UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

GUIA DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

Acreditación Institucional EN ALTA CALIDAD

UNICOLMAYOR ¡se transforma!

1. Contenido

1. Objetivo general 3
1.1 Objetivos específicos 3
2. Grupos de valor 3
3. Variables 4
4. Tipo de población a caracterizar 4
5. RESULTADOS 5
5.1 Estudiantes 5
5.2 Graduados 13
5.3 Usuarios: ..... **¡Error! Marcador no definido.**
6. RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA 15
6.1 Usuarios de PQRSDF 15
6.2 Uso de canales de atención 15
6.3 Trámites ..... **¡Error! Marcador no definido.**
6.4 Unidades de gestión ..... **¡Error! Marcador no definido.**
7. CONCLUSIONES 16
8. RECOMENDACIONES 17

1. Objetivo general

Conocer y comprender a través del análisis de los datos cuantitativos recolectados, las características de los grupos de valor y partes interesadas con quien interactúa la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca para desarrollar estrategias que permitan optimizar el servicio al ciudadano

1.1 Objetivos específicos

- Analizar las fuentes de información disponibles por cada canal de atención y la información que reposa en estos que permita la caracterización de la población objetivo de la Universidad.
- Identificar grupos de la población objetivo de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca de acuerdo con características similares.

2. Grupos de valor

- Consejo Superior Universitario
- Rectoría
- Ministerio de Educación Nacional (MEN)
- Docentes
- Estudiantes
- Egresados
- Aspirantes
- Padres de familia
- Funcionarios Administrativos
- Contratistas
- Proveedores
- Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación
- Asociaciones o Agremiaciones
- Sector Productivo
- Ciudadanía
- Órganos Reguladores
- Sindicatos

3. Variables

Ubicación Geográficas: Estas variables permiten identificar el lugar y localidad de residencia o trabajo de un grupo de interés, así mismo permite reconocer características homogéneas como áreas urbanas o rurales, municipios o ciudades capitales, barrios, localidades entre otros.

Genero: Contrasta los géneros e identifica el que registre mayor interés por la Universidad**.**

Estrato socioeconómico: Se ajusta de acuerdo con las condiciones económicas del usuario, lo cual permite generar alternativas de ingreso y permanencia para quienes cuenten con escasos recursos.

Uso de Canales: Permite identificar la interacción de los usuarios con la Universidad

Ubicación: Permite observar la visibilidad de la universidad en las distintas localidades de la ciudad

4. Tipo de población a caracterizar

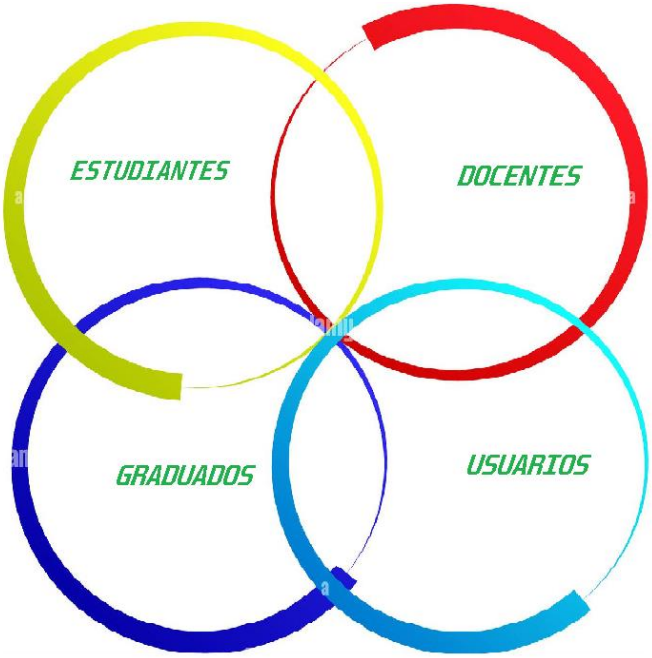
Para caracterizar la población fue necesario identificar el público objetivo que hace uso de los trámites, servicios y productos ofrecidos por la Universidad, de acuerdo con lo registrado en las diversas fuentes de información disponibles.

Estudiante*:*
Es aquel sujeto social con una personalidad reflexiva, crítica, sensible, creativa y, responsable, a quien la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca le brinda una formación en la que se tiene en cuenta sus aspectos personales psicológicos, pedagógicos, culturales, incluso de esparcimiento personal, que le permiten crecer en términos de conocimiento y también de habilidades que respondan a las necesidades de la sociedad actual.

Docentes**:**
Es el sujeto activo que, mediante herramientas pedagógicas, orienta al estudiante en la adquisición de conocimientos y el desarrollo de habilidades necesarias para el desempeño laboral y social.

Graduados:
Como grupo de valor, es importante identificar a qué tipo de población pertenecen, su crecimiento profesional, la relación que mantienen con la Universidad, su nivel de satisfacción, entre otras características, ya que como egresados, pueden suministrar ideas en pro de la calidad académica, administrativa y de servicio.

Usuarios:
Son todas las personas nacionales o extranjeros con interés en la oferta académica.



5. RESULTADOS

5.1 Estudiantes

Para el análisis de la información se tuvieron en cuenta los informes de primer y segundo trimestre de PQRSDF y la información reportada por la oficina de Planeación y Desarrollo institucional de la Universidad, cuya fuente es generada por el Sistema Académico Academusoft y Admisiones, Registro y Control, en el primer periodo de 2023. Con esta información se elaboraron las siguientes gráficas y tablas, las cuales dan cuenta de las diferentes características y variables que se han considerado para medir el comportamiento de los grupos de valor y los grupos de interés durante el periodo en mención.

De esta forma a continuación se presentan los resultados obtenidos:

- Número de inscritos

El número de inscritos en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca fue de 2501 personas, de los cuales, 143 se inscribieron para posgrados, 2107 para programas profesionales y 251 para

las tecnologías, siendo los programas profesionales con un porcentaje de 84%el más alto dentro de las preferencias de los aspirantes, seguido por las tecnologías con el 10% y luego los posgrados con el 6%

INSCRITOS POR NIVEL

Nivel Académico	Hombres	Mujeres	Total Inscritos
Programas profesionales	734	1373	2107
Programas tecnológicos	126	125	251
Posgrados	69	74	143
TOTAL INSCRITOS	**929**	**1572**	**2501**

Inscritos por nivel

Total de los inscritos primer semestre

- **Total Matriculados**

Durante el primer periodo de 2023 del total de admitidos, se matricularon para primer semestre 1064 estudiantes como se muestra en la siguiente tabla:

