



INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR 2025 DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN

Tabla de contenido

1. Introducción	3
2. Objetivo General	3
2.1 Objetivos Específicos	3
3. Fuentes de Información	4
4. Enfoque Metodológico.....	5
4.1 Componente Cuantitativo.....	5
4.2 Componente Cualitativo	6
5. Análisis de la encuesta	6
5.1 Caracterización sociodemográfica	6
5.2 Caracterización socioeconómica y familiar	14
5.3 Condiciones de salud y bienestar	20
5.4 Caracterización de estudiantes	23
5.5 Caracterización de servidores públicos.....	32
5.6 Caracterización de personal de Apoyo (contratistas y outsourcing)	40
5.7 Caracterización de egresados	46
5.8 Caracterización de docentes.....	53
5.9 Caracterización de aspirantes	57
5.10 Caracterización de los ciudadanos.....	60
6. Racionalización de trámites	63
7. Gestión ambiental.....	65
8. Atención al ciudadano	68
9. Ficha técnica de la encuesta	70

1. Introducción

Las instituciones de educación superior requieren comprender de manera integral a sus grupos de valor para orientar la toma de decisiones, fortalecer la calidad de sus procesos y asegurar la pertinencia de sus servicios académicos y administrativos. En este contexto, durante 2025 se desarrolló una Encuesta de Caracterización de Grupos de Valor, cuyo propósito es recopilar información relevante sobre las percepciones, necesidades, niveles de satisfacción y experiencias de los actores vinculados a la institución adicionalmente permite recopilar información tendiente a determinar línea base para el modelo educativo digitalidad próxima.

El estudio se diseñó bajo un enfoque mixto, integrando técnicas cuantitativas y cualitativas, con el fin de obtener tanto datos medibles como valoraciones profundas que permitieran interpretar la realidad institucional desde la perspectiva de sus participantes. Los resultados de esta encuesta constituyen un insumo estratégico para el fortalecimiento del modelo educativo, la mejora de los servicios institucionales y el diseño de acciones orientadas al desarrollo de los territorios y de las personas que interactúan con la institución.

2. Objetivo General

Caracterizar a los grupos de valor de la institución de educación superior en 2025, con enfoque al modelo académico de digitalidad próxima mediante la recolección y análisis de información cuantitativa y cualitativa, con el fin de identificar sus perfiles, percepciones, niveles de satisfacción, necesidades, expectativas e intereses frente a los servicios institucionales y al modelo educativo.

2.1 Objetivos Específicos

- Caracterizar el perfil sociodemográfico y de vinculación de los grupos de valor, con el fin de determinar la composición, diversidad y alcance territorial de la comunidad institucional.
- Evaluar la calidad percibida y el nivel de satisfacción respecto a los servicios institucionales y la plataforma digital, identificando factores críticos que inciden en la experiencia del usuario.
- Analizar el impacto y la apropiación del modelo de "Digitalidad Próxima", valorando cómo los procesos institucionales influyen en la experiencia académica, laboral y de relacionamiento de los actores.

- Identificar las necesidades, expectativas e intereses de formación y servicios de los usuarios, proporcionando insumos que orienten la oferta académica y administrativa hacia una mayor pertinencia
- Generar información estratégica y líneas de acción basadas en los hallazgos para la toma de decisiones, el cierre de brechas digitales y el fortalecimiento de la permanencia y la mejora continua institucional.

3. Fuentes de Información

Para llevar a cabo la caracterización de los grupos de valor de la IU. Digital, se utilizó una encuesta como fuente primaria de datos. Esta encuesta fue administrada a través de la plataforma Google Forms, aprovechando su accesibilidad y facilidad de distribución y tabulación de datos. La misma, fue enviada a los principales grupos de valor de la Institución: estudiantes, egresados, docentes, servidores públicos, apoyo outsourcing, ciudadanos y aspirantes.

Grupo de valor	Descripción general
Estudiantes	Son la razón de ser de la Institución Universitaria Digital de Antioquia, se considera como grupo de valor más importante, asumen un pilar básico que debe satisfacer las demandas y requerimientos. Los estudiantes de pregrado son aquellos que han culminado sus estudios de básica y media, y acceden a la educación superior, en la cual eligen un área específica de estudios para desempeñarse en ella, mientras que los estudiantes de Posgrado es un estudio luego del grado que tiene como objetivo, formar profesionales para llevarlos a un nivel especializado.
Egresados	Son aquellas personas que han concluido sus estudios y obtenido un título en la Institución Universitaria Digital de Antioquia, ya sea como Tecnólogo, Profesional o Especialista. Son importantes para la institución en virtud que conocen las necesidades del medio, las capacidades y competencias para desempeñarse con éxito en el mercado laboral, dignificando el quehacer académico y permitiéndole a la universidad rediseñar sus procesos de investigación, formación y extensión.
Servidor Publico	son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios.

Aspirantes	<p>Son aquellos bachilleres que han culminado sus estudios y desean aspirar a alguno de los programas académicos que ofrece la Institución y, los aspirantes de reingreso son aquellos estudiantes que suspendieron sus estudios en la Institución y desean continuar sus estudios.</p> <p>Son los potenciales miembros de la comunidad académica a los cuales debemos cooptar con mensajes que den cuenta de las ventajas de disfrutar de una educación flexible, pertinente y de calidad.</p>
Docentes	<p>Son profesionales expertos; son personas que explican públicamente su conocimiento y lo transmiten a otras generaciones, en la Institución Universitaria Digital de Antioquia existen docentes ocasionales que son aquellos que tienen dedicación de tiempo completo o de medio tiempo, son requeridos transitoriamente por la entidad para un período y, los docentes hora cátedra, su vinculación a la Institución es a través de un contrato de prestación de servicios, el cual se celebra por períodos académicos.</p>
Apoyo outsourcing	<p>En la Institución Universitaria Digital de Antioquia hace referencia al tipo de relación que lleva con la Institución.</p>
Ciudadanos	<p>Son todas las personas que se sienten parte de una estructura social y política, Ser ciudadano es tener aquella capacidad para asumir obligaciones frente a la sociedad en diversos ámbitos.</p>

4. Enfoque Metodológico

La encuesta se desarrolló bajo un enfoque metodológico mixto, integrando componentes cuantitativos y cualitativos, lo que permitió obtener una visión amplia y profunda de la realidad de los grupos de valor.

4.1 Componente Cuantitativo

Se utilizaron preguntas cerradas con opciones de respuesta predeterminadas, lo que permitió:

- Cuantificar las respuestas.
- Establecer frecuencias, porcentajes y distribuciones.
- Realizar análisis estadísticos descriptivos.

Estas preguntas abordaron principalmente aspectos como:

- Nivel de satisfacción con los servicios institucionales.

- Calidad educativa percibida.
- Accesibilidad y uso de la plataforma digital.
- Valoración de procesos académicos y administrativos.

Este componente facilitó la identificación de tendencias generales y patrones de comportamiento dentro de los grupos de valor.

4.2 Componente Cualitativo

Se incluyeron preguntas abiertas orientadas a recoger:

- Percepciones detalladas.
- Experiencias personales.

Este enfoque permitió profundizar en las expectativas y necesidades específicas de los participantes, aportando una comprensión más contextualizada y matizada de sus opiniones, complementando así los resultados cuantitativos.

5. Análisis de la encuesta

Se recibieron 1846 respuestas por parte de 7 grupos de valor principales correspondientes a estudiantes, docentes, Apoyo outsourcing, aspirantes, ciudadanos y egresados.

Grupo de valor	Nº de personas
Aspirantes	10
Ciudadanos (sin ninguna relación con la IU. Digital)	4
Docentes	277
Egresados	22
Estudiantes	1401
Personal de Apoyo (contratistas y outsourcing)	87
Servidor público	45
Total	1846

5.1 Caracterización sociodemográfica

Este apartado analiza el perfil de los siete grupos de valor de la institución mediante variables como ubicación, edad, género y nivel socioeconómico. El objetivo es identificar la diversidad de la comunidad y detectar brechas de acceso,

proporcionando una base de datos clave para que el Modelo de Digitalidad Próxima se adapte de forma pertinente a las realidades y contextos específicos de cada territorio.

➤ **País**

País	Nº de personas
Chile	1
Colombia	1840
España	2
Estados Unidos	1
Irlanda	1
Venezuela	1
Total general	1846

El alcance geográfico de los grupos de valor muestra una concentración absoluta en el territorio nacional, con una incipiente apertura hacia mercados internacionales. Los puntos clave son:

- **Dominio del Mercado Nacional:** Colombia representa el 99.67% de la población total (1,840 personas). Esto confirma que, si bien el modelo es de "digitalidad próxima", el impacto primario y la base operativa de la institución siguen radicados en el contexto local y nacional.
- **Presencia Internacional Emergente:** Existe una participación marginal de otros 5 países (España, Chile, EE. UU., Irlanda y Venezuela), que suman apenas el 0.33% (6 personas).

➤ **Población por departamentos de Colombia**

Departamento	Nº de personas
Amazonas	6
Antioquia	1258
Arauca	1
Atlántico	25
Bolívar	29
Boyacá	5
Caldas	10
Caquetá	2
Casanare	2
Cauca	13
Cesar	16
Chocó	13

Córdoba	34
Cundinamarca	23
Distrito Capital	32
Guainía	1
Guaviare	1
Huila	1
La Guajira	56
Magdalena	172
Meta	9
Nariño	55
Norte de Santander	3
Putumayo	5
Quindío	2
Risaralda	4
San Andrés y Providencia	7
Santander	9
Sucre	11
Tolima	5
Valle	19
Vichada	11
Total general	1840

La presencia de la institución en el territorio colombiano muestra una cobertura amplia en 31 de los 32 departamentos (con excepción de Vaupés), lo que evidencia una gran capacidad de alcance nacional. Los hallazgos principales son:

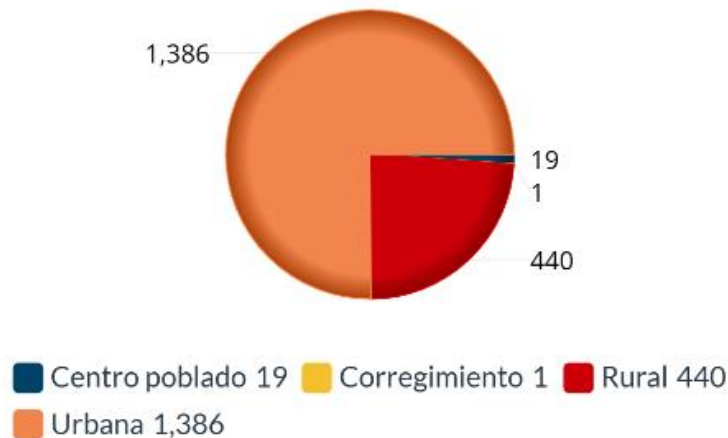
- ✓ Núcleo de operación y concentración: Antioquia presenta la mayor concentración con 1,258 personas, lo que equivale al 68.4% del total nacional. Este departamento constituye la base sólida y el centro de gravedad de la institución, donde el modelo de "digitalidad próxima" tiene su mayor ejecución y validación.
- ✓ Polos de crecimiento regional (Norte y Sur): Magdalena (172 personas - 9.3%): Se consolida como la segunda región de mayor impacto, indicando una fuerte penetración en el Caribe colombiano. La Guajira (56 personas) y Nariño (55 personas): Presentan cifras significativas en los extremos geográficos del país.

Estos nodos sugieren que el modelo digital está rompiendo barreras geográficas tradicionales, llegando a departamentos periféricos con éxito.

- ✓ Presencia en zonas de difícil acceso (territorios nacionales): Es notable la presencia en departamentos como Vichada (11), Amazonas (6), San Andrés y Providencia (7), Guainía (1) y Guaviare (1). La llegada a estos territorios valida la promesa de valor de la "Digitalidad Próxima", demostrando que la mediación tecnológica permite a la institución ofrecer servicios educativos y administrativos en zonas con baja infraestructura física presencial.

➤ **Zona de residencia**

Zona de residencia

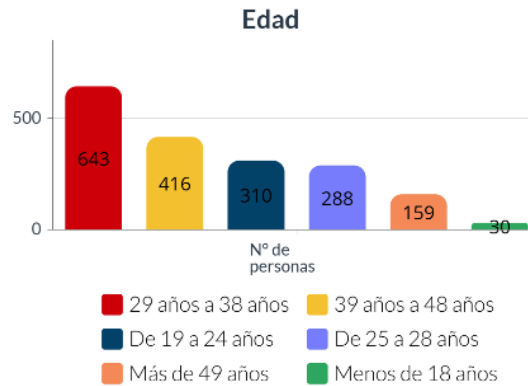


La distribución por zona de residencia muestra una población mayoritariamente urbana (1.386 personas), pero con una participación rural significativa (440 personas) y presencia en centros poblados (20 personas). Aunque porcentualmente menores, estos últimos grupos son estratégicamente muy relevantes.

Es clave entender que ruralidad y centros poblados no son lo mismo. Mientras la zona rural puede tener cierta cercanía a cabeceras municipales, los centros poblados suelen estar más alejados, con menor infraestructura, conectividad limitada e incluso intermitencia en servicios básicos como energía eléctrica. En estos contextos, estudiar implica enfrentar barreras adicionales que no se presentan en entornos urbanos.

Que la institución tenga estudiantes en estos territorios evidencia un alcance que trasciende los grandes centros urbanos y contribuye a cerrar brechas educativas y digitales. La presencia en zonas donde muchas veces el acceso a internet es inestable o los servicios públicos son limitados refuerza el valor del modelo flexible y asincrónico, y demuestra impacto real en contextos diversos y con mayores desafíos estructurales.

➤ **Edad**



La distribución por edades muestra un claro predominio de población adulta. El grupo de 29 a 38 años (643) y el de 39 a 48 años (416) concentran más de la mitad de la muestra, lo que indica una fuerte presencia de personas en etapa laboral activa.

Los rangos de 19 a 24 años (310) y 25 a 28 años (288) también tienen una participación importante, evidenciando diversidad generacional. La presencia de mayores de 49 años (159) refuerza el enfoque de educación a lo largo de la vida.

En conjunto, se trata de una población heterogénea, mayoritariamente adulta, que probablemente combina estudio, trabajo y responsabilidades familiares, lo que resalta la pertinencia de un modelo flexible y adaptado a distintas etapas de vida.

➤ **Sexo biológico / orientación sexual y comunidad LGTBIQ+**

Sexo biológico / orientación sexual	Nº de personas	Te identificas como parte de la comunidad LGTBIQ+	Nº de personas
Femenino	1203	No	1590
Heterosexual	2	Prefiero no responder	138
Intersexual	3	Si	118
Masculino	630	Total general	1846
Prefiero no responder	8		
Total general	1846		

En cuanto al sexo biológico, la muestra presenta una mayoría femenina (1.203 personas), seguida por población masculina (630 personas). La diferencia es

significativa y muestra una alta participación de mujeres dentro de la comunidad institucional. La presencia de personas intersexuales (3) y quienes no respondieron (8) refleja apertura en la recolección de información y reconocimiento de diversidad corporal, aunque en proporciones pequeñas.

Respecto a la identificación como parte de la comunidad LGBTIQ+, 118 personas manifestaron que sí, 1.590 indicaron que no y 138 prefirieron no responder. Este último grupo es relevante, ya que puede estar asociado a factores como reserva frente a la información, contextos culturales o preocupaciones sobre confidencialidad.

En conjunto, los resultados muestran una comunidad mayoritariamente femenina y predominantemente heterosexual, pero con presencia explícita de diversidad sexual y de género. Esto implica la importancia de mantener enfoques institucionales inclusivos, con políticas de respeto, bienestar y no discriminación, considerando que la diversidad existe, aunque no siempre se exprese de manera abierta.

➤ Régimen de salud

Régimen de salud	N° de personas
Contributivo	1139
No registrado	18
Subsidiado	689
Total general	1846

La mayoría de las personas encuestadas pertenece al régimen de salud contributivo (1.139), seguido por el régimen subsidiado (689), mientras que 18 no registran información. Esta distribución muestra una comunidad con condiciones socioeconómicas diversas, en la que conviven personas con empleo formal y otras que acceden al sistema de salud a través de mecanismos de apoyo estatal.

➤ Víctimas del conflicto armado

¿Has sido desplazado o víctima del conflicto armado?	N° de personas
No	1245
Si	561
Prefiero no responder	40
Total	1846

La mayoría de las personas encuestadas (1.245) indicó no haber sido desplazada ni víctima del conflicto armado. Sin embargo, 561 personas señalaron que sí lo han sido y 40 prefirieron no responder. Esto evidencia la presencia significativa de población afectada por el conflicto dentro de la comunidad, lo que resalta el papel de la educación superior como oportunidad de acceso, inclusión y reconstrucción de proyectos de vida.

➤ **Grupos étnicos**

Grupo étnico	Nº de personas
Afrodescendiente	203
Comunidad negra	38
No perteneces a ningún grupo étnico	1498
Pueblo indígena	96
Raizales	11
Total general	1846



Se evidencia presencia de diversidad étnica: 203 personas se identifican como afrodescendientes, 38 como parte de comunidades negras, 96 pertenecen a pueblos indígenas y 11 se reconocen como raizales.

Aunque estas proporciones son menores frente al total, reflejan que la institución llega a poblaciones diversas y a grupos que históricamente han enfrentado mayores barreras de acceso a la educación superior, lo que resalta la importancia de mantener enfoques de inclusión y reconocimiento cultural.

➤ **Colombianos retornados del exterior**

¿Eres colombiano retornado del exterior?	Nº de personas
No	1773
Sí	73
Total general	1846

La mayoría de las personas encuestadas (1.773) indicó no ser colombiana retornada del exterior, mientras que 73 sí lo son. Aunque es una proporción pequeña, evidencia la presencia de personas con experiencias migratorias de retorno dentro de la comunidad académica.

➤ **Posibles líneas de acción para la IU Digital de Antioquia**

Hallazgo de la caracterización	Problemática o reto identificado	Posibles líneas de acción institucional
Alta concentración de población en Antioquia	Desbalance en la participación territorial y menor presencia en otros departamentos	Diseñar estrategias de regionalización digital, alianzas con alcaldías y gobernaciones, campañas de promoción académica en departamentos con baja participación
Cobertura nacional en más de 30 departamentos	Necesidad de consolidar presencia institucional en territorios	Crear nodos o redes de apoyo regionales, fortalecer presencia institucional en regiones estratégicas
Participación en zonas rurales y centros poblados	Brechas de conectividad y acceso a tecnología	Fortalecer contenidos asincrónicos, materiales descargables, programas de acceso a conectividad y alianzas con centros comunitarios o bibliotecas
Población mayoritariamente adulta (29-48 años)	Estudiantes que combinan estudio, trabajo y responsabilidades familiares	Fortalecer modelos pedagógicos flexibles, programas de educación continua, microcredenciales y formación modular
Alta participación femenina	Necesidad de fortalecer enfoques de equidad de género	Programas de liderazgo femenino, conciliación estudio-familia, prevención de violencias de género y promoción de participación de mujeres
Presencia de personas LGBTIQ+ y diversidad de género	Garantizar entornos institucionales inclusivos y libres de discriminación	Implementar políticas de diversidad e inclusión, campañas de sensibilización y protocolos institucionales contra discriminación

Presencia significativa de víctimas del conflicto armado	Necesidad de acompañamiento y oportunidades de reconstrucción de proyectos de vida	Programas de apoyo psicosocial, estrategias de permanencia académica, becas y proyectos de educación para la paz
Diversidad étnica (afrodescendientes, indígenas y raizales)	Necesidad de enfoque intercultural en la educación	Programas de inclusión étnica, contenidos educativos contextualizados, proyectos de investigación territorial
Comunidad con condiciones socioeconómicas diversas (régimen contributivo y subsidiado)	Posibles desigualdades en acceso a bienestar y recursos	Fortalecer programas de bienestar universitario, orientación socioeconómica y apoyo a estudiantes en situación de vulnerabilidad
Presencia de colombianos retornados del exterior	Necesidad de facilitar procesos de reintegración educativa	Programas de orientación académica, homologación de estudios y acompañamiento para reintegración educativa

5.2 Caracterización socioeconómica y familiar

Este apartado describe el perfil social y el entorno de convivencia de la población identificada, analizando cómo su contexto influye en su calidad de vida.

➤ Condiciones de discapacidad

Condición	Casos
Visual (baja visión o ceguera)	84
Física	22
Auditiva (hipoacusia / cofosis)	11
Psicosocial	10
Múltiple	4
Sensorial	3
Visceral	3

Los datos revelan una fuerte concentración en la discapacidad visual, que con 84 casos representa el 61% del total. Esta cifra domina el panorama, triplicando con creces a la discapacidad física (22 casos), que ocupa el segundo lugar.

El resto de las condiciones tienen una presencia significativamente menor: las discapacidades auditiva y psicosocial mantienen una incidencia baja y similar (alrededor del 7-8% cada una), mientras que las categorías múltiple, sensorial y visceral son marginales, sumando apenas el 7% en conjunto.

➤ **Tenencia de hijos**

¿Tienes hijos?	Nº de personas
No	893
Sí	953
Total general	1846

¿Ejerces la crianza y el cuidado de tus hijos(as) sin apoyo de una pareja?	Nº de personas
No	647
No aplica / No tengo hijos(as)	805
Sí	394
Total general	1846

Los resultados muestran que más de la mitad de la población caracterizada tiene hijos, lo que evidencia la presencia de responsabilidades familiares dentro de la comunidad institucional. Asimismo, el 21,3 % ejerce la crianza sin apoyo de una pareja, lo que refleja la existencia de hogares monoparentales.

