

	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	CÓDIGO: FT-GCL-01	
	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 1 de 41
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	FECHA: 23/05/2016	
		VIGENCIA: 2016	



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

ELABORÓ: Martha Edith Vergara Acevedo / Adriana Ramos Aya.	REVISÓ: Comité de Gobierno en Línea	APROBÓ: Samuel Elías Betancur Garzón
CARGO: Profesional Universitario / Profesional de Apoyo SIG	CARGO: N/A	CARGO: Asesor de Planeación
FIRMA	FIRMA	FIRMA

	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	CÓDIGO: FT-GCL-01	
		VERSIÓN: 01	PÁGINA: 2 de 41
	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD	FECHA: 23/05/2016	
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	VIGENCIA: 2016	

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

6

1. ¡Error! Marcador no definido.
- 1.1 ¡Error! Marcador no definido.
- 1.2 ¡Error! Marcador no definido.
2. ¡Error! Marcador no definido.
3. ¡Error! Marcador no definido.
- 3.1 ¡Error! Marcador no definido.
- 3.2 ¡Error! Marcador no definido.
4. ¡Error! Marcador no definido.
5. ¡Error! Marcador no definido.
- 5.1 ¡Error! Marcador no definido.
- 5.2 11
6. ¡Error! Marcador no definido.
- 6.1 ¡Error! Marcador no definido.
- 6.2 ¡Error! Marcador no definido.
- 6.3 ¡Error! Marcador no definido.
- 6.4 ¡Error! Marcador no definido.
- 6.5 ¡Error! Marcador no definido.
- 6.6 ¡Error! Marcador no definido.
- 6.7 ¡Error! Marcador no definido.
- 6.8 ¡Error! Marcador no definido.
7. ¡Error! Marcador no definido.
8. ¡Error! Marcador no definido.
9. ¡Error! Marcador no definido.

	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	CÓDIGO: FT-GCL-01	
		VERSIÓN: 01	PÁGINA: 3 de 41
	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD	FECHA: 23/05/2016	
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	VIGENCIA: 2016	

ÍNDICE DE TABLAS

<u>Tabla 1: Variables a evaluar en la caracterización de los usuarios</u>	9
<u>Tabla 2: Descripción de variable, matriculados a programas de pregrado</u>	11
<u>Tabla 3: Descripción de variables y su importancia, servicio de Biblioteca</u>	16
<u>Tabla 4: Descripción de variables y su importancia - Centro de Idiomas. Semestre I -2021</u>	20
<u>Tabla 5: Descripción de variables y su importancia-pacientes atendidos - Clínica Veterinaria. Semestre I-2021</u>	27
<u>Tabla 6: Descripción de variables y su importancia – Lab. Nutrición Animal. Semestre I-2021</u>	30
<u>Tabla 7: Descripción de variables y su importancia-Lab. Calidad de Aguas. Semestre I-2021</u>	31
<u>Tabla 8: Descripción de variables y su importancia-Lab. Herbario. Semestre I-2021</u>	32
<u>Tabla 9: Descripción de variables y su importancia – Lab. De Suelos. Semestre I-2021</u>	34

	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	CÓDIGO: FT-GCL-01	
		VERSIÓN: 01	PÁGINA: 4 de 41
	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD	FECHA: 23/05/2016	
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	VIGENCIA: 2016	

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Distribución por género de estudiantes en los diferentes programas de pregrado. Semestre I de 2021.....	14
Gráfico 2: Distribución por condición étnica de estudiantes de pregrado - Discriminado por programa. Semestre I de 2021	15
Gráfico 3: Distribución de estudiantes en condición de discapacidad en los programas de pregrado. Semestre I de 2021.....	16
Gráfico 4: Distribución por estrato socioeconómico - Semestre I de 2021.....	16
Gráfico 5: Distribución por género de estudiantes en las sedes de Villavicencio y Granada. Semestre I de 2021.....	17
Gráfico 6: Distribución por departamento de procedencia. Semestre I de 2021	18
Gráfico 7: Sede de la Biblioteca según su uso por consulta. Semestre I de 2021	19
Gráfico 8: Relación de programas según su uso de la Biblioteca sede Barcelona. Semestre I de 2021.....	20
Gráfico 9: Relación programas según su uso de la Biblioteca sede San Antonio. Semestre I de 2021	21
Gráfico 10: Relación programas según su uso de la Biblioteca sede San Antonio. Semestre I de 2021	21
Gráfico 11: Clasificación por tipo de consulta. Semestre I de 2021	22
Gráfico 12: Distribución por género de estudiantes del Centro de Idiomas. Semestre I de 2021	25
Gráfico 13: Clasificación por nivel de inglés según género. Semestre I de 2021.....	25
Gráfico 14: Clasificación preferencia horaria - Centro de Idiomas. Semestre I de 2021.....	26
Gráfico 15: Clasificación por edades - Centro de Idiomas. Semestre I de 2021	26
Gráfico 16: Distribución por estrato socioeconómico - Centro de Idiomas. Semestre I 2021	27
Gráfico 17: Distribución por régimen de salud - Centro de Idiomas. Semestre I de 2021.....	27
Gráfico 18: Clasificación según departamento de residencia - Centro de Idiomas. Semestre I de 2021.....	28
Gráfico 19: Clasificación por Municipios del Departamento del Meta - Centro de Idiomas. Semestre I de 2021	28
Gráfico 20: Distribución de estudiantes por nivel de formación - Centro de Idiomas. Semestre I de 2021 ...	29
Gráfico 21: Distribución por especies de pacientes atendidos- Clínica Veterinaria. Semestre I 2021	30
Gráfico 22: Distribución por motivo de consulta pacientes - Clínica Veterinaria. Semestre I de 2021	31
Gráfico 23: Distribución por tipo de tratamiento pacientes - Clínica Veterinaria. Semestre I de 2021.....	31
Gráfico 24: Distribución por servicios prestados - Laboratorio Nutrición Animal. Semestre I de 2021	32
Gráfico 25: Distribución servicios requeridos - Laboratorio de Nutrición Animal. Semestre I de 2021	33
Gráfico 26: Distribución de los servicios prestados por el Laboratorio - Centro de Calidad de Aguas, discriminado por persona natural y jurídica. Semestre I de 2021	34
Gráfico 27: Distribución de usuarios laboratorio - Herbario. Semestre I de 2021.....	35
Gráfico 28: Distribución por tipo de servicio, discriminado Laboratorio - Herbario. Semestre I de 2021	35
Gráfico 29: Distribución por tipo de usuario - Laboratorio de Suelos. Semestre I de 2021	37
Gráfico 30: Distribución por departamento de procedencia de usuarios - Laboratorio de Suelos. Semestre I de 2021	37
Gráfico 31: Distribución por municipio de Cundinamarca - Laboratorio de Suelos. Semestre I de 2021.....	38
Gráfico 32: Distribución municipios del Meta - Laboratorio de Suelos. Semestre I de 2021	38

	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	CÓDIGO: FT-GCL-01	
		VERSIÓN: 01	PÁGINA: 5 de 41
	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD	FECHA: 23/05/2016	
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	VIGENCIA: 2016	

Gráfico 33: Distribución por tipo de servicio - Laboratorio de Suelos. Semestre I de 202139

Gráfico 34: Distribución según tipo de cultivo - Laboratorio de Suelos. Semestre I de 2021.....39



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

CÓDIGO: FT-GCL-01

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 6 de 41

PROCESO GESTION DE LA CALIDAD

FECHA: 23/05/2016

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

VIGENCIA: 2016

	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	CÓDIGO: FT-GCL-01	
		VERSIÓN: 01	PÁGINA: 7 de 41
	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD	FECHA: 23/05/2016	
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	VIGENCIA: 2016	

INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta que el primer paso para que la Universidad de los Llanos pueda orientar sus esfuerzos y ajustar sus estrategias de forma focalizada de tal manera que le permita responder satisfactoriamente ante las necesidades actuales de sus usuarios, se hace necesario que conozca las características, necesidades, expectativas y preferencias de su población objeto.

El presente documento busca actualizar la información de los usuarios de la Universidad de los Llanos, mediante la "*Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas*" desarrollado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones.

Por este motivo La Universidad de los Llanos, en la búsqueda de un continuo mejoramiento y en cumplimiento de la responsabilidad social que le asiste, ha venido implementando modelos de gestión de la calidad a través de los cuales busca la mejora de sus procesos. En respuesta a estos modelos, las diferentes dependencias de la Universidad que prestan servicios a la comunidad, realizan recopilación de información, la cual está orientada al conocimiento de sus usuarios lo que le ha permitido identificar aquellas particularidades que hacen de un conjunto, un grupo de interés para de esta forma ajustar la oferta institucional, mejorando los procesos existentes y presentar nuevas alternativas que le permitan impactar en la comunidad.

En esta oportunidad, se mantienen los aspectos técnicos relacionados con las categorías de variables que se utilizan para realizar la segmentación de ciudadanos, usuarios o grupos de interés y se aportan elementos adicionales, teniendo en cuenta criterios requeridos por otras políticas como Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana, Rendición de Cuentas y Racionalización de Trámites.

Así mismo es importante tener en cuenta que debido a la emergencia sanitaria por la que estamos atravesando a nivel mundial debido al covid-19, sólo se puede tener como base de información el primer semestre de 2021.

	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	CÓDIGO: FT-GCL-01	
		VERSIÓN: 01	PÁGINA: 8 de 41
	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD	FECHA: 23/05/2016	
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	VIGENCIA: 2016	

1. Objetivos

1.1 Objetivo General

Identificar particularidades de los usuarios con el fin de segmentarlos en grupos que comparten atributos similares, esto permitirá la formulación e implementación lineamientos y actividades encaminadas a optimizar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano. Así mismo facilitar la toma de decisiones, como es la optimizar del uso de los recursos y fortalecer la confianza de los usuarios mediante el mejoramiento de la calidad de los procesos y servicios existentes, que facilite el cumplimiento de la misión institucional.

1.2 Objetivos Específicos

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

2. Alcance

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

3. Generalidades de la Caracterización de Usuarios

3.1 Beneficios de la Caracterización de Usuarios

Realizar una caracterización de usuarios trae consigo los siguientes beneficios:

- Aumenta el conocimiento que la entidad tiene de sus usuarios.
- Ofrece elementos que permiten mejorar la comunicación entre la entidad y sus usuarios.

	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	CÓDIGO: FT-GCL-01	
		VERSIÓN: 01	PÁGINA: 9 de 41
	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD	FECHA: 23/05/2016	
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	VIGENCIA: 2016	

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

3.2 Condiciones para una caracterización de usuarios efectiva

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

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

	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	CÓDIGO: FT-GCL-01		
		VERSIÓN: 01	PÁGINA: 10 de 41	
	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD		FECHA: 23/05/2016	
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS		VIGENCIA: 2016	

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

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

Individuos: Categorías de variables para Personas Naturales			
Geográficos	Demográficos	Intrínsecos	Comportamiento
<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación • Clima • 	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo y número de documento • Edad • Género • Actividad económica • Estrato socio-económico • Escolaridad • vulnerabilidad • Régimen de afiliación • Puntaje del Sisbén • Tamaño familiar • Estado del ciclo familiar • Lenguas o idiomas • Ingresos 	<ul style="list-style-type: none"> • Intereses • Lugares de encuentro • Acceso a canales • Uso de canales • Conocimientos • Dialecto 	<ul style="list-style-type: none"> • Niveles de uso • Beneficios buscados • Eventos
Individuos: Categorías de variables para Personas Jurídicas			
Geográficos	Demográficos	Intrínsecos	Comportamiento
<ul style="list-style-type: none"> • Cobertura geográfica • Dispersión • Ubicación principal 	<ul style="list-style-type: none"> • Fuente de recursos • Tamaño de la entidad • Organización/sector del cual depende • Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés 	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento usado • Responsable de la interacción 	<ul style="list-style-type: none"> • N/A

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

4. Metodología para la caracterización de los usuarios

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

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

	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	CÓDIGO: FT-GCL-01	
		VERSIÓN: 01	PÁGINA: 11 de 41
	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD	FECHA: 23/05/2016	
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	VIGENCIA: 2016	

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

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

5.1 Trámites

- Cancelación de la matrícula académica
- Carnetización
- Certificado de notas
- Certificados y constancias de estudios
- Contenido del programa académico
- Duplicación diploma o acta de grado
- Grado de pregrado y posgrado
- Inscripciones aspirantes a programas de posgrados
- Inscripciones aspirantes a programas de pregrados
- Matrícula a cursos de idiomas
- Matrículas aspirantes admitidos a programas de posgrado
- Matrículas aspirantes admitidos a programas de pregrado
- Registro de asignaturas
- Reingreso a un programa académico
- Renovación de matrícula de estudiantes
- Transferencia de estudiantes de pregrado

5.2 Servicios

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

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

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

	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	CÓDIGO: FT-GCL-01	
		VERSIÓN: 01	PÁGINA: 12 de 41
	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD	FECHA: 23/05/2016	
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	VIGENCIA: 2016	

6.1 Matrícula de Estudiantes en programas de Pregrado.

Para la caracterización de los estudiantes de pregrado se tomó como fuente de información la base de datos de la Oficina de Admisiones de estudiantes matriculados a los programas académicos de pregrado ofrecido por la Universidad, para el primer período académico de 2021. A continuación, se presenta el análisis sobre la caracterización:

El ingreso por género de los estudiantes se encuentra en un porcentaje igual 50% hombre y 50% mujeres, pero se mantiene la preferencia por género de algunos programas. En primer lugar, encontramos el programa de Licenciatura en Educación Física y Deporte, donde se puede apreciar una diferencia marcada entre hombre y mujeres, seguido de los programas de Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Sistemas e Ingeniería Agronómica, donde los hombres son el número mayoritario.

De otro lado encontramos los programas con una mayor concentración de mujeres en los cuales se encuentran en primer lugar Enfermería, seguido de Contaduría Pública, Administración de Empresas y Regencia de Farmacia.

El programa de Medicina Veterinaria y Zootecnia, cuenta con el mayor número de estudiantes en condición étnica, seguido por los programas de Ingeniería Electrónica e Ingeniería Ambiental. Así mismo los deportistas destacados se encuentran en mayor medida en el programa de Licenciatura en Educación Física y Deportes.

Los Estudiantes en condición de discapacidad se encuentran distribuidos en varios programas, destacándose entre ellos el programa de Enfermería. Por otro lado, los estratos socioeconómicos predominantes son el estrato uno (1) y dos (2).

Tabla 2: Descripción de variable, matriculados a programas de pregrado

Entidad	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS			
Servicio /trámite	Estudiantes matriculados a programas de pregrado			
Grupo	Estudiantes matriculados a la Universidad en algún programa académico			
Nivel	Variable	Característica Evidenciada	Consideraciones	Importancia



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

CÓDIGO: FT-GCL-01

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 13 de 41

PROCESO GESTION DE LA CALIDAD

FECHA: 23/05/2016

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

VIGENCIA: 2016

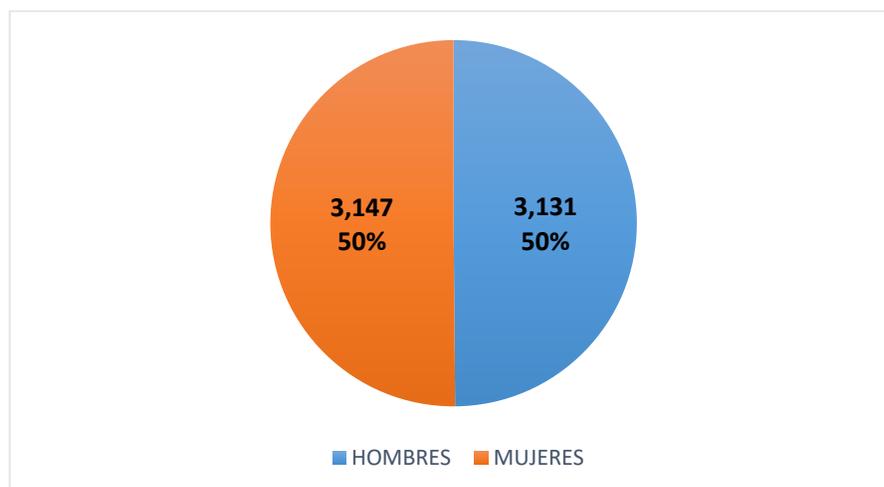
Geográfico	Procedencia Geográfica	Localización (ciudad, departamento)	Es importante conocer la procedencia del aspirante admitido, para determinar si se acoge a las condiciones de ingreso especial otorgadas por la Universidad (zona de difícil acceso, o donde no hay IES). Aunque se pregunta en el formulario de inscripción, no es condicional, por lo que muchos aspirantes no responden.	RELEVANTE
Demográfico	Género	Masculino o Femenino	Esta información se utiliza para conocer la orientación o preferencia académica según el género	RELEVANTE
	Edad	Rangos de edad	Es relevante para el diseño de estrategias de prevención, la conformación de escuela de padres, seguimiento al rendimiento académico, entre otros.	RELEVANTE
	Tiene alguna discapacidad o condición física especial	Indique si tiene alguna discapacidad funcional y diga cuál	Se requiere implementar estrategias que garanticen condiciones de acceso a discapacitados y otros programas como: lengua de señas, software para personas con disminución de la capacidad visual.	RELEVANTE
	Estrato socioeconómico	Se cuenta con estratos del 1 al 6	Permite tener un conocimiento de la capacidad económica del aspirante admitido y de su familia, con fines de liquidación del valor de la matrícula y para la segmentación de posibles beneficiarios del sistema de descuento de matrículas que ofrece la Universidad.	RELEVANTE
	Pertenece a algún grupo especial	Indígena, afrodescendiente, desplazado.	Es importante conocer la procedencia del aspirante admitido, para determinar si se acoge a las condiciones de ingreso especial otorgadas por la Universidad.	RELEVANTE
Intrínseco	Dirección de contacto	Dirección de residencia, Teléfono de contacto y correo electrónico	Identifica canales de comunicación e interacción con el aspirante admitido.	IRRELEVANTE

	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS		CÓDIGO: FT-GCL-01		
			VERSIÓN: 01	PÁGINA: 14 de 41	
	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD		FECHA: 23/05/2016		
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS		VIGENCIA: 2016		

Comportamiento	Programa académico de pregrado al que se matriculó	Pregrado: - Administración de Empresas - Biología - Contaduría Pública - Economía - Enfermería - Ingeniería Agroindustrial - Ingeniería Agronómica - Ingeniería de Sistemas - Ingeniería Electrónica - Licenciatura en Educación Física y Deportes - Licenciatura en Matemáticas y Física - Licenciatura en Pedagogía Infantil - Licenciatura en Producción Agropecuaria - Medicina Veterinaria y Zootecnia - Mercadeo	El estudiante elige el Programa Académico al que desee ingresar. Los cupos se asignan en estricto orden descendente, según el puntaje ponderado obtenido por todos los aspirantes al mismo Programa Académico. Para efecto del cómputo de este puntaje a partir del Examen de Estado - ICFES, se tiene en cuenta la ponderación establecida en el Acuerdo Académico No 013 de 2014.	RELEVANTE
	Sede de preferencia u oportunidad	-Villavicencio - Granada	Los estudiantes eligen la sede de su preferencia de acuerdo a su conveniencia, oportunidad y accesibilidad que la Universidad está ofreciendo dentro de su proceso de cobertura en el territorio y teniendo en cuenta que la oferta académica se ajuste a sus necesidades.	RELEVANTE

Fuente: Base de datos Oficina de Admisiones OARCA

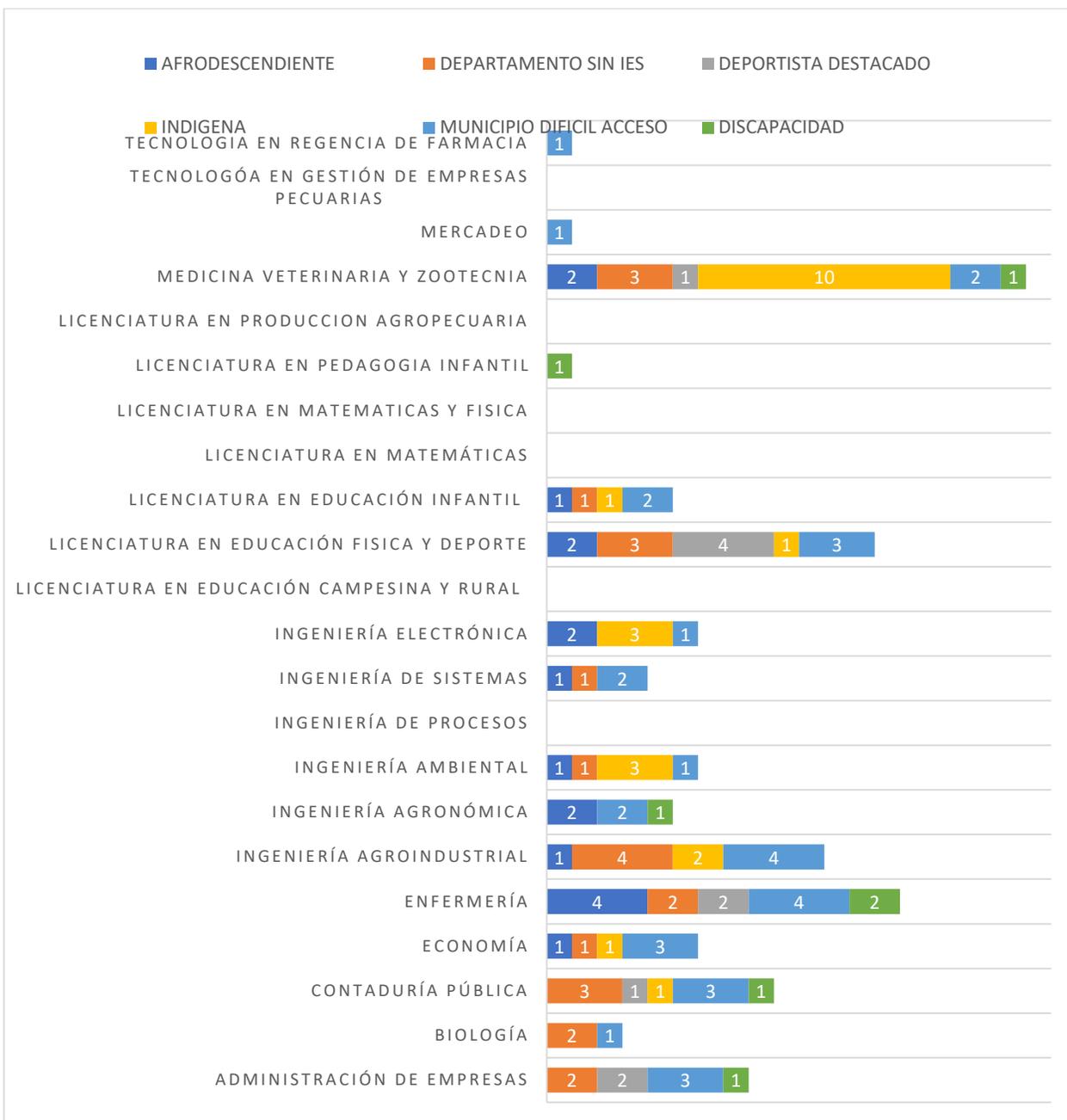
Gráfico 1: Distribución por género de estudiantes en los diferentes programas de pregrado. Semestre I de 2021



Fuente: Base de datos Oficina de Admisiones OARCA

	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	CÓDIGO: FT-GCL-01	
		VERSIÓN: 01	PÁGINA: 15 de 41
	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD	FECHA: 23/05/2016	
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	VIGENCIA: 2016	

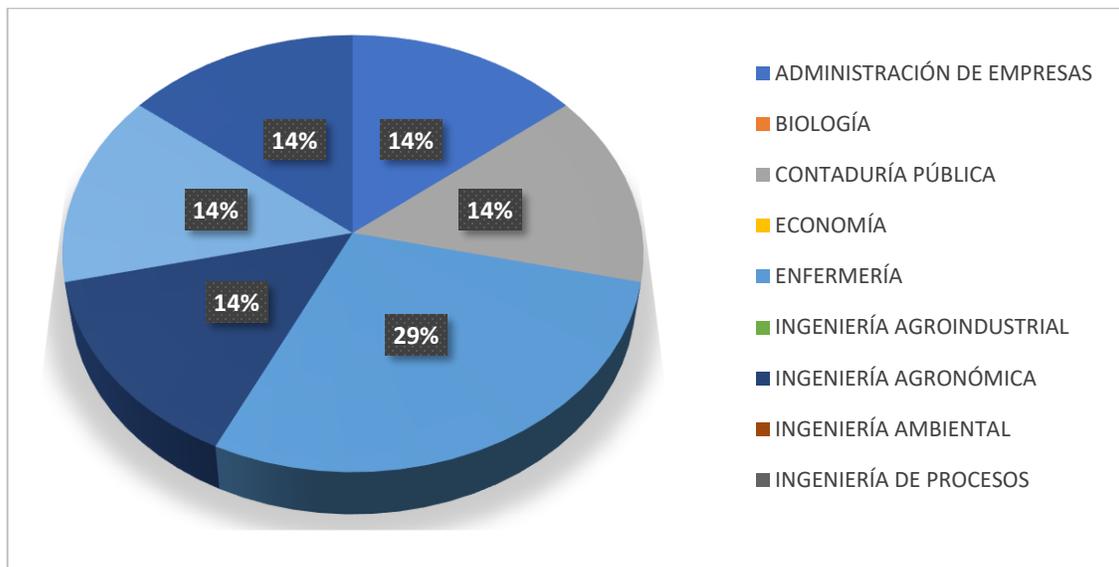
Gráfico 2: Distribución por condición étnica de estudiantes de pregrado - Discriminado por programa. Semestre I de 2021



Fuente: Base de datos Oficina de Admisiones OARCA

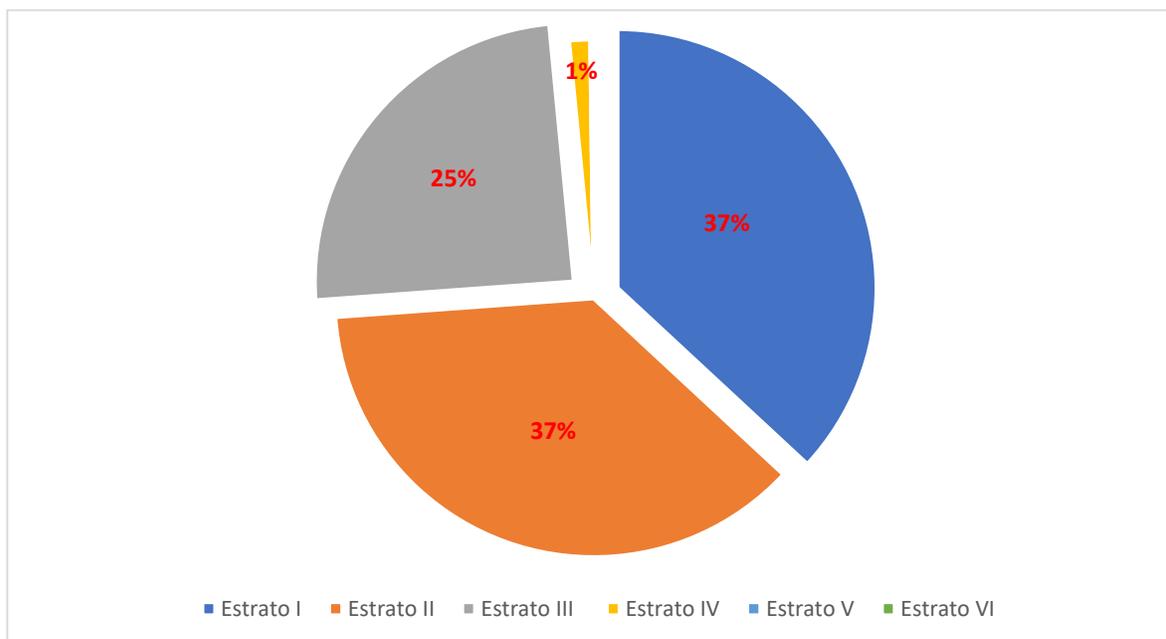
	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	CÓDIGO: FT-GCL-01		
		VERSIÓN: 01	PÁGINA: 16 de 41	
	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD		FECHA: 23/05/2016	
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS		VIGENCIA: 2016	

Gráfico 3: Distribución de estudiantes en condición de discapacidad en los programas de pregrado. Semestre I de 2021



Fuente: Base de datos Oficina de Admisiones OARCA

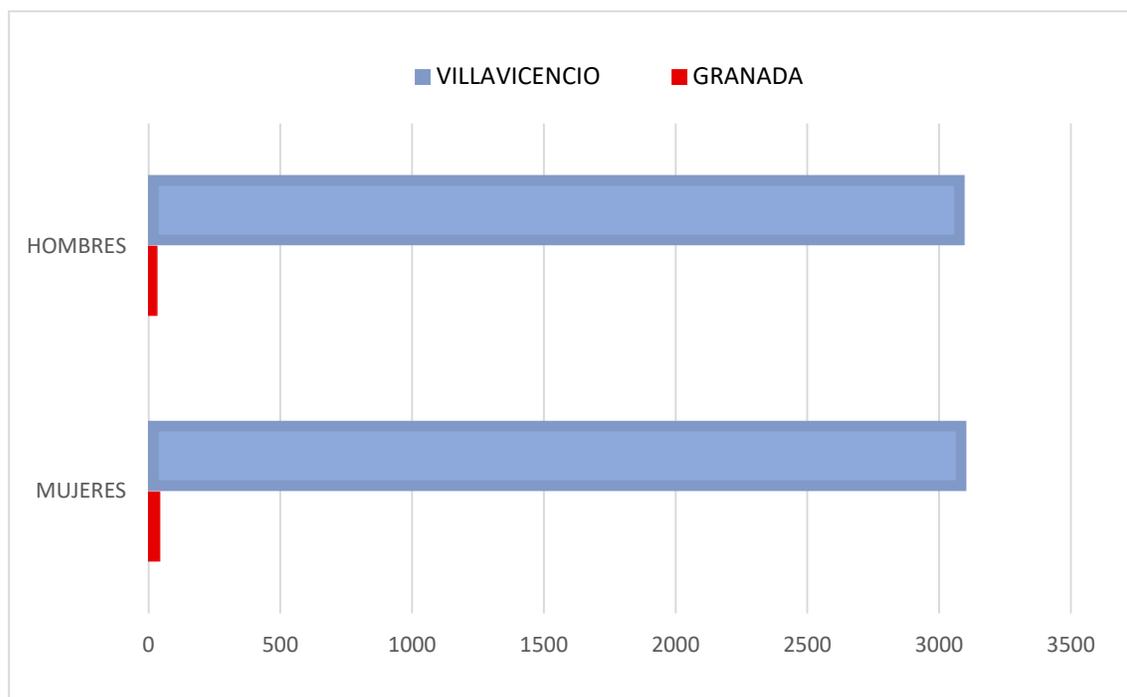
Gráfico 4: Distribución por estrato socioeconómico - Semestre I de 2021



Fuente: Base de datos Oficina de Admisiones OARCA

	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	CÓDIGO: FT-GCL-01	
		PROCESO GESTION DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 01
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	FECHA: 23/05/2016	
		VIGENCIA: 2016	

Gráfico 5: Distribución por género de estudiantes en las sedes de Villavicencio y Granada. Semestre I de 2021



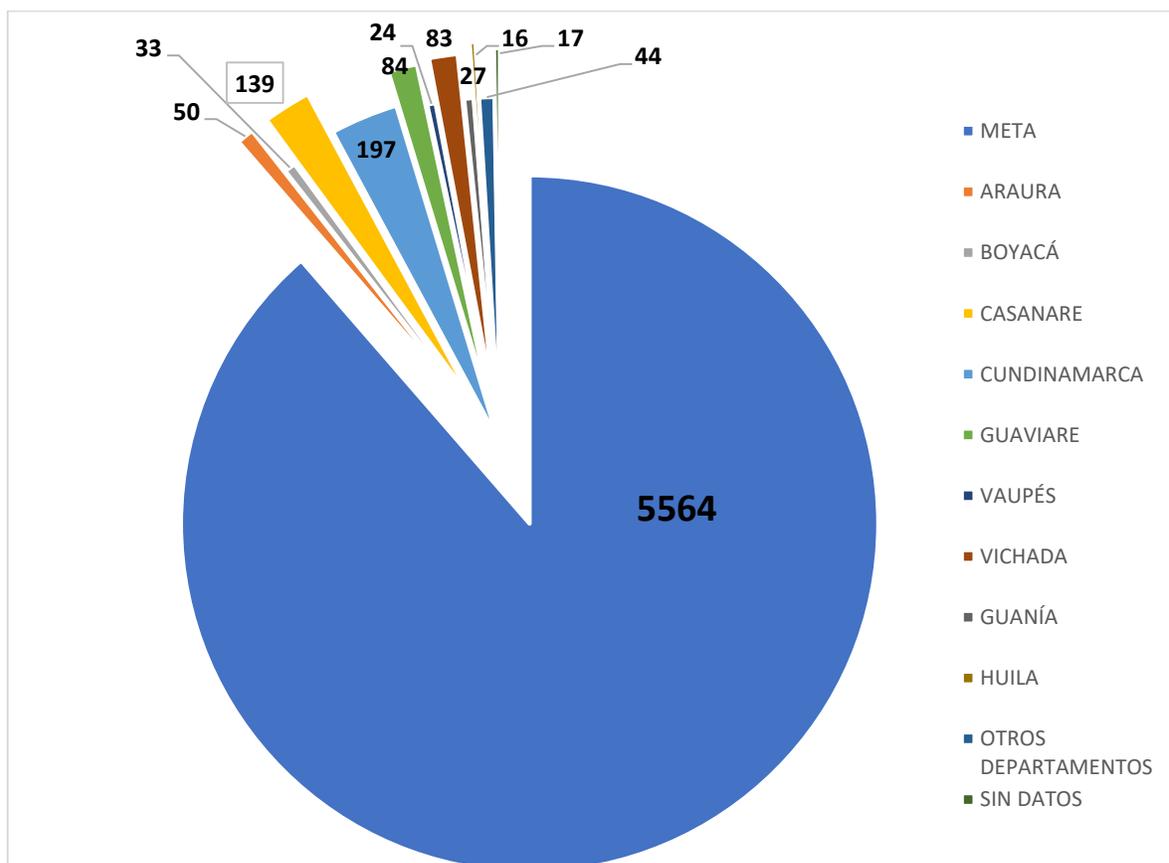
Fuente: Base de datos Oficina de Admisiones OARCA

En la sede de Granada se encuentran dos programas: Administración de Empresas, con 45 estudiantes de los cuales 17 son hombres y 28 mujeres y Licenciatura en Educación Campesina, con 16 hombres y 15 mujeres, para un total de 31 estudiantes.

En las sedes de Villavicencio, se presentan los siguientes datos por género: mujeres 3104 y hombres 3.098.

	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	CÓDIGO: FT-GCL-01		
		VERSIÓN: 01	PÁGINA: 18 de 41	
	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD		FECHA: 23/05/2016	
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS		VIGENCIA: 2016	

Gráfico 6: Distribución por departamento de procedencia. Semestre I de 2021



Fuente: Base de datos Oficina de Admisiones OARCA

6.2 Usuarios del Servicio de Biblioteca.

Se tomó de la base de datos que maneja el servicio de Bibliotecas de la Universidad en sus diferentes sedes, durante el primer semestre del año 2021.

Tabla 3: Descripción de variables y su importancia, servicio de Biblioteca

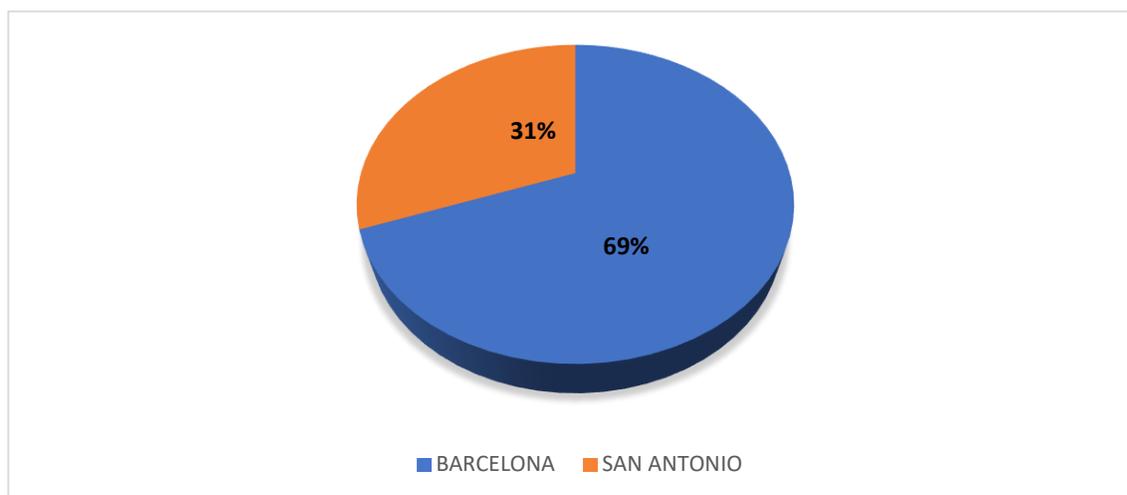
Entidad	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS			
Servicio	SERVICIOS DE BIBLIOTECA			
Grupo	Usuarios de las Bibliotecas y de los Centros de Documentación de la Universidad			
Nivel	Variable	Característica Evidenciada	Consideraciones	Importancia

	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS		CÓDIGO: FT-GCL-01		
			VERSIÓN: 01	PÁGINA: 19 de 41	
	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD		FECHA: 23/05/2016		
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS		VIGENCIA: 2016		

Geográfico	Sede de consulta	Biblioteca Central sede Barcelona y Biblioteca Sede urbana San Antonio.	Permite conocer en cuál Biblioteca se hace más consultas.	RELEVANTE
Demográfico	Programa académico al que pertenece	Información tomada de las estadísticas de consulta de la Biblioteca	Esta variable indica el programa académico al que pertenece el estudiante o el docente y permite la agrupación de los usuarios por programa académico, así como las áreas de mayor consulta.	RELEVANTE
Intrínseco	Tipo de vinculación	Docente, Estudiante, Administrativo	Es importante para determinar los niveles de consulta de acuerdo con la relación del usuario con la Universidad.	RELEVANTE
Comportamiento	Tipo de colección consultada	Esta variable hace referencia al tipo de colección de que los usuarios de las sedes de las bibliotecas prefieren	Permite conocer las preferencias de consulta.	RELEVANTE

Fuente: Base de datos Biblioteca

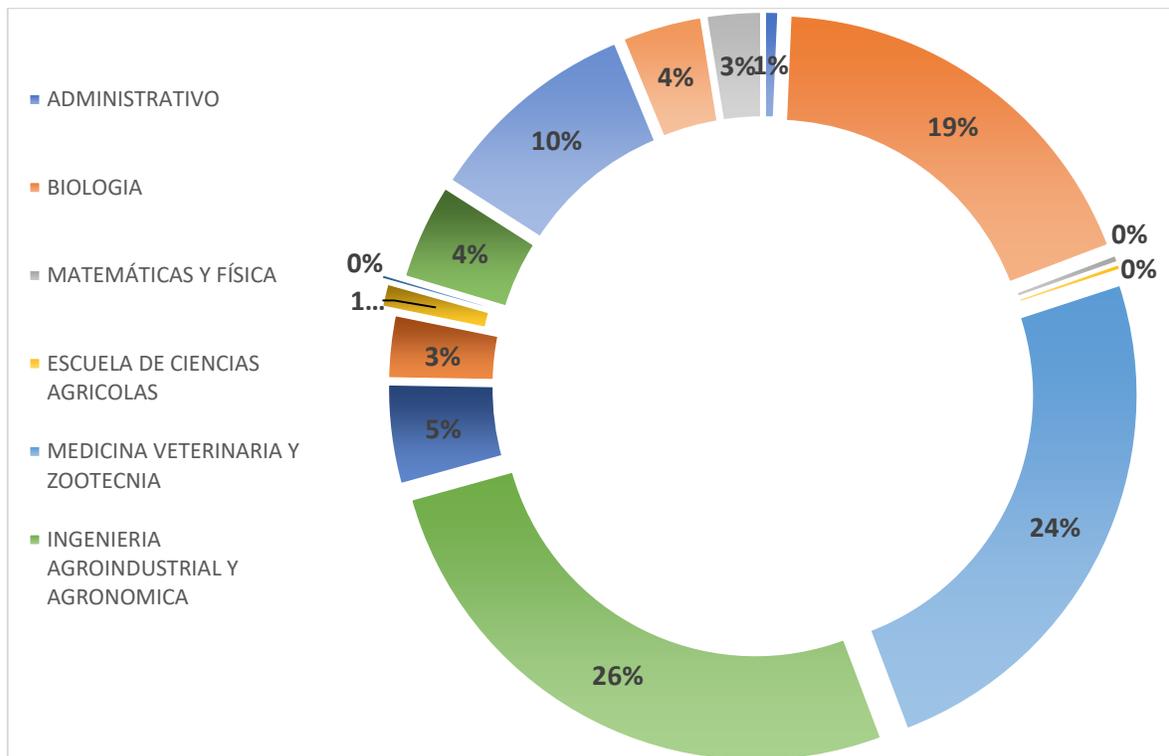
Gráfico 7: Sede de la Biblioteca según su uso por consulta. Semestre I de 2021



Fuente: Base de datos Biblioteca

	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	CÓDIGO: FT-GCL-01	
		VERSIÓN: 01	PÁGINA: 20 de 41
	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD	FECHA: 23/05/2016	
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	VIGENCIA: 2016	

Gráfico 8: Relación de programas según su uso de la Biblioteca sede Barcelona. Semestre I de 2021



Fuente: Base de datos Biblioteca

La sede de la Bibliotecas en la que predomina el número de consultas es la sede de Barcelona con 69%. El programa con más consultas es Medicina Veterinaria y Zootecnia con el 24%, seguido del programa de Biología y los de Ingeniería agroindustrial y Agronómica.

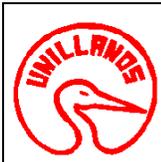
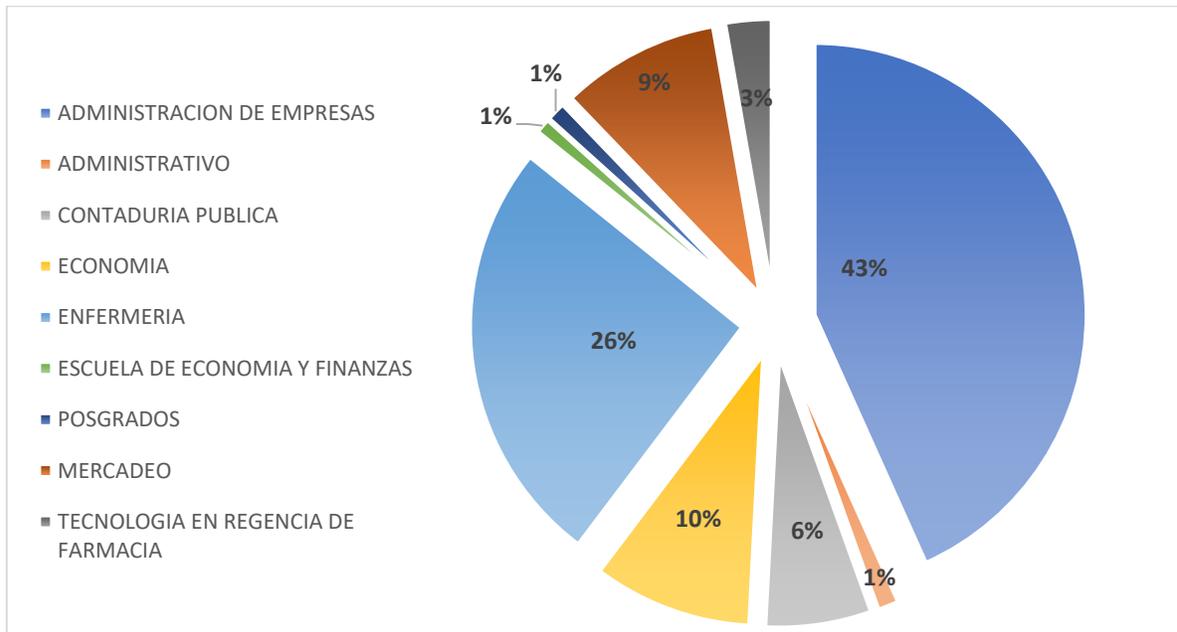


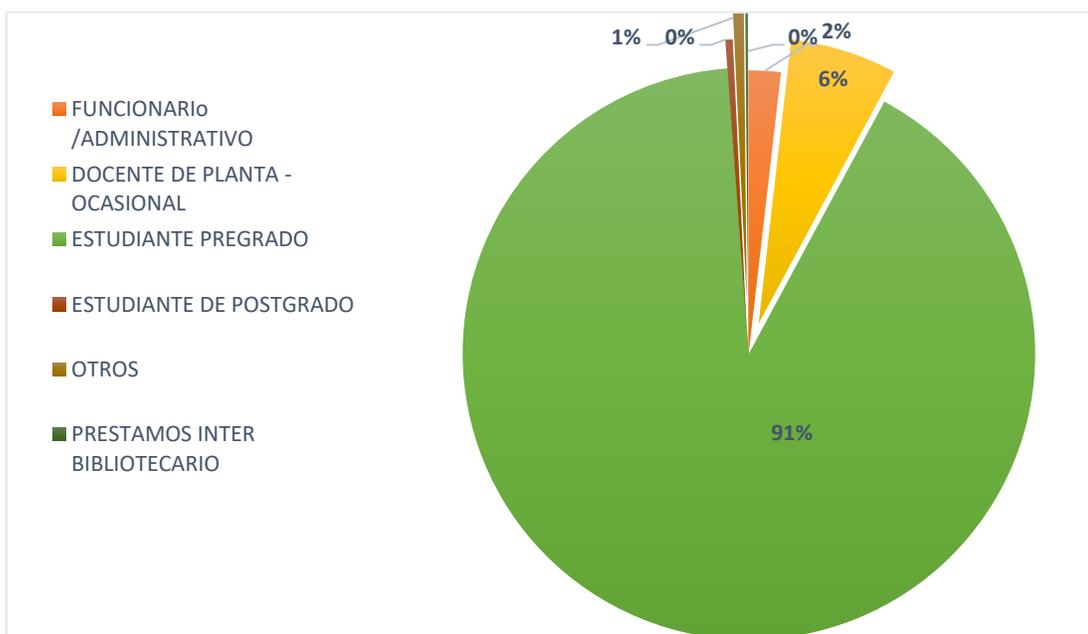
Gráfico 9: Relación programas según su uso de la Biblioteca sede San Antonio. Semestre I de 2021



Fuente: Base de datos Biblioteca

El programa de Administración de Empresas es quien registra más consultas en Biblioteca en la sede de San Antonio, con un 43%. En segundo lugar, se encuentra el programa de Enfermería con un 26%.

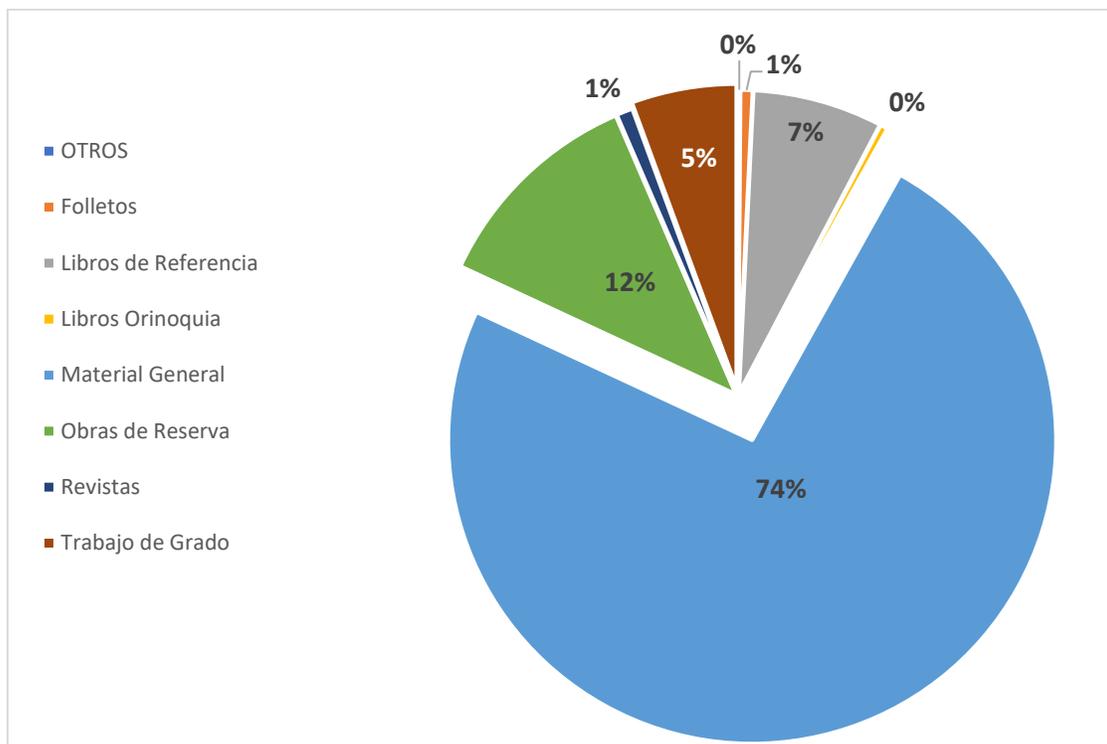
Gráfico 10: Relación programas según su uso de la Biblioteca sede San Antonio. Semestre I de 2021



Fuente: Base de datos Biblioteca

	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	CÓDIGO: FT-GCL-01	
		PROCESO GESTION DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 01
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	FECHA: 23/05/2016	
		VIGENCIA: 2016	

Gráfico 11: Clasificación por tipo de consulta. Semestre I de 2021



Fuente: Base de datos Biblioteca

6.3 Usuarios del Servicio del Centro de Idiomas.

Para el servicio del Centro de Idiomas se tomó como base la información recolectada en el formulario de inscripción del semestre I del año 2021, la cual es digitalizada en una base de datos en Excel.

El 58% de los estudiantes acceden a la educación del centro de idiomas el día sábado y su preferencia horaria es de 7 a 11 am, con una intensidad horaria de 4 horas. Así mismo se pudo identificar que el horario de mayor preferencia entre semana es de 4 a 6 pm.

Para el IPA-2021 el Instituto de Idiomas tiene en total 1.709 estudiantes, de los cuales el mayor número se encuentra concentrado en el rango de edades de 14 a 16 años, seguido por el rango de 11 a 13 años, y en tercer lugar se encuentra el rango de 7 a 10 años de edad, es decir que en estos tres niveles donde la mayor edad es de 16 años tenemos 1.261 de 1709, evidenciando de esta forma la importancia que ha tomado dentro de los adolescentes, niños y sus padres el aprender una segunda lengua. Y el género femenino conforma el porcentaje mayoritario con un 60%, frente al género masculino con un 40%.

	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	CÓDIGO: FT-GCL-01	
		VERSIÓN: 01	PÁGINA: 23 de 41
	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD	FECHA: 23/05/2016	
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	VIGENCIA: 2016	

Tabla 4: Descripción de variables y su importancia - Centro de Idiomas. Semestre I -2021

Entidad		UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS		
Servicio /trámite		Instituto de Idiomas		
Grupo		Estudiantes de la Universidad de los Llanos IPA-2021		
Nivel	Variable	Característica Evidenciada	Consideraciones	Importancia
Geográfico	Ubicación	Localización (ciudad, departamento)	Es importante conocer la Ubicación de los usuarios del Instituto para medir la preferencia y radio de impacto dentro del territorio.	RELEVANTE
Demográfico	Género	Masculino o Femenino	Esta información se utiliza para conocer la orientación o preferencia académica según el género	RELEVANTE
	Edad	Rangos de edad	Es relevante para el diseño de estrategias de prevención, la conformación de escuela de padres, seguimiento al rendimiento académico, entre otros.	RELEVANTE
Intrínseco	Acceso a canales	Acceso a la conectividad, conocimiento en informática, manejo del computador y redes sociales	Es relevante conocer el acceso que se tiene para la conectividad y la factibilidad para la educación virtual.	RELEVANTE
	Lugares de encuentro	Es un contacto entre estudiantes y docentes de forma virtual en el horario asignado	Toma relevancia en este periodo debido a la emergencia sanitaria por la pandemia mundial.	RELEVANTE



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

CÓDIGO: FT-GCL-01

VERSIÓN: 01 | **PÁGINA: 24 de 41**

PROCESO GESTION DE LA CALIDAD

FECHA: 23/05/2016

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

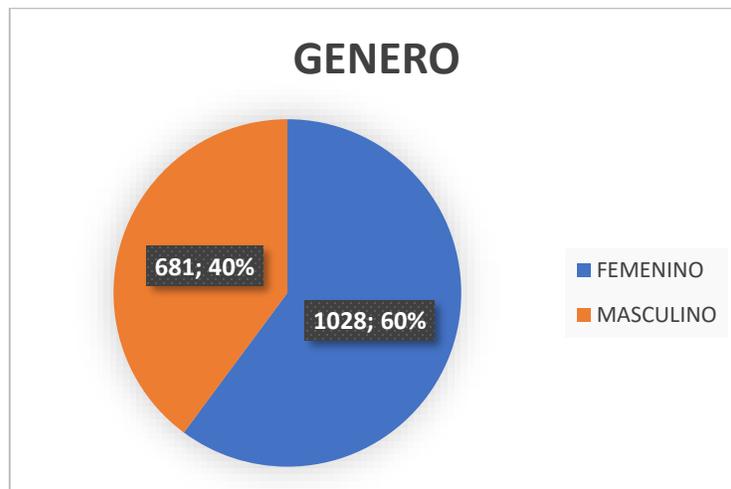
VIGENCIA: 2016

Importamiento	Nivel de competencia o conocimiento del idioma	<ul style="list-style-type: none"> -ENGLISH ADVANCED C1 -ENGLISH ADVANCED C1 A -ENGLISH BREAKTHROUGH A1 -ENGLISH BREAKTHROUGH A1 A -ENGLISH BREAKTHROUGH A1 B -ENGLISH KIDS BEGINNERS A -ENGLISH KIDS BEGINNERS B -ENGLISH KIDS -BREAKTHROUGH A -ENGLISH KIDS -BREAKTHROUGH B -ENGLISH KIDS -PREBEGINNERS A -ENGLISH KIDS -PREBEGINNERS B -ENGLISH THRESHOLD B1 -ENGLISH THRESHOLD B1 A -ENGLISH THRESHOLD B1 B -ENGLISH TEENS WAYSTAGE A -ENGLISH TEENS WAYSTAGE B -ENGLISH VANTAGE B2 -ENGLISH VANTAGE B2 A -ENGLISH VANTAGE B2 B -ENGLISH WAYSTAGE A2 -ENGLISH WAYSTAGE A2 A -ENGLISH WAYSTAGE A2 B 	El aspirante elige el idioma que desea aprender, y su nivel se establece de acuerdo a la edad o al examen de competencia que requirió el acudiente en el momento del ingreso.	RELEVANTE
	Horarios	<ul style="list-style-type: none"> _LUNES A JUEVES 4:00 P.M. A 6:00 P.M. 6:00 A.M. A 8:00 A.M. 6:00 P.M. A 8:00 P.M. -MARTES Y JUEVES 4:00 P.M. - 6:00 P.M. 6:00 P.M. - 8:00 P.M. 7:00 P.M. - 9:00 P.M. -MIÉRCOLES 3:00 P.M. - 6:00 P.M. -MIÉRCOLES Y VIERNES 4:00 P.M. - 6:00 P.M. 6:00 P.M. - 8:00 P.M. -JUEVES 3:00 P.M. A 6:00 P.M. -VIERNES 3:00 P.M. - 6:00 P.M. -SÁBADOS 7:00 A.M. - 10:00 A.M. 7:00 A.M. - 11:00 A.M. 12:00 M. - 4:00 P.M. 10:00 A.M. - 1:00 P.M. 	Es importante conocer las preferencias de horarios escogida por los estudiantes los cuales se ajustan a sus necesidades.	RELEVANTE

Fuente: Base de datos Centro de Idiomas

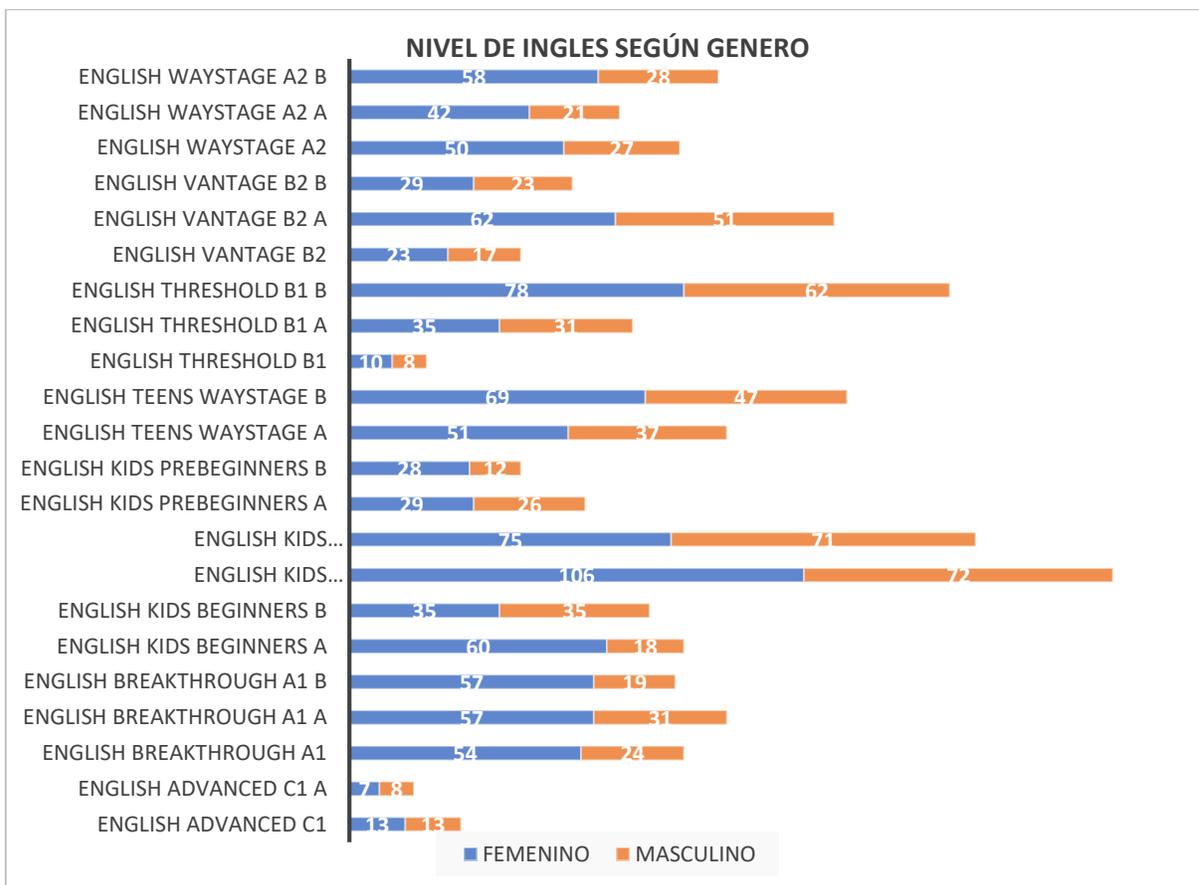
	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	CÓDIGO: FT-GCL-01		
		VERSIÓN: 01	PÁGINA: 25 de 41	
	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD		FECHA: 23/05/2016	
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS		VIGENCIA: 2016	

Gráfico 12: Distribución por género de estudiantes del Centro de Idiomas. Semestre I de 2021



Fuente: Base de datos Centro de Idiomas

Gráfico 13: Clasificación por nivel de inglés según género. Semestre I de 2021

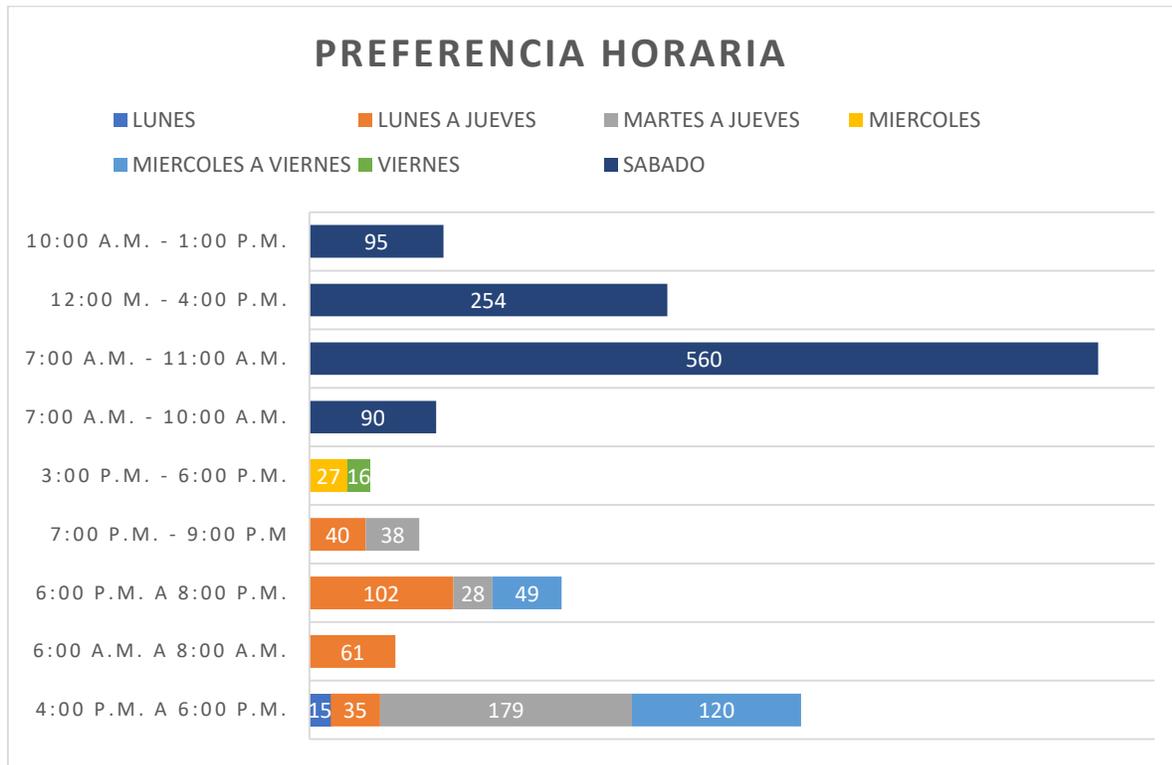


Fuente: Base de datos Centro de Idiomas



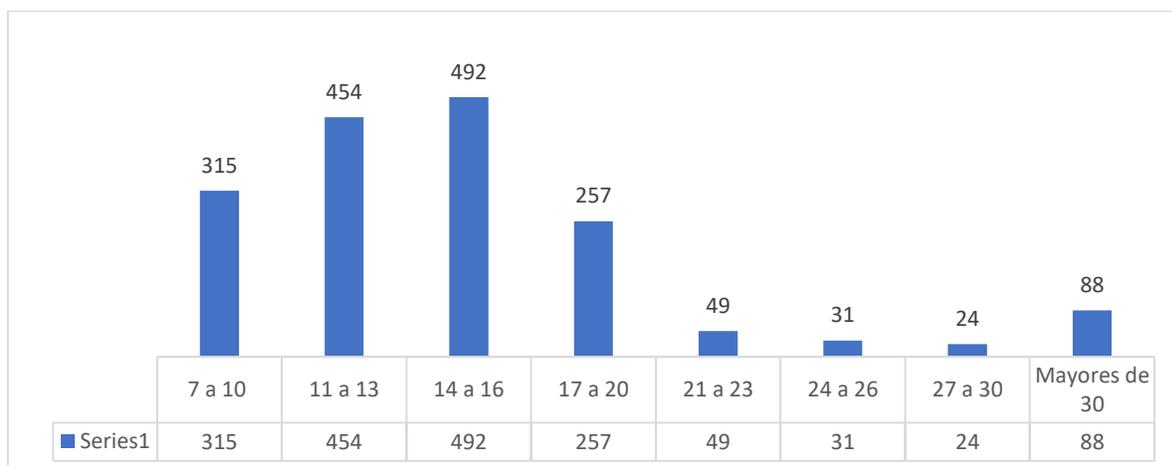
UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	CÓDIGO: FT-GCL-01	
	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 26 de 41
PROCESO GESTION DE LA CALIDAD	FECHA: 23/05/2016	
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	VIGENCIA: 2016	

Gráfico 14: Clasificación preferencia horaria - Centro de Idiomas. Semestre I de 2021

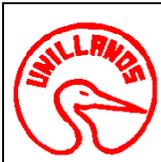


Fuente: Base de datos Centro de Idiomas

Gráfico 15: Clasificación por edades - Centro de Idiomas. Semestre I de 2021

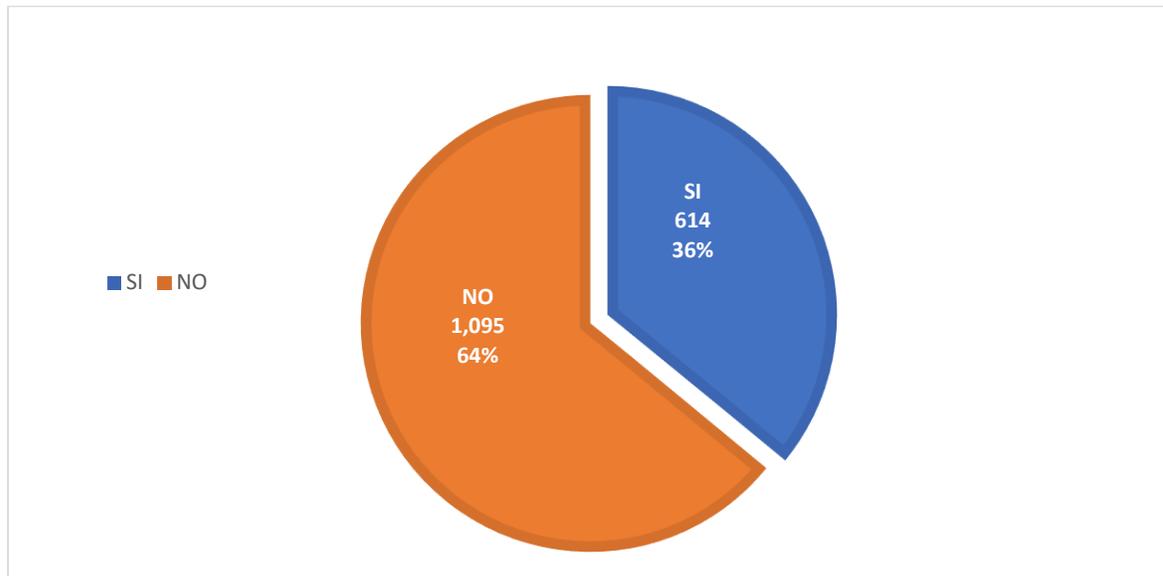


Fuente: Base de datos Centro de Idiomas



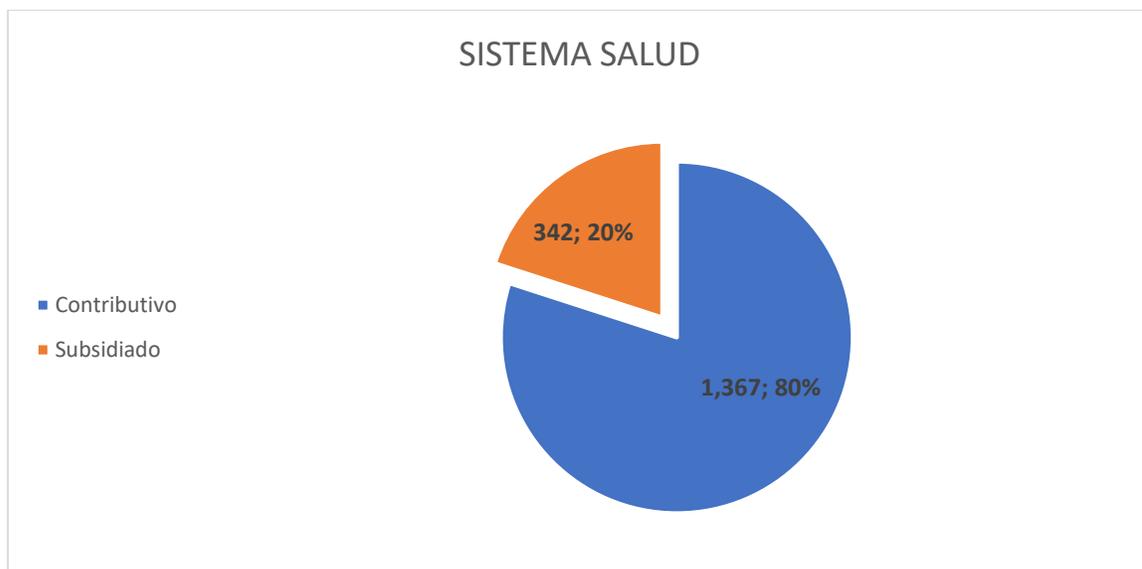
UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	CÓDIGO: FT-GCL-01	
	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 27 de 41
PROCESO GESTION DE LA CALIDAD	FECHA: 23/05/2016	
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	VIGENCIA: 2016	

Gráfico 16: Distribución por estrato socioeconómico - Centro de Idiomas. Semestre I 2021



Fuente: Base de datos Centro de Idiomas

Gráfico 17: Distribución por régimen de salud - Centro de Idiomas. Semestre I de 2021



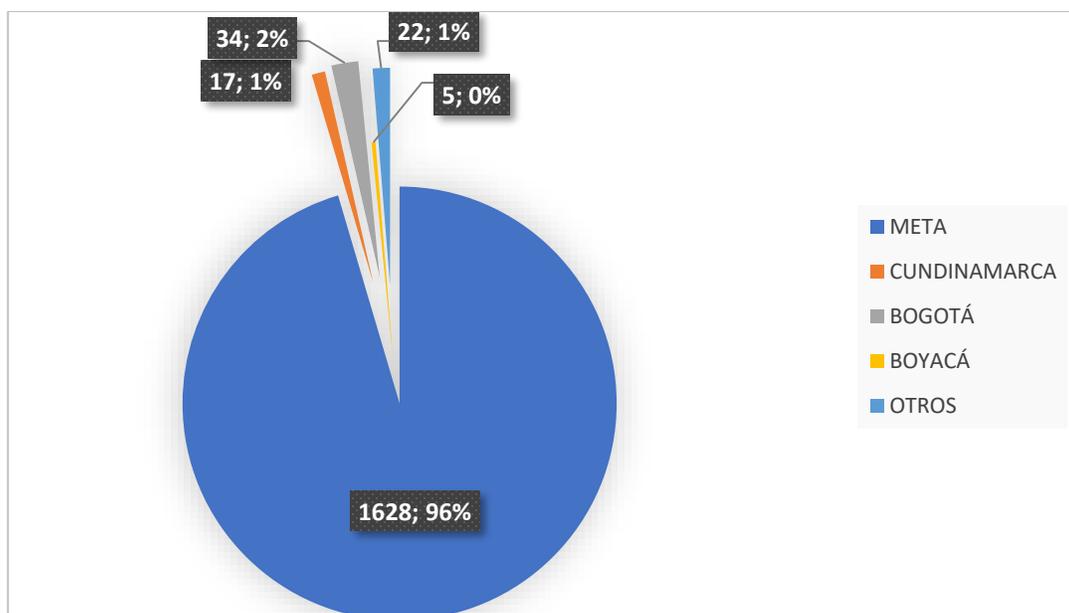
Fuente: Base de datos Centro de Idiomas

El número de estudiantes que se encuentran en el Sistema de Identificación de Potenciales Usuarios de Programas Sociales SISBEN son 614, lo cual corresponde a un 36% de la población estudiantil, y en un mayor número encontramos a los estudiantes que no están en dicho sistema con 1.095 estudiantes para un 64%

	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	CÓDIGO: FT-GCL-01	
		PROCESO GESTION DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 01
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	FECHA: 23/05/2016	
		VIGENCIA: 2016	

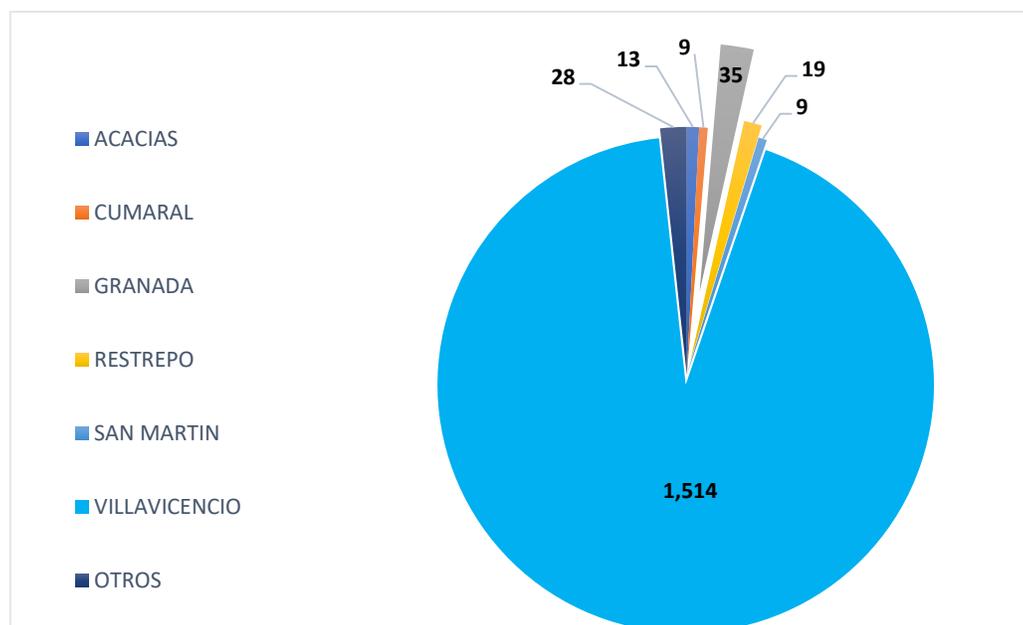
Así mismo en el sistema de salud contributivo hay 1.367 estudiantes lo cual corresponde a un 80% y el 20% restante corresponde a 342 estudiantes del régimen subsidiado.

Gráfico 18: Clasificación según departamento de residencia - Centro de Idiomas. Semestre I de 2021.



Fuente: Base de datos Centro de Idiomas

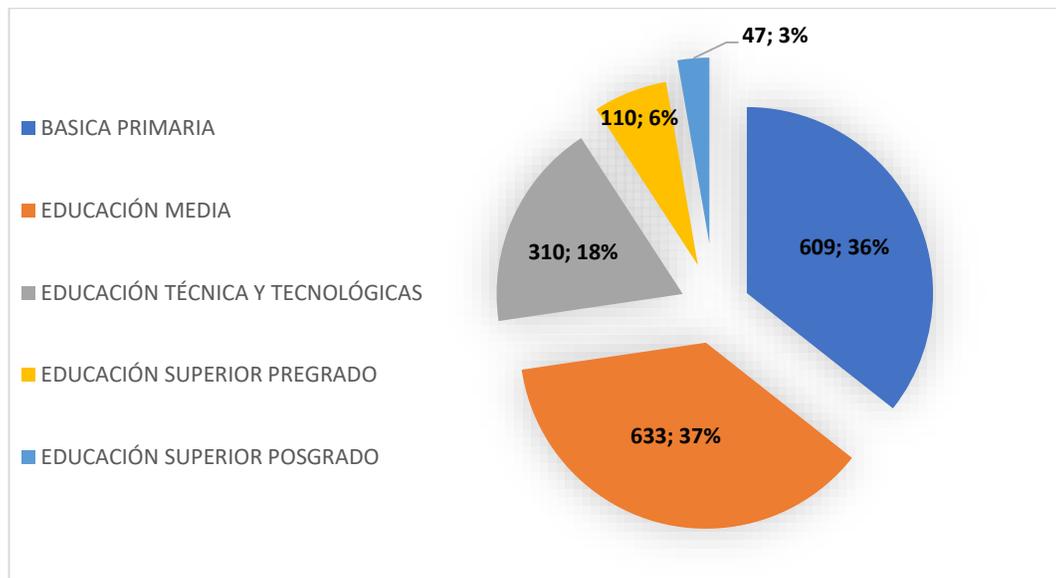
Gráfico 19: Clasificación por Municipios del Departamento del Meta - Centro de Idiomas. Semestre I de 2021



Fuente: Base de datos Centro de Idiomas

	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	CÓDIGO: FT-GCL-01		
		VERSIÓN: 01	PÁGINA: 29 de 41	
	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD		FECHA: 23/05/2016	
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS		VIGENCIA: 2016	

Gráfico 20: Distribución de estudiantes por nivel de formación - Centro de Idiomas. Semestre I de 2021



Fuente: Base de datos Centro de Idiomas

6.4 Usuarios del servicio de extensión Clínica Veterinaria.

Se tomó la información suministrada por la Clínica Veterinaria, según herramienta formulada para la caracterización de los usuarios de este servicio, en la cual se tuvieron en cuenta la relevancia de la información de las variables que nos permitieran realizar el ejercicio de caracterización.

En dicha herramienta se reportaron un total de 205 pacientes atendidos, de los cuales el mayor porcentaje de pacientes son los caninos con un 71%, seguidos por los felinos con un 15% y los equinos con un 10%.

El tratamiento dado a los pacientes fue: de forma ambulatoria un 76% y con hospitalización un 24%, y el motivo de consulta mayoritariamente es consulta general con un 73%.

Tabla 5: Descripción de variables y su importancia-pacientes atendidos - Clínica Veterinaria. Semestre I-2021

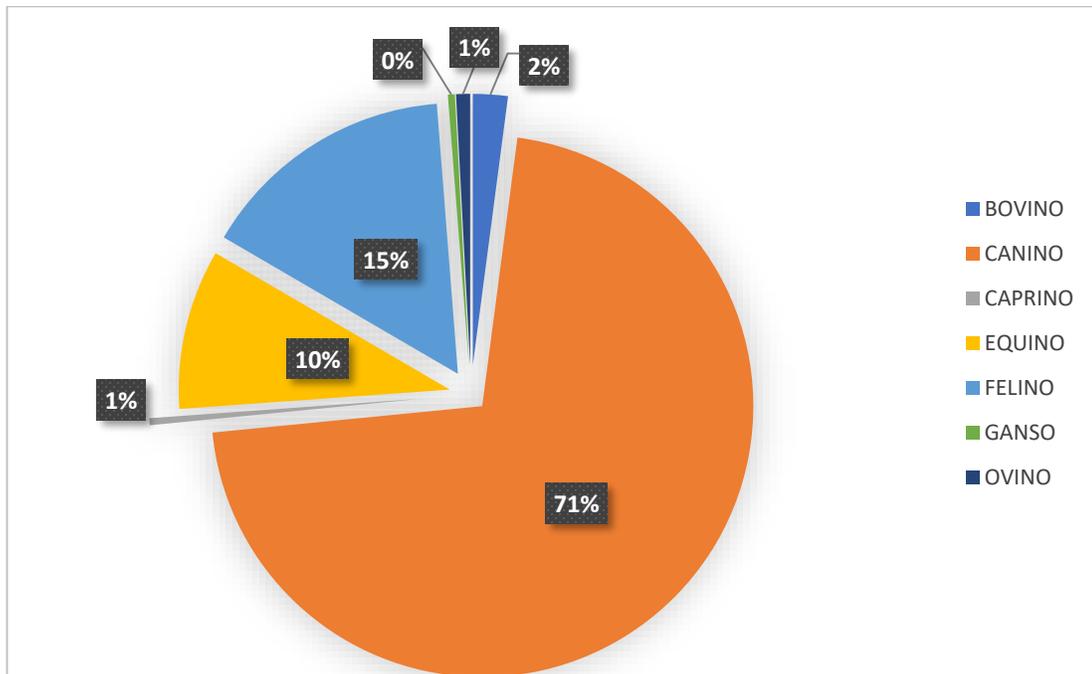
Entidad	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS			
Servicio	Consulta - clínica veterinaria			
Grupo	Usuarios externos que demandan los servicios de la Clínica Veterinaria			
Nivel	Variable	Característica Evidenciada	Consideraciones	Importancia
Geográfico	N/A			
Demográfico	Especie	Canina, felina, bovino, equino, otros	Permite conocer cuál es la especie que más se atiende en la Clínica Veterinaria, para fortalecer el servicio.	RELEVANTE



	Carácter del Servicio	Se refiere a la manera como se registra el servicio para la facturación del mismo, dado que se prestan servicios a particulares por proyección social (con cobro) y servicios por docencia (no tiene cobro).	A través de esta variable se determinan los ingresos por venta de servicios de la Clínica Veterinaria, así como el servicio social que se presta en la atención gratuita de pacientes	RELEVANTE
	Tipo de Tratamiento	Hace referencia a la forma como se prestó el servicio según la necesidad del paciente	Mediante esta variable se puede identificar el tipo de servicio que se prestó de acuerdo al tratamiento dado por el médico tratante y la gravedad del paciente.	RELEVANTE
Intrínseco	Motivo de consulta	Razón por la que se utiliza el servicio.	Esta variable es utilizada para estudios de casuística sobre prevalencia de enfermedades.	RELEVANTE

Fuente: Base de datos Clínica Veterinaria

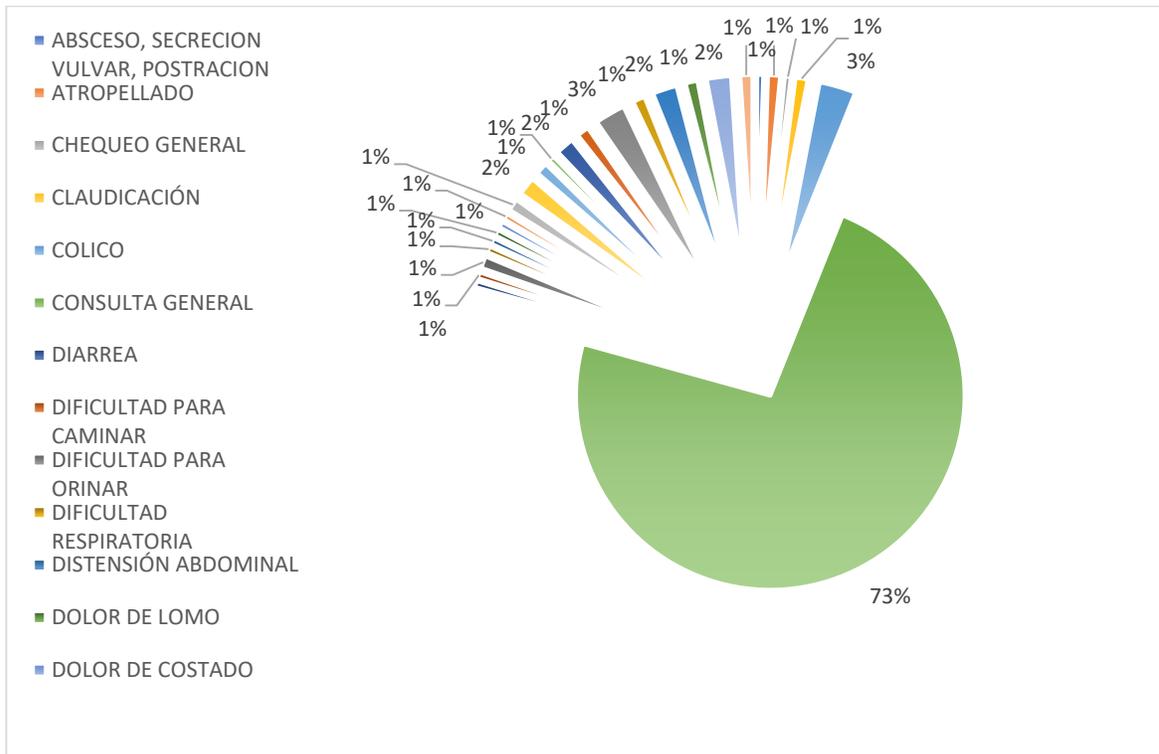
Gráfico 21: Distribución por especies de pacientes atendidos- Clínica Veterinaria. Semestre I 2021



Fuente: Base de datos Clínica Veterinaria

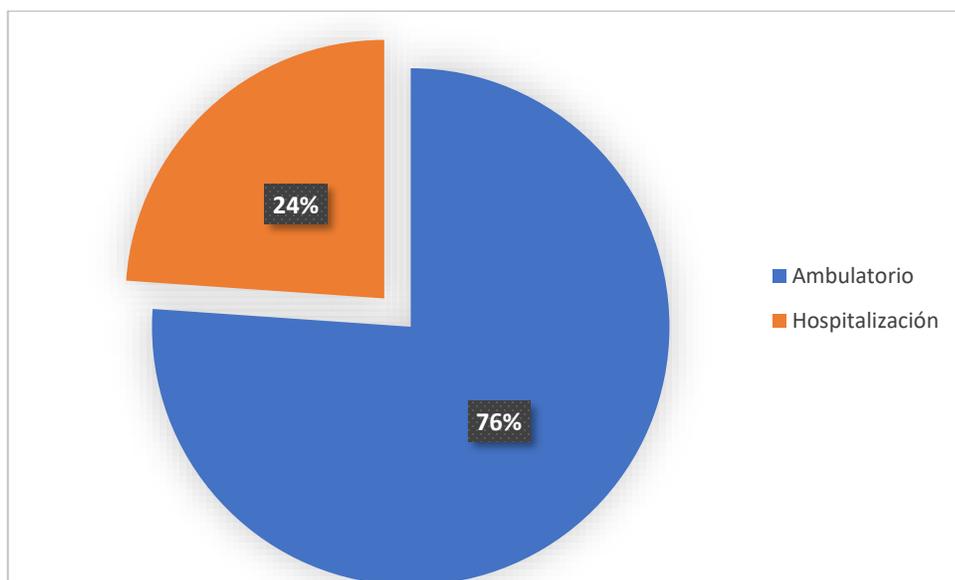


Gráfico 22: Distribución por motivo de consulta pacientes - Clínica Veterinaria. Semestre I de 2021



Fuente: Base de datos Clínica Veterinaria

Gráfico 23: Distribución por tipo de tratamiento pacientes - Clínica Veterinaria. Semestre I de 2021



Fuente: Base de datos Clínica Veterinaria

	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS		CÓDIGO: FT-GCL-01		
			VERSIÓN: 01	PÁGINA: 32 de 41	
	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD		FECHA: 23/05/2016		
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS		VIGENCIA: 2016		

6.5 Usuarios del servicio de laboratorio de Nutrición Animal

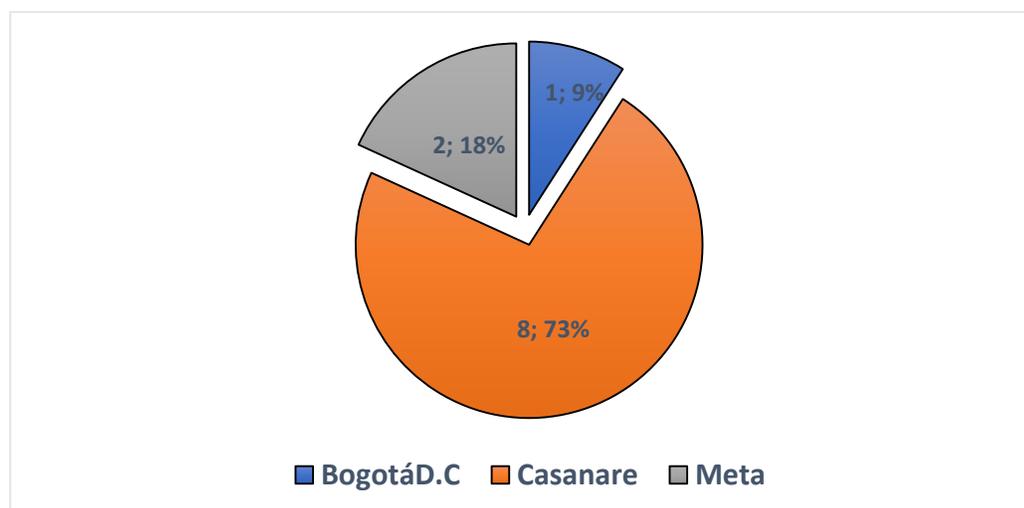
Los servicios solicitados al laboratorio de Nutrición Animal son realizados en un 100% por personas naturales y en entre ellos se puede evidenciar que el *análisis proximal* es el más requerido con un 91%, seguido por el servicio de *Determinación de proteína* con un 9%.

Tabla 6: Descripción de variables y su importancia – Lab. Nutrición Animal. Semestre I-2021

Entidad	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS			
Servicio	SERVICIOS DE LABORATORIO – Nutrición Animal			
Grupo	Usuarios del laboratorio – Nutrición Animal de la Universidad de los Llanos			
Nivel	Variable	Característica Evidenciada	Consideraciones	Importancia
Geográfico	Departamento de procedencia	Departamento y Municipio de procedencia desde el cual se realiza la solicitud del servicio	Permite conocer la cobertura del servicio prestado, o la preferencia por el servicio.	RELEVANTE
	Municipio de procedencia			RELEVANTE
Tipo de Organización	Sector del cual depende	Jurídico o Natural	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos	RELEVANTE
Intrínseco	Servicio requerido	Información registrada en los controles que lleva el laboratorio	Es importante para el laboratorio conocer el tipo de servicio que tiene mayor demanda por parte de sus usuarios	RELEVANTE
Comportamiento	Finalidad del Servicio	Información tomada de los registros del laboratorio	Esta variable permite conocer e identificar las necesidades de los usuarios del laboratorio o sus preferencias	RELEVANTE

Fuente: Base de datos laboratorio Nutrición Animal

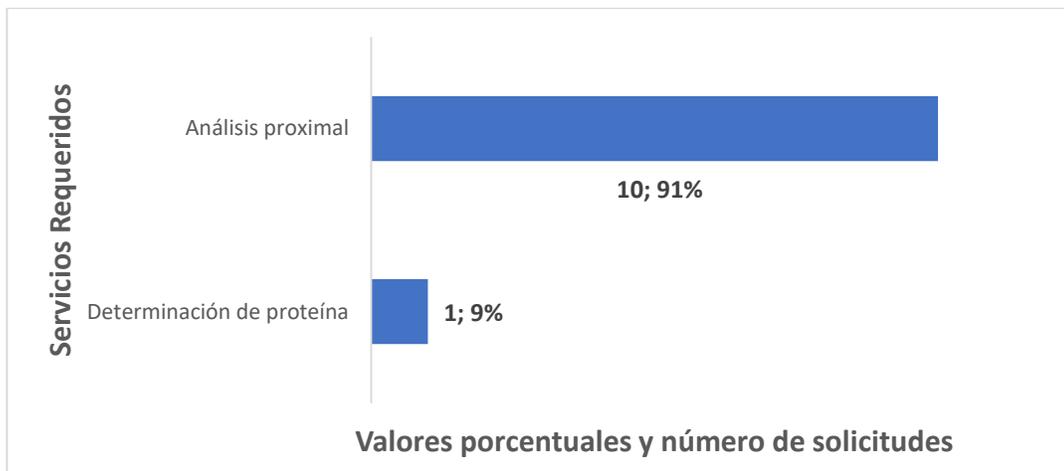
Gráfico 24: Distribución por servicios prestados - Laboratorio Nutrición Animal. Semestre I de 2021



Fuente: Base de datos laboratorio Nutrición Animal

	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	CÓDIGO: FT-GCL-01	
		PROCESO GESTION DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 01
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	FECHA: 23/05/2016	
		VIGENCIA: 2016	

Gráfico 25: Distribución servicios requeridos - Laboratorio de Nutrición Animal. Semestre I de 2021



Fuente: Base de datos laboratorio Nutrición Animal

6.6 Usuarios del Laboratorio – Centro de Calidad de Aguas

La información fue tomada de la herramienta elaborada para la caracterización de los usuarios del Centro de Calidad de Aguas. Las solicitudes de servicios se concentran por parte de personas jurídicas.

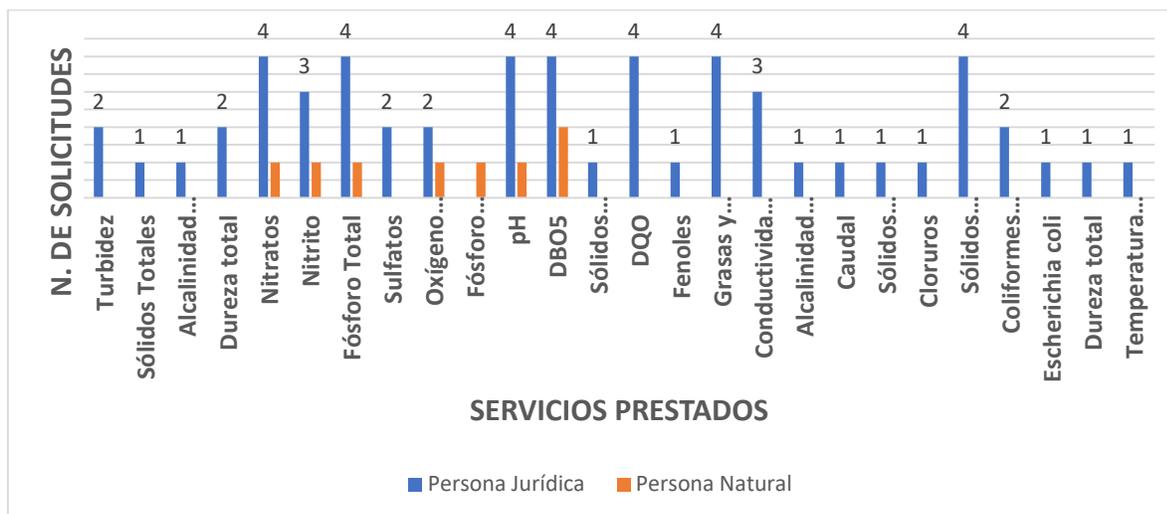
Tabla 7: Descripción de variables y su importancia-Lab. Calidad de Aguas. Semestre I-2021

Entidad	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS			
Servicio	SERVICIOS DE LABORATORIO – Centro de Calidad de Aguas			
Grupo	Usuarios del laboratorio – Centro de Calidad de Aguas de la Universidad de los Llanos			
Nivel	Variable	Característica Evidenciada	Consideraciones	Importancia
Geográfico	Departamento de procedencia	Departamento y Municipio de procedencia desde el cual se realiza la solicitud del servicio	Permite conocer la cobertura del servicio prestado, o la preferencia por el servicio.	RELEVANTE
	Municipio de procedencia			RELEVANTE
Tipo de Organización	Sector del cual depende	Jurídico o Natural	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos	RELEVANTE
Intrínseco	Servicio requerido	Información registrada en los controles que lleva el laboratorio	Es importante para el laboratorio conocer el tipo de servicio que tiene mayor demanda por parte de sus usuarios	RELEVANTE
Comportamiento	Finalidad del Servicio	Información tomada de los registros del laboratorio	Esta variable permite conocer e identificar las necesidades de los usuarios del laboratorio o sus preferencias	RELEVANTE

Fuente: Base de datos laboratorio Centro de Calidad de Aguas

	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS		CÓDIGO: FT-GCL-01		
			VERSIÓN: 01	PÁGINA: 34 de 41	
	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD		FECHA: 23/05/2016		
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS		VIGENCIA: 2016		

Gráfico 26: Distribución de los servicios prestados por el Laboratorio - Centro de Calidad de Aguas, discriminado por persona natural y jurídica. Semestre I de 2021



Fuente: Base de datos laboratorio Centro de Calidad de Aguas

6.7 Usuarios del Laboratorio – Herbario

La información fue suministrada por el laboratorio a través de la herramienta elaborada para la caracterización de los usuarios. Allí se observa que dicho servicio es solicitado tanto por personas naturales como jurídicas, las cuales tienen un porcentaje igual en número de solicitudes.

Tabla 8: Descripción de variables y su importancia-Lab. Herbario. Semestre I-2021

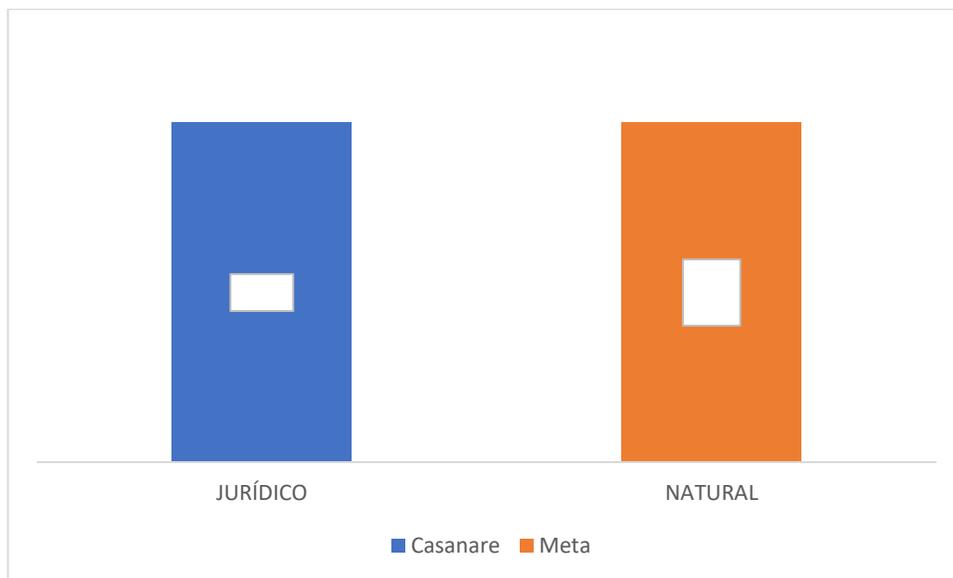
Entidad	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS			
Servicio	SERVICIOS DE LABORATORIO - HERBARIO			
Grupo	Usuarios del laboratorio – Herbario de la Universidad de los Llanos			
Nivel	Variable	Característica Evidenciada	Consideraciones	Importancia
Geográfico	Departamento de procedencia	Departamento y Municipio de procedencia desde el cual se realiza la solicitud del servicio	Permite conocer la cobertura del servicio prestado, o la preferencia por el servicio.	RELEVANTE
	Municipio de procedencia			RELEVANTE
Tipo de Organización	Sector del cual depende	Jurídico o Natural	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos	RELEVANTE
Intrínseco	Servicio requerido	Información registrada en los controles que lleva el laboratorio	Es importante para el laboratorio conocer el tipo de servicio que tiene mayor demanda por parte de sus usuarios	RELEVANTE

	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS		CÓDIGO: FT-GCL-01	
			VERSIÓN: 01	PÁGINA: 35 de 41
	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD		FECHA: 23/05/2016	
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS		VIGENCIA: 2016	

Comportamiento	Finalidad del Servicio	Información tomada de los registros del laboratorio	Esta variable permite conocer e identificar las necesidades de los usuarios del laboratorio o sus preferencias	RELEVANTE
----------------	------------------------	---	--	-----------

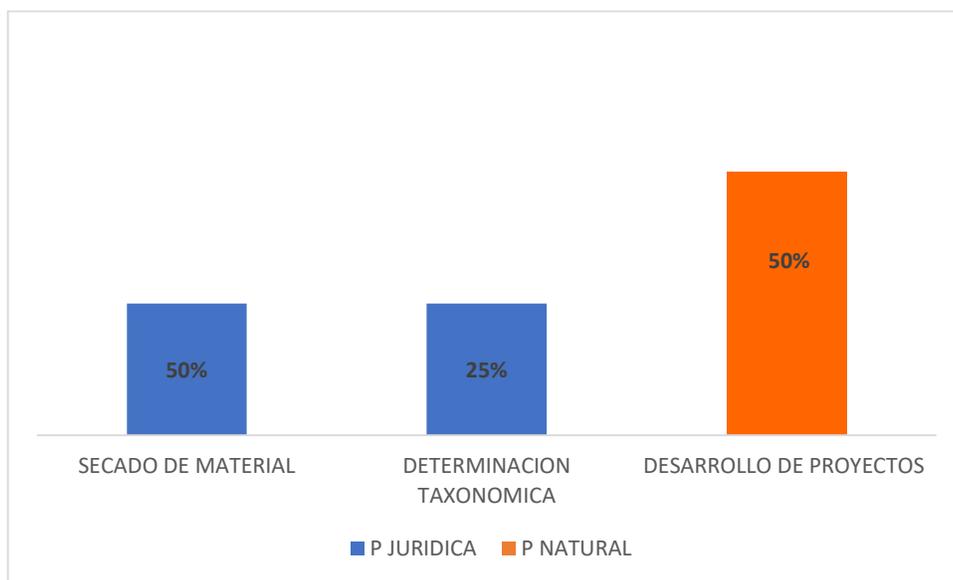
Fuente: Base de datos laboratorio Herbario

Gráfico 27: Distribución de usuarios laboratorio - Herbario. Semestre I de 2021



Fuente: Base de datos laboratorio Herbario

Gráfico 28: Distribución por tipo de servicio, discriminado Laboratorio - Herbario. Semestre I de 2021



Fuente: Base de datos laboratorio Herbario

	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	CÓDIGO: FT-GCL-01	
		VERSIÓN: 01	PÁGINA: 36 de 41
	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD	FECHA: 23/05/2016	
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	VIGENCIA: 2016	

6.8 Usuarios del servicio de Extensión – Laboratorio de Suelos

Para el análisis de las variables que nos permitieran caracterizar a los usuarios del servicio de extensión del Laboratorio de suelos se tomó la información suministrada por el laboratorio mediante la herramienta creada para tal fin.

Allí se puede establecer que las personas naturales son quienes más hacen uso del laboratorio con un 68% y el departamento del Meta es quien más utiliza los servicios con un 78%, seguido del departamento de Cundinamarca, donde el municipio que más solicita servicios es Santafé de Bogotá.

Así mismo el servicio más solicitado es análisis completo (caracterización elementos menores y azufre).

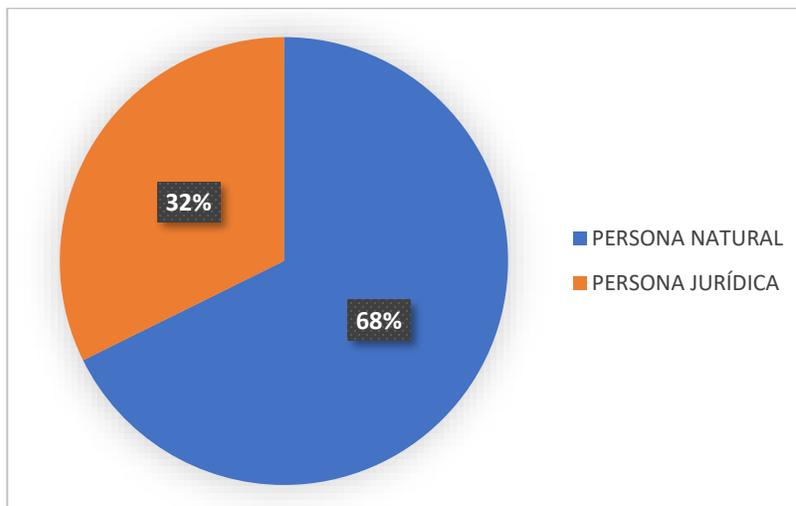
Tabla 9: Descripción de variables y su importancia – Lab. De Suelos. Semestre I-2021

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

Fuente: Base de datos laboratorio de Suelos

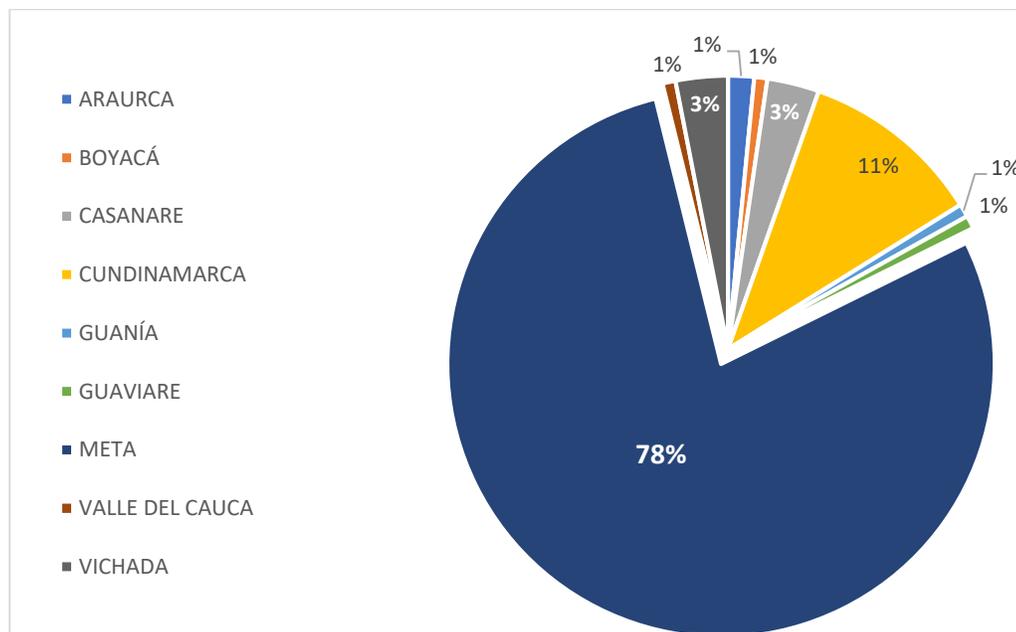
	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	CÓDIGO: FT-GCL-01	
		PROCESO GESTION DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 01
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	FECHA: 23/05/2016	
		VIGENCIA: 2016	

Gráfico 29: Distribución por tipo de usuario - Laboratorio de Suelos. Semestre I de 2021



Fuente: Base de datos laboratorio de Suelos

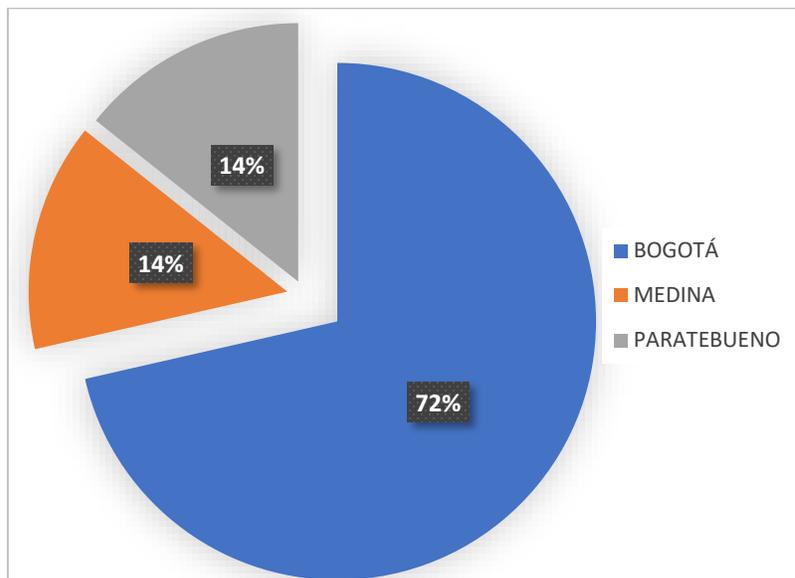
Gráfico 30: Distribución por departamento de procedencia de usuarios - Laboratorio de Suelos. Semestre I de 2021



Fuente: Base de datos laboratorio de Suelos

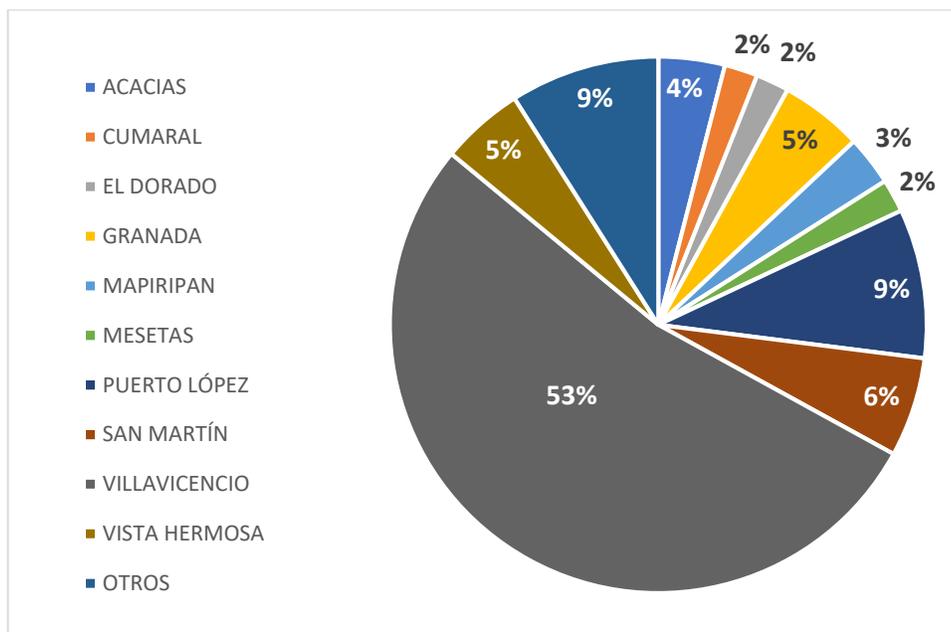
	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	CÓDIGO: FT-GCL-01	
		VERSIÓN: 01	PÁGINA: 38 de 41
	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD	FECHA: 23/05/2016	
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	VIGENCIA: 2016	

Gráfico 31: Distribución por municipio de Cundinamarca - Laboratorio de Suelos. Semestre I de 2021



Fuente: Base de datos laboratorio de Suelos

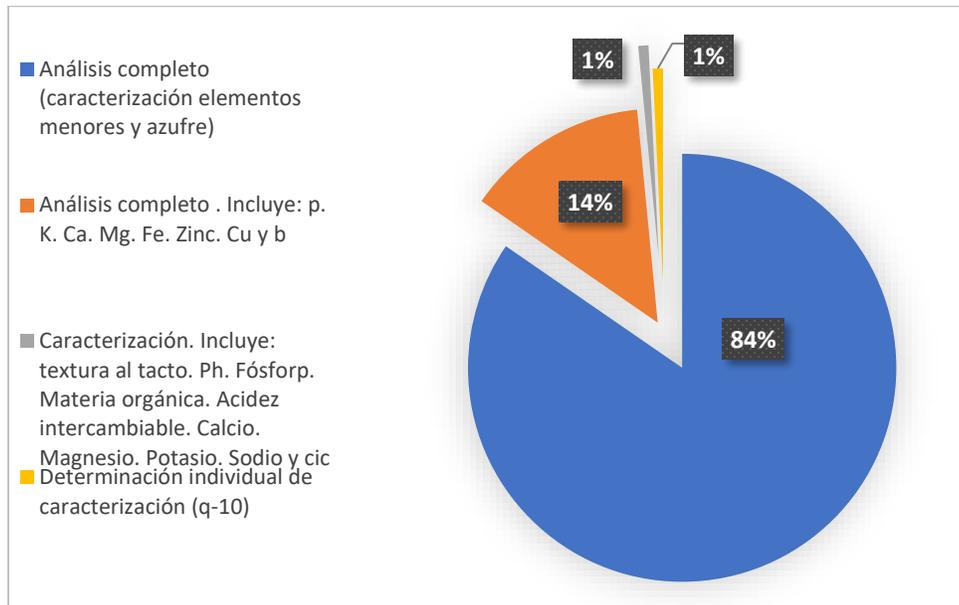
Gráfico 32: Distribución municipios del Meta - Laboratorio de Suelos. Semestre I de 2021



Fuente: Base de datos laboratorio de Suelos

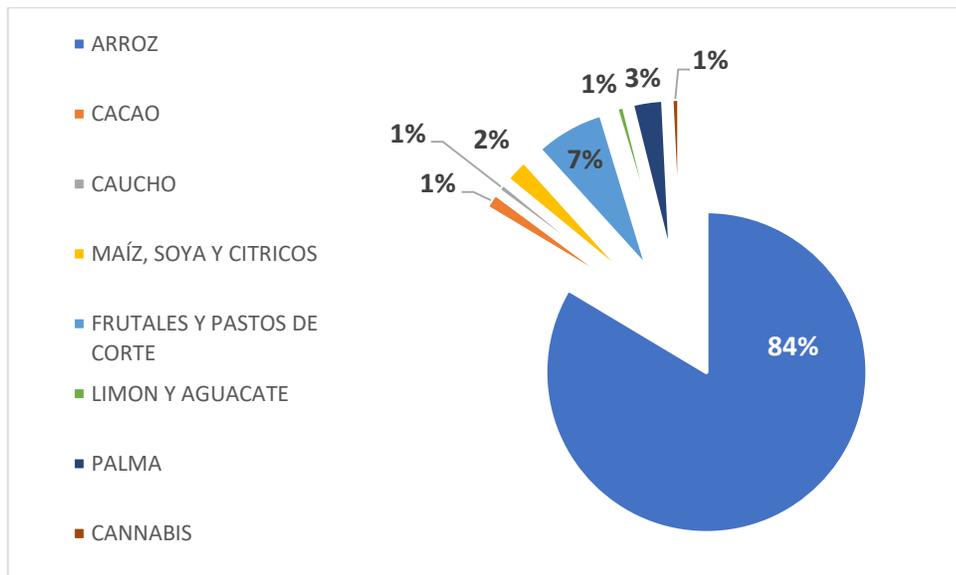
	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	CÓDIGO: FT-GCL-01	
		PROCESO GESTION DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 01
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	FECHA: 23/05/2016	
		VIGENCIA: 2016	

Gráfico 33: Distribución por tipo de servicio - Laboratorio de Suelos. Semestre I de 2021



Fuente: Base de datos laboratorio de Suelos

Gráfico 34: Distribución según tipo de cultivo - Laboratorio de Suelos. Semestre I de 2021



Fuente: Base de datos laboratorio de Suelos

	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	CÓDIGO: FT-GCL-01	
		VERSIÓN: 01	PÁGINA: 40 de 41
	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD	FECHA: 23/05/2016	
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	VIGENCIA: 2016	

7. Conclusiones y recomendaciones.

- Los campos de los formularios mediante los cuales se recoge la información las dependencias que prestan servicios deben ser de carácter "obligatorios" ya que de la completitud de la información depende la efectiva caracterización.
- Es importante establecer claramente el objetivo de cada área y si es necesario incluir otras variables que permitan profundizar en la caracterización de los usuarios.
- importante para la Biblioteca, conocer las preferencias de consulta por áreas o temas de interés, igualmente se requiere conocer los horarios en los que se realizan las consultas con el fin de fortalecer el servicio en estos aspectos.
- En cuanto a la información de la Clínica Veterinaria, se realizan dos ejercicios de registro de información, sin embargo, en la base de datos digital no se cuenta con la información que permita identificar la procedencia de los usuarios, ni se identifica con claridad el servicio que se presta.
- Finalmente, es importante que, desde la Dirección General de Proyección Social, se diseñe un formulario de recolección de información de los usuarios de los servicios de extensión que presta la Universidad a través del cual se identifiquen necesidades y se diseñen estrategias de mejora. Igualmente, es urgente la actualización de las tarifas y el procedimiento para el pago por la prestación de los servicios lo cual involucra obviamente, los controles respectivos.

8. Referencias normativas.

- **Ley 962 de 2005**, *"Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos"*.
- **Decreto 2573 de 2014**, *"Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea"*.
- **Conpes 3785 de 2013** *"Directrices generales para la implementación de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano"*
- **Conpes 3654 de 2010** *"lineamientos de política para consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos"*

9. Registro de Modificaciones

Fecha	Cambio	Nueva versión
25/10/2021	Documento Nuevo	01



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

CÓDIGO: FT-GCL-01

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 41 de 41

PROCESO GESTION DE LA CALIDAD

FECHA: 23/05/2016

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

VIGENCIA: 2016