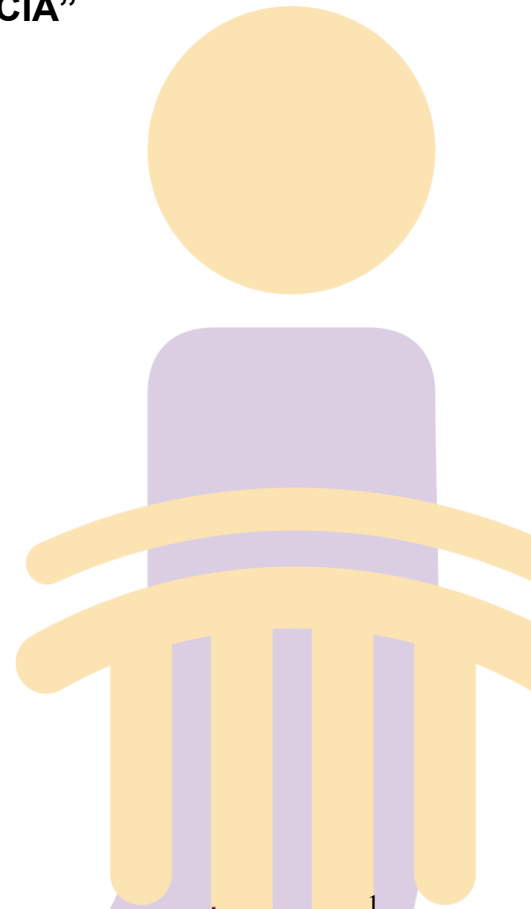


**CARACTERIZACION DE GRUPOS DE INTERES Y VALOR  
INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL  
“HUMBERTO VELASQUEZ GARCIA”  
INFOTEP  
CIENAGA MAGDALENA  
2021**



## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION.....	5
1. CONTEXTUALIACION.....	6
1.1. Alcance.....	6
1.2 Objetivo General.....	6
1.3 Objetivos específicos.....	6
1.4 Responsable.....	6
2. GENERALIDADES DE LA CARACTERIZACION DE USUARIOS.....	7
2.1 ¿Porque caracterizar los usuarios?.....	7
2.2 Condiciones para una caracterización efectiva.....	7
3. CARACTERIZACION DE USUARIOS.....	8
4. RECOLECCION DE DATOS.....	9
4.1 Fuentes de recolección de datos.....	9
4.1.1 Sitio Web.....	9
4.1.2 Línea telefónica.....	9
4.1.3 Presencial.....	9
4.1.4 Virtual.....	9
4.2 Resumen de la recolección de datos.....	10
4.2.1 Cantidad de PQRS recibidas.....	10
4.2.2 PQRS por solicitante.....	11
5. VARIABLES PARA LA CARACTERIZACION DE PERSONAS NATURALES.....	11
5.1 Geográficas – Municipios del departamento del Magdalena.....	12
5.1.1 Variables geográficas – Tipo de Área.....	13
5.2 Demográficas – Edad.....	14
5.2.1 Demográficas – Genero.....	15
5.2.2 Variables demográficas – Estrato.....	16
5.3 Variables intrínsecas – De requerimiento.....	17
5.3.1 Variables intrínsecas – canales de atención.....	17
5.3.2 Variables intrínsecas - por proceso.....	18
6. CARACTERIZACION DE PERSONAS JURIDICAS.....	18
61. Variable Geográfica – Ubicación.....	23
CONCLUSIONES.....	28
ANEXOS.....	29
REFERENCIAS.....	30

## INDICE DE GRAFICAS

<b>Grafica 1.</b> Canal de recepción de PQRS en el periodo 2021-1.....	9
<b>Gráfico 2.</b> Solicitantes de PQRS.....	10
<b>Gráfico 3.</b> Caracterización de personas naturales por municipio o zona.....	11
<b>Gráfico 4.</b> Caracterización de personas naturales por área.....	12
<b>Gráfico 5.</b> Caracterización por rango de edad.....	13
<b>Gráfico 6.</b> Genero de las personas naturales.....	14
<b>Gráfico 7.</b> Caracterización de personas naturales por estrato.....	15
<b>Gráfico 8.</b> Modalidad de petición en el periodo 2021-1.....	16
<b>Gráfico 9.</b> PQRS recibidas por procesos.....	17

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Convenios de la institución.....	23
<b>Tabla 2.</b> Convenios de prácticas.....	26

## INTRODUCCION

La caracterización de usuario y/o grupos de interés es de gran importancia en toda entidad pública, según lo establecido por el Departamento Nacional de planeación- DNP y el Ministerio de la Tecnología de la Información y las Comunicaciones – MINTIC, con la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, las entidades tendrán la posibilidad de conocer a fondo las personas naturales y jurídicas con las cuales interactúan constantemente y de esta forma fortalecer estrategias de comunicación con las mismas. La caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés es una necesidad común de varias de las políticas de desarrollo administrativo determinadas en el Decreto 2482 de 2012.

En el siguiente informe de caracterización de usuarios y/o grupos de interés en la Institución de Formación Técnica Profesional – INFOTEP, se estudiarán las solicitudes radicadas de PQRS realizadas a través de los canales de comunicación de la entidad y cómo fue su comportamiento en el periodo 2021-1, se identificaron las variables a caracterizar para personas naturales y jurídicas permitiendo conocer características de tipo geográfica, demográfica, intrínsecas y de comportamiento, permitiendo así identificar acciones específicas y focalizar estrategias.

## 1. CONTEXTUALIZACION

### 1.1 Alcance

Por medio del informe de caracterización en la institución INFOTEP, se pretende conocer los grupos de valor que interactúan con la institución, teniendo en cuenta las variables que lo afectan con el fin de crear estrategias de mejora para las personas que se interesan en realizar trámites y servicios que ofrece la entidad, así como la participación ciudadana en la gestión.

### 1.2 Objetivo general

Identificar las características, necesidades y preferencias de los grupos de interés de la institución, con la finalidad de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de ahí consolidar información que aporte a la mejora de la atención y el servicio en la institución al momento de acceder a una asistencia.

### 1.3 Objetivos específicos

- Conocer la importancia de la caracterización para la institución
- Identificar las características geográficas, demográficas, intrínsecas y comportamentales de los grupos de interés
- Establecer las necesidades y preferencias de los grupos de interés
- Identificar oportunidades de mejoras del servicio

### 1.4 Responsable

Oficina de planeación

## 2. GENERALIDADES DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

De acuerdo a lo establecido en la guía de caracterización de usuarios de las entidades públicas, establecida por el ministerio de la tecnología de la información y comunicaciones, MIN TIC, las entidades del Estado presentan una constante, la cual es la diversidad de usuarios, teniendo esto presente, es necesario reconocer esta diversidad e identificar cada una de las características, actitudes e intereses que estos presenten, de tal forma que permitan ajustar sus procesos, actividades, decisiones y servicio, para así responder de manera oportuna y satisfactoria a las necesidades.

En cuanto se identifican las necesidades de los usuarios, es posible presentar estrategias de servicio más precisas.

