

**Institución Universitaria
de El Espinal
UNIESPINAL**

**CARACTERIZACIÓN DE
CIUDADANOS Y GRUPOS DE
VALOR**



UniEspinal
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

El Espinal – Tolima
20/05/2026

“UniEspinal”

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS Y GRUPOS DE VALOR
Versión 8.0

Diseño y elaboración:

HENRY ESCOBAR RAMÍREZ
Profesional Universitario

LUIS ALBERTO VASQUEZ GUERRA
Asesor de Planeación

Espinal – mayo de 2026

TITULO	Caracterización de Ciudadanía y Grupos de valor de la Institución Universitaria UniEspinal áreas misionales (funcionarios, Académicos, Estudiantes de pregrado, Egresados y Grupos de Investigación internos y externos.
DATOS BASICOS DE LA ENTIDAD	
Nombre de la entidad	INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA “UNIESPINAL”
Director o Representante Legal	MARIO FERNANDO DIAZ PAVA
Cargo	RECTOR
Teléfono Fijo	2483501 ext. 2201-2202
Correo Electrónico	rectoria@itfip.edu.co
Dirección Oficina y Ciudad	Calle 18 CARRERA 1 BARRIO ARKABAL ESPINAL.
Nombre del enlace	LUIS ALBERTO VASQUEZ GUERRA
Cargo	Asesor de Planeación
Teléfono fijo	2483501 ext. 2207-2208
Correo Electrónico	planeacion@itfip.edu.co
Dirección Oficina y Ciudad	Calle 17CARRERA 1 Barrio Arkabal-Espinal Tolima
En el 2024, la Institución Universitaria UniEspinal, será reconocida por sus programas académicos de alta calidad y el liderazgo en la formación de profesionales íntegros, emprendedores, gestores de un proyecto de vida que transforme su entorno y contribuya al desarrollo ambiental y sostenible de la región y la Nación, en un contexto globalizado, fortaleciendo la cultura de la paz.	

Sumario:	Este documento tiene por objeto caracterizar a la ciudadanía y grupos de valor de UniEspinal Institución Universitaria (funcionarios, Académicos, Estudiantes de postgrado, Egresados, Grupos de Investigación internos y externos) con el fin de diseñar y aplicar ejercicios de caracterización, una vez se conozcan sus intereses de formación y así poder ampliar la oferta académica y fortalecer el proceso de mejoramiento de la gestión institucional e interacción de procesos. Aplicando el enfoque de estado abierto, para saber quiénes son nuestros grupos de valor, sus necesidades y que necesitan para que puedan acceder y disfrutar de los servicios del Estado, garantizando así sus derechos y participación ciudadana.				
Palabras Claves:	Caracterización de ciudadanía y grupos de valor, Gobierno en línea, Institución de Educación Superior programas académicos, usuarios, ciudadanos, oficina de Planeación.				
Formato:	DOC		Lenguaje:		Español
Dependencias:	Oficina de Planeación y Sistemas				
Código:	N/A	Versión:	8.0	Estado	Versión Final
Categoría:	Documento Técnico				
ELABORO: Henry Escobar Ramírez		REVISO: Luis Alberto Vásquez Guerra		APROBO: Mario Fernando Díaz Pava	
CONTROL DE CAMBIOS					
VERSION	FECHA	DESCRIPCION			RESPONSABLE
5.0	Mayo 09 de 2019	Diseño, revisión y aprobación del documento			Oficina de Planeación
6.0	Mayo de 2020	Diseño, revisión y aprobación del documento			Oficina de Planeación
7.0	Mayo de 2021	Diseño, revisión y aprobación del documento			Oficina de Planeación
8.0	Enero de 2023	Documento, revisión, ajustes con base en la nueva Metodología.			Oficina de Planeación

Reseña Histórica Institucional – UNIESPINAL

La trayectoria histórica de la Institución Universitaria de El Espinal – UNIESPINAL representa un proceso continuo de transformación académica, administrativa y organizacional, estrechamente vinculado a la evolución de la educación superior en Colombia y al compromiso institucional con el desarrollo regional del departamento del Tolima.

Los orígenes de la institución se remontan al Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional – ITFIP, creado oficialmente mediante el Decreto 3462 del 24 de diciembre de 1980, como una institución pública de educación superior del orden nacional, con autonomía administrativa y patrimonio independiente, adscrita al Ministerio de Educación Nacional. Desde su creación, la institución estableció su sede principal en el municipio de El Espinal, Tolima, en un campus de aproximadamente 15.5 hectáreas, dotado progresivamente con infraestructura académica, administrativa, deportiva y zonas verdes orientadas al desarrollo integral de las funciones sustantivas de docencia, investigación y proyección social.

La evolución institucional de UNIESPINAL puede comprenderse a partir de tres grandes etapas históricas que evidencian su consolidación académica y su adaptación a las dinámicas y exigencias del sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior en Colombia.

Primera etapa (1981 – 1988): Consolidación inicial y transformación hacia la formación técnica profesional

Durante sus primeros años de funcionamiento, la institución operó bajo un esquema de dependencia administrativa y financiera del Ministerio de Educación Nacional, en un contexto de fortalecimiento de la educación técnica y tecnológica en el país. En esta etapa se desarrollaron los primeros procesos académicos y administrativos orientados a responder a las necesidades de formación del suroriente tolimense y de regiones aledañas.

Posteriormente, en el marco de la Ley 27 de 1987, la institución experimentó una transformación significativa al redefinir su naturaleza académica y orientar su oferta

hacia la formación técnica profesional, consolidando así las bases conceptuales y curriculares que permitirían su posterior crecimiento institucional.

Segunda etapa (2007 – 2026): Redefinición académica por ciclos propedéuticos y fortalecimiento institucional

Como resultado de las transformaciones normativas del sistema de educación superior colombiano y de las oportunidades generadas por la Ley 749 de 2002, la institución adelantó un proceso de redefinición académica bajo el modelo de ciclos propedéuticos, promoviendo la articulación progresiva entre los diferentes niveles de formación.

Dicho proceso se formalizó mediante la Resolución No. 1895 del 17 de abril de 2007, expedida por el Ministerio de Educación Nacional, permitiendo ampliar y diversificar la oferta académica institucional y facilitar trayectorias educativas flexibles e integrales para los estudiantes.

En paralelo, la institución fortaleció sus procesos de gestión académica y administrativa mediante la implementación de sistemas de aseguramiento de la calidad, alcanzando el reconocimiento y certificación bajo estándares internacionales ISO 9001 e IQNET. Este logro, sostenido a través de sucesivas renovaciones hasta la actualidad, evidencia el compromiso institucional con la mejora continua, la eficiencia de sus procesos y la prestación de un servicio educativo pertinente y de calidad.

Tercera etapa (2024 – 2026): Cambio de carácter académico y nacimiento de UNIESPINAL

En el año 2024, la institución inició formalmente el proceso de cambio de carácter académico, como parte de una apuesta estratégica orientada al fortalecimiento de sus capacidades académicas, investigativas y de relacionamiento con el entorno, con el propósito de evolucionar de Institución Técnica Profesional a Institución Universitaria.

Este proceso culminó el 20 de febrero de 2026 con la expedición de la Resolución No. 004974 del Ministerio de Educación Nacional, mediante la cual se ratificó la reforma estatutaria conducente al cambio de carácter académico. En el mismo acto administrativo se autorizó la nueva denominación institucional como Institución

Universitaria de El Espinal – UNIESPINAL, constituyéndose en un hito histórico para la educación superior pública regional.

La transformación institucional amplió significativamente las capacidades de UNIESPINAL para desarrollar programas académicos de mayor complejidad, fortalecer los procesos de investigación e innovación, consolidar estrategias de proyección social y responder de manera más integral a las necesidades del contexto regional y nacional.

Actualmente, UNIESPINAL cuenta con una oferta académica conformada por programas estructurados por ciclos propedéuticos y programas de posgrado en nivel de especialización, en áreas del conocimiento relacionadas con Economía, Administración, Contaduría y Afines; Ingeniería, Arquitectura, Urbanismo y Afines; Ciencias Sociales y Humanas; y Deportes, Educación Física y Recreación.

A lo largo de más de cuatro décadas de trayectoria institucional, UNIESPINAL ha mantenido un compromiso permanente con el fortalecimiento de la calidad académica, la democratización del acceso a la educación superior y el desarrollo social y productivo del territorio. La articulación entre su tradición de formación técnica y tecnológica y las nuevas dinámicas del nivel universitario le permite proyectarse como una institución de educación superior con identidad regional, vocación transformadora y capacidad de aportar al desarrollo sostenible, la innovación y la equidad social del país.

