

CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS

Es el proceso que permite a la entidad, identificar los ciudadanos o grupos de usuarios que comparten características análogas, mediante variables geográficas, demográficos, o intrínsecas.

Caracterizar es identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares.

Objetivos.

Identificar proactivamente la información que pudiera ser requerida por los ciudadanos, usuarios o interesados. Identificar el lenguaje (formal, informal, técnico, cotidiano, etc.) que debe ser usado para dirigirse o para interactuar con cada grupo de ciudadanos, usuarios o interesados; Así como las estrategias de comunicación y dialogo dirigida a poblaciones específicas (espacios de Participación).

Identificar los canales sobre los que se deben priorizar las acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario, 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, los protocolos que se deben utilizar para interactuar con los ciudadanos, usuarios o interesados y los servicios que se, deben entregar.

Mayor efectividad en las estrategias de participación ciudadana por medios electrónicos, logrando llegar a más ciudadanos con un mensaje claro y oportuno.

Fortalecer los trámites y servicios que ofrece el INFOTEP mediante la identificación de las quejas y sugerencias más recurrentes formuladas por los 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.



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: +57 (5) 7740098 **PBX:** +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co **email.** contactenos@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Priorización de Variables.

Identificación de mecanismos de recolección de información

Analizar la Información.

Mecanismos de recolección de la información.

La información para la caracterización se tomó del registro en los medios presenciales como el buzón de sugerencia y correspondencia o sistema de gestión documental, siendo estos los dos medios, de los cuales se tiene registro de información para el primer semestre del 2016.

A continuación se muestra la relación del total de información analizada, en cuanto al medio y el periodo estudiado.

MES	MEDIO	
	Buzón de sugerencias	Sistema de Gestión Documental
Enero		4
Febrero		10
Marzo	1	13
Abril	5	19
Mayo	13	27
Junio	10	13
	29	86

Al pasar a esta etapa del 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:

Individuos

Instituciones



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: +57 (5) 7740098 **PBX:** +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co **email.** contactenos@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Usuario	Variable	Característica Evidenciada	Consideraciones
Instituciones	Publica	Requerimiento de información institucional	Es importante identificar qué instituciones requieres 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.

Identificación de variables.

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

Variable Organizacional:

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

Usuario	P.Q.R.S.
Instituciones	50
Individuos	65
<i>Total</i>	115



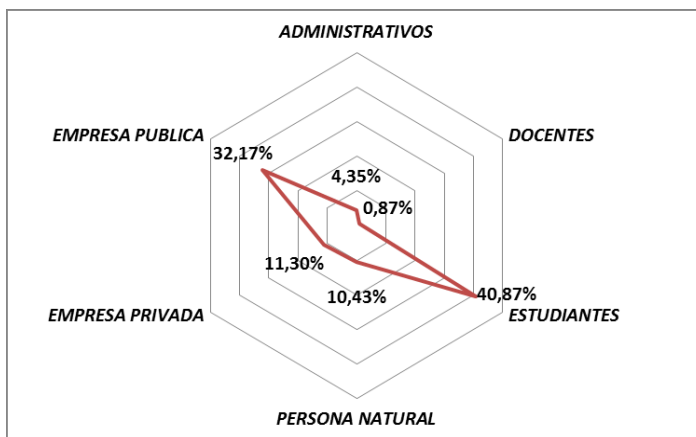
Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL
NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61
Teléfono: +57 (5) 7740098 **PBX:** +57 (5) 7740404
Web: www.infotep.edu.co **email.** contactenos@infotep.edu.co
 San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Al identificar al ciudadano sobre el tipo de usuario y/o categoría en su interés a la entidad se identificó de la siguiente manera:

Usuario	Categoría	P.Q.R.S.
Instituciones	Publica	37
	Privadas	13
	<i>Total</i>	50
Individuos	Administrativos	5
	Docentes	1
	Estudiantes	47
	Persona natural	12
	<i>Total</i>	65

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



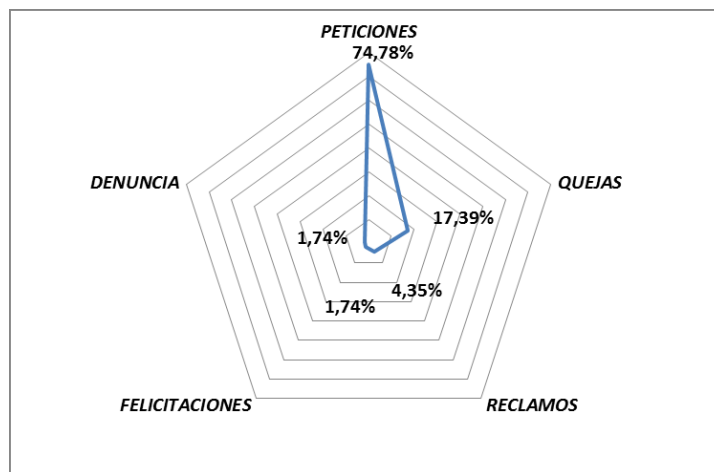
Claramente esta evidenciado en la gráfica que los actores que más se atribuyen solicitudes son las empresas públicas, y por obvias razones la comunidad estudiantil con el mayor porcentaje.

Así mismo relacionando el canal y el medio utilizado por cada uno de estos dos grupos de usuarios; por una parte las empresas publicas concentran el concentran el mayor número de solicitudes por correspondencia o el sistema de gestión documental, mientras tanto los estudiantes concentran el mayor número de solicitudes por el buzón de sugerencia.

Variable por solicitud:

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 primer semestre en cuanto a las peticiones, quejas, reclamos, denuncia y felicitaciones emitidas por todos los usuarios de la institución.

Tipo de Solicitud	Cantidad
Peticiones	86
Quejas	20
Reclamos	5
Denuncia	2
Felicitaciones	2
<i>Total</i>	<i>115</i>



La grafica muestra un comportamiento considerable sobre las peticiones y un poco sobre las quejas presentadas por los ciudadanos.

En el estudio y el análisis realizado se observó que las empresas públicas, siendo de las variables institucionales las de mayor solicitud, presentaron en su mayoría peticiones; mientras que los estudiantes, siendo estos de las variables individuos los de mayor solicitud, compartieron sus requerimientos entre quejas y peticiones.

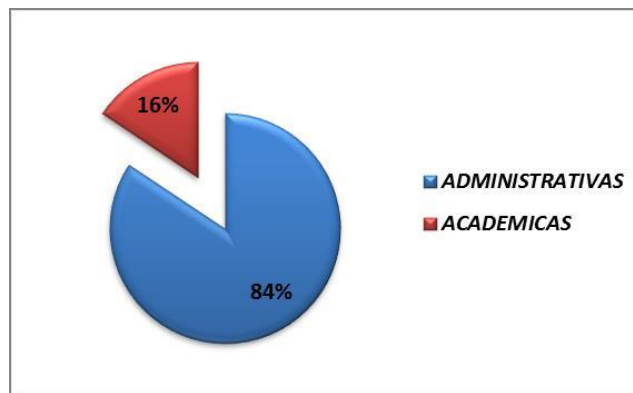


Certificados en Calidad

Variables por tema:

Con esta variable se pretendió Identificar los temas consultados por los usuarios, primeramente identificando la temática de solicitud, luego el proceso al que se direcciona y el tema específico solicitado.

Temática	Solicitudes Cantidad
Administrativas	97
Académicas	18
<i>Total</i>	<i>115</i>



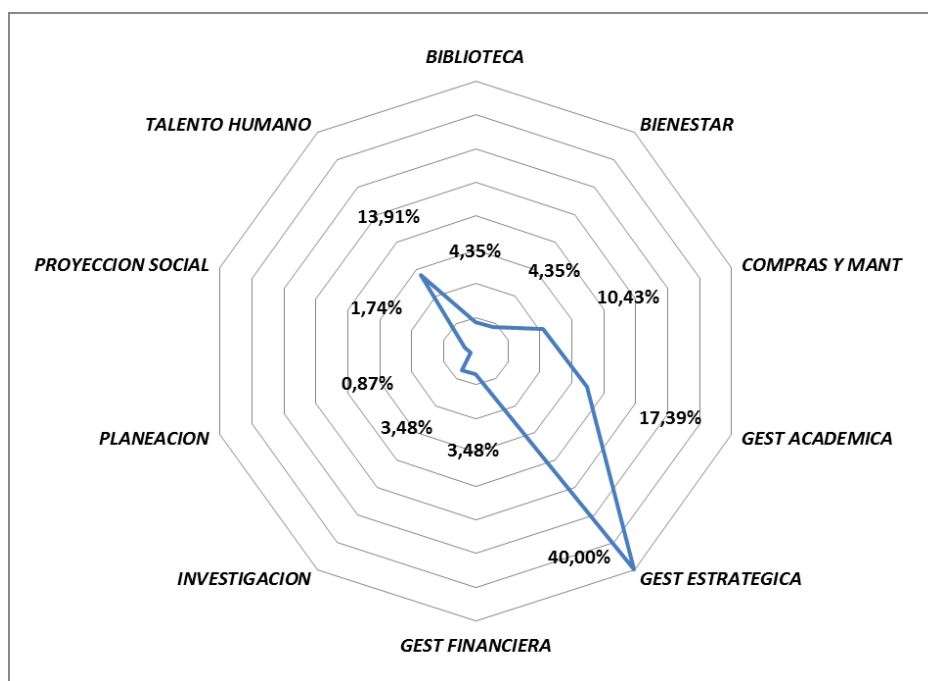
Se puede observar claramente que más del ochenta por ciento de solicitudes son direccionadas a la parte administrativa, esto más que todo por usuarios empresas públicas, empresas privadas y persona naturales externas, es decir, por los usuarios de la categoría instituciones, por el medio correspondencia. El porcentaje adicional corresponde a la temática académica, siendo los estudiantes con el mayor número de solicitudes presentadas, y el medio con mayor utilidad para esto es el buzón de sugerencia.

Una vez valorado las solicitudes por temática, se identificó las solicitudes por proceso, con el propósito de manejar un panorama más específico del total de solicitudes.

Proceso	Solicitud Cantidad
Biblioteca	5
Bienestar	5
Compras y Mantenimiento	12



Gest. Académica	20
Gest. Estratégica	46
Gest. Financiera	4
Investigación	4
Planeación	1
Proyección Social	2
Talento Humano	16
<i>Total</i>	<i>115</i>



La grafica nos da una referencia clara de que el proceso de Gestión Estratégica concentra el mayor porcentaje de solicitudes, y esas solicitudes hacen referencia mayormente a peticiones como requerimiento de información institucional, notificación de información, préstamo de instalaciones y derecho de peticiones entre las principales.

Variable Demográfica por género:

Para la identificación de esta variable se tomó en cuenta, los usuarios ubicados dentro de la categoría de individuos, es decir, los estudiantes, administrativos, docentes y personal

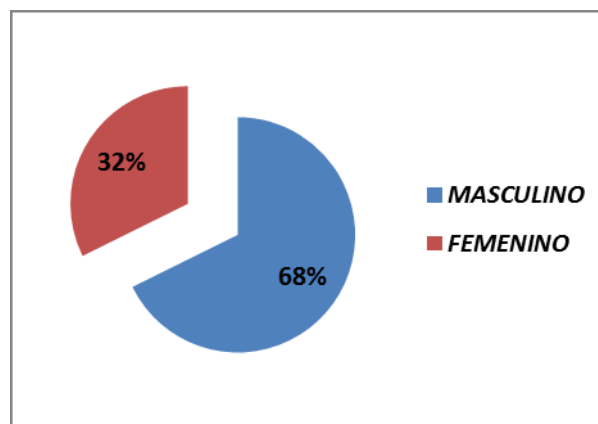


Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL
 NIT. 860402193-9 **Dirección:** Carrera. 13 N 7A- 61
Teléfono: +57 (5) 7740098 **PBX:** +57 (5) 7740404
Web: www.infotep.edu.co **email:** contactenos@infotep.edu.co
 San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

natural externa, razón por la cual el número de solicitudes disminuye, como se contempla en la siguiente tabla.

<i>Genero</i>	<i>Solicitud Cantidad</i>
Masculino	44
Femenino	21
<i>Total</i>	<i>65</i>



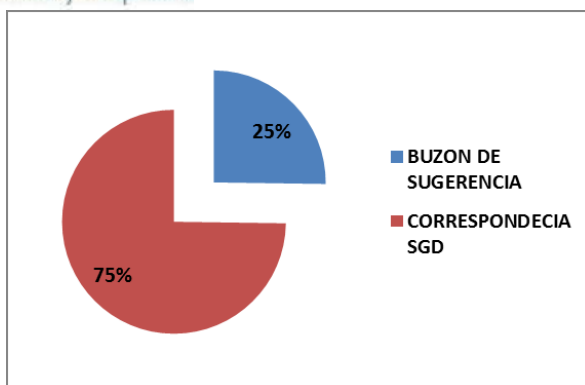
Como resultado del análisis de la variable no encontramos con que el género masculino, con casi un setenta por ciento, es quien más genera solicitudes a la entidad. Este variable fue concebida por el registro llevado sobre la atención con los medio y/o canales de atención, el buzón de sugerencia y correspondencia o gestión documental.

Medios utilizados:

<i>Medio / Canal</i>	<i>Solicitud Cantidad</i>
Buzón de Sugerencia	29
Correspondencia / SGD	86
<i>Total</i>	<i>115</i>



Certificados en Calidad



Porcentualmente el resultado nos muestra un alto comportamiento sobre el uso de los medio correspondencia o Sistema de Gestión Documental. Analizando este comportamiento se identifica que las solicitudes más usuales sobre este corresponde a peticiones y quejas, y los ciudadanos con mayor uso de este medio corresponden a la categoría organizaciones, es decir, empresas privadas, empresas públicas, y otra pequeña cantidad de personas naturales externas.



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL
NIT. 860402193-9 **Dirección:** Carrera. 13 N 7A- 61
Teléfono: +57 (5) 7740098 **PBX:** +57 (5) 7740404
Web: www.infotep.edu.co **email.** contactenos@infotep.edu.co
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia