

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

CARACTERIZACION DE CIUDADANOS Y GRUPOS DE VALOR



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL

860402193-9 **Dirección:** Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

INTRODUCCIÓN

Caracterizar es un ejercicio investigativo que busca identificar y obtener información sobre las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de la ciudadanía y los grupos de valor con los que interactúa una entidad con el fin de agruparlos o segmentarlos de acuerdo con atributos o características similares.

La caracterización facilita la definición de la oferta institucional³ y de los escenarios de relacionamiento⁴ con la ciudadanía a través de la identificación de las necesidades y expectativas de los grupos de valor, lo que posibilita el ejercicio de los derechos.

Este documento incorpora el enfoque de Estado abierto planteado en el documento Conpes 4070 de 2021, que es una apuesta por la construcción de confianza pública, entendida como una forma de relacionamiento entre los diferentes actores de la institucionalidad pública y la sociedad (ciudadanía, entidades públicas o mixtas, empresas del sector privado y academia, entre otros) que busca equilibrar las necesidades y expectativas ciudadanas frente a las responsabilidades públicas.

En este sentido, la adopción del enfoque de Estado abierto exige a las entidades públicas saber quiénes son sus grupos de valor, cuáles son sus particularidades y qué necesitan para que puedan acceder, usar y disfrutar de los bienes y servicios del Estado, con ello se busca garantizar sus derechos, así como la interacción con las entidades para acceder a información, efectuar trámites, ejercer el control social, pedir cuentas o incidir en el ciclo de la gestión pública mediante la participación ciudadana.



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL

860402193-9 **Dirección:** Carrera. 13 N7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

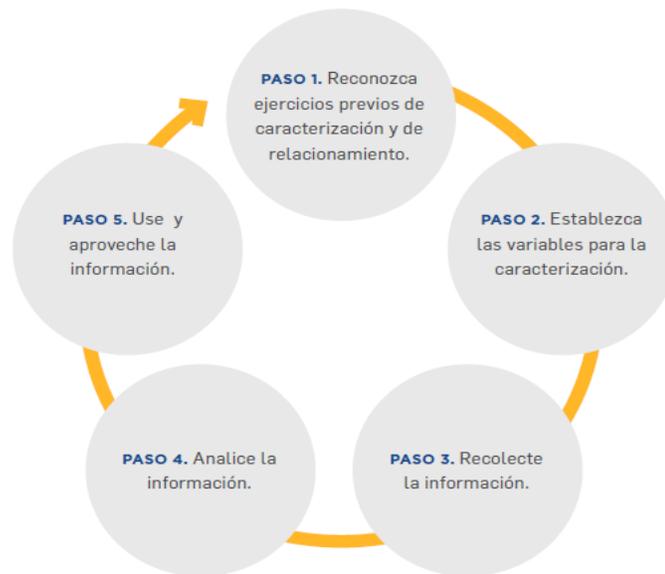
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

METODOLOGÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN

El presente ejercicio de caracterización del ciudadano se realizó siguiendo la metodología del DNP (Guía para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés), en consecuencia, se procedió de la siguiente manera:

- Identificar un líder del ejercicio de caracterización.
- Identificación de los objetivos de la caracterización
- Identificar variables y niveles de desagregación.
- Priorización de Variables.
- Identificación de mecanismos de recolección de información
- Analizar la Información.

FIGURA 2. Pasos para caracterizar a la ciudadanía y grupos de valor



PASO 1. Reconozca ejercicios previos de caracterización y de relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor.

Instrumentos de recolección: Tomamos información de Bases de datos de beneficiarios de la oferta institucional, de asistentes a ejercicios de participación ciudadana, registros administrativos, resultados de los informes de peticiones, quejas y reclamos, frecuencia de consultas sobre la oferta institucional, tipo de información y canales de atención al ciudadano.

Usuario	Variable	Característica	Consideraciones
Instituciones	Publica	Requerimiento de información institucional	Es importante identificar qué instituciones requiere información y de qué tipo.
	Privadas	Relacionamiento Institucional	Es importante identificar los tipos de relaciones que se establecen instituciones privadas.
Individuos	Administrativos	Requerimientos y solicitudes	Es importante identificar las solicitudes, necesidades y requerimientos del personal interno vinculado.
	Docentes	Petición, requerimiento y Solicitudes.	
	Estudiantes	Registro de solicitudes académicas y quejas relacionadas con el área administrativa.	Es importante conocer que requerimientos presentan los estudiantes.
	Persona natural	Solicitudes y peticiones relacionados con temas administrativos	Es importante identificar las peticiones registradas por la comunidad.



