



La educación
es de todos

Mineducación

DAILY REPORT SCHE

PATIENT NAME

7AM

11AM

3PM

TIME

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL ICFES

Instituto Colombiano para la Evaluación
de la Educación
Oficina Asesora de Planeación
2019

icfes
mejor saber



Índice

1	Objetivos	5
	Objetivo general	
	Objetivos específicos	
	Alcance	
2	Antecedentes	7
3	Generalidades	10
4	Resultados	18
5	Conclusiones	67



Introducción

La caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés es uno de los cimientos para el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, en la medida que permite identificar la información demandada por cada grupo social. Ahora bien, bajo este marco normativo, se evidencia la necesidad de que todas las políticas públicas, para su implementación y ejecución, requieran la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Dado lo anterior, el incentivo por el respeto, la inclusión de las diferencias y el cubrimiento de las necesidades reales de los grupos de población trasciende en la gestión que realiza el Icfes. Este ejercicio inicia con la identificación de la necesidad y definición del propósito de caracterizar la población objetivo de los productos y servicios ofrecidos por el Icfes. Seguido de ello, se identifican y clasifican los grupos de interés para el Instituto con el fin de conocer sus características geográficas, demográficas y socioeconómicas. Cabe mencionar que de igual manera se pretende identificar sus necesidades, intereses y expectativas.

Una vez identificados estos aspectos, es factible realizar los ajustes a la oferta institucional y presentar acciones más focalizadas para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación activa de los grupos de interés frente a los objetivos de la entidad y a los productos y servicios de la misma.

En este sentido, el Icfes con el apoyo de la *Guía metodológica de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés*, realizó a través de su correo electrónico la aplicación de una encuesta a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la entidad con el objetivo de obtener información de sus necesidades y expectativas con respecto a los productos y servicios ofrecidos por el Instituto. La encuesta se envió a través de correo electrónico y estuvo disponible desde el 23 de noviembre hasta el 10 de diciembre del 2018. Se recibieron 1158 encuestas con respuesta efectiva (sin duplicados e información completa).



1. Objetivos

Objetivo general

Conocer las características, necesidades, expectativas, intereses y requerimientos de los grupos de valor del Icfes para sus tres líneas de negocio: pruebas de Estado, nuevos negocios e investigaciones.

Objetivo específicos

- ✓ Identificar las características geográficas, demográficas, intrínsecas y de comportamiento de los grupos de interés del Icfes.
- ✓ Obtener información para la elaboración de planes, programas y proyectos adaptados a las características, necesidades y expectativas específicas de cada grupo de interés del Icfes.
- ✓ Crear un instrumento que sirva de base para la recolección periódica y trazable de información sobre los grupos de interés del Icfes.

Alcance



Conocer las características geográficas, demográficas e intrínsecas de cada uno de los grupos de interés del Icfes, al mismo tiempo que se busca obtener información para comprender sus necesidades y expectativas frente a los productos y servicios ofrecidos por la entidad. Los resultados del ejercicio de caracterización serán base para la elaboración de planes, programas y proyectos adaptados a las características, necesidades y expectativas específicas de cada grupo de interés del Icfes.



2. Antecedentes

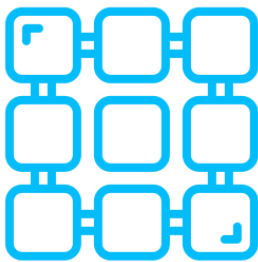


Previo a este ejercicio de caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, el Instituto ha adelantado actividades con el fin de conocer las necesidades y expectativas de sus partes interesadas, debido a ello ha avanzado con las siguientes tareas:



Resultados de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del Icfes – Vigencia 2015:

este ejercicio se enfocó en conocer las características de los grupos de valor del Instituto: estos son los inscritos a las pruebas Saber 11.º, Saber TyT y Saber Pro en la vigencia 2015; fortalecer las capacidades institucionales de gestión en cuanto a atención al ciudadano, canales de comunicación, optimización de los trámites y estandarización de soluciones.



Matriz de necesidades y expectativas de los grupos de interés – Vigencia 2016:

con esta actividad se hizo una clasificación de los grupos de interés en 10 categorías en una matriz de necesidades y expectativas que incluyó su definición, necesidades, requisitos, intereses y el tipo de relacionamiento.

Estas categorías resultaron ser: evaluados, usuarios de resultados, clientes institucionales, proveedores, órganos de control, Gobierno, medios de comunicación, instituciones internacionales homólogas, minorías y servidores públicos.



Partes interesadas en el Icfes – Vigencia 2017:

el objetivo de este ejercicio fue identificar las partes interesadas del Instituto para sus tres líneas de negocio: pruebas de Estado, nuevos negocios e investigaciones, y clasificarlas en la matriz de

poder/interés, también conocida como matriz de priorización.



Actualización de la matriz de necesidades y expectativas de los grupos de interés – Vigencia 2018:

con esta actividad se hizo una actualización de la clasificación de los grupos de interés en 7 categorías, además se identificaron las partes interesadas internas y externas para cada uno de los procesos del Instituto y se indagó por sus necesidades, expectativas y requisitos. Estas categorías son: Evaluados, usuarios de información, clientes institucionales, proveedores, Gobierno y órganos de control, instituciones internacionales homólogas y funcionarios de planta del Icfes.



Informe de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del Icfes – Vigencia 2017:

El objetivo de este ejercicio fue conocer las características, necesidades, expectativas, intereses y requerimientos de los grupos de valor del Icfes, los cuales están conformados por las personas que se inscribieron para presentar las pruebas de Estado. Se seleccionaron variables de acuerdo con la información que se recolectó en los procesos de inscripción a las pruebas de Estado en la vigencia 2017.



3.Generalidades



El Icfes identifica las necesidades y expectativas de los grupos de interés pertinentes a los objetivos institucionales, objetivos de los procesos y contexto estratégico. Algunos de los momentos de identificación son: la caracterización de procesos, la identificación de los atributos y priorización para cada grupo de interés. Esta información es base para el desarrollo de la gestión diaria del Instituto y permite un mejor relacionamiento con los grupos de interés identificados.

Los grupos de interés se pueden tipificar con base en tres atributos fundamentales:

- **Poder:** es el grado en que los individuos o grupos son capaces de persuadir, inducir o coaccionar a otros a seguir ciertas líneas de conductas, y de acuerdo con sus expectativas, influir en las estrategias de la organización.
- **Legitimidad:** es la presunción generalizada de que las acciones de un grupo de interés son deseables o apropiadas dentro de ciertos sistemas socialmente construidos de normas, valores, creencias y definiciones. Las cualidades propias de los grupos de valor influyen sobre la legitimidad que merecen sus peticiones, ya que esas cualidades determinan el que sean presentadas con un mayor o menor credibilidad ante los ojos de la organización.
- **Urgencia:** es el grado en el cual las partes interesadas consideran importante sus reclamaciones en la organización y además exigen una inmediata atención comunicándolo de modo urgente e insistente.

Con base en los atributos que poseen los grupos de interés, estos se pueden clasificar en siete tipos:



- **Determinantes:** poseen poder, legitimidad y urgencia. Son los grupos de interés definitivos, hacia los que los directivos deben prestar prioridad absoluta.
- **Críticos:** poseen poder y urgencia, pero sin legitimidad para hacer valer sus aspiraciones.
- **Dependientes:** carecen de poder para hacer valer directamente sus pretensiones pero que, previsiblemente, pueden crear alianzas con otros de más poderío.
- **Dominantes:** son aquellos grupos de interés clave a largo plazo, puesto que tiene poder y legitimidad suficiente, aunque no necesitan urgentemente nada por el momento.
- **Durmientes:** poseen poder, son grupos de interés a los que hay que prestar atención, pues si llegan a plantear con urgencia alguna reclamación, están muy cerca de convertirse en críticos.
- **Discrecionales:** poseen legitimidad, estarían aquellos grupos que esperan recibir apoyo financiero de parte del Instituto.
- **Demandantes:** poseen urgencia, en este se encuentran los grupos de protesta contra la organización y sus actividades.

A diferencia de los atributos, los tipos de interés hacen referencia a la afinidad, ganancia, provecho, utilidad o conveniencia que buscan los ciudadanos, usuarios y grupos de interés del Icfes. Se identifican 6 tipos de interés:

- **Material:** es todo aquello tangible que es buscado o que está siendo puesto en riesgo y cuestión por la propia naturaleza del quehacer organizacional.
- **Político:** tiene que ver con la distribución del poder y la influencia; es decir, aquellos grupos de interés que tienen este tipo de interés en el Instituto, hacen uso del poder para obtener un beneficio.
- **Afiliación:** se trata del deseo de pertenencia a un grupo del mismo “tipo y nivel”. Aquí se encuentran incluidos los grupos de interés que



tienen el deseo de pertenecer o acceder al mismo sector del Instituto.

- **Información:** se refiere a la necesidad que tienen los grupos de interés de obtener información, conocimiento, datos o resultados del Instituto, asimismo, exigen una elevada transparencia informativa. Por ejemplo, el interés de poder acceder al resultado de investigaciones, resultados de pruebas, información de la gestión administrativa y financiera del Instituto, bases de datos, entre otras.
- **Reputación o simbólico:** está relacionada con la preocupación que tienen los grupos de interés por proyectar una imagen determinada y la percepción que tiene la sociedad o la comunidad de ellos por tener vínculos con el Instituto.

Trascender: se trata de todo aquello que permite una acción ética y moral, y de que la acción del Instituto sustente la permanencia de los valores profundos que se construyen tanto a nivel individual como colectivo. Pertenecen los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que se sienten identificados con los valores del Instituto.

La matriz de priorización (poder/interés) es un plano cartesiano que tiene dos ejes y cuatro cuadrantes. El eje horizontal “x” representa los intereses que vinculan a los grupos de interés con el Instituto y el eje vertical “y”, representa los atributos que el Instituto reconoce en sus grupos de interés. Las partes interesadas son ubicadas en esta matriz con base en las características que poseen. El objetivo de la matriz de priorización es clasificar a los grupos de interés en cuatro grupos, lo cual facilita a la entidad identificarlas, tomar acciones y generar políticas de relacionamiento para diseñar estrategias que contribuyan a la sostenibilidad del Instituto.



En donde:

- **Grupo A:** requieren de mínimo esfuerzo y supervisión.
- **Grupo B:** es necesario tenerlos informados y pueden influir a los grupos de interés más poderosos.
- **Grupo C:** son poderosos pero su nivel de interés en el Instituto es bajo; generalmente son pasivos, pero pueden emerger repentinamente como resultado de ciertos acontecimientos pasando a ser parte del Grupo D.
- **Grupo D:** son poderosos y están altamente interesados en la actividad del Instituto. Las necesidades y expectativas de estos



grupos de interés deben ser tenidas en cuenta para la evaluación de nuevas estrategias.

Categorías de grupos de interés

Se determinaron siete categorías que agrupan a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés del Instituto, los cuales son:

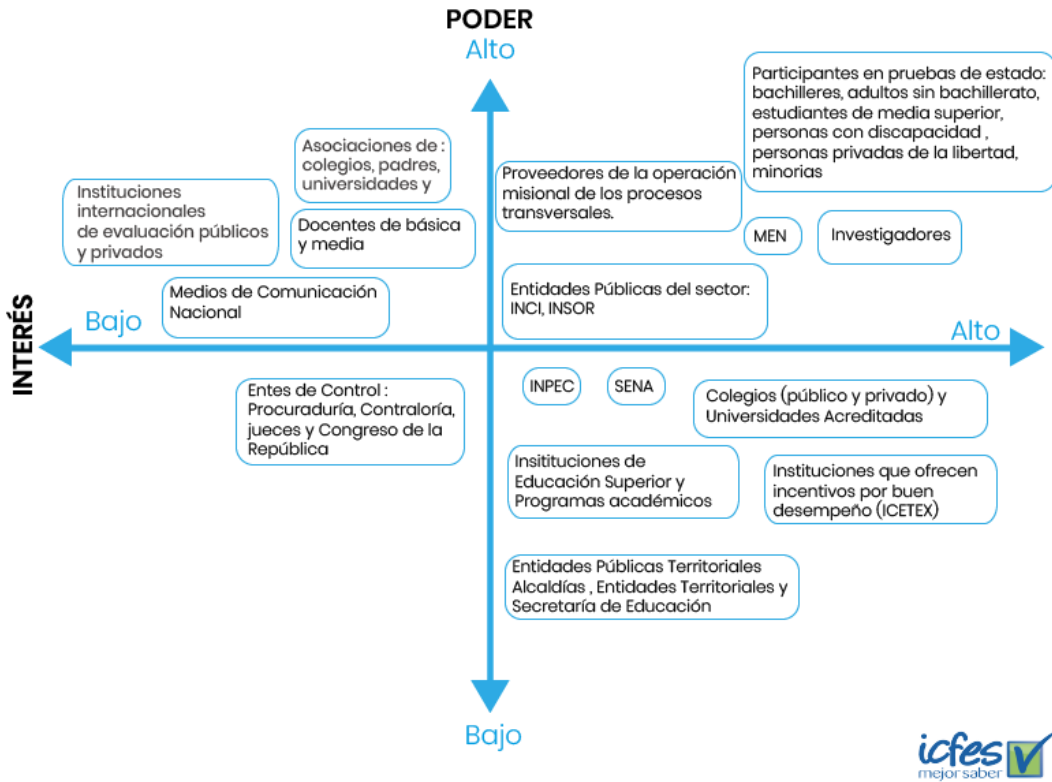
- **Evaluados:** corresponde a ciudadanos que han presentado alguna de las pruebas que ofrece el Icfes.
- **Usuarios de información:** se encuentran las personas, empresas o entidades que hacen uso de información de las pruebas, investigaciones, gestión administrativa y financiera del Instituto o han presentado algún requerimiento, solicitud o aclaración de la información.
- **Clientes institucionales:** son instituciones públicas o privadas que buscan o contratan productos o servicios de investigación o evaluación ofrecidos por el Icfes.
- **Proveedores:** personas naturales o jurídicas que proveen o abastecen de bienes y servicios al Instituto. También se encuentran las áreas o procesos internos que proveen insumos en la cadena de producción.
- **Gobierno y órganos de control:** son las autoridades que tienen por objeto dirigir, controlar y administrar las instituciones del Estado.
- **Instituciones internacionales homólogas:** entidades internacionales cuyas funciones se asemejan a las del Icfes.



- **Funcionarios de planta del Icfes:** funcionarios del Icfes, que están a servicio de la entidad, el Estado y la comunidad.

Línea de negocios : Pruebas de estados

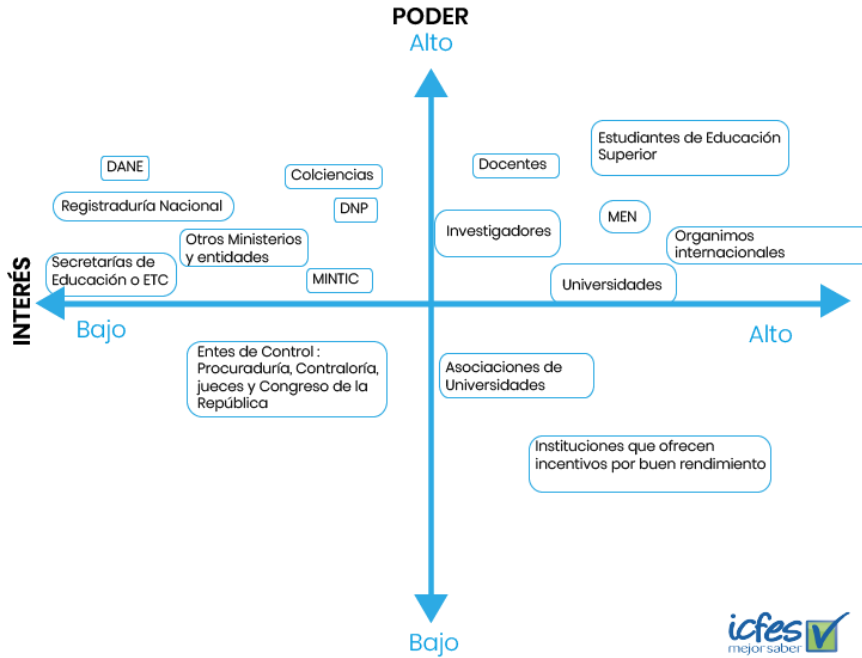
Resultados : Matriz de priorización pruebas de Estado





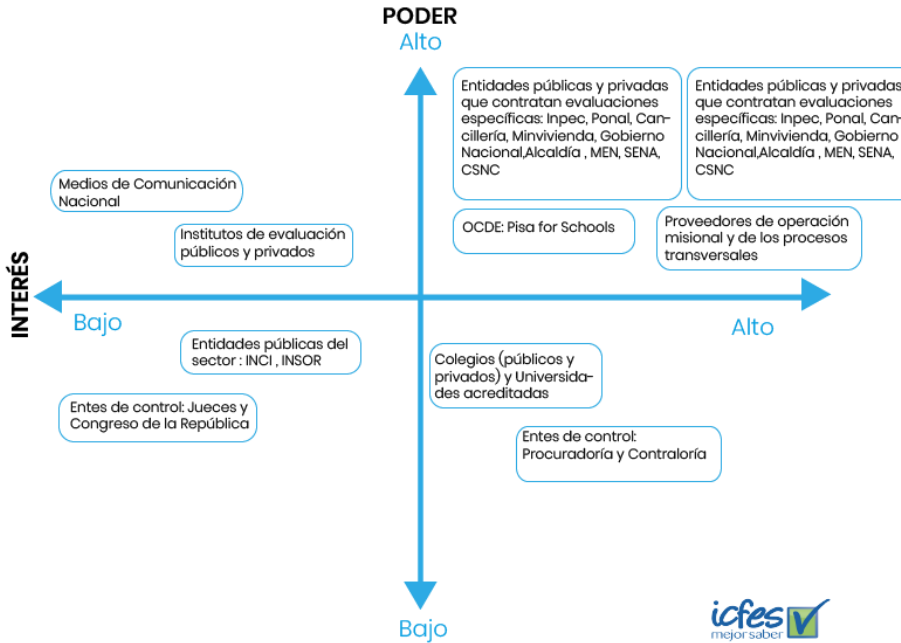
Línea de negocios : Investigaciones

Resultados : Matriz de priorización investigaciones



Línea de negocios : Nuevos negocios

Resultados : Matriz de priorización nuevos negocios



FINANCE REPORT

ACCOUNT

REPORT

DASHBOARD

INCOME

OUT GOING

3

DASHBOARD > INCOME

DAILY

WEEKLY

MONTHLY

5M\$

4M\$

3M\$

2M\$

1M\$

MONDAY

TUESDAY

TOTAL INCOME

37.91%

LINE ITEMS

SHIPPING

TAXES

TOTAL

16.15 M\$

0.15 M\$

0

16.3 K

5. Resultados



El Icfes a través de correo electrónico aplicó una encuesta a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés con el objetivo de obtener información de sus necesidades y expectativas con respecto a los productos y servicios ofrecidos por el Instituto. La encuesta se envió a través de correo electrónico y estuvo disponible desde el 23 de noviembre hasta el 10 de diciembre del 2018. Se recibieron 1158 encuestas con respuesta efectiva (sin duplicados e información completa).

Se evidencia que un 58.7% de los ciudadanos que respondieron la encuesta son evaluados, 23.7% usuarios de información, 7% contratistas, 5% clientes institucionales, 4% funcionarios de planta y el restante 4% corresponde a Gobierno y órganos de control, proveedores e instituciones internacionales homólogas (ver Figura 1).

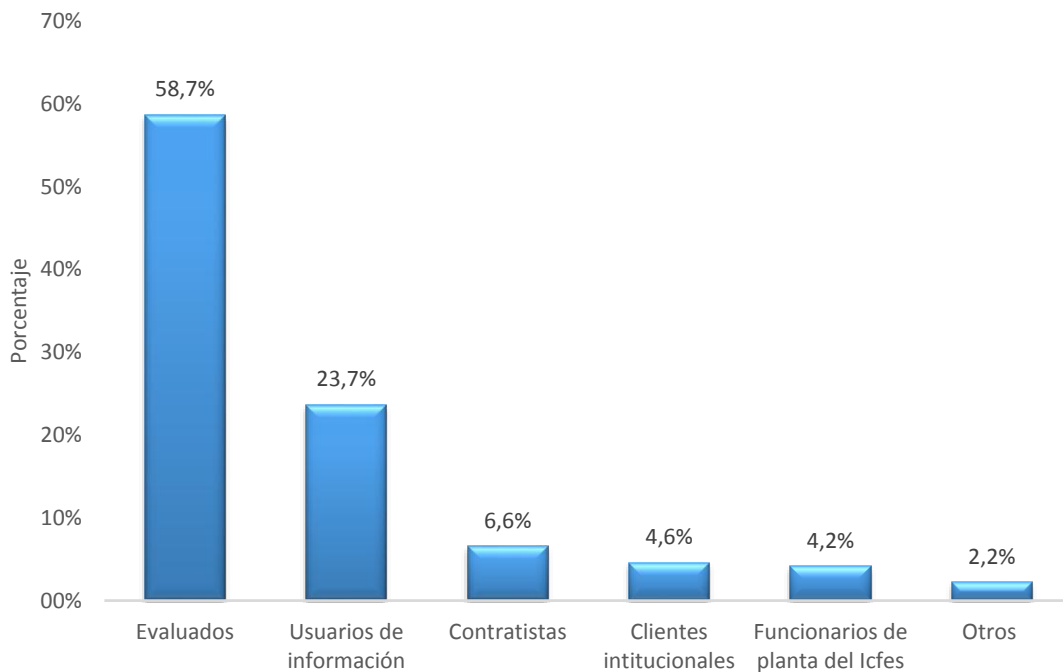


Figura 1. Categorías de usuarios, ciudadanos y grupos de interés encuestados

Evaluados

En la categoría de evaluados, se obtuvo una muestra de 679 ciudadanos. En la distribución por género, la mayoría de los evaluados son mujeres (54.6%) correspondiente a 371 ciudadanas y el restante 45.4% corresponde a 308 hombres (ver Figura 2).

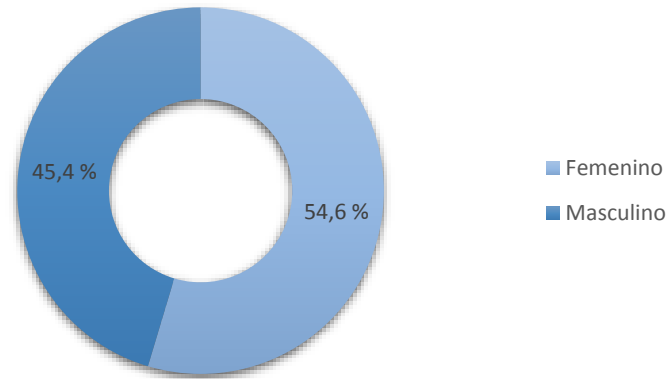


Figura 2. Distribución de los evaluados del Icfes por sexo

En general, la mayoría de evaluados son jóvenes entre los 21 y 30 años (34.6%), seguido por los adultos jóvenes entre los 31 y 40 años (23.6%) y los adultos entre 41 y 50 años (14.5%). A continuación, se encuentran los evaluados adolescentes y jóvenes menores de 20 años (18.3%) y finalmente, los adultos mayores de 50 años, los cuales representan el 8.9% de los evaluados (ver Figura 3).

