



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



SC-CER733050



SI-CER733052



CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS 2020

ELABORADO POR GESTIÓN DOCUMENTAL



VERSIÓN 4

BOGOTA, DE NOVIEMBRE DE 2020

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
------------------------------------	------------	------------------------------	----------	----------------------------------	----------



SC-CER733050



SI-CER733052



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	3
1. OBJETIVOS	6
Objetivo General	6
Objetivos específicos	6
2. ALCANCE	6
3. MARCO LEGAL	7
4. CONSIDERACIONES SOBRE LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS 7	
5. GENERALIDADES DE LA CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DE LA ETITC	8
6. TIPOS O CATEGORIAS DE VARIABLES PERSONAS NATURALES	9
6.1 Tabla de variables y desagregación ETITC	14
7. IDENTIFICACIÓN DE LA SEGMENTACIÓN DE POBLACIÓN	14
7.1 Estudiantes y docente de los Programas de Educación Superior de la ETITC	14
7.1.1 Variables Geográficas de los Estudiantes y Docentes de Educación Superior de la ETITC	15
7.1.2 Variables Demográficas de los Estudiantes y docentes de los Programas de Educación Superior de la ETITC	15
7.1.3 Variables intrínsecas de los docentes y estudiantes de Educación Superior de la ETITC 20	
7.1.4 Variables comportamentales de los docentes y Estudiantes de Educación superior de la ETITC	22
8 IDENTIFICACIÓN DE LOS MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DATOS	25
8.1 Encuesta por internet	25
9 ENCUESTA PARA CONOCER LOS DIFERENTES FACTORES DEMOGRAFICOS DE LOS DOCENTES Y ESTUDIANTES DE EDUCACION SUPERIOR DE LA ETITC	25
10 RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE LOS DOCENTES Y ESTUDIANTES DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN RELACIÓN CON LOS FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y DE CONECTIVIDAD EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA GENERADA POR LA PANDEMIA DEL COVID-19	26
11 CONCLUSIONES	42
12 BIBLIOGRAFIA	44



INTRODUCCION

El 9 de febrero de 1896 llegan los seis primeros Hermanos de la Salle al “Asilo de San José”, antiguo Colegio del Espíritu Santo, para enseñar “Artes y Oficios” a los niños huérfanos de la guerra de los Mil Días, los Hermanos lograron del Gobierno dos años más tarde la adquisición de máquinas, herramientas y materias primas para los talleres de carpintería, herrería y telares. Así nació la “Escuela de Artes y Oficios” futuro Instituto Técnico Central.

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.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



SC-CER733050



SI-CER733052



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, 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.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



SC-CER733050



SI-CER733052



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.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



1. OBJETIVOS

Objetivo General

Actualizar la caracterización de usuarios de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central a la versión número 4; cuyo objeto es la “Caracterización de los docentes y estudiantes de los Programas de Educación Superior en relación con los factores sociodemográfico y de conectividad en el marco de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del covid-19”.

Objetivos específicos

- Identificar los diferentes tipos de usuarios que tiene actualmente la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central.
- Realizar la identificación de la población objeto de la caracterización, ya que actualmente se cuenta con los docentes y estudiantes de los Programas de Educación Superior.
- Realizar la segmentación de la población, para el proceso de actualización de la caracterización.
- Conocer las diferentes características sociodemográficas y de conectividad de la población de docentes y estudiantes de los Programas de Educación Superior de la ETITC.
- Analizar los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los docentes y estudiantes de los Programas de Educación Superior de la ETITC.

2. ALCANCE

Realizar la actualización de la caracterización de los usuarios de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, en su cuarta versión, con el fin de identificar los diferentes factores sociodemográficos y de conectividad que afectan a la población, los usuarios objeto de la presente caracterización de acuerdo al impacto por la pandemia de COVID-19, la cual estará compuesta por los docentes y estudiantes de los Programas De Educación Superior.

Identificar los diferentes factores sociodemográficos por parte de los docentes y estudiantes de los Programas de Educación Superior de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, con el fin de conocer cuáles son los factores que pueden tener incidencia dentro de la población objeto de la caracterización y conocer las necesidades que actualmente tiene en su entorno tanto personal como familiar y el impacto que tiene debido a la pandemia por COVID-19.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



3. MARCO LEGAL

LEYES:

Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

DECRETOS:

Decreto reglamentario 1081 de 2015, “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”

Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas, Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones. Gobierno en línea. Noviembre de 2011.

4. 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.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



SC-CER733050



SI-CER733052



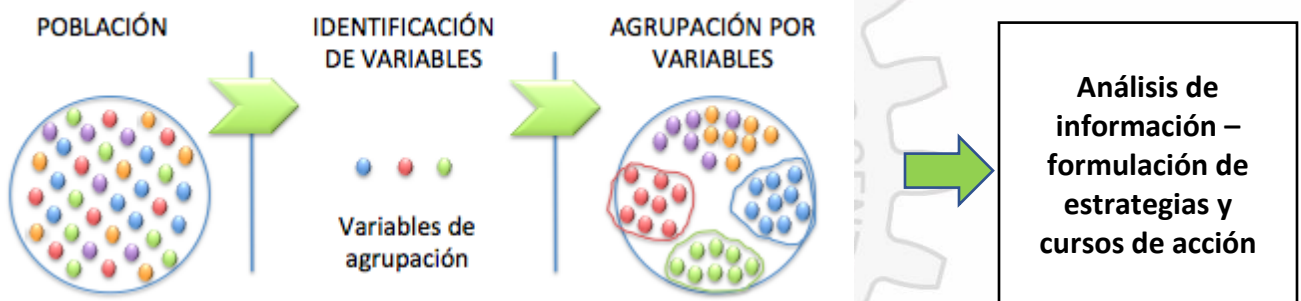
5. GENERALIDADES DE LA CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DE LA ETITC

¿QUE ES UNA CARACTERIZACION DE USUARIOS?

Es la descripción de un usuario o un conjunto de usuarios por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas¹ 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 manera².

“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.

¹ Característicos o esenciales de un grupo particular.

² Disponible en 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.



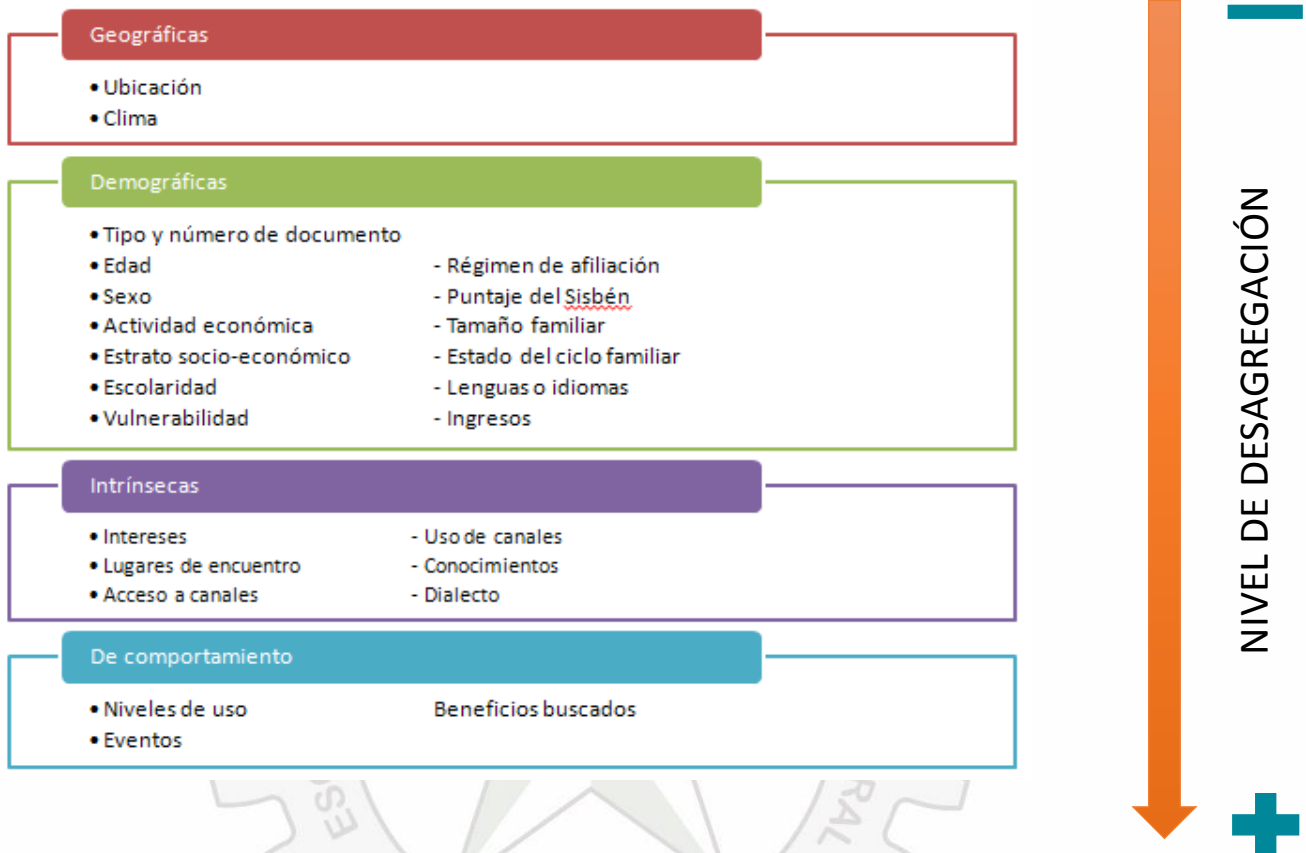
SC-CER733050



SI-CER733052



6. 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:

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



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.

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:

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.

Estrato socio-económico

La estratificación socio-económica es una clasificación de los inmuebles para cobrar de forma diferencial, por estratos, los servicios públicos domiciliarios⁴. Esta variable es importante ya que permite hacer inferencias sobre la capacidad económica de los ciudadanos.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



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.

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.

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.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



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.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



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.

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 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.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



6.1 Tabla de variables y desagregación ETITC

GEOGRÁFICOS	DEMOGRAFICOS	INTRINSECO	DE COMPORTAMIENTO
Ubicación*	Edad* Sexo* Escolaridad* Estrato* Socioeconómico* Vulnerabilidad* Régimen de afiliación* Tamaño familiar* Estado ciclo familiar* Ingresos*	Uso de Canales*	Nivel de Uso* Beneficios Buscados*

7. IDENTIFICACIÓN DE LA SEGMENTACIÓN DE POBLACIÓN

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

7.1 Estudiantes y docentes de los Programas de Educación Superior de la ETITC

TOTAL POBLACIÓN DE CARACTERIZACIÓN		
CLASE DE USUARIO	TOTAL	%
Estudiantes de Programas de Educación Superior.	2595	62%
Docentes de Programas de Educación Superior.	221	8%
Total	2816	100%

Para la presente caracterización la muestra fue de 577 que equivale al 20.49% del total de la población de 2816 que equivale al 100%.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



7.1.1 Variables Geográficas de los Estudiantes y Docentes de Educación Superior de la ETITC

UBICACIÓN

Seleccione la localidad donde reside. (Para a fuera de Bogotá marque Cundinamarca)		
Kennedy	125	22%
Cundinamarca	60	10%
Bosa	45	8%
Ciudad Bolívar	45	8%
Engativá	45	8%
Suba	44	8%
Puente Aranda	32	6%
Rafael Uribe Uribe	30	5%
San Cristóbal	24	4%
Usme	24	4%
Fontibón	22	4%
Tunjuelito	15	3%
Usaquén	14	2%
Teusaquillo	12	2%
Los Mártires	10	2%
Barrios Unidos	9	2%
Chapinero	9	2%
Santa Fe	9	2%
Antonio Nariño	3	1%
La Candelaria	0	0%
Sumapaz	0	0%
Total	577	100%

La localidad donde más se encuentra los encuestados es Kennedy con 125 que equivale al 22% de las respuestas.

7.1.2 Variables Demográficas de los Estudiantes y docentes de los Programas de Educación Superior de la ETITC

EDAD

AÑOS	TOTAL	%
De 16 A 25 años	195	34%
De 26 A 31 años	134	23%
De 32 A 40 años	130	23%
40 años en adelante	118	20%
Total	577	100%



SC-CER733050



SI-CER733052



El rango de edad más representativo es de 16 a 25 años con un total de 195 que equivale al 34% de las respuestas.

SEXO

Genero		
Masculino	431	75%
Femenino	146	25%
Total	577	100%

Para el género se observa que el más representativo es el masculino con 431 que equivale al 34% de las respuestas.

ESCOLARIDAD

NIVEL DE ESCOLARIDAD		
Tecnólogo	187	32%
Técnico	114	20%
Bachiller	96	17%
Maestría	84	15%
Profesional	61	11%
Especializado	30	5%
Doctorado	4	1%
Post – Doctorado	1	0%
Total	577	100%

Para el nivel de escolaridad el más representativo es tecnólogo con 187 que equivale al 32% de las respuestas.

TIPO DE USUARIO

CLASE DE USUARIO		
Estudiantes Programas de Educación Superior	426	74%
Docentes Programas de Educación Superior	151	26%
total	577	100%

Para el tipo de usuario el más representativo es estudiantes con 426 que equivale al 74% de las respuestas.



JORNADA ACADÉMICA

JORNADA DE ESTUDIO		
Noche	476	82%
Tarde	86	15%
Todas las anteriores	15	3%
Total	577	100%

Para la jornada de estudio se observó que la más representativa es la jornada de la noche con 476 que equivale al 82% de las respuestas

ESTRATO SOCIECONÓMICO

ESTRATO SOCIAL		
Estrato 2	264	46%
Estrato 3	234	41%
Estrato 1	45	8%
Estrato 4	33	6%
Estrato 5	1	0%
Total	577	100%

Para el estrato social se observó que el más representativo es el estrato 2 con 264 que equivale al 46% de las respuestas

GRUPO DE VULNERABILIDAD		
Ninguna de las anteriores	513	89%
Madre Cabeza de Familia	30	5%
Problemas de salud	18	3%
Situación de desplazamiento forzado	5	1%
Víctima de violencia	5	1%
Personas con discapacidad	2	0%
Mujer embarazada	2	0%
Motora o física	1	0%
Reinsertado	1	0%
Total	577	100%

VULNERABILIDAD

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



Para el grupo de vulnerabilidad se evidenció que la mayor parte no tiene ninguna de las anteriores, con un total de 513, equivale al 89% de las respuestas.

ESTADO LABORAL

SITUACION LABORAL		
Empleado	380	66%
Desempleado	92	16%
Otras	60	10%
Independiente	45	8%
Total	577	100%

Para el estado laboral se representa con mayor cantidad empleado con 380 que equivale al 66% de las respuestas.

INGRESOS ECONÓMICOS

INGRESOS MENSUALES		
1 a 2 SMLV	405	70%
2 a 4 SMLV	138	24%
5 o más SMLV	34	6%
Total	577	100%

Para los ingresos económicos se observó que el mayor número percibe de 1 a 2 SMLV con 405 que equivale al 70% de las respuestas.



SC-CER733050

SI-CER733052

REGIMEN DE AFILIACIÓN AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL

REGIMEN DE AFILIACIÓN		
Contributivo	410	71%
Subsidiado	65	11%
Sisbén	53	9%
Ninguno	49	8%
Total	577	100%

Para la afiliación al régimen de salud se observó que la mayor cantidad está en el contributivo con 410 que equivale al 71% de las respuestas.

TAMAÑO FAMILIAR

GRUPO FAMILIAR		
Todos los anteriores	195	34%
Madre	151	26%
Conyugue	95	16%
Hijos	68	12%
Hermanos	48	8%
Padre	20	3%
Total	577	100%

Para el grupo familiar la mayor parte respondió, que viven con todos los miembros de la familia con 195 que equivale al 34% de las respuestas.

TIENEN HIJOS

HIJOS		
No	353	61%
Si	224	39%
Total	577	100%

Para los que tienen hijos la mayor parte respondieron que No con 353 que equivale al 61% de las respuestas.



NUMERO DE HIJOS

TOTAL HIJOS		
No tiene hijos	332	58%
Entre 1 y 2	196	34%
Entre 2 y 4	44	8%
5 o mas	5	1%
Total	577	100%

Para el total de hijos se evidencio que la mayor respuesta es no tienen hijos con 332 que equivale al 58% de las respuestas.

ESTADO DEL CICLO FAMILIAR

ESTADO CIVIL		
Soltero	358	62%
Unión libre	112	19%
Casado	99	17%
Divorciado o Separado	8	1%
Viudo	0	0%
Total	577	100%

Para el estado civil se evidencio que el estado soltero con 358 que equivale al 62% de las respuestas.

7.1.3 Variables intrínsecas de los docentes y estudiantes de Educación Superior de la ETITC

RADICAR UNA SOLICITUD

SABE COMO RADICAR UNA SOLICITUD		
Si	322	56%
No	255	44%
Total	577	100%

Para radicar una solicitud la mayor parte respondieron que SI con 322 que equivale al 56% de las respuestas.



USO DE CANALES

CANAL DE SU PREFERENCIA		
Correo electrónico	259	74%
Presencial	41	12%
Página Web	39	11%
Teléfono	10	3%
Total	349	100%

Para el canal de preferencia el mayor índice fue el correo electrónico con 259 que equivale al 74% de las respuestas.

APOYO DE MEDIOS TECNOLOGICOS

APOYO TECNOLOGICO		
No	418	72%
Si	159	28%
Total	577	100%

Para el apoyo de medios tecnológicos se evidencio que la mayor parte respondieron que NO con 418 que equivale al 72% de las respuestas.

APOYO SATISFACTORIO

ATENCIÓN SATISFACTORIO		
No	319	55%
Si	209	36%
En trámite	49	8%
Total	577	100%

Para la atención de apoyo la mayor parte respondieron que NO con 319 que equivale al 55% de las respuestas.

ACCESO A INTERNET

ACCESO A INTERNET		
Si	548	95%
No	29	5%
Total	577	100%

Para el acceso a internet la mayor parte respondieron que SI con 548 que equivale al 95% de las respuestas.



CONEXIÓN A INTERNET

MEDIO DE CONEXIÓN A INTERNET		
Datos de celular propios	480	83%
Cable de datos	89	15%
Datos de celular de otras personas	6	1%
No cuento con conexión a internet	2	0%
Total	577	100%

Para medios de conexión el medio más utilizado son los datos propios con 480 que equivale al 83% de las respuestas.

DISPOSITIVO ELECTRÓNICO PARA SU USO

CUAL DISPOSITIVO DISPONE		
Computador	480	83%
Celular	89	15%
Tablet	6	1%
No tengo ningún dispositivo	2	0%
Total	577	100%

Para el uso de dispositivos la mayor parte utiliza el computador con 480 que equivale al 83% de las respuestas.

7.1.4 Variables comportamentales de los docentes y Estudiantes de Educación superior de la ETITC

NIVEL DE USO

CANAL PARA ENVIAR ACTIVIDADES		
Todas las anteriores	277	48%
Office 365	128	22%
Correo electrónico	123	21%
Moodle	46	8%
WhatsApp	3	1%
Total	577	100%

Para el envío de actividades la mayor parte utiliza todas las anteriores con 277 que equivale al 48% de las respuestas.



SC-CER733050



SI-CER733052



BENEFICIOS BUSCADOS: Se busca que los docentes y estudiantes de educación superior, de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, cuenten con todos los servicios que ofrece la institución, con el fin de facilitar sus trámites, aprendizaje y formación, utilizando los OPAS entre otras con las que cuenta actualmente la Escuela.

TRÁMITE U OTRO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO (OPAS)

OPAS		
No	410	72%
Otras	106	18%
Si	57	10%
Total	573	100%

Para el trámite u OPAS la mayor parte de los encuestados, no conocen el concepto, por lo cual respondieron que NO, con 410 respuestas que equivale al 72%

TRÁMITE U OPAS REALIZADO

TRAMITES REALIZADOS OPAS		
Ninguno	326	79%
Registro de asignaturas	20	5%
Certificados y constancias de estudio	19	5%
inscripciones aspirantes a programas de pregrado	11	3%
Reingreso a un programa académico	8	2%
Certificado de notas	6	1%
Grados de pregrado y posgrado	4	1%
Renovación de matrícula de estudiantes	4	1%
Cursos intersemestrales	4	1%
Contenido del programa académico	3	1%
Movilidad académica	2	0,5%
Cancelación de la matricula académica	2	0,5%
Matriculas aspirantes admitidos a programas de pregrado	2	0,5%
Aplazamiento del semestre	1	0,2%
Total	412	100%

Para los trámites u OPAS realizados, la mayor parte informo que ninguno, para un total de 326 equivalente al 79% de las respuestas, por ser una pregunta condicionada la totalidad no fue de 577.



SC-CER733050

SI-CER733052

COMPONENTES ADICIONALES PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA ETITC

COMPONENTE ADICIONALES OPAS		
Talleres y laboratorios	137	24%
Gestión académica	96	17%
Gestión financiera	86	15%
Internacionalización	80	14%
Contratación	76	13%
Gestión de Bienestar Universitarios	67	12%
Gestión de investigación	35	6%
Total	577	100%

Para los componentes adicionales de rendición de cuentas respondieron que talleres y laboratorios con 137 que equivale al 24%.

MEDIO POR EL CUAL LE GUSTARIA RECIBIR INFORMACIÓN

MEDIO PARA RECIBIR INFORMACIÓN		
Correo electrónico	414	72%
Página Web	76	13%
Redes sociales	68	12%
Boletines	19	3%
Total	577	100%

Para recibir información por cual medio la mayor parte dijeron que el correo electrónico con 414 que equivale al 72% de las respuestas.

REDES SOCIALES EN LA CUAL CONSULTA MAS INFORMACIÓN

REDES SOCIALES PARA RECIBIR INFORMACIÓN		
Facebook	275	48%
Todas las anteriores	151	26%
YouTube	101	18%
Twitter	28	5%
Instagram	22	4%
Total	577	100%

Para las redes sociales la más utilizada es el Facebook con 275 que equivale al 48% de las respuestas.



SC-CER733050



SI-CER733052



8 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.

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

9 ENCUESTA PARA CONOCER LOS DIFERENTES FACTORES DEMOGRAFICOS DE LOS DOCENTES Y ESTUDIANTES DE EDUCACION SUPERIOR DE LA ETITC

Se procedió a realizar la elaboración del instrumento de recolección de información para conocer los diferentes factores sociodemográficos y de conectividad en el marco de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del covid-19, de los docentes y estudiantes de los Programas de Educación Superior de la ETITC; la encuesta se publicó en tres fases, la primera publicación se realizó el 15 de octubre de 2020, de la cual se obtuvo respuesta de 354 encuestados, seguidamente se publicó hasta el 30 de octubre de 2020, con aumento de respuestas hasta 577, finalmente se determinó dejar la publicación hasta el 3 de noviembre de 2020, sin obtener más resultados. Por lo tanto, del total de 2595 estudiantes de Educación Superior y 221 docentes de los Programas de Educación Superior, se recibió 577 encuestas de la muestra objeto de la caracterización, información con la cual se elaboró la respectiva tabulación.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



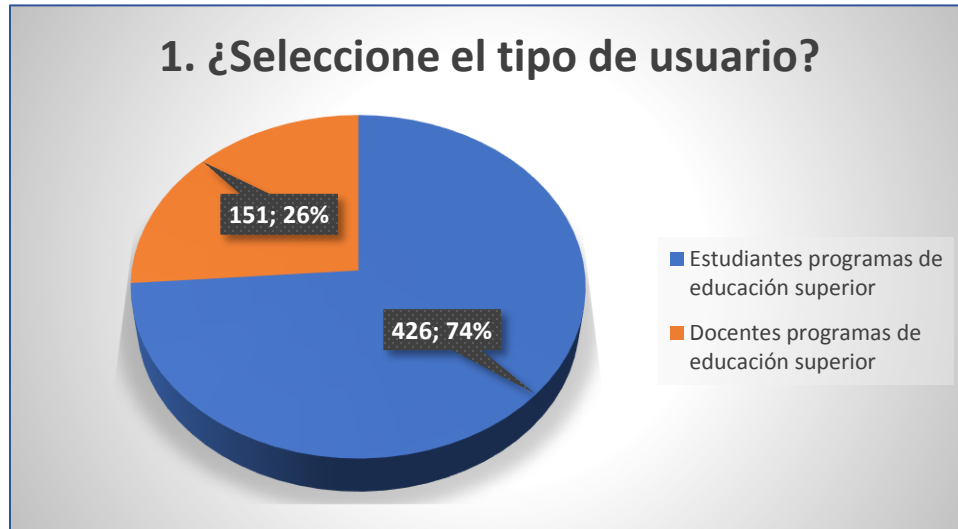
SC-CER733050



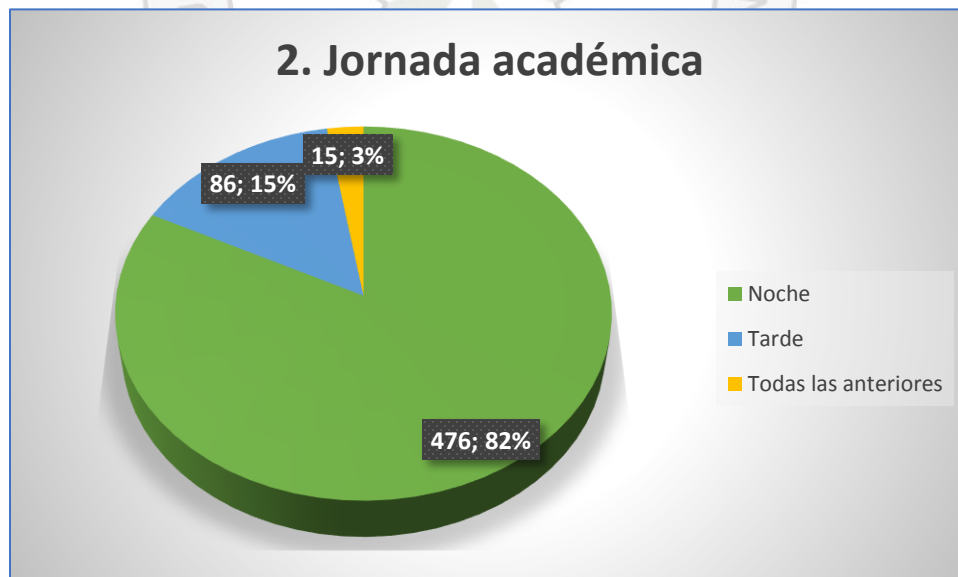
SI-CER733052



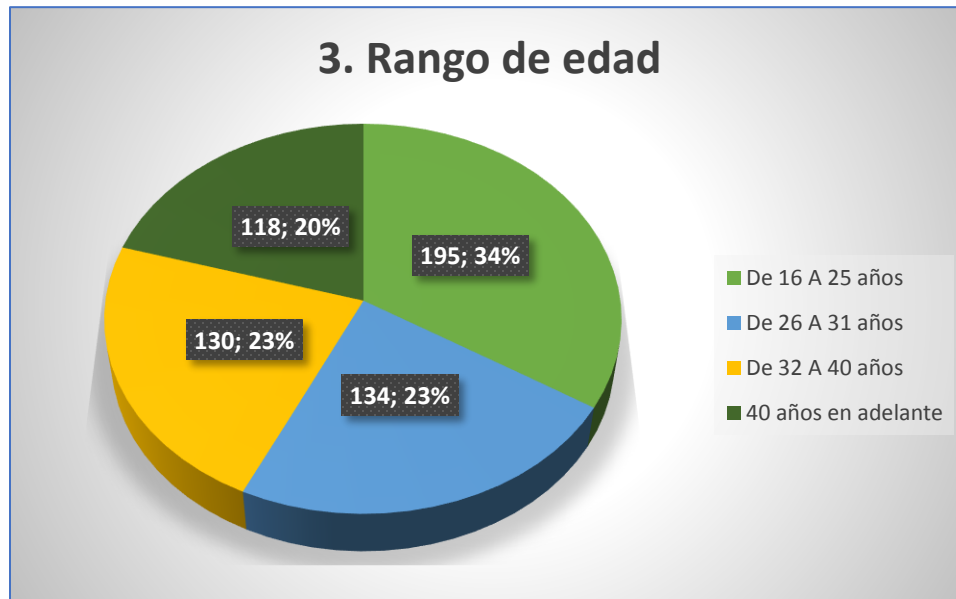
10 RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE LOS DOCENTES Y ESTUDIANTES DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN RELACIÓN CON LOS FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y DE CONECTIVIDAD EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA GENERADA POR LA PANDEMIA DEL COVID-19



Para la pregunta primera. Tipo de usuario los encuestados respondieron estudiantes con 426 que equivale al 74% y docentes con 151 que equivale al 26% de las respuestas obtenidas.



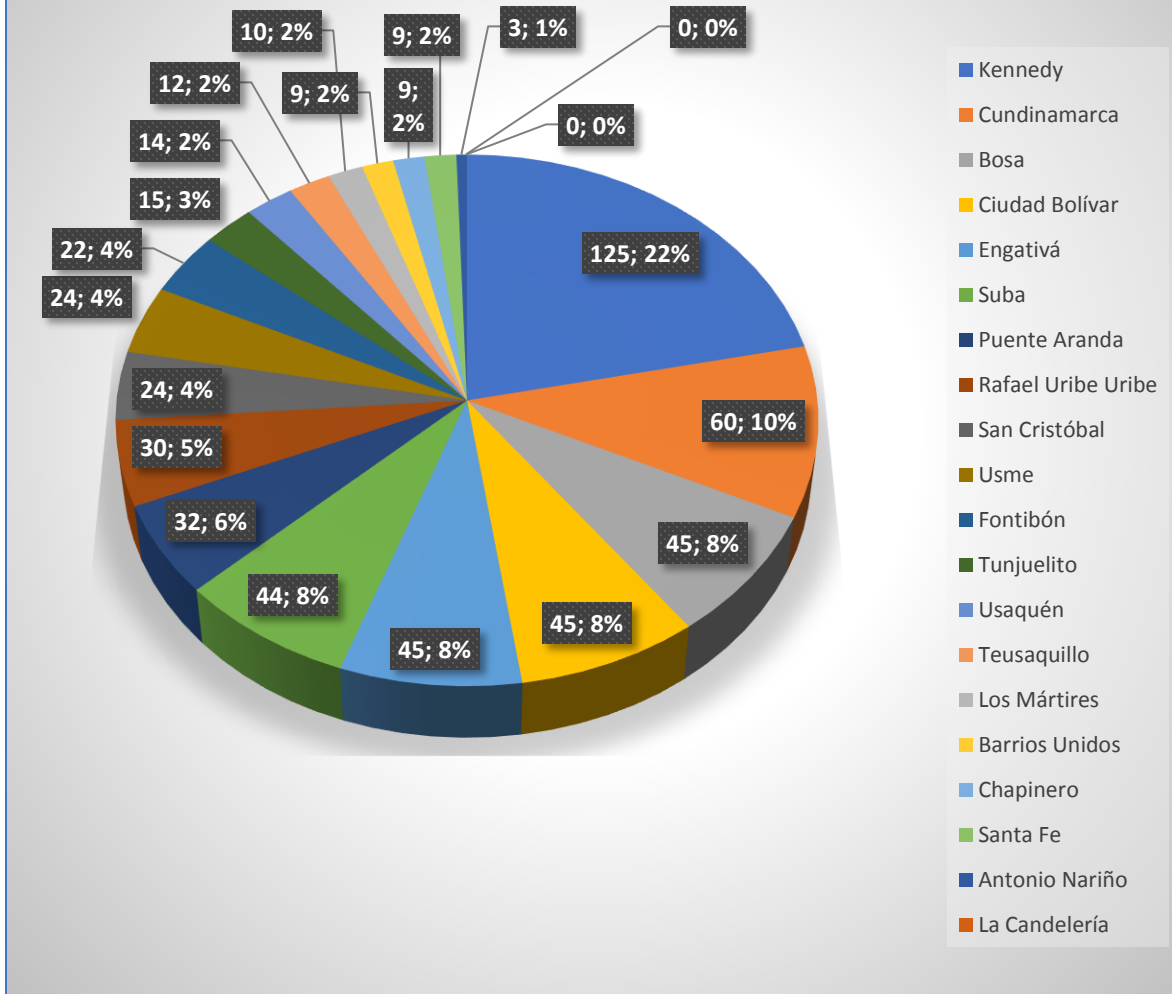
Para la pregunta segunda, jornada académica los encuestados respondieron de la siguiente manera noche con 476 que equivale al 82%, tarde con 86 que equivale al 15% y todas las anteriores con 15 que equivale al 3% de las respuestas.



Para la pregunta tercera, el rango de edad los encuestados respondieron de 16 a 25 años con 195 que equivale al 34%, de 26 a 31 años con 134 que equivale al 23%, de 32 a 40 años con 130 que equivale al 23% y 40 años en adelante con 118 que equivale al 20% de las respuestas.



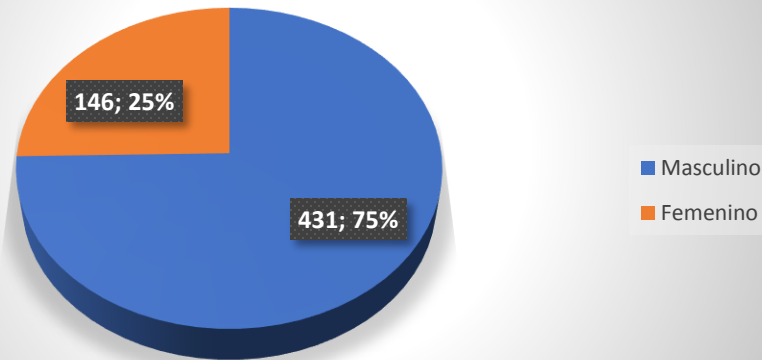
4. Seleccione la localidad donde reside. (Para a fuera de Bogotá marque Cundinamarca)



Para la pregunta 4, la localidad de residencia los encuestados respondieron Kennedy con 125 que equivale al 22%, seguida por Cundinamarca con 60 que equivale al 10%, Bosa con 45 que equivale al 8% de las respuestas.

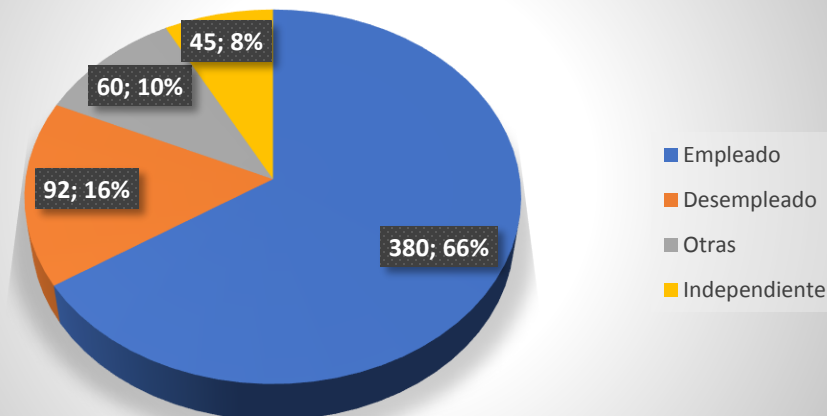


5. Género



Para la pregunta cinco, el tipo de género los encuestados respondieron masculino con 431 que equivale al 75% y femenino con 146 que equivale al 25% de las respuestas.

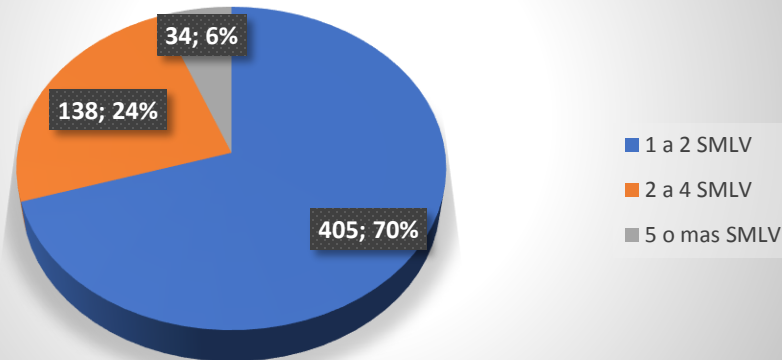
6. Seleccione su estado laboral



Para la pregunta sexta, estado laboral los encuestados respondieron empleados con 380 que equivale al 66%, desempleado con 92 que equivale al 16%, otras con 60 que equivale al 10% e independiente con 45 que equivale al 8% de las respuestas.

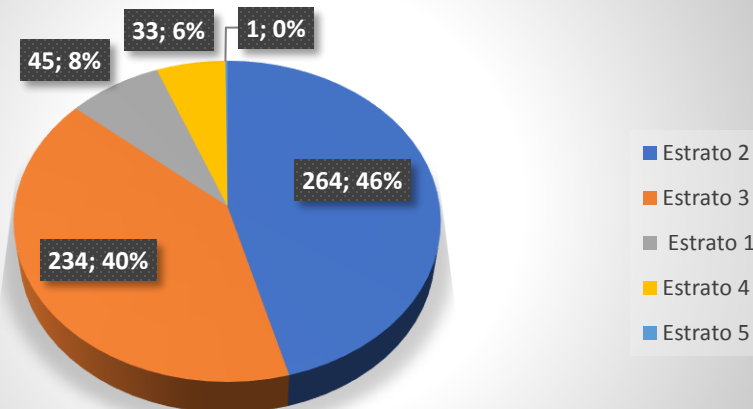


7. Su rango de ingresos se encuentra entre

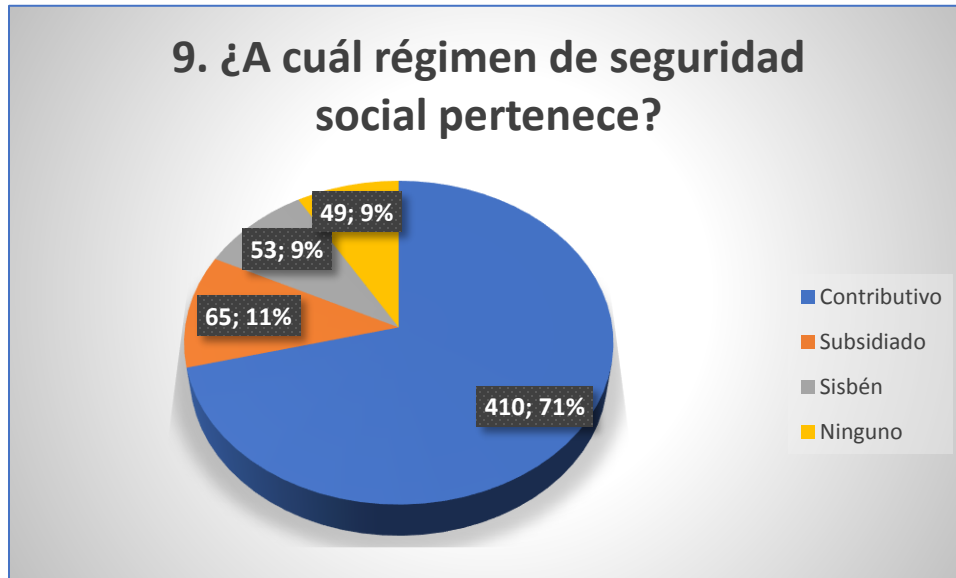


Para la pregunta siete, rangos de ingreso los encuestados respondieron de 1 a 2 SMLV con 405 que equivale al 70%, de 2 a 4 SMLV con 138 que equivale al 24% y 5 o más SMLV con 34 que equivale al 6% de las respuestas.

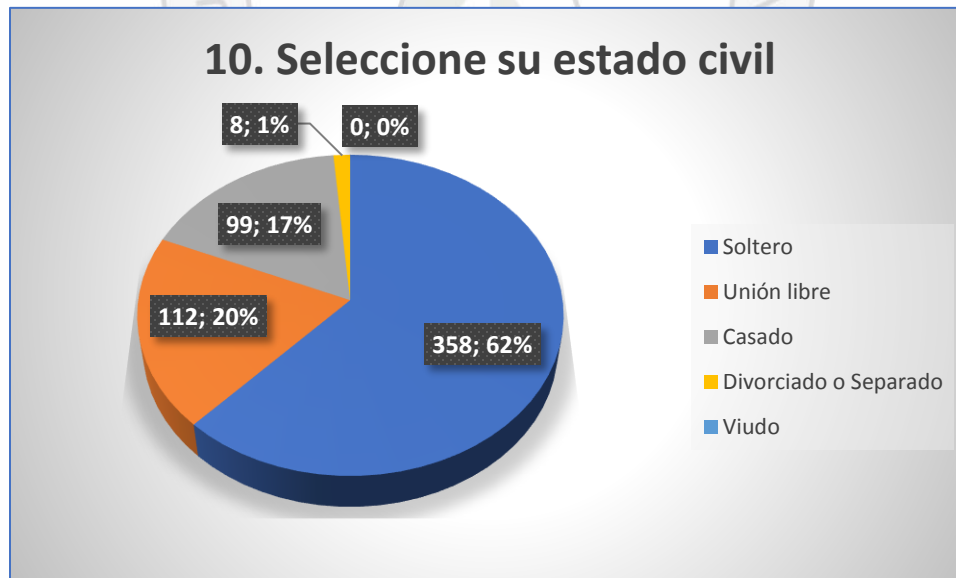
8. ¿A qué estrato social pertenece?



Para la pregunta ocho, estratos sociales los encuestados respondieron estrato 2 con 264 que equivale al 46%, estrato 3 con 234 que equivale al 40%, estrato 1 con 45 que equivale al 8%, estrato cuatro con 33 que equivale al 6% y estrato 5 con 1 que equivale al 0.2% de las respuestas.



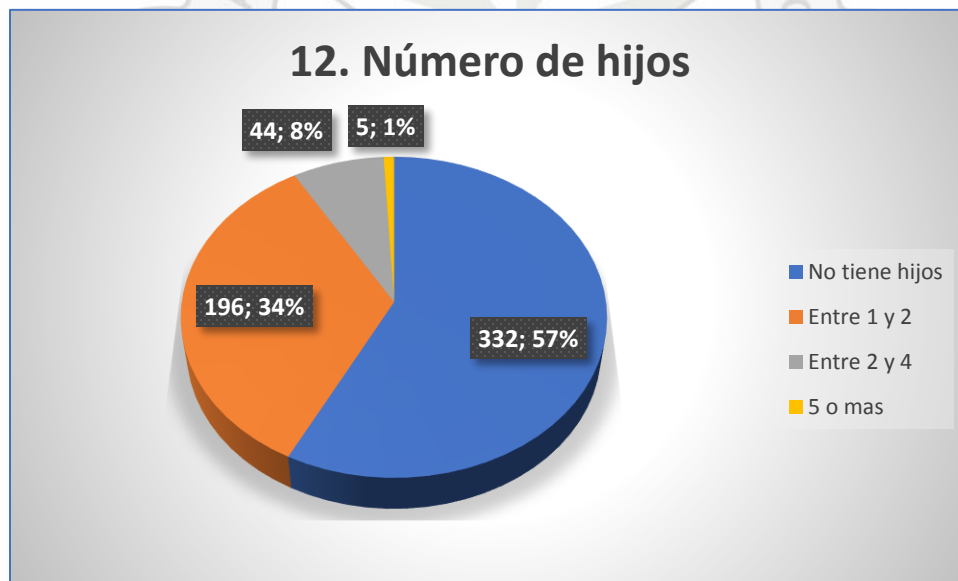
Para la pregunta nueve, regímenes de seguridad social los encuestados respondieron contributivo con 410 que equivale al 71%, subsidiado con 65 que equivale al 11%, Sisbén con 53 que equivale al 9% y ninguno con 49 que equivale al 9% de las repuestas.



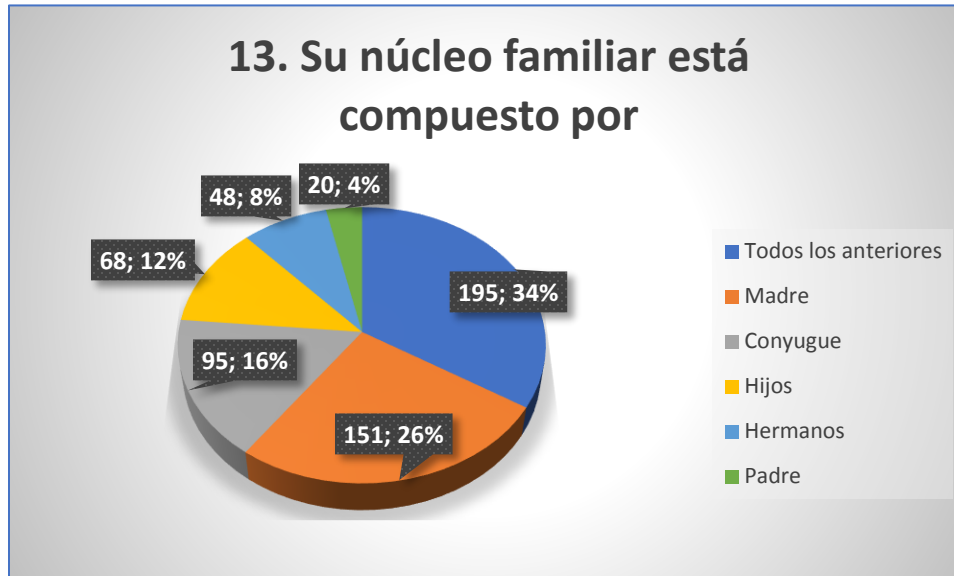
Para la pregunta diez, estado civil los encuestados respondieron, soltero con 358 que equivale al 62%, unión libre con 112 que equivale al 20%, casado con 99 que equivale al 17%, divorciado o separado con 8 que equivale al 1% de las respuestas.



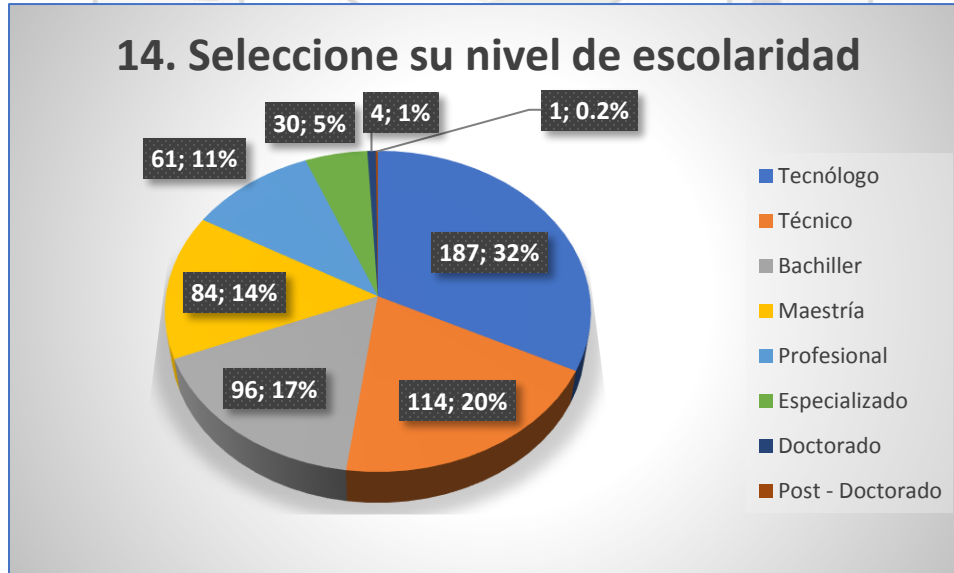
Para la pregunta once, tienen hijos los encuestados respondieron NO con 353 que equivale al 61% y SI con 224 que equivale al 39% de las respuestas.



Para la pregunta doce, números de hijos los encuestados respondieron, no tiene hijos con 332 que equivale al 57%, entre 1 y 2 con 196 que equivale al 34%, entre 2 y 4 con 44 que equivale al 8% y 5 o más con 5 que equivale al 1% de las respuestas.



Para la pregunta trece, el núcleo familiar los encuestados respondieron, todas las anteriores con 195 que equivale al 34%, madre con 151 que equivale al 26%, conyugue con 95 que equivale al 16%, hijos con 68 que equivale al 12%, hermanos con 48 que equivale al 8% y padre con 20 que equivale al 4% de las respuestas.

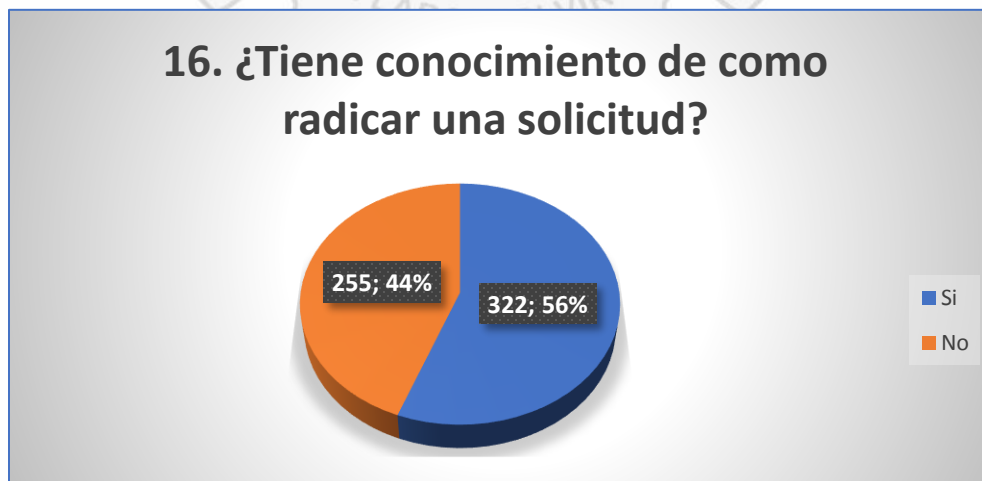


Para la pregunta catorce, nivel de escolaridad, los encuestados respondieron, tecnólogo con 187 que equivale al 32%, técnico con 114 que equivale al 20%, bachiller con 96 que equivale al 17%, maestría con 84 que equivale al 14%, profesional con 61 que equivale al 11%, especializado con 30 que equivale al 5%, doctorado con 4 que equivale al 1% y post – doctorado con 1 que equivale al 0.2% de las respuestas.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

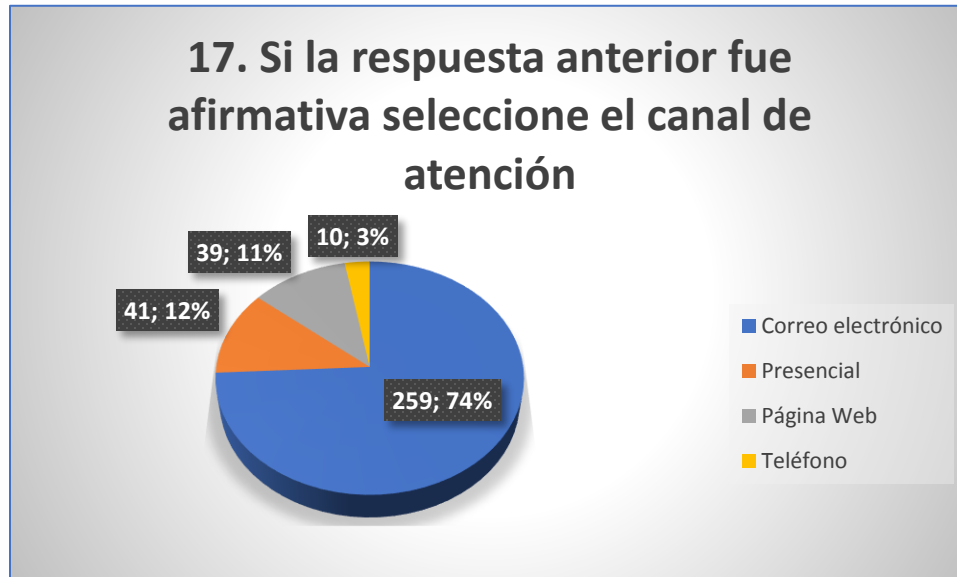


Para la pregunta quince, grupos de vulnerabilidad, los encuestados respondieron, ninguna de las anteriores con 513 que equivale al 89.9%, madres cabeza de familia con 30 que equivale al 5.2%, problemas de salud con 18 que equivale al 3.1%, desplazamiento forzado con 5 que equivale al 0.9%, víctimas de violencia con 5 que equivale al 0.9%, persona con discapacidad con 2 que equivale al 0.3%, mujer embarazada con 2 que equivale al 0.3%, motora o física con 1 que equivale al 0.2% y reinsertado con 1 que equivale al 0.2% de las respuestas.

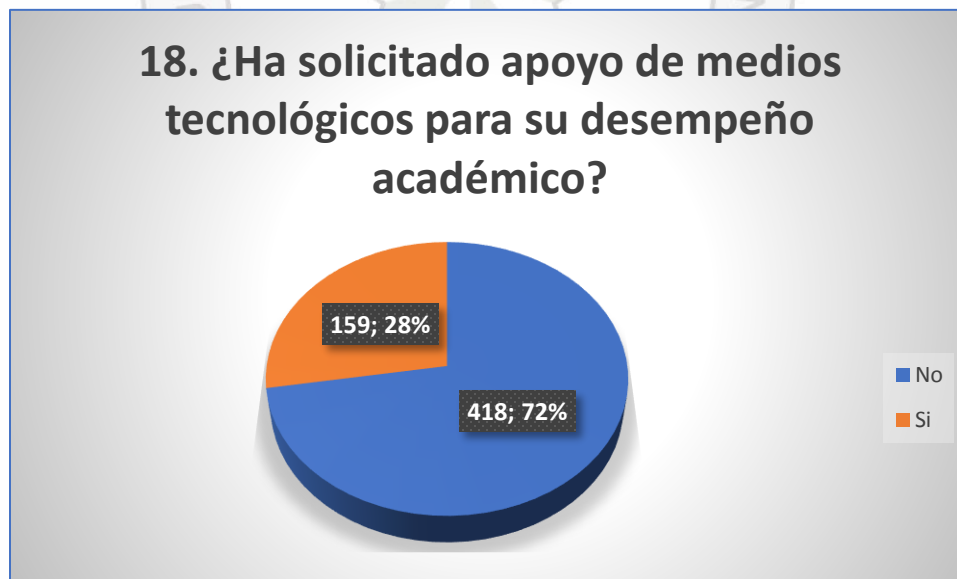


Para la pregunta dieciséis, como radicar los encuestados respondieron, Si con 322 que equivale al 56% y NO con 255 que equivale al 44% de las respuestas.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



Para la pregunta diecisiete, canal de atención los encuestados respondieron, correo electrónico con 259 que equivale al 74%, presencial con 42 que equivale al 12%, pagina web con 39 que equivale al 11% y teléfono con 10 que equivale al 3% de las respuestas.



Para la pregunta dieciocho, solicitud de apoyo de medios tecnológicos, los encuestados respondieron, NO con 418 que equivale al 72% y SI con 159 que equivale al 28% de las respuestas.



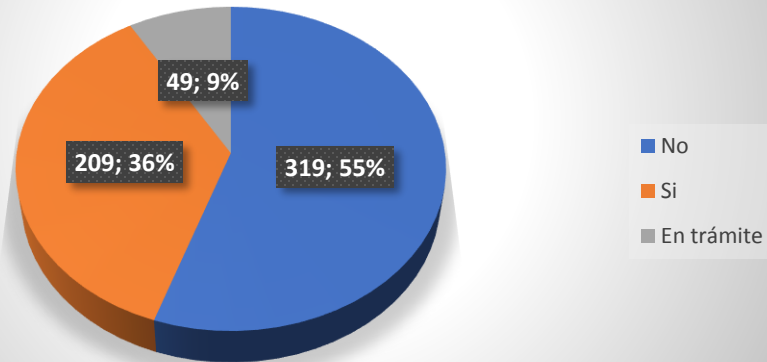
SC-CER733050



SI-CER733052

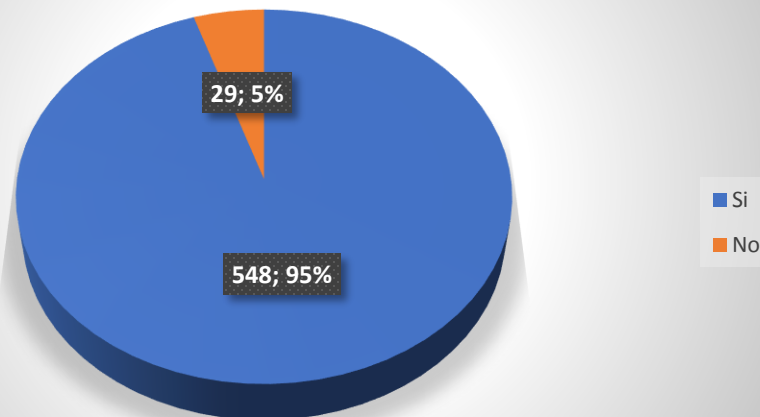


19. ¿Su solicitud de apoyo fue atendida satisfactoriamente?

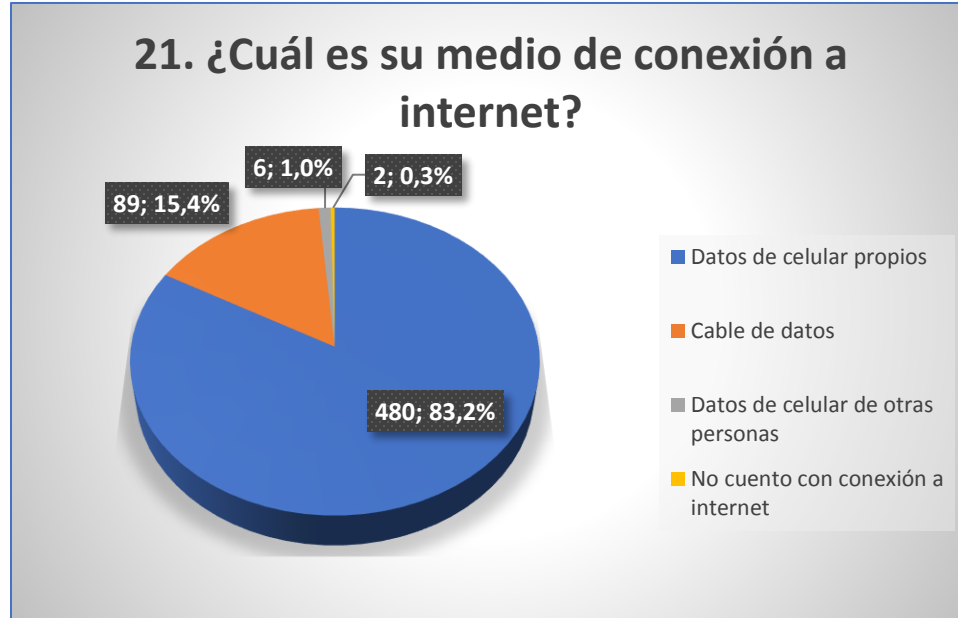


Para la pregunta diecinueve, solicitud de apoyo atendida satisfactoriamente, los encuestados respondieron, No con 319 que equivale al 55%, Si con 209 que equivale al 36% y en trámite 49 que equivale al 9% de las respuestas.

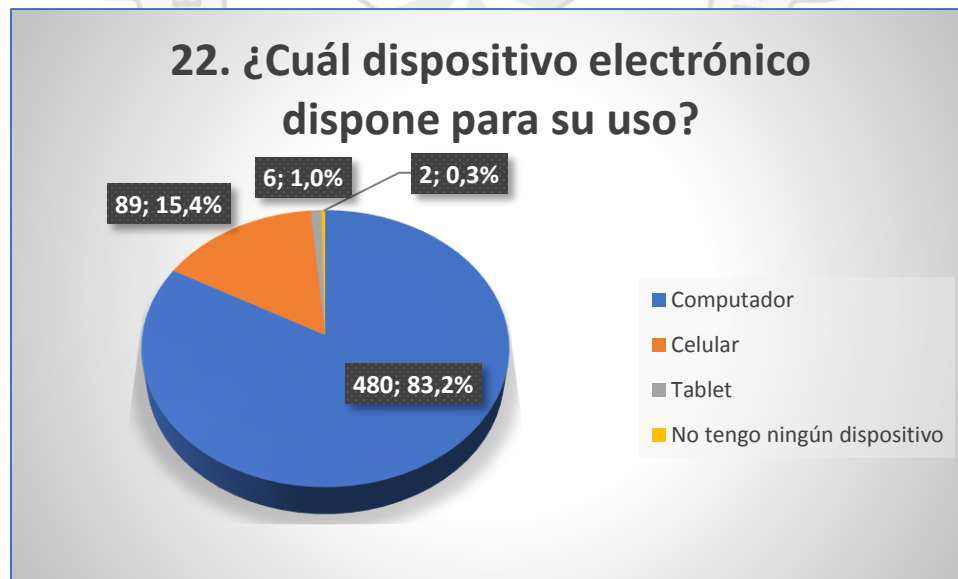
20. ¿Tiene acceso diario a internet?



Para la pregunta veinte, acceso diario a internet, los encuestados respondieron, Si con 548 que equivale al 95% y No con 29 que equivale al 5% de las respuestas.



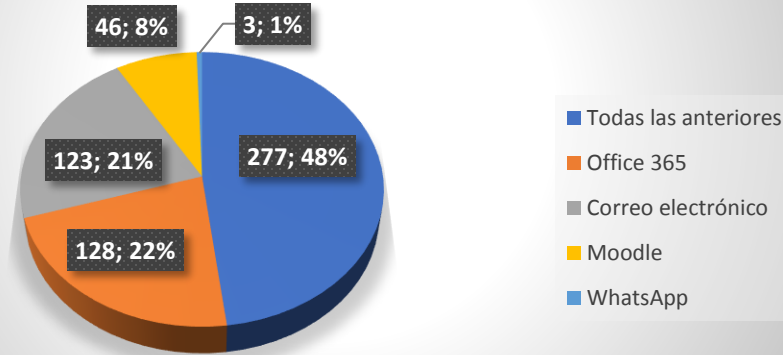
Para la pregunta veintiuno, medio de conexión a internet los encuestados respondieron, datos de celular propio con 480 que equivale al 83.2%, cable de datos con 89 que equivale al 15.4%, datos de celular de otras personas con 6 que equivale al 1% y no cuenta con internet 2 que equivale al 0.3% de las respuestas.



Para la pregunta veintidos, dispositivo electrónico para su uso los encuestados respondieron, computador con 480 que equivale al 83.2%, celular con 89 que equivale al 15.4%, Tablet 6 que equivale al 1% y ningún dispositivo 2 que equivale al 0.3% de las respuestas.

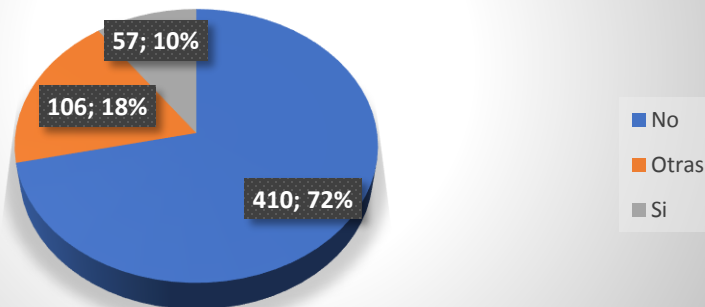


23. ¿Cuáles son los canales de comunicación que utiliza para acceder y enviar sus actividades académicas?



Para la pregunta veintitrés, envió de actividades los encuestados respondieron, todas las anteriores 277 que equivale al 48%, Office 365 128 que equivale al 22%, correo electrónico 123 que equivale al 21%, Moodle 46 que equivale al 8% y WhatsApp 3 que equivale al 1% de las respuestas.

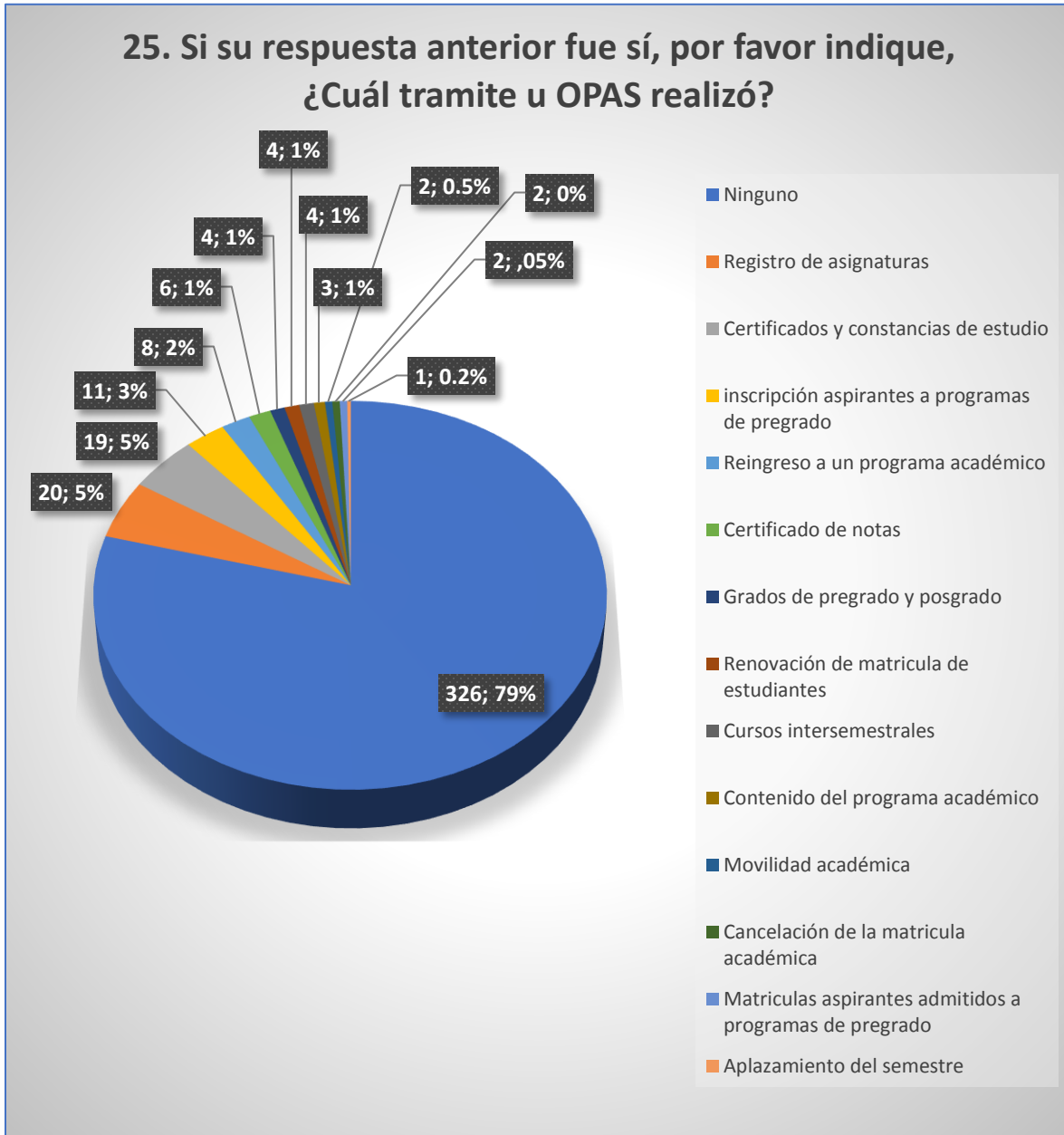
24. ¿Realizó algún trámite u otro Procedimiento Administrativo de cara al ciudadano (OPAS)*?



Para la pregunta veinticuatro, tramites u OPAS los encuestados respondieron que NO 410 que equivale al 72%, otras 106 que equivale al 18% y Si 57 que equivale al 10% de las respuestas.

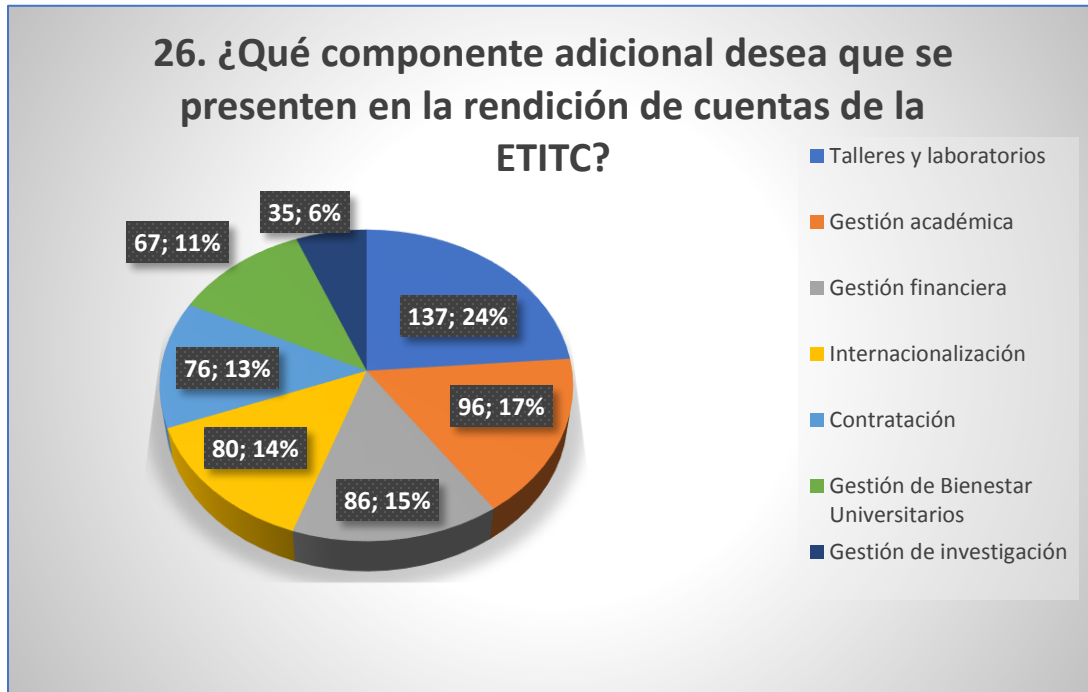


**25. Si su respuesta anterior fue sí, por favor indique,
¿Cuál tramite u OPAS realizó?**

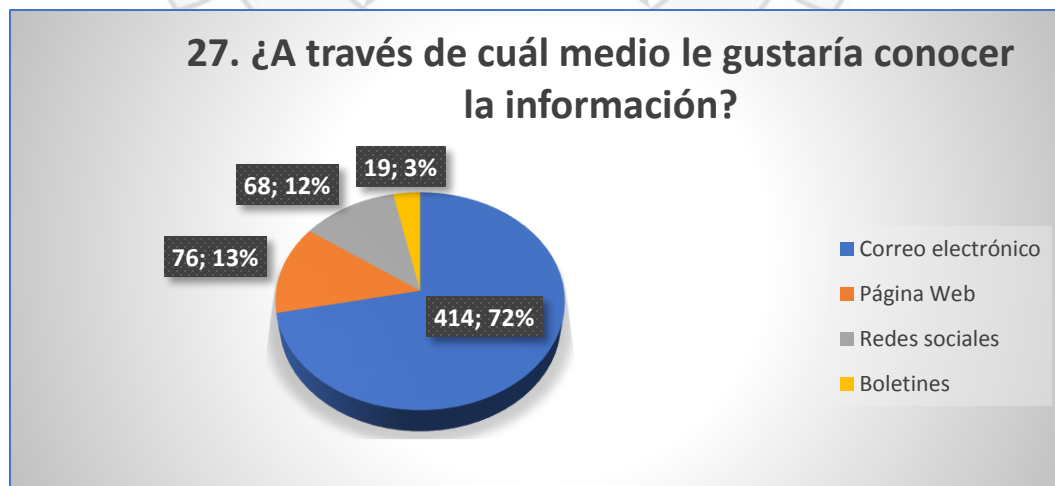


Para la pregunta veinticinco, tramites u OPAS realizados los encuestados respondieron, Ninguno 326 que equivale al 79%, registro asignaturas 20 que equivale al 5%, certificados estudios 19 que equivale al 5%, inscripciones aspirantes 11 que equivale al 3%, reingreso 8 que equivale al 2%, certificados notas 6 que equivale al 1%, grados 4 que equivale al 1%, renovación matricula 4 que equivale al 1%, cursos intersemestrales 3 que equivale al 1%, contenido de programas 3 que equivale al 1%, movilidad académica 2 que equivale al 0.5%, cancelación de matrícula 2 que equivale al 0.5%, matricula aspirantes admitidos 2 que equivale al 0.5% y aplazamiento 1 que equivale al 0.2% de las respuestas.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



Para la pregunta veintiséis, rendición de cuenta los encuestados respondieron, talleres y laboratorios 137 que equivale al 24%, gestión académica 96 que equivale al 17%, gestión financiera 86 que equivale al 15%, internacionalización 80 que equivale al 14%, contratación 76 que equivale al 13%, gestión bienestar universitario 67 que equivale al 11% y gestión de investigación 35 que equivale al 6% de las respuestas.

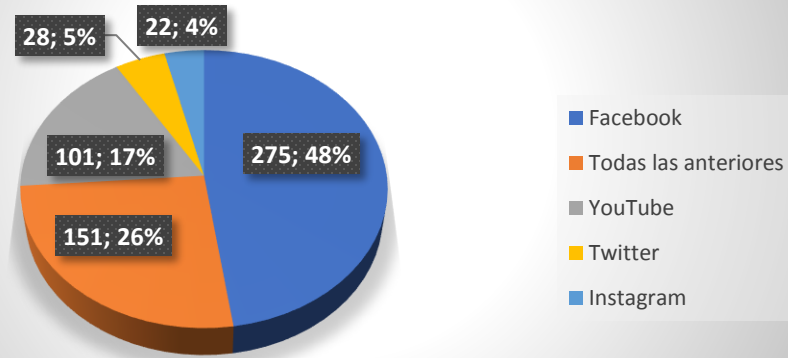


Para la pregunta veintisiete, medio para recibir información los encuestados respondieron correo electrónico 414 que equivale al 72%, pagina web 76 que equivale al 13%, redes sociales 68 que equivale al 12% y boletines 19 que equivale al 3% de las respuestas.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



28. ¿Con cuál red social consulta más información?



Para la pregunta veintiocho, redes sociales que consulta los encuestados respondieron, Facebook 275 que equivale al 48%, todas las anteriores 151 que equivale al 26%, YouTube 101 que equivale al 17%, Twitter 28 que equivale al 5% y Instagram 22 que equivale al 4% de las respuestas.



11 CONCLUSIONES

A continuación, se presenta la conclusión del resultado de las encuestas de caracterización de los factores demográficas que afecta a la población de docentes y estudiantes de los Programas de Educación Superior de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central.

- Se pudo determinar que la mayor parte de los encuestados son estudiantes.
- Se concluyó que la mayor parte de los docentes y estudiantes, están en la jornada de la noche.
- Se pudo determinar que el rango de edad de los estudiantes es de 16 a 25 años de edad, por lo cual la población de estudiantes en su mayor parte son jóvenes.
- Se pudo analizar que la mayor parte de los encuestados el género predominante es el masculino.
- En la parte laboral se observó que la mayoría son empleados.
- Para el ingreso mensual se determinó que la mayor parte tienen un ingreso de 1 a 2 SMLV.
- Con respecto a su estrato social se determinó que la mayoría están en el estrato 2.
- Se pudo observar que la mayor parte de los encuestados no tienen hijos.
- Para el caso del núcleo familiar este compuesto por todos los miembros de su familia.
- A nivel de escolaridad la se puede analizar que predomina el tecnólogo.
- Para el caso de personas en estado de vulnerabilidad la mayor parte de los encuestados no tiene ninguna de las anteriores.
- Es necesario reforzar la divulgación del proceso de como radicar una solicitud.
- Por lo cual el canal más utilizado para realizar una solicitud es el correo electrónico.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



SC-CER733050



SI-CER733052



- Es necesario reforzar las estrategias de apoyos tecnológicos para los docentes y estudiantes puesto que el porcentaje de desconocimiento es muy alto.
- La percepción de satisfacción del apoyo tecnológico, es mala debido a que se observó una tendencia alta de respuesta negativa, por lo cual es necesario reforzarla y mejorarla.
- Es necesario realizar una estrategia para fomentar el uso de las OPAS, ya que la tendencia es muy alta por desconocimiento.



CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



12 BIBLIOGRAFÍA

- Ley 1712 de 2014, por la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones. <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/LEY%201712%20DEL%2006%20DE%20MARZO%20DE%202014.pdf>
- Decreto reglamentario 1081 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” <http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/Decreto-1081-2015.pdf>
- Guía para la caracterización de usuarios de entidades públicas. Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, Gobierno en línea. Noviembre de 2011. http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8536_recurso_1.pdf
- Que es la encuesta y los tipos que hay <http://comofuncionaque.com/que-es-la-encuesta/>