OBJETIVO INSTITUCIONAL

- Incrementar la cobertura académica a través de la ampliación de la oferta de programas académicos pertinentes, currículos dinámicos y mejoramiento de las competencias de docentes con el fin de fortalecer la autoevaluación como proceso inherente a la acreditación institucional y aseguramiento de la calidad.
 - Consolidar el proceso de investigación en docentes y estudiantes a través de estrategias que permitan la creación, difusión y aplicación de conocimiento en las diferentes áreas del saber; con el objeto de aplicar los resultados en la dinámica académica, regional y diferentes grupos de interés gubernamental y privado.
 - Ampliar la proyección nacional e internacional de la Institución Universitaria UniEspinal mediante el establecimiento de alianzas y desarrollo de estrategias de interacción, con el fin de promover convenios con otras universidades y organismos internacionales que faciliten el financiamiento de proyectos o programas de formación, pasantías y movilidad para la comunidad académica.
 - Mejorar la calidad de vida y generar un ambiente óptimo de bienestar para estudiantes, egresados, funcionarios docentes y administrativos con el fin de fortalecer el sentido de pertenencia y la formación integral dentro del marco de los principios y valores institucionales.
 - Fortalecer el proceso de mejoramiento de la gestión institucional e interacción de procesos, con el fin de mantener la eficacia, eficiencia y efectividad en las actuaciones internas y externas de la institución.
- *Saber quiénes son los grupos de valor, cuáles son sus particularidades y lo que necesitan para que puedan acceder a la información, efectuar trámites, ejercer el control social, pedir cuentas o incidir en el ciclo de la gestión pública mediante la participación ciudadana.

Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de valor de la Institución Universitaria UniEspinal

Paso 1: Reconocer ejercicios previos de relacionamiento con ciudadanos y grupos de valor. Una vez se cuente con la información se deben realizar las siguientes actividades:

- Formule el objetivo general y los objetivos específicos del ejercicio de caracterización
- Identifique las necesidades de información adicional,
- Seleccione los instrumentos de recolección que se van a utilizar: identificar los mecanismos para recolectar la información.
- Defina los recursos requeridos para su implementación, es muy importante establecer los recursos.

Paso 2: Establecer las variables para la caracterización: aquí se eligen las variables que se deberán estudiar y definir el nivel de profundidad o desagregación de la información obtenida.

Las variables definidas deben por lo general tener estas **características**:

- **Relevantes:** que tengan información destacada.
- **Económicas:** que se ajusten a los recursos de los cuales dispone la entidad.
- **Medibles:** que puedan ser observados y medidos por la ciudadanía y grupos de valor.
- **Asociativas:** que estas variables puedan relacionarse o asociarse con las necesidades de la mayoría de usuarios o grupos de valor.
- **Consistentes.** Que los valores o resultados de estas variables, permanezcan en el tiempo.

Categoría de variables: para realizar la caracterización a la ciudadanía y grupos de valor:

- 1) **Geográficas:** Ubicación geográfica.
- 2) **Demográfica:** Expresan las diferentes tipologías de la población y grupos de valor. En lo étnico y orientación sexual.
- 3) **Intrínsecas:** Se refieren a actividades o valores comunes, preferencias que tienen a la hora de acceder a los canales de atención.

- 4) **De comportamiento:** Consiste en determinar más allá, que preferencia tienen estos grupos con utilizar servicios de la entidad.
- 5) **Relacionales:** variables que pueden ser temporales, según se cambie el escenario de la entidad o sistemas de atención. Es necesario percibir la frecuencia o tiempos de interacción con la entidad.
- 6) **Comportamiento organizacional:** Está la cultura organizacional, mecanismos y canales de atención a usuarios, como e interactúa con otras entidades.
- 7) **Tipología organizacional:** Sirve para identificar en el usuario si son personas jurídicas, organizaciones u otras entidades de la administración pública, identificar la fuente de los recursos, tamaño de la entidad, sector al cual pertenecen.

Paso 3: Recolecte la información: Inicialmente se debe establecer un plan detallado de procedimientos que nos lleven a reunir datos con un propósito específico.

Establecer un Grupo de trabajo Interdisciplinario que lidere el ejercicio de caracterización y coordine al interior de la entidad con las dependencias que producen la información pertinente.

Este equipo puede definirse desde el Comité de Gestión y Desempeño o asignársele el liderazgo a la Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía.

El líder del proceso de caracterización de la Institución Universitaria UniEspinal, será realizado por el profesional universitario Henry Escobar Ramírez y / quien haga sus veces y /o quien designe el Rector de la Institución.

CARACTERÍSTICAS DE LA INFORMACIÓN

La información empleada para la caracterización de los usuarios de la institución se tomó de la plataforma GUIA, la cual tiene características como.

1. Matriculados
2. Población (hombres – Mujeres)
3. Estratos
4. Edades
5. Oferta académica

6. Encuesta de satisfacción:

- a Datos personales: Nombre, sexo, edad, ocupación, etnia.
- b Si tiene: algún beneficio, conoce información institucional, redes sociales,
- c Predilección en algún deporte y si está o tiene capacitación (institucional).
- d Utilización de trámites
- e Tipo de visitante.
- f Estrato
- g Clase de atención solicitada
- h Tipo de gestión
- i Estado físico
- j Opinión de la calidad de atención.

➤ **METODOLOGÍA.**

La caracterización de usuarios se realizó con base en la guía de Caracterización de ciudadanos y grupos de valor. Este documento fue diseñado para establecer los pasos básicos y dar cumplimiento a la norma, buscando así que las entidades públicas conozcan a los usuarios ciudadanos e interesados, para formular estrategias y mejoras.

OBJETIVO GENERAL DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Determinar los ciudadanos y grupos de valor atendidos por la Institución Universitaria UniEspinal de acuerdo a los requerimientos realizados por los diferentes medios y de esta manera gestionar acciones que se ajusten a las necesidades correspondientes y así poder ofrecer un mejor servicio oportuno y de calidad.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar los usuarios que interactúan con la Institución Universitaria UniEspinal y a su vez establecer los canales de atención, más usados para formular los requerimientos con el fin de fijar mejoras en los canales de atención.
- Determinar las necesidades de acceso a la información que tiene los usuarios. Aplicar la metodología establecida en la guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de valor, expedida por la DAFP.

ALCANCE

Inicia con la recopilación y análisis de la documentación remitida por la oficina de registro de control académico, validando las variables contempladas en la base de datos proporcionada.

Estableciendo acciones de mejora para la prestación del servicio e incorporando el enfoque de Estado abierto,

POLITICA DE ATENCION AL USUARIO

Pretende garantizar el acceso a la información de una manera eficiente en la que se satisfagan las necesidades de ciudadanos y grupos de valor.

La Política de Servicio al Ciudadano permite identificar los canales sobre los que se deben priorizar las acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario o grupo de valor, identifica la forma en que se debe presentar la información, los ajustes que son fundamentales en la infraestructura física, las posibilidades de implementación de

nuevas tecnologías para la provisión de trámites y servicios y los protocolos que se deben utilizar para interactuar con los ciudadanos.

Dentro de las estrategias diseñadas por el estado para facilitar el acceso a la información de todos los ciudadanos es la aplicación de las leyes de transparencia y acceso a la información pública, que obligan a las instituciones a entregar información cuando un ciudadano la solicite, cuenta con la gestión de así mismo la racionalización de trámites en la plataforma SUIT, con el que se pretende minimizar los trámites en atención a la ciudadanía general, La Institución cuenta con la caracterización de tipo de usuario, sus necesidades con el fin de establecer políticas y herramientas efectivas para mejorar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios.

La Institución Universitaria UniEspinal brinda mecanismos de atención al ciudadano, que estén al servicio de los intereses generales y particulares de sus usuarios y de la ciudadanía, con el propósito de satisfacer sus necesidades y prestar un adecuado servicio, con fundamento en los principios de legalidad, debido proceso, celeridad, eficacia, publicidad, contradicción, moralidad, presunción de buena fe e igualdad.

