

Caracterización de Usuarios



Tabla de contenido

Introducción.....	4
2. Objetivo general	6
2.1 Objetivos específicos.....	6
3. Normas vigentes	6
4. Tipos de usuarios a caracterizar.....	6
4.1 Usuarios a internos	6
4.2. Usuarios externos	7
5. Nuestro público a caracterizar	8
5.1. Estudiantes Uteístas.....	8
5.2 Docentes Uteístas	12
5.3. Administrativos Uteístas	15
5.3. Bibliografía	19

Introducción

Las Unidades Tecnológicas de Santander son una institución pública de educación superior del orden departamental, creada en 1963, en sus inicios se orientó a formar a las personas para el proceso de producción y el manejo de personal demandados por la naciente industria nacional.

Como lo enuncia la misión de la Institución: Las Unidades Tecnológicas de Santander son un establecimiento público del orden departamental, que se dedica a la formación de personas con sentido ético, pensamiento crítico y actitud emprendedora, mediante procesos de calidad en la docencia, la investigación y la extensión para contribuir al desarrollo socioeconómico, científico, tecnológico, ambiental y cultural de la sociedad.

Teniendo en cuenta la misión institucional, las UTS prestar un servicio acorde con las características y necesidades de sus grupos de interés, propiciando mecanismos de comunicación y participación que permitan un verdadero acercamiento y para ello es fundamental la identificación de las características de la población objeto a la cual dirige su misión.

La caracterización de usuarios posibilita la gestión y optimización de los servicios relacionados con el diseño o adecuación de la oferta institucional, acciones de mejora en los canales de comunicación y la implementación de mecanismos de participación de la ciudadanía para el fortalecimiento de la misión institucional y la satisfacción de los derechos ciudadanos. Para ello es necesario conocer las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los grupos de valor.

Para el análisis de caracterización se seleccionó información recomendada en la Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del Departamento Nacional de Planeación.

El ejercicio planteado más allá de responder a la necesidad específica de fortalecimiento de la confianza de los ciudadanos en las entidades y en el Estado y el aseguramiento del óptimo uso de los recursos por parte de las entidades públicas, busca identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa la Institución, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones para:

1. Diseñar o adecuar la oferta institucional
2. Establecer una estrategia de implementación o mejora de canales de atención
3. Diseñar una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía

4. Diseñar una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogos e incentivos
5. Diseñar e implementar mecanismos de participación ciudadana en la gestión y en general
6. Optimizar la implementación y evaluación de políticas públicas.

2. Objetivo general

Identificar las características, necesidades y preferencias de los usuarios y grupos de interés de las Unidades Tecnológicas de Santander para segmentarlos en grupos que compartan atributos similares, con el propósito de facilitar información en los diferentes procesos estratégicos de las políticas de desarrollo administrativo.

2.1. Objetivos específicos

- Identificar características de la población objeto en cuanto a temas relacionados con trámites y servicios para racionalizar, simplificar o automatizar trámites.
- Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo en el marco de la participación ciudadana y rendición de cuentas.
- Identificar las preferencias por canales de atención y la posibilidad de acceso a los canales electrónicos.
- Generar información que sirva como referencia para el diseño e implementación de las políticas de servicio de las Unidades Tecnológicas de Santander.

3. Normas vigentes

- **Documento CONPES 3649:** Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- **Decreto 019 de 2012:** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **Decreto 2573 de 2014:** Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
- **CONPES 3650 de 2010:** Importancia de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- **CONPES 3785 de 2013:** Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano.

4. Tipos de población a caracterizar

4.1 Usuarios internos

- **Estudiantes:** Son los usuarios de los servicios académicos prestados en la institución a través de programas de formación por ciclos propedéuticos de manera presencial y virtual. Estos programas están organizados en los campos de ciencias naturales aplicadas y

ciencias socioeconómicas y empresariales. Los estudiantes pueden acceder a ciclos de formación tecnológica, educación continua y pregrado. Los que estudian de la presencialidad se ubican geográficamente en Bucaramanga y las regionales de Piedecuesta, Barrancabermeja y Vélez.

- **Administrativos:** Personal encargado de la realización de labores relacionadas al funcionamiento Institucional, trabajan en los diferentes procesos de las UTS en diversas ubicaciones geográficas.
- **Docentes:** El personal docente en las Unidades Tecnológicas de Santander es el responsable de la prestación de un servicio educativo de calidad enfocado hacia el desarrollo de los procesos de formación integral del estudiante, procesos de producción, socialización y apropiación crítica del conocimiento y los procesos de servicio a la comunidad.

4.2 Usuarios externos

- **Gobernación de Santander:** Entidad de nivel departamental, político administrativa de orden territorial.
- **Ministerio de Educación Nacional- MEN:** El Ministerio de Educación Nacional se asegura de formular la política nacional de educación, regular y establecer criterios técnicos que contribuyan al mejoramiento del acceso, calidad y equidad de la educación, en la atención integral de los individuos en todos sus niveles y modalidades.
- **Consejo Nacional de Acreditación – CNA:** Son el conjunto de políticas, estrategias, procesos y organismos cuyo objetivo fundamental es garantizar a la sociedad que las instituciones de educación superior que hacen parte del sistema cumplan con los requisitos de calidad y que estén realizando sus propósitos y objetivos.
- **Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación:** ente rector del Sector de Ciencia, Tecnología e Innovación del país con el cual se busca generar capacidades, promover el conocimiento científico y tecnológico, así como contribuir al desarrollo y crecimiento del país.
- **Colombia Aprende:** Es el punto de acceso y encuentro virtual de la comunidad educativa colombiana, donde se encuentran contenidos y servicios de calidad que contribuyen al fortalecimiento de la equidad y el mejoramiento de la educación del país.
- **Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior -ICETEX:** EL ICETEX es una entidad del Estado que promueve la Educación Superior a través del otorgamiento de créditos educativos y su recaudo, con recursos propios o de terceros, a la población con menores posibilidades económicas y buen desempeño académico. Igualmente, facilita el acceso a las oportunidades educativas que brinda la comunidad internacional para elevar la calidad de vida de los colombianos y así contribuir al desarrollo económico y social del país.
- **Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior – ICFES:** Tiene como función ofrecer el servicio de evaluación de la educación en todos sus niveles y adelantar investigaciones sobre factores que inciden en la calidad educativa, con la finalidad de ofrecer información para mejorarla.

- **Asociación Colombiana de Instituciones de Educación Superior con Formación Técnica, Profesional y/o Tecnológica – ACIET:** Es el organismo que actúa como vocero legítimo de las instituciones reconociendo sus necesidades y potencialidades, mediante la economía de escala, la consolidación de redes internacionales, el fortalecimiento de la investigación y el fomento de la alta calidad de la oferta académica.
- **Red de Instituciones Técnicas Profesionales, Tecnológicas y Universitarias Públicas- REDTTU:** La REDTTU es una Red Colombiana de colaboración entre Instituciones de Educación Superior, de carácter técnicas profesionales, tecnológicas y universitarias públicas –ITTU– que busca fortalecer la Educación Técnica Profesional y Tecnológica, como eje fundamental de la competitividad y el desarrollo del país.
- **Instituciones de Educación Media Públicas y Privadas:** Establecimiento público o privado donde los jóvenes reciben educación hasta el último grado de formación en bachillerato.
- **Organismos de Control:** Procuraduría Regional de Santander; Contraloría General de Santander; Contaduría General de la Nación; Departamento Administrativo de la Función Pública; Comisión Nacional del Servicio Civil, como entes responsables del seguimiento, control, monitoreo y mejoramiento, ellos demandan de las UTS la entrega periódica de información.
- **Sector Económico del Departamento:** Personas jurídicas beneficiarias de productos y o servicios de las UTS o que realizan trabajo en conjunto con la institución (donaciones, proyectos, capacitaciones, intercambio de experiencias, y/o convenios).
- **Instituciones de Educación Superior:** Entidades públicas y privadas que ofrecen programas académicos para la formación de técnicos, tecnólogos y profesionales en las diversas áreas del conocimiento.
- **Comunidad en General:** Ciudadanos colombianos y extranjeros, que conocen el servicio educativo de las UTS y acceden a información institucional a través de lo publicado en las redes sociales y el portal www.uts.edu.co.
- **Oyentes:** Personas que tienen información de los servicios de las UTS a través de la emisora institucional Tu Radio Stereo 101.7 FM.

