



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



Certificado No.
GP-CER541803



CARACTERIZACION DE LOS USUARIOS DEL ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL



BOGOTA D.C., 5 de Junio de 2018

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



CONTENIDO

INTRODUCCION.....	3
1. OBJETIVOS.....	6
1.1 Objetivo Generales.....	6
1.2 Objetivos específicos.....	6
2. ALCANCE.....	7
3. MARCO LEGAL.....	8
4. CONSIDERACIONES SOBRE LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS.....	9
5. GENERALIDADES DE LA CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DE LA ETITC.....	10
6. TIPOS O CATEGORIAS DE VARIABLES PERSONAS NATURALES.....	11
5.1 Tabla de variables y desagregación ETITC.....	17
7. IDENTIFICACIÓN DE LA SEGMENTACIÓN DE POBLACIÓN.....	17
7.1 Estudiantes de la ETITC.....	17
Bachillerato de la ETITC.....	17
Padres de Familia y/o acudientes.....	17
7.1.1 Variables Geográficas de los Estudiantes de Bachillerato de la ETITC.....	18
7.1.2 Variables Demográficas de los Estudiantes de bachillerato de la ETITC ..	18
7.1.3 Variables intrínsecos de los estudiantes de bachillerato de la ETITC....	19
7.1.4 Variables comportamentales de los estudiantes de bachillerato de la ETITC.....	19
8 IDENTIFICACIÓN DE LOS MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DATOS.....	20
8.1 Encuesta por internet.....	20
9 ENCUESTA DE LA SATISFACCION DEL SERVICIO PRESTADO POR LAS AREAS Y FUNCIONARIOS A LOS DIFERENTES USUARIOS DE LA ETITC.....	20
9.1 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS ESTUDIANTES DE BACHILLERATO, PADRES DE FAMILIA Y/O ACUDIEN- TES.....	21
10 CONCLUSIONES.....	27
11. BIBLIOGRAFIA.....	28



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.



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



Certificado No.
GP-CER541803



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

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

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

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

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

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

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

Mediante Decreto 758 del 26 de abril, 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.

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



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



Certificado No.
GP-CER541803



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.



1. OBJETIVOS

1.1 Objetivo Generales

Actualizar la caracterización de usuarios de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central a la versión número 2; para este proceso se busca conocer la satisfacción del servicio prestado, a los diferentes usuarios que son atendidos por las áreas y funcionarios de la ETITC, con el fin de conocer la percepción del nivel de satisfacción que se recibe al momento de realizar una consulta, un trámite o ser atendidos por los funcionarios de las áreas de formación y la parte administrativa.

1.2 Objetivos específicos

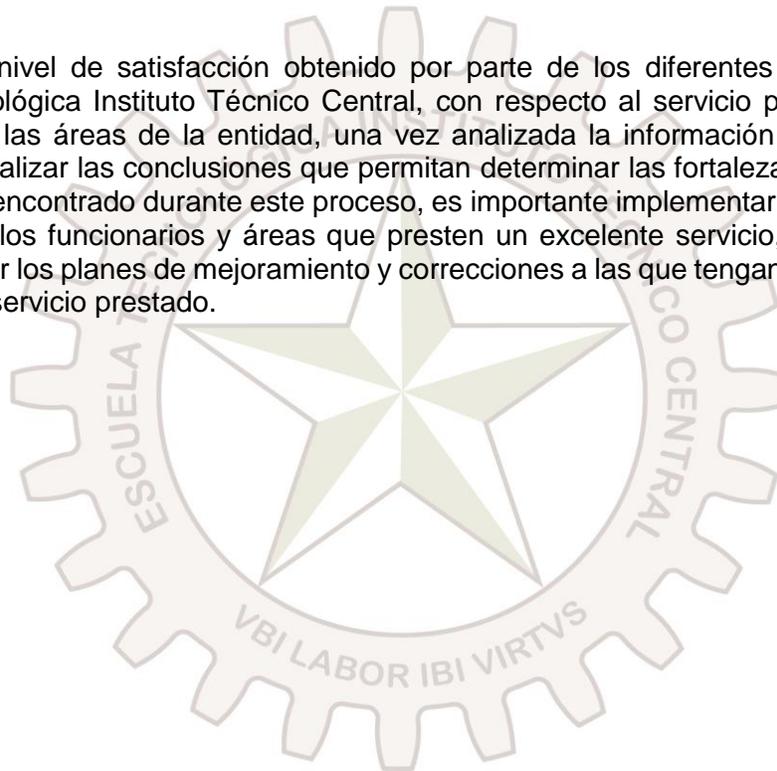
- Identificar los diferentes tipos de usuarios que tiene actualmente la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central.
- Realizar la identificación de la población objeto de la caracterización, ya que actualmente se cuenta con la formación académica en bachillerato, también con padres de familia o acudientes.
- Realizar la segmentación de la población, para el proceso de actualización de la caracterización.
- Conocer la satisfacción de los usuarios con respecto al servicio prestado por los funcionarios y áreas de la ETITC.
- Analizar la efectividad del servicio prestado por los funcionarios y áreas de la institución hacia los usuarios.



2. ALCANCE

Realizar la actualización de la caracterización de los usuarios de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, en su segunda versión, con el fin de determinar los niveles de satisfacción de la atención prestada por los funcionarios y áreas de la entidad, para los usuarios objeto de la presente caracterización del presente año, la población estará compuesta por los estudiantes de bachillerato, padres de familia o acudientes.

Establecer el nivel de satisfacción obtenido por parte de los diferentes usuarios de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, con respecto al servicio prestado por los funcionarios y las áreas de la entidad, una vez analizada la información recolectada se procederá a realizar las conclusiones que permitan determinar las fortalezas y debilidades que se hayan encontrado durante este proceso, es importante implementar unos planes de estímulo para los funcionarios y áreas que presten un excelente servicio, como también entrar a realizar los planes de mejoramiento y correcciones a las que tengan problemas con la atención al servicio prestado.





3. MARCO LEGAL

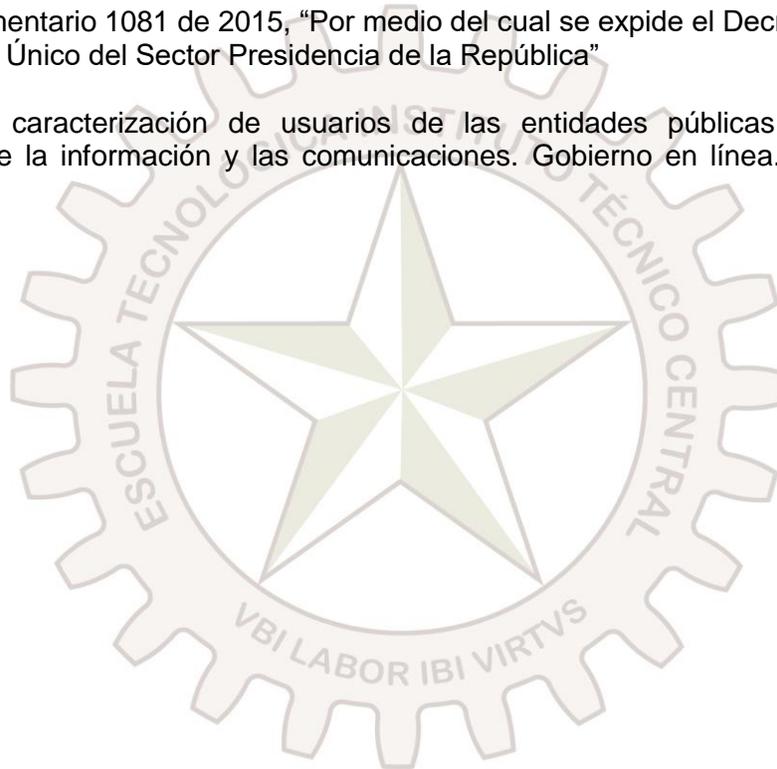
LEYES:

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.

