



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



SC-CER733050



SI-CER733052



CARACTERIZACIÓN DE LOS DOCENTES Y ESTUDIANTES DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN RELACIÓN CON LOS FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y SERVICIOS PRESTADOS EN EL RETORNO A LA PRESENCIABILIDAD

ELABORADOR POR GESTION DOCUMENTAL

VERSION 6

BOGOTA, 16 DE NOVIEMBRE DE 2022

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



Contenido

INTRODUCCION	4
1. OBJETIVOS	7
Objetivo Generales.....	7
Objetivos específicos.....	7
2. ALCANCE	7
3. MARCO LEGAL	8
4. CONSIDERACIONES SOBRE LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS	8
5. GENERALIDADES DE LA CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DE LA ETITC	9
6. TIPOS O CATEGORIAS DE VARIABLES PERSONAS NATURALES	10
5.1 Tabla de variables y desagregación ETITC	16
6. IDENTIFICACIÓN DE LA SEGMENTACIÓN DE POBLACIÓN	16
6.1 Estudiantes y docente de los programas de educación superior de la ETITC.....	16
Estudiantes de educación superior.....	16
Docentes de educación superior.	16
6.1.1 Variables Geográficas de los Estudiantes y docentes de educación superior de la ETITC	17
6.1.2 Variables Demográficas de los Estudiantes y docentes de educación superior de la ETITC	17
6.1.3 Variables intrínsecas de los docentes y estudiantes de educación superior de la ETITC	20
6.1.4 Variables comportamentales de los docentes y estudiantes de educación superior de la ETITC	21
7. IDENTIFICACIÓN DE LOS MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DATOS	23
7.1 Encuesta por internet	23
8. ENCUESTA PARA CONOCER LOS DIFERENTES FACTORES DEMOGRAFICOS DE LOS DOCENTES Y ESTUDIANTES DE EDUCACION SUPERIOR DE LA ETITC	23
9. RESULTADOS DE LA ENCUESTA CARACTERIZACIÓN 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	24

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



10. CONCLUSIONES	38
11. BIBLIOGRAFIA	39





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



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



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

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



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Educación Nacional, autoriza la experimentación del Plan de Estudios para la Especialidad de Sistemas y Computación en el Instituto Técnico Central.



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 Generales

Actualizar la caracterización de usuarios de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central a la versión número 6; cuyo objeto es la “Caracterización de los docentes y estudiantes de los Programas de Educación Superior en relación con los factores sociodemográfico y servicios prestados en el retorno a la presencialidad.

Objetivos específicos

- Analizar la pertinencia de los servicios prestados por los programas de educación superior a los grupos de valor con el retorno a la presencialidad.
- Revisar el impacto que tiene en la actualidad los servicios prestados a los docentes y estudiantes de los programas de educación superior con el retorno a la presencialidad.
- Identificar las expectativas y necesidades de los estudiantes y docentes frente a los servicios prestados en la actualidad con el retorno a la presencialidad en la entidad.
- Reconocer y analizar la realidad socioeconómica de los docentes y estudiantes de los programas de educación superior con el retorno a la presencialidad.

2. ALCANCE

Realizar la actualización de la caracterización de los usuarios de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, en su sexta versión, con el fin de identificar los diferentes factores sociodemográficos y servicios prestados en la actualidad a la población con el retorno presencial, los usuarios objeto de la presente caracterización de acuerdo con el retorno a la formación presencial, 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 y evaluar los servicios que se prestan actualmente con el retorno a la presencialidad y medir su nivel de satisfacción con ellos.

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
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



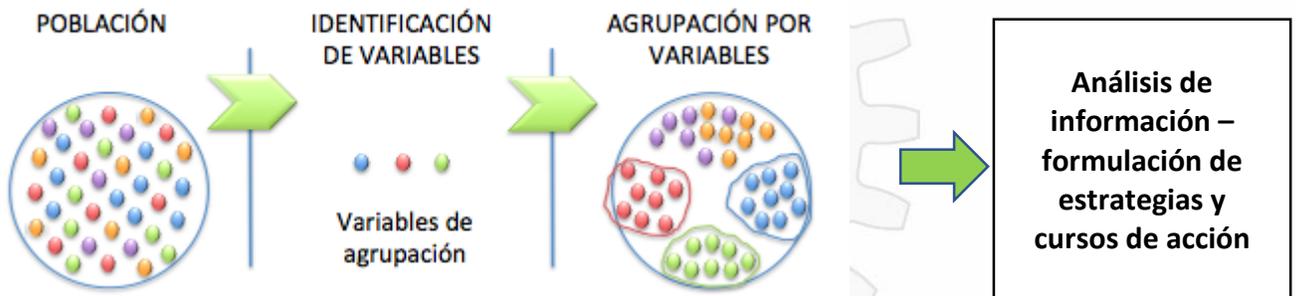
5. GENERALIDADES DE LA CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DE LA ETITC

¿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.

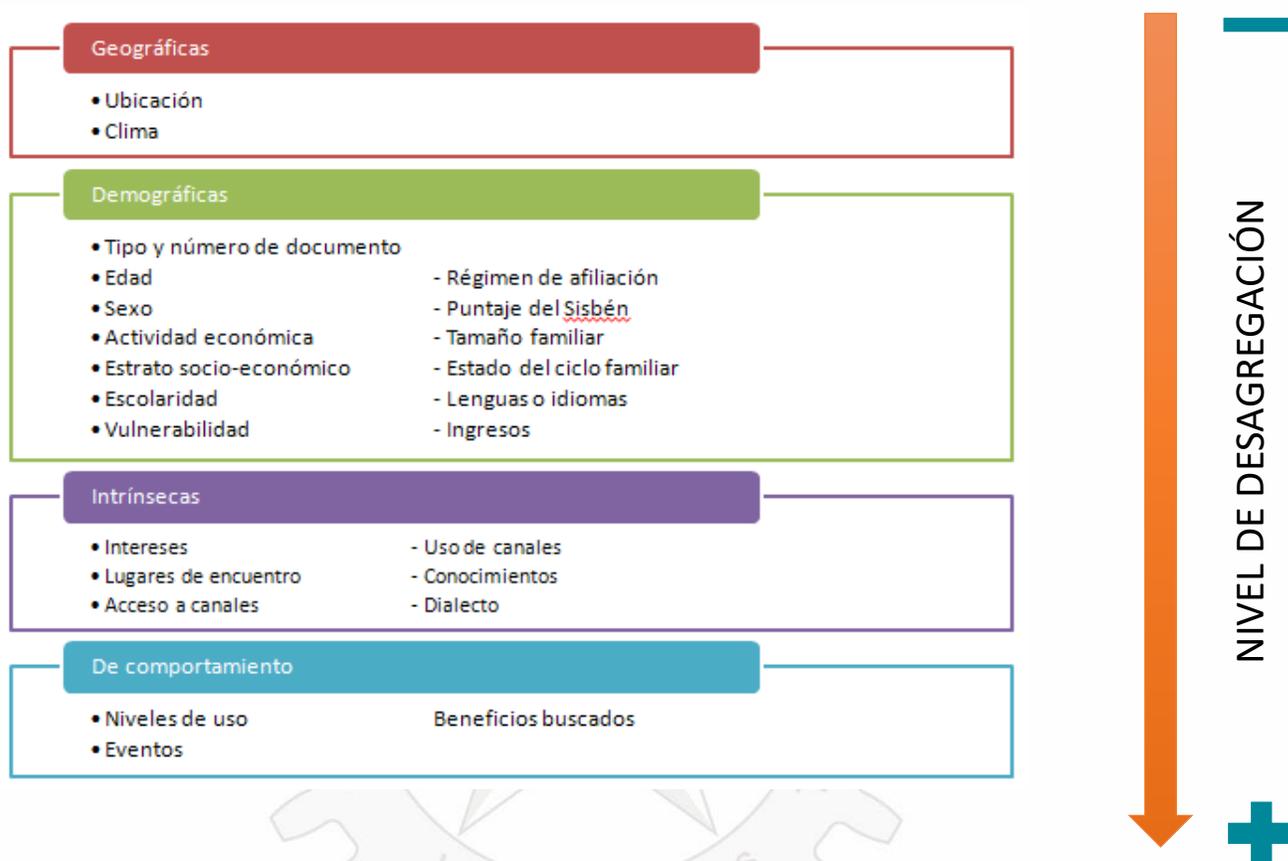
¹ Característicos o esenciales de un grupo particular.

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.



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.

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.

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



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 4. 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.

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



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

Etapas en las cuales 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, ciega, 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.

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.

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



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*	Edad* Sexo* Escolaridad* Estrato Socioeconómico* Vulnerabilidad* Estrato socioeconómico* Régimen de afiliación* Tamaño familiar* Estado ciclo familiar* Ingresos*	Uso de Canales*	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 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:

6.1 Estudiantes y docente de los programas de educación superior de la ETITC

Estudiantes de educación superior

La Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, cuenta actualmente con una población educativa de estudiantes matriculados de 3244, desde los diferentes programas de educación superior, es de a clara que se tiene estudiantes de los sexos femenino y masculino para el año 2022.

Docentes de educación superior.

Son todos los docentes de los programas de educación superior de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, que actualmente se encuentran vinculados con la ETITC, en la actualidad se cuenta con 264 docentes de los sexos femenino y masculino para el año 2022.

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



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Para la presente caracterización la muestra fue de 562 que equivale al 100,2% del total de la población equivalente al 100%.



6.1.1 Variables Geográficas de los Estudiantes y docentes de educación superior de la ETITC

UBICACIÓN: Una vez realizado el análisis de la información de la población de los docentes y estudiantes de educación superior de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, se pudo determinar la ubicación geográfica del lugar de residencia se determinó que se encuentran ubicados a nivel urbano en las localidades de Usaqué, 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 oriente de la ciudad de Bogotá D.C. y a nivel de Cundinamarca.

6.1.2 Variables Demográficas de los Estudiantes y docentes 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 docentes y estudiantes de los programas de educación superior de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, inicia desde los 16 años de edad y va hasta los 46 años de edad en adelante.

SEXO: Después de realizado el análisis de la información se determinó el género de los docentes y estudiantes de los programas de educación superior 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: docentes y estudiantes Femenino respondieron 121 que equivale al 21.53% activas y profesores y estudiantes del sexo masculino respondieron 439 que equivale al 78.11% activos.

ESCOLARIDAD: Para la población de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central el nivel de educación de los docentes y estudiantes de los programas de educación superior está compuesta de la siguiente manera.

Docentes y estudiantes de educación superior su nivel de educación esta identificados desde bachillerato 117 que equivale al 21%, técnico 131 que equivalente al 23%, tecnólogo 166 que equivalente al 30%, profesional 27 que equivalente al 5%, especialización 28 que equivalente al 5%, maestría 84 que equivale al 15%, Doctorado 7 que equivale al 1% y Pos – doctorado 2 que equivale al 1%.

TIPO DE USUARIO, Para la población de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central el tipo de usuario de los docentes y estudiantes de los programas de educación superior está compuesta de la siguiente manera.

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



Para los Docentes y estudiantes de educación superior el tipo de usuarios a los que pertenecen está representado de la siguiente manera, Docente 135 que equivale al 24%, estudiantes de cursos y diplomados 7 que equivale al 1%, estudiante de preingeniería 8 que equivale al 1%, estudiantes de educación superior pregrado 353 que equivale al 63%, estudiante de educación superior posgrado 17 que equivale al 3% y estudiantes de jóvenes a la U 42 que equivale al 7%

JORNADA ACADEMICA, Para la población de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central la jornada académica de educación de los docentes y estudiantes de los programas de educación superior está compuesta de la siguiente manera.

Para los Docente y estudiantes de educación superior se encuentran en las siguientes jornadas académicas para la tarde 120 que equivale al 21%, para la noche 397 que equivale al 71% y para todas las anteriores 45 que equivale al 8%.

ESTRATO SOCIECONOMICO: Analizada la información recopilada se pudo determinar que la población de docentes y estudiantes de educación superior 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 6, respectivamente.

Los Docentes y estudiantes de educación superior están estratificados de la siguiente manera, para el estrato 1 65 que equivales al 12%, para el estrato 2 276 que equivale al 49%, para el estrato 3 198 que equivale al 35% y para el estrato 4 21 que equivale al 4%, para el estrato 5 1 que equivale al 1% y para el estrato 6 1 que equivale al 1%

VULNERABILIDAD: Se pudo identificar que para la población de docentes y estudiantes de educación superior los diferentes factores de vulnerabilidad que presentan y se especifican de la siguiente manera:

Para los Docentes y estudiantes educación superior, en esta población se pudo evidenciar diferentes factores de vulnerabilidad y se especificaran a continuación, grupos étnicos respondieron 5 que equivale al 1%, madres cabeza de familia respondieron 23 que equivale al 4%, mujeres embarazada que 1 equivale al 1%, personas con discapacidad 2 que equivale al 1%, Población LGTBI 8 que equivale al 1%, problemas de salud 4 que equivale al 1%, situación de desplazamiento forzado 12 que equivale al 2%, víctimas de violencia 2 que equivale al 1%, ninguna de las anteriores 505 que equivale al 90%.

ESTADO LABORAL, Para la población de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central su estado laboral para docentes y estudiantes de los programas de educación superior está compuesta de la siguiente manera.

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



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Para los Docentes y estudiantes de educación superior su estado laboral es el siguiente, Empleado 364 que equivale al 65%, Desempleado 147 que equivale al 26%, Independiente 42 que equivale al 7%, y Otros 9 que equivale al 2%.



INGRESOS ECONOMICOS: Se pudo determinar para los docentes y estudiantes de educación superior los ingresos económicos percibidos de la siguiente manera:

Los Docentes y estudiantes de educación superior sus ingresos económicos percibidos son los siguientes, sus ingresos son inferiores a 1 smlv 190 que equivale al 34% para ingresos de 1 a 2 smlv 264 equivalente al 47%, para ingresos de 3 a 4 81smlv equivalente al 14%, para ingresos de más de 5 27 smlv equivalentes al 5%.

REGIMEN DE AFILIACION AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL: Se pudo identificar el tipo de régimen de afiliación al sistema de seguridad social de los docentes y estudiantes de educación superior de la escuela tecnológica instituto técnico central y se especificara de la siguiente manera:

Los Docentes y estudiantes de educación superior, están afiliados al régimen de seguridad social de la siguiente manera, se encuentran afiliados al régimen contributivo 440 equivalente al 78%, se encuentran afiliados al régimen subsidiado 104 equivalente al 19%, y para ninguno 18 régimen equivalente al 3%.

TAMAÑO FAMILIAR: Se pudo analizar que los docentes y estudiantes de educación superior conviven con los siguientes miembros de su grupo familiar.

Los Docentes y estudiantes de educación superior conviven en su hogar con los siguientes miembros de su familia y se especifica de la siguiente manera, Conyugue 55 que equivale al 10%, Conyugue e hijos 117 que equivale al 21%, Hermanos 14 que equivale al 2%, Hijos 39 que equivale al 7%, Padres 60 que equivale al 11%, Padres y Conyugue 11 que equivale al 2%, Padres y Hermanos 203 que equivale al 36%, Ninguno de los anteriores 48 que equivale al 8%, Todas las anteriores 15 que equivale al 3%.

TIENEN HIJOS, Para la población de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central que tiene hijos de los docentes y estudiantes de los programas de educación superior está compuesta de la siguiente manera.

NUMERO DE HIJO, Para la población de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central el número de hijos de los docentes y estudiantes de los programas de educación superior está compuesta de la siguiente manera.

Para los Docentes y estudiantes de educación superior, se determinó el número de hijos de la siguiente manera, de 1 a 2 156 que equivale al 28%, de 3 a 4 31 que equivale al 6%, 5 o más 2 que equivale al 1% y no tengo 373 que equivale al 66%.

ESTADO DEL CICLO FAMILIAR: Se analizo el estado civil de los docentes y estudiantes de educación superior y se obtuvieron los siguientes resultados.

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



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Los Docentes y estudiantes de educación superior, se determinó el estado del ciclo familiar de la siguiente manera, para el estado casados 78 que equivale al 14%, para el estado divorciado o separado 24 que equivale al 4% soltero respondieron 350 que equivale al 62%, para el estado unión libre 109 que equivale al 20%, y para el estado viudo 1 que equivale al 1%.



6.1.3 Variables intrínsecas de los docentes y estudiantes de educación superior de la ETITC

USO DE CANALES: Los canales de comunicación utilizados por la población objeto de la caracterización, en este caso los docentes y estudiantes de educación superior del Instituto Técnico Central.

Los Docentes y estudiantes de educación superior se determinó que los servicios que más utilizan son registro y control con 110 que equivale al 20%, servicios de bienestar universitario 115 que equivale al 20%, servicios de biblioteca 132 que equivale al 23%, servicios de tesorería 10 que equivale al 2%, movilidad académica 9 que equivale al 2%, servicios en secretaria general 8 que equivale al 1%, servicios en extensión y desarrollo 6 que equivales al 1% y servicios en la facultad de programa 172 que equivale al 31%

CONOCE LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO Para la población de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central los docentes y estudiantes respondieron de la siguiente manera SI 366 que equivale al 65% y NO 196 que equivale al 35%

¿PARA MEJORAR EL SERVICIO AL INTERIOR DE LA ENTIDAD RESPONDE LA ENCUESTA DEL SERVICIO PRESTADO?, Para la población de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central que cuenta con la evaluación del servicio de los docentes y estudiantes de los programas de educación superior está compuesta de la siguiente manera.

Para los Docentes y estudiantes de los programadas de educación superior responden la encuesta de evaluación del servicio Si 399 que equivale al 71% y No 163 que equivale al 29%.

¿HA RECIBIDO LA ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO EN SU EMAIL DESPUÉS DE HABER RECIBIDO RESPUESTA A UNA SOLICITUD?, Para la población de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central el medio de conexión a internet de los docentes y estudiantes de los programas de educación superior está compuesta de la siguiente manera.

Para los Docentes y estudiantes de los programadas de educación superior responden la encuesta de evaluación del servicio Si 351 que equivale al 62% y No 211 que equivale al 38%.

SERVICIOS QUE UTILIZA CON MAYOR FRECUENCIA, Para la población de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central los servicios que utiliza con mayor

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



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

frecuencia para de los docentes y estudiantes de los programas de educación superior está compuesta de la siguiente manera.



Para los Docentes y estudiantes los servicios que más utiliza es el siguiente, registro y control 169 que equivales al 54%, bienestar institucional 67 que equivale al 22%, biblioteca 25 que equivale al 8% tesorería 13 que equivale al 4%, movilidad académica 12 que equivale al 4% y solicitud de grado 26 que equivale al 8%.

6.1.4 Variables comportamentales de los docentes y estudiantes de educación superior de la ETITC

NIVEL DE USO: El nivel de uso es frecuente por parte de los docentes y estudiantes de educación superior, ya que es necesario revisar la plataforma de Academusoft la cual está diseñada para que los docentes y estudiantes revisen las actividades asignadas por parte de la institución, adicionalmente se cuenta con los distintos canales de comunicación dispuestos para su servicio, como es el correo institucional, herramienta de ofimática.

Para la población de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central que utilizan los diferentes canales de comunicación de los docentes y estudiantes de los programas de educación superior está compuesta de la siguiente manera, correo electrónico 139 que equivale al 45%, portal web institucional 88 que equivale al 28%, redes sociales 64 que equivale al 20%, mensaje de texto celular 16 que equivale al 5%, You tube 5 que equivale al 2%.

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.

TRAMITE U OPAS REALIZADO, Para la población de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Tramite u OPAS realizado de los docentes y estudiantes de los programas de educación superior está compuesta de la siguiente manera.

Para la población de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central que realizaron algún trámite u (OPAS) solicitados de los docentes y estudiantes de los programas de educación superior de la siguiente manera.

Aplazamiento de semestre 38 que equivale al 7%, cancelación de matrícula académica 20 que equivale al 4%, carnetización 366 que equivale al 65%, certificado de notas 97 que equivale al 17%, certificados y constancias de estudio 136 que equivale al 24%, contenido del programa académico 89 que equivale al 16%, cursos intersemestrales 138 que equivale al 25%, Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios 17 que equivale al

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



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central



3%, Duplicados de diplomas y actas en instituciones de educación superior 3 que equivale al 3%, Fraccionamiento de matrícula 9 que equivale al 2%, Grado de pregrado y posgrado 51 que equivale al 9%, Inscripción aspirante a programas de posgrados 6 que equivale al 1%, Inscripción aspirante a programas de pregrado 74 que equivale al 13%, Inscripción y matrícula a programas de trabajo y desarrollo

humano 9 que equivale al 2%, Matrícula a cursos de idiomas 21 que equivale al 4%, Matrículas aspirantes admitidos a programas de posgrado 5 que equivales al 1%,

Matrículas aspirantes admitidos a programas de pregrado 25 que equivale al 4%, Movilidad académica 52 que equivale al 9%, Préstamo bibliotecario 100 que equivale al 18%, Registro de asignaturas 181 que equivale al 32%, Reingreso a un programa académico 18 que equivale al 3%, Renovación de matrícula de estudiantes 36 que equivale al 6%, Transferencia de estudiantes de pregrado 16 que equivale al 3%, Ninguna de las anteriores 152 que equivale al 27% y Todas las anteriores 27 que equivales al 5%.

Para esta pregunta la cantidad de respuesta obtenidas supera la muestra puesto que el usuario podía seleccionar varias opciones.

COMPONENTES ADICIONALES PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA ETITC, Para la población de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central expresa que componente se debe presentar para la rendición de cuenta para los docentes y estudiantes de los programas de educación superior está compuesta de la siguiente manera.

¿A cerca de la gestión, de cuál de las siguientes áreas le gustaría que se hiciera énfasis en la jornada de rendición de cuentas de la ETITC?, máximo 3 opciones, bienestar universitario 352 que equivale al 63%, Gestión del Talento Humano 182 que equivale al 32%, Gestión del Talento Humano 225 que equivale al 40%, Vicerrectoría Académica 145 que equivale al 26%, Vicerrectoría Administrativa y Financiera 123 que equivale al 22%, Vicerrectoría de investigación, Extensión y Transferencia 120 que equivale al 21%, Talleres y Laboratorios 348 que equivale al 62%, Todas las anteriores 165 que equivale al 29%, Ninguna de las anteriores 26 que equivale al 5%

¿POR CUÁL DE LOS SIGUIENTES MOTIVOS PERTENECE A LA COMUNIDAD DE LA ETITC?, Para la población de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central para recibir información para los docentes y estudiantes de los programas de educación superior está compuesta de la siguiente manera.

Apoyo económico 44 que equivale al 8%, Costos económicos 73 que equivale al 13%, Habilidades académicas afines al programa, 80 que equivale al 14%, Penum académico 67 que equivale al 12%, Posibilidades de desarrollo laboral 119 que equivale al 21%, Prestigio de la institución 90 que equivale al 16%, Recomendación 49 que equivale al 9% y Otro 40 que equivale al 7%

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



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

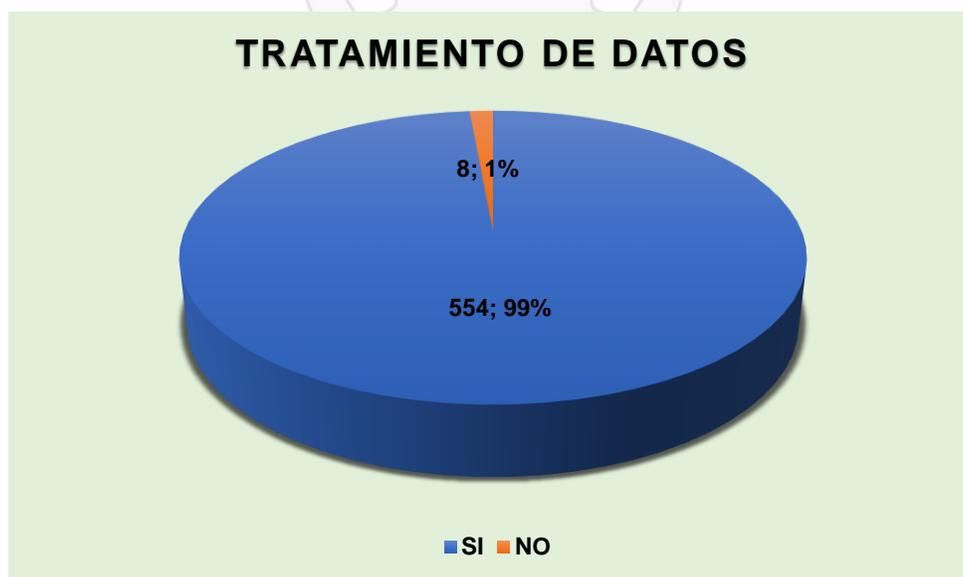
Se procedió a realizar la elaboración y conformación del instrumento de recolección de información para conocer los diferentes factores sociodemográficos de los docentes y estudiantes de educación superior de la ETITC, la encuesta estuvo disponible para recibir las respuestas a partir del 7 de septiembre de 2022 al 9 de noviembre de 2022, entre los cuales son 3244 estudiantes de educación superior y 264 docentes de educación superior, fueron respondidas 562 encuesta de la muestra objeto de la caracterización obteniendo del total respondido equivalente al 16%.

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



9. RESULTADOS DE LA ENCUESTA CARACTERIZACIÓN 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

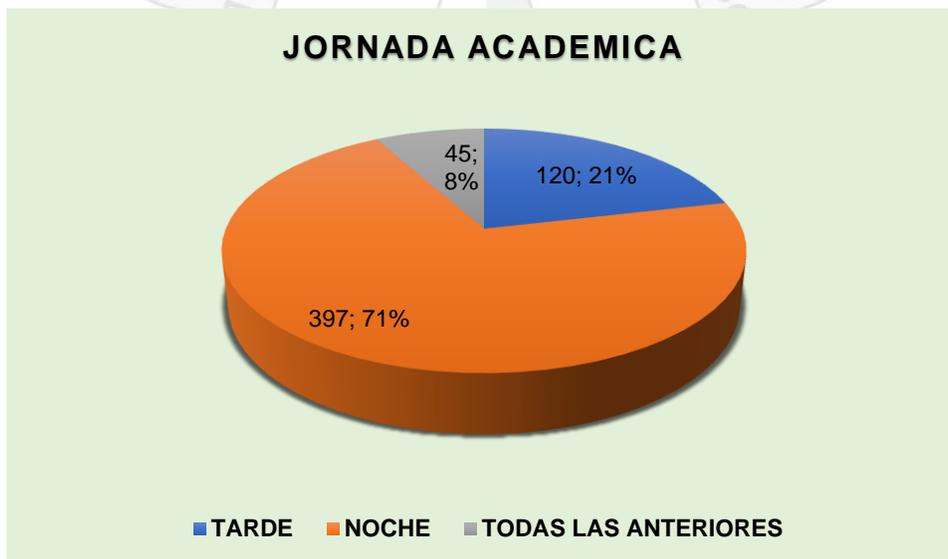
Para la pregunta 1 tratamiento de datos se puede observar que la mayor parte son los encuestados respondieron SI con él 99%.



Para la pregunta 2 tipo de usuario se observa que el 63% son estudiantes de programas de educación superior posgrado.



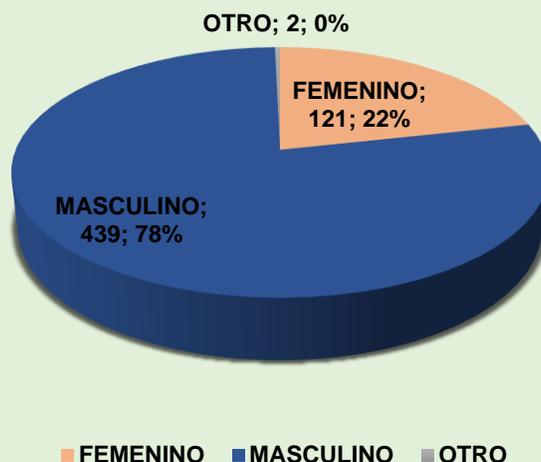
Para la pregunta 3 jornada académica se puede observar que la mayor tendencia es la jornada de la noche con él 71% de las respuestas.



Para la pregunta 4 genero se evidencio que la mayor parte son hombres con él 78% de las respuestas.

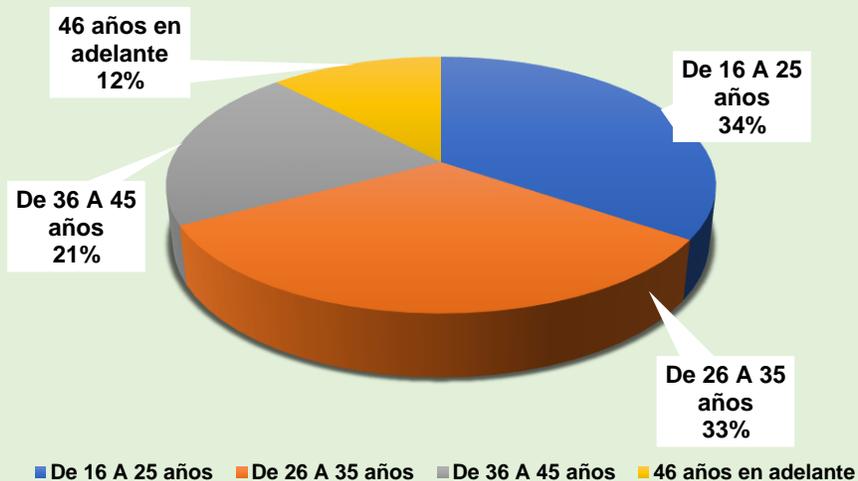


GENERO



Para la pregunta 5 su rango de edad, se puede observar que la mayor parte de las respuestas obtenidas fue de 16 a 25 años con él 34%.

¿SELECCION EL RANDO DE EDAD?





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



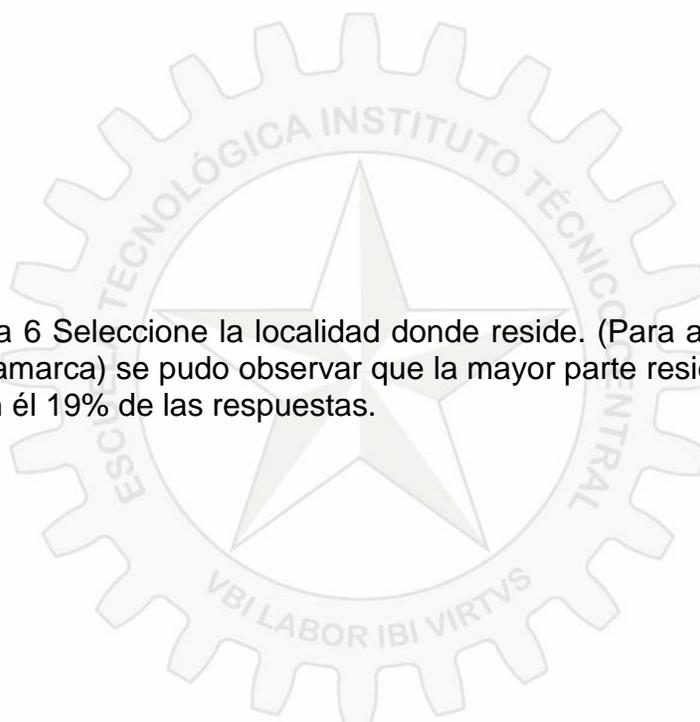
SC-CER733050



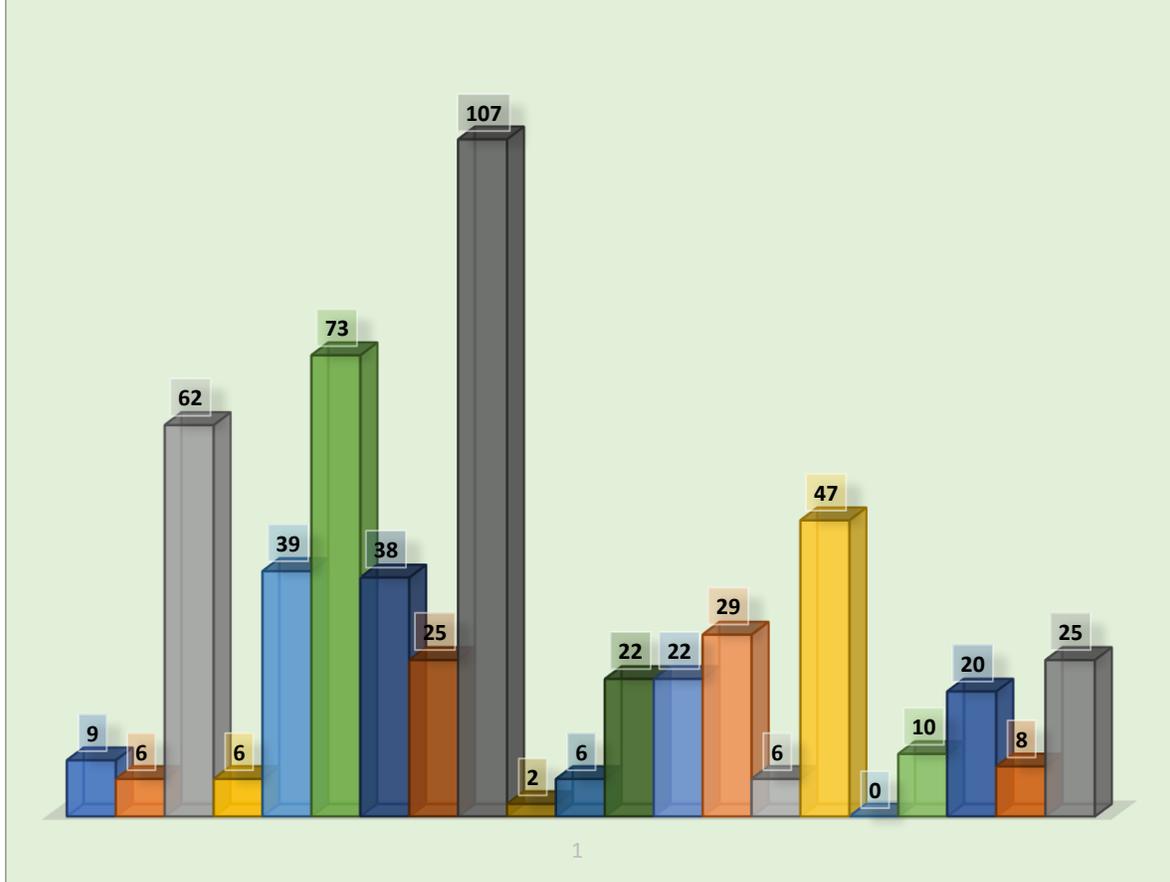
SI-CER733052



Para la pregunta 6 Seleccione la localidad donde reside. (Para a fuera de Bogotá marque Cundinamarca) se pudo observar que la mayor parte reside en la localidad de Kennedy con él 19% de las respuestas.



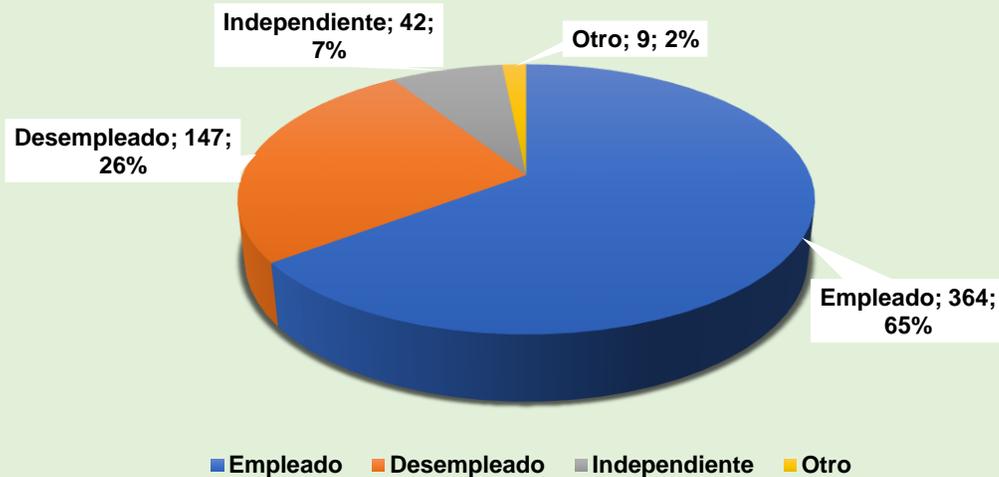
SELECCIONE LA LOCALIDAD DONDE RESIDE



Para la pregunta 7 selecciones su estado laboral la tendencia más representativa es empleado con él 47%.

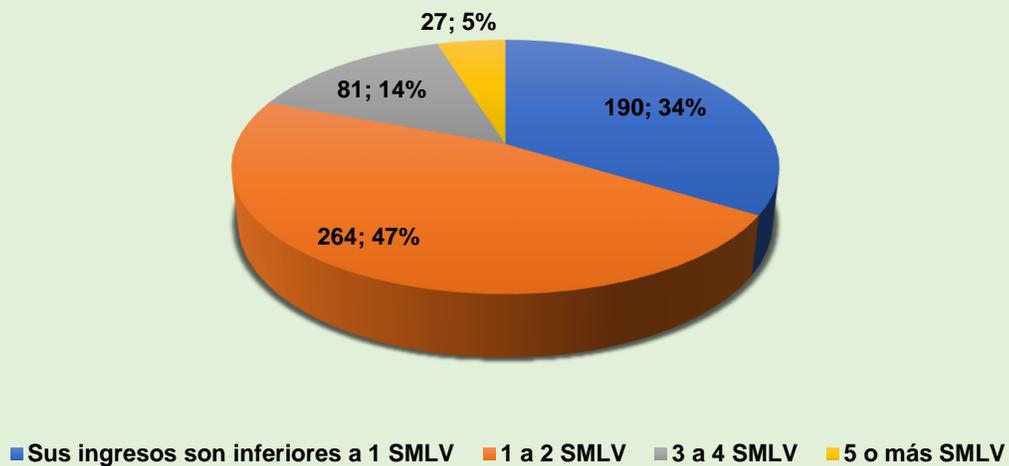
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

SELECCIONE SU ESTADO LABORAL



Para la pregunta 8 su rango de ingresos se encuentra entre puede analizar que la mayor parte esta entre 1 a 2 smlv con él 77%.

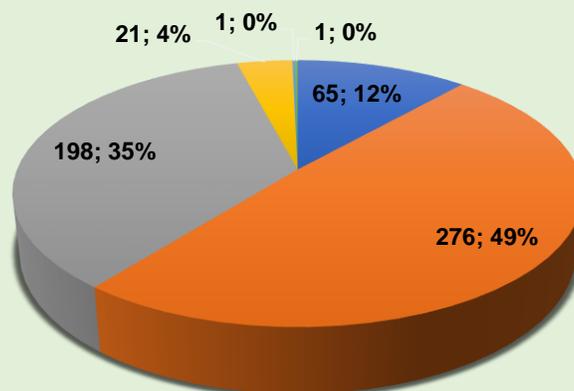
SU RANGO DE INGRESOS SE ENCUENTRA ENTRE



Para la pregunta 9 ha que estrato social pertenece, se pudo observar que la mayor parte respondieron 2 que con un 49%.



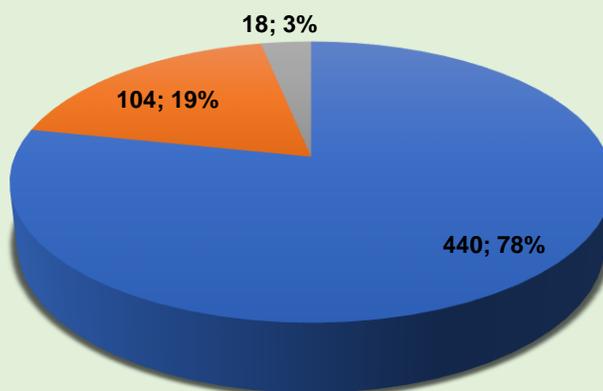
¿A QUÉ ESTRATO SOCIAL PERTENECE?



■ Estrato 1 ■ Estrato 2 ■ Estrato 3 ■ Estrato 4 ■ Estrato 5 ■ Estrato 6

Para la pregunta 10 ¿Si cuenta con EPS, por favor seleccione a cuál pertenece?, se puede observar que la mayor parte pertenece al régimen contributivo que con él 78%.

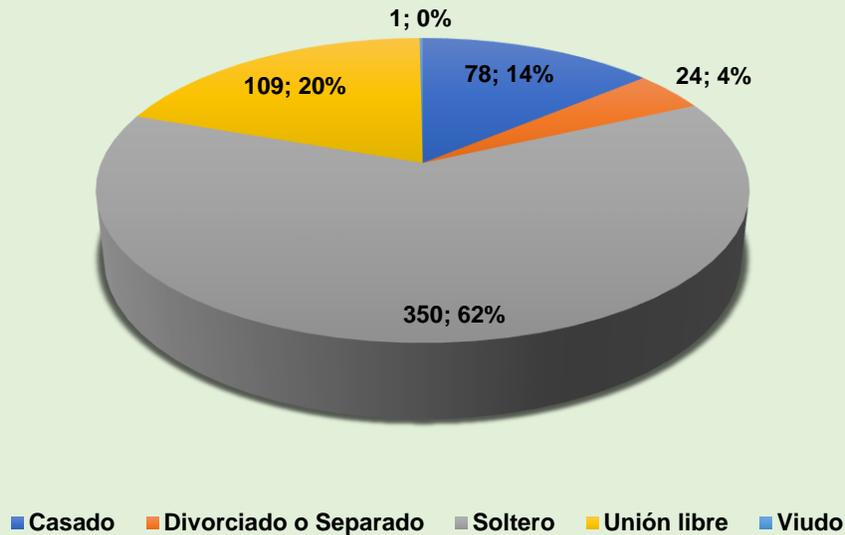
¿SI CUENTA CON EPS, POR FAVOR SELECCIONE A CUAL PERTENECE?



■ Contributivo ■ Subsidiado ■ Ninguno

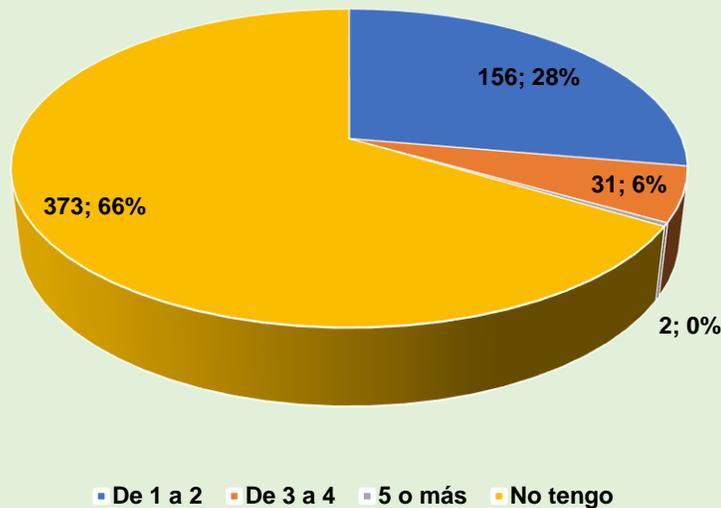
Para la pregunta 11 Seleccione su estado civil, se puede observar que respondieron soltero con el 62%.

SELECCIONE SU ESTADO CIVIL



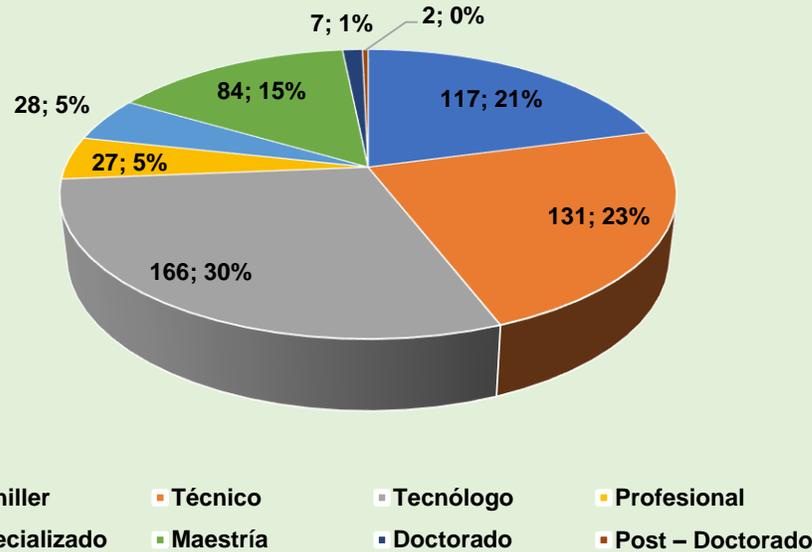
Para la pregunta 12 ¿Cuántos hijos tiene?, se evidenció que la mayor parte respondieron que no tienen con él 66%.

¿CUÁNTOS HIJOS TIENE?



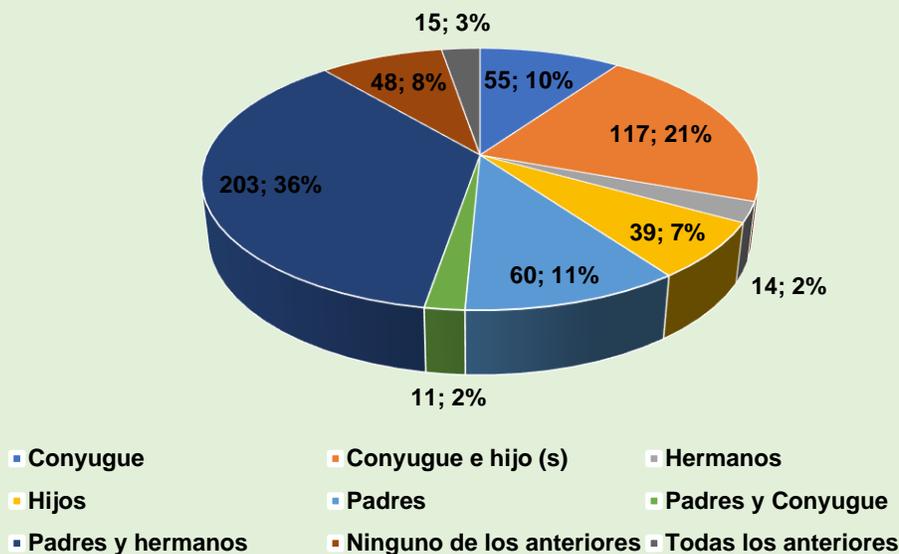
Para la pregunta 13 Seleccione su actual nivel académico la mayor parte respondieron tecnólogo con el 30%.

SELECCIONE SU ACTUAL NIVEL ACADÉMICO



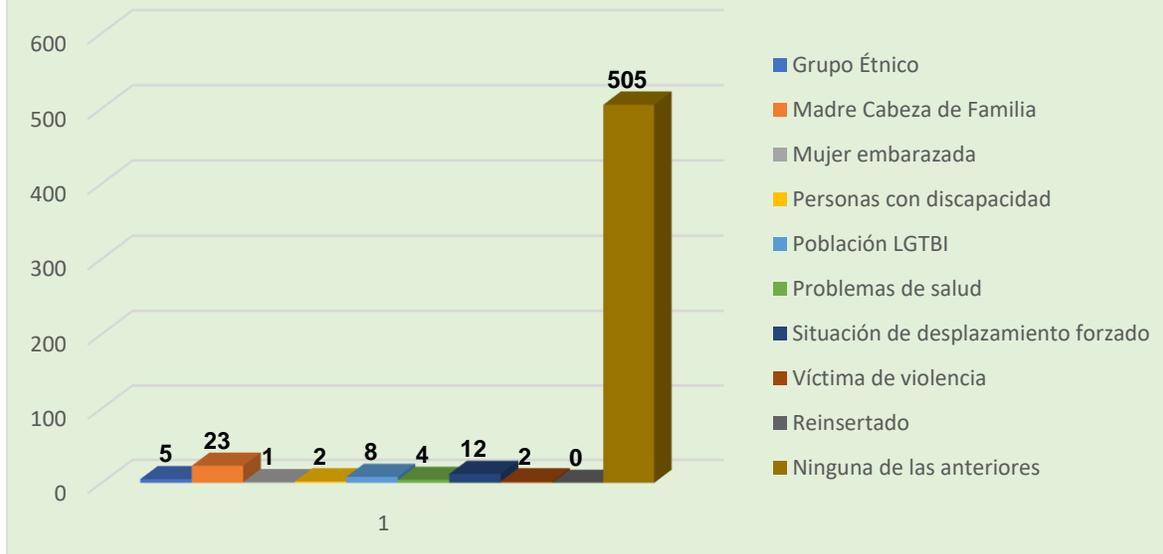
Para la pregunta 14 Su núcleo familiar está compuesto por usted y la mayor parte respondieron padres y hermanos con él 36%.

SU NÚCLEO FAMILIAR ESTÁ COMPUESTO POR USTED Y:



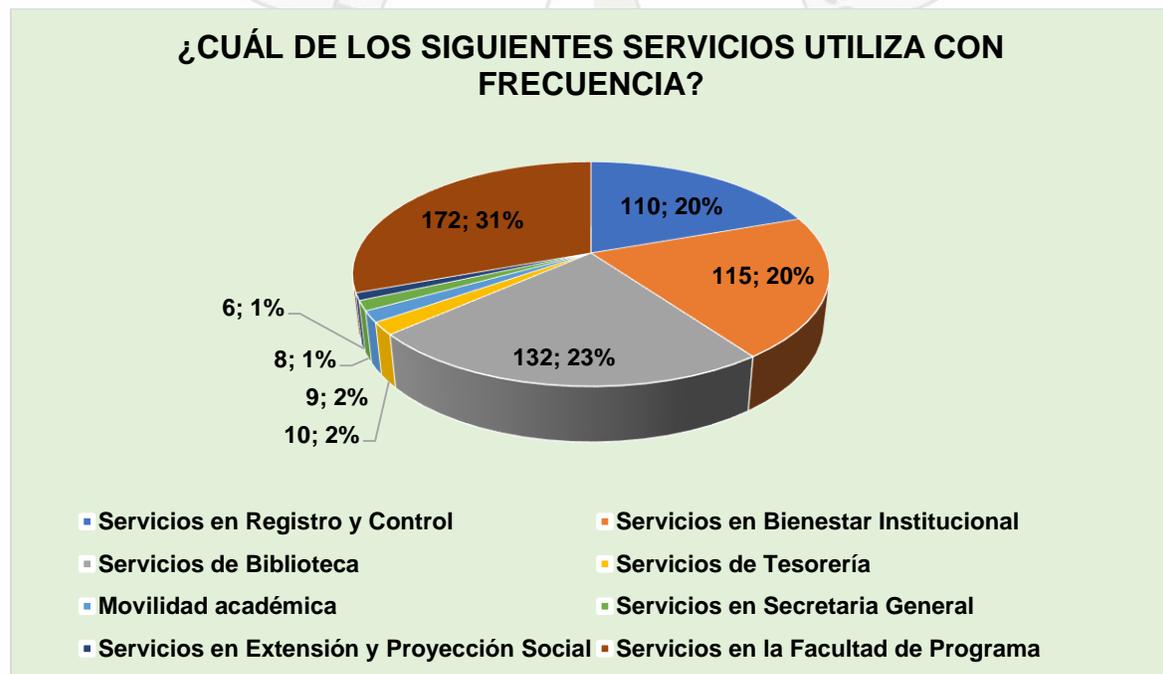
Para la pregunta 15 ¿Pertenece a un grupo social de vulnerabilidad? la mayor parte respondieron ninguna de las anteriores con él 90%

¿PERTENECE A UN GRUPO SOCIAL DE VULNERABILIDAD?



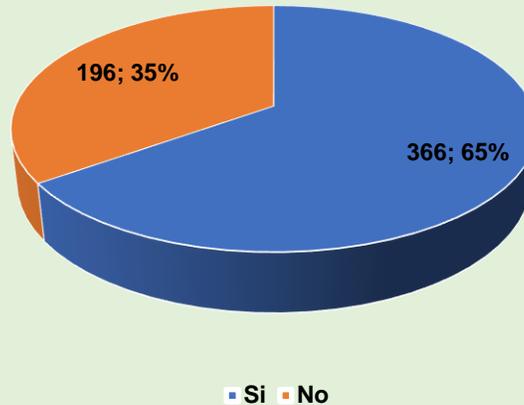
Para la pregunta 16 ¿Cuál de los siguientes servicios utiliza con frecuencia?, la mayor parte respondieron servicios en la facultad de programas con él 31%.

¿CUÁL DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS UTILIZA CON FRECUENCIA?



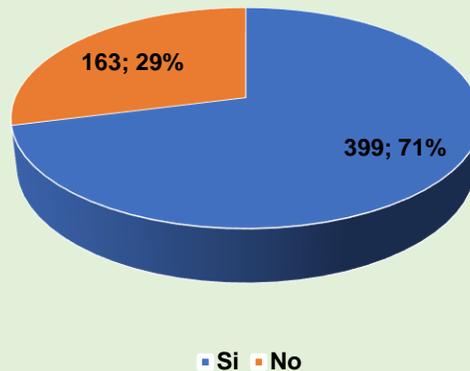
Para la pregunta 17 ¿Conoce la encuesta de evaluación del servicio prestado?, la mayor parte respondieron que SI con él 65%.

¿CONOCE LA ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO?



Para la pregunta 18 ¿Para mejorar el servicio al interior de la entidad responde la encuesta del servicio prestado?, la mayor parte respondieron SI con él 71%.

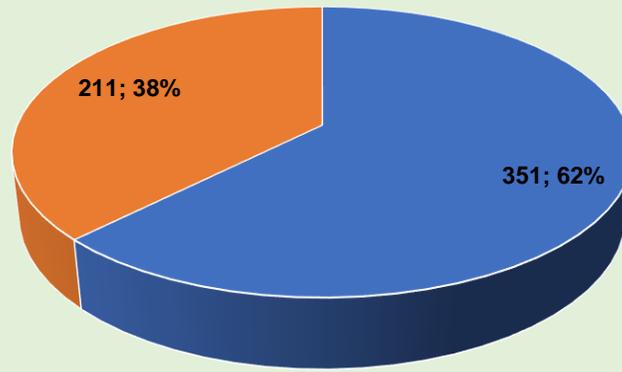
¿PARA MEJORAR EL SERVICIO AL INTERIOR DE LA ENTIDAD RESPONDE LA ENCUESTA DEL SERVICIO PRESTADO?



Para la pregunta 19 ¿Ha recibido la encuesta de evaluación del servicio prestado en su email después de haber recibido respuesta a una solicitud? la mayor parte respondieron SI que con él 62%.



**¿HA RECIBIDO LA ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL
SERVICIO PRESTADO EN SU EMAIL DESPUÉS DE HABER
RECIBIDO RESPUESTA A UNA SOLICITUD?**



■ Si ■ No



Para la pregunta 20, ¿Ha Realizado algún trámite u otro Procedimiento Administrativo (OPAS)* seleccione cuál?, la mayor parte respondieron Carnetización con él 65%.

