



**Tejiendo  
Universidad**

*Autoevaluación institucional 2018 - 2026*

# Caracterización del grupo de valor de Funcionarios Universidad de Caldas 2024

El ejercicio de caracterización de los grupos de valor de la Universidad surge de la necesidad de diseñar e implementar acciones más eficaces para sus usuarios; es por ello que es necesario identificar las características, intereses, motivaciones y preferencias y a partir de ello contar con insumos para una mejor gestión.



# Objetivo

Identificar las características geográficas, demográficas, motivacionales e intereses de los grupos de valor que acceden a los servicios de la Universidad de Caldas, para establecer y gestionar las acciones adecuadas para el desarrollo de estrategias enfocadas al mejoramiento de la calidad de la oferta de los servicios institucionales y facilitar la toma de decisiones en los diferentes procesos y por ende en el cumplimiento de la misión institucional.





# Políticas impactadas de acuerdo con el Modelo de Planeación y Gestión

**PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS:** la entidad debe conocer las características de su población objetivo, sus intereses y necesidades de información como un requisito para la implementación de cualquier acción de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.

**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO:** se debe mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y su capacidad para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

**POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:** son acciones orientadas a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los grupos de valor a sus derechos reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción.

# Grupos de Valor



## **Funcionarios**

Personas naturales que ejercen la función pública y establecen una relación laboral con la Institución

**Muestra: 160**

# Variables analizadas



## Geográficas

Procedencia o lugar de residencia



## Demográficas

Edad, género, educación y estrato socioeconómico



## Intrínsecas

Acceso y uso de canales  
Lugares de encuentro



## Comportamiento

Actividades de ocio  
Eventos que más frecuentan

Las variables utilizadas se definieron de acuerdo con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública y otros ented de control



**Grupo de  
FUNCIONARIOS**

# Geográficas

Procedencia

## Grupo de **FUNCIONARIOS**

El 76% de los encuestados tienen como municipio de origen la ciudad de Manizales, el porcentaje restante, se distribuye en valores muy poco representativos entre otros municipios de Caldas y algunos de Risaralda, Quindío y Valle.



## Grupo de **FUNCIONARIOS**

# Demográficas

Edad

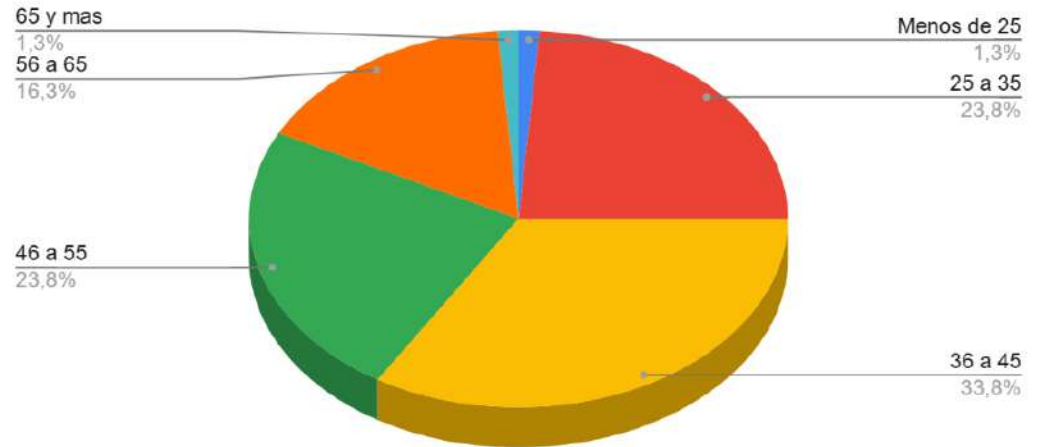
Género

Nivel educativo

Estrato socioeconómico

## Grupo de FUNCIONARIOS

Edades por grupos





# Resultados

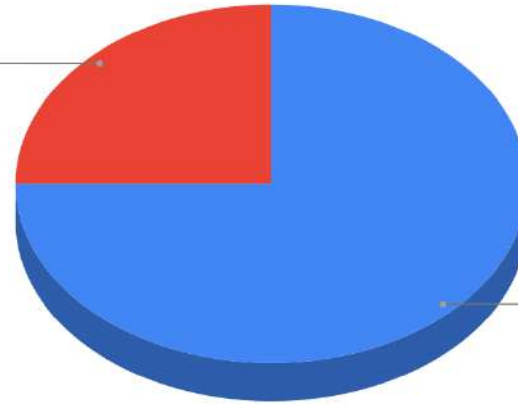
**Grupo predominante:** La mayor cantidad de funcionarios se encuentra en el rango de edad **36 a 45 años** (54 personas), lo que sugiere que la mayoría se encuentra en una etapa de madurez laboral, posiblemente con mayor experiencia en sus áreas.

**Grupos intermedios (25 a 35 y 46 a 55 años):** Estos dos rangos tienen una cantidad similar de funcionarios (38 cada uno), indicando una buena representación de profesionales jóvenes y en edad productiva madura.

# Grupo de FUNCIONARIOS

Genero

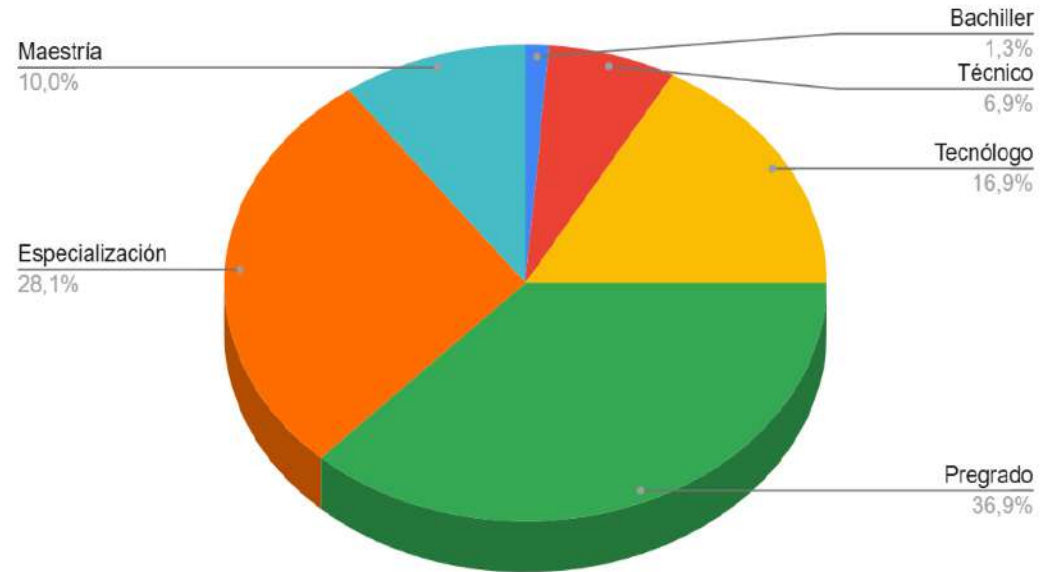
Masculino  
25,0%



Femenino  
75,0%

# Grupo de FUNCIONARIOS

## Nivel educativo





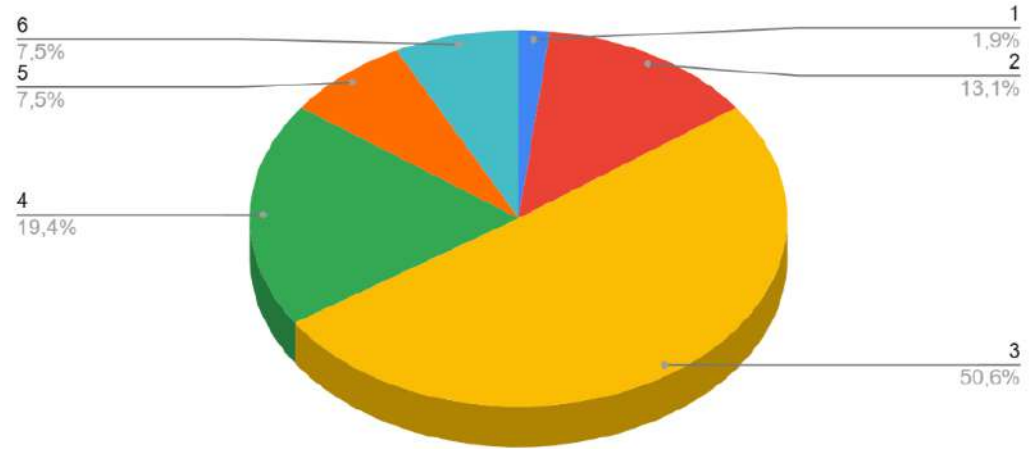
## Resultados

El **36.9%** de los administrativos tienen estudios de pregrado, lo que es un dato significativo porque indica que la mayoría de los empleados administrativos tienen formación universitaria. Esto refleja que la universidad valora personal con educación superior básica, lo cual es común en ambientes académicos donde la formación continua es esencial.

El **28.1%** tiene estudios de especialización, lo que sugiere que una buena proporción de los administrativos ha continuado su formación más allá del pregrado. Esto es importante en el contexto universitario, donde el personal administrativo a menudo necesita habilidades especializadas en áreas como gestión, recursos humanos, finanzas, tecnología, etc.

# Grupo de FUNCIONARIOS

Estrato socioeconómico





# Resultados

La mayor parte de los funcionarios provienen de **estratos medios (2 a 4)**, lo que sugiere una población con acceso a recursos moderados.

Hay una **baja representación de estratos 1 y 6**, lo que indica que hay pocos funcionarios de niveles socioeconómicos extremos.

Esto puede impactar en la demanda de **beneficios económicos o subsidios** dentro de la universidad.



## Grupo de **FUNCIONARIOS**

# Intrínsecas

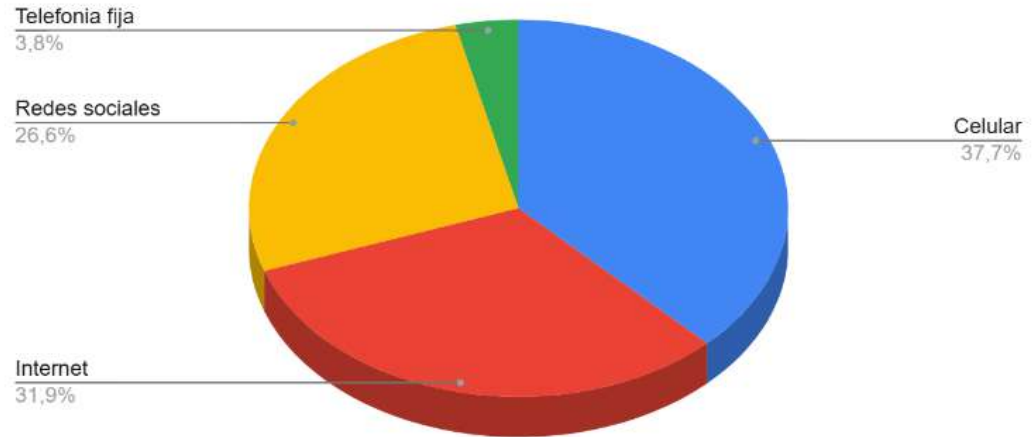
Acceso y uso de canales

Lugares de encuentro

Beneficios que espera del uso de los servicios de la universidad

## Grupo de FUNCIONARIOS

### Canales de comunicación mas usados





# Resultados

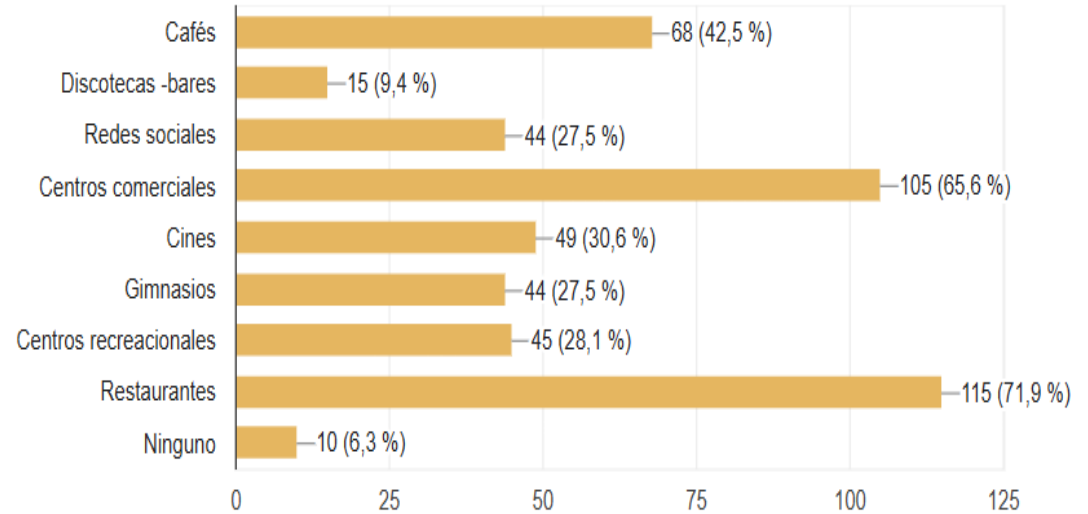
**Casi todos usan celular e internet**, lo que indica que la comunicación universitaria debería enfocarse en medios digitales.

**Las redes sociales son clave**, lo que sugiere que la universidad debe fortalecer su presencia en plataformas como WhatsApp, Facebook o Instagram.

**La telefonía fija prácticamente no se usa**, por lo que no es un canal efectivo para la difusión de información.

# Grupo de FUNCIONARIOS

## Lugares de encuentro





Los espacios más frecuentados son **sociales y de consumo**, lo que indica que el entretenimiento y la interacción son clave para este grupo de población.

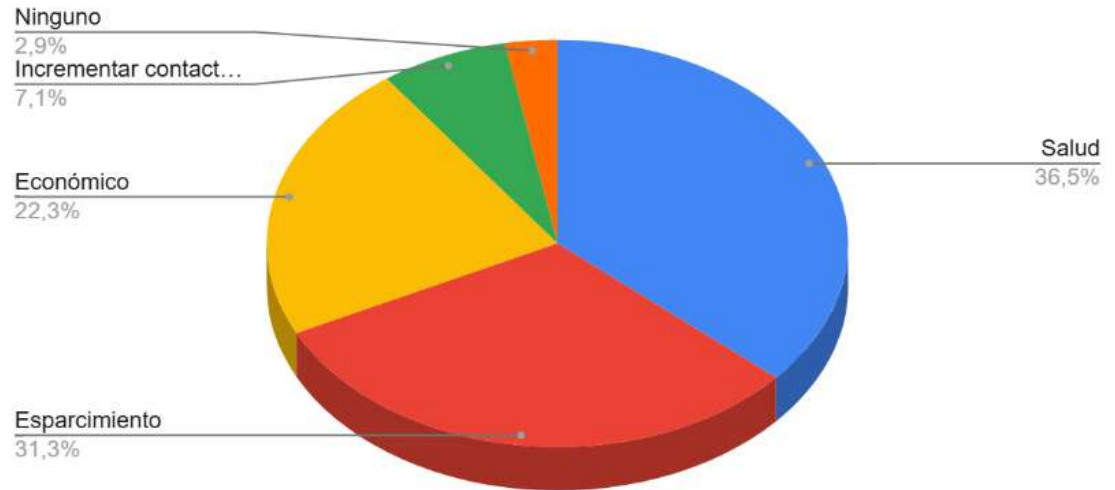
**Baja asistencia a discotecas o bares**, lo que sugiere una preferencia por lugares más tranquilos.

**Oportunidad:** Si la universidad quiere fomentar más participación en actividades, podría realizar eventos en **ambientes similares a cafés o restaurantes (charlas, encuentros sociales, cenas temáticas, etc.)**.

## Resultados

# Grupo de FUNCIONARIOS

## Beneficios esperados





## Resultados

**La salud es la prioridad** para la mayoría de los funcionarios.

**El esparcimiento también es muy valorado**, lo que refuerza la importancia de actividades recreativas.

**El beneficio económico es relevante**, lo que indica que auxilios, descuentos o subsidios pueden ser bien recibidos.

**Oportunidad:** Evaluar nuevos programas de bienestar que combinen salud y esparcimiento.



**Grupo de  
FUNCIONARIOS**

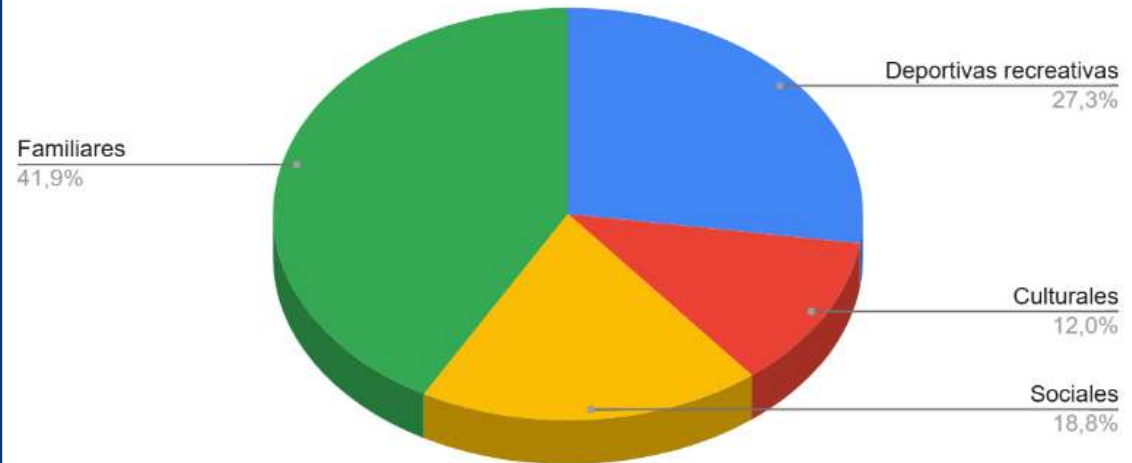
# Comportamentales

Actividades de ocio

Eventos en los que participa

## Grupo de FUNCIONARIOS

### Actividades de ocio y esparcimiento





## Resultados

**El tiempo en familia es prioritario**, lo que puede significar que actividades universitarias dirigidas a familiares tendrían buena acogida.

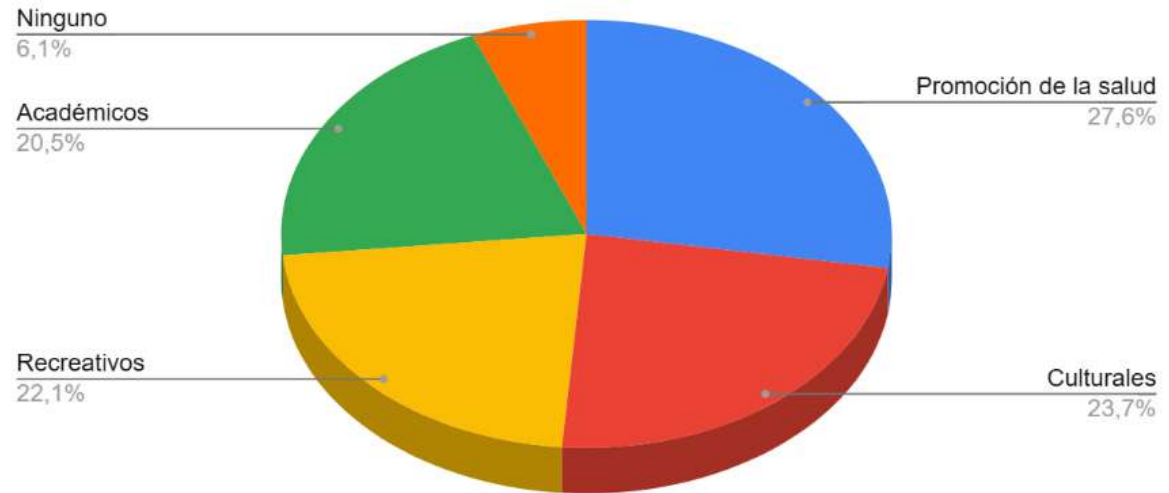
**El interés por lo deportivo-recreativo es alto**, alineándose con el uso del gimnasio y campañas de salud.

**Las actividades culturales tienen menor peso**, lo que sugiere que su promoción puede mejorar.

**Posible oportunidad:** Ampliar eventos que combinen lo **familiar con lo deportivo o recreativo**.

## Grupo de FUNCIONARIOS

### Participación en eventos de la universidad





## Resultados

**Los eventos de salud tienen alta participación,** alineado con la importancia que los funcionarios dan a su bienestar.

**Los eventos culturales y recreativos tienen buena acogida,** lo que confirma que la comunidad universitaria disfruta de actividades artísticas y de entretenimiento.

**19 personas no participan en nada,** lo que podría indicar desinterés o falta de información.

**Oportunidad:** Crear estrategias para atraer a quienes no participan, como mejorar la difusión o incluir actividades familiares.



## Conclusiones

1. **Salud y bienestar son clave:** Los funcionarios priorizan la salud en sus actividades, servicios utilizados y beneficios esperados.
2. **El esparcimiento y la recreación son importantes:** Los espacios de ocio más visitados y las actividades más populares giran en torno a la interacción social y la diversión.
3. **Los canales digitales son fundamentales:** La mayoría usa telefonía celular, internet y redes sociales, lo que indica que la universidad debe fortalecer su comunicación digital.
4. **Existen servicios subutilizados:** La atención psicosocial y los servicios veterinarios tienen baja demanda, lo que puede indicar falta de información o acceso.
5. **Algunos funcionarios no usan servicios ni participan en eventos:** Es importante investigar por qué y cómo se pueden motivar.



## Recomendaciones

- ✓ Fortalecer campañas de salud y bienestar, ya que es lo más valorado por los funcionarios.
- ✓ Ampliar espacios de esparcimiento que integren familia, recreación y deporte.
- ✓ Usar redes sociales y comunicación digital para mejorar la difusión de eventos y servicios.
- ✓ Indagar la razón de que algunos servicios son poco usados y ajustar la oferta. Diseñar estrategias para atraer a quienes no participan en eventos ni usan los servicios.