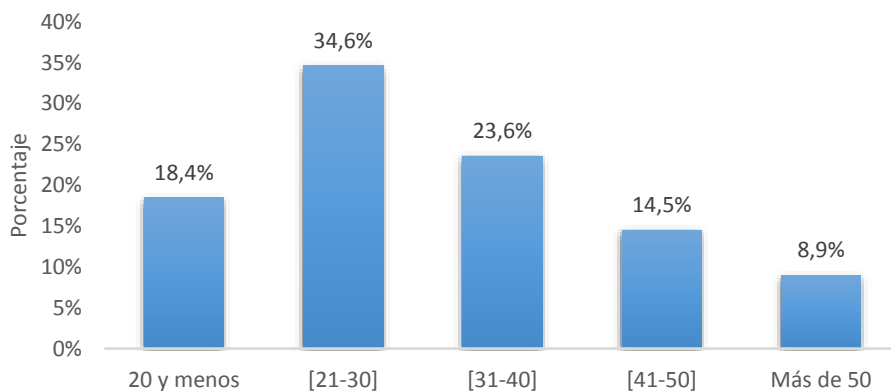


Figura 3. Evaluados del Icfes por rango de edad

Asimismo, en el análisis de los evaluados por edad y sexo se observó que la mayoría corresponde a mujeres, exceptuando los encuestados de entre 41 y 50 años, en donde el porcentaje de hombres es del 55.2%. Los rangos de edad en donde se concentra la mayor proporción de mujeres son: 21 a 30 años con un 59% y jóvenes de 20 años o menos con un 55.7% de participación (ver Figura 4).

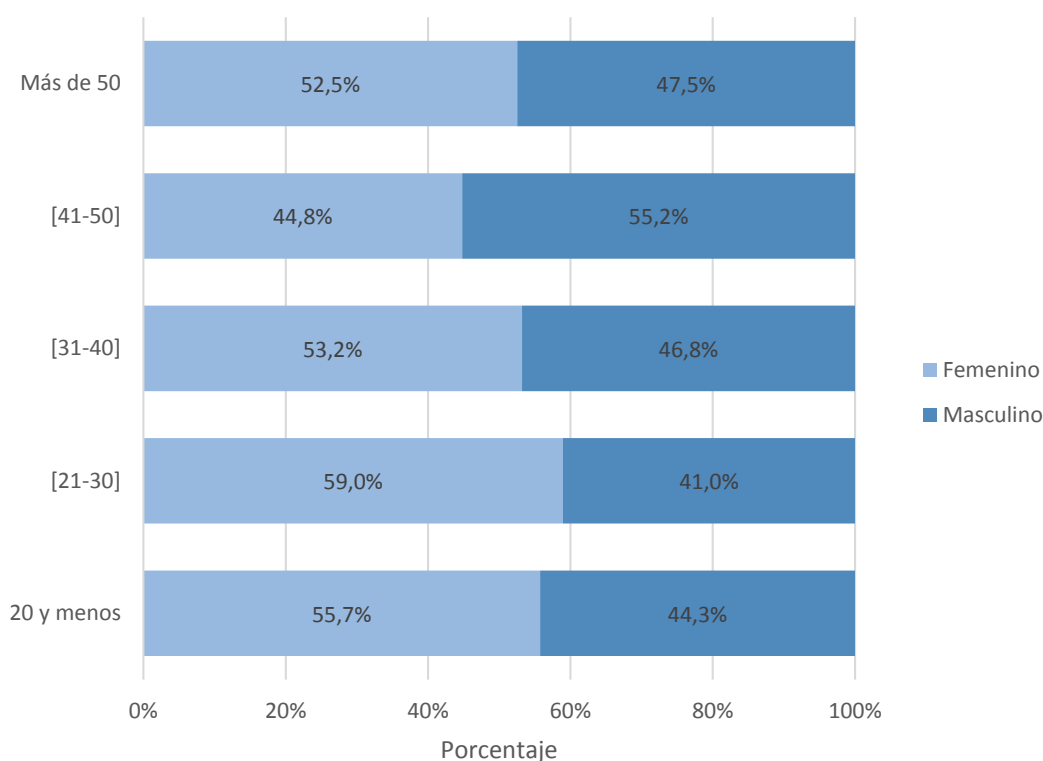


Figura 4. Evaluados por rango de edad y sexo

En términos de cobertura geográfica, la encuesta fue diligenciada desde 28 departamentos de Colombia y algunas otras desde países como Argentina, Francia y Malasia. En Bogotá se distribuyeron un 23% de los evaluados, seguida de Antioquia con un 13%, Valle del Cauca y Cundinamarca con un 15%, en Atlántico y Bolívar participaron un 12% y en Santander, Tolima y Risaralda un 10%; siendo estos son los departamentos en donde más evaluados respondieron la encuesta.

Por otro lado, los departamentos con menos participación fueron Guainía, Putumayo, Chocó, La Guajira y Arauca, con tan solo un 2% de los evaluados encuestados. Se concluyó que un 62.0% de los evaluados encuestados residen en la cabecera municipal, 26.5% vive en un centro poblado y el restante 11.5% en una zona rural dispersa (Figura 5).

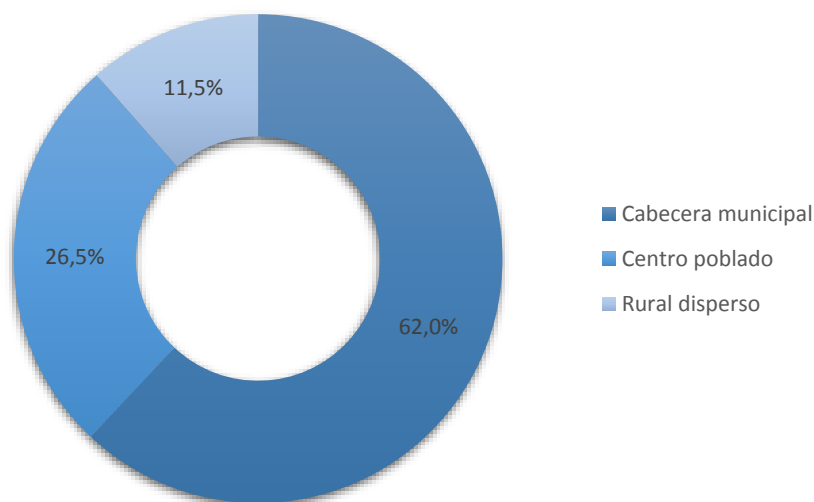


Figura 5. Clase de área donde residen los evaluados encuestados

En relación con la principal actividad económica de los evaluados encuestados, se evidencia que un 49.3% son empleados, 27.1% corresponde a estudiantes, 11.8% se encuentran desempleados, 7.2% son trabajadores independientes, 1.9% se dedican al hogar, un 0.7% es pensionado y el restante 1.9% tiene otra actividad económica (ver Figura 6).

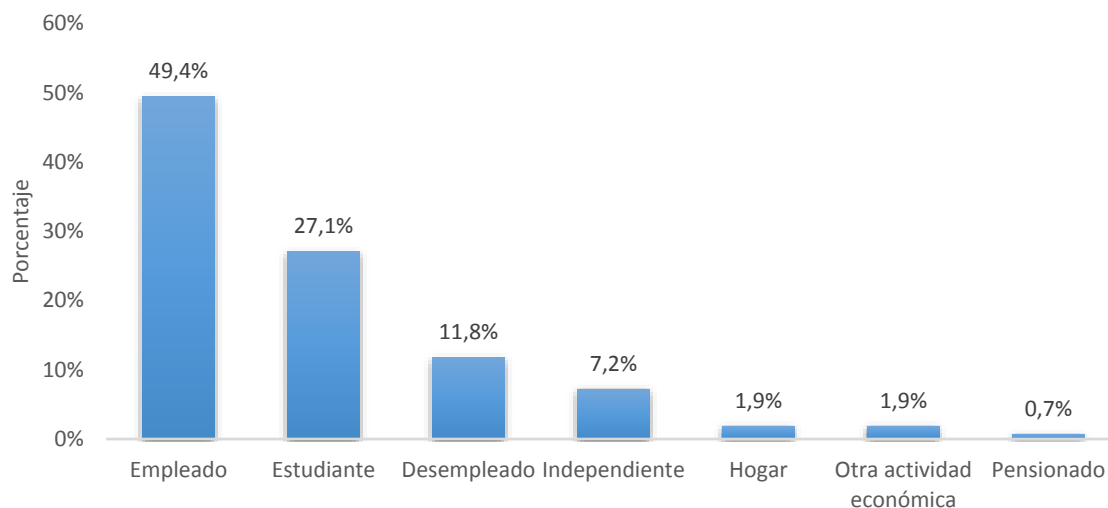


Figura 6. Principal actividad económica de los evaluados encuestados

En cuanto al estrato socioeconómico de los evaluados encuestados, el 27.7% es de estrato 1, el 33.3% pertenecen al estrato 2, el 28.4% viven en estrato 3 y el restante 10.6% son de estrato 4, 5 y 6 (ver Figura 7).

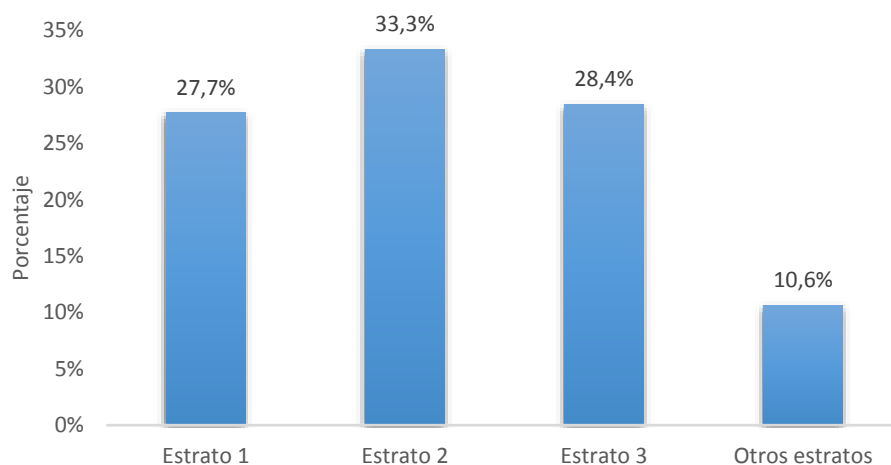


Figura 7. Estrato socioeconómico de los evaluados encuestados

Con respecto a la última prueba realizada por los encuestados, se observa que un 35% presentó la prueba Saber 11.º, 26% la prueba Saber TyT, 21% la prueba Saber Pro, 10% la Evaluación con Carácter Diagnóstico Formativo ECDF, 6% Validación de Bachillerato y el restante 3% presentó otras pruebas realizadas por el Instituto (ver Figura 8).

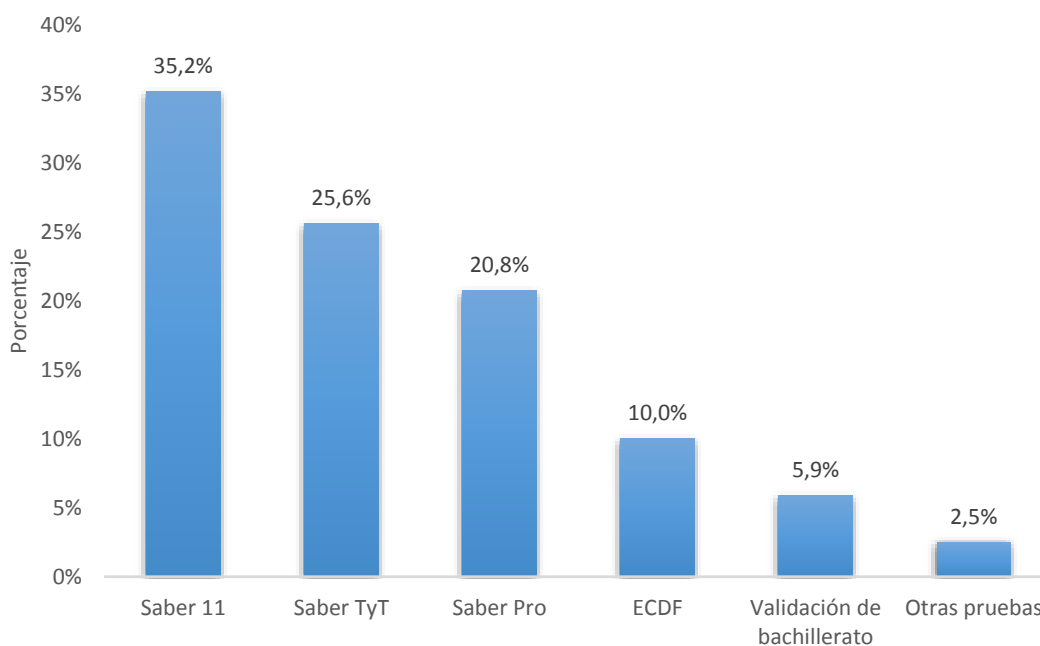


Figura 8. Última prueba que presentaron los evaluados encuestados

En cuanto al nivel educativo de los encuestados, un 36.5% son técnicos o tecnólogos, 25.8% son bachilleres, 18.7% tienen nivel de posgrado, 18.1% universitarios y el restante 0.9% completaron a lo sumo la primaria (ver Figura 9).

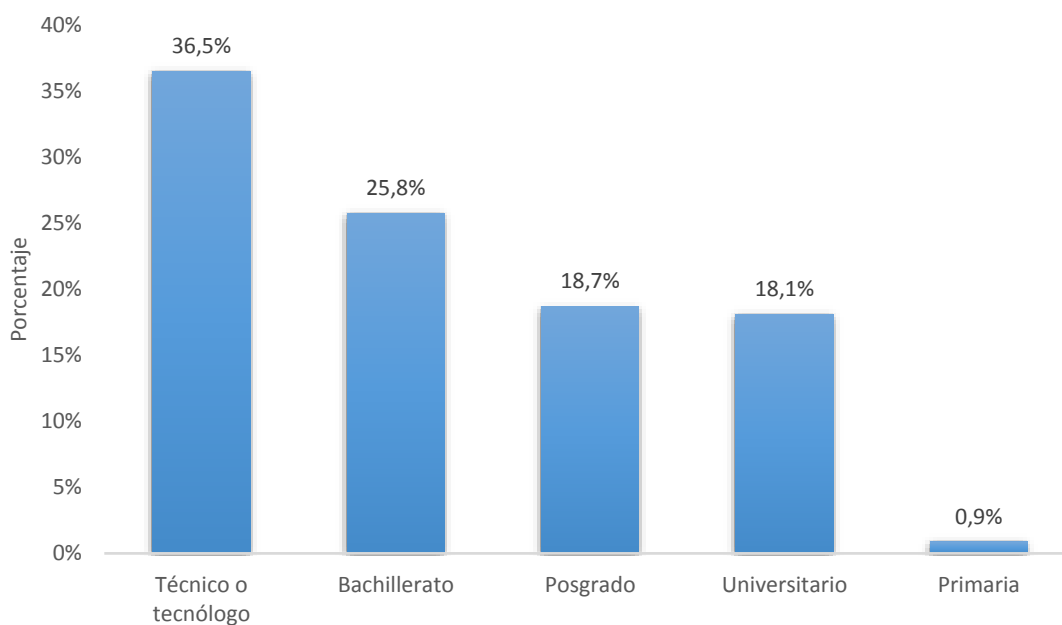


Figura 9. Nivel educativo más alto que completaron los evaluados encuestados

Por otro lado, un 53.5% de los evaluados son solteros, 20% viven en unión libre, 19.3% son casados, 6% separados o divorciados y el restante 1.2% son viudos (ver Figura 10).

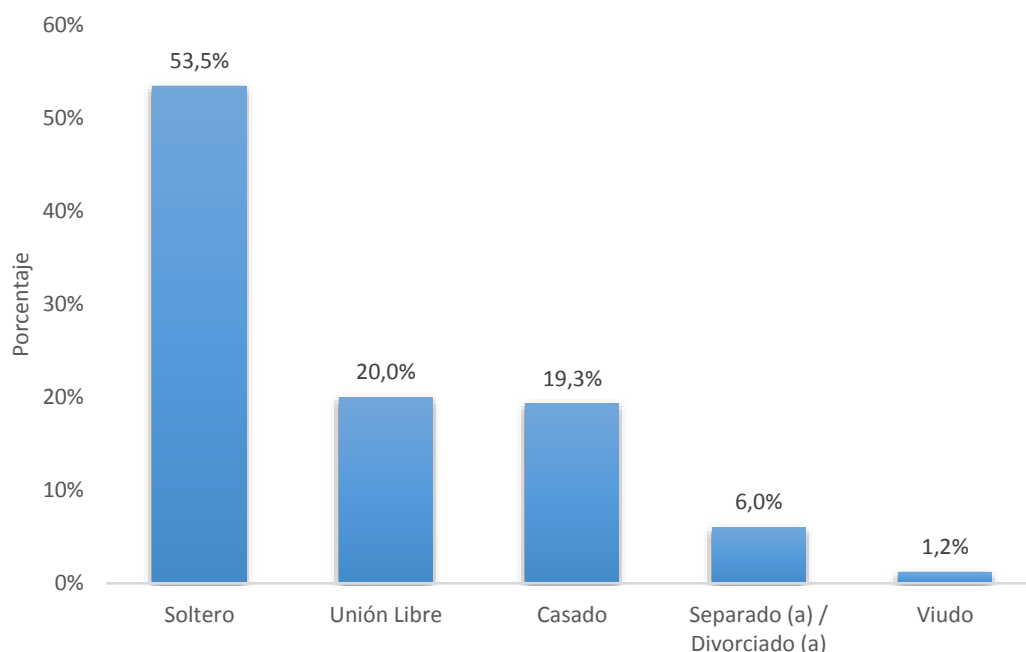


Figura 10. Estado civil de los evaluados encuestados

De acuerdo con su cultura, pueblo o rasgos físicos el 11% de los encuestados se considera negro, mulato, afrocolombiano o afrodescendiente, un 5% indicó que pertenece a alguna comunidad o pueblo indígena y un 6% indican que se identifican con otra cultura. Por otro lado, un 78% define que no pertenece a algún pueblo o cultura minoritaria (ver Figura 11).

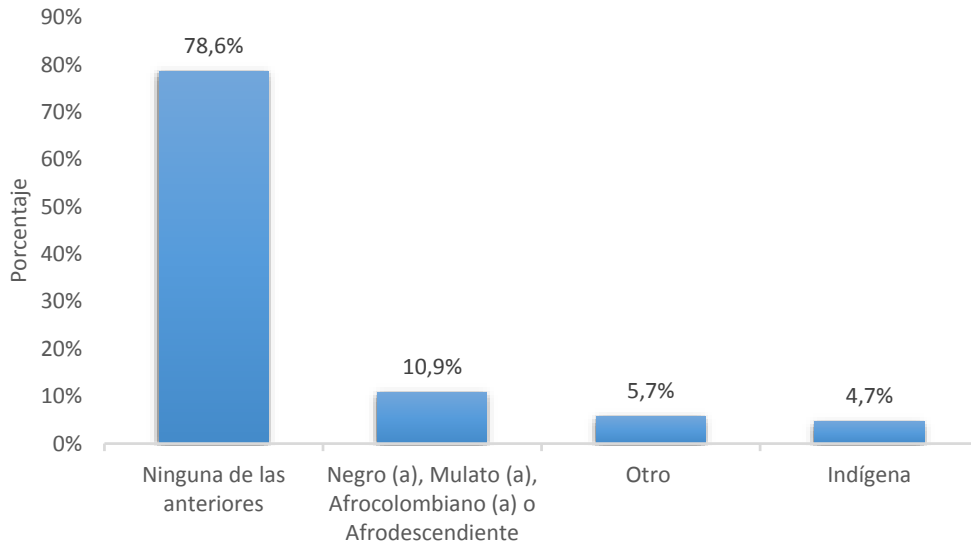


Figura 11. Pertenencia a alguna cultura o pueblo minoritario de los evaluados encuestados

Con respecto a los lenguajes o dialectos que manejan los encuestados, un 99% hablan español, un 26% inglés, 2% francés, 0.29% quechua y 2.9% manejan otros lenguajes y dialectos, entre los que se encuentra, lenguaje de señas colombiano, portugués, italiano, alemán, inga, japonés, entre otros. Además, es cierto que el 2% de los encuestados presenta problemas para moverse o caminar; un 1% tiene dificultades para usar sus brazos y manos; un 1% tiene limitaciones para oír, aun con aparatos especiales; un 1% tiene problemas para hablar; un 4% tiene discapacidad para ver, a pesar de usar lentes; un 1% tiene limitaciones para entender o aprender; un 1% tiene dificultades para relacionarse con los demás por problemas mentales o emocionales y un 0.15% tiene limitaciones para bañarse, vestirse y alimentarse por sí mismos.

Por otro lado, con respecto a la pertenencia a algún sector vulnerable, minoría o grupo de especial protección por parte del Estado se evidencia que el 3% pertenece a minorías sexuales o comunidad LGBT, el 11% declaran ser desplazados por la violencia, el 1% han sido víctimas del Estado, el 3% han sido víctimas de grupos armados ilegales, el 1% son mujeres embarazadas, el 6% son mujeres solteras y cabezas de familia, y el 3% pertenecen a otros grupos vulnerables o minoritarios.

Intereses, necesidades y expectativas de los evaluados

En relación con los intereses de los evaluados respecto al Instituto, se evidencia que un 57.7% tiene interés de información, 53% interés de trascender, seguido por un 27.5% con interés material, 14.3% que declara tener interés de afiliación, 13.3% con interés de reputación o simbólico y finalmente un 7.4% con interés político (ver Figura 12).

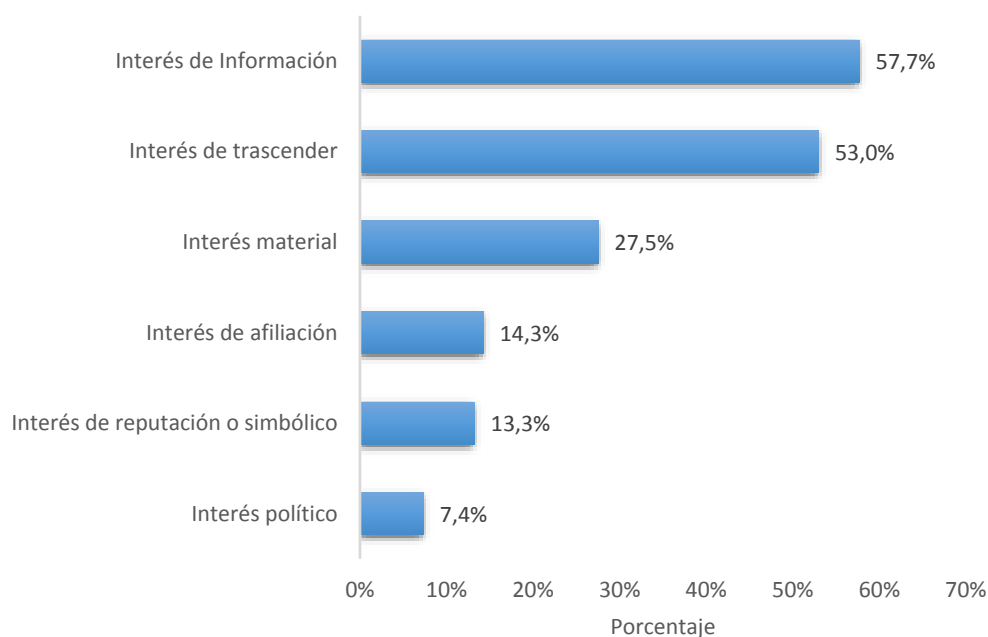


Figura 12. Intereses de los evaluados respecto a los bienes y servicios ofrecidos por el Instituto

Se indagó a los evaluados por las necesidades que tienen frente a los productos o servicios ofrecidos por el Instituto; derivado de ello se obtuvo lo siguiente: la mayoría de los encuestados coinciden en que su principal necesidad es acceder a los resultados de la prueba oportunamente (43.3%), seguido con un 32.3% que opinan que es necesario obtener calificación adecuada y oportuna de la prueba; por último, un 5.7% de los evaluados considera necesario tener oportunidades para obtener el título de bachiller por validación general (ver Figura 13).