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



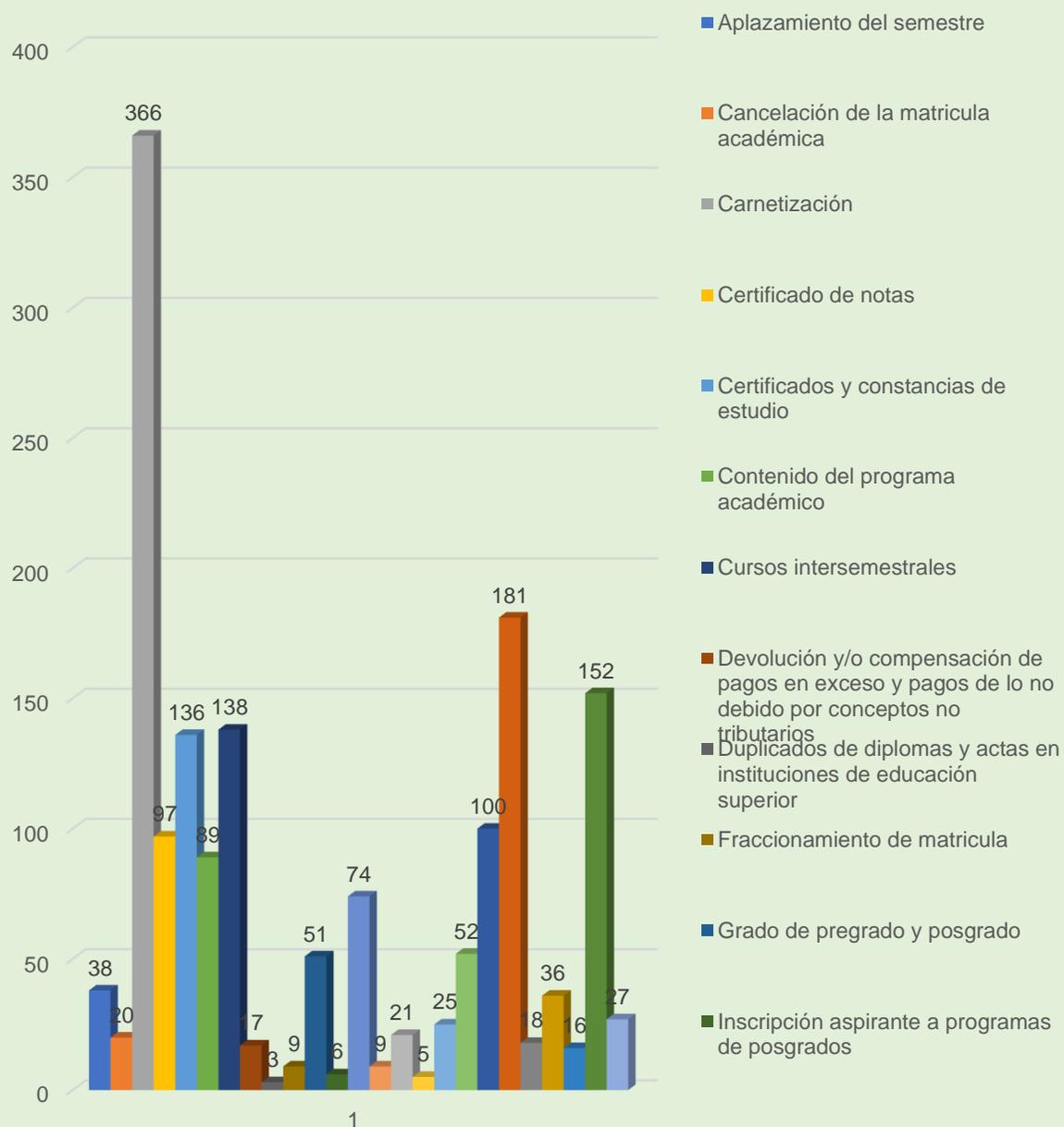
SC-CER733050



SI-CER733052



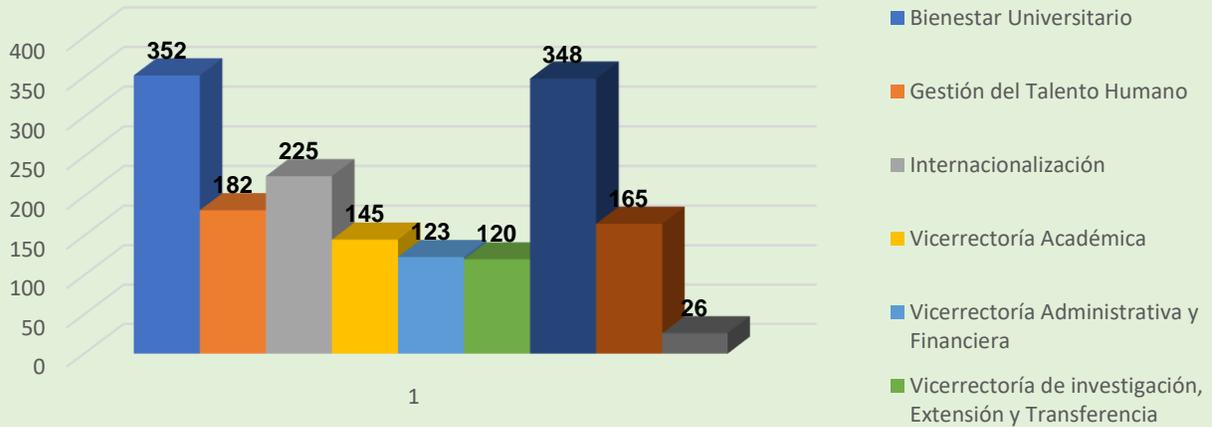
¿HA REALIZADO ALGÚN TRÁMITE U OTRO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO (OPAS)* SELECCIONE CUÁL?





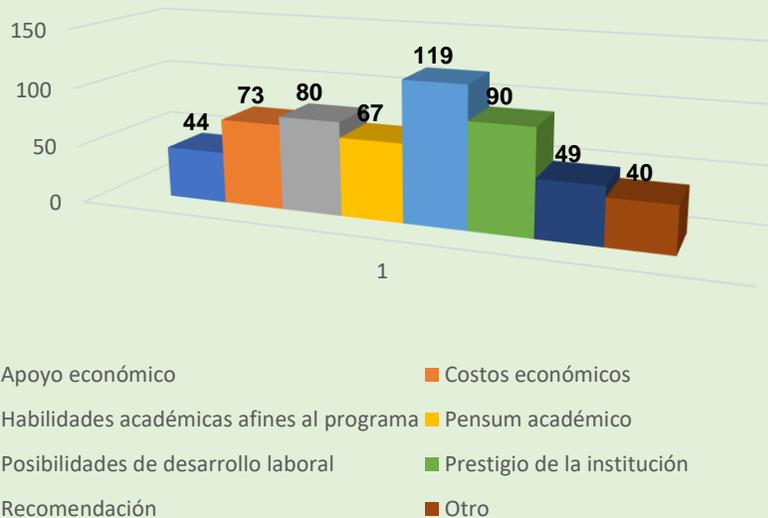
Para la pregunta 21, ¿A cerca de la gestión, de cuál de las siguientes áreas le gustaría que se hiciera énfasis en la jornada de rendición de cuentas de la ETITC?, máximo 3 opciones. la mayor parte respondieron Bienestar universitario con él 63%.

¿A CERCA DE LA GESTIÓN, DE CUÁL DE LAS SIGUIENTES ÁREAS LE GUSTARÍA QUE SE HICIERA ÉNFASIS EN LA JORNADA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA ETITC?, MÁXIMO 3 OPCIONES.



Para la pregunta 22, ¿Por cuál de los siguientes motivos pertenece a la comunidad de la ETITC?, la mayor parte de los encuestados respondieron posibilidades de desarrollo laboral con él 21%.

¿POR CUÁL DE LOS SIGUIENTES MOTIVOS PERTENECE A LA COMUNIDAD DE LA ETITC?





10. CONCLUSIONES

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

- El rango de edad predominante se encuentra entre 16 y 25 años en adelante.
- La mayor parte de la muestra reside en la localidad de Kennedy.
- En el aspecto del estado laboral la mayor parte es empleado.
- Los encuestados respondieron que su ingreso se encuentra entre 1 a 2 smlv.
- El estrato social predominante es el estrato 2.
- La mayor parte de los encuestados respondieron que conviven con padres y hermanos.
- En relación con la pregunta de grupos social o étnicos, se observa que la tendencia es ninguna de las anteriores.
- El servicio más utilizado por los encuestados responde facultades de programas.
- El trámite u otro procedimiento administrativo (OPAS), más utilizado es el servicio de Carnetización.



11. BIBLIOGRAFIA

- 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.gobiernoonline.gov.co/623/articles-8536_recurso_1.pdf
- Que es la encuesta y los tipos que hay
<http://comofuncionaque.com/que-es-la-encuesta/>