Este panorama resalta la importancia de fortalecer estrategias institucionales orientadas al bienestar y acompañamiento familiar, así como promover medidas de flexibilidad académica o laboral y programas de apoyo para personas con responsabilidades de cuidado.

➤ **Situación de gestación y lactancia en la población caracterizada**

¿Te encuentras actualmente en estado de gestación?	Nº de personas
No	1183
No aplica	641
Sí	22
Total general	1846

¿Eres madre en período de lactancia?	Nº de personas
No	339
No aplica	1467
Sí	40
Total	1846

Los resultados indican que 22 personas (1,2%) manifestaron encontrarse actualmente en estado de gestación, mientras que la gran mayoría señaló no estarlo o indicó que la pregunta no aplicaba a su situación.

En relación con la lactancia, 40 personas (2,2%) reportaron ser madres en período de lactancia, frente a un número mayor de participantes para quienes la pregunta no aplica o que indicaron no encontrarse en esta etapa.

Aunque los porcentajes son relativamente bajos, estos datos evidencian la presencia de madres gestantes y en etapa de lactancia dentro de la comunidad institucional, lo cual resalta la importancia de considerar medidas de bienestar y apoyo que contribuyan a garantizar condiciones adecuadas para su salud, cuidado y participación en las actividades académicas o laborales.

➤ **Condiciones de vivienda y aporte económico del hogar**

La vivienda en la que habitas es:	N° de personas
Arrendada	1032
Prestada o cedida	151
Propia, en proceso de pago (crédito hipotecario)	204
Propia, totalmente pagada	459
Total	1846

Los resultados muestran que más de la mitad de las personas encuestadas habita en viviendas arrendadas (1032 personas, aproximadamente 55,9%), lo que evidencia que una parte importante de la población no cuenta con vivienda propia. Por su parte, el 35,9% reside en vivienda propia, ya sea totalmente pagada o en proceso de pago, mientras que un 8,2% vive en viviendas prestadas o cedidas.

Esta situación puede reflejar niveles de estabilidad habitacional variables dentro de la comunidad, especialmente en los casos donde el acceso a vivienda propia aún no se ha consolidado. Frente a este panorama, la institución podría fortalecer estrategias de bienestar y orientación socioeconómica, así como promover programas de formación, emprendimiento o acompañamiento que contribuyan a mejorar las condiciones de vida y estabilidad de la población.

➤ **Ingresos del hogar y número de aportantes económicos**

Ingresos del hogar	Nº de personas	¿Cuántas personas contribuyen económicamente en tu hogar?	Nº de personas
0 a 1 SMLMV	782	1	869
Mayor a 1 SMLMV - hasta 2 SMLMV	473	2	735
Mayor a 2 SMLMV - hasta 3 SMLMV	227	3	171
Mayor a 3 SMLMV - hasta 4 SMLMV	145	4	46
Superior a 4 SMLV	219	5 o más	25
Total general	1846	Total	1846

Los resultados evidencian que una proporción importante de los hogares cuenta con ingresos bajos, ya que cerca del 68% percibe hasta 2 salarios mínimos mensuales. Además, en casi la mitad de los hogares (47,1%) solo una persona aporta económicamente, lo que puede generar mayores niveles de presión financiera y limitar la capacidad de cubrir necesidades básicas.

Esta situación refleja posibles condiciones de vulnerabilidad económica en una parte de la población caracterizada. En este sentido, la institución puede contribuir mediante estrategias de apoyo y acompañamiento, como programas de bienestar, orientación socioeconómica, acceso a oportunidades de formación, fortalecimiento de capacidades para el empleo y promoción de iniciativas de emprendimiento que favorezcan la estabilidad económica de la comunidad institucional.

➤ Nivel educativo del núcleo familiar

Nivel educativo más alto alcanzado por un familiar	Nº de personas
Doctorado	35
Educación profesional universitaria	279
Especialización	138
Maestría	216
No sabe / No responde	59
Secundaria completa	305
Técnico	475
Tecnológico	339
Total	1846

Los resultados evidencian que el nivel educativo más alto alcanzado por los integrantes del núcleo familiar se concentra principalmente en formación técnica (475 personas) y tecnológica (339 personas), seguido por secundaria completa (305) y educación profesional universitaria (279). En menor proporción se registran niveles de posgrado, como maestría (216), especialización (138) y doctorado (35).

Este panorama sugiere que, aunque existe presencia de formación superior en algunos hogares, una parte importante de las familias tiene como nivel máximo estudios técnicos o de educación media, lo cual puede influir en las oportunidades de acceso a empleo y desarrollo profesional. En este sentido, la institución puede contribuir fortaleciendo procesos de formación, continuidad educativa y acceso a educación superior, favoreciendo así la movilidad social y el desarrollo de capacidades en la comunidad.

➤ **Posibles líneas de acción para la IU Digital de Antioquia**

Hallazgo de la caracterización	Problemática o reto identificado	Posibles líneas de acción institucional
Alta presencia de discapacidad visual dentro de la comunidad	Barreras de accesibilidad en plataformas y materiales educativos digitales	Implementar recursos de accesibilidad digital, lectores de pantalla, contenidos accesibles, adaptación de plataformas virtuales y formación docente en educación inclusiva
Presencia de discapacidad física	Posibles dificultades de movilidad o adaptación de espacios y herramientas de trabajo o estudio	Garantizar accesibilidad física en espacios institucionales, adecuación de puestos de trabajo o estudio y diseño universal en recursos educativos
Presencia de discapacidades auditivas y psicosociales	Necesidad de apoyo especializado para garantizar participación plena	Implementar herramientas de apoyo auditivo, acompañamiento psicosocial, programas de bienestar y protocolos de inclusión
Más de la mitad de la población tiene hijos y	Dificultades para conciliar responsabilidades familiares con estudio o trabajo	Fortalecer programas de bienestar familiar, estrategias de flexibilidad

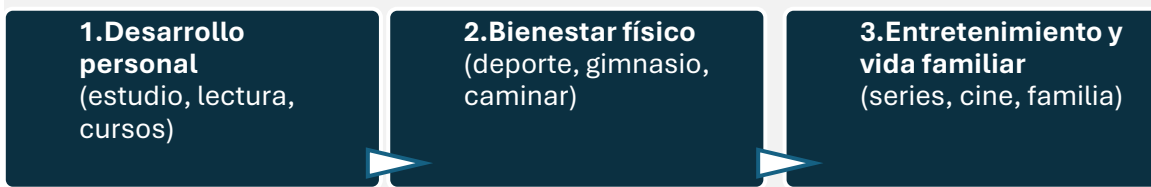
presencia de hogares monoparentales		académica y laboral, acompañamiento a estudiantes con responsabilidades de cuidado
Presencia de madres gestantes y en período de lactancia	Necesidad de condiciones adecuadas para garantizar bienestar y participación académica o laboral	Implementar políticas de apoyo a maternidad, flexibilización de actividades académicas o laborales, programas de acompañamiento en salud y bienestar
Alta proporción de población en vivienda arrendada	Posibles niveles de inestabilidad habitacional y limitaciones económicas	Fortalecer programas de bienestar institucional, orientación socioeconómica, programas de emprendimiento y formación para mejorar condiciones de vida
Hogares con ingresos bajos (hasta 2 SMLMV) y dependencia de uno o dos aportantes económicos	Vulnerabilidad económica que puede afectar permanencia académica o bienestar	Implementar programas de apoyo socioeconómico, orientación laboral, fortalecimiento de habilidades para el empleo y promoción de emprendimiento
Nivel educativo del núcleo familiar concentrado en formación técnica, tecnológica o secundaria	Posibles limitaciones en capital educativo familiar y oportunidades laborales	Fortalecer programas de acceso a educación superior, continuidad educativa, formación profesional y estrategias de movilidad social

5.3 Condiciones de salud y bienestar

En este apartado se describe el estado integral de la población analizada, examinando cómo las diversas condiciones de discapacidad impactan en su calidad de vida y autonomía.