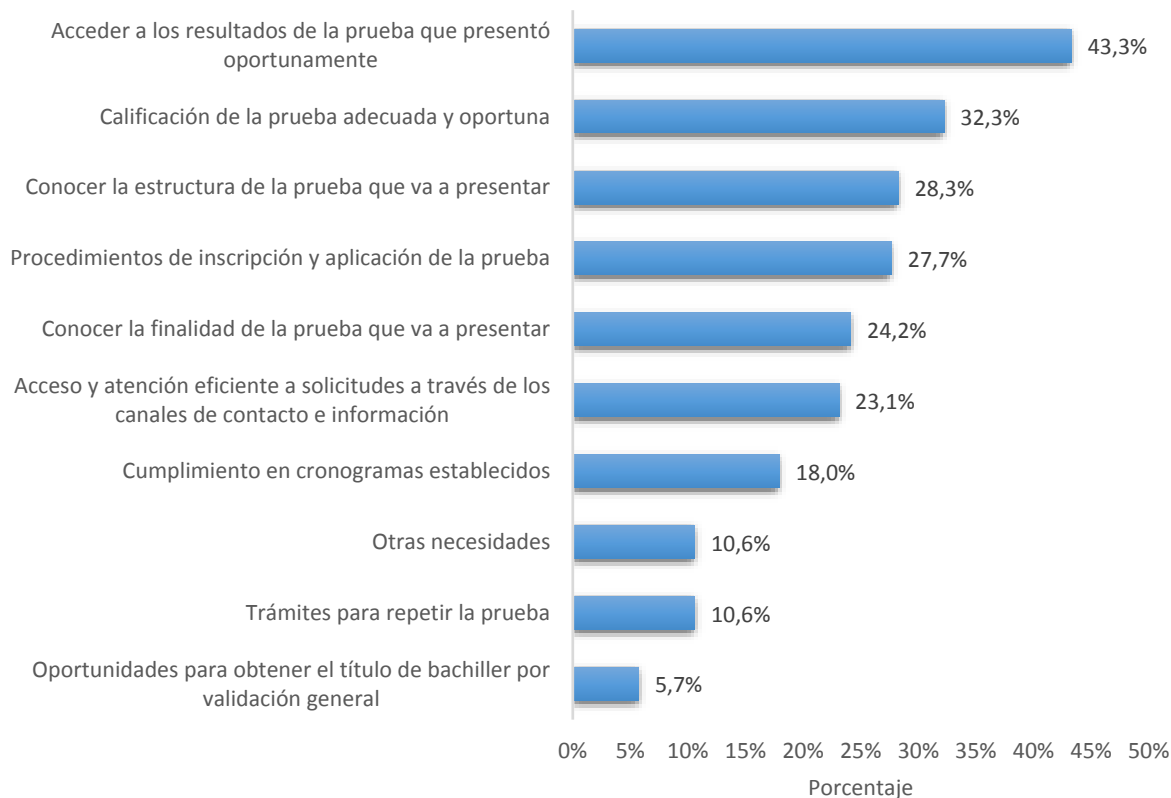


Figura 13. Necesidades de los evaluados respecto a los bienes y servicios ofrecidos por el Instituto

Con respecto a las expectativas de los evaluados, un 54.3% tiene la expectativa de obtener información y orientación clara sobre las pruebas, un 43.9% la expectativa de obtener competitividad en el campo laboral, un 42.6% la expectativa de obtener fácil interpretación y/o uso de pruebas y resultados y a un 37.1% le gustaría obtener reconocimientos por altos puntajes en pruebas. Adicionalmente, un 22.1% de los evaluados tiene como expectativa obtener resultados antes de la fecha establecida, el 16.9% indicó la importancia de la cobertura para presentar las pruebas y finalmente, un 2.2% de los evaluados tiene otras expectativas, como, por ejemplo, realizar la prueba Saber Pro, mínimo dos veces al año, acceso a cursos virtuales de capacitación para la interpretación de los resultados de las pruebas, entre otros (ver Figura 14).



Figura 14. Expectativas de los evaluados respecto a los bienes y servicios ofrecidos por el Instituto

En suma, un 39% de los evaluados interactúa al menos una vez al año con la entidad, el 32% no tiene interacción con la entidad, el 22% al menos una vez al mes y el restante 6% tiene contacto con el Instituto al menos una vez a la semana (ver Figura 15).

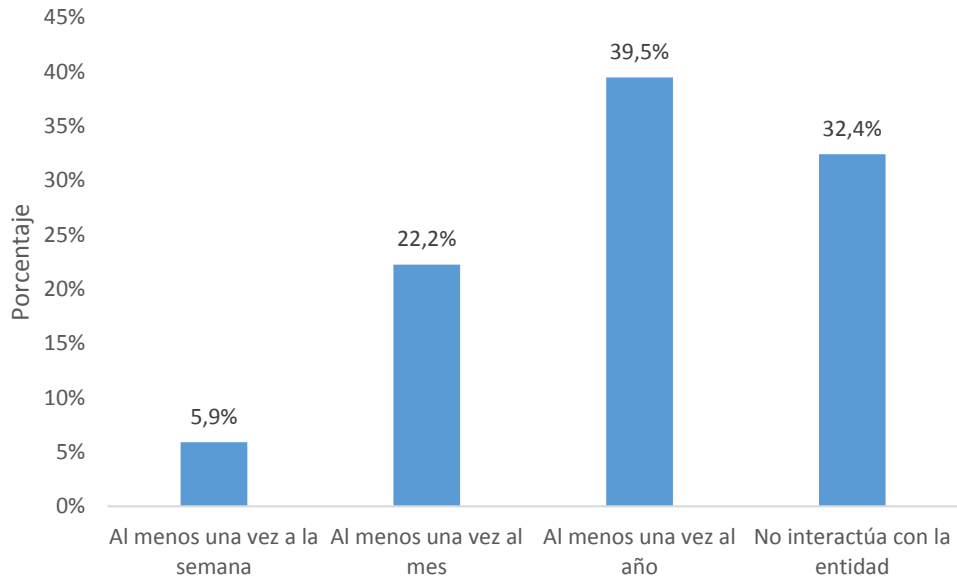


Figura 15. Frecuencia de interacción de los evaluados con el Instituto

El canal de contacto que más utilizan los evaluados para relacionarse con el Instituto es la página web (72%), seguido por el correo electrónico (17%), las redes sociales (5%), el canal telefónico (4%) y el restante 2% lo hace a través de otros canales de comunicación.

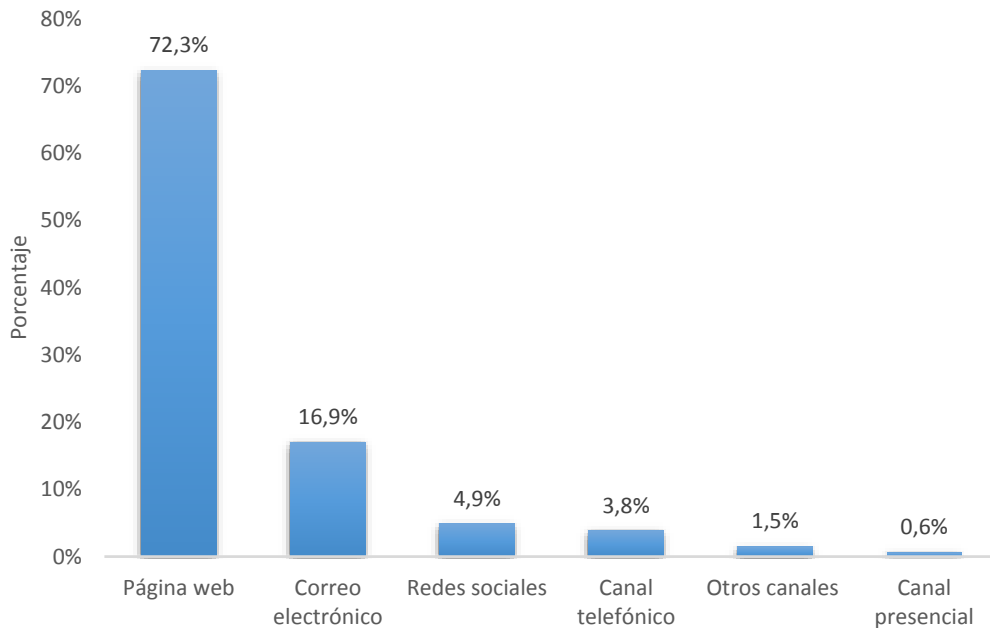


Figura 16. Canal de atención más utilizado por los evaluados para relacionarse con el Instituto

Usuarios de información

En la categoría de usuarios de información, se obtuvo una muestra de 268 encuestados, de los cuales 246 son personas naturales y 22 jurídicas. En relación con los usuarios de información –personas naturales–, en la distribución por género, la mayoría son mujeres, 56 % correspondiente a 137 encuestadas y el restante 44 % corresponde a 109 hombres (ver Figura 17).

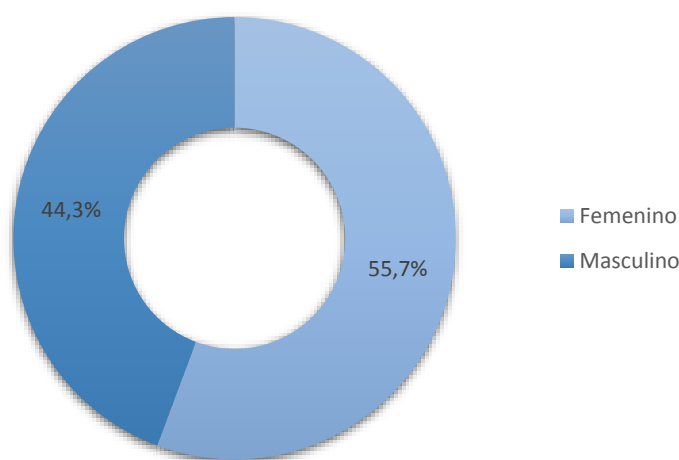


Figura 17. Usuarios de información del Icfes por sexo

En general, la mayoría de los usuarios de información son adultos entre los 41 y 50 años (30.1%), seguido por los adultos jóvenes entre los 31 y 40 años (28%) y los adultos mayores de 50 años (19.1%). A continuación, se encuentran los usuarios jóvenes con edades entre los 21 y 30 años (18.3%) y finalmente, los adolescentes entre los 18 y 20 años, los cuales representan tan solo un 4.5 % de los usuarios de la información producida por el Instituto (ver Figura 18).

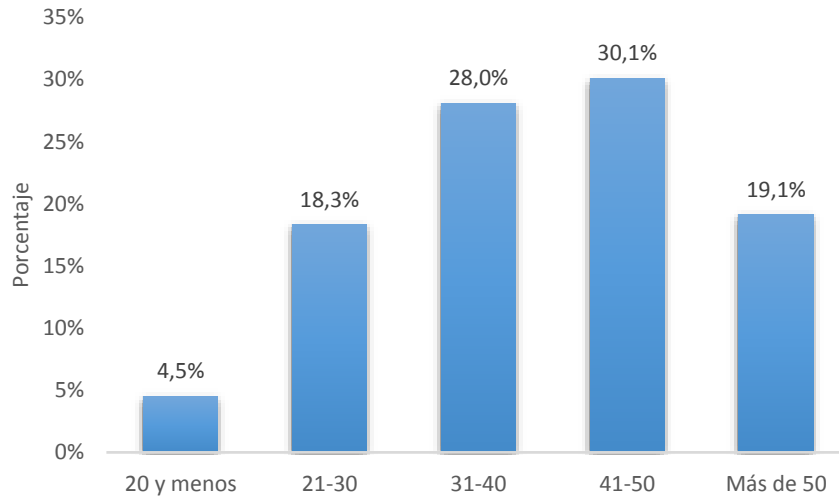


Figura 18. Usuarios de información del Icfes por rango de edad

Asimismo, en el análisis de los usuarios de información por edad y sexo, se observó que la mayoría corresponde a mujeres, exceptuando los encuestados de entre 41 y 50 años, en donde el porcentaje de hombres es del 50%. Los rangos de edad en donde se concentra la mayor proporción de mujeres son: 20 años o menos con un 63,6% y entre 31 y 40 años con un 59,4% de participación (ver Figura 19).

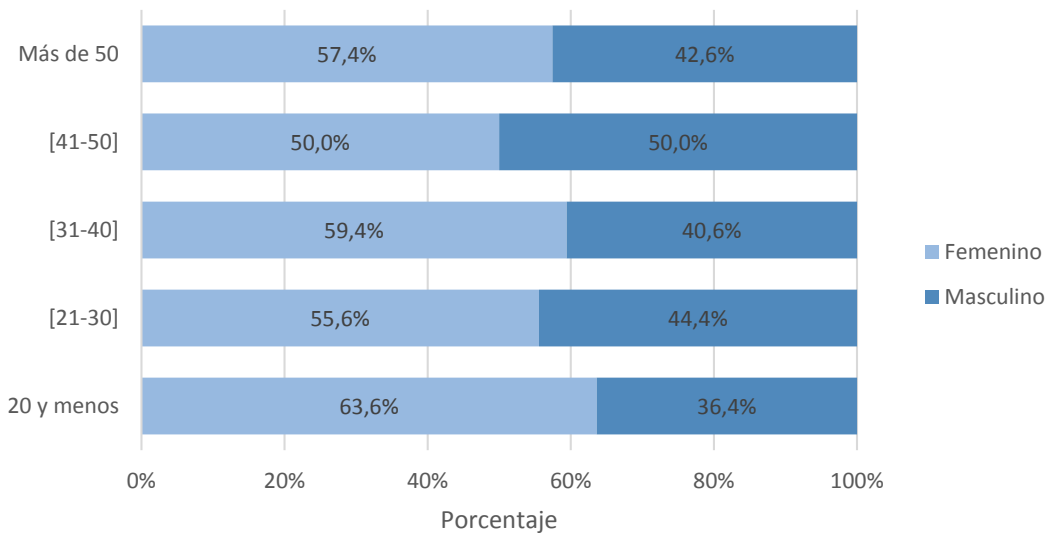


Figura 19. Usuarios de información por rango de edad y sexo



En relación con la cobertura geográfica, los usuarios de información que diligenciaron la encuesta están distribuidos en 25 departamentos de Colombia. En Bogotá residen un 30.1% de los encuestados, seguido por el Valle del Cauca y Antioquia con un 17.1%, Atlántico y Bolívar con un 12.2%, Santander y Cundinamarca con un 8.9%. Los anteriores, son los departamentos con más usuarios de información. Por otro lado, los departamentos con menos participación fueron Arauca, La Guajira, Casanare, Putumayo y Caquetá con tan solo un 3.3% de representación a nivel nacional.

Se evidencia que un 63% de los usuarios de información encuestados residen en la cabecera municipal, 30.9% vive en un centro poblado y el restante 6.1% en zona rural dispersa (ver Figura 20).

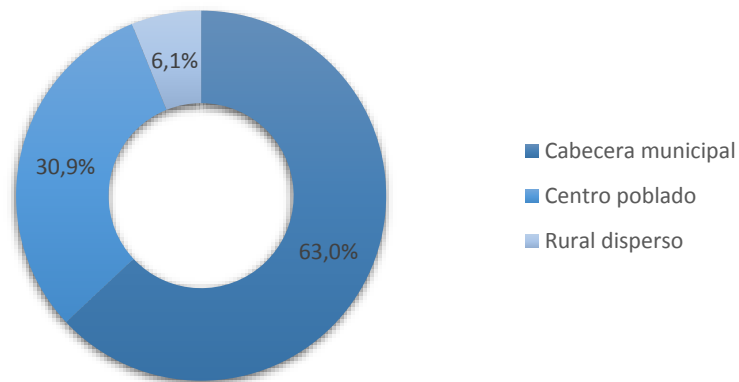


Figura 20. Clase de área donde residen los usuarios de información encuestados

Del total de usuarios de información encuestados, el 66.3% es empleado, el 11% corresponde a estudiantes, el 8.9% tiene otras actividades económicas, el 6.5% son trabajadores independientes y el restante 7.3% se encuentra desempleado (ver Figura 21).

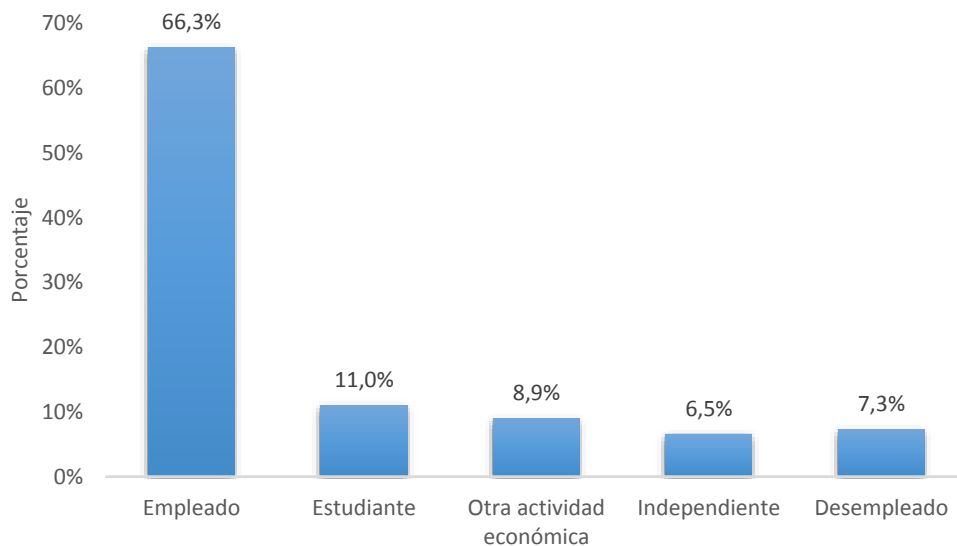


Figura 21. Principal actividad económica de los usuarios de información encuestados

En cuanto al estrato socioeconómico de los usuarios de información encuestados, es posible afirmar que 18,7% son de estrato 1, un 28,9% pertenecen al estrato 2, un 33,7% viven en estrato 3 y el restante 18,7% son de estrato 4, 5 y 6 (ver Figura 22).

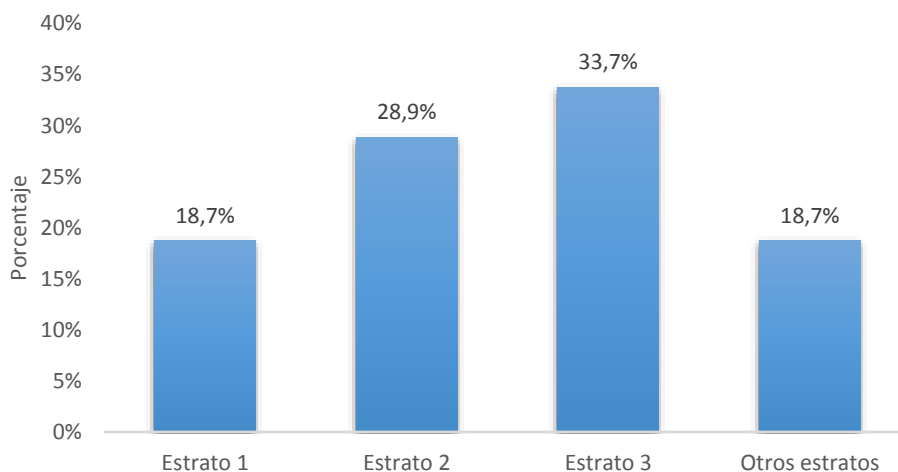


Figura 22. Estrato socioeconómico de los usuarios de información encuestados



Entre los usuarios de información encuestados, los resultados muestran que el 43.9% han culminado estudios de posgrado, el 22.4% son profesionales, 20.6% son técnicos o tecnólogos, el 12.6% son bachilleres y el restante 0.8% completaron a lo sumo la primaria (ver Figura 23).

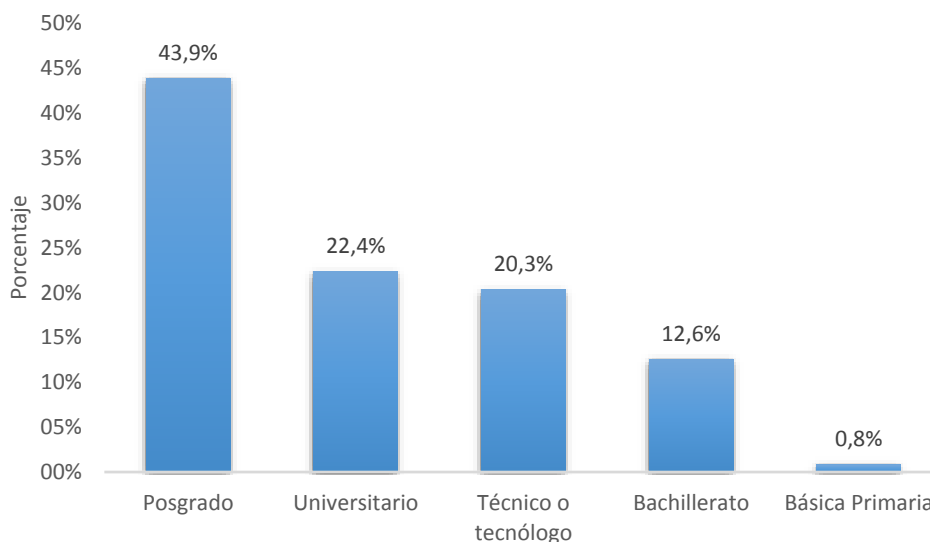


Figura 23. Nivel educativo de los usuarios de información encuestados

En relación con el estado civil de los usuarios de información encuestados, un 34% son solteros, 32% se encuentran casados, 21% viven en unión libre, 11% se encuentran separados o divorciados y el restante 2% son viudos (ver Figura 24).

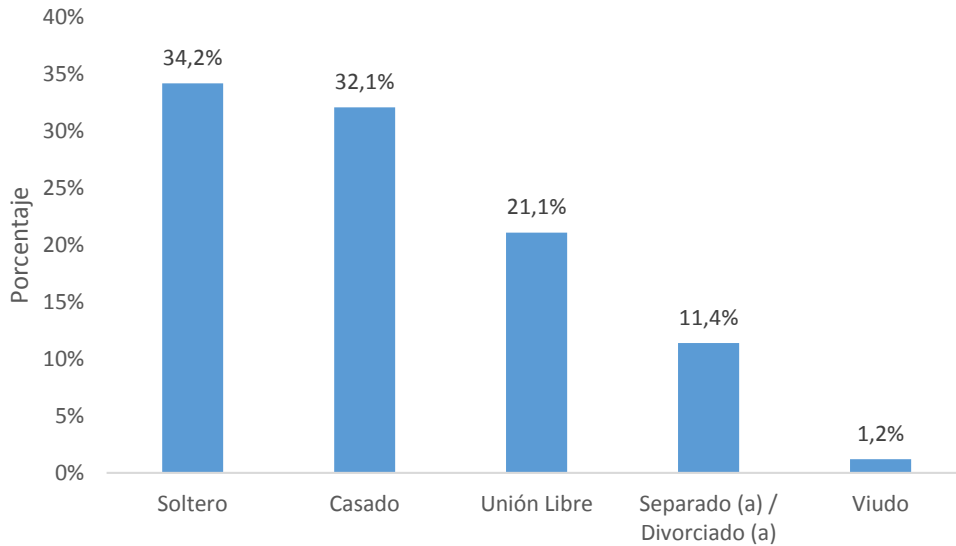


Figura 24. Estado civil de los usuarios de información encuestados

Adicionalmente, de acuerdo con su cultura, pueblo o rasgos físicos el 12.6 % de los encuestados se considera negro, mulato, afrocolombiano o afrodescendiente, un 3.3% indica que pertenece a alguna comunidad o pueblo indígena, un 6.1% menciona que se identifica con otra minoría o cultura. Por otro lado, un 78% de los usuarios de información no pertenece a algún pueblo o cultura minoritaria (ver Figura 25).