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Fortalecer la interacción de la entidad con la ciudadanía, a través de estrategias de participación ciudadana por medios electrónicos, logrando llegar a más ciudadanos con un mensaje claro y oportuno.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Facilitar y promover el diseño e implementación de políticas institucionales de manera transversal.
- Contribuir a la toma de decisiones con base en la identificación de necesidades que se deben satisfacer.
- Fortalecer la oferta institucional y para la asignación de recursos en el desarrollo de proyectos institucionales.
- Fortalecer los trámites y servicios que ofrece el INFOTEP mediante la identificación de las P.Q.R.S.D. más recurrentes formuladas por los usuarios.



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

PASO 2. Establezca las variables para la caracterización

Las variables que se tuvieron en cuenta para el ejercicio de caracterización se enuncian a continuación:

Variable Organizacional:

Se refiere a las características generales asociadas a la constitución de una organización o entidad y de su naturaleza; por ejemplo, identificar si los usuarios o grupos de valor con los cuales interactúa la entidad son personas jurídicas, organizaciones u otras entidades de la administración pública, identificar la fuente de los recursos, tamaño de la entidad, sector al cual pertenece, entre otros.

Variables Intrínsecas:

Se refieren a actividades o valores comunes asociadas a preferencias individuales o estilos de vida de la ciudadanía y grupos de valor que permiten identificar características para diferenciarlos. Por ejemplo, las preferencias a la hora de acceder a canales de atención o el uso que se da a los mismos, entre otros aspectos.

Variable Demográfica:

Se refiere a información relacionada con las diferentes tipologías del enfoque diferencial (población en situación de discapacidad, grupos étnicos y de identidad cultural), así como personas con orientación sexual e identidad de género diversas, por ciclo vital (niños, niñas, adolescentes y adulto mayor) o mujer rural, entre otros.



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

PASO 3. Recolecte la información

Con base en los objetivos de la caracterización, recolecte la información pertinente sobre los atributos, variables características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias, esto "... implica elaborar un plan detallado de procedimientos que conduzcan a reunir datos con un propósito específico."

Técnicas e instrumentos cualitativos para recolección de información



Encuestas e instrumentos de información propios aplicados en puntos de atención, en buzones de sugerencias y otros.



Registros administrativos (perfiles o expedientes).



Grupos focales.



Experimentos de usuarios.



Observación cualitativa directa.



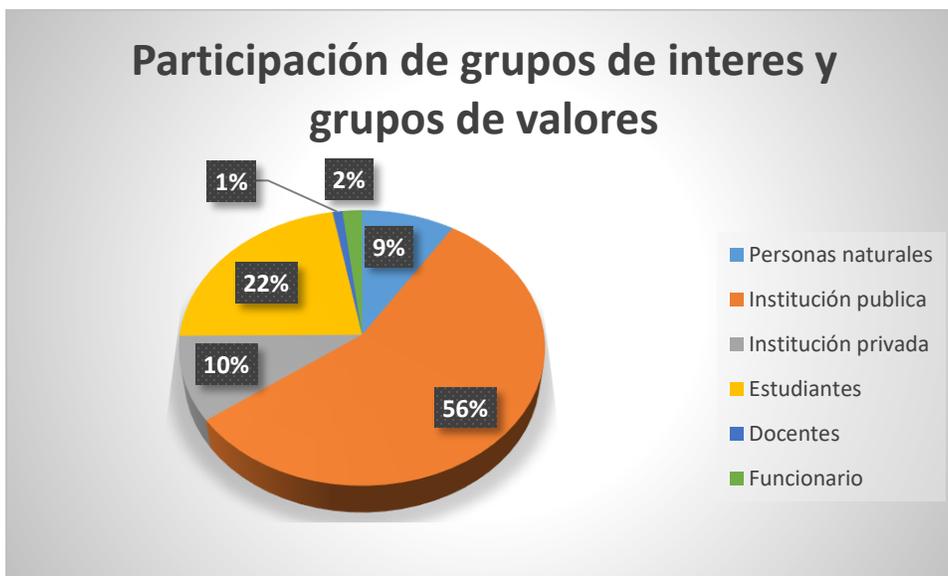
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Paso 4 Análisis de la información

Al identificar al ciudadano como individuo o como institución se obtuvo el siguiente resultado:

<i>Caracterización de Usuario</i>	<i>Solicitudes</i>	<i>%</i>
Personas naturales	19	1
Institución publica	118	56
Institución privada	21	10
Estudiantes	47	22
Docentes	2	9
Funcionario	4	2
Total	211	100

En la siguiente grafica se demuestra la participación porcentual de cada una de las categorías.