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

¿QUE ES UNA CARACTERIZACIÓN 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.

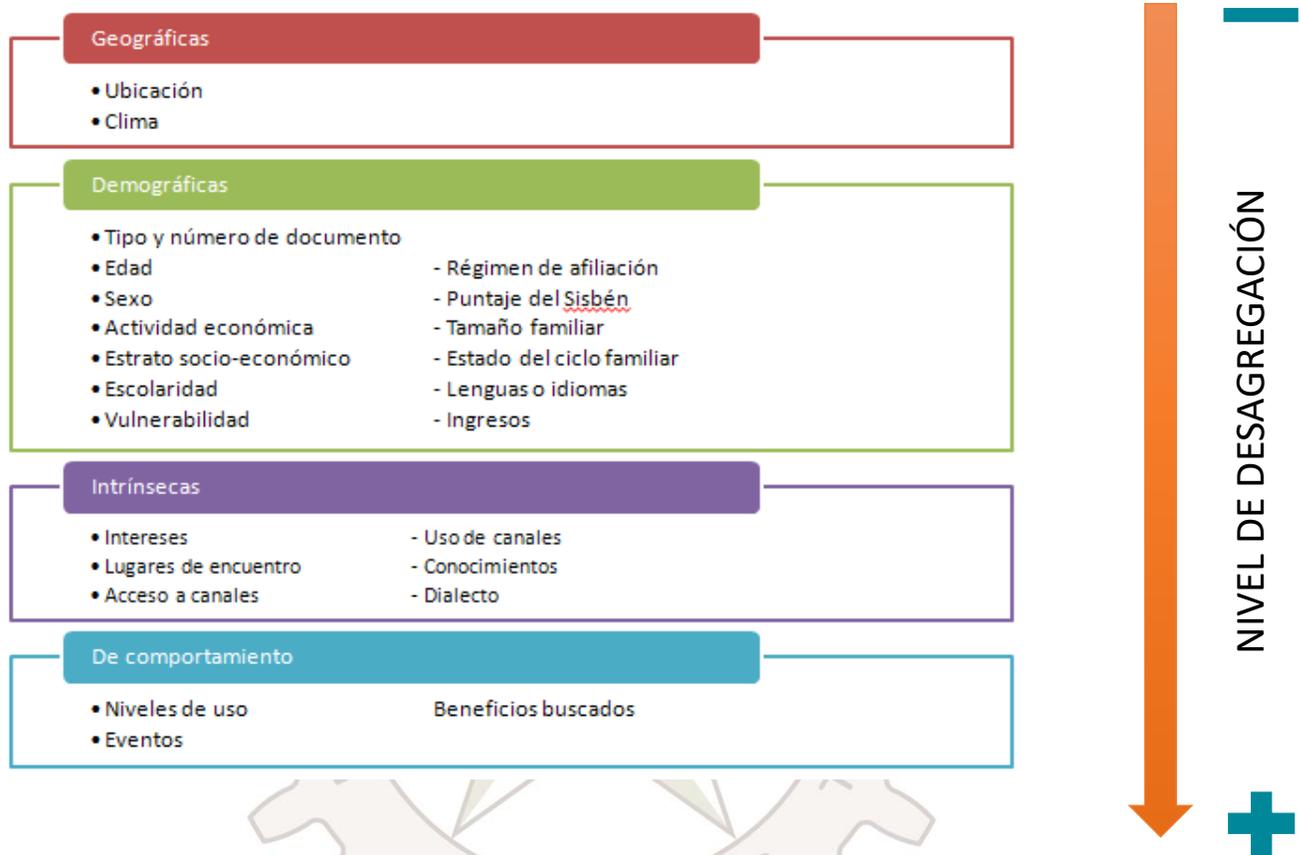
¹ Característicos o esenciales de un grupo particular.

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:



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



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 domiciliarios⁴. Esta variable es importante ya que permite hacer inferencias sobre la capacidad económica de los ciudadanos.

Régimen de afiliación al Sistema General de Seguridad Social

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

Puntaje del Sisbén

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



Tamaño familiar

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

Estado del ciclo familiar

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

Escolaridad

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

Lenguas o idiomas

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

Vulnerabilidad

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



C. Variables intrínsecas

Estas variables hacen referencia a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que permiten identificar características para diferenciarlos. Dentro de las principales variables se encuentran:

Intereses

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

Lugares de encuentro

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

Acceso a canales

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

Uso de canales

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



Conocimiento

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

Dialecto

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

D. Variables de comportamiento

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

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

Niveles de uso

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

Beneficios buscados

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



Eventos

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

5.1 Tabla de variables y desagregación ETITC

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

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 de la ETITC

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

Bachillerato de la ETITC

La Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, cuenta actualmente con una población educativa de estudiantes matriculados de 1148, desde los grados 6° a 11°, es de a clara que se tiene estudiantes de los géneros femenino y masculino para el año 2018.

Padres de Familia y/o acudientes.

Son todos los padres de familia y/o acudiente de los estudiantes de bachillerato de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, que actualmente se encuentran matriculados y teniendo en cuenta que son 1 por estudiante son 1148 padres de familia.

CII 13 familia. PBX: (+571) 344 3000. www.itc.edu.co. atencionalciudadano@itc.edu.co. Bogotá, D. C. - Colombia



7.1.1 Variables Geográficas de los Estudiantes de Bachillerato de la ETITC

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

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

DENSIDAD DE POBLACION: Se estableció una vez realizado el análisis de la información recolectada que actualmente el total de la población de estudiantes de bachillerato de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central que están matriculados para el presente año, es un total de 1148 estudiantes los cuales están distribuidos en los grados 6° a 11° respectivamente, es de aclarar que este número no cambia, puesto que no se reciben niños o niñas que vengan de otros colegios o grados para ser matriculados, y todos deben iniciar desde el grado 6° hasta concluir en el grado 11°.

7.1.2 Variables Demográficas de los Estudiantes de bachillerato de la ETITC

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

GENERO: Después de realizado el análisis de la información se determinó el género de los estudiantes de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, el cual está compuesto por los géneros Femenino y Masculino, actualmente se encuentran registrados de la siguiente manera: Femenino hay 365 alumnas que equivale al 32% de estudiantes activas y del masculino están matriculados 783 alumnos que equivale al 68% de estudiantes activos, con esto nos da un total de 1148 alumnos matriculados en el plantel, con lo cual se tiene el 100% de la población objeto de la caracterización.



EDUCACION: Para la población de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central el nivel de educación es bachillerato técnico, el cual va desde los grados 6° a 11°, y la cual está compuesta por un total de 1148 Alumnos de los géneros Femenino y Masculino.

ESTRATO SOCIECONOMICO: Analizada la información recopilada mediante, se pudo determinar que la población de estudiantes de bachillerato de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, se realizó la verificación del estrato socioeconómico en el cual está la población objeto de la caracterización, estos están ubicados en los estratos 1 a 5, respectivamente.

7.1.3 Variables intrínsecos de los estudiantes de bachillerato de la ETITC

USO DE CANALES: Los canales de comunicación utilizados por la población objeto de la caracterización, en este caso los estudiantes de bachillerato del Instituto Técnico Central y padres de familia son: atención presencial, atención telefónica, la utilización de herramientas tecnológicas como es el correo electrónico de la entidad, la página web de la entidad, ingreso a la plataforma Gnosoft, los buzones de sugerencias ubicados dentro de la entidad, acceso por el celular entre otras.

CONOCIMIENTO: El conocimiento por parte de los estudiantes y padres de familia del bachillerato, les permite acceder a los diferentes recursos con los que se cuentan actualmente en la institución, para acceder a cualquier información que les sea requerida, puesto que todos tienen acceso a internet, lo que permite que accedan a las diferentes herramientas dispuesta por la institución y poder realizar la solicitud de los servicios con lo que cuenta actualmente la entidad.

LUGAR DE ENCUENTRO: El lugar de encuentro establecido para los usuarios de bachillerato de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, son las instalaciones tales como: los salones de clase, auditorios, la biblioteca, servicio de enfermería, áreas administrativas de la entidad, salas de sistemas, inclusive hasta el lugar de residencia de los estudiantes.

7.1.4 Variables comportamentales de los estudiantes de bachillerato de la ETITC

NIVEL DE USO: El nivel de uso es frecuente por parte de los estudiantes y padres de familia, ya que es necesario revisar la plataforma de Gnosoft, la cual está diseñada para que se le haga seguimiento de las actividades asignadas a los estudiantes por parte de los docentes de la institución, adicionalmente se cuenta con los distintos canales de comunicación dispuestos para su servicio, como es el correo institucional, la atención presencial en el área de atención al ciudadano y la atención en las diferentes áreas con la que cuenta el colegio entre otras, así como también los buzones de la evaluación del servicio prestado ubicado en las diferentes áreas de la entidad.



BENEFICIOS BUSCADOS: Se busca que los estudiantes de bachillerato, de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, cuenten con todos los servicios que ofrece la institución, con el fin de facilitar su aprendizaje y formación, utilizando los diferentes recursos como son las salas de sistemas, los salones de clases, los 4 patios de recreación, la zona de cafetería, la zona de banco de alimentos, los diferentes talleres, el servicio de enfermería, la atención prestada por las coordinaciones y áreas administrativas de la Escuela.

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

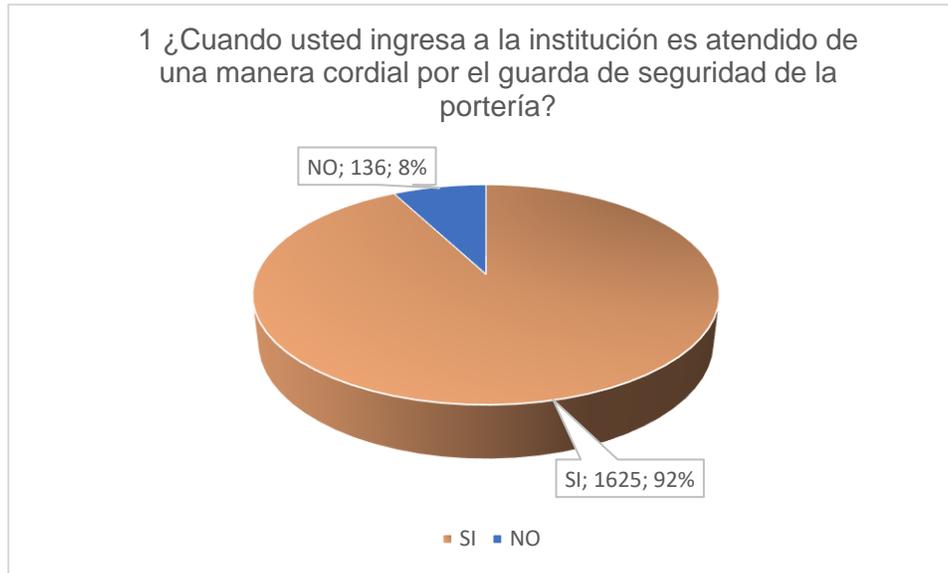
Este tipo de encuesta puede ser enviada a través de correo electrónico a otros emails o bien puede aparecer dentro de una web determinada, con el objetivo de conocer la opinión de sus usuarios. Sus ventajas principales son el ahorro de tiempo, el bajo coste, la utilización de medios audiovisuales a lo 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.

Que es la encuesta y los tipos que hay
<http://comofuncionaque.com/que-es-la-encuesta/>

9 ENCUESTA DE LA SATISFACCION DEL SERVICIO PRESTADO POR LAS AREAS Y FUNCIONARIOS A LOS DIFERENTES USUARIOS DE LA ETITC

Se procedió a realizar la elaboración y conformación del instrumento de recolección de información para conocer la satisfacción del servicio prestado por las áreas y funcionarios que tiene actualmente la ETITC, la encuesta se realizó del 1 al 30 de abril de 2018, entre los estudiantes de bachillerato, los cuales son 1148 estudiantes, se recibieron 613 encuesta demás a la muestra objeto de la caracterización con lo cual se obtuvieron un total de 1761 encuestados.

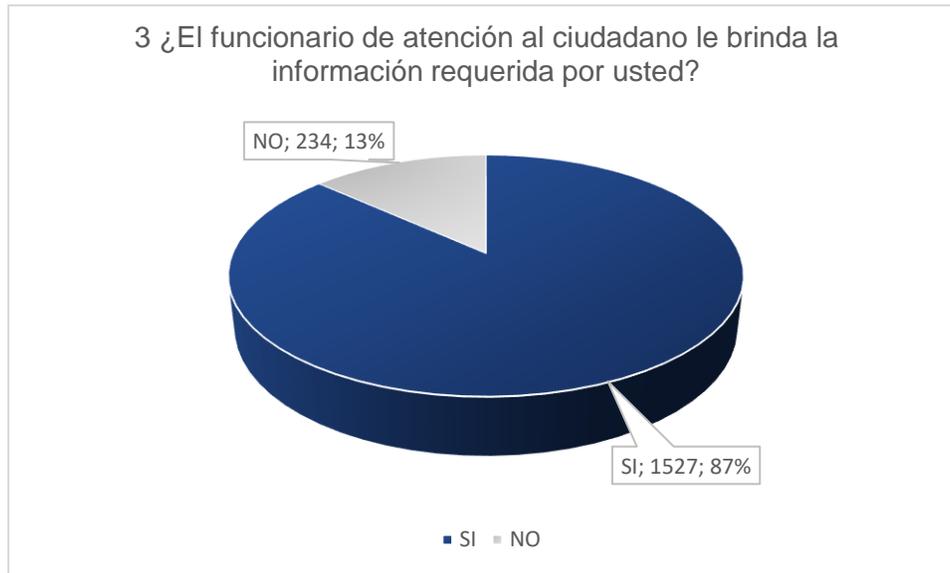
9.1 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS ESTUDIANTES DE BACHILLERATO, PADRES DE FAMILIA Y/O ACUDIENTES.



A la pregunta N° 1, los 1761 encuestados, el 92% respondieron a la pregunta que Si y el 8% respondieron No.



A la pregunta N° 2, los 1761 encuestados, el 80% respondieron que Sí y el 20% respondieron que No.



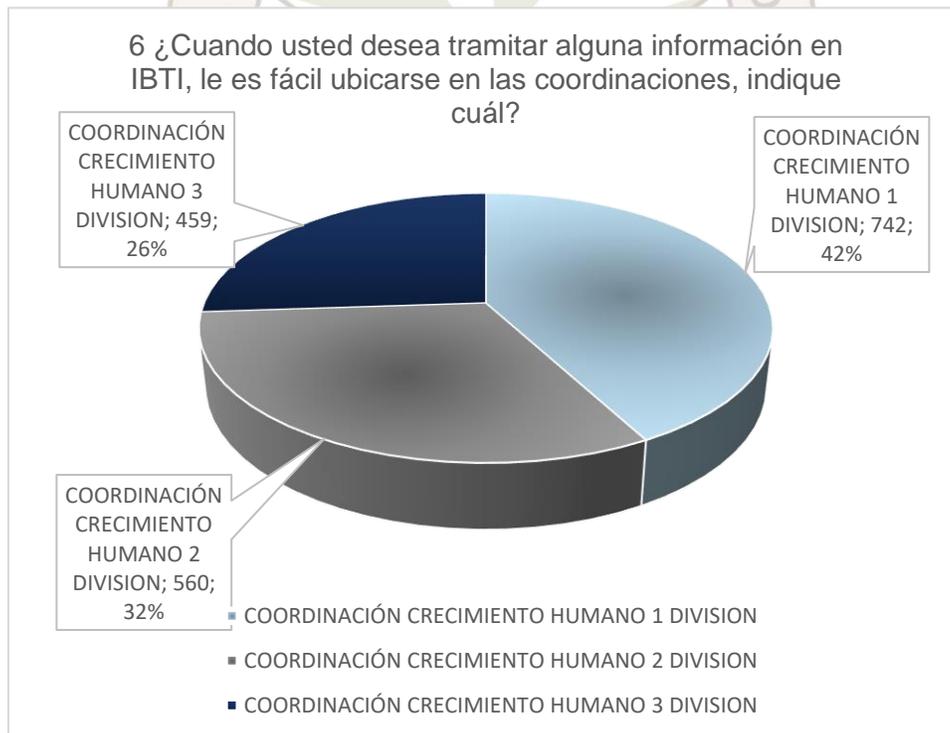
A la pregunta N° 3, los 1761 encuestados, el 87% respondieron que Si y el 13% respondieron que No.



A la pregunta N° 4, los 1761 encuestados, el 78% respondieron que Si y el 22 % respondieron que No.

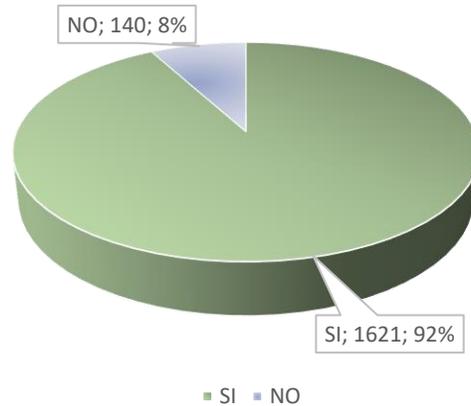


A la pregunta N° 5, los 1761 encuestados, el 76% respondieron que Si y el 24% respondieron que No.



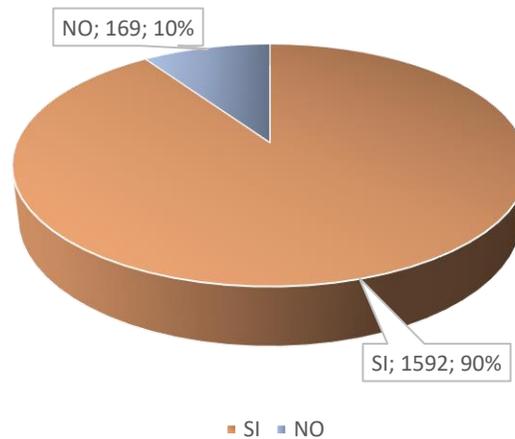
A la pregunta N° 6, los 1761 encuestados respondieron de la siguiente manera, el 42% se dirigen a la coordinación de crecimiento humano 1 división, el 32% se dirigen a la coordinación de crecimiento humano 2 división y el 26% se dirigen a la coordinación de crecimiento humano 3 división.

7 ¿Cuando usted llega a la coordinación o área que se dirige es atendido de una manera cordial por el funcionario?



A la pregunta N° 7, los 1761 encuestados, el 92% respondieron que Si y el 8% respondieron que No.

8 ¿El funcionario fue claro y preciso con la solicitud realizada por usted?



A la pregunta N° 8, los 1761 encuestados, el 90% respondieron que Si y el 10% respondieron que No.

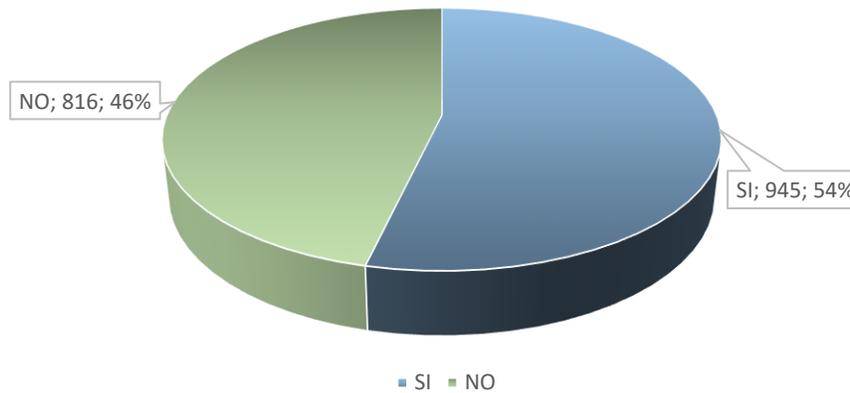


A la pregunta N° 9, los 1761 encuestados, el 89% respondieron que Si y el 11% respondieron que No.



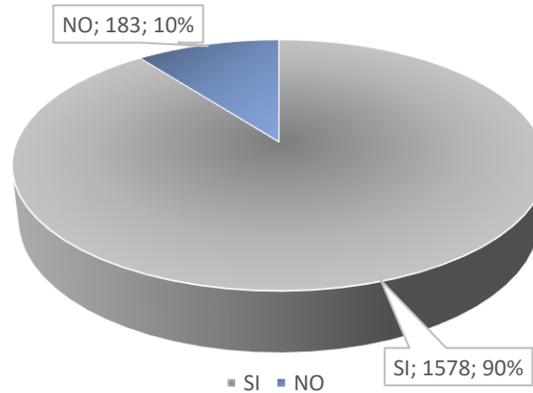
A la pregunta N° 10, los 1761 encuestados, el 53% respondieron que Si y el 47% respondieron que No.

11 ¿El funcionario le solicito a usted que le evaluara la atención prestada con el formato establecido por la entidad?



A la pregunta N° 11, los 1761 encuestados, el 46% respondieron que Si y el 54% respondieron que No.

12 ¿Usted quedo satisfecho con el servicio prestado por el área o funcionario que lo atendió?



A la pregunta N° 12, los 1761 encuestados, el 90% respondieron que Si y el 10% respondieron que No.



10 CONCLUSIONES

Después de revisar, tabular y analizar los resultados que se obtuvieron de las encuestas realizadas a los usuarios, objeto de la caracterización se llega a las siguientes conclusiones:

- Se debe mejorar más el control en el ingreso de las personas puesto que hay un 20% que no se les pregunta a qué lugar se dirigen dentro de la institución por lo cual se vulneraría la seguridad e integridad del mismo.
- Se debe exigir a la recepción que todas las personas que ingresan a la institución deben ser registradas para garantizar la seguridad y tener un estricto control de las personas que están circulando en la entidad puesto que el 22% dicen no ser registrados.
- Con respecto a la entrega del estique por parte de la recepción después de ser registrados se pudo observar que el 24% de los encuestados respondieron que no se le había entregado, lo cual es un factor de riesgo porque no permite identificar a la persona que está dentro de la entidad y no se sabe a dónde se dirige.
- Con respecto al desplazarse a otra área el 53% de los encuestados respondieron que sí tuvieron que desplazarse hasta otra área para dar solución a su solicitud, es importante tener claro que algunas diligencias que se realizan dentro de la institución se puede concluir en otra área.
- Con respecto a la evaluación del servicio prestado por parte de los funcionarios o áreas el 46% de los encuestados respondieron que el funcionario no les solicita que lo evalúen, lo cual es un indicador que no se está haciendo esta labor y es una grave falta por parte de estos, puesto que dentro del manual de atención al ciudadano está documentado y es de carácter obligatorio hacer esta labor por parte de los funcionarios de la entidad.



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.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/>