➤ Actividades en tiempo libre

Se identifican tres ejes principales en el uso del tiempo libre:



El análisis muestra que las actividades más mencionadas en el tiempo libre son estudiar, hacer deporte, leer y caminar. Esto indica que gran parte de los participantes dedica su tiempo libre al desarrollo académico y personal, así como al cuidado de la salud física.

En menor medida también aparecen actividades de entretenimiento y descanso, como ver películas o series, escuchar música y compartir con la familia. Algunas personas mencionan hobbies creativos como pintar, dibujar o tocar instrumentos.

En general, el perfil refleja personas que utilizan su tiempo libre principalmente para formarse, mantenerse activas físicamente y compartir con su entorno cercano.

➤ Actividad física

¿Realizas actividad física?	Nº de personas
No	801
Sí	1225

Del total de 2.026 personas, 1.225 (60%) realiza actividad física, mientras que 801 (40%) no. Esto muestra que la mayoría se mantiene activa, aunque una proporción significativa aún lleva un estilo de vida sedentario, lo que sugiere la necesidad de promover hábitos saludables.

➤ **Enfermedades laborales reconocidas por la ARL**

¿Cuentas con el diagnóstico o la calificación de alguna enfermedad laboral reconocida por la ARL?	Nº de personas
No	1774
Si	38

Los resultados muestran que la gran mayoría de la población (1.774 personas, 96,0%) no cuenta con diagnóstico de enfermedad laboral reconocida por la ARL, mientras que 38 personas (2,0%) sí poseen un diagnóstico o calificación.

Aunque el porcentaje de personas afectadas es bajo, la existencia de casos evidencia la necesidad de mantener políticas de prevención y seguimiento en el ámbito laboral.

➤ **Enfermedades crónicas o de larga duración**

¿Cuentas con diagnóstico médico de alguna enfermedad crónica o de larga duración?	Nº de personas
No	1588
Sí	258

Los resultados indican que la mayoría de la población (1.588 personas, 86%) no presenta diagnóstico de enfermedad crónica o de larga duración, mientras que 258 personas (14%) sí cuentan con alguna condición de este tipo.

Esto evidencia que una parte significativa de la comunidad institucional convive con enfermedades crónicas, lo cual puede tener implicaciones sobre su bienestar, necesidades de cuidado, adaptaciones en el entorno académico o laboral y el manejo de la salud a largo plazo.

➤ **Consumo de sustancias: tabaco y alcohol**

¿Consumes cigarrillo, productos de tabaco, sus derivados, sucedáneos o imitaciones?	N° de personas
No	1763
Sí	63

¿Consumes bebidas alcohólicas (licor, cerveza, vino u otros)?	N° de personas
No	1073
Sí	773

En cuanto a hábitos de consumo, los resultados muestran que la mayoría de la comunidad no fuma tabaco ni sus derivados (95,5%), mientras que una pequeña proporción sí lo hace (3,5%). Por otro lado, el consumo de bebidas alcohólicas es más frecuente, con aproximadamente el 42% de las personas encuestadas que reportan consumirlas.

Si bien estos resultados no representan la mayoría, el consumo de alcohol y tabaco puede generar impactos en la salud física y mental de la comunidad, afectar el desempeño académico o laboral y, en algunos casos, incrementar riesgos asociados a condiciones de salud preexistentes, como enfermedades crónicas o laborales. Esta situación evidencia la importancia de reconocer la existencia de hábitos de riesgo dentro de la población institucional y sus posibles implicaciones para el bienestar y la calidad de vida de los miembros de la comunidad.

➤ **Posibles líneas de acción para la IU Digital de Antioquia**

Hallazgo de la caracterización	Problemática o reto identificado	Posibles líneas de acción institucional
Actividades en tiempo libre centradas en estudio, deporte y vida familiar	Aunque la mayoría utiliza el tiempo libre de forma constructiva, existe un grupo que no realiza actividad física ni dedica tiempo a desarrollo personal	Promover programas de bienestar integral, incentivar actividad física y desarrollo de hobbies, ofrecer talleres de formación y motivación para estilos de vida saludables
Actividad física: 60% realiza ejercicio, 40% sedentario	Una proporción significativa mantiene un estilo de vida sedentario,	Implementar campañas de promoción de la actividad física, rutinas adaptadas a distintos niveles y

	con riesgos para la salud física y mental	modalidades, espacios institucionales para deporte y ejercicio
Enfermedades laborales reconocidas por la ARL: 2% de la población afectada	Presencia de trabajadores con condiciones de salud laboral que pueden afectar desempeño y bienestar	Mantener programas de prevención de riesgos laborales, seguimiento de casos y acompañamiento en salud ocupacional
Enfermedades crónicas o de larga duración: 14% de la población afectada	Necesidad de atención, adaptaciones y acompañamiento para garantizar bienestar y continuidad en actividades académicas o laborales	Ofrecer programas de acompañamiento médico y psicosocial, estrategias de flexibilidad académica o laboral, seguimiento de salud de largo plazo
Consumo de tabaco: 3,5% y consumo de alcohol: 42%	Hábitos de riesgo que pueden afectar salud, rendimiento académico/laboral y aumentar vulnerabilidad en personas con enfermedades preexistentes	Campañas de prevención de consumo de sustancias, promoción de hábitos saludables, educación sobre riesgos asociados y programas de apoyo para cambio de comportamiento

5.4 Caracterización de estudiantes

Este apartado presenta un perfil detallado del cuerpo estudiantil, con el objetivo de identificar las particularidades que definen su identidad y su contexto educativo.

5.4.1 Perfil académico del estudiante

➤ Tipo de colegio donde finalizaste tus estudios de secundaria o bachillerato

Tipo de colegio	Nº de estudiantes
Privado	136
Público	1265
Total general	1401

¿Obtuviste el título de bachiller por validación?	Nº de estudiantes
No	976

Si	425
Total general	1401

Los resultados muestran que la mayoría de los estudiantes proviene de colegios públicos (1.265), frente a 136 de instituciones privadas, lo que evidencia una fuerte presencia de población formada en el sistema educativo oficial.

En cuanto a la obtención del título de bachiller, 976 estudiantes lo obtuvieron por la vía tradicional y 425 mediante validación, lo que indica que una proporción importante presenta trayectorias educativas no convencionales antes de ingresar a la educación superior.

➤ **¿En qué modalidad realizaste tu bachillerato/secundaria?**

Modalidad de bachillerato	Nº de estudiantes
Combinada (presencial y virtual)	21
Presencial	1368
Virtual	12
Total general	1401

Los resultados muestran que la gran mayoría de los estudiantes realizó su bachillerato en modalidad presencial (1.368), mientras que una proporción muy baja lo cursó en modalidad combinada (21) o virtual (12).

Esto indica que, aunque actualmente estudian en un entorno digital, la mayoría de los estudiantes proviene de experiencias educativas tradicionales presenciales, lo que puede implicar procesos de adaptación al modelo de educación virtual.

