



Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP

Establecimiento Público Departamental
Nit. 891.902.811-0

INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO VALLE - INTEP

CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR EGRESADOS Y PADRES DE FAMILIA

MAYO, 2019

Comprometidos con la Excelencia

Carrera 7 N° 10-20 PBX (57-2) 229 8586 FAX Ext. 115 Roldanillo, Valle del Cauca Colombia
www.intep.edu.co - e-mail: rectoria@intep.edu.co



CONTENIDO

1. JUSTIFICACIÓN	8
2. OBJETIVOS	9
2.1. OBJETIVO GENERAL	9
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	9
3. GENERALIDADES	10
3.1. DIAGNÓSTICO.....	10
3.2. DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES.....	10
3.2.2. Formulación de objetivos y redefinición de grupos de valor	10
3.2.3. Diseño de las herramientas de recolección de datos	11
3.2.4. Recolección de información	11
3.2.5. Análisis de la información.....	11
3.2.6. Caracterización de los grupos de valor	12
4. RESULTADOS	13
5. CONCLUSIONES.....	25



Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP

Establecimiento Público Departamental
Nit. 891.902.811-0

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Fortalezas del INTEP	23
Anexo. B. Aspectos a mejorar del INTEP	24

Comprometidos con la Excelencia

Carrera 7 N° 10-20 PBX (57-2) 229 8586 FAX Ext. 115 Roldanillo, Valle del Cauca Colombia
www.intep.edu.co - e-mail: rectoria@intep.edu.co



Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP

Establecimiento Público Departamental
Nit. 891.902.811-0

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Número de personas que contestaron la encuesta de padres de familia	13
Tabla 2. Numero de egresados encuestados	17

Comprometidos con la Excelencia

Carrera 7 N° 10-20 PBX (57-2) 229 8586 FAX ☎ t. 115 Roldanillo, Valle del Cauca Colombia
www.intep.edu.co - e-ma... rectoria@intep.edu.co



LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración A. Gráfico Número de personas que contestaron la encuesta de padres de familia	14
Ilustración B. Gráfico Nivel de SISBEN.....	14
Ilustración C. Gráfico Número de personas encuestadas que trabajan en la actualidad	15
Ilustración D. Gráfico acceso a servicios	15
Ilustración E. Gráfico medios por los cuales recibe información del INTEP.....	16
Ilustración F. Gráfico que tuvo en cuenta al momento de elegir al INTEP para la formación de sus hijos	16
Ilustración G. Gráfico Egresados que no estudian en el INTEP	18
Ilustración H. Gráfico ¿Estudia actualmente en el INTEP?.....	18
Ilustración I. Gráfico nivel de SISBEN Egresados que no estudian en el INTEP. ...	19
Ilustración J. Gráfico Ultimo nivel profesional (titulado) que cursó.....	20
Ilustración K. ¿Trabaja actualmente?	20
Ilustración L. ¿Su cargo está asociado a su formación profesional?	21
Ilustración M. A cuál de los siguientes medios tiene acceso	21
Ilustración N. ¿Por qué medio conoce o recibe información del INTEP?	22



INTRODUCCIÓN

Cada entidad recibe de acuerdo con su objeto misional, los requerimientos de sus usuarios de acuerdo a los servicios que esta oferta, es así que para atender de forma eficiente y responder con oportunidad a las necesidades, se establece como ayuda de identificación la caracterización de grupos de interés. Esta es una ayuda que describe los tipos de usuarios externos o internos, los servicios que demandan y los canales que dispone la entidad para resolverlos.

Dada la importancia de identificar los tipos de usuarios y su impacto en la gestión del Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP, se busca el planteamiento de la descripción global de los grupos de interés, en esta identificación se establecen los diferentes tipos de usuarios los cuales influyen directamente en la gestión de información y servicio de la entidad. Este ejercicio inicial de identificación permite la construcción de estrategias para el mejoramiento del servicio desde cada política de desarrollo administrativo.

En aras de buscar ofrecer un mejor servicio, el INTEP, decidió realizar una caracterización de la población que consulta y es beneficiaria de la oferta que la entidad ofrece. El término caracterización, en el contexto que se usa en este documento, se refiere a la identificación de grupos de usuarios que comparten características similares determinado por la necesidad de acudir a nuestros servicios y cuya fuente primaria de captura son aquellas personas y sus familias que acuden para consultar sobre nuestros programas y/o servicios en búsqueda de obtener diferentes opciones de mejora relacionado con su entorno habitacional.

Por lo anterior, y considerando que el INTEP, es una empresa que se dedica a ofrecer servicios de educación, cubriendo parte de la demanda regional con ofertas educativas de calidad., que semestralmente atiende un promedio de 4000 personas que conforman estudiantes, padres de familias, egresados, entidades estatales, instituciones de educación media y superior, funcionarios de la institución (Docentes y Administrativos), sector productivo y proveedores de bienes y servicios, los cuales esperan de la institución el ofrecimiento de un excelente servicio, que se adapte a sus necesidades y que identifique las formas de solucionar las distintas problemáticas que presenta cada uno de los grupos de valor con el fin de propiciar el diseño e implementación de nuevos servicios, re-diseño e implementación de servicios existentes, diseño e implementación de servicios por canales diferentes a los ya establecidos, diseño de estrategias de comunicación con los usuarios o cualquier otra iniciativa que pretenda mejorar la interacción usuario – entidad en los procesos misionales y estratégicos.

Comprometidos con la Excelencia



Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP

Establecimiento Público Departamental
Nit. 891.902.811-0

Para lograr responder oportunamente a las necesidades de los usuarios, las dependencias de planeación con ayuda de control interno y emprendimiento del INTEP requieren de apoyo para la caracterización de los grupos de valor de la institución. Para esto se requiere identificar los objetivos de la caracterización y su alcance, establecer un líder del ejercicio de caracterización, establecer variables y niveles de desagregación de la información, priorizar variables, identificación de mecanismos de recolección de información, automatizar la información y establecer grupos o segmentos de ciudadanos, usuarios o interesados con características similares, divulgar y publicar la información.

Comprometidos con la Excelencia

Carrera 7 N° 10-20 PBX (57-2) 229 8586 FAX Ext. 115 Roldanillo, Valle del Cauca Colombia
www.intep.edu.co - e-mail: rectoria@intep.edu.co



1. JUSTIFICACIÓN

Para las organizaciones es importante conocer y detectar las necesidades, problemas e intereses de los grupos de valor, ya que estos son los que definen que quieren y que esperan de la institución para adquirir y hacer uso del servicio que presta, por tal razón se hace necesario que toda organización haya identificado estos aspectos que permitirán fortalecer el vínculo con cada uno de sus usuarios, generara accesibilidad y flexibilidad con cada uno de ellos.

Siendo consecuente con lo anteriormente expuesto, la realización de la caracterización de los grupos de valor, se considera de gran importancia para la institución, ya que permite fortalecer y contribuir en las actividades planeadas por el equipo de trabajo encargado del proceso de caracterización, esto incluye la generación de las herramientas de recolección de la información, el análisis de la información recolectada y la respectiva caracterización de los grupos de valor, lo cual es considerado como una labor importante para la institución ya que la construcción de este documento es de vital importancia tanto en normatividad como en la relación y vinculación con cada usuario que conforma los grupos de valor.



2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Apoyo en el proceso de caracterización de los grupos de valor del Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle – INTEP.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diseñar las encuestas según la información identificada en los documentos de apoyo del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Aplicar las encuestas.
- Analizar las encuestas realizadas a las personas que conforman los grupos de valor.
- Caracterizar los grupos de valor.



3. GENERALIDADES

3.1. DIAGNÓSTICO

Mediante la realización de las actividades dispuestas por el Departamento Administrativo de la Función Pública durante el año 2019 se observó que la institución aún no había realizado un análisis de contexto que permitiera identificar en la actualidad cada una de las necesidades que tienen los ciudadanos y entidades por lo cual se vio totalmente necesario la realización de la caracterización de los grupos de valor, teniendo también en cuenta que esta información, por ley es requisito para todas las entidades públicas, por lo cual se dio inicio a la conformación de un grupo que se propuso como objetivo caracterizar a los ciudadanos y entidades de interés.

3.2. DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES

3.2.1. Conformación del grupo encargado de caracterización de los grupos de valor del INTEP

Al iniciar con el proceso de caracterización de los grupos de valor de la institución, se definieron las personas y se asignaron los grupos a cada uno a los cuales se le realizará la caracterización, de tal manera que el equipo queda conformado por 3 personas en las que se encuentran la Profesional Universitaria de Control Interno, la Coordinadora de la unidad de Emprendimiento y el supernumerario del área de Planeación.

3.2.2. Formulación de objetivos y redefinición de grupos de valor

Se realizó la formulación de objetivos a los cuales la institución aspira alcanzar durante esta caracterización y los cuales estarán inmersos en el documento final, los cuales orientarán al usuario lector y al INTEP a lo que se quiere llegar con esta información. De igual manera se analizaron los grupos de valor que la institución tenía ya identificados y se ajustaron por lo cual quedaron identificados y definidos 8.



3.2.3. Diseño de las herramientas de recolección de datos

Para este punto, durante la pasantía, los integrantes del equipo de caracterización identificaron por medio de la guía de caracterización de los grupos de valor (Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP), cuales serían los puntos y preguntas que debería tener la encuesta de caracterización (Puntos y preguntas que ayudaran a identificar necesidades y lograr definir estrategias que permitan la mejora de servicios dirigidos a los usuarios.), de acuerdo a esto, se inicio la construcción de encuestas físicas y encuestas en formato digital con ayuda de la herramienta de formulación de encuestas de Google.

3.2.4. Recolección de información

Teniendo las preguntas ya definidas y las encuestas listas para ser aplicadas, se procede aplicar y recolectar la información correspondiente a cada grupo de valor, donde hasta este momento se ha logrado recolectar información de padres de familia, estudiantes y egresados, este proceso se ha realizado en reuniones del INTEP dirigidas a los padres, la asistencia de los integrantes del equipo a los salones de clase y el envío de correo masivo así como la publicación dentro del sitio web de la institución de la realización de este proceso de caracterización. Cabe mencionar que estas actividades fueron logradas con colaboración directa y participativa de grupos de trabajo como lo son Bienestar Institucional, Unidades académicas, Egresados y Webmaster.

3.2.5. Análisis de la información

Después de haber recolectado la información se organizó en tablas clasificadas por pregunta, que permitan la identificación de una forma más fácil. A partir de las tablas generadas, se pudo analizar de una forma más ágil y eficiente los datos que más adelante permitirán la construcción del documento oficial de Caracterización de los grupos de Valor.



3.2.6. Caracterización de los grupos de valor

Durante la recolección de la información se identificaron y analizaron los puntos que corresponden al documento del proceso de caracterización, este, se ha estado construyendo a partir de información que ya posee la institución y la nueva que se ha obtenido. Los resultados de este punto han sido los que, haciendo un análisis rápido, nos ha permitido identificar algunos aspectos a mejorar por la institución que permitan al usuario realizar de una forma más efectiva sus trámites y que queden totalmente satisfechos por el servicio prestado por la institución.



4. RESULTADOS

Para la creación de las encuestas se tuvo en cuenta la información dada por el DNP (Departamento Nacional de Planeación) en las guías de caracterización de grupos de interés.

Durante el proceso de caracterización, hasta el día 20 de abril de 2019, se lograron recolectar información de 97 padres de familia correspondientes a los alumnos de primer ingreso (Primer semestre de nivel técnico), un resultado aproximado de 900 alumnos y 317 egresados de la institución aunque de este último se tienen programadas fechas de reunión, socialización y realización del proceso de aplicación de la encuesta con algunos que pueden superar una cantidad adicional de 300 a 400 personas.

Se han caracterizado 2 de los 3 grupos de valor donde se ha escogido la información más importante y se demuestra de la siguiente manera:

Padres de Familia

Tabla 1. Número de personas que contestaron la encuesta de padres de familia

Ubicación	No. De personas	Veredas y Corregimientos	No. De personas
Roldanillo	31	Cajamarca	2
		Higueroncito	1
Zarzal	5	La Paila	1
La Unión	29	San Luis	1
Toro	4	San Antonio	1
Bolívar	3	La Tulia	1
		Primavera	2
		Ricaurte	1
El Dovio	12	Cañada Honda	1
La Victoria	1	-	0
Tuluá	1	-	0
Veredas y Corregimientos	11	-	0
Total		97	

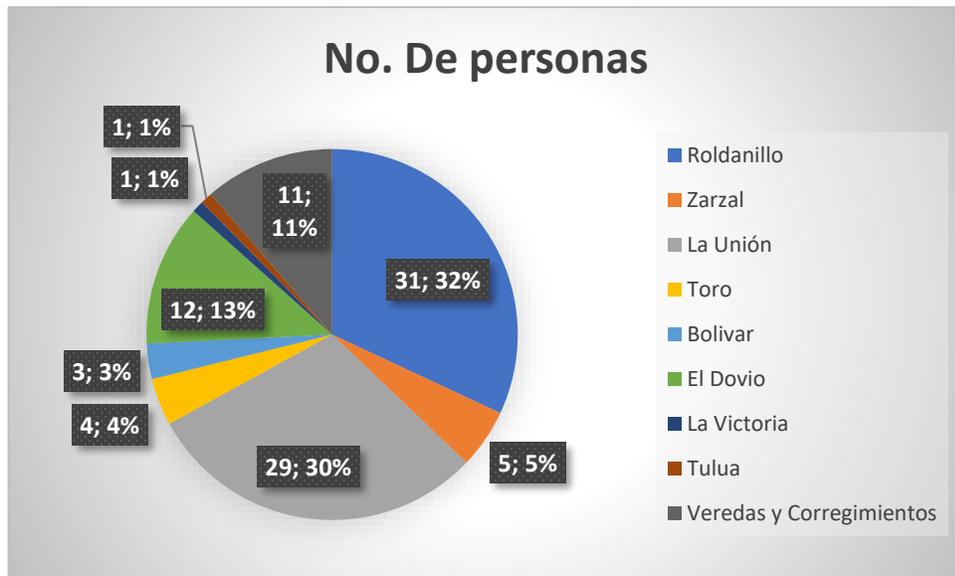
Fuente: Cristian Sastoque. Planeación INTEP



Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP

Establecimiento Público Departamental
Nit. 891.902.811-0

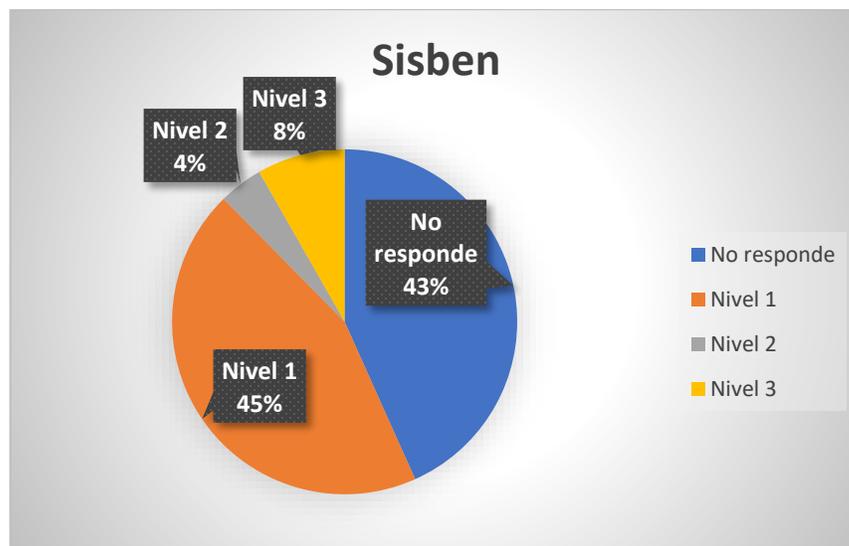
Ilustración A. Gráfico Número de personas que contestaron la encuesta de padres de familia



Fuente: Cristian Sastoque. Planeación INTEP

Dentro de este grupo, se logra observar que la mayor parte lo comprenden personas oriundas de los municipios de Roldanillo y La Unión, que, entre ambos lugares, conforman el 62% y que la zona rural logra abarcar un 11% de la población encuestada, como se puede observar en la gráfica anterior (Ver ilustración A).

Ilustración B. Gráfico Nivel de SISBEN



Fuente: Cristian Sastoque. Planeación INTEP

De la totalidad de estas personas se pudo identificar dentro del grafico (Ver Ilustración B), que, con un 45% la mayoría son nivel 1 de SISBEN, y por

Comprometidos con la Excelencia

Carrera 7 N° 10-20 PBX (57-2) 229 8586 FAX Ext. 115 Roldanillo, Valle del Cauca Colombia
www.intep.edu.co - e-mail: rectoria@intep.edu.co



consiguiente el 43% no conoce o no responde sobre su puntaje. Esta información es importante ya que permite conocer un poco la capacidad de acceso de los encuestados.

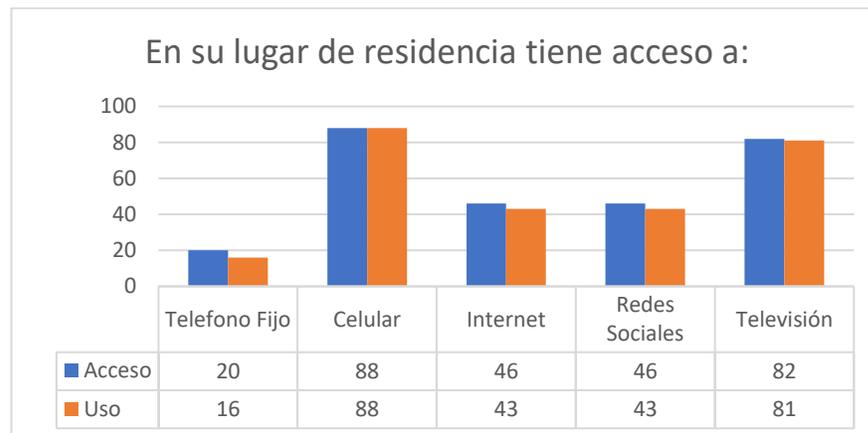
Ilustración C. Gráfico Número de personas encuestadas que trabajan en la actualidad



Fuente: Cristian Sastoque. Planeación INTEP

En el anterior diagrama (Ver Ilustración C), se observa que el 56% de los encuestados actualmente trabajan, pero es de resaltar que, las personas que no trabajan por poco alcanzan la mitad de la población de la cual se tomó la muestra. Esto genera preguntas tales como, ¿Cuál es el medio de sostenimiento de la persona?, ¿Es el/ella el que costea los estudios de sus hijos? Y, si es así, ¿Cuál es su fuente de ingresos?, ¿Son beneficiados de subsidios/becas de algunas de las entidades públicas del país?, Cuestionamientos como los mencionados anteriormente surgen en cada momento que se analiza esta información.

Ilustración D. Gráfico acceso a servicios

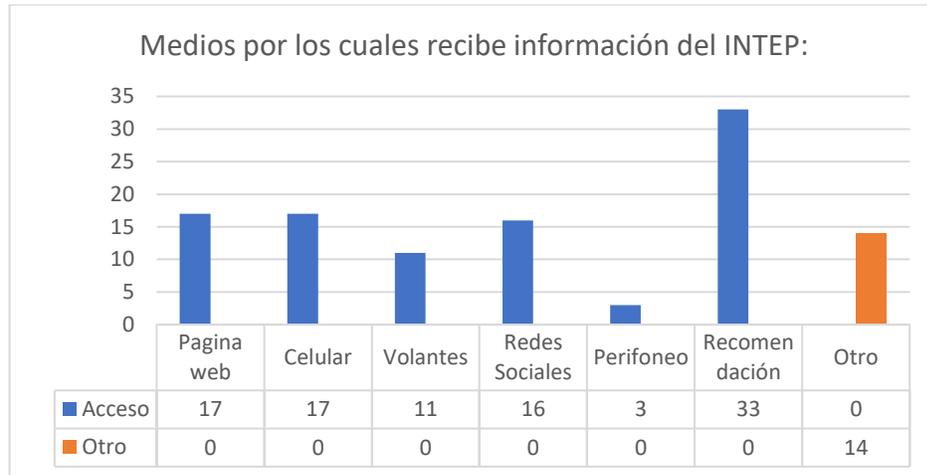


Fuente: Cristian Sastoque. Planeación INTEP

Comprometidos con la Excelencia



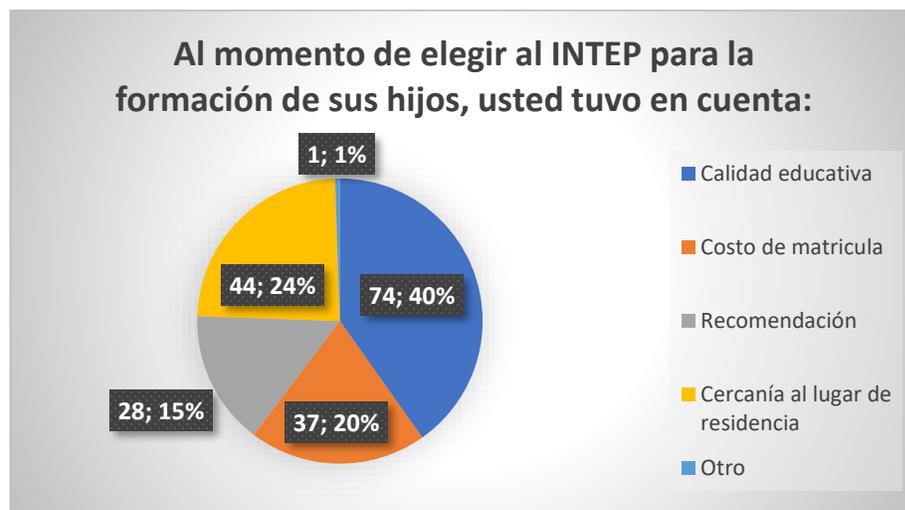
Ilustración E. Gráfico medios por los cuales recibe información del INTEP



Fuente: Cristian Sastoque. Planeación INTEP

Teniendo en cuenta la información del gráfico acceso a servicios (Ver ilustración D) se logra identificar que los encuestados tienen mayor acceso los celulares y a la televisión, seguido del internet y las redes sociales, por otro lado, según el diagrama de medios por los cuales recibe información del INTEP (Ver Ilustración E), las personas conocen más del INTEP por medio de la recomendación, seguido de los dispositivos y accesos electrónicos tales como página web, celular y redes sociales. Esta es información importante, ya que con ella podemos identificar que medios son más efectivos y por cuales la institución puede dar más uso para compartir información y hacer publicidad.

Ilustración F. Gráfico que tuvo en cuenta al momento de elegir al INTEP para la formación de sus hijos



Fuente: Cristian Sastoque. Planeación INTEP

Comprometidos con la Excelencia



Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP

Establecimiento Público Departamental
Nit. 891.902.811-0

De la información obtenida del gráfico anterior (Ver Ilustración F), la institución logra conocer que la razón por la cual los padres deciden escoger al INTEP como institución para la educación de sus hijos es por su calidad educativa, de lo cual se puede deducir que la imagen se encuentra en alto y que la promoción y recomendación han logrado un buen impacto dentro de la población.

La obtención de estos resultados se ha logrado con apoyo del equipo de Bienestar Institucional, que, mediante la reunión realizada a padres de familia y la aplicación de la respectiva encuesta, se pudo obtener la información correspondiente a este grupo de valor.

Egresados

Tabla 2. Numero de egresados encuestados

Municipio	No. Personas	Municipio	No. Personas
Andalucía	1	Obando	1
Bolívar	3	Pereira	2
Buga	11	Roldanillo	65
Cali	8	Toro	1
Candelaria	1	Trujillo	1
Cartago	3	Tuluá	3
Dosquebradas	1	Yotoco	2
El Dovio	13	Zarzal	7
Itagüí	1	Nilo	1
Jamundí	1	Veredas/Corregimientos	18
La Tebaida	1	No Incluye	161
La Unión	9	Total	317
La Victoria	2		

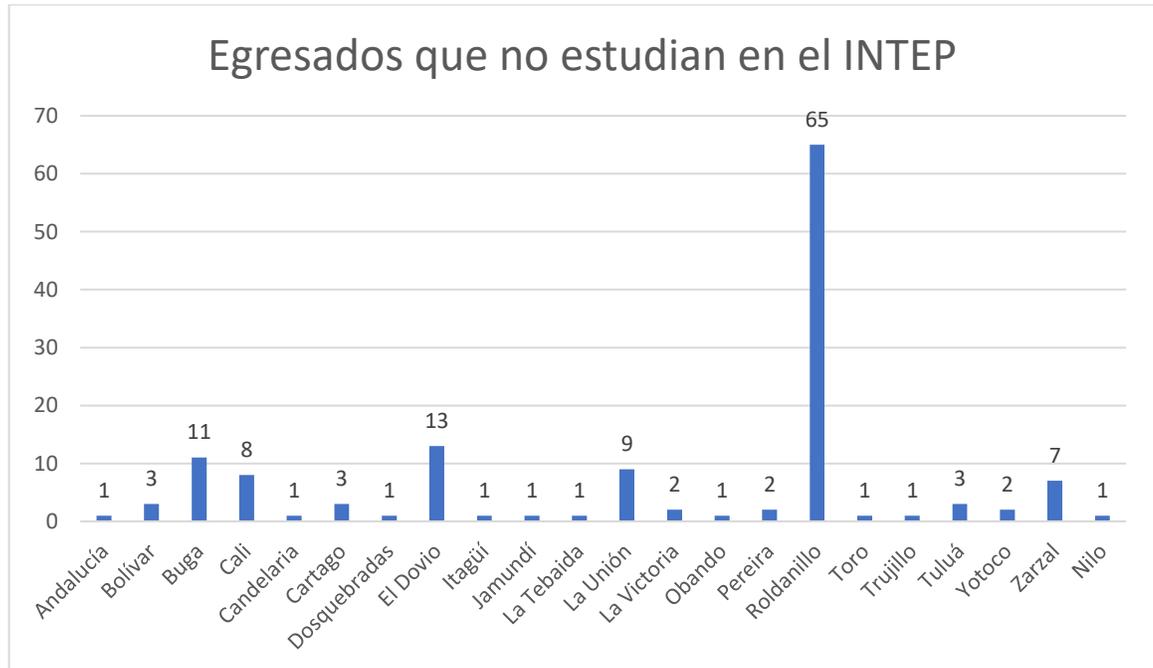
Fuente: Cristian Sastoque. Planeación INTEP

Comprometidos con la Excelencia

Carrera 7 N° 10-20 PBX (57-2) 229 8586 FAX Ext. 115 Roldanillo, Valle del Cauca Colombia
www.intep.edu.co - e-mail: rectoria@intep.edu.co



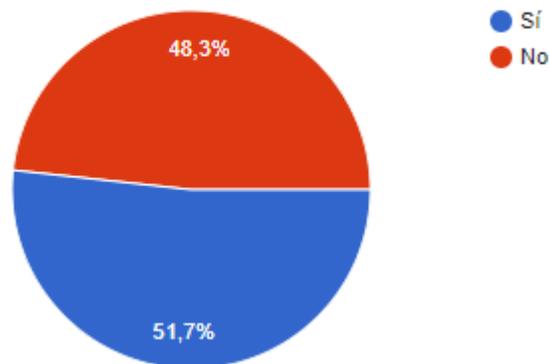
Ilustración G. Gráfico Egresados que no estudian en el INTEP



Fuente: Cristian Sastoque. Planeación INTEP

Ilustración H. Gráfico ¿Estudia actualmente en el INTEP?

317 respuestas



Fuente: <https://forms.gle/x2FWejaPcnjncvCT7> - Cristian Sastoque. Planeación INTEP

Teniendo en cuenta la información del gráfico anterior (ver ilustración H) y conociendo que, se dividió la encuesta en dos grupos, los cuales se diferenciaban en los egresados que ya no estudian en el INTEP y los que aun estudian cómo se observa en el mismo diagrama esto debido a evitar redundancia de información entre los grupos de valor “Egresados” y “Estudiantes”, partiendo de esto, se logra

Comprometidos con la Excelencia

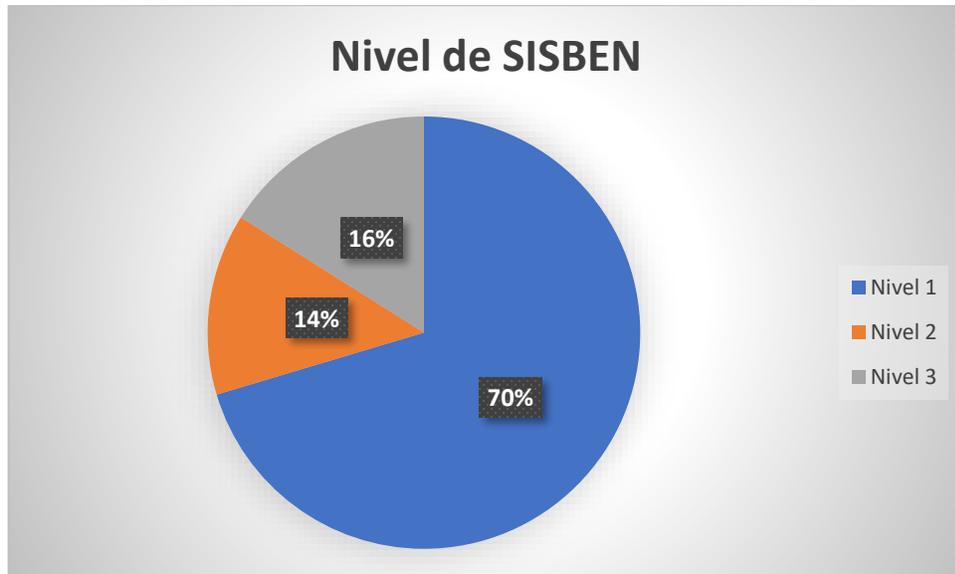


Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP

Establecimiento Público Departamental
Nit. 891.902.811-0

deducir que los egresados que no estudian actualmente en la institución y que conforman el puntaje más alto, viven en el municipio de Roldanillo, contando que los que se localizan en las veredas y corregimientos conforman este lugar, y que más de la mitad del puntaje, se encuentran ubicados en municipios aledaños y algunos otros algo apartados como lo son Buga y Cali.

Ilustración I. Gráfico nivel de SISBEN Egresados que no estudian en el INTEP.



Fuente: Cristian Sastoque. Planeación INTEP

Otro punto importante dentro de este informe de caracterización fue el puntaje del SISBEN, el cual, mediante los resultados obtenidos se puede demostrar que con un 70% la mayoría corresponde al nivel 1 del SISBEN, por consiguiente, el nivel 3 con un 16% y finalmente el nivel 2 con un 14%. Esta información es importante ya que permite conocer un poco la capacidad de acceso de los encuestados, teniendo en cuenta que los datos de este diagrama solo corresponden a los egresados que no estudian en el INTEP.

Comprometidos con la Excelencia

Carrera 7 N° 10-20 PBX (57-2) 229 8586 FAX Ext. 115 Roldanillo, Valle del Cauca Colombia
www.intep.edu.co - e-mail: rectoria@intep.edu.co



Ilustración J. Gráfico Último nivel profesional (titulado) que cursó



Fuente: Cristian Sastoque. Planeación INTEP

Observando la información del gráfico anterior (Ver Ilustración J) los egresados del nivel profesional superan un 42% de la cantidad total de encuestados, seguidos del nivel tecnológico, lo que logra demostrar que cada estudiante encuentra un gran interés en obtener un título profesional y que los programas ofrecidos por la institución en sus 3 ciclos, logran satisfacer a la comunidad. Como se puede observar en el gráfico “¿Estudia actualmente en el INTEP?”, hay egresados que actualmente aun cursan alguno de los niveles de formación ofertados por la institución y que estos conforman un poco más de la mitad de la totalidad de personas que diligenciaron el formulario.

Ilustración K. ¿Trabaja actualmente?

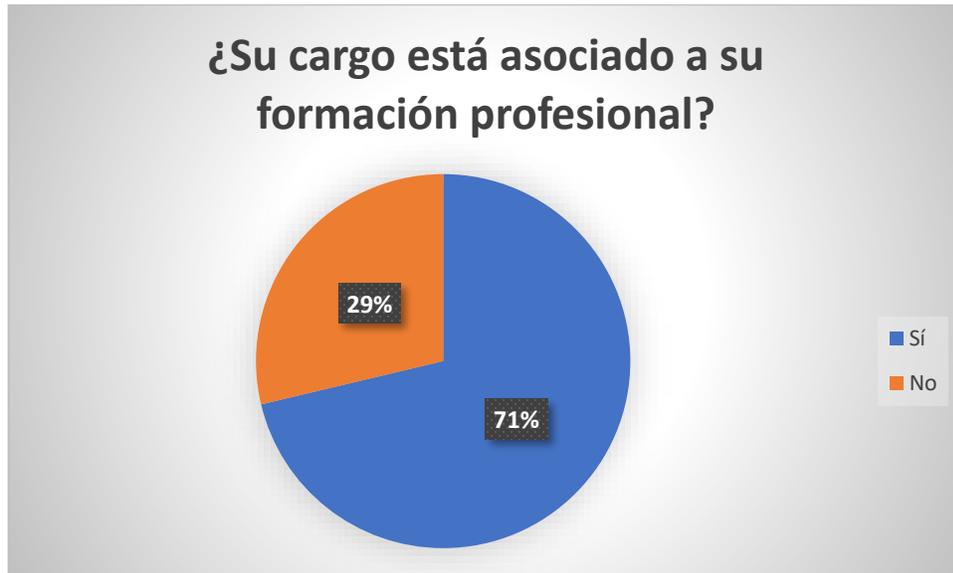


Fuente: Cristian Sastoque. Planeación INTEP

Comprometidos con la Excelencia

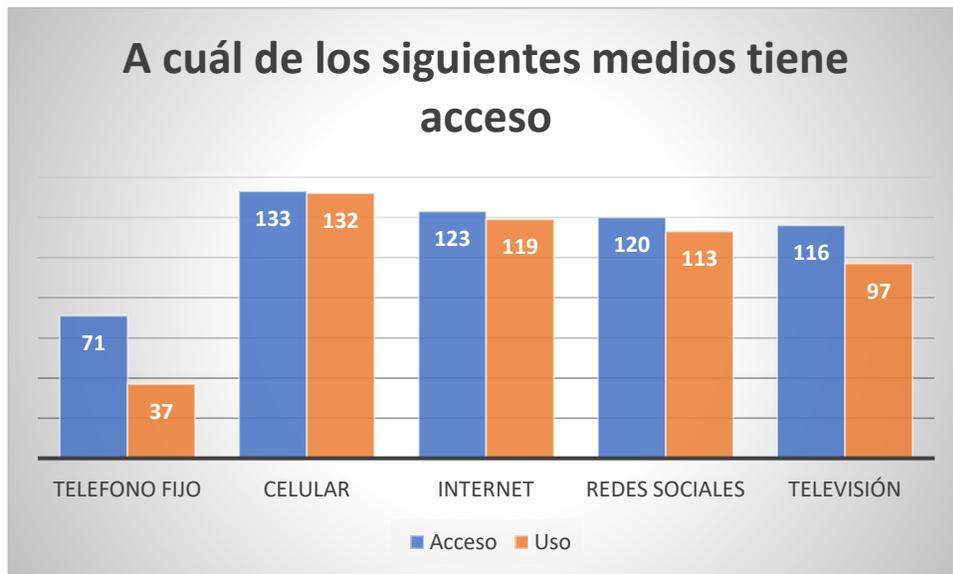


Ilustración L. ¿Su cargo está asociado a su formación profesional?



Considerando la información de los dos últimos gráficos (Ver Ilustraciones K y L) se logra identificar que el 63% de los encuestados si trabajan y que el 71% de ellos, laboran en un cargo relacionado a la carrera universitaria en la que se formaron, lo que puede guiar a una respuesta como que, el sector productivo ha acogido bien a los egresados del INTEP reconociendo sus conocimientos y capacidades adquiridos en su proceso de formación.

Ilustración M. A cuál de los siguientes medios tiene acceso



Fuente: Cristian Sastoque. Planeación INTEP

Comprometidos con la Excelencia



Ilustración N. ¿Por qué medio conoce o recibe información del INTEP?



Fuente: Cristian Sastoque. Planeación INTEP

Teniendo en cuenta la información del gráfico “a cuál de los siguientes medios tiene acceso” (Ver ilustración M) se logra identificar que los encuestados tienen mayor acceso los celulares y al internet, seguido de las redes sociales y la televisión, por otro lado, según el diagrama “por qué medio conoce o recibe información del INTEP” (Ver Ilustración N), las personas conocen más del INTEP por medio de la página web, seguido de las redes sociales, y por último, accesos electrónicos y físicos tales como celular, recomendación, volantes y perifoneo. Esta es información importante, ya que con ella podemos identificar que medios son más efectivos y por cuales la institución puede dar más uso para compartir información y hacer publicidad a los egresados.



Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP

Establecimiento Público Departamental
Nit. 891.902.811-0

Anexo A. Fortalezas del INTEP

Fortalezas

de la institución.

Calidad en la educación.

Habilidad para desarrollar cargos diferentes

FORMACIÓN POR CICLOS PROPEDEÚTICOS

responsabilidad y compromiso

Empatía, Sensibilidad, Confianza, Optimismo, Liderazgo, Responsabilidad, Sinceridad, Perseverancia.

Es una Institución altamente competitiva, con una excelente formación académica, con docentes capacitados.

Subsidios de apoyo en la matrícula, estudiar por ciclos, convenios que promueven la proyección del INTEP.

COMPROMISO CON LA EXCELENCIA

INFRAESTRUCTURA - CALIDAD EN LOS DOCENTES

Calidad en Educación

Trabajo de campo

La principal fortaleza es su amplia cobertura académica en municipios rurales donde tradicionalmente no hay

Fuente: <https://forms.gle/x2FWejaPcnjncvCT7> - Cristian Sastoque. Planeación INTEP

Las respuestas diligenciadas e identificadas del formulario nos arrojan dentro del punto Fortalezas y como se puede observar en la imagen (Ver anexo A) que los egresados tienen como punto de vista principal la Calidad Educativa del INTEP como uno de sus aspectos más fuertes.

Comprometidos con la Excelencia

Carrera 7 N° 10-20 PBX (57-2) 229 8586 FAX Ext. 115 Roldanillo, Valle del Cauca Colombia
www.intep.edu.co - e-mail: rectoria@intep.edu.co



Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP

Establecimiento Público Departamental
Nit. 891.902.811-0

Anexo. B. Aspectos a mejorar del INTEP

Aspectos a mejorar

HABILIDADES PROFESIONALES
La intensidad
Mantener canales de comunicación, encaminado a la vinculación entre los egresados y la institución.
Promover encuentro de Egresados, a través de realización de encuentros anuales de orden académico, empresarial, cultural, lúdico y/o deportivo.
oferta de nuevos programas académicos
Redacción de informes
NUEVOS PROGRAMAS ACADÉMICOS NO EXISTENTES EN ROLDANILLO Y MUNICIPIOS CIRCUNVECINOS
disponibilidad
Compañerismo, pensar en lo colectivo en pro de la Institución, comunicación con el egresado, talleres de formación y actualización.
Investigación
IMPLEMENTAR DE NUEVAS CARRERAS

Fuente: <https://forms.gle/x2FWejaPcnjncvCT7> - Cristian Sastoque. Planeación INTEP

Y, por último, observando la información del punto Aspectos a mejorar como se demuestra en la imagen anterior (Ver anexo B) se logra identificar que las respuestas de los encuestados, en mayoría apuntan a que el INTEP carece de más programas, y, un punto importante, que hace falta mejorar la investigación.

Comprometidos con la Excelencia

Carrera 7 N° 10-20 PBX (57-2) 229 8586 FAX Ext. 115 Roldanillo, Valle del Cauca Colombia
www.intep.edu.co - e-mail: rectoria@intep.edu.co



5. CONCLUSIONES

Para el INTEP como para cualquier entidad, se hace necesario conocer las condiciones de sus grupos de interés, esos usuarios que hacen uso de los servicios ofrecidos por la institución, así como también, esos que hacen posible que los servicios se puedan prestar. La caracterización de los grupos de valor es una información vital, que facilitara el proceso de mejora en los procesos y tramites, que permite conocer a cualquier persona la capacidad que tiene una entidad e identificar si esta responde con efectividad y es capaz de satisfacer a todos y cada uno de sus usuarios.

Lo desarrollado en el documento de caracterización busca la generación de acciones que se adecuen con las necesidades de los grupos de valor y de interés identificados, acciones que estén encaminadas a una mejor prestación de los productos y servicios que tiene la Institución.

La realización de este tema ha sido un trabajo bastante interesante para la institución, el lograr conocer a los usuarios y poder identificar todas sus necesidades a partir de un solo documento es algo satisfactorio aparte de saber que esto nos favorece a todos, tanto como entidad o ciudadano.