

Caracterización de usuarios

2024

www.infotepvlg.edu.co

   @infotepvlg

Introducción

En el instituto de Formación Técnica Profesional – Humberto Velásquez García, de Ciénaga Magdalena, se toman las decisiones basándose en los intereses, deseos, necesidades y requerimientos de sus grupos de valor y de interés, toda información que es recolectada se consolida para generar respuestas a las necesidades de los grupos de valor y de interés, además, esta información es valiosa para ofrecer soluciones integrales a problemáticas respetando el marco legal y el ámbito de competencia de los diferentes actores del sector.

Objetivo General

Identificar las características, necesidades y preferencias de los grupos de interés de la institución, con la finalidad de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de ahí consolidar información que aporte a la mejora de la atención y el servicio en la institución al momento de acceder a una asistencia.

Objetivo Específicos

- Conocer la importancia de la caracterización para la institución.
- Identificar las características geográficas, demográficas, intrínsecas y comportamentales de los grupos de interés.
- Establecer las necesidades y preferencias de los grupos de interés.
- Identificar oportunidades de mejoras del servicio.



VARIABLES QUE SE TUVIERON EN CUENTA PARA LA CARACTERIZACIÓN USUARIOS

Para la caracterización de usuarios y grupos de interés del año 2024 se tuvieron en cuenta las siguientes variables:

Variables Geográficas: Ubicación



Variables demográficas:

Genero, edad, programa



Variables intrínsecas:

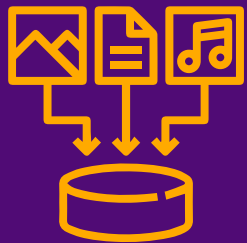
Acceso a canales de información



**Participación en la toma
de decisiones:**

Grado de poder, grado de influencia,
impacto





RECOLECCIÓN DE DATOS

La recolección de datos se hizo a través de información primaria y secundaria por medio de encuestas y datos internos de la institución. Se tomaron en cuenta para este informe los datos de los periodos 2023 II y 2024 I.

Los distintos requerimientos de la IES INFOTEP HVG son recibidos por medio de los canales de atención de PQRSDF, siendo estos los siguientes:

Ventanilla Única

Municipio de Ciénaga - Magdalena
Dirección: Calle 10 No. 12-22

Correo electrónico

ihvg@infotephvg.edu.co

Página web Institucional

Infotephvg.edu.co – Por medio de la pagina web los usuario y grupos de interés pueden conocer información relacionada con la institución, y así mismo, radicar solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, estos son recibidos y enviados al área encargada para posteriormente darle la respuesta correspondiente a cada solicitud.

Línea Telefónica

Teléfonos Fijos: PBX: Tel
(095)4240800

Redes sociales

Instagram: [@infotephvg](https://www.instagram.com/infotephvg)
Facebook: [infotep-hvg](https://www.facebook.com/infotep-hvg)
Twitter: [@infotephvg](https://www.twitter.com/infotephvg)

Cantidad de PQRSDF recibidas

En periodo 2023 I se recibieron 856 requerimientos entre quejas, reclamos, solicitudes y peticiones, en que va del primer trimestre del 2024 I fueron en total 179 PQRSDF.

PQRSDF por solicitante

En el 2023 II los usuarios que más hicieron uso de las PQRSD fueron los estudiantes



Grafica 1; Tipo de solicitantes 2024 I

En el periodo 2024 I el mayor número de solicitudes fue recibido por parte de los estudiantes, representado por un 69 % seguido de los administrativos con un 66 % y la comunidad que represento un total de 44%.



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERES POR VARIABLES

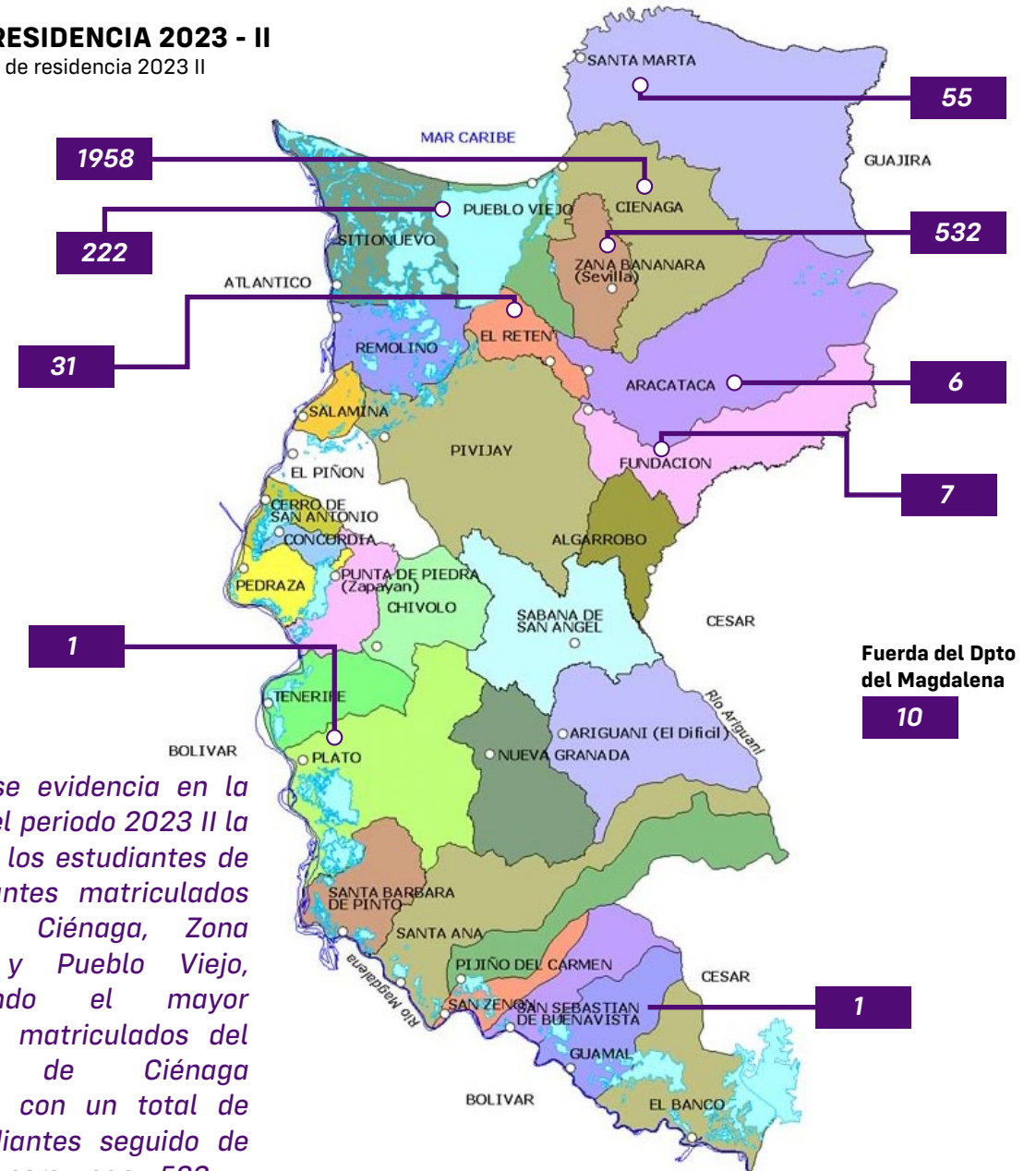
Variable Geográficas – Ubicación

Por medio de esta variable se puede identificar el municipio o ciudad de residencia de los grupos de valor de la institución.

Siendo los siguientes:

LUGAR DE RESIDENCIA 2023 - II

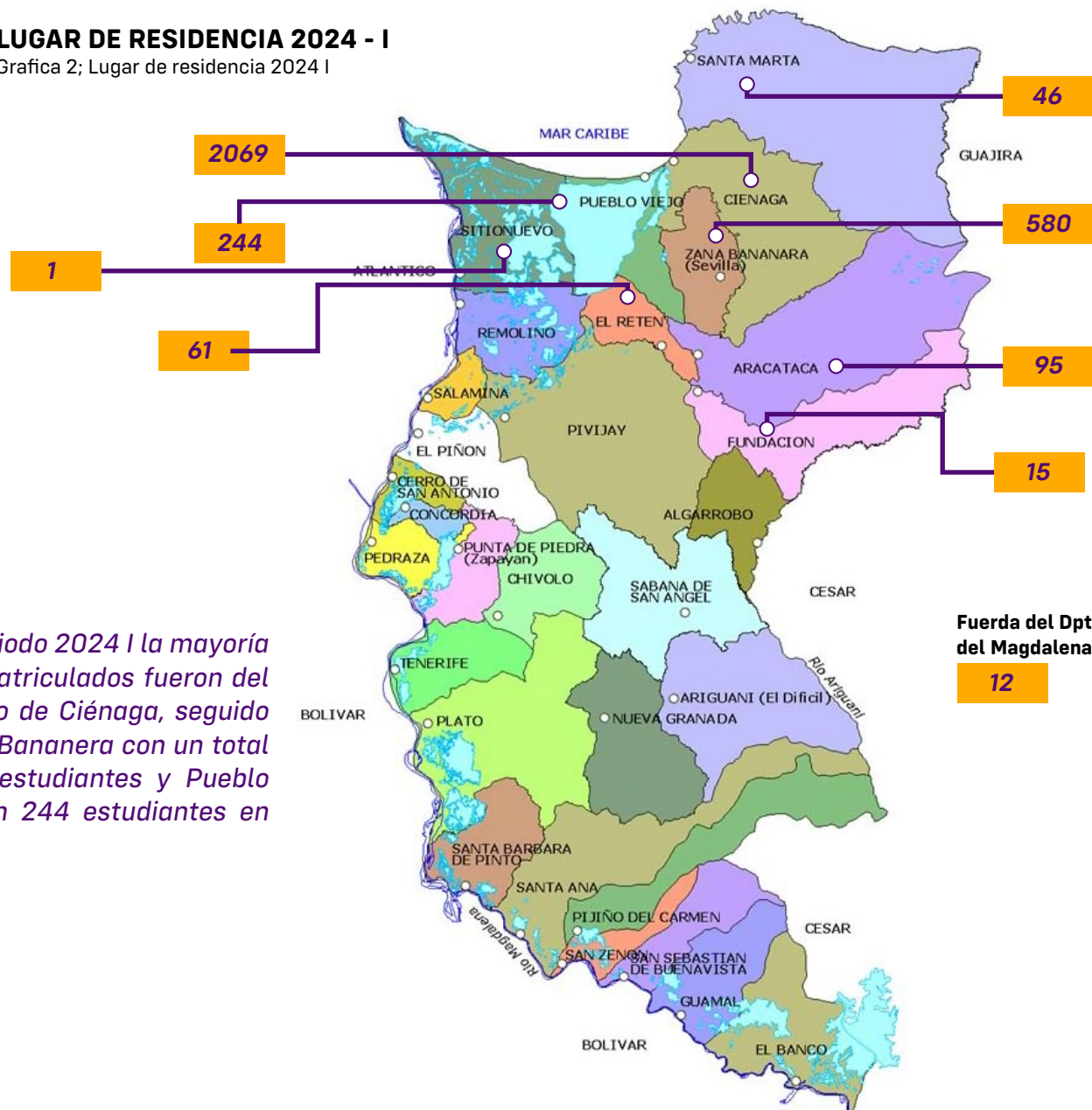
Grafica 2; Lugar de residencia 2023 II



Tal como se evidencia en la grafica en el periodo 2023 II la mayoría de los estudiantes de los estudiantes matriculados fueron de Ciénaga, Zona Bananera y Pueblo Viejo, representando el mayor número de matriculados del municipio de Ciénaga Magdalena, con un total de 1958 estudiantes seguido de Zona Bananera con 532 y Pueblo Viejo 222.

LUGAR DE RESIDENCIA 2024 - I

Grafica 2; Lugar de residencia 2024 I

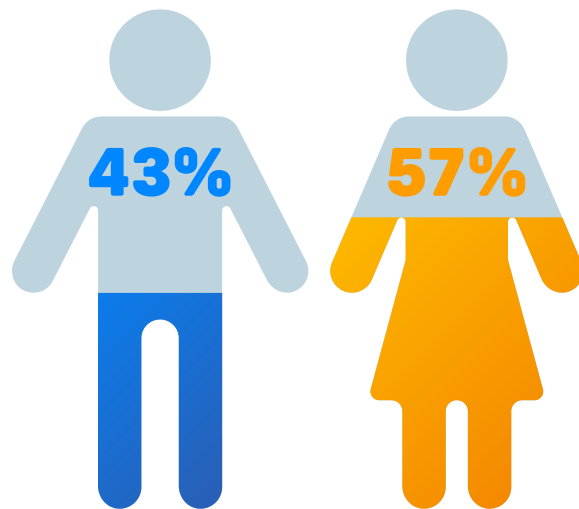


En el periodo 2024 I la mayoría de los matriculados fueron del municipio de Ciénega, seguido de Zona Bananera con un total de 580 estudiantes y Pueblo Viejo con 244 estudiantes en total.

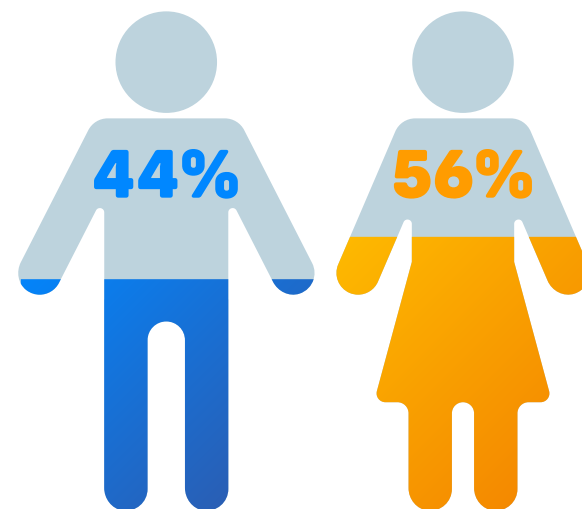


VARIABLES DEMOGRÁFICAS

Género



Grafica 4; Género - 2023 II



Grafica 5; Género - 2024 I

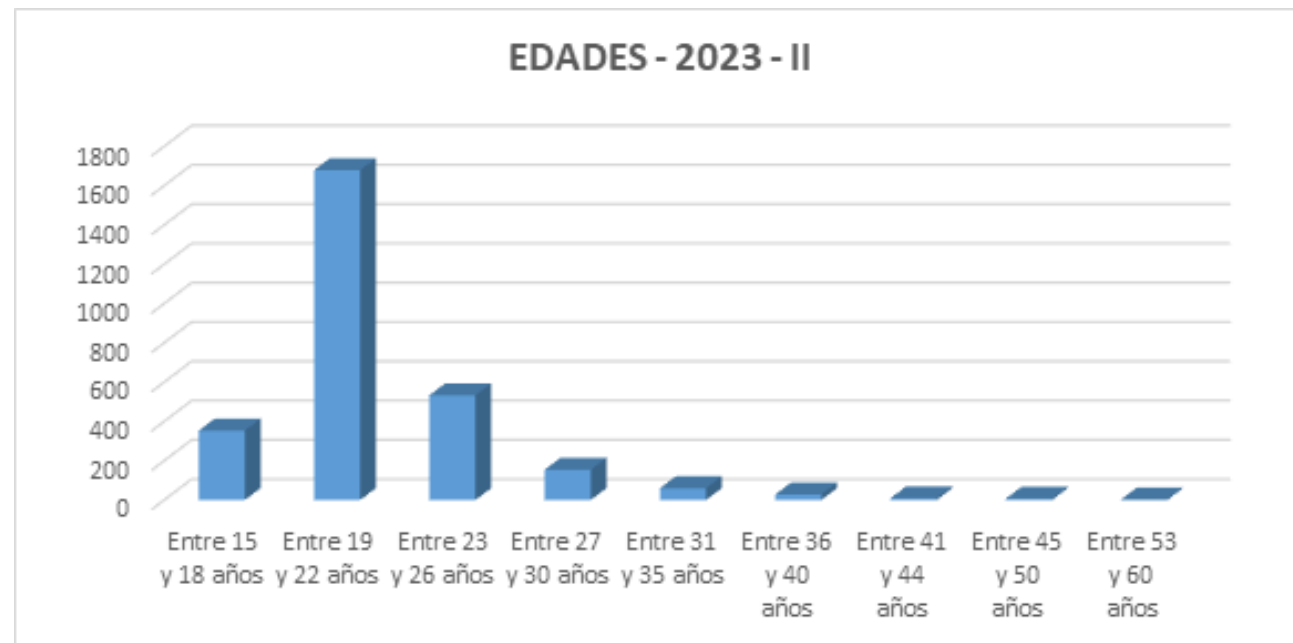
Tal como se ve representando en la gráfica en el periodo 2023 II del total de los matriculados el 43% fueron mujeres y el 57% fueron hombres, en comparación con el periodo 2024 I, el genero femenino represento el 56% de la totalidad y el género masculino 44%.



VARIABLES DEMOGRÁFICAS

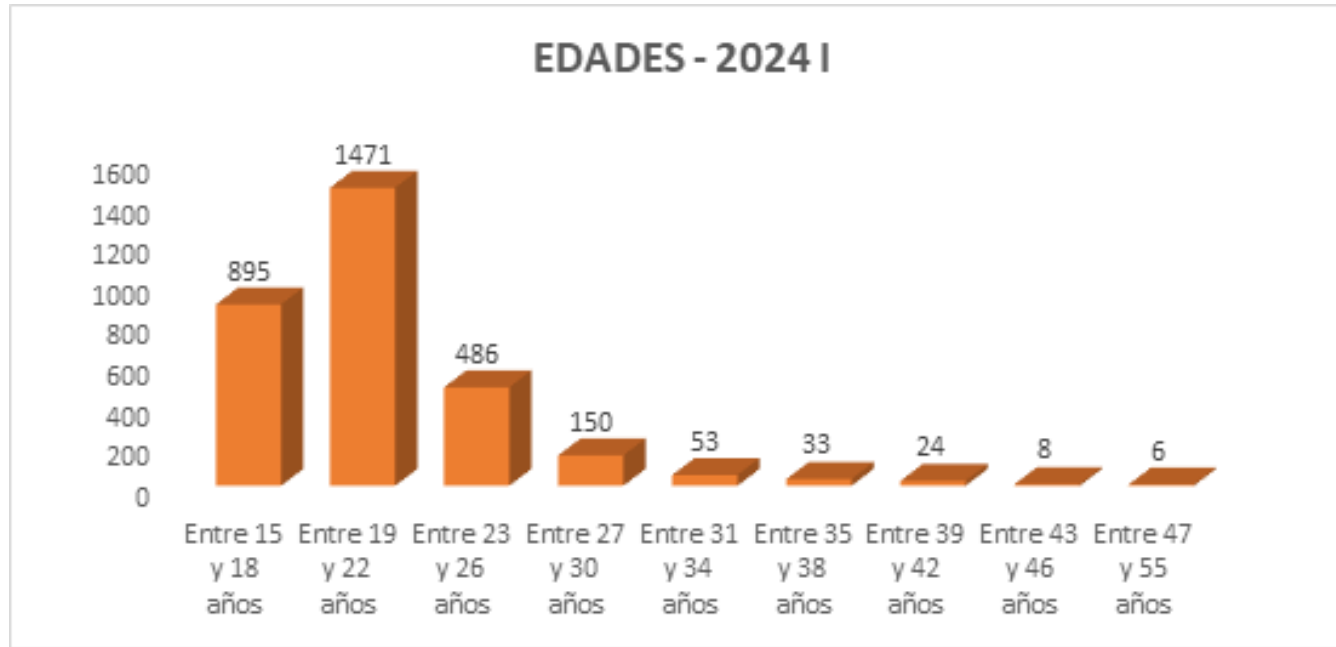
Edad

Por medio de esta variable permite identificar las edades de los estudiantes que hacen parte de la institución, de tal manera que se puedan identificar de forma mas oportuna intereses, deseos, y necesidades similares.



Grafica 6; Edades - 2023 II

En lo que correspondió al periodo 2023 II se pudo identificar que el mayor porcentaje de estudiantes matriculados están entre los 19 y 22 años lo cual sumo un total de 1679 estudiantes que rondan esa edad, seguido de los estudiantes entre los 23 y 26 años correspondido por 533 estudiantes del total.



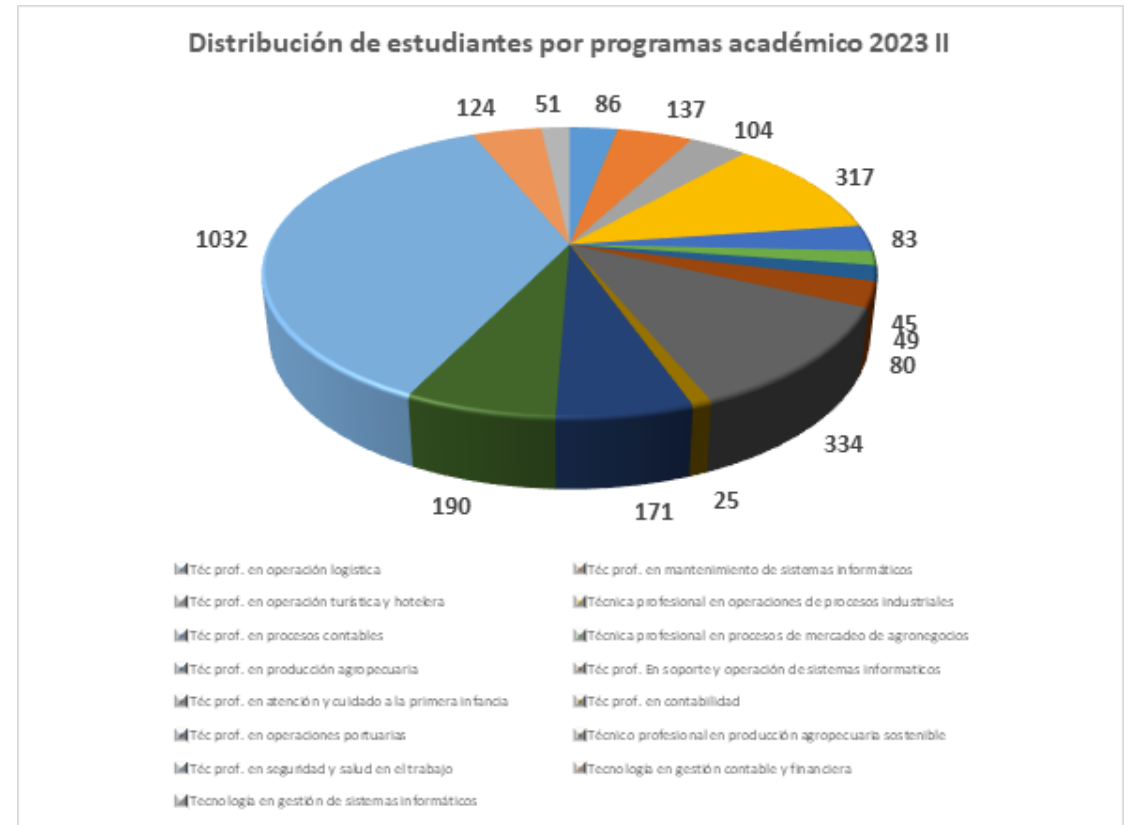
Grafica 7; Eidades - 2024 I

Para el periodo 2024 I el número de estudiantes matriculados de este periodo fue mayor, el total fue de 3115, siendo 1471 están entre 19 y 22 años, seguido de estudiantes entre los 15 y 18 años y los estudiantes entre 27 y 10 años.



VARIABLES DEMOGRÁFICAS

Programa

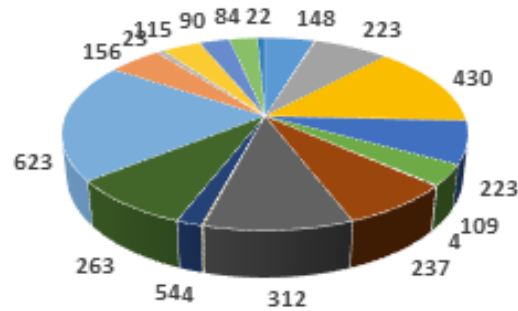


Grafica 8; matriculados por programas - 2023 II

Por medio de esta variable se identifica el programa que tiene mayor número de matriculados por periodo académico.

En el periodo 2023 II, el programa con mayor número de estudiantes fue Técnico en Seguridad y Salud en el trabajo con un total de 1032 estudiantes, continuado de técnico en atención y cuidado a la primera infancia con 334 estudiantes y técnico profesional en operaciones de procesos industriales con un total de 317 estudiantes.

Distribución de estudiantes por programas académico 2024 -1



- Téc. prof. en operación logística
- Técnica profesional en operaciones de procesos industriales
- Téc. prof. en producción agropecuaria
- Téc. prof. en contabilidad
- Téc. prof. en seguridad y salud en el trabajo
- Tecnología en gestión de seguridad y salud en el trabajo
- Tecnología en procesos industriales
- Téc. prof. en mantenimiento de sistemas informáticos
- Téc. prof. en procesos contables
- Téc. prof. en soporte y operación de sistemas informáticos
- Téc. prof. en operaciones portuarias
- Tecnología en gestión contable y financiera
- Tecnología en gestión de sistemas informáticos
- Téc. prof. en operación turística y hotelera
- Técnica profesional en procesos de mercadeo de agropecuarios
- Téc. prof. en atención y cuidado a la primera infancia
- Técnico profesional en producción agropecuaria sostenible
- Tecnología en gestión de agropecuarios
- Tecnología en gestión logística y empresarial

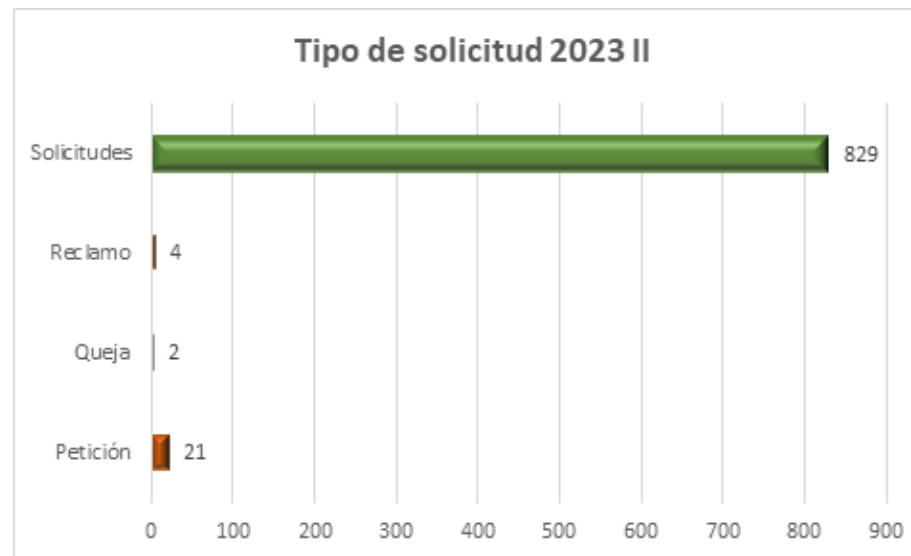
En el periodo 2024 I el programa con mayor número de matriculados siguió siendo Técnico profesional en Seguridad y Salud en el trabajo con un total de 623 estudiantes, seguido del programa Técnico profesional en operaciones de procesos industriales, el cual contó con 430 matriculados

Grafica 9; matriculados por programas - 2024 I



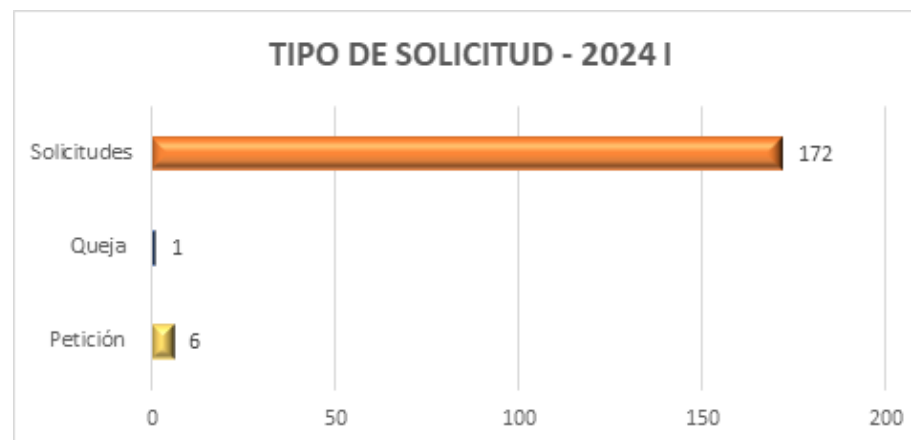
VARIABLES INTRINSECAS

De requerimiento



Grafica 10; Tipo de solicitud 2023 II

En el periodo de 2024 I se presentó lo siguiente:



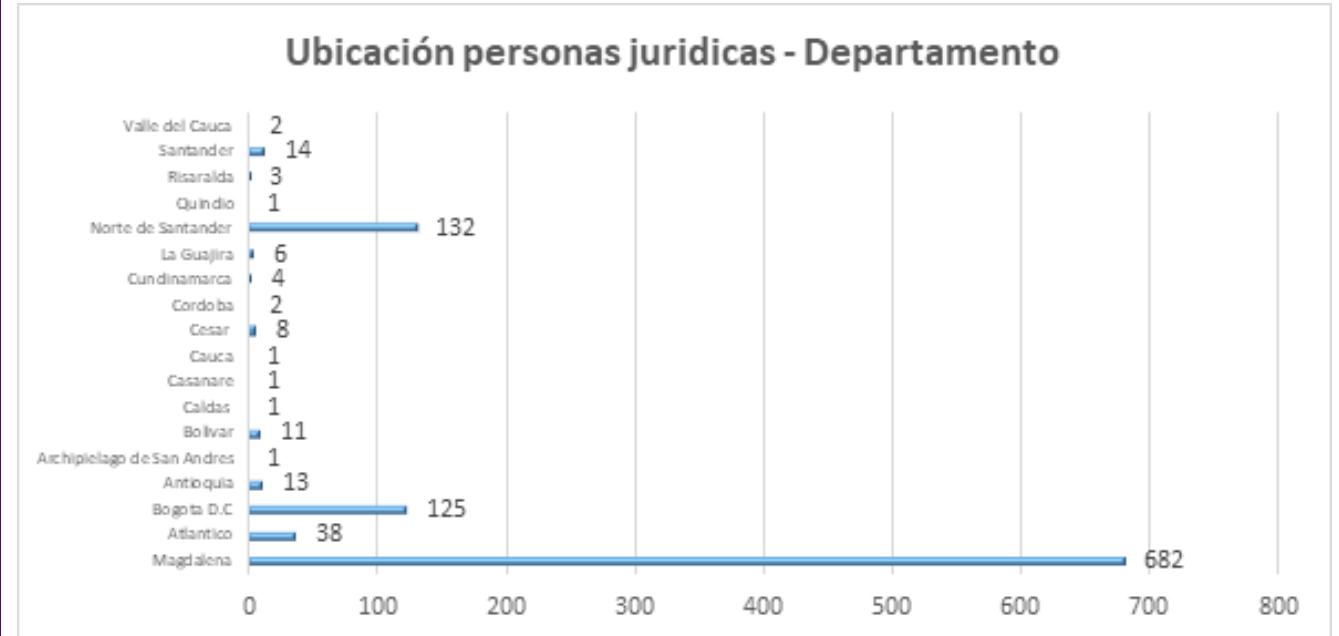
Grafica 11; Tipo de solicitud - 2024 I

Fueron en total 172 solicitudes, 6 peticiones y 1 queja.



CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS

VARIABLE GEOGRÁFICA Ubicación



Grafica 12; Ubicación – personas jurídicas

Tal como se ve representado en esta gráfica, la mayoría de las empresas que hacen están en constante comunicación con la IES Infotep HVG de Ciénaga Magdalena, se encuentran en el departamento del Magdalena, continuado de Norte de Santander y Bogotá D.C