



**INFOTEP**  
San Andrés y Providencia

---

# INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE ESTUDIANTES

---

*INFOTEPSetransforma*



**INFOTEP**  
San Andrés y Providencia



**Educación**

INSTITUTO DE FORMACIÓN TÉCNICO PROFESIONAL DE SAN  
ANDRÉS Y PROVIDENCIA (INFOTEP)

INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE ESTUDIANTES

ELABORACIÓN:  
OFICINA DE PLANEACIÓN

SAN ANDRÉS ISLA

2024

Av. Colombia, Barrio Sarie Bay. San Andrés Islas, Colombia / Nit: 892400461-5  
Teléfonos: (608) 5121350 - 5126607 / Fax: 5125770 / Email: info@infotepsai.edu.co



<https://infotepsai.edu.co>



@infotepsai

Vigilada MinEducación

## INTRODUCCIÓN

El propósito principal de las entidades públicas es el de satisfacer un derecho constitucional o resolver los problemas o necesidades de un grupo de ciudadanos los que se denominan como grupo de valor y de interés. Desde el ejercicio del Direccionamiento Estratégico, la entidad hace diagnósticos de las necesidades y requerimientos de sus ciudadanos y grupos de valor, involucrándolos en este proceso; a partir de ello diseña un esquema de planeación capaz de identificar y priorizar objetivos y metas, formular estrategias, definir acciones y responsables, asegurar recursos, definir tiempos de ejecución, cumplimiento, contratar servicios y adquirir bienes para ejecutar lo planeado.

Es por lo anterior que dicha caracterización es de gran importancia, por medio de ésta, la entidad tendrán una visión más amplia de los Servidores con los cuales cuenta actualmente, de esta forma, es posible fortalecer las estrategias de comunicación con los mismos. Adicionalmente, la caracterización de los grupos de valor e interés es un requisito asociado al cumplimiento de varias de las políticas establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, tales como: Planeación Institucional, Gobierno Digital, Racionalización de trámites, Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas. Así mismo, en el marco del plan anticorrupción y de atención al ciudadano y con el fin de fortalecer el diálogo de doble vía.

INFOTEP está comprometido con la formación integral de los integrantes de la comunidad estudiantil, a través programas, proyectos y actividades que fomentan el desarrollo humano, la mejora de la calidad de vida y la construcción de comunidad. Por lo cual, la información de caracterización de los estudiantes es vital para la planificación, ejecución y evaluación de la gestión.

El siguiente informe de caracterización los Estudiantes de la Institución de Formación Técnica Profesional – INFOTEP San Andrés y Providencia, tiene como finalidad actualizar la información presentado en el año 2023, el cual es elaborado con base en el análisis descriptivo de la encuesta aplicada a los Estudiantes con el fin de obtener información y características de tipo demográficas e intrínsecas, y así identificar acciones específicas y estrategias que permitan una mejor interacción.

## 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.

Las Políticas de desarrollo de la gestión y el desempeño institucional que aplican al documento de caracterización son las siguientes:



- Política Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción Teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1712 de 2014, el Ministerio tiene a disposición de la ciudadanía en general toda la información relacionada con la entidad y el sector justicia; adicionalmente en la página de la entidad, el ciudadano puede acceder a los trámites y servicios que pueda necesitar en materia de justicia.
- Política de Servicio al Ciudadano Según los CONPES 3646 de 2010 y 3785 de 2013 los cuales dictan la Política de Eficiencia Administrativa y Servicio del Ciudadano con el objetivo de “mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos”. El Ministerio de Justicia y del Derecho y sus entidades adscritas han realizado avances de forma horizontal y vertical dentro de Instituciones buscando el acercamiento al ciudadano a esta nueva estructura administrativa que se ha adoptado para la gestión pública dentro del marco de los Planes Nacionales de Desarrollo.
- Política de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas De acuerdo con la Ley Estatutaria 1757 de 2015, la cual promueve la protección del derecho a la participación democrática, el Ministerio propicia espacios de participación ciudadana e incentiva a la ciudadanía a formar parte de la gestión de la entidad. Ésta permite la formulación de políticas públicas, planes, programas y proyectos institucionales adecuados y en armonía con las necesidades del sector justicia y de la ciudadanía.
- Política de Racionalización de Trámites Según la política de racionalización y optimización de trámites, es necesario conocer las características, preferencias e intereses de los usuarios a quien va dirigido los productos y servicios que respondan a sus necesidades y expectativa. En la página web del Ministerio de Justicia y del derecho se identifica la racionalización de trámites en donde se evidencia la mejora en cada uno de los trámites de la entidad, esto con el fin de facilitar el acceso al ciudadano y su comprensión al mismo.



## DEFINICIONES

**Variable:** Una variable es la expresión simbólica representativa de un elemento no especificado comprendido en un conjunto. Este conjunto constituido por todos los elementos o variables, que pueden sustituirse unas a otras es el universo de variables. Se llaman así porque varían, y esa variación es observable y medible. Las variables pueden ser cuantitativas, cuando se expresan en números, como por ejemplo la longitud o el peso. Las variables cualitativas expresan cualidades, por ejemplo, designar con letras las preferencias de los estudiantes por sus materias de estudio.

**Intrínsecas:** A través de esta variable es posible conocer las actividades o valores comunes que presentan los individuos (preferencias individuales o estilos de vida).

**Demográficas:** Este tipo de variable se encuentra enfocada en las características que presenta la población de estudio, es uno de los niveles comunes para la caracterización de usuarios, pero, sufre de la misma limitación al considerar que los usuarios de un grupo demográfico son homogéneos en sus actividades, valores y comportamientos. Por esta razón, es importante contar con otras características.

**De comportamiento:** se refieren a las acciones observadas en la ciudadanía y grupos de valor, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Esto permite identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción. Por ejemplo, los beneficios buscados al interactuar con determinada entidad o eventos de interés.

**Relacionales:** se refieren a aquellas variables que permiten conocer y establecer pautas y tendencias de relacionamiento o interacción de los grupos de valor con las entidades. Estas variables pueden ser temporales, es decir, identifican pautas y variaciones a lo largo del tiempo; y causales, asociadas a la identificación de cambios que se producen al modificar escenarios, estrategias de relacionamiento e incluso la oferta institucional.

**Grupo de valor:** Son aquellos grupos que hacen parte directa e interna de la institución, dando aportes significativos a su funcionalidad y persistencia; viéndose afectado o beneficiados por modificaciones, acciones o actividades realizadas por la institución. Para el caso de este informe el grupo de valor son los Estudiantes.

## OBJETIVOS DE LA CARACTERIZACIÓN

Conocer las características particulares y las percepciones del grupo de valor constituido por los Estudiantes del INFOTEP San Andrés, que logre facilitar el diseño e implementación de estrategias, formular planes, realizar acciones en beneficio de la comunidad estudiantil.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Mejorar el diseño o adecuación de la oferta de servicios y programas académicos ofrecidos por la Institución.
- Establecer por medio de un ejercicio cuantitativo y siguiendo los parámetros establecidos por la guía de caracterización del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, las características similares y preferencias de la población objetivo con el fin de identificar oportunidades de mejora la planificación de estrategias que involucre a los Estudiantes.
- Identificar los canales que se deben fortalecer e implementar acciones para brindar una atención eficiente y eficaz.
- Identificar los planes que se deben fortalecer e implementar acciones que contribuyan a mejorar las condiciones, el bienestar y al buen desempeño de los Estudiantes de la institución.

## ALCANCE DE LA CARACTERIZACIÓN

El ejercicio de caracterización se centrará en el grupo de valor de Estudiantes del INFOTEP San Andrés.

## 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 a continuación, y se midieron de acuerdo con los criterios: 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	RELEVANTES	ECONÓMICAS	MEDIBLES	ASOCIATIVAS	CONSISTENTES	TOTAL	SELECCIONADO	
								SI	NO
Geográficas	Ubicación	1	1	0	0	1	3	X	
Demográficas	Edad	1	1	1	0	0	3	X	
	Sexo	1	1	1	1	1	5	X	
	Estrato	1	1	1	0	0	3	X	
	Etnia	1	1	1	1	1	5	X	
	Orientación sexual diversa	1	1	1	1	1	5	X	
	Condición de discapacidad	1	1	1	1	1	5	X	
	Idioma	1	1	1	0	0	3	X	
	Situación laboral	1	1	1	0	0	3	X	
	Ingresos	1	1	1	0	0	3	X	
Intrínsecas	Eps	1	1	1	0	0	3	X	
	Requerimientos y acceso a canales de atención	1	1	1	0	0	3	X	
Comportamiento	Metodología presencial-virtual) y uso de TICS	1	1	1	0	0	3	X	
Relacionales	Conocimiento del plan de estudio	1	1	1	0	0	3	X	

Cuadro de variables priorizadas. Fuente: Grupo de Bienestar Estudiantil

## METODOLOGÍA USADA

Teniendo en cuenta las variables priorizadas en el ejercicio anterior, la institución diseñó un formulario online para la realización de las encuestas y posterior análisis de datos. Este se aplicó de manera virtual para facilitar el alcance de la muestra y de manera presencial por parte del equipo de bienestar durante las etapas de inscripción e inducción.

## RESULTADOS CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Total, de Estudiantes que contestaron la encuesta: 355.

VARIABLE	PERFIL
Rango de edad	Nuestros estudiantes encuestados, se ubican en su mayoría en el rango de edad 17-25 años, representando el 64%, seguido de 26-33 años, correspondiente al 23%.
Sexo	La mayor parte de la población de los estudiantes encuestados la constituyen mujeres, quienes representan el 63% mientras que los pertenecientes al sexo masculino conforman el 37% restante.
Sector de residencia	La población estudiantil se encuentra distribuida en su mayoría en el distrito 4 que se compone por los barrios Natania, Canteras, School House, entre otros barrios con un 65%. seguido por el sector la loma (24%), y San Luis (11%).
Rasgos y Etnia	De los estudiantes encuestados el 67% son raizales y el 33% se identifican como afrocolombianos.
Orientación sexual diversa	De los estudiantes encuestados 7 estudiantes se consideran miembro de la comunidad LGTBQ+ lo que equivale al 2% de la población estudiantil.
Condición de discapacidad	Del total de la población estudiantil encuestada, 2 estudiantes contestaron que presentan condición de discapacidad.
Idioma	El 71% de los estudiantes domina solo el idioma español, mientras que el 29% domina el español, inglés y creol.
Estrato socio económico	Los estudiantes encuestados, manifestaron en su mayoría residir en viviendas estrato 2 (45%) estrato 1 (44%) estrato 3 el 9% y estrato 4 2%.
Situación laboral	La situación laboral de los estudiantes encuestados es dividida toda vez que la mitad labora y la otra mitad actualmente no labora.



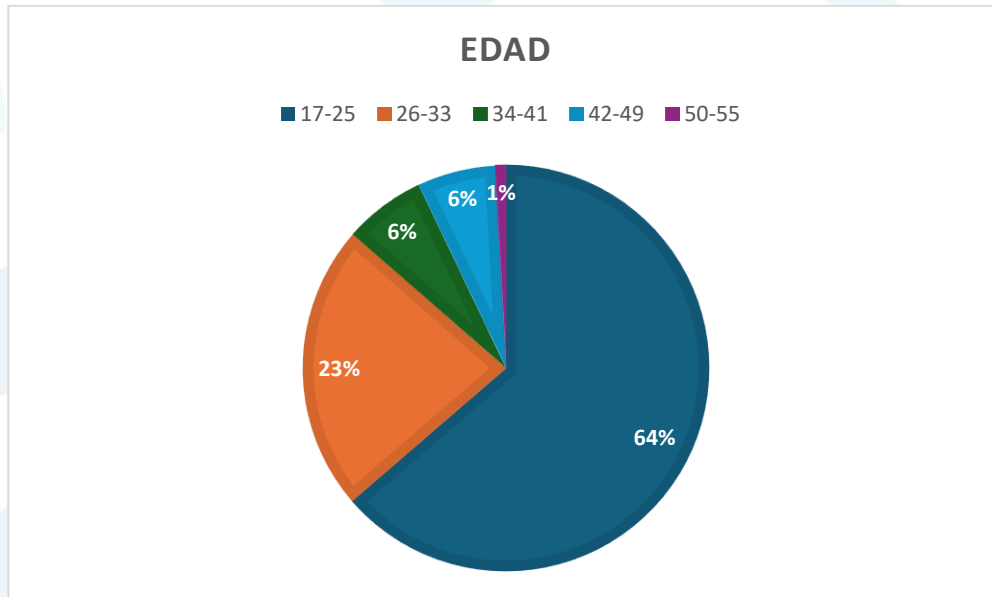
Ingresos	El 49% de los estudiantes encuestados recibe un salario inferior al salario mínimo legal vigente, mientras que el 48% recibe un ingreso que oscila entre 1 y 2 SMLV.
EPS	El 46% de los Estudiantes está afiliado a la Nueva EPS mientras que el 44% a la EPS Sanitas. El 10% manifestaron no tener EPS.
Requerimientos y acceso a canales de atención	El número de PQRSD interpuesta por los estudiantes fue de 25 de las cuales fueron 13 por asunto derechos de petición; 7 por trámite y 5 quejas. El canal de atención más utilizado fue a través de la página web.
Preferencias sobre metodología (presencial-virtual) y uso de TICS	El 65% de los estudiantes prefiere que la metodología utilizada en los programas académicos sea la presencial, mientras que el 21% prefiere que sean alternadas entre presencial y virtual. Solo 1 estudiante respondió que prefiere la virtual sobre la presencial.
Conocimiento del plan de estudio	Al ingresar al programa académico, el 35% de los estudiantes conoce solo las asignaturas del primer semestre, mientras que el 33% conoce el plan de estudio parcialmente, seguido por el 22% de los estudiantes que lo conocen completamente. Por último el 10% de la población no conoce el plan de estudio al ingresar a la institución.

Cuadro de resultados. Fuente: Resultados encuesta Grupo de Bienestar Estudiantil

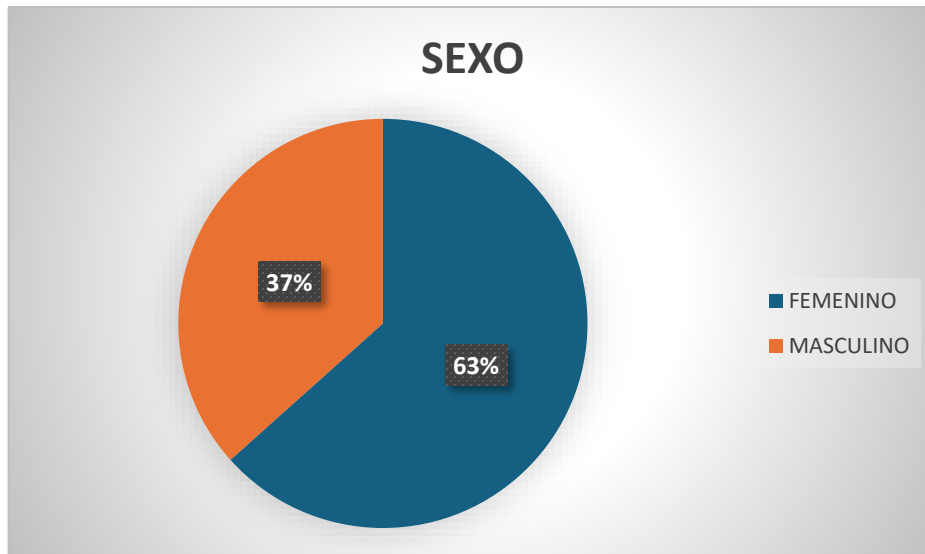


## GRÁFICO DE RESULTADOS

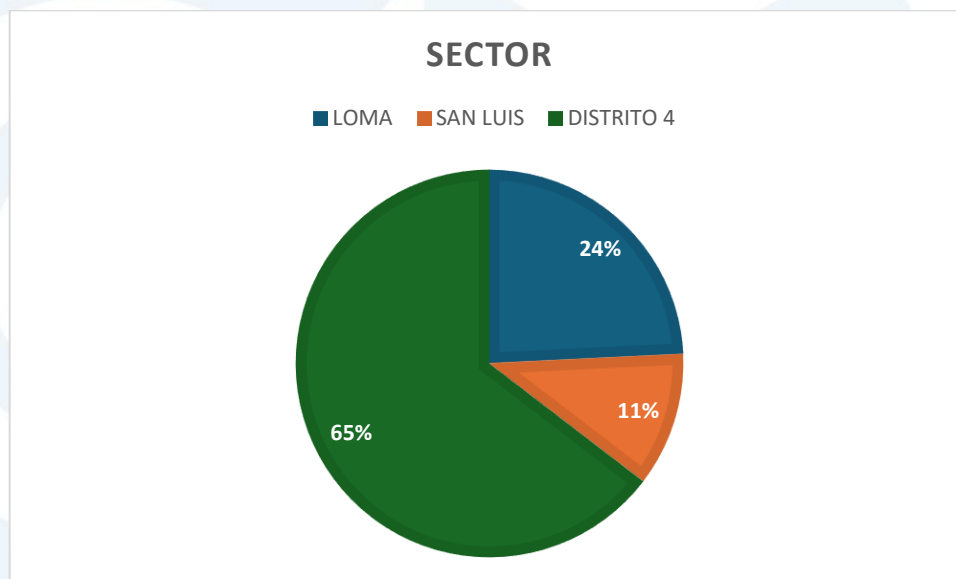
A continuación, se detallan los gráficos de las principales preguntas.



Fuente: Resultados encuesta Grupo de Bienestar Estudiantil

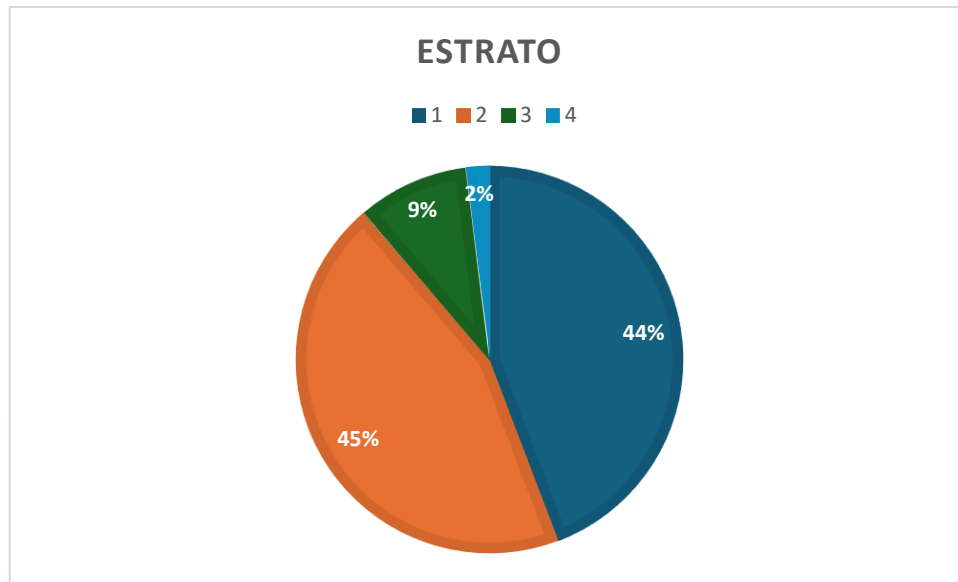


Fuente: Resultados encuesta Grupo de Bienestar Estudiantil

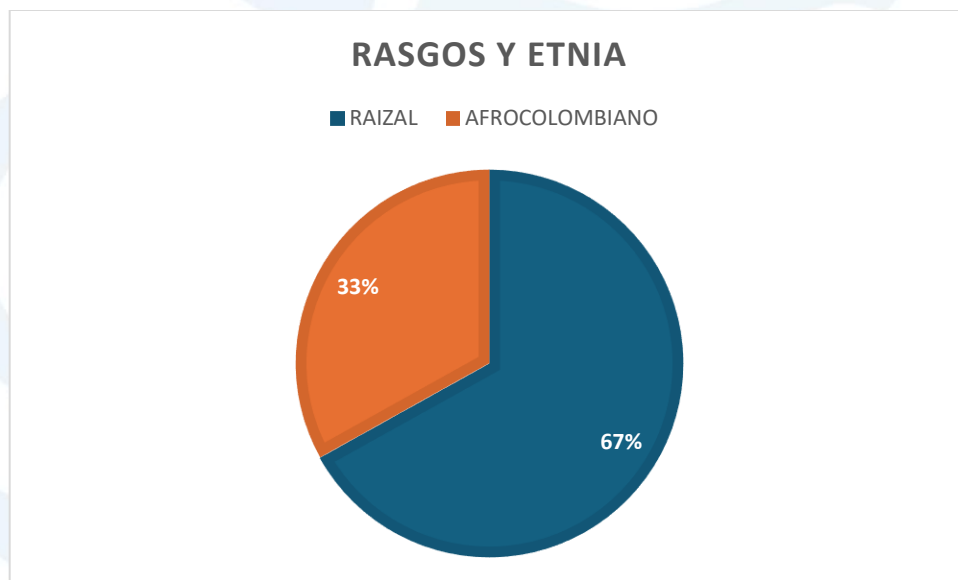


Fuente: Resultados encuesta Grupo de Bienestar Estudiantil



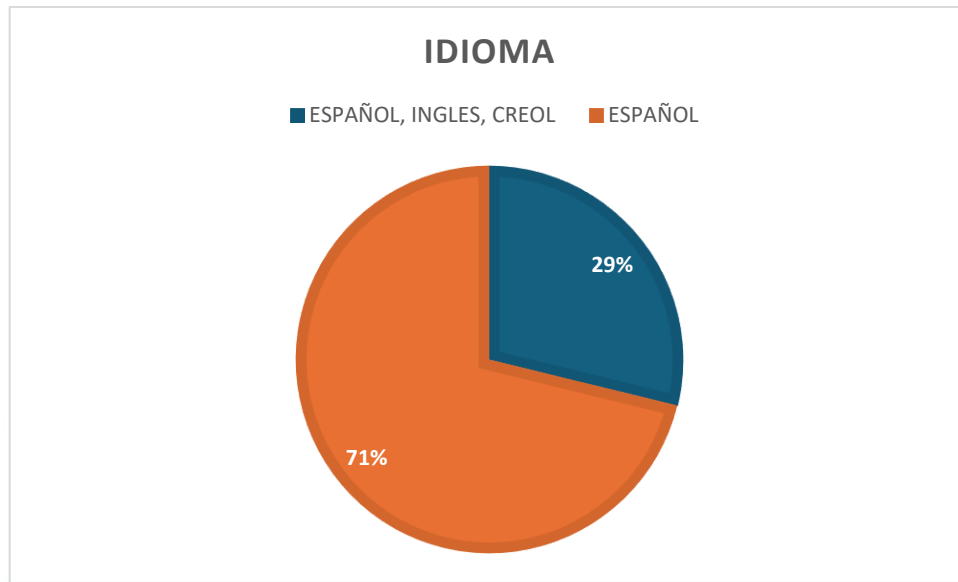


Fuente: Resultados encuesta Grupo de Bienestar Estudiantil



Fuente: Resultados encuesta Grupo de Bienestar Estudiantil





Fuente: Resultados encuesta Grupo de Bienestar Estudiantil



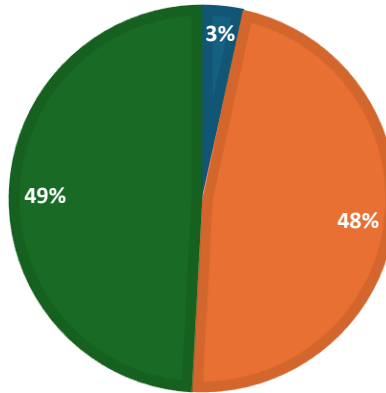
Fuente: Resultados encuesta Grupo de Bienestar Estudiantil





### SALARIO

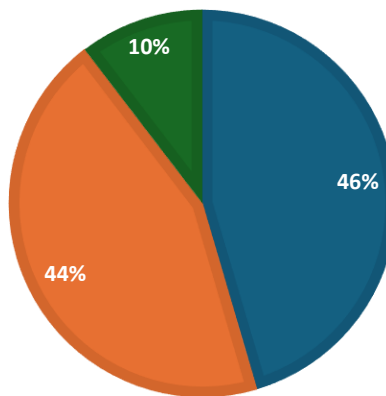
■ Entre 2 y 3 SMLV ■ Entre 1 y 2 SMLV ■ Menos de 1 SMLV



Fuente: Resultados encuesta Grupo de Bienestar Estudiantil

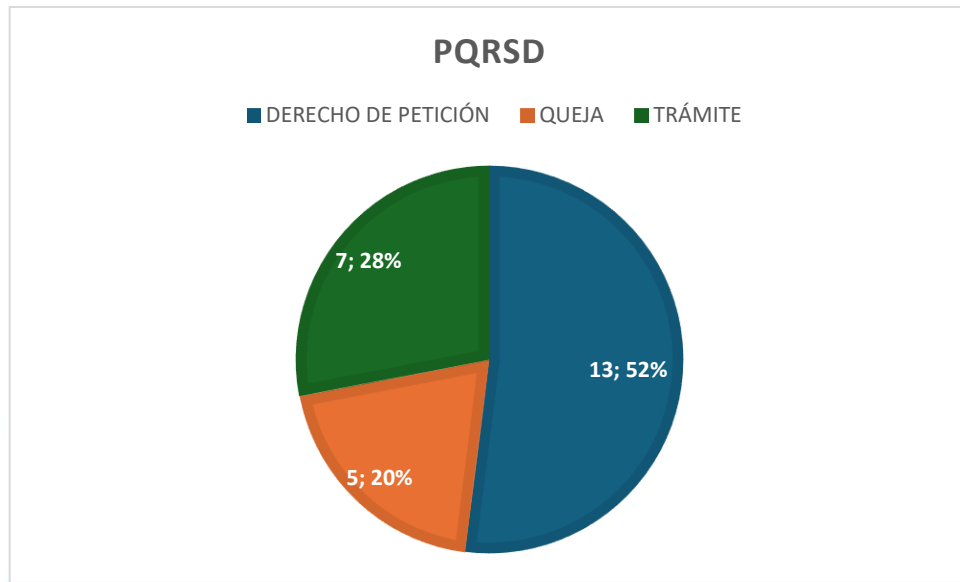
### EPS

■ NUEVA EPS ■ SANITAS ■ NO TIENE

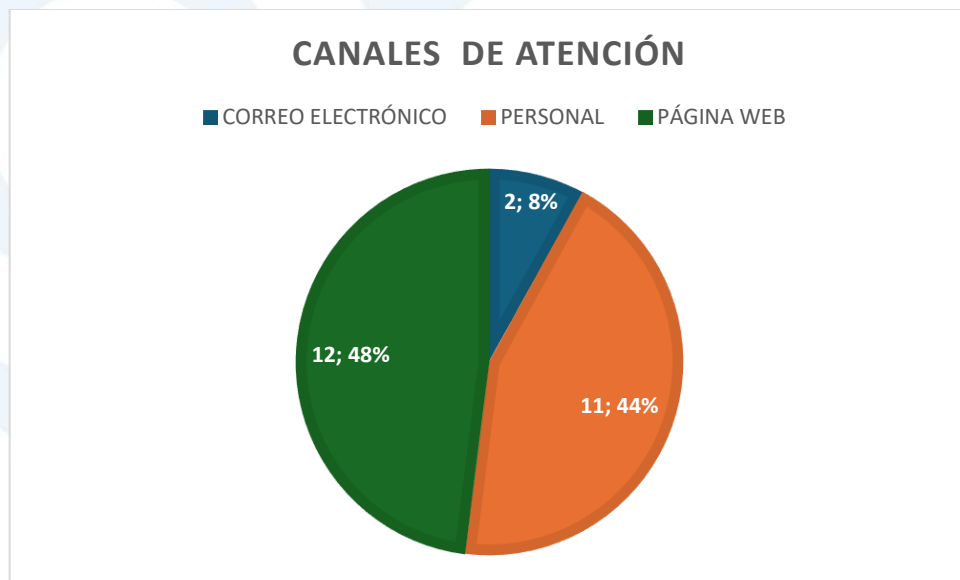


Fuente: Resultados encuesta Grupo de Bienestar Estudiantil





Fuente: Resultados encuesta Grupo de Bienestar Estudiantil



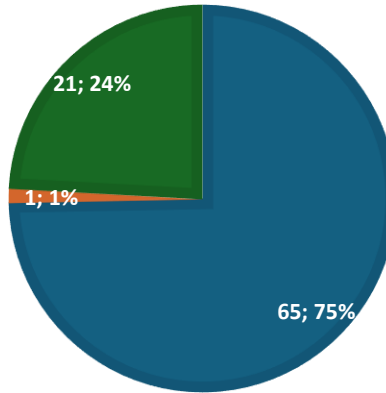
Fuente: Resultados encuesta Grupo de Bienestar Estudiantil





### PREFERENCIA METODOLOGÍA

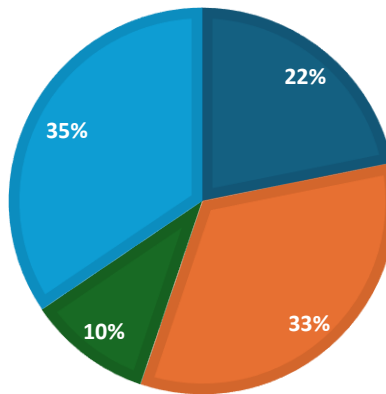
■ Presencial ■ Virtual ■ Presencial y virtual



Fuente: Resultados encuesta Grupo de Bienestar Estudiantil

### CONOCIMIENTO PLAN DE ESTUDIO

■ Completamente ■ Parcialmente ■ No lo conoce ■ Solo 1 semestre



Fuente: Resultados encuesta Grupo de Bienestar Estudiantil