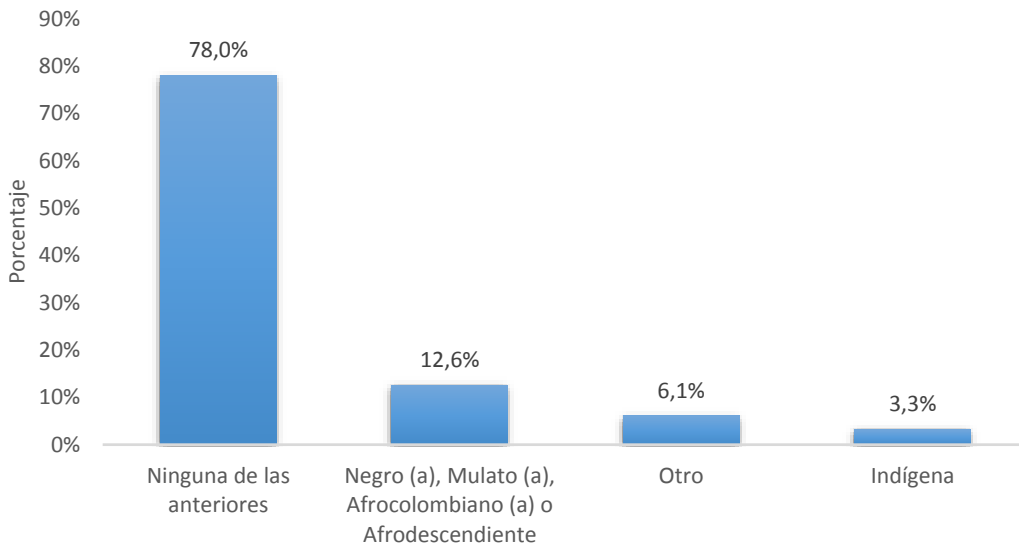


Figura 25. Pertenencia a alguna cultura o pueblo minoritario de los usuarios de información encuestados

Con respecto a los lenguajes o dialectos que manejan los usuarios de información, se evidencia que un 99.6% hablan español, un 27.6% inglés, 5.7% francés, y 4.1% manejan otros lenguajes y dialectos, entre los que se encuentran el italiano y el portugués (ver Figura 26).

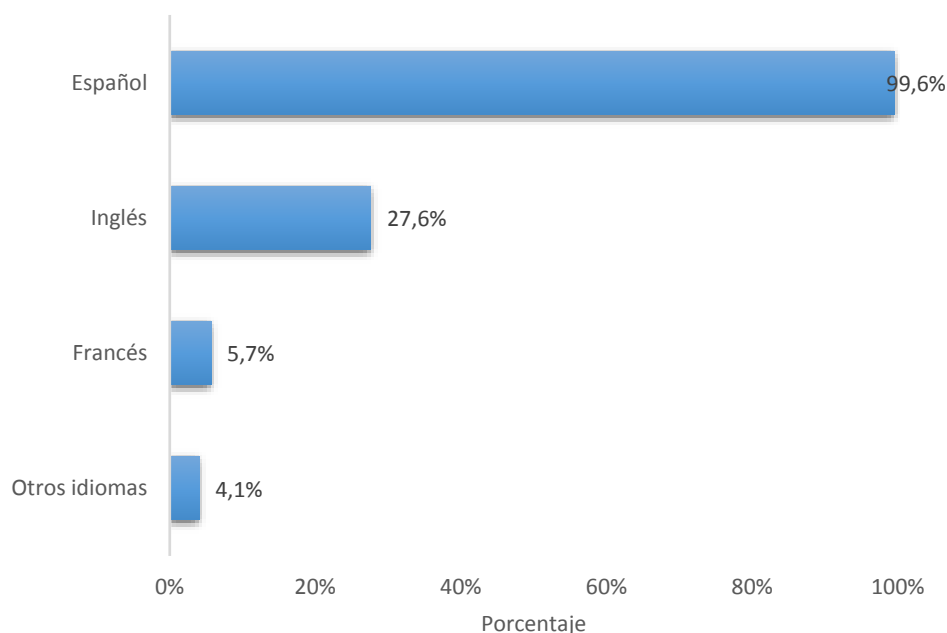


Figura 26. Lenguaje o dialecto que manejan los usuarios de información encuestados

En relación con las dificultades permanentes que tienen los usuarios de información para desarrollar sus actividades diarias, un 1.6% presenta limitaciones para moverse o caminar, un 0.4% para usar sus brazos y manos, un 0.4% para oír aún con aparatos especiales, un 2.8% para ver, a pesar de usar lentes y un 0.8% para entender o aprender.

Por otro lado, con respecto a la pertenencia a algún sector vulnerable, minoría o grupo de especial protección por parte del Estado, se observa que el 2% pertenece a minorías sexuales o comunidad LGBT, el 7.3% declaran ser desplazados por la violencia, el 3.3% han sido víctimas de grupos armados ilegales, el 1.2% son mujeres embarazadas; el 10.6% son mujeres solteras y cabezas de familia y el 2.8% pertenecen a otros grupos vulnerables o minoritarios.

Intereses, necesidades y expectativas de los usuarios de información

Se preguntó a los usuarios de información por los tipos de solicitudes que realizan al Instituto, en los cuales un 68.3% de los usuarios ha realizado solicitudes de información pública, un 27.6% peticiones, un 20.3% sugerencias, un 6.9% quejas, un 6.1% solicitudes de información con fines periodísticos, un 5.7% reclamos y finalmente, un 1.2% ha interpuesto demandas frente al Instituto (ver Figura 27).

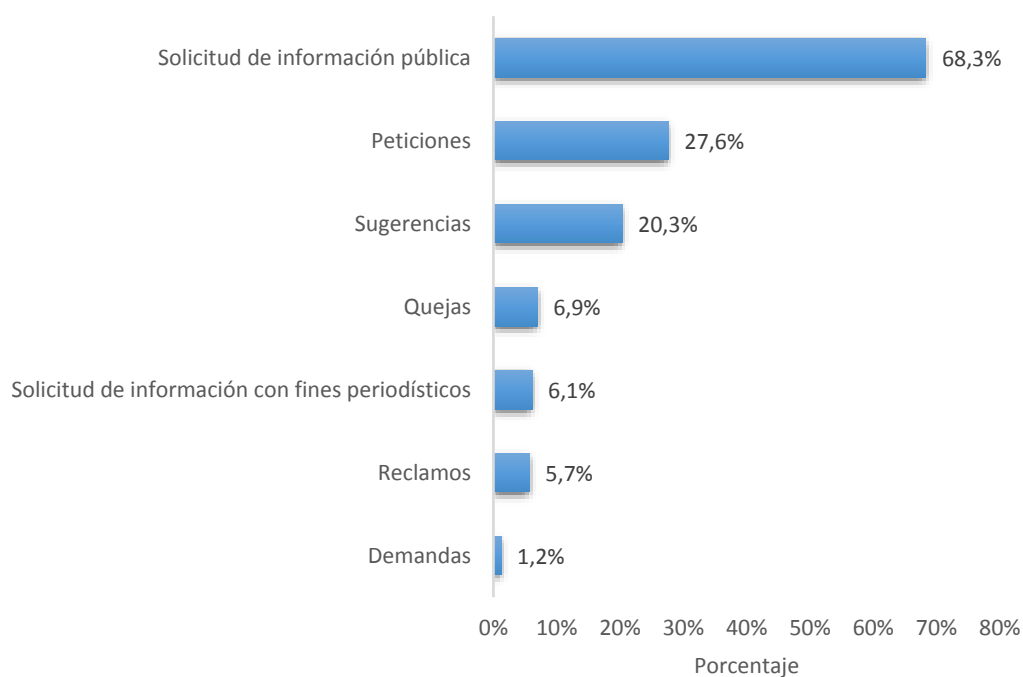


Figura 27. PQRS que los usuarios de información realizan al Instituto

En relación con los intereses de los usuarios de información respecto al Instituto, como era de esperarse, la mayoría, correspondiente a un 78.5%, tiene interés de información pública, un 34.6% interés de trascender, seguido por un 13% con interés de afiliación, un 13% que declara tener interés material, un 10.2% con interés de reputación o simbólico y finalmente un 4.1% con interés político (ver Figura 28).

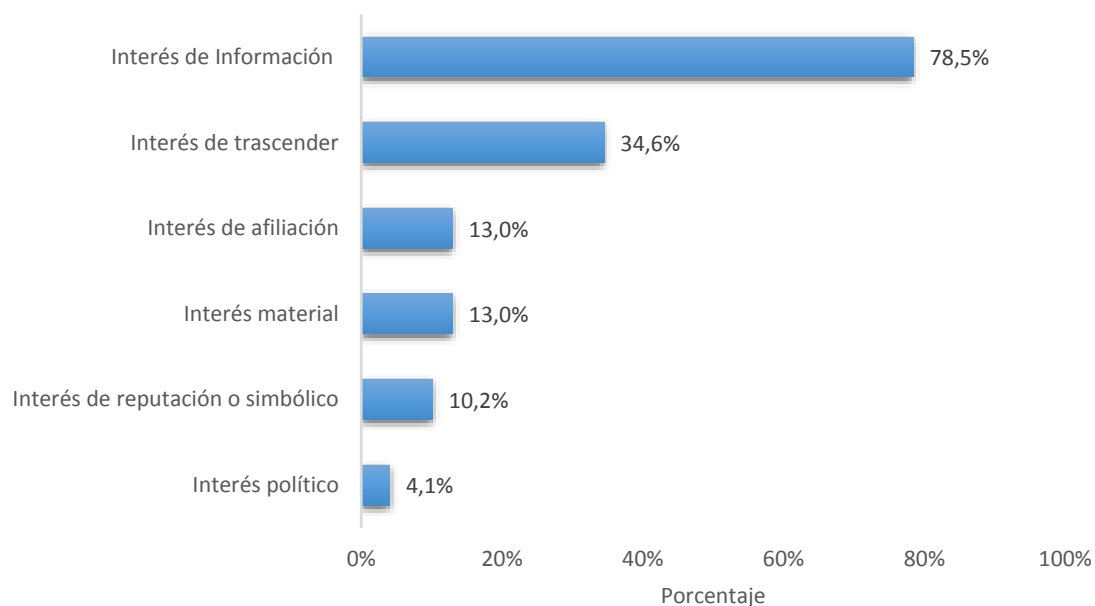


Figura 28. Intereses de los usuarios de información respecto a los bienes y servicios ofrecidos por el Instituto

Por otro lado, se indagó a los usuarios de información por las necesidades que tienen frente a los productos o servicios ofrecidos por el Instituto, a lo cual la mayoría de los encuestados coincide en que su principal necesidad es acceder a información sobre los resultados institucionales (58.9%), seguido con un 44.3% que opinan que es necesario obtener análisis y divulgación de los resultados para programas de nivelación académica y prevención de la deserción académica; por último, un 9.3% de los evaluados presenta otras necesidades (ver Figura 29).

Con respecto a las expectativas de los usuarios de información, se encontró que un 74% tiene la expectativa de obtener información actualizada, concreta y oportuna, un 60.6% la expectativa de conocer de primera fuente los resultados de las pruebas, un 52.8% la expectativa de fácil interpretación y/o uso de pruebas y resultados, a un 44.7% le gustaría obtener conocimiento generado para la toma de decisiones, un 36.6% tiene la expectativa de que el Instituto garantice herramientas innovadoras de gestión, y un 28% indicó la importancia de la transparencia y seguridad en los procesos.

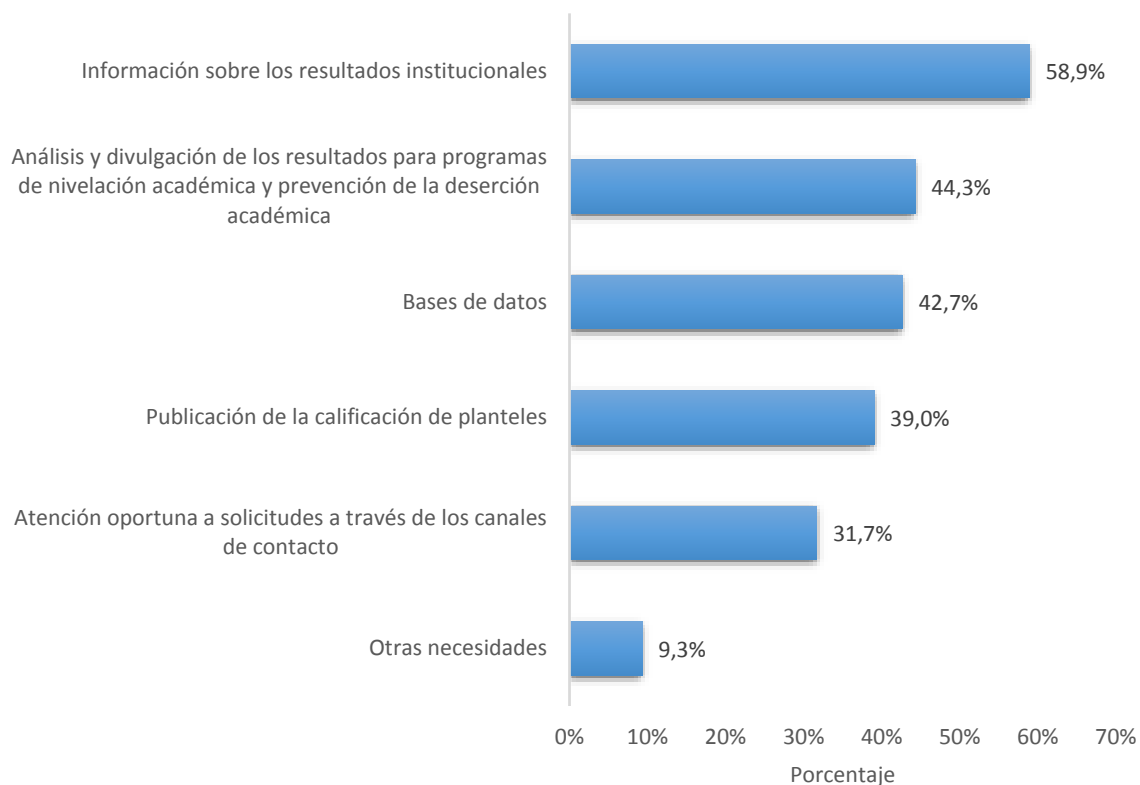


Figura 29. Necesidades de los usuarios de información encuestados

Adicionalmente, un 26 % de los encuestados considera importante que los informes y piezas digitales sean publicadas oportunamente, un 19.9 % tiene la expectativa de obtener una relación mutuamente beneficiosa con el Instituto, el 19.1% resalta las respuesta eficaz a PQRS en tiempos preferenciales, un 6.5% tiene la expectativa de obtener publicidad, y finalmente, un 2.8 % tiene otras expectativas, como por ejemplo, realizar mayor publicidad a la prueba de validación de bachillerato, acompañamiento a las entidades de educación en la formulación de los planes de mejoramiento, generación de material educativo para preparar las pruebas, investigación, entre otras (ver Figura 30).



Figura 30. Expectativas de los usuarios de información respecto a los bienes y servicios ofrecidos por el Instituto

En cuanto a los canales de contacto que tienen disponibles los usuarios de información con el Instituto, el canal más utilizado, con un 69.9% de participación, es la página web; el 18.7% se comunica a través del correo electrónico, el 5.3% se comunica a través del canal telefónico, el 4.1% interactúa a través de redes sociales, un 0.4% a través del canal presencial en las instalaciones del Instituto y el restante 1.6% lo hace a través de otros canales de contacto (ver Figura 31).

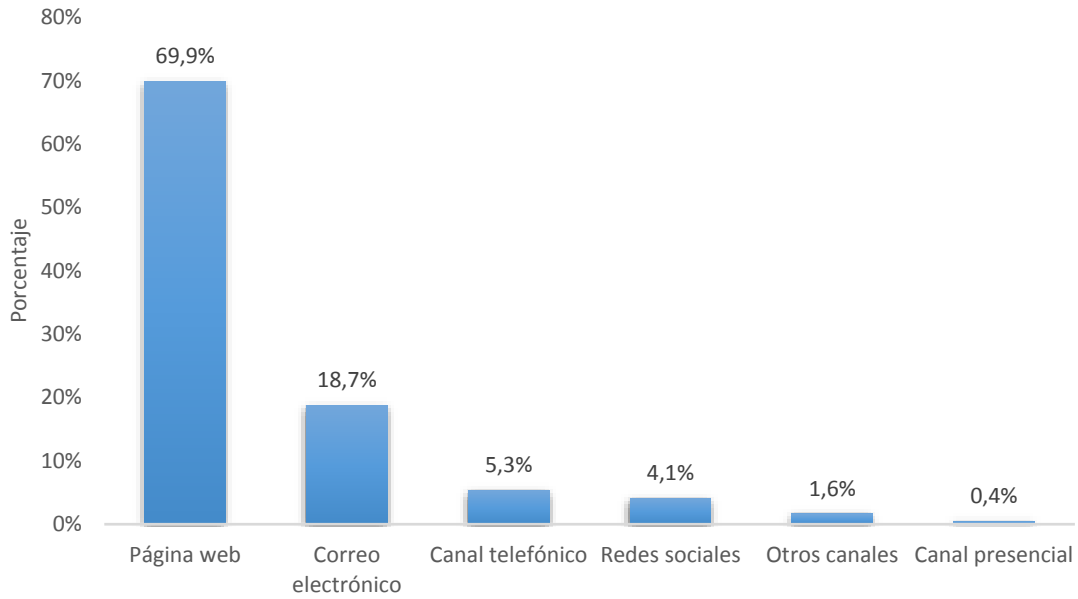


Figura 31. Canal de atención más utilizado por los usuarios de información para relacionarse con el Instituto

Con respecto a las interacciones, un 38.2% de los evaluados interactúa al menos una vez al mes con el Instituto, un 38.2% no tiene interacción con la entidad, un 17.1% al menos una vez a la semana y el restante 6.5% no tiene contacto con el Instituto (ver Figura 32).

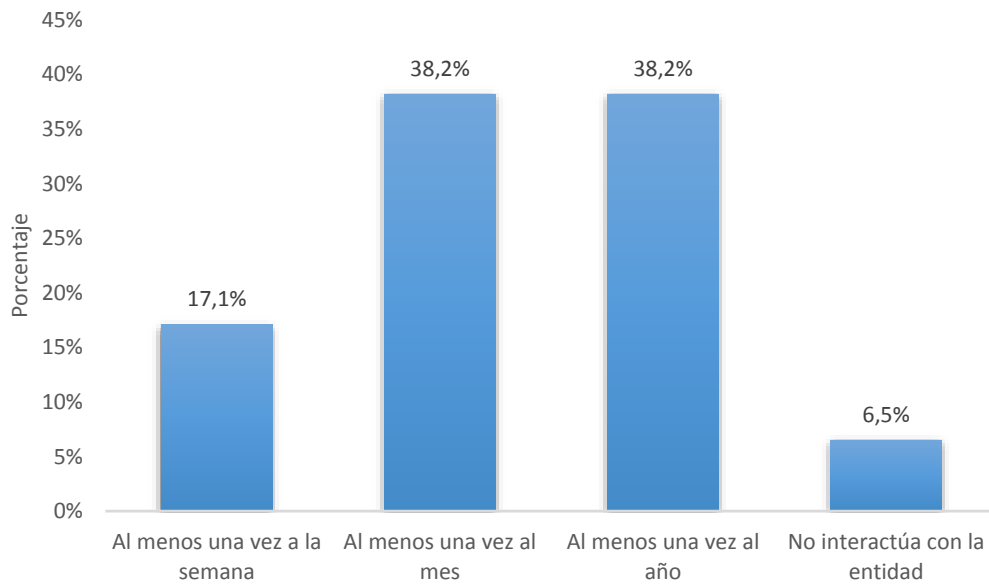


Figura 32. Frecuencia de interacción de los usuarios de información con el Instituto

Proveedores

En la categoría de proveedores, se obtuvo una muestra de 78 encuestados, de los cuales 77 son contratistas –personas naturales– y 1 es proveedor –persona jurídica–. En relación con los contratistas, se observa que la distribución por género es equitativa, el 50.6 % son hombres correspondientes a 39 encuestados y el restante 49.4 % corresponde a 38 mujeres (ver Figura 33).

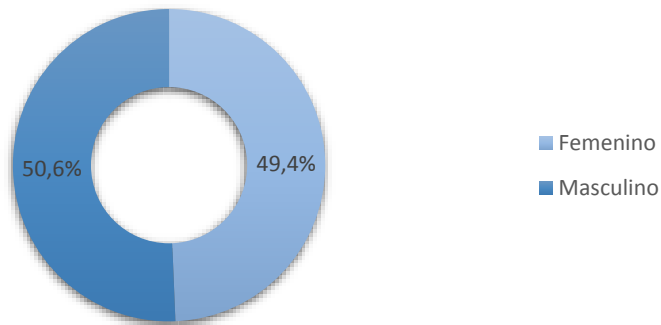


Figura 33. Distribución de contratistas del Icfes por sexo

En general, la mayoría de los contratistas tienen edades entre los 25 y 40 años. A continuación, se encuentran los mayores de 40 años (22.1%) y finalmente, los jóvenes menores de 25 años, los cuales representa el 11.7% de los contratistas del Instituto (ver Figura 34).

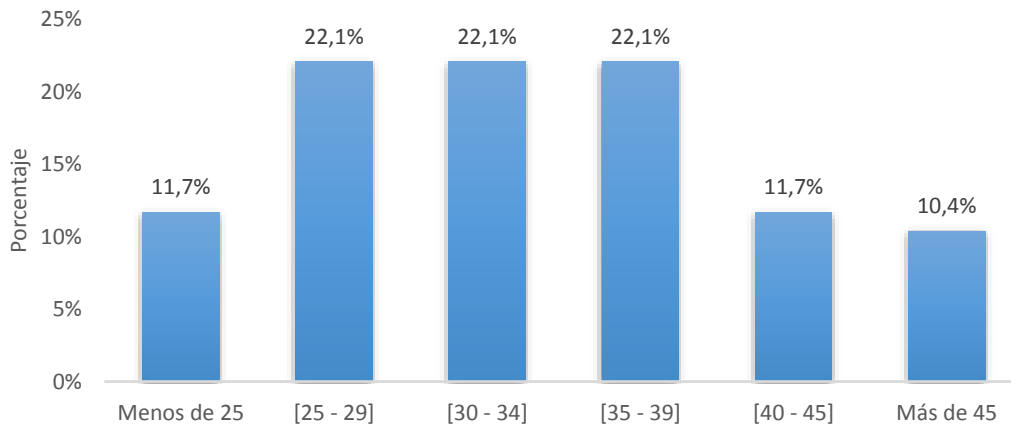


Figura 34. Distribución por rango de edad de los contratistas del Icfes

Asimismo, en el análisis de los contratistas por edad y sexo, se observó que la mayoría corresponde a hombres, exceptuando los encuestados de entre 25 y 34 años. Los rangos de edad en donde se concentra la mayor proporción de hombres son: mayores de 45 años 62.5% y entre 40 y 45 años con un 55.6% de participación (ver Figura 35).

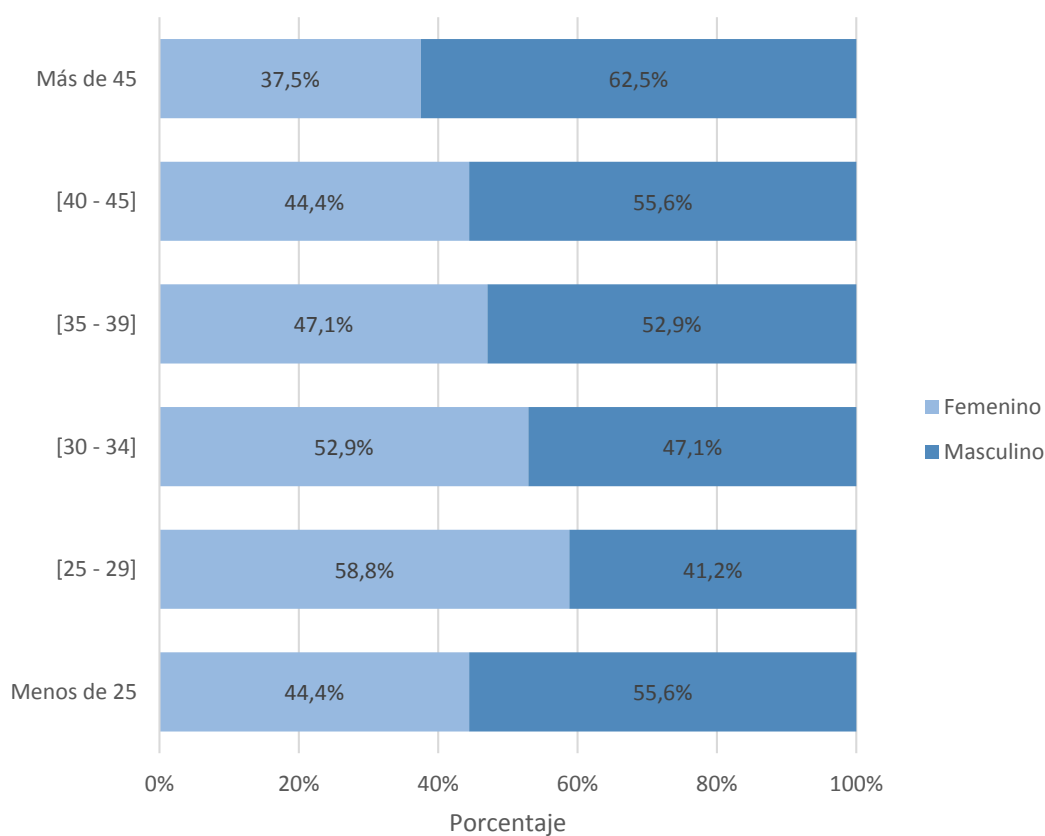


Figura 35. Distribución de los contratistas por rango de edad y sexo

Un 64.9% de los evaluados encuestados residen en una cabecera municipal, un 31.2% vive en un centro poblado y el restante 3.9% en una zona rural dispersa (ver Figura 36).

