

INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERES

PERIODO 2025 2/2026 1

INTRODUCCIÓN

La Institución Universitaria del Caribe presenta a sus grupos de interés y a la comunidad en general el Informe de Caracterización de Usuarios y Grupos de Interés, con el propósito de identificar sus características, necesidades, preferencias y expectativas.

Este ejercicio permite fortalecer la relación de la institución con sus grupos de interés, así como mejorar la oferta institucional y optimizar los procesos y servicios que se brindan a la comunidad.



Los periodos analizados son **2025 2** y **2026 1**, la información tiene corte a **31 de marzo del 2026**.

¿Qué es la caracterización de ciudadanía y grupos de valor?



De acuerdo con el Departamento Administrativo de Función Pública – DAFP, La **caracterización de la ciudadanía y grupos de valor** es un ejercicio investigativo que permite identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de las personas o entidades que interactúan con una institución pública, con el fin de agruparlas o segmentarlas según atributos similares.

VARIABLES QUE SE TUVIERON EN CUENTA



Para la caracterización de ciudadanía y grupos de interés de la vigencia 2025 2 y 2026 1 se tuvieron en cuenta las siguientes variables:



Variables Geográficas:
Matricúlalos por sedes.



Variables Demográficas: Género, edad, estado civil, estrato.



Variables Intrínsecas: De requerimiento, acceso a canales de información, tipo de solicitante.

VARIABLE GEOGRÁFICA

Para la caracterización de ciudadanía y grupos de interés de la vigencia 2025 – 2 y 2026 – 1 se tuvo en cuenta la siguiente variable:



VARIABLE GEOGRÁFICA:

Matriculados por sedes.

Magdalena

Mayor número de matriculados en la región Caribe.

Córdoba

Segundo departamento con más matriculados.

Bolívar

Tercer departamento con más matriculados.

Otros Departamentos

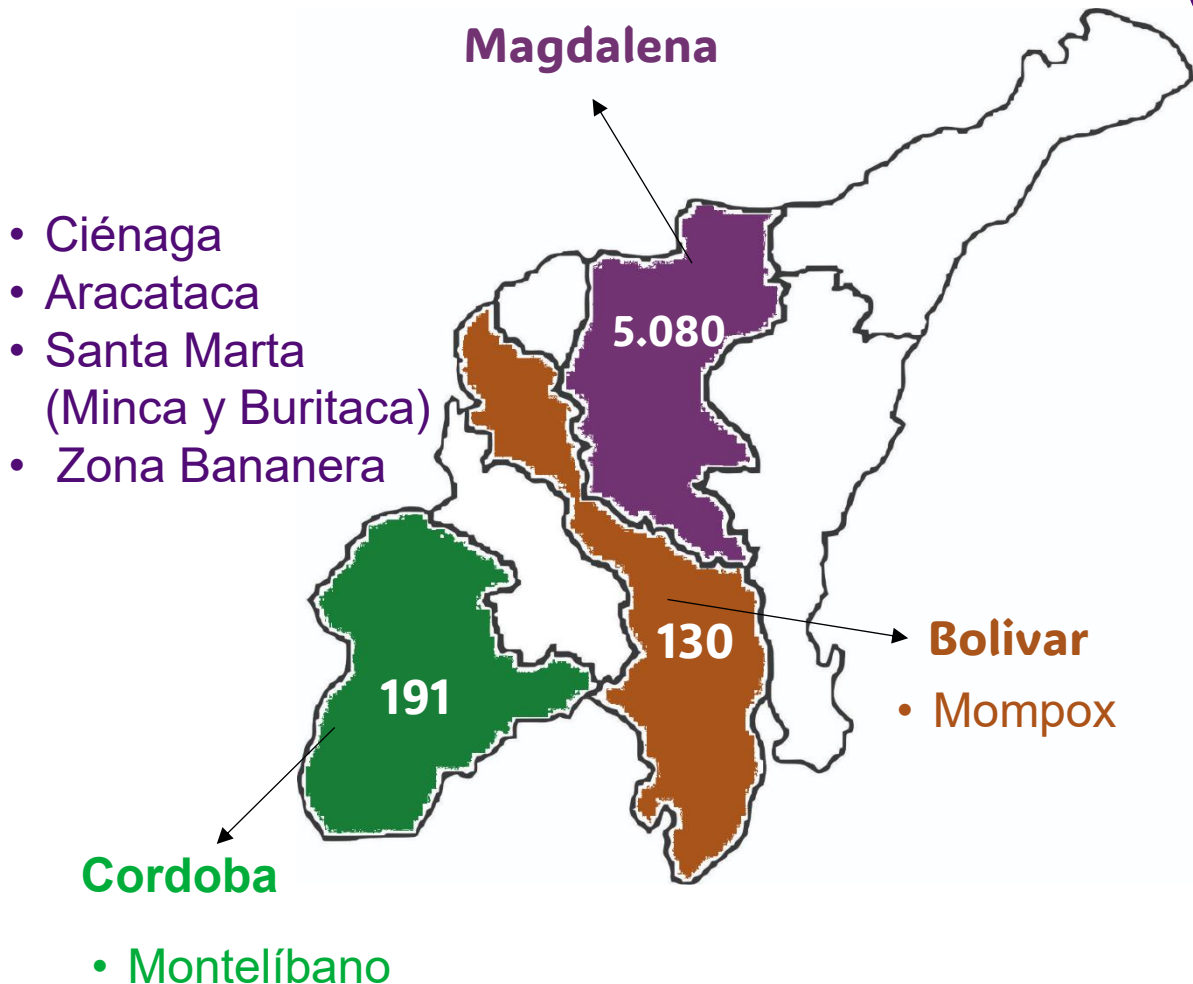
Presencia de matrícula en diferentes zonas del país.





Periodo 2025 - 2

Matriculados por sede (Región Caribe)



Se evidencia en que el mayor número de estudiantes se concentran en la sede del departamento del Magdalena, representada por un total de **5.080 matriculados**, seguido esto, se evidencia que en el 2025 2 el segundo departamento con más matriculados es Córdoba, en el municipio de Montelíbano.



Periodo 2026 - 1

Matriculados por sede (Región Caribe)

- Ciénaga
- Aracataca
- Fundación
- Santa Marta
(Minca y Buritaca)
- Zona Bananera
- El Piñón

Magdalena

6.773

656

Bolivar

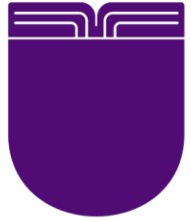
- Mompox
- San Juan
Nepomuceno

901

Cordoba

- Moñitos
- Montelíbano

En la región Caribe, el departamento del Magdalena representa el mayor número de matriculados con un total de 6.773, así mismo, se describen los municipios en los cuales está la presencia de matrícula en cada departamento y se identifica que el departamento de Cordoba es el segundo con mayor número de matriculados, seguido del Bolivar



VARIABLE DEMOGRÁFICA

GÉNERO





Periodo 2026 - 1

Género/Ciénaga Magdalena



FEMENINO

2822



MASCULINO

2091

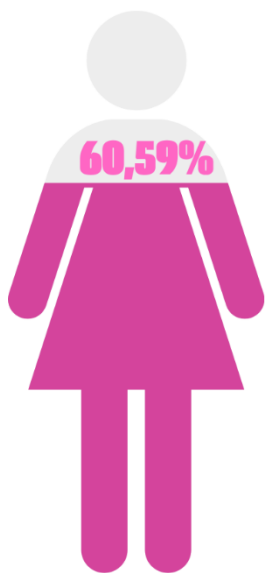




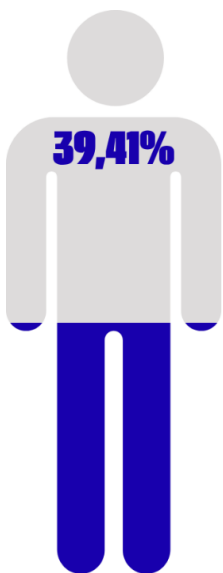
Periodo 2026 - 1

Género de estudiantes por sede

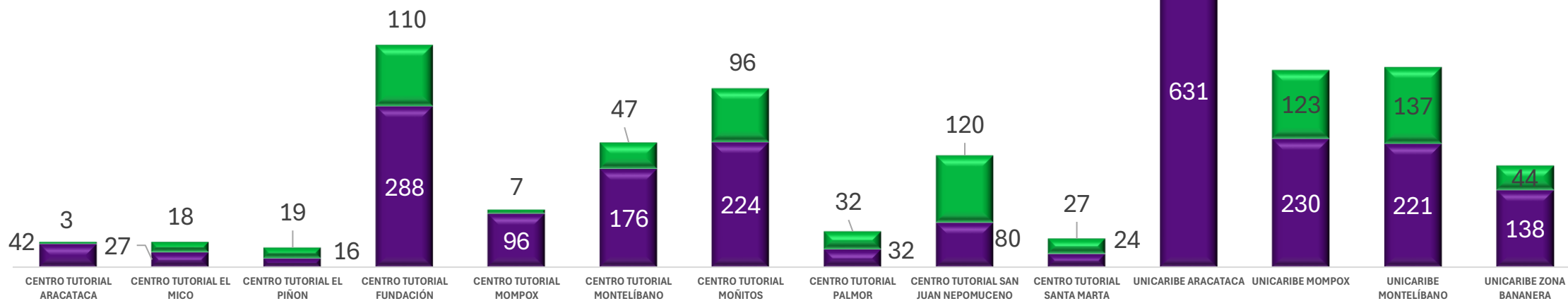
■ Femenino ■ Masculino



60,59%



39,41%





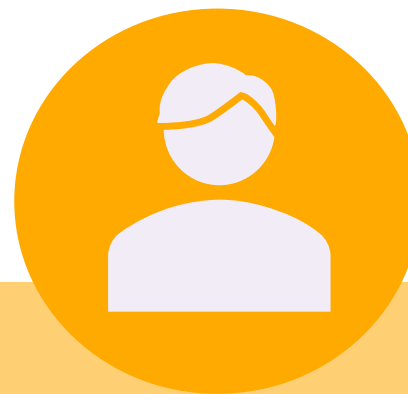
Periodo 2025 - 2

Género/Ciénaga Magdalena



FEMENINO

2373



MASCULINO

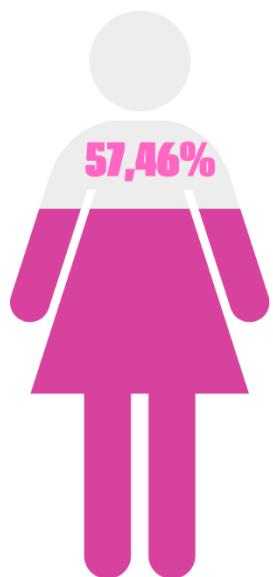
1757



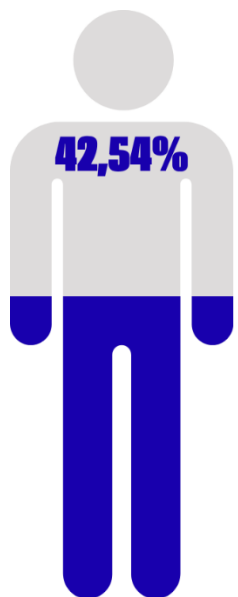


Periodo 2025 - 2

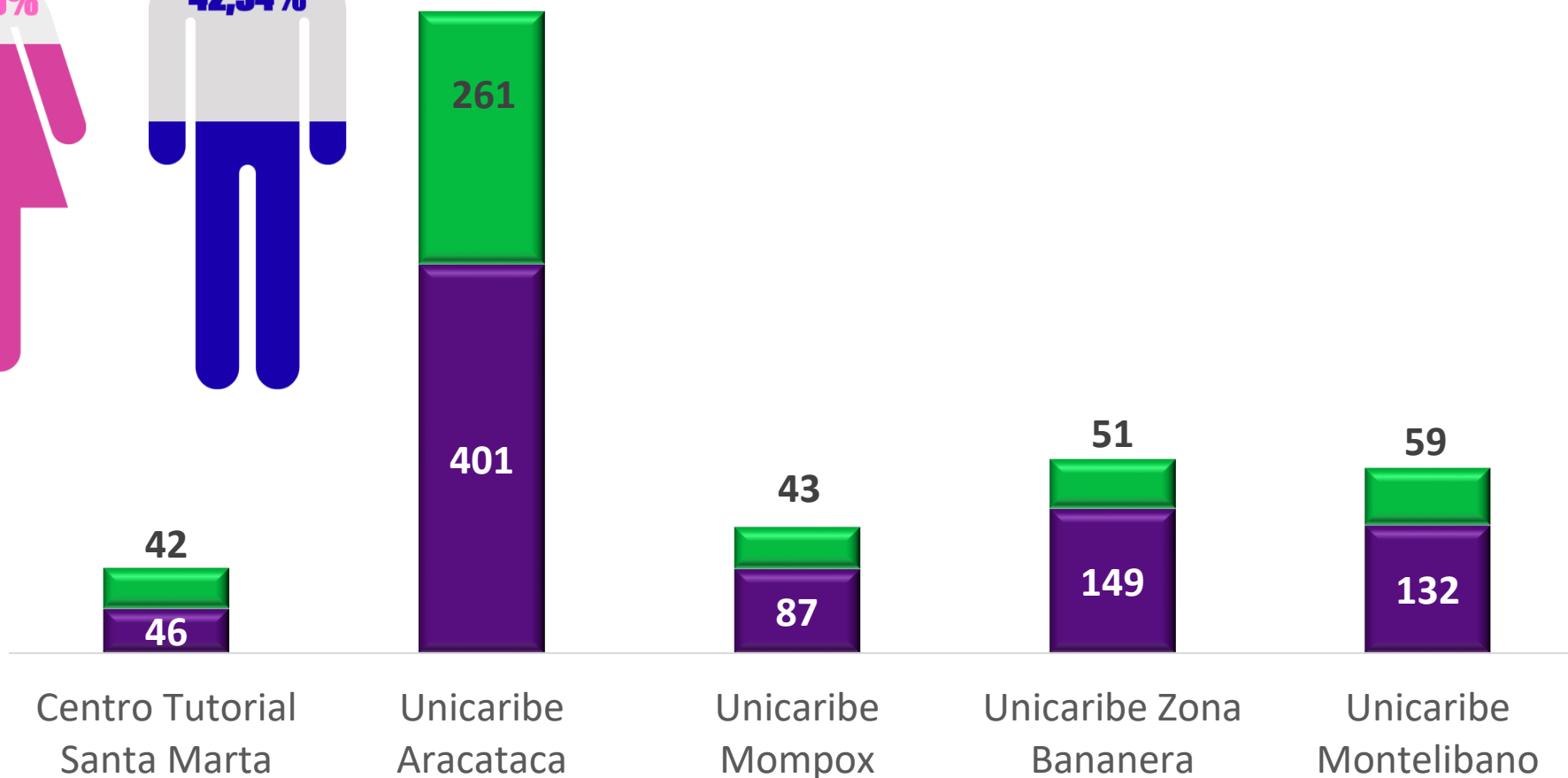
Género de estudiantes por sede



57,46%

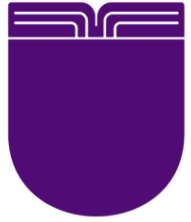


42,54%



■ MASCULINO
■ FEMENINO





VARIABLE DEMOGRÁFICA

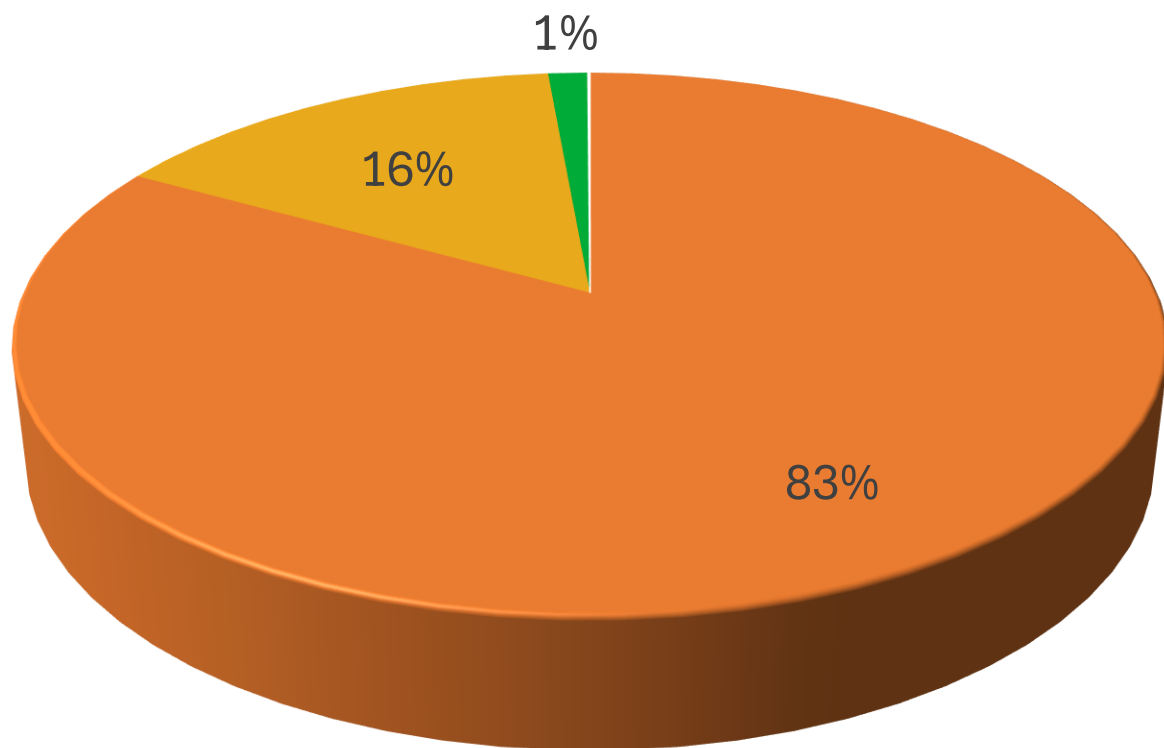
ESTRATO





Periodo 2026 - 1

Estudiantes/Estrato socioeconómico



1 2 3 4 5 6

En el periodo 2026 - 1,
se evidenció que



ESTRATO 1
83%

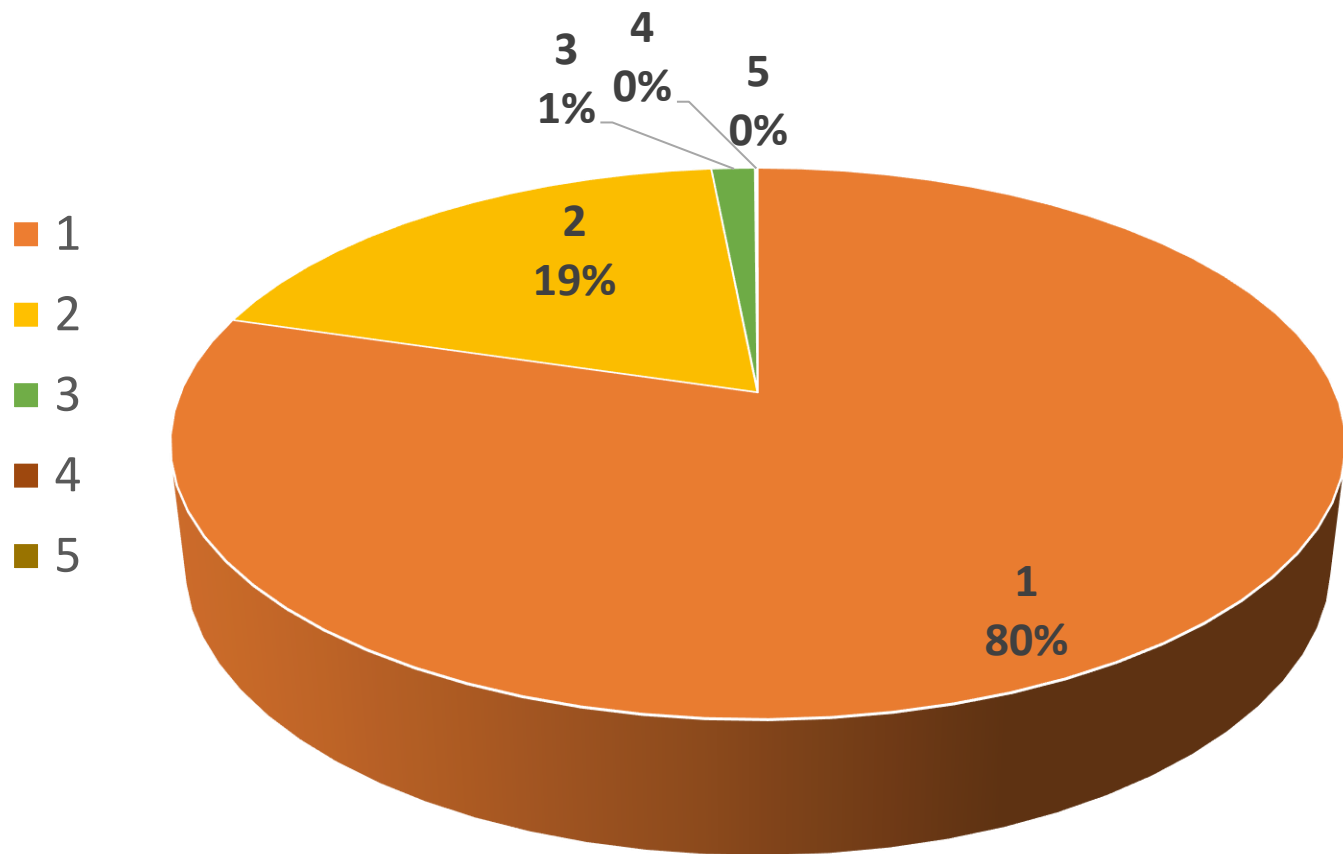


ESTRATO 2
16%



Periodo 2025 - 2

Estudiantes/Estrato socioeconómico



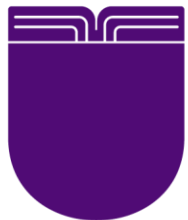
En el periodo 2025 - 2,
se evidenció que



ESTRATO 1
80%



ESTRATO 2
19%



VARIABLE DEMOGRÁFICA

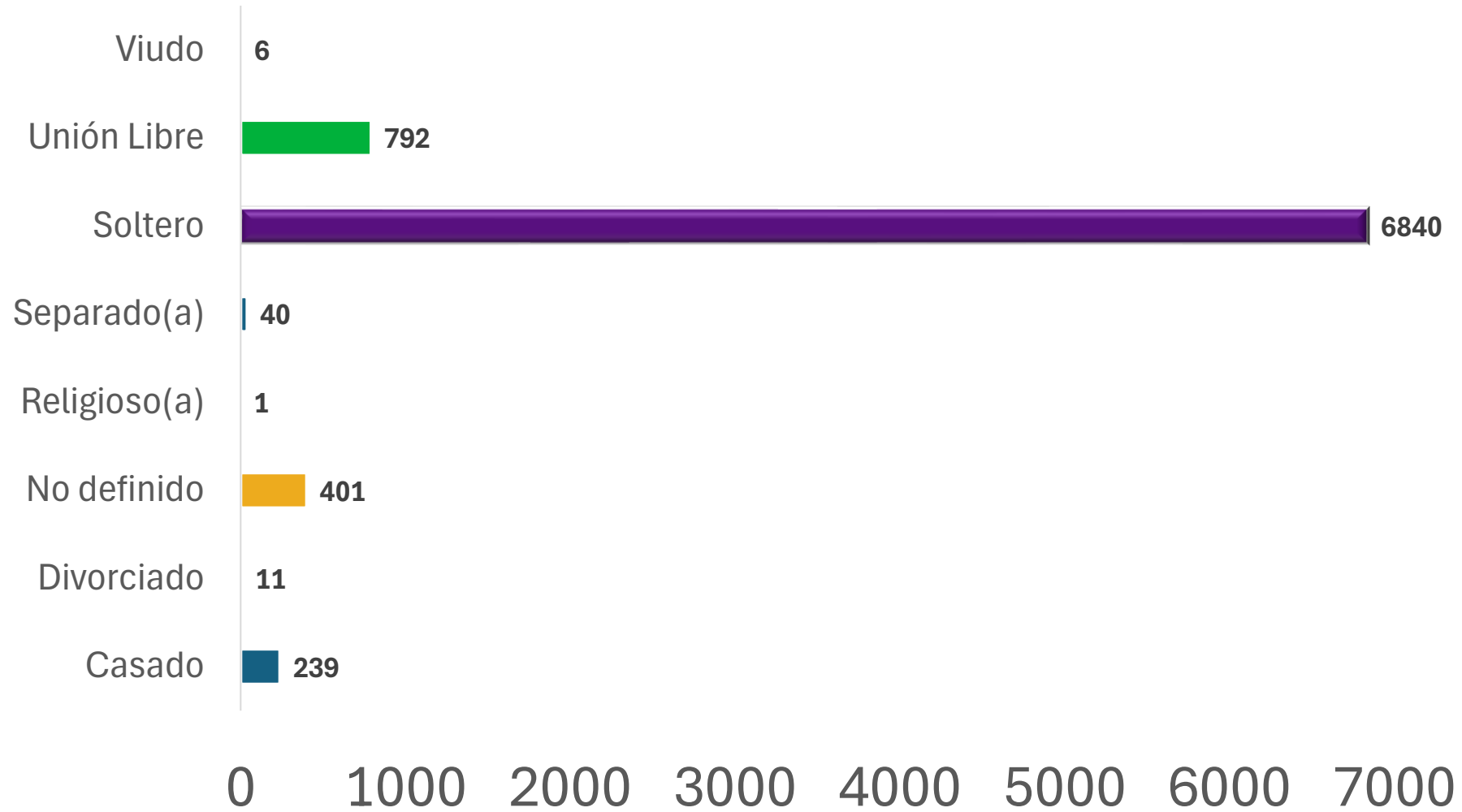
ESTADO CIVIL





Periodo 2026 - 1

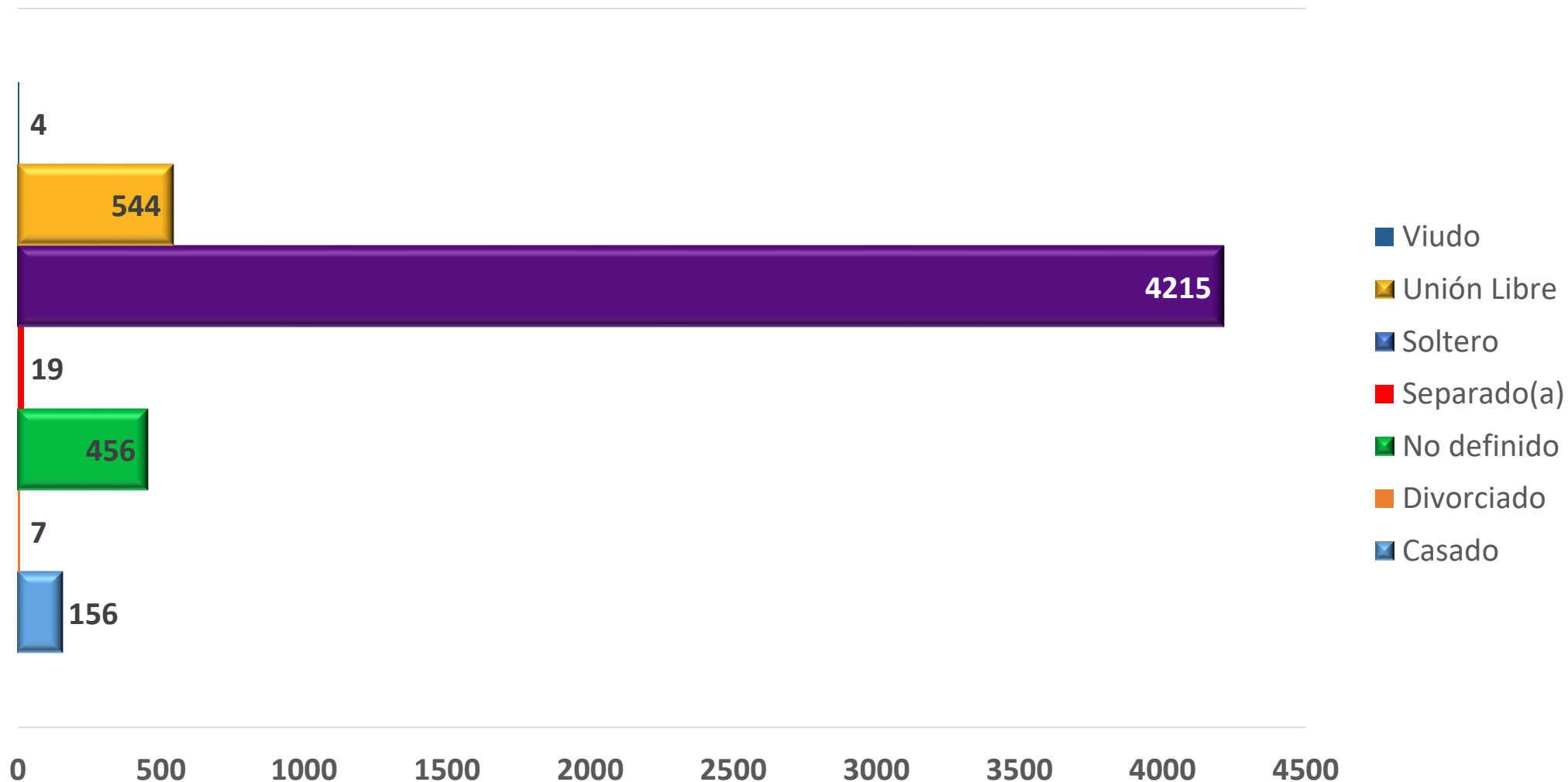
Estado civil

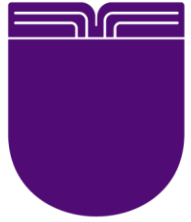




Periodo 2025 - 2

Estado civil





VARIABLE DEMOGRÁFICA

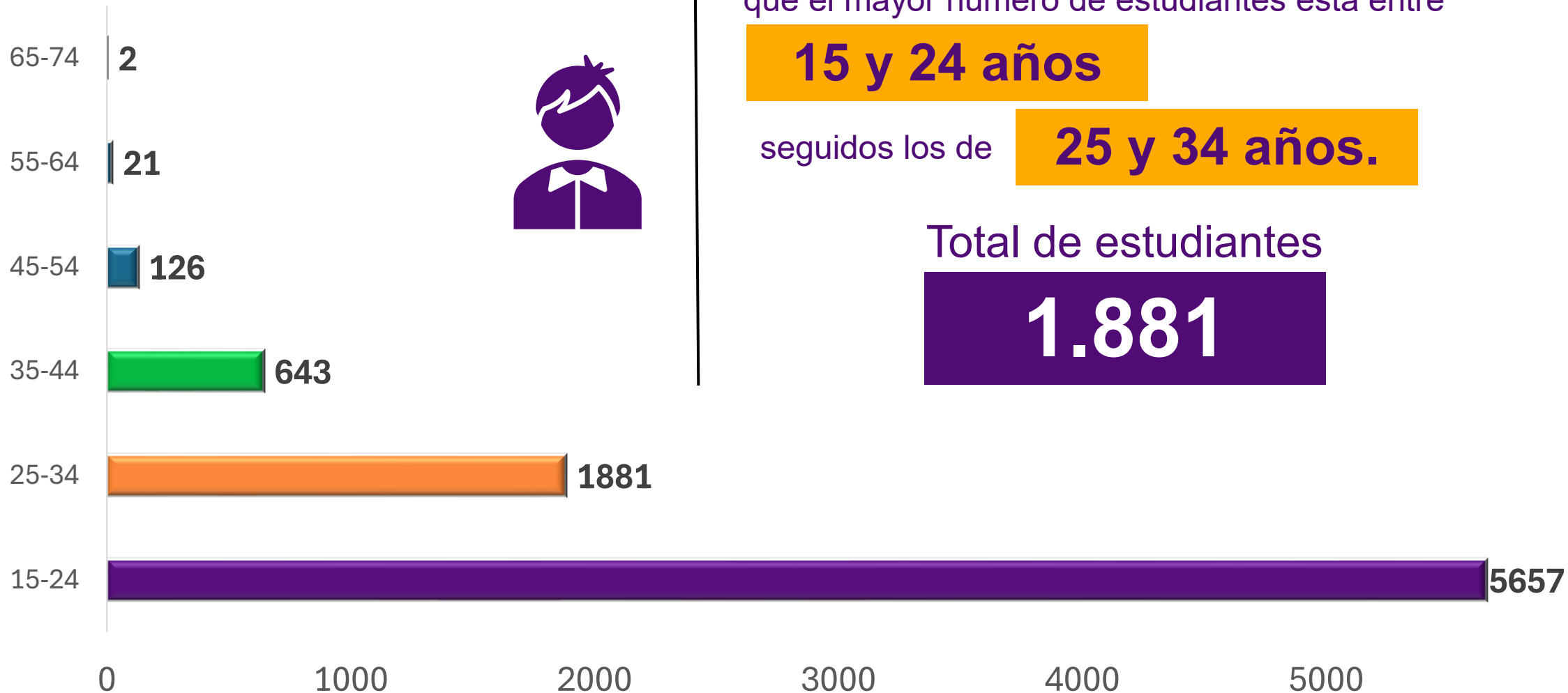
EDAD





Periodo 2026 - 1

Edad



En el primer trimestre del año 2026, se evidencio que el mayor número de estudiantes esta entre

15 y 24 años

seguidos los de

25 y 34 años.

Total de estudiantes

1.881



Periodo 2025 - 2

Edad

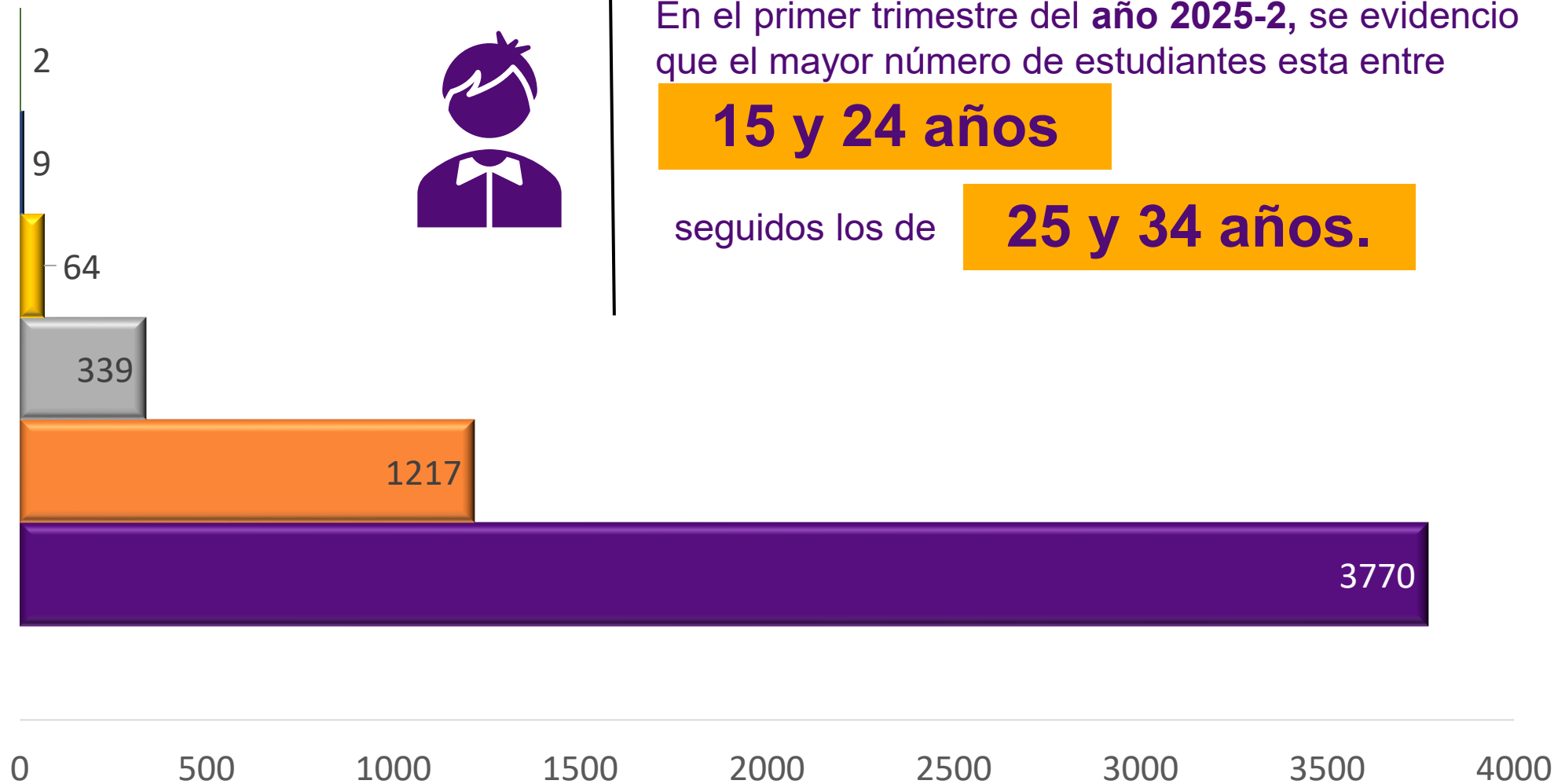


En el primer trimestre del año 2025-2, se evidencio que el mayor número de estudiantes esta entre

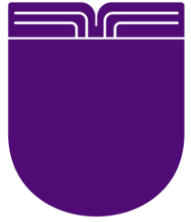
15 y 24 años

seguidos los de

25 y 34 años.



- 65-74
- 55-64
- 45-54
- 35-44
- 25-34
- 15-24



VARIABLES INTRINSECAS

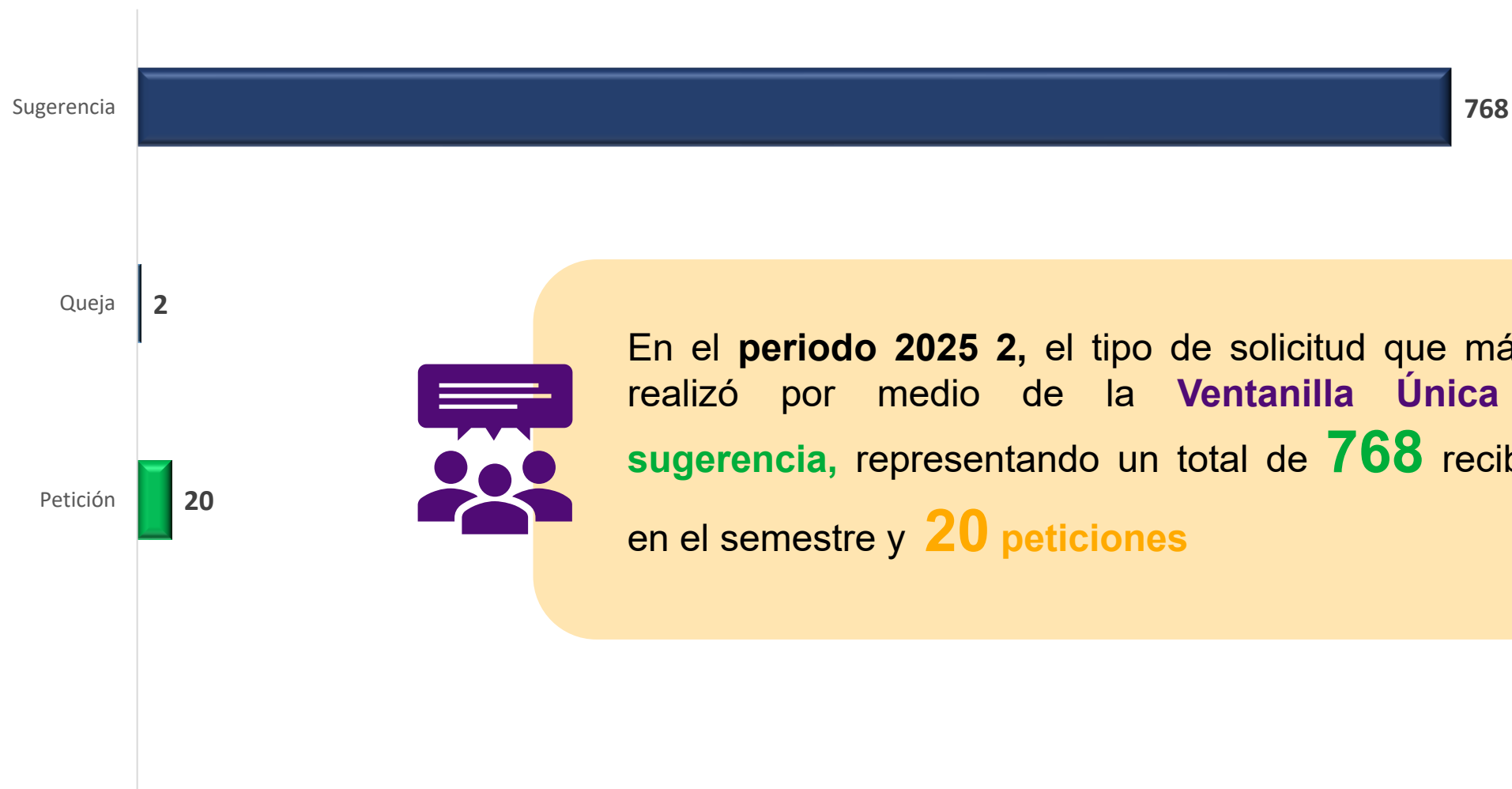
TIPO DE REQUERIMIENTO





Periodo 2025 - 2

Tipo de requerimiento



En el **periodo 2025 2**, el tipo de solicitud que más se realizó por medio de la **Ventanilla Única** fue **sugerencia**, representando un total de **768** recibidas en el semestre y **20 peticiones**



Periodo 2026 - 1

Tipo de requerimiento

Solicitud

581

Queja

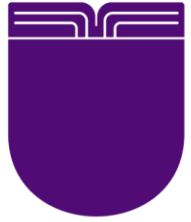
7

Petición

20



En el **periodo 2026**, el requerimiento más realizados a través de la **Ventanilla Única** fueron **las solicitudes**, con un total de **581**, seguido de las **peticiones**, representado **20** realizadas.



VARIABLES INTRINSECAS

CANALES DE ATENCIÓN

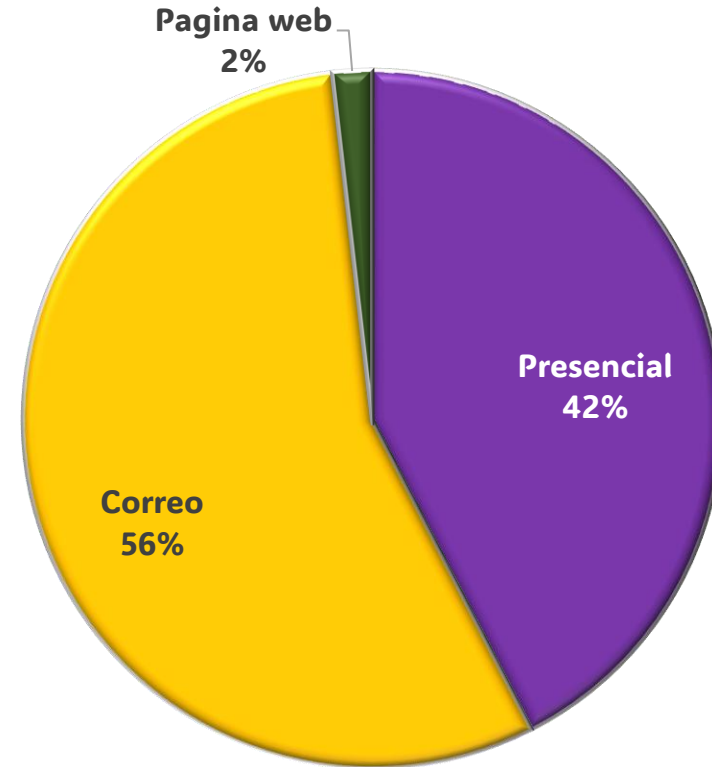
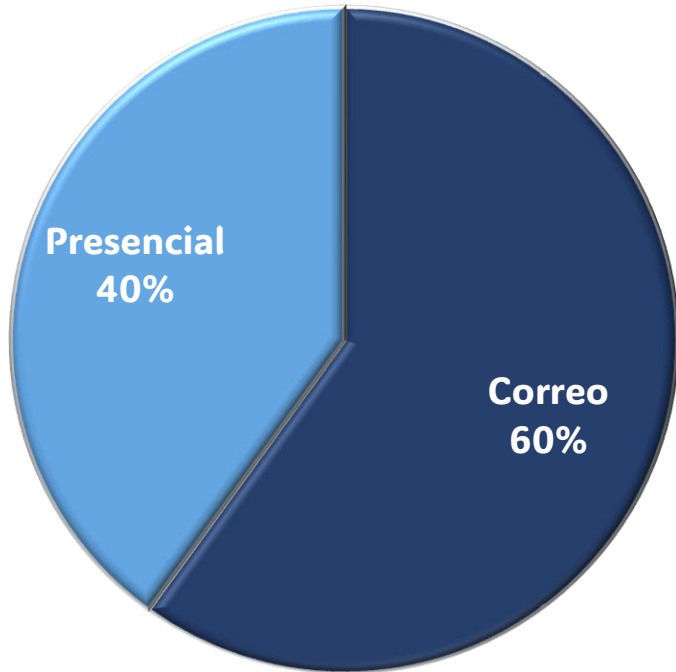




Periodo 2025 - 2

Canales de atención

Periodo 2026 - 1











Los canales de atención más usados entre el 2025 2 y el primer trimestre del 2026, fue el **correo electrónico**, seguido de la **presencialidad**.



Periodo 2025 - 2

PQRSD por proceso



Dependencia	Cantidad
 Admisión y Registro	329
 Gestión Humana	161
 Decanatura de CAEC	136
 Decanatura de Ingeniería	47
 Decanatura de Humanidades	41
 Vicerrectoría Administrativa y Financiera	35
 Secretaría General	29
 Gestión de Bienes y Servicio	7
 Vicerrectoría Académica	4
 Gestión de TI	1