5. Nuestro público a caracterizar

5.1 Estudiantes Uteístas

La población estudiantil de las UTS es de aproximadamente 18.000 estudiantes, los cuales cursan programas de pregrado en jornadas diurna y nocturna, y en modalidad virtual.

Para realizar su caracterización, se les invitó a través del correo electrónico institucional a diligenciar un formulario virtual. Durante el 29 de mayo y el 16 de julio de 2020 un total de 361 jóvenes participaron en el diligenciamiento del cuestionario, la información suministrada a través de este medio y el conocimiento de la población a intervenir hizo posible esta caracterización.

El 84% de los estudiantes que respondieron el formulario fueron mujeres y el 16% hombres.

Las edades de los estudiantes de las UTS que respondieron fluctuaron entre los 16 y los 52 años, encontrando como rango de más predominante el intervalo comprendido entre los 17 y los 26 años.

Situación civil, familiar y socioeconómica

El 11% manifestaron estar casados, contando los más jóvenes con 22 años, el 69% de ellos afirmó tener hijos, siendo predominante el número de hombres con hijos.

Solo el 2% manifestó estar separado, pero de este porcentaje un 66% afirmó tener hijos.

El 12% de la población de estudiantes vive en unión libre, el rango de edad menor de esta situación civil se cumple a los 17 años y un 44 % de ellos tienen hijos.

Un 83% son solteros y de estos solo un 6% tienen hijos. Son las mujeres un 77 % de esta población. La menor edad de quienes cuenta con hijos es los 21 años.

El 90% manifestaron tener hermanos.

El 24% comentan vivir en casa propia, de estos el 26% se encuentran estrato uno, el 37% en estrato dos, un 26% en estrato tres, un 11% en cuatro y un 2% en estrato cinco.

El 73% viven en arriendo, el 25% en estrato uno, 37% en estrato 2, 32% en estrato tres y un 4% en estrato cuatro.

El 28.5% manifestaron convivir en su hogar con más de 5 personas, el 26% con cuatro personas y el 47% conviven con una o tres personas.

El 50.4% dijo estar en régimen contributivo y el porcentaje restante comentó estar en el subsidiado.

El 41.3% respondieron que sus padres o parientes cercanos se encargan de su manutención.

El 46.9% de los padres de los estudiantes cursaron solo educación primaria. El 41.3% el bachillerato y 11.9% cuentan con formación universitaria.

Hábitos deportivos y frecuencia de realización

Un 63.7% de los estudiantes manifestó realizar deporte, de ellos un 32.6% lleva a cabo actividades deportivas una vez a la semana, un 28.8% dos veces y un 38.6% tres o más veces a la semana.

Ingreso a la educación superior y auxilios educativos

Luego de concluidos los estudios de bachillerato solo el 30% de los estudiantes empezaron estudios de educación superior, un 10% lo hicieron luego de un semestre, el 11% un año después,

y 17.4% lo hizo entre dos y cuatro años después de graduarse y un 31% ingreso luego de cinco años de su grado de bachiller.

Un 39.1% manifestaron haber recibido algún beneficio o subsidio estudiantil del Estado.

El 35.2% manifestó ingresar a las UTS porque la institución ofertaba el programa que quería estudiar. Un 24.7% por el otorgamiento de una beca y un 19.1% por el costo del semestre.

