

RESULTADOS DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL ICFES

Agosto, 2016

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS



A. Introducción

El Icfes en concordancia con los lineamientos establecidos en la Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés de la Función Pública, Gobierno en Línea, Secretaría de Transparencia Presidencia de la República, Departamento Nacional de Planeación (DNP), el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, ha definido en sus diferentes etapas elementos para que a partir del resultado del ejercicio de la caracterización de la oferta del instituto, se ajusten los protocolos o rutas de atención que hoy se tienen definidos en los diferentes canales de atención al Ciudadano.

Este ejercicio inició con la identificación de la necesidad y definición del propósito de caracterizar la población oferente de los productos y servicios del instituto. Seguido, se identificaron y clasificaron los grupos de interés para instituto con el fin de conocer sus características demográficas, socio económicas y económicas. También pretendemos identificar sus necesidades, que cruzadas con sus caracterizan nos permita potenciar los servicios prestados y productos ofrecidos de acuerdo con sus dimensiones.

El análisis del entorno o situación actual de la oferta, ha permitido construir los objetivos y definición de los líderes del proceso que deben intervenir para mejorar, no solo la forma en que ofrecemos y prestamos productos y servicios, sino como satisfacemos a quienes hacen requisiciones de información al instituto, solicitan información e incluso presentan quejas de inconformismo por diferentes circunstancias presentadas en toda la curva de aplicación de una prueba.

En este sentido, el Icfes con el apoyo de la guía de caracterización definió la población según grupos de interés, seleccionó variables de acuerdo con la información que se recolecta en los procesos de registro para aplicación de pruebas, realizó agrupación tanto de grupos de interés como de variables para establecer estrategias de acción sobre lo identificado, los cuales se presentan a continuación.

Objetivo general de la caracterización de ciudadanos atendidos por el Icfes

Conocer las características de los grupos objeto de atención del Icfes para fortalecer las capacidades institucionales de gestión en cuanto a atención al ciudadano, canales de comunicación, optimización de los trámites y estandarización de soluciones.

Objetivos estratégicos de la caracterización de ciudadanos atendidos por el Icfes

1. Identificar las variables de caracterización según grupo de interés de acuerdo con la información que recepciona el Icfes en los procesos de registro, aplicación y evaluación de las pruebas o exámenes.
2. Identificar las variables de caracterización de la información de atención al ciudadano.
3. Caracterizar grupos de interés según variables definidas para hacer recomendaciones de acuerdo con los análisis y resultados encontrados.

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS



4. Definir estrategias y protocolos de atención al ciudadano según: grupos de interés, canales de comunicación, tramites y uso de la información.

Alcance de la caracterización de ciudadanos atendidos por el Icfes

Conocer las particularidades de cada uno de los grupos de interés del Icfes, comprender sus necesidades para que la entidad reoriente sus estrategias y toma de decisiones en el marco de optimizar la atención al ciudadano

Líder del proceso de caracterización de ciudadanos atendidos por el Icfes

El Icfes en su estructura orgánica cuenta con la Dirección General y sus cinco oficinas de apoyo jurídico, de planeación, de control interno, de gestión de proyectos de investigación y de comunicaciones y mercadeo. Todas estas, como direccionamiento y soporte para ejecutar las acciones misionales que por decreto están orientadas a ofrecer el servicio de evaluación de la educación en todos los niveles y adelantar investigaciones sobre factores que inciden en la calidad educativa, con la finalidad de ofrecer información de mejora. Esta misionalidad, se gestiona a través de tres Direcciones y la Secretaría General, en esta última se encuentra la Unidad de Atención al Ciudadano quién es el líder del proceso de caracterización del ciudadano y quien en conjunto con todas las diferentes áreas provee herramientas para maximizar la satisfacción del ciudadano.