➤ **Principales dificultades presentadas durante el bachillerato**

Los resultados muestran que la mayoría de los estudiantes indicó no haber tenido dificultades durante el bachillerato. Sin embargo, un grupo importante sí reportó distintos tipos de situaciones que afectaron su trayectoria educativa.

Entre las principales dificultades identificadas se encuentran:

- Pérdida de años escolares (90 casos), lo que evidencia interrupciones o retrasos en la trayectoria educativa.
- Dificultades académicas, presentes en varios registros, relacionadas con el desempeño en asignaturas o procesos de aprendizaje.

- Dificultades en el uso y apropiación de tecnologías de la información y la comunicación, lo que puede reflejar limitaciones en habilidades digitales.
- Dificultades de salud (22 casos) que pudieron afectar la continuidad o el rendimiento escolar.
- Dificultades de aprendizaje (12 casos) y dificultades de adaptación social (23 casos), asociadas a procesos de integración en el entorno educativo.

Además, algunos estudiantes señalaron haber requerido tutorías o refuerzos escolares (40 casos) como apoyo para superar dificultades académicas.

En conjunto, estos resultados evidencian que, aunque la mayoría no reportó problemas durante el bachillerato, existe una proporción de estudiantes con trayectorias educativas marcadas por retos académicos, personales o de adaptación, lo que refleja la diversidad de experiencias educativas previas al ingreso a la educación superior.

➤ **¿Has cursado o cursas otros programas de Educación Superior?**

¿Has cursado o cursas otros programas de Educación Superior?	N° de estudiantes
Si, en curso	516
Si, finalizado	304
No	581
Total general	1401

Los resultados muestran que una proporción importante de los estudiantes ha tenido contacto previo con la educación superior. En total, 516 estudiantes se encuentran cursando otro programa actualmente y 304 ya finalizaron uno anteriormente, mientras que 581 estudiantes indicaron que no han cursado otros programas.

Esto evidencia que una parte significativa de la población estudiantil cuenta con experiencias previas en educación superior, ya sea en procesos de formación paralelos o en estudios ya culminados, lo que refleja trayectorias educativas diversas dentro de la comunidad estudiantil.

5.4.2 Caracterización académica en la IU Digital

➤ Programa académico que cursa actualmente en la IU Digital

Programa académico	N° de estudiantes
Administración de Empresas	195
Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras	46
Administración de Seguridad y Salud en el Trabajo	142
Especialización en Analítica y Big Data	4
Especialización en Formulación y Evaluación de Proyectos	6
Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo	1
Especialización en Inocuidad Agroalimentaria	3
Especialización en Programación Aplicada	1
Especialización en Tecnologías Digitales para el Aprendizaje	1
Ingeniería de Software y Datos	106
Ingeniería en Desarrollo Territorial	44
Ingeniería Mecatrónica	22
Licenciatura en Educación Básica Primaria	278
Profesional en Ciencias Ambientales	98
Profesional en Trabajo Social	185
Publicidad y Mercadeo Digital	59
Tecnología en Desarrollo Comunitario	21
Tecnología en Desarrollo de Software	54
Tecnología en Gestión Administrativa	51
Tecnología en Gestión Catastral y Agrimensura	17
Tecnología en Gestión Comercial Agroempresarial	39
Tecnología en Gestión Logística Portuaria y del Transporte	27
(en blanco)	1
Total general	1401

La distribución de estudiantes por programa académico muestra una mayor concentración en Licenciatura en Educación Básica Primaria (278), Administración de Empresas (195), Profesional en Trabajo Social (185) y Administración de Seguridad y Salud en el Trabajo (142).

También se observa participación relevante en Ingeniería de Software y Datos (106) y Profesional en Ciencias Ambientales (98). En general, predomina la matrícula en programas profesionales, especialmente en áreas de educación, administración y ciencias sociales.

➤ **¿Cómo financias tu estudio?**

Tipo de financiación	Ejemplos de respuestas incluidas	Nº aproximado de estudiantes
Becas y políticas de gratuidad	Becas, política de gratuidad, matrícula cero, matrícula 0, programa matrícula cero, beneficio de gratuidad, subsidios del Estado	1.215
Recursos propios	Recursos propios, pago personal del estudiante	133
Apoyo familiar	Familiares (padres, hermanos u otros parientes)	33
Préstamos o créditos educativos	Préstamos, crédito condonable Corporación Gilberto Echeverri	18
Apoyo laboral o institucional	Ayuda del trabajo, apoyo de empresa, apoyo de la IU Digital, subsidios específicos	2
Otros / casos aislados	Cesantías, oportunidad, semestre cero, respuestas diversas	1

En conjunto, estos resultados muestran que una gran parte de la población estudiantil depende de programas de apoyo económico para acceder y permanecer en la educación superior, lo que resalta la importancia de las políticas de financiación y gratuidad para garantizar el acceso educativo.

5.4.3 Condiciones tecnológicas y acceso digital

➤ **Conexión a internet**

¿Dispones de computador de escritorio o portátil en el lugar donde vives?

Respuesta	N° de estudiantes
No	353
Sí	1048
Total general	1401

¿Tienes conexión a Internet desde tu casa?

Respuesta	N° de estudiantes
No	257
Sí	1144
Total general	1401

En caso de no tener internet, ¿de qué manera accedes al servicio?

Tipo de acceso a internet	Respuestas incluidas
Datos móviles / recargas desde el celular	Datos móviles, recargas de datos, paquetes de datos, plan de datos del celular, compartir datos del celular
Internet fijo en el hogar	Internet hogar, plan fijo, servicio contratado, Tigo, Starlink
Internet compartido (vecinos o familiares)	Internet del vecino, wifi compartido, casa de familiares, vecinos que prestan internet
Internet en el trabajo o instituciones	Internet del trabajo, empresa, colegio, escuela
Acceso en lugares públicos o salas de internet	Café internet, internet público, bibliotecas, salas de internet, parque
Conectividad limitada o desplazamiento para conectarse	Ir al pueblo, desplazarse al casco urbano, buscar señal en otros lugares

Entre quienes respondieron, el acceso a internet se da principalmente a través de datos móviles o recargas desde el celular, seguido por internet compartido con vecinos o familiares. También aparecen casos de conectividad inestable o necesidad de desplazarse para conectarse, lo que evidencia brechas de conectividad en parte de la población estudiantil, especialmente en contextos rurales o con infraestructura limitada.

5.4.4 Acceso e inclusión educativa

➤ **¿Estás o has estado privado/a de la libertad?**

Respuesta	N° de estudiantes
No	1384
Sí, actualmente	7
Sí, en el pasado	10
Total general	1401

Los resultados muestran que la gran mayoría de los estudiantes no ha estado privada de la libertad, con 1.384 personas que respondieron “No”.

Sin embargo, se identifican 17 estudiantes (aproximadamente el 1,2%) que sí han tenido esta experiencia, de los cuales 7 se encuentran actualmente privados de la libertad y 10 lo estuvieron en el pasado.

Esto evidencia que, aunque es una proporción pequeña dentro de la población estudiantil, la institución también está brindando oportunidades de acceso a la educación superior a personas que han pasado o pasan por procesos de privación de la libertad, lo que refleja un aporte a la inclusión educativa y la reintegración social.