En INFOTEP se realiza la caracterización de sus usuarios, con el fin de conocer mejor a los grupos de interés y personas que interactúan con la institución y a partir de esto, implementar acciones de mejora para la atención de estos.

### 2.1. ¿Por qué caracterizar a los usuarios?

Algunos de los beneficios de caracterizar los usuarios de la institución son:

- Atención de manera eficiente al público objetivo de INFOTEP
- Permite conocer las necesidades de los usuarios y estas puedan ser resueltas con mayor precisión
- Identifica los temas más consultados y la población con más requerimientos
- Optimizar los tramites
- Mejor interacción con los usuarios

### 2.2. Condiciones para una caracterización efectiva

Para que las variables a estudiar para describir los grupos de usuarios sean diferenciadoras y de uso práctico, deben cumplir con lo siguiente:

- **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. Es necesario que se tengan datos accesibles de las variables y que, aunque no se conozcan se puedan obtener por algún mecanismo de búsqueda y recolección de información.

- **Ser sustanciales:** Las variables que se definan, deben agrupar una cantidad significativa de la población objeto de análisis, de tal forma que el esfuerzo de la entidad para servir a la población sea justificado.
- **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, aun cuando los usuarios individuales puedan cambiar de grupo.

### 3. CARACTERIZACION DE USUARIOS

La caracterización de los usuarios permite conocer características de los usuarios o grupos de interés, lograr segmentarlos de tal manera que compartan las mismas necesidades y obtener mejores resultados al momento de interactuar con los grupos de valor y de interés.

El Departamento Nacional de Planeación – DNP – enumera la importancia de la caracterización en entidades de la administración pública:

- ✓ Diseño y adecuación de la oferta institucional,
- ✓ Establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención,
- ✓ Diseño de una estrategia de comunicación e información para la ciudadanía,
- ✓ Diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes de información, diálogo e incentivos
- ✓ Diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión y en general.



## 4. RECOLECCION DE DATOS

La caracterización de la población y grupos de interés de la institución está sustentada en el análisis de información primario y secundaria a través de encuestas, datos internos, artículos, entre otros.

### 4.1 Fuentes de recolección de datos

INFOTEP, recopila los requerimientos de los usuarios o interesados a través de las PQRSDF recibidas a través de sus canales de atención.

En cuanto a los canales de atención para la recepción de requerimientos se encuentran: El sitio web de la institución por formulación electrónica, correo Electrónico, línea telefónica y de forma presencial.

#### 4.1.1 Sitio web

A través del sitio web de la institución, los usuarios e interesados pueden radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, los cuales son recibidos y enviados al área encargada de analizarlos y darle el manejo correspondiente a cada solicitud. La ruta creada para este trámite en la web es, ingresar al sitio web [www.infotephvg.edu.co](http://www.infotephvg.edu.co) y luego dirigirse a la parte final del inicio, en el cual se encontrará la casilla marcada como “PQRSDF”.

#### 4.1.2 Línea telefónica

Teléfonos Fijos: PBX: (5) 4240800 - 4242182.

#### 4.1.3 Presencial

Ciénaga - Magdalena  
Calle 10 No. 12-22

#### 4.1.4 Virtual

Mediante las redes sociales disponibles:  
Instagram: @infotephvg  
Facebook: infotep-hvg  
Twitter: @infotephvg

## 4.2 Resumen de la recolección de datos

En el primer semestre del 2021 INFOTEP HVG por medio de sus canales de atención arrojó los siguientes resultados:

### 4.2.1 Cantidad de PQRS recibidas

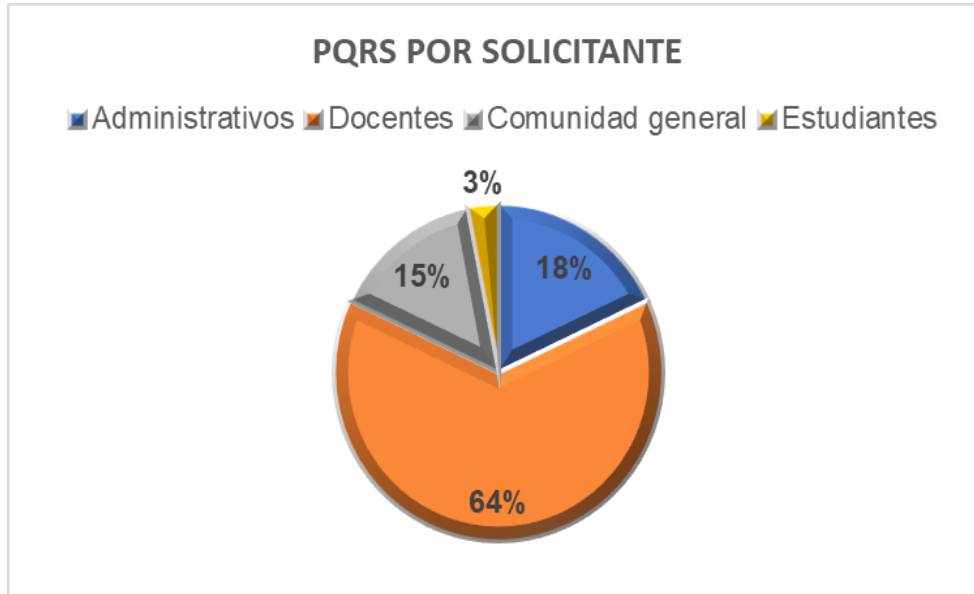
**Grafica 1. Canal de recepción de PQRS en el periodo 2021-1**



En el primer semestre del año 2021 se gestionaron 66 PQRS, de las cuales 57 se recibieron vía correo electrónico, y 9 de forma física en ventanilla.

#### 4.2.2 PQRS por solicitante

**Gráfico 2. Solicitantes de PQRS**



De las 66 PQRS que radicaron en el primer semestre del año 2021, 12 son por administrativos, 42 por docentes, 10 por comunidad en general y 2 por estudiantes.

#### 5. VARIABLES PARA CARACTERIZACION DE PERSONAS NATURALES

Las variables que se utilizaran para la caracterización de personas naturales son las siguientes:

**Geográficas:** Esta variable hace referencia a la ubicación de los usuarios y todos los atributos que se relacionan con esta, a través de esta variable se logra localizar los esfuerzos de comunicación con los grupos que sean característicos de cada área geográfica.

**Demográficas:** Este tipo de variable se encuentra enfocada en las características que presenta la población de estudio, es uno de los niveles comunes para la caracterización de usuarios, pero, sufre de la misma limitación al considerar que los usuarios de un grupo demográfico son homogéneos en sus

actividades, valores y comportamientos. Por esta razón, es importante contar con otras características diferenciadores en las capas más internas.

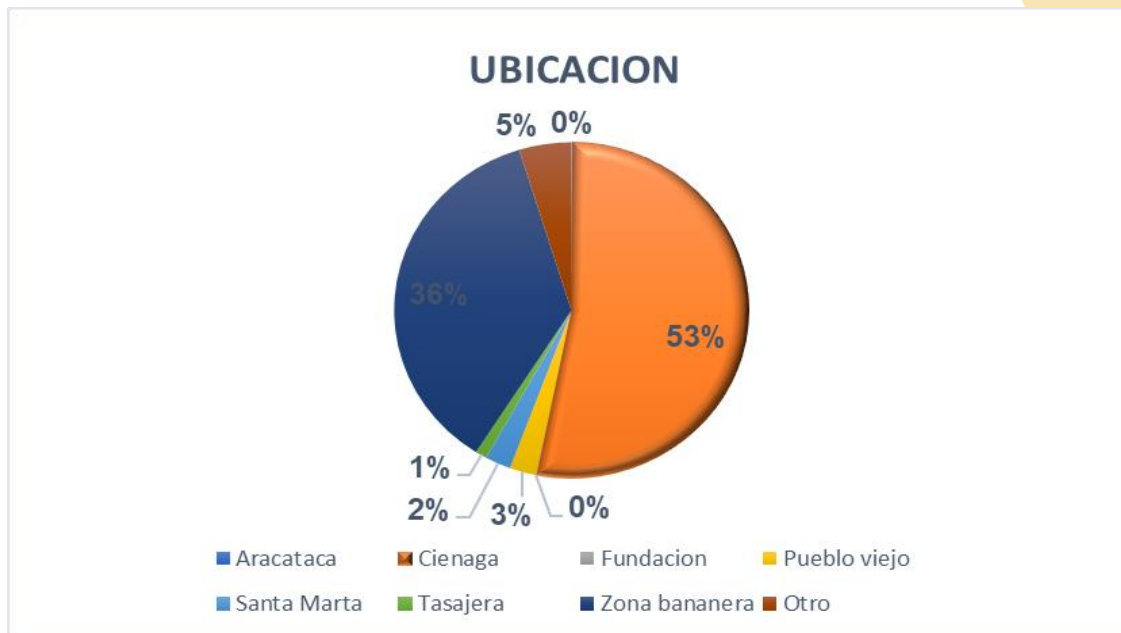
**Intrínsecas:** A través de esta variable es posible conocer las actividades o valores comunes que presentan los individuos (preferencias individuales o estilos de vida).

**Comportamiento:** Esta variable centra su atención en las acciones que se logran apreciar de los usuarios, más allá de lo que hacen o prefieren. Identificar estas características se hace en un intento por reconocer los motivos e influencias que generan la interacción con la entidad, estas motivaciones pueden ser de naturaleza racional como emocional o de actitud y conocimiento.

### 5.1 Geográficas – Municipios del departamento del Magdalena

A través de la identificación de esta variable, es posible dar cuenta de la ubicación geográfica de las personas o grupos de interés que se encuentran en constante interacción con la institución, así mismo, permite determinar los grupos representativos de cada área o región.

**Gráfico 3. Caracterización de personas naturales en la institución por municipio o zona**

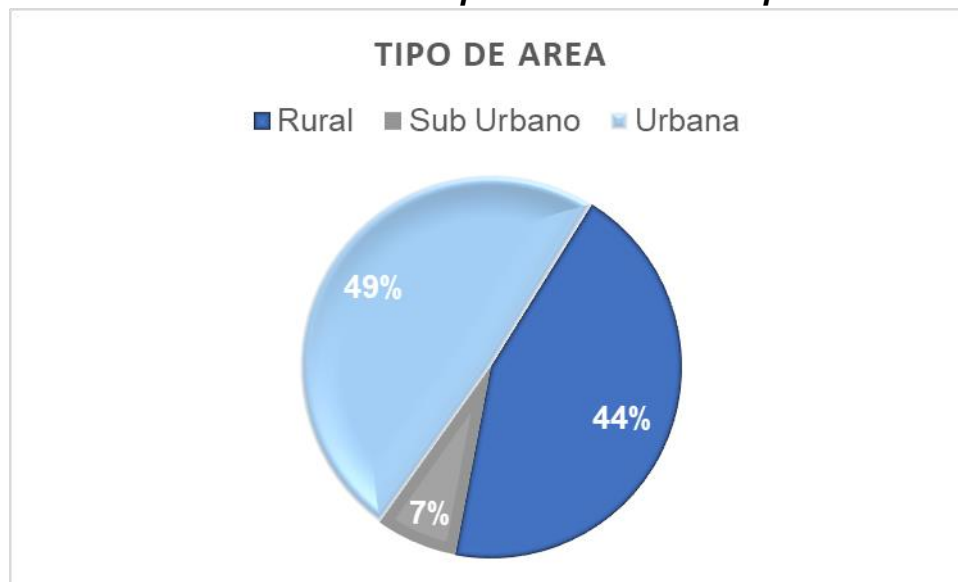


Tal como se evidencia en el gráfico, el mayor número de los estudiantes residen en el municipio de Ciénaga y la zona bananera y además de esto, se aprecia que un pequeño porcentaje de la población pertenece a los municipios de Fundación, Pueblo Viejo, Aracataca, Santa Marta, Tasajera y otros municipios.

### 5.1.1 Variables geográficas – Tipo de Área

Por medio de la utilización de esta variable, se pretende caracterizar a los usuarios y grupos de interés, de manera que se conozca la zona u área de residencia de este grupo de valor.

**Grafico 4. Caracterización de personas naturales por área**

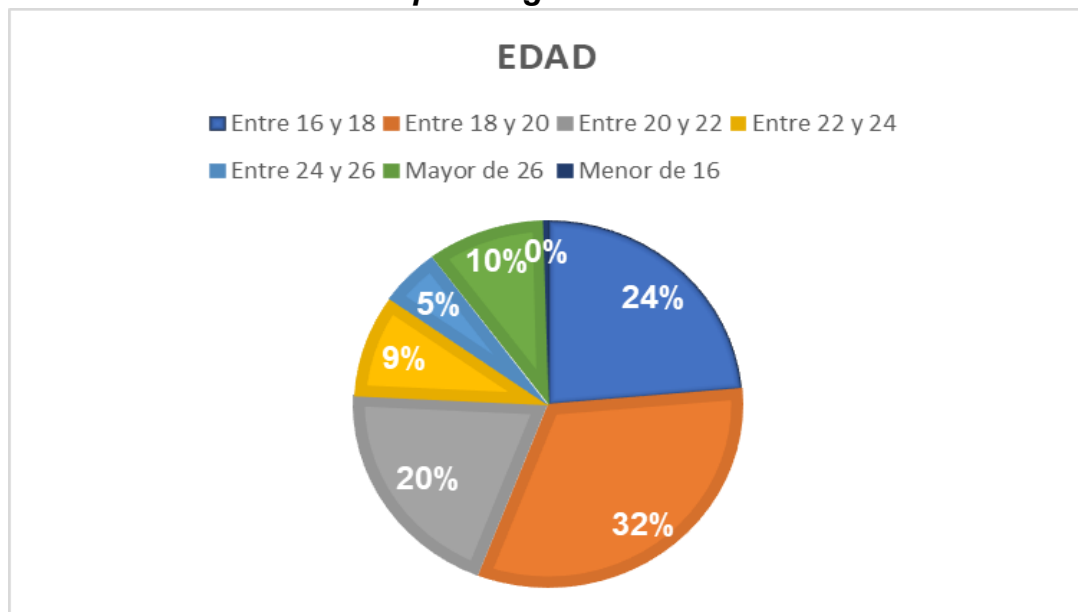


A través de la identificación de esta variable, se puede evidenciar que la mayor parte de la población estudiada vive en zona urbana, representado por un total de 648 de las personas analizadas, además de esto, se identificó que el 44% de esta población se encuentra en la zona rural, que representa un total de 583 estudiados y solo un 7% se está ubicado en un territorio intermedio entre lo urbano y rural.

## 5.2 Demográficas – Edad

Por medio de esta variable se logra caracterizar a los usuarios y grupos de interés para así, clasificarlos por rango de edad, permitiendo además de conocer la influencia de esta variable sobre preferencias, roles y expectativas.

**Gráfico 5. Caracterización por rango de edad**

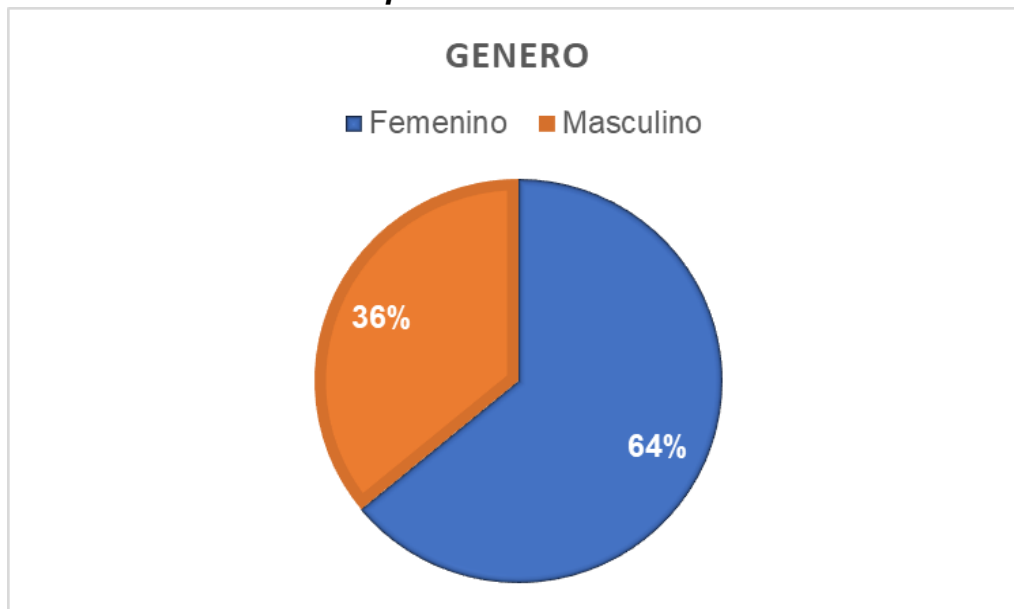


En el gráfico 2, se observa que el 32% se encuentra en un rango de edad entre 18 y 20 años, el 24% de esta población presenta un rango entre 16 y 18 años y solo un 5% se encuentra en la edad entre 24 y 26 años.

## 5.2.1 Demográficas – Genero

Esta variable permite conocer el tipo de género de la población registrada en la institución y así mismo, permite determinar cuál es la mayor receptividad que tiene el INFOTEP en este sentido.

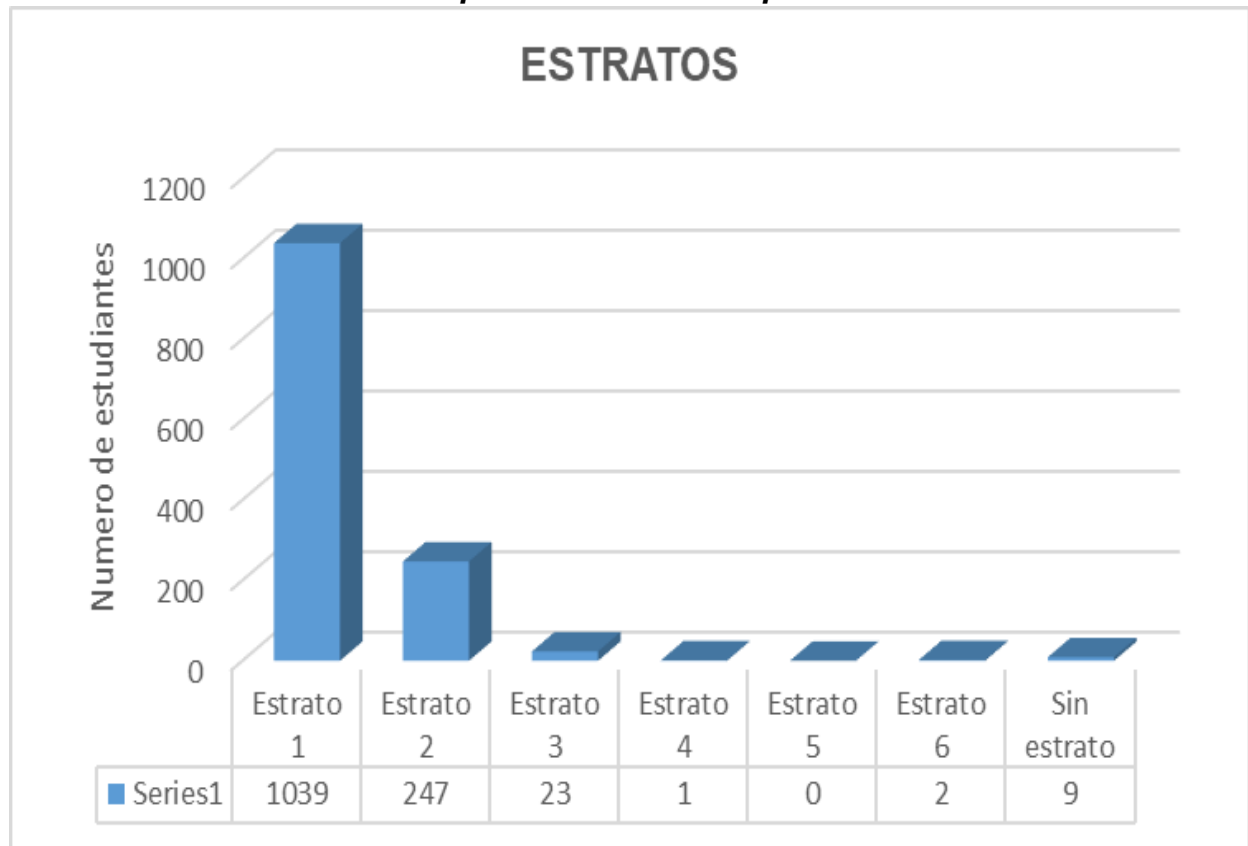
**Gráfico 6. Genero de las personas naturales**



El gráfico 3 representa que la mayor cantidad de usuarios de la institución corresponden al género femenino, representado con un 64% y de género masculino un 36%. Estos datos pueden valer para que en la institución se realicen acciones focalizadas en este grupo.

## 5.2.2 Variables demográficas – Estrato

**Grafico 7. Caracterización de personas naturales por estrato**

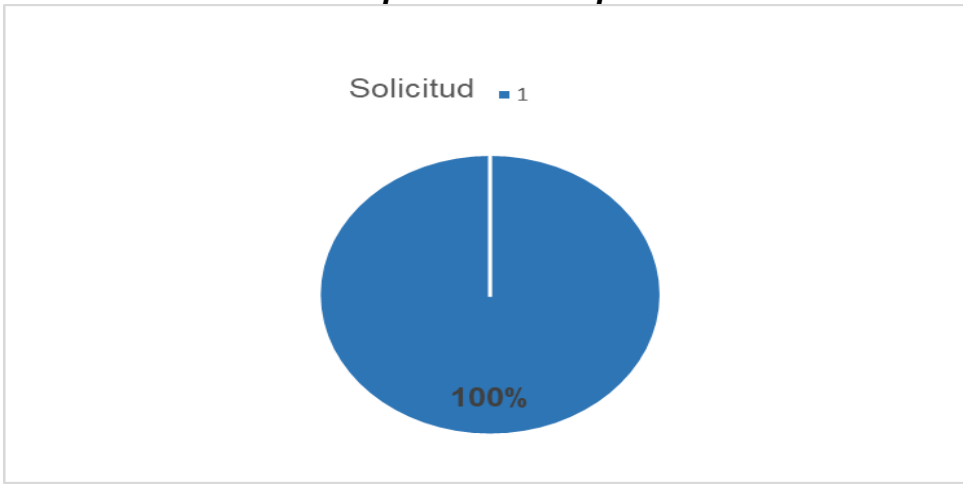


Como se evidencia en la gráfica, en el INFOTEP la mayor parte de la población se encuentra en estrato 1, con un total de 1039 estudiantes, seguido los estratos 2 representado por un total de 247 personas.



### 5.3 Variables intrínsecas – De requerimiento

**Gráfico 8. Modalidad de petición en el periodo 2021-1**



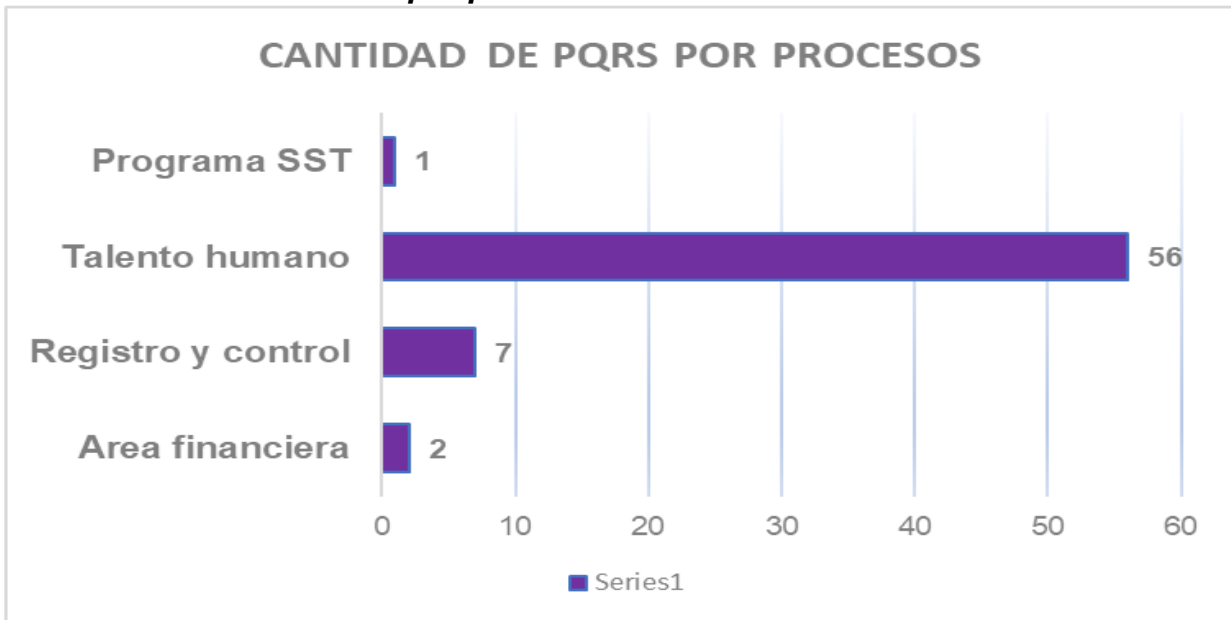
Durante el primer semestre del año 2021, el instituto nacional de formación técnica profesional “Humberto Velásquez García” recibió 66 PQRS, las cuales todas son solicitudes.

#### 5.3.1 Variables intrínsecas – canales de atención

Durante el primer semestre del año 2021, el canal más utilizado para las PQRS fue el correo electrónico.

### 5.3.2 Variables intrínsecas - por proceso

**Grafico 9. PQRS recibidas por procesos**



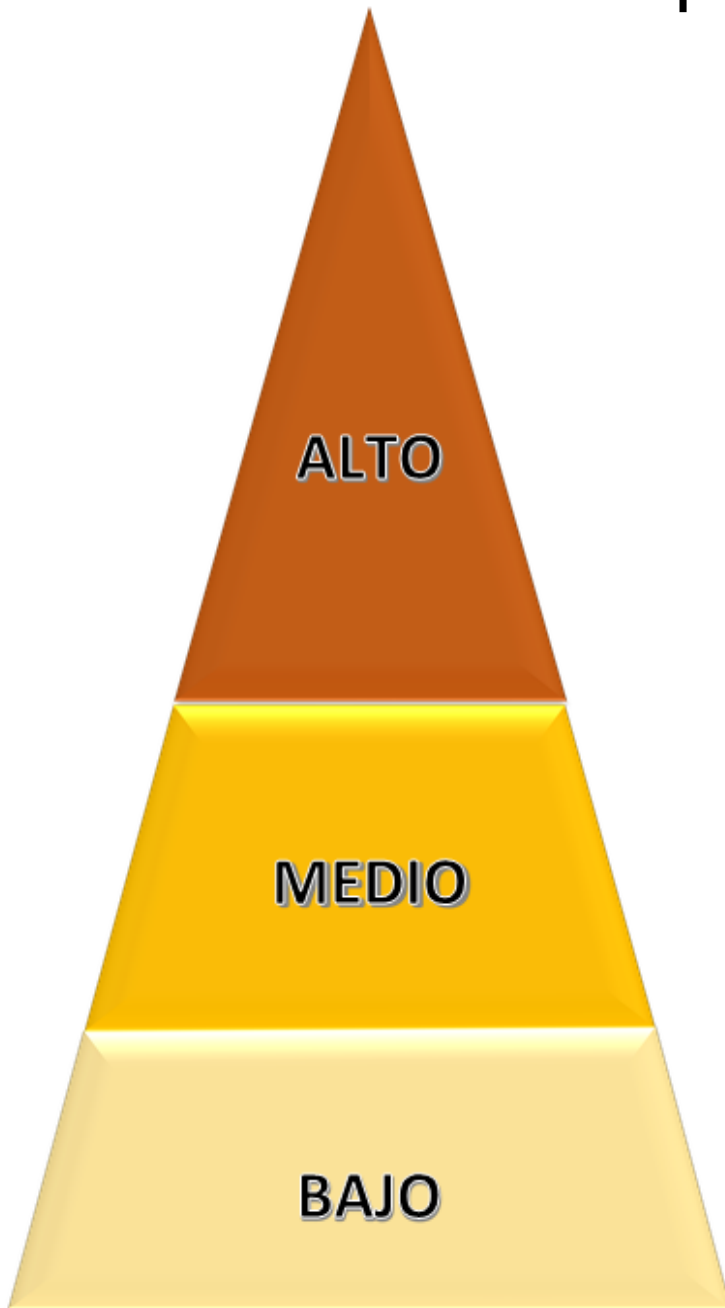
Según se observa en el gráfico, en el primer semestre del año 2021, el proceso de talento humano fue el de mayor solicitud.

## 6. CARACTERIZACION DE PERSONAS JURIDICAS

Se realizó un análisis de la participación que tienen las personas jurídicas de la institución en lo que respecta a la toma de decisiones, se analizaron aspectos como: Grados de poder, grado de interés, grado de impacto y grado de influencia.

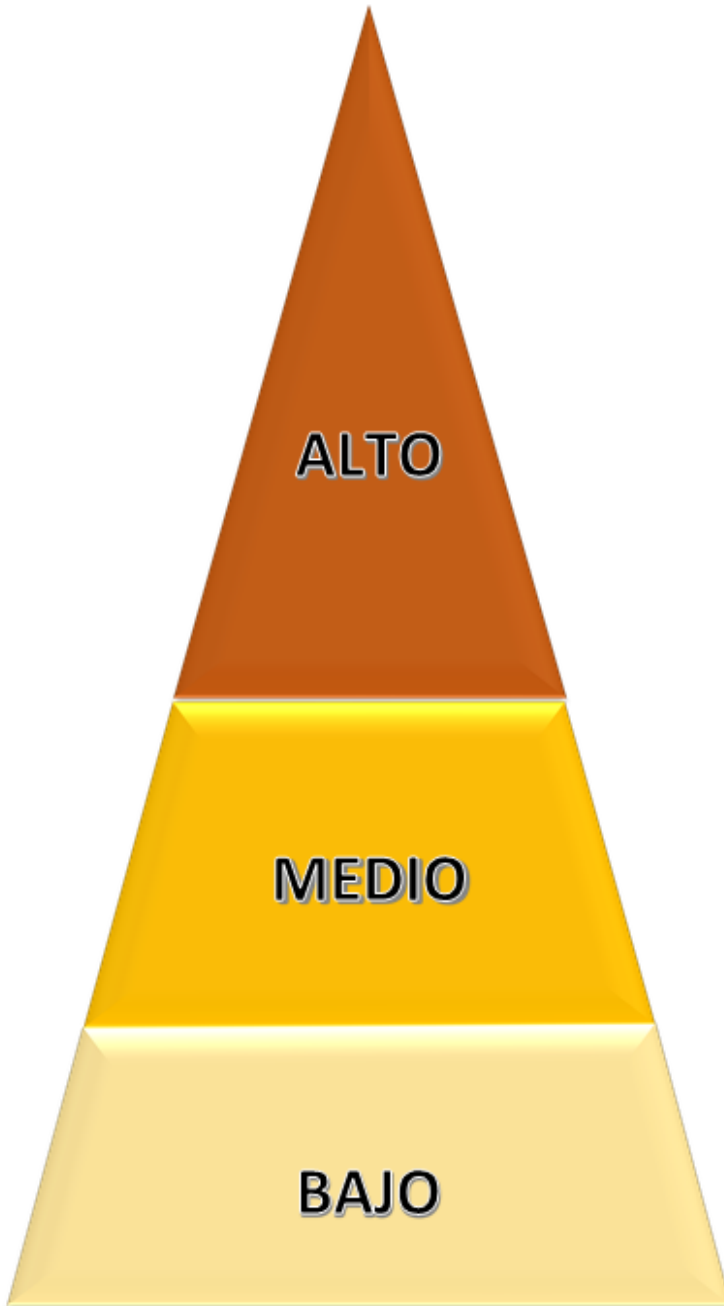
A continuación, se presentan las empresas que tienen relación con la IES INFOTEP HVG y su grado de participación respectivamente.

# PODER



- Consejo Directivo
  - Rector
  - Consejo Académico
  - Secretaria de Educación
  - Consejo Nacional de Acreditación
  - Asociaciones y agremiaciones del sector educativo
  - Min. Educación
  - Entidades líderes de política de desempeño
  - Gobierno territorial
  - Contraloría General de la Republica
  - Procuraduría General de la Nación
  - Secretaria Municipal del medio ambiente
  - Secretaria de Salud
- 
- Secretaria de Educación
  - Asociaciones y gremios del sector educativo

# INTERES

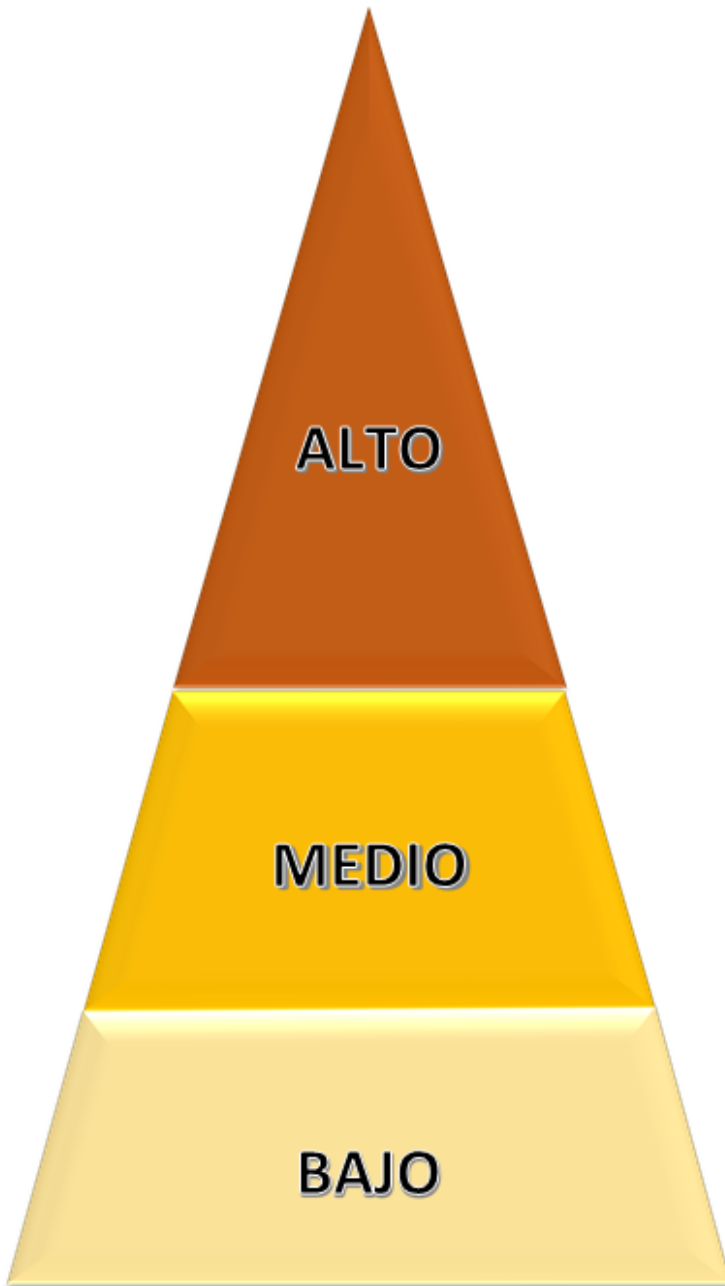


- Entidades del sector educación
- Consejo Nacional de acreditación
- Estudiantes
- Comunidades educativas y grupos de investigación
- Organizaciones de minorías
- Cooperantes internacionales
- Gobierno territorial
- Contraloría General de la republica
- Procuraduría General de la nación
- Secretaria municipal del medio ambiente
- Secretaria de salud
- Cooperantes nacionales

- Secretaria de educación
- Líderes de opinión
- Prensa nivel local
- Radio nivel local
- Profesores de planta
- Profesores catedráticos
- Cabildos y consejos comunales
- ONG'S
- Veedurías
- Mesa de estudiantes

- Egresados

# IMPACTO

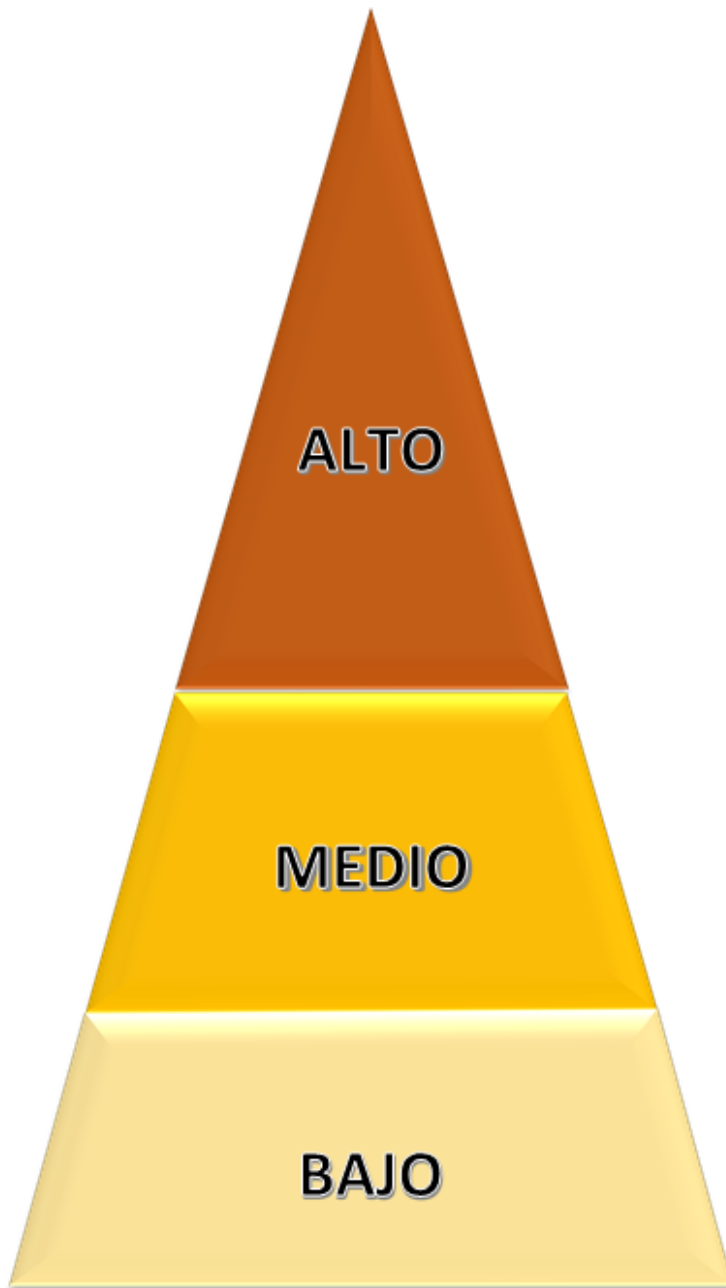


- Entidades del sector educación
- Secretaria de educación
- Consejo Nacional de acreditación
- Proveedores de infraestructura
- Proveedores de bienes
- Profesores de planta
- Profesores catedráticos
- Mesa de estudiantes
- Min. Educación
- Entidades líderes de política de desempeño
- Gobierno territorial
- Secretaria municipal del medio ambiente
- Secretaria de salud

- Contratistas directos y libre nombramiento
- Organizaciones de minorías
- Cabildos y consejos comunales
- ONG'S
- veedurías

- Contraloría General de la republica
- Procuraduría General de la Nación
- Contratista de libre nombramiento

# INFLUENCIA



- Grupos de trabajos internos
- Asociaciones del sector productivo
- Profesores de planta
- Profesores catedráticos
- Comunidades educativas y grupos de investigación
- Organizaciones de minorías
- Cabildos y consejos comunales
- ONG'S
- Veedurías
- Mesa de estudiantes
- Entidades líderes de politiza de desempeño
- Contraloría general de la republica
- Entidades del sector educación
- Cooperantes internacionales
- Líderes de opinión
- Prensa a nivel local
- Radio a nivel local
- Estudiantes
- Asociaciones y agremiaciones del sector educativo
- Cooperantes nacionales
- Empresas locales y regionales
- Fundaciones del sector privado
- Egresados
- Departamentos administrativos
- Unidades administrativas

## 6.1 Variable Geográfica – Ubicación

**Tabla 1. Convenios de la institución**

CONVENIO	SECTOR	UBICACION
UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA	PUBLICO	SANTA MARTA
UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA	PUBLICO	SANTA MARTA
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DE LA COSTA CUC	PRIVADO	SANTA MARTA
ITSA DE SOLEDAD	PUBLICO	BARRANQUILLA
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA	PRIVADO	MEDELLIN
COLEGIO SAN FRANCISCO JAVIER	PRIVADO	CIENAGA
COLEGIO MEDALLA MILAGROSA	PRIVADO	CIENAGA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE CIÉNAGA	PUBLICO	CIENAGA
COMPAÑÍA AGRÍCOLA GUERRERO LTDA. FINCA JOSEFINA MARÍA TERESA	PRIVADO	CIENAGA
GOBERNACIÓN DEL MAGDALENA	PUBLICO	SANTA MARTA
ACOCI	PRIVADO	CIENAGA
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	PUBLICO	

MUNICIPIO DE PUEBLO VIEJO	PUBLICO	PUEBLO VIEJO
ZONA BANANERA	PUBLICA	ZONA BANANERA
FUNDACIÓN PARA EL DESARROLLO MICROEMPRESARIAL DEL MAGDALENA <b>FUNDEMICROMAG.</b>	PRIVADO	SANTA MARTA
FUNDACIÓN SOCIAL MAR ADENTRO	PRIVADO	BARRANQUILLA
FUNDACION POLICLINICA CIÉNAGA	PRIVADO	CIENAGA
LA E.S.E. HOSPITAL SAN CRISTOBAL	PUBLICO	CIENAGA
<i>FUNDACIÓN AFROCOLOMBIANA RAIZALEZ "AFRORAIZALES"</i>	PUBLICO	CIENAGA
I.E. MANUEL J. DEL CASTILLO	PUBLICO	CIENAGA
EL METALIGAS S.A. FINCA LA FLORIDA.	PRIVADO	ZONA BANANERA
LA FINCA LA CLARITA	PRIVADO	
LA FINCA SANTA CRUZ DE PAPARE S.A.S	PRIVADO	CIENAGA
I.E. RURAL ISABEL DE LA TRINIDAD (PALMOR)	PUBLICO	CIENAGA
OPERADORES DE SERVICIOS DE LA SIERRA	PUBLICO	CIENAGA

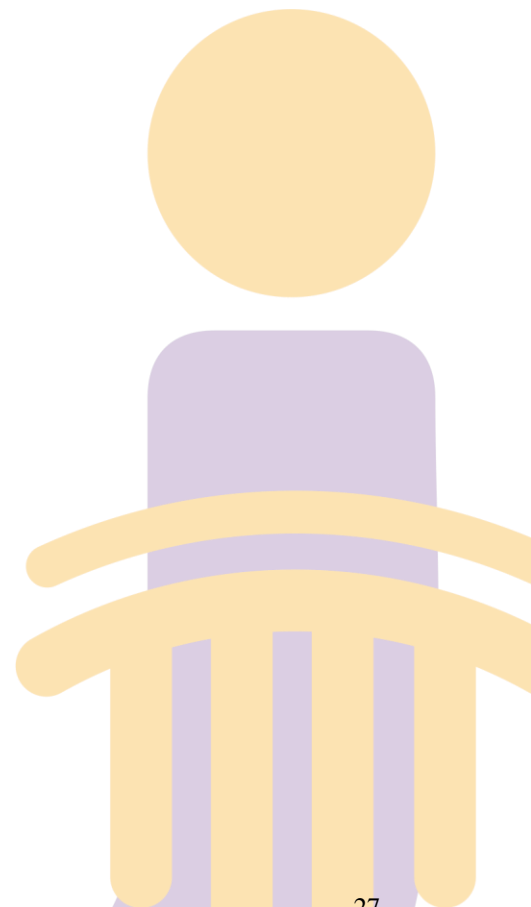


CIPRECON S.A.S.	PRIVADO	CIENAGA
BEATRICE FLYE DE MITCHELL S. EN C.		SANTA MARTA
LINDA AESTETIC CENTER	PRIVADO	CIENAGA
CANCHA SINTÉTICA SÚPER SOCCER	PRIVADO	CIENAGA
DROGUERÍA MÁS POR MENOS	PRIVADO	CIENAGA
COCINA INTERNACIONAL	PRIVADO	
ESTÉTICA Y PELUQUERÍA INTEGRAL – VERONICA SANCHEZ	PRIVADO	CIENAGA
RESTAURANTE PANIS BURGUER	PRIVADO	CIENAGA
RESTAURANTE PUNTO WOK	PRIVADO	CIENAGA
COMERCIALIZADORA DURANGO D.G.	PRIVADO	
CONSULTORIO QUIQUE REMÓN	PRIVADO	
WARRIOS GYM DC	PRIVADO	BOGOTA
COMERCIALIZADORA CR S.A.S	PRIVADO	CIENAGA

**Tabla 2. Convenios de practicas**

CONVENIOS DE PRACTICAS		
CONVENIO	SECTOR	UBICACION
ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE CIENAGA	PUBLICO	CIENAGA
ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE PUEBLO VIEJO	PUBLICO	SANTA MARTA
E:S:E: HOSPITAL SAN CRISTOBAL	PUBLICO	CIENAGA
E.S.E. HOSPITAL SAN JOSE DE PUEBLO VIEJO	PUBLICO	PUEBLO VIEJO
CLINICA GENERAL DE CIENAGA	PRIVADA	CIENAGA
FUNDACION POLICLINICA DE CIENAGA	PRIVADO	CIENAGA
POLIFRACTURA CIENAGA I.P.S. S.A.S	PRIVADO	CIENAGA
CLINICA PERPETUO SOCORRO	PRIVADO	CIENAGA
SALUD TOTAL E.P.S	PRIVADO	CIENAGA
NUEVA E.P.S.	PUBLICA	CIENAGA
SECRETARIA DE EDUCACIÓN MUNICIPIO DE CIENAGA	PUBLICO	CIENAGA
OPERADORES DE SERVICIOS DE LA SIERRA E.S.P	PRIVADA	CIENAGA
EMPRESA ESPECIAL DE Y TURISMO SAN ANTONIO S.C.S.	PRIVADA	CIENAGA
INSTITUTO DE TRANSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE CIENAGA	PUBLICA	CIENAGA
INFOTEP	PUBLICA	CIENAGA
GRASAS Y DERIVADOS S.A.	PRIVADA	CIENAGA
SOCIEDAD DE COMERCIALIZACION INTERNACIONAL DE FABRICACION DE ACEITES Y MARGARINAS DEL MAGDALENA S.A.	PRIVADA	CIÉNAGA
FRIGORIFICOS BAMAR S.A.S.	PRIVADA	CIENAGA

MINKA CONSTRUCCIONES S.A.S.	PRIVADA	CIENAGA
COOPERATIVA DE TRANSPORTADORAS CIENAGA YTASAJERA	PRIVADA	CIENAGA
LICEO MODERNO DEL SUR	PUBLICO	CIENAGA



## CONCLUSIONES

- La mayor cantidad de PQRS recibidas en el periodo de 2021–1 fue realizada por los docentes de la institución.
- Se identificó en los datos de estudio de la variable geográfica de las personas naturales, que la mayor parte de la población reside en el municipio de Ciénaga Magdalena.
- La mayor cantidad de PQRS es realizada a través de correo electrónico.
- Las organizaciones del sector educación presentan un alto grado de participación en la IES INFOTEP HGV

## ANEXOS

- Matriz de caracterización de personas jurídicas – Planilla Excel

## REFERENCIAS

- MANUAL DE CARACTERIZACIÓN Y RELACIONAMIENTO DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (2019)  
[https://www.mintic.gov.co/portal/715/articles-135827\\_manual\\_caracterizacion\\_relacionamiento\\_u20200618.pdf](https://www.mintic.gov.co/portal/715/articles-135827_manual_caracterizacion_relacionamiento_u20200618.pdf)
- GUIA PARA LA CARACTERIZACION DE USUARIOS DE ENTIDADES PUBLICAS (2011)  
[https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/articles-8536\\_recurso\\_1.pdf](https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/articles-8536_recurso_1.pdf)
- INFORME DE CARACTERIZACION DE USUARIOS INSTITUCION UNIVERSITARIA ITSA (2020)  
<https://www.itsa.edu.co/docs/Caracterizacion-de-usuarios-ITSA-2020.pdf>
- CARACTERIZACION PARTES INTERESADAS (GRUPOS DE VALOR Y DE INTERES) – MINISTERIO DE EDUCACION (2021)