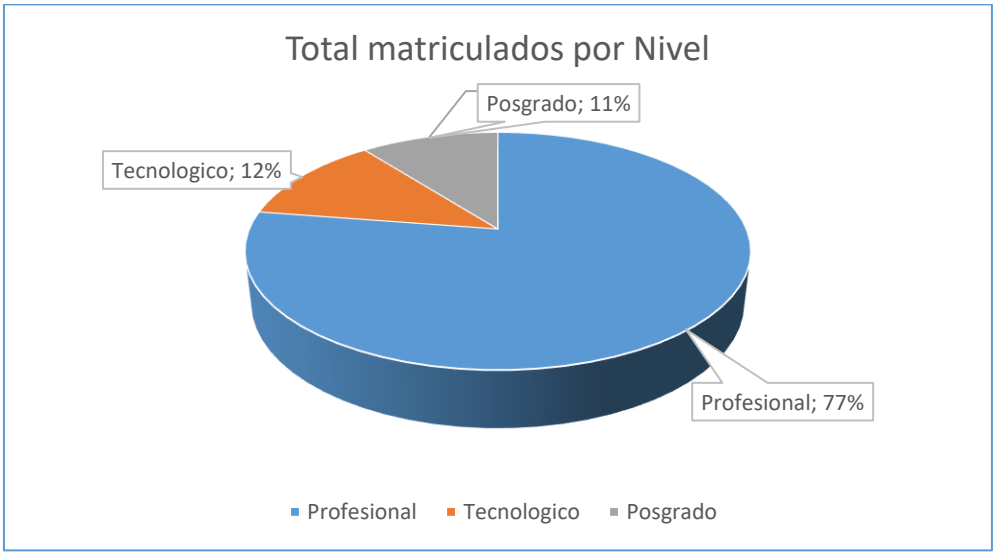
TOTAL MATRICULADOS

PROGRAMA	TOTAL MATRICULADOS	SEDE PRINCIPAL	SEDE FUNZA	SEDE TINTAL	HOMBRES	MUJERES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS COMERCIALES	264	182	33	49	105	159
DERECHO	148	43	61	44	64	84
Tecnología en Asistencia Gerencial	50	25	25		22	28
Economía	76	76			36	40
Trabajo Social	83	83			16	67
Turismo	51	51			18	33
Construcción y Gestión en Arquitectura	40	40			22	18
Diseño Digital y Multimedia	52	52			25	27
Bacteriología y Laboratorio Clínico	110	110			16	94
Tecnología en Delineantes de Arquitectura e Ingeniería	48	48			27	21
Tecnología en gestión y ejecución Construcciones	30	30			17	13
Especialización Gerencia en Seguridad y Salud en el Trabajo	43	43			16	27
Especialización Edificación Sostenible	10	10			6	4
Especialización Derecho Internacional Público	27	27			11	16
Maestría en Derecho Penal	9	9			6	3
Especialización Tecnología en Metodología BIM para el Desarrollo de Proyectos de la Edificación	23	23			14	9
TOTAL MATRICULADOS	**1064**	**852**	**119**	**93**	**421**	**643**

- **Número de matriculados por nivel académico**

Los cupos asignados por la Universidad son distribuidos entre cada uno de los niveles académicos ofertados: Tecnológico, Profesional y Posgrados; los programas del nivel tecnológico que se encuentran son Asistencia Gerencial, Delineantes de Arquitectura y Gestión y Ejecución de Construcciones, en el nivel profesional se ofreció Administración de Empresas Comerciales, Bacteriología, Derecho, Economía, Trabajo Social, Turismo, Construcción y Gestión en Arquitectura, Diseño digital y Multimedia; y en Posgrado se encuentra la Especialización Gerencia en Seguridad y Salud en el Trabajo, Especialización Edificación Sostenible.

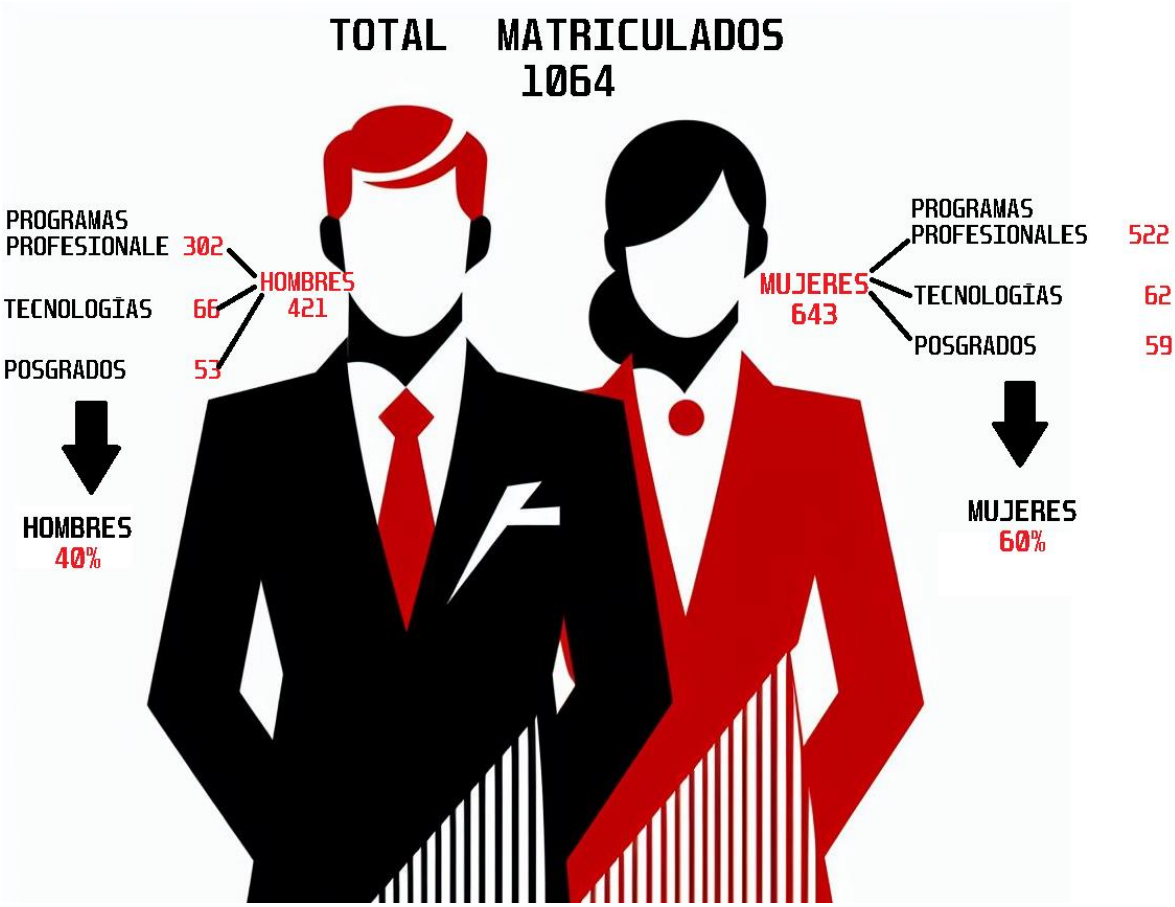
Dentro de los programas con mayor número de matriculados se encuentran Administración de empresas Comerciales con 264 estudiantes nuevos, Derecho con 148 y Bacteriología con 110, sigue las tecnologías con Asistencia gerencial con 50 matriculados, Tecnología en Delineantes de Arquitectura e Ingeniería con 48 y Tecnología en gestión y ejecución Construcciones con 30.