- La Institución Universitaria UniEspinal cuenta a disposición de la ciudadanía, con diversos mecanismos para la atención presencial, telefónica y a través de medios digitales, a efectos de brindar soluciones integrales, sin restricciones de accesibilidad y competencia.
- La Institución Universitaria UniEspinal brinda atención presencial a los ciudadanos a través de la Oficina de Atención al Ciudadano y de cada una de las oficinas del área académica y administrativa. En la sede principal y Ceres, o en quien delegue, asume la atención al ciudadano con los mismos procedimientos establecidos para la sede central.
- La Institución Universitaria UniEspinal establecerá mecanismos de atención preferencial a mujeres gestantes, a niños, personas en situación de discapacidad y a adultos mayores. También se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario;
- además, se tramitarán con preferencia las peticiones presentadas por los periodistas en ejercicio de sus funciones.
- Será prioridad la optimización de trámites, la disponibilidad oportuna de la información y la disposición y amabilidad en el servicio por parte de los empleados de la Institución, especialmente de quienes cumplen la función de prestar atención al ciudadano.
- La satisfacción en la prestación del servicio y la percepción del usuario serán fundamentales para el mejoramiento constante de la calidad del servicio, y de los procedimientos y mecanismos de atención.
- La estrategia de atención al ciudadano en la Institución será respetuosa de los lineamientos establecidos por la normativa legal. Responsabilidades en el Sistema de Atención al Ciudadano, contará con un Líder de Procesos, para coordinar y ejecutar los planes de atención establecidos.

Las responsabilidades son:

- Definir y ajustar el Manual de Atención al Ciudadano, acorde con los lineamientos legales aplicables y con las necesidades institucionales.

- Establecer los planes y los mecanismos de atención al ciudadano, y ajustarlos permanentemente, según la retroalimentación recibida de parte de los ciudadanos.
- Gestionar los recursos necesarios para poner en operación los planes y los mecanismos de atención al ciudadano en la Institución.
- Dirigir el equipo de atención al ciudadano en la ejecución de políticas, procedimientos y utilización de los mecanismos dispuestos para tal fin.
- Realizar seguimiento anual a la ejecución de los planes de atención, al cumplimiento de políticas y a la utilización adecuada de los mecanismos establecidos por la Institución.
- Presentar anualmente, o cuando sea requerido, informes a la alta dirección, sobre el desempeño del modelo de atención que se aplica, y proponer acciones de mejoramiento continuo que se deriven de la evaluación constante de los procesos.
- Velar, junto con la Dirección Jurídica de la Institución, por el cabal cumplimiento de las normas que permitan el ejercicio constitucional y legal del ciudadano.
- Atender y tramitar los asuntos que, por su competencia, le sean aplicables, y dar curso o involucrar a otros actores universitarios para ofrecer la respuesta oportuna y pertinente a la ciudadanía.
- Fomentar la cultura de la atención con calidad, el cumplimiento de los principios éticos institucionales y el cumplimiento de las normas internas y externas.

También harán parte del equipo de atención al ciudadano, los empleados designados por la el área académica y administrativa, para atender de manera presencial, telefónica y electrónica, las solicitudes, las peticiones, las quejas, los reclamos y las sugerencias de la ciudadanía. Las responsabilidades del equipo de atención al ciudadano y de los servidores públicos designados son:

- Acatar y poner en práctica las políticas y los lineamientos establecidos en el presente Manual de Caracterización al Ciudadano y, así mismo, en la normativa vigente que sobre este tema se aplique a la Institución.
- Participar de las jornadas de capacitación de Atención al Ciudadano y grupos de valor.
- Retroalimentar los planes de atención al ciudadano establecidos y participar en su efectiva ejecución.
- Poner en práctica los procedimientos y los protocolos establecidos para las diferentes líneas y canales de atención al ciudadano y grupos de valor.
- Presentar informes a las autoridades que lo requieran, realizar seguimiento sobre el desempeño del modelo de atención aplicado y proponer correcciones y acciones de mejoramiento sobre el mismo.

GESTIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

Servicios Académicos:

- Inscripción en línea
- Inscripción presencial
- Matricula académica
- Grados
- Asesoría grupos de investigación
- Información Académica e Investigativa
- Esben (Sistema PQRSF)
- Estímulos Educativos

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Institución Universitaria UniEspinal, dentro de su oferta académica históricamente ha ofrecido programas por ciclos propedéuticos, sin embargo, se

entiende que para ampliar esta oferta con nuevos programas debe conocer la formación a nivel académico de sus estudiantes y de sus posibles estudiantes y demás usuarios, e identificar posibles nuevos programas de formación.

NICHO SELECCIONADO

La Institución Universitaria UniEspinal, realiza la presente caracterización de usuarios a los estudiantes, docentes e investigadores que participan de los programas de formación formal e informal. Para este caso se ha realizado una muestra de 1900 usuarios de GUIA, entre estudiantes, docentes, investigadores internos y externos, personal de planta y por contrato de la Institución Universitaria UniEspinal.

FECHA DE LA CARACTERIZACIÓN

La fecha en la que se lleva a cabo la caracterización de la Institución Universitaria UniEspinal, se realizara entre el 25 de febrero de 2022 al 24 de diciembre de 2022.

POLITICA DE LA CARACTERIZACIÓN

Adaptar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información, encuesta de caracterización) y grupos de valor.

METODOLOGIA Y FUENTE DE DATOS

La fuente de datos con la que se realizará la caracterización de ciudadanos y grupos de valor de la Institución Universitaria UniEspinal y las demás áreas

misionales asociadas, es tomada de la base de datos de la encuesta realizada en Google drive, a través del correo electrónico.

Hay otras fuentes de información interna que se pueden utilizar o aplicar:

el Sistema Nacional de Educación Superior (SNIES), el sistema virtual de gestión de aprendices (SGVA),

FECHA DE LA MUESTRA

Desde el veinte dos (22) de agosto de 2022 hasta el 09 de octubre de 2022.

BENEFICIOS ADICIONALES

- La caracterización de los usuarios de la Institución Universitaria UniEspinal y de sus áreas misionales permitirá
 - propender a mejorar la atención a los ciudadanos identificados.
 - Mejorar el diseño o adecuación de la oferta institucional, Identificar las características y necesidades de los usuarios de la Institución Universitaria UniEspinal, de acuerdo con el área misional y de servicio.
 - El establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención y diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía.
 - El diseño de una estrategia de rendición de cuentas.
 - La adecuada implementación de políticas públicas.

NORMATIVIDAD

El desarrollo de la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de valor, permitirá dar cumplimiento en su totalidad o parcialmente a las siguientes normas.

- Ley 962 de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Decreto 2623 de 2009 por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
- CONPES 3649 de 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano y CONPES 4070 de 2021 “Estado Abierto”.
- Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 019 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
 - Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011” Adopta una metodología y “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”
 - Decreto 2693 de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones”
 - Documento CONPES 3785 de 2013 Política Nacional de Servicio al Ciudadano

ESTÁNDARES Y BUENAS PRÁCTICAS RELACIONADOS:

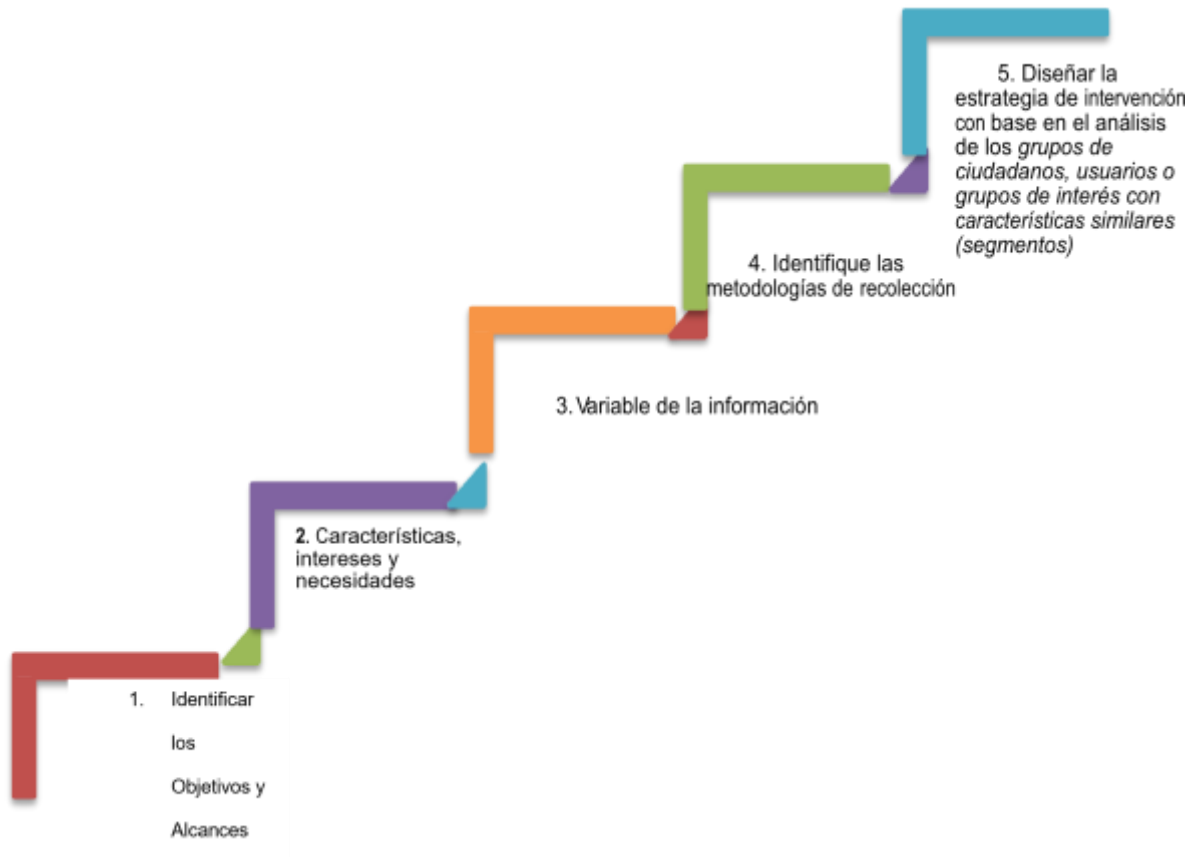
- Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en la Entidades del orden Nacional de la República de Colombia

Guía para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de valor de las entidades públicas.

CARACTERISTICAS DE LOS CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

Funcionarios.	Personal de planta administrativa vinculada formalmente a la Institución Universitaria UniEspinal.
Estudiantes de Pregrado	Es un estudiante que este matriculado en un programa académico de Pregrado, estos son actividades curriculares conducentes a un título que se realizan con posterioridad a la obtención de un grado técnico y tecnológico, con nivel académico superior a estos.
Egresados.	Son egresados aquellos individuos que hayan cursado y aprobado uno o más programas de posgrado
Docentes	Son académicos profesionales o especializados a nivel de maestría o doctorado encargados de la formación nivel de pregrado
Grupos de Investigación internos	El Grupo de Investigación es la unidad básica de la investigación colectiva; involucra a dos o más Investigadores, al menos uno de ellos de planta, en torno a un área del conocimiento, a través de uno o más proyectos de investigación activos.
Grupos de Investigación externa	El Grupo de Investigación es la unidad básica de la investigación colectiva; involucra a dos o más Investigadores, registrados en COLCIENCIAS, a través de uno o más proyectos de investigación activos.

FASES DE LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR DE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA UNIESPINAL



Caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de valor:

1. Grupos de valor:

Los grupos de valor son las personas o entidades que hacen uso directo de los servicios que presta la institución, aplicándoseles la siguiente metodología para obtener la información.

CAJA DE HERRAMIENTAS:

Herramienta 1. Instrumento para la identificación de objetivos y alcance de la caracterización:

- Seleccione los grupos de valor que serán caracterizados:

- ☐ Personas
- ☐ Grupos
- ☐ Empresas
- ☐ Entidades públicas
- ☐ Otro. ¿Cual?

- Señale el (los) objetivo(s) del ejercicio de caracterización asociado a las políticas de relacionamiento con la ciudadanía:

SERVICIO AL CIUDADANO

- ☐ Adecuar la oferta institucional
- ☐ Diseñar o implementar un nuevo servicio
- ☐ Adecuar arreglos institucionales
- ☐ Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios
- ☐ Adecuar o implementar procesos de cualificación de servidores públicos
- ☐ Adecuar o implementar canales de atención
- ☐ Fortalecer la comunicación con los grupos de valor
- ☐ Otro, ¿cuál?

PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

- ☐ Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos sobre de información y diálogo
- ☐ Identificar preferencias por canales de información y diálogo (presenciales y virtuales)
- ☐ Identificar usuarios de servicios, de organizaciones sociales y grupos de la ciudadanía con intereses específicos frente a la gestión institucional
- ☐ Identificar propuestas ciudadanas para la solución de problemas o innovación en la gestión
- ☐ Otro, ¿cuál?

RENDICIÓN DE CUENTAS:

- ☐ Priorizar contenidos de la información de cuentas según los públicos
- ☐ Revisar o modificar información en lenguaje claro
- ☐ Diseñar acciones de incentivos en el marco del proceso de rendición de cuentas
- ☐ Potenciar todos los mecanismos de divulgaciones de información (presenciales y virtuales)

Otro, ¿cuál?

TRÁMITES:

- ☐ Identificar características generales de la población objetivo de trámites y servicios para el registro en el SUIT (sistema único de información de trámites).
- ☐ Identificar características de la población objetivo de trámites y servicios para racionalizar, simplificar o automatizar trámites
- ☐ Identificar posibles trámites que se convertirán en consultas de información
- ☐ Otro, ¿cuál?

Identificar **OBJETIVO GENERAL**: Descrito en la **METODOLOGÍA**.

Objetivo General:

Identificar los **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**: Descritos en la **METODOLOGÍA**.

Objetivo específico No 1:

Objetivo específico No 2:

ENCUESTA: una encuesta es una recolección de datos que se obtienen mediante consulta, y que tiene como finalidad conocer la opinión de las personas acerca de algún tema, o bien contar con mayor información respecto de un hecho o suceso.

USO: Es útil en la recolección de información geográfica (ej. ubicación), demográfica (ej. migraciones – cantidad de personas que conforman el hogar), económica (ej. niveles de ingreso, costos y gastos) y social (ej. calidad de vida- penetración de servicios públicos). También es útil para indagar preferencias y opiniones de los encuestados.

VENTAJAS: Se obtiene información directamente de la fuente (ciudadano, usuario o grupo de interés) y en mayores cantidades (masiva). Permite obtener información de cualquier tipo de población.

ADVERTENCIA O RECOMENDACIÓN:

Depende de la voluntad de reporte de los encuestados. Para su validación estadística hay que dar un margen de confiabilidad de los datos (puede presentarse una medida de error estadístico si no se encuesta a la población completa. Por lo tanto, hay que determinar una muestra representativa).

Se recomienda ser breve y detallado en las preguntas, para obtener respuestas según el objeto de consulta.

- **PUNTOS DE ATENCIÓN O SERVICIOS AL CIUDADANO:**

No se debe limitar el concepto de punto de servicio a los centros de atención presencial de la entidad, sino que se puede extender a aquellos puntos de comunicación con los usuarios por diferentes canales: electrónicos, presenciales y no presenciales como call centers, centros de contacto, páginas web y otros similares.

USO: Permite recoger la información directamente del ciudadano, usuario o grupo de interés e identificar los patrones que surgen del uso y la actividad presente en cada uno de los puntos de servicio o canales.

VENTAJAS: Una encuesta sirve para recopilar información valiosa de un grupo de interés, cuyas respuestas te servirán para analizarlas, interpretarlas y tener un panorama que te ayude a tomar decisiones o a generar alguna estrategia o acción específica.

ADVERTENCIA O RECOMENDACIÓN: Para conocer mejor las capacidades de los sistemas de registro para cada punto de contacto, es recomendable acudir a la persona encargada en la entidad. De igual manera, las personas que interactúan con el ciudadano o usuario a través de estos puntos deben conocer la información con la cual pretenden interactuar, para delimitar el alcance de la actividad.

- **BUZONES DE SUGERENCIAS:** se define como un mecanismo de comunicación ascendente pues va desde el ciudadano, usuario o grupo de interés, hacia la organización con la que se relaciona. Esta práctica es muy común por la implementación de los sistemas de peticiones, quejas y reclamos.

USO: Este mecanismo consiste en la recolección de información espontánea relacionada con la satisfacción del usuario con la prestación del servicio, por medio de formularios ofrecidos en cada uno de los puntos de contacto con el usuario o a través de canales electrónicos dispuestos en páginas web y aplicaciones.

VENTAJAS: Es un mecanismo pasivo de recolección, que se encuentra disponible para que los usuarios lo usen en cualquier momento.

