADENTRO	Privado	Ciénaga Magdalena
COMERCIALIZADORA CR S.A.S	Privado	Ciénaga Magdalena
WARRIOS GYM DC	Privado	Ciénaga Magdalena
Consultorio QUIQUE REMÓN	Privado	Ciénaga Magdalena
Comercializadora Durango D.G	Privado	Ciénaga Magdalena
Restaurante PUNTO WOK	Privado	Ciénaga Magdalena

Restaurante Panis Burguer	Privado	Ciénaga Magdalena
ESTÉTICA Y PELUQUERÍA NTEGRAL- VERÓNICA SANCHEZ	Privado	Ciénaga Magdalena
Restaurante ESLAIT COCINA INTERNACIONAL	Privado	Ciénaga Magdalena
Droguería MÁS POR MENOS	Privado	Ciénaga Magdalena
Cancha Sintética Súper Soccer	Privado	Ciénaga Magdalena
Fundación para el Desarrollo Microempresarial del Magdalena FUNDEMICROMAG		Santa Marta

Tabla 2. Convenios de Prácticas

CONVENIOS DE PRACTICA		
CONVENIO	SECTOR	UBICACION
Alcaldía Municipal de Ciénaga	Público	Ciénaga Magdalena
E.S.E. Hospital San Cristóbal.	Público	Ciénaga Magdalena
Operadores de Servicios De La Sierra	Público	Ciénaga Magdalena
Ciprecon S.A.S	Privado	Cienaga Magdalena
Beatrice Flye De Mitchell S. en C	Privado	Santa Marta
Colegio San Francisco Javier	Privado	Cienaga Magdalena
Colegio Medalla Milagrosa	Privado	Ciénaga Magdalena
Linda Aesthetic Center	Privado	Ciénaga Magdalena

Liceo Moderno del sur	Público	Cienaga Magdalena
La UNIR de España	Practicass externas	España
I.E. MANUEL J. DEL CASTILLO	Público	Cienaga Magdalena



CONCLUSIONES

- El medio mas utilizado por los grupos de valor para realizar las PQRS fue el correo electrónico
- En el segundo semestre del 2021 y primer semestre del 2022 la mayoría de las PQRS fue realizada por los estudiantes
- El mayor porcentaje de estudiantes de la IES INFOTEP HVG es de estrato bajo
- Se identificó que el mayor porcentaje de estudiantes reside en Ciénaga Magdalena y la Zona bananera
- El mayor porcentaje de empresas con las que actualmente tiene convenio la institución, tienen su domicilio principal en el municipio de Ciénaga

REFERENCIAS

- GUIA DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERES

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Ciudadanos.pdf>

- CARACTERIZACIÓN PARTES INTERESADAS (GRUPOS DE VALOR Y DE INTERÉS) 2022

https://www.mineducacion.gov.co/1780/articles-387447_recurso_21.pdf