Grupos de interés del Icfes para caracterización

El Icfes clasificó dentro de su amplio grupo poblacional los siguientes grupos de interés:

Evaluados Persona Natural

- Saber 11
- Saber PRO
- Saber TYT
- Docentes
- Población proyectos especiales

Evaluados Persona Jurídica

- Proyectos especiales
 - 3,5,9
 - Policía Nacional
 - MEN – Docentes (ingreso – ascenso)
 - SENA
 - INPEC
 - ETC

Usuarios de resultados

- ETC - Colegios
- Secretaría de educación
- Universidades
- Padres de familia
- Investigadores
- Asociaciones de padres
- Pilo paga
- ICETEX
- Docentes
- Ministerio de Educación

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS



Evaluados

Corresponden a personas naturales registradas y que han presentado pruebas Saber 11, PRO y TyT en la vigencia 2015. Para efectos de la caracterización que se presenta en el punto A, la información de ciudadanos registrados para la prueba Saber 11 cuenta un análisis de información más desagregada con relación a la prueba Saber Pro y TyT, que proveen información general de variables básicas de identificación y geográficas.

Evaluados persona jurídica

Corresponde a personas jurídicas como colegios, instituciones universitarias y entidades con pruebas específicas según su naturaleza. Para la vigencia 2015 no se hace caracterización de este grupo de interés, ya que el análisis de variables no permite homologar información de acuerdo con las variables establecidas en la guía de caracterización¹.

Usuarios de resultados

Corresponde a personas naturales y jurídicas que han sido beneficiados con algún producto o servicio del Icfes y que por medio de la Unidad de Atención al Ciudadano han hecho algún requerimiento, solicitud o aclaración de la información entregada mediante algún canal de información con los que cuenta el instituto para tal fin. Para la vigencia 2015, esta información no será analizada.

Selección de variables para caracterización de ciudadano atendidos por el Icfes en la vigencia 2015

A continuación, se presentan las variables seleccionadas para caracterizar los diferentes grupos de interés del Icfes en la vigencia 2015.

Personas naturales

Demográficas

1. Tipo y número de documento
2. Edad – Calculada con fecha de nacimiento***
3. Sexo - GENERO
4. Actividad económica
5. Estrato socio económico
6. Escolaridad
7. Ingresos
8. Discapacidad (visual, auditiva, física, motora, cognitiva, mental o múltiple)
9. Grupo étnico

Geográficas

1. Ubicación (lugar y región de residencia o trabajo de un ciudadano)
2. Área urbana o rural
3. Municipios, ciudades capitales y zona

Intrínsecas

1. Acceso y uso de canales (acceso y uso de internet, telefonía y televisión).

¹ Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Función Pública, Gobierno en Línea, Secretaría de Transparencia Presidencia de la República, Departamento Nacional de Planeación (DNP), Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC).

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS



Personas jurídicas

Variables	Nivel de desagregación
Tipología de la organización	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fuente de recursos 2. Tamaño de la entidad 3. Organización – Sector del cual depende (entidad cabeza de sector, entidad adscrita, entidad vinculada, grupo industrial, casa matriz) 4. Tipo de ciudadano, usuario de interés 5. Industria 6. Canales disponibles
Geográficas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cobertura geográfica (municipal, nacional o regional. Determina la gestión de la entidad) 2. Dispersión (sucursales) 3. Ubicación principal (lugar donde esta la oficina principal)

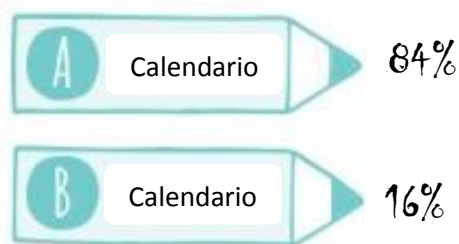
B. Caracterización de ciudadanos atendidos por el Icfes en la vigencia 2015

1. Pruebas Saber 11

1.1. Quiénes son quienes presentaron la Prueba Saber 11 uno y dos en la vigencia 2015

Para el año 2015 cerca de 680 mil personas de todo el país, registraron y presentaron las pruebas Saber 11. De ellas, el 84% eran estudiantes de colegios oficiales y no oficiales. El 16% no registró institución educativa por lo que posiblemente eran validantes o personas que aplicaron una vez más la prueba.

Anualmente el Icfes provee dos aplicaciones, la primera se hace principalmente para estudiantes de Calendario B, correspondiente al 16% del total de personas que se caracterizará para la vigencia 2015, el 84% fueron estudiantes de colegios de modalidad Calendario A. Se incluirá también personas validantes u otros.



Adicionalmente, se encontró que:

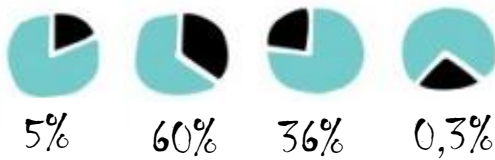


1. El 60% de los estudiantes son de colegios Oficiales. **82% Urbanos, 17% Rurales**
2. El 24% de los estudiantes son de colegios No Oficiales. **95% Urbanos, 5% Rurales**

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS



Además 0,12% de quienes presentaron la prueba Saber 11, son residentes en países diferentes a Colombia. El mayor número reside en Venezuela (35%), seguidos de quienes residen en Estados Unidos y Ecuador (18%). El 16% reside en países como Perú, España, Argentina y México. El 31% residen en 57 diferentes países.



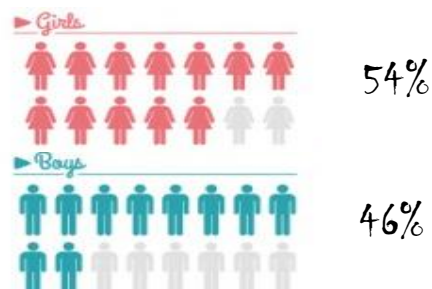
De la población que presentó la prueba Saber 11, el 60% fueron personas entre los 14 y 17 años, seguidos del 36% que dijeron tener entre 18 y 27 años. Población que se encuentra en las etapas de la adolescencia y la juventud. El 5% fueron adultos y el 0,3% fueron niños, preadolescentes entre 10 y 13 años y mayores de 50 años.

Como incentivo para continuar con la educación superior, el Icfes con la evaluación de resultados clasificó al 24,6% de quienes presentaron la prueba en programas del ICETEX y del Ministerio de educación como "Ser pilo Paga".



El 99,6% de quienes fueron clasificados en el programa Ser pilo paga, fueron de colegios con Calendario B, principalmente entre 14 y 17 años.

Del total de las personas que presentaron la prueba el 54% fueron de género femenino y el 46% de género masculino. Siendo estos últimos el mayor porcentaje que con sus resultados fueron candidatos para el programa "Ser pilo paga", así como para el programa del ICETEX.



El 0,28% de quienes presentaron la prueba Saber 11 en 2015, tienen una discapacidad. De estos el 42% tiene una limitación motriz, el 17% presenta condiciones especiales, el 15%

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS



reporto tener autismo, el 11% tiene limitación visual, el 8% tiene limitación auditiva y el 7% tiene síndrome de down.



El Icfes garantizando el acceso a toda la población y en conjunto con el Instituto Nacional para Sordos, diseño y ejecuto la prueba por computador para cerca de 150 personas con limitación auditiva.

Del total de las personas que presentaron la prueba Saber 11 en 2015, el 6,7% pertenece a comunidades afrodescendientes y ROM Gitanos, Raizales y Palenqueros e Indígenas.

Afros y Rom 3,6%
Raizales/Palenque 2,1%
1,0% indígenas

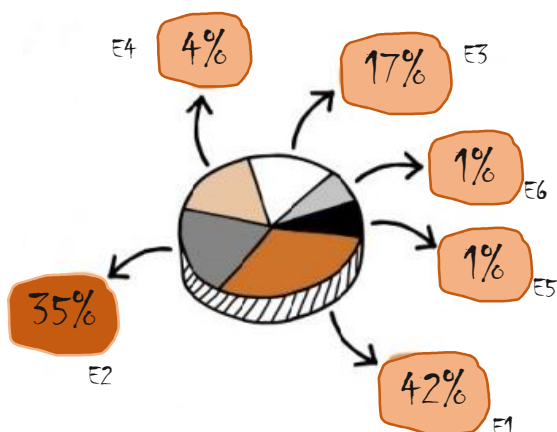


El 93,3% de quienes presentaron la prueba, respondieron a la pregunta ninguno.

1.2. Condiciones socio económicas de quienes presentaron la Prueba Saber 11 uno y dos en la vigencia 2015

Esta caracterización de la población que se registró y presentó la prueba Saber 11 en la vigencia 2015, mostrará a continuación cuales fueron las condiciones socio económicas de este grupo de interés para el Icfes. Conocer este tipo de variables es de valor para la institución, dado que es nuestro principal grupo de atención y puede contribuir en el diseño de protocolos de atención al ciudadano.

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS



El 94% de las personas que presentaron la prueba Saber 11 en la vigencia 2015, reportaron vivir en zonas de estrato 1, 2 y 3. Tan solo el 6% reside en viviendas de zonas con estratos 4, 5 y 6.

Del 9% que recibió incentivo para el programa “Ser Pilo paga” del Ministerio de Educación, el 45% viven en zonas estrato 2. Los siguientes beneficiados fueron personas que viven en zonas de estrato 1 (32%).

Al igual que los análisis respecto al estrato y zona donde viven los aplicantes, el 73% de quienes presentaron la prueba reportaron estar inscritos en el SISBEN, niveles 1,2 y 3. Sin embargo, el 27% restante reportó estar inscrito, pero no clasificado por nivel o estar mal clasificado.

En cuanto a las ocupaciones de los padres y madres de quienes presentaron la prueba Saber 11 en 2015, el identificó que el 35% de los padres son trabajadores por cuenta propia, mientras que el 12,7% son las madres quienes trabajan por cuenta propia. El 47,9% de las madres registraron tener ocupación en el hogar.

El 19% de los padres y el 6,1% de las madres reportaron ser empleado obrero y operario, mientras que el 9% de los padres y el 8% de las madres dijeron ser empleadas del nivel técnico o profesional.

El 5,3% de las madres reportaron ser empleadas del nivel auxiliar o administrativo, mientras que el 5% de los padres son pensionados. Tan solo el 1,7% de las madres están pensionadas.

El 4% de los padres y madres dijeron ser profesores o independientes.

El 5% de los padres y el 4% de las madres reportaron ser pequeños empresarios, empleados como directores o gerentes.

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

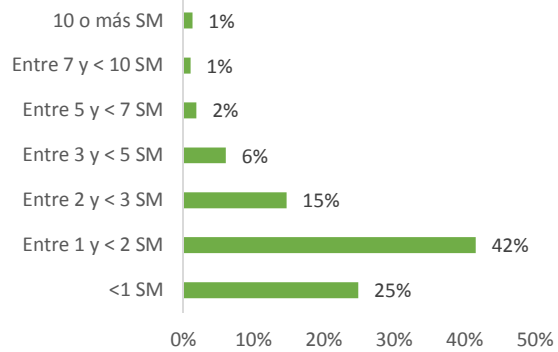


El 42% de las personas dijeron percibir ingresos familiares entre 1 y menos de 2 salarios mínimos al mes. Siendo en su mayoría familias que viven en zonas de estrato 1.

El 25% solo reciben ingresos familiares menores a un salario mínimo mensualmente.

El 21% reciben ingresos familiares entre 2 y menos de salarios mensuales. Solo el 4% recibe salarios entre 5 y más de 10 salarios mínimos mensual.

Ingresos familiares mensuales



En relación con los ingresos percibidos mensualmente por las familias de quienes presentaron la prueba Saber 11 en la vigencia 2015, el 63% no paga pensión, el 7% paga menos de 87 mil pesos, el 4% paga entre 120 mil y menos de 150 mil. El 5% paga entre 87 mil y menos de 120 mil pesos. El 16% no reportó información.



Adicional a los ingresos familiares, el 8% de quienes presentaron la prueba Saber 11 en la vigencia 2015 dijeron trabajar, pero solo el 94% recibe salario. De quienes dijeron si trabajan, el 60% lo hace menos de 20 horas a la semana y más de 20 horas el 40%.

En su mayoría los hombres son los que más trabajan, pero son quienes menos reciben salario.

1.3. Acceso y uso de canales de quienes presentaron la Prueba Saber 11 uno y dos en la vigencia 2015

Un análisis sobre variables intrínsecas² de la población que se registró y presento la prueba Saber 11 en la vigencia 2015, permitió identificar que el 67% de las familias tiene televisión, el 62% tiene computador, el 45% tiene teléfono fijo y el 53% tiene internet. No obstante, no se registra el uso y acceso que se tiene sobre estas variables.

² Se refieren a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que permiten identificar características para diferenciarlos. Específicamente Acceso y uso de canales a los que tienen los ciudadanos, usuarios o grupos de interés. Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Función Pública, Gobierno en Línea, Secretaría de Transparencia Presidencia de la República, Departamento Nacional de Planeación (DNP), Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC). Todos por un País Nuevo. Pág. 14.

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

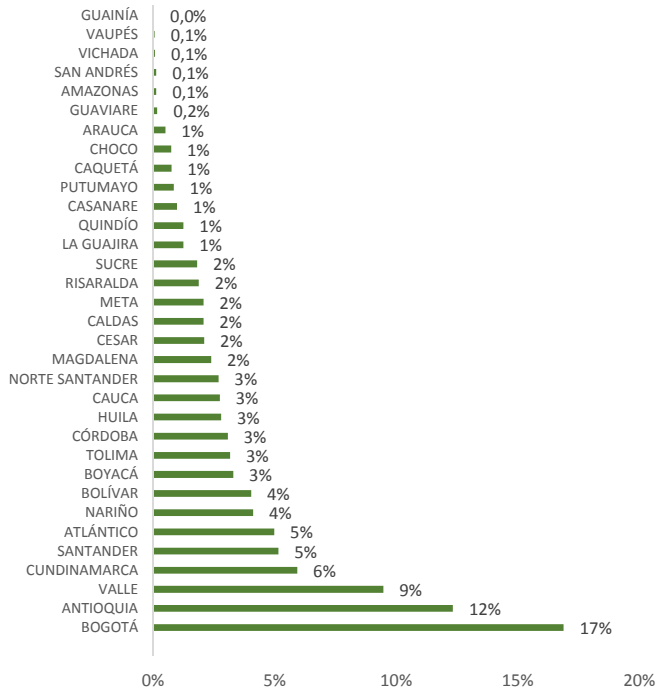


1.4. Donde están quienes presentaron la Prueba Saber 11 uno y dos en la vigencia 2015

En términos de cobertura geográfica, la aplicación de la prueba Saber 11 en la vigencia 2015 se realizó en 33 departamentos de Colombia.

Bogotá recibió el 17% de aplicantes, seguido de Antioquía (12%). Valle y Cundinamarca recibieron el 15%. Santander y Atlántico (5%), Nariño y Bolívar recibieron (4%).

Departamentos como el Guaviare, Amazonas, San Andrés, Vichada, Vaupés y Guainía recibieron el 0,1% de los aplicantes.



2. Pruebas Saber TyT

Para el año 2015 se presentaron a la prueba Saber de Técnicos y Tecnólogos (TyT) 94.821 personas pertenecientes a 184 Instituciones de educación superior. De las personas que presentaron las pruebas el 13,14% hacen parte de programas técnicos profesionales, el 86,85% de tecnológicos y el 0,01% restante hacen parte de programas en nivel normalista o universitario.

De las 94.821 que presentaron las pruebas 66.781 hacen parte de instituciones tecnológica, 11.082 de instituciones universitarias, 9.267 de instituciones técnicas profesionales, 6.192 de universidades y 1.250 de escuelas tecnológicas.

Del total de personas que presentaron las pruebas, 49.903 pertenecen al género femenino, de estas el 0,13% presentan una condición de discapacidad. 44.782 son de género masculino, de los cuales el 0,34% presentan una condición de discapacidad; los 136 restantes no registraron su género en el formulario de inscripción a las pruebas.

Del total de personas que declaró alguna condición de discapacidad, el 14% presenta limitación auditiva pero no requieren intérprete, el 21% presenta limitación auditiva y requiere intérprete, el

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS



56% presenta limitación motriz, el 7% presenta limitación visual y el 1% restante presenta limitación visual y auditiva.

De las personas que presentaron las pruebas Saber TyT, el 25,3% pertenecen a estrato 1, el 45,1% pertenecen a estrato 2, el 25,7% pertenecen a estrato 3, el 2,9% pertenecen a estrato 4, el 0,5% pertenecen a estrato 5, el 0,1% pertenecen a estrato 6, el 0,1% residen en zonas rurales que no tienen estratificación socioeconómica y el 0,2% restante no registraron su estrato socioeconómico en el formulario de inscripción.

El 85% de las personas que residen en zonas de estrato 1 pagaron una matrícula inferior a un millón de pesos en el año anterior al que presentaron las pruebas y el 14% pagaron entre uno y cinco millones.

De las personas pertenecientes a estratos 1, 2 y 3 (15%) pagaron menos de un millón en su matrícula en el año 2014, el 21% pago entre uno y cinco millones y el 63% afirmó no haber pagado matrícula el año 2014; de las personas de estratos 4, 5 y 6 el 18% pago menos de un millón de pesos, el 42% pago entre uno y cinco millones y el 36% afirmó no haber pagado matrícula en 2014, de las personas que residen en zonas rurales que no tienen estratificación el 18% pago menos de un millón de pesos, el 11% pago entre uno y cinco millones y el 67% afirma no haber pagado matrícula en 2014.

De las personas que no registraron su estrato socioeconómico el 21% afirmó haber pagado menos de un millón de pesos, el 9% afirmó pagar entre uno y cinco millones y el 67% afirmó no haber pagado matrícula.

Del total de personas que presentaron las pruebas 58.630 afirmó no haber pagado matrícula, 14.509 afirmó pagar menos de un millón 20.189 afirmó pagar entre uno y cinco millones, 408 personas dijeron haber pagado más de cinco millones y 1.085 no registraron información.

3. Pruebas Saber PRO

Para el segundo semestre de 2015 se aplicó la prueba saber PRO a 315.449 personas inscritas y a las inscritas en 357 instituciones de educación superior y pertenecientes a diferentes niveles de educación superior. De las personas que aplicaron la prueba 3.604 pertenecen a nivel de educación normalista, 16.665 técnico profesional, 76.400 tecnólogos y 218.780 universitarios.

El 57% de las personas que presentaron la prueba Saber PRO pertenecen al género femenino, equivalentes a 179.825 personas, el 42,9% pertenecen al género masculino, es decir 135.375 personas y el 0,1% restante no registro su género ante el formulario de inscripción de la prueba.

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS



El 0,2% de las personas que presentaron las pruebas tienen algún tipo de discapacidad, de la población femenina el 0,15% presenta discapacidad y el 0,29% de la población masculina presenta discapacidad. De las 655 personas con discapacidad que presentaron la prueba, el 16,6% tiene limitación auditiva, pero no requiere interprete. El 9% tiene limitación auditiva y requiere interprete, el 63,7% tiene una limitación motriz, el 10,2% tiene limitación visual y el 0,5% tiene una limitación auditiva.

De las personas inscritas 56.908 pertenecen al estrato 1 (18,04%), 116.670 personas son de estrato 2 (36,99%), 100.602 personas viven en zonas de estrato 3 (31,89%), 27.168 personas son de estrato 4 (8,61%), 9.085 personas son estrato 5 (2,88%), 4.503 personas son de estrato 6 y corresponden al (1,43%) de la población inscrita, 444 registraron vivir en zonas rurales que no cuentan con estratificación y corresponden al 0,14%.

De las personas que presentaron las pruebas Saber PRO, 57.322 afirman no haber pagado matrícula el año 2014, 37.077 dicen haber pagado menos de un millón de pesos, 137.599 afirmaron haber pagado entre uno y cinco millones de pesos y 34.664 afirmaron haber pagado más de cinco millones de pesos.

De las personas que afirmaron no haber pagado matrícula, el 97,8% pertenecen a estrato 1,2 y 3, el 2,1% son estrato 4, 5 y 6 y el 0,1% residen en zonas rurales que no tienen estratificación. De las personas que pagaron menos de un millón de pesos por la matrícula, el 94,1% son de estrato 1, 2 y 3, el 5,7% son estrato 4, 5 y 6 y el 0,2% residen en zonas rurales que no cuentan con estratificación.

De las personas que pagaron entre uno y cinco millones de matrícula el 86,9% residen en zonas de estrato 1, 2 y 3, el 13% en zonas de estrato 4, 5 y 6 y el 0,1% residen en zonas rurales que no cuentan con estratificación. Finalmente, de las personas que pagaron más de 5 millones de matrícula el 51,7% residen en zonas de estrato 1, 2 y 3, el 48,2% en zonas de estrato 4, 5 y 6 y 0,1% reside en zonas rurales que no cuentan con estratificación.