
**INFORME DE
CARACTERIZACIÓN DE
USUARIOS: FUNCIONARIOS Y
CONTRATISTAS**

INFOTEP SAN ANDRÉS
INSTITUTO DE FORMACIÓN TÉCNICO PROFESIONAL

**CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR: FUNCIONARIOS Y
CONTRATISTAS**

Elaboración:

Guiselly Loreine Sarmiento Gutiérrez

Apoyo a planeación

Revisión:

Nerieth May Caraballo

Profesional Especializado

Área de planeación

Aprobación:

Silvia Montoya Duffis

Rectora

San Andrés, Isla; 2020.

CONTENIDO

1. OBJETIVOS DE LA CARACTERIZACIÓN.....	5
1.1. Objetivo general de la caracterización	5
1.2. Objetivos específicos de la caracterización.....	5
2. GENERALIDADES	6
2.1. Alcance de la caracterización	6
2.2. Fecha de la caracterización.....	6
2.3. Metodología usada	6
2.4. Fecha de la muestra.....	6
2.5. Normatividad aplicable	6
3. DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LAS PARTES INTERESADAS DEL ÁREA MISIONAL	8
4. IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE VARIABLES	10
5. FORMATO DE ENCUESTA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DEL INFOTEP SAN ANDRÉS	13
6. RESULTADOS CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS.....	13
6.1. Perfil de las variables:	13
6.2. ANEXO GRÁFICO DE RESULTADOS.....	16
6.2.1. Rango de edades:.....	16
6.2.2. Sexo:.....	17
6.2.3. Estado civil:.....	17
6.2.4. Dirección – lugar de residencia:	18
6.2.5. Estrato socioeconómico:.....	18
6.2.6. Nivel de estudio alcanzado:	19
6.2.7. Interés de seguir estudiando:	19
6.2.9. Razones para seguir estudiando	20
6.2.10. Tipo de vinculación a la institución.....	21
6.2.11. Acceso a computador:	21
6.2.12. Acceso a internet:	22

6.2.13.	Estado del ciclo familiar - ¿es padre de familia?:	22
6.2.14.	¿Con quién convive?:	23
6.2.15.	Grado de escolaridad del(la) cónyuge y del(los) hijo(s).	23
6.2.16.	Medio de transporte:	25
6.2.17.	¿Práctica deporte?:	25
6.2.18.	Hobbies:	26
6.2.19.	Nivel de satisfacción con su trabajo:	26
6.2.20.	Dispone de espacio adecuado para trabajar:	27
6.2.21.	Expectativas con respecto al INFOTEP y su cargo:.....	27
6.2.22.	Observaciones:	28

1. OBJETIVOS DE LA CARACTERIZACIÓN

1.1. Objetivo general de la caracterización

Conocer las características particulares y las percepciones del grupo de valor constituido por funcionarios y contratistas del INFOTEP San Andrés, que logre facilitar el diseño e implementación de estrategias de participación ciudadana, rendición de cuentas y servicio al ciudadano acorde al tipo de población que posee la institución.

1.2. Objetivos específicos de la caracterización

- Diseñar y formular la encuesta de aplicación online, que se constituya como la principal herramienta para el levantamiento de información en el ejercicio de caracterización de funcionarios y contratistas del INFOTEP San Andrés.
- Aplicar a los funcionarios y contratistas del INFOTEP San Andrés la encuesta de caracterización de manera online y remota, en cumplimiento de las medidas de contingencias dadas por ley, debido al Covid19.
- Analizar y consolidar los resultados del ejercicio de caracterización de los funcionarios y contratistas del INFOTEP San Andrés, que permita la identificación de las particularidades y percepciones de este grupo de valor.

2. GENERALIDADES

2.1. Alcance de la caracterización

El ejercicio de caracterización, se centrará en el grupo de valor de contratistas y funcionarios del INFOTEP San Andrés.

2.2. Fecha de la caracterización

El proceso de caracterización de partes interesadas del INFOTEP San Andrés se inició en julio de 2020 con el diseño y aplicación de la encuesta, y se culminó en septiembre de 2020 con la elaboración, revisión y aprobación del informe final.

2.3. Metodología usada

Aplicación de encuesta online a contratistas y funcionarios del INFOTEP San Andrés como fuente de datos para recolectar la información necesaria para esta caracterización.

2.4. Fecha de la muestra

Las encuestas fueron aplicadas de julio-agosto de 2020

2.5. Normatividad aplicable

El presente documento está basado en la guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas del DAFP.

Con la realización de la misma se podrá dar cumplimiento en gran medida a la siguiente normatividad:

- 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 2623 de 2009 por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
- CONPES 3649 de 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano
- Ley 1437 de 2011 por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 019 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
- Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011” Adopta una metodología y "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"
- Decreto 2693 de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, Y se dictan otras disposiciones"
- Documento CONPES 3785 de 2013 Política Nacional de Servicio al Ciudadano

3. DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LAS PARTES INTERESADAS DEL INFOTEP

De acuerdo al manual del sistema integrado de gestión del INFOTEP, los clientes y partes interesadas de la institución son según como se define a continuación:

Son clientes del INFOTEP¹:

- **Estudiantes:** Son estudiantes del INFOTEP las personas que poseen matrícula vigente, en cualquiera de los programas que ofrece la institución: Pregrado, Extensión, Post-grado (mediante convenio) y Articulación.
- **Egresados:** Estudiantes de pregrado, post-grado (mediante Convenio), y de extensión que han obtenido el título que corresponda al programa académico que cursaron.
- **Empresas y Gremios Económicos:** Organizaciones que desarrollan actividad(es) económica(s) con ánimo de lucro.
- **Entidades Públicas e Instituciones:** Organizaciones que hacen parte del Estado colombiano o privados que ejercen funciones públicas.

Son partes interesadas en INFOTEP²:

- Docentes
- Padres de Familia
- Proveedores de Bienes, Servicios u Obras
- Entes de Control
- Ministerio de Educación Nacional
- Ministerio de Hacienda y Crédito Público
- Departamento Administrativo de la Función Pública
- Raizales
- Comunidad residente en el Departamento Archipiélago

Para efectos de esta caracterización, se va a realizar una diferenciación de los colaboradores de la entidad, de acuerdo al área al que apoyan,

¹ Tomado de: Manual del Sistema Integrado de Gestión, página 12

² Tomado de: Manual del Sistema Integrado de Gestión, página 13

entendiéndolos a su vez, según lo definido anteriormente, como partes interesadas. En primer lugar, se explican cuáles son los procesos de la institución y luego se realiza la diferenciación

Proceso misional: de acuerdo al mapa de procesos del INFOTEP San Andrés, se definen como procesos misionales: Gestión Académica, Bienestar Estudiantil y Extensión e Investigación.

Funcionario del área misional: es toda aquella persona vinculada a la planta administrativa de las áreas misionales, (bien sea en modalidad de provisionalidad, carrera administrativa o libre nombramiento y remoción), del INFOTEP San Andrés.

Contratista del área misional: es toda aquella persona vinculada por medio de contratación al área misional del INFOTEP San Andrés con el fin de apoyar y suplir las necesidades que se generen en la misma.

