

CARACTERIZACION DE CIUDADANOS

UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Bogota D.C. 2017

Versión	1
Fecha de Actualización	Diciembre de 2017
Elaboró	Unidad de Atención al Ciudadano

Tabla de contenido

	Pag.
1. Presentación	3
2. Alcance	3
3. objetivo general	3
3.1 objetivo específico	3
3.2 requerimiento de política	3
4. variables de medición de la caracterización	4
4.1 geográficas	5
4.2 Demográficas	5
4.2.1 Genero	5
4.2.2 Edad	5
4.2.3 actividad económica	5
4.2.4 Vulnerabilidad	5
4.3 Intrínsecas	6
4.3.1 acceso a canales	6
4.3.2 conocimiento	6
4.3.3 lugar de destino de la documentación	6
4.3.4 titularidad del trámite	6
5. resultados	6
6. bibliografía	13

1. PRESENTACIÓN

El Ministerio de Educación Nacional como cabeza del sector educativo debe brindar una atención pertinente y orientada a servir a la ciudadanía, por lo que para la Unidad de Atención al Ciudadano es necesario identificar los tipos de usuarios hacia los que deben enfocarse sus canales de servicio, pudiendo establecer políticas y herramientas adecuadas y pertinentes para la satisfacción de las necesidades de cada usuario. A través de la caracterización de los usuarios se pretende determinar a través de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, las características del servicio de la Entidad.

Con la identificación de los usuarios a través de la medición de variables se pueden focalizar acciones tendientes al mejoramiento de la atención al ciudadano que solicita por cualquiera de los canales de atención información sobre los tramites y servicios ofrecidos por el Ministerio de Educación Nacional.

2. ALCANCE

Se caracterizarán a los ciudadanos y beneficiarios de los servicios de la Unidad de Atención al Ciudadano que actualmente hacen uso de los servicios que se prestan en esta dependencia.

3. OBJETIVO GENERAL

Identificar y categorizar el tipo de usuario de los servicios y procesos buscando identificar las necesidades y así poder ofrecer un servicio, pertinente, oportuno, efectivo y de calidad que permita mejorar la relación del ciudadano con el Ministerio de Educación Nacional.

3.1 Objetivo Especifico


- Identificar las características intereses y necesidades de los ciudadanos a nivel nacional para mejorar cada uno de los trámites y servicios ofrecidos.
- Realizar una segmentación de acuerdo con las características de los usuarios que usan cada uno de los servicios en la unidad de atención al ciudadano del MEN.

3.2 Requerimiento de política

Dentro de las políticas nacionales de servicio al ciudadano establecidas por el CONPES 3785 de 2013 y el Decreto 2482 de 2012 se señaló como eje fundamental de todas las instituciones del estado al ciudadano, por lo que, la atención a esté es transversal a cada uno de los procesos y servicios prestados por las entidades públicas.

Es así como se garantiza el acceso a la información por parte de los ciudadanos de una manera eficiente en la que se satisfagan las necesidades del usuario del servicio.

Los ejercicios de caracterización en el marco de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano permiten 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 y los protocolos que se deben utilizar para interactuar con los ciudadanos.

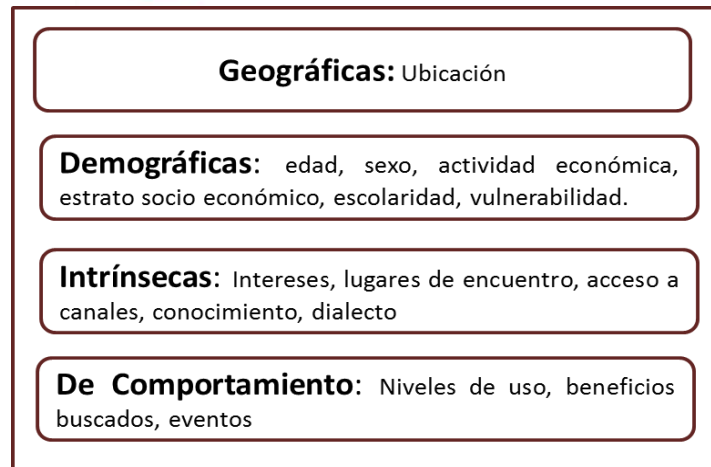
Dentro de las estrategias diseñadas por el estado para facilitar el acceso a la información de todos los ciudadanos se cuenta con el programa NO MAS FILAS <https://www.nomasfilas.gov.co/>  con el que se pretende unificar en una sola página de internet la realización de trámites según el área, adicionalmente se tiene orientación a través de diversos canales sobre la realización de dichos tramites.