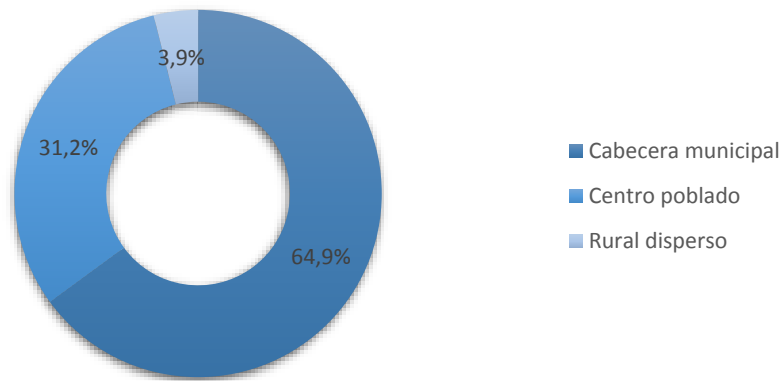


Figura 36. Clase de área donde residen los contratistas encuestados

En cuanto al estrato socioeconómico de los contratistas encuestados, tan solo el 9.1% son de estrato 1, el 19.5% pertenecen al estrato 2, el 51.9% viven en estrato 3, el 15.6% tienen estrato 4 y el restante 3.9% son de estratos 5 y 6 (ver Figura 37).

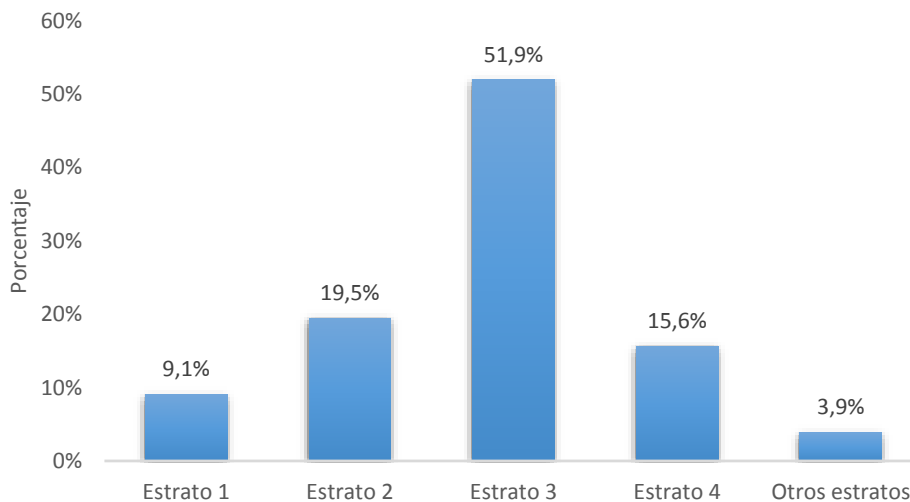


Figura 37. Estrato socioeconómico de los contratistas de información encuestados

Entre los contratistas encuestados, se observó que el 55.8% han culminado estudios de posgrado, el 23.4% son profesionales, 13% son técnicos o tecnólogos y el restante 7.8% a lo sumo ha culminado sus estudios secundarios (ver Figura 38).

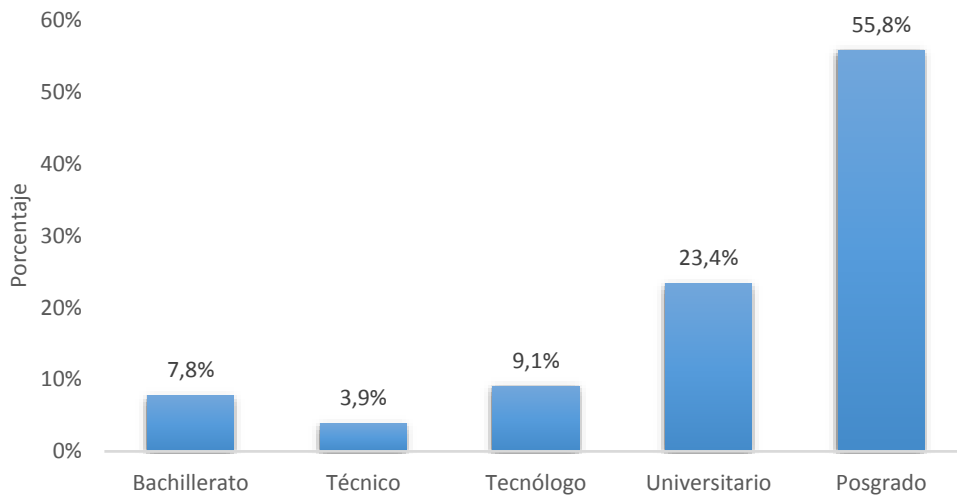


Figura 38. Nivel educativo de los contratistas encuestados.

En relación con el estado civil de los contratistas encuestados, se refleja que un 54.5% son solteros, un 23.4% viven en unión libre, el 19.5% se encuentran casados y el restante 2.6% se encuentran separados o divorciados (ver Figura 39).

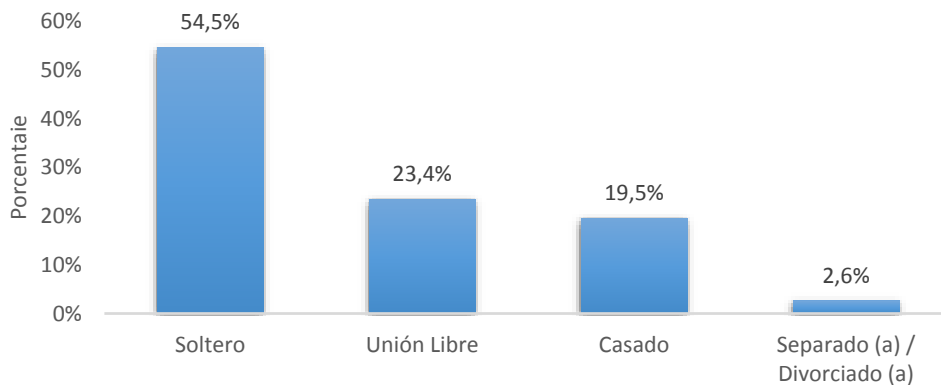


Figura 39. Estado civil de los contratistas encuestados

De acuerdo con su cultura, pueblo o rasgos físicos el 13% de los encuestados se considera negro, mulato, afrocolombiano o afrodescendiente, un 1.3% indicó que pertenece a alguna comunidad o pueblo indígena, un 2.6% señala que se identifica con una cultura o pueblo minoritario. Por otro lado, un 83.1% define que no pertenece a algún pueblo o cultura minoritaria (ver Figura 40).

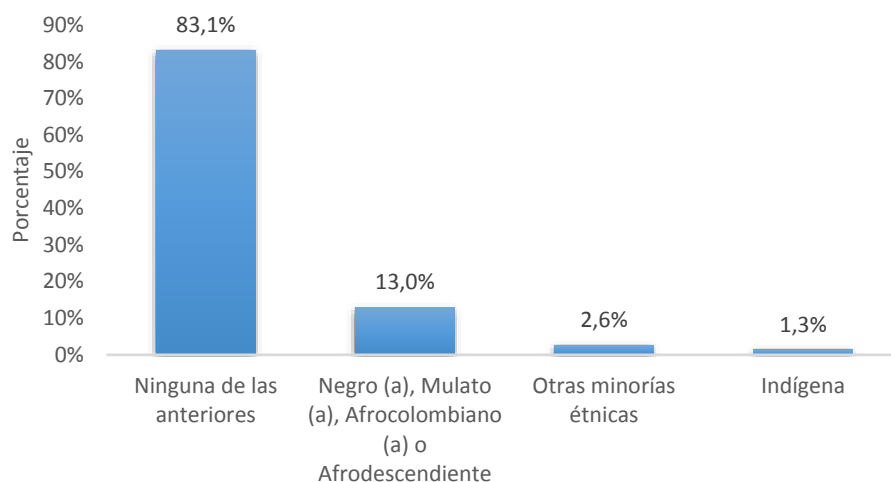


Figura 40. Pertenencia a alguna cultura o pueblo minoritario de los contratistas encuestados

Con respecto a los lenguajes o dialectos que manejan los encuestados, un 100% habla español, un 44.2% inglés, un 9.1% francés, el 1.3% Creole y el 9.1% maneja otros lenguajes o dialectos, entre los que se encuentra el lenguaje de señas colombiano, el portugués, el italiano, entre otros.

Adicionalmente, el 2.6% de los encuestados presenta problemas para moverse o caminar; un 1.3% tiene limitaciones para oír, aun con aparatos especiales y un 1.3% tiene problemas para ver, a pesar de usar lentes.

Intereses, necesidades y expectativas de los proveedores

En relación con los intereses de los contratistas respecto al Instituto, se evidencia que la mayoría, correspondiente a un 51.9%, tiene interés de información, un 48.1% tiene interés de reputación o simbólico, seguido por un 41.6% con interés de afiliación, un 36.4% declara tener interés material y finalmente, un 5.2% con interés político (ver Figura 41).

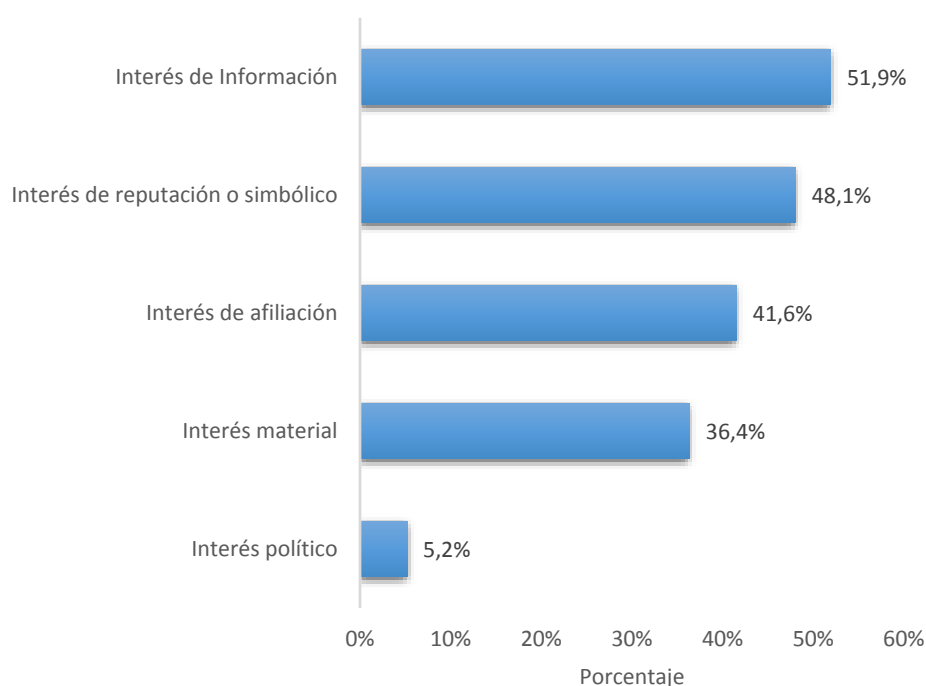


Figura 41. Intereses de los contratistas respecto a los bienes y servicios ofrecidos por el Instituto

Las principales necesidades que tienen los contratistas del Instituto según los resultados de la encuesta son: con un 83.1% el crecimiento profesional, un 58.4% considera necesario tener relaciones mutuamente beneficiosas, un 53.2% resalta la importancia de tener condiciones contractuales que garanticen equilibrio económico. Finalmente, se encontró que un 31.2% se preocupa por tener garantías en el cumplimiento de los derechos constitucionales y un 3.9% declara tener otras necesidades (ver Figura 42).

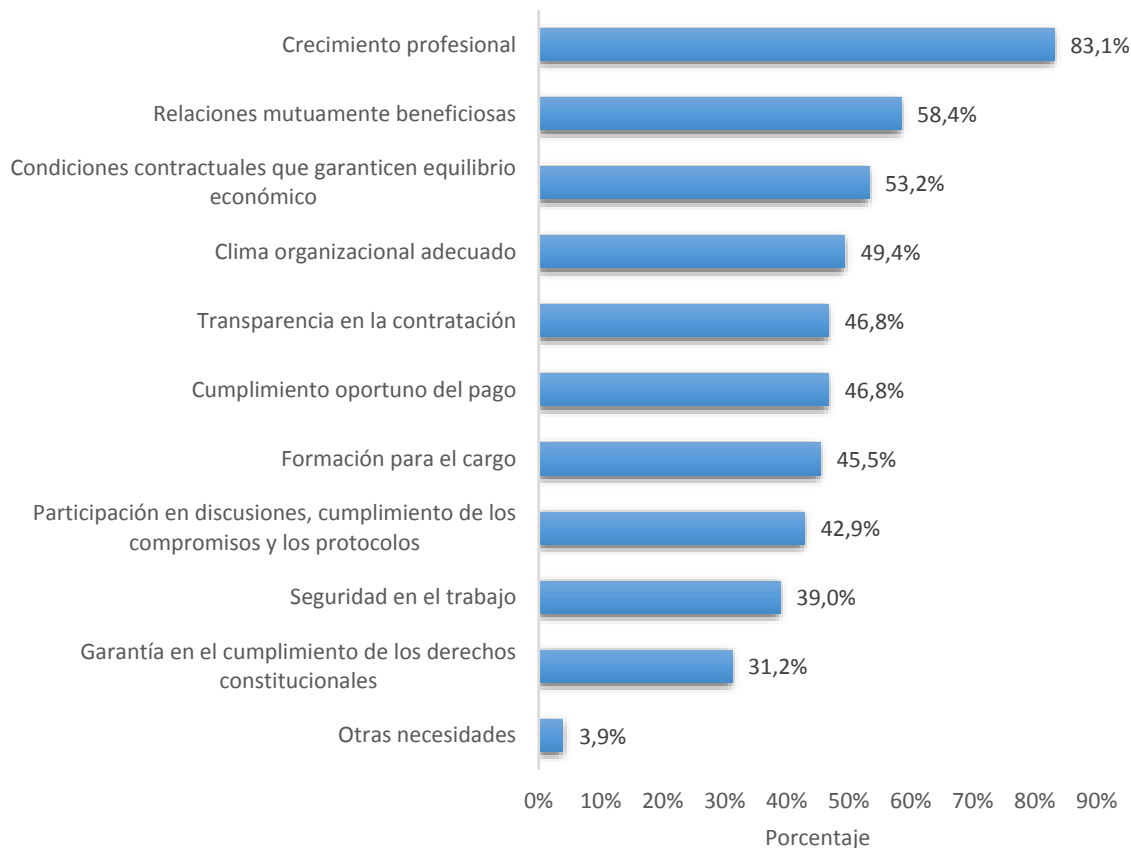


Figura 42. Necesidades de los contratistas respecto a los bienes y servicios ofrecidos por el Instituto

Con respecto a las expectativas de los contratistas, las expectativas más votadas son: un 72.7% tener la posibilidad de celebrar nuevos contratos con el Instituto, un 64.9% obtener competitividad y experiencia en el mercado laboral, un 53.2% acceso a los espacios destinados a la formación, medición y/o mejoramiento de clima, cultura o de competencias. Finalmente, los contratistas tienen la expectativa de tener información personal protegida, no susceptible a ninguna vulnerabilidad, preservando su confidencialidad, integridad y disponibilidad y un 6.5% tiene otras expectativas (ver Figura 43).

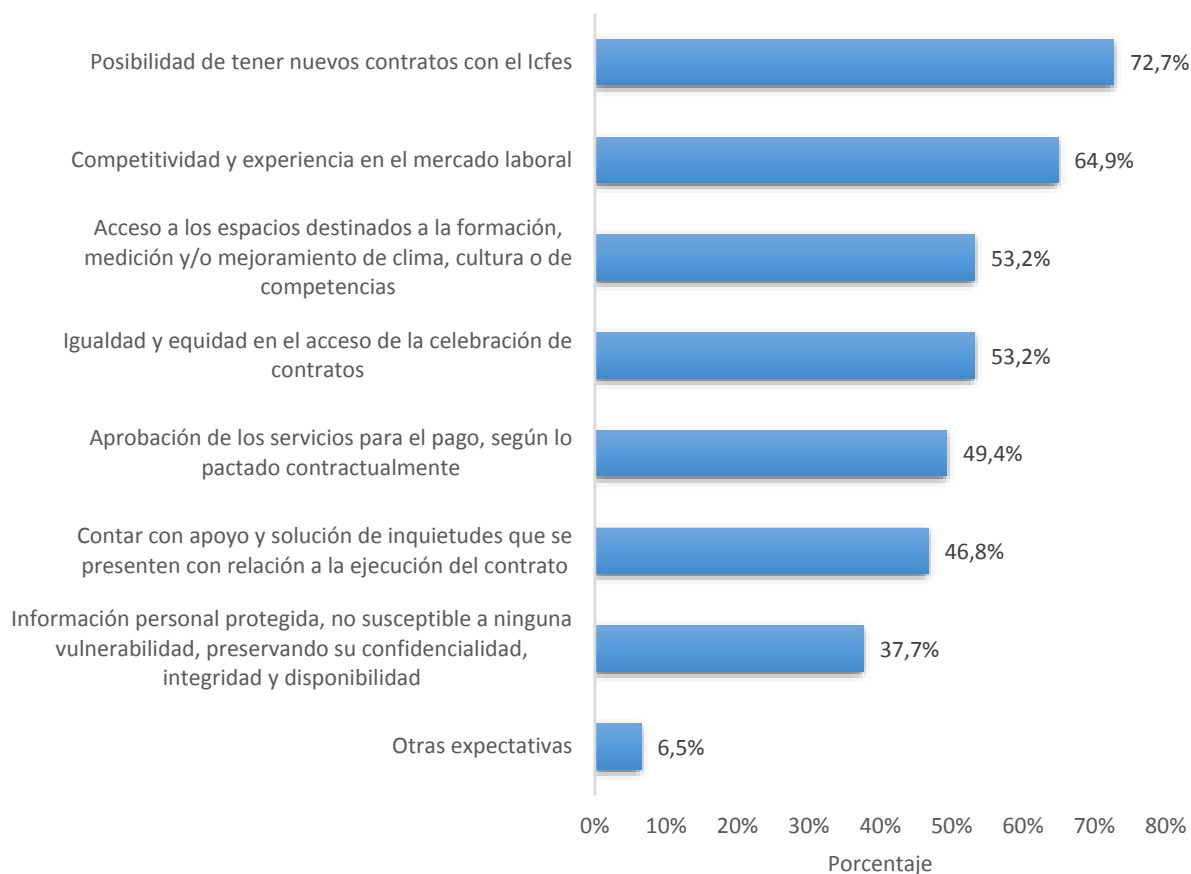


Figura 43. Expectativas de los contratistas respecto al Instituto

Por otra parte, el 32.5% de los contratistas desarrollaron sus estudios académicos en áreas de Ingeniería, Arquitectura, Urbanismo y afines, el 22.1% los desarrolló en Economía, Administración, Contaduría y afines, el 15.6% tiene conocimientos académicos en Ciencias Sociales y Humanas. En contraste, el 10.4% tiene estudios académicos en áreas relacionadas con Matemáticas y Ciencias Naturales, el 9.1% estudió alguna carrera relacionada con Ciencias de la Educación. Finalmente, el restante 10.4% realizó sus estudios académicos en otras áreas del conocimiento (ver Figura 44).

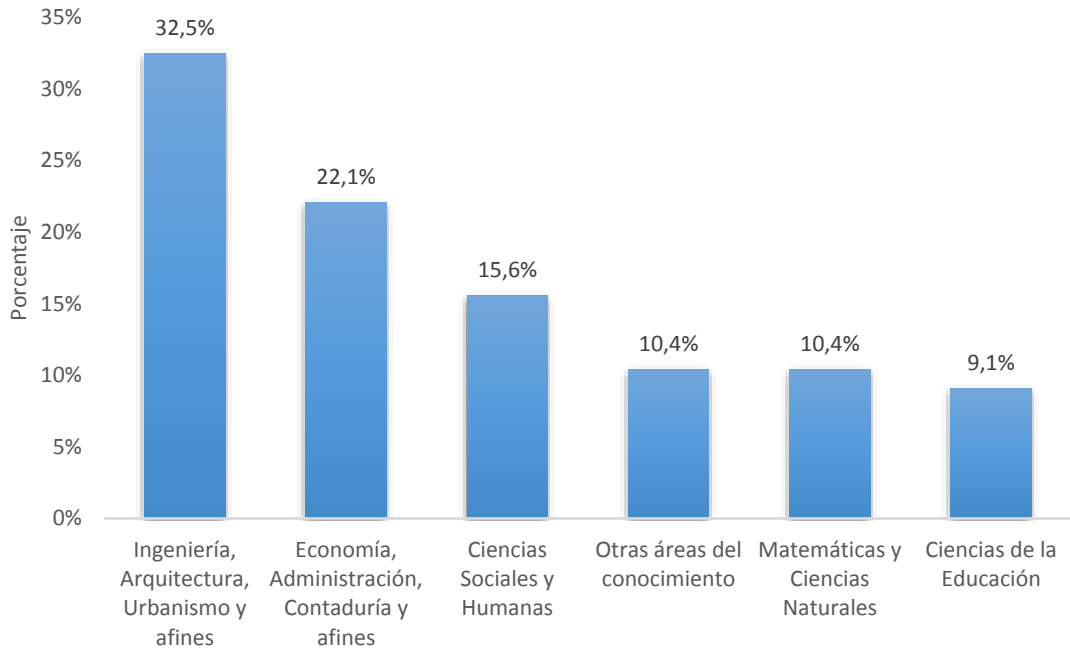


Figura 44. Áreas del conocimiento de los estudios académicos de los contratistas

Durante el periodo de análisis la mayoría de los contratistas tienen entre 5 y 9 años de experiencia profesional, seguido por los que tienen menos de 5 años de experiencia (29.9%). Inversamente, los datos reflejaron que el 5.2% de los contratistas tienen 20 o más años de experiencia como profesionales (ver Figura 45).