Percepción de los trámites y servicios institucionales

El 69% manifestó conocer los trámites y servicio institucionales. En su mayoría, un 58% han accedido a ellos a través de la web institucional, un 14% lo han hecho desde la coordinación de su programa académico y es mismo porcentaje desde la oficina de atención al ciudadano.

Solo un 8% consideran que fue muy fácil acceder al trámite institucional que requirió, Un 46% lo calificó como regularmente fácil y un 38% como fácil y el más bajo con el 1% fue el de optometría, servicio de salud que era la primera vez que se brindaba, este fue seguido por el de fisioterapia que obtuvo un 5%.

El 41% manifestó conocer los grupos culturales de la institución. El 55% dijo conocer los grupos deportivos institucionales.

El 81% manifestó nunca haber utilizado los servicios del SAE, y el 14% comentó que al menos una vez al mes usa estas asesorías el 5% restante respondió que usa este servicio en lapsos de tiempo que van desde más de dos veces a la semana y dos veces al mes.

El 68% de los estudiantes manifestaron usar los servicios de la biblioteca en frecuencias que van desde una vez al mes, más de dos veces al mes, una vez a la semana y una vez a diario.

Un 74% se muestra satisfecho con los servicios institucionales y un 13% completamente satisfecho, solo un 13% se encuentra insatisfecho y completamente insatisfecho.

Basado en su experiencia de uso de cada uno de los servicios institucionales los mejor calificados fueron:

- 79% correo electrónico
- 78% biblioteca
- 68% servicios de bienestar institucional

Las calificaciones más bajas en cuanto al buen servicio fueron para:

- 27% atención telefónica
- 46% tiempo de respuesta a la solicitud
- 48% programas de extensión y proyección social

Emisora, portal web, redes sociales, correo institucional, investigación y graduación

Un 46% manifestó nunca escuchar la emisora institucional, mientras que un 28% comentó que la oye frecuente u ocasionalmente. Quienes sintonizan la emisora en un 62% lo hacen usualmente a través de la radio convencional y en un 29% ingresando a través del portal web.

En cuanto al conocimiento o desconocimiento de las redes sociales institucionales y su uso:

Un 87% manifestó conocer la cuenta institucional de Facebook y un 77% la consulta frecuentemente y ocasionalmente, el 71% por ciento de los estudiantes consideran esta red como su favorita.

Un 74% dijo no conocer la cuenta de institucional de Twitter y el 36% la consulta frecuente y ocasionalmente.

El 50% desconoce la cuenta de Instagram, el 53% de quienes la conocen suelen consultarla frecuente u ocasionalmente.

El 70% desconoce el canal institucional de YouTube, el 30% de quienes lo conocen lo consultan ocasional o frecuentemente.

Al 62% les gusta que se publiquen contenidos noticiosos en las redes sociales, un 17% videos, un 16% eventos y un 5% entrevistas.

Frente a sus consultas a través de redes sociales un 39% consideran que las respuestas fueron oportunas, un 43% algo demorados y un 18% totalmente demoradas.

El 98% manifestaron que conocen el portal web institucional y para un 91% son ocasionales y frecuentes, el 96% manifestó que le agrada y está bien el sitio, un 55% hace su ingreso al portal a través de Google.

A un 93% le gustan el uso del color en el sitio web. Un 55% realiza el ingreso al portal se hace a través de computador y en 44% mediante un smartphone.

Al 95% le agradan los contenidos que se publican en el portal y un 96% consideran que su redacción y lenguaje son claros, además, un 83% piensan que es fácil encontrar la información en el sitio y un 79% consideran agradable la experiencia al navegar en el mismo.

El 65% de los estudiantes consideran que los elementos multimedia usados en el sitio son los necesarios. Y para el 70% la información dispuesta en el sitio satisface sus necesidades. Para el 80% los contenidos son actualizados ocasional y periódicamente.

El medio más atendido por los estudiantes en orden de importancia es:

1. Redes sociales
2. Portal web
3. Correo institucional
4. Teléfono

5. Carteleras
6. Pantallas
7. Emisora

El 64% comenta que usa frecuentemente el correo electrónico institucional y en 51% está de acuerdo en que le envíen información de servicios para estudiantes al correo y en un 30% noticias institucionales.

En cuanto a las expectativas que tienen los estudiantes al momento de obtener su grado, un 50% dice buscar empleo y el otro porcentaje piensa en la posibilidad de crear un emprendimiento.

Sólo el 11% manifestó haber pertenecido a algún semillero de investigación.

5.2 Docentes Uteístas

La población docente de las UTS según su contratación se divide en docentes de planta, tiempo completo, medio tiempo y hora cátedra, los cuales dictan clases en los diversos programas de pregrado en jornadas diurna y nocturna, y en modalidad virtual.

Para realizar su caracterización, se invitó a través del correo electrónico institucional a los docentes uteístas a diligenciar un formulario virtual. 147 docentes participaron diligenciando el formulario entre el 8 de junio al 17 de junio 2020, la información suministrada a través de este medio y el conocimiento de la población a intervenir hizo posible su caracterización.

El 68.7% de quienes diligenciaron el formulario son docentes hora cátedra, el 15% tiempo completo, el 14.3% medio tiempo y el 2% de planta.

El 61% de los profesores que respondieron el formulario fueron hombres y el 37% mujeres.

Las edades de los participantes fluctuó entre los 24 y los 71 años, encontrando como más predominante el intervalo comprendido entre los 40 y los 49 años con el 29% de los docentes encuestados.

Situación civil, ubicación y socioeconómica

El 50.3% manifestaron estar casados. El 57.8 % viven en Bucaramanga. El 51% de los docentes viven en casa propia y de estos su mayoría en estrato 3, mientras que quienes viven en arriendo, en su mayoría se encuentran en estrato 4.

El 56.5% manifestó dedicarse totalmente a la docencia y 43.5% combinarlo con otras actividades.

Solo el 1.3% manifestaron tener algún tipo de discapacidad y pertenecer al grupo de afrocolombianos.

El 81% manifestó practicar algún tipo de actividad física y de ellos el 58.7% comentó realizarla más de tres veces a la semana.

Educación y experiencia docente

El 58.5% comentó contar con estudios de maestría y solo un 1.4% ser tecnólogo. Y el 54.4% manifestó contar con más de 10 años de experiencia docente y el 22% cuenta con experiencia docente entre 5 y 10 años.

El 26.5% trabaja en las UTS desde hace más de 10 años y el 33.3% lleva entre 4 y 10 años en la institución.

Conectividad y redes sociales

96.6% manifestó contar con equipo propio de cómputo en su hogar, de ellos un 57.1% tiene una máquina de menos de cinco años de antigüedad, el 21.8% de menos de un año de antigüedad y el 21.8% de más de cinco años de uso.

El 74.8% manifestó revisar su cuenta de correo electrónico al menos una vez al día. El 23.8% declaró hacerlo al menos una vez a la semana.

Solo el 8.8% comentó no tener cuentas de redes sociales.

El 39.5% manifestó que le gustaría recibir ocasionalmente información institucional en sus correos electrónicos, el 38.1% dijo que todos los días, el 21.1% casi todos los días.

El 7.5% manifiesta escuchar la emisora institucional al menos una vez al día; el 27.9% al menos una vez a la semana, el 18.4% al menos una vez al mes y el 46.9% menos de una vez al mes.

El 49.7% ingresa a la emisora a través del portal web, el 43.5 la sintoniza desde la radio y solo el 6.8% lo hace con el aplicativo.

La cuenta de redes sociales más reconocida es Facebook con el 81.6%, seguida de YouTube con el 50.3% y están las cuentas de Instagram con 54 % y Twitter 65 % de desconocimiento por parte de los profesores.

La consulta de las redes sociales institucionales se reveló así:

Facebook

Casi todos los días y a diario 37%

Ocasionalmente 33%

Nunca y casi nunca 29.7%

Twitter:

Casi todos los días y a diario 16.2%

Ocasionalmente 19.5%

Nunca y casi nunca 68.9%

Instagram

Casi todos los días y a diario 15.5%

Ocasionalmente 28.3%

Nunca y casi nunca 56%

YouTube

Casi todos los días y a diario 17.5%

Ocasionalmente 31.7%

Nunca y casi nunca 50%

El 79.6% manifestaron consultar frecuentemente el portal institucional y el 19.7% dijeron que lo hacían ocasionalmente.

Al 45.6% le agrada completamente el portal web, al 52.4% le parece que está bien y solo a un 2% le es indiferente.

Un 86.4% de los encuestados manifestaron que era sencillo encontrar la información en el portal web, mientras que un 13.6% consideraron que era complicado encontrar la información.

El 98.6% consideran que el lenguaje y la redacción utilizada en el portal web es fácil de entender.

En cuanto a los elementos multimedia del sitio el 83.7% manifestó que tiene los necesarios y en un 83.7% consideran que la información dispuesta satisface las necesidades.

El 69.4% consideran que los contenidos del portal son actualizados periódicamente.

El 56.4% manifiestan que el medio que más usan es el correo electrónico, seguido por el portal web y las redes sociales.

En cuanto a los contenidos enviados a través del correo electrónico un 78.9% consideran que debería ser información de servicios institucionales, un 46.9% noticiosa y un 37.4% de internacionalización y movilidad.

El 85% se informa de las noticias, programas académicos, proyectos sociales, actividades, eventos y/o servicios que ofrece la Institución a través de su coordinador, el 61.9% desde el portal web y el 39.5% mediante las redes sociales.

El 74.1% manifiesta que le gustaría enterarse de la información institucional a través de correo electrónico y el 67.3% mediante comunicación directa con su jefe inmediato, solo el 37.04% manifestó que a través del WhatsApp.

Los trámites y servicios institucionales

El 81% manifestó conocer los trámites y servicios institucionales.

el 45.5% accedió a la información de los trámites y servicios desde la coordinación de su programa académico, mientras que el 37.8% lo hizo consultando mediante correo electrónico.

Para el 54.2% fue fácil acceder a los trámites institucionales, para el 28.9% fue muy fácil y solo para el 1.4 fue difícil y el 2.8 % muy difícil.

El 44.2% comenta que utiliza al menos una vez al mes los servicios institucionales, mientras que un 26.5% de los encuestados dijeron nunca utilizarlos.

De los servicios ofrecidos por Bienestar Institucional el más usado es el de medicina con un 38.7% seguido por el de sede recreativa con 11.6%.

Un 39.5% de los encuestados dijeron nunca usar los servicios de biblioteca, mientras un 31.3% manifestaron usarlos una vez al mes y solo 18.4% más de una vez a la semana.

el 69.7% manifestó estar satisfecho con los servicios que le presta la institución, el 23.8% satisfecho y solo el 6.8% insatisfecho.

Frente a la calificación de cada uno de los canales de los servicios utilizados el que obtuvo la más alta calificación fue el correo electrónico con el 91%, seguido de biblioteca con 80.5% y el más bajo fue el de atención telefónica con el 48.6%.

5.3 Administrativos Uteístas

Se invitó a través del correo electrónico institucional a los servidores públicos de la institución a diligenciar un formulario virtual de caracterización. 77 servidores respondieron el formulario entre el 7 de julio y el 31 de agosto.

Situación civil, ubicación, socioeconómica y educación

Las edades de los servidores públicos que respondieron la encuesta oscilan entre los 22 años y los 62, de ellos el 67.5% fueron mujeres.

El 47.4% manifestaron estar solteros y el 44.7% casados.

El 93.4% dijo vivir en el área metropolitana de Bucaramanga.

El 28.9% manifestó contar con formación universitaria, un 21.1% con especialización, un 17.1% con maestría y un 1.3% con doctorado.

El 40.8% manifestó vivir en casa propia. El 48.7% manifestó vivir en vivienda estrato 4. El 32.9% manifestó vivir con dos personas en su casa.

El 64.5% de quienes respondieron la encuesta manifestó tener contrato de CPS con la institución y un 17.1% estar vinculado por libre nombramiento y remoción.

El 78.9% respondió que desarrollaba sus labores en un proceso de apoyo en la institución.

El 55.3% comentó estar vinculado con la institución entre uno y cinco años y el 93.4% manifestó que no recibe ingresos por concepto de labores con otras instituciones o empresas diferente a las UTS.

Comunicación y uso de las TIC

El 84.2% cuenta con equipo de cómputo propio para trabajar desde su casa. El 47.4% tiene un computador de menos de cinco años de antigüedad y el 36.8% tiene un equipo de más de cinco años de uso.

La consulta de las redes sociales institucionales se reveló así:

Facebook

Casi todos los días y a diario 50.6%

Ocasionalmente 40.2%

Nunca y casi nunca 9%

Twitter:

Casi todos los días y a diario 22.3%

Ocasionalmente 19.7%

Nunca y casi nunca 57.8%

Instagram

Casi todos los días y a diario 31.5%

Ocasionalmente 34.2%

Nunca y casi nunca 34.2%

YouTube

Casi todos los días y a diario 7.8%

Ocasionalmente 28.9%

Nunca y casi nunca 63.1%

El 81.6% de los encuestados manifestó que visita frecuentemente el portal web institucional, un 64.5% manifestó que le agrada el sitio web institucional y respecto a los contenidos publicados en el mismo un 59.2% son de su total agrado y un 39.5% considera que están bien.

Respecto a la consulta de información en el sitio web un 89.5% consideran que es sencillo encontrarla y un 81.6% piensa que los elementos multimedia usados en el sitio son los necesarios.

El total de los encuestados manifestó que la información publicada en el sitio web tiene un lenguaje y una redacción entendible.

El 86.8% considera que la información dispuesta en el portal satisface sus necesidades informativas.

El 78.9% cree que los contenidos del portal son actualizados periódicamente.

El 64.9% manifestó que el medio de comunicación institucional que más utiliza es el correo electrónico institucional.

A través del correo electrónico institucional a un 71.1% le gustaría recibir contenidos de información y servicios institucionales.

La información es recibida en su mayoría a través de las redes sociales, portal web, el jefe inmediato y el diálogo con estudiantes y profesores.

El 72.4% manifiesta que le gustaría informarse a través del correo electrónico.

Bienestar, actividad física e inclusión

El 75% manifestó practicar algún tipo de actividad física, de estos un 33.3% confirmó realizarla más de tres veces a la semana y un 26.7% solo una vez a la semana.

El 98.7% dijo no tener ninguna discapacidad o condición física especial y el 98.7% manifestó no pertenecer a grupo indígena, afrodescendiente, desplazado etc.

Atención al ciudadano

Un 96.1% respondió que conocía los trámites y servicios institucionales.

Frente a la frecuencia de uso de los servicios institucionales un 43.4% comentó usarlos una vez al mes y un 59.2% comentó el estar satisfecho con los servicios que la institución le presta, mientras que un 39.5% comentó estar muy satisfecho y solo el 1.3% se declaró insatisfecho.

Un 80.3% ha recomendado los servicios institucionales.

En cuanto a la experiencia en el uso de los servicios institucionales, el mejor calificado fue el correo institucional con un 94.7% muy buena y buena y menor calificación fue la atención telefónica con un 60.5

6. BIBLIOGRAFÍA

PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO. Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. [En línea]. Departamento Nacional de Planeación. Noviembre de 2011. Disponible en:

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Ciudadanos.pdf>