Áreas de apoyo: de acuerdo al mapa de procesos del INFOTEP San Andrés, se definen como áreas apoyo: Gestión del Talento Humano; Gestión Legal, Administrativa y Financiera, Gestión Tecnológica y de Comunicaciones.

Funcionario de áreas de apoyo: es toda aquella persona vinculada a la planta administrativa de las áreas de apoyo, (bien sea en modalidad de provisionalidad, carrera administrativa o libre nombramiento y remoción), INFOTEP San Andrés.

Contratista de área de apoyo: es toda aquella persona vinculada por medio de contratación a las áreas de apoyo del INFOTEP San Andrés con el fin de apoyar y suplir las necesidades que se generen en la misma.

4. IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE VARIABLES

Para realizar el ejercicio de identificación y priorización de variables se tomaron como base las variables que se relacionan en el cuadro que se encuentra en la siguiente página, y se midieron de acuerdo a los criterios de relevantes, económicas, medibles, asociativas y consistentes como lo sugiere la guía de caracterización del ciudadano, donde se le asigna un puntaje de 1 a las que sí y 0 a las que no, al finalizar se totaliza de forma horizontal y se escogen las que tienen una puntuación de 3 a 5.

VARIABLE	TIPO	RELEVAN TES	ECONOMI CAS	MEDIBL ES	ASOCIATI VAS	CONSISTEN TES	TOT AL	SELECCION ADA	
								SI	NO
GEOGRÁFI CA	Ubicació n	1	1	0	0	1	3	X	
DEMOGRÁ FICA	Número de docume nto	0	1	0	1	1	3	X	
	Edad	1	1	1	1	1	5	X	
	Sexo	1	1	1	1	1	5	X	
	Estrato socio- económi co	1	1	1	0	0	3	X	
	Tipo de afiliación al sistema general de segurida d social	1	1	1	0	0	3	X	
	Tamaño familiar	0	1	1	1	1	0	3	X

	Estado del ciclo familiar	1	1	1	1	0	4	X	
	Escolaridad	1	1	1	1	1	5	X	
INTRÍNSECAS	Intereses	1	1	0	1	0	3	X	
	Acceso a canales	1	1	1	0	0	3	X	
	Uso de canales	1	1	1	0	0	3	X	

5. FORMATO DE ENCUESTA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DEL INFOTEP SAN ANDRÉS

Teniendo en cuenta las variables priorizadas en el ejercicio anterior, la institución diseñó el formulario relacionado en el Anexo 1 **“Encuesta de caracterización grupos de valor funcionarios y contratistas - INFOTEP”** para la realización de las encuestas y posterior caracterización. Este, se aplicó de manera online debido a las medidas de trabajo en caso adoptadas por ley, en marco de la contingencia por el Virus Covid19.

6. RESULTADOS CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Total, de usuarios que contestaron la encuesta: 51

6.1. Perfil de las variables:

VARIABLE	PERFIL
Rango de Edad	Las edades de nuestros colaboradores se ubican principalmente en el rango de edades de “36 a 45 años” con un 49%, seguido de “26 a 35 años” con un 27,5%.
Sexo	El 66,7% de nuestros usuarios son de sexo femenino, mientras que el 33,3% corresponde al sexo masculino.
Estado civil	La mayor parte de la población encuestada cuenta con estado civil “soltero”, representan el 39,2%, seguido del grupo de “casados” con un 35,3%.
Dirección	La mayor parte de los usuarios residen en: Sarie Bay y sus alrededores (17.6%), seguido por el barrio Natania y sus alrededores (15.7%), Centro (15.7%), entre otras ubicaciones indicadas.
Estrato	La mayor parte de los funcionarios y contratistas, residen en viviendas estratificadas en nivel 2 con un 41.2%, seguido por el 3 con un 39.2%.
Nivel de Estudios	El 29.4 % de los encuestados, cuenta con un nivel de estudios Universitario, seguido por quienes cuentan con especialización representando el 27.5%.

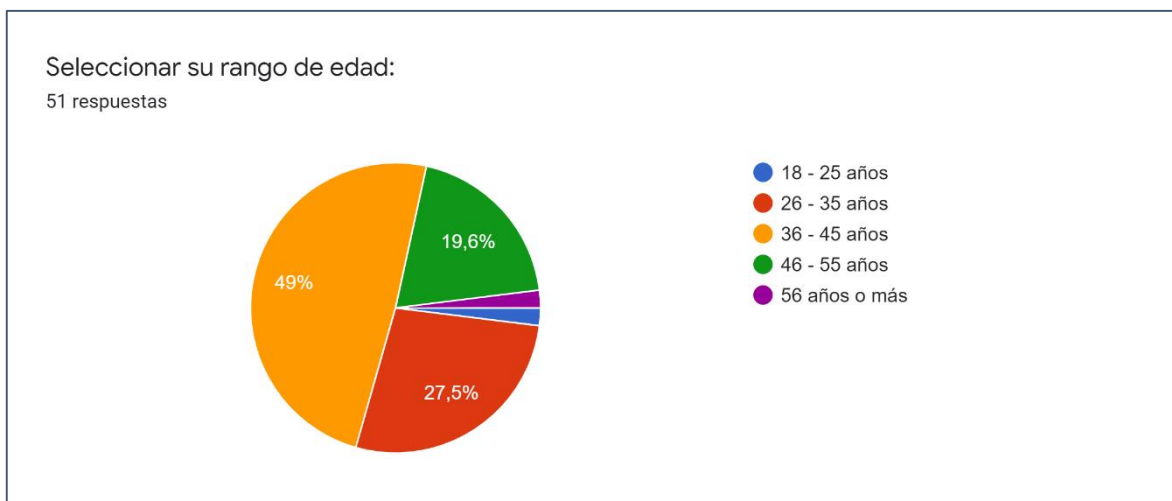
Tipo de Vinculación a la institución	Los encuestados, en su mayoría (56.9%) se encuentran vinculados a través de contrato por prestación de servicios, seguido por planta provisional (27.5%).
Acceso a computador	La mayoría de los usuarios manifiestan tener acceso a computador (78.4%) y un 21.6% que no.
Acceso a internet	El 74.5% de los encuestados expresan que tienen acceso a internet, mientras que el 25.5% restante no cuenta con este servicio.
Estado en el ciclo familiar	El 66.7% de los usuarios encuestados del INFOTEP son padres de familia, mientras que el 33.3% manifestaron no serlo.
Con quien convive	La mayoría de los encuestados manifestó vivir en compañía de su cónyuge e hijos (23.5%), seguido de quienes solo conviven con su cónyuge (19.6%).
Grado de escolaridad del(la) cónyuge y del(los) hijo(s).	<p><u>Del(la) cónyuge:</u> de la población encuestada, el 39.2% No les aplica o manifestaron no tener cónyuge. Seguido, de quienes su cónyuge cuenta con grado de escolaridad de Técnico o tecnólogo (17.6%).</p> <p><u>Del(los) hijo(s):</u> Los encuestados en su mayoría respondieron que no tienen hijos o no les aplica esta pregunta (31.4%), seguido por quienes sus hijos tienen grado de escolaridad en Primaria o en pregrado ambos con un 13.7% respectivamente.</p>
Transporte	La mayor parte reportó que se transportan en vehículo propio (74.5%), seguido de mototaxi (13.7%).
Practica deporte	El 54.9% de los encuestados reportó no practicar deporte, frente a un 45.1% que manifestó que sí lo hace.
Hobbies	Del total de los encuestados, el 33.3% manifestó tener hobbies relacionados con la lectura, seguido de hobbies relacionados con la práctica de deportes o la realización de actividad física con un 23,5%.
Nivel de satisfacción con su trabajo	El 51% de los encuestados dijeron que tienen un nivel de satisfacción “Excelente” con su trabajo,

	seguido de quienes manifestaron tener un nivel de satisfacción “Bueno” 47.1%
Dispone de un espacio adecuado para trabajar	Un 82.4% de los encuestados reportó que sí cuentan con un espacio adecuado para trabajar, mientras que un 17.6% dijo que no.
Expectativas con INFOTEP	Las respuestas más representativas de los encuestados a este ítem fueron las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Referentes al crecimiento de la institución y a su impacto en la comunidad. 47.1% • Referentes al crecimiento personal y laboral de los encuestados. 39.2%
Observaciones	Este fue un espacio de pregunta abierta para que los encuestados escribieran observaciones o datos adicionales. De las respuestas registradas, se destacan aquellas que tienen mucho en común: <ul style="list-style-type: none"> - El 31.4% dieron sus observaciones referentes a la infraestructura de la institución, la cual desean se desarrolle en lugar propio, se modernice y se logre ampliar. - EL 17.6%, se refirió acerca del mejoramiento del clima laboral, y del cumplimiento de labores de cada funcionario con el fin de aportar como equipo a la institución.

6.2. ANEXO GRÁFICO DE RESULTADOS

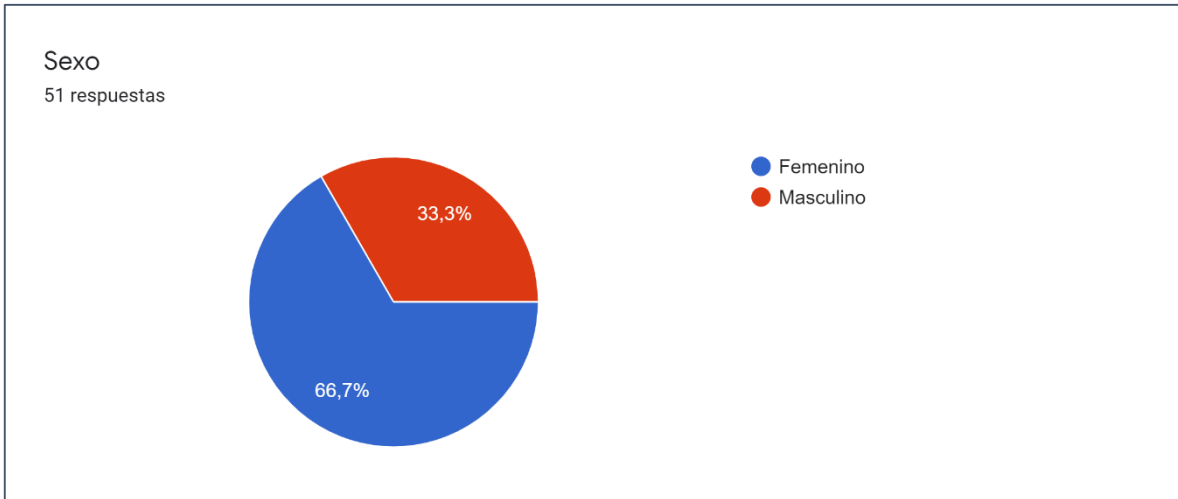
En el **Anexo 2 “Consolidado de respuestas”** y el **Anexo 3 “Resumen de gráficos”** se relacionan todos los datos de las preguntas del formulario aplicado. A continuación, se detallan los principales.

6.2.1. Rango de edades:



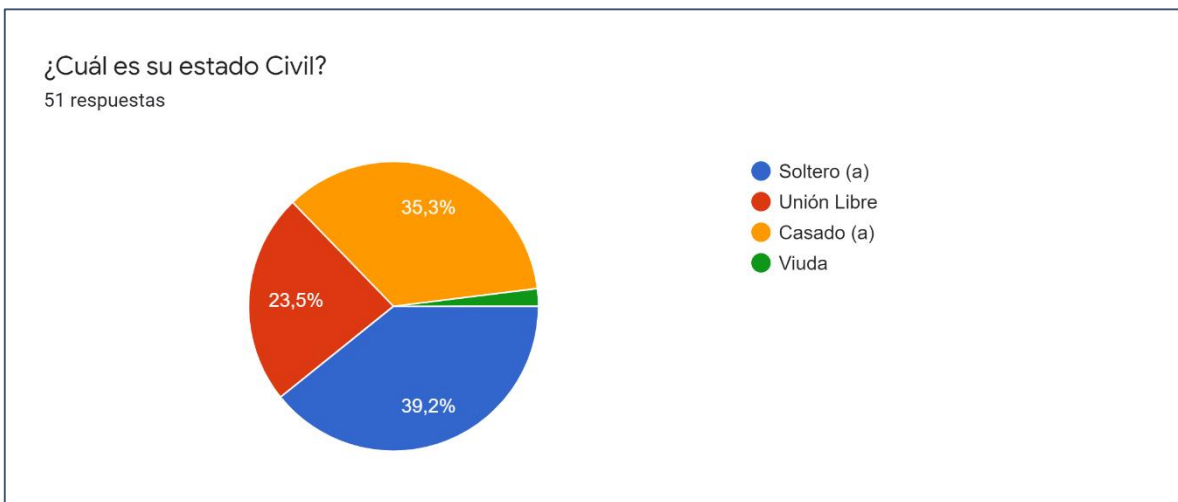
Del total de la muestra, Las edades de los funcionarios y contratistas, se encuentran en el rango de edades de “36 a 45 años” con un 49%, seguido de “26 a 35 años” con un 27,5%, y de 46-55 años con un 19.6%.

6.2.2.Sexo:



Esta gráfica, nos muestra que la mayoría de los funcionarios y contratistas que respondieron la encuesta, son mujeres (66,7%), mientras que el 33,3% corresponde al sexo masculino.

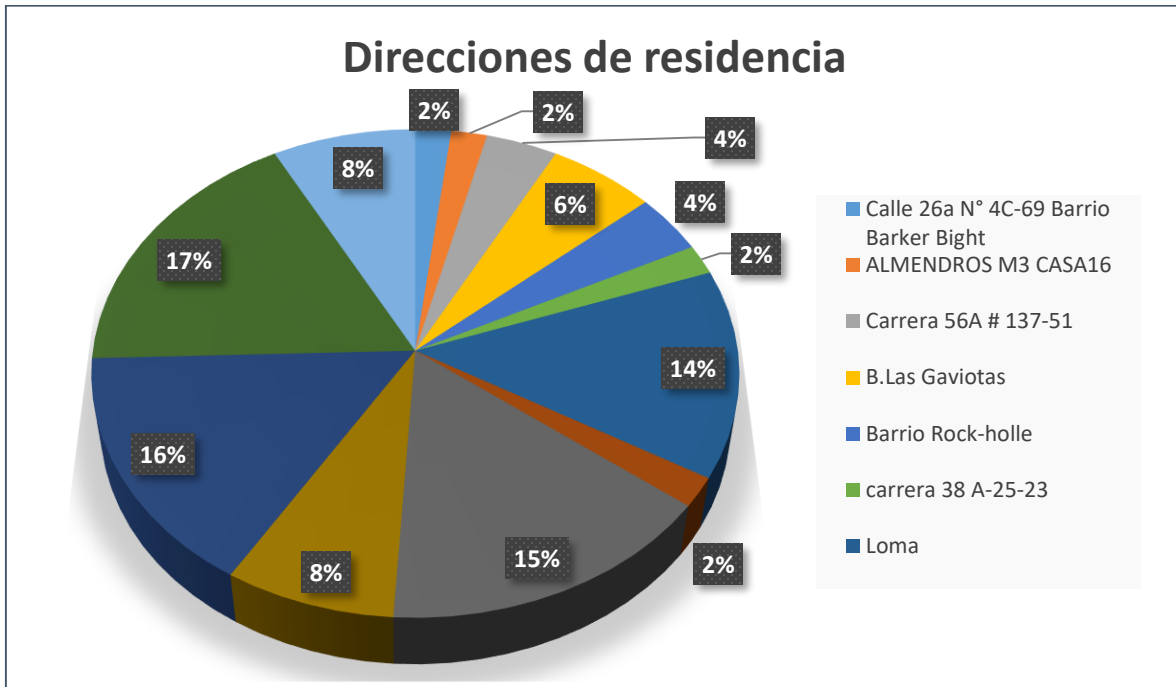
6.2.3.Estado civil:



La mayor parte de la población encuestada cuenta con estado civil “soltero”, quienes representan el 39,2%, seguido del grupo de “casados” con un 35,3%. El 23.5% de la muestra, se encuentra en unión libre.

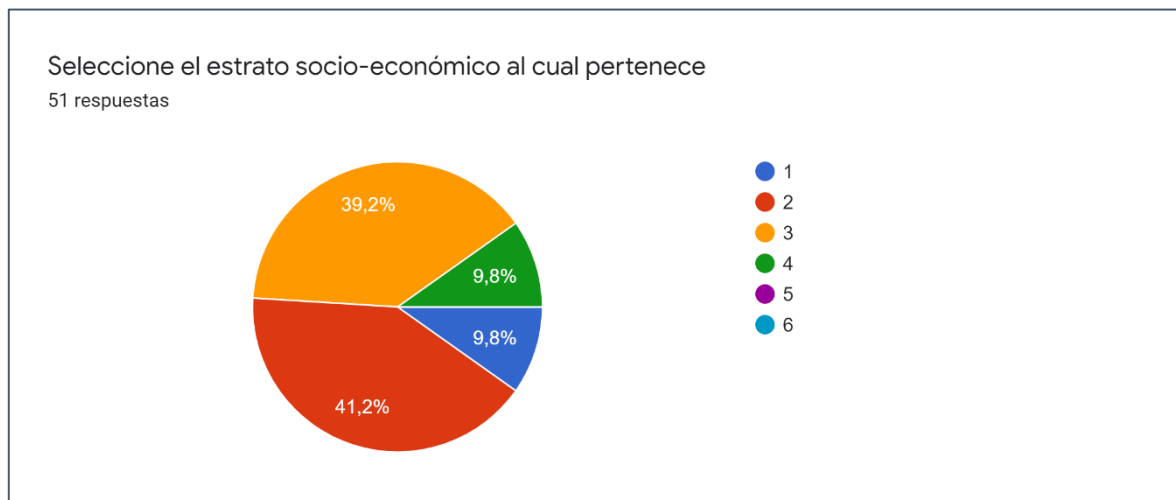
6.2.4. Dirección – lugar de residencia:

Para efectos de este ejercicio, se agruparon los diferentes barrios registrados por sector o grupos de barrios para poder hacer más fácil el análisis de donde reside la población encuestada.



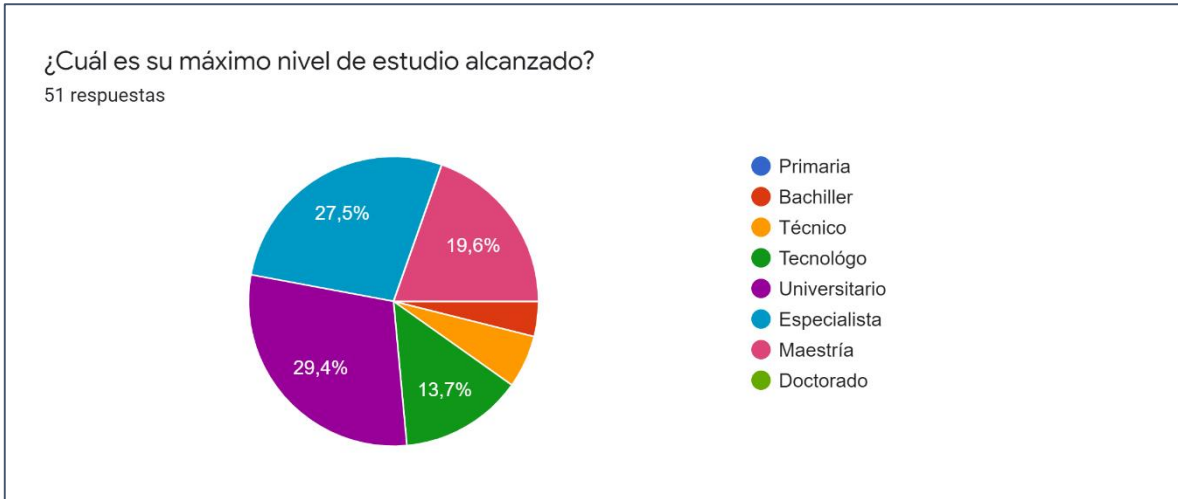
La mayor parte de los usuarios residen en: Sarie Bay y sus alrededores (17.6%), seguido por el barrio Natania y sus alrededores (15.7%), Centro (15.7%), entre otras ubicaciones indicadas.

6.2.5. Estrato socioeconómico:



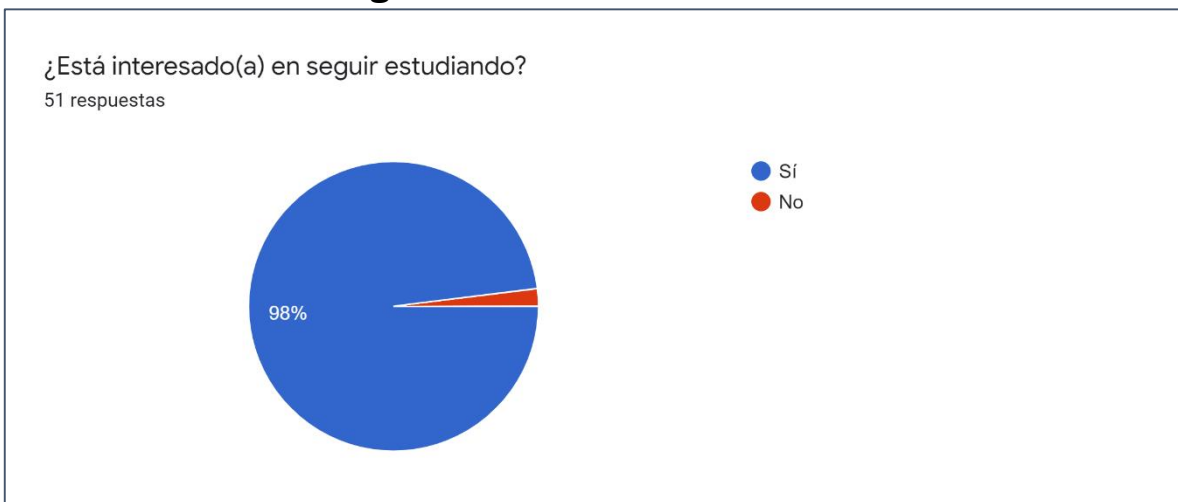
La mayor parte de los funcionarios y contratistas, residen en viviendas estratificadas en nivel 2 con un 41.2%, seguido por el 3 con un 39.2%.

6.2.6. Nivel de estudio alcanzado:



El 29.4 % de los encuestados, cuenta con un nivel de estudios Universitario, seguido por quienes cuentan con especialización representando el 27.5%.

6.2.7. Interés de seguir estudiando:



El gráfico, evidencia el interés del 98% de los encuestados de continuar estudiando, frente a un 2% que considera no tener tal interés. Esto, es muy positivo para una institución cuyo pilar es la formación, si su talento

humano propende por mantenerse educado, eso se evidenciará en el deseo de seguir creciendo.

6.2.8. Tipo de formación que se desea cursar.

El siguiente cuadro, muestra que el interés de seguir estudiando radica mayormente en poder realizar estudios de posgrados, porcentualmente representan el 62,7%. Esto, sumado a quienes especificaron el tipo de posgrado, representando el 7.9% de la muestra, obteniendo así un total de 70.6% que cuentan con el deseo de seguir formándose en estudios superiores de posgrado.

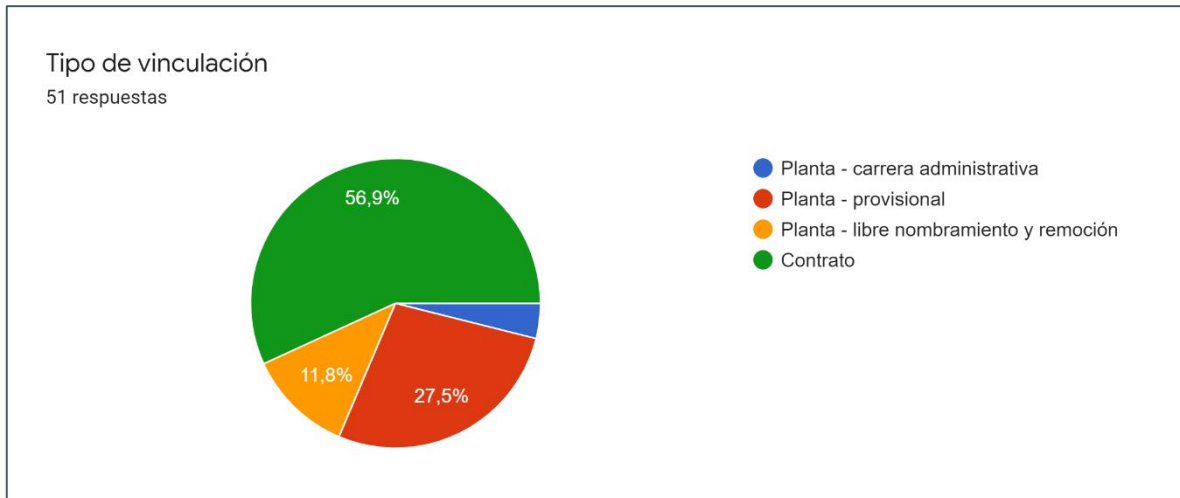


6.2.9. Razones para seguir estudiando



La principal motivación de los encuestados para continuar estudiando, es representado en un 52.9% por “satisfacción personal”, seguido en un 31.4% por quienes poseen el interés de “poder acceder a un mejor trabajo o posición en su lugar de trabajo”.

6.2.10. Tipo de vinculación a la institución



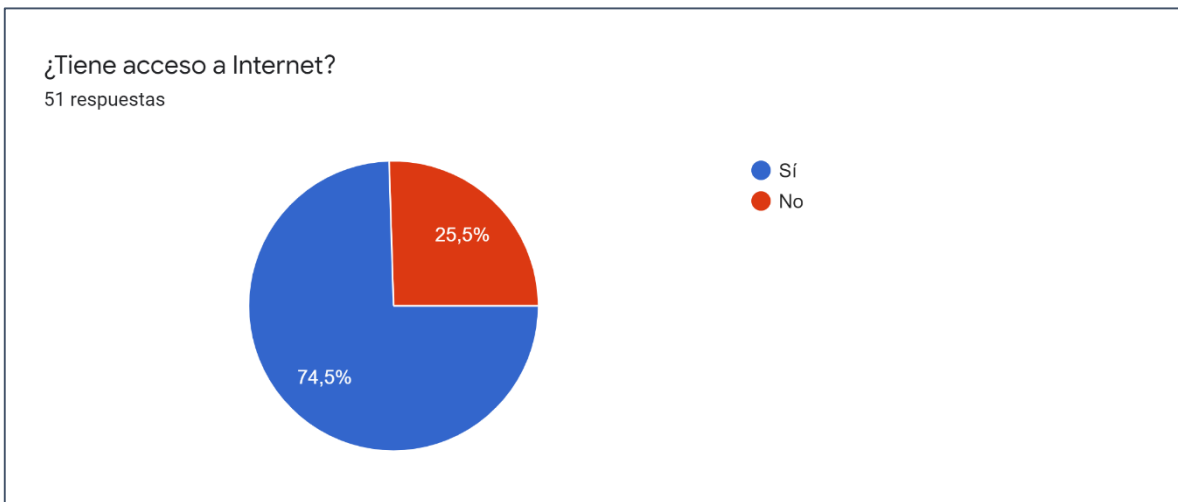
Los encuestados, en su mayoría (56.9%) se encuentran vinculados a través de contrato por prestación de servicios, seguido por planta provisional (27.5%).

6.2.11. Acceso a computador:



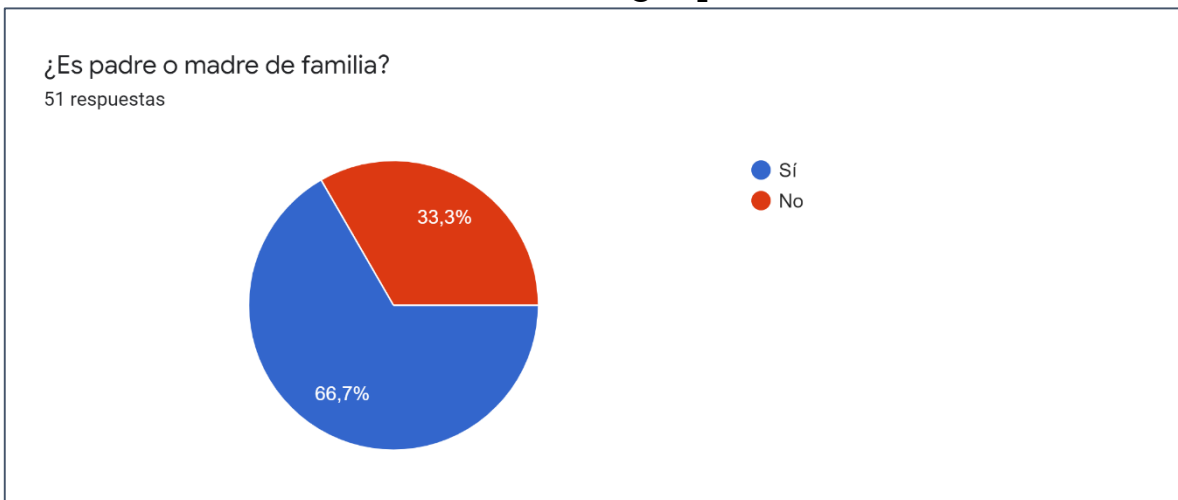
La mayor parte de los encuestados tiene accesos a computador en su casa puesto que representan el 78.4%, la población restante corresponde a un 20.6% que, en su defecto, no tiene acceso a computador en su casa.

6.2.12. Acceso a internet:



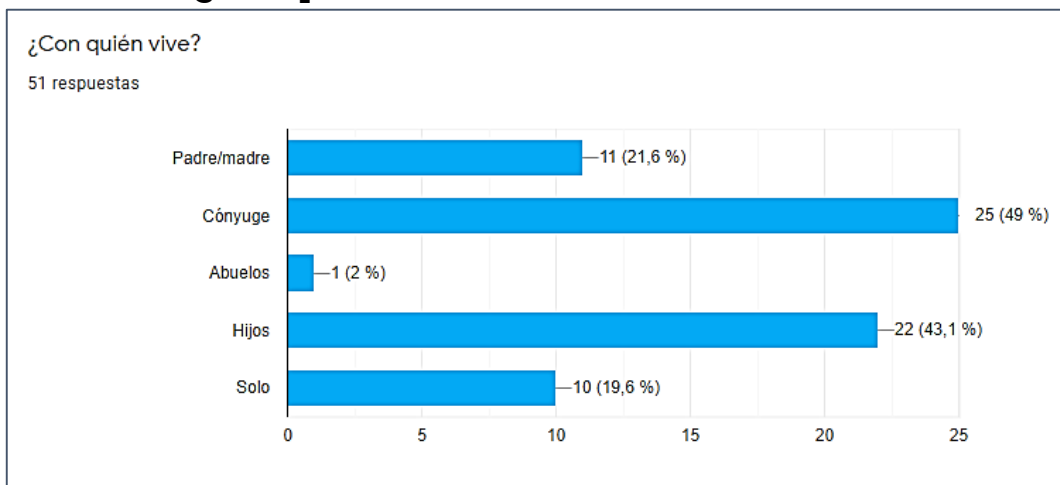
Al analizar esta variable, se muestra que no todos los encuestados que cuentan con computador en casa, cuentan a su vez con este servicio, debido a que el acceso lo tiene solo el 74.5%.

6.2.13. Estado del ciclo familiar - ¿es padre de familia?:



El 66.7% de los usuarios encuestados del INFOTEP son padres de familia, mientras que el 33.3% manifestaron no serlo.

6.2.14. ¿Con quién convive?:

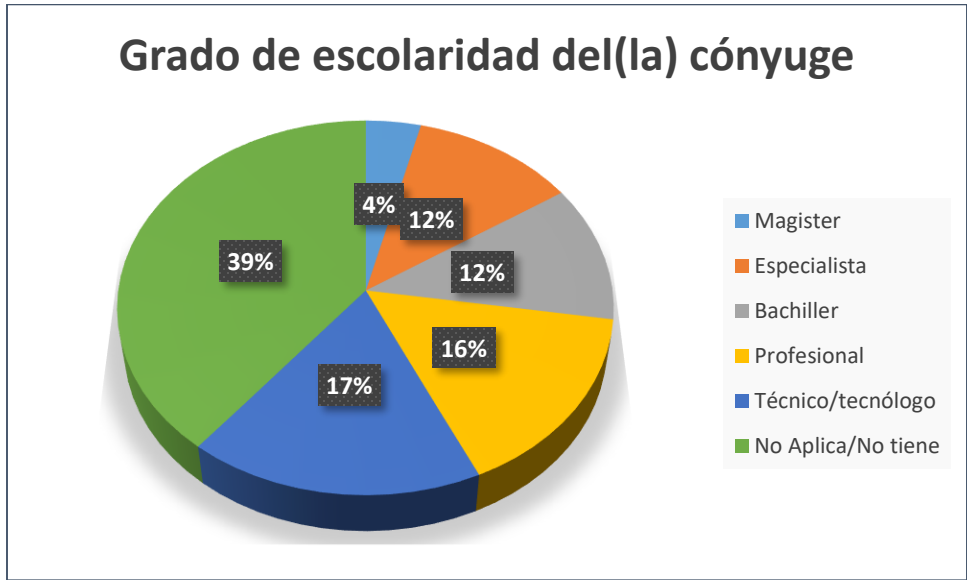


Es válido aclarar que en esta pregunta los encuestados podían elegir varias opciones, así como se muestra en el gráfico. Detallando las respuestas, obtenemos que la mayoría de los encuestados manifestó vivir en compañía de su cónyuge e hijos (23.5%), seguido de quienes solo conviven con su cónyuge (19.6%).

6.2.15. Grado de escolaridad del(la) cónyuge y del(los) hijo(s).

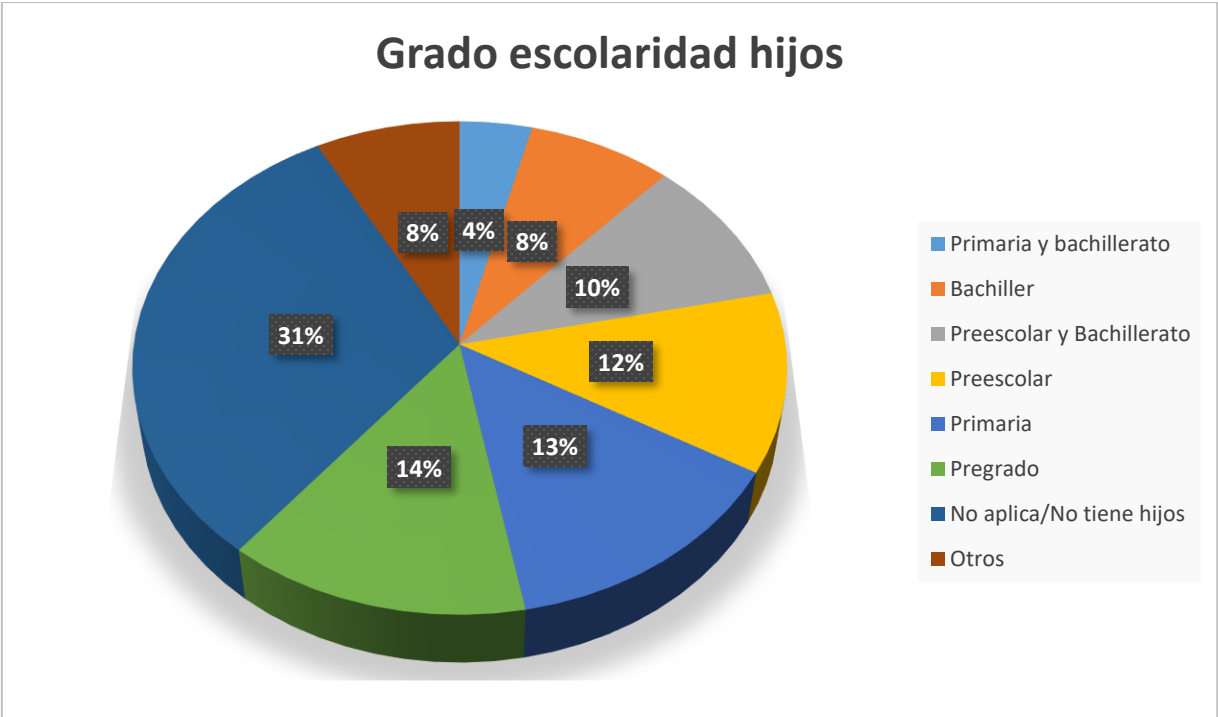
Para efectos de la realización de este informe, este ítem se clasificó en el grado de escolaridad del cónyuge y el de los hijos.

Grado de escolaridad del cónyuge:



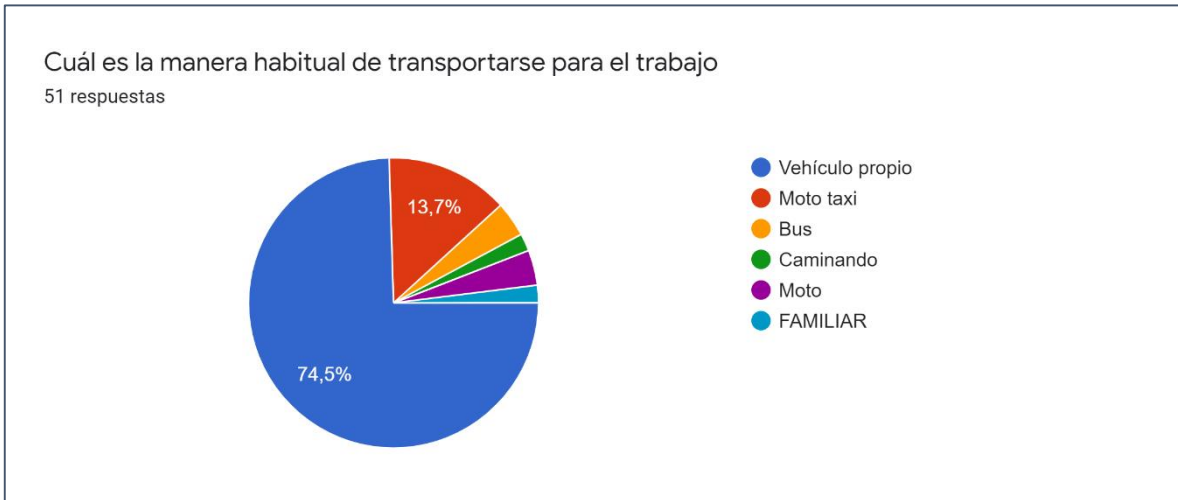
De la población encuestada, el 39.2% No les aplica o manifestaron no tener cónyuge. Seguido, de quienes su cónyuge cuenta con grado de escolaridad de Técnico o tecnólogo (17.6%).

Grado de escolaridad del(los) hijo(s):



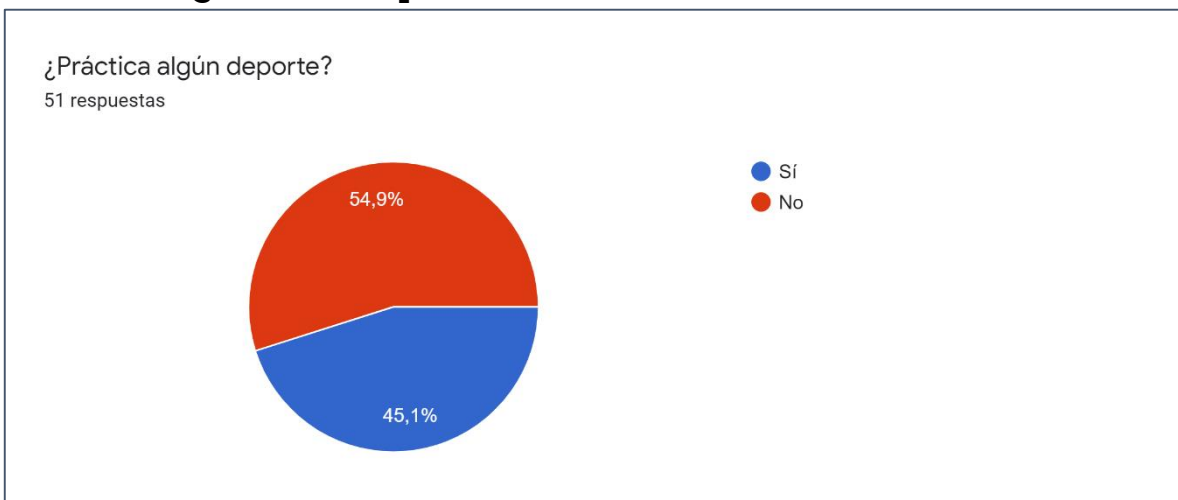
Los encuestados en su mayoría respondieron que no tienen hijos o no les aplica esta pregunta (31.4%), seguido por quienes sus hijos tienen grado de escolaridad en Primaria o en pregrado ambos con un 13.7% respectivamente.

6.2.16. Medio de transporte:



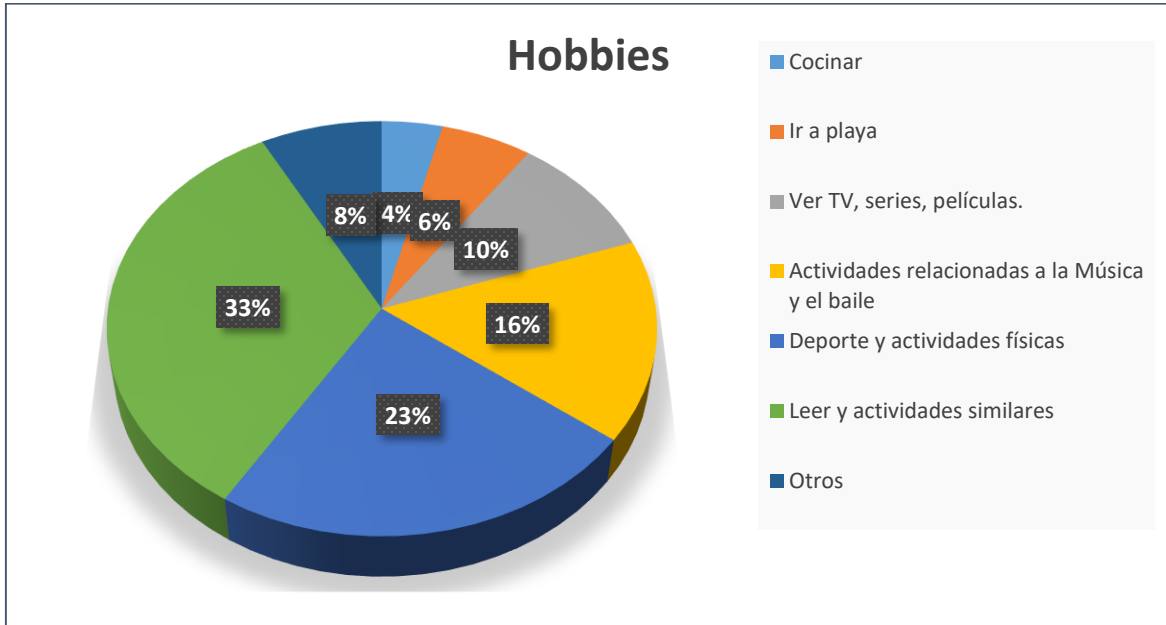
La mayor parte reportó que se transportan en vehículo propio (74.5%), seguido de mototaxi (13.7%).

6.2.17. ¿Práctica deporte?:



El 54.9% de los encuestados reportó no practicar deporte, frente a un 45.1% que manifestó que sí lo hace.

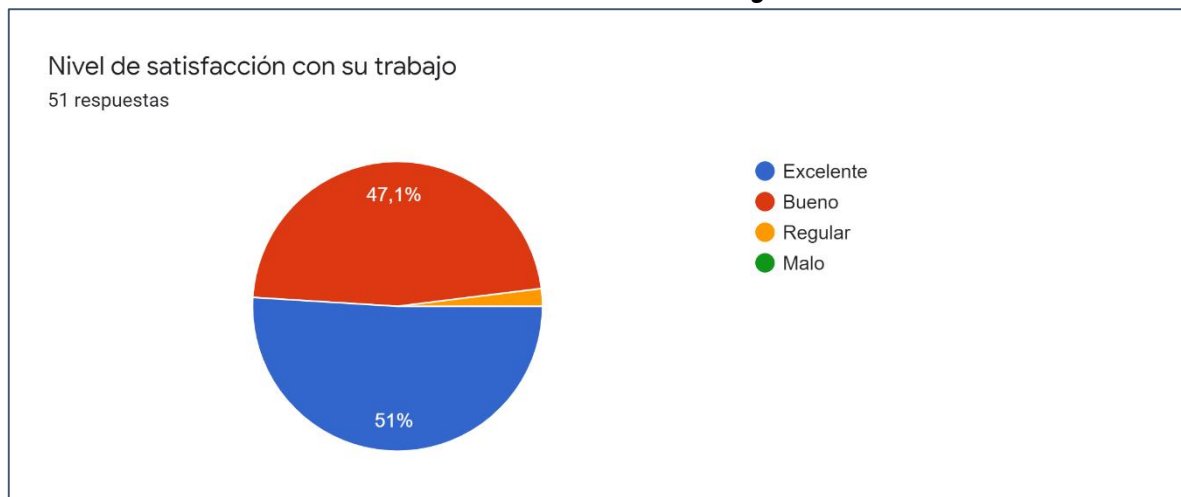
6.2.18. Hobbies:



Para efectos de este ejercicio de caracterización, la información reportada por los encuestados en este ítem fue agrupada según respuestas en común.

Conforme a lo anterior, se obtuvo que, del total de los encuestados, el 33.3% manifestó tener hobbies relacionados con la lectura, seguido de hobbies relacionados con la práctica de deportes o la realización de actividad física con un 23,5%.

6.2.19. Nivel de satisfacción con su trabajo:



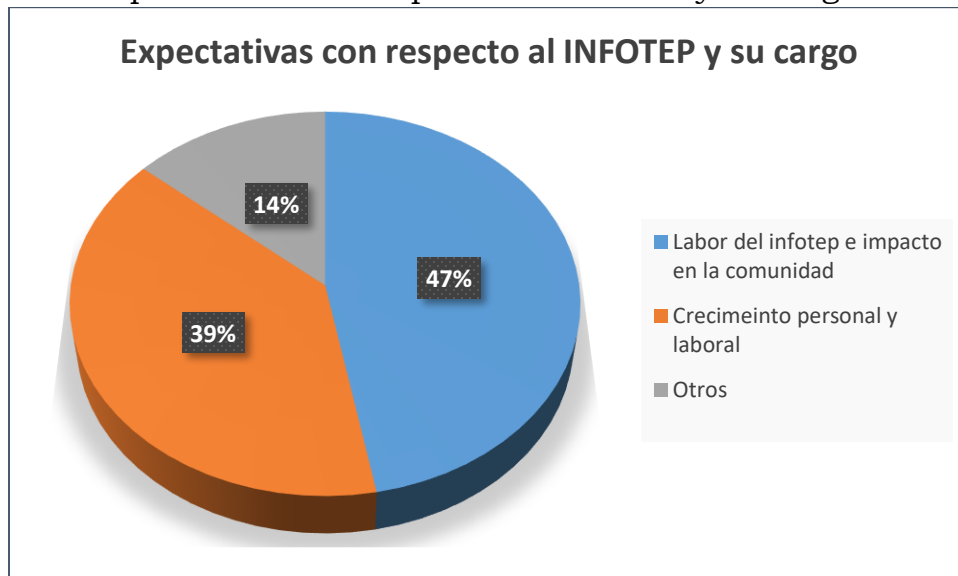
El 51% de los encuestados dijeron que tienen un nivel de satisfacción “Excelente” con su trabajo, seguido de quienes manifestaron tener un nivel de satisfacción “Bueno” 47.1%.

6.2.20. Dispone de espacio adecuado para trabajar:



Como lo muestra la gráfica, la mayor parte de los encuestados, que representa el 82.4% reportó que sí cuentan con un espacio adecuado para trabajar, mientras que un 17.6% dijo que no.

6.2.21. Expectativas con respecto al INFOTEP y su cargo:



Para efectos del ejercicio de caracterización, se agruparon las respuestas más representativas y similares dadas por los encuestados, según el enfoque

dado por los mismos. Con base en lo anterior, se obtuvieron los siguientes resultados:

- Referentes al crecimiento de la institución, su labor y a su impacto en la comunidad. 47.1%
- Referentes al crecimiento personal y laboral de los encuestados. 39.2%

6.2.22. Observaciones:



Este fue un espacio de pregunta abierta, no obstante, con el fin de lograr consolidar la información para la caracterización, se agruparon las observaciones con el propósito y enfoque similares. Dentro de las observaciones registradas por los encuestados, las más recurrentes fueron:

- El 31.4% dieron sus observaciones referentes a la infraestructura de la institución, la cual desean se desarrolle en un lugar propio, se modernice y se logre ampliar.
- EL 17,6%, se refirió acerca del mejoramiento del clima laboral, y del cumplimiento de labores de cada funcionario con el fin de aportar como equipo a la institución.