ADVERTENCIA O RECOMENDACIÓN: Estos mecanismos recogen información de casos extremos, es decir de usuarios muy satisfechos o insatisfechos. No existe una cultura del usuario para hacer uso de los canales y aportar al sistema de peticiones, quejas y reclamos.

La herramienta puede incluir incentivos (materiales o inmateriales) para estimular la disposición de los usuarios con experiencias menos extremas a acudir al buzón.

Un incentivo inmaterial podría ser la oportunidad de recibir un servicio más individualizado, o la suscripción a un contenido que resulte valioso al usuario. Sin embargo, el incentivo en todos los casos debe ser posterior al cierre del servicio, con el fin de que no sea considerado por el usuario al evaluar la experiencia.

Es recomendable que sean cortos. Podrían ser físicos, tales como formatos o dispositivos con variables de clasificación, o sistemas que le envíen al teléfono móvil del usuario un espacio donde puede colocar su opinión sin costo.

- **OBSERVACIÓN DIRECTA:** Esta herramienta consiste en la simple observación de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés durante la interacción con la entidad.

USO: La información que se puede recoger es útil para el diseño e implementación de nuevos servicios, así como para el rediseño de servicios actuales susceptibles de mejora.

VENTAJAS: Es una fuente que no requiere un gran presupuesto para ser implementadas, es de bajo costo pues puede ser efectuada por personal de la misma entidad. Solo requiere tiempo, paciencia y atención al detalle

ADVERTENCIA O RECOMENDACIÓN: No cuenta con representatividad o significancia estadística.

Las hipótesis que se generen por esta fuente pueden luego corroborarse por medio de otras metodologías robustas, permitiendo objetivos más concretos para el proceso de investigación.

En la primera fase de la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de valor de la plataforma Guía se concretó analizando las variables de tipo Geográfico, demográfico, Intrínsecas y de comportamiento, con base en la información proporcionada por la Oficina de Registro y Control Académico y por los formatos diligenciados de usuarios mediante el código de barras QR, así como de observación directa.

De la misma manera permitirá establecer cuáles son los canales de información establecidos por la Institución Universitaria UniEspinal, más utilizados y establecer planes de mejora para que la información sea más accesible y oportuna a los usuarios.

También se podrá elaborar, aplicar y analizar los diferentes instrumentos de recolección de información de los ciudadanos, usuarios o grupos de valor a caracterizar y realizar, las agrupaciones poblacionales necesarias de acuerdo con la iniciativa, trámite o servicio escogido por la Entidad.

Con la utilización de la “caja de herramientas” se logrará “Identificar las características, intereses y necesidades de los ciudadanos, usuarios y grupos e valor, como de grupos especiales: desplazados, indígenas o ciudadanos que tengan una segunda lengua, del área rural del municipio del Espinal (Tolima) y con su área de influencia (municipios) para implementar un nuevo servicio que aporte a la generación de ingresos del hogar y a diseñar de forma adecuada acciones de diálogo en el marco del proceso de caracterización en la Institución Universitaria UniEspinal.

Objetivos específicos:

Identificar las características demográficas de mujeres cabeza de familia, desplazados, indígenas o ciudadanos que tengan una segunda lengua del área rural del Espinal Tolima.

Identificar las preferencias por canales de atención y posibilidad de acceso a canales electrónicos de los usuarios de la Institución Universitaria UniEspinal.

Diseñar acciones de diálogo presencial en el marco del proceso de utilización de los servicios que oferta la Institución Universitaria UniEspinal.

Diseñar acciones de diálogo virtuales en el marco del proceso de utilización de los servicios que oferta la Institución Universitaria UniEspinal. (Página web, digitalización de datos, acceso a red y equipos de cómputo).

Con la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de valor, las entidades podremos identificar la información sobre las organizaciones sociales, académicas, gremiales, institucionales, no gubernamentales y otros grupos de interés de manera que pueden ser consultados, capacitados, informados y convocados a participar en el proceso de rendición de cuentas y en los mecanismos de participación ciudadana que se diseñen.

Así mismo, la caracterización le permitirá a la Institución Universitaria UniEspinal fortalecer las estrategias de comunicación de la entidad, estableciendo los canales y medios de comunicación idóneos para la interlocución de acuerdo

Con las particularidades socioculturales, tecnológicas y geográficas de los grupos identificados; estableciendo los temas sobre los cuales se debe hacer un mayor énfasis en el ejercicio permanente de rendición de cuentas.

El primer paso para garantizar la validez y utilidad de los resultados de la caracterización consiste en identificar el objetivo general y los objetivos específicos del ejercicio, es decir, establecer claramente para qué se hace una caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de valor y cuál es el uso que se va a dar a los resultados.

Dado que existen varias políticas (Servicio al ciudadano, Trámites, Gobierno en línea, Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana) que requieren la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de valor, es recomendable que la entidad formule un objetivo general que incluya los propósitos de la caracterización y luego en, los objetivos específicos, formule el alcance de la caracterización para cada política.

De acuerdo a la Guía Metodológica para la Formulación de Indicadores del DNP, el objetivo general define el fin último de la caracterización y se debe formular partiendo de un verbo en infinitivo que denote una acción a desarrollar, un objeto sobre el cual recae la acción y algunos elementos adicionales que amplíen la información.

Una vez identificados los objetivos generales y específicos del ejercicio de caracterización, se recomienda identificar un grupo de trabajo interdisciplinario o una dependencia responsable por el liderazgo del ejercicio y por la coordinación al interior de la entidad con las dependencias interesadas en el uso de la información.

Lo anterior permite que exista un único ejercicio de caracterización al interior de la entidad que sea suficientemente robusto para proveer de información de calidad a todas las dependencias y procesos que requieran datos sobre las características, necesidades e intereses de su población objetivo, evita duplicidad de acciones y desperdicio de recursos; así como reprocesos con los ciudadanos, usuarios o grupos de interés en la recolección de información.

El Funcionario encargado centralizará la información que resulte del ejercicio, realizará difusión de la información al interior de la entidad (Boletín estadístico Oficina de Control Interno) para mejorar las intervenciones de las diferentes dependencias de cara al ciudadano, y promoverá el uso de los resultados de los ejercicios de Caracterización y el análisis de la información para que sea actualizado permanentemente, y finalmente facilitara la consulta externa de los resultados de la caracterización para generar sinergias con otras entidades, la ciudadanía en general, los usuarios o los grupos de valor de las instituciones.

De acuerdo con los objetivos establecidos, el siguiente paso consiste en identificar cuáles son los tipos de variables o categorías que se deberán estudiar y cuál es el nivel de profundidad o desagregación de la información requerida. Así como la aplicación de la encuesta general de caracterización, mediante la utilización de un PQRS para su diligenciamiento.

A continuación, se presentan las principales categorías de variables para la caracterización general de personas naturales (ciudadanos o usuarios) y para la caracterización de personas jurídicas (empresas, organizaciones, otras entidades de la administración pública). Es importante tener en cuenta que el listado de categorías y variables es indicativo y debe ser adaptado por cada entidad de acuerdo con sus intereses, necesidades, objetivos definidos, tipología de servicios y objeto misional y así mismo, muchas de las variables pueden ser consultadas por la entidad en sistemas de información, archivos y registros públicos, sin necesidad de preguntarlas directamente al ciudadano, usuario o grupo de valor. En el caso concreto de la Institución Universitaria UniEspinal adoptaremos las variables geográficas que nos indica la guía así:

Ubicación

Estas variables permiten identificar el lugar y región de residencia o trabajo de un ciudadano, usuario o grupo de valor. Así mismo, permiten a la entidad identificar usuarios y grupos de valor con características homogéneas dentro de una localidad definida. Ejemplo: *áreas urbanas o rurales, municipios o ciudades capitales, barrios, localidades, vereda, resguardo, consejo comunitario, entro otros.*

Clima

Esta variable es importante porque la población puede tener necesidades específicas según el clima donde vive o trabaja y es un factor determinante en la personalidad, costumbres y estilo de vida. Esta variable puede ser de utilidad para el diseño o rediseño de espacios físicos de atención al ciudadano o de protocolos de atención o para la adecuación de horarios de atención. Ejemplo: cálido, templado, frío.

