

# INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS ACTUALES Y POTENCIALES

## Sapiencia 2020

**SAPIENCIA**

Agencia de Educación  
Superior de Medellín



**Alcaldía de Medellín**

# INTRODUCCIÓN

El primer paso para el adecuado diseño e implementación de una intervención estatal consiste en reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual está dirigida. Este ejercicio permite ajustar la oferta institucional y presentar ofertas de servicios focalizadas para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía para el cumplimiento de los objetivos de las entidades y la satisfacción de los derechos ciudadanos.

En este sentido, **La Agencia de Educación Superior – Sapiencia**, pretende con este documento, basado en los resultados de caracterizaciones realizadas por el **Observatorio de Educación Superior de Medellín (ODES)**, una muestra de 4.558 ciudadanos postulados

a los Fondos, Becas y las PQRSDf ingresadas a la Agencia durante el año 2020, aumentar el conocimiento que la entidad tiene de sus usuarios, ofrecer elementos que permitan mejorar la comunicación entre la entidad y los ciudadanos, enfocar efectivamente los servicios ofrecidos y las comunicaciones, e implementar acciones que aporten al fortalecimiento de la percepción de confianza que los usuarios pueden tener de la entidad y del Estado en general. Además, contribuirá, de manera general, a la planeación e implementación de estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación usuario – entidad

Este informe le permitirá a la Agencia de Educación Superior - Sapiencia, mejorar sus proyectos y servicios, así como desarrollar estrategias de atención, con enfoque de servicio al ciudadano.



## OBJETIVOS



**Describir** el usuario de Sapiencia por medio de diferentes variables demográficas, geográficas y de poblaciones especiales.



**Aumentar** el conocimiento acerca de los usuarios.



**Enfocar efectivamente** la comunicación de los proyectos y servicios de la Agencia.



**Fortalecer** la percepción de confianza hacia la entidad, creando programas, proyectos y estrategias que se ajusten a las necesidades de los ciudadanos.

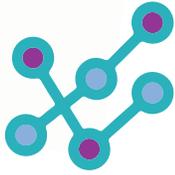




# ALCANCE

El presente informe comprende no solo la población beneficiaria de los servicios ofertados por la Agencia, también incluye otros públicos y partes interesadas, lo anterior para identificar las necesidades y condiciones del ciudadano, responder de forma oportuna y efectiva a las mismas, generando valor público.





# VARIABLES UTILIZADAS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS:

## Variables geográficas:

dan cuenta de la ubicación geográfica de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés y de aquellas características que están directamente asociadas.

Este tipo de información permite identificar grupos representativos de cada área geográfica, en este caso, las comunas de donde más ciudadanos se postulan a los proyectos de la Agencia; sin embargo, la caracterización se complementa con variables de las otras categorías que permiten tener un mayor detalle sobre las particularidades, edades y comportamientos del grupo de interés, con el fin de no excluir elementos importantes para el análisis.

## Variables demográficas:

la demografía estudia las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Al igual que las variables geográficas, esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización. Dentro de las variables más comunes en esta categoría se encuentran: edad, sexo, estrato económico y puntaje del Sisbén.

Poblaciones especiales: segmentación de las personas que por sus condiciones de vulnerabilidad, o situación física o de debilidad son identificados. En esta caracterización de acuerdo al análisis de la muestra de 4.558 personas se pueden identificar poblaciones de discapacitados y desmovilizados, ya que en algunos de los formularios de inscripción estas condiciones pueden generar bonificaciones especiales en el puntaje.

## Variables Intrínsecas:

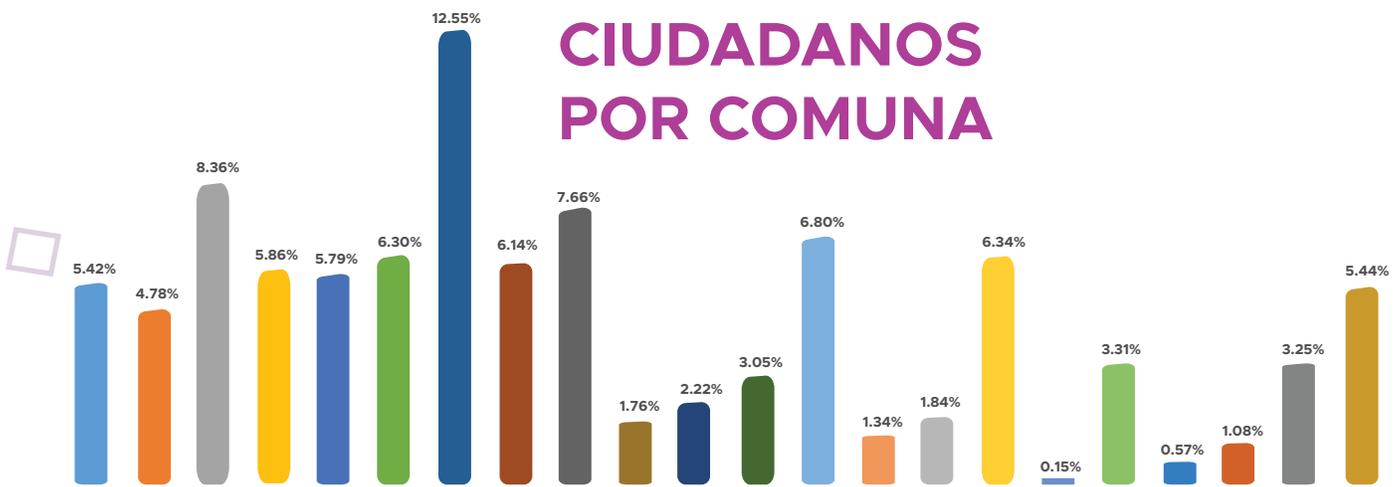
Estas variables hacen referencia a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) dentro de los grupos a identificar, constituyendo de esta manera características para diferenciarlos.





## VARIABLE GEOGRÁFICA

Por medio de la siguiente variable, podemos conocer las comunas en las cuales se encuentran situados los usuarios que se postulan a los Fondos y Becas de la Agencia; adicionalmente, nos permite identificar los barrios con mayores usuarios potenciales que participan en las convocatorias de los créditos condonables y las becas.



- Comuna 1 - Popular
- Comuna 2 - Santa Cruz
- Comuna 3 - Manrique
- Comuna 4 - Aranjuez
- Comuna 5 - Castilla
- Comuna 6 - Doce de Octubre
- Comuna 7 - Robledo
- Comuna 8 - Villa Hermosa
- Comuna 9 - Buenos Aires
- Comuna 10 - La Candelaria
- Comuna 11 - Laureles - Estadio
- Comuna 12 - La América
- Comuna 13 - San Javier
- Comuna 14 - Poblado
- Comuna 15 - Guayabal
- Comuna 16 - Belen
- Comuna 50 - San sebastian de Palmitas
- Comuna 60 - San Cristobal
- Comuna 90 - Santa Elena
- Comuna 70 - Altavista
- Comuna 80 - San Antonio de Prado
- Otros



De la muestra de 4.558 usuarios, se identificó que la mayor concentración de usuarios postulados a los Fondos de créditos condonables y Becas, con un 60%, se encuentran ubicados en las comunas: 7 Robledo, 3 Manrique, 6 Doce de octubre, 4 Aranjuez, 9 Buenos Aires, 16 Belén, 8 Villa Hermosa y 13 San Javier.

No.	Ciudadanos postulados por comuna	# de personas Postuladas	% de personas Postuladas
01	Popular	247	5,42%
02	Santa Cruz	218	4,78%
03	Manrique	381	8,36%
04	Aranjuez	267	5,86%
05	Castilla	264	5,79%
06	Doce de Octubre	287	6,30%
07	Robledo	572	12,55%
08	Villa Hermosa	280	6,14%
09	Buenos Aires	349	7,66%
10	La Candelaria	80	1,76%
11	Laureles Estadio	101	2,22%
12	La América	139	3,05%
13	San Javier	310	6,80%
14	El Poblado	61	1,34%
15	Guayabal	84	1,84%
16	Belén	289	6,34%
50	San Sebastián de Palmitas	7	0,15%
60	San Cristóbal	151	3,31%
70	Altavista	49	1,08%
80	San Antonio de Prado	148	3,25%
90	Santa Elena	26	0,57%
---	Otros	248	5,44%
<b>TOTALES</b>		<b>4558</b>	<b>100,00%</b>

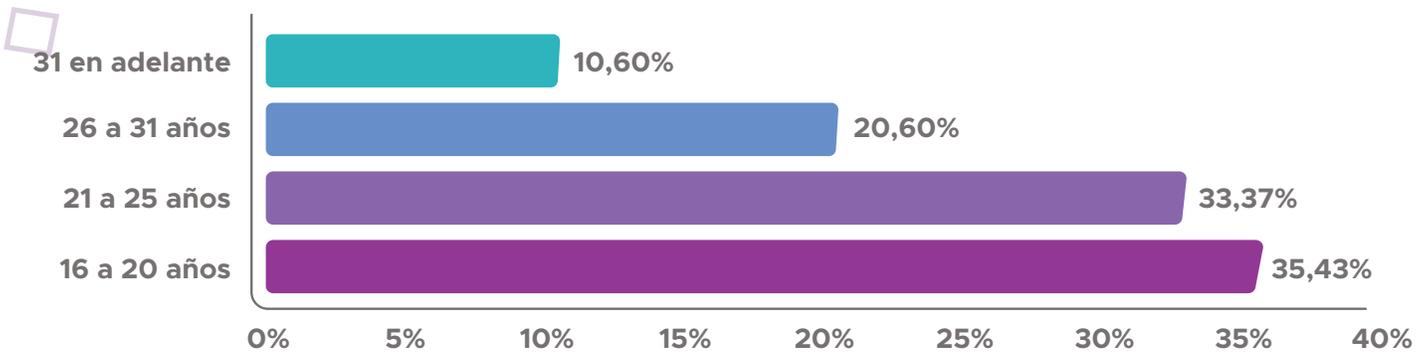
# 2

## VARIABLE GEOGRÁFICA

En la caracterización sociodemográfica de los usuarios de Sapiencia y con base en una muestra de 4.558, se determinó la edad de los usuarios que participaron en las convocatorias de Fondos de créditos condonables y Becas de Sapiencia para 2020-2. Los resultados permiten evidenciar que la mayoría de las personas que se postulan, se encuentran en el rango de los 16 a 20 años (25,43%), y entre 21 y 25 años (33.37%), el resto de los ciudadanos tienen más de 26 años.

Se puede concluir que a la Agencia de Educación Superior acuden y se postulan personas jóvenes. Este resultado confirma que los programas y proyectos están focalizados y se deben seguir focalizando en ese público que es el que más lo requiere.

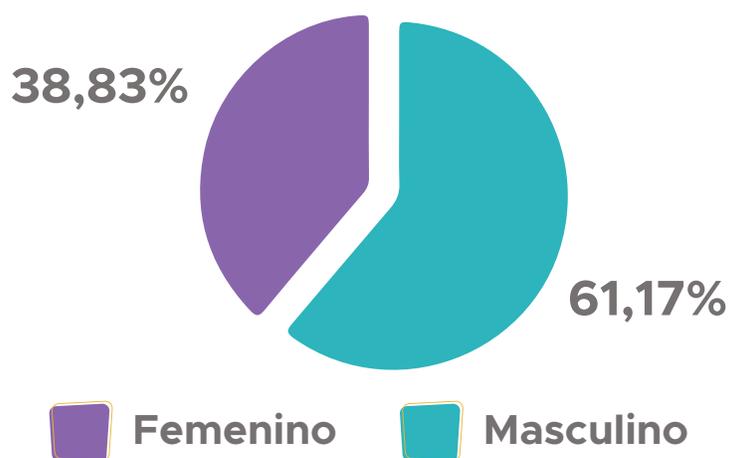
### CIUDADANOS POR EDADES



EDAD CUDADANOS	# de personas Postuladas	% de personas Postuladas
16 a 20 años	1615	35,43%
21 a 25 años	1521	33,37%
26 a 31 años	939	20,60%
31 en adelante	483	10,60%
<b>TOTALES</b>	<b>4558</b>	<b>100,00%</b>

De acuerdo con la caracterización sociodemográfica de los usuarios de Sapiencia y tomando la información de los aspirantes para las convocatorias 2020-2 y una muestra representativa de la población de 4.558 personas, se identificó que el 61.17% de la población son mujeres y un 38.83% hombres.

## GÉNERO

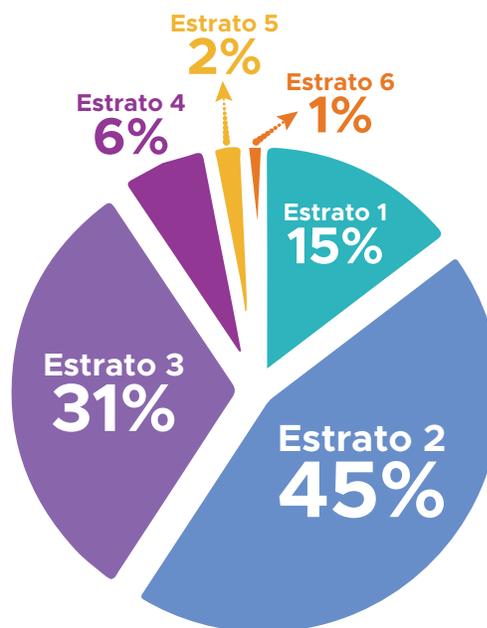


GÉNERO USUARIOS	# de personas Postuladas	% de personas Postuladas
Femenino	2788	61,17%
Masculino	1770	38,83%
<b>TOTALES</b>	<b>4558</b>	<b>100,00%</b>

## Estrato socioeconómico:

De la muestra representativa que se tomó de 4.558 de los aspirantes a los Fondos y las Becas en la convocatoria 2020-2, se identificó que el 60% corresponde a estratos 1 y 2, el 31% corresponde al estrato 3 y el 9% corresponde a los estratos 4,5 y 6.

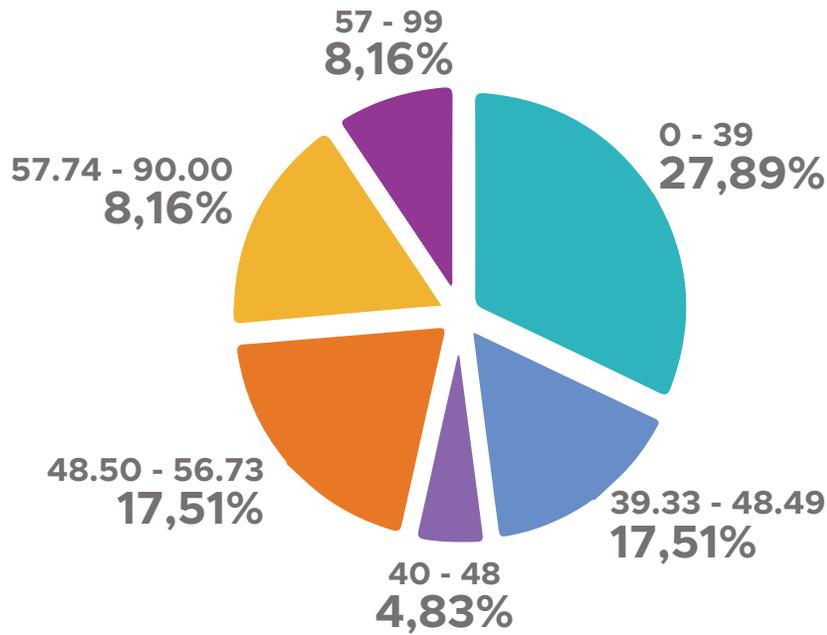
### ESTRATO SOCIOECONÓMICO



EDAD CUDADANOS	# de personas Postuladas	% de personas Postuladas
Estrato 1	667	14,63%
Estrato 2	2031	44,56%
Estrato 3	1433	31,44%
Estrato 4	287	6,30%
Estrato 5	108	2,37%
Estrato 6	32	0,70%
<b>TOTAL</b>	<b>4558</b>	<b>100,00%</b>

## Puntaje del Sisbén:

El puntaje de Sisbén de la mayoría de usuarios de Sapiencia está representado en un 41% en el rango de 0 a 39 y 39.33 a 48.49 lo que evidencia que los aspirantes a las convocatorias se encuentran en situaciones de pobreza o vulnerabilidad.



PUNTAJE SISBÉN	# de personas Postuladas	% de personas Postuladas
Puntaje 0-39,32	1271	27,89%
Puntaje 39.33 - 48.49	628	13,78%
Puntaje 40-48	220	4,83%
Puntaje 48.50 - 56.73	798	17,51%
Puntaje 56.74 - 90.00	672	14,74%
Puntaje 57-99	372	8,16%
No tiene	597	13,10%
<b>TOTAL</b>	<b>4558</b>	<b>100,00%</b>

# 3

## POBLACIONES ESPECIALES

### Discapacidad:

De acuerdo a los resultados de la muestra, se evidencia que el 0,90% de los usuarios, son personas con discapacidad, en su mayoría el tipo de discapacidad es física.



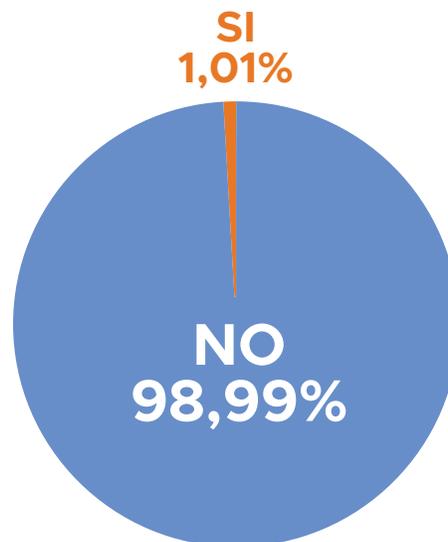
POBLACIÓN EN DISCAPACIDAD	# de personas Postuladas	% de personas Postuladas
No	4517	99,10%
Si	41	0,90%
<b>TOTAL</b>	<b>4558</b>	<b>100,00%</b>

TIPO DE DISCAPACIDAD	# de personas
Física	14
Auditiva	6
Cognitiva	9
Visual	12
<b>TOTAL</b>	<b>4558</b>

12

## Ciudadanos desmovilizados:

De acuerdo con la caracterización de poblaciones especiales, el 1,01% de los aspirantes hacen parte de la población desmovilizada; el conocimiento y análisis permite crear propuestas y proyectos que aporten a consolidar los procesos de reintegración social y económica para esta población.