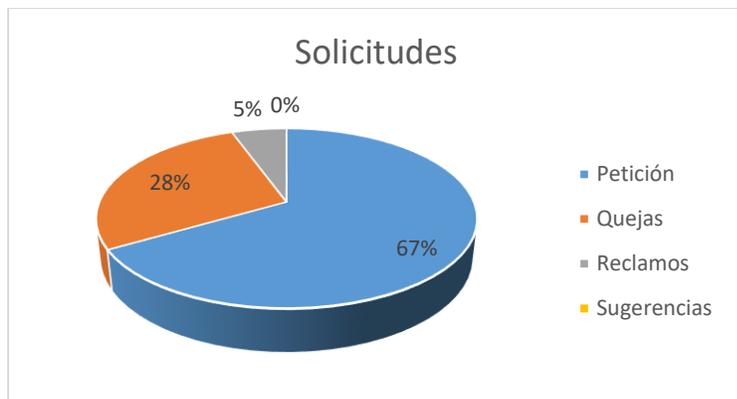
Claramente esta evidenciado en la gráfica que los actores que más se atribuyen solicitudes y mayor participación en la entidad son las instituciones públicas con el mayor porcentaje.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Así mismo relacionando el canal y el medio utilizado por cada uno de estos dos grupos de usuarios; por una parte las personas naturales concentran el mayor número de solicitudes por ventanilla única, mientras tanto los estudiantes concentran el mayor número de solicitudes por las redes sociales.

Con el propósito de identificar, y contar con un contexto puntual de las solicitudes planteadas por los ciudadanos, en la siguiente tabla se enuncia el movimiento numérico durante el año 2023 en cuanto a las peticiones, quejas, reclamos, denuncia emitidas por todos los usuarios de la institución.

Tipo de solicitud	Cantidad	%
Petición	24	67
Quejas	10	28
Reclamos	2	5
Sugerencias	0	0
Total	36	100



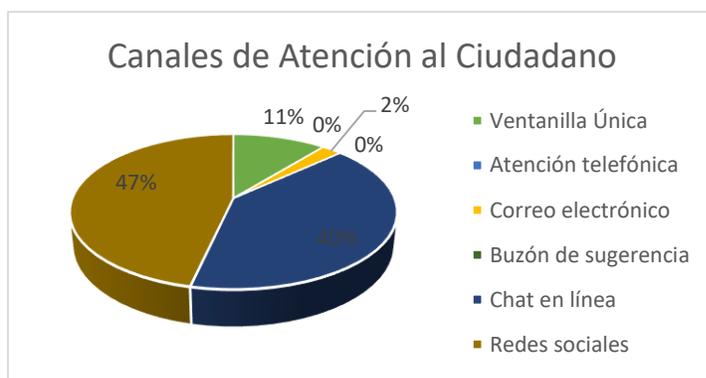
La grafica muestra un comportamiento considerable peticiones de información. En el estudio y el análisis realizado se observó que los usuarios, siendo de las variables institucionales las de mayor solicitud, presentaron en su mayoría peticiones de información.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

En el proceso de caracterización, conviene separar el análisis según los usuarios típicos de cada entidad. Es importante reconocer a cuáles de las siguientes clasificaciones se atiende, total o parcialmente, en el desarrollo de los objetivos de la entidad:

A continuación se muestra la relación del total de información analizada, canales de atención, solicitudes y el periodo estudiado de la vigencia 2023.

CANALES DE ATENCION	SOLICITUDES	%
Ventanilla Única	23	10,9
Atención telefónica	0	0
Correo electrónico	5	2,37
Buzón de sugerencia	0	0
Chat en línea	85	40,29
Redes sociales	98	46,44
Total	211	100



En la siguiente grafica se demuestra que el canal virtual con las redes sociales, es el canal más utilizado por nuestros usuarios.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

PASO 5. Use y aproveche la información

El uso de la información con áreas de la entidad puede originarse en el momento mismo de la planeación institucional y/o al formular las estrategias de relacionamiento con la ciudadanía, de esta manera se podrán optimizar las intervenciones de las diferentes dependencias de cara al ciudadano. Este último paso aporta al fortalecimiento y optimización de los escenarios de relacionamiento.

El equipo líder de la caracterización deberá difundir la información sobre la caracterización, asegurar que los resultados sean publicados como datos abiertos, facilitar la consulta interna y externa de esta información, promover el aprovechamiento de los resultados de los ejercicios de caracterización, así como el análisis de datos.

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL

860402193-9 **Dirección:** Carrera. 13 N7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

