



**CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA UNIVERSIDAD PEDAGOGICA Y  
TECNOLOGICA DE COLOMBIA**

**Oficina de Comunicaciones**

**Educación Virtual**

**Tunja 2013**

## Contenido

1	INFORMACION GENERAL GRUPOS DE USUARIOS UPTC .....	6
1.1	PADRES DE FAMILIA .....	6
1.2	ESTUDIANTES .....	7
1.3	DOCENTES .....	8
1.4	FUNCIONARIOS .....	9
2	ACCESO A INTERNET Y DISPOSITIVOS UTILIZADOS .....	11
2.1	Usuarios que poseen servicio de internet en el hogar.....	11
2.2	Dispositivos desde los que accede la comunidad a internet desde la Uptc. ....	11
2.3	Calificación desempeño de la red wifi de la Uptc. ....	12
3	INFORMACIÓN .....	13
3.1	Conocimiento sobre la estrategia de gobierno en línea en la Uptc.....	13
3.2	PORTAL UPTC .....	14
3.3	Información consultada en el sitio web Uptc por usuarios de la institución.....	15
3.4	Paginas consultadas por los estudiantes desde la Universidad.....	15
3.5	Calificación del portal web Uptc. ....	16
4	REDES SOCIALES .....	17
4.1	Uso de las redes sociales por estudiantes.....	17
4.2	Preferencia de redes sociales de estudiantes .....	17
4.3	Redes sociales utilizadas por funcionarios de la Uptc.....	18
4.4	Usuarios registrados en redes sociales. ....	19
4.5	Redes sociales para comunicación con estudiantes. ....	19
5	SERVICIOS.....	20
5.1	Uso del correo institucional .....	20
5.2	Razones del bajo uso del correo electrónico. ....	20
5.3	Uso del aula virtual por los docentes de la Uptc.....	21
5.4	Conocimiento de administrativos sobre el aula virtual. ....	21
5.5	Opinión sobre el aula virtual docentes. ....	21
5.6	Uso del sistema de Comunicaciones Oficiales SCOD por funcionarios.....	22
5.7	Calificación de funcionarios sobre los servicios web de la Uptc.....	22
6	SERVICIOS SEGÚN USUARIOS.....	24
6.1	ELEMENTOS TRANSVERSALES .....	24

6.2	INFORMACIÓN EN LINEA.....	25
6.3	INTERACCIÓN EN LINEA.....	26
6.4	TRANSACCIÓN EN LINEA .....	27
6.5	TRANSFORMACION .....	28
6.6	DEMOCRACIA EN LINEA .....	28

## TABLA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Nivel escolar padres de familia .....	6
Gráfico 2 Sector padres de familia .....	7
Gráfico 3 Estrato socioeconómico de estudiantes de la Uptc .....	8
Gráfico 4 Nivel de estudios de docentes .....	8
Gráfico 5 Sexo .....	9
Gráfico 6 Nivel de estudios funcionarios Uptc .....	9
Gráfico 7 Tipo de vinculación funcionarios Uptc .....	10
Gráfico 8 Acceso a internet desde el hogar .....	11
Gráfico 9 Dispositivos utilizados por la comunidad para acceder a internet.....	12
Gráfico 10 Calificación desempeño de la red wifi .....	12
Gráfico 11 Conocimiento de la Estrategia de gobierno en Línea .....	13
Gráfico 12 Páginas con mayor número de visitas .....	14
Gráfico 13 Páginas consultas desde la Universidad por estudiantes .....	16
Gráfico 14 Uso de las redes sociales por estudiantes: .....	17
Gráfico 15 Preferencias de redes sociales de estudiantes .....	17
Gráfico 16 Redes sociales utilizadas por funcionarios.....	18
Gráfico 17 Acceso a las redes sociales oficiales de Uptc .....	18
Gráfico 18 Usuarios registrados en redes sociales .....	19
Gráfico 19 Uso de redes sociales para la comunicación con estudiantes.....	19
Gráfico 20 Uso de correo electrónico institucional .....	20
Gráfico 21 Razones del bajo uso del correo electrónico docentes.....	20
Gráfico 22 Uso del aula virtual de la Uptc por Docentes .....	21
Gráfico 23 Conocimiento de administrativos sobre el aula virtual.....	21
Gráfico 24 Opinión de docentes sobre el aula virtual .....	22
Gráfico 25 Uso del Sistema de Comunicaciones Oficiales Digitales SCOD por funcionarios. ....	22
Gráfico 26 Calificación del acceso a los servicios web de la universidad.....	23

## OBJETIVO GENERAL

Identificar las necesidades de estudiantes padres de familia, docentes y funcionarios en cuanto a servicios y trámites de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Determinar características demográficas y geográficas de los usuarios de la Uptc.
- Establecer las preferencias de los usuarios frente a los canales de comunicación y los dispositivos electrónicos utilizados para el acceso.
- Conocer el tipo de información con mayores consultas en internet y en el portal institucional.

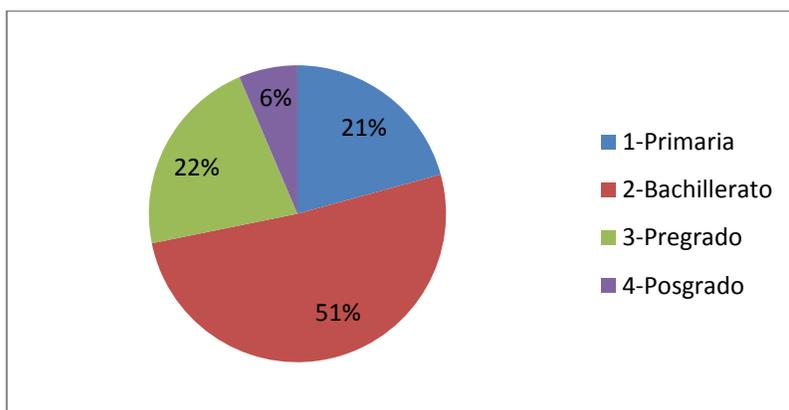
## 1 INFORMACION GENERAL GRUPOS DE USUARIOS UPTC

### 1.1 PADRES DE FAMILIA

- **Edad Promedio:**  
La edad promedio de los padres de familia es de 45 años. Según datos de la encuesta de gobierno en línea.
- **Nivel escolar de padres de familia.**

Los padres de familia que cuentan con formación en el bachillerato se encuentran en el 51%, en el nivel primario el 21% y posgrado el 22%.

**Gráfico 1** Nivel escolar padres de familia

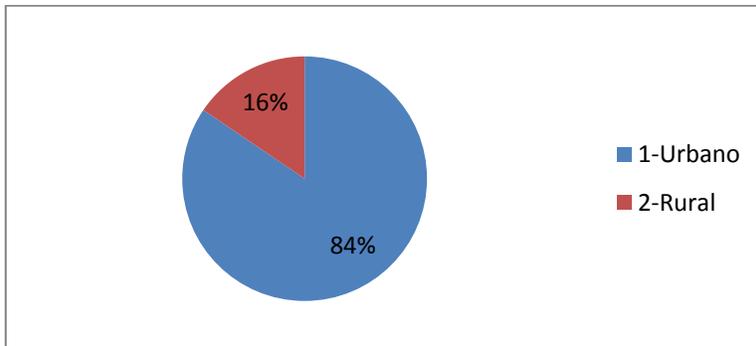


Fuente: Encuesta Estudio de caracterización de usuarios Uptc.

- **Sector**

El 84% de los padres de familia tienen sus hogares en el sector urbano, sobre un 16% que se encuentran en el sector rural.

**Gráfico 2** Sector padres de familia



Fuente: Encuesta Estudio de caracterización de usuarios Uptc.

## 1.2 ESTUDIANTES

- **Sexo**

El porcentaje de mujeres que estudian en la universidad es de 53% sobre el 47% de hombres, el cual se ha mantenido en los últimos años en la Institución. (Uptc Vicerrectoría Académica, 2011)

- **Edad**

El ingreso de estudiantes a la Institución, evidencia que la edad promedio de la población estudiantil en el rango de 16 a 20 años supera el 75% de la población, seguido de un 10% de edad de 15 años o menos y el 15% restante son estudiantes mayores de 21 años. (Uptc Vicerrectoría Académica, 2011)

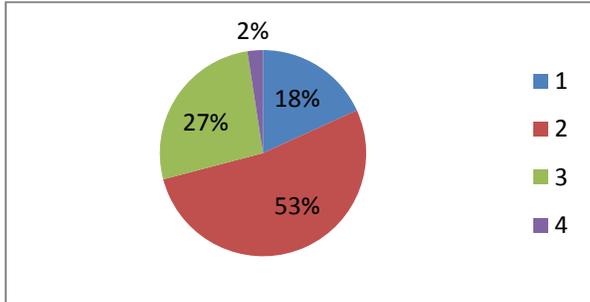
- **Región**

El 87,6% del total de los estudiantes universitarios de la UPTC, pertenecen al departamento de Boyacá (Uptc Vicerrectoría Académica, 2011)

- **Estrato Socioeconómico de estudiantes de la Uptc.**

El porcentaje de estudiantes de la Uptc que se encuentran en estrato 1 y 2 conforman el 71% sobre el 29% que se ubican en estratos 3 y 4.

**Gráfico 3** Estrato socioeconómico de estudiantes de la Uptc

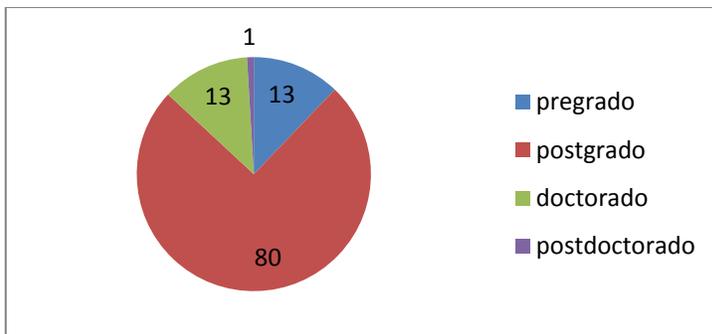


Fuente: Encuesta Estudio de caracterización de usuarios Uptc.

### 1.3 DOCENTES

- Población total.
- Rango de edades
- Sexo
- Nivel de estudio de docentes.

**Gráfico 4** Nivel de estudios de docentes



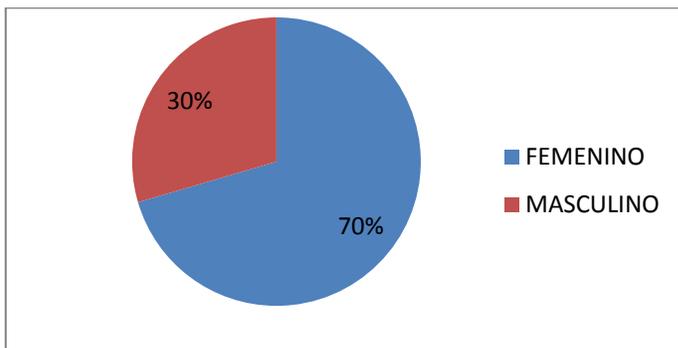
Fuente: Encuesta Estudio de caracterización de usuarios Uptc.

## 1.4 FUNCIONARIOS

- **Sexo**

Con respecto al sexo de los funcionarios de la Uptc, existe una gran diferencia evidenciada en un 70% de mujeres sobre un 30% de hombres.

**Gráfico 5** Sexo

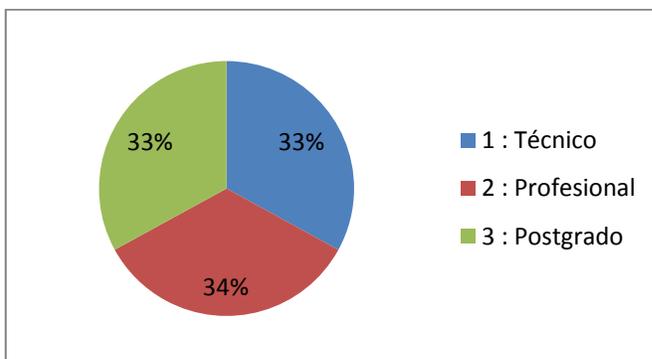


Fuente: Encuesta Estudio de caracterización de usuarios Uptc.

- Nivel de estudios de funcionarios de la Uptc

En cuanto al nivel de estudio de los funcionarios de la Uptc, el gráfico 6 muestra una división alrededor del 33% para personas con formación técnica, profesional y postgrado en cada caso.

**Gráfico 6** Nivel de estudios funcionarios Uptc

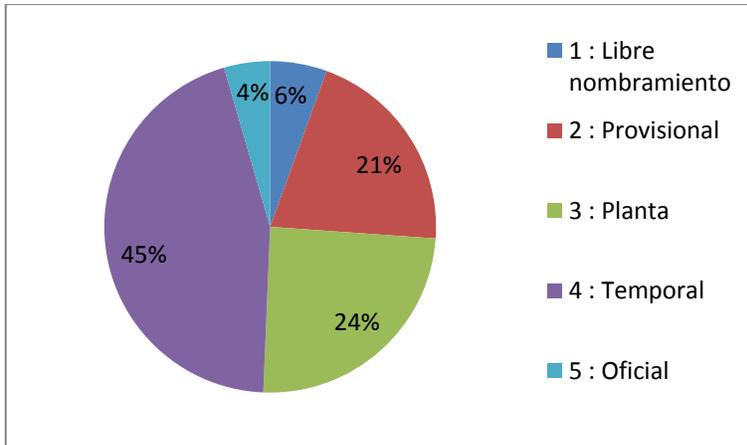


Fuente: Encuesta Estudio de caracterización de usuarios Uptc.

- Tipo de vinculación de funcionarios de la Uptc

Dentro del tipo de vinculación de los funcionarios de la Uptc, el porcentaje más alto se encuentran temporales con un 45%, de planta 24% y provisionales 21, mientras que 10% lo conforman oficiales y de libre nombramiento.

**Gráfico 7** Tipo de vinculación funcionarios Uptc



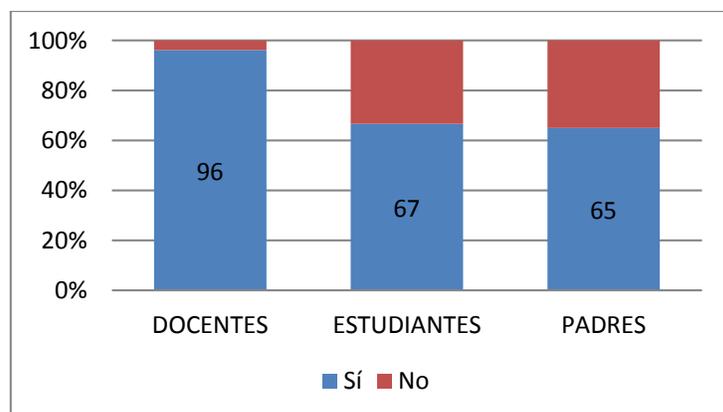
Fuente: Encuesta Estudio de caracterización de usuarios Uptc.

## 2 ACCESO A INTERNET Y DISPOSITIVOS UTILIZADOS

### 2.1 Usuarios que poseen servicio de internet en el hogar.

El acceso a internet desde el hogar para estudiantes alcanza un 67% mientras que en el caso de los docentes esta cifra alcanza el 96%.

**Gráfico 8** Acceso a internet desde el hogar



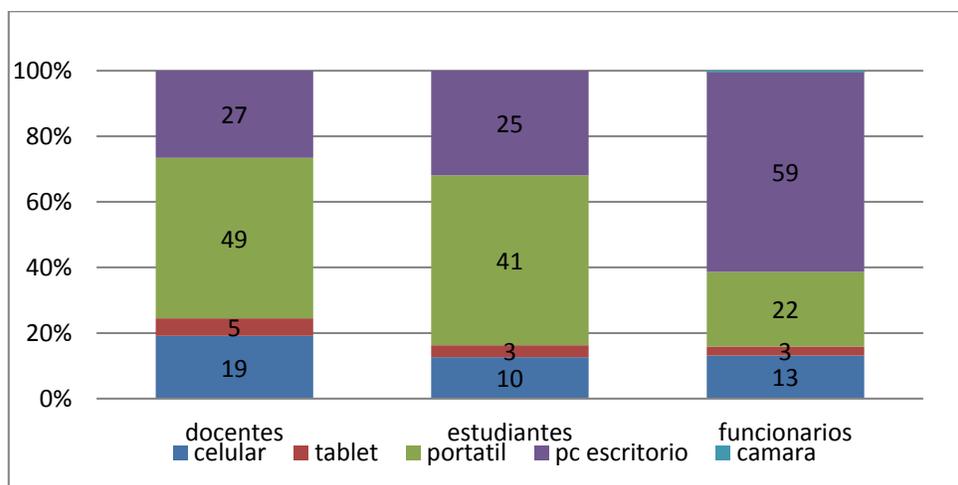
Fuente: Encuesta Estudio de caracterización de usuarios Uptc.

### 2.2 Dispositivos desde los que accede la comunidad a internet desde la Uptc.

De acuerdo a la labor de los usuarios, se observan claras diferencias. En el caso de los funcionarios el 59% utilizan pc de escritorio mientras que estudiantes llega al 25% y docentes al 27%, en contraste se observa como para docentes y estudiantes el uso de computadoras portátiles es mayor con un 49% y 41% respectivamente.

El uso de celulares y tabletas para acceder a internet llega a un 24% para docentes y en menor medida con 13% para estudiantes. Sin embargo esta cifra resulta primordial debido a la masificación que tiene el uso de celulares en el país con 90.2%, según resultados de la encuesta de Calidad de vida de 2011 realizada por el DANE. (Estadística, 2011)

**Gráfico 9** Dispositivos utilizados por la comunidad para acceder a internet

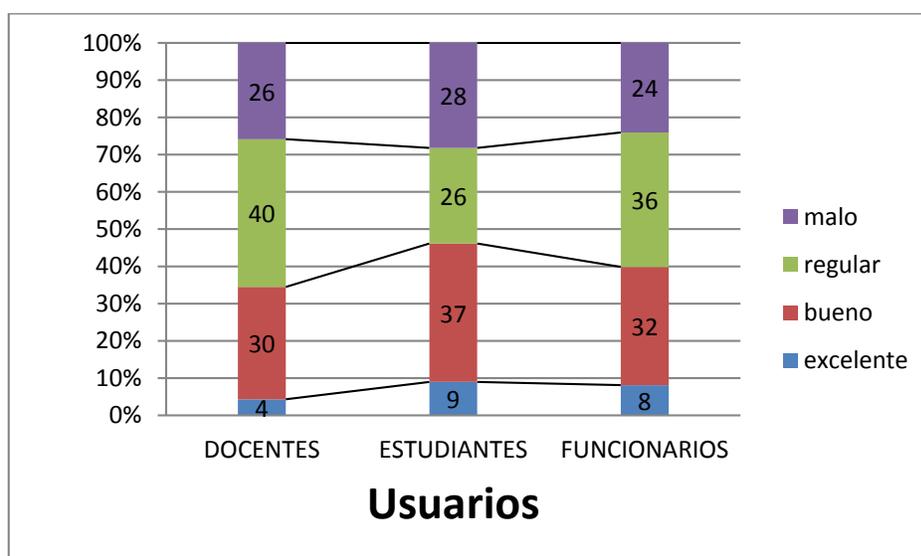


Fuente: Encuesta Estudio de caracterización de usuarios Uptc.

### 2.3 Calificación desempeño de la red wifi de la Uptc.

La calificación del desempeño de la red wifi por parte de estudiantes muestra un 9% que asignaron una calificación excelente, un 37% bueno, mientras un 26% dice estar regular y un 28% estar mal.

**Gráfico 10** Calificación desempeño de la red wifi



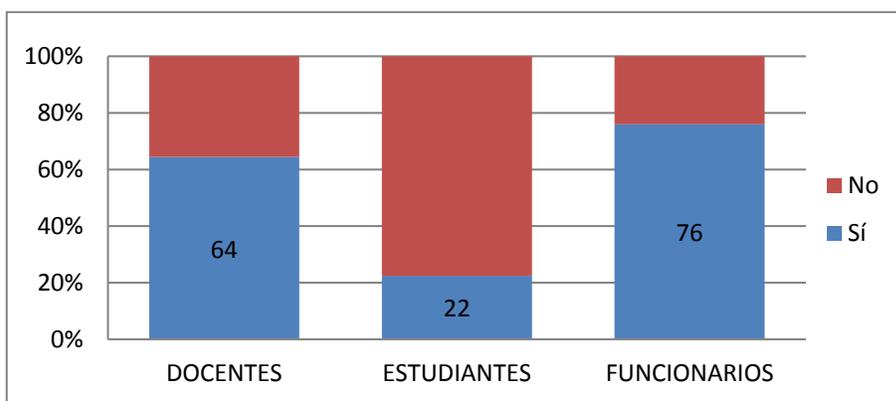
Fuente: Encuesta Estudio de caracterización de usuarios Uptc.

### 3 INFORMACIÓN

#### 3.1 Conocimiento sobre la estrategia de gobierno en línea en la Uptc.

El 76% de los funcionarios tienen conocimiento sobre gobierno en línea, contrastando con el 22% de los estudiantes que dicen saber sobre el programa del Ministerio de Tecnologías de la Información.

**Gráfico 11** Conocimiento de la Estrategia de gobierno en Línea



Fuente: Encuesta Estudio de caracterización de usuarios Uptc.

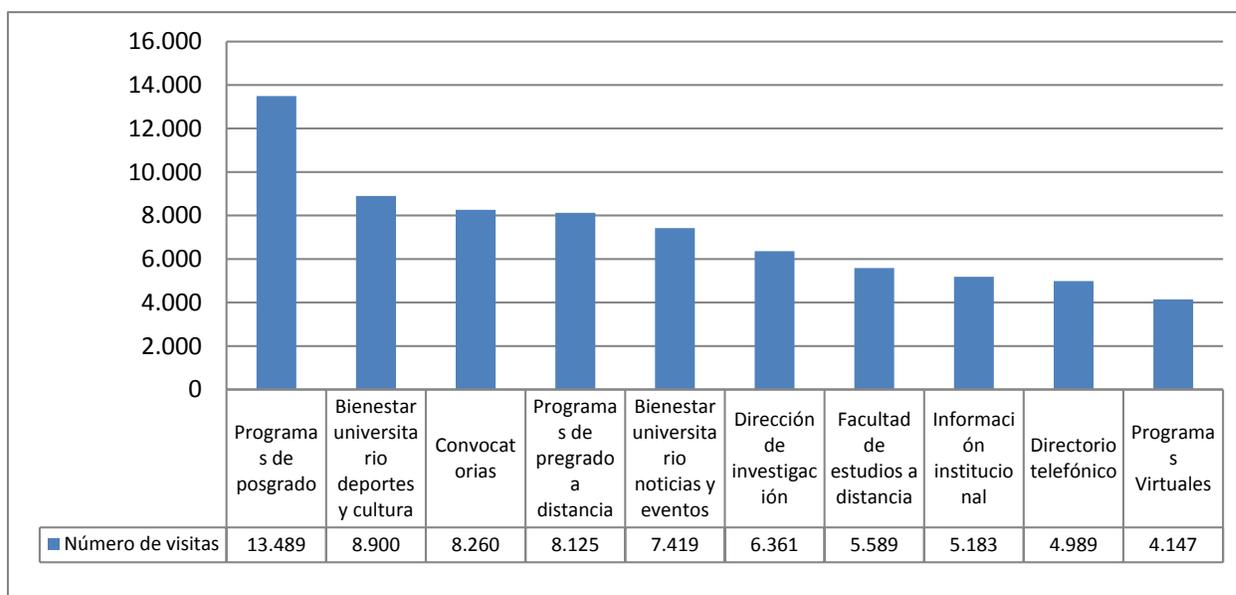
### 3.2 PORTAL UPTC

#### Páginas con mayor número de visitas

Las páginas del portal de la institución con mayores visitas durante las fechas del 8 de febrero al 11 de marzo, muestran un alto número para la página programas de posgrado con 13.489 visitas, así mismo las páginas de programas a distancia, presencial y virtuales se encuentran dentro de las 10 páginas con mayores visitas. Las visitas de bienestar universitario fueron de 8.900 y la página de información institucional fue de 4.989. Sin embargo los resultados deben evaluarse en otras fechas para tener una mejor comprensión de los intereses de los usuarios sobre la información en el portal.

Fuente: Google Analytics Portal Uptc. Datos del 8 de febrero al 11 de Marzo

Gráfico 12 Páginas con mayor número de visitas

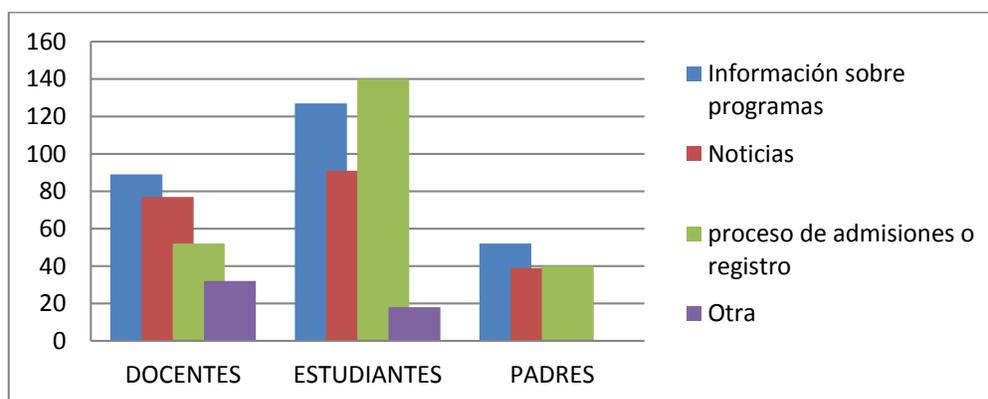


### 3.3 Información consultada en el sitio web Uptc por usuarios de la institución.

Dentro de la información consultada en el sitio web por parte de docentes y funcionarios, se encuentra información sobre programas, registro y noticias.

Otra información consultada en el portal se encuentra las convocatorias, normatividad, biblioteca, aula virtual, registro académico, información institucional, portal de revistas, bases de datos, magazín desde la U, investigación, peticiones y reclamos.

**Gráfico 15** Información consultada en el sitio web

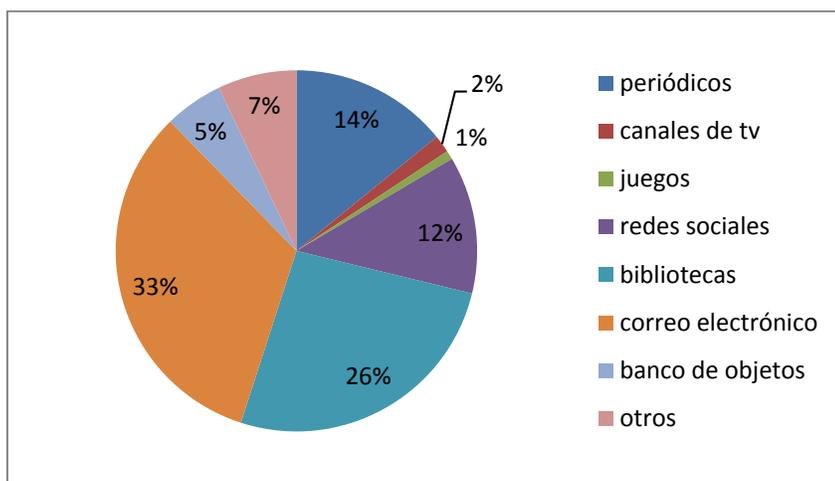


Fuente: Encuesta Estudio de caracterización de usuarios Uptc.

### 3.4 Páginas consultadas por los estudiantes desde la Universidad.

El correo electrónico es una de las páginas más consultadas con el 33%, la página de la biblioteca con 26%, periódicos el 14% y en baja proporción de visitas de redes sociales dentro de la universidad con el 12%. Otras páginas consultadas son: el aula virtual, Wikipedia, buscadores, bases de datos, portales de revistas, páginas de música, fotos y páginas de consulta.

Gráfico 13 Páginas consultas desde la Universidad por estudiantes

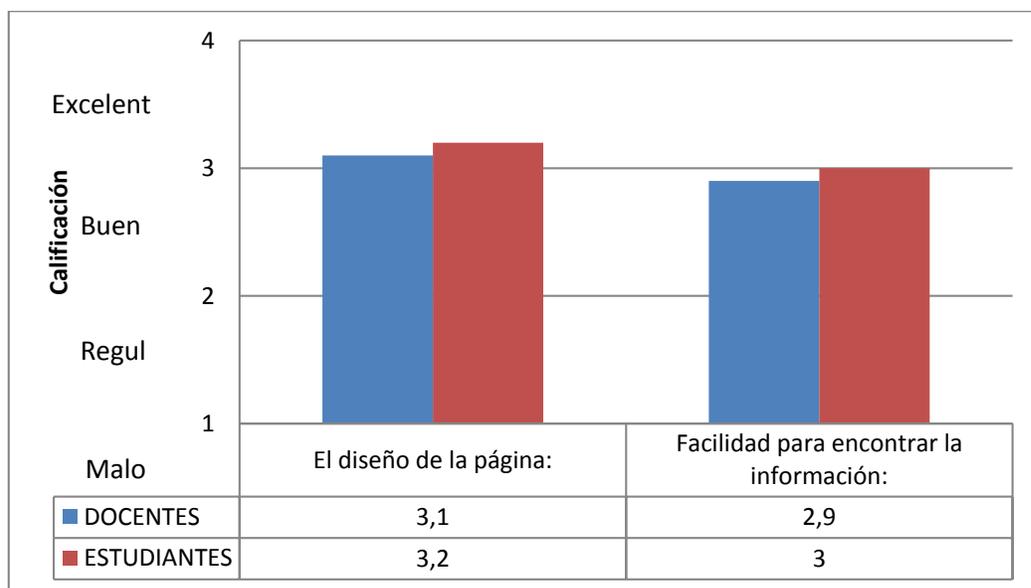


Fuente: Encuesta Estudio de caracterización de usuarios Uptc.

### 3.5 Calificación del portal web Uptc.

La calificación del portal Web de la Uptc mantiene resultados similares por parte de estudiantes y docentes. El ítem de diseño de página esta entre 3.1 y 3.2, el ítem de facilidad para encontrar la información está en 2.9 y 3.

Gráfico 16 Calificación Portal web Uptc



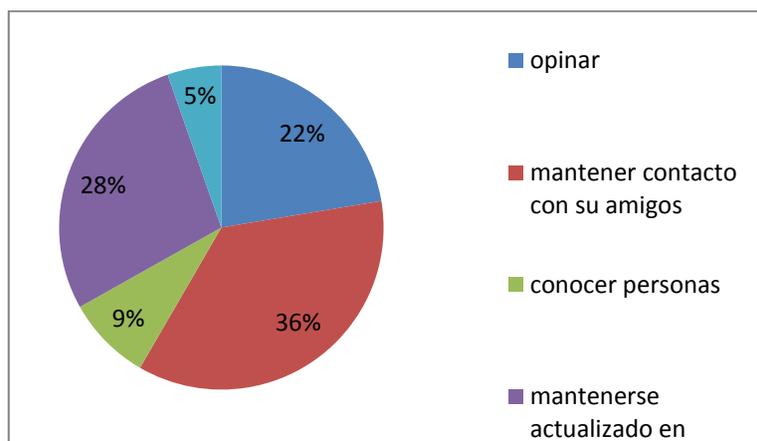
Fuente: Encuesta Estudio de caracterización de usuarios Uptc.

## 4 REDES SOCIALES

### 4.1 Uso de las redes sociales por estudiantes

El uso que dan los estudiantes a las redes sociales está destinado en 36% en mantener contacto con sus amigos, en 40% en mantenerse actualizado y dar opiniones, un 9% en conocer personas, en el caso de 5% destinado a otros usos, los estudiantes lo utilizan como medio de comunicación para realizar trabajos, realizar trabajos.

**Gráfico 14** Uso de las redes sociales por estudiantes:

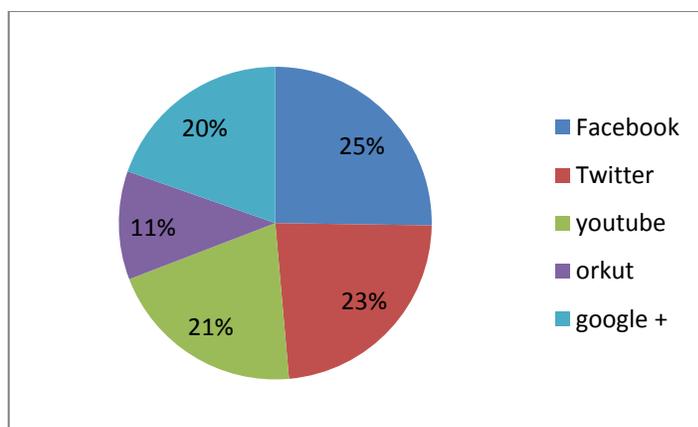


Fuente: Encuesta Estudio de caracterización de usuarios Uptc.

### 4.2 Preferencia de redes sociales de estudiantes

Los estudiantes no tienen una preferencia en alguna de las redes sociales. Los resultados muestran una tendencia alrededor del 20% sobre las redes planteadas.

**Gráfico 15** Preferencias de redes sociales de estudiantes

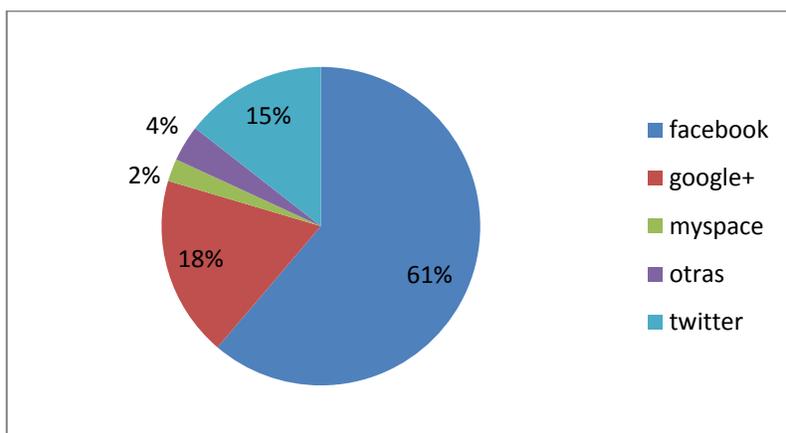


Fuente: Encuesta Estudio de caracterización de usuarios Uptc.

### 4.3 Redes sociales utilizadas por funcionarios de la Uptc

En el caso de los funcionarios el mayor uso de red social se encuentra Facebook con un 61%, mientras que tiene un bajo uso la red de Myspace.

**Gráfico 16** Redes sociales utilizadas por funcionarios

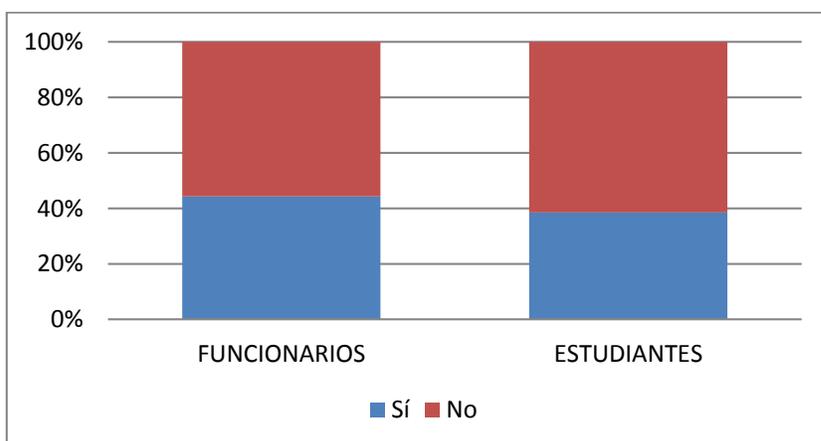


Fuente: Encuesta Estudio de caracterización de usuarios Uptc.

### 4.5 Ha consultado en estas redes sociales las cuentas oficiales de la Universidad

El acceso a las cuentas oficiales de la Universidad en las redes sociales es muy bajo por parte de estudiantes y funcionarios el porcentaje se encuentra alrededor del 40%.

**Gráfico 17** Acceso a las redes sociales oficiales de Uptc

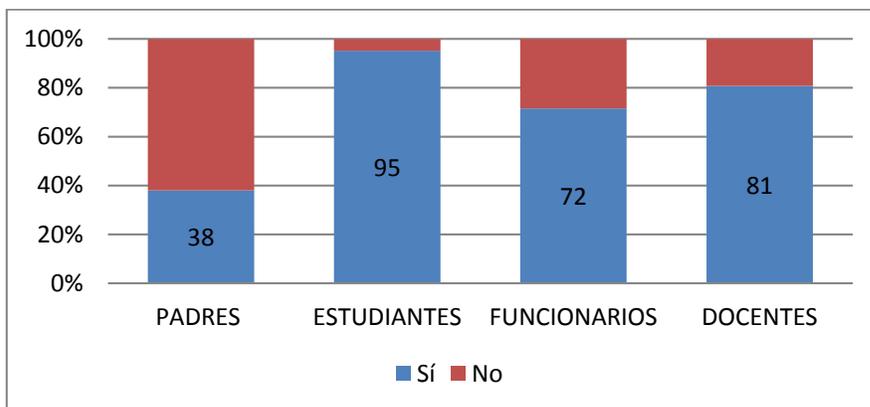


Fuente: Encuesta Estudio de caracterización de usuarios Uptc.

#### 4.4 Usuarios registrados en redes sociales.

El porcentaje de usuarios registrados en redes sociales en general es alto con un 95% en estudiantes y 81% en el caso de docentes. Los padres de familia registrados alcanzan el 38%.

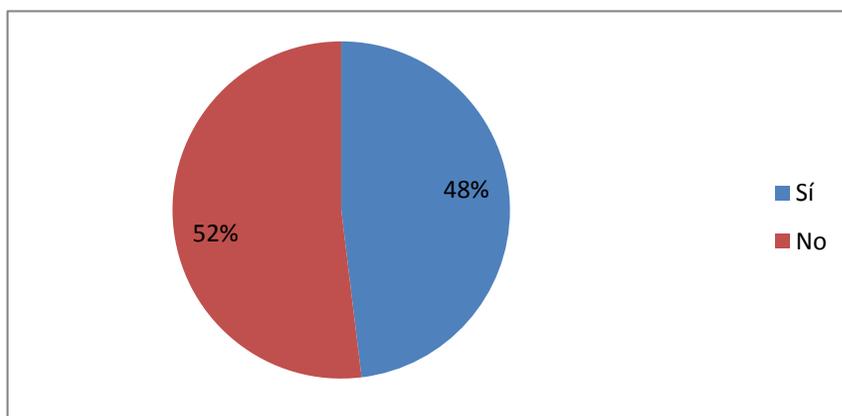
**Gráfico 18** Usuarios registrados en redes sociales



Fuente: Encuesta Estudio de caracterización de usuarios Uptc.

#### 4.5 Redes sociales para comunicación con estudiantes.

**Gráfico 19** Uso de redes sociales para la comunicación con estudiantes



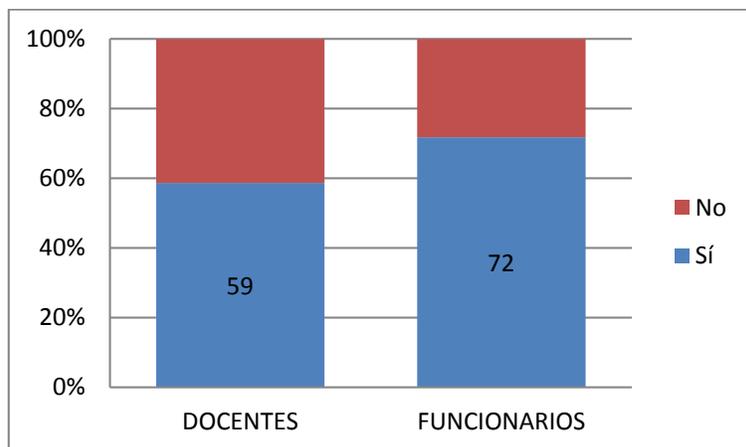
Fuente: Encuesta Estudio de caracterización de usuarios Uptc.

## 5 SERVICIOS

### 5.1 Uso del correo institucional

En el caso del uso del correo institucional los docentes encuestados mantienen un bajo uso del correo institucional como se aprecia en el gráfico con un 59%, los funcionarios de la universidad hace uso del correo en un 72%.

**Gráfico 20** Uso de correo electrónico institucional

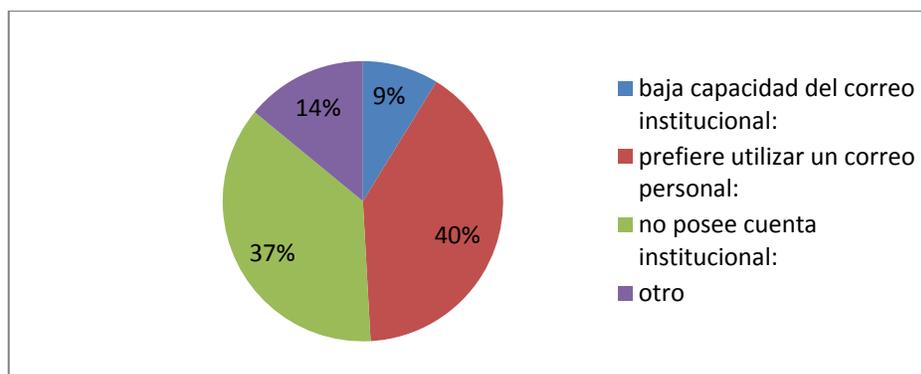


Fuente: Encuesta Estudio de caracterización de usuarios Uptc.

### 5.2 Razones del bajo uso del correo electrónico.

Respecto al bajo uso del correo electrónico por parte de los docentes, algunas de las razones son: el 40% prefiere mantener una sola cuenta de correo para organizar la información, mientras que el 37% dice no contar con una cuenta institucional.

**Gráfico 21** Razones del bajo uso del correo electrónico docentes

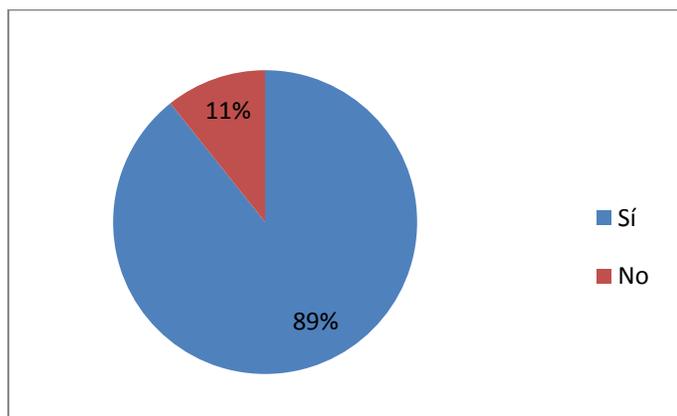


Fuente: Encuesta Estudio de caracterización de usuarios Uptc.

### 5.3 Uso del aula virtual por los docentes de la Uptc

Los docentes que hacen uso del aula virtual se encuentra sobre el 89%.

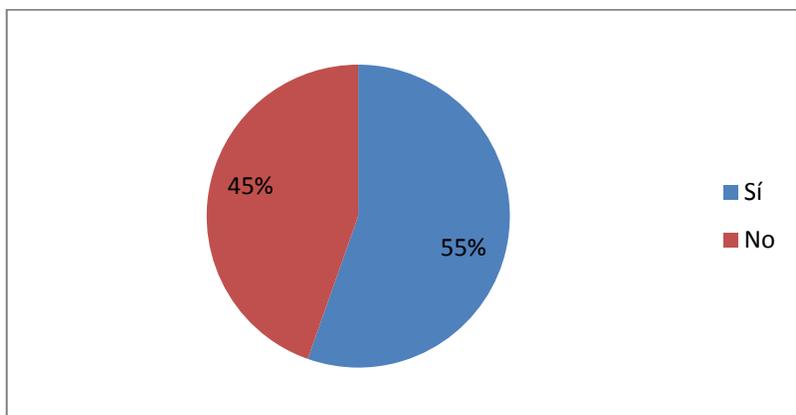
**Gráfico 22** Uso del aula virtual de la Uptc por Docentes



Fuente: Encuesta Estudio de caracterización de usuarios Uptc.

### 5.4 Conocimiento de administrativos sobre el aula virtual.

**Gráfico 23** Conocimiento de administrativos sobre el aula virtual.

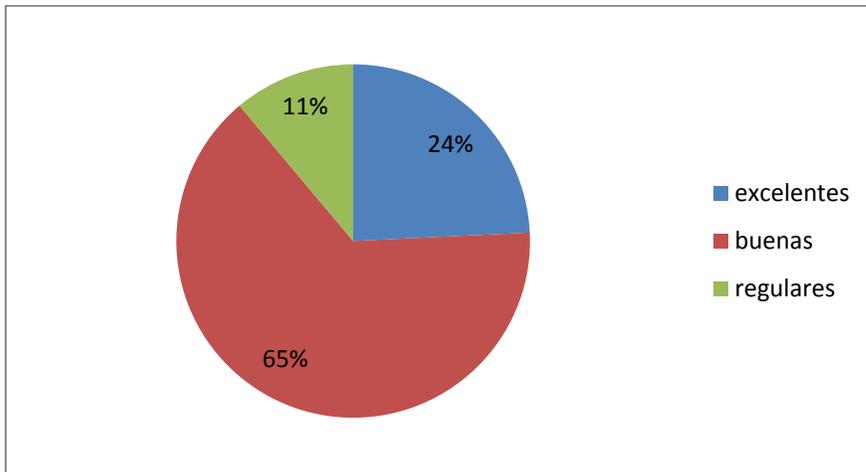


Fuente: Encuesta Estudio de caracterización de usuarios Uptc.

### 5.5 Opinión sobre el aula virtual docentes.

La opinión de los docentes sobre el aula virtual es buena con 67%, mientras que un 11% dice ser regular.

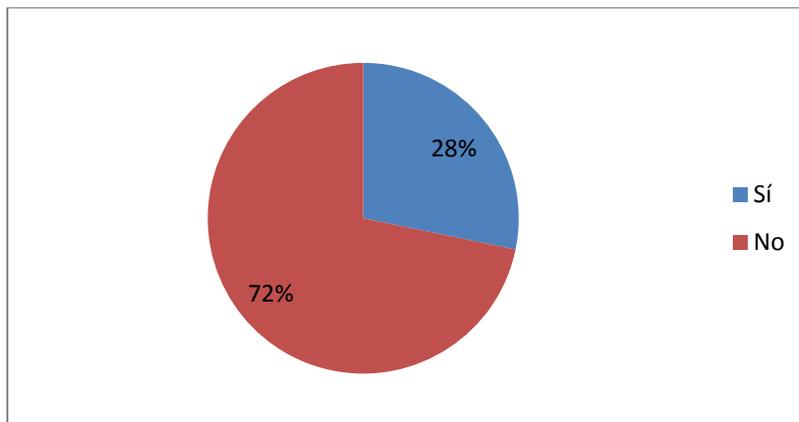
Gráfico 24 Opinión de docentes sobre el aula virtual



Fuente: Encuesta Estudio de caracterización de usuarios Uptc.

## 5.6 Uso del sistema de Comunicaciones Oficiales SCOD por funcionarios

Gráfico 25 Uso del Sistema de Comunicaciones Oficiales Digitales SCOD por funcionarios.

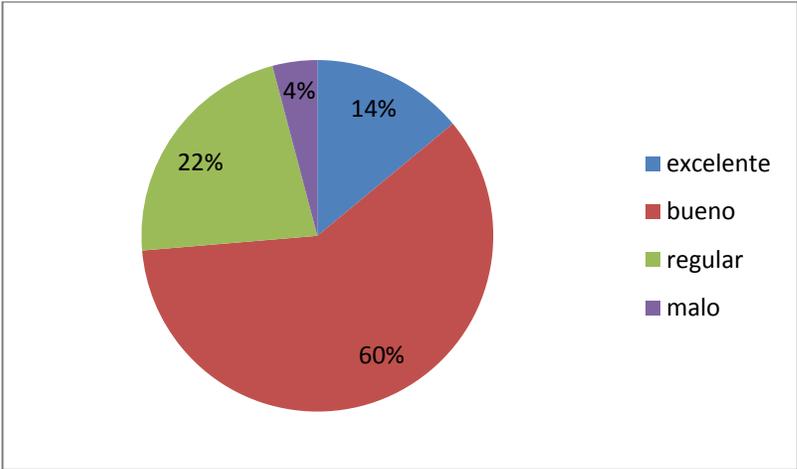


Fuente: Encuesta Estudio de caracterización de usuarios Uptc.

## 5.7 Calificación de funcionarios sobre los servicios web de la Uptc.

La calificación de funcionarios sobre los servicios web de la Uptc es bueno según 60%, excelente el 14%, mientras que 22% asignaron una calificación regular.

**Gráfico 26** Calificación del acceso a los servicios web de la universidad



Fuente: Encuesta Estudio de caracterización de usuarios Uptc.

## 6 SERVICIOS SEGÚN USUARIOS

¿Qué trámites o servicios en línea considera se podrían realizar?

### COMPONENTES DE GOBIERNO EN LINEA

#### 6.1 ELEMENTOS TRANSVERSALES

<b>Funcionarios</b>	<b>Docentes</b>	<b>Estudiantes</b>
Mejorar la velocidad de red	Teleconferencia	Remodelar la página web
Reemplazar equipos	Mejorar el acceso al aula virtual	Velocidad de internet
	Mejorar la velocidad en la red	Mejorar la cobertura
	Mejor desempeño de la red	Caídas frecuentes en la pagina
	Mejorar el acceso al correo institucional	Cada escuela debe tener su micro portal
	Versión actualizada de module	Mejorar el diseño de la pagina
	Varias contraseñas por recordar	Otro idioma en la pagina
		Mejorar el proceso virtual
		Espacio para estudiantes
		Mejorar la plataforma de calificaciones
		Pagos por internet
		Información sobre gobierno en línea

## 6.2 INFORMACIÓN EN LINEA

Funcionarios	Docentes	Estudiantes
Tutoriales de los servicios de la uptc	Asesoría en cursos virtuales	Dar a conocer el bienestar universitario
Becas	Información sobre becas	Información sobre paros
Cha institucional	Reuniones virtuales entre las escuelas.	Eventos
Bases de datos biblioteca	Capacitación sobre tic	Noticias
Informes mensuales de gestión, informes a la comunidad	Como ingresar a artículos científicos	Mayor información acerca de las matriculas
Información de contacto de funcionarios de la uptc	Bases de datos sin restricciones	Incentivar la radio universitaria
Información sobre instituto de idiomas	Chat y foros	Información sobre acceso a la red
Mayor información sobre diplomados	Biblioteca virtual	Mejorar la información sobre la inscripción de materias y matriculas para estudiantes de primer semestre
Información sobre actividades escolares	Incentivar el uso del correo electrónico institucional	Incentivar el uso del correo institucional
Consultas asesorías sobre temáticas específicas	Presentar información sobre irregularidades académicas	Mayor campaña publicitaria gobierno en línea
<b>Aplicación para ver los servicios que ofrece la universidad</b>	La información no se consigue de forma fácil en el portal	Biblioteca virtual
Celsiusnt	Fortalecer los servicios de tutorías en videos en los cursos virtuales	
Repositorios digitales, para tesis, videos	Mas objetos de aprendizaje	
<b>Educación virtual, tutoriales aula virtual para prácticas del idioma.</b>	Técnicas pedagógicas mediadas por las tic	
	Cursos virtuales idiomas	
	Enlace con redes de conocimiento y acceso a	

	material científico y académico	
	Idiomas	
	Información de la página en otros idiomas	
	Calendario de eventos con actividades de todos los programas	

### 6.3 INTERACCIÓN EN LINEA

Funcionarios	Docentes	Estudiantes
Quejas y reclamos	Sistema para proyectos de investigación, debates, análisis de información, foros	Citas médicas y odontológicas por internet
	Seguimiento a proyectos	Mejorar el envío de horarios a tiempo
Ofertas laborales	Reconocimiento de puntos por productividad	
Suscripción de noticias	Directorio de estudiantes profesores	
Mayor utilización de scod	Solicitud de aulas de informática	
Convocatorias	Sistema para calificaciones parciales de estudiantes	
Blog	Chat	
Foros	Blog	
Chat	Foros	
Rss	Compartir escritorio para dictar clases	
Suscripción		

#### 6.4 TRANSACCIÓN EN LINEA

Funcionarios	Docentes	Estudiantes
Automatización de formatos sigma	Certificado de nomina	Voto electrónico
Formulario de reingreso	Certificados laborales	
Citas médicas, historias clínicas, resultados de exámenes por correo		
Radicación de incapacidades		
Hojas de vida		
Convocatorias		
Solicitud de visitas al museo		
Base de datos contratistas, trazabilidad del estado, recepción de proveedores		
Procesos judiciales		
Todo lo relacionado con laboratorios		
Radicación de permisos		
Certificados de afiliación		
Préstamo de auditorios		
Radicación de correspondencia		
Notificación para la admisión de estudiantes		
Certificado de Estudio		
Paz y salvo		
Acta de grado		
Desprendible de nómina, pago		
Encuesta de satisfacción de usuarios biblioteca		

## 6.5 TRANSFORMACION

Funcionarios	Docentes	Estudiantes

## 6.6 DEMOCRACIA EN LINEA

Funcionarios	Docentes	Estudiantes
	Espacio para resolver problemas	Personas con bajos recursos evaluar cómo puede entrar a internet desde sitios fuera de la universidad
	Videoconferencias	Mejorar el acompañamiento de los estudiantes en los creads
		Servicios equitativos a la comunidad estudiantil tanto presencial como a distancia
		Ofrecer tecnologías totalmente virtuales
		Los docentes en el aula virtual solo ponen el material y trabajos y se olvidan del estudiante como persona
		Que sigamos trabajando para que esta universidad siga siendo una de las mejores a nivel nacional
		Promover un representante estudiantil de un programa a distancia. Votos vía virtual , para el programa a distancia
		Pensar en actividades lúdicas que incluyan a los estudiantes que están en la jornada nocturna