POBLACIÓN EN DISCAPACIDAD	# de personas Postuladas	% de personas Postuladas
No	4512	98,99%
Si	46	1,01%
<b>TOTAL</b>	<b>4558</b>	<b>100,00%</b>

# 4

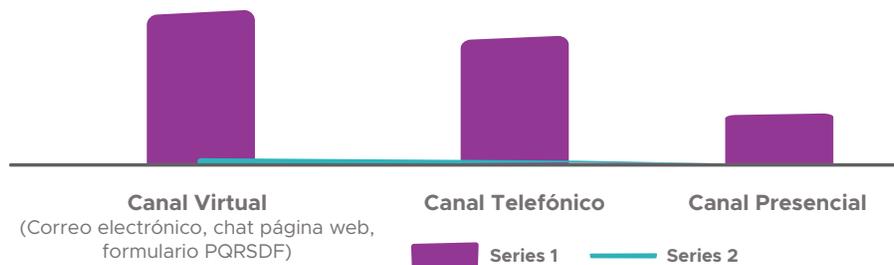
## VARIABLES INTRÍNSECAS

### Uso de canales de atención:

De acuerdo con la información recopilada de las solicitudes ingresadas a la Agencia durante el año 2020 y aunque la emergencia sanitaria incidió de manera directa en el resultado, se evidencia la tendencia al uso de la virtualidad como una herramienta efectiva de comunicación, como resultado el 45% de las solicitudes, ingresaron a la entidad por medio del correo electrónico, chat y formulario de la página web. Un 41% utilizaron el canal telefónico y el 13% de las solicitudes ingresaron de manera presencial.

### Conexión a internet y uso de dispositivos electrónicos:

Como resultado del análisis de caracterización de participantes en los estudios de las encuestas realizadas en el 2020 por el observatorio de sapiencia-odes, se evidencia que: el 90% de las personas encuestadas poseen conexión a internet en sus viviendas. Los dispositivos más usados por las personas encuestadas son: celular inteligente (46%), computador portátil (29%) y computador de mesa (19%).



CANAL	# Solicitudes	% Solicitudes
Canal Virtual (Correo electrónico, chat página web, formulario PQRSDF)	77642	45,24%
Canal Telefónico	71559	41,70%
Canal Presencial	22421	13,06%
<b>TOTAL</b>	<b>4558</b>	<b>100,00%</b>

**NOTA IMPORTANTE:** con esta caracterización, la Agencia de Educación Superior de Medellín da cumplimiento a los requerimientos del Departamento Nacional de la Función Pública, MIPG, Gobierno Digital, y la normatividad ISO de calidad.



## CONCLUSIONES:



Los usuarios o aspirantes potenciales de la entidad, son en su mayoría jóvenes desde los 16 hasta los 25 años que residen en las comunas 7 Robledo, 3 Manrique, 6 Doce de octubre, 4 Aranjuez, 9 Buenos Aires, 16 Belén, 8 Villa Hermosa y 13 San Javier.

Con base en el total de la muestra, se evidencio que las mujeres, son el género más representativo entre los usuarios potenciales y actuales de la Agencia.



Los estratos socioeconómicos más representativos en la caracterización de usuarios son el 2, 3 y 1. Con esto se confirma que en la Agencia de Educación Superior de Medellín se cumple el propósito más importante de la entidad, al ofrecer a la población con menores posibilidades económicas y buen desempeño académico, una oportunidad para acceder a la educación superior y así contribuir con su calidad de vida, el de sus familias y al desarrollo económico y social del país.



En Sapiencia se postulan a los proyectos como Fondos y Becas aspirantes que pertenecen a poblaciones especiales como: desmovilizados y discapacitados, esto evidencia que las propuestas generadas y las que pueden generarse a partir de esta caracterización aportan a consolidar los procesos de reintegración social y económica estas poblaciones.



Los canales más utilizados por los ciudadanos en general durante el año 2020 fueron el virtual y el telefónico, lo que confirma que la tendencia va orientada al uso de dichos canales como una herramienta efectiva de comunicación con los usuarios y grupos de valor.



## BIBLIOGRAFIA:

Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Departamento nacional de planeación DNP.





**Alcaldía de Medellín**

# **SAPIENCIA**

---

Agencia de Educación  
Superior de Medellín