5.4.5 Percepción del modelo educativo

➤ **¿Qué tanto conoces el modelo educativo de digitalidad próxima? Siendo 1=Muy poco y 5= Demasiado/Mucho**

Calificación	N° de estudiantes
1	119
2	104
3	423
4	539
5	216
Total general	1401

Los resultados muestran que la mayoría de los estudiantes tiene un conocimiento medio o alto del Modelo de Digitalidad Próxima, ya que el 84% lo califica entre 3 y 5. Esto indica que el modelo educativo tiene presencia dentro de la experiencia académica de la comunidad estudiantil.

Sin embargo, un 16% reporta bajo conocimiento, lo que evidencia la necesidad de fortalecer estrategias de divulgación, apropiación y comprensión del modelo educativo, especialmente en procesos de inducción y acompañamiento académico. Además, el predominio de calificaciones intermedias sugiere que muchos estudiantes

lo conocen, pero aún pueden profundizar en su comprensión y aplicación dentro de su proceso formativo.

- **¿Consideras que el modelo educativo ha impactado los territorios y el desarrollo de las personas? Siendo 1=Muy poco y 5= Demasiado/Mucho**

Respuesta	Nº de estudiantes
1	21
2	21
3	123
4	377
5	859
Total general	1401

Los resultados muestran una valoración muy alta, ya que 1.236 estudiantes (88%) califican entre 4 y 5, lo que indica una percepción positiva y un alto nivel de reconocimiento del aspecto evaluado por la pregunta.

La calificación 5 concentra la mayor parte de las respuestas (859 estudiantes), lo que sugiere una valoración muy favorable por parte de la comunidad estudiantil. Por su parte, 123 estudiantes (9%) se ubican en un nivel intermedio (3), mientras que solo 42 estudiantes (3%) califican con niveles bajos (1 y 2).

En términos estratégicos, estos resultados evidencian una percepción ampliamente positiva, aunque el pequeño grupo con valoraciones bajas indica oportunidades para seguir fortaleciendo y visibilizando las estrategias institucionales relacionadas con este aspecto.

- **Necesidades, expectativas e intereses**

Necesidades	Expectativas	Intereses
Nivelación académica, acompañamiento en transición a educación superior, apoyo a trayectorias no convencionales	Adaptación efectiva al entorno universitario, reconocimiento de experiencias previas	Fortalecer bases académicas y continuidad educativa
Formación en competencias digitales, acompañamiento en educación virtual	Procesos claros y amigables en entornos virtuales	Desarrollo de habilidades digitales y autonomía en el aprendizaje

Apoyo académico, psicosocial y en habilidades digitales	Superar brechas de aprendizaje y adaptación	Mejorar desempeño académico y estabilidad educativa
Flexibilidad académica, homologaciones, articulación de estudios	Continuidad y avance en su formación	Complementar o culminar procesos formativos
Pertinencia curricular, calidad educativa y enfoque práctico	Formación alineada con el mercado laboral	Desarrollo profesional en áreas sociales, administrativas y tecnológicas
Sostenimiento de beneficios de gratuidad, apoyos económicos	Continuidad de políticas de acceso y permanencia	Acceso a educación superior sin barreras económicas
Acceso a computadores y herramientas tecnológicas	Recursos adecuados para el estudio virtual	Uso eficiente de plataformas digitales
Mejora en acceso a internet estable y asequible	Conectividad continua para el desarrollo académico	Opciones flexibles de acceso (móvil, offline, recursos alternativos)
Modelos flexibles e inclusivos, acompañamiento diferencial	Oportunidades reales de acceso y permanencia	Procesos de formación para reintegración social
Estrategias de divulgación y apropiación del modelo	Comprensión clara del enfoque institucional	Aplicación del modelo en su proceso formativo
Fortalecimiento y visibilización de resultados en territorio	Continuidad del impacto social y educativo	Participación en procesos que generen transformación social

➤ **Posibles líneas de acción para la IU Digital de Antioquia.**

Hallazgo de la caracterización	Problemática o reto identificado	Posibles líneas de acción institucional
Alta proporción de estudiantes financia sus estudios mediante becas o matrícula cero	Dependencia de apoyos económicos para acceder y permanecer en la educación superior	Fortalecer programas de apoyo financiero, orientación sobre beneficios y estrategias de permanencia

Algunos estudiantes acceden a internet mediante datos móviles, redes prestadas o conexiones inestables	Brechas de conectividad que pueden afectar la participación en el proceso académico virtual	Implementar estrategias de apoyo a conectividad y acceso a herramientas tecnológicas
Diversidad en las trayectorias educativas de ingreso (tipo de colegio o validación del bachillerato)	Diferencias en los niveles de preparación académica al iniciar los estudios superiores	Desarrollar cursos de nivelación, tutorías y acompañamiento académico
Los estudiantes valoran apoyos académicos, psicosociales y de acompañamiento institucional	Necesidad de fortalecer el acompañamiento integral durante la formación	Consolidar estrategias de bienestar, acompañamiento psicosocial y seguimiento a estudiantes
Niveles variados de conocimiento sobre el Modelo de Digitalidad Próxima	Limitada apropiación del modelo educativo institucional por parte de algunos estudiantes	Fortalecer estrategias de socialización y apropiación del modelo educativo

5.5 Caracterización de servidores públicos

El perfil del talento humano de la institución se define a través de una diversidad de condiciones que influyen directamente en su desempeño y bienestar laboral. En las siguientes líneas, se examinan las particularidades físicas, sensoriales y sociales que componen el cuerpo de funcionarios, con el fin de identificar las necesidades de apoyo y los ajustes requeridos en el entorno de trabajo.

5.5.1 Perfil laboral dentro de la institución

➤ Antigüedad en la institución

Antigüedad	Nº de personas
Entre Cinco (5) y siete (7) Años	22
Entre uno(1) y cuatro (4) Años	17
Menor a un (1) Año	6
Total general	45

La mayoría de los servidores públicos tiene entre cinco y siete años de antigüedad (22 personas), seguido por 17 personas con entre uno y cuatro años, y 6 con menos de un año. Esto evidencia una planta de personal con experiencia institucional predominante.

5.5.2 Uso de información y sistemas institucionales

➤ Uso y percepción de los sistemas de información institucionales

¿Con qué frecuencia utilizas los sistemas de información institucionales?	Nº de personas
Algunas veces	6
Casi siempre	14
Nunca	1
Rara vez	3
Siempre	21
Total general	45

¿Consideras que la información que necesitas para tu labor es suficiente y está actualizada?	Nº de personas
No	2
Parcialmente	7
Sí	36
Total general	45

El análisis evidencia que los sistemas de información institucionales son ampliamente utilizados por los servidores públicos. La mayoría señala que los usa siempre (21) o casi siempre (14), lo que indica que estas herramientas hacen parte fundamental del desarrollo de sus funciones. Solo un número reducido los utiliza de forma ocasional o rara vez.

Asimismo, 36 personas consideran que la información disponible es suficiente y está actualizada, mientras que un grupo menor señala que solo lo está parcialmente (7) o que no es suficiente (2). En general, esto refleja una percepción positiva sobre la disponibilidad y calidad de la información institucional, aunque persisten algunos casos donde se perciben limitaciones.