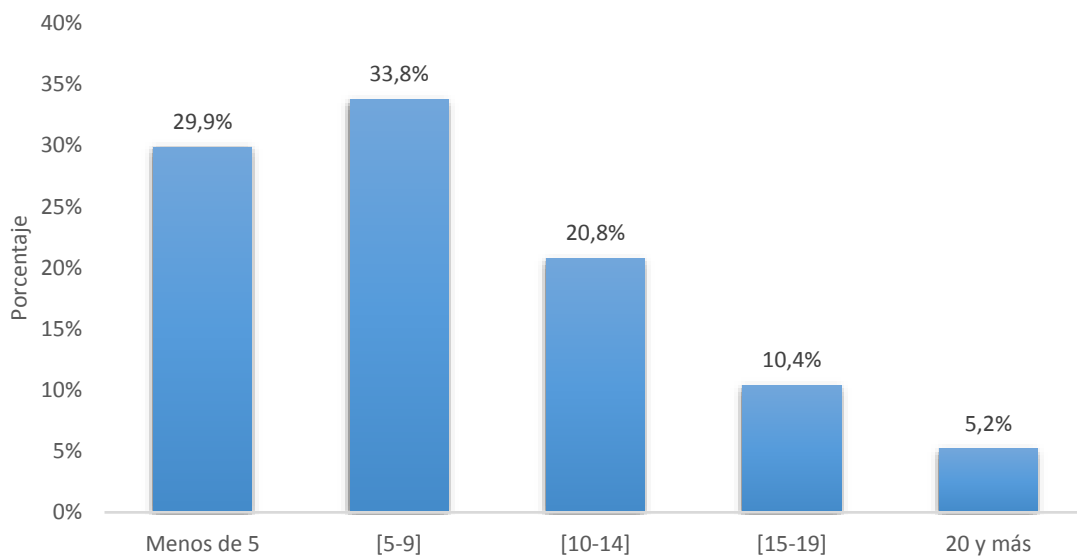


Figura 45. Años de experiencia profesional de los contratistas del Icfes



Con relación a la frecuencia con la que acceden los contratistas a los programas de bienestar ofrecidos por la Subdirección de Talento Humano del Instituto, se refleja que el 33.8% accede por lo menos una vez al mes, el 32.5% no accede nunca a los programas ofrecidos, el 27.3% hace uso de los beneficios al menos una vez al año y el restante 6.5% al menos una vez a la semana (ver Figura 46).

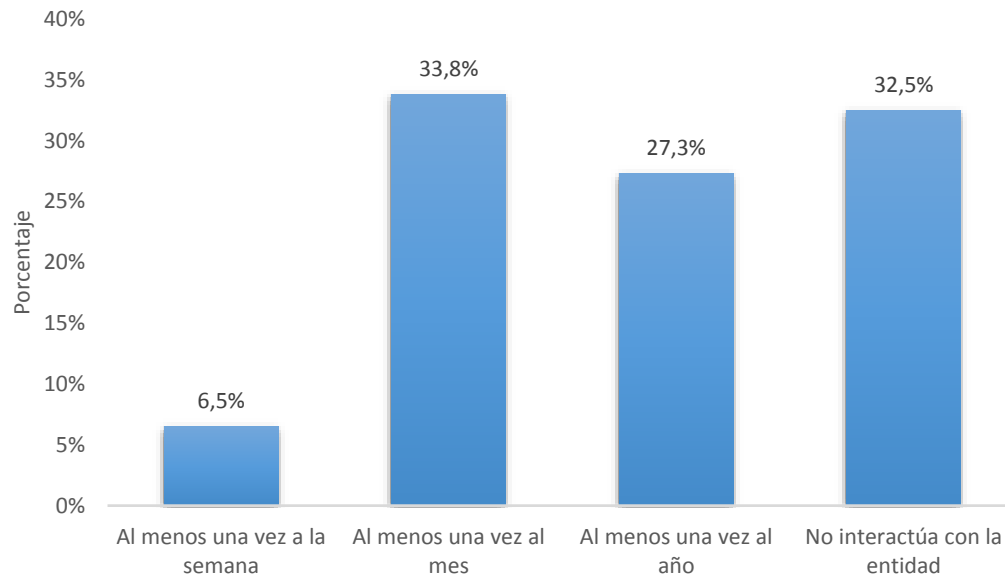


Figura 46. Frecuencia de acceso al programa de bienestar ofrecido por la Subdirección de Talento Humano.

Funcionarios de planta

En la categoría de funcionarios de planta del Icfes, se obtuvo una muestra de 49 encuestados. En la distribución por género, la mayoría de los funcionarios son mujeres (63.3%) correspondiente a 31 empleadas y el restante 36.7% corresponde a 18 hombres (ver Figura 47).

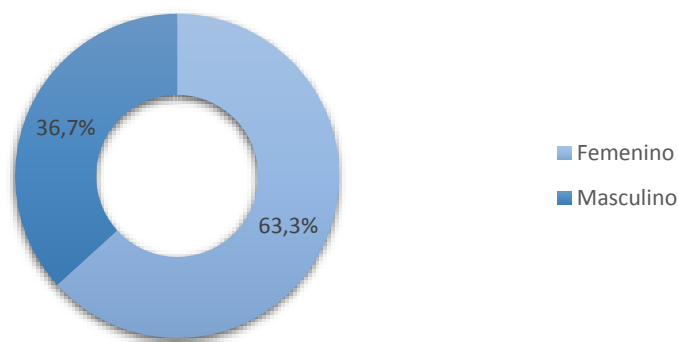


Figura 47. Funcionarios de planta del Icfes por sexo

La mayoría de funcionarios de planta tienen entre 21 y 30 años (32.7%), seguido por los adultos mayores de 50 años (24.5%). A continuación, se encuentran los funcionarios adultos jóvenes entre 31 y 40 años (22.4%) y los adultos con edades entre 41 y 50 años (12.2%). Finalmente, los funcionarios con 20 años o menos, los cuales representan el 8.2% (ver Figura 48).

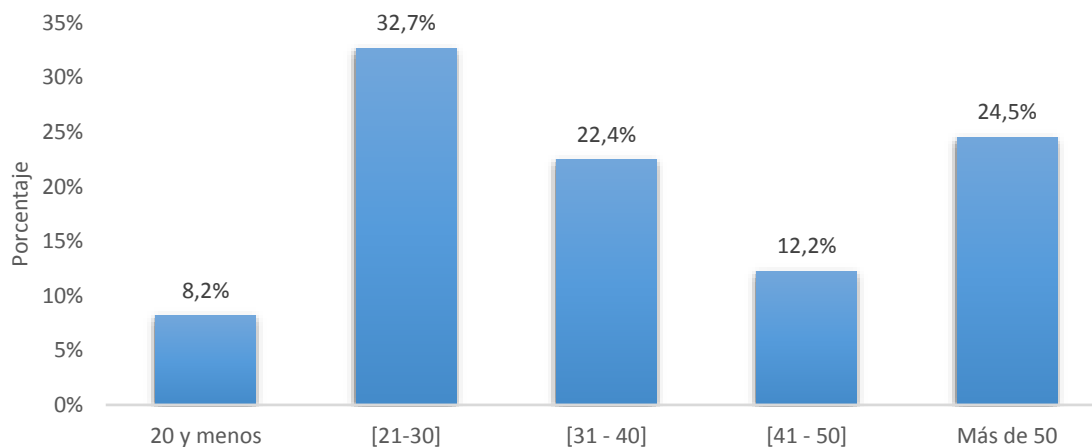


Figura 48. Funcionarios de planta del Icfes por rango de edad

Asimismo, en el análisis de los funcionarios de planta por edad y sexo, se observó que la mayoría corresponde a mujeres, exceptuando los encuestados mayores de 50 años, en donde el porcentaje de hombres es del 58.2%. Los rangos de edad en donde se concentra la mayor proporción de mujeres son: 21 a 30 años con un 59 % y jóvenes de 20 años o menos con un 55.7% de participación (ver Figura 49).

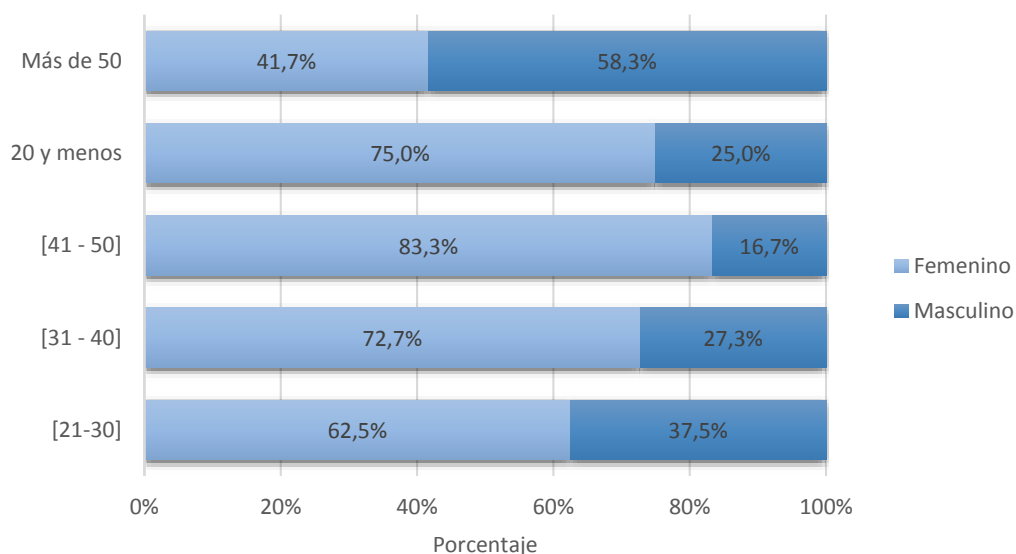


Figura 49. Usuarios de información por rango de edad y sexo

Se muestra que un 61.2% de los funcionarios encuestados residen en una cabecera municipal, el 34.7% vive en un centro poblado y el restante 4.1% en una zona rural dispersa (ver Figura 50).

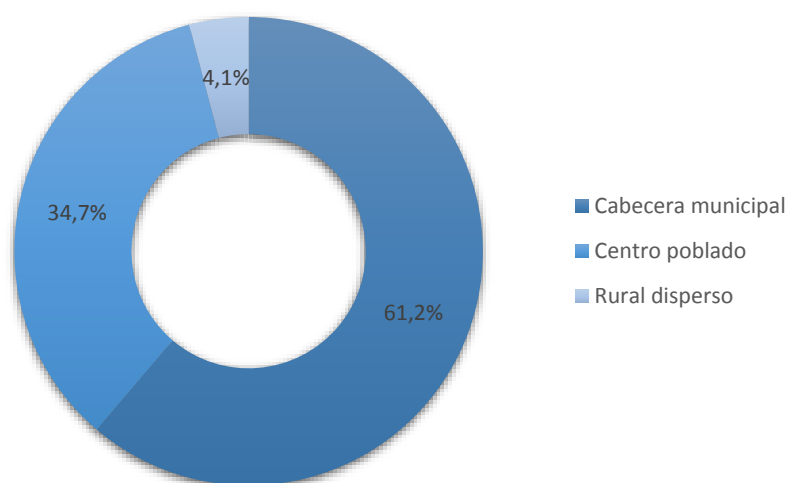


Figura 50. Clase de área donde residen los funcionarios de planta del Icfes encuestados

En cuanto al estrato socioeconómico de los funcionarios encuestados, el 18.4% son de estrato 1, el 20.4% pertenecen al estrato 2, el 38.8% viven en estrato 3, el 14.3% tienen estrato 4 y el restante 8.2% son de estratos 5 y 6 (ver Figura 51).

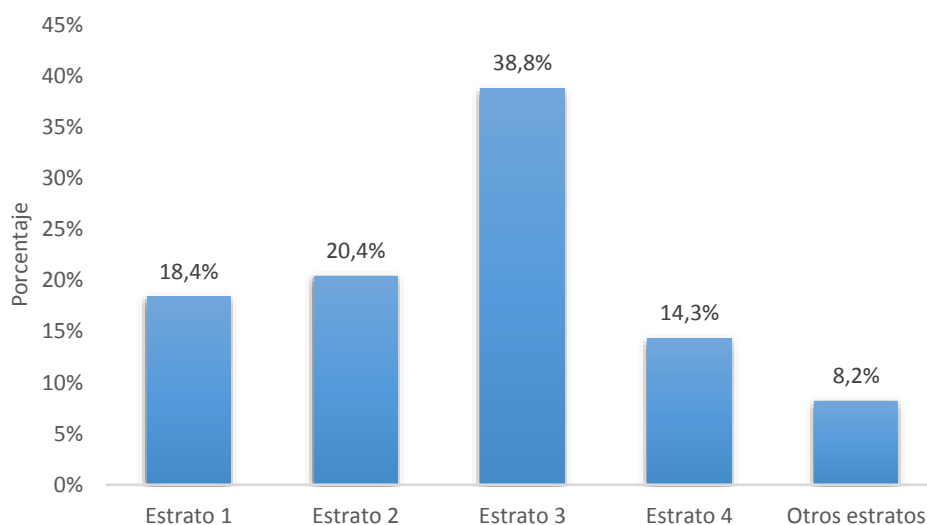


Figura 51. Estrato socioeconómico de los funcionarios de planta del Icfes encuestados



Entre los funcionarios de planta encuestados, se descubrió que el 34.7% tienen a lo sumo estudios técnicos o tecnológicos, el 32.7% han culminado estudios de posgrado, 28.6% son profesionales y el restante 4.1% solo culminó estudios de media (ver Figura 52).

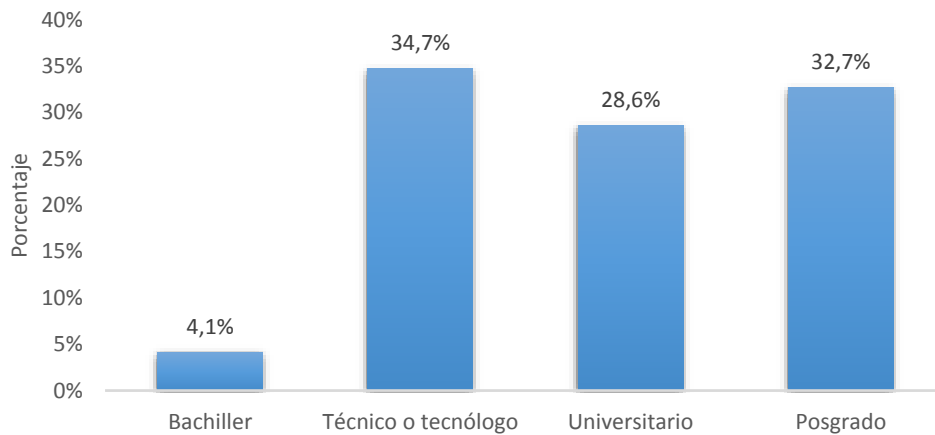


Figura 52. Nivel educativo de los funcionarios de planta del Icfes encuestados

En relación con el estado civil de los funcionarios encuestados, se halló que el 34.7% son solteros, el 34.7% se encuentran casados, el 24.5% viven en unión libre y el restante 6.1% se encuentran separados o divorciados (ver Figura 53).

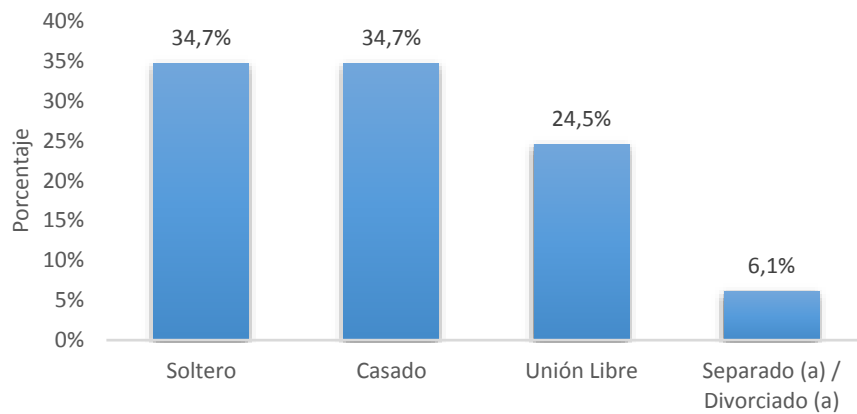


Figura 53. Estado civil de los funcionarios de planta del Icfes encuestados

Se determinó que de acuerdo con su cultura, pueblo o rasgos físicos el 10.2% de los encuestados se considera negro, mulato, afrocolombiano o afrodescendiente, un 4.1% indicó que pertenece a alguna comunidad o pueblo indígena, un 4.1% se identifica con una cultura o pueblo minoritario. Por otro lado, un 81.6% define que no pertenece a algún pueblo o cultura minoritaria (ver Figura 54).

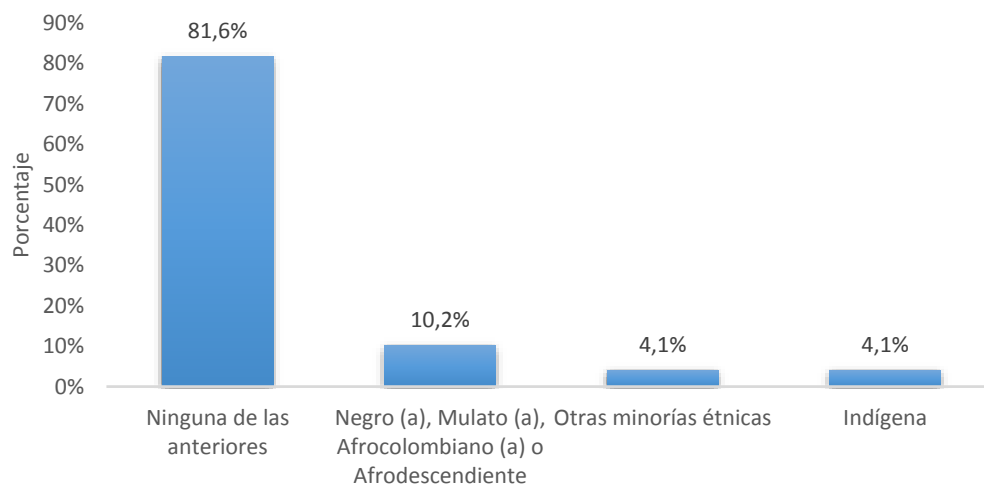


Figura 54. Pertenencia a alguna cultura o pueblo minoritario de los funcionarios encuestados

Con respecto al tipo de relación laboral con el Instituto, un 38.8% son funcionarios de carrera administrativa, un 34.7% son funcionarios de planta provisional y el restante 26.5% corresponde a estudiantes universitarios en práctica (ver Figura 55).

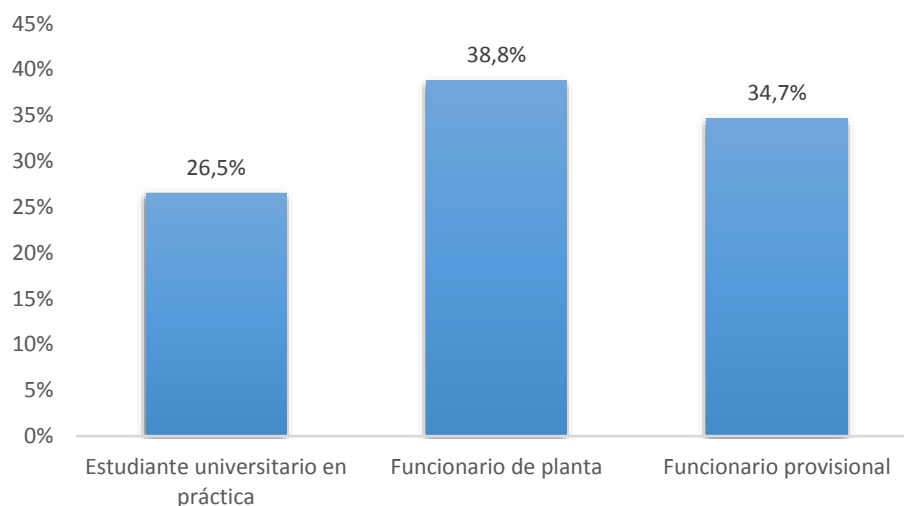


Figura 55. Tipo de relación laboral con el Icfes de los funcionarios de planta encuestados

Con respecto a los lenguajes o dialectos que manejan los encuestados, un 98% respondió que hablan español, un 36.7% inglés, un 12.2% francés y un 2% sabe alemán. De los encuestados, un 6.1% expresó presentar problemas para moverse o caminar; un 4.1% tiene dificultades para usar sus brazos y manos; un 4.1% tienen limitaciones para ver, a pesar de usar lentes y un 1.3% tienen problemas para entender o aprender.

Intereses, necesidades y expectativas de los funcionarios de planta del Icfes

En relación con los intereses de los funcionarios de planta respecto al Instituto, la mayoría, correspondiente a un 73.5 % expresó que tiene interés de trascender, un 34.7 % tiene interés de información, seguido por un 32.7 % con interés material, un 30.6 % tienen interés de reputación o simbólico, un 24.5 % tiene interés de afiliación y finalmente un 2 % con interés político (ver Figura 56).

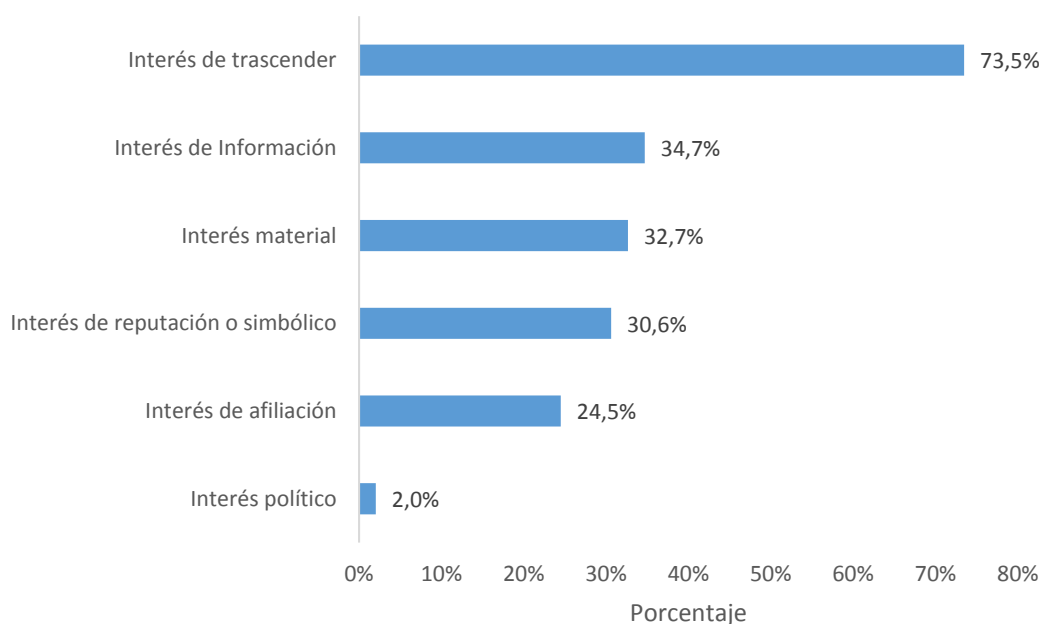


Figura 56. Intereses de los funcionarios respecto al Instituto

Se manifestó que las principales necesidades que tienen los funcionarios de planta del Instituto son: con un 65.3 % el crecimiento profesional, un 49 % considera necesario tener seguridad en el trabajo, un 46.9 % resalta la importancia de tener un clima organizacional adecuado. Finalmente, un 32.7 % se preocupa por tener garantías en el cumplimiento de los derechos constitucionales, un 24.5 % tiene la necesidad de participar en discusiones, cumplimiento de los compromisos y los protocolos y un 2.0 % declara tener otras necesidades (ver Figura 57).

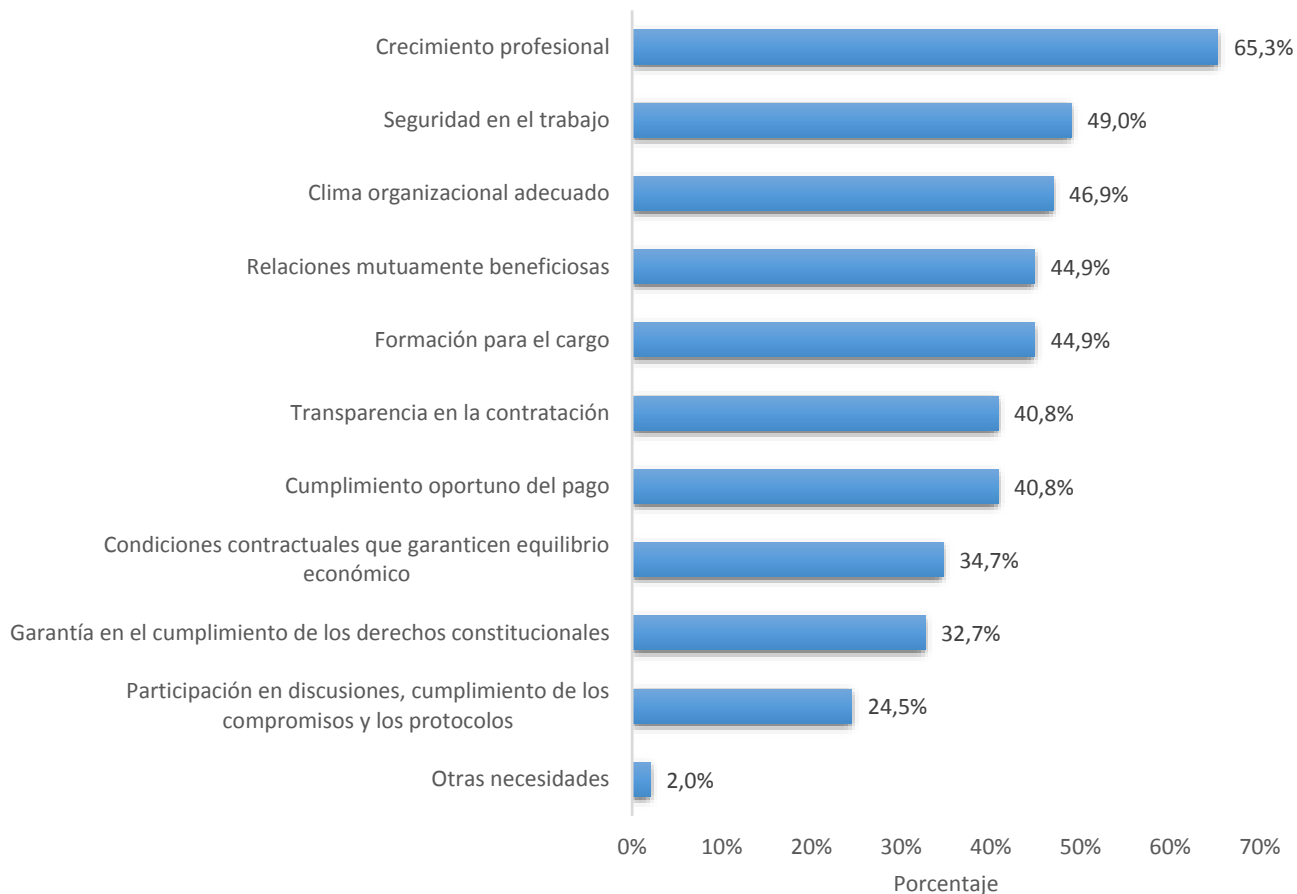


Figura 57. Necesidades de los funcionarios de planta respecto al Instituto.

Con respecto a las expectativas de los funcionarios de planta, se observó que las expectativas más importantes son: un 75.5 % crecimiento personal, un 61.2% bienestar familiar, un 61.2% incentivos por buenas prácticas y eficiencia. Finalmente, en un 36.7% los funcionarios tienen la expectativa de horarios flexibles y un 2.0 % tiene otras expectativas (ver Figura 58).

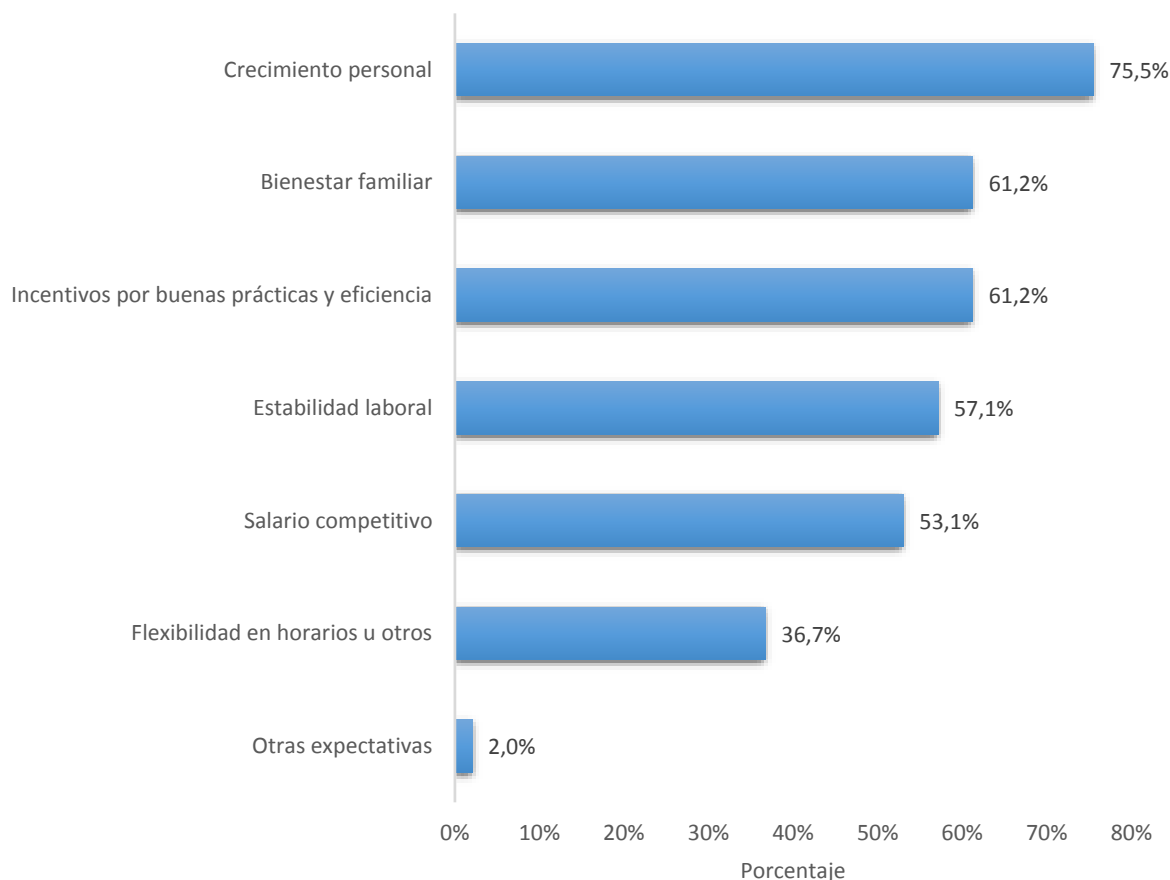


Figura 58. Expectativas de los funcionarios de planta respecto al Instituto.

Con relación al área en donde laboran los funcionarios de planta del Instituto encuestados, se contempló que el 22.4% pertenecen a la Dirección de Evaluación, el 18.4% a la Dirección de Producción y Operaciones, 14.3% a la Secretaría General, 12.2% a la Dirección de Tecnología e Información. Finalmente, se encuentra que el 4.1% hacen parte de la Dirección General y el restante 2.0% pertenecen a la Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo (ver Figura 59).



Figura 59. Áreas en las que los funcionarios de planta desempeñan sus labores en el Icfes

Por otra parte, el 32,7% de los funcionarios de planta desarrollaron sus estudios académicos en áreas de Economía, Administración, Contaduría y afines, el 18,4% los desarrolló en Ingeniería, Arquitectura, Urbanismo y afines, el 14,3% tiene conocimientos académicos en Ciencias Sociales y Humanas. En contraste, el 8,2% de los funcionarios tiene estudios académicos en áreas relacionadas con Ciencias de la Educación, el 4,1% estudió alguna carrera relacionada con Matemáticas y Ciencias Naturales. Finalmente, el restante 22,4% realizó sus estudios académicos en otras áreas del conocimiento (ver Figura 60).

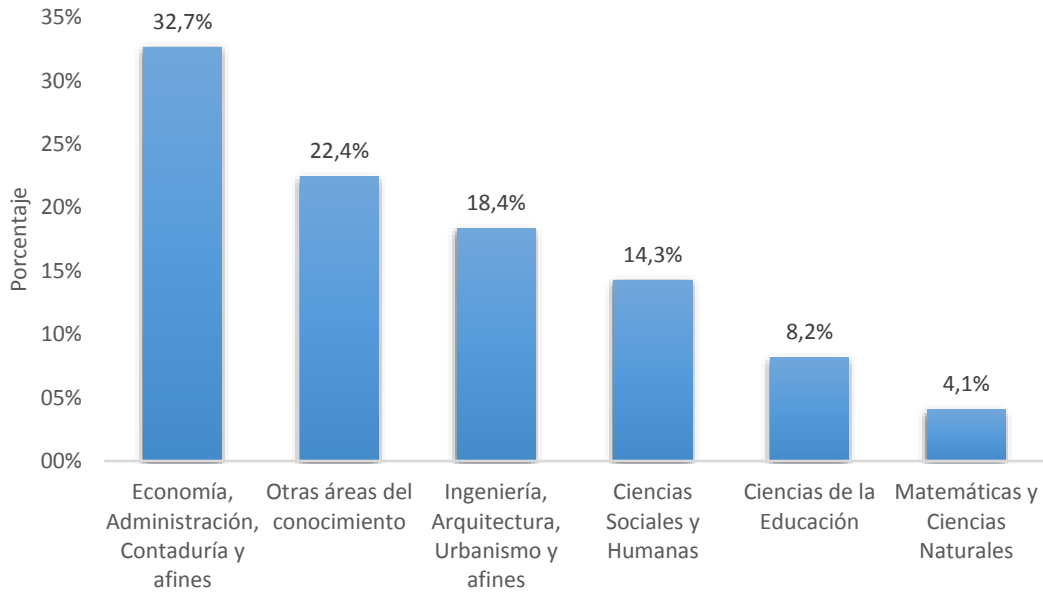


Figura 60. Áreas del conocimiento de los estudios académicos de los funcionarios de planta

Con respecto al análisis, la mayoría de los funcionarios tienen menos de 5 años (30.6%) o bien entre 20 años o más de experiencia profesional (30.6%), seguido por los funcionarios que tienen entre 5 y 9 años de experiencia, los cuales corresponden al 28.6%. Inversamente, el 10.2% de los funcionarios tiene entre 10 y 19 años de experiencia profesional (ver Figura 61).

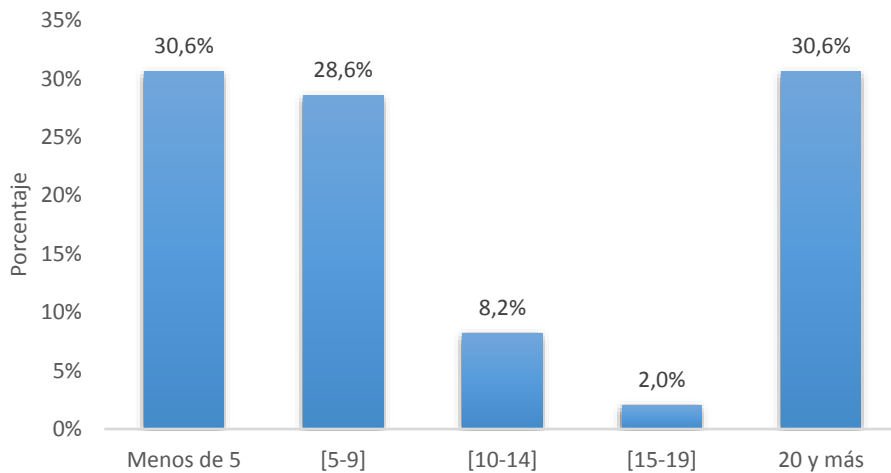


Figura 61. Años de experiencia profesional de los funcionarios de planta del Icfes



Con relación a la frecuencia con la que acceden los funcionarios de planta a los programas de bienestar ofrecidos por la Subdirección de Talento Humano del Instituto, el 42.9 % respondió acceder por lo menos una vez al mes, el 28.6 % lo hace al menos una vez a la semana, el 18.4 % hace uso de los beneficios al menos una vez al año y el restante 10.2 % nunca acceden al programa de bienestar del Instituto (ver Figura 62).

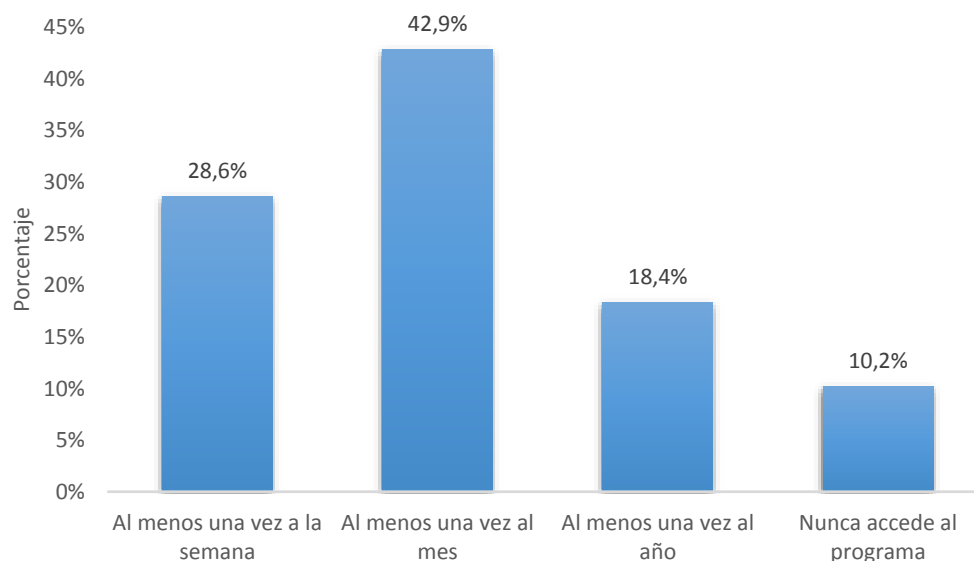


Figura 62. Frecuencia de acceso de los funcionarios de planta al programa de bienestar ofrecido por la Subdirección de Talento Humano

Clientes institucionales

En cuanto a los clientes institucionales, se obtuvo una muestra de 53 encuestados, de los cuales la proporción más representativa, tal como se muestra en la Figura 63, se deriva de las entidades gubernamentales con un 52.8% de participación, seguido de las fundaciones financiadas principalmente con recursos privados y empresas privadas con ánimo de lucro con un 22.6% y un 20.8% respectivamente; el 3.8% restante, corresponde equitativamente a las ONG y fundaciones financiadas principalmente con recursos mixtos.

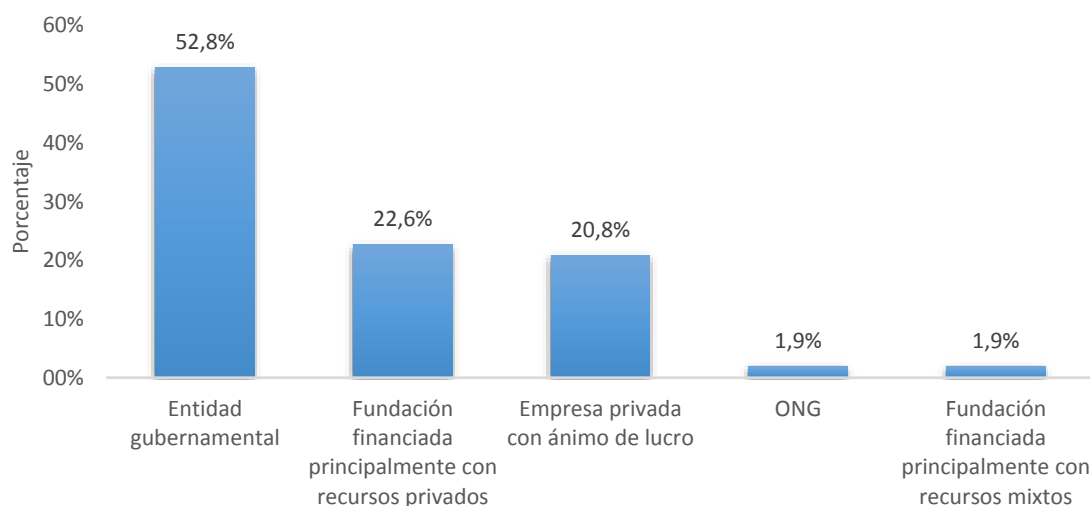


Figura 63. Distribución de clientes institucionales por tipo de entidad

Se evidenció que los diferentes clientes encuestados se encontraban concentrados en la ciudad de Bogotá (28.3%), Medellín con 9.4%, Bucaramanga con 5.7%; los municipios de Bello, Palmira, Barrancabermeja y Manizales tienen una participación de 15.1%. Por otra parte, el 94.3% de los clientes que respondieron la encuestas desarrollan sus actividades en el sector económico de la educación. Asimismo, el 1.9% lo desarrolla en el sector agropecuario, pesquero y de desarrollo rural, el 1.9% en el sector de la función pública y el restante 1.9% al sector de la salud y la protección social.

Adicional a esto, se tienen diferentes niveles de alcance de las actividades de los clientes encuestados; la mayoría de estas actividades tiene un alcance territorial con un total de 73.6 %, el 24.5 % tiene alcance nacional y solo el 1.9 % tiene alcance internacional en las actividades (ver Figura 64).

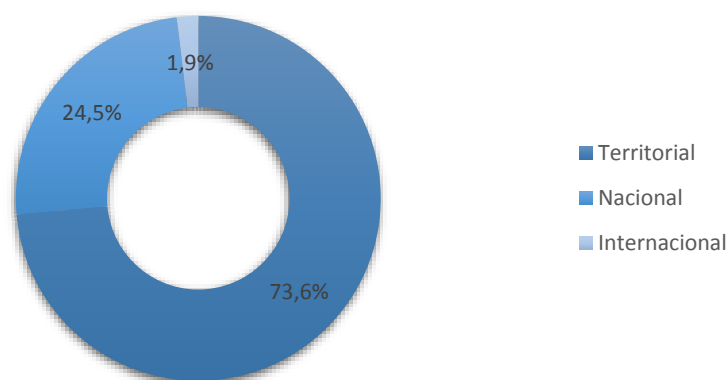


Figura 64. Alcance de la actividad de los clientes institucionales

Por otro lado, la mayoría de los clientes institucionales corresponde a empresas o entidades pequeñas (43.4%), seguida por medianas con el 28.3%; las empresas grandes corresponden al 17% y finalmente, se encuentran las microempresas con el 11.3%.

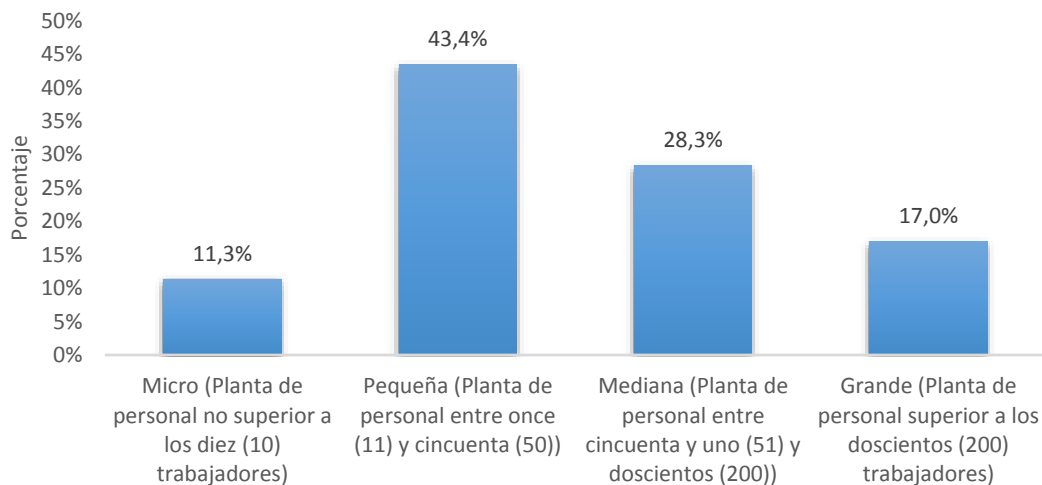


Figura 65. Tamaño de los clientes institucionales del Icfes

Necesidades y expectativas de los clientes institucionales

Uno de los objetivos más importantes del presente informe es la identificación de las necesidades de los clientes, de las cuales destacamos lo siguiente: se detectó que la principal necesidad de los clientes es contratar productos y servicios para la evaluación de conocimientos (75.5%), seguido del reporte de resultados en los tiempos establecidos (52.8%) y adelantar investigaciones en temas de educación (37.7%). Así también, se infiere que los clientes se encuentran menos interesados en las condiciones contractuales y la transparencia en la contratación, con una participación del 3.8% y el 1.9%, respectivamente (ver Figura 66).

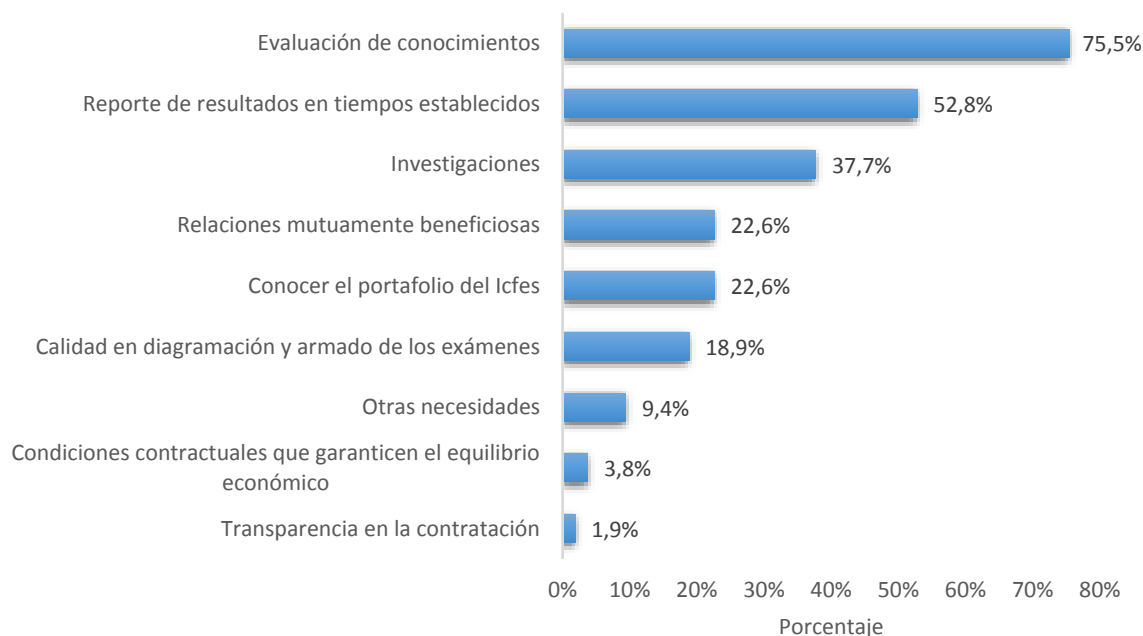


Figura 66. Necesidades de los clientes institucionales respecto al Instituto

Con respecto a las expectativas de los clientes, se observó que: un 79.2% tiene como expectativa la interpretación y uso de resultados fácilmente, un 45.3% los mecanismos de respuesta eficiente y eficaz a los requerimientos solicitados, un 45.3% la respuesta eficiente a necesidades de



pruebas específicas a la entidad. Finalmente, el 22.6 % tiene la expectativa de garantizar la inclusión social de discapacitados en las pruebas, el 1.9 % tiene la expectativa de obtener precios competitivos y un 7.5 % tiene otras expectativas (ver Figura 67).

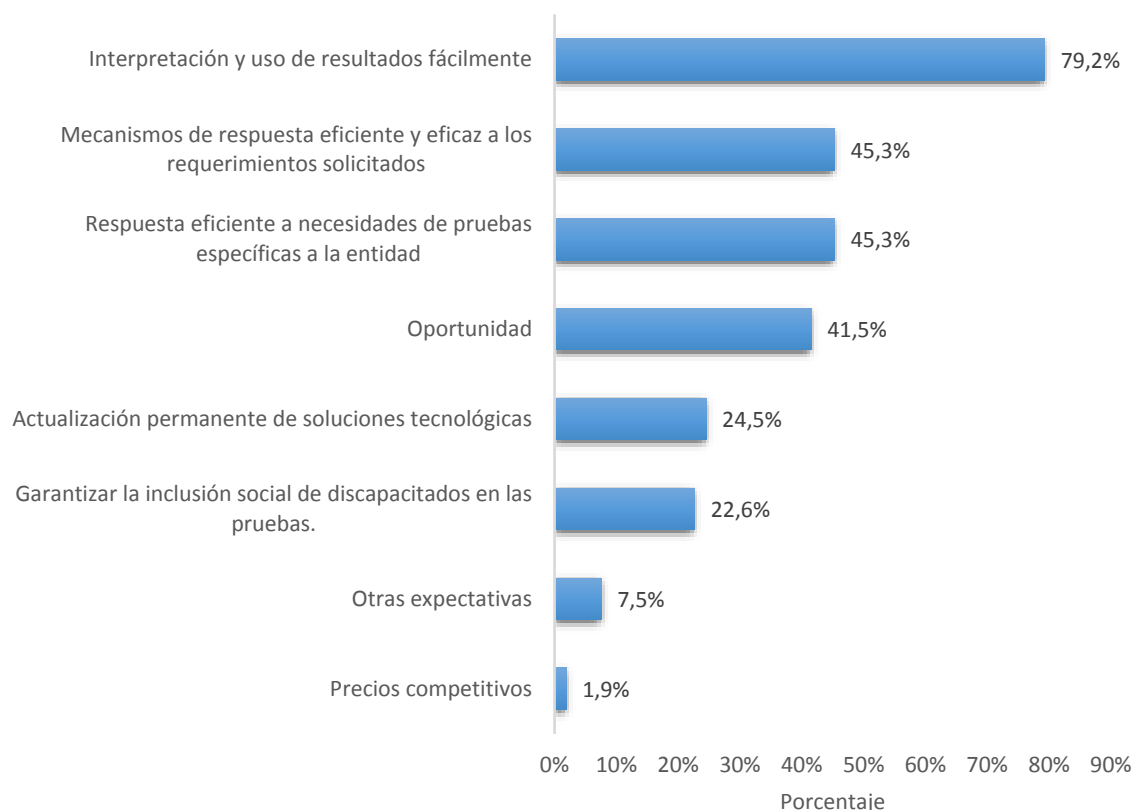


Figura 67. Expectativas de los clientes institucionales respecto al instituto

En relación con la frecuencia de interacción de los clientes con el Instituto, se determinó que el 5.7 % interactúa al menos una vez a la semana con el Instituto, el 50.9 % mantiene una interacción de al menos una vez al mes, el 39.6 % de los clientes tiene interacción con la entidad al menos una vez al año y el restante 3.8 % no interactúa directamente con el Instituto (ver Figura 68).

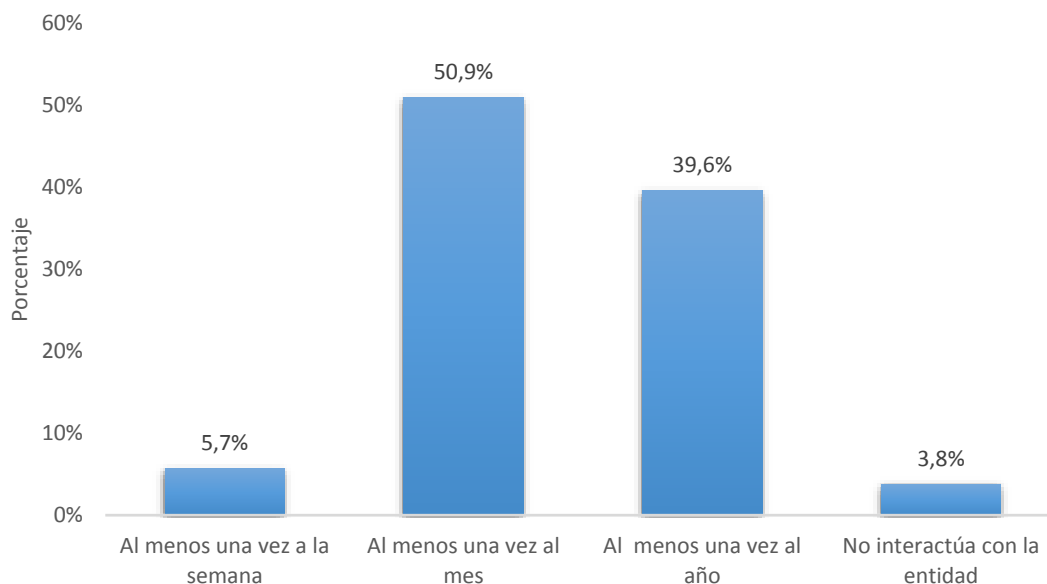


Figura 68. Frecuencia de interacción de los clientes institucionales con el Instituto

El canal de contacto que más utilizan los clientes para relacionarse con el Instituto es la página web (64.2%), seguido por el correo electrónico (20.8%), el canal telefónico (9.4%), las reuniones presenciales (3.8%) y el restante 1.9% lo hace a través de las redes sociales (ver Figura 69).

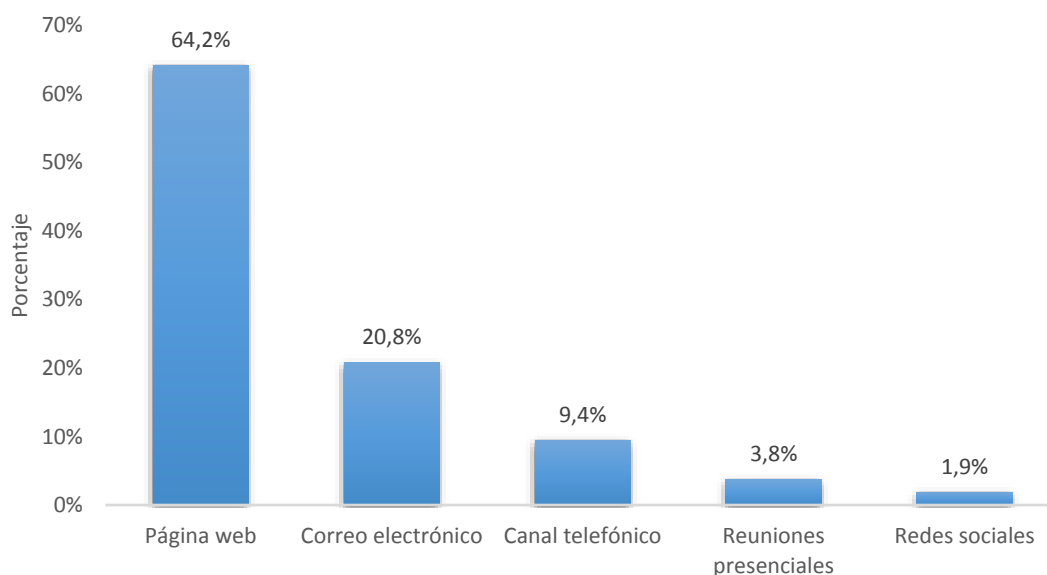


Figura 69. Canal de atención más utilizado por los clientes institucionales para relacionarse con el Instituto

Gobierno y órganos de control

En cuanto a las entidades del Estado y órganos de control, se obtuvo una muestra de 19 encuestados. A este grupo de interés se le indagó por sus necesidades, expectativas y otras variables intrínsecas relacionadas con la interacción con el Instituto, las cuales manifiestan que principalmente necesitan insumos informativos suficientes sobre el desarrollo de diferentes actividades (55.6%).

Se encuentra también la necesidad de ejecutar acciones y lineamientos del sector, y verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable (44.4%), la elaboración y el seguimiento al plan estratégico institucional (38.9%), la eficiencia administrativa en términos generales (33.3%). Finalmente, se encuentra la necesidad de tener la documentación debidamente conservada y otras necesidades, con una participación del 11.1% en los dos casos (ver Figura 70).

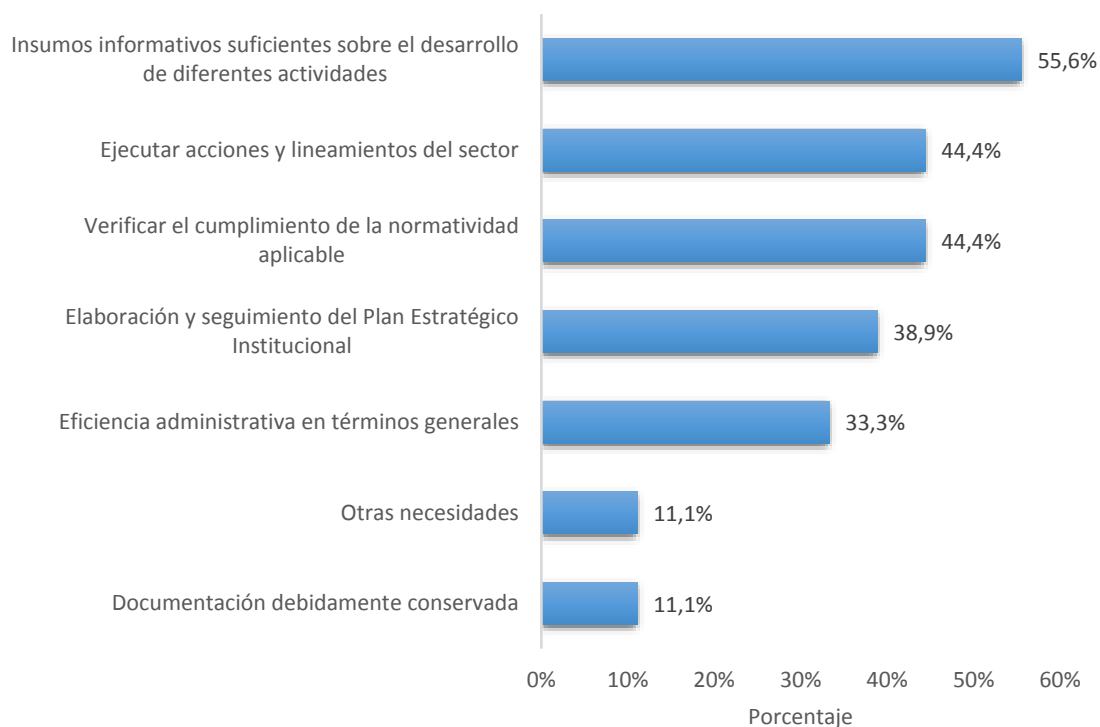


Figura 70. Necesidades del Gobierno y órganos de control respecto al Instituto

En relación con las expectativas que las entidades gubernamentales y los órganos de control tienen del Instituto, un 72.2% de las entidades encuestadas tienen la expectativa de obtener información pertinente, actual y veraz de fuente primaria, un 61.1% el aumento de la confianza en la administración pública, un 55.6% la coordinación de acciones estratégicas entre su entidad y el Icfes, un 50% la respuesta eficaz a PQRS en tiempos preferenciales y el cumplimiento efectivo de la normatividad aplicable, un 44.4% mejora en la competitividad y finalmente, un 5.6% presenta otras expectativas (ver Figura 71).

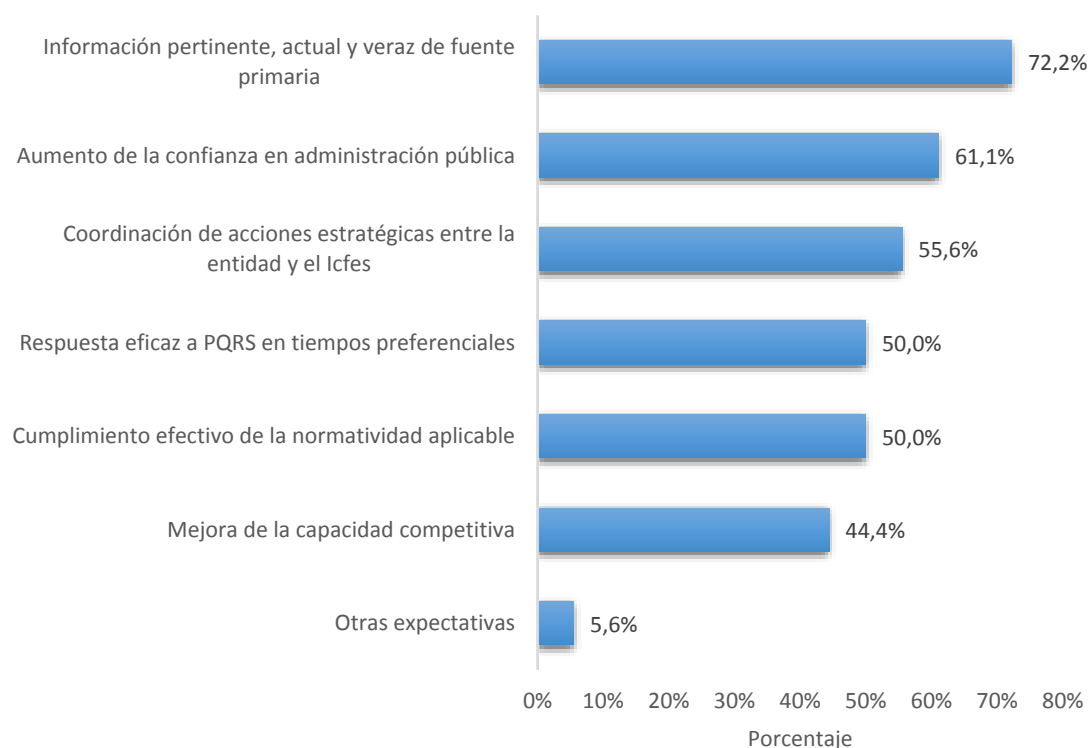


Figura 71. Expectativas del gobierno y los órganos de control respecto al Icfes

Por otro lado, la mayoría de las entidades del Estado y órganos de control encuestados interactúa con el Instituto al menos una vez al mes (38.9%), seguido con el 27.8% por las entidades que no interactúan con el Icfes, el 22.2% lo hace al menos una vez al año y el restante 11.1% lo hace al menos una vez a la semana.

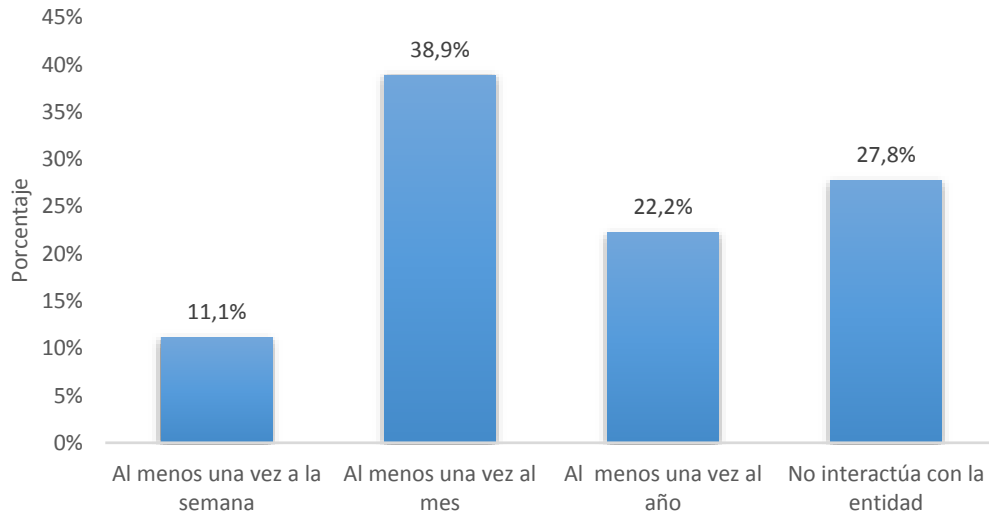


Figura 72. Frecuencia de interacción del Gobierno y órganos de control con el Icfes

Se comprobó que el Gobierno y los órganos de control prefieren interactuar con el instituto a través de la página web (61.1%), seguido por los que prefieren hacerlo a través del correo electrónico y las reuniones presenciales (11.1%, respectivamente), finalmente, con un 16.8% distribuido equitativamente se encuentra la rendición de cuentas, el canal presencial y las redes sociales (ver Figura 73).

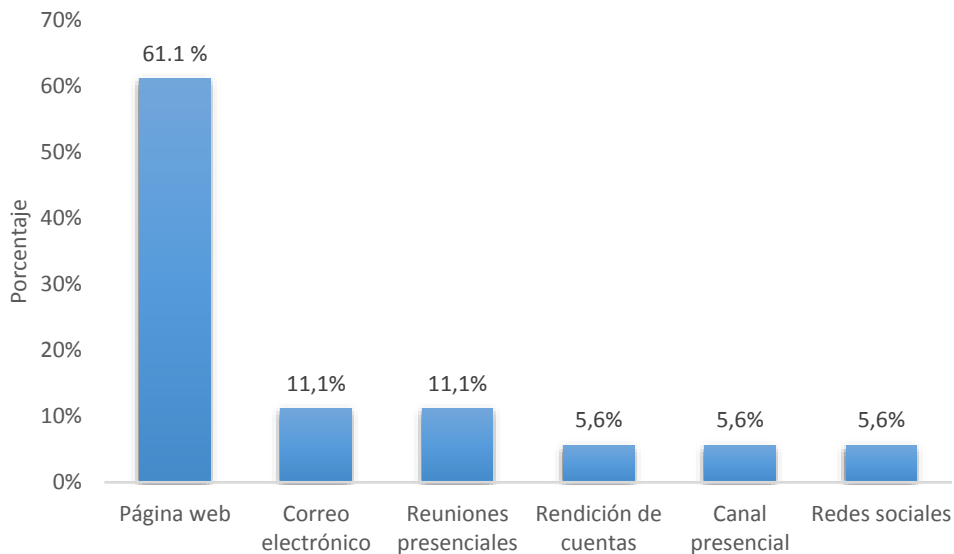


Figura 73. Canal de atención más utilizado por el Gobierno y órganos de control para relacionarse con el Instituto



6. Conclusiones



- Se evidencia que la parte interesada con mayor relevancia y en la cual se deberían priorizar los planes y proyectos son los evaluados de pruebas de Estado y nuevos negocios.
- La mayoría de evaluados encuestados son adolescentes y jóvenes adultos entre los 15 y 30 años, esto es un resultado relevante a la hora de definir las estrategias de relacionamiento con nuestras partes interesadas. Sin embargo, se obtuvo una muestra heterogénea y se tiene participación de evaluados de las pruebas de Estado y nuevos negocios.
- Con respecto al lenguaje o dialecto de los evaluados encuestados, se halló que aproximadamente el 23.4 % son bilingües y el 2.1 % son trilingües. En contraste, alrededor del 73.5 % solo maneja el idioma español, 0.7 % inglés y el restante 0.3 % otros dialectos, como por ejemplo el lenguaje de señas colombiano.
- Se identificó que al menos el 10 % de los evaluados encuestados presenta alguna dificultad para realizar sus actividades diarias, por lo tanto, se recomienda continuar con los esfuerzos de generar estrategias de evaluación inclusivas a personas en condición de discapacidad.
- Se evidencia que la mayoría de los evaluados tienen intereses de información, el cual se relaciona con el acceso oportuno a los resultados de las pruebas presentadas. De ahí la importancia de garantizar los mecanismos eficientes de comunicación de resultados de pruebas a los evaluados.
- Se destaca que una cantidad considerable de los evaluados encuestados tiene interés de trascender, lo que probablemente se puede deber a la necesidad de sustentar una adecuada calificación de las pruebas para obtener beneficios posteriores.



- Se identificó que los evaluados de la prueba TyT tienen principalmente la expectativa de obtener competitividad en el campo laboral a través de la presentación de la prueba.

Por otro lado, los evaluados de la prueba Saber 11.º tienen la expectativa de obtener reconocimientos por altos puntajes.

- Se expresó que la interacción de los evaluados con el Instituto es esporádica; la mayoría interactúa una vez al año y no lo vuelve a hacer hasta tener la necesidad de presentar una evaluación de otro ciclo educativo.
- El segundo grupo más numeroso es el de usuarios de información; estos se encuentran interesados en obtener información del Instituto para realizar análisis y divulgación de los resultados que permitan generar planes educativos, y tener acceso a bases de datos para realizar investigación sobre calidad de la educación.
- Con relación a las características de los usuarios de información, se manifestó que la mayoría son adultos mayores de 30 años, con un buen nivel económico y educativo.
- Las necesidades y expectativas de los usuarios de información están principalmente relacionadas con la oportunidad de acceso a la información, la calidad de los datos y la facilidad en el uso e interpretación de los resultados; todo esto enfocado en la generación de conocimiento para la toma de decisiones. Por lo anterior, se recomienda fortalecer los procesos internos de gestión de la información, de análisis y divulgación de resultados y de gestión de investigaciones.



- Se evidenció que la distribución por género de los contratistas es equitativa, en donde la mayoría tiene edades que oscilan entre los 25 y 39 años. También es importante resaltar que la mayoría cuenta con un nivel académico de posgrado y tienen entre 5 y 9 años de experiencia.
- Se puede observar que los contratistas se encuentran interesados en prestar sus servicios al Instituto por la reputación o simbolismo que esto genera. Además, las principales necesidades son: el crecimiento profesional y tener relaciones contractuales beneficiosas que garanticen el equilibrio económico. Por otro lado, las expectativas más importantes son: la posibilidad de tener nuevos contratos con el Instituto y adquirir competitividad y experiencia en el mercado laboral.
- Se observó que la mayoría de contratistas acceden a los programas de bienestar al menos una vez al mes. Por el contrario, una cantidad considerable no participa en los programas y actividades ofrecidos por la Subdirección de Talento Humano. Se recomienda generar estrategias que motiven a los contratistas a participar de estos beneficios.
- Con relación a los funcionarios de planta, se encuentra que una cantidad considerable de funcionarios son mayores de 50 años y tienen más de 20 años de experiencia profesional. Adicionalmente, la mayoría tiene estudios técnicos, tecnológicos o profesionales.
- Los funcionarios de planta se encuentran principalmente interesados en trascender a través de su relación laboral con el Instituto. Las principales necesidades son: el crecimiento profesional, la seguridad en el trabajo y contar con un clima organizacional adecuado. Por otro lado, las principales expectativas de los



funcionarios son: el crecimiento personal, el bienestar familiar y obtener incentivos por aplicar buenas prácticas y ser eficientes.

- Se encontró que la mayoría de clientes del Instituto son otras entidades gubernamentales. En contraste, se encuentra una participación importante de fundaciones y empresas financiadas con recursos privados que desarrollan sus actividades económicas en el sector de la educación. Se recomienda fortalecer los esfuerzos comerciales en este segmento económico.
- Con respecto a las necesidades y expectativas de los clientes, estos respondieron que sus principales necesidades son: acceder a productos y servicios para evaluar conocimientos, cumplimiento de los cronogramas pactados y realización de investigaciones. Por otro lado, las principales expectativas son: interpretación y uso de resultados fácilmente, mecanismos de respuesta eficiente y eficaz a los requerimientos solicitados y respuesta eficiente a necesidades de pruebas específicas del Instituto.
- La mayoría de clientes se relaciona con el Instituto al menos una vez al mes y la interacción es principalmente a través de la página web o el correo electrónico. Por lo anterior, se recomienda fortalecer los canales de comunicación con los clientes para atender adecuadamente las necesidades y expectativas de estos. Adicionalmente, se determinó que el canal de interacción favorito de los diferentes grupos de interés es la página web, por lo tanto, en las estrategias de comunicación se debe priorizar la dinamización de este canal.
- En relación con las necesidades y expectativas del Gobierno y órganos de control, las principales necesidades son: el acceso a insumos informativos sobre el desarrollo de diferentes actividades, ejecutar acciones y lineamientos del sector, verificar el



cumplimiento de la normatividad aplicable y verificar la elaboración y hacer seguimiento al plan estratégico institucional.

Con relación a las expectativas, se evidenció que para este grupo de interés es importante que se le brinde información pertinente, actual y veraz de fuente primaria, propiciar el aumento de la confianza en la administración pública, la coordinación de acciones estratégicas entre otras entidades y el Instituto, respuesta eficaz a PQRS en tiempos preferenciales y el cumplimiento de la normatividad aplicable.