VARIABLES DEMOGRÁFICAS

Variable Geográfica: País - Departamento - Ciudad	Total Requerimientos
Tolima - Alvarado	1
Amazonas – Leticia	1
Tolima - Anzoátegui	1
Tolima - Arado	1
Arauca - Arauca	1
Quindío - Armenia	8
Tolima - Armero Guayabal	1
Tolima - Ataco	2
Santander - Barrancabermeja	2
Atlántico - Barranquilla	8
Cundinamarca - Bogotá	557
Bolivia	1
Santander - Bucaramanga	14
Valle del cauca - Buenaventura	4
Quindío - Buenavista	1
Tolima - Buenos aires	2
Tolima - Cajamarca	17
Tolima - Calarcá	2
Quindío – Calarez	1
Valle del cauca - Cali	58
Huila – Campoalegre	1
Tolima - Carmen de Apicala	1
Casanare - Yopal	1
Tolima - Chaparral	5
Tolima - Chapetón	5
Cundinamarca - Chía	2
Tolima - Chicoral	5
Boyacá - Chiquinquirá	1

Cundinamarca - Siberia	6
Tolima - Coello	6
Tolima - Coello Cocora	4
Cundinamarca - Cota	4
Tolima - Cunday	1
Cundinamarca	2
Risaralda - Dosquebradas	2
Tolima - El Bosque	1
Tolima - El Brillante	1
Tolima - El Bujio	1
Tolima - El Cairo	1
Tolima - El cedro	1
Tolima - EL Gallinazo	1
Tolima - El Jazmín	1
Tolima - El limón	1
Tolima - El Mirador	1
Tolima - El Paraíso	1
Tolima - El Pinal	2
Tolima - El Porvenir	2
Tolima - El triangulo	2
Antioquia - Envigado	1
Tolima - Espinal	46
Cundinamarca - Facatativá	1
Tolima - Finca La Carolina	1
Quindío - Filandia	3
Tolima - Flandes	2
Caquetá - Florencia	6
Valle - Floridablanca	2
Cundinamarca - Fusagasugá	6
Boyacá - Garagoa	1
Huila - Garzón	1
Cundinamarca - Girardot	30
Santander - Girón	1
Meta - Granada	1
Valle del cauca - Guadalajara de Buga	6
Tolima - Gualanday	11
Tolima Guamo	10
Cundinamarca - Guayabetal	1

Tolima - Saldaña	2
Santander - San Gil	3
Tolima - San Juan de la China	2
Tolima - San Luis	4
Tolima - San Sebastián	2
Magdalena - Santa Marta	2
Sucre - Sincelejo	1
Cundinamarca - Soacha	1
Tolima - Suarez	1
Tolima - Tapias	2
Cundinamarca - Tenjo	1
Cundinamarca - Tocancipa	1
Valle del cauca - Tuluá	1
Tolima - Venadillo	2
Tolima - Vereda Ancón Tesorito	1
Tolima - Vereda Aparco	2
Tolima - Vereda Balconcitos	1
Tolima - Vereda Bella vista	1
Tolima - Vereda Carrizales	1
Tolima - Vereda Cay	2
Tolima - Vereda Charco Rico	1
Tolima - Vereda Chucuni	2
Tolima - Vereda El cedral	2
Tolima - Vereda el Colegio	1
Tolima - Vereda El Llanito	1
Tolima - Vereda el rodeo	1
Tolima - Vereda el Salitre	1
Tolima - Vereda El Secreto	2
Tolima - Vereda el Totumo	1
Tolima - Vereda La Esmeralda	1
Tolima - Vereda La Florida	1
Tolima - Vereda La Maria	1
Tolima - Vereda La Martinica	2
Tolima - Vereda La triguera	3
Tolima - Vereda la Veta	1
Tolima - Vereda Llanito	1
Tolima - Vereda Los Andes	1
Tolima - Vereda Los Cauchos	3

Tolima - Honda	2
Huila	1
Tolima - Ibagué	16839
Antioquia - Itagüí	1
Caldas - La Dorada	2
Valle del cauca - La Unión	1
Tolima - Lérída	23
Tolima - Líbano	2
Tolima - Llanitos	1
Tolima - Los Guayabales	3
Cundinamarca - Madrid	1
Caldas - Manizales	3
Tolima - Mariquita	13
Antioquia - Medellín	15
Tolima - Melgar	2
Montevideo	1
Cundinamarca - Mosquera	2
Tolima - Murillo	1
Pasto - Nariño	7
Tolima - Natagalma	3
Huila - Neiva	32
Cundinamarca - Nilo	1
Tolima - Ortega	2
Paipa – Boyacá	1
Palmira – Valle	3
Valle del cauca - Palmira	1
Tolima - Palocabildo	1
Nariño - Pasto	5
Tolima - Payande	13
Risaralda - Pereira	4
Tolima - Piedras	1
Huila - Pitalito	6
Tolima - Planadas	1
Tolima - Purificación	3
Quindío	1
Tolima - Riviera	1
Tolima - Roncesvalles	1
Tolima - Rovira	7

Tolima - Vereda Martinica	2
Tolima - Vereda Pie de Cuenta Fallan	1
Tolima - Vereda Puente tierra	1
Tolima - Vereda Salitre Cocora	1
Tolima - Vereda San Antonio	2
Tolima - Vereda San Cayetano	3
Tolima - Vereda San Francisco	3
Tolima - Vereda San Juan de la China	3
Tolima - Vereda Santa Teresa	2
Tolima - Vereda Totumo	1
Tolima - Vereda Yacal	1
Caldas - Villa María	1
Tolima - Villarrestrepo	1
Meta - Villavicencio	6
Valle del cauca - Yotoco	2

La demografía estudia las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Al igual que las variables geográficas, esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización. Dentro de las variables más comunes en esta categoría se encuentran:

Tipo y número de documento.

Esta variable permite identificar el tipo de documento de identificación del ciudadano o usuario, estableciendo un parámetro de identificación único sobre cada individuo con el fin de facilitar cruces de bases de datos, establecer edades según el inicio numérico de cada documento y clasificar los usuarios o grupos de valor por edades. En nuestro caso, para este periodo se presentan: muy jóvenes (12%), jóvenes (58%), adultos (26%) y adultos mayores (4%).

Edad

Esta variable permite clasificar los ciudadanos por rangos de edades. Su importancia radica en que permite identificar la influencia que esta variable tiene sobre las preferencias, roles y expectativas. Cada entidad, de acuerdo con los objetivos del estudio y las características de la entidad y sus servicios, deberá establecer los rangos específicos de análisis. Si bien la recolección de información de esta variable debería realizarse con un número exacto, los reportes y el análisis de los datos debería hacerse de acuerdo a rangos que permitan establecer características comunes. Ejemplo: para este periodo sería: 14/18 (967 usuarios), de 19/25 (2.377), de 26/40 (812) y más de 41 años (91).

Sexo

Esta variable es importante dado que suele tener relación con las variables intrínsecas y de comportamiento (las cuales son explicadas más adelante), especialmente por la influencia en los roles que se ejercen por cada uno o por las connotaciones culturales sobre cada sexo. En nuestro caso se presentan: femenino (2073) y masculino (2174).

Ingresos

Permite identificar los ingresos percibidos por los ciudadanos en un momento del tiempo y clasificarlos por rangos. Esta variable permite identificar el poder adquisitivo de los ciudadanos, usuarios o grupos de valor y debería realizarse de acuerdo a rangos. Tiene gran relación con el estrato socioeconómico, ya que el poder adquisitivo se refleja en los estratos superiores. Así: de estrato 0 (25 usuarios), para el 1 (1.991), el 2 con 1.988, el 3 con 196, el 4 con 38, el 5 con 6, el 6 con 2 y el 7 con 1 usuario.

Actividad Económica

Esta variable permite identificar la profesión o la actividad a la que se dedica el ciudadano. Esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen de la ocupación o actividad económica del interesado.

Por otro lado, puede ser útil para aproximarse a la capacidad económica del ciudadano, cuando esta información no esté directamente disponible. Así mismo, puede ser útil para el diseño de servicios que impliquen transacciones por medios electrónicos o para identificar acceso a canales no convencionales. Ejemplo:

estudiante, ama de casa, empleado, empresario o trabajador independiente, pensionado, desempleado. De otra parte: ingeniero, arquitecto, médico.

Estrato socio-económico

La estratificación socioeconómica es una clasificación de los inmuebles para cobrar de forma diferencial, por estratos, los servicios públicos domiciliarios. Esta variable es importante ya que permite establecer conclusiones sobre la capacidad económica de los ciudadanos o grupos de valor. La distribución se relacionó con la variable Ingresos.

