
	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: FT-GCL-01</b>	
	<b>PROCESO GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PÁGINA: 1 de 39</b>
	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>FECHA: 23/05/2016</b>	
		<b>VIGENCIA: 2016</b>	




# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

ELABORÓ: Martha Soraya González Vargas / Adriana Ramos Aya.	REVISÓ: Comité de Gobierno en Línea	APROBÓ: Claudio Javier Criollo Ramírez
CARGO: Profesional Universitario / Profesional de Apoyo SIG	CARGO: N/A	CARGO: Representante de la Alta Dirección
FIRMA	FIRMA	FIRMA

	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: FT-GCL-01</b>	
		<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PÁGINA: 2 de 39</b>
	<b>PROCESO GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>FECHA: 23/05/2016</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>VIGENCIA: 2016</b>	


## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	6
1. Objetivos .....	7
1.1 Objetivo General .....	7
1.2 Objetivos Específicos .....	7
2. Alcance .....	7
3. Generalidades de la Caracterización de Usuarios .....	7
3.1 Beneficios de la Caracterización de Usuarios .....	7
3.2 Condiciones para una caracterización de usuarios efectiva .....	8
4. Metodología para la caracterización de los usuarios .....	9
5. Trámites y servicios de la Universidad de los Llanos registrados en el SUIT .....	9
5.1 Trámites .....	9
5.2 Servicios .....	10
6. Mecanismos de recolección de información y desagregación de variables. ....	10
6.1 Usuarios de los servicios en línea - Inscripción de Aspirantes programas de Pregrado. .	10
6.2 Matrícula de Estudiantes en programas de Pregrado .....	18
6.3 Usuarios del canal presencial (Ventanilla Única) .....	22
6.4 Usuarios atendidos en el Puesto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC. ....	26
6.5 Usuarios del Servicio de Biblioteca. ....	29
6.6 Usuarios de servicios de Extensión – Laboratorio de Suelos. ....	31
6.7 Usuarios de servicios de Extensión Clínica Veterinaria. ....	34
7. Conclusiones y recomendaciones .....	38
8. Referencias normativas .....	39
9. Registro de Modificaciones .....	39

	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: FT-GCL-01</b>	
		<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PÁGINA: 3 de 39</b>
	<b>PROCESO GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>FECHA: 23/05/2016</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>VIGENCIA: 2016</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Variables a evaluar en la caracterización de los usuarios.....	9
Tabla 2: Descripción de variables, Inscripción de aspirantes a programas de pregrado.....	11
Tabla 3: Priorización de variables Inscripción de aspirantes a programas de pregrado.....	12
Tabla 4: Descripción de variables, usuarios del canal presencial (Ventanilla Única) .....	23
Tabla 5: Priorización de variables, usuarios del canal presencial (Ventanilla Única) .....	24
Tabla 6: Descripción de variables, Usuarios del Puesto de Información y Atención al Ciudadano. 26	
Tabla 7: Priorización de variables, Usuarios del Puesto de Información y Atención al Ciudadano. 27	
Tabla 8: Descripción de variables, Servicios de biblioteca.....	29
Tabla 9: Priorización de variables Servicios de biblioteca.....	29
Tabla 10: Descripción de variables, análisis de suelos .....	31
Tabla 11: Priorización de variables, análisis de suelos .....	32
Tabla 12: Descripción de variables, Consulta externa en la Clínica Veterinaria.....	35
Tabla 13: Priorización de variables, Consulta externa Clínica Veterinaria .....	36

	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: FT-GCL-01</b>	
		<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PÁGINA: 4 de 39</b>
	<b>PROCESO GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>FECHA: 23/05/2016</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>VIGENCIA: 2016</b>	

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Distribución por género - Aspirantes II Semestre 2015 – Por programa académico .....	13
Gráfico 2: Distribución por género - Aspirantes I Semestre 2016 – Por programa académico .....	14
Gráfico 3: Distribución por género de aspirantes a programas de pregrado - Compilado .....	14
Gráfico 4: Distribución por condición étnica - Aspirantes II Semestre 2015 – Por prog.académico	15
Gráfico 5: Distribución por condición étnica - Aspirantes I Semestre 2016 – Por prog.académico.	15
Gráfico 6: Distribución por procedencia académica - Aspirantes II Sem. 2015 – Por prog. acad...	16
Gráfico 7: Distribución por procedencia académica - Aspirantes I Sem. 2016 – Por prog. acad....	16
Gráfico 8: Distribución procedencia académica – Aspirantes Compilado .....	17
Gráfico 9: Distribución estrato socioeconómico – Aspirantes Compilado.....	17
Gráfico 10: Distribución de aspirantes en condición de discapacidad - II Semestre de 2015.....	17
Gráfico 11: Distribución condición de discapacidad aspirantes a prog. de pregrado – Compilado.	18
Gráfico 12: Distribución por género matriculados en programas pregrado - II Semestre de 2015 .	18
Gráfico 13: Distribución por género matriculados en programas pregrado - I Semestre de 2016 ..	19
Gráfico 14: Distribución por género estudiantes matriculados en programas de pregrado .....	19
Gráfico 15: Distribución por departamento de procedencia de matriculados - II Semestre de 2015	20
Gráfico 16: Distribución por departamento de procedencia de matriculados - I Semestre de 2016	20
Gráfico 17: Distribución por estrato socioeconómico de matriculados - II Semestre de 2015 .....	21
Gráfico 18: Distribución por estrato socioeconómico de matriculados - I Semestre de 2016 .....	21
Gráfico 19: Distribución por tipo de admisión matriculados II Semestre 2015.....	21
Gráfico 20: Distribución por tipo de admisión matriculados I Semestre 2016.....	22
Gráfico 21: Distribución por condición étnica matriculados II Semestre 2015 .....	22
Gráfico 22: Distribución por condición étnica matriculados I Semestre 2016 .....	22
Gráfico 23: Distribución por carácter de petición radicada en correspondencia y archivo.....	25
Gráfico 24: Distribución por tipo de usuario peticiones radicadas en correspondencia y archivo...	25
Gráfico 25: Distribución por tipo petición radicada en la oficina de correspondencia y archivo .....	25
Gráfico 26: Distribución por tipo y estado de solicitudes radicadas en correspondencia y archivo	26
Gráfico 27: Distribución por tipo solicitud realizada en el PIAC – Sede Barcelona.....	27
Gráfico 28: Distribución por tipo de usuario solicitudes realizadas en el PIAC – Sede Barcelona..	28
Gráfico 29: Distribución por canal utilizado solicitudes realizadas en el PIAC – Sede Barcelona ..	28
Gráfico 30: Distribución por tipo y estado de la solicitud realizadas en el PIAC – Sede Barcelona	28
Gráfico 31: Sede de la biblioteca en que se realiza la consulta .....	30
Gráfico 32: Clasificación de usuarios de la biblioteca por género .....	30
Gráfico 33: Frecuencia de utilización de la biblioteca durante el período académico.....	30
Gráfico 34: Clasificación por tipo de usuario de los servicios de la biblioteca .....	31
Gráfico 35: Distribución por tipo de usuario - Laboratorio de suelos.....	32
Gráfico 36: Distribución por depto. de procedencia de los usuarios del Laboratorio de Suelos .....	33
Gráfico 37: Distribución por municipios de muestras provenientes del depto de Casanare .....	33
Gráfico 38: Distribución por municipios de las muestras provenientes del departamento del Meta	33
Gráfico 39: Distribución por tipo de análisis solicitado .....	34
Gráfico 40: Distribución de acuerdo al tipo de cultivo que se desea plantar .....	34



	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: FT-GCL-01</b>	
		<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PÁGINA: 5 de 39</b>
	<b>PROCESO GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>FECHA: 23/05/2016</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>VIGENCIA: 2016</b>	

Gráfico 41: Distribución por especies de pacientes atendidos .....	36
Gráfico 42: Distribución por razas de felinos atendidos .....	36
Gráfico 43: Distribución por razas de caninos atendidos .....	37
Gráfico 44: Distribución por motivo de consulta de los pacientes atendidos .....	37

	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: FT-GCL-01</b>	
		<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PÁGINA: 6 de 39</b>
	<b>PROCESO GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>FECHA: 23/05/2016</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>VIGENCIA: 2016</b>	

## INTRODUCCIÓN


La Universidad de los Llanos, en cumplimiento de la responsabilidad social que le asiste, ha venido implementando modelos de gestión de la calidad a través de los cuales busca la mejora de sus procesos, orientándolos a la búsqueda de la excelencia que el Estado y la sociedad le exigen, involucrando de manera sistemática a su personal para la mejora de su desempeño y priorizando aquellos procesos que considera críticos para el logro de sus objetivos.

En aplicación de esos modelos de calidad, algunos procesos de la Universidad realizan encuestas de percepción cuyos resultados se presentan de manera aislada para dar cumplimiento a los requisitos de la norma; pero sus resultados, sólo en algunos casos, son tenidos en cuenta para la toma de decisiones; sin embargo, se observa una preocupación por brindarle a sus usuarios los medios y mecanismos de interacción eficientes frente a los trámites y servicios que presta la Institución.

Para que la Universidad pueda optimizar los trámites y brindar un mejor servicio mediante la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones, se hace necesario contar con la información que le permita realizar la identificación y análisis de sus partes interesadas (usuarios); a través de la caracterización de los mismos.

Esta caracterización consiste en la descripción de un conjunto de usuarios que comparten características similares, lo cual se realiza por medio de variables demográficas (estudio población humana), geográficas (ubicación geográfica), intrínsecas (sus características) y de comportamiento (manera como actúan), con el fin de identificar las necesidades y expectativas de los mismos al acceder a un servicio que presta la Institución.

En este documento se encuentra la información relativa a la caracterización de los ciudadanos en materia de trámites y servicios que presta la Universidad de los Llanos, identificando características e intereses, para lo cual se basó en la “Guía para la Caracterización de Usuarios de las Entidades Públicas” del Ministerio de Tecnologías de la Información y la Comunicación MINTIC.

	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: FT-GCL-01</b>	
	<b>PROCESO GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PÁGINA: 7 de 39</b>
	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>FECHA: 23/05/2016</b>	
		<b>VIGENCIA: 2016</b>	

## 1. Objetivos

### 1.1 Objetivo General

Identificar las características e intereses de los ciudadanos en materia de trámites y servicios prestados por la Universidad de los Llanos, con el fin de orientar los esfuerzos y objetivos de la entidad hacia el mejoramiento de la calidad de los procesos facilitando así, el efectivo cumplimiento de la misión institucional.

### 1.2 Objetivos Específicos

- Identificar características demográficas y geográficas de los usuarios de la Universidad de los Llanos, en dos servicios del proceso de Proyección Social, dos del proceso de Docencia y el servicio de Atención al Ciudadano.
- Identificar los intereses de usuarios de la Universidad de los Llanos, frente a los trámites y servicios que presta la Institución, con el fin de brindarles información sobre los mismos, acorde con sus necesidades y requerimientos, y así mejorar su percepción sobre los servicios de la Universidad.
- Diseñar una estrategia de comunicación e información a la ciudadanía, por medio del establecimiento de variables geográficas e intrínsecas de los grupos de interés.
- Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios de la Universidad de los Llanos para adecuar la estrategia de servicio al cliente con el fin de garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado.
- Diseñar una estrategia de capacitación interna orientada a brindar información clara, precisa y oportuna a los usuarios y reducir el tiempo de atención.

## 2. Alcance

Mejorar los trámites y servicios que presta la Universidad de los Llanos, mediante la identificación de servicios con mayor recurrencia por parte de los usuarios, según la información que reposa en las bases de datos de las dependencias involucradas y en el sistema de información de la Universidad.


## 3. Generalidades de la Caracterización de Usuarios

### 3.1 Beneficios de la Caracterización de Usuarios<sup>1</sup>

Realizar una caracterización de usuarios trae consigo los siguientes beneficios:

- Aumenta el conocimiento que la entidad tiene de sus usuarios.
- Ofrece elementos que permiten mejorar la comunicación entre la entidad y sus usuarios.
- Ayuda a determinar las necesidades de los usuarios eficientemente para que puedan ser satisfechas cuando lo solicitan.

<sup>1</sup> Tomado de la guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – Estrategia Gobierno en Línea.

	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: FT-GCL-01</b>	
		<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PÁGINA: 8 de 39</b>
	<b>PROCESO GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>FECHA: 23/05/2016</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>VIGENCIA: 2016</b>	

- Identifica puntos críticos de recolección de información, que impiden o dificultan la caracterización de los usuarios de la Universidad.
- Permite enfocar los servicios ofrecidos y las comunicaciones hacia aquellos usuarios que más lo requieren.
- Permite implementar acciones que redunden en el fortalecimiento de la percepción de confianza que los usuarios pueden tener de la entidad y del Estado en general.
- Entrega elementos para ajustar servicios existentes y favorece el diseño de nuevos servicios para usuarios relevantes que no están siendo atendidos por los canales de acceso establecidos.
- Permite, de manera general, la planeación e implementación de estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación usuario – entidad pública.


### 3.2 Condiciones para una caracterización de usuarios efectiva<sup>2</sup>

**3.2.1. Condiciones:** Para que las variables usadas para describir los grupos de usuarios sean diferenciadoras y de uso práctico, deben satisfacer las siguientes condiciones:

- **Ser medibles:** Las variables deben poder evaluarse o medirse para cada usuario, de tal manera que se pueda reconocer cómo cada usuario se clasifica frente a esa variable.
- **Ser sustanciales:** Las variables que se definan deben agrupar una cantidad significativa de la población objeto de análisis, de modo que se justifique el esfuerzo que la entidad tiene que hacer para servir al grueso de la población.
- **Ser asociativas:** Las variables por las que se clasifican los grupos poblacionales deben asociarse o relacionarse con las necesidades particulares de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia de la oferta de servicios de la entidad a los mismos.
- **Ser asequibles:** Las variables que se definan deben permitir que los segmentos que se identifiquen sean alcanzados, es decir, que los usuarios que componen el grupo poblacional puedan ser contactados por la entidad o por las iniciativas que ésta tenga.
- **Ser relevantes:** Las variables usadas para la caracterización deben ser relevantes a los usuarios analizados, es decir deben ser importantes para los servicios prestados y la naturaleza de la entidad que los presta.
- **Ser consistentes:** Las variables siguen cumpliendo las anteriores condiciones de manera perdurable en el tiempo, aún cuando los usuarios individuales puedan cambiar de grupo.

<sup>2</sup> Tomado de la guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – Estrategia Gobierno en Línea.



	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: FT-GCL-01</b>	
		<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PÁGINA: 9 de 39</b>
	<b>PROCESO GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>FECHA: 23/05/2016</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>VIGENCIA: 2016</b>	

**3.2.2. Qué variables evaluar.** Clasificación de las variables de acuerdo a los niveles de conocimiento, para los tipos de usuarios:

**Tabla 1:** Variables a evaluar en la caracterización de los usuarios

<b>Individuos: Niveles de conocimiento de ciudadanos particulares</b>			
<b>Geográficos</b>	<b>Demográficos</b>	<b>Intrínsecos</b>	<b>Comportamiento</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación</li> <li>• Población</li> <li>• Densidad poblacional</li> <li>• Clima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edad</li> <li>• Género</li> <li>• Tamaño familiar</li> <li>• Estado del ciclo familiar</li> <li>• Ocupación</li> <li>• Educación</li> <li>• Ingresos</li> <li>• Lenguajes/razas</li> <li>• Estrato socioeconómico</li> <li>• Vulnerabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intereses</li> <li>• Lugares de encuentro</li> <li>• Acceso a canales</li> <li>• Uso de canales</li> <li>• Conocimientos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niveles de uso</li> <li>• Estatutos del usuario</li> <li>• Beneficios buscados</li> <li>• Eventos</li> </ul>

*Fuente: guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – Estrategia Gobierno en Línea*

#### **4. Metodología para la caracterización de los usuarios**

El presente ejercicio de caracterización de usuarios se realizó siguiendo la metodología de la “Guía para la Caracterización de Usuarios” del Ministerio de las Tecnologías de Información y Comunicación – MINTIC, en consecuencia, se procedió así:


- Identificar un líder del ejercicio de caracterización. Por decisión del Comité de Gobierno en Línea se asignó la responsabilidad al SIG y a la Oficina de Planeación.
- Identificar los objetivos de la caracterización y su alcance
- Identificar los trámites y servicios registrados en el SUIT
- Identificar variables y niveles de desagregación
- Priorizar variables
- Identificar mecanismos de recolección de información
- Analizar la información.

#### **5. Trámites y servicios de la Universidad de los Llanos registrados en el SUIT**

La Universidad de los Llanos cuenta con los siguientes trámites registrados en el Sistema Único de Información de Trámites del estado Colombiano, así:

##### **5.1 Trámites**

- Cancelación de la matrícula académica
- Carnetización
- Certificado de notas
- Certificados y constancias de estudios

	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: FT-GCL-01</b>	
		<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PÁGINA: 10 de 39</b>
	<b>PROCESO GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>FECHA: 23/05/2016</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>VIGENCIA: 2016</b>	

- Contenido del programa académico
- Duplicación diploma o acta de grado
- Grado de pregrado y posgrado
- Inscripción aspirantes a programas de posgrados
- Inscripción aspirantes a programas de pregrados
- Matrícula a cursos de idiomas
- Matrícula aspirantes admitidos a programas de posgrado
- Matrícula aspirantes admitidos a programas de pregrado
- Registro de asignaturas
- Reingreso a un programa académico
- Renovación de matrícula de estudiantes
- Transferencia de estudiantes de pregrado

## 5.2 Servicios

- Información a través del portal institucional
- Información a través de ventanilla única
- Información telefónica desde el PIAC
- Transacciones el Línea
- Consultas Bibliográficas
- Servicios de Bienestar (PREU)
- Servicios de Extensión

## 6. Mecanismos de recolección de información y desagregación de variables.

La información para la caracterización de usuarios se tomó de las bases de datos de los ciudadanos que son atendidos en el canal presencial, así como de las bases de datos relacionadas con usuarios de los servicios en línea e informes de encuestas de satisfacción de usuarios aplicadas en los servicios tomados para este ejercicio.

### 6.1 Usuarios de los servicios en línea - Inscripción de Aspirantes en programas de Pregrado.

Se tomó como fuente de información la base de datos del Programa de Retención Estudiantil Unillanista, de los aspirantes que se inscribieron a un programa académico de pregrado ofrecido por la Universidad, para el segundo período académico de 2015 y el primero de 2016, igualmente, en relación con los programas de posgrado, esta información aún no se encuentra sistematizada ni centralizada en su totalidad en la Oficina de Admisiones, por lo tanto los registros físicos de matrícula reposan en los archivos de los programas, por lo que se recomienda realizar acciones de mejora que permitan la caracterización de dichos usuarios, por lo tanto para este ejercicio sólo se tuvo en cuenta la información de los programas de pregrado, como se muestra a continuación.



	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: FT-GCL-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>   <b>PÁGINA: 11 de 39</b>
	<b>PROCESO GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>FECHA: 23/05/2016</b>
	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>VIGENCIA: 2016</b>

Tabla 2: Descripción de variables, Inscripción de aspirantes a programas de pregrado

Entidad	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS		
Servicio /trámite	Inscripción aspirantes a programas de pregrado		
Grupo	Aspirantes a ingresar a la Universidad en algún programa académico		
Nivel	Variable	Característica Evidenciada	Consideraciones
Geográfico	Procedencia Académica	Colegio público o privado	Se debe conocer el carácter del colegio donde el aspirante admitido culminó los estudios, con el fin de definir otras características asociadas a esta variable, para la liquidación de la matrícula. Aunque se pregunta en el formulario de inscripción, no es condicional, por lo que muchos aspirantes no lo responden.
	Procedencia Geográfica	Localización (ciudad, departamento)	Es importante conocer la procedencia del aspirante admitido, para determinar si se acoge a las condiciones de ingreso especial otorgadas por la Universidad (zona de difícil acceso, o donde no hay IES). Aunque se pregunta en el formulario de inscripción, no es condicional, por lo que muchos aspirantes no responden.
Demográfico	Género	Masculino o Femenino	Esta información se utiliza para conocer la orientación o preferencia académica según el género
	Edad	Rangos de edad	Es relevante para el diseño de estrategias de prevención, la conformación de escuela de padres, seguimiento al rendimiento académico, entre otros.
	Ocupación de los padres	Empleado sector público, privado o independiente	Define otras características asociadas a esta variable para la liquidación de la matrícula.
	Ingresos familiares	Rangos en salarios mínimos mensuales legales vigentes	Permite tener un conocimiento de la capacidad económica del aspirante admitido. Define otras características asociadas a esta variable para la liquidación de la matrícula.
	Tiene alguna discapacidad o condición física especial	Indique si tiene alguna discapacidad funcional y diga cuál	Se requiere para implementar estrategias que garanticen condiciones de acceso a discapacitados y otros programas como: lengua de señas, software para personas con disminución de la capacidad visual.
	Estrato socioeconómico	Se cuenta con estratos del 1 al 6	Permite tener un conocimiento de la capacidad económica del aspirante admitido y de su familia, con fines de liquidación del valor de la matrícula y para la segmentación de posibles beneficiarios del sistema de descuento de matrículas que ofrece la Universidad.


	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: FT-GCL-01</b>
	<b>PROCESO GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>   <b>PÁGINA: 12 de 39</b>
	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>FECHA: 23/05/2016</b>
		<b>VIGENCIA: 2016</b>

<b>Entidad</b>	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>		
<b>Servicio /trámite</b>	Inscripción aspirantes a programas de pregrado		
<b>Grupo</b>	Aspirantes a ingresar a la Universidad en algún programa académico		
<b>Nivel</b>	<b>Variable</b>	<b>Característica Evidenciada</b>	<b>Consideraciones</b>
	Pertenece a algún grupo especial	Indígena, afro descendiente, desplazado.	Es importante conocer la procedencia del aspirante admitido, para determinar si se acoge a las condiciones de ingreso especial otorgadas por la Universidad.
Intrínseco	Dirección de contacto	Dirección de residencia, Teléfono de contacto y correo electrónico	Identifica canales de comunicación e interacción con el aspirante admitido.
	Puntaje obtenido en las pruebas SABER PRO 11	Existe una ponderación por áreas para realizar la selección de los admitidos, de acuerdo con el puntaje total requerido y el programa académico al cual aspira a ingresar como estudiante.	Es condición obligatoria responder esta pregunta, de esta información depende la asignación de cupos, la cual se realiza de manera descendente, según el puntaje obtenido por el aspirante.
Comportamiento	Programa académico de pregrado al que se inscribe	Pregrado: - Administración de Empresas - Biología - Contaduría Pública - Economía - Enfermería - Ingeniería Agroindustrial - Ingeniería Agronómica - Ingeniería de Sistemas - Ingeniería Electrónica - Licenciatura en Educación Física y Deportes - Licenciatura en Matemáticas y Física - Licenciatura en Pedagogía Infantil - Licenciatura en Producción Agropecuaria - Medicina Veterinaria y Zootecnia - Mercadeo	El aspirante debe elegir un Programa Académico al que desee ingresar. Los cupos se asignan en estricto orden descendente, según el puntaje ponderado obtenido por todos los aspirantes al mismo Programa Académico. Para efecto del cómputo de este puntaje a partir del Examen de Estado - ICFES, se tiene en cuenta la ponderación establecida en el Acuerdo Académico No 013 de 2014.

Fuente: Universidad de los Llanos

**Tabla 3:** Priorización de variables Inscripción de aspirantes a programas de pregrado

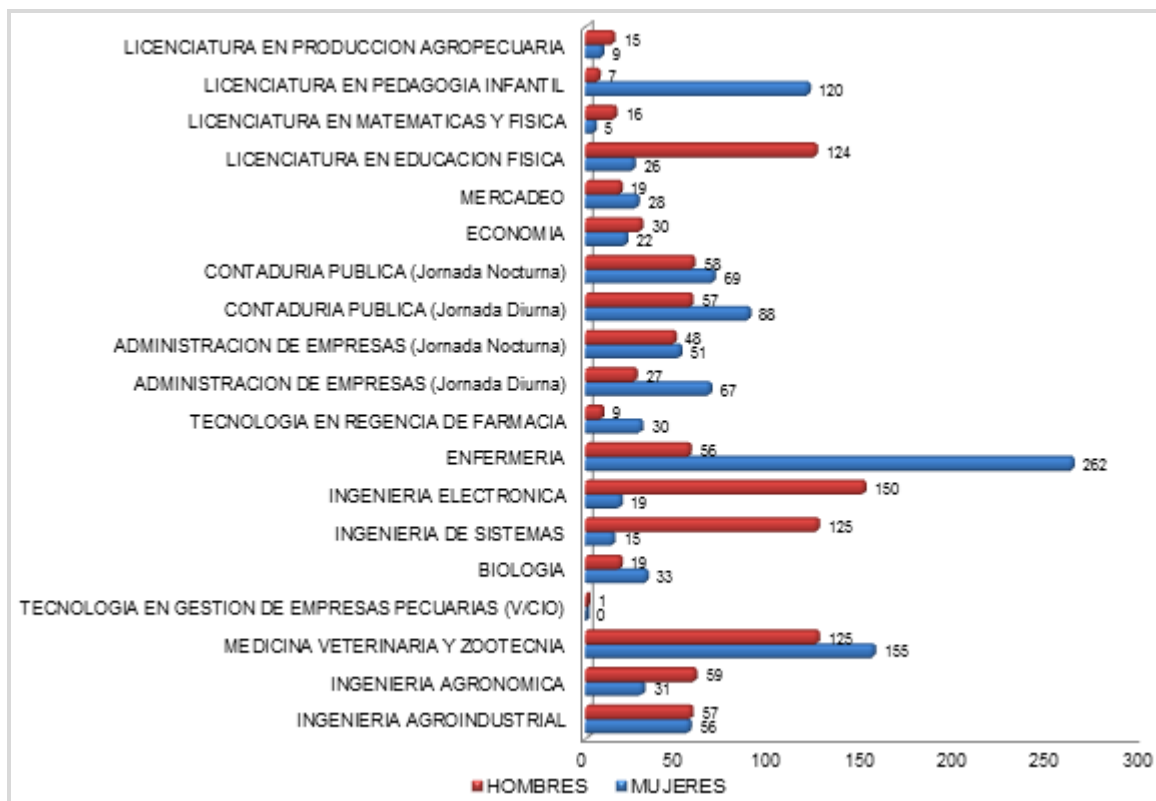
<b>Variable</b>	<b>Descripción</b>	<b>Importancia</b>
Programa académico de pregrado al que se inscribe	Variable a través de la cual se determina la preferencia o el programa al cual el aspirante desea ingresar.	RELEVANTE
Puntaje obtenido en las pruebas SABER PRO 11	Variable a través de la cual se determina si el aspirante es admitido y el puesto que ocupa dentro de la lista de admitidos.	RELEVANTE
Procedencia Académica	Define el carácter del colegio en el que el aspirante culminó sus estudios de secundaria (público o privado)	RELEVANTE
Procedencia Geográfica	Ciudad de Colombia que corresponde al domicilio del aspirante	RELEVANTE

	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: FT-GCL-01</b>	
	<b>PROCESO GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PÁGINA: 13 de 39</b>
	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>FECHA: 23/05/2016</b>	
		<b>VIGENCIA: 2016</b>	


Variable	Descripción	Importancia
Género	Tiene relación con las variables intrínsecas, a través de las cuales se pueden deducir preferencias a la hora de elegir un programa académico.	RELEVANTE
Edad	Tiene relación con las variables intrínsecas, a través de las cuales se pueden deducir preferencias a la hora de elegir un programa académico, según los rangos de edad, así como estrategias de bienestar, entre otros.	RELEVANTE
Ocupación de los padres	Está relacionada con el análisis para determinar los ingresos de los cuales depende la liquidación de matrícula.	RELEVANTE
Ingresos familiares	Está relacionada con el análisis para determinar los ingresos de los cuales depende la liquidación de matrícula, así como el diseño de estrategias para disminuir la Deserción Estudiantil relacionada con la variable.	RELEVANTE
Estrato socioeconómico	Está relacionada con el análisis para determinar los ingresos de los cuales depende la liquidación de matrícula.	RELEVANTE
Tiene alguna discapacidad o condición física especial	Variable a través de la cual se identifican características para garantizar el ingreso equitativo (inclusión) y el diseño de estrategias relacionadas con la variable.	RELEVANTE
Pertenece a algún grupo especial (Indígena, afro descendiente, desplazado).	Variable a través de la cual se identifican características para garantizar el ingreso equitativo (inclusión) y el diseño de estrategias relacionadas con la variable.	RELEVANTE
Puntaje obtenido en las pruebas SABER PRO 11	Variable a través de la cual se determina si el aspirante es admitido y el puesto que ocupa dentro de la lista de admitidos.	RELEVANTE

Fuente: Universidad de los Llanos

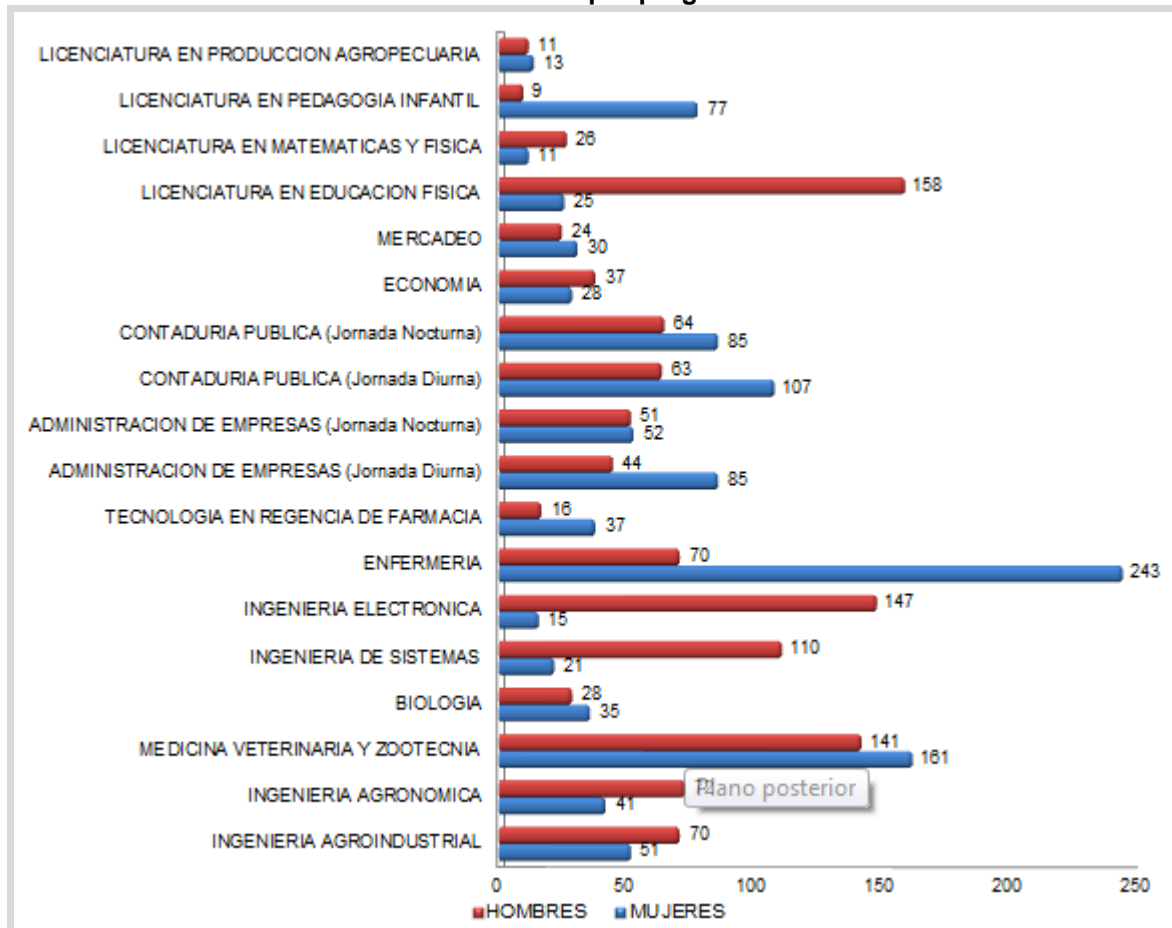
**Gráfico 1: Distribución por género de aspirantes a los programas académicos de pregrado II Semestre de 2015 – Discriminado por programa académico**



Fuente: Base de datos Programa de Retención Estudiantil Unillanista - PREU

	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: FT-GCL-01</b>	
	<b>PROCESO GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PÁGINA: 14 de 39</b>
	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>FECHA: 23/05/2016</b>	
		<b>VIGENCIA: 2016</b>	

**Gráfico 2: Distribución por género de aspirantes a los programas académicos de pregrado I Semestre de 2016 – Discriminado por programa académico**



Fuente: Base de datos Programa de Retención Estudiantil Unillanista - PREU

El programa de enfermería continúa siendo el de mayor demanda, en donde además se concentra el mayor número de mujeres inscritas, así como de inscritos en condición étnica, seguido por el programa de Medicina Veterinaria y Zootecnia.

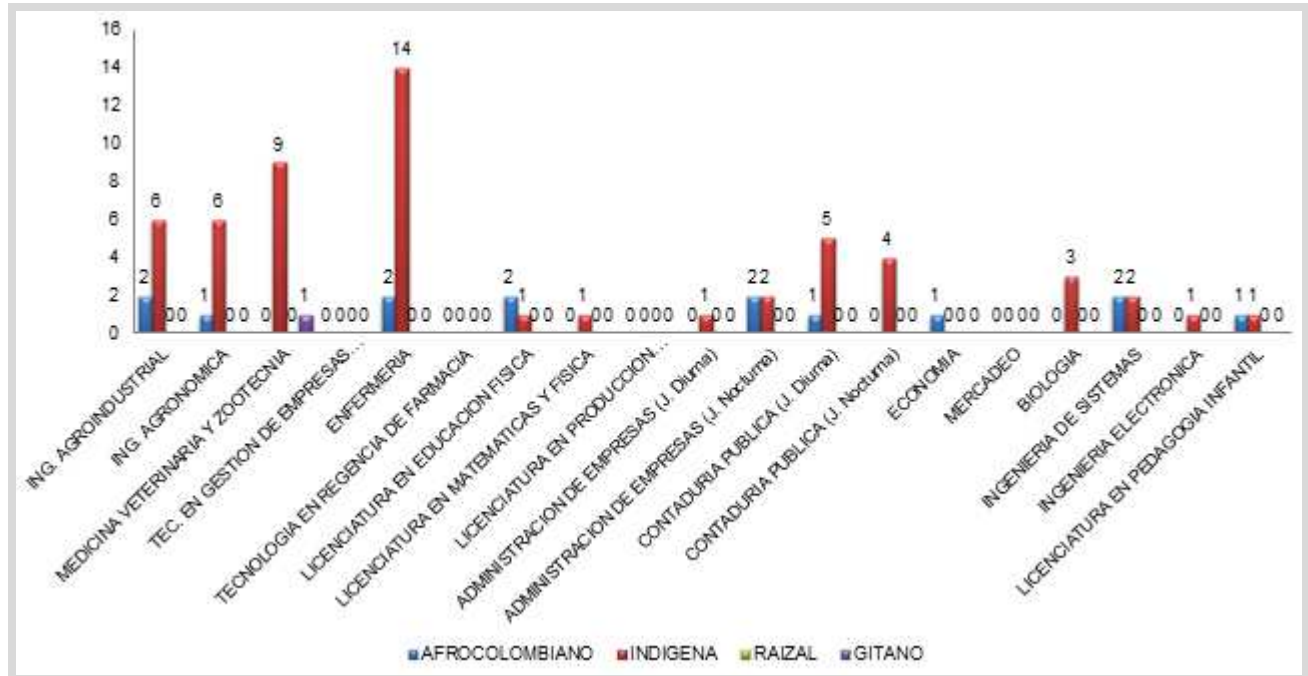
**Gráfico 3: Distribución por género de aspirantes a programas de pregrado - Compilado**



Fuente: Base de datos Programa de Retención Estudiantil Unillanista - PREU

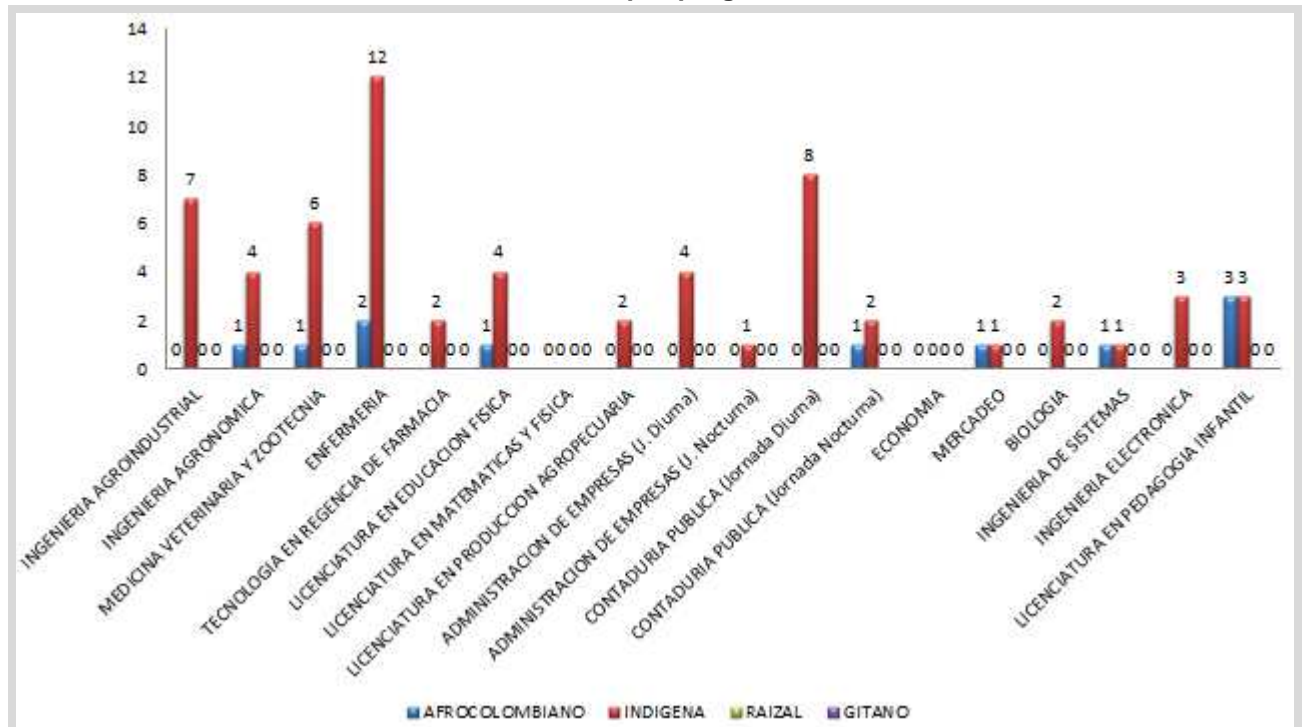


**Gráfico 4: Distribución por condición étnica de aspirantes a programas de pregrado - Semestre II de 2015 – Discriminado por programa académico**



Fuente: Base de datos Programa de Retención Estudiantil Unillanista - PREU

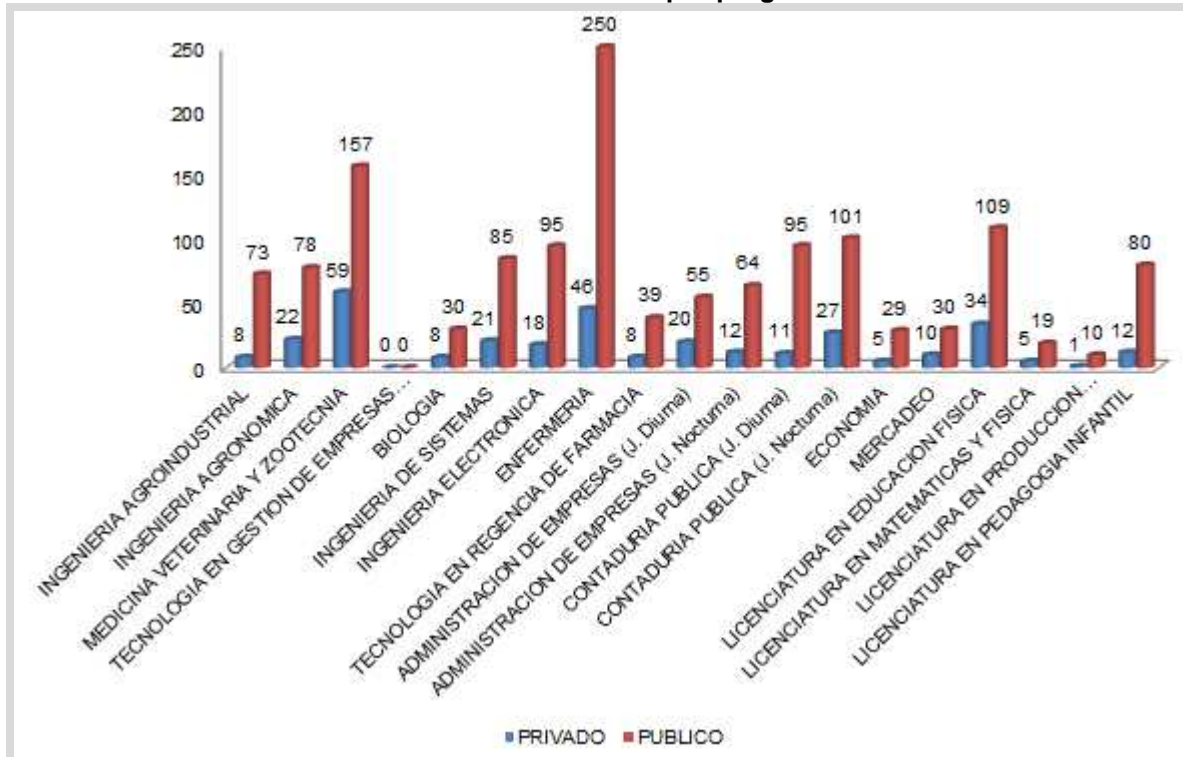
**Gráfico 5: Distribución por condición étnica de aspirantes a programas de pregrado - Semestre I de 2016 – Discriminado por programa académico**



Fuente: Base de datos Programa de Retención Estudiantil Unillanista - PREU

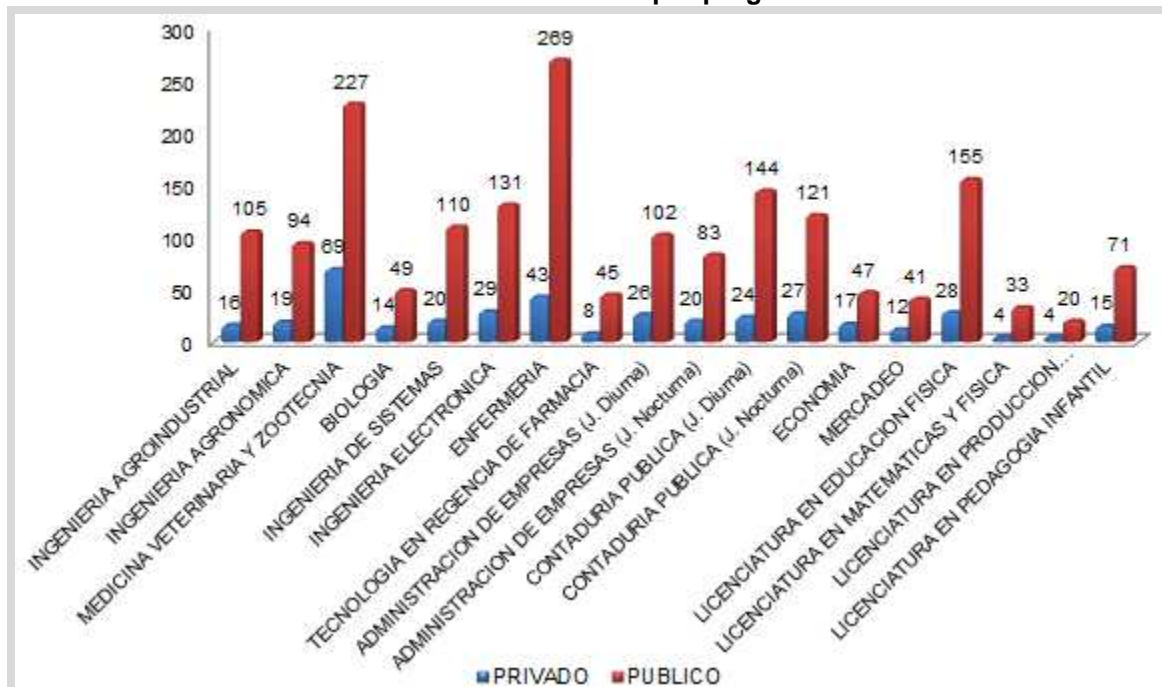


Gráfico 6: Distribución por procedencia académica de aspirantes a programas de pregrado - Semestre II de 2015 – Discriminado por programa académico




Fuente: Base de datos Programa de Retención Estudiantil Unillanista – PREU

Gráfico 7: Distribución por procedencia académica de aspirantes a programas de pregrado - Semestre I de 2016 – Discriminado por programa académico



Fuente: Base de datos Programa de Retención Estudiantil Unillanista – PREU



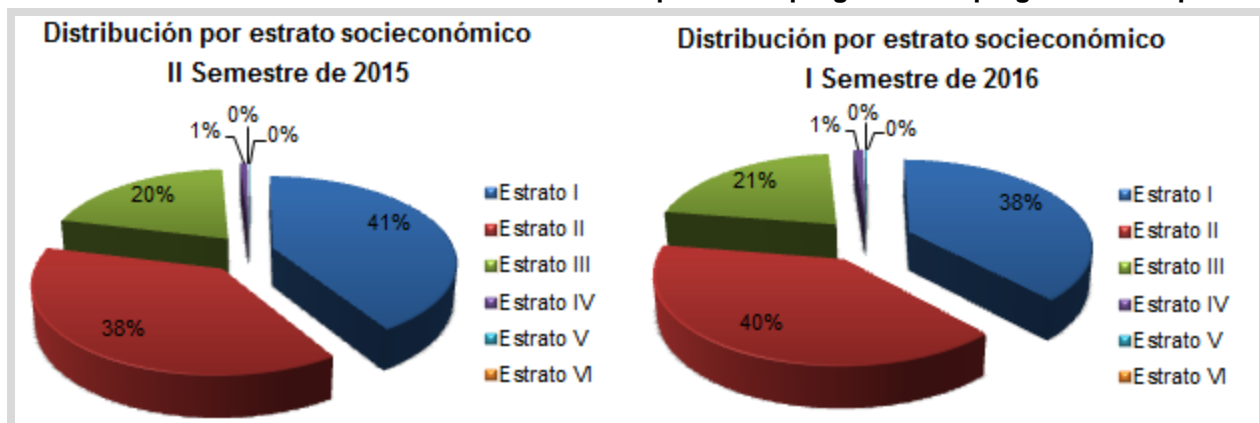
	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: FT-GCL-01</b>	
	<b>PROCESO GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PÁGINA: 17 de 39</b>
	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>FECHA: 23/05/2016</b>	
		<b>VIGENCIA: 2016</b>	

**Gráfico 8: Distribución procedencia académica aspirantes a programas de pregrado – Compilado**



Fuente: Base de datos Programa de Retención Estudiantil Unillanista – PREU

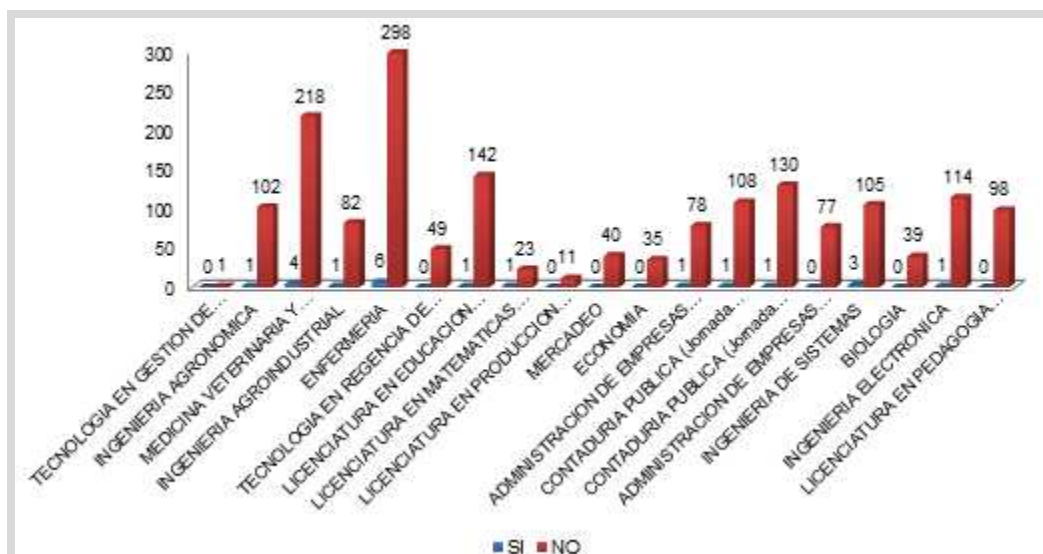
**Gráfico 9: Distribución estrato socioeconómico aspirantes a programas de pregrado – Compilado**




Fuente: Base de datos Programa de Retención Estudiantil Unillanista – PREU

Más del 70% de los aspirantes a la Universidad, pertenecen a los estratos I y II y un 20% corresponde al estrato III.

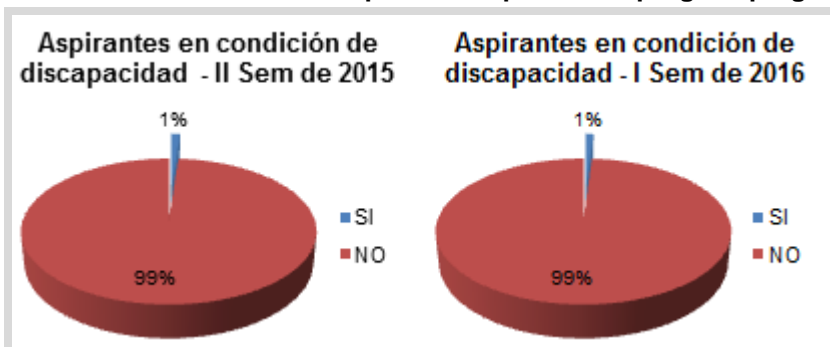
**Gráfico 10: Distribución de aspirantes en condición de discapacidad a programas académicos de pregrado - II Semestre de 2015 - Discriminado por programa académico**



Fuente: Base de datos Programa de Retención Estudiantil Unillanista – PREU

	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: FT-GCL-01</b>	
	<b>PROCESO GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PÁGINA: 18 de 39</b>
	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>FECHA: 23/05/2016</b>	
		<b>VIGENCIA: 2016</b>	

**Gráfico 11: Distribución condición de discapacidad aspirantes a prog. de pregrado – Compilado**

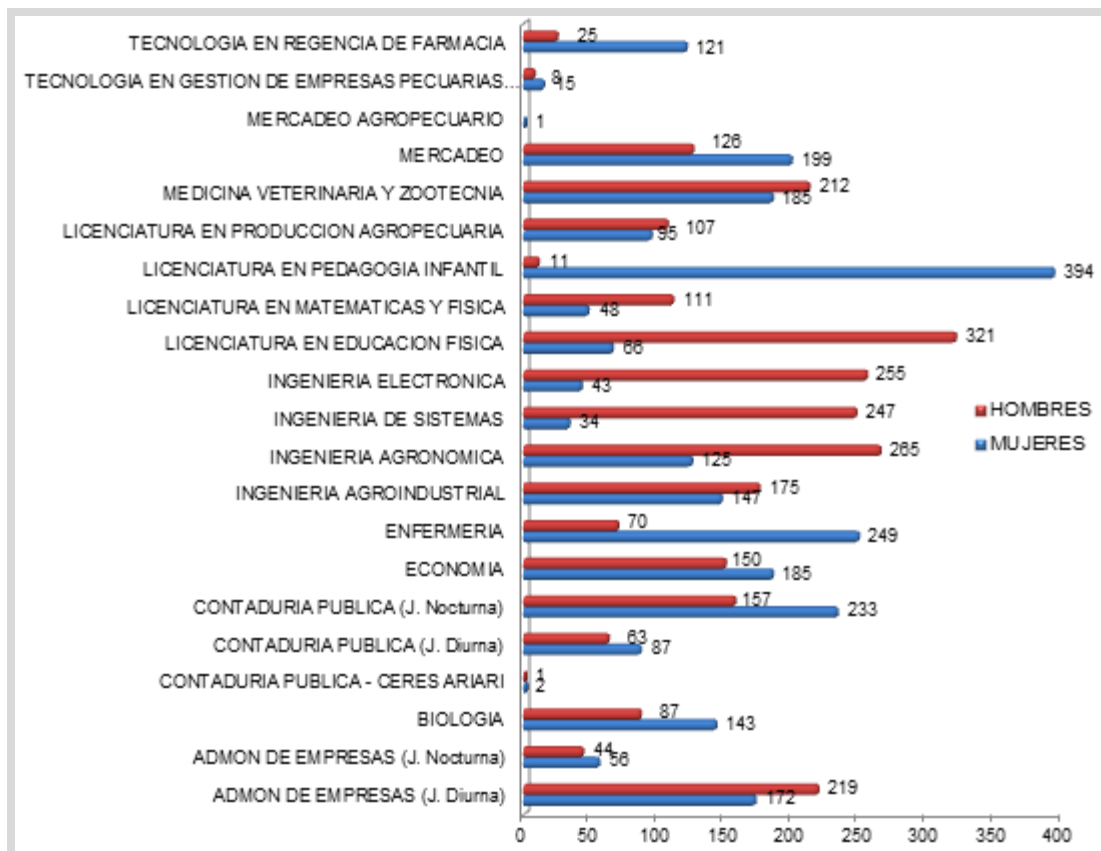


Fuente: Base de datos Programa de Retención Estudiantil Unillanista – PREU


## 6.2 Matrícula de Estudiantes en programas de Pregrado.

Se tomó como fuente de información la base de datos de la Oficina de Admisiones, de los aspirantes admitidos a los programas académicos de pregrado ofrecido por la Universidad, para el segundo período académico de 2015 y primero de 2016. Para la caracterización y desagregación de las variables, se utilizó la misma información copiada para el procedimiento de Inscripción, por lo tanto, no se vuelve a presentar. A continuación se presenta el análisis sobre la caracterización:

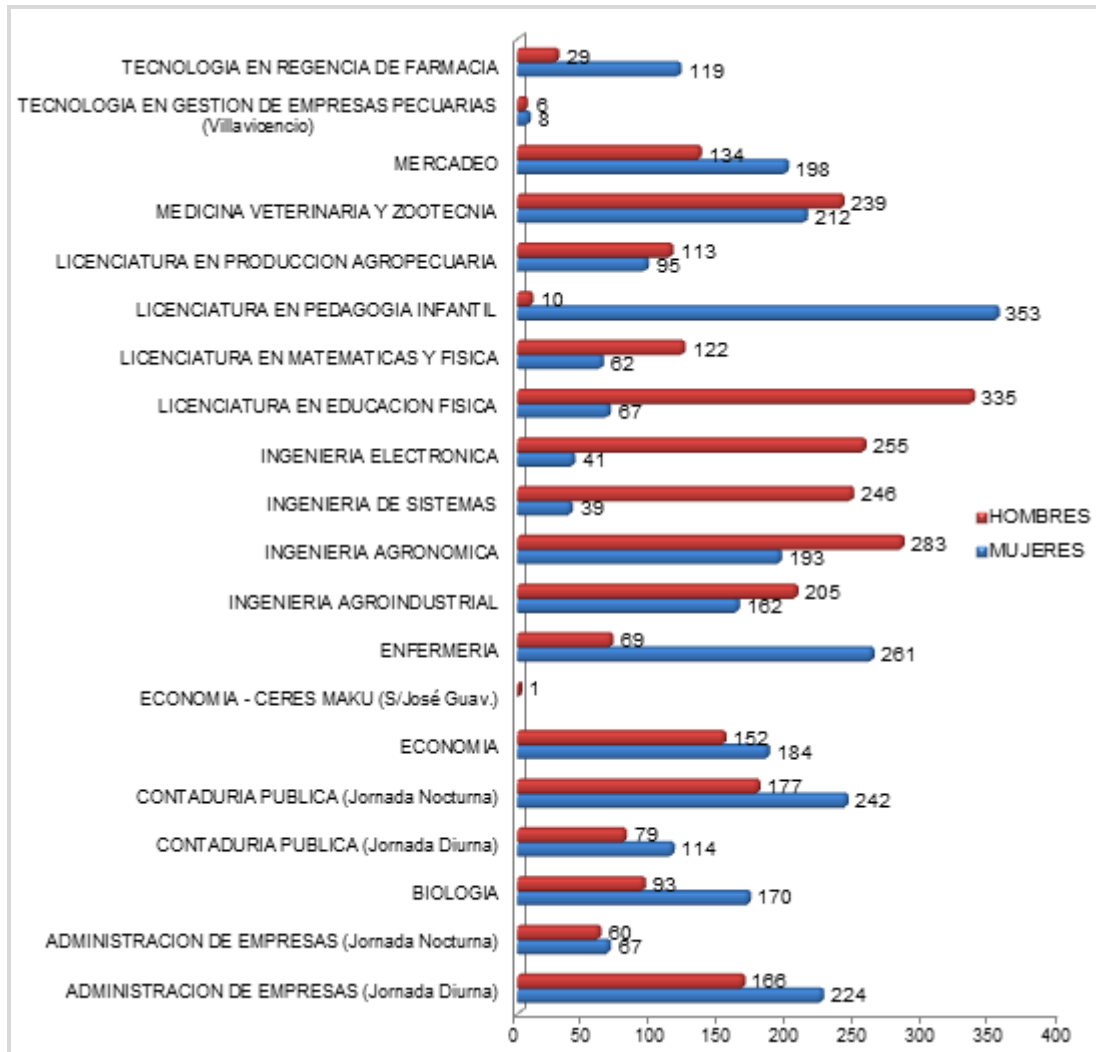
**Gráfico 12: Distribución por género de matriculados en programas académicos de pregrado - II Semestre de 2015**



Fuente: Base de datos Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico - OARCA

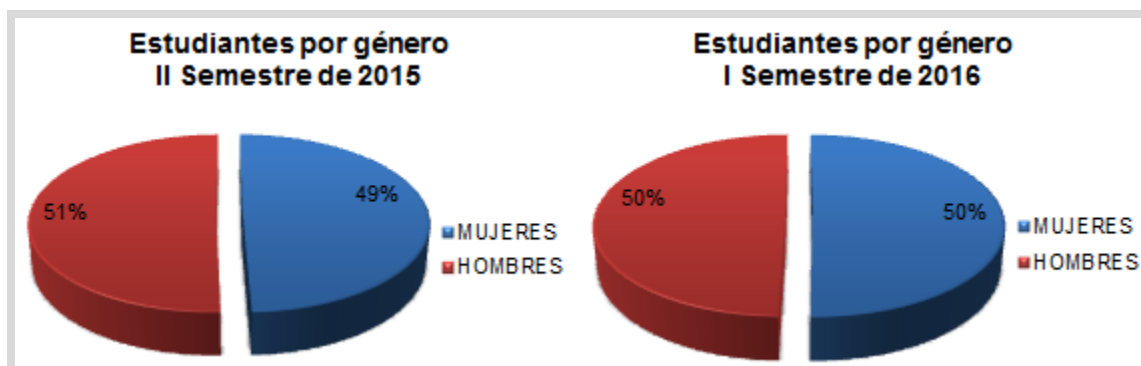
	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: FT-GCL-01</b>	
	<b>PROCESO GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PÁGINA: 19 de 39</b>
	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>FECHA: 23/05/2016</b>	
		<b>VIGENCIA: 2016</b>	

**Gráfico 13: Distribución por género de matriculados en programas académicos de pregrado - I Semestre de 2016**



Fuente: Base de datos Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico - OARCA

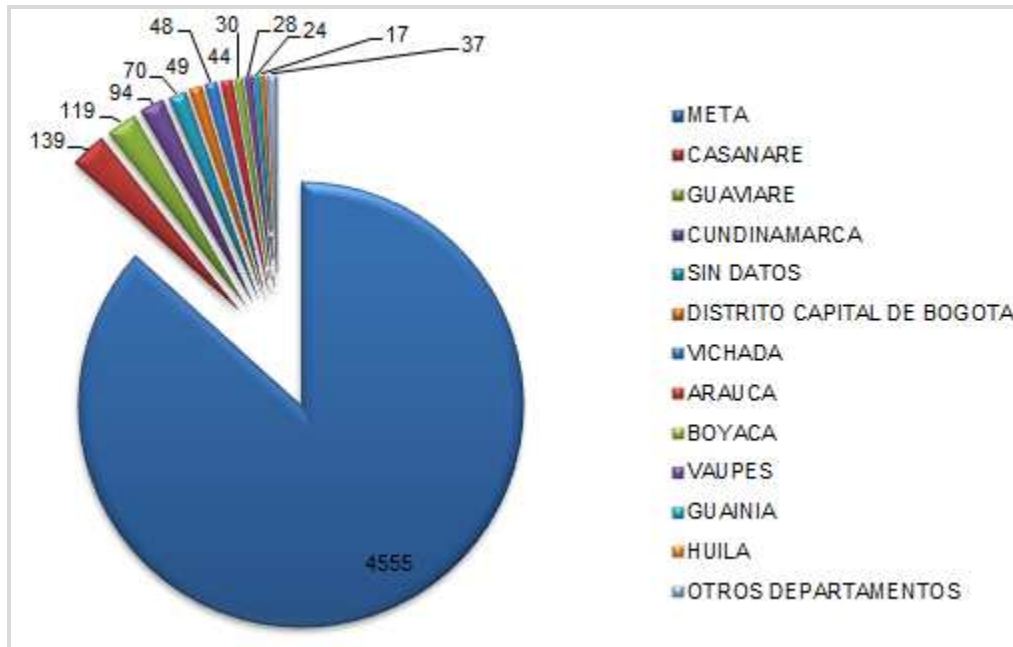
**Gráfico 14: Distribución por género de estudiantes matriculados en programas académicos de pregrado**



Fuente: Base de datos Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico - OARCA

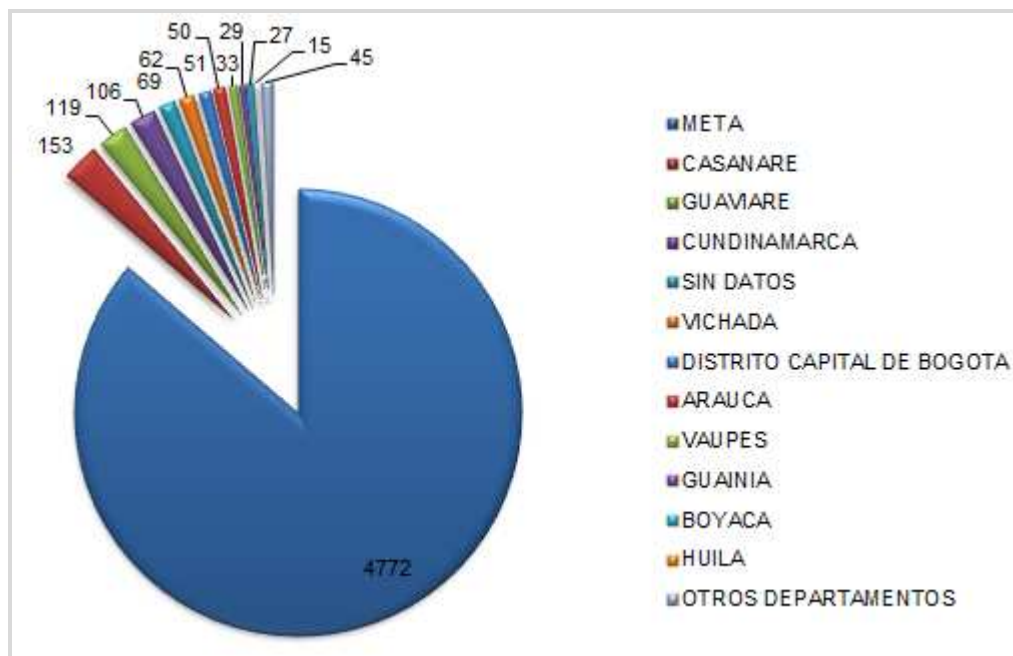


Gráfico 15: Distribución por departamento de procedencia de matriculados - II Semestre de 2015




Fuente: Base de datos Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico - OARCA

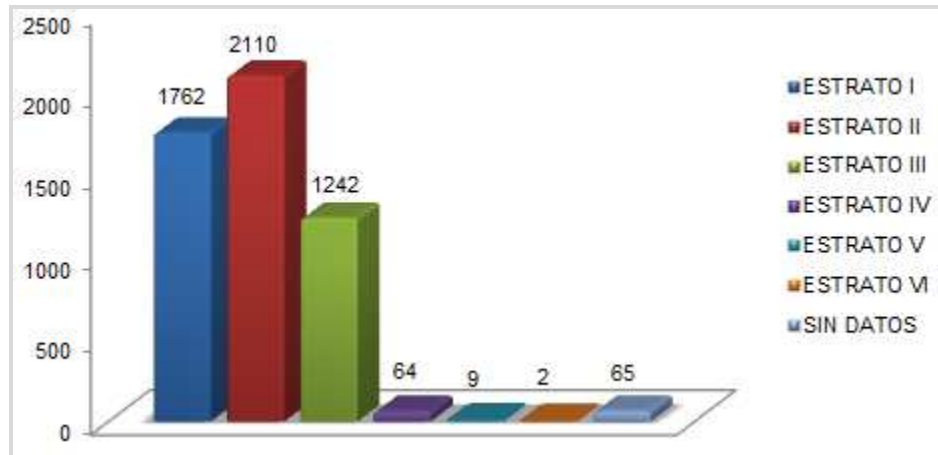
Gráfico 16: Distribución por departamento de procedencia de matriculados - I Semestre de 2016



Fuente: Base de datos Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico - OARCA

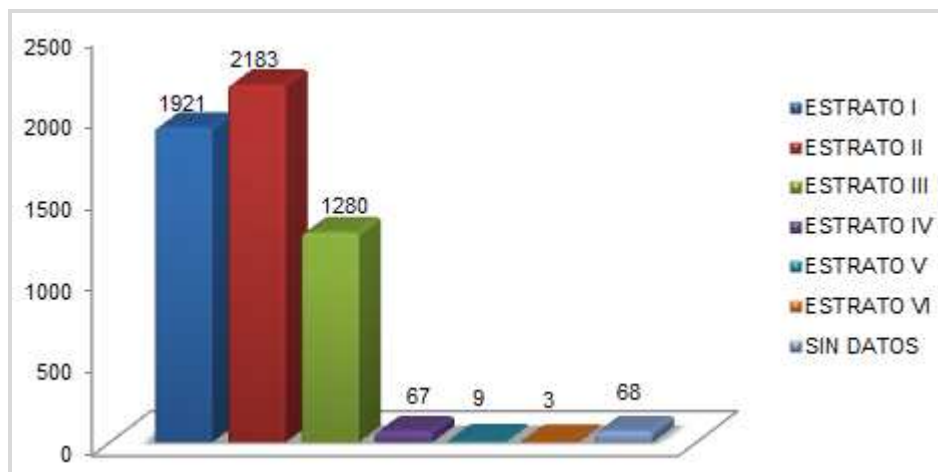
	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: FT-GCL-01</b>	
	<b>PROCESO GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PÁGINA: 21 de 39</b>
	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>FECHA: 23/05/2016</b>	
		<b>VIGENCIA: 2016</b>	

**Gráfico 17: Distribución por estrato socioeconómico de matriculados - II Semestre de 2015**



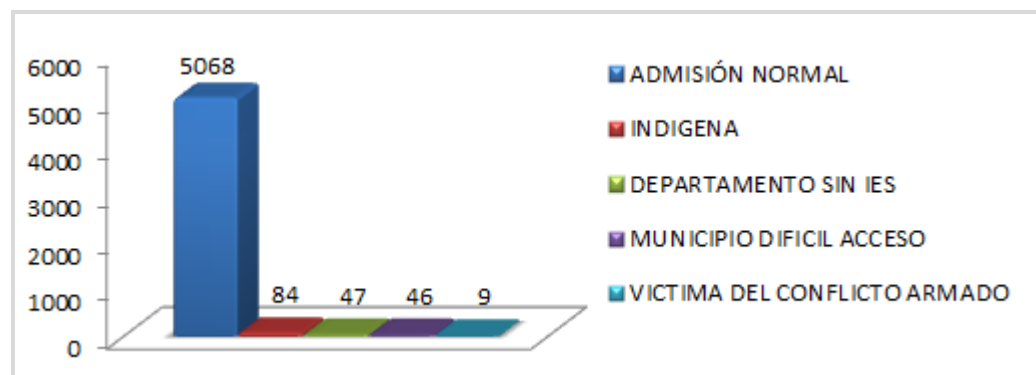
Fuente: Base de datos Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico - OARCA

**Gráfico 18: Distribución por estrato socioeconómico de matriculados - I Semestre de 2016**



Fuente: Base de datos Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico - OARCA

**Gráfico 19: Distribución por tipo de admisión matriculados II Semestre 2015**

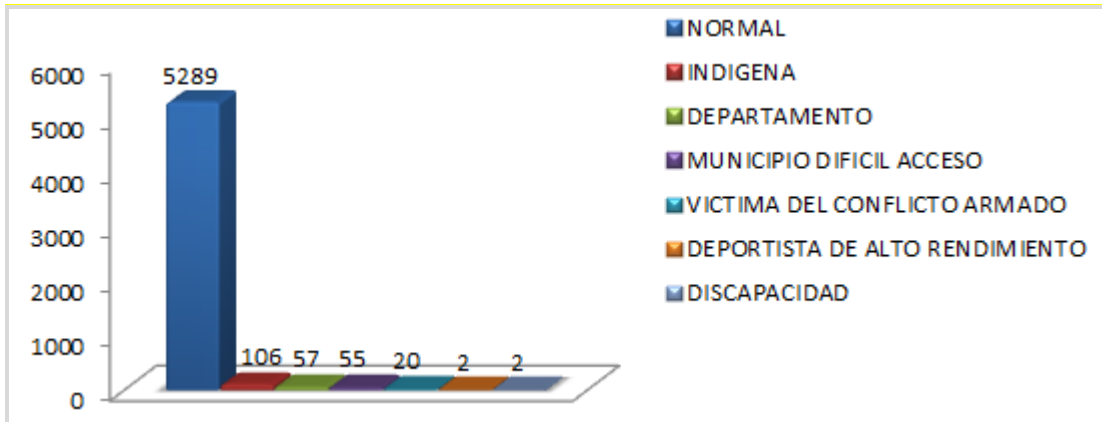


Fuente: Base de datos Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico - OARCA



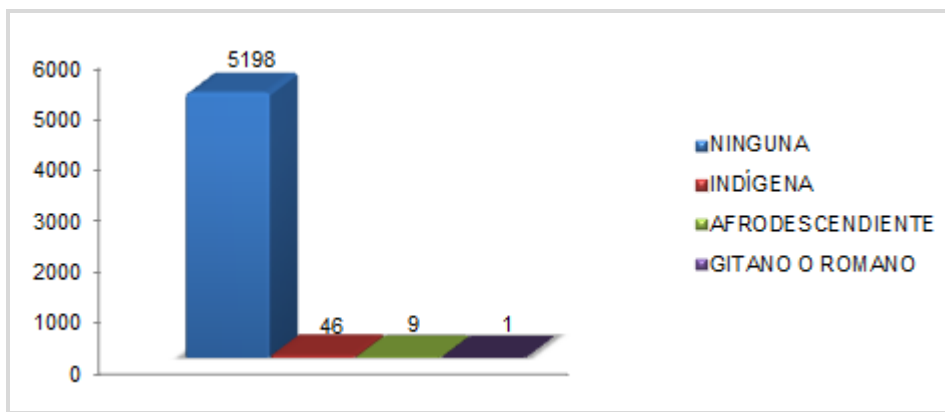
<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: FT-GCL-01</b>	
	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PÁGINA: 22 de 39</b>
<b>PROCESO GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>FECHA: 23/05/2016</b>	
<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>VIGENCIA: 2016</b>	

**Gráfico 20: Distribución por tipo de admisión matriculados I Semestre 2016**



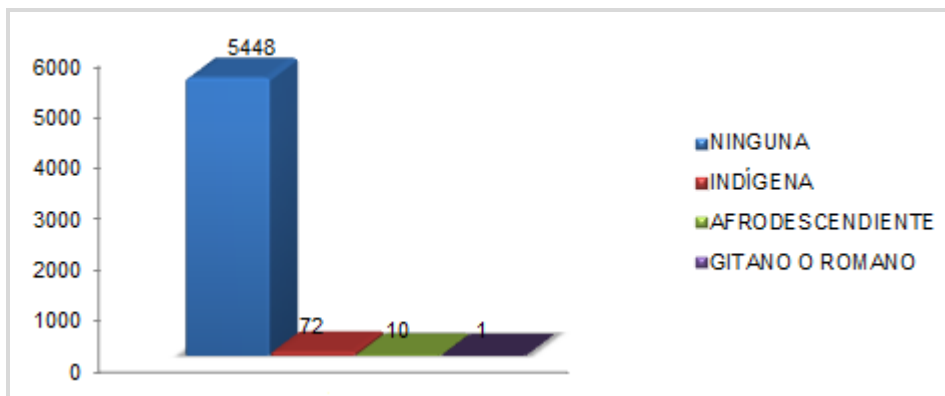
Fuente: Base de datos Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico - OARCA

**Gráfico 21: Distribución por condición étnica matriculados II Semestre 2015**



Fuente: Base de datos Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico - OARCA


**Gráfico 22: Distribución por condición étnica matriculados I Semestre 2016**



Fuente: Base de datos Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico - OARCA

### 6.3 Usuarios del canal presencial (Ventanilla Única).


Se tomó la base de datos de Correspondencia Externa Recibida suministrada por la Oficina de Correspondencia y Archivo, en la cual se registran todas las solicitudes de información que

	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: FT-GCL-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>   <b>PÁGINA: 23 de 39</b>
	<b>PROCESO GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>FECHA: 23/05/2016</b>
	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>VIGENCIA: 2016</b>

presentan en manera física los usuarios internos y externos. Para este ejercicio se tomó el consolidado correspondiente al primer trimestre del año 2016.

**Tabla 4:** Descripción de variables, usuarios del canal presencial (Ventanilla Única)

<b>Entidad</b>	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>		
<b>Servicio</b>	Usuarios del canal presencial (Ventanilla Única)		
<b>Grupo</b>	Usuarios internos y externos que presentan solicitudes de información a través de la Ventanilla Única (oficina de Correspondencia y Archivo)		
<b>Nivel</b>	<b>Variable</b>	<b>Característica Evidenciada</b>	<b>Consideraciones</b>
Geográfico	Dirección	Dirección de correspondencia	Permite ubicar la dirección a la cual se debe enviar la respuesta.
Demográfico	Entidad Remitente	Nombre de la Entidad a la cual pertenece quien envía la comunicación	Es importante establecer la entidad que envía la comunicación para efectos de la respuesta.
	Persona Remitente	Nombre de la persona que firma o envía la comunicación	Es importante establecer la entidad que envía la comunicación para efectos de la respuesta.
	Oficina / persona destinataria	Nombre de la dependencia y de la persona a la cual se dirige la comunicación.	Identifica a la persona o a la dependencia a la cual va dirigida la comunicación.
Intrínseco	No. de Radicado	Corresponde al número de radicación consecutivo asignado a la comunicación, según el orden de llegada.	Al asignar el número consecutivo se deja constancia también de la fecha y hora de recibo de las comunicaciones, con lo cual se oficializa el trámite y se establecen los términos de vencimiento para la respectiva respuesta.
	Asunto	Breve resumen del tema tratado en la comunicación.	Identifica el tema tratado en la comunicación para su correspondiente trámite.
	Anexos	Se debe indicar si la comunicación contiene anexos como: CD, formularios, otros.	Señala si la comunicación trae consigo anexos, para el control respectivo.
	No. del comunicado	Corresponde al número de radicación asignado desde el origen de la comunicación.	Se utiliza para referirse o identificar la comunicación a la cual se está dando respuesta.
	Tipo de correspondencia	Se debe indicar si es: carta, factura, folleto, libro, etc.	Identifica el tipo de comunicación para el trámite respectivo.
	Forma de recibo	Indicar cómo llegó la información: Fax, correo electrónico, Courier, personal.	Identifica las preferencias del remitente para el envío de sus comunicaciones y permite evidenciar posibles falencias en el procedimiento de recibo y trámite.
	Ruta	Indicar si corresponde a la ruta de mensajería de la Mañana o de la Tarde.	Permite ubicar la comunicación para el trámite o entrega por parte del mensajero.
	Tiempo de respuesta	De acuerdo con el tipo de comunicación, indicar el tiempo de respuesta así: Tutelas (2 días), D.P. 10 días. Solicitud de información 15 días.	Permite establecer el tiempo para la respuesta oportuna (dentro de términos).

	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: FT-GCL-01</b>
	<b>PROCESO GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 01   PÁGINA: 24 de 39</b>
	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>FECHA: 23/05/2016</b>
		<b>VIGENCIA: 2016</b>

<b>Entidad</b>	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>		
<b>Servicio</b>	Usuarios del canal presencial (Ventanilla Única)		
<b>Grupo</b>	Usuarios internos y externos que presentan solicitudes de información a través de la Ventanilla Única (oficina de Correspondencia y Archivo)		
<b>Nivel</b>	<b>Variable</b>	<b>Característica Evidenciada</b>	<b>Consideraciones</b>
	Radicación y fecha de respuesta	Corresponde al número consecutivo de radicación que se asigna a la comunicación de respuesta.	Permite establecer la fecha de respuesta y si esta se hizo dentro de los términos establecidos.
Comportamiento	Clasificación	Indicar si corresponde a una Petición, Queja, Reclamo o solicitud de información.	Intenta conocer los motivos o influencias que generan la interacción con la Universidad.

Fuente: Universidad de los Llanos

**Tabla 5:** Priorización de variables, usuarios del canal presencial (Ventanilla Única)

Variable	Descripción	Importancia
Radicado	Información requerida para control de llegada y términos de respuesta.	NO RELEVANTE
Fecha de radicación	Información requerida para establecer términos de respuesta.	RELEVANTE
Entidad Remitente	Identifica la Entidad a la cual pertenece o representa el remitente.	RELEVANTE
Persona Remitente	Identifica a la persona natural que firma o suscribe la comunicación en ejercicio de un cargo.	NO RELEVANTE
Oficina / Persona Destinataria	Corresponde a la dependencia o persona a la cual se dirige la comunicación.	NO RELEVANTE
Asunto	Permite direccionar la comunicación para su resolución de acuerdo con la naturaleza de la solicitud y el tema tratado.	RELEVANTE
Anexos	Establece control sobre los anexos de las comunicaciones, si los tiene.	NO ES RELEVANTE
No. del comunicado	Identifica la comunicación desde el origen.	NO ES RELEVANTE
Tipo de Correspondencia (sobre, carta, libro)	Identifica la clase de comunicación para determinar si amerita respuesta.	NO ES RELEVANTE
Forma de recibo (personal, Courier, correo electrónico)	Identifica la forma de envío de la comunicación.	NO ES RELEVANTE
Ruta	Facilita la agrupación para los recorridos de entrega de la mensajería interna.	NO ES RELEVANTE
Tiempo de respuesta	Está relacionada con el tiempo o vencimiento de términos para la respuesta.	RELEVANTE
Radicación y fecha de Respuesta	Constancia del ingreso formal de la comunicación a la Universidad.	RELEVANTE
Observaciones	Se registran datos que se consideren relevantes y que no se contemplan en otros campos de la base de datos.	RELEVANTE
Clasificación PQRS (derecho de petición, tutela, demanda, S.I.)	Permite identificar la clase de comunicación para priorizar su respuesta de acuerdo con la naturaleza de la información.	RELEVANTE
Dirección de correspondencia	Importante para establecer a qué sitio se envía la respuesta.	RELEVANTE

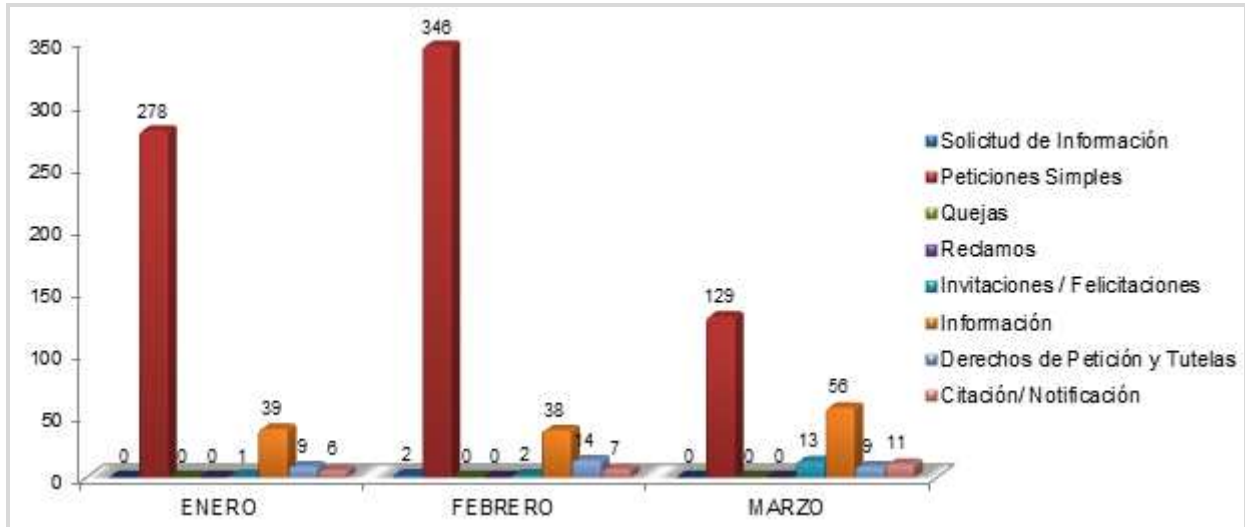
Fuente: Universidad de los Llanos





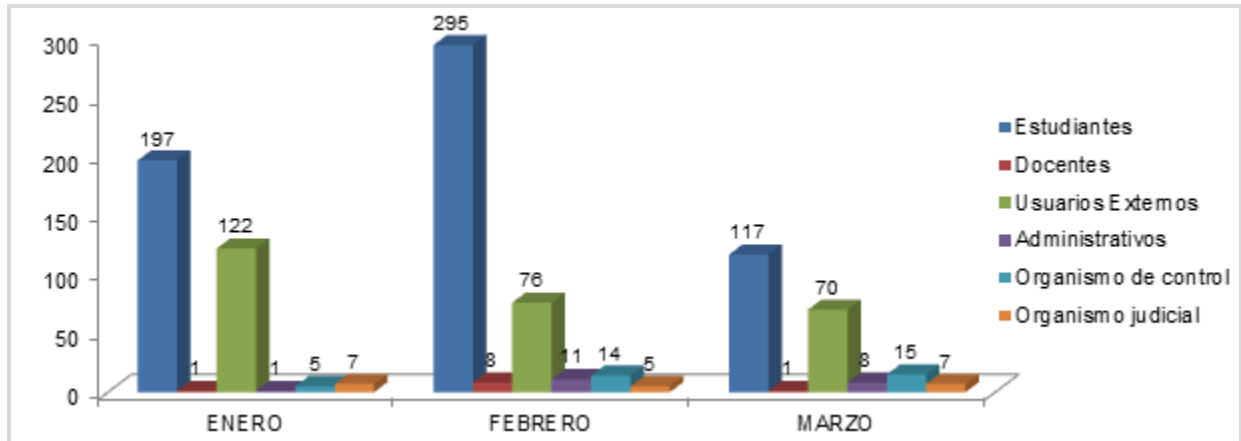
<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: FT-GCL-01</b>	
	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 25 de 39
<b>PROCESO GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>FECHA: 23/05/2016</b>	
<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>VIGENCIA: 2016</b>	

**Gráfico 23: Distribución por carácter de la petición radicada en la oficina de correspondencia y archivo**



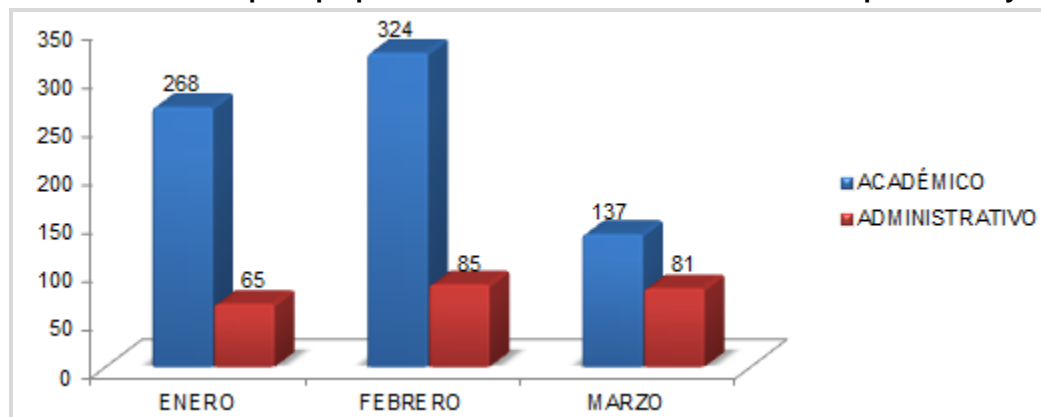
Fuente: Base de datos oficina de correspondencia y archivo

**Gráfico 24: Distribución por tipo de usuario de peticiones radicadas en correspondencia y archivo**




Fuente: Base de datos oficina de correspondencia y archivo

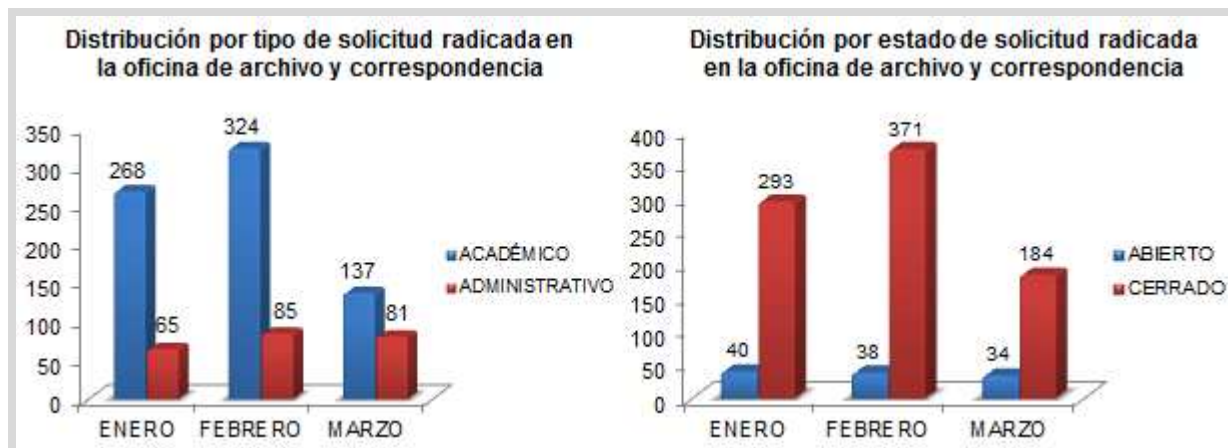
**Gráfico 25: Distribución por tipo petición radicada en la oficina de correspondencia y archivo**



Fuente: Base de datos oficina de correspondencia y archivo

	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: FT-GCL-01</b>	
	<b>PROCESO GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PÁGINA: 26 de 39</b>
	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>FECHA: 23/05/2016</b>	
		<b>VIGENCIA: 2016</b>	

**Gráfico 26: Distribución por tipo y estado de solicitudes radicadas en la oficina de correspondencia y archivo**



Fuente: Base de datos oficina de correspondencia y archivo


#### 6.4 Usuarios atendidos en el Puesto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC.

Se tomó la base de datos de la oficina de correspondencia y archivo concerniente a los usuarios atendidos durante el primer trimestre del año 2016, discriminando si la información se tomó de la Sede Barcelona o de la Sede San Antonio.

Cabe aclarar que desde el PIAC sede Barcelona se maneja el chat en línea, por lo que en el reporte correspondiente se incluyen las peticiones realizadas por este medio.

**Tabla 6:** Descripción de variables, Usuarios del Puesto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC

<b>Entidad</b>	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>		
<b>Servicio</b>	Usuarios del Puesto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC		
<b>Grupo</b>	Personas que se comunican o requieren información telefónica o a través del Chat		
<b>Nivel</b>	<b>Variable</b>	<b>Característica Evidenciada</b>	<b>Consideraciones</b>
Geográfico	Ciudad de la que llama o se comunica.	El formato de registro no cuenta con este campo, por lo tanto no se puede incluir en la caracterización, a pesar de su importancia.	Es importante para determinar necesidades específicas de los usuarios (o demanda de información y de servicios), según el sitio donde vive o labora.
Demográfico	Tipo de usuario	Estudiante, docente, egresado, administrativo, externo	Es importante para determinar la necesidad de información de acuerdo con la relación del usuario con la Universidad.
Intrínseco	Forma de recibo (uso de canales)	Telefónica, chat, correo físico, personal.	Permite ubicar los canales potenciales a través de los cuales la Universidad puede establecer contacto con sus usuarios
	Tipo de información que requiere	Información Académica, información administrativa.	Permite determinar la información o servicios con mayor demanda.

	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: FT-GCL-01</b>	
	<b>PROCESO GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PÁGINA: 27 de 39</b>
	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>FECHA: 23/05/2016</b>	
		<b>VIGENCIA: 2016</b>	

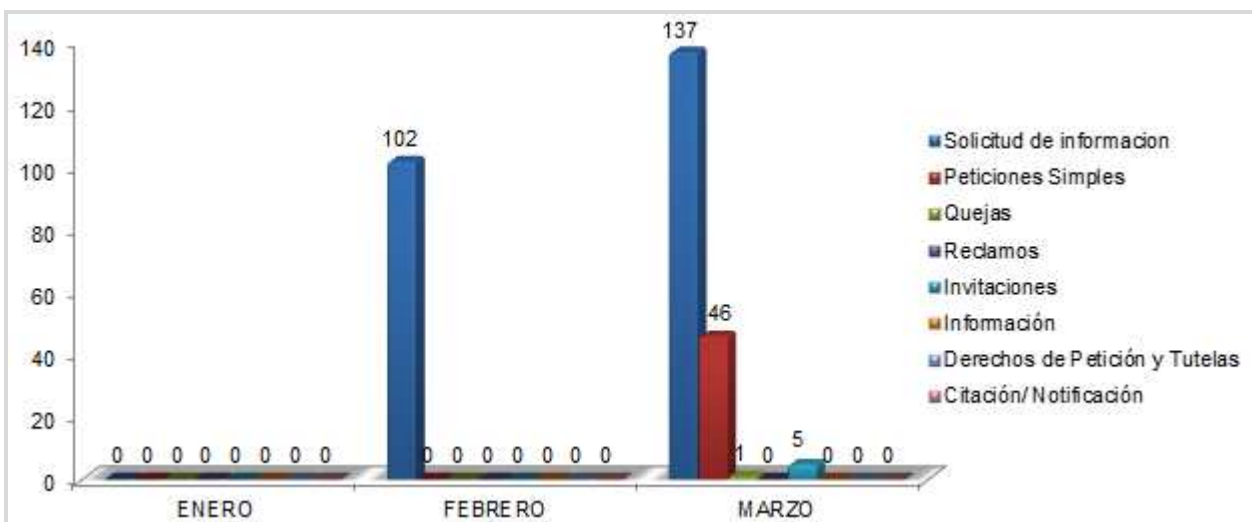
<b>Entidad</b>	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>		
<b>Servicio</b>	Usuarios del Puesto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC		
<b>Grupo</b>	Personas que se comunican o requieren información telefónica o a través del Chat		
<b>Nivel</b>	<b>Variable</b>	<b>Característica Evidenciada</b>	<b>Consideraciones</b>
Comportamiento	Clasificación PQRS	Clasifica el tipo de consulta o requerimiento así: Solicitud de información, Queja, Reclamo, Sugerencia.	Intenta conocer los motivos o influencias que generan la interacción con la Universidad.

*Fuente: Universidad de los Llanos*

**Tabla 7:** Priorización de variables, Usuarios del Puesto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC

Variable	Descripción	Importancia
Tipo de información	Información requerida por el usuario según su tema de interés.	RELEVANTE
Forma de recibo	Identifica los canales preferidos por los usuarios para establecer contacto con la Universidad, con el fin de mejorarlos y fortalecer el servicio.	RELEVANTE
Clasificación PQRS	Permite identificar los servicios cuya prestación es deficiente o del cual los usuarios presentan quejas, con el fin de mejorarlos.	RELEVANTE
Tipo de usuario	Determina la necesidad de información de acuerdo con la relación del usuario con la Universidad.	RELEVANTE

**Gráfico 27:** Distribución por tipo solicitud realizada en el PIAC – Sede Barcelona

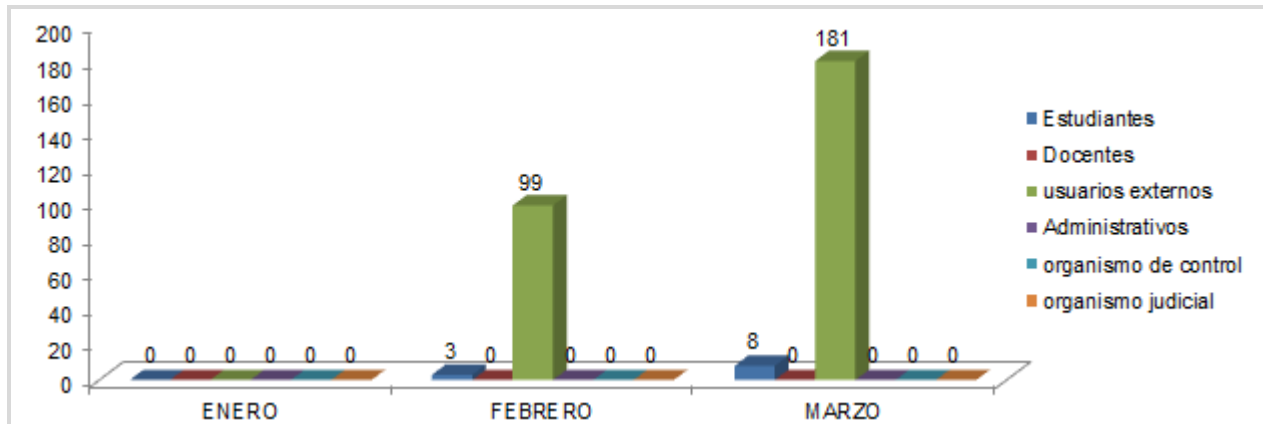


*Fuente: Base de datos oficina de correspondencia y archivo*



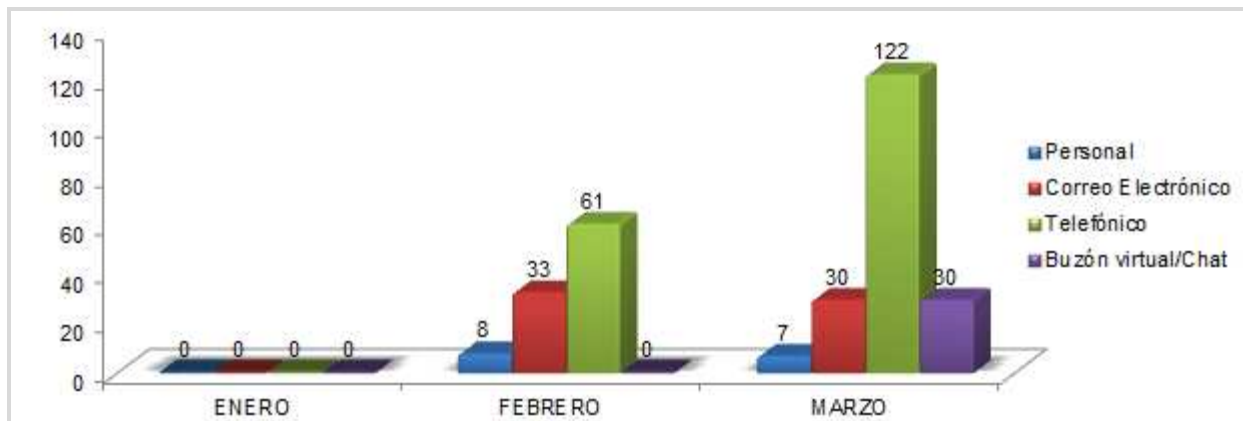
<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: FT-GCL-01</b>	
	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 28 de 39
<b>PROCESO GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>FECHA: 23/05/2016</b>	
<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>VIGENCIA: 2016</b>	

**Gráfico 28: Distribución por tipo de usuario solicitudes realizadas en el PIAC – Sede Barcelona**



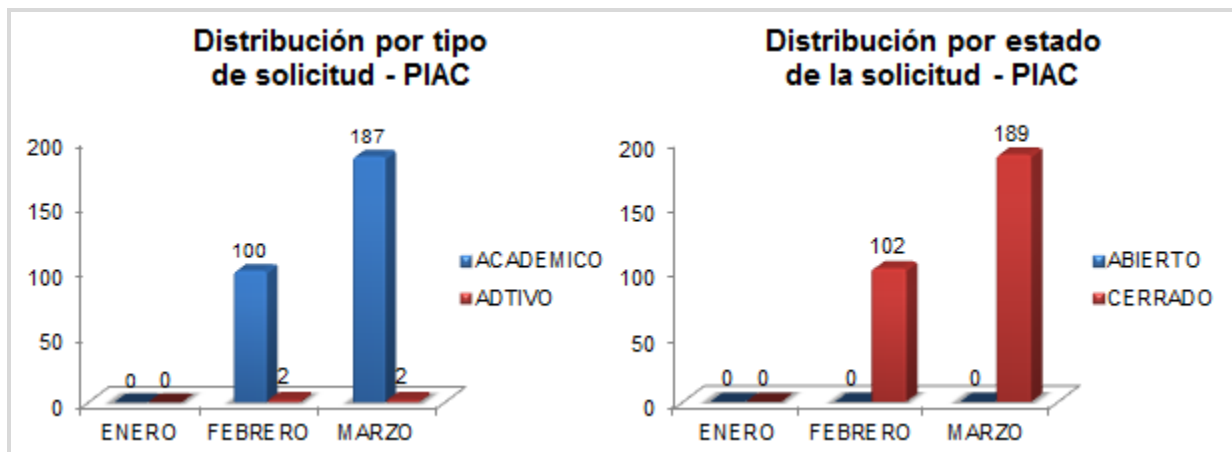
Fuente: Base de datos oficina de correspondencia y archivo

**Gráfico 29: Distribución por canal utilizado solicitudes realizadas en el PIAC – Sede Barcelona**




Fuente: Base de datos oficina de correspondencia y archivo

**Gráfico 30: Distribución por tipo y estado de la solicitud realizadas en el PIAC – Sede Barcelona**



Fuente: Base de datos oficina de correspondencia y archivo

	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: FT-GCL-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>   <b>PÁGINA: 29 de 39</b>
	<b>PROCESO GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>FECHA: 23/05/2016</b>
	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>VIGENCIA: 2016</b>

### 6.5 Usuarios del Servicio de Biblioteca.


Se tomó el informe de análisis de la encuesta de satisfacción del Sistema de Bibliotecas, aplicada en línea a los usuarios de los servicios bibliográficos, durante el primer y segundo período académico de 2015.

Tabla 8: Descripción de variables, Servicios de biblioteca

Entidad	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>		
Servicio	SERVICIOS DE BIBLIOTECA		
Grupo	Usuarios de las Bibliotecas y de los Centros de Documentación de la Universidad		
Nivel	Variable	Característica Evidenciada	Consideraciones
Geográfico	Sede de consulta	Biblioteca Central, Biblioteca Sede urbana, Posgrados, Centros de Documentación.	Permite conocer en cuál Biblioteca se hacen más consultas.
Demográfico	género	Masculino o Femenino	Esta información es útil para conocer la utilización del servicio de biblioteca según el género.
	Programa académico al que pertenece	Información tomada de las estadísticas de consulta de la Biblioteca	Esta variable indica el programa académico al que pertenece el estudiante o el docente y permite la agrupación de los usuarios por programa académico, así como las áreas de mayor consulta.
Intrínseco	Tipo de vinculación	Docente, Estudiante, Administrativo	Es importante para determinar los niveles de consulta de acuerdo con la relación del usuario con la Universidad.
Comportamiento	Área de consulta	Información tomada de las estadísticas de consulta de la Biblioteca	Esta variable permite identificar las áreas de mayor consulta.
	Tipo de consulta	Esta variable no está incluida en el análisis por cuanto en la encuesta no se tuvo en cuenta, sin embargo, es importante incluirla para próximas mediciones.	Permite conocer las preferencias o las áreas más consultadas para mejorar el servicio.

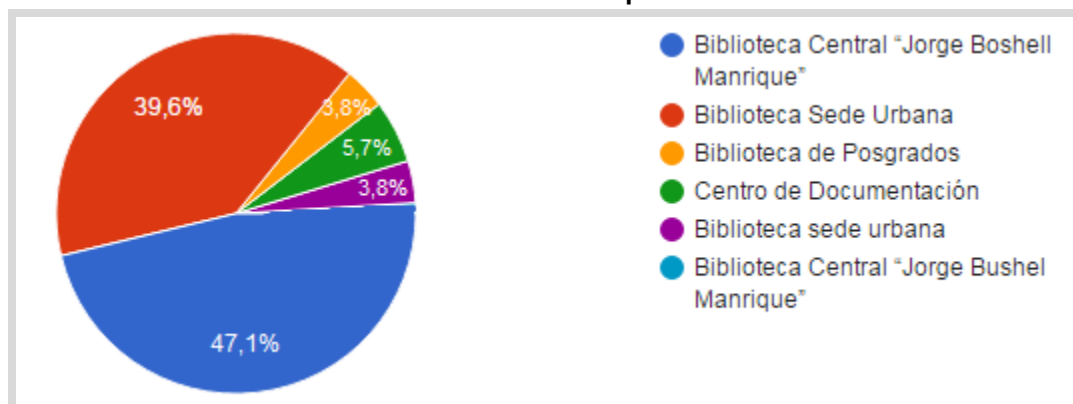
Tabla 9: Priorización de variables Servicios de biblioteca

Variable	Descripción	Importancia
Sede de consulta	La Universidad cuenta con varias Bibliotecas, por lo tanto se requiere conocer el número de visitantes o de consultas que se realizan en cada una de ellas.	RELEVANTE
género	Tiene relación con las variables intrínsecas, a través de las cuales se pueden deducir preferencias a la hora de consultar acerca de un área o tema determinado.	RELEVANTE
Programa académico al que pertenece	Determina la utilización del servicio o de consulta según el programa académico.	RELEVANTE
Tipo de vinculación	Determina el nivel de consulta según el tipo de usuario.	RELEVANTE

	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: FT-GCL-01</b>	
	<b>PROCESO GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PÁGINA: 30 de 39</b>
	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>FECHA: 23/05/2016</b>	
		<b>VIGENCIA: 2016</b>	

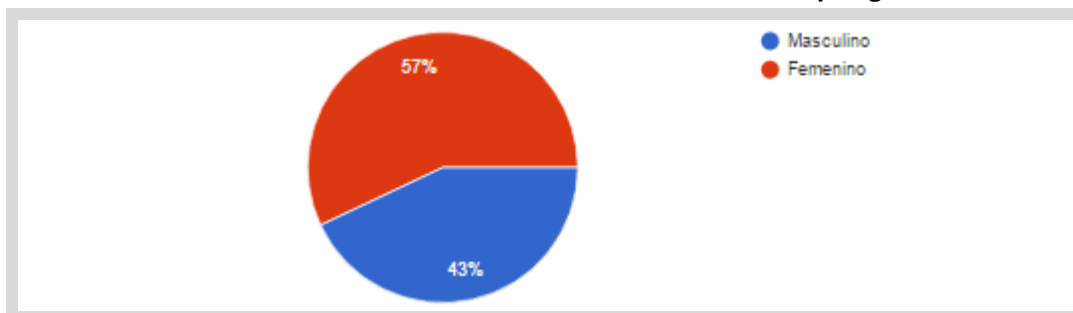
Variable	Descripción	Importancia
Área de consulta	Tiene relación con las variables intrínsecas, a través de las cuales se pueden deducir preferencias a la hora de consultar acerca de un área o tema determinado.	RELEVANTE
Tipo de consulta	Determina los niveles de consulta física o a través de bases de datos en línea.	RELEVANTE

**Gráfico 31: Sede de la biblioteca en que se realiza la consulta**



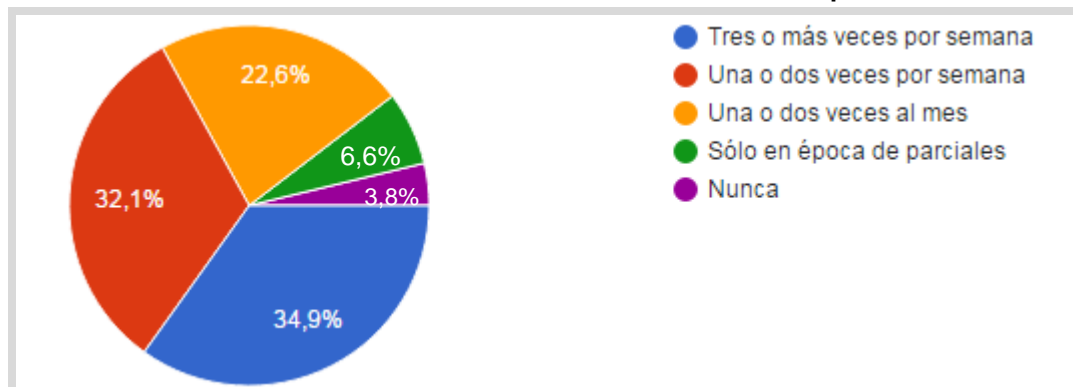
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios II Semestre de 2015

**Gráfico 32: Clasificación de usuarios de la biblioteca por género**




Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios II Semestre de 2015

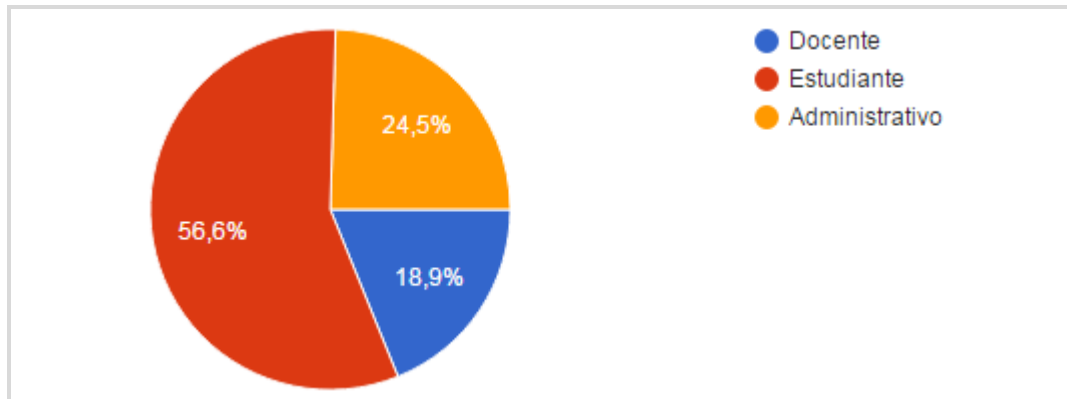
**Gráfico 33: Frecuencia de utilización de la biblioteca durante el período académico**



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios II Semestre de 2015

	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: FT-GCL-01</b>	
	<b>PROCESO GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PÁGINA: 31 de 39</b>
	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>FECHA: 23/05/2016</b>	
		<b>VIGENCIA: 2016</b>	

**Gráfico 34:** Clasificación por tipo de usuario de los servicios de la biblioteca



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios II Semestre de 2015

Se observa que el mayor porcentaje de consultas bibliográficas se realiza en la Biblioteca Central Jorge Boshell Manrique, ubicada en la sede Barcelona, seguida muy cerca, por la Biblioteca de la sede San Antonio, ello se debe a que en la sede principal se encuentra concentrada la mayor población. Así mismo, respecto de la variable “género” se observa que en el año 2015 las mujeres hicieron mayor uso de los servicios de Biblioteca, adicionalmente, la variable “frecuencia de utilización” indica que los usuarios demandaron los servicios de biblioteca más de tres veces por semana y que más del 50% de los usuarios son estudiantes seguidos por los administrativos, quienes estuvieron muy por encima de los docentes en cuanto a consulta o uso de los servicios de Biblioteca.


### 6.6 Usuarios de servicios de Extensión – Laboratorio de Suelos.

Para la caracterización de usuarios del Laboratorio de Suelos adscrito a la escuela de Ciencias Agrícolas perteneciente a la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales de la Universidad, se tomó la información correspondiente a los análisis realizados durante el segundo semestre del año 2015, la cual reposa en el libro de registro de solicitudes que se diligencia en dicho laboratorio, y evidencia un total de 150 análisis realizados a usuarios externos.

A partir de la información disponible, se definieron las siguientes variables a evaluar:

**Tabla 10:** Descripción de variables, análisis de suelos

<b>Entidad</b>	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>		
<b>Servicio</b>	Análisis de suelos		
<b>Grupo</b>	Usuarios externos que demandan los servicios del Laboratorio de Suelos		
<b>Nivel</b>	<b>Variable</b>	<b>Característica Evidenciada</b>	<b>Consideraciones</b>
Geográfico	Municipio de Procedencia	El formulario de recibo de la muestra solicita el diligenciamiento de esta información.	Es importante para determinar la demanda del servicio, por áreas o regiones.

	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: FT-GCL-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>   <b>PÁGINA: 32 de 39</b>
	<b>PROCESO GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>FECHA: 23/05/2016</b>
	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>VIGENCIA: 2016</b>

<b>Entidad</b>	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>		
<b>Servicio</b>	Análisis de suelos		
<b>Grupo</b>	Usuarios externos que demandan los servicios del Laboratorio de Suelos		
<b>Nivel</b>	<b>Variable</b>	<b>Característica Evidenciada</b>	<b>Consideraciones</b>
	Departamento de Procedencia	El formulario de recibo de la muestra solicita el diligenciamiento de esta información.	Es importante para determinar la demanda del servicio, por áreas o regiones.
Demográfico	Tipo de Usuario	Persona natural o persona jurídica	Identifica a las personas por su naturaleza: como personas que solicitan un servicio de la Universidad o como empresas que requieren o demandan el servicio.
Intrínseco	Análisis Requerido	Análisis completo o diferencial por elementos.	A través de esta variable se determinan los servicios con mayor demanda y la manera de mejorarlos.
	Tipo de cultivo	Nombre del cultivo que se va a implantar.	El análisis de suelos incluye una recomendación para el usuario, por lo tanto se requiere saber qué desea cultivar el usuario en el área de donde tomó la muestra de suelo.

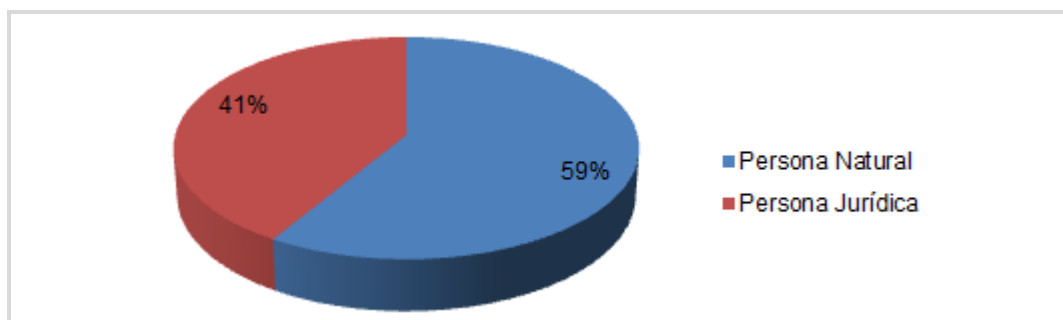
Fuente: Universidad de los Llanos

**Tabla 11:** Priorización de variables, análisis de suelos

Variable	Descripción	Importancia
Municipio de Procedencia	Ciudad o municipio del país, que corresponde a la ubicación del área de donde proviene la muestra.	RELEVANTE
Departamento de Procedencia	Departamento del país, que corresponde a la ubicación del municipio de donde proviene la muestra.	RELEVANTE
Tipo de usuario	Determina la naturaleza del usuario si es persona natural o jurídica.	RELEVANTE
Análisis requerido	Es importante conocer si el análisis o estudio requerido es completo o sólo para determinar la presencia o deficiencia de algún elemento en el suelo analizado.	RELEVANTE
Tipo de cultivo	Cultivo que el usuario desea implantar	RELEVANTE

Fuente: Universidad de los Llanos

**Gráfico 35:** Distribución por tipo de usuario - Laboratorio de suelos



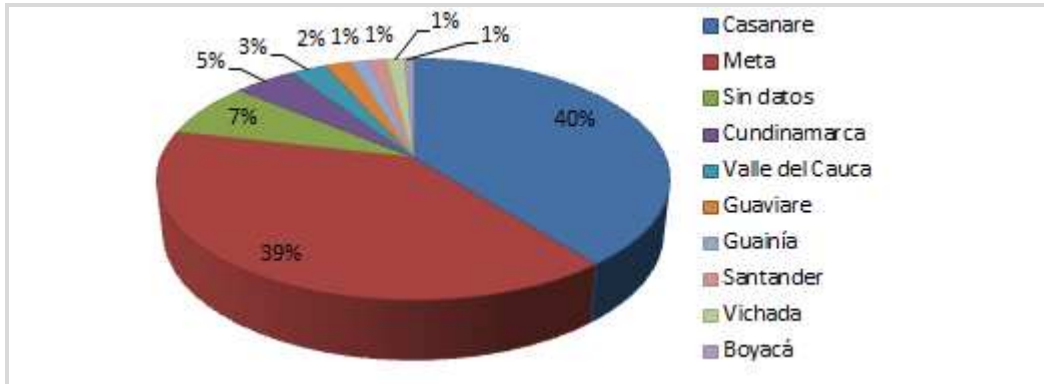
Fuente: Información registrada en el libro del Laboratorio de Suelos





<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: FT-GCL-01</b>	
	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 33 de 39
<b>PROCESO GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>FECHA: 23/05/2016</b>	
<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>VIGENCIA: 2016</b>	

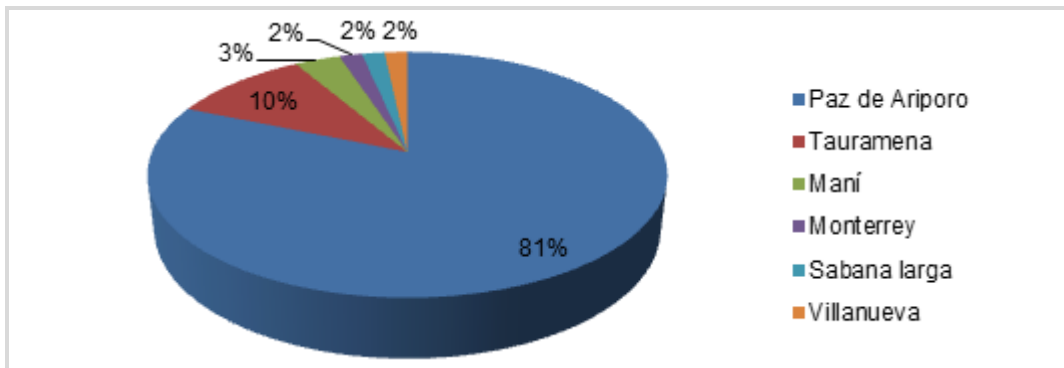
**Gráfico 36: Distribución por departamento de procedencia de los usuarios del Laboratorio de Suelos**



Fuente: Información registrada en el libro del Laboratorio de Suelos

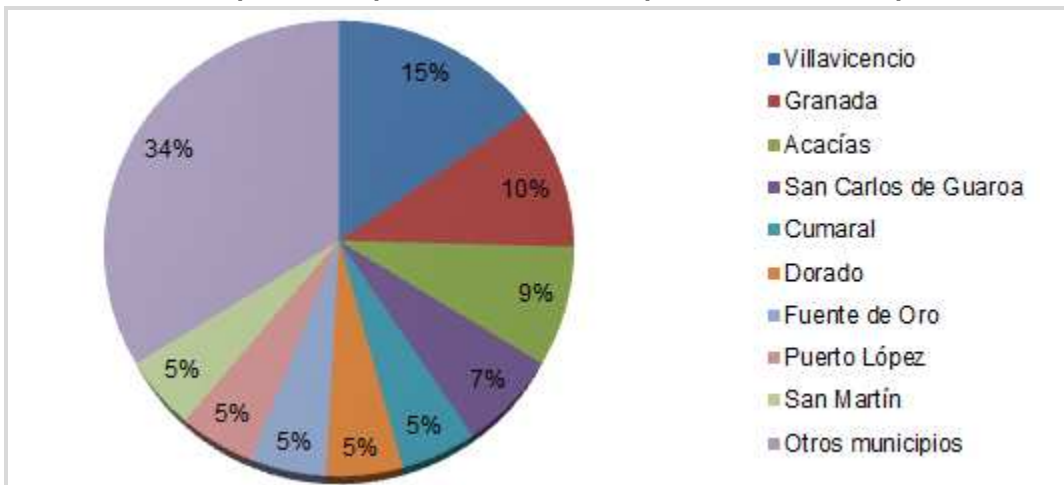
Teniendo en cuenta que la mayor parte de los usuarios es proveniente de los departamentos de Casanare y el Meta, se toman estos departamentos para mostrar los municipios de origen.

**Gráfico 37: Distribución por municipios de las muestras provenientes del departamento de Casanare**




Fuente: Información registrada en el libro del Laboratorio de Suelos

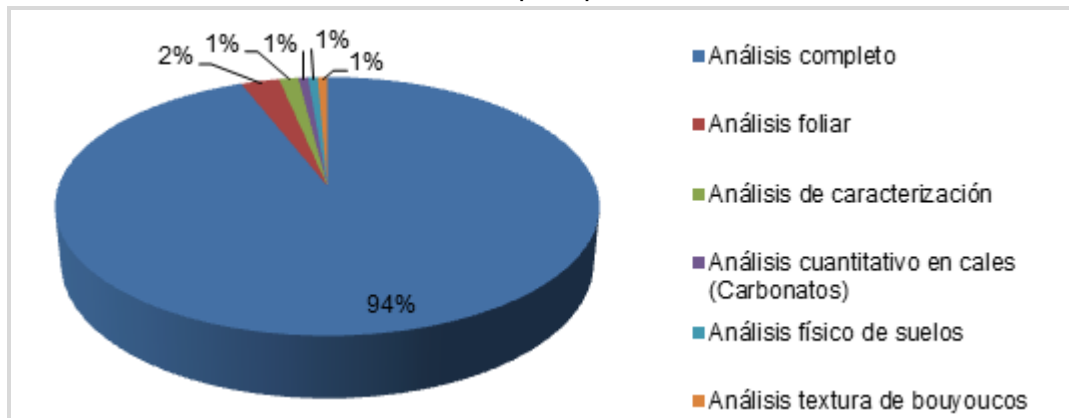
**Gráfico 38: Distribución por municipios de las muestras provenientes del departamento del Meta**



Fuente: Información registrada en el libro del Laboratorio de Suelos

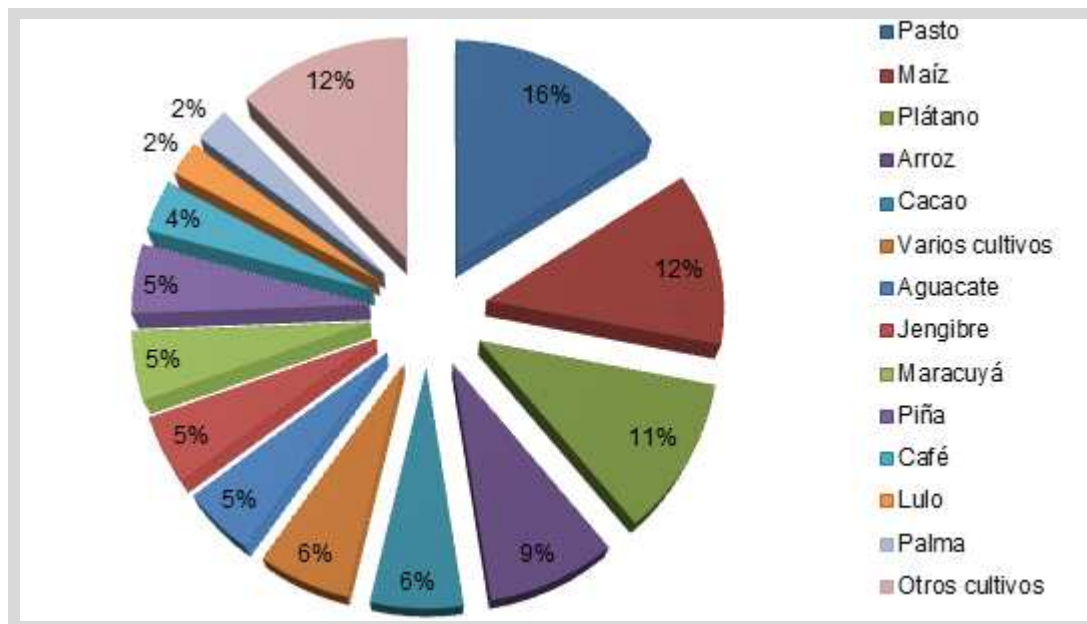
	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: FT-GCL-01</b>	
	<b>PROCESO GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PÁGINA: 34 de 39</b>
	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>FECHA: 23/05/2016</b>	
		<b>VIGENCIA: 2016</b>	

**Gráfico 39:** Distribución por tipo de análisis solicitado



Fuente: Información registrada en el libro del Laboratorio de Suelos

**Gráfico 40:** Distribución de acuerdo al tipo de cultivo que se desea plantar en el terreno origen de la muestra




Fuente: Información registrada en el libro del Laboratorio de Suelos

La mayoría de los usuarios del Laboratorio de Suelos, requieren los análisis para el cultivo de pasto, maíz y plátano.

### 6.7 Usuarios de servicios de Extensión Clínica Veterinaria.

Para los servicios de la Clínica Veterinaria se tomó la información del registro de historias clínicas que se diligencia al ingreso de pacientes, correspondiente al año 2015.

Esta información es digitada en una base de datos en Excel, en la cual no se tiene en cuenta la procedencia del usuario, información que es importante para la caracterización, por lo tanto se


	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: FT-GCL-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>   <b>PÁGINA: 35 de 39</b>
	<b>PROCESO GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>FECHA: 23/05/2016</b>
	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>VIGENCIA: 2016</b>

toma la información disponible en dicha base de datos, en la que se registra un total de **838** pacientes atendidos, y a partir de la cual se definieron las siguientes variables a evaluar:

**Tabla 12:** Descripción de variables, Consulta externa en la Clínica Veterinaria

Entidad	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>		
Servicio	Consulta externa en la clínica veterinaria		
Grupo	Usuarios externos que demandan los servicios de la Clínica Veterinaria		
Nivel	Variable	Característica Evidenciada	Consideraciones
Geográfico	Procedencia	Área Rural - Área Urbana	Permite conocer qué usuarios demandan más los servicios de la Clínica Veterinaria.
Demográfico	Especie	Canina, felina, bovino, equino, otros	Permite conocer cuál es la especie que más se atiende en la Clínica Veterinaria, para fortalecer el servicio.
	Raza	Se registra la raza del paciente como requisito en el diligenciamiento de la Historia Clínica.	Esta variable es utilizada para estudios de casuística sobre prevalencia de enfermedades, según la raza.
	Nombre del propietario	Identidad del dueño del paciente	Requisito para la localización de la Historia Clínica y para efectos del cobro del servicio prestado.
	Cédula del propietario	Número de cédula	Requisito para la localización de la Historia Clínica y para efectos del cobro del servicio prestado.
Intrínseco	Carácter del Servicio	Se refiere a la manera como se registra el servicio para la facturación del mismo, dado que se prestan servicios a particulares por proyección social (con cobro) y servicios por docencia (no tiene cobro).	A través de esta variable se determinan los ingresos por venta de servicios de la Clínica Veterinaria, así como el servicio social que se presta en la atención gratuita de pacientes
	No. de Historia Clínica	Corresponde al número consecutivo asignado a la Historia Clínica, según la fecha y orden de llegada.	Al asignar el consecutivo se establece un control para la organización y registro de las Historias Clínicas, así como de la identificación que permite su fácil localización para futuras consultas.
	Clasificación	De acuerdo con la especialidad del servicio, los pacientes de la clínica veterinaria se clasifican en pequeños o grandes animales, los primeros, son los animales domésticos como perros, gatos y aves, los segundos son los bovinos, equinos y otros similares.	Esta clasificación permite identificar la especialidad del médico tratante.
	Teléfono del propietario	Corresponde al número de contacto.	Corresponde al número de contacto para seguimiento del paciente o para efectos de comunicación en caso de ser hospitalizado el paciente.
	Motivo de consulta	Razón por la que se utiliza el servicio.	Esta variable es utilizada para estudios de casuística sobre prevalencia de enfermedades.
Comportamiento	N/A		

Fuente: Universidad de los Llanos

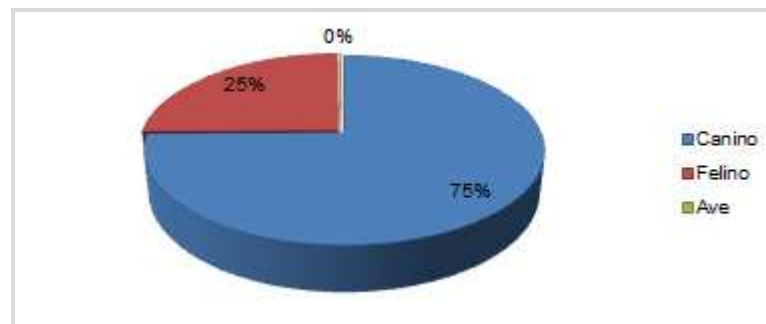
	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: FT-GCL-01</b>	
	<b>PROCESO GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PÁGINA: 36 de 39</b>
	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>FECHA: 23/05/2016</b>	
		<b>VIGENCIA: 2016</b>	

**Tabla 13:** Priorización de variables, Consulta externa Clínica Veterinaria

Variable	Descripción	Importancia
Procedencia	Ciudad o municipio del departamento de donde proviene el paciente.	RELEVANTE
Especie	Permite conocer la especie que presenta mayor consulta	RELEVANTE
Raza	Es relevante sólo para asuntos de investigación o académicos.	RELEVANTE
Nombre del propietario		NO ES RELEVANTE
Cédula del propietario		NO ES RELEVANTE
Carácter del Servicio	Dado el carácter de la Universidad, se prestan servicios a particulares por proyección social (con cobro) y servicios por docencia (no tiene cobro)	RELEVANTE
No. de Historia Clínica	Corresponde al consecutivo que se utiliza como control e identificación para la ubicación de la Historia Clínica	NO ES RELEVANTE
Clasificación	Identifica el tipo de servicio (clínica de grandes o de pequeños animales) para la asignación del clínico.	NO ES RELEVANTE
Teléfono del propietario	Contacto para ubicación o comunicación	NO ES RELEVANTE
Motivo de consulta	Determina la clase de servicio que demanda el usuario.	RELEVANTE

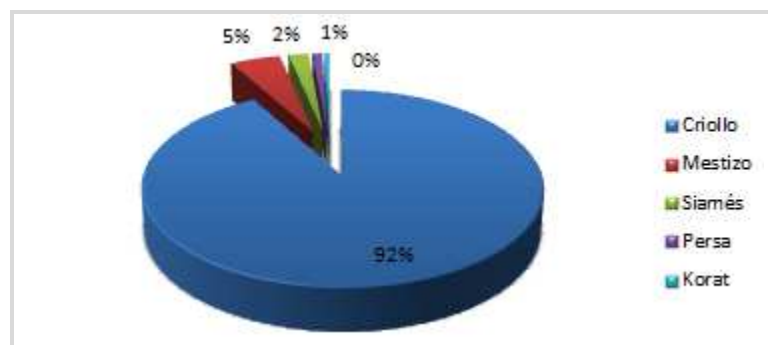
Fuente: Universidad de los Llanos

**Gráfico 41:** Distribución por especies de pacientes atendidos



Fuente: Base de datos consultas Clínica Veterinaria

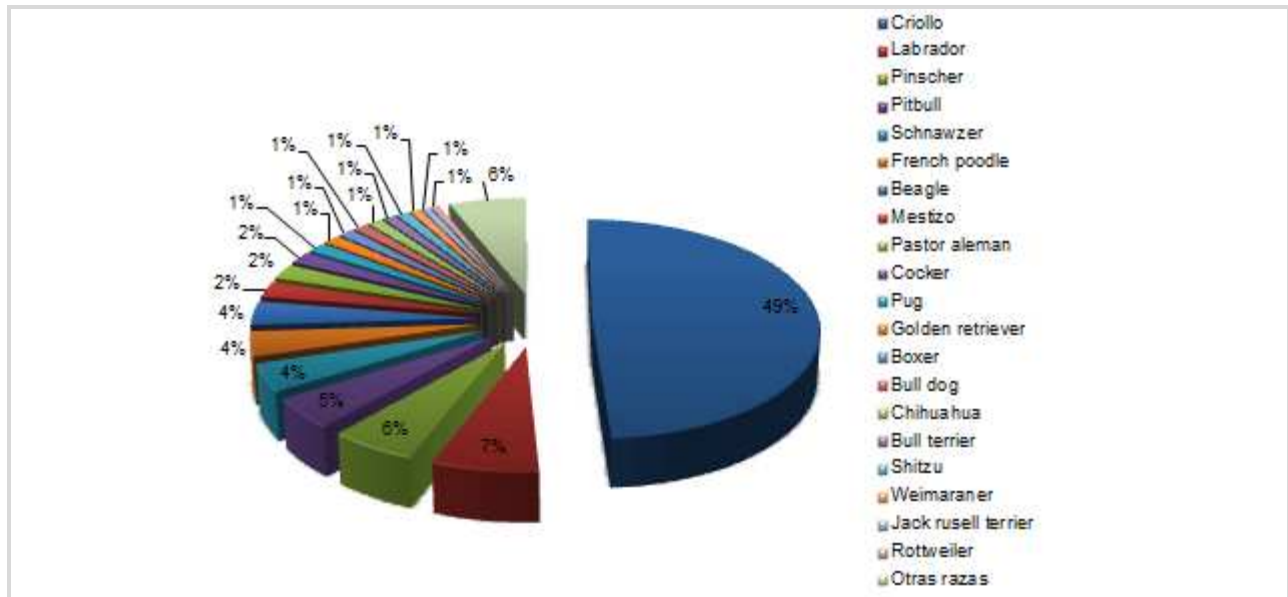
**Gráfico 42:** Distribución por razas de felinos atendidos



Fuente: Base de datos consultas Clínica Veterinaria

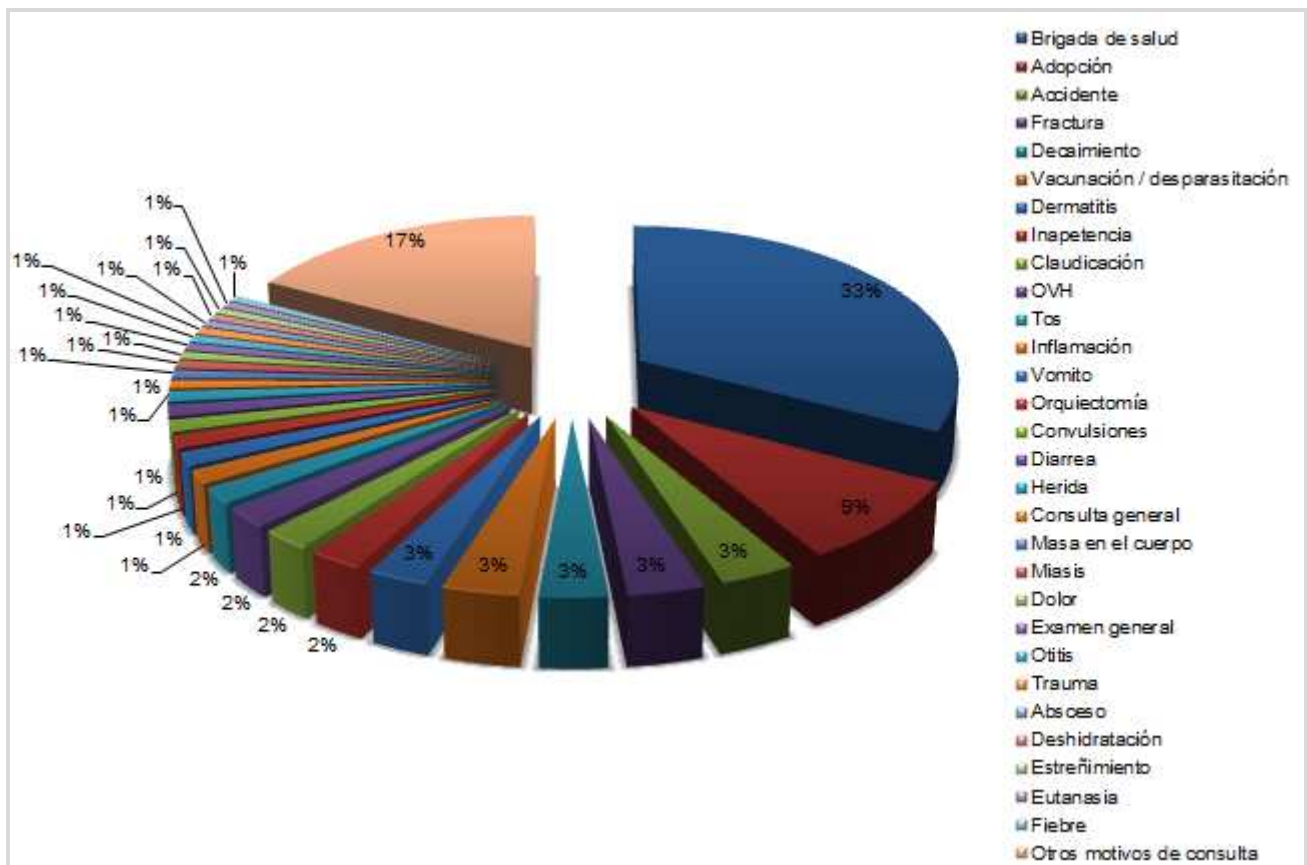


**Gráfico 43: Distribución por razas de caninos atendidos**




Fuente: Base de datos consultas Clínica Veterinaria

**Gráfico 44: Distribución por motivo de consulta de los pacientes atendidos**




Fuente: Base de datos consultas Clínica Veterinaria

	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: FT-GCL-01</b>	
		<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PÁGINA: 38 de 39</b>
	<b>PROCESO GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>FECHA: 23/05/2016</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>VIGENCIA: 2016</b>	

Con la información que se registra en la base de datos, no es posible identificar el diagnóstico que se realiza al paciente, por lo que no se tiene control en este sentido.

## 7. Conclusiones y recomendaciones.

- Es importante para la Biblioteca, conocer las preferencias de consulta por áreas o temas de interés, igualmente se requiere conocer los horarios en los que se realizan las consultas con el fin de fortalecer el servicio en estos aspectos.
- El formato de registro de PQRDS que se maneja en el PIAC no cuenta con el campo de procedencia (o ciudad de la cual se está comunicando), por lo tanto no se puede incluir en la caracterización, a pesar de su importancia.
- Es importante realizar la clasificación de las PQRS, las solicitudes de información y las demás peticiones según la dependencia que las atiende o que tiene la competencia para resolver; igualmente, se deben establecer los tiempos de respuesta para determinar acciones respecto de las solicitudes que no son atendidas oportunamente.
- En el formulario de inscripciones de aspirantes a programas de pregrado, se requiere la implementación de los “campos obligatorios” dado que en el actual formulario son opcionales razón por la cual no se cuenta con información relevante para la caracterización. Igualmente, se pueden incluir otras variables para profundizar el conocimiento acerca del aspirante y posible estudiante de la Universidad.
- En cuanto a la base de datos de Admisiones, Registro y Control Académico –OARCA-, es necesario que esta se depure, con el fin de facilitar la obtención de la información que tiene que ver con la procedencia geográfica de los inscritos y matriculados, y así facilitar la caracterización de los mismos al igual que la implementación de estrategias tendientes a mejorar los servicios que presta la universidad en este sentido.
- Los registros del Laboratorio de Suelos se realizan de manera manual y en muchos casos no se diligencia toda la información, por lo tanto no hay información completa de variables importantes para la caracterización como por ejemplo la procedencia y el tipo de cultivo que se va a implantar; así mismo se requiere incluir un campo indicando la forma en que se entregan los resultados, con lo cual se pueden tomar acciones de mejora en el servicio como el envío de los resultados a través de correo electrónico.
- En cuanto a la información de la Clínica Veterinaria, se realizan dos ejercicios de registro de información, sin embargo, en la base de datos digital no se cuenta con la información que permita identificar la procedencia de los usuarios, ni se identifica con claridad el servicio que se presta.
- Con el fin de contar con información que permita mejorar los servicios, se recomienda diseñar e implementar cuestionarios o encuestas de satisfacción de los usuarios y ubicarlas en cada uno de los servicios (laboratorios, PIAC, Ventanilla Única, Oficina de Admisiones, Tesorería, Bienestar Universitario).
- Finalmente, es importante que desde la Dirección General de Proyección Social, se diseñe un formulario de recolección de información de los usuarios de los servicios de extensión que presta la Universidad a través del cual se identifiquen necesidades y se diseñan estrategias de mejora. Igualmente, es urgente la actualización de las tarifas y el procedimiento para el pago por la prestación de los servicios lo cual involucra obviamente, los controles respectivos.

	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: FT-GCL-01</b>	
		<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PÁGINA: 39 de 39</b>
	<b>PROCESO GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>FECHA: 23/05/2016</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>VIGENCIA: 2016</b>	

## 8. Referencias normativas.

- **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 2573 de 2014**, *“Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea”.*

## 9. Registro de Modificaciones

Fecha	Cambio	Nueva versión
23/05/2016	Documento Nuevo	01