Matriculados por nivel

- **Matriculados por Género**

De los 1064 estudiantes nuevos matriculados para primer semestre en los niveles de posgrado, programas profesionales y tecnologías, durante el primer periodo de 2023, 421 fueron hombres con un 40% y 643 fueron mujeres con un 60%.



En cuanto a los programas profesionales, de los 824 estudiantes nuevos de primer semestre, 302 fueron hombres con un 37% y 522 mujeres con un 63%.

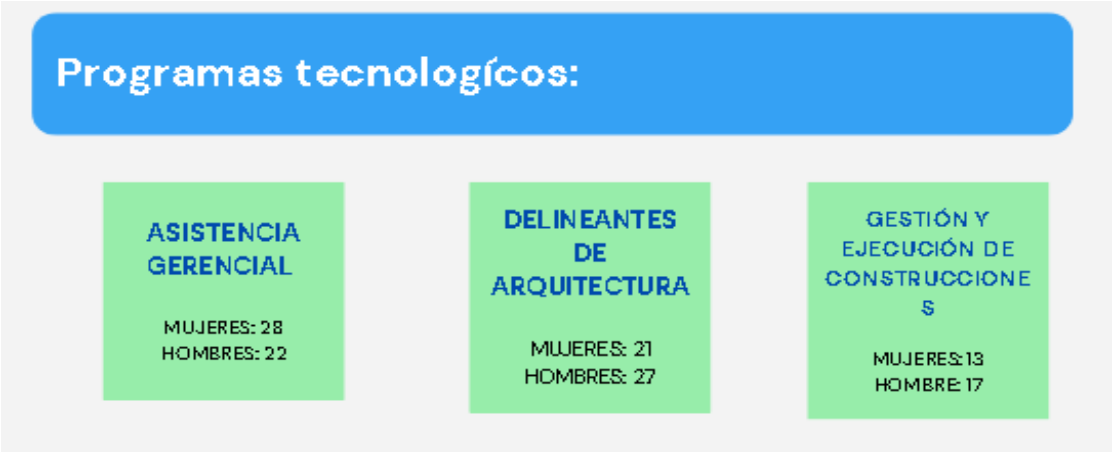
TOTAL MATRICULADOS POR PROGRAMAS PROFESIONALES

PROGRAMA	HOMBRES	MUJERES	TOTAL MATRICULADOS
Administración de Empresas Comerciales	105	159	264
Derecho	64	84	148
Economía	36	40	76
Trabajo Social	16	67	83
Turismo	18	33	51
Construcción y Gestión en Arquitectura	22	18	40
Diseño Digital y Multimedia	25	27	52
Bacteriología y Laboratorio Clínico	16	94	110
TOTAL MATRICULADOS	**302**	**522**	**824**

Matriculados por Genero en las Tecnologías

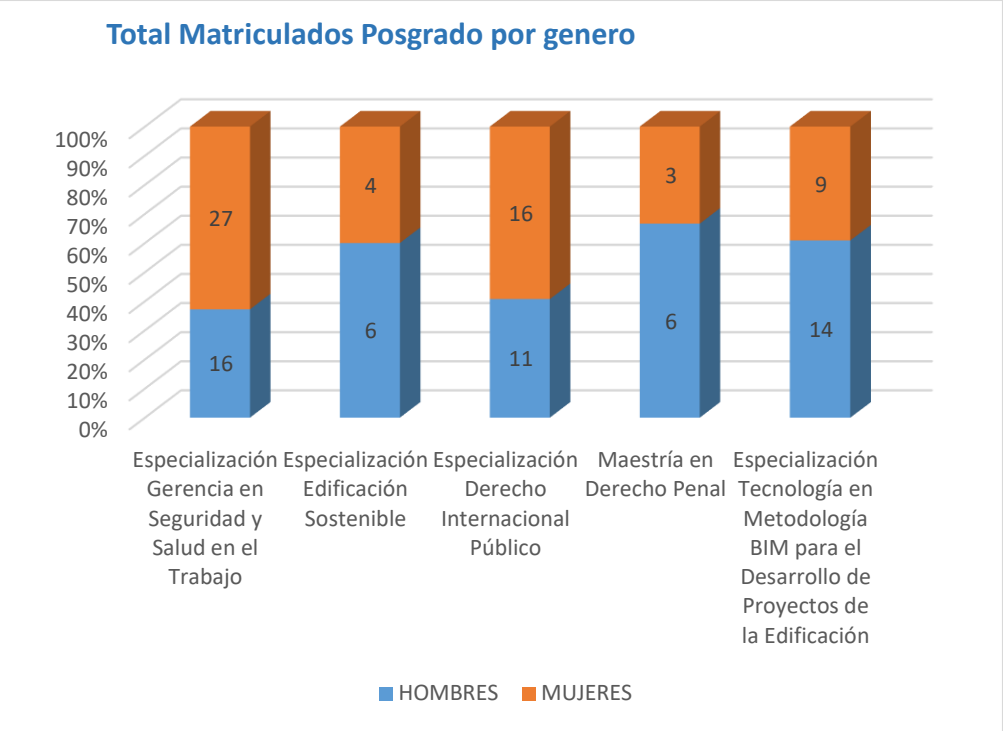
Se pudo observar que, en los programas de tecnología, de los 128 estudiantes matriculados 66 fueron hombres y 62 mujeres, identificando que es de la Tecnología en delineantes de arquitectura e Ingeniería donde el número de matriculados hombres supera el de las mujeres.

PROGRAMA	HOMBRES	MUJERES	TOTAL MATRICULADOS
Tecnología en Asistencia Gerencial	22	28	50
Tecnología en Delineantes de Arquitectura e Ingeniería	27	21	48
Tecnología en gestión y ejecución Construcciones	17	13	30
Total Matriculados	66	62	128



En cuanto a los estudiantes matriculados en los diferentes posgrados se observó que el numero por género femenino supero al masculino y en especializaciones como la de Gerencia en Seguridad social y salud en el trabajo el número de mujeres fue de 27 frente a 16 hombres y en la Especialización de Derecho Internacional Publico las estudiantes matriculadas fueron 16 frente a 11 hombres. Diferente en la Especialización Tecnología en Metodología BIM para el Desarrollo de Proyectos de la Edificación en el que fueron 14 hombres los matriculados y 9 mujeres.

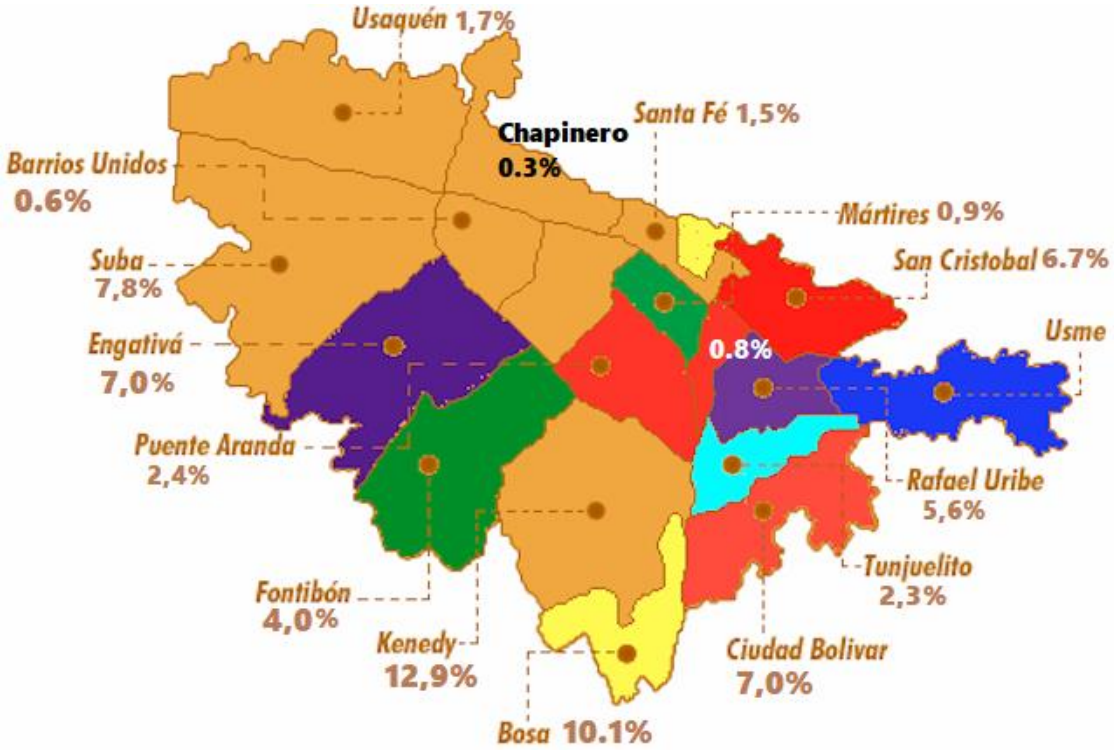
PROGRAMA	HOMBRES	MUJERES	TOTAL MATRICULADOS
Especialización Gerencia en Seguridad y Salud en el Trabajo	16	27	43
Especialización Edificación Sostenible	6	4	10
Especialización Derecho Internacional Público	11	16	27
Maestría en Derecho Penal	6	3	9
Especialización Tecnología en Metodología BIM para el Desarrollo de Proyectos de la Edificación	14	9	23
Total Matriculados	**53**	**59**	**112**



- **Ubicación / localidad de vivienda estudiantes**

Las localidades en las que se encuentran el mayor numero de estudiantes matriculados son: Kennedy con el 12.9%, Bosa con el 10.1%, Suba 7.8%, Ciudad Bolívar y Engativá con el 7.0% cada una, San Cristóbal con 6.7% y la localidad de Tunjuelito con el 5.6%.

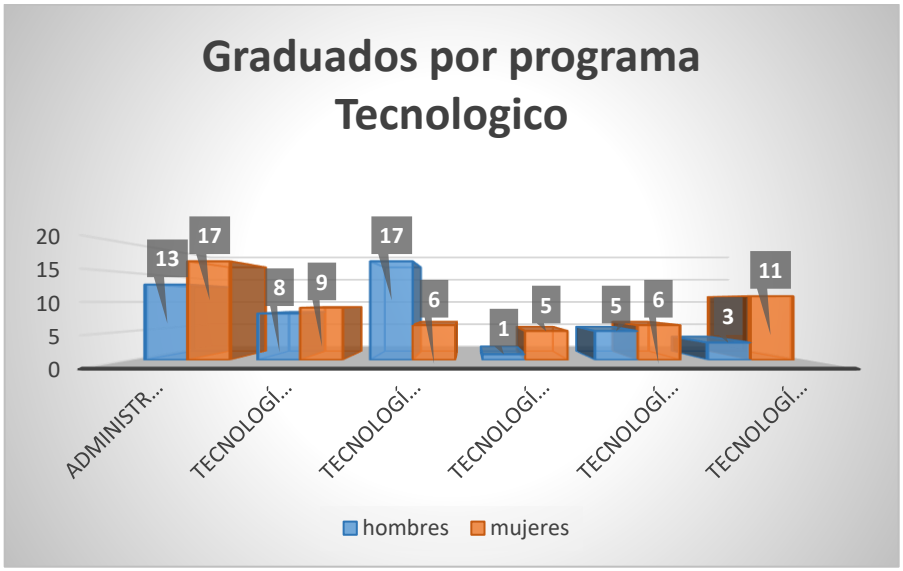
En cuanto a las localidades en las que la población estudiantil de la Universidad no supera el 1% se encuentran barrios Unidos, Rafael Uribe Uribe, Mártires y Chapinero.



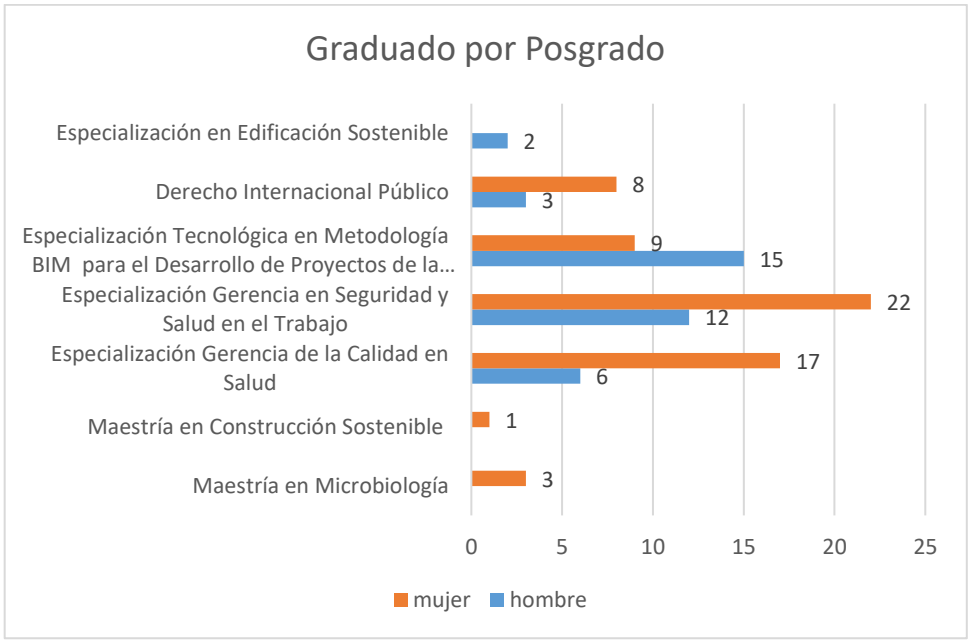
5.3 Graduados

De los 399 graduados en los programas profesionales, 133 fueron hombres y 266 mujeres

Graduados por programas profesionales



Graduados por programas tecnológicos



Graduados por posgrados

6. RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

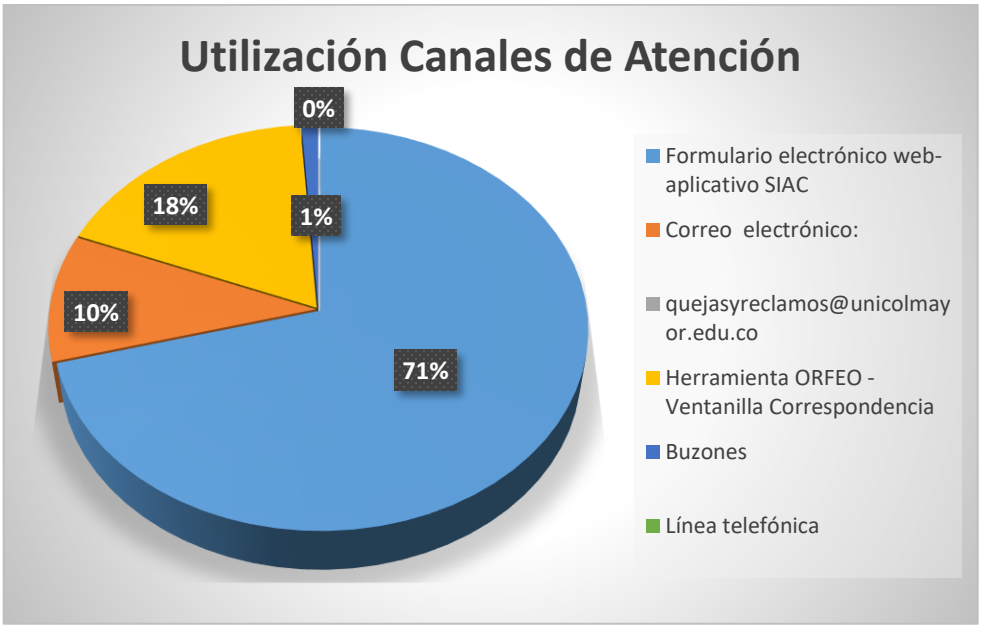
6.1 Usuarios de PQRSDF

364 usuarios en total durante el año 2023

6.2 Uso de canales de atención

UTILIZACIÓN CANALES DE ATENCIÓN		
Formulario electrónico web- aplicativo SIAC	258	71%
Correo electrónico: quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co	37	10%
Herramienta ORFEO - Ventanilla Correspondencia	65	18%
Buzones	4	1%
Línea telefónica	0	0%
TOTAL	**364**	**100%**

Utilización de canales de atención

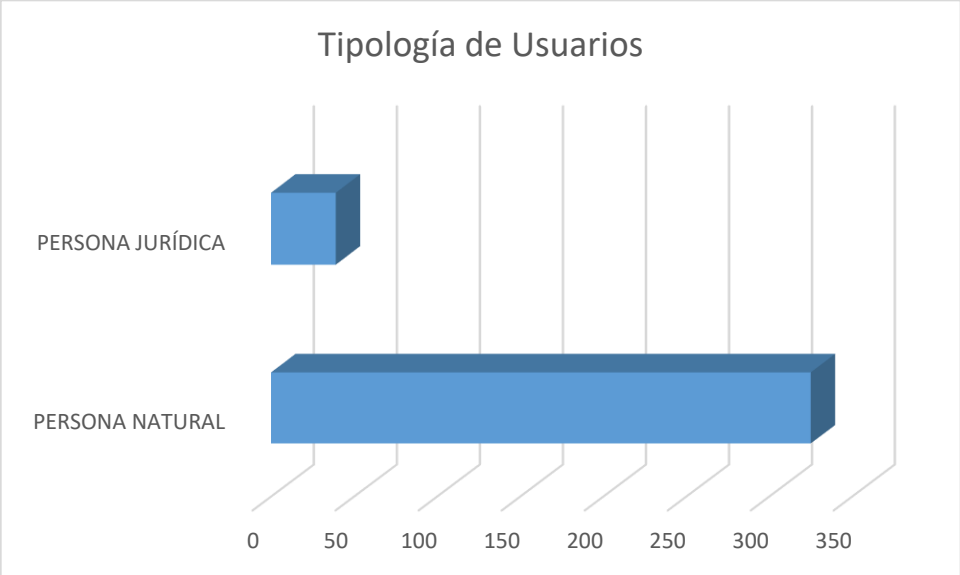


Utilización canales de atención

Tipología de Usuarios		
PERSONA NATURAL	325	89%
PERSONA JURÍDICA	39	11%
TOTAL	**364**	**100%**

Tipología de Usuarios

Personas naturales – personas jurídicas



7. CONCLUSIONES

Mediante la caracterización se identificó algunas de las características generales de nuestros usuarios y grupos, así como la forma en que se relacionan con la universidad. Según la metodología establecida y los mecanismos utilizados para recolección de información, se obtuvieron las siguientes conclusiones con respecto a los usuarios:

- *Acceso a la Información y base de datos.* La información necesaria para realizar la caracterización se solicitó a las oficinas que tienen la competencia ya que Atención al Ciudadano no cuenta con los datos de grupos de valor y grupos de interés.

- No existen herramientas para la atención de personas en situación de discapacidad auditiva y/o visual, así como de personas que pertenezcan a tribus indígenas con uso de dialectos

8. RECOMENDACIONES

- Es importante trabajar en el fortalecimiento de herramientas que faciliten la atención de personas en situación de discapacidad auditiva y/o visual.