5.5.3 Gestión del conocimiento

➤ Medios de intercambio de conocimiento y disposición a la socialización

¿Qué medio utilizas frecuentemente	Nº de personas

¿Te gustaría participar en espacios de socialización	Nº de personas

para compartir conocimiento?	
Correo electrónico	22
Documentos	5
Reuniones	13
Sistemas de información	3
Whatsapp	2
Total general	45

de buenas prácticas o lecciones aprendida?	
No	5
Sí	40
Total general	45

El análisis muestra que el correo electrónico (22) y las reuniones (13) son los medios más utilizados por los servidores públicos para compartir conocimiento, lo que indica que la comunicación y el intercambio de información se realizan principalmente a través de canales tradicionales y espacios formales de interacción. En menor medida se utilizan documentos (5), sistemas de información (3) y WhatsApp (2), lo que sugiere un uso limitado de herramientas digitales institucionales para la gestión del conocimiento.

Por otra parte, 40 de los 45 servidores públicos manifiestan interés en participar en espacios de socialización de buenas prácticas o lecciones aprendidas, lo que evidencia una alta disposición institucional para compartir experiencias, aprendizajes y conocimientos. Este resultado refleja una oportunidad para fortalecer estrategias de gestión del conocimiento mediante espacios estructurados de intercambio y aprendizaje colectivo dentro de la institución.

➤ **Prácticas de documentación para la continuidad operativa**

¿Documentas los procedimientos o actividades que realizas para garantizar continuidad del trabajo?	N° de personas
A veces	10
Nunca	1
Siempre	34
Total general	45

El análisis muestra que la mayoría de los servidores públicos documenta sus procedimientos o actividades de forma permanente (34 de 45), lo que refleja una

práctica consolidada orientada a garantizar la continuidad de los procesos y la preservación del conocimiento institucional.

Sin embargo, 10 personas indican que solo lo hacen a veces y 1 persona nunca, lo que evidencia que aún existen casos donde la documentación no se realiza de manera sistemática. Esto sugiere la necesidad de seguir fortaleciendo la cultura de gestión y transferencia del conocimiento, asegurando que los procesos queden registrados y puedan ser consultados por otros miembros de la institución.

5.5.4 Formación y desarrollo profesional

➤ Acceso a espacios de formación y actualización

¿La institución te ofrece suficientes espacios de formación y actualización?	Nº de personas
No	3
Si	41
Total general	45

El análisis evidencia una percepción mayoritariamente positiva sobre los espacios de formación y actualización ofrecidos por la institución. De los 45 servidores públicos, 41 consideran que sí existen suficientes espacios de formación, lo que refleja un reconocimiento institucional hacia las oportunidades de capacitación y desarrollo profesional.

➤ ¿Qué tipo de capacitaciones consideras más necesarias para fortalecer tu rol?

Tipo de capacitación requerida	Nº de personas (aprox.)	Análisis general
Normativas	27	Es una de las áreas más demandadas, lo que refleja la necesidad de actualización en regulaciones, lineamientos y procedimientos institucionales.
Técnicas	24	Evidencia interés en fortalecer competencias específicas para el desarrollo de funciones propias del cargo.

Gestión tecnológica	19	Muestra la importancia de fortalecer habilidades relacionadas con herramientas digitales y sistemas institucionales.
Habilidades para la vida	18	Indica interés en desarrollar competencias blandas como comunicación, trabajo en equipo y liderazgo.
Gestión administrativa	15	Refleja la necesidad de mejorar conocimientos en procesos administrativos y gestión institucional.

En general, las capacitaciones más relevantes combinan aspectos normativos, técnicos y tecnológicos, complementados con habilidades administrativas y competencias blandas, lo que evidencia la necesidad de procesos de formación integrales para fortalecer el desempeño de los servidores públicos.

5.5.5 Innovación y mejora institucional

➤ Participación en iniciativas de innovación institucional

¿Participarías en proyectos de innovación institucional o mejora continua?			
¿Te sientes motivado(a) a proponer mejoras o innovaciones en tu área?	No	Sí	Total general
Sí	5	40	45
Total general	5	40	45

El análisis evidencia alta motivación hacia la innovación institucional. Todos los servidores públicos manifiestan interés en proponer mejoras en su área, y 40 de 45 estarían dispuestos a participar en proyectos de innovación o mejora continua. Esto refleja una cultura favorable al cambio y al fortalecimiento de los procesos institucionales, aunque un pequeño grupo no participaría directamente en estos proyectos.

5.5.6 Reconocimiento y aprovechamiento del talento humano

➤ Percepción de reconocimiento institucional

¿Te sientes reconocido(a) por tus aportes de conocimiento y experiencia?	N° de personas
No	4
Si	41
Total general	45

El análisis muestra que la mayoría de los servidores públicos se siente reconocida por sus aportes de conocimiento y experiencia (41 de 45), lo que refleja una percepción positiva sobre el reconocimiento dentro de la institución.

Sin embargo, 4 personas indican que no se sienten reconocidas, lo que sugiere la importancia de seguir fortaleciendo estrategias institucionales que valoren y visibilicen los aportes del talento humano.

¿Consideras que la Institución aprovecha el conocimiento de su equipo humano?	N° de personas
No	3
Sí	42
Total general	45

El análisis evidencia que la mayoría de los servidores públicos considera que la institución aprovecha el conocimiento de su equipo humano (42 de 45), lo que refleja una percepción positiva sobre la gestión y valoración del talento institucional.

No obstante, 3 personas consideran que este conocimiento no se aprovecha, lo que sugiere la importancia de seguir fortaleciendo estrategias que permitan identificar, compartir y aplicar el conocimiento del personal en los procesos institucionales.

5.5.7 Conocimiento del modelo educativo institucional

➤ Conocimiento y percepción del impacto del modelo educativo

¿Qué tanto conoces del modelo educativo de digitalidad próxima? Siendo 1=Muy poco y 5= Demasiado/Mucho

Respuesta	N° de personas
2	1
3	10
4	14
5	20
Total general	45

El análisis muestra que la mayoría de los servidores públicos tiene un nivel alto de conocimiento sobre el modelo educativo de digitalidad próxima. En particular, 20 personas lo califican con el nivel máximo (5) y 14 con nivel 4, lo que indica una buena apropiación del modelo institucional.

Sin embargo, 11 personas lo ubican en niveles medios (3) o bajos (2), lo que sugiere que aún existe la necesidad de seguir fortaleciendo los procesos de socialización y apropiación del modelo educativo dentro de la institución.

¿Consideras que nuestro modelo educativo de digitalidad próxima ha impactado los territorios y el desarrollo de las personas? Siendo 1=Muy poco y 5=Demasiado/Mucho

Respuesta	N° de personas
3	3
4	8
5	34
Total general	45

El análisis evidencia una percepción altamente positiva sobre el impacto del modelo educativo de digitalidad próxima. La mayoría de los servidores públicos (34 de 45) considera que el modelo ha impactado significativamente los territorios y el desarrollo de las personas, calificándolo con el nivel más alto (5).

Por su parte, 8 personas lo califican con nivel 4 y 3 con nivel 3, lo que indica que, aunque la percepción general es favorable, algunos consideran que el impacto podría seguir fortaleciéndose. En conjunto, los resultados reflejan un reconocimiento institucional del alcance y aporte del modelo educativo en los territorios.

➤ **Necesidades, expectativas e intereses**

Necesidades	Expectativas	Intereses
Capacitaciones en temas normativos, técnicos, tecnológicos y habilidades blandas	Contar con más espacios de actualización y aprendizaje continuo	Fortalecer competencias para mejorar el desempeño laboral
Herramientas para documentar procesos y compartir experