



**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  
MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA GENERADA POR LA PANDEMIA  
DEL COVID-19.**

**ELABORADOR POR GESTION DOCUMENTAL**

**VERSION 5**

**BOGOTA, NOVIEMBRE DE 2021**

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



## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCION</b> .....	4
<b>1. OBJETIVOS</b> .....	7
<b>Objetivo Generales</b> .....	7
<b>Objetivos específicos</b> .....	7
<b>2. ALCANCE</b> .....	7
<b>3. MARCO LEGAL</b> .....	8
<b>4. CONSIDERACIONES SOBRE LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS</b> .....	8
<b>5. GENERALIDADES DE LA CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DE LA ETITC</b> .....	9
<b>6. TIPOS O CATEGORIAS DE VARIABLES PERSONAS NATURALES</b> .....	10
<b>5.1 Tabla de variables y desagregación ETITC</b> .....	16
<b>6. IDENTIFICACIÓN DE LA SEGMENTACIÓN DE POBLACIÓN</b> .....	16
<b>6.1 Estudiantes y docente de los programas de educación superior de la ETITC</b> .....	16
<b>Estudiantes de educación superior</b> .....	16
<b>Docentes de educación superior.</b> .....	16
<b>6.1.1 Variables Geográficas de los Estudiantes y docentes de educación superior de la ETITC</b> .....	17
<b>6.1.2 Variables Demográficas de los Estudiantes y docentes de educación superior de la ETITC</b> .....	17
<b>6.1.3 Variables intrínsecas de los docentes y estudiantes de educación superior de la ETITC</b> .....	20
<b>6.1.4 Variables comportamentales de los docentes y estudiantes de educación superior de la ETITC</b> .....	21
<b>7. IDENTIFICACIÓN DE LOS MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DATOS</b> .....	22
<b>7.1 Encuesta por internet</b> .....	23
<b>8. ENCUESTA PARA CONOCER LOS DIFERENTES FACTORES DEMOGRAFICOS DE LOS DOCENTES Y ESTUDIANTES DE EDUCACION SUPERIOR DE LA ETITC</b> .....	23

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



# Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



SC-CER733050



SJ-CER733052



<b>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.....</b>	<b>23</b>
<b>10. CONCLUSIONES.....</b>	<b>38</b>
<b>11. BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>39</b>



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



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

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



# Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



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 5; 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 marco de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del covid-19”.

### Objetivos específicos

- Analizar la pertinencia de los servicios prestados por los programas de educación superior a los grupos de valor en el marco de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del covid-19.
- Analizar el impacto socioeconómico de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del covid-19 sobre los estudiantes.
- Identificar las expectativas de los estudiantes frente a la formación académica en el marco de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del covid-19.

## 2. ALCANCE

Realizar la actualización de la caracterización de los usuarios de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, en su quinta versión, con el fin de identificar los diferentes factores sociodemográficos y servicios prestados que afectan a la población, los usuarios objeto de la presente caracterización de acuerdo al impacto por la pandemia de COVID-19, la cual estará compuesta por los docentes y estudiantes de los programas de educación superior.

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

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



### 3. MARCO LEGAL

#### LEYES:

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

#### DECRETOS:

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

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

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

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

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

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

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





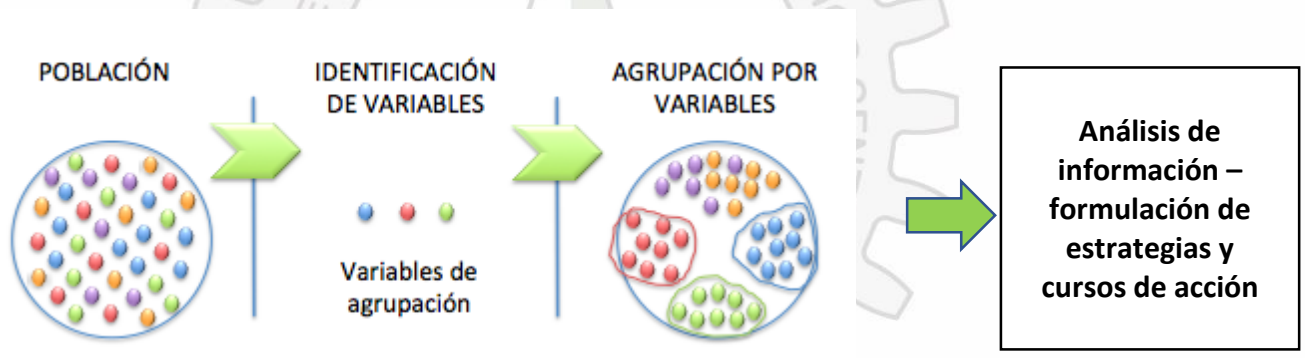
## 5. GENERALIDADES DE LA CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DE LA ETITC

### ¿QUE ES UNA CARACTERIZACION DE USUARIOS?

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

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

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



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

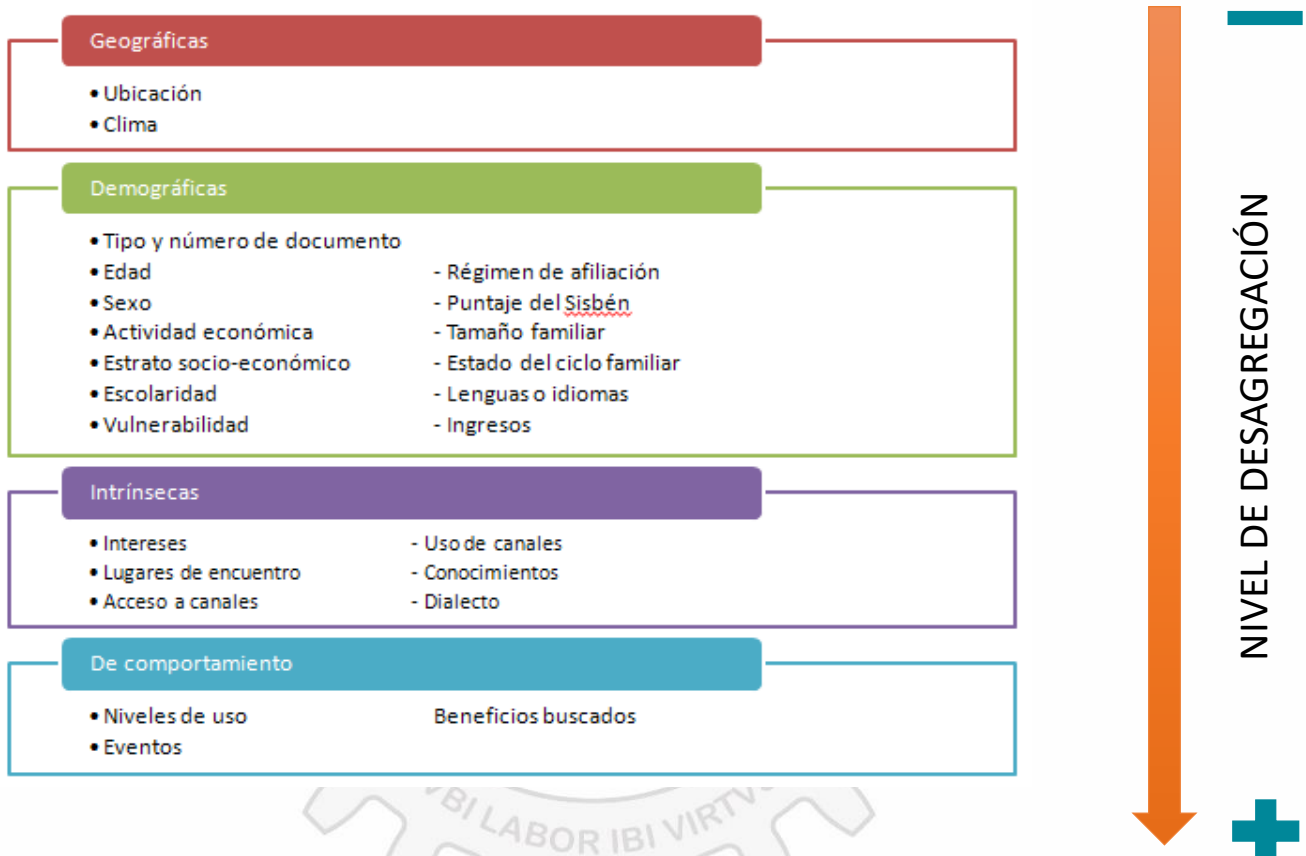
<sup>1</sup> Característicos o esenciales de un grupo particular.

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

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



## 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.

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



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

<b>CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD</b>	IPB	<b>CLASIF. DE INTEGRIDAD</b>	A	<b>CLASIF. DE DISPONIBILIDAD</b>	1
------------------------------------	-----	------------------------------	---	----------------------------------	---



SC-CER733050



SI-CER733052



en los roles que se ejercen por cada uno o por las connotaciones culturales sobre cada sexo.

## Ingresos

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

## Actividad Económica

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

## Estrato socio-económico

La estratificación socio-económica es una clasificación de los inmuebles para cobrar de forma diferencial, por estratos, los servicios públicos domiciliarios 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

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, 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 3102, desde los diferentes programas de educación superior, es de a clara que se tiene estudiantes de los sexos femenino y masculino para el año 2021.

#### 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 329 docentes de los sexos femenino y masculino para el año 2021.

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





SC-CER733050



SI-CER733052



Para la presente caracterización la muestra fue de 312 que equivale al 9.09% 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 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 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 40 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 67 que equivale al 21% activas y profesores y estudiantes del sexo masculino respondieron 245 que equivale al 79% 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 30 que equivale al 10%, técnico 33 que equivalente al 10%, tecnólogo 132 que equivalente al 42%, profesional 32 que equivalente al 10%, especialización 21 que equivalente al 7%, maestría 58 que equivale al 19%, Doctorado 4 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.

<b>CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD</b>	IPB	<b>CLASIF. DE INTEGRIDAD</b>	A	<b>CLASIF. DE DISPONIBILIDAD</b>	1
------------------------------------	-----	------------------------------	---	----------------------------------	---



Para los Docentes y estudiantes de educación superior el tipo de usuarios a los que pertenecen está representado de la siguiente manera, Docente 108 que equivale al 35% y estudiantes 204 que equivale al 65%.

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 15 que equivale al 5%, para la noche 262 que equivale al 84% y para todas las anteriores 35 que equivale al %.

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 5, respectivamente.

Los Docentes y estudiantes de educación superior están estratificados de la siguiente manera, para el estrato 1 25 que equivales a 18 %, para el estrato 2 son 145 que equivale al 47%, para el estrato 3 son 125 que equivale al 40% y para el estrato 4 son 17 que equivale al 5%.

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 especificaron a continuación, madres cabeza de familia respondieron 10 que equivale al 3%, personas con discapacidad respondieron 1 que equivale al 0.3%, motora o física 3 que equivale al 1%, problemas de salud 1 que equivale al 0.3%, situación de desplazamiento forzado 2 que equivale al 1%, víctimas de violencia 6 que equivale al 2%, reinsertados 2 que equivale al 1%, mujer embarazada 0 que equivale al %, ninguna de las anteriores 283 que equivale al 91%.

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.

Para los Docentes y estudiantes de educación superior su estado laboral es el siguiente, Independiente 21 que equivale al 7%, Empleado 233 que equivale al 75%, Desempleado 50 que equivale al 16% y otras 8 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:

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



Los Docentes y estudiantes de educación superior sus ingresos económicos percibidos son los siguientes, para ingresos de 1 a 2 smlv 226 equivalente al 72%, para ingresos de 3 a 4 smlv 71 equivalente al 23%, para ingresos de más de 5 smlv 15 equivalentes al 5%.

**REGIMEN DE AFILIACION AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL:** Se puede 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 242 equivalente al 77%, se encuentran afiliados al régimen subsidiado 31 equivalente al 10%, se encuentran afiliados al Sisbén 21 que equivale al 7% y para ningún régimen 18 equivalente al 6%.

**TAMAÑO FAMILIAR:** Se puede 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, con los padres 36 que equivale al 11%, con los hermanos 13 que equivale al 4% con la conyugue e hijos 134 que equivale al 43%, con los padres y hermanos 68 que equivale al 22%, todas las anteriores 8 que equivale al 3% y ninguno de los anteriores 53 que equivale al 17%

**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, entre 1 y 2 126 que equivale al 41%, entre 3 y 4 22 que equivale al 7%, 5 o más 1 que equivale al 0.3% y no tengo 163 que equivale al 52%.

**ESTADO DEL CICLO FAMILIAR:** Se analizó el estado civil de los docentes y estudiantes de educación superior, obteniendo los siguientes resultados.

Los Docentes y estudiantes de educación superior, se determinó el estado del ciclo familiar de la siguiente manera, para el estado soltero 163 respondieron que equivale al 52%, para el estado unión libre 73 que equivale al 23% y para el estado casados 68 que equivale al 22%, para el estado divorciado o separado 8 que equivale al 3% y para el estado viudo 0 que equivale al 0%.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	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 canales de comunicación que son más utilizados en el momento de radicar son el correo electrónico 259 que equivale al 83%, presencial 21 que equivale al 7%, página web 17 con un 4%, el servicio de telefonía 6 con un 2%, Chat 12 con un 4% y con un %.

**RADICAR UNA SOLICITUD,** 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 conocen como radicar una solicitud de la siguiente manera, Si 188 que equivale al 60% y No 124 que equivale al 40%.

**APOYO DE MEDIOS TECNOLOGICOS,** Los medios 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 han solicitado el apoyo tecnológico Si 139 que equivales al 45% y No 173 que equivale al 55%.

**APOYO SATISFACTORIO,** El apoyo prestado para la utilización de los medios tecnológicos fue satisfactorio para los docentes y estudiantes de educación superior del Instituto Técnico central.

Para los Docentes y estudiantes el apoyo fue satisfactorio se representa de la siguiente manera, Si 158 que equivale al 50%, No 127 que equivale al 41% y en trámite 27 que equivale al 9%.

**EVALUACION DEL SERVICIO,** 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 conoce la evaluación del servicio Si 180 que equivale al 58% y No 132 que equivale al 42%.

**RESPONDE LA EVALUACION DEL SERVICIO,** 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.

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





Para los Docentes y estudiantes de los programadas de educación superior responden la encuesta de evaluación del servicio Si 180 que equivale al 58% y No 132 que equivale al 42%.

SERVICIOS QUE UTILIZA CON MAYOR FRECUENCIA, Para la población de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central los servicios que utiliza con mayor 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, inscripción aspirantes a programas de pregrado 1 que equivale al 0.3%, Matrícula a cursos de idiomas 1 que equivale al 0.3%,Inscripción y matrícula a programas de trabajo y desarrollo humano 1 que equivale al 0.3%, Inscripción aspirantes a programas de posgrados 2 que equivale al

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



SC-CER733050



SI-CER733052



1%, Movilidad académica 2 que equivale al 1%, Reingreso a un programa académico 2 que equivale al 1%, Cancelación de la matrícula académica 4 que equivale al 1%,

Certificado de notas 4 que equivale al 1%, Matriculas aspirantes admitidos a programas de pregrado 4 que equivale al 1%, Renovación de matrícula de estudiantes 4 que equivale al 1%, Contenido del programa académico 7 que equivale al 2%, Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios 8 que equivale al 3%, Aplazamiento del semestre 9 que equivale al 3%, Registro de asignaturas 12 que equivale al 4%, Cursos intersemestrales 17 que equivale al 5%, Carnetización 20 que equivale al 6%, Grados de pregrado y posgrado 21 que equivale al 7%, Certificados y constancias de estudio 36 que equivale al 12% y Ninguno de los anteriores 157 que equivale al 50%.

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.

Componente para adicionales para la rendición de cuentas de la ETITC que se deben incluir para los docentes y estudiantes de los programas de educación superior, talleres y laboratorios 94 que equivale al 30%, contratación 50 que equivale al 16%, gestión de investigación 46 que equivale al 15%, internacionalización 43 que equivale al 14%, gestión académica 36 que equivale al 11%, gestión de bienestar universitario 24 que equivale al 8% y gestión financiera 19 que equivale al 6%

MECANISMO DE COMUNICACIÓN PREFIERE QUE SEA DIVULGADA LA INFORMACION DE LA GESTION 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.

El medio por el cual desean recibir información los docentes y estudiantes de educación superior son la siguiente, correo institucional 139 que equivale al 45%, portal web institucional 88 que equivale al 28%, redes sociales 64 que equivale al 20%, mensajes de texto celular 16 que equivale al 5%, You tube 5 que equivale al 2%.

## 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.

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



## 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 11 de octubre de 2021 al 16 de noviembre de 2021, entre los cuales son 3102 estudiantes de educación superior y 329 docentes de educación superior, fueron respondidas 312 encuesta de la muestra objeto de la caracterización obteniendo del total respondido equivalente al 9.09%.

## 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 seleccione el tipo de usuario se puede observar que la mayor parte son los estudiantes con él 65% de los encuestados.

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



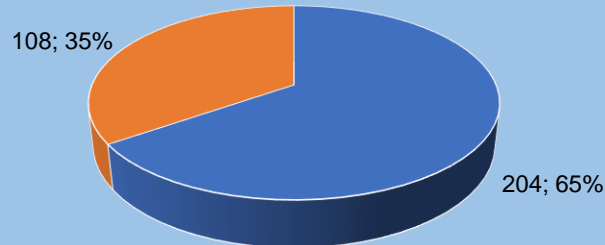
SC-CER733050



SL-CER733052



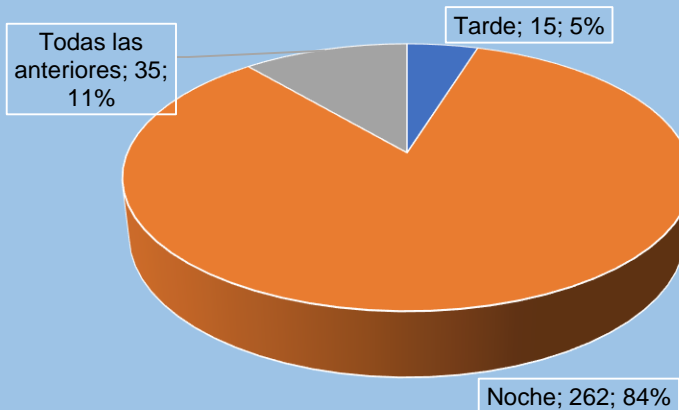
## 1. TIPO DE USUARIO



- Estudiantes programas de educación superior
- Docentes programas de educación superior

Para la pregunta de la jornada académica se observa que el 84% están en la noche.

## 2. JORNADA ACADÉMICA



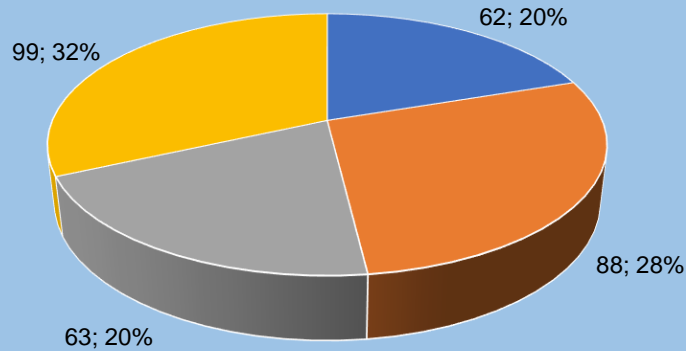
- Tarde
- Noche
- Todas las anteriores

Para la pregunta rango de edad se puede observar que la mayor tendencia es de 40 años en adelante con el 32% de las respuestas.





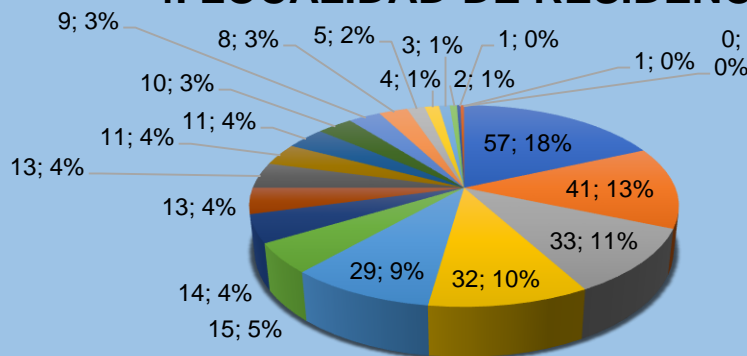
### 3. RANGO DE EDAD



■ De 16 A 25 años ■ De 26 A 31 años ■ De 32 A 40 años ■ 40 años en adelante

Para la pregunta localidad de residencia se pudo observar que la mayor parte había la localidad de Kennedy con un 18% de las respuestas.

### 4. LOCALIDAD DE RESIDENCIA



- Kennedy
- Cundinamarca
- Engativá
- Ciudad Bolívar
- Bosa
- Suba
- Fontibón
- Rafael Uribe Uribe
- San Cristóbal
- Puente Aranda
- Tunjuelito
- Teusaquillo
- Usme
- Antonio Nariño
- Barrios Unidos
- Los Mártires
- Santa Fe
- Usaquén
- Chapinero
- La Candelaria
- Sumapaz



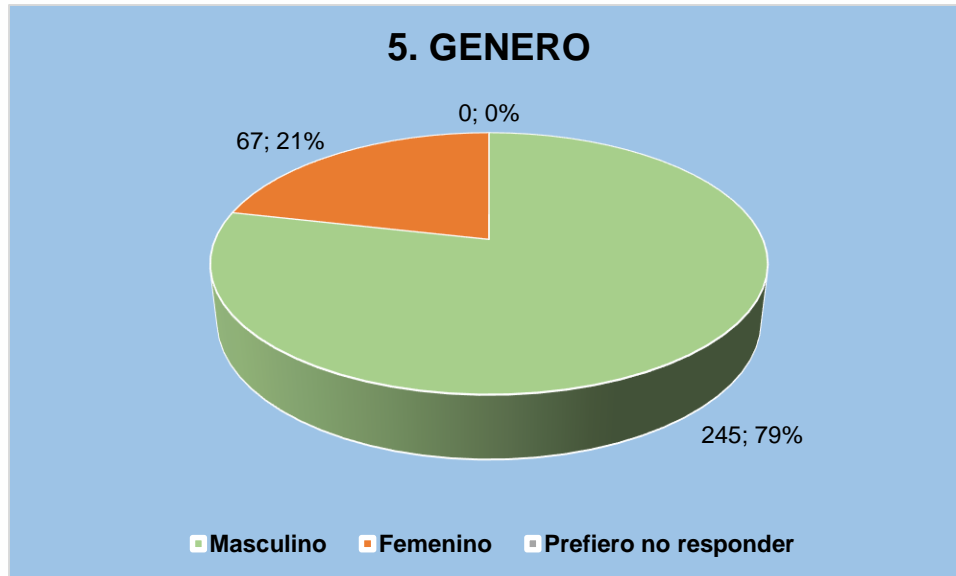
SC-CER733050



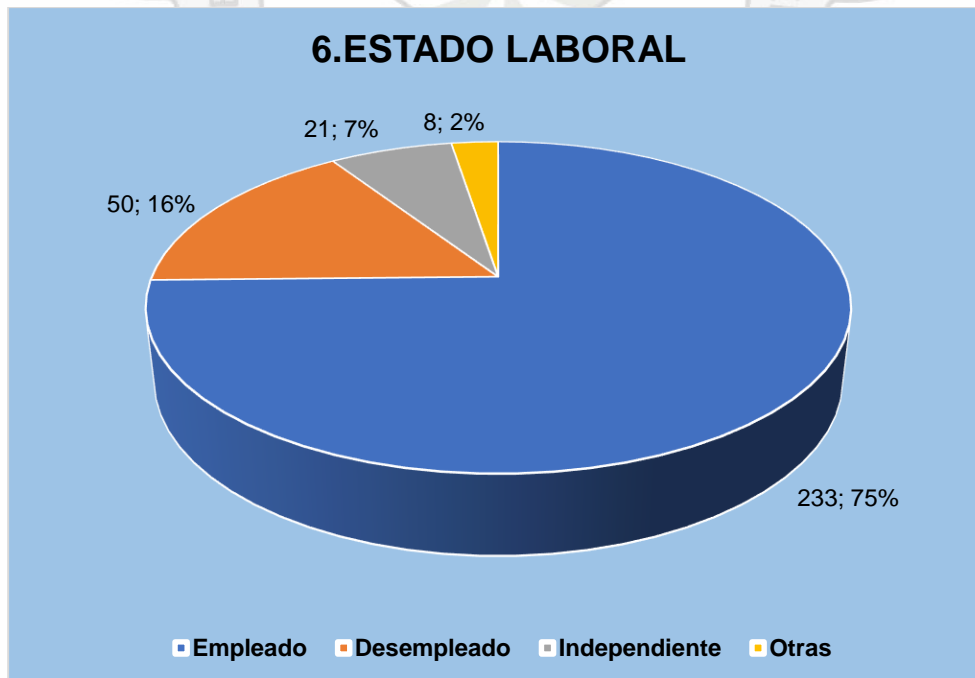
SI-CER733052



Para la pregunta genero se evidencio que la mayor parte son hombres con él 79% de las respuestas.

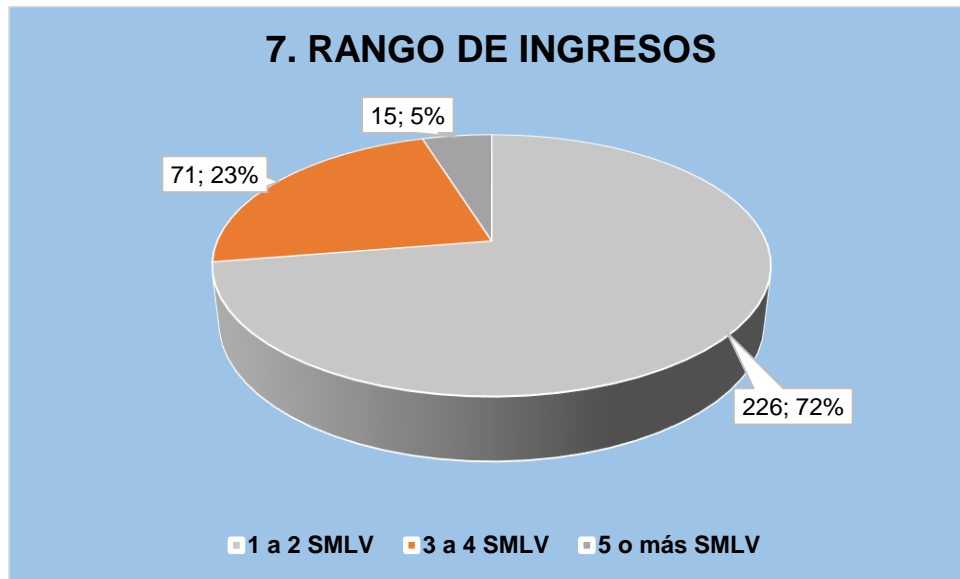


Para la pregunta su estado laboral, se puede observar que la mayor parte de las respuestas obtenidas fue empleado con él 75%.

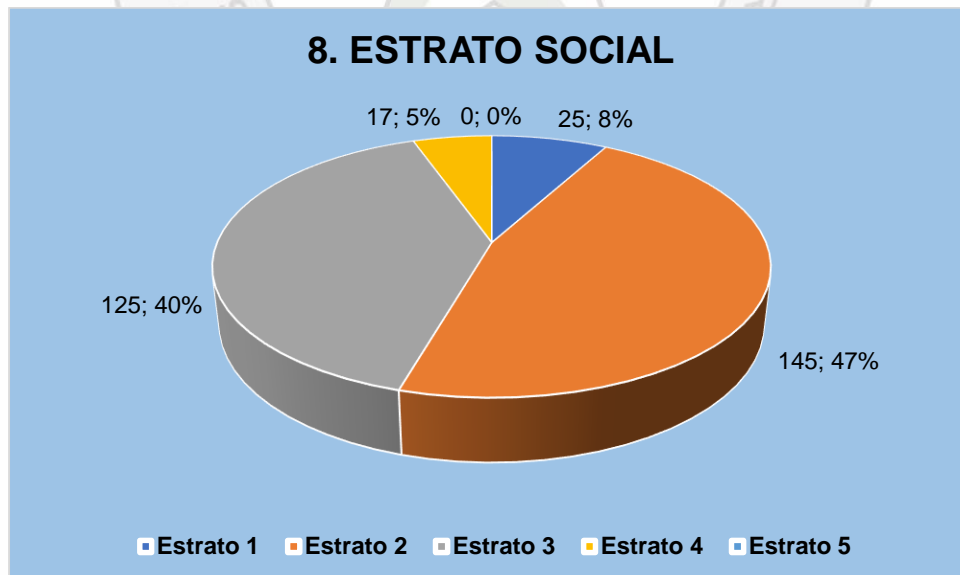




Para la pregunta cuál es el rango de ingresos se pudo observar que la mayor parte tiene un ingreso de 1 a 2 smlv con él 72% de las respuestas.

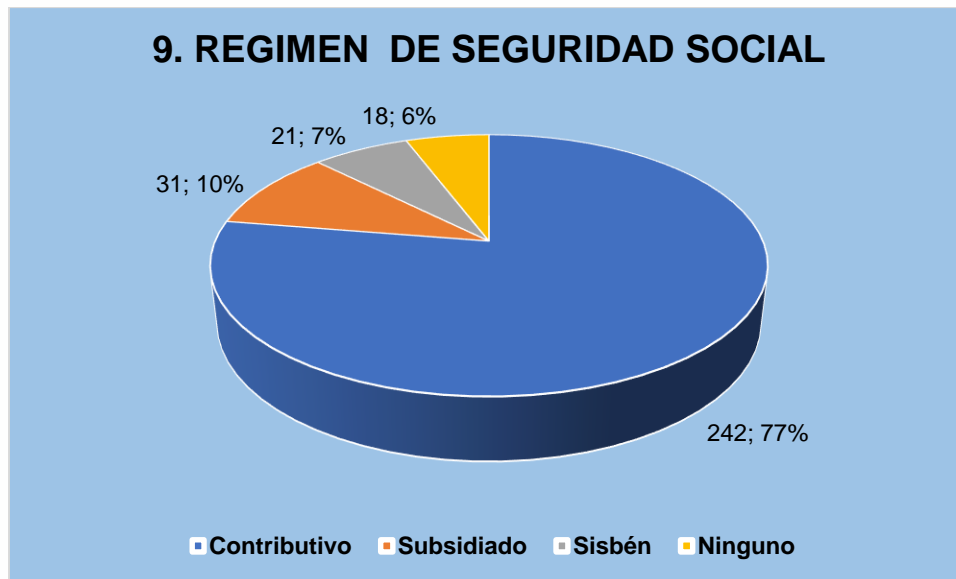


Para la pregunta a que estrato social pertenece la tendencia más representativa es el estrato 2 con él 47%.

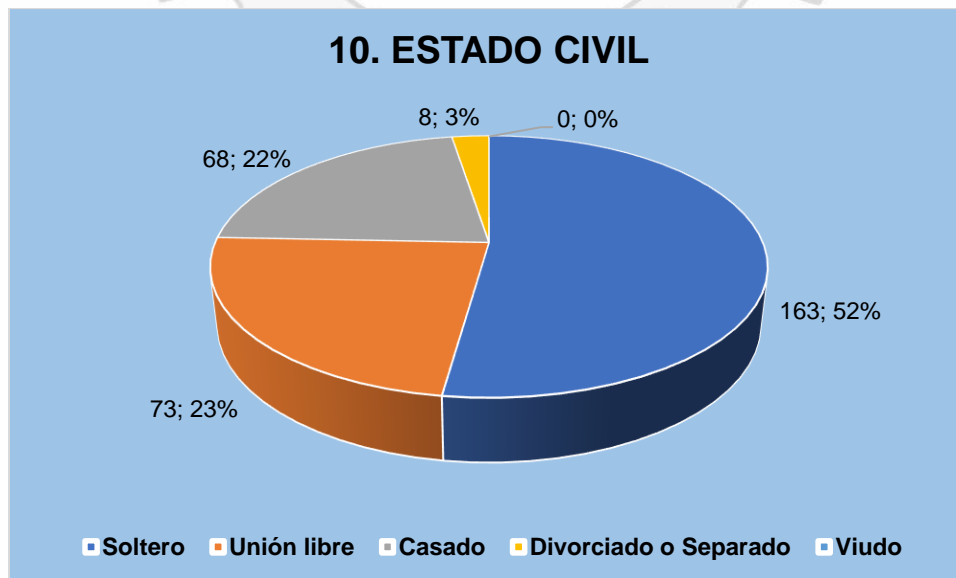




Para la pregunta a cuál régimen de seguridad social pertenece se puede analizar que la mayor parte pertenece al régimen contributivo con él 77%.



Para la pregunta seleccione su estado civil, se pudo observar que la mayor parte respondieron soltero que con un 52%.



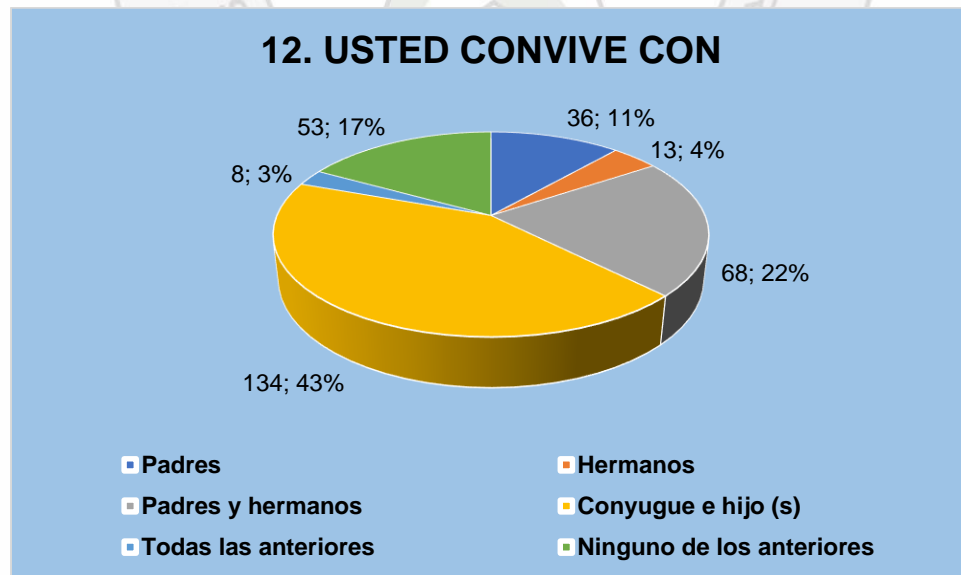




Para la pregunta número de hijos tiene, se puede observar que la mayor parte respondieron que con él %.



Para la pregunta usted convive con, se puede observar que respondieron conyugue e hijos con el 43%.





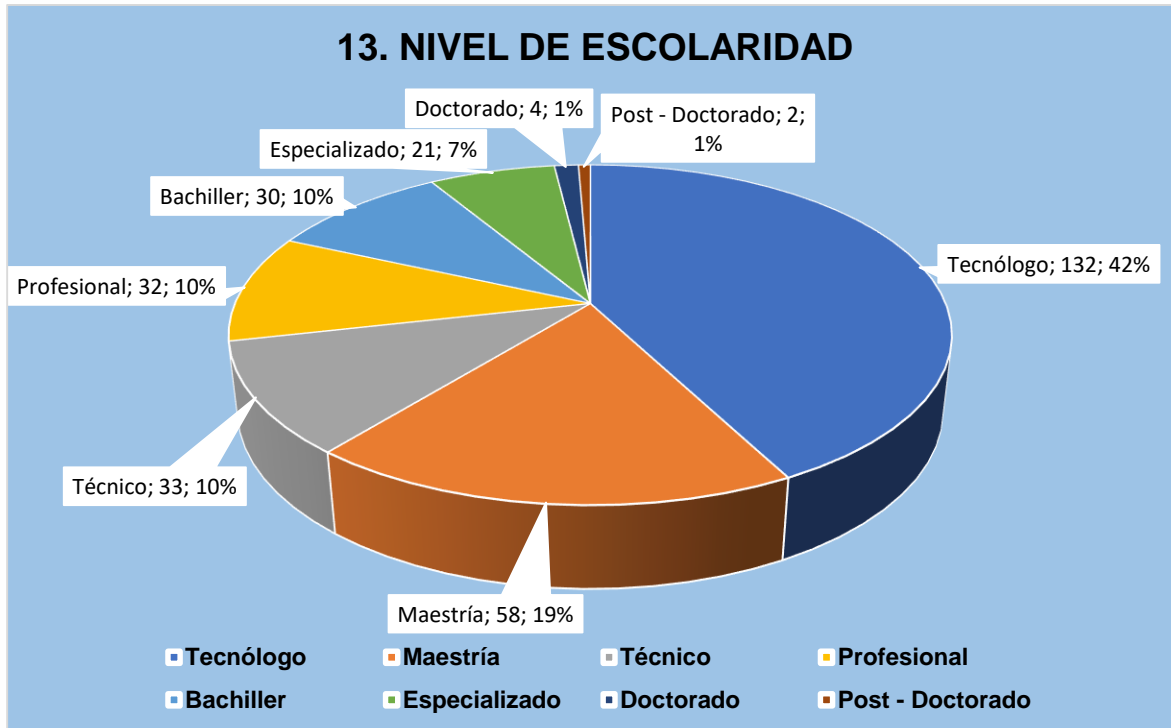
SC-CER733050



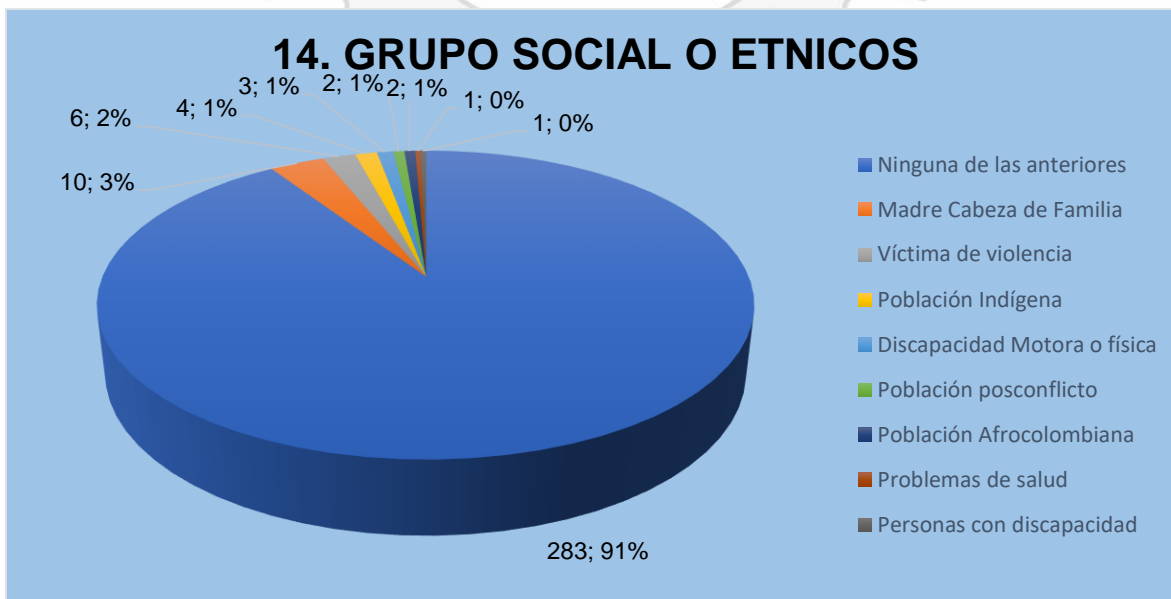
SI-CER733052



Para la pregunta seleccione su nivel de escolaridad se evidencio que la mayor parte respondieron tecnólogo con él 42%.



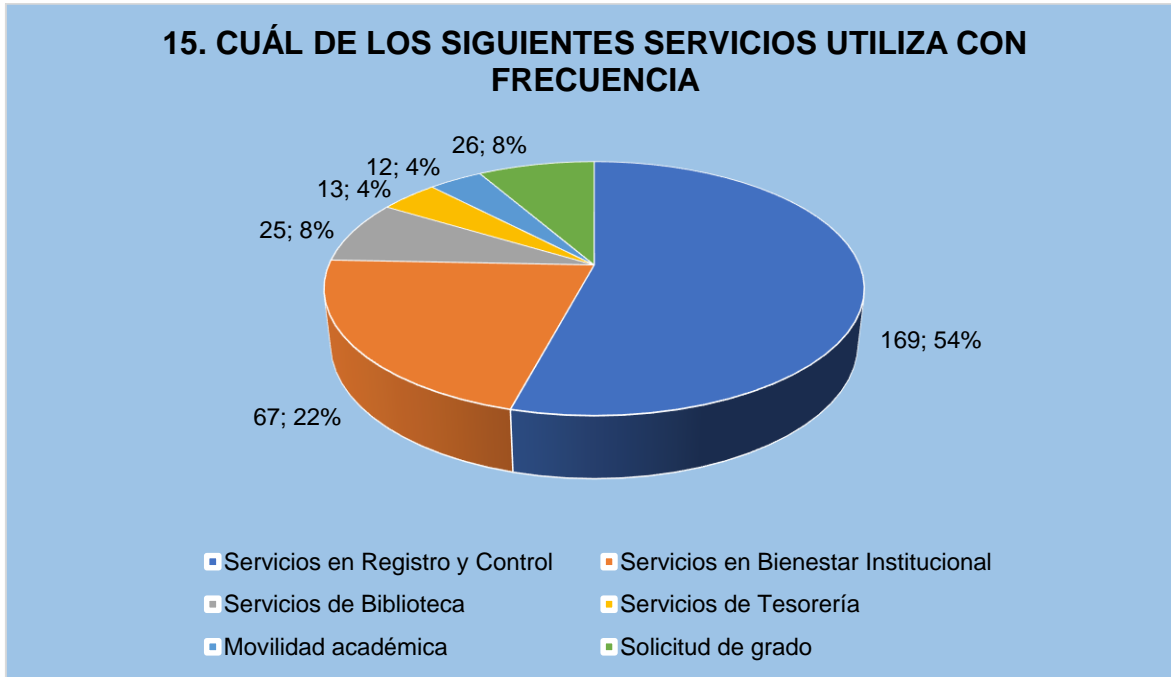
Para la pregunta pertenece a un grupo social o étnico la mayor parte respondieron ninguna de las anteriores con el 91%.



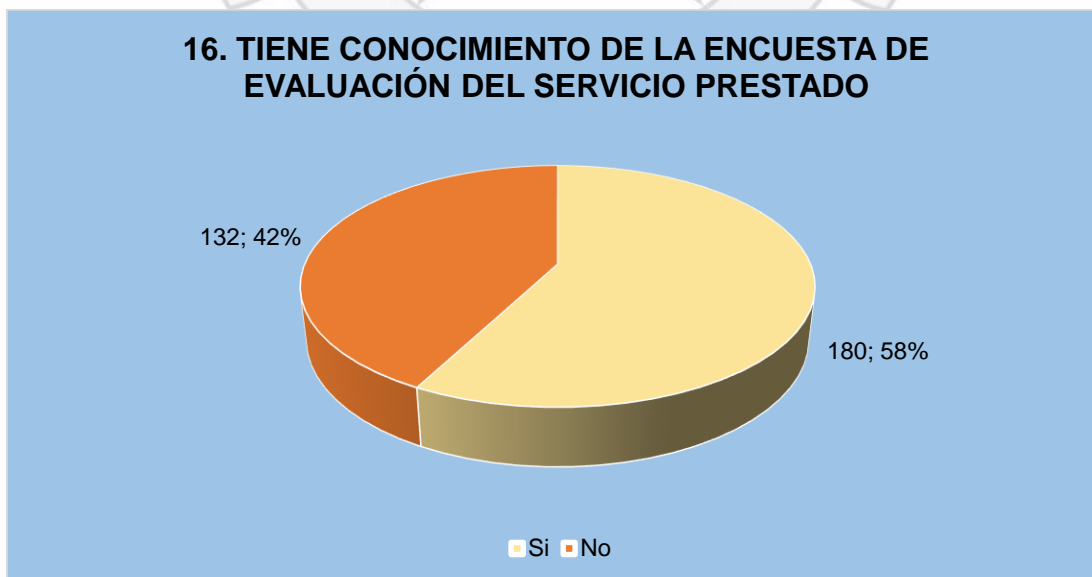
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



Para la pregunta Cuál de los siguientes servicios utiliza con frecuencia la mayor parte respondieron servicios en registro y control con él 54%.



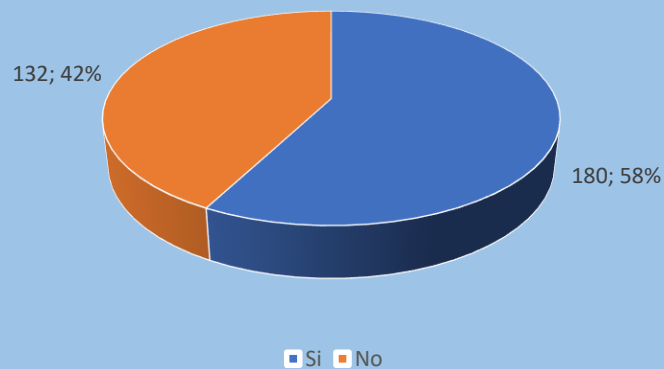
para la pregunta tiene conocimiento de la encuesta de evaluación del servicio prestado la mayor parte respondieron SI con él 58%.





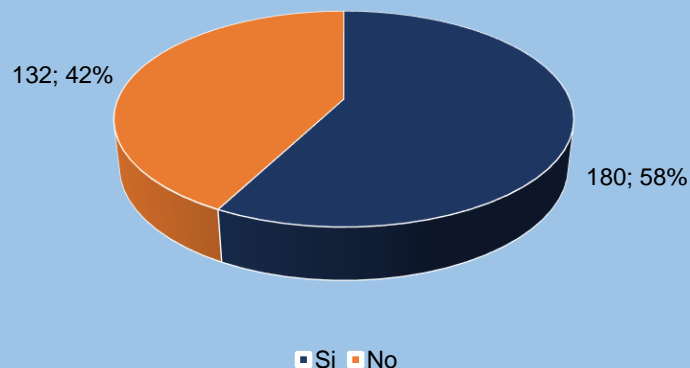
Para la pregunta, ha recibido la encuesta de evaluación del servicio prestado en su email después de haber recibido respuesta a su solicitud la mayor parte respondieron SI con él 58%

**17. HA RECIBIDO LA ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO EN SU EMAIL DESPUÉS DE HABER RECIBIDO RESPUESTA A SU SOLICITUD**



Para la pregunta para mejorar el servicio al interior responde la evaluación del servicio prestado en su email después de haber recibido respuesta a su solicitud, la mayor parte respondieron SI con él 58%.

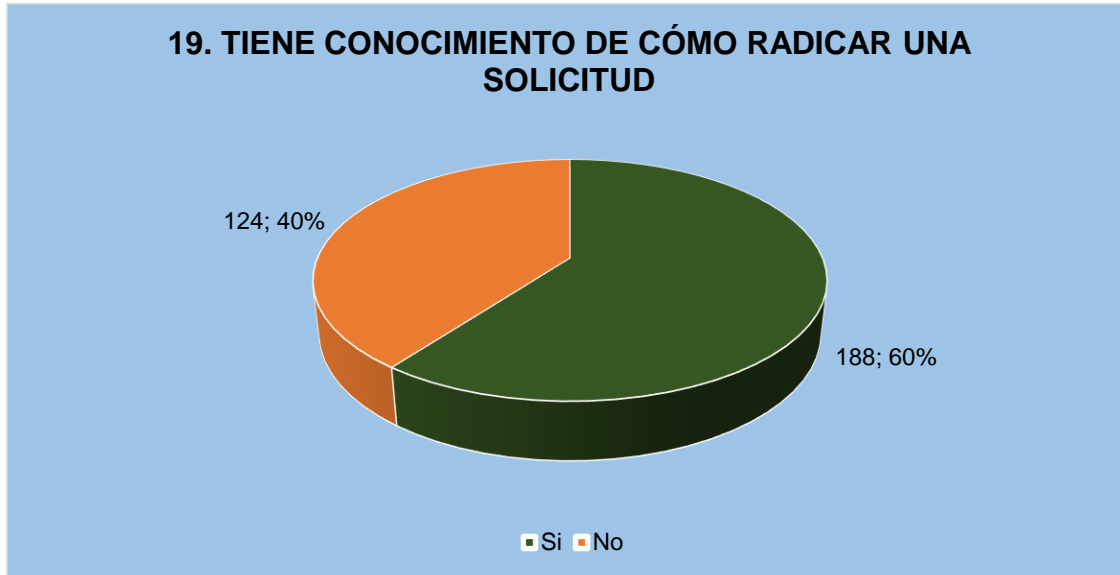
**18. PARA MEJORAR EL SERVICIO AL INTERIOR DE LA ENTIDAD RESPONDE LA ENCUESTA DEL SERVICIO PRESTADO**



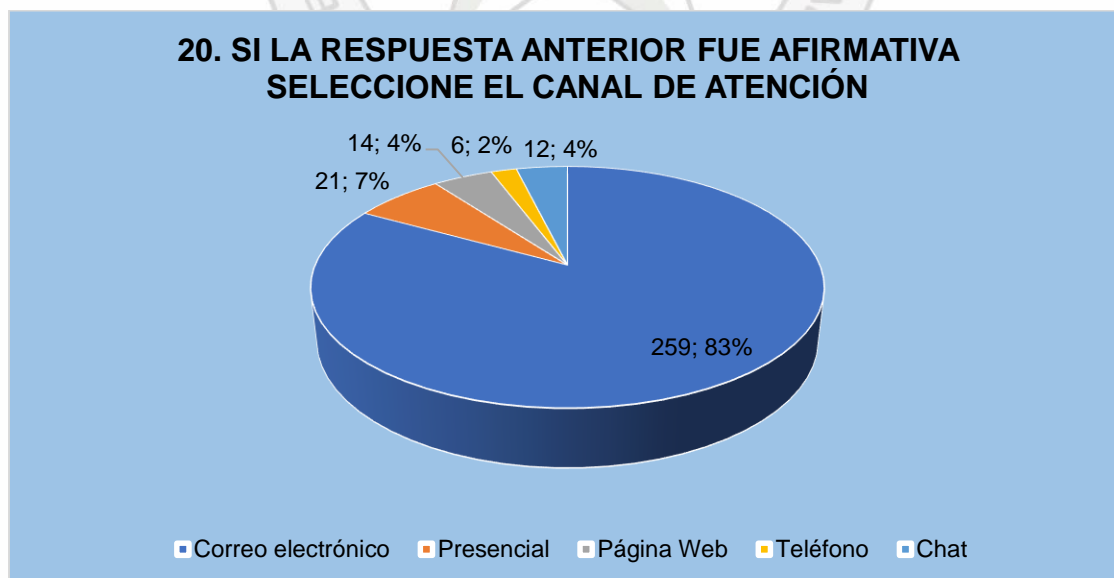




Para la pregunta tiene conocimiento de como radicar una solicitud, la mayor parte respondieron que SI con él 60%.

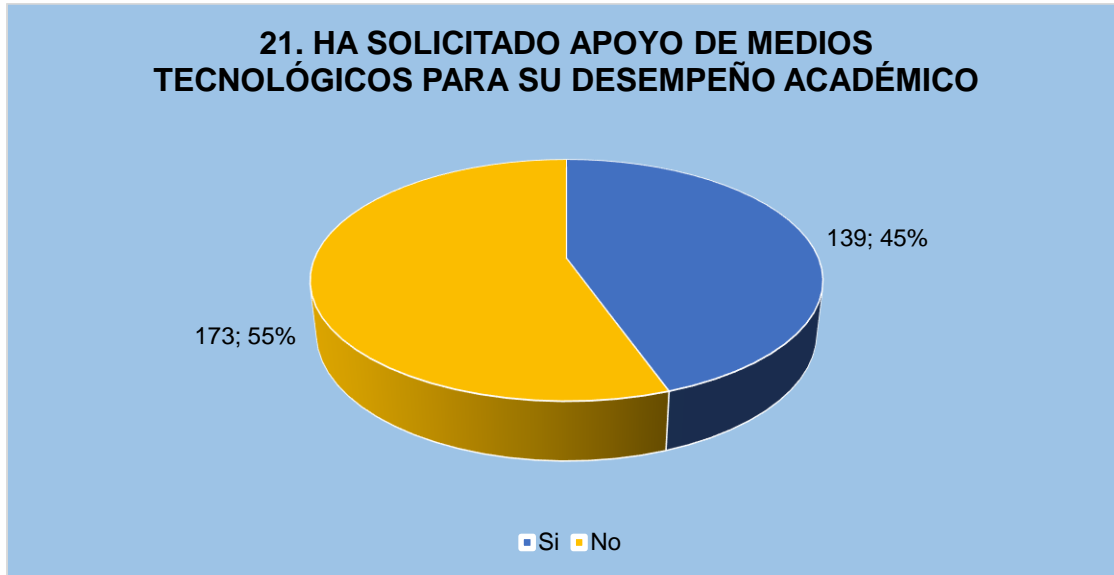


Para la pregunta, si la respuesta anterior fue afirmativa seleccione el canal de atención, la mayor parte respondieron correo electrónico con él 83%.

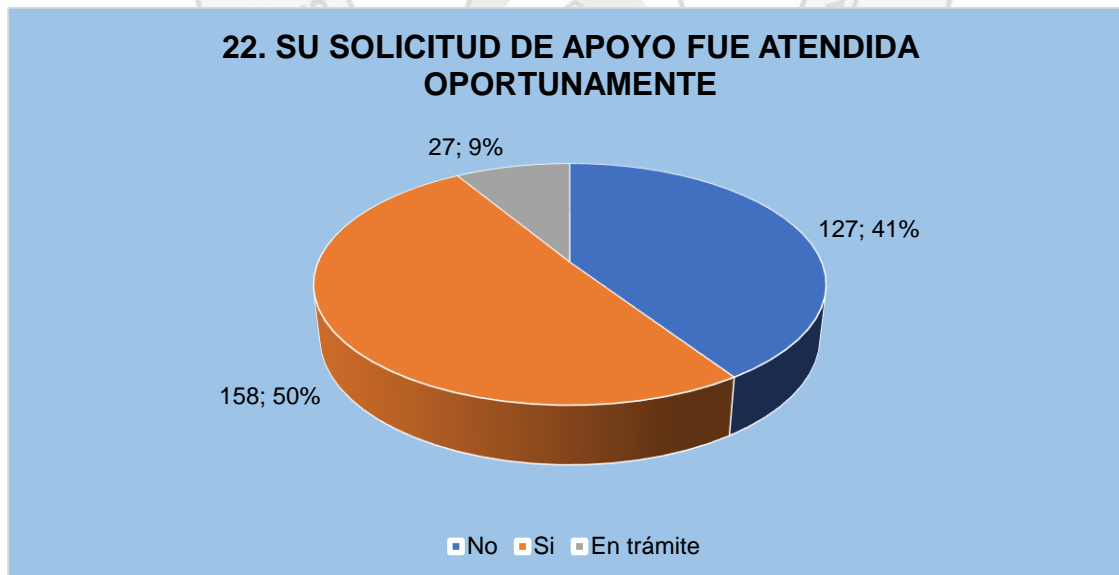




Para la pregunta ha solicitado apoyo de medios tecnológicos para su desempeño académico la mayor parte respondieron NO que con él 55%.

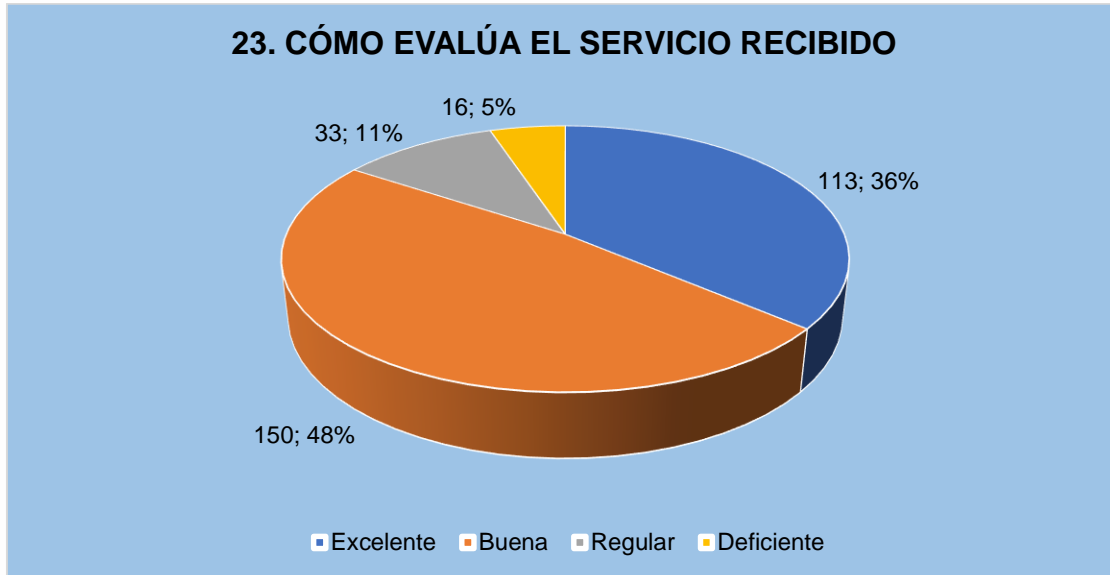


Para la pregunta, su solicitud de apoyo de fue atendida oportunamente, la mayor parte respondieron que SI con él 50%.





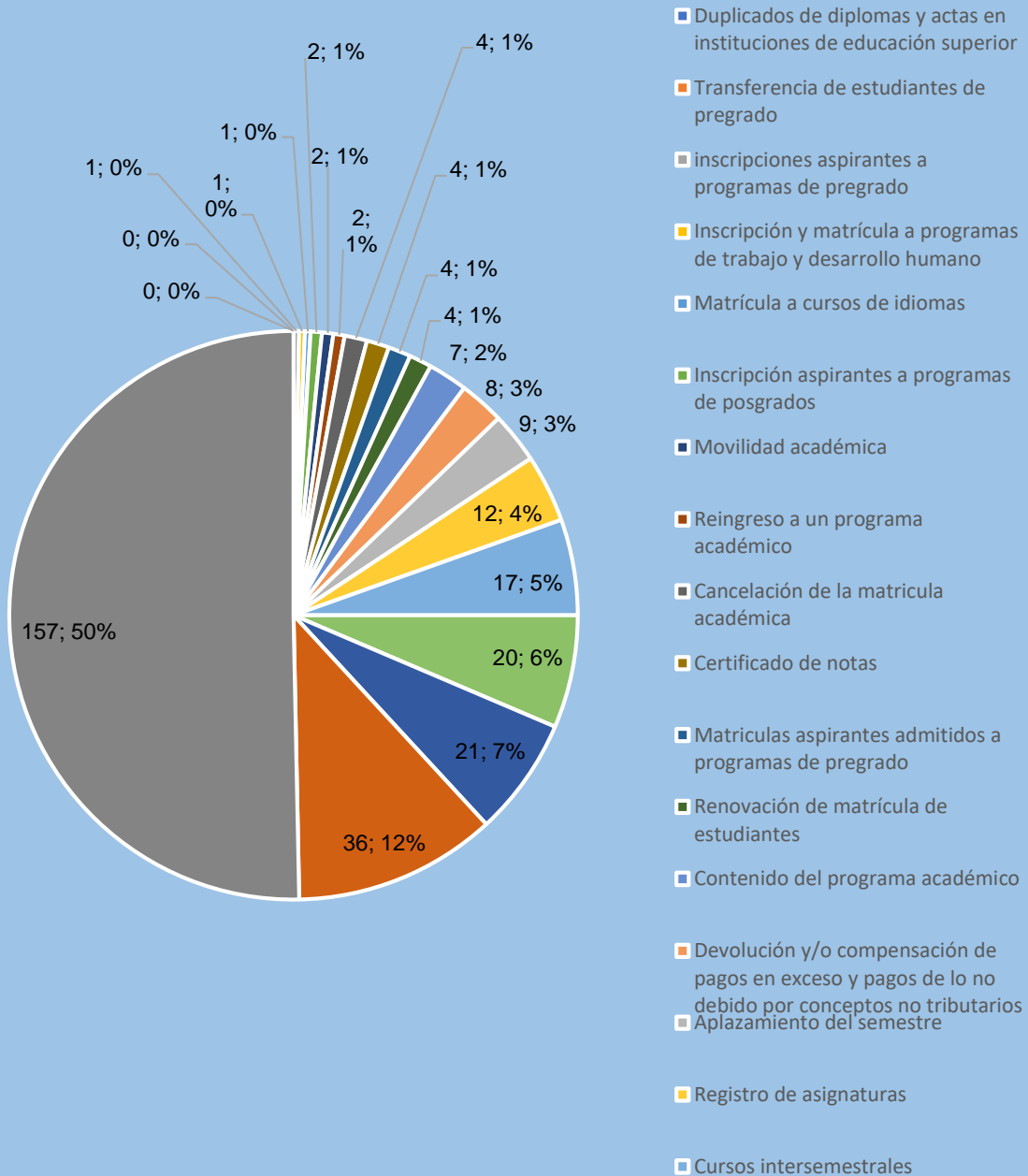
Para la pregunta, Cómo evalúa el servicio recibido la mayor parte respondieron Buena que con él 48%.



Para la pregunta, Realizó algún trámite u otro Procedimiento Administrativo (OPAS)\* seleccione cuál, la mayor parte de los encuestados respondieron ninguno de los anteriores con él 50%.



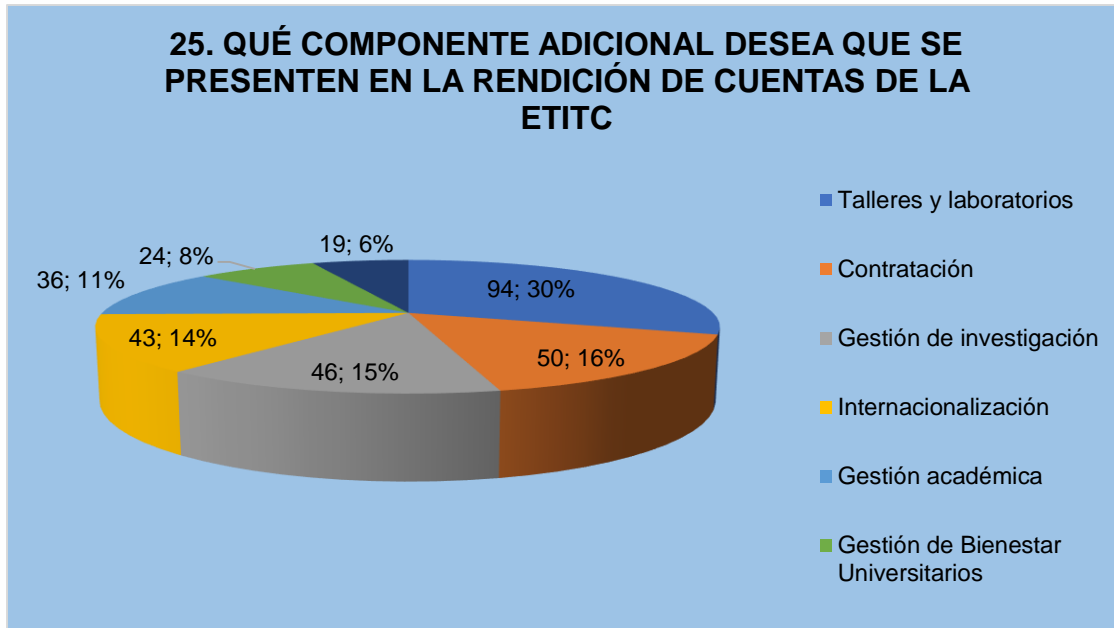
## 24. Realizó algún trámite u otro Procedimiento Administrativo (OPAS)\* seleccione cuál



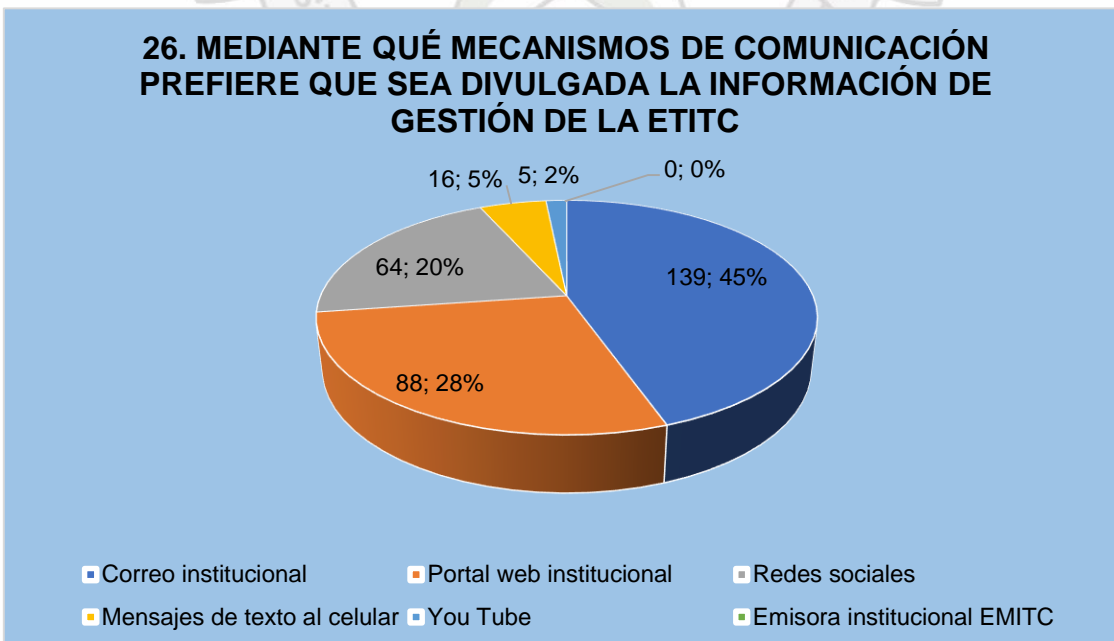




Para esta pregunta, Qué componente adicional desea que se presenten en la rendición de cuentas de la ETITC, la mayor parte respondieron con él %.



Para esta pregunta, Mediante qué mecanismos de comunicación prefiere que sea divulgada la información de gestión de la ETITC, la mayor parte respondieron correo institucional con él 45%.





## 10. CONCLUSIONES

Con el resultado de esta caracterización conlleva a usar provechosamente la información recolectada para diseñar acciones de mejora, por lo que, a continuación, se presenta la conclusión del resultado de las encuestas de caracterización de los factores demográficos que afecta a la población de docentes y estudiantes de educación superior de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central.

- Se puede observar que para el rango de edad la tendencia es de 40 años en adelante.
- La mayor parte de la muestra se encuentra ubicada en la localidad de Kennedy.
- Se observa que para el estado laboral la tendencia es empleado.
- Para el rango de ingreso se encuentra entre 1 a 2 smlv.
- Para el estrato social la mayor parte se encuentran en el 2.
- Para la pregunta usted convive con la mayor parte respondieron que con la conyugue e hijos.
- Para la pregunta de grupos social o étnicos, se observa que la tendencia es ninguna de las anteriores.
- Para la pregunta servicios que utiliza con más frecuencia: la mayor parte respondieron registro y control.



## 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](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/>