



CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR

Sapiencia 2021

SAPIENCIA

Agencia de Educación
Postsecundaria de Medellín



Alcaldía de Medellín

CONTENIDO



1. INTRODUCCIÓN	5
2. OBJETIVOS Y ALCANCE	6
Objetivo General	6
Objetivo Específicos	6
Alcance	6
3. DEFINICIONES	7
4. METODOLOGÍA	8
5. DEFINICIÓN DE VARIABLES	9
6. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	11
7. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	14
GRUPO DE VALOR CIUDADANÍA	14
GRUPO DE VALOR ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS	23
GRUPO DE VALOR COMUNIDAD ACADÉMICA	25
GRUPO DE VALOR ACTORES INTERNOS	29
8. DIVULGACIÓN Y PUBLICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	35
9. CONCLUSIONES	36
10. RECOMENDACIONES	38
11. ANEXOS	40
12. BIBLIOGRAFÍA	42

Tabla de gráficos



GRÁFICO 1. VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN	10
GRÁFICO 2. GRUPOS DE VALOR	13
GRÁFICO 3. CONCENTRACIÓN POR COMUNA	15
GRÁFICO 4. RANGO DE EDADES	16
GRÁFICO 5. GÉNERO	17
GRÁFICO 6. ESTRATO SOCIOECONÓMICO	18
GRÁFICO 7. POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD	19
GRÁFICO 8. POBLACIÓN VÍCTIMA DEL CONFLICTO	
ARMADO DE COLOMBIA	20
GRÁFICO 9. ETNIAS	21
GRÁFICO 10. USO DE CANALES	22
GRÁFICO 11. SOLICITUDES POR ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS	24
GRÁFICO 12. UBICACIÓN GEOGRÁFICA	26
GRÁFICO 13. TIPOLOGÍA DE LA ENTIDAD	27
GRÁFICO 14. FUENTE DEL RECURSO DE LA ENTIDAD	28
GRÁFICO 15. GÉNERO COLABORADORES DE LA AGENCIA	30
GRÁFICO 16. GRUPOS ETÁREOS - COLABORADORES DE LA AGENCIA	31
GRÁFICO 17. ESTRATO SOCIOECONÓMICO COLABORADORES	
DE LA AGENCIA	32
GRÁFICO 18. TIPO DE VIVIENDA - COLABORADORES DE LA AGENCIA	33
GRÁFICO 19. TIPO DE CONTRATO - COLABORADORES DE LA AGENCIA	34

Listado de tablas



TABLA 1. GRUPOS DE VALOR - FUENTES DE INFORMACIÓN	12
TABLA 2. TIPOS DE DISCAPACIDAD	20
TABLA 3. TIPOS DE ETNIAS	22
TABLA 4. TEMAS DE RELACIONAMIENTO	25
TABLA 5. RELACIONAMIENTO	29



INTRODUCCIÓN



La caracterización de las partes interesadas de la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín, de ahora en adelante Agencia o Sapiencia, surge de la necesidad de diseñar e implementar de manera asertiva la gestión de la entidad a sus usuarios, entendidos como grupos de valor. Para ello, es necesario reconocer e identificar sus características, necesidades y expectativas de acuerdo al objeto, productos y servicios de la entidad. 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 la entidad y la satisfacción de los derechos ciudadanos; lo anterior en el marco del concepto de generación de valor público.

En este sentido, Sapiencia desde la vigencia 2019 viene realizando de manera anual, la caracterización de sus usuarios y grupos de valor. Para el año 2021, se articularon los procesos de Atención a la Ciudadanía, Direccionamiento Estratégico y Gestión del Talento Humano, con el fin de analizar los diferentes actores que interactúan con Sapiencia, a partir del análisis de información suministrada por: bases de datos, formularios de caracterización, información estadística, fichas sociodemográficas y boletines del Observatorio, posibilitando aumentar el conocimiento que la entidad tiene de sus

usuarios y así ofrecer servicios que permitan mejorar la comunicación entre la entidad y los ciudadanos, enfocar efectivamente los trámites y servicios ofrecidos, desarrollando estrategias de atención, con enfoque de servicio al ciudadano 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, la presente caracterización de grupos de valor, sirve como documento de apoyo para la implementación de varias políticas que la Agencia adopta como, por ejemplo: resoluciones, manuales y procedimientos del Sistema Integrado de Gestión y las Políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), adicionalmente es insumo para políticas y lineamientos como:

- » **Contexto interno y externo de la Agencia.**
- » **Ley de transparencia y acceso a la información.**
- » **Servicio al ciudadano.**
- » **Participación ciudadana.**
- » **Rendición de cuentas.**
- » **Gobierno digital.**



2. OBJETIVOS Y ALCANCE



Objetivo general

Identificar las características, intereses, necesidades y expectativas de los grupos de valor que acceden a los trámites y servicios de la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín Sapiencia, en el año 2021.

Objetivos Específicos

- » Segmentar en grupos de valor, la población que accede a los trámites y servicios de Sapiencia.
- » Identificar las características, necesidades y expectativas que tienen los grupos de valor de Sapiencia por medio variables demográficas, geográficas, de poblaciones especiales y tipología organizacional.
- » Generar conocimiento acerca de los grupos de valor que acceden a los servicios de la entidad para la toma de decisiones.

Alcance

El presente informe de “Caracterización de Grupos de Valor de Sapiencia”, inicia con la identificación de las características, necesidades y expectativas de los grupos de valor y otros de interés de la Agencia; finaliza con la generación del conocimiento de los mismos para el desarrollo de nuevas estrategias de atención y relacionamiento.

3. DEFINICIONES



Caracterizar: Es identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares y, a partir de allí, gestionar acciones. (Fuente: Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e intereses del Departamento Nacional de Planeación DNP)

Grupos de Valor: Conjuntos de personas con características similares, personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad. (Fuente: Procedimiento Análisis de Partes Interesadas I-ES-DE-002)

Parte interesada: Personas u organizaciones que tienen interés en la gestión realizada por una organización y que pueden afectar la capacidad de la misma. (Fuente: Procedimiento Análisis de Partes Interesadas I-ES-DE-002)

4. METODOLOGÍA



Para la elaboración de este ejercicio se utilizó la Guía de Caracterización de Usuarios, Ciudadanos y Grupos Interesados, la cual fue adaptada del documento original hecho por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), a partir de la Ley de Transparencia*. Esta guía señala los pasos básicos para dar cumplimiento a la norma.

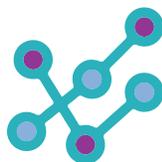
A continuación, relacionamos los pasos realizados por Sapiencia para realizar la caracterización de grupos de valor:

- 1** Identificar los objetivos y alcance.
- 2** Definición de variables.
- 3** Mecanismos de recolección de la información.

- 4** Análisis de la información.
- 5** Divulgación y publicación de la información.

*Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados (Departamento Nacional de Planeación DNP). Bogotá. Pág. 12

5. DEFINICIÓN DE VARIABLES*



Como lo relaciona la guía, una vez se identificaron los objetivos y el alcance es necesario definir las variables de análisis de la información.

Categoría de variables para personas naturales:

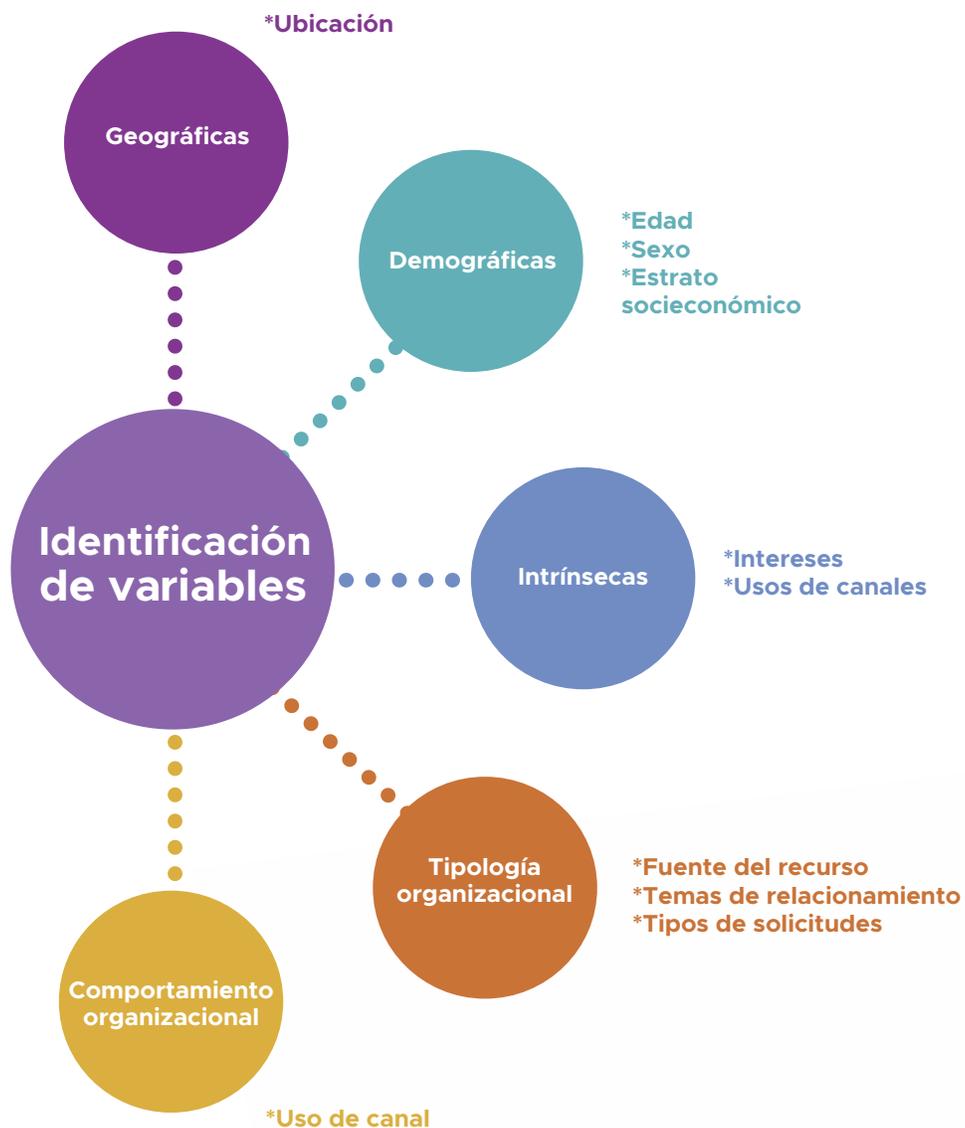
- » **Geográficas:** se refieren a la ubicación geográfica de los ciudadanos, usuarios o interesados.
- » **Demográficas:** se refieren a las características de una población y su desarrollo a través del tiempo.
- » **Intrínsecas:** se refieren a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los ciudadanos, usuarios o interesados que permiten identificar características para diferenciarlos.

Categoría de variables para personas jurídicas:

- » **Tipología organizacional:** cuando los usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa la entidad son personas jurídicas, organizaciones u otras entidades de la administración pública, es necesario conocer las características generales asociadas a la constitución de estas organizaciones y su naturaleza.
- » **De comportamiento organizacional:** estas variables están relacionadas con las acciones observadas en las organizaciones atendidas. Estas características buscan reconocer los procesos y criterios bajo los cuales las organizaciones generan interacciones con la entidad. Al ser cercanas a las motivaciones de la toma de decisión en la organización, permiten acercarse a los usuarios de manera oportuna y relevante.

*Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados (Departamento Nacional de Planeación DNP). Bogotá. Pág. 31 - 51

Gráfico 1. Variables de Caracterización



Fuente: Elaboración propia



6. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN



En este paso de la caracterización, se utilizaron los siguientes mecanismos sobre los cuales se recolectó la información que sirvió como insumo para la identificación de los grupos de valor:

- » **Reportes del sistema Mercurio**
- » **Módulo PQRSDF**
- » **Correo institucional**
- » **Atención presencial**
- » **Chat institucional**
- » **Base de datos aspirantes**
- » **Fichas de caracterización sociodemográfica**
- » **Boletines del Observatorio de Sapiencia**
- » **Sistema Integrado de Gestión (SIG)**

Para la elaboración del documento, y de acuerdo a cada grupo de valor y las diferentes variables, se tomaron diferentes muestras de la población para el análisis de la información, con corte al primer semestre del 2021; las cuales se relacionan a continuación:

Tabla 1. Grupos de valor - Fuentes de información

Grupo de valor	Descripción	Fuente	Muestra
Ciudadanía	Este grupo de valor está integrado por: ciudadanía en general, aspirantes y beneficiarios que interactúan con la Agencia por los diferentes canales de atención, para acceder algún trámite, servicio y/o proyecto de la entidad.	Base de datos de ciudadanos postulados a las diferentes convocatorias 2021-1 de todos los programas y proyectos de la Agencia.	22.912
		Para el uso de canales, se utilizaron dos muestras: Reportes generados por el Módulo de PQRSDF, Correo electrónico, Mercurio y Chat institucional, con corte a junio de 2021.	83.440
		Información boletines Observatorio de Sapiencia (ODES).	3.164
		Nota: se resalta que, en las diferentes variables, la muestra puede presentar variaciones teniendo en cuenta que se consolidó la información desde diferentes formularios y reportes.	
Entidades públicas y privadas	Este grupo de valor lo integran entidades públicas y privadas del orden nacional y local.	Sistema de Mercurio solicitudes ingresadas desde enero a junio de 2021 y entrevistas con el equipo social y territorial de la Agencia.	359
Comunidad académica	Este grupo está conformado por actores del ecosistema académico a nivel local, nacional e internacional.	El análisis de la información se realizó a partir del reporte de relacionamiento del Observatorio de Sapiencia con este grupo de valor.	58
Actores internos	En este grupo de valor se consideran los funcionarios, contratistas y personal de libre nombramiento que hacen parte del equipo de Sapiencia.	Base de datos de la ficha sociodemográfica que suministra el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) con corte al 30 de junio de 2021 e información de grupos de apoyo de seguridad y salud en el trabajo.	295
TOTAL			110.228

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2. Grupos de valor



Fuente propia, construcción de Atención a la ciudadanía y Planeación de Sapiencia

7. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN



Luego de definir las variables y contar con la información recolectada de las diferentes fuentes, se procedió con su análisis, el cual permitió clasificar en cuatro grupos de valor los actores con los cuales la Agencia tiene un vínculo e interacción constante.

Adicionalmente, se consolidó la matriz grupos de valor* y de acuerdo a las necesidades y expectativas de los grupos de valor, se identificaron posibles acciones a realizar en cuanto al relacionamiento que tienen estos actores con la Agencia.

A continuación, se presenta el análisis de las variables identificadas por cada uno de los grupos de valor.

GRUPO DE VALOR CIUDADANÍA

Este grupo de valor está conformado por la ciudadanía que interactúa con la Agencia por los diferentes canales de atención, para acceder a algún trámite, servicio y proyecto de la entidad, adicionalmente tienen la potestad para ejercer control sobre las actuaciones de la Agencia y de recibir atención de su parte.

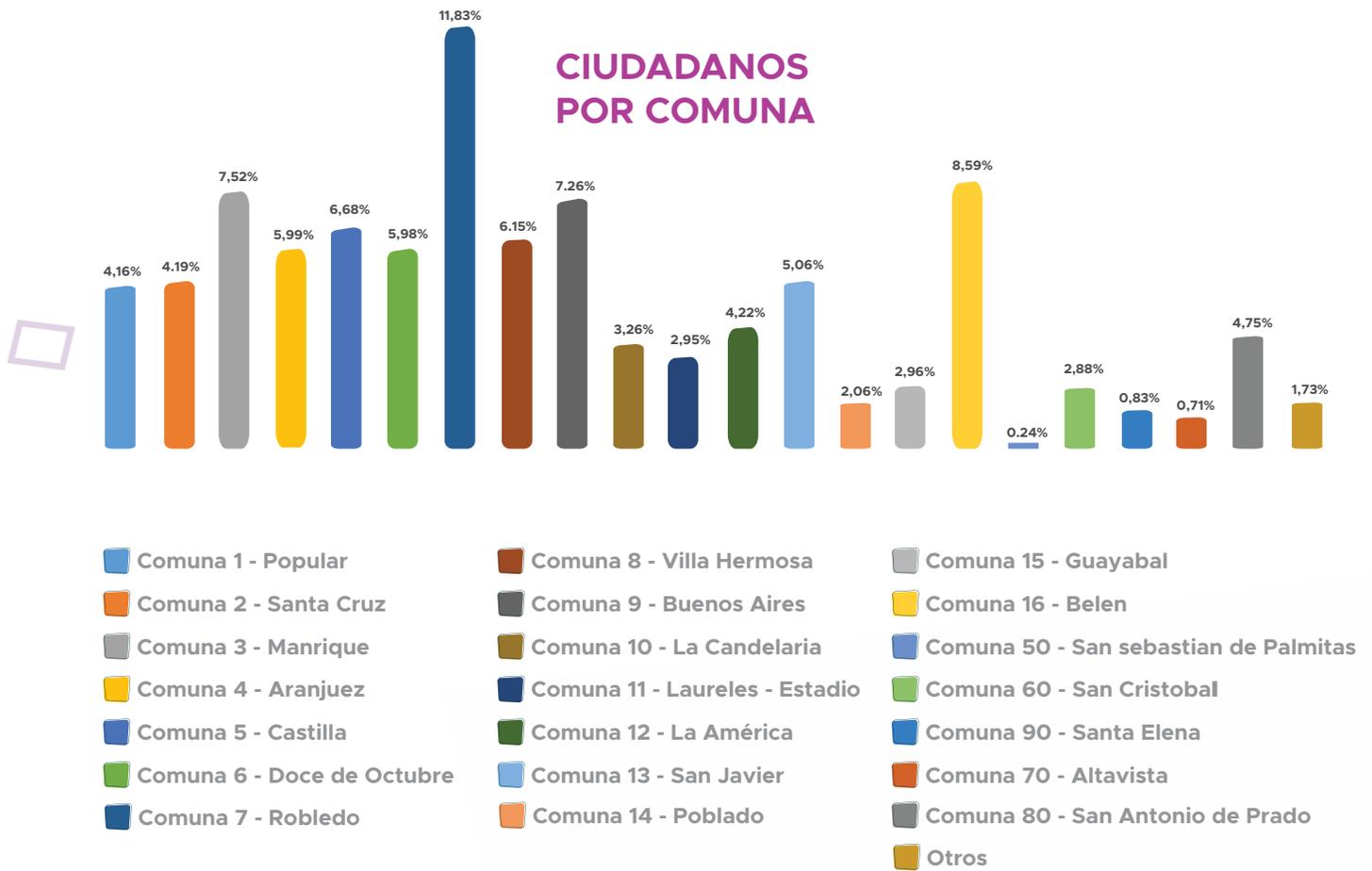
Para el análisis de la información de este grupo de valor se tomó una muestra general de ciudadanos y muestras parciales de acuerdo a la variable analizar y la disponibilidad de la información de los formularios.

Variable Geográfica

Por medio de la siguiente variable, se conocen las comunas en las cuales se encuentran situados los usuarios que acceden a la Agencia por los diferentes canales de atención para realizar algún trámite o servicio, la siguiente gráfica nos permite identificar las comunas con mayor concentración de usuarios potenciales que participan en las convocatorias.

*Anexo 1: Matriz grupos de valor Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín F-ES-DE-016. 2021

Gráfico 3. Concentración por Comuna



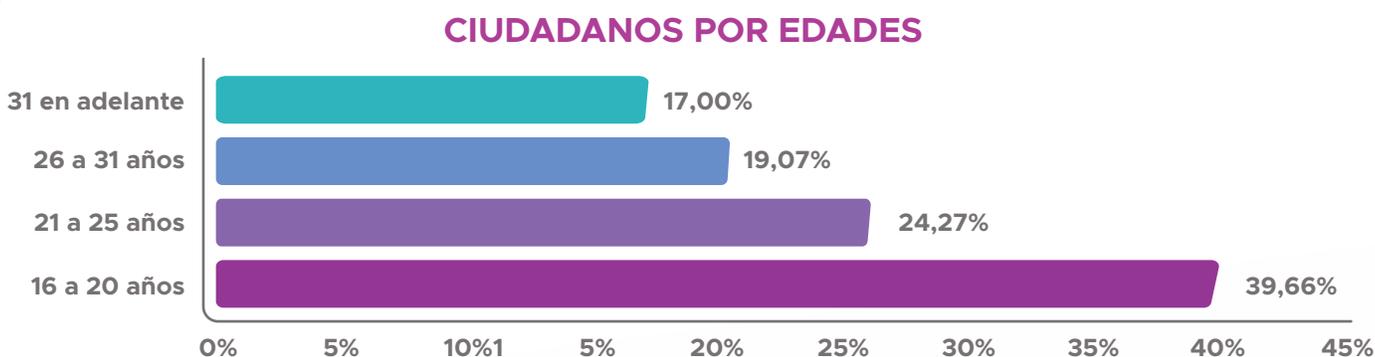
Fuente: Elaboración propia

Se identificó que la mayor concentración de ciudadanos que acceden a los diferentes trámites y servicios de Sapiencia, en un 60%, se encuentran ubicados en las siguientes comunas, con una cantidad de: 2.635 (7 Robledo), 1.675 (3 Manrique), 1.332 (6 Doce de Octubre), 1.335 (4 Aranjuez), 1.617 (9 Buenos Aires), 1.913 (16 Belén), 1.370 (8 Villa Hermosa) y 1.488 (5 Castilla). La menor concentración de ciudadanos que interactúan con la Agencia se encuentra ubicados en la comuna 50 San Sebastián de Palmitas con un total de 54 personas, siendo este uno de los territorios rurales de la ciudad de Medellín.

Variables demográficas

Por medio de la siguiente variable, se identificaron las siguientes características: edad, género, estrato y poblaciones especiales de los ciudadanos que acceden a los diferentes trámites y servicios de Sapiencia.

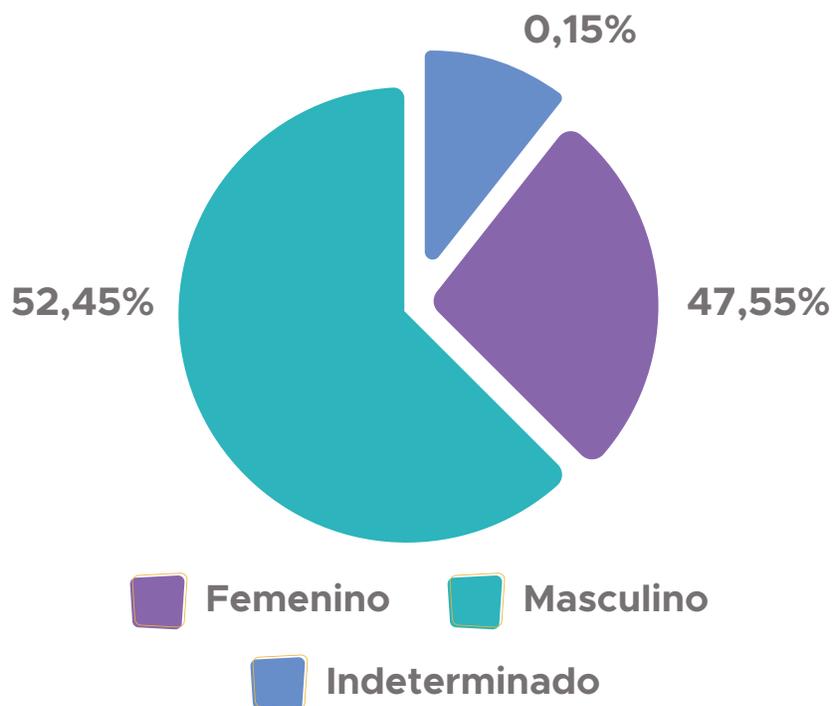
Gráfico 4. Rango de edades



Fuente: Elaboración propia

La caracterización sociodemográfica de los usuarios de Sapiencia, nos permite evidenciar que la mayoría de las personas que interactúan con la entidad, se encuentran en el rango de edad entre los 14 a 20 años con un total de 9.087, entre 21 y 25 años, con 5.561 y entre 26 a 31 años 4.370, el resto de los ciudadanos (3.894) tienen más de 31 años. Se concluye que la Agencia de Educación Postsecundaria, tiene una mayor interacción con personas jóvenes.

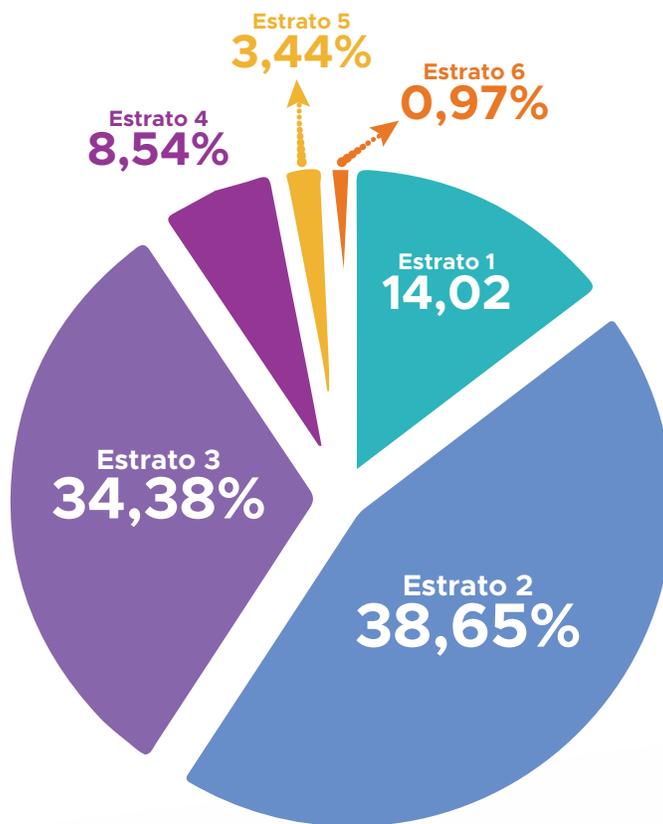
Gráfico 5. Género



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la caracterización sociodemográfica de los ciudadanos que se relacionan con Sapiencia, se identificó que 11.998 son mujeres, 10.879 son hombres y 35 se clasifican en un género indeterminado. Si comparamos con el resultado de la caracterización anterior, disponible en la página web www.sapiencia.gov.co, el porcentaje del género masculino aumentó para el año 2021.

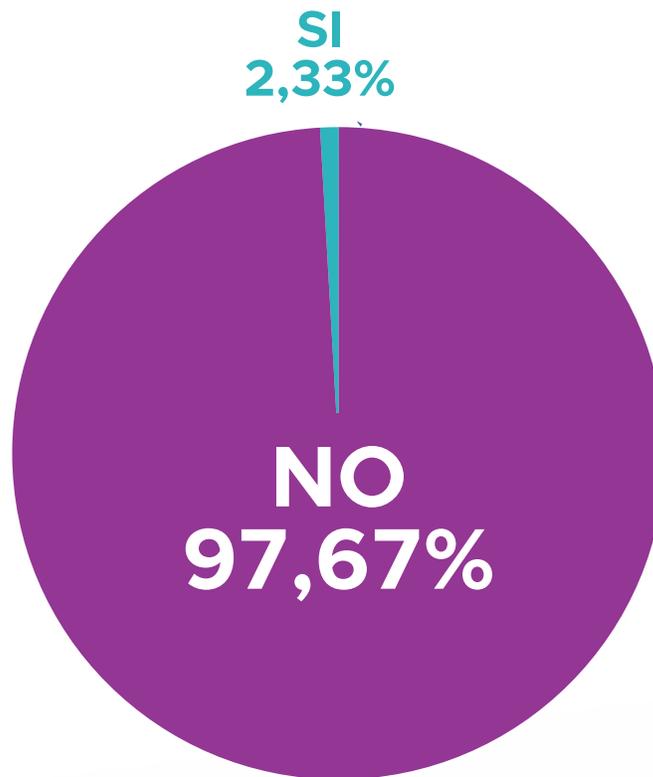
Gráfico 6. Estrato socioeconómico



Fuente: Elaboración propia

Se identificó que 17.898 usuarios se clasifican en los estratos 1, 2, 3 y 2.709 corresponde a los estratos 4, 5 y 6, con el análisis de esta información se observa que la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín, cumple uno de sus propósitos al ofrecer a la población una oportunidad para acceder a la Educación Postsecundaria y así contribuir con su calidad de vida, la de sus familias y al desarrollo económico y social de Medellín.

Gráfico 7. Población en situación de discapacidad



Fuente: Elaboración propia

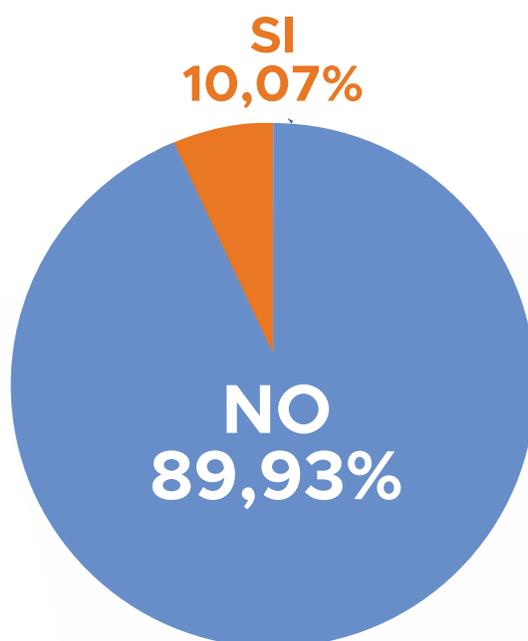
De acuerdo a la información analizada, se evidenció que la población que interactúa con los trámites y servicios de la Agencia, en un 2,33%, son personas en situación de discapacidad, en la siguiente tabla se puede observar que 278 personas tienen una discapacidad visual, seguidamente de la discapacidad motriz y en una menor cantidad de lenguaje, con 17 personas.

Tabla 2. Tipos de discapacidad

TIPO DE DISCAPACIDAD	# de personas	% de personas
Visual	278	52,06
Motriz	126	23,60
Mental	64	11,99
Auditiva	49	9,18
De lenguaje	17	3,18

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8. Población víctima del conflicto armado de Colombia

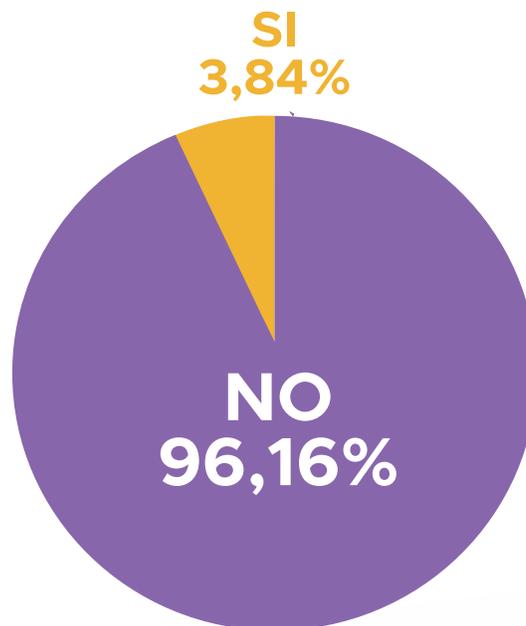


Fuente: Elaboración propia

Se identifica que los ciudadanos que interactúan con la Agencia, 2.302 se reconocen como víctimas del conflicto y en su mayoría han sido desplazados.

Adicionalmente y de acuerdo a la publicación del Boletín 20 de abril del 2021* del Observatorio de Sapiencia, se resalta que el 13% de las personas beneficiadas históricamente por Sapiencia, se reconocen como víctimas del conflicto armado de Colombia, de los cuales el 49% son mujeres, el 50% son hombres y el 1% indefinido.

Gráfico 9. Etnias



Fuente: Elaboración propia

Podemos concluir del análisis del gráfico anterior que de los ciudadanos que interactúan con la Agencia, el 3,84% (880), son personas que pertenecen a diferentes Etnias, las cuales se relacionan a continuación:

*Observatorio de Sapiencia-ODES. 2021. El Acceso a la Educación Superior: una posibilidad para narrar la reparación integración de las víctimas de Medellín. Disponible en: https://drive.google.com/file/d/1NP3uHtETNW_y1tSbRKrtYpTsT9tIKTz_/view

Tabla 3. Tipos de etnias

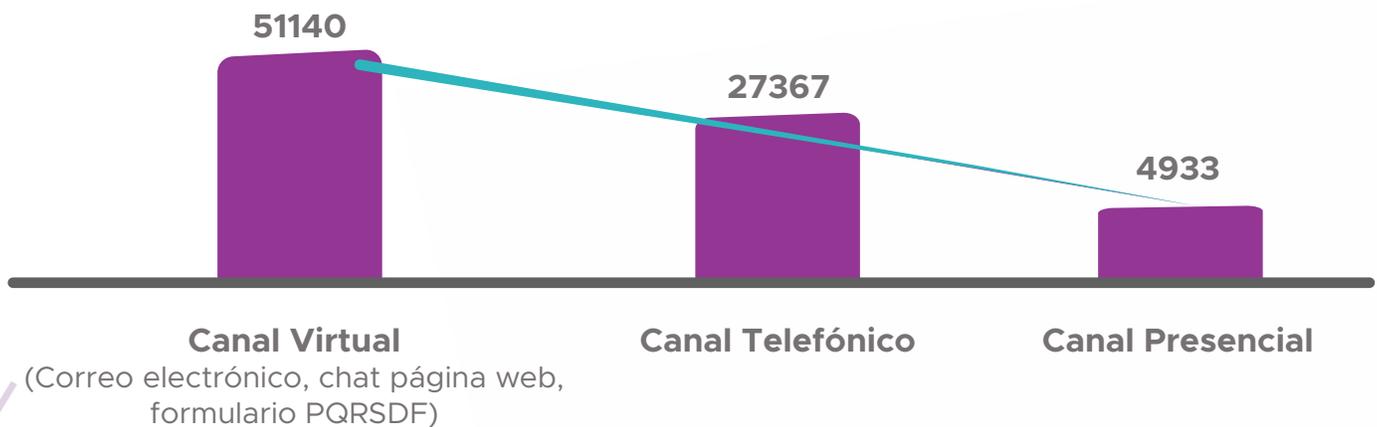
POBLACIÓN	# de personas	% de personas
Afrodescendientes	700	79,55
Indígenas	127	14,43
Raizal	14	1,59
Room - Gitanos	3	0,34
Palenqueros	2	0,23
Otros	34	3,86

Fuente: Elaboración propia

Variables intrínsecas

Con esta variable se hace referencia al uso de los canales más utilizados por la ciudadanía que interactúa con la entidad.

Gráfico 10. Uso de canales



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la información recopilada de las solicitudes ingresadas a la Agencia durante el primer semestre del año 2021 y teniendo como precedente que la emergencia sanitaria causada por el COVID 19, se reafirma la tendencia al uso de la virtualidad como una herramienta efectiva de comunicación.

Como resultado, el 60,02% de las solicitudes, ingresaron a la entidad por medio del correo electrónico, chat y formulario de la página web; un 32,12% utilizaron el canal telefónico y el 7,86% de las solicitudes ingresaron de manera presencial.

Como se observa en el gráfico anterior, el canal virtual tiene una mayor participación de su uso, ingresando por el correo electrónico 29.367, por el chat institucional 17.718 y el formulario de página web 4.055 solicitudes.

Conexión a internet y uso de dispositivos electrónicos

Como resultado del análisis de caracterización de participantes del Estudio de Matrícula Cero, desarrollado por el ODES en 2021*, se evidencia que: el 92% de las personas encuestadas poseen conexión a internet en sus viviendas. Los dispositivos más usados por las personas encuestadas son: celular inteligente (70%), computador portátil (56%) y computador de mesa (24%), aclarando que el 66% informa que los dispositivos son de uso compartido; además se constató que el tipo de conexión con el que cuentan es WIFI propio, seguido de WIFI compartido con vecinos, familiares y amigos, y en menor proporción conexión por cable.

GRUPO DE VALOR ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS

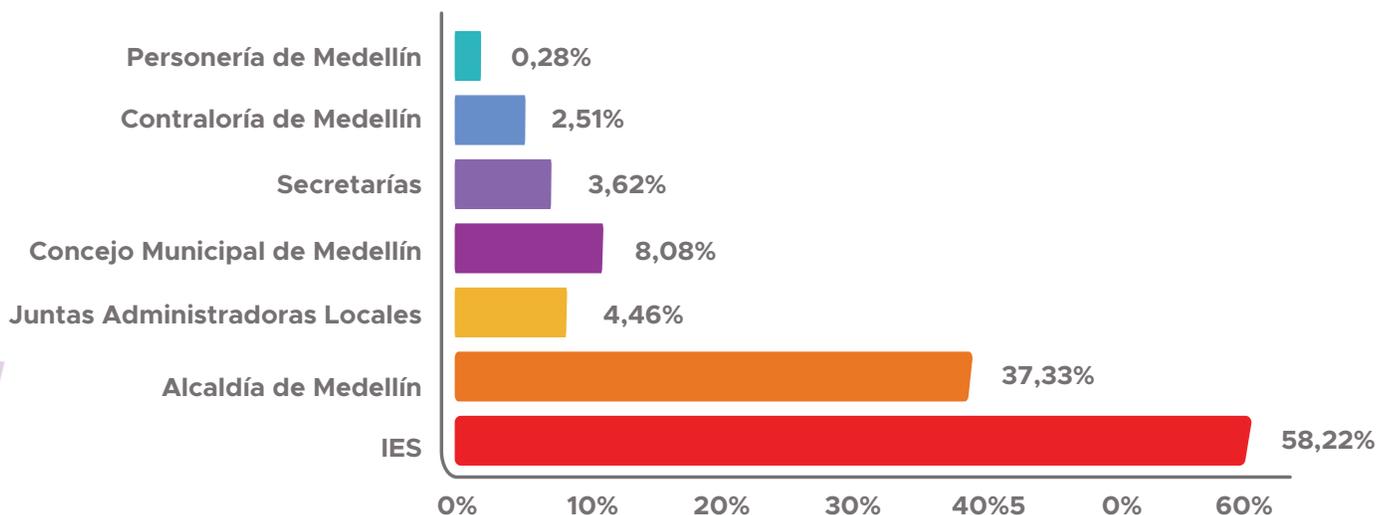
Este grupo de valor lo integran entidades públicas y privadas del orden nacional y local entre las que se encuentran: Personería de Medellín, Contraloría de Medellín, Concejo de Medellín, Instituciones de Educación Superior, la Alcaldía de Medellín y sus entes descentralizados y las Juntas Administradoras Locales de las 16 comunas y 5 corregimientos de Medellín. La fuente de recolección de la información se obtuvo por medio de comunicados y/o solicitudes recibidas por el sistema de Mercurio y el relacionamiento que se da desde el Equipo Social y Territorial de la Agencia.

*Estudio Matricula Cero, Observatorio de Sapiencia, marzo del 2021. Disponible en: <https://sapiencia.gov.co/odes-infografias/>

Variable de tipología organizacional

Para el análisis de la variable de tipología organizacional, se identificaron las entidades públicas y privadas que se relacionan con la entidad de acuerdo con el objeto misional de cada una de ellas.

Gráfico 11. Solicitudes por entidades públicas y privadas



Fuente: Elaboración propia

A partir del análisis de la gráfica, se evidencia que el mayor volumen de solicitudes ingresadas o radicadas son realizadas por las Instituciones de Educación Superior (IES) que tienen una correlación directa con el objeto misional de Sapiencia, así mismo con la Alcaldía de Medellín al ser la Agencia una entidad descentralizada y se generan acciones articuladas.

Variable de comportamiento organizacional

Bajo esta variable se evidencian las características y criterios bajo los cuales las organizaciones generan interacciones con la entidad.

Temas de relacionamiento

En la siguiente tabla se describen los temas de relacionamiento más frecuentes en las solicitudes realizadas por las entidades tanto públicas como privadas.

Tabla 4. Temas de relacionamiento

ENTIDAD	TEMAS DE RELACIONAMIENTO ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS
IES	Informes - Convenios - Bases de datos
Alcaldía de Medellín	Remisión derechos de petición de ciudadanos - Solicitudes de oferta educativa
Juntas Administradoras Locales	Solicitudes información académica - Servicio Social - Resoluciones
Concejo Municipal de Medellín	Derechos de petición - Solicitudes de información
Secretarías	Solicitudes de información
Contraloría de Medellín	Solicitudes de información
Personería de Medellín	Solicitudes de información

Fuente: Elaboración propia

El equipo Social y Territorial de la Agencia se relaciona constantemente con los gobiernos locales y las entidades que hacen parte del conglomerado de la Alcaldía de Medellín, los cuales son fundamentales para el desarrollo del objeto misional de Sapiencia para la motivación de toma de decisiones en los territorios.

GRUPO DE VALOR COMUNIDAD ACADÉMICA

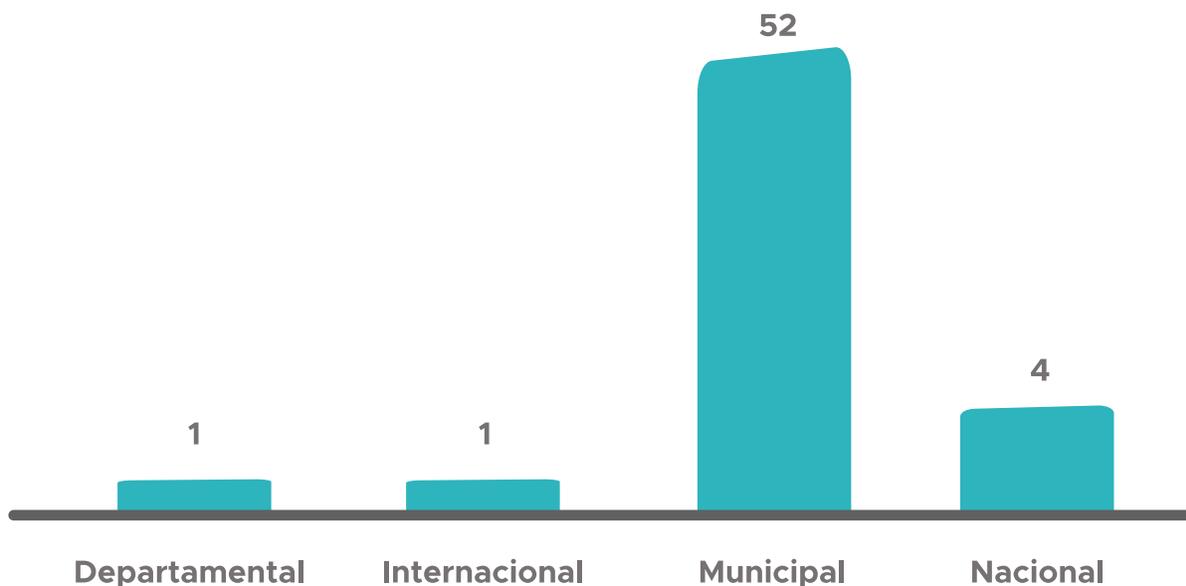
Para el análisis de la variable de tipología organizacional, se identificaron las entidades públicas y privadas que se relacionan con la entidad de acuerdo con al objeto misional de cada una de ellas.

Por el objeto misional de Sapiencia y sus procesos misionales, en la caracterización se evidenció que existe un grupo de actores, con los cuales la entidad genera constante relacionamiento, especialmente con el Observatorio de Sapiencia*, el cual es la unidad de análisis y seguimiento de información relacionada con la Educación Postsecundaria, para generar espacio de intercambio de información y construcción colectiva del conocimiento.

Variable Geográfica

Esta variable permite identificar la ubicación geográfica de las entidades que tienen interacción con la Agencia en el grupo de valor de la comunidad académica.

Gráfico 12. Ubicación geográfica



Fuente: Elaboración propia

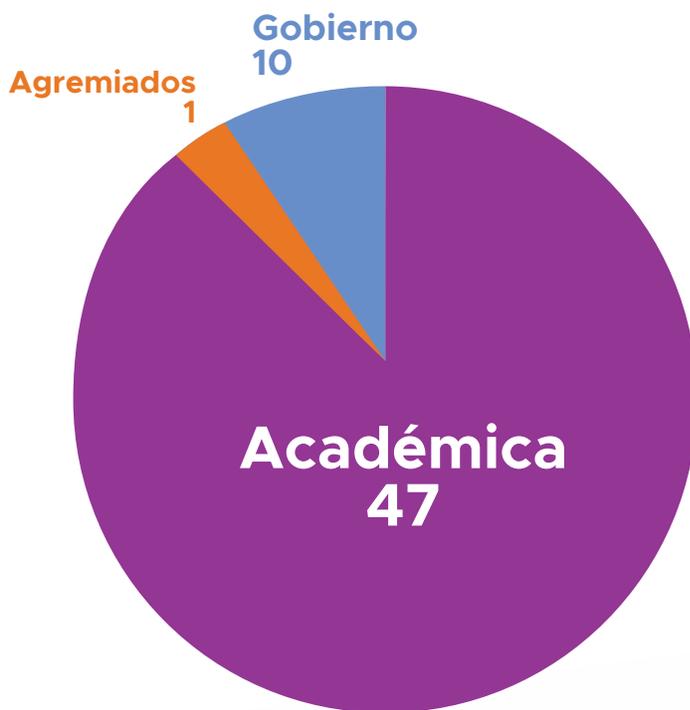
A nivel de ubicación geográfica, se resalta que el 90% de estos actores se encuentran ubicados en el Municipio de Medellín, seguidamente el 7% se encuentran a Nivel Nacional y 3% a nivel departamental e internacional. Se puede concluir que el Observatorio tiene una interacción más representativa con entidades que se relacionan con temas académicos a nivel local, donde la Agencia tiene una incidencia directa en el desarrollo de su oferta de servicios.

*Para mayor información sobre el Observatorio de Sapiencia consulta el siguiente enlace <https://sapiencia.gov.co/observatorio/>

Variable tipología organizacional

Para el análisis de la variable de tipología organizacional se identificaron las entidades que tienen un relacionamiento con el Observatorio de Sapiencia para fines académicos.

Gráfico 13. Tipología de la entidad



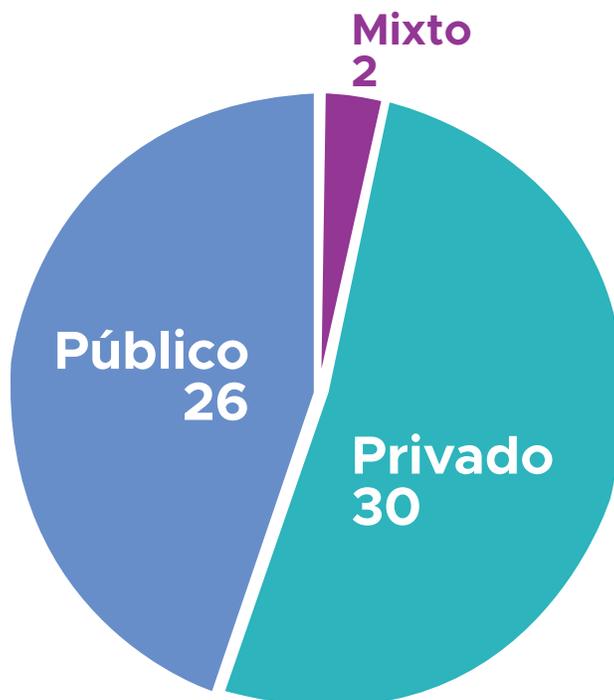
Fuente: Elaboración propia

El 81% de los actores con los cuales se genera una relación, realizan acciones directas con el sector académico y el 18% pertenecen a la esfera del Gobierno y agremiaciones, pero sus acciones tienen incidencia directa en el ecosistema académico.

Fuente de financiación

Para el análisis de la variable de tipología organizacional se identificaron las entidades que tienen un relacionamiento con el Observatorio de Sapiencia para fines académicos.

Gráfico 14. Fuente del recurso de la entidad



Fuente: Elaboración propia

De los 58 actores que generaron interacciones con el Observatorio en el primer semestre del año, 30 de ellos su fuente de financiación proviene del sector privado, 26 del sector público y 2 sus fuentes de recursos son mixtos.

Comportamiento organizacional

La siguiente tabla indica el relacionamiento con la comunidad académica, de acuerdo a los temas de interés y canales utilizados.

Tabla 5. Relacionamiento

TEMAS DE RELACIONAMIENTO	FRECUENCIA DEL RELACIONAMIENTO	CANAL USADO
<ul style="list-style-type: none"> • Internacionalización de la Educación. • Vigilancia tecnológica. • Gestión del conocimiento. <ul style="list-style-type: none"> • Expectativas y seguimiento de bachilleres. • Intercambio y socialización de estudios en temas estratégicos. • Análisis de información sobre educación postsecundaria e intercambio de información. 	Mensual	Presencial y virtual

Fuente: Elaboración propia

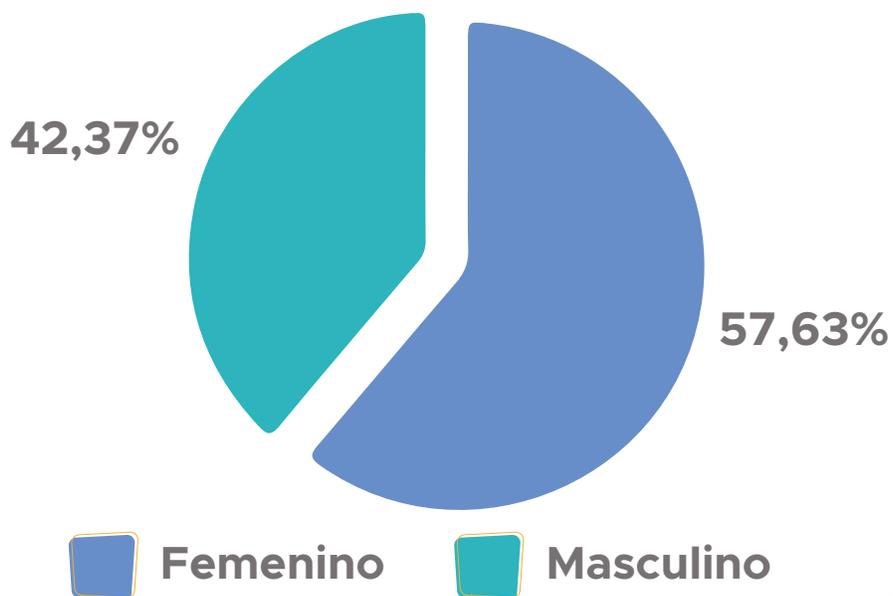
GRUPO DE VALOR ACTORES INTERNOS

En este grupo de valor se consideran los funcionarios, contratistas y personal de libre nombramiento que hacen parte del equipo de Sapiencia y se incluyen con el objetivo de identificar las necesidades de capacitación, bienestar social y dar respuestas a las solicitudes de información de gestión.

Variable sociodemográfica

Esta variable permite identificar las características de este grupo de valor tales como: género, grupos étnicos, estrato sociodemográfico y tipo de vivienda.

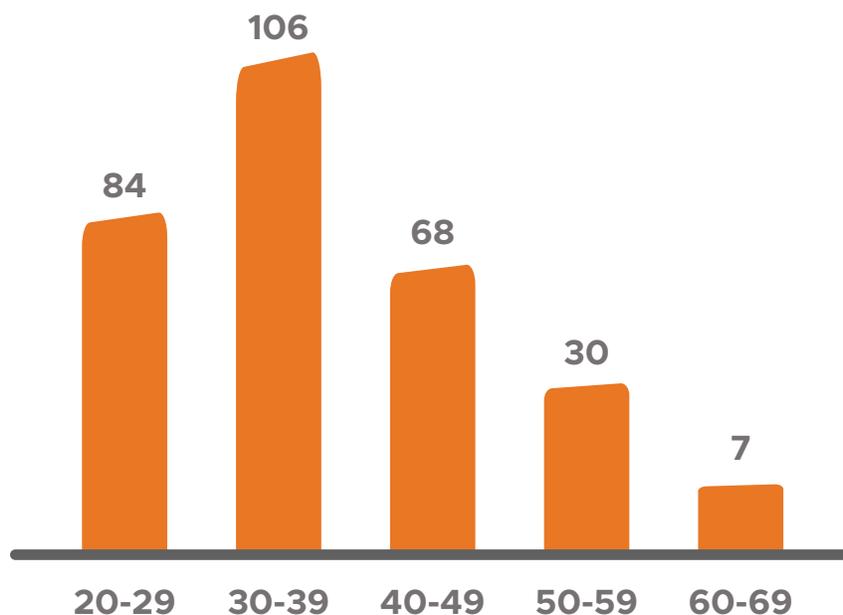
Gráfico 15. Género Colaboradores de la Agencia



Fuente: Ficha sociodemográfica SGSST. Corte 30 de junio de 2021

A partir de la caracterización sociodemográfica de los colaboradores de la Agencia, se identificó que 170 son mujeres y 125 son hombres, se resalta la participación de la mujer en el sector público y su inclusión como agente activo de la sociedad.

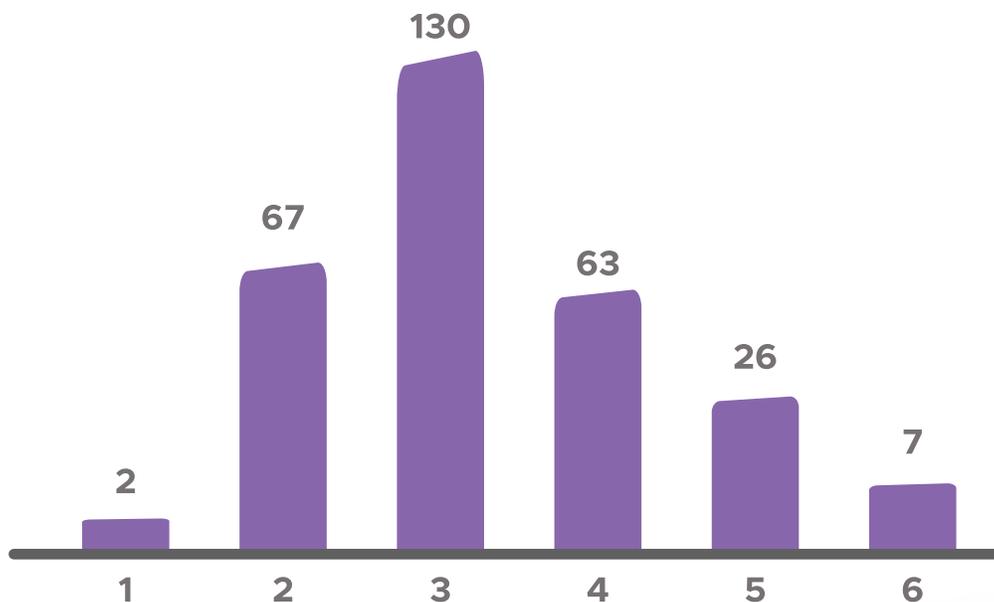
Gráfico 16. Grupos etáreos Colaboradores de la Agencia



Fuente: Ficha sociodemográfica SGSST. Corte 30 de junio de 2021

De los 295 colaboradores de la Agencia, se observa que el 64,4% es menor de 40 años y que se cuenta con personal con edades próximas a su edad de jubilación, donde las cajas de compensación o el proceso de Gestión del Talento Humano (GTH) puedan apoyar acciones de pre-jubilación o de acompañamiento en esta nueva etapa de la vida de cada uno de ellos. La población menor a los 40 años se encuentra en la etapa económica y productivamente más activa, por el nivel o proyecto de vida cuenta con unas necesidades académicas, económicas y de bienestar más identificables en las cuales las cajas de compensación y proceso interno de GTH pueden brindar oportunidades de desarrollo personal y profesional.

Gráfico 17. Estrato socioeconómico Colaboradores de la Agencia

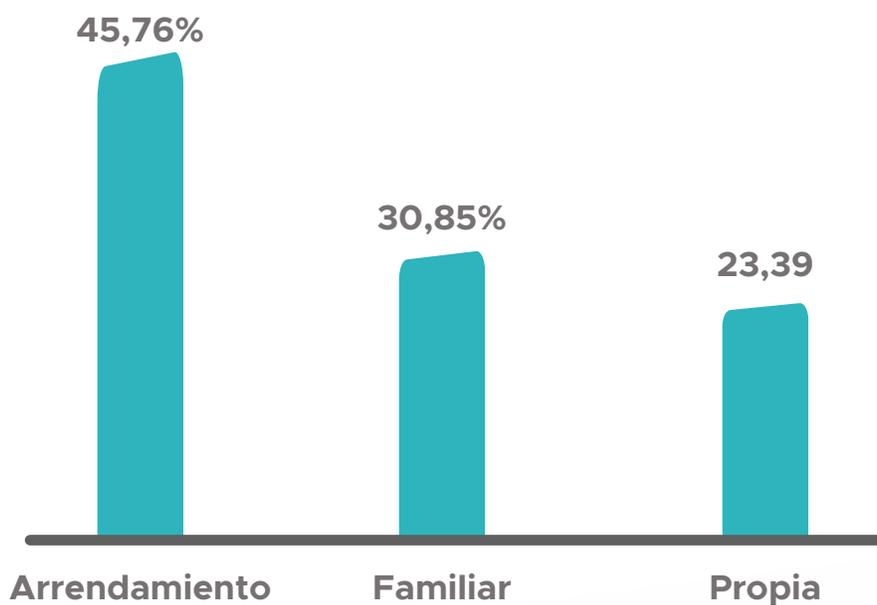


Fuente: Ficha sociodemográfica SGSST. Corte 30 de junio de 2021

De los 295 colaboradores con los que cuenta la Agencia, el 44% de ellos pertenecen al estrato 3, seguidamente del estrato 2 con el 23% y el estrato 4 con una representación de 21% de colaboradores.

Tipo de vivienda

Gráfico 18. Tipo de vivienda Colaboradores de la Agencia

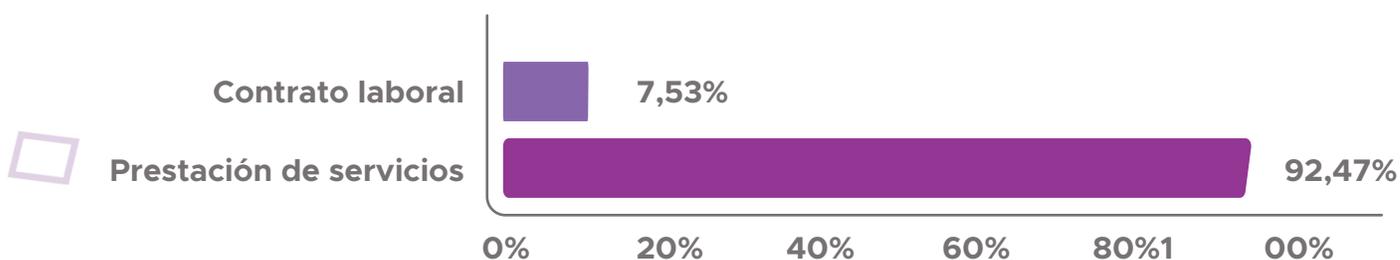


Fuente: Ficha sociodemográfica SGSST. Corte 30 de junio de 2021

De los 295 colaboradores con los que cuenta Sapiencia, 135 habitan en vivienda arrendada, 91 en vivienda familiar y 69 en vivienda propia.

Tipo de contrato

Gráfico 19. Tipo de contrato Colaboradores de la Agencia



Fuente: Ficha sociodemográfica SGSST. Corte 30 de junio de 2021

De los 295 colaboradores con los que cuenta Sapiencia, 283 tienen contrato de prestación de servicios profesionales y/o apoyo a la gestión y 12 son funcionarios públicos con contrato laboral.

8. DIVULGACIÓN Y PUBLICACIÓN DE LA INFORMACIÓN



El presente documento de caracterización de grupos de valor será publicado en la página web de Sapiencia www.sapiencia.gov.co en el botón de transparencia y acceso a la información – atención al ciudadano.

9. CONCLUSIONES



Con base en el análisis de la información los ciudadanos que tienen un vínculo con la entidad son en su mayoría jóvenes desde los 14 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 5 Castilla.



Se evidenció que las mujeres, son el género más representativo entre los usuarios que se relacionan con la Agencia.



Los estratos socioeconómicos más representativos en la caracterización de grupos de valor de la ciudadanía son el 1, 2 y 3. Con esto se confirma que, en la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín, se lleva a cabo uno de los propósitos al ofrecer a la población con menores oportunidades para acceder a la Educación Postsecundaria y así contribuir con su calidad de vida, de sus familias y al desarrollo económico y social del Medellín.



El canal más utilizado por los ciudadanos en general, durante el primer semestre del año 2021, fue el virtual, lo que confirma que existe una tendencia al uso de estos canales como una herramienta efectiva de comunicación con los usuarios y grupos de valor.



Aproximadamente el 14% de los ciudadanos que acceden a los trámites y servicios de la entidad, pertenecen a poblaciones especiales como: víctimas del conflicto armado de Colombia, personas en situación de discapacidad y grupos étnicos, 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 de estas poblaciones.



En el ingreso de solicitudes por Mercurio relacionado con el grupo de valor entidades públicas y privadas, se evidencia que las Instituciones de Educación Superior son las que más comunicados radican por esta plataforma, intercambiando información de convenios, bases de datos y solicitudes de información sobre los proyectos que se realizan articulados.





Existe un ecosistema de actores a nivel local y nacional que trabajan en conjunto para desarrollar apuestas entorno a la construcción de conocimiento e intercambio de experiencias relacionadas con la academia.



Se genera un relacionamiento constante con el conglomerado de la Alcaldía de Medellín para brindar beneficios articulados a la ciudadanía.



La mayoría de actores con los cuales se posibilita un relacionamiento constate de la comunidad académica, se encuentran ubicados en el Municipio de Medellín, donde la Agencia tiene incidencia directa en la prestación de sus servicios.



Al contar Sapiencia con un porcentaje importante de población trabajadora que es menor de 40 años, se concluye que se pueden realizar acciones y gestiones desde el proceso de Gestión del Talento Humano y cajas de compensación familiar para brindar asesoría y respuesta a necesidades de educación, vivienda, transporte y deporte; con el fin de mejorar la calidad de vida y coadyuvar en el proyecto de vida de los colaboradores.



@SapienciaMed

www.sapiencia.gov.co

Sede principal Sapiencia
Transversal 73 N° 65 - 296
(574) 444 79 47
Medellín - Colombia

SAPIENCIA

Agencia de Educación
Postsecundaria de Medellín



Alcaldía de Medellín



10. RECOMENDACIONES



De acuerdo a las conclusiones y el análisis realizado de los grupos de valor por medio de las variables y la matriz, se recomiendan las siguientes acciones:



Implementar estrategias de comunicación e información que estén acordes a las necesidades de los territorios y ciudadanía en general, combinando tanto los medios digitales como los tradicionales, conllevando a la satisfacción de las necesidades de información de los grupos de valor.



El análisis de la información para este informe de caracterización se dificultó teniendo en cuenta que no existe un sistema unificado, por lo tanto, se recomienda centralizar en un solo sistema las bases de datos para obtener mediciones homogéneas.



Teniendo en cuenta que los canales chat institucional, correo electrónico y formulario de PQRSDF son los más utilizados por los ciudadanos y diferentes grupos de valor, se recomienda fortalecer dichos canales virtuales para la atención eficiente de las solicitudes ingresadas por parte de los diferentes actores a la entidad.



Se evidencia la necesidad de fortalecer o ampliar las estrategias de atención preferencial, toda vez que la Agencia carece de herramientas para la comunicación efectiva con la población en situación de discapacidad.



Teniendo en cuenta que solo el 17% de la población que interactúa con la Agencia tiene 31 años en adelante, se sugiere el análisis e implementación de estrategias de difusión de los proyectos y programas ofrecidos por la Agencia, dirigidas a dicha población.



En el análisis de la información geográfica, se evidencia que los ciudadanos habitantes de los corregimientos tienen una menor interacción con Sapiencia, por esto se recomienda implementar estrategias de difusión, acorde a los contextos de los corregimientos del Municipio de Medellín.



Fortalecer el relacionamiento con actores territoriales generando estrategias conjuntas relacionadas con la academia.



Para el personal vinculado, contratista y de libre nombramiento de la Agencia, se deberán focalizar acciones de bienestar, calidad de vida y seguridad en el trabajo, que permita la normatividad, con énfasis en beneficios para vivienda, salud, transporte y deportes, haciendo en lo posible extensivo al núcleo familiar de los colaboradores.

En vista del alto número de contratistas por prestación de servicios profesionales y alta rotación del personal de la Agencia, es evidente que el rediseño o reestructuración organizacional debería ser uno de los proyectos relevantes para el fortalecimiento de la estructura interna de la entidad, que busque fortalecer la gestión por procesos, ejecución del Plan Estratégico 2020-2023 y retos de ciudad a los cuales Sapiencia se ha comprometido en la actual administración.

Fortalecimiento y difusión de los canales virtuales para la atención eficiente de solicitudes ingresadas desde los entes de control a la Agencia.

11. ANEXO



Anexo 1. Matriz grupos de valor Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín F-ES-DE-016. 2021

FORMATO						F-ES-DE-016
MATRIZ DE GRUPOS DE VALOR						Versión 2
						Página: 2 de 2
Grupo de valor	Actor	Interno o Externo	Necesidad o Expectativa	Proceso involucrado	Impacto	Acción a realizar
Ciudadanía	Comunidad	Externo	Mayor difusión de los proyectos y programas de la Agencia, en los 5 corregimientos.	Dirección Técnica de Fondos/Gestión de Comunicaciones/Gestión de la Educación Postsecundaria	MEDIO	Análisis e implementación de estrategias de difusión para los corregimientos del Municipio de Medellín.
Ciudadanía	Comunidad	Externo	Estrategias de difusión de los proyectos y programas ofrecidos por la Agencia, dirigidas a la población de más de 31 años.	Dirección Técnica de Fondos/ Gestión de Comunicaciones.	MEDIO	Análisis e implementación de estrategias de difusión de los proyectos y programas ofrecidos por la Agencia, dirigidas a la población de más de 31 años.
Ciudadanía	Comunidad/Personas en Situación de discapacidad	Externo	Diagnóstico de cualificación en atención preferencial e incluyente a personas con discapacidad.	Atención a la ciudadanía.	MEDIO	De acuerdo al diagnóstico, implementación de atención preferencial e incluyente a personas en situación de discapacidad.
Ciudadanía	Comunidad/Personas en Situación de discapacidad	Externo	Fortalecimiento de atención por medio de canales virtuales.	Atención a la ciudadanía/Gestión sistemas de información	ALTO	Fortalecimiento de los canales virtuales para la atención eficiente de solicitudes ingresadas a la Entidad.
Entidades Públicas y Privadas	Entes de control	Externo	Fortalecer el uso de los canales virtuales entre las entidades para la radicación de solicitudes.	Dirección General/Atención a la ciudadanía /Gestión sistemas de información/Gestión de Comunicaciones.	MEDIO	Fortalecimiento y difusión de los canales virtuales para la atención eficiente de solicitudes ingresadas desde los entes de control a la Entidad.
Entidades Públicas y Privadas	Entidades Públicas	Externo	Fortalecer el uso de los canales virtuales entre las entidades para la radicación de solicitudes.	Dirección General/Atención a la ciudadanía/Gestión sistemas de información/Gestión de Comunicaciones.	MEDIO	Fortalecimiento y difusión de los canales virtuales para la atención eficiente de solicitudes ingresadas desde las entidades públicas a la Entidad.
Comunidad Académica	Instituciones de Educación Superior	Externo	Desarrollar acciones en conjunto para fortalecer el sistema de Educación Postsecundaria de Medellín. Aumento de cobertura de los programas académicos en los programas que lidera Sapiencia. Generación de espacios de intercambio de información y experiencias.	Dirección General/Gestión de Comunicaciones/ Gestión de la Educación Postsecundaria/ Direccionamiento estratégico.	ALTO	Dar cumplimiento a los acuerdos establecidos. Desarrollo de espacios de intercambio de información y experiencias.
Comunidad Académica	ETDH	Externo	Desarrollar acciones en conjunto para fortalecer el sistema de Educación Postsecundaria de Medellín. Generación de espacios de intercambio de información y experiencias.	Dirección General /Gestión de Comunicaciones/ Gestión de la Educación Postsecundaria/ Dirección Técnica de Fondos/ Direccionamiento estratégico.	MEDIO	Analizar y ejecutar acciones para fortalecer el sistema de educación postsecundaria, generando espacios de intercambio de información y experiencias.

Comunidad Académica	Observatorios	Externo	Generación de espacios de intercambio de información y experiencias. Desarrollo de gestión del conocimiento en conjunto. Información veraz, actualizada y de calidad.	Direccionamiento estratégico.	MEDIO	Crear alianzas estratégicas con los observatorios. Diseño de planes de trabajo articulados.
Comunidad Académica	Jefes de núcleo	Externo	Ofertar de educación para los bachilleres. Generación de espacios de intercambio de información y experiencias.	Dirección General /Gestión de Comunicaciones/ Dirección Técnica de Fondos/ Direccionamiento estratégico.	ALTO	Socialización de estudios y ofertas de educación postsecundaria para los bachilleres.
Comunidad Académica	Agremiaciones sector académico	Externo	Generación de alianzas estratégicas para el fortalecimiento de la educación postsecundaria. Información actualizada y veraz.	Dirección General / Gestión de Comunicaciones/Gestión de la Educación Postsecundaria/ Dirección Técnica de Fondos/ Direccionamiento estratégico.	ALTO	Elaboración de planes de relacionamiento con las agremiaciones.
Actores Internos	Proveedores	Externo	Información clara sobre los requisitos de contratación. Cumplimiento en los procesos de selección acorde a la ley. Cumplimiento de las obligaciones por parte de la entidad. Desarrollar procesos transparentes.	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión.	MEDIO	Suministrar información transparente. Realizar convocatorias con igualdad de condiciones.
Actores Internos	Funcionarios de planta y contratistas	Interno	Estabilidad Laboral Puesto de trabajo adecuado Ambiente de trabajo adecuado y seguro. Cumplimiento de sus derechos laborales. Formación en capacitaciones y actualizaciones.	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión.	ALTO	Diseño de estrategias para el cumplimiento del objeto contractual Diseño de plan de bienestar.
Actores Internos	Funcionarios de planta y contratistas	Interno	Alianzas y beneficios con entidades financieras para adquisición de vivienda propia para funcionarios de planta y contratistas.	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión.	ALTO	Crear estrategias para mejorar la calidad de vida de los funcionarios y contratistas de la Agencia.
Actores Internos	Funcionarios de planta y contratistas	Interno	Programas de salud, bienestar y prevención de acuerdo a los grupos etarios.	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión.	MEDIO	
Actores Internos	Funcionarios de planta y contratistas	Interno	Rediseño organizacional para fortalecer la estructura interna administrativa de la Agencia.	Dirección General/Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión.	ALTO	Análisis de propuestas para la realización de la reestructuración organizacional y gestión de aprobación e implementación.

Fecha elaboración: 31 de agosto de 2021	Alto	Principales partes interesadas
	Medio	Mantener satisfechos
	Bajo	Mantener informado

Elaboró: Profesional de Planeación, Profesional de Atención a la Ciudadanía	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 15 de mayo de 2021	Fecha: 21 de mayo de 2021

12. BIBLIOGRAFÍA



- ◆ Ley de la Transparencia: Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados, 2015. Departamento Nacional de Planeación (DNP).
- ◆ Informe de caracterización de usuarios de Función Pública, 2019.
- ◆ Informe de caracterización de usuarios actuales y potenciales, Sapiencia 2020.
- ◆ Observatorio de Sapiencia-ODES. 2021. El Acceso a la Educación Superior: una posibilidad para narrar la reparación e integración de las víctimas de Medellín.