



**DOCUMENTO CON CARACTERIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS
DE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ITSA**

INTRODUCCIÓN

La Institución Universitaria ITSA, como entidad pública desde su unidad de Atención al Usuario presenta este documento como apoyo y guía a sus políticas, estrategias y mecanismos de participación ciudadana y de sus grupos de interés, de modo que no solo se dé cumplimiento a los requerimientos legales establecidos para tal fin, sino que desde la participación de los miembros de la comunidad y desde la caracterización de los ciudadanos se conozcan sus expectativas, necesidades, intereses, prioridades, afectaciones y deseos más relevantes que a todas luces representan oportunidades de mejoramiento para la gestión institucional y de modernización de la administración de nuestros recursos.

OBJETIVO GENERAL

Fortalecer a la Institución Universitaria ITSA en la entrega veraz y confiable de la información por la unidad de Gestión de Atención al Usuario a cada uno de los grupos de interés para satisfacer sus necesidades.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las variables para caracterizar a los ciudadanos que hacen uso del servicio.
- Identificar los mecanismos de información y participación ciudadana.
- Brindar una oportuna y efectiva atención al ciudadano
- Acompañar al ciudadano en su gestión ante la Institución Universitaria ITSA
- Identificar las preferencias por canales de atención y posibilidad de acceso a canales electrónicos.

Tipos o categorías de variables para caracterizar a los ciudadanos que usan el servicio en la institución universitaria ITSA

GEOGRAFICAS	
Ubicación	Sede Soledad: Calle 18 # 39-100 Sede Barranquilla: Carrera 45 # 48-31
Clima	La temperatura de la ciudad de barranquilla oscila entre 27° y 30° C En ambas sedes se maneja una temperatura en las oficinas de atención entre los 26 ° y 18°
DEMOGRAFICAS	
Edades	Estudiantes: Las edades Oscilan entre los 14 y 50 años abarcando desde la población de los estudiantes del proyecto de Articulación hasta el nivel profesional universitario. Población General: Las edades Oscilan entre los 14 y 50 años en adelante, el aspirante joven va acompañado con un adulto u adulto mayor para indagar acerca la oferta académica y/o proceso de inscripción.
Sexo	Femenino: 649 personas Masculino: 1.909 personas
Estrato Socio- Económico	Estrato 1:1517 personas Estrato 2:1816 personas Estrato 3:125 personas Estrato 4 y 5: 8 personas Estrato 6: 0 personas
Escolaridad	Básica Secundaria Bachiller
Vulnerabilidad	Discapacidad: <ul style="list-style-type: none"> • Visual • Auditiva • Motriz • Otros. Victimas de conflicto armado <ul style="list-style-type: none"> • Desplazado • Comunidad afrodescendiente

	<ul style="list-style-type: none"> • Otros
Régimen subsidiado	Sisbén: 1900 personas Otros:
INTRÍNSECAS	
Lugares de Encuentro	Salones de clases, cafetería, oficinas, redes sociales, entre otros.
Conocimiento	<p>La Institución Universitaria ITSA propende por ser muy explícita en sus estrategias comunicacionales para que los usuarios y sus diversas categorías, conozca, asimile y se identifique con los servicios que ofrece la institución.</p> <p>El conocimiento se ve reflejado al momento de interactuar con el usuario, por la tipología de preguntas y solicitud de información.</p>

Priorización de Variables

CATEGORIA	VARIABLE	¿LA VARIABLE ES?					TOTAL	SELECCIONADA	
		RELEVANTE	ECONOMICA	MEDIBLE	ASOCIATIVA	CONSISTENTE		SI	NO
GEOGRAFICAS	Ubicación	1	0	1	1	1	4	X	
	Clima	0	0	0	0	0	0		X
DEMOGRAFICAS	Edades	1	0	1	1	1	4	X	
	Sexo	0	0	0	0	0	0		X
	Estrato Socio-Económico	1	1	1	1	1	5	X	
	Escolaridad	1	0	1	1	1	4	X	
	Vulnerabilidad	0	0	0	0	0	0		X
	Régimen subsidiado	1	1	1	1	1	5	X	
INTRINSECAS	Lugares de Encuentro	0	0	0	0	1	1		X
	Conocimiento	0	0	0	0	0	0		X

Como se puede observar en el cuadro anterior, las variables más relevantes en la priorización son:

La ubicación: Es un factor importante para la prestación de los servicios debido a que nos ayuda a tener más cobertura con las personas que se encuentran vinculadas en el sector productivo; de esta forma más personas pueden acceder a estudios de pregrado.

Las Edades: Esta es otro factor importante, ya que solo pueden ingresar a los programas regulares ofrecidos por la institución universitaria personas mayores a 16 años como lo cita el artículo 5 del reglamento estudiantil.

Estrato Socio Económico: Según acuerdo no 036 del 21 de noviembre de 2016 “que es deber de la institución universitaria ITSA como un establecimiento público de educación superior establecer los derechos pecuniarios que guarden relación con la capacidad económica de los matriculados de tal manera que la permanencia en el claustro no se vea afectada en razón de la imposibilidad de pagar esos derechos” con base a eso, se tendrá en cuenta el nivel socioeconómica que registra en los servicios públicos presentados en el momento de la inscripción.

Escolaridad: Las personas que deseen estudiar en la institución universitaria ITSA, deben haber cursado y aprobado la educación básica secundaria en su totalidad y ser mayor de dieciséis (16) años, o haber obtenido el Certificado de Aptitud Profesional (CAP) expedido por el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena).

Régimen Subsidiado: hoy en día estar registrado en el SISBEN (Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios para programas sociales) trae beneficios en el concepto de matrícula, al igual que para acceder a créditos educativos (ICETEX)

RECOLECCION DE DATOS

DATOS PRIMARIOS

El objetivo principal es satisfacer las necesidades de los usuarios, suministrándoles una información veraz y confiables por cualquiera de los canales de atención que se encuentran disponibles.

DATOS SECUNDARIOS

Los datos utilizados en esta investigación para la caracterización fueron extraídos del uso que le dan los ciudadanos a los diferentes canales de atención que posee la institución.



Formulario de PQRSD

A través de éste, el ciudadano puede radicar sus trámites, consultas, quejas, sugerencias por escrito y verbales, las cuales son remitidas a la dependencia competente para que allí sean resueltas. El ciudadano puede utilizar las herramientas disponibles por la institución tales como: Buzón de Sugerencia y Pagina Web a través de la siguiente ruta: Atención al Ciudadano / Peticiones Quejas y Reclamos.

Portal Web

Desde el sitio web www.itsa.edu.co, en la sección de admisiones los estudiantes realizan la inscripción en línea en donde suministran la información necesaria como información personal, socioeconómica y de estudios.

WWW.ITSA.EDU.CO

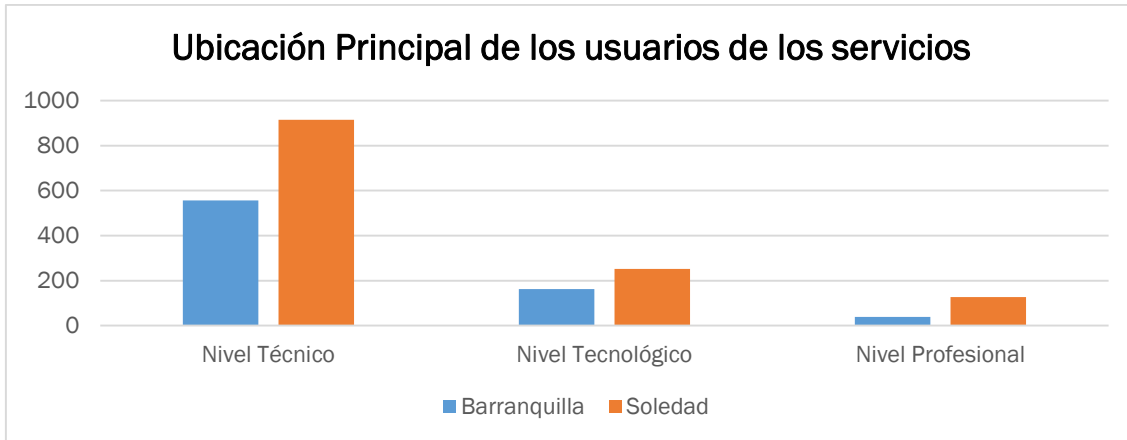
Sede Soledad: Calle 18 # 39-100 • Sede Barranquilla: Cra. 45 # 48-31

PBX: 311 2370 - Telefax: 311 2379 • E-mail: par@itsa.edu.co • Nit.: 802011065-5

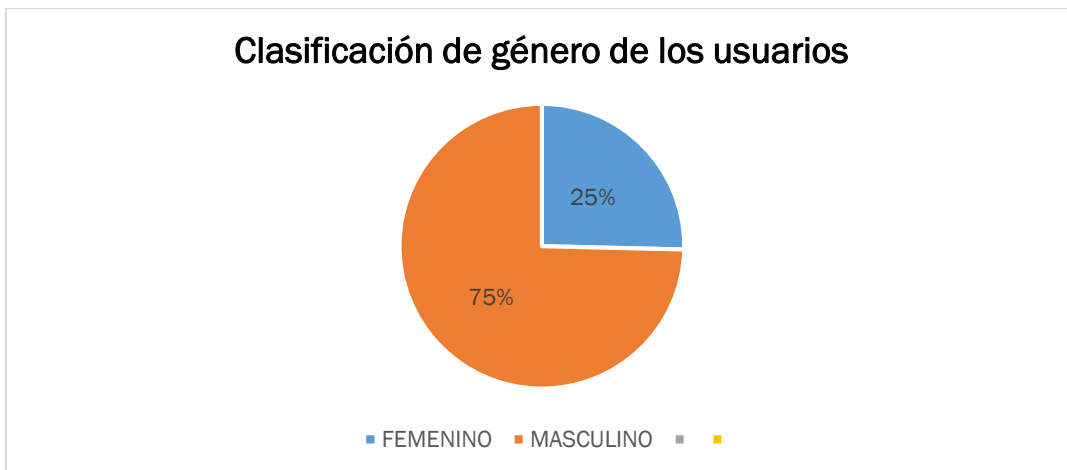
VIGILADA MINEDUCACIÓN



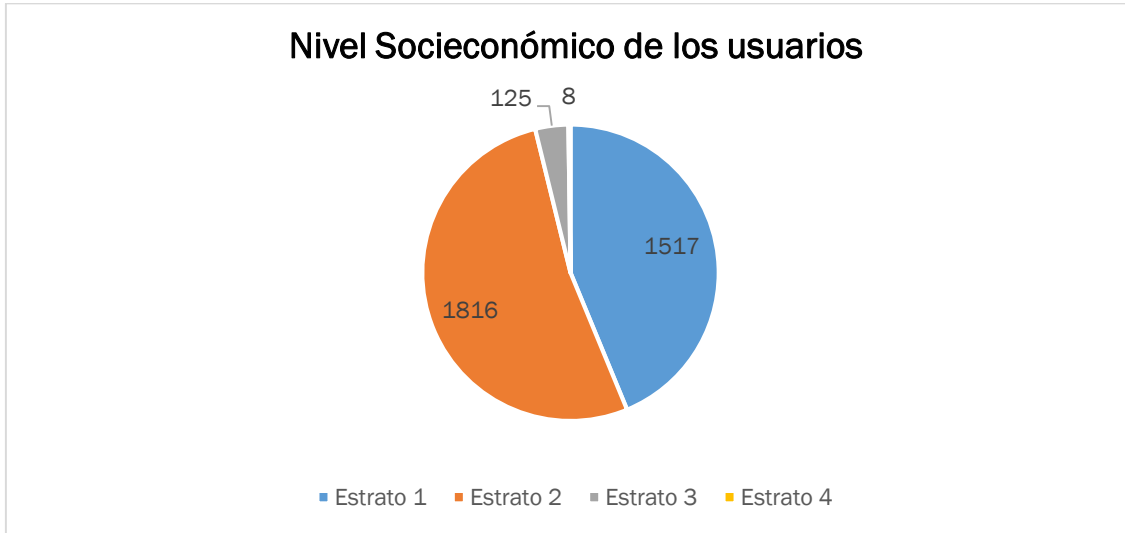
CARACTERIZACIÓN POR SEGMENTO



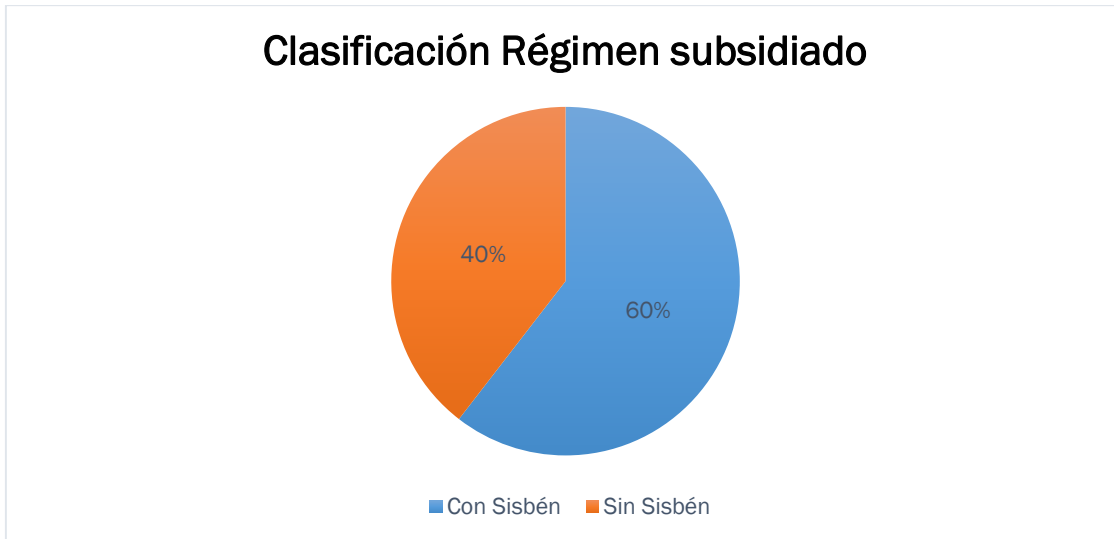
La ubicación Principal de los usuarios de la Institución es en la Sede Soledad con un 63% seguida de la Sede Barranquilla con un 37%



El resultado de esta variable indica que el 75% de la población corresponde al género masculino y el 25% al género femenino




Se evidencia que a la institución ingresan un 52.3% de los usuarios con estrato 2 seguido de un 44% con el estrato 1, un 3.6% con estrato 3 y finalmente un 0.2% con estratos 4 y 5.



Se evidencia que un 60% de la población tiene el sisbén y puede acceder a los diferentes beneficios, que el 40% de la población no puede acceder por no tener el sisbén.

OTRA FORMATO PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACION



[Inicio](#) / [Políticas, Quejas y Reclamos](#)

Peticiónes, Quejas y Reclamos

Tipo de solicitud *

Selección

Tipo de documento *

Selección

Número de identificación (solo números o letras) *

Nombre del remitente o razón social *

Apellidos o tipo de empresa *

País *

COLOMBIA

Departamento *

Selección

Municipio *

Selección

Dirección


Teléfono *

E-mail *

Tema de su petición *

Comentario *

Imagen de verificación (Digite en el recuadro las letras o número de la imagen) *



[Cambiar imagen](#)

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación otorgada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de la Institución Universitaria ITSA, nacionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

La respuesta a su solicitud le será enviada a través de la dirección de correspondencia o al correo electrónico que usted nos suministre, por lo tanto verifique que los datos ingresados estén correctos.

La Institución Universitaria ITSA, garantiza la confidencialidad de los datos personales facilitados por los usuarios y su transmisión de acuerdo con la legislación sobre protección de datos de carácter personal; siendo de uso exclusivo de la entidad y trasladados a terceros con

CONSULTAR RADICADO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN POSED

Petición: Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para obtener solicitudes, respuestas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

Queja: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que sirven a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que sirven a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación otorgada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de la Institución Universitaria ITSA, nacionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta positivamente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o otro procedimiento.

[Tratamiento de Denuncia](#)

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA ITSA

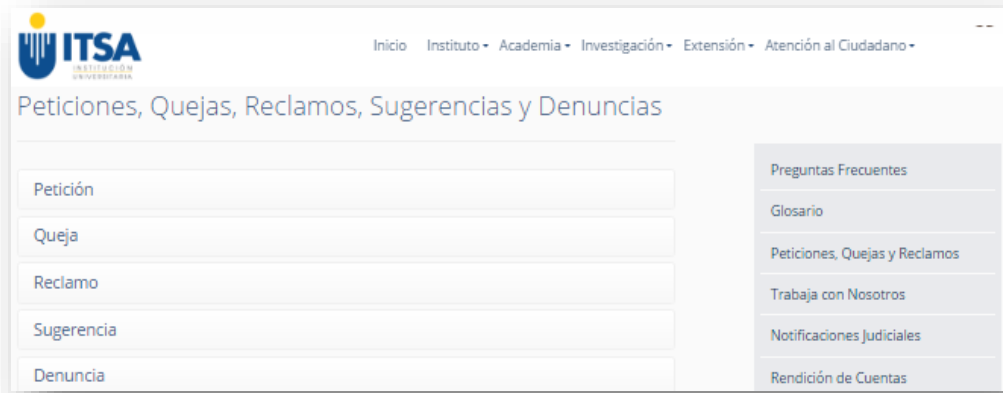
Es prioritario que los diferentes Grupos de Interés se encuentren informados sobre los mecanismos de participación que tiene a su disposición, los cuales se describen a continuación:

La Institución Universitaria ITSA, en cumplimiento de la normativa legal vigente aplicable a la participación y atención ciudadana ha establecido los siguientes mecanismos:

- **PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VÍA WEB.** La página web del instituto www.itsa.edu.co es un canal que permite la información, consulta y participación ciudadana. A través del Link “Atención al Ciudadano”, se dan a conocer un listado de preguntas frecuentes, son el propósito de ayudar al ciudadano en diferentes temas de interés y procesos institucionales. Así mismo, se proporciona un listado de términos (glosario), a fin de facilitar la comprensión de ciertos términos relacionados con el quehacer institucional.



Este espacio, permite además la opción de interponer Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en Línea. El sistema de PQRSD es administrado a través de la plataforma ORFEO, lo cual posibilita al usuario a realizar consultar sobre el estado de su solicitud y realizar seguimiento a la misma.



A su vez, el espacio de “Transparencia y Acceso a la Información Pública”, proporciona a la ciudadanía toda la información mínima a publicar y otras de interés acorde a lo establecido en la Ley 1712 de 2014, y el Decreto 103 de 2015.



ITSA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

Inicio Instituto Academia Investigación Extensión

Transparencia y Acceso a la Información Pública

El Instituto Tecnológico de Soledad Atlántico – ITSA concibe la transparencia como un principio democrático, ligado a la veracidad, confiabilidad, calidad, accesibilidad y oportunidad de la información producida y publicada por la institución para todos los grupos interesados en el conjunto o parte de sus actividades, en sus fuentes de financiamiento, en sus logros, resultados, retos y dificultades.

Consultar Política de Transparencia

En cumplimiento a la ley 1712 de 2014 y a su decreto reglamentario 103 de 2015 (artículos 4 y 6) en el marco de la política de racionalización de trámites, pone a disposición de la ciudadanía la siguiente información:

Políticas

- Política de declaración y trámite de conflicto de interés

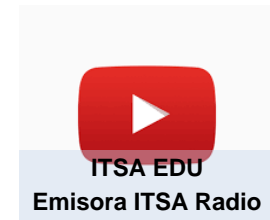
Documentos de Interés

- Acta de Comité Electoral revisión requisitos de los candidatos a representante de las directivas ante el Consejo Directivo
- Informe Implementación de estrategia de atención al ciudadano
- Lineamientos Política de Transparencia 2015
- Estrategia de participación por medios electrónicos 2015
- Inventario de información a publicar 2015
- Programación ITSA Radio 2015
- Trámites plataforma virtual

Finalmente, se ha dispuesto en el sitio web de un espacio de participación ciudadana, a fin de propiciar el control social, y permitir la participación de la ciudadanía en la construcción de estrategias, políticas, planes, y demás asuntos institucionales.



- **BUZONES ELECTRÓNICOS.** ITSA dispone y habilita los siguientes correos electrónicos para que los ciudadanos participen e interactúen con la Institución notificacionesjudiciales@itsa.edu.co, pqrs@itsa.edu.co y atención al ciudadano@itsa.edu.co
- **REDES SOCIALES.** La Institución, consciente de la tendencia creciente en el uso de las redes sociales por parte de la ciudadanía, ha dispuesto los siguientes usuarios.



- **ATENCIÓN TELEFÓNICA.** La Institución, ha dispuesto el PBX (57) (5) 3112370, para la atención de consultas, inquietudes, quejas, reclamos, sugerencias y en general para la participación ciudadana. Los horarios de atención se han establecido de lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm.
- **ATENCIÓN ESCRITA.** Los ciudadanos pueden enviar consultas, derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, a través de correo físico a la oficina de Archivo Central ubicada en el primer piso del bloque E en la Calle 18 No. 39-100, Soledad-Atlántico.
- **ATENCIÓN PRESENCIAL.** Los ciudadanos tendrán la posibilidad de realizar consultas, derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, presencialmente, dirigiéndose a las Oficinas de Atención al Usuario ubicadas en la sede Soledad y en la sede Barranquilla.

- **RENDICIÓN DE CUENTAS.** La Institución Universitaria ITSA garantiza espacios de diálogo e interlocución en los cuales se sustenta, explica y justifica y se da respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones.

Estas jornadas de diálogos se realizan presencialmente, manteniendo un contacto directo con la población a través espacios de Rendición de Cuentas como son:

- Audiencia pública: En un espacio anual de Rendición de cuentas, en este espacio se invita a todos los actores de la sociedad a conocer la gestión realizada y se invita a un dialogo con la comunidad donde se expresan las inquietudes, sugerencia o percepción de la gestión realizada en la vigencia anterior. Esta actividad es realizada antes de finalizar el primer cuatrimestre de cada año.
- Nuestras Cifras: Es un espacio adicional de Rendición de Cuentas que se realiza con el propósito de dar a conocer los avances en la gestión, siguiendo los mismos lineamientos para el desarrollo anual de la Audiencia Pública. Se realiza durante el segundo semestre del año.
- Hablemos con el Rector: Es un espacio de comunicación institucional, liderado por Rectoría donde se busca implementar un canal comunicativo efectivo, entre los diferentes estamentos de la comunidad institucional y el Rector.
- Asambleas de Escuelas: Cada escuela de acuerdo al calendario académico rinde su informe de gestión a la comunidad educativa, en cada una de las sedes y donde existe oferta académica activa. Se realizan según lo programado en el calendario académico de cada vigencia.

EMISORA INSTITUCIONAL ITSA RADIO. La Institución cuenta con una emisora Institucional denominada ITSA Radio 106,6 FM a través de la cual se divulga información de interés para toda la comunidad, así como aspectos relevantes de la gestión y acciones desarrolladas en los diferentes procesos. Durante la programación de la emisora, se habilitan espacios de participación ciudadana.