Por lo que, en articulación con toda la política establecida, el Ministerio de Educación Nacional pretende con la caracterización definir el tipo de usuario, sus necesidades y así poder establecer políticas y herramientas efectivas para mejorar el acceso de los ciudadanos a los tramites y servicios ofrecidos.

4. VARIABLES DE MEDICIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN

A través de una variable en una caracterización se pretende identificar un segmento de la población con características diversas que permiten su medición.

En esta caracterización se busca determinar con los diferentes tipos de variables el tipo de usuario que accede a cada uno de los tramites y servicios, por lo que a continuación se presentan los diferentes tipos de variables utilizadas en diferentes mediciones y posteriormente se especifican las que se utilizaran en esta medición.



Para esta caracterización se utilizarán las siguientes variables de medición:

4.1 Geográficas: a través de esta se identifican grupos representativos de cada área geográfica.

Ubicación: en este caso se pretende discriminar cada trámite y servicio que se presta de manera virtual y aquellos que se prestan de manera presencial en Bogotá, por lo que es necesario tener identificadas las regiones de donde provienen los ciudadanos.

4.2 Demográficas: La demografía estudia las características de una población y su desarrollo a través del tiempo

4.2.1 Género: Esta variable permite identificar el género de los ciudadanos que han participado en el ejercicio.

4.2.2 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.

4.2.3 Actividad Económica: Esta variable permite identificar la profesión o la actividad a la que se dedica el ciudadano, así mismo aquellos servicios en los que las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen de la ocupación o actividad económica del interesado.

4.2.4 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; la identificación es fundamental para el diseño de estrategias diferenciales que garanticen un acceso universal a los trámites y servicios del Estado.

Institución de Educación Superior del título a legalizar: nos indica de que universidades es donde más se presenta internacionalización tanto educativa como laboral para el caso del trámite de legalización.

4.3 Intrínsecas: Estas variables hacen referencia a actividades, preferencias individuales o estilos de vida de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que permiten identificar características para diferenciarlos.

4.3.1 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.

4.3.2 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 para el diseño de una estrategia de comunicación y para el diseño de nuevos servicios y canales.

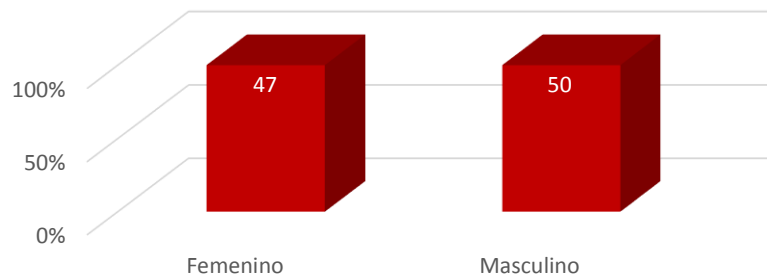
4.3.3 Lugar de destino de la documentación: en esta variable podemos conocer los países de preferencia de los ciudadanos para continuar estudios o en materia laboral.

4.3.4 Titularidad del trámite: nos permite identificar a través de que persona se hace el trámite puedes ser en nombre propio o a través de un tercero, que puede ser una persona natural o una persona jurídica.

5. RESULTADOS

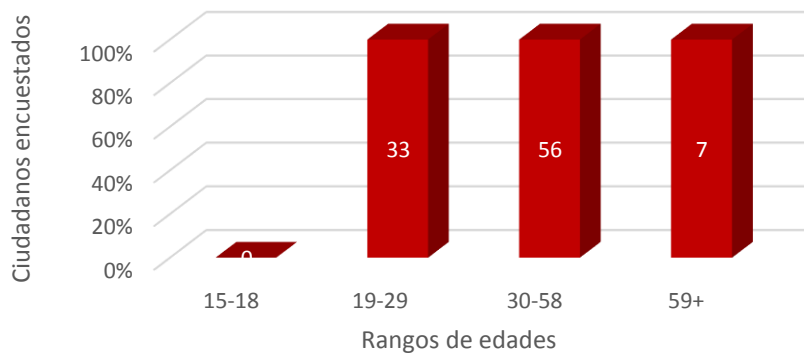
A continuación se presentan los resultados de la encuesta.

1. Clasificación de género de los usuarios de los servicios de la unidad de atención al ciudadano del MEN.



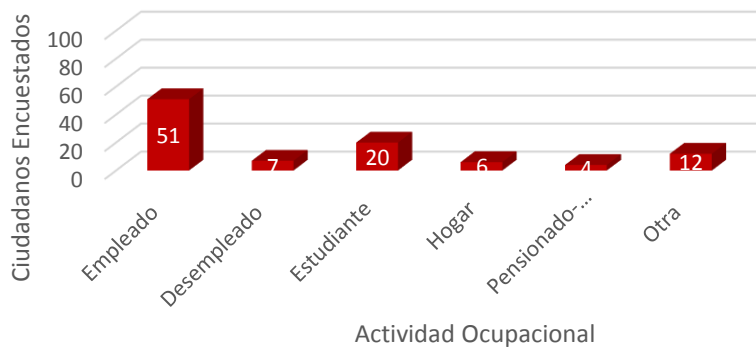
Los resultados demuestran que el 50% de los usuarios corresponde a población masculina, mientras que el 47% al género femenino, sin embargo es importante aclarar que el porcentaje restante para completar el total de encuestados no eligió ninguna de las dos opciones de la encuesta.

2. Rango de edad de los usuarios de los servicios de la unidad de atención al ciudadano del MEN.



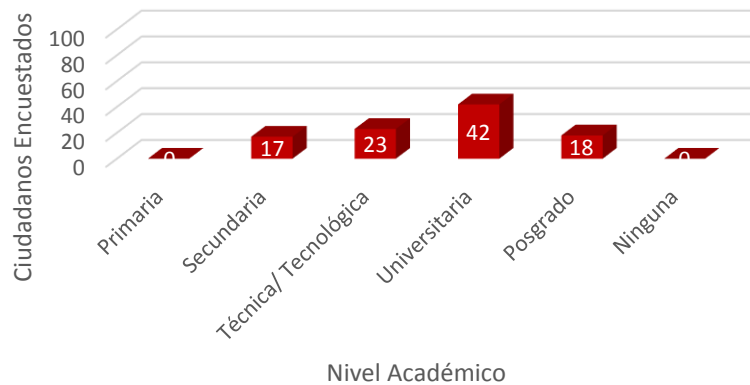
Dentro de la variable por rango de edad encontramos que la mayor proporción de usuarios está concentrada en la población de 30 a 58 años con el 56%, en segundo lugar el rango de 19 a 29 años con el 33%, tal como se está representado en la gráfica anterior.

3. Actividad ocupacional de los usuarios de los servicios de la unidad de atención al ciudadano del MEN.



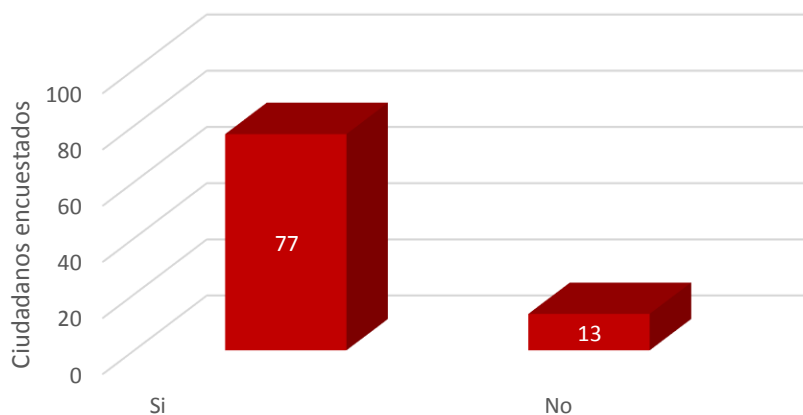
Se evidencia que para el 51% de los ciudadanos se encuentran actualmente trabajando; adicionalmente, el 20% corresponde a población de estudiantes que interactúan con el Ministerio en la Unidad de atención al ciudadano.

4. Nivel académico de los usuarios de los servicios de la unidad de atención al ciudadano del MEN.



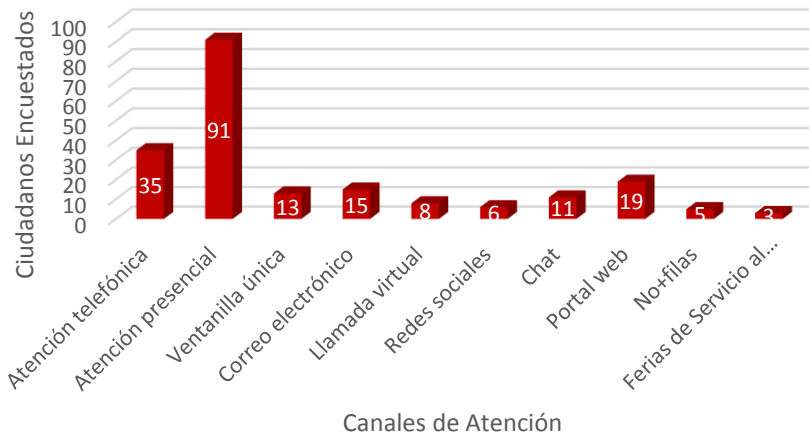
Los resultados demuestran que el 42% de los ciudadanos encuestados son universitarios, adicionalmente otro porcentaje del 23% tiene una carrera técnica/tecnológica, adicionalmente el 18% tiene un posgrado.

5. La entidad informa los canales de atención de los trámites o servicios requeridos.



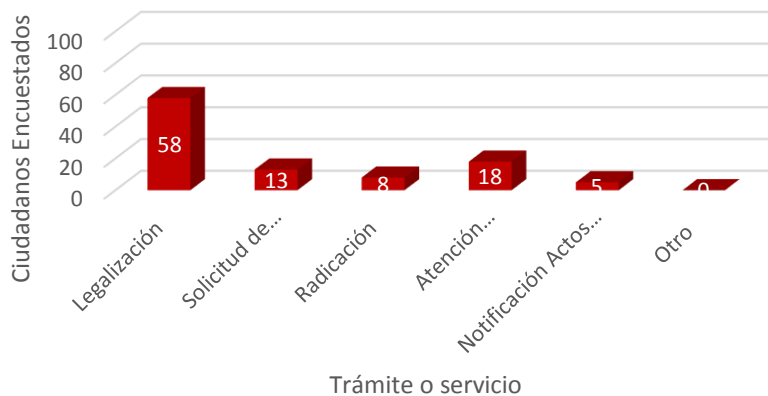
El resultado de esta variable indica que el 77% de los usuarios de la unidad de atención al ciudadano manifestaron que si informamos los canales de atención, en comparación con el 13% que afirma lo contrario.

6. Sabe usted a través de que Canales de atención con los que cuenta el Ministerio de Educación puede realizar el trámite o servicio



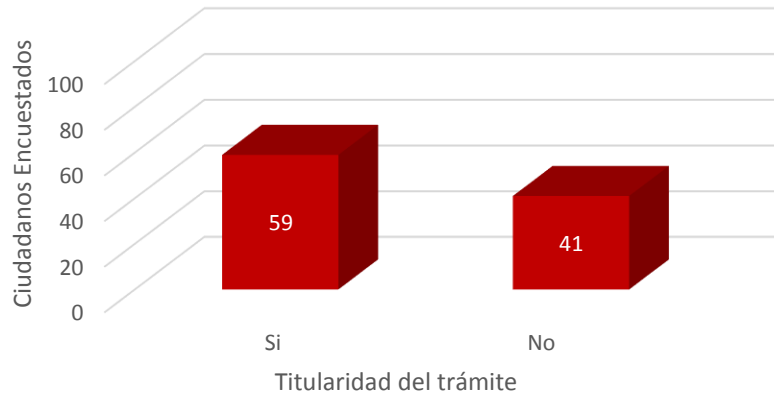
Los canales que son informados por la entidad para realizar los trámites o servicios ofrecidos, corresponden al 91% para la atención presencial, el 35% para el canal telefónico, el 19% para el portal web y como una última instancia se encuentran las ferias de servicio al ciudadano.

7. Que tramite o servicio de los prestados por la Unidad de Atención al Ciudadano va a realizar:



Los resultados demuestran que el 58% corresponde al trámite de legalización, información que coincide con la actividad de caracterización para este trámite, adicionalmente otro porcentaje del 18% corresponde a atención personalizada.

8. Titularidad del trámite a realizar: Es usted el titular del trámite a realizar



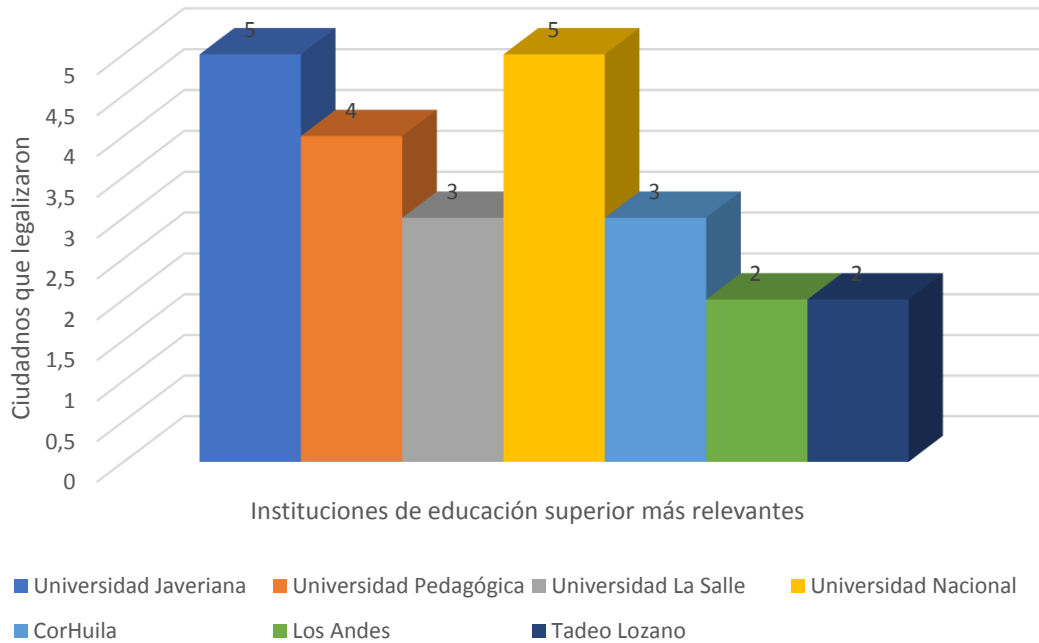
El resultado de esta variable indica que el 59% de los usuarios de la unidad de atención al ciudadano corresponde a los titulares que no necesitaron de terceros para realizar el trámite, mientras que el 41% se acercó como representante.

9. Tiene usted alguna discapacidad:



El resultado de esta variable indica que el 98% de los usuarios de la unidad de atención al ciudadano no tienen ninguna discapacidad, sin embargo es importante aclarar que el otro 2% no eligió ninguna opción.

10. De que institución de educación superior es el título:

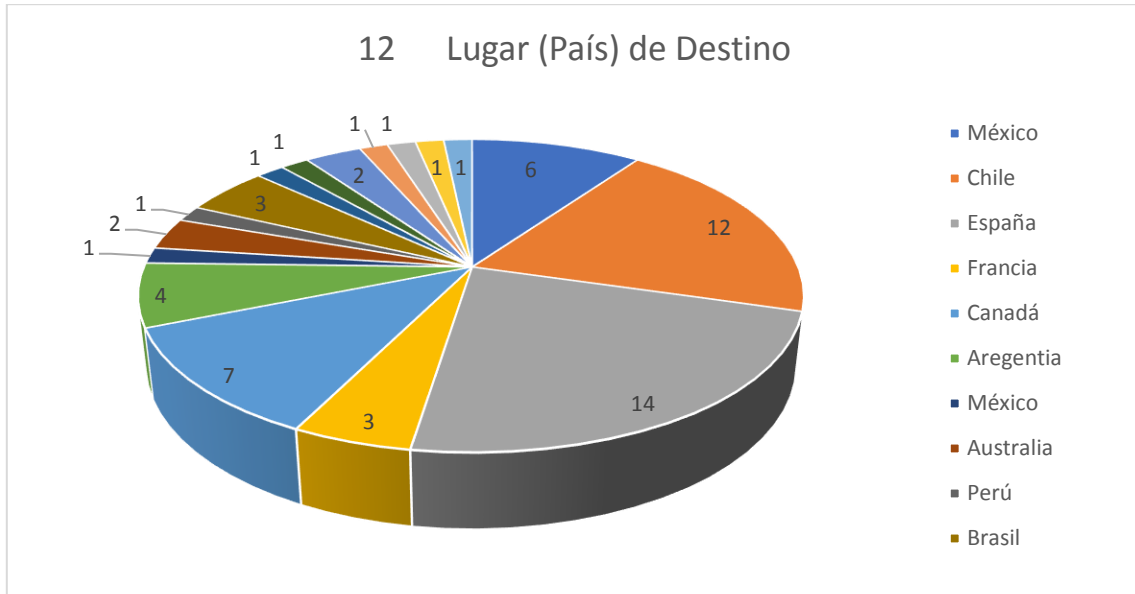


El resultado anterior representa a las instituciones de las cuales se realizaron más legalizaciones, entre las que tenemos la universidad Javeriana, la universidad nacional y la universidad pedagógica.

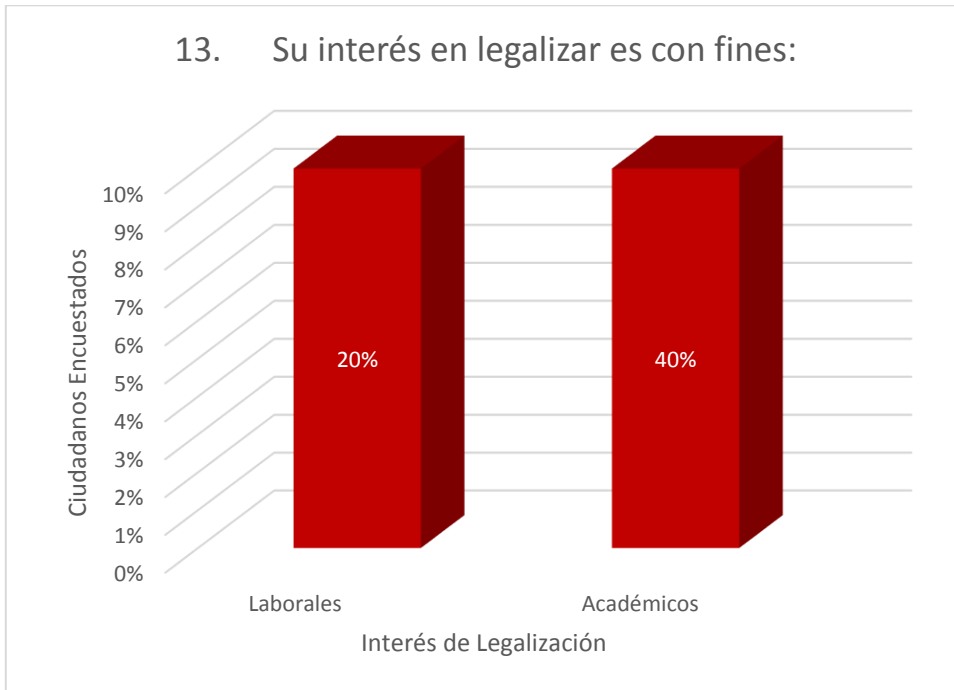
11. Lugar de procedencia:



De acuerdo con el resultado obtenido se puede identificar que 40 de los ciudadanos son procedentes de la ciudad de Bogotá.



Los resultados anteriores demuestran que el destino que predomina corresponde a España con 14 legalizaciones y Chile con 12 Legalizaciones entre otros países como Canadá y México.



El resultado de esta variable indica que el 40% de los usuarios de la unidad de atención al ciudadano realizaron su proceso de legalización de documentos y trámites con documentos con fines académicos para el exterior, mientras que el 20% lo efectuó por temas laborales.

6. BIBLIOGRAFÍA

Guía metodológica para la Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés DNP 2015.

CONPES 3785 de 2013.

Guía para la Caracterización de Usuarios de las Entidades Públicas Gobierno en Línea 2011.