



**Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central**  
Establecimiento Público de Educación Superior



Certificado No.  
GP-CER541803



## CARACTERIZACION DE USUARIOS DEL ESCUELA TECNOLOGICA INSTITUTO TECNICO CENTRAL V.1



BOGOTA D.C., 30 de Octubre de 2017

CII 13 No. 16 - 74. PBX: (+571) 344 3000. [www.itc.edu.co](http://www.itc.edu.co). [atencionalciudadano@itc.edu.co](mailto:atencionalciudadano@itc.edu.co). Bogotá, D. C. - Colombia



## CONTENIDO

INTRODUCCION.....	4
1. OBJETIVOS.....	7
1.1 Objetivo Generales.....	7
1.2 Objetivos específicos.....	7
2. ALCANCE.....	8
3. CONSIDERACIONES SOBRE LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS.....	9
4. GENERALIDADES DE LA CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DE LA ETITC.....	10
5. TIPOS O CATEGORIAS DE VARIABLES PERSONAS NATURALES.....	11
5.1 Tabla de variables y desagregación ETITC.....	17
6. IDENTIFICACIÓN DE LA SEGMENTACIÓN DE POBLACIÓN.....	17
6.1 Estudiantes De La ETITC.....	17
Bachillerato de la ETITC.....	17
Padres de Familia.....	18
Docentes Bachillerato de la ETITC.....	18
6.1.1 Variables Geográficas de los Estudiantes de Bachillerato de la ETITC.....	18
6.1.2 Variables Demográficas de los Estudiantes de bachillerato de la ETITC ..	19
6.1.3 Variables intrínsecos de los estudiantes de bachillerato de la ETITC....	19
6.1.4 Variables comportamentales de los estudiantes de bachillerato de la ETITC.....	20
6.2 Programas De Educación Superior de La ETITC.....	20
Estudiantes Programas de Educación Superior de la ETITC.....	21
Docentes de catedra de la ETITC.....	21
Estudiantes de educación continuada de la ETITC.....	21
6.2.1 Variables Geográficas de los estudiantes de Programas de Educación Superior de la ETITC.....	21
6.2.2 Variables Demográficas de los estudiantes de Programas de Educación Superior de la ETITC.....	21
6.2.3 Variables intrínsecos de los estudiantes de los Programas de Educación Superior de la ETITC.....	22



# Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



Certificado No.  
GP-CER541803



6.2.4	Variables comportamentales de los estudiantes de los Programas de Educación Superior de la ETITC .....	23
6.3	PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ETITC .....	23
6.4	CUIDADANOS DEL COMUN Y ENTIDADES JURIDICAS.....	24
7	IDENTIFICACIÓN DE LOS MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DATOS.....	24
7.1	Encuesta por internet .....	24
8	ENCUESTA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS A LOS USUARIOS DE LA ETITC.....	24
8.1	RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE BACHILLERATO .....	25
8.2	RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO .....	33
9	CONCLUSIONES .....	39





## INTRODUCCION

El Instituto Técnico Central fue fundado por los Hermanos de La Salle el 19 de marzo de 1904 y creado mediante el Decreto No. 146 del 9 de febrero de 1905, y reestructurado por el Decreto 758 del 26 de abril de 1988, es un Establecimiento Público de Educación Superior, de carácter académico, del Orden Nacional, con personería Jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, adscrito al Ministerio de Educación Nacional, código SNIES 4108, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá, Distrito Capital de Colombia.

El 19 de marzo de 1904 el Dr. Antonio José Uribe, previo acuerdo con el Hermano Visitador Provincial de los Hermanos de las Escuelas Cristianas, inauguró la Escuela Central de Artes y oficios de Bogotá. Al año siguiente, se expidió el Decreto No. 146 por el cual se reorganizaba la Escuela y se establecía el Plan de Estudios con las especialidades de Mecánica, Fundición, Herrería, Calderería, Ebanistería, Zapatería, Talla, Modelaje y Fabricación de Tejidos. El propósito de sus fundadores fue el de crear una Institución Técnica de formación superior, que respondiera a las necesidades de formación técnica y tecnológica apta para impulsar la industrialización del país a comienzos del siglo XX. A la manera de las ESCUELAS DE ARTES Y OFICIOS de Francia, se adoptó su estructura curricular, la cual incluía actividades pedagógicas, culturales, de investigación y divulgación de tecnología.

La necesidad de una institución técnica que, además de formar profesionales, produjera estudios e investigaciones aplicadas que sirvieran de apoyo al desarrollo industrial, se manifestó en 1910 con la Ley 32, la cual ordenó la dotación de maquinaria moderna a los talleres de la Escuela y la implementación de planes de estudio que comprendían cuatro años de preparatoria y cuatro años de Técnico Superior.

En el año de 1910 se graduaron los cinco primeros Técnicos en Construcciones de Cemento, Mecánica y Electricidad, Dibujo e Industria Textil, además, se realizó la Primera Exposición Industrial del país, organizada por la Escuela Central de Artes y Oficios con motivo de la celebración del Primer Centenario de la Independencia.

El 24 de noviembre de 1916, José Vicente Concha, expidió el Decreto 2006 "Por el cual se otorga a la Escuela Central de Artes y Oficios la facultad de conceder ciertos títulos". Se trataba de otorgar a los alumnos que hubieran cursado en ella con éxito todas las materias correspondientes a los estudios teóricos y prácticos los títulos de Ingeniero en Electricidad y Artes Mecánicas, en Electricidad e Industrias textiles y en Electricidad y Arte Industrial Decorativo.

El 19 y 20 de agosto de 1917 un terremoto destruyó la edificación donde funcionaban los Talleres y Laboratorios y trastornó seriamente las labores académicas.

El Decreto 721 del 4 de abril de 1919, expedido por el Presidente Marco Fidel Suárez estableció que la Escuela Central se denominara en lo sucesivo INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL.



# Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



Certificado No.  
GP-CER541803



Entre los años 1920 y 1930 se construye la actual planta física, bajo la responsabilidad del arquitecto Hermano Benjamín Geric y con la colaboración de los ingenieros egresados del Instituto y estudiantes de ese momento.

Luego llegaría el año de 1931, el cual fue uno de los más difíciles en la historia del Técnico. En efecto mediante el Decreto 2219 del 18 de diciembre el gobierno nacional fusionó el Instituto Técnico Central con la facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional. Los Hermanos salieron del Técnico luego de graduar aproximadamente 150 ingenieros quienes se organizaron en torno a la Sociedad de Ingenieros del ITC y fueron los gestores de grandes y pequeños proyectos industriales del país en esa época. Las investigaciones de la época, realizadas por los profesores y estudiantes se encuentran publicadas en la revista del ITC y los proyectos de grado reposan en el archivo de la Universidad Nacional. La institución continuó formando técnicos en diferentes ramas industriales.

Entre 1932 y 1951 la institución es dirigida por rectores laicos. En este período cambia de nombre varias veces, denominándose Escuela de Artes Manuales, Escuela Industrial e Instituto Técnico Superior, manifestando deterioro notable en sus talleres, planta física y administración. Los egresados se agremiaron entorno a SOCOTEIN (Sociedad Colombiana de Técnicos Industriales).

En 1951, el presidente Laureano Gómez devolvió la dirección del Instituto a los Hermanos, quienes al reasumir la dirección de la Institución señalaron sus derroteros para hacer del Instituto, el gran centro de formación de jóvenes para la industria. En los años cincuenta, nació el Bachillerato Técnico Industrial en Colombia. El gobierno nacional mediante el Decreto 2433 del 11 de septiembre de 1959 modificó los planes de estudios para la enseñanza industrial y comercial. Así, se implementó una escolaridad que contemplaba un primer nivel de cinco años al final de los cuales se expedía el título de "Experto", y dos años más que los hacía "Bachilleres Técnicos." La primera promoción se graduó en 1961.

En 1977 el Hermano Luis Alejandro Ruiz Martínez funda las Carreras Intermedias Profesionales, hoy, Programas de Educación Superior. Por el Decreto 2809 del 31 de marzo, se autorizó al Técnico Central para ofrecer Carreras Intermedias (Docencia Industrial Mecánica, Docencia Industrial en Electricidad, Docencia Industrial en Diseño y Construcción, Electromecánica, Procesos Industriales y Diseño y Construcción de Máquinas y Herramientas), dando lugar a la recuperación de esa vieja tradición de principios de siglo de impartir Educación Postsecundaria.

En 1981 pasó a ser Unidad de Educación Superior del Ministerio de Educación Nacional.

El Decreto 2859 del 26 de noviembre de 1984 declaró como MONUMENTO NACIONAL el edificio donde funciona el Instituto Técnico Central.

Mediante Decreto 758 del 26 de abril de 1988, se declaró al Instituto Técnico Central ESTABLECIMIENTO PÚBLICO DE EDUCACIÓN SUPERIOR con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, adscrito al Ministerio de Educación Nacional, además, en este año, mediante Resolución No. 8705 del 5 de julio, el Ministerio de Educación Nacional, autoriza la experimentación del Plan de Estudios para la Especialidad de Sistemas y Computación en el Instituto Técnico Central.

CII 13 No. 16 - 74. PBX: (+571) 344 3000. [www.itc.edu.co](http://www.itc.edu.co). [atencionalciudadano@itc.edu.co](mailto:atencionalciudadano@itc.edu.co). Bogotá, D. C. - Colombia



# Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



Certificado No.  
GP-CER541803



Por medio del Decreto 1522 del 12 de septiembre de 1995 el gobierno Nacional aprobó el Acuerdo 025 del 21 de junio del mismo año por el cual el Consejo Directivo establecía la Estructura Orgánica del Instituto Técnico Central. En el artículo 12 del mencionado Decreto se define la Sección de Bachillerato como "Instituto de Bachillerato Técnico Industrial". En los artículos 13o. a 17o. se organiza el gobierno escolar del Bachillerato y se le asignan funciones al Consejo de Dirección y al Consejo Académico, lo mismo que a la Vicerrectoría. También, en 1995, se implementan los programas de Especializaciones en Diseño y Construcción de Redes de Distribución de Energía Eléctrica de Media Tensión e Instrumentación Industrial.

En el 2005 se conmemoran los 100 años de fundación del Instituto Técnico Central y se crea el programa de Sistemas.

Durante el 2006, el Instituto recibió la visita de los Pares Académicos y el 1 de Diciembre por medio de la Resolución 7772 del Ministerio de Educación Nacional, otorga el carácter de Escuela Tecnológica o Institución Universitaria, el estatus que le corresponde y lo posicionan como la primera Escuela Tecnológica oficial de Colombia, confiriéndole nuevamente la potestad de graduar ingenieros como en la primera época, aprobando la Ingeniería en Diseño de Máquinas y Productos Industriales y la Ingeniería en Procesos Industriales. Nace el Programa de Mecatrónica y la Especialización en Mantenimiento Industrial.

En 2008 es reconocida por la UNESCO en el área de Educación Técnica y Profesional, lo mismo que por el Ministerio de Educación Nacional con el Premio a la Calidad Educativa. Este último premio le es otorgado nuevamente en 2011 y 2012.

Una de las herramientas de las cuales se da cumplimiento con la respectiva caracterización es la Estrategia de Gobierno en línea como lo dispone los Decreto 2693 de 2012, Ley 1341 de 2009 y 1450 de 2011, entre otros, así mismo lo contemplado en la ley 1474 de 2011 sobre el estatuto anticorrupción y por último en la ley 1757 de 2015 sobre Rendición de cuentas.



## 1. OBJETIVOS

### 1.1 Objetivo Generales

La caracterización se realiza con el objetivo de establecer los factores influyentes en la comunidad en general, mediante los diferentes medios y canales de comunicación con los que cuenta la entidad; con el fin de identificar cuáles de los diferentes servicios que se prestan tienen una mayor aceptación por parte de los usuarios y establecer el proyecto que permita analizar y elaborar los planes de mejora continua para estar a la vanguardia como una comunidad educativa del ídoles nacional.

### 1.2 Objetivos específicos

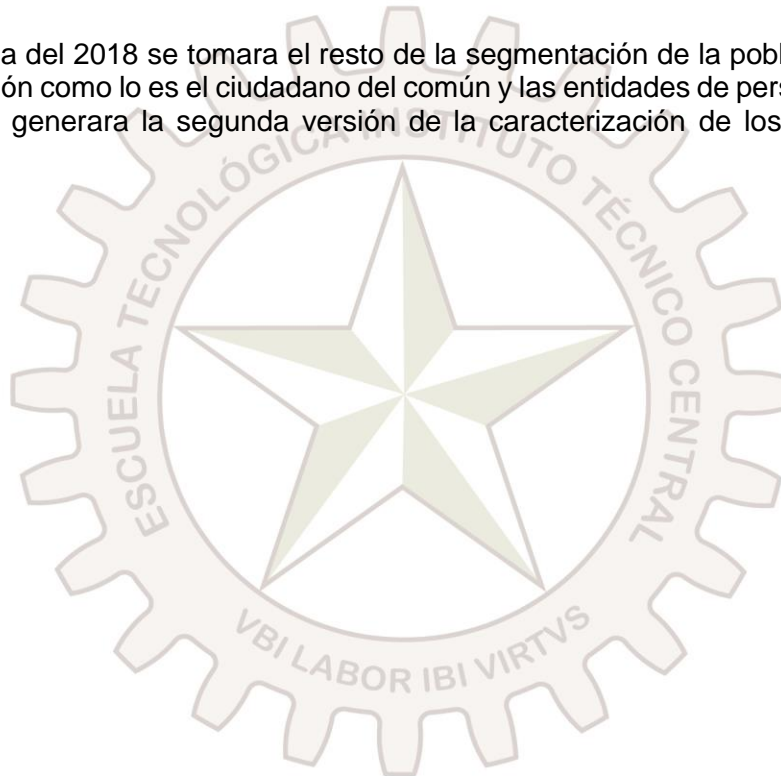
- Identificar los diferentes tipos de usuarios que tiene actualmente la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central.
- Realizar la segmentación de los usuarios de acuerdo a su estatus dentro de la entidad, sea estudiante de bachillerato, programa de educación superior, docentes, personal administrativo, el ciudadano del común y las diferentes entidades con personería jurídica.
- Establecer las preferencias de los usuarios frente a los medios y canales de comunicación utilizados para tener acceso a la ETITC.
- Analizar la efectividad de los medios y canales de comunicación con los que cuenta la ETITC.



## 2. ALCANCE

Realizar el proceso de la caracterización de los usuarios de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, que utilizan los diferentes medios y canales de comunicación con los que cuenta actualmente la entidad como son: atención telefónica, radicación por ventanilla, atención presencial, correo electrónico, página web (link de contacto), redes sociales, para el año 2017, se tomara el muestreo a la población de los estudiantes de bachillerato, estudiantes de los Programas de Educación Superior y el personal administrativo, puesto que es una muestra representativa de la entidad generando la primera versión del documento de caracterización.

Para la vigencia del 2018 se tomara el resto de la segmentación de la población objeto de la caracterización como lo es el ciudadano del común y las entidades de personería jurídica, con lo cual se generara la segunda versión de la caracterización de los usuarios de la ETITC.







### 3. CONSIDERACIONES SOBRE LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS

Antes de iniciar un proceso de caracterización de los usuarios, es importante considerar los siguientes elementos:

**Proteger la privacidad de la información de los usuarios:** Una caracterización de usuarios está destinada a agruparlos en conjuntos relevantes y sustanciales que permitan tomar decisiones con respecto al diseño y la prestación de los servicios. En la mayoría de los casos, no se requiere la capacidad de relacionar la información usada con los usuarios específicos que se identifican con ella. Por esto, es posible llevar a cabo el proceso usando sólo información anónima. En aquellos casos que esto no sea posible, se deben tomar todas las medidas necesarias para evitar la divulgación de la información privada y/o confidencial. Este tema deberá estar acorde con las políticas de confidencialidad, competencia y privacidad de la información definidas por el Proyecto de Investigación Lineamientos para la implementación de datos abiertos en Colombia de GEL.

**Clarificar el destino de la información de los usuarios:** Cuando se recoja información directamente de los usuarios, es importante comunicarles explícitamente la manera en que su información será usada y las implicaciones de su divulgación a la entidad. Esto cumple el doble propósito de incrementar la confianza de los usuarios en la entidad, y de evitar imprevistos por usos que no fueran esperados por los usuarios. Esto puede informarse dentro de la política de privacidad de la entidad, o los términos de uso de los servicios prestados.

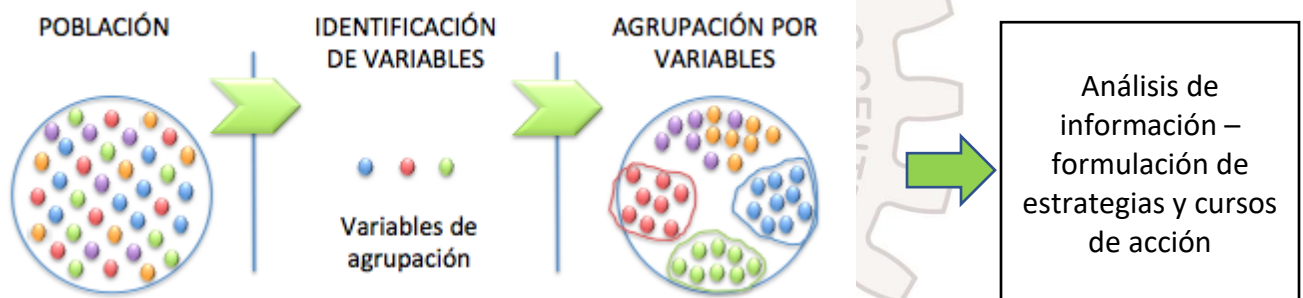
#### 4. GENERALIDADES DE LA CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DE LA ETITC

##### ¿QUE ES UNA CARACTERIZACION DE USUARIOS?

Es la descripción de un usuario o un conjunto de usuarios por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas<sup>1</sup> y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio.

Los grupos resultantes de este proceso suelen conocerse como Segmentos de Usuarios o Segmentos de Mercado, por lo que este proceso es a veces denominado Segmentación de Usuarios o Segmentación de Mercado. La American Marketing Association define la segmentación de mercados de la siguiente manera<sup>2</sup>.

“El proceso de subdividir un mercado en subconjuntos de clientes distintos que se comportan de la misma manera o tienen necesidades similares.”



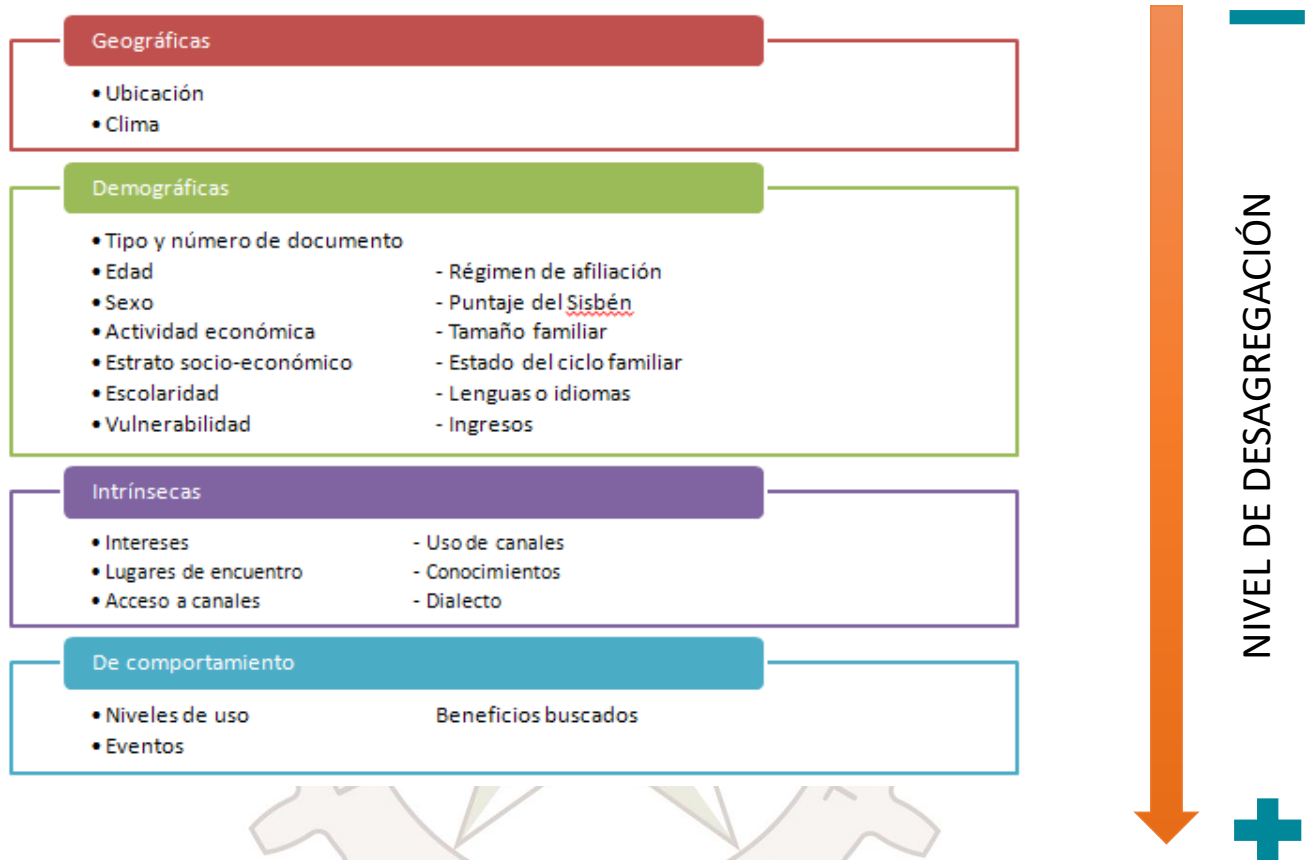
**FUENTE:** Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

<sup>1</sup> Característicos o esenciales de un grupo particular.

<sup>2</sup> Disponible en [http://www.marketingpower.com/\\_layouts/Dictionary.aspx?dLetter=M](http://www.marketingpower.com/_layouts/Dictionary.aspx?dLetter=M) y traducido del inglés:

“The process of subdividing a market into distinct subsets of customers that behave in the same way or have similar needs. Consultado el 3 de Noviembre de 2011.”

## 5. TIPOS O CATEGORIAS DE VARIABLES PERSONAS NATURALES



**Fuente:** adoptado de "Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas". Gobierno en línea (2011).

### A. Variables Geográficas

Dan cuenta de la ubicación geográfica de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés y de aquellas características que están directamente asociadas. Es el nivel más general de la caracterización y por sí solo no permite generar conclusiones ni cursos de acción específicos.

Este tipo de información permite identificar grupos representativos de cada área geográfica, sin embargo, es importante complementar la caracterización en este nivel, con variables de las otras categorías que permitan tener un mayor detalle sobre las particularidades, actividades, valores y comportamientos del grupo de interés, para no excluir elementos importantes para el análisis.

Dentro de las variables más comunes en esta categoría se encuentran:



## Ubicación

Estas variables permiten identificar el lugar y región de residencia o trabajo de un ciudadano, usuario o grupo de interés. Así mismo, permiten a la entidad identificar usuarios con características homogéneas dentro de una localidad definida. Ejemplo: áreas urbanas o rurales, municipios o ciudades capitales, barrios, localidades, vereda, resguardo, consejo comunitario, entre otros.

## Clima

Esta variable es importante porque la población puede tener necesidades específicas según el clima donde vive o trabaja y es un factor determinante en la personalidad, costumbres y estilo de vida. Esta variable puede ser de utilidad para el diseño o rediseño de espacios físicos de atención al ciudadano o de protocolos de atención o para la adecuación de horarios de atención. Ejemplo: cálido, templado, frío.

## B. Variables demográficas

La demografía estudia las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Al igual que las variables geográficas, esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización. Dentro de las variables más comunes en esta categoría se encuentran:

### Tipo y número de documento

Esta variable permite identificar el tipo de documento de identificación del ciudadano o usuario y establecer un parámetro de identificación único sobre cada individuo con el fin de facilitar cruces de bases de datos, búsquedas de información sobre el ciudadano o usuario en sistemas de información y registros públicos o propios de la entidad.

### Edad

Esta variable permite clasificar los ciudadanos por rangos de edades. Su importancia radica en que permite identificar la influencia que esta variable tiene sobre las preferencias, roles y expectativas. Cada entidad, de acuerdo con los objetivos del estudio y las características de la entidad y sus servicios, deberá establecer los rangos específicos de análisis. Si bien la recolección de información de esta variable debería realizarse con un número exacto, los reportes y el análisis de los datos debería hacerse de acuerdo a rangos que permitan establecer características comunes. Ejemplo: 1 – 5 años, 6 - 11 años, 12 – 18 años, 19 – 24 años y así sucesivamente.

### Sexo

Esta variable es importante dado que suele tener relación con las variables intrínsecas y de comportamiento (las cuales son explicadas más adelante), especialmente por la influencia en los roles que se ejercen por cada uno o por las connotaciones culturales sobre cada sexo.



## Ingresos

Permite identificar los ingresos percibidos por los ciudadanos en un momento del tiempo y clasificarlos por rangos. Esta variable permite identificar el poder adquisitivo de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés y debería realizarse de acuerdo a rangos.

## Actividad Económica

Esta variable permite identificar la profesión o la actividad a la que se dedica el ciudadano. Esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen de la ocupación o actividad económica del interesado. Por otro lado, puede ser útil para aproximarse a la capacidad económica del ciudadano, cuando esta información no esté directamente disponible. Así mismo, puede ser útil para el diseño de servicios que impliquen transacciones por medios electrónicos o para identificar acceso a canales no convencionales. Ejemplo: estudiante, ama de casa, empleado, empresario o trabajador independiente, pensionado, desempleado. De otra parte: ingeniero, arquitecto, médico.

## Estrato socio-económico

La estratificación socio-económica es una clasificación de los inmuebles para cobrar de forma diferencial, por estratos, los servicios públicos domiciliarios<sup>4</sup>. Esta variable es importante ya que permite hacer inferencias sobre la capacidad económica de los ciudadanos.

## Régimen de afiliación al Sistema General de Seguridad Social

Permite identificar si el ciudadano pertenece al régimen subsidiado o contributivo del Sistema General de Seguridad Social. Las personas que cuentan con vinculación laboral y capacidad de pago hacen parte del régimen contributivo, mientras que las personas sin capacidad de pago, que no cuentan con trabajo y pueden ser considerados como pobres o vulnerables reciben un subsidio para la financiación de los aportes al Sistema. Esta variable permite hacer inferencias sobre la capacidad económica de los ciudadanos.

## Puntaje del Sisbén

Para focalizar beneficiarios de programas sociales, una de las variables principales a tener en cuenta para la segmentación es el puntaje del Sistema de identificación y selección de potenciales beneficiarios de programas sociales (Sisbén), asignando puntajes de acuerdo con las condiciones de vida de los individuos. La identificación de esta variable permite poder ajustar la oferta de servicios a dichas condiciones y beneficios.



## Tamaño familiar

Número de integrantes del núcleo familiar del ciudadano o de las personas con las cuales comparte su vivienda. Esta variable es importante para aquellos servicios que estén asociados con necesidades de grupos familiares, especialmente si las características de la prestación del servicio dependen del tamaño de dicho grupo. Los rangos específicos de análisis dependen de las características de la entidad prestadora del servicio y de las características del mismo, así como de los análisis que se requieran.

## Estado del ciclo familiar

Etapa en la cual el ciudadano se encuentra dentro del desarrollo de su vida familiar. Esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen de la situación familiar del ciudadano. Ejemplo: soltero(a), unión libre, casado(a) sin hijos, casado(a) con hijos, casado(a) con hijos independientes, viudo(a).

## Escolaridad

Puede medirse a través del promedio de años de educación aprobados o del máximo nivel de educación alcanzado. Esta variable es fundamental para enfocar el lenguaje que debe utilizarse en la interacción con el ciudadano, para implementar canales de atención o para satisfacer necesidades propias relacionadas con el nivel de estudios alcanzado. Ejemplo: primaria, secundaria, universitaria, especialización, maestría, doctorado.

## Lenguas o idiomas

Esta variable permite identificar los idiomas usados por las comunidades o ciudadanos que interactúan con la entidad o el uso de lengua de señas en caso de limitaciones auditivas que permitan interactuar con su entorno. Esta variable es importante para garantizar el acceso incluyente de todos los usuarios de servicios con lenguas heterogéneas. Ejemplo: español, inglés, wayú, quechua, lengua de señas colombiana, entre otros.

## Vulnerabilidad

Estas variables permiten identificar individuos con características que pudiesen limitar su capacidad de acceder en igualdad de condiciones a los servicios del Estado o cuyos derechos hayan sido vulnerados. Dentro de estas variables se pueden catalogar a las madres cabeza de familia, personas con discapacidad (visual, auditiva, sordo ceguera, física o motora, cognitiva, mental o múltiple), personas con problemas de salud, personas en situación de desplazamiento, víctimas de la violencia, reinsertados, mujeres embarazadas, entre otros. La adecuada identificación de los ciudadanos con respecto a esta variable es fundamental para el diseño de estrategias diferenciales que garanticen un acceso universal a los trámites y servicios del Estado.



## C. Variables intrínsecas

Estas variables hacen referencia 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. Dentro de las principales variables se encuentran:

### Intereses

Actividades o información que cautiva la atención de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés. Esta variable es importante para identificar temas comunes que faciliten la comunicación con los usuarios, la posible oferta de servicios que puede demandar de acuerdo con sus intereses, así como información relevante que puede cautivar la atención del ciudadano. Ejemplo: Temas: deportes, entretenimiento, actividades familiares. Información: ejecución presupuestal, cumplimiento de metas de plan de desarrollo, política social.

### Lugares de encuentro

Hace referencia a los lugares frecuentados por los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, tanto presenciales como en línea, permitiendo identificar espacios en los que es posible interactuar y que podrían ser estratégicos para el desarrollo del plan de divulgación y comunicaciones de trámites y servicios de la entidad, o de la actividad específica de la caracterización. Ejemplo: salones comunales, parques, cafés, clubes, medios de comunicación, sitios y portales web, foros, redes sociales, entre otros.

### Acceso a canales

Canales a los que el ciudadano, usuario o grupo de interés tiene acceso. La importancia de esta variable radica en que permite identificar los canales potenciales por los cuales puede contactar a sus usuarios, de acuerdo con las localidades donde viven y/o trabajan. Se debe aclarar que el acceso se evalúa en términos reales. Es decir, el ciudadano no solo debe contar con el canal en la casa o en algún sitio cercano, sino que debe estar en capacidad de acceder efectivamente al canal. Por ejemplo, en el caso de Internet, aunque el ciudadano cuente con conexión en su casa, si este no tiene conocimientos de informática que le permitan manejar el computador no tendrá acceso real al canal. Ejemplo: internet, telefonía móvil, telefonía fija, fax, redes sociales, televisión, presencial.

### Uso de canales

Canales de atención que el ciudadano, usuario o grupo de interés, efectivamente usa. Esta variable es importante para identificar canales de comunicación y/o prestación de servicios, en los cuales la interacción sea más efectiva, especialmente si se pregunta por la frecuencia de uso del canal y los horarios de preferencia de uso. Ejemplo: internet, telefonía, televisión, puntos de atención, ferias de servicio, foros, conversatorios, correo postal, redes sociales, etc.



## Conocimiento

Esta variable da cuenta del nivel de conocimiento del ciudadano, usuario o grupo de interés sobre los servicios de la entidad. Esta variable es importante para tener elementos para el diseño de una estrategia de comunicación y para el diseño de nuevos servicios y canales. Ejemplo: sin conocimiento del servicio, consciente de la existencia del servicio, usuario del servicio.

## Dialecto

Esta variable implica conocer las variedades lingüísticas de cada región y los significados de sus expresiones. Esto permitirá definir el lenguaje más apropiado y pertinente para lograr un mayor entendimiento entre el servidor y los usuarios, grupos de interés. Ejemplo: en la costa la palabra “perendengue” hace referencia a solicitudes innecesarias que no son de utilidad.

### D. Variables de comportamiento

Estas variables corresponden a las acciones observadas en los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción.

A continuación se presentan ejemplos de estas variables y las características que permiten diferenciar grupos de usuarios

## Niveles de uso

Hace referencia a la frecuencia con la que el usuario interactúa con la entidad. Esta variable es importante en aquellos casos en los que los que un ciudadano requiera reiteradamente un mismo servicio. Si la entidad gestiona la información del ciudadano en forma adecuada desde la primera vez reduce costos en las siguientes interacciones, así mismo, se puede aprovechar el conocimiento que el ciudadano adquiere sobre el servicio durante sus primeras solicitudes y puede usar esta información para el diseño de nuevos canales de atención que permitan atender de forma adecuada y oportuna la demanda de la ciudadanía. Ejemplo: usuario potencial, ciudadanos que interactúa con la entidad por primera vez, usuario habitual.

## Beneficios buscados

Atributos del servicio que el ciudadano valora o espera. Esta variable es importante para priorizar elementos del diseño de los servicios que tendrían mayor impacto en la satisfacción de los ciudadanos frente a la entidad. Este criterio es importante porque se relaciona con el diseño centrado en el usuario, para canales electrónicos. Ejemplo: amabilidad, conveniencia, oportunidad, cobertura, accesibilidad.





## Eventos

Situaciones que generan la necesidad de interactuar. Esta variable es importante para identificar aquellos momentos en los que los ciudadanos están más interesados y/o receptivos o requieren de la prestación del servicio o el tipo de espacios sociales que frecuenta para realizar posteriormente un acercamiento en la oferta de servicios y trámites. Ejemplo: vacaciones, defunciones, nacimientos.

### 5.1 Tabla de variables y desagregación ETITC

GEOGRAFICOS	DEMOGRAFICOS	INTRINSECO	DE COMPORTAMIENTO
Ubicación* Densidad de población*	Edad* Genero* Educación* Estrato Socioeconómico*	Uso de Canales* Conocimiento* Lugares de Encuentro*	Nivel de Uso* Beneficios Buscados*

## 6. IDENTIFICACIÓN DE LA SEGMENTACIÓN DE POBLACIÓN

Una vez se tiene identificada la población a la cual deseamos realizar la caracterización, se procede a realizar la segmentación de la misma, quedara compuesta en tres grupos, los cuales serán con lo que realizaremos el estudio y muestreo para la recolección de información, cada grupo estará compuesto de la siguiente manera:

### 6.1 Estudiantes De La ETITC

El Instituto de Bachillerato Técnico Industrial cuenta con los estudiantes, quienes además de la formación académica impartida, cursan las especialidades técnicas industriales en Mecatrónica, Procesos Industriales, Diseño, Sistemas y Computación.

#### Bachillerato de la ETITC

La Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, cuenta actualmente con una población educativa de estudiantes matriculados de 1330, desde los grados 6° a 11°, es de a clara que se tiene estudiantes de los géneros femenino y masculino.



# Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



Certificado No.  
GP-CER541803



## Padres de Familia

Son todos los padres de los estudiantes de bachillerato de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, que actualmente se encuentran matriculados para la vigencia 2017.

Son todas las personas naturales o jurídicas que se acercan a solicitar cualquier tipo de información o requerimiento a la entidad.

## Docentes Bachillerato de la ETITC

El programa de Bachillerato Técnico Industrial es atendido por una planta docentes de tiempo completo.

### 6.1.1 Variables Geográficas de los Estudiantes de Bachillerato de la ETITC

**UBICACIÓN:** Una vez realizado el análisis de la información de la población de los estudiantes de bachillerato de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, se pudo determinar la ubicación geográfica del lugar de residencia de los estudiantes, se determinó que se encuentran ubicados a nivel urbano en las localidades de Usaquén, Chapinero, Santa fe, San Cristóbal, Usme, Tunjuelito, Bosa, Kennedy, Fontibón, Engativá, Suba, Barrios Unidos, Teusaquillo, Los Mártires, Antonio Nariño, Puente Aranda, La Candelaria, Rafael Uribe Uribe y Ciudad Bolívar, la mayor parte de ellos se encuentran ubicados en las localidades del sur de la ciudad de Bogotá D.C. y a nivel rural en el municipio de Soacha.

Con respecto a los padres de familia o acudientes de los estudiantes de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, podemos decir una vez analizada la información recolectada se puede concluir que también están ubicados en las 19 localidades de la ciudad de Bogotá D.C. y que la mayor parte de ellos tienen su residencia en las localidades del sur de la ciudad de Bogotá D.C., y a nivel rural en el municipio de Soacha.

**DENSIDAD DE POBLACION:** Se estableció una vez realizado el análisis de la información recolectada que actualmente el total de la población de estudiantes de bachillerato de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central que están matriculados para el presente año, es un total de 1330 estudiantes los cuales están distribuidos en los grados 6° a 11° respectivamente, es de aclarar que este número no cambia, puesto que no se reciben niños o niñas que vengan de otros colegios o grados para ser matriculados, y todos deben iniciar desde el grado 6 hasta concluir en el grado 11.



### 6.1.2 Variables Demográficas de los Estudiantes de bachillerato de la ETITC

**EDAD:** Al realizar el análisis de la información recolectada se pudo determinar que el rango de edad de la población de estudiantes de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, empezando desde el grado 6° hasta el grado 11° inicia desde los 10 años de edad y va hasta los 19 años de edad correspondientemente.

**GENERO:** Después de realizado el análisis de la información se determinó el género de los estudiantes de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, el cual está compuesto por los géneros Femenino y Masculino, actualmente se encuentran registrados de la siguiente manera: Femenino hay 397 alumnas que equivale al 30% de estudiantes activas y del masculino están matriculados 933 alumnos que equivale al 70% de estudiantes activos, con esto nos da un total de 1330 alumnos matriculados en el plantel, con lo cual se tiene el 100% de la población objeto de la caracterización.

**EDUCACION:** Para la población de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central el nivel de educación es bachillerato técnico, el cual va desde los grados 6° a 11°, y la cual está compuesta por un total de 1330 alumnos de los géneros Femenino y Masculino.

**ESTRATO SOCIECONOMICO:** Analizada la información recopilada mediante, se pudo determinar que la población de estudiantes de bachillerato de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, se realizó la verificación del estrato socioeconómico en el cual está la población objeto de la caracterización, estos están ubicados en los estratos 1 a 4, respectivamente.

### 6.1.3 Variables intrínsecos de los estudiantes de bachillerato de la ETITC

**USO DE CANALES:** Una vez realizado el análisis de la información recolectada mediante la encuesta realizada, se pudo determinar cuáles son los canales de comunicación más utilizados por los estudiantes de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, se determinó que el medio más usado es la atención presencial con un porcentaje del 30% de uso, el segundo más usado es el correo electrónico con un porcentaje del 26% de uso, el tercer medio más utilizado es el sitio web (link de contacto) con un porcentaje del 24% y por último la ventanilla de recepción de correspondencia con un porcentaje del 17%, podemos concluir que el canal de comunicación más utilizado es la atención presencial.

**CONOCIMIENTO:** Es el medio por el cual los usuarios tienen conocimiento acerca de la institución, de acuerdo a los resultados obtenidos mediante la encuesta realizada a los estudiantes de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, se obtuvieron los siguiente resultados, por una persona con un porcentaje del 73%, por internet con un porcentaje del 17%, por redes sociales con un porcentaje del 3%, por publicidad escrita con un porcentaje del 1% y por último por la emisora con un porcentaje del 1%, se puede concluir que los encuestados conocen acerca de la institución por medio de una persona más que por otro medio de comunicación.



**LUGAR DE ENCUENTRO:** Actualmente la Institución, cuenta con unas instalaciones adecuadas para atender a los diferentes usuarios de manera presencial, que se tienen identificados mediante la caracterización, se cuenta con una recepción, ventanilla de correspondencia, sala de atención a padres de familia, para atender los diferentes requerimientos de los estudiantes, padres de familia, usuarios del común y entidades con personería jurídica, adicionalmente se tienen diferentes canales de comunicación como son el correo electrónico, sitio web (link de contacto), atención telefónica.

#### 6.1.4 Variables comportamentales de los estudiantes de bachillerato de la ETITC

**NIVEL DE USO:** Se determinó el nivel de uso por parte de la población objeto de la caracterización, para el caso de los estudiantes de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, de los diferentes medios y canales de comunicación con los que cuenta la institución actualmente, la mayor parte de ellos utilizan el correo electrónico, el sitio web y las redes sociales, pues es con lo que tienen mayor contacto, además de ser una herramienta que deben utilizar diariamente para la revisión de sus actividades diarias y para su formación académica, también es utilizada por los padres de familia y acudientes.

**BENEFICIOS BUSCADOS:** Se busca que la población objeto de la caracterización para el caso, de los estudiantes de bachillerato de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, cuente con las herramientas, suficientes para cumplir con su requerimiento y necesidades durante su proceso de formación, por lo cual es importante tener claro que los medios y canales de comunicación dispuestos para ello deben ser claros, precisos al momento de responder o dar solución algún trámite o solicitud que se pueda generar en cualquier momento por parte de los estudiantes o padres de familia durante su formación académica, así como también conocer a fondo como sus inquietudes y cada día mejorar más los servicios prestados por la entidad en busca de la calidad del servicio, beneficiando así a los estudiantes durante su permanencia en la entidad.

#### 6.2 Programas De Educación Superior de La ETITC

En los últimos años, la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central ha venido buscando consolidarse como una institución líder en educación técnica y tecnológica de alta calidad, realizando diferentes esfuerzos para lograrlo, asumiendo el conocimiento como la base para que permite apalancar una organización eficiente y eficaz en el contexto de nuevos escenarios institucionales, proyectando el futuro con nuevos enfoques de docencia, investigación, extensión y gestión reflejando claramente la capacidad del capital social del Instituto para actuar sobre aspectos estratégicos internos e incidir sobre variables de desarrollo externas.



## Estudiantes Programas de Educación Superior de la ETITC

En la actualidad ofrece cinco programas de pregrado en ciclos propedéuticos y tres especializaciones, su población actual de estudiantes es de 2005 en los diferentes programas académicos con lo que se cuentan en la institución.

## Docentes de cátedra de la ETITC

En la actualidad la entidad cuenta con docentes de cátedra para los programas de educación superior.

## Estudiantes de educación continuada de la ETITC

Diseñar y desarrollar programas de educación permanente y continua mediante la atención de los requerimientos de estudiantes, egresados y/o del mercado empresarial. Estos programas están destinados a la difusión de los conocimientos, al intercambio de experiencias, y la satisfacción de las necesidades de formación para el trabajo y el desarrollo humano.

### 6.2.1 Variables Geográficas de los estudiantes de Programas de Educación Superior de la ETITC

**UBICACIÓN:** Una vez realizado el análisis de la información de la población de los estudiantes de los Programas de Educación Superior de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, se pudo determinar la ubicación geográfica del lugar de residencia de los estudiantes, actualmente se encuentran ubicados a nivel urbano en las localidades de Usaquén, Chapinero, Santa fe, San Cristóbal, Usme, Tunjuelito, Bosa, Kennedy, Fontibón, Engativá, Suba, Barrios Unidos, Teusaquillo, Los Mártires, Antonio Nariño, Puente Aranda, La Candelaria, Rafael Uribe Uribe y Ciudad Bolívar, la mayor parte de ellos tienen su lugar de residencia en las localidades del sur de la ciudad de Bogotá D.C. y a nivel rural en el municipio de Soacha.

**DENSIDAD DE POBLACION:** Se estableció una vez realizado el análisis de la información recolectada que actualmente el total de la población de estudiantes de PES de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, que están matriculados para el presente año, es un total de 2005 estudiantes, los cuales están distribuidos en los diferentes programas de formación profesional, tecnológica y técnica, que actualmente está ofreciendo la entidad.

### 6.2.2 Variables Demográficas de los estudiantes de Programas de Educación Superior de la ETITC

**EDAD:** Al realizar el análisis de la información recolectada se pudo determinar que el rango de edad de la población de estudiantes de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, inicia desde los 16 años de edad hasta los 74 años correspondientemente.

CII 13 No. 16 - 74. PBX: (+571) 344 3000. www.itc.edu.co. atencionalciudadano@itc.edu.co. Bogotá, D. C. - Colombia



# Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



Certificado No.  
GP-CER541803



**GENERO:** Después de realizado el análisis de la información se determinó el género de los estudiantes de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, el cual está compuesto por los géneros Femenino y Masculino, actualmente se encuentran registrados de la siguiente manera: Femenino hay 291 alumnas que equivale al 15% de estudiantes activas y del masculino están matriculados 1714 alumnos que equivale al 85% de estudiantes activos, con esto nos da un total de 2005, alumnos matriculados en el plantel, con lo cual se tiene el 100% de la población objeto de la caracterización.

**EDUCACION:** Para la población de estudiantes de los Programas de Educación Superior de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, el nivel de académico que se tiene es de Especialización, ingeniería, tecnología y técnica y la cual está compuesta por los dos géneros, Femenino y Masculino, para un total de 2005 estudiantes.

**ESTRATO SOCIECONOMICO:** Analizada la información recopilada mediante la cual se pudo determinar, que la población de estudiantes de los Programas de Educación Superior de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, se pudo verificar que el estrato socioeconómico en el cual está la población objeto de la caracterización, se encuentran en los estratos 1 a 6, respectivamente.

## 6.2.3 Variables intrínsecos de los estudiantes de los Programas de Educación Superior de la ETITC

**USO DE CANALES:** Una vez realizado el análisis de la información recolectada mediante la encuesta realizada, se pudo determinar cuáles son los canales de comunicación más utilizados por los estudiantes de los Programas de Educación Superior de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, se determinó que el medio más usado el sitio web (link de contacto) 69.1%, atención presencial 60.9%, correo electrónico 58.6%, ventanilla en la recepción de correspondencia 38.9%, redes sociales 1.1%.

**CONOCIMIENTO:** Es el medio por el cual los usuarios tienen conocimiento acerca de la institución, de acuerdo a los resultados obtenidos mediante la encuesta realizada a los estudiantes de los Programas de Educación Superior de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, se obtuvieron los siguiente resultados, por una persona con un porcentaje del 84.6%, por internet con un porcentaje del 12.9%, por redes sociales con un porcentaje del 3.1%, por publicidad impresa con un porcentaje del 2.6% y por ultimo por la emisora con un porcentaje del 0.9%, se puede concluir que los encuestados conocen acerca de la institución por medio de una persona más que por otro medio de comunicación.



**LUGAR DE ENCUENTRO:** Actualmente la Institución, cuenta con unas instalaciones adecuadas para atender a los diferentes usuarios de manera presencial, que se tienen identificados mediante la caracterización, se cuenta con una recepción, ventanilla de correspondencia, ventanilla de tesorería, para atender los diferentes requerimientos de los estudiantes, usuarios del común y entidades con personería jurídica, adicionalmente se tienen diferentes canales de comunicación como son el correo electrónico, sitio web (link de contacto), atención telefónica.

#### 6.2.4 Variables comportamentales de los estudiantes de los Programas de Educación Superior de la ETITC

**NIVEL DE USO:** Se determinó el nivel de uso por parte de la población objeto de la caracterización, para el caso de los estudiantes de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, de los diferentes medios y canales de comunicación con los que cuenta la institución actualmente, la mayor parte de ellos utilizan el correo electrónico, el sitio web y las redes sociales, pues es con lo que tienen mayor contacto, puesto que por esos medios los estudiantes tienen acceso a la plataforma donde revisan sus notas.

**BENEFICIOS BUSCADOS:** Se busca que la población objeto de la caracterización para el caso, de los estudiantes de los Programas de Educación Superior de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, cuente con las herramientas, suficientes para cumplir con su requerimiento y necesidades durante su proceso de formación, por lo cual es importante tener claro que los medios y canales de comunicación dispuestos para ello deben ser claros, precisos al momento de responder o dar solución algún trámite o solicitud que se pueda generar en cualquier momento de la formación académica de los estudiantes, así como también conocer a fondo como se pueden beneficiar cada día de los servicios prestados por la entidad en busca de mejorar la calidad del servicio, beneficiando así a los estudiantes durante su permanencia en la entidad.

#### 6.3 PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ETITC

El Área de Talento Humano, adscrita a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera tiene como misión proponer, ejecutar políticas, directrices y procesos para mantener el desarrollo integral de los servidores públicos, contribuyendo a la misión institucional de la ETITC. Además, aporta a la gestión integral institucional, proyectándose en procesos y procedimientos tendientes a consolidar y fortalecer el clima laboral de la Institución.

En función del Plan Estratégico de Talento Humano 2016-2021, su objetivo primordial es planear, organizar, desarrollar y coordinar la gestión del Talento humano para contribuir al mejoramiento de competencias, habilidades, conocimiento y calidad de vida de los servidores públicos. De manera que el área de Talento Humano presta servicios de acuerdo a las sub áreas, las cuales están representadas en su logo.



## 6.4 CUIDADANOS DEL COMUN Y ENTIDADES JURIDICAS

Son todas aquellos ciudadanos del común que se acercan a la ETITC a realizar cualquier tipo de consulta de información, y las diferentes Entidades Jurídicas que requieran información específica como son todos los entes de control territorial y demás entidades.

## 7 IDENTIFICACIÓN DE LOS MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DATOS

Para realizar una caracterización de usuarios es importante conocer los pasos que se deben seguir en su elaboración, así como las herramientas disponibles para recopilar la información necesaria que servirá de insumo para la clasificación de los usuarios.

El mecanismo seleccionado para realizar la recopilación de información es la encuesta por internet, puesto que es el medio que nos permite economizar recursos, evitando el uso de papel con lo cual se contribuye con medio ambiente y la sociedad.

### 7.1 Encuesta por internet

Este tipo de encuesta puede ser enviada a través de correo electrónico a otros emails o bien puede aparecer dentro de una web determinada, con el objetivo de conocer la opinión de sus usuarios. Sus ventajas principales son el ahorro de tiempo, el bajo coste, la utilización de medios audiovisuales a lo largo de su administración y el amplio número de encuestados a los que se puede llegar en un mismo momento. Por otra parte, sus desventajas, destacan la falta de identidad, ya que no se puede verificar quién ha completado la encuesta, ni se pueden globalizar los resultados obtenidos.

Que es la encuesta y los tipos que hay

<http://comofuncionaque.com/que-es-la-encuesta/>

## 8 ENCUESTA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS A LOS USUARIOS DE LA ETITC

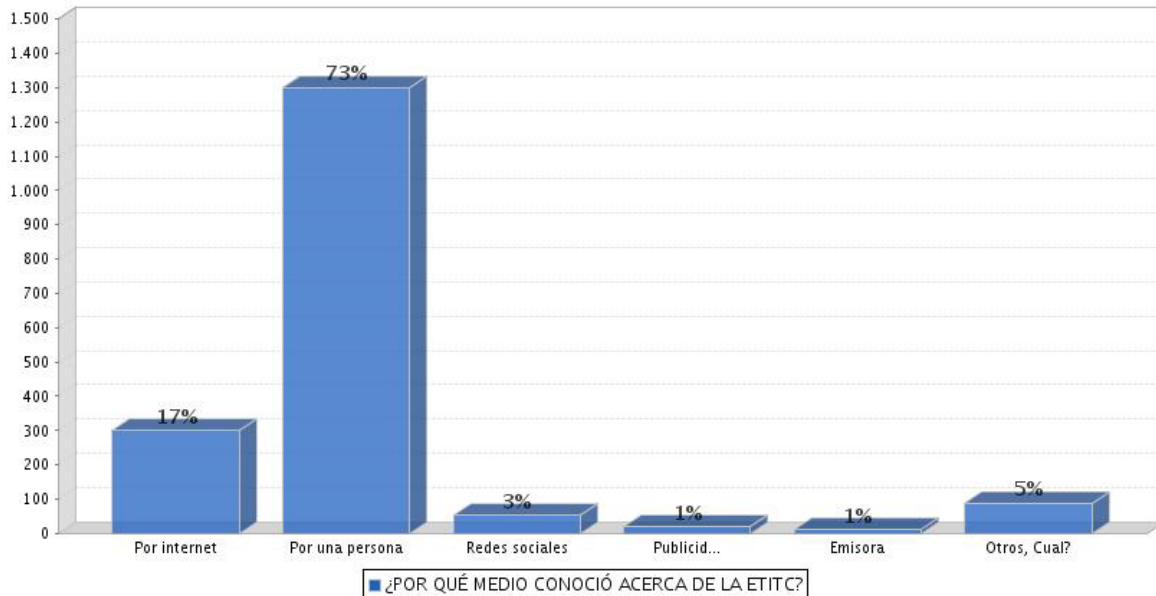
Se procedió a realizar la elaboración y conformación del instrumento de recolección de información de los servicios y canales de comunicación que tiene actualmente la ETITC, la muestra se realizó entre los estudiantes de bachillerato, padres de familia, el total de la muestra fue de 1771 personas las encuestadas y para el personal administrativo el total de las muestras fue de 350 personas las encuestadas.





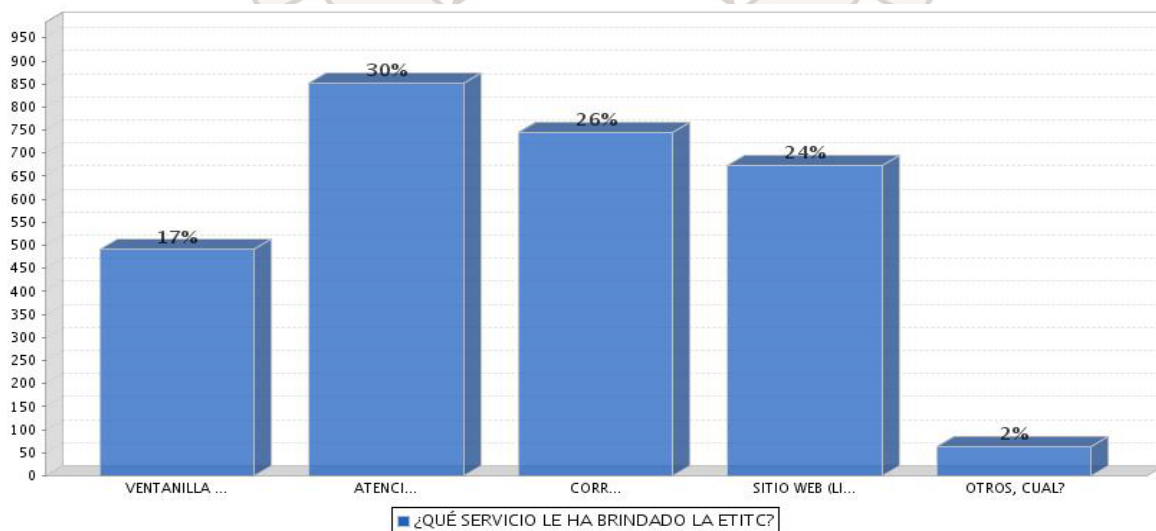
## 8.1 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE BACHILLERATO

La pregunta porque medio conoce acerca de la ETITC.



De los 1771 encuestados, el 73% de los encuestados respondió que por una persona, el 17% por internet, 5% por otro medio, el 3% por redes sociales, el 1% por publicidad y el 1% por la emisora.

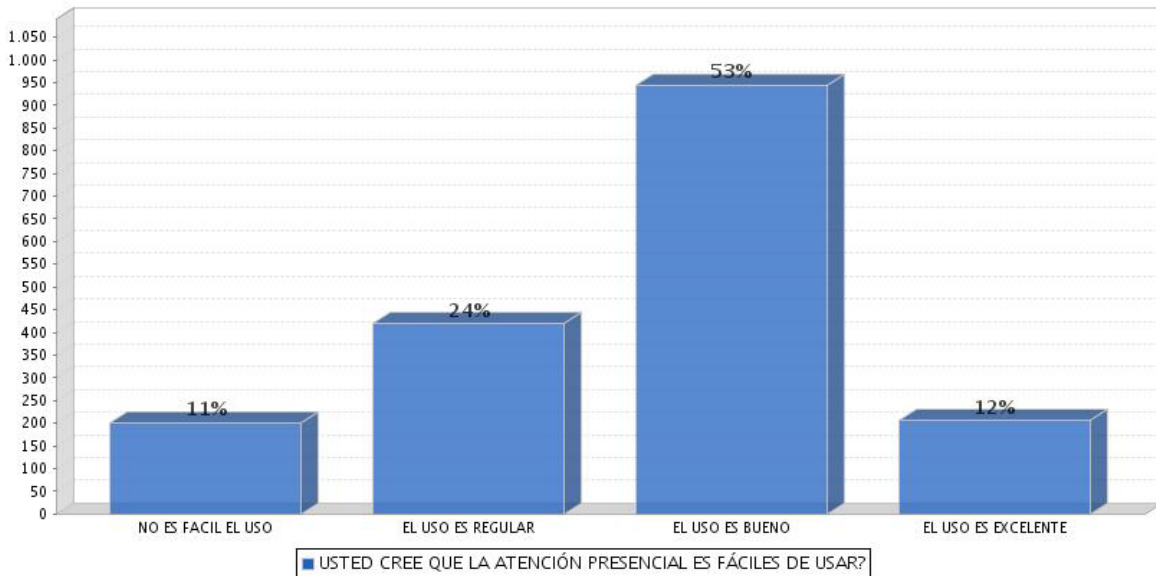
La pregunta ¿Qué servicio le ha brindado la ETITC?



De los 1771 encuestados, el 30% de los encuestados respondió que por atención presencial, el 26% por correo electrónico, el 24% por el sitio web (link de contacto), el 17% ventanilla de recepción de correspondencia y el 2% por otro medio.

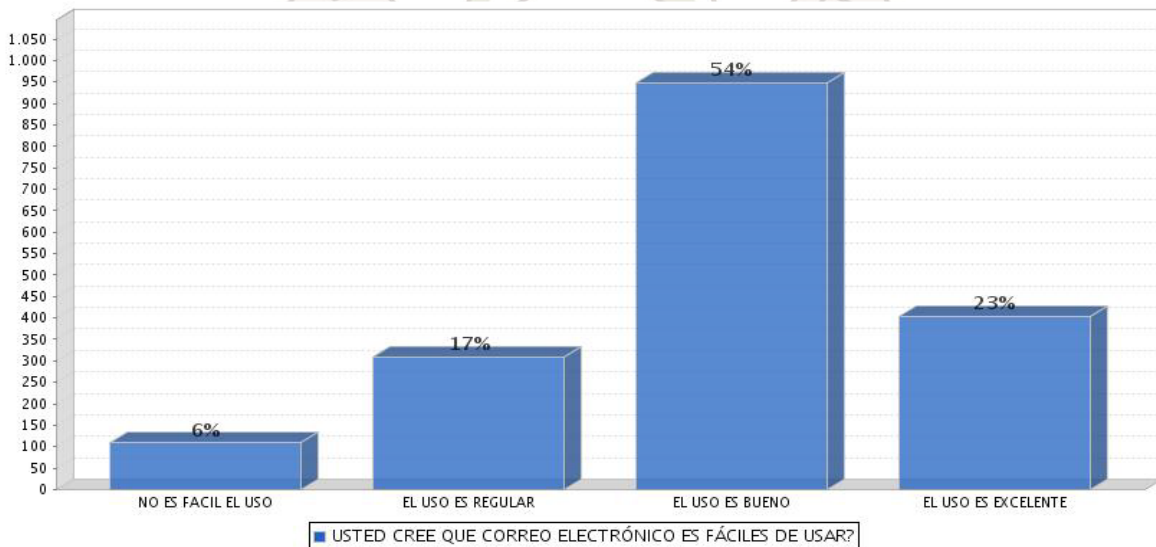


La pregunta ¿Usted cree que la atención presencial es fácil de usar?



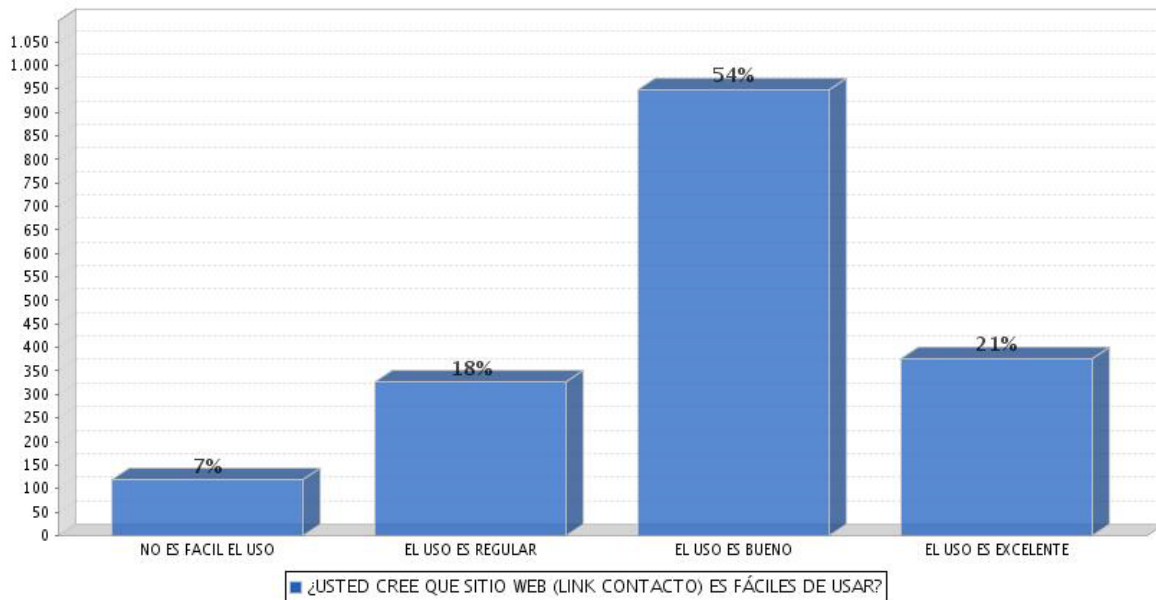
De los 1771 encuestados, el 53% de los encuestados respondió que el uso es bueno, el 24 % el uso es regular, el 12 % el uso es excelente y el 11% no es fácil el uso.

La pregunta ¿Usted cree que el correo electrónico es fácil de usar?



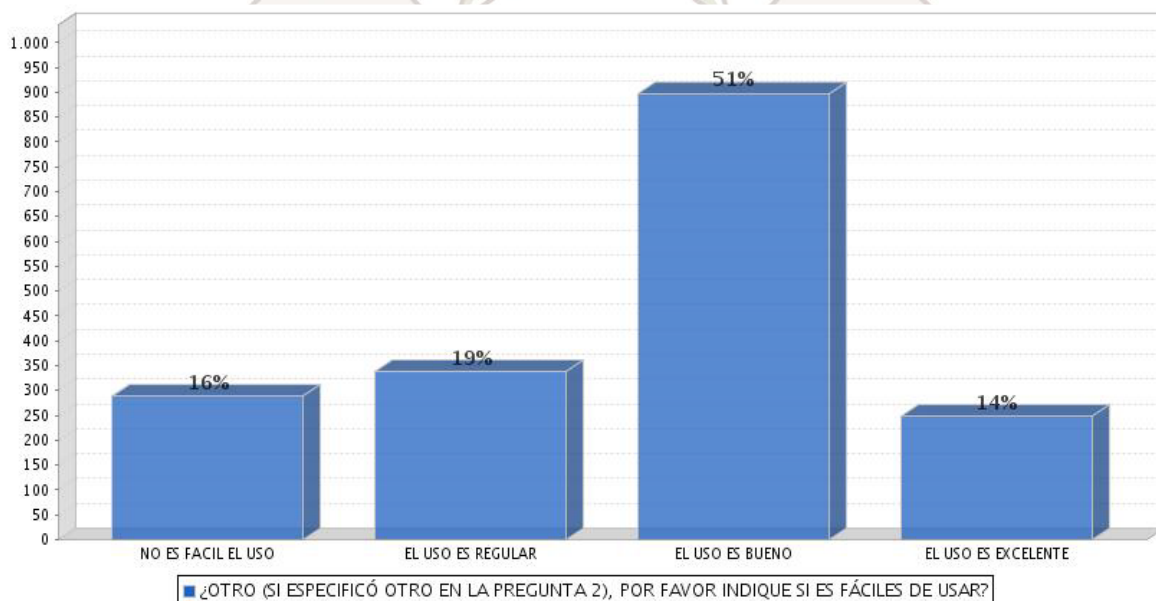
De los 1771 de los encuestados, el 54% de los encuestados respondieron que el uso es bueno, el 23% respondió el uso es excelente, el 17% respondió el uso es regular y el 6% respondió que no es fácil el uso.

La pregunta ¿Usted cree que el sitio web (link de contacto) es fácil de usar?



De los 1771 encuestados, el 54% de los encuestados respondieron que el uso es bueno, el 21% respondió que el uso es excelente, el 18% respondió que el uso es regular y el 7% respondió que no es fácil el uso.

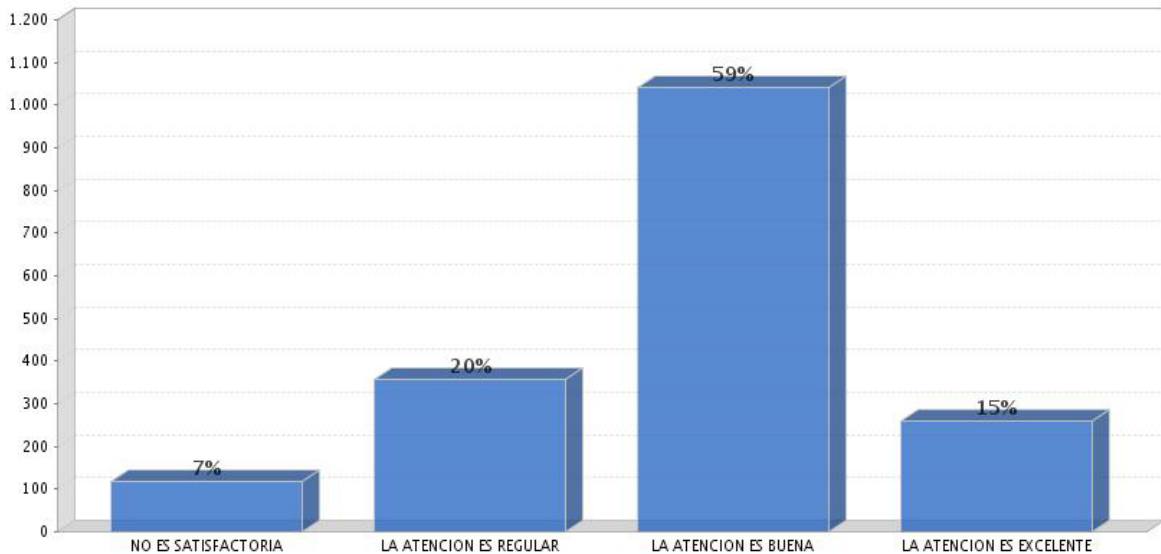
La pregunta ¿Otro (si especifico otro en la pregunta 2) por favor indique si es fácil de usar?



De los 1771 encuestados, el 51% de los encuestados respondieron que el uso es bueno, el 19% el uso es regular, el 16% no es fácil el uso y el 14 % el uso es excelente.



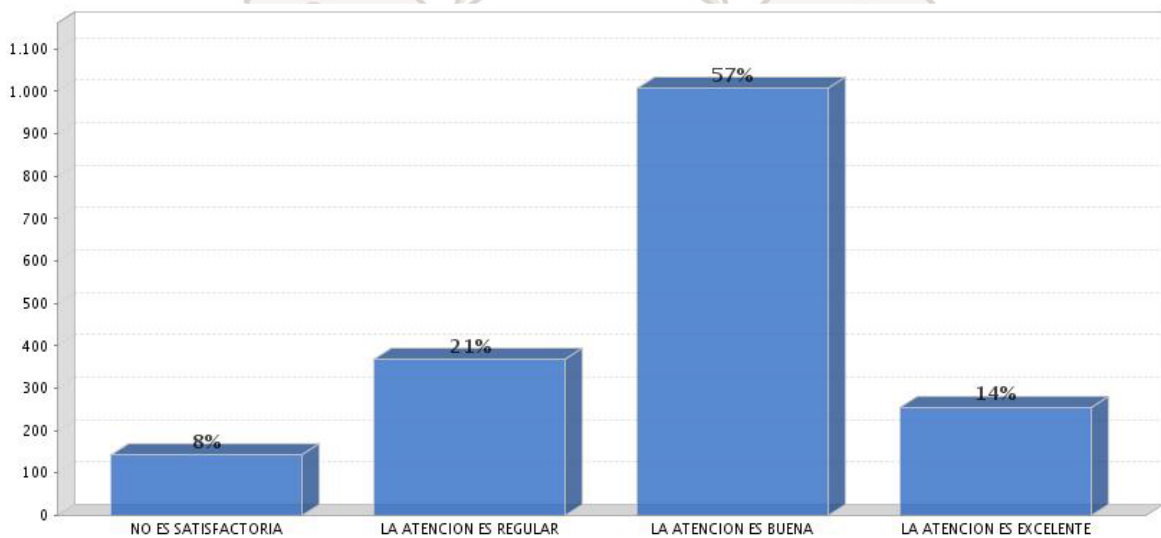
¿La pregunta de acuerdo con las preguntas anteriores (4, 5, 6,7), cuando Usted solicita una información por correo?



■ DE ACUERDO CON LAS PREGUNTAS ANTERIORES (4,5,6,7), CUANDO USTED SOLICITA UNA INFORMACIÓN O RECIBE UNA RESPUESTA POR CORREO

De los 1771 encuestados, el 59% de los encuestados respondieron la atención es buena, el 20% la atención es regular, el 15% la atención la atención es excelente y el 7% no es satisfactoria.

¿La pregunta de acuerdo con las preguntas anteriores (4, 5, 6,7), cuando Usted solicita una información por sitio web?

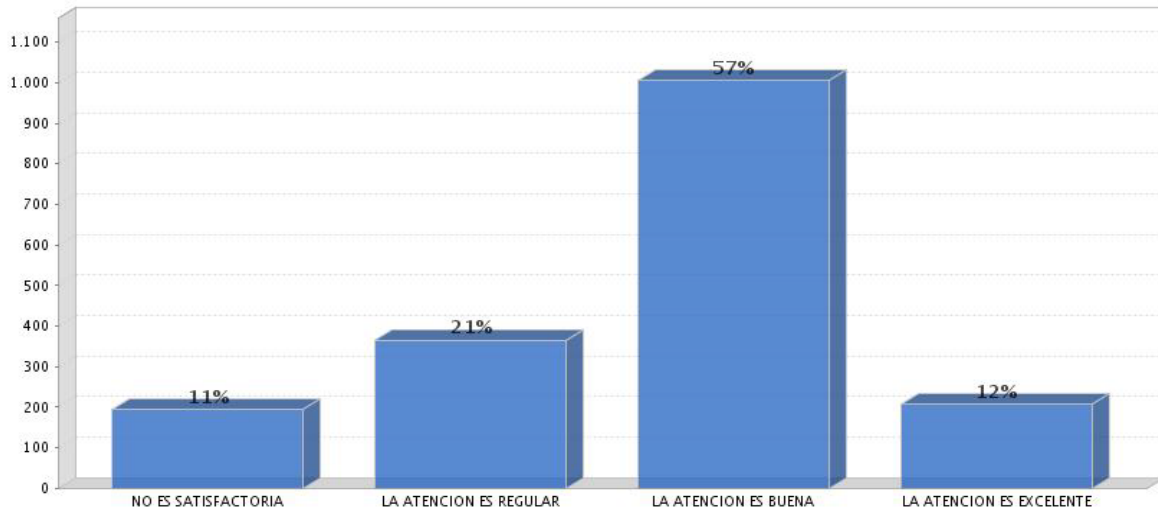


■ DE ACUERDO CON LA PREGUNTA ANTERIORES (4,5,6,7), CUANDO USTED SOLICITA UNA INFORMACIÓN O RECIBE UNA RESPUESTA POR SITIO WEB

De los 1771 de los encuestados, el 57% de los encuestados respondieron la atención es buena, el 21% la atención es regular, 14% la atención es excelente y el 8% no es satisfactoria.



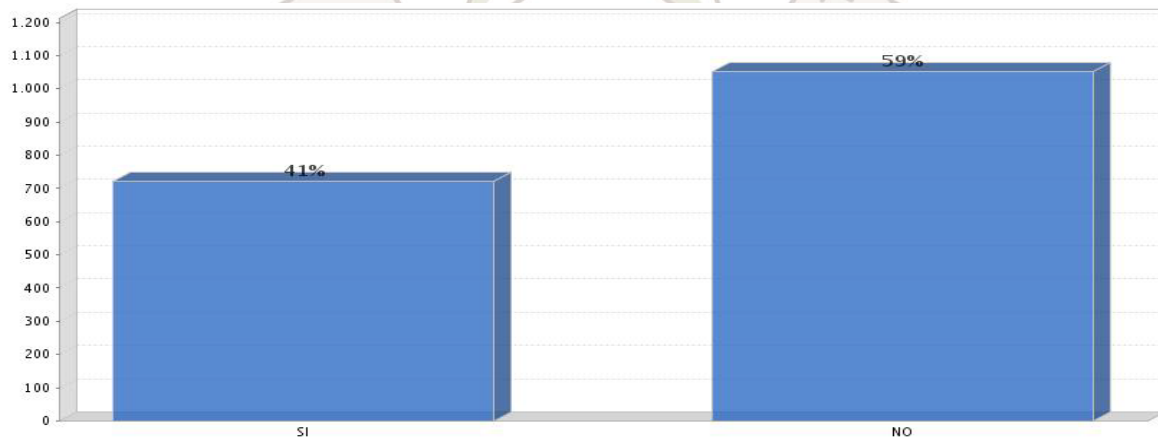
¿La pregunta de acuerdo con las preguntas anteriores (4, 5, 6,7), cuando Usted solicita una información la respuesta ha sido oportuna?



■ ¿OTRO (SI ESPECIFICÓ OTRO EN LA PREGUNTA 2), DE ACUERDO CON LA PREGUNTA ANTERIORES (4,5,6,7), CUANDO USTED SOLICITA UNA

De los 1771 de los encuestados, el 57% de los encuestados respondieron que la atención es buena, el 21% la atención es regular, el 12 % la atención es excelente y el 11% no es satisfactoria.

La pregunta ¿Cuándo Usted ingresa al sitio web consultar información o realizar algún trámite, ha tenido alguno inconveniente?

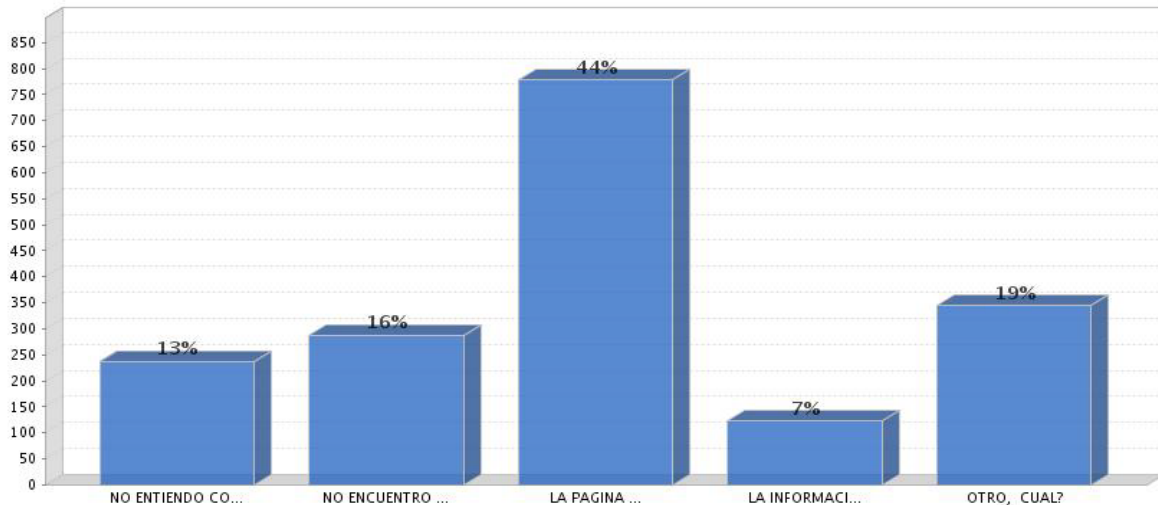


■ CUÁNDO USTED INGRESA AL SITIO WEB DE LA ETITC A CONSULTAR INFORMACIÓN O REALIZAR ALGÚN TRÁMITE, ¿HA TENIDO INCONVENIENTE

De los 1771 de los encuestados, el 59% de los encuestados respondieron No y el 41% Si.



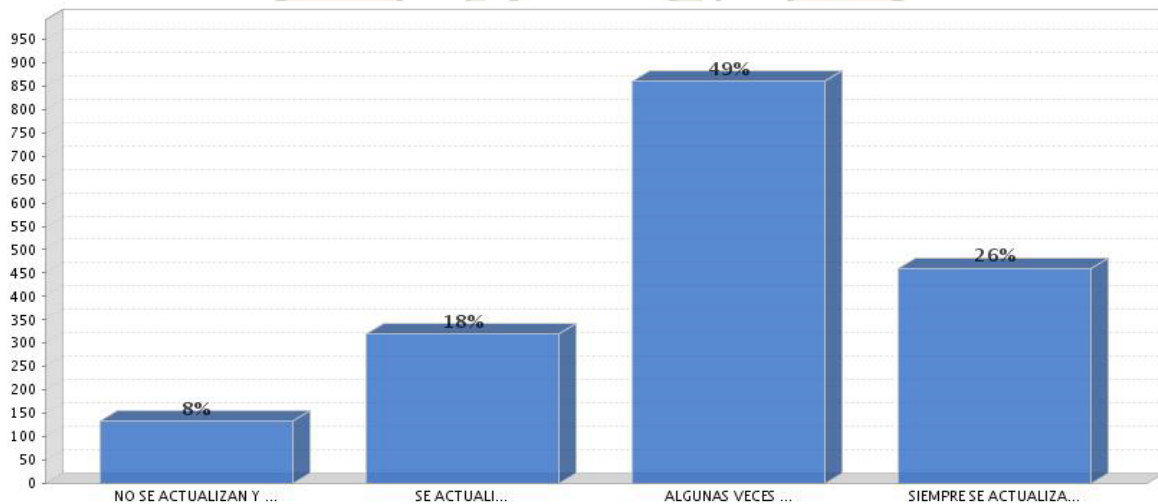
Si la respuesta a la pregunta anterior fue afirmativa por favor indique que tipos de inconvenientes ha tenido para acceder al sitio web.



■ SI SU RESPUESTA A LA PREGUNTA ANTERIOR FUE AFIRMATIVA, POR FAVOR INDIQUE QUÉ TIPO INCONVENIENTE HA TENIDO AL ACCEDER A

De los 1771 de los encuestados, el 44% de los encuestados respondieron que la página no carga o es lenta, el 19% diferentes motivos, el 16% no encuentro la información que busco, el 13% no entiendo cómo realizar el trámite, y el 7% la información publicada no es verídica.

La pregunta ¿Usted considera que los contenidos publicados acerca de la ETITC en el sitio web se actualizan constantemente?

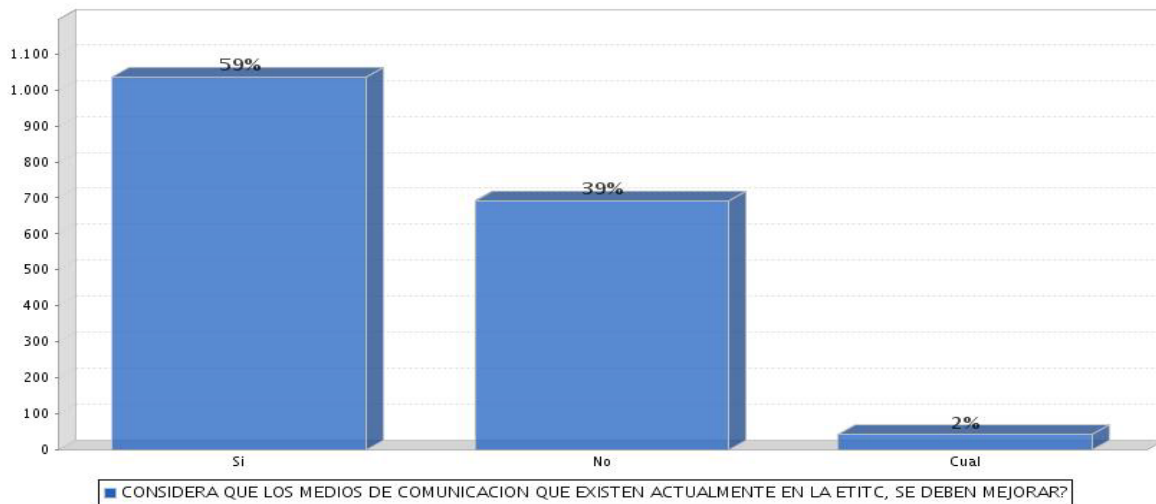


■ ¿USTED CONSIDERA QUE LOS CONTENIDOS PUBLICADOS ACERCA DE LA ETITC EN EL SITIO WEB DE LA ETITC SE ACTUALIZAN CONSTANTEM

De los 1771 de los encuestados, el 49% de los encuestados respondió que algunas veces se actualiza y es relativamente fácil de entender, el 26% que siempre se actualiza y es muy fácil de entender, el 18% se actualiza regularmente y se entiende muy poco y el 8% no se actualiza y no es fácil de entender.

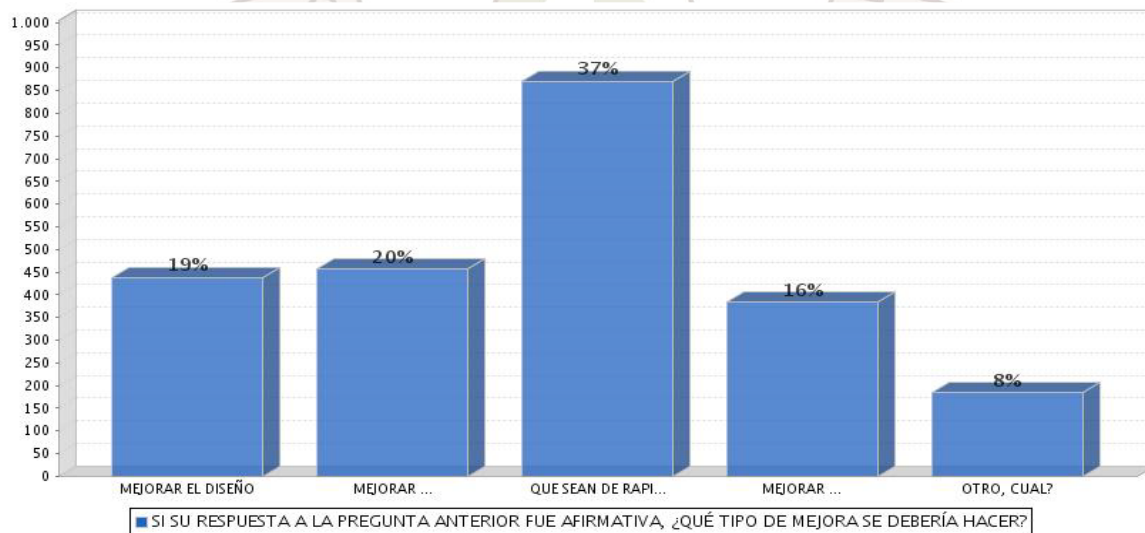


La pregunta ¿Considera que los medios de comunicación que existen actualmente en la ETITC, se deben mejorar?



De los 1771 de los encuestados, el 59% de los encuestados respondió que SI, el 39% respondieron que no y el 2% sobre aplicaciones.

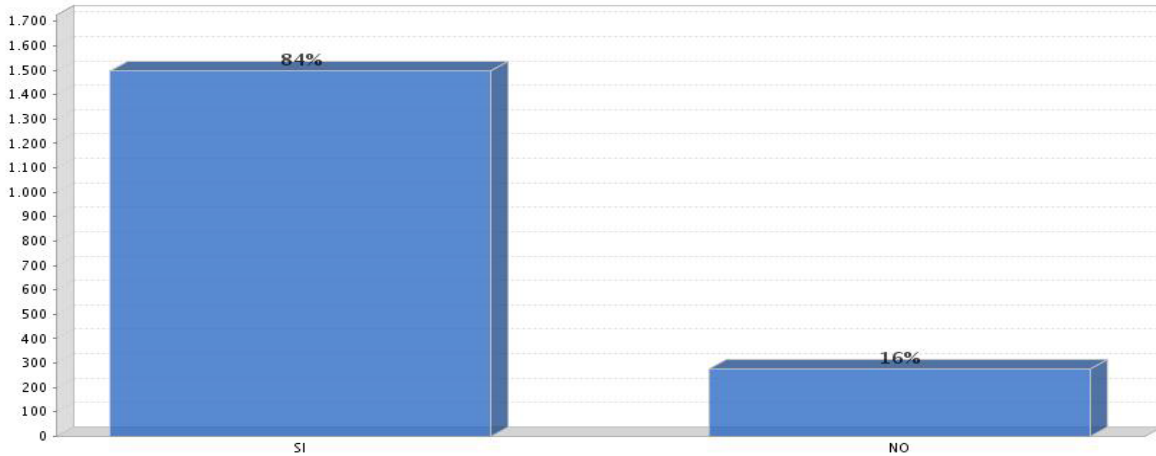
Si la respuesta a la pregunta anterior fue afirmativa ¿Qué tipo de mejoras deberían hacer?



De los 1771 de los encuestados, el 37% de los encuestados respondió que sean de rápido y fácil acceso, el 20% mejorar la usabilidad, 19% mejorar el diseño, el 16% mejorar el contenido y el 8% otros.



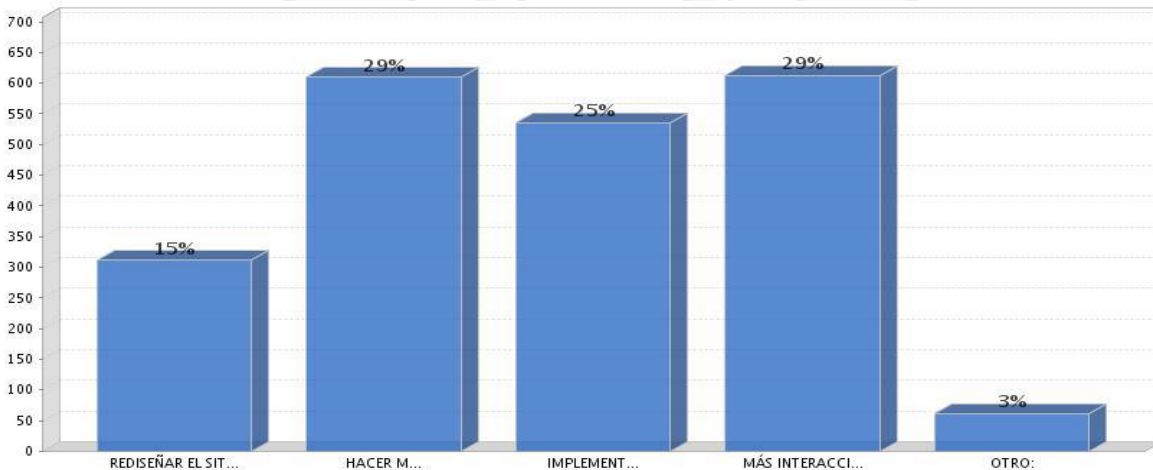
La pregunta ¿Considera Usted que los instructivos de los diferentes procesos publicados en el sitio web de la ETITC, son claros y precisos?



■ ¿CONSIDERA USTED QUE LOS INSTRUCTIVOS DE LOS DIFERENTES PROCESOS PUBLICADOS EN EL SITIO WEB DE LA ETITC, SON CLAROS Y PRECISOS?

De los 1771 de los encuestados, el 84% de los encuestados respondieron que SI y el 16% respondió que NO.

La pregunta ¿Qué tipo de sugerencias le gustaría hacer para cambiar y mejorar los medios de comunicación existentes?



■ ¿QUÉ TIPO DE SUGERENCIAS LE GUSTARÍA HACER PARA CAMBIAR Y MEJORAR LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN EXISTENTES EN LA ETITC?

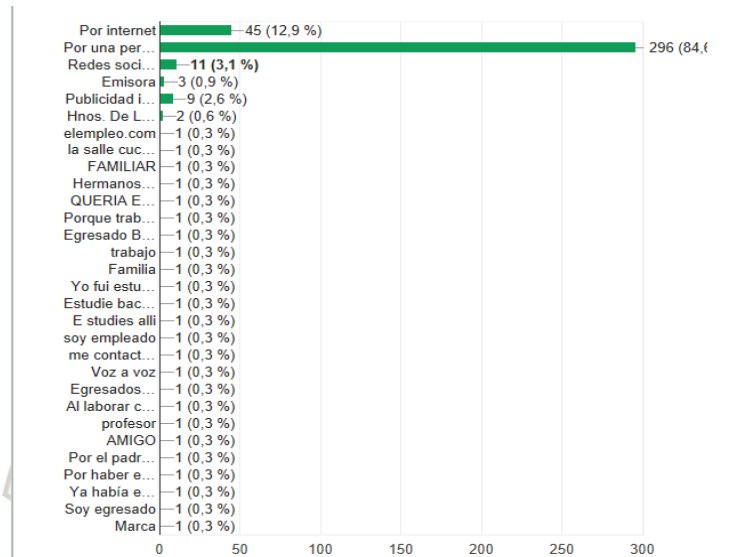
De los 1771 de los encuestados, el 29% de los encuestados respondieron hacer más atractivo el contenido, el 29% más interacción (chat, comentarios, blog), el 25% implementar medios más eficientes, el 15% rediseñar el sitio web, y el 3% otros.





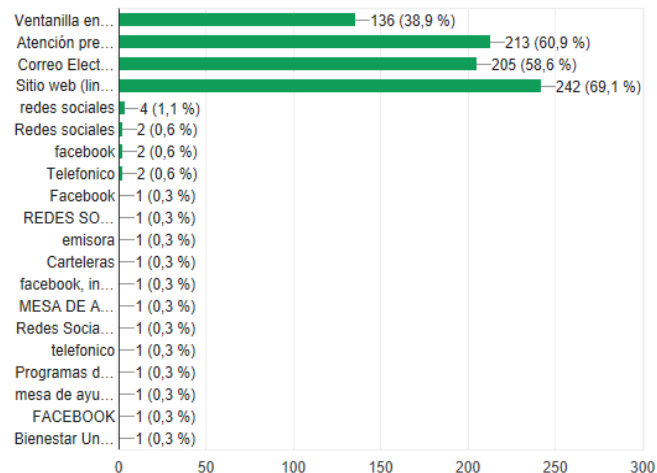
## 8.2 RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

¿Porque medio conoció acerca de la ETITC?



De los 350 de los encuestados, el 48.6% de los encuestados respondieron por una persona, el 12.9% por internet y el 3.1% por redes sociales.

¿Qué servicio conoce usted de la ETITC?



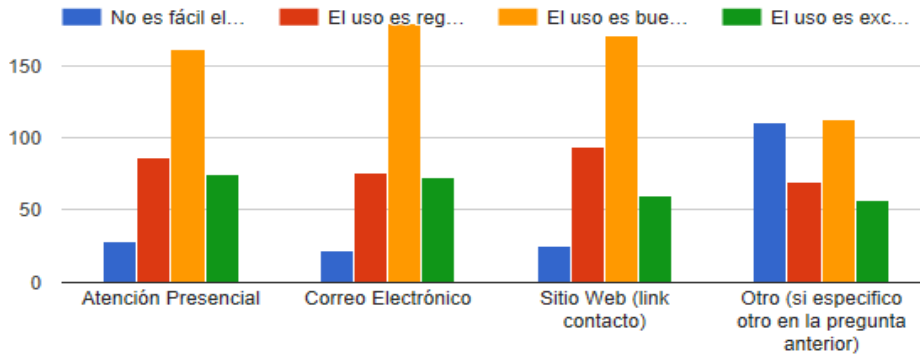
De los 350 de los encuestados, el 69.1 de los encuestados respondieron sitio web (link contacto), el 60.9% atención presencial, el 58.6% correo electrónico y el 38.9% ventanilla de radicación.



## ¿Cuál es el medio de comunicación que más utiliza?

Para esta pregunta los encuestados respondieron que el medio que más utilizan es el correo electrónico, sitio web y la atención presencial.

¿Usted cree que los medios de comunicación relacionados en el numeral 2 son fáciles de usar? Marque en el recuadro la calificación que considere, donde 1 es la más baja y 4 la más alta



De los 350 encuestados respondieron a la pregunta atención presencial, el 46% de los encuestados respondieron que es bueno, el 25% el uso es regular, el 21% excelente y el 8% no es fácil de usar.

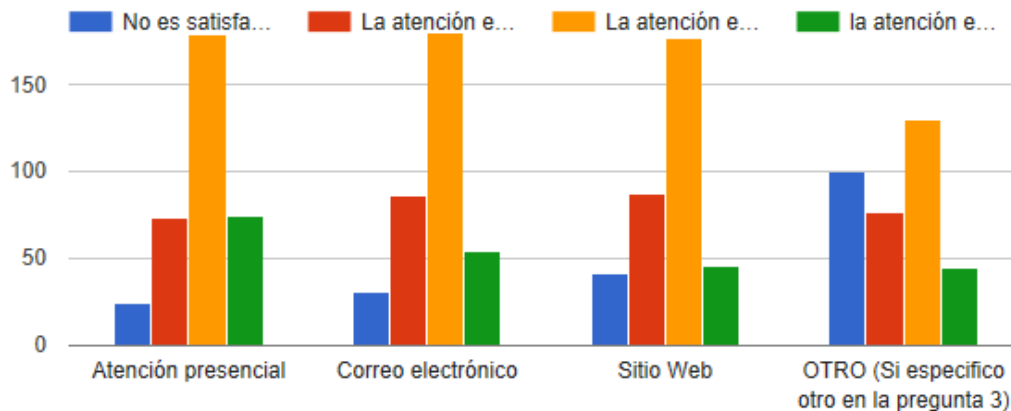
De los 350 encuestados respondieron a la pregunta el correo electrónico, el 51% de los encuestados respondieron que es bueno, el 22% el uso es regular, el 21% excelente y el 6% no es fácil de usar.

De los 350 encuestados respondieron a la pregunta sitio web (link de contacto), el 49% de los encuestados respondieron que es bueno, el 27% el uso es regular, el 17% excelente y el 7% no es fácil de usar.

De los 350 encuestados respondieron a la pregunta otros, el 32% de los encuestados respondieron que es bueno, el 20% el uso es regular, el 16% excelente y el 32% no es fácil de usar.



De acuerdo con la pregunta anterior, cuando usted solicita una información o recibe una respuesta por cualquiera de estos medios ¿la atención recibida es satisfactoria y oportuna? Marque en el recuadro la calificación que considere, donde 1 es la más baja y 4 la más alta.



De los 350 encuestados respondieron a la pregunta atención presencia, el 51% de los encuestados respondieron que es buena, el 21% es regular, el 21% es excelente y el 7% no es satisfactoria.

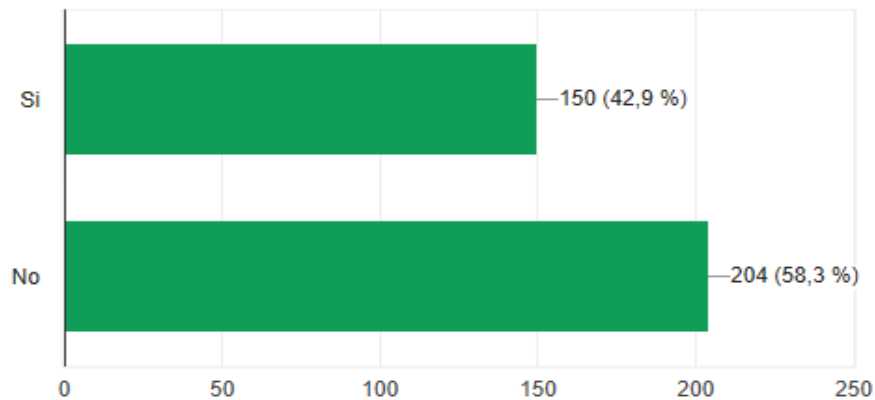
De los 350 encuestados respondieron a la pregunta correo electrónico, el 51% de los encuestados respondieron que es buena, el 21% es regular, el 15% es excelente y el 9% no es satisfactoria.

De los 350 encuestados respondieron a la pregunta sitio web (link de contacto), el 51% de los encuestados respondieron que es buena, el 25% es regular, el 13% es excelente y el 12% no es satisfactoria.

De los 350 encuestados respondieron a la pregunta otros, el 37% de los encuestados respondieron que es buena, el 22% es regular, el 13% es excelente y el 29% no es satisfactoria.

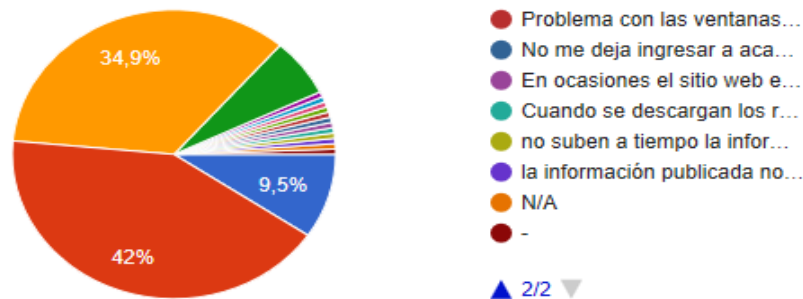


Cuando usted ingresa al sitio web de la ETITC a consultar información o realizar algún trámite, ¿Ha tenido inconveniente para acceder a ellos?



De los 350 encuestados respondieron a la pregunta ¿ha tenido inconveniente para acceder a ellos?, el 42.9% de los encuestados respondieron que SI, el 58.3% que no.

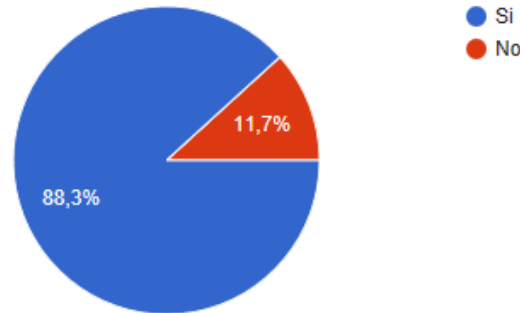
Si su respuesta a la pregunta anterior fue afirmativa, indique que tipo de inconveniente ha tenido al acceder al sitio web al consultar información o realizar algún trámite



De los 350 encuestados respondieron a la pregunta, el 34.9% de los encuestados respondieron la página no carga o es lenta, el 42% no encuentro la información que busco, el 9.5% no entiendo cómo realizar el trámite y el 6.5% la información publicada no es verídica.

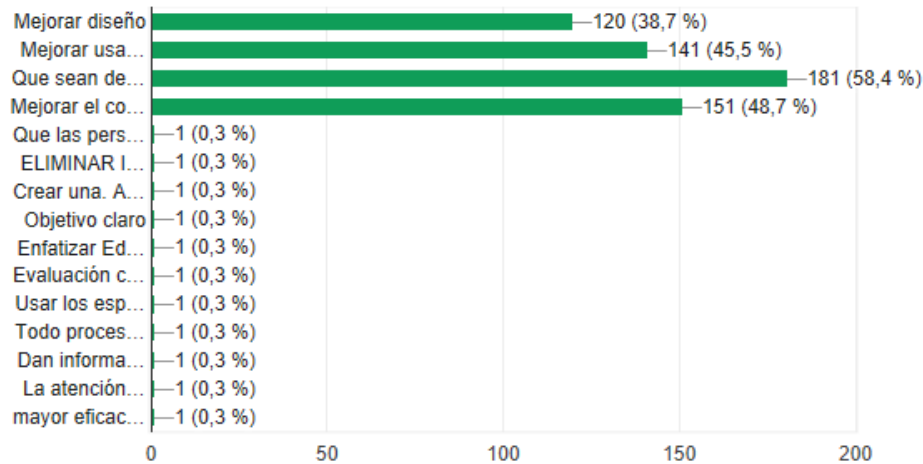


¿Considera que los medios de comunicación que existen actualmente en la ETITC, se deben mejorar?



De los 350 encuestados respondieron a la pregunta, el 88.3% de los encuestados respondieron que SI, el 11.7% que NO.

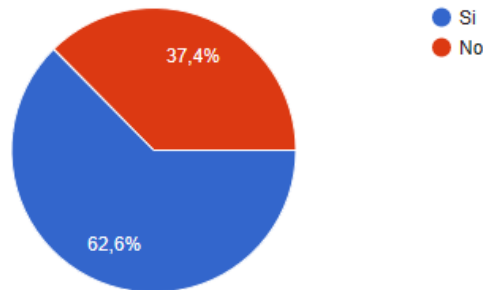
Si su respuesta a la pregunta anterior fue afirmativa, indique ¿Qué tipo de mejora se debería hacer?



De los 350 encuestados respondieron a la pregunta ¿Qué tipo de mejora se debería hacer?, el 38.7% de los encuestados respondieron mejorar diseño, el 45.5% mejorar usabilidad, el 58.4% que sea de rápido y fácil acceso y el 48.7% mejorar el contenido.

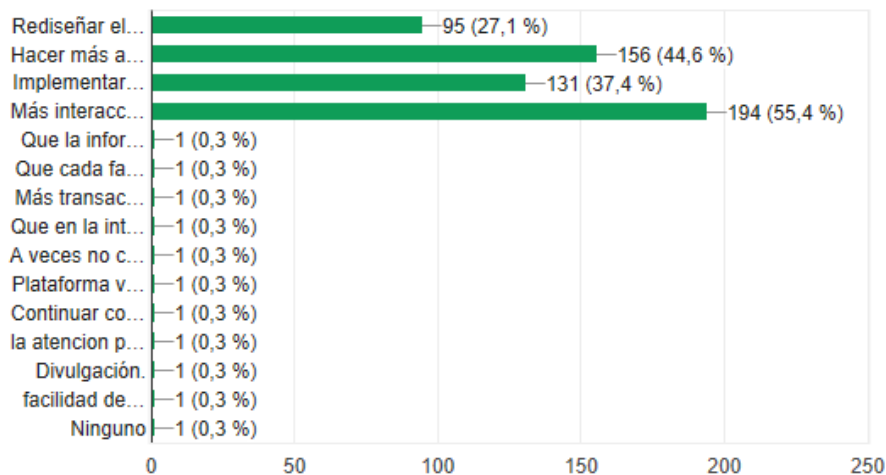


¿Considera usted que los instructivos de los diferentes procesos publicados en el sitio web de la ETITC, son claros y precisos?



De los 350 encuestados respondieron a la pregunta si los instructivos son claros y precisos, el 62.6% de los encuestados respondieron que SI, el 37.4% que NO.

¿Qué tipo de sugerencias le gustaría hacer para cambiar y mejorar los medios de comunicación existentes en la ETITC?



De los 350 encuestados respondieron a la pregunta ¿Qué tipo de sugerencia le gustaría hacer para cambiar y mejorar los medio de comunicación existentes?, el 27.1% de los encuestados respondieron rediseñar el sitio web, el 44.6% hacer más atractivo el contenido, el 37.4% implementar medios más eficientes y el 55.4% más interacción.



## 9 CONCLUSIONES

- Es importante mantener actualizados los medios y canales de comunicación, ya que la percepción es alta con respecto a los servicios prestados, del sitio web este representa un porcentaje del 69.1% de favorabilidad, la atención presencial esta representa un porcentaje del 60.9%, el correo electrónico está representada con un porcentaje del 58.6%, por lo cual es necesario establecer estrategias que permitan llegar a un nivel de satisfacción del 100%.
- Se pudo observar que la población objeto de la caracterización tienen una imagen buena sobre los canales y medio de comunicación, por lo cual es un valor agregado, para fortalecer los planes y proyectos que buscan mejorar cada día más la imagen que tiene actualmente la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central.
- Establecer mecanismos que permitan hacer el seguimiento a la medición de los servicios y canales de comunicación que actualmente existen, con el fin de hacer una constante retroalimentación, la cual está direccionada a resolver y mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios.
- Dentro de la atención que se le presta a los diferentes Usuarios de la ETITC, se debe tener en cuenta las limitantes que se presentan a nivel de infraestructura de las instalaciones, para las personas que presentan una discapacidad, en el caso de la persona en sillas de ruedas puesto que no se cuenta con una rampa de acceso, un ascensor, en la cual la entidad está trabajando para dar solución al tema.
- Contar con un centro de relevo para el caso de las personas con discapacidad auditiva o sordomudas, para poder atender a este tipo de población.