Régimen de afiliación al Sistema General de Seguridad Social

Permite identificar si el ciudadano pertenece al régimen subsidiado o contributivo del Sistema General de Seguridad Social. Las personas que cuentan con vinculación laboral y capacidad de pago hacen parte del régimen contributivo, mientras que las personas sin capacidad de pago, que no cuentan con trabajo y pueden ser considerados como pobres o vulnerables reciben un subsidio para la financiación de los aportes al Sistema. Esta variable permite determinar la situación de capacidad económica en los ciudadanos o grupos de valor.

Puntaje del Sisbén

Para focalizar beneficiarios de programas sociales, una de las variables principales a tener en cuenta para la segmentación es el puntaje del Sistema de identificación y selección de potenciales beneficiarios de programas sociales (Sisbén), asignando puntajes de acuerdo con las condiciones de vida de los individuos. La identificación de esta variable permite poder ajustar la oferta de servicios a dichas condiciones y beneficios.

Tamaño familiar

Número de integrantes del núcleo familiar del ciudadano o de las personas con las cuales comparte su vivienda. Esta variable es importante para aquellos servicios que estén asociados con necesidades de grupos familiares, especialmente si las características de la prestación del servicio dependen del tamaño de dicho grupo. Los rangos específicos de análisis dependen de las características de la entidad prestadora del servicio y de las características del mismo, así como de los análisis que se requieran.

Estado del ciclo familiar

Etapa en la cual el ciudadano se encuentra dentro del desarrollo de su vida familiar. Esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen de la situación familiar del ciudadano. Ejemplo: *soltero(a), unión libre, casado(a) sin hijos, casado(a) con hijos, casado(a) con hijos independientes, viudo(a).*

Escolaridad

Puede medirse a través del promedio de años de educación aprobados o del máximo nivel de educación alcanzado. Esta variable es fundamental para enfocar el lenguaje que debe utilizarse en la interacción con el ciudadano, para implementar canales de atención o para satisfacer necesidades propias relacionadas con el nivel de estudios alcanzado. Ejemplo: *primaria, secundaria, universitaria, especialización, maestría, doctorado.*

Lenguas o idiomas

Esta variable permite identificar los idiomas usados por las comunidades o ciudadanos que interactúan con la entidad o el uso de lengua de señas en caso de limitaciones auditivas que permitan interactuar con su entorno. Esta variable es importante para garantizar el acceso incluyente de todos los usuarios de servicios con lenguas heterogéneas. Ejemplo: *español, inglés, wayuu, quechua, lengua de señas colombiana, entre otros.*

Vulnerabilidad

Estas variables permiten identificar individuos con características que pudiesen limitar su capacidad de acceder en igualdad de condiciones a los servicios del Estado o cuyos derechos hayan sido vulnerados. Dentro de estas variables se pueden catalogar a las madres cabeza de familia, personas con discapacidad (visual, auditiva, sordo ceguera, física o motora, cognitiva, mental o múltiple), personas con problemas de salud, personas en situación de desplazamiento, víctimas de la violencia, reinsertados, mujeres embarazadas, entre otros. La adecuada identificación de los ciudadanos con respecto a esta variable es fundamental para el diseño de estrategias diferenciales que garanticen un acceso universal a los trámites y servicios del Estado.

VARIABLES INTRÍNSECAS

Estas variables hacen referencia a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los ciudadanos, usuarios o grupos de valor que permiten identificar características para diferenciarlos. Dentro de las principales variables se encuentran.

Intereses

Actividades o información que cautiva la atención de los ciudadanos, usuarios o grupos de valor. Esta variable es importante para identificar temas comunes que faciliten la comunicación con los usuarios, la posible oferta de servicios que puede demandar de acuerdo con sus intereses, así como información relevante que puede cautivar la atención del ciudadano. *Ejemplo: Temas: deportes, entretenimiento, actividades familiares. Información: ejecución presupuestal, cumplimiento de metas de plan de desarrollo, política social.*

Lugares de encuentro

Hace referencia a los lugares frecuentados por los ciudadanos, usuarios o grupos de valor, tanto presenciales como en línea, permitiendo identificar espacios en los que es posible interactuar y que podrían ser estratégicos para el desarrollo del plan de divulgación y comunicaciones de trámites y servicios de la entidad, o de la actividad específica de la caracterización. *Ejemplo: salones comunales, parques, cafés, clubes, medios de comunicación, sitios y portales web, foros, redes sociales, entre otros.*

Acceso a canales

Canales a los que el ciudadano, usuario o grupo de interés tiene acceso. La importancia de esta variable radica en que permite identificar los canales potenciales por los cuales puede contactar a sus usuarios, de acuerdo con las localidades donde viven y/o trabajan. Se debe aclarar que el acceso se evalúa en términos reales. Es decir, el ciudadano no solo debe contar con el canal en la casa o en algún sitio cercano, sino que debe estar en capacidad de acceder efectivamente al canal. Por ejemplo, en el caso de Internet, aunque el ciudadano cuente con conexión en su casa, si este no tiene conocimientos de informática que le permitan manejar el computador no tendrá Acceso real al canal *Ejemplo: internet, telefonía móvil, telefonía fija, fax, redes sociales, televisión, presencial.*

Uso de canales

Canales de atención que el ciudadano, usuario o grupo de valor, efectivamente usa. Esta variable es importante para identificar canales de comunicación y/o prestación de servicios, en los cuales la interacción sea más efectiva, especialmente si se pregunta por la frecuencia de uso del canal y los horarios de preferencia al hacerlo. *Ejemplo: internet, telefonía, televisión, puntos de atención, ferias de servicio, foros, conversatorios, correo postal, redes sociales, etc.*

Conocimiento

Esta variable da cuenta del nivel de conocimiento del ciudadano, usuario o grupo de interés sobre los servicios de la entidad. Esta variable es importante para tener elementos en el diseño de una estrategia de comunicación y de nuevos servicios y canales. Ejemplo: sin conocimiento del servicio, consciente de la existencia del servicio, usuario del servicio.

Dialecto

Esta variable implica conocer las variedades lingüísticas de cada región y los significados de sus expresiones. Esto permitirá definir el lenguaje más apropiado y pertinente para lograr un mayor entendimiento entre el servidor y los usuarios, grupos de valor. Ejemplo: en la costa la palabra “perendengue” hace referencia a solicitudes innecesarias que no son de utilidad.

VARIABLES DE COMPORTAMIENTO:

Estas variables corresponden a las acciones observadas en los ciudadanos, usuarios o grupos de valor, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción.

A continuación, se presentan ejemplos de estas variables y las características que permiten diferenciar grupos de valor:

Niveles de uso

Hace referencia a la frecuencia con la que el usuario interactúa con la entidad. Esta variable es importante en aquellos casos en los que un ciudadano requiera reiteradamente un mismo servicio. Si la entidad gestiona la información del ciudadano en forma adecuada desde la primera vez, reduce costos en las siguientes interacciones, así mismo, se puede aprovechar el conocimiento que el ciudadano adquiere sobre el servicio durante sus primeras solicitudes y puede usar esta información para el diseño de nuevos canales de atención, que permitan atender de forma adecuada y oportuna la demanda de la ciudadanía. Ejemplo: usuario potencial, ciudadanos que interactúan con la entidad por primera vez o el usuario habitual.

Eventos

Situaciones que generan la necesidad de interactuar. Esta variable es importante para identificar aquellos momentos en los que los ciudadanos están más interesados y/o receptivos o requieren de la prestación del servicio o el tipo de espacios sociales que frecuenta para realizar posteriormente un acercamiento en la oferta de servicios y

trámites. *Ejemplo: vacaciones, defunciones, nacimientos, eventos culturales externos y convocatorias por diversos medios.*

A continuación, se presenta el cuadro, que relaciona la muestra de un (10%), de ciudadanos, usuarios y grupos de valor, para un número de 85 personas, que diligenciaron la encuesta en este periodo mediante los canales de Google Drive y página web institucional.

VARIABLES

CARACTERIZACION DE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA UNIESPINAL

Nombres y apellidos										
Genero	F: 35					M: 50				
Edad	18-25	48	26-34	20	35-44	10	45	7	...	
Correo electrónico										
Estrato	1	x	2	x	3	x	4	5		
Ciudad de residencia	Espinal, Girardot									
Teléfono de contacto										
Características de la Población	Funcionario				Investigador					
	Docente				Egresado					x
	estudiante	x			Entidad					
	Público General	x			Externa					
	¿Otro				Cuál?					
NIVEL ACADÉMICO	Bachillerato, universidad y empíricos.									
Profesión pregrado	Estudiantes, empleados y egresados.									
Universidad pregrado	Piloto, Cooperativa									
Profesión postgrado										
Universidad postgrado										
¿Conoce usted los programas académicos de la Institución Universitaria UniEspinal	SI		x		NO					
¿Es egresado de? UniEspinal?	SI				NO			x		
¿Qué carrera cursa en UniEspinal?	Construcción de edificaciones									
¿Conoce usted los servicios asociados a UniEspinal	SI	x			NO					
¿Ha hecho uso de los servicios de biblioteca?	SI		x		NO					
¿Qué temas consulta?	Matemáticas									

¿Conoce usted la página web de UniEspinal?	SI	x	NO	
¿Ha visitado la página WEB de UniEspinal?	SI	x	NO	
	Facebook	x	Chat Institucional	
¿Cuál de las redes sociales más utiliza de UniEspinal?	Twitter		Página Web Institucional	x
	MySpace		correo electrónico	
¿Conoce usted las extensiones de UniEspinal?	SI	x	NO	
¿Cuándo visita las extensiones de UniEspinal, que trámite o servicio solicita?	Solicitud de información		Trámite Académico	x
	Visita Guiada		Servicios de Biblioteca	x

ESTRATEGIA DE PLAN DE MEJORA

La caracterización de la Institución Universitaria UniEspinal busca aumentar gradualmente en un 35 % el índice de inscripciones a los programas Técnicos, Tecnológicos y Profesionales e identificar que nuevas opciones de programas relacionados con las ciencias sociales y humanas busquen los usuarios.

También se busca incrementar en un 30 % la consulta de la oferta académica a través de los canales de comunicación establecidos por la Institución Universitaria UniEspinal y ampliación de información relevante Actualización: Los procesos de actualización de la caracterización de usuarios se realizarán anualmente, ya que los programas de la Institución Universitaria UniEspinal son semestrales con inscripciones de igual forma para todos los programas ofrecidos a través de ciclos propedéuticos.

Gestionar programas que benefician a la comunidad académica ante Gobierno Central, cumpliendo los requisitos exigidos por el Gobierno y con el fin de acceder a ayudas educativas y así suplir las más importantes necesidades de su permanencia académica.

ENCUESTA DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR.Nombre: _____ Género: M ☐ F ☐- Edad entre: 18 y 35 ☐ 35 y 45 ☐ 45 y 60 ☐ Mayor de 60 ☐- Trabaja? SI ☐ NO ☐ De vez en cuando ☐- Recibe algún subsidio del estado? *SI ☐ NO ☐ * Por qué motivo: _____- Conoce o tiene información de programas especiales de UniEspinal? SI ☐ NO ☐- Pertenecer a alguna población: Indígena ☐ Palanquera ☐ Raizal ☐ LGTB ☐ ROM ☐- Está de acuerdo que UniEspinal fomente capacitación para que se conozca? SI ☐ NO ☐

-Cuál de las siguientes redes sociales usa con mayor regularidad o frecuencia?

Facebook ☐, Twitter ☐, LinkedIn ☐, MySpace ☐ Otra ☐, Ninguna ☐

-Cuál es el deporte que usted practica con mayor dedicación? _____

- ¿Participa en alguna capacitación en UniEspinal, dirigida a favorecer la ciudadanía? SI ☐ NO ☐-Ha realizado algún trámite en la oficina “Atención al ciudadano” en UniEspinal? SI ☐ NO ☐-Usted viene a la institución como: Representante de una empresa ☐, A nombre de otro ☐Apoderado ☐, A nombre propio ☐, NS/NR ☐-Estrato: 1 ☐, 2 ☐, 3 ☐, 4 ☐ o mayor ☐-Ocupación o actividad socioeconómica principal: Estudiante ☐, Empleado ☐, Servidor Público ☐, Empresario ☐, Trabajador ☐, Líder Comunitario ☐, Pensionado ☐, Ama de casa ☐, NS/NR ☐-Atención personal: Telefónica ☐, Correo Electrónico ☐, Virtual ☐, Pagina Web ☐
todas las anteriores ☐-Qué tipo de gestión ha realizado ante la institución? Derecho de petición ☐, Queja ☐
Reclamo ☐, denuncia ☐, inquietud ☐, solicitud documento ☐ solicitud de copias ☐-Tiene usted alguna discapacidad? Auditiva ☐ Mental ☐, de extremidades ☐
ninguna ☐.-Calidad del servicio recibido por parte de la institución: Amabilidad ☐, Oportunidad ☐,
Accesibilidad ☐, Tiempo de respuesta ☐, Poco interés ☐.**OFICINA PLANEACIÓN**
UniEspinal
HER/2023

CARACTERIZACION DE POBLACION EN EL TOLIMA.

La población del departamento del Tolima, ubicado en la región centro de Colombia, asciende aproximadamente a 1,38 millones de habitantes para el año 2024, lo que representa cerca del 2,6% de la población total del país. Este crecimiento ha sido moderado en los últimos años, evidenciando una dinámica demográfica estable pero con cambios importantes en su estructura por edades, particularmente un proceso progresivo de envejecimiento poblacional. En cuanto a la distribución por sexo, se observa un leve predominio de mujeres (50,6%) frente a los hombres (49,4%), patrón que coincide con la tendencia nacional.

Desde el punto de vista de la edad, la población se concentra principalmente en el grupo adulto, mientras que los menores de 12 años representan alrededor del 17% y los adolescentes cerca del 9,5%; en contraste, los adultos mayores (60 años o más) constituyen aproximadamente el 18,5% del total. Esta distribución evidencia una reducción relativa de la población joven y un aumento sostenido de la población envejecida, lo cual implica importantes retos en términos de salud pública, seguridad social y sostenimiento económico.

En relación con la localización espacial, el Tolima presenta una mayor concentración de población en zonas urbanas, con cerca del 68,8%, mientras que el 31,2% reside en áreas rurales. No obstante, la ruralidad sigue siendo significativa, especialmente por la vocación agrícola del territorio, lo que genera brechas en el acceso a servicios básicos, educación y oportunidades laborales. El departamento tiene una densidad poblacional aproximada de 58 habitantes por kilómetro cuadrado y está conformado por 47 municipios, siendo Ibagué su capital y principal centro urbano y económico.

En cuanto a su composición étnica, alrededor del 4,3% de la población pertenece a grupos étnicos, incluyendo comunidades indígenas y afrodescendientes, que se concentran principalmente en zonas rurales. En el ámbito socioeconómico, el departamento enfrenta importantes desafíos, ya que presenta niveles elevados de pobreza: cerca del 43,2% de la población vive en condición de pobreza monetaria y el 13,5% en pobreza extrema, además de un coeficiente de Gini de 0,50 que refleja un nivel significativo de desigualdad en la distribución de ingresos.

Finalmente, la estructura económica del Tolima está basada principalmente en el sector agropecuario, seguido por los servicios y en menor medida la industria, lo que explica la alta proporción de población rural y la dependencia de actividades primarias. En conjunto, estas características permiten concluir que la población del Tolima se caracteriza por ser heterogénea, con predominio urbano pero fuerte presencia rural, en transición hacia el envejecimiento y con retos importantes en materia de equidad social, desarrollo económico y cobertura de servicios básicos.

TIPO DE POBLACIÓN TOTAL DE INDIVIDUOS: Resguardos Indígenas: 88.
 Población: Indígena: 45.269; Población Negra, Mulata y Afrocolombiana: 5105;
 Población Palenquero: 37; Población Raizal: 60; Población ROM: 161.

CARACTERIZACION DE POBLACION UNIESPINAL.

Para la Institución Universitaria UniEspinal ha sido muy importante la atención población especial dadas las circunstancias como socios económicos de la región y la responsabilidad social que obliga y permite brindarles un mejoramiento de su nivel intelectual para lo cual ha ilustrado a cada integrante de esta población especial, en la obtención de requisitos para que opten por los estímulos educativos y beneficios (subsídios) que el Gobierno Nacional brinda a quienes están en situación de vulnerabilidad y precaria situación económica, alcanzando a cubrir en gran parte su formación y obtención de un mejor futuro.

A continuación, se muestra gráficos estadísticos que ilustran el comportamiento de la matrícula académica con corte al semestre A de 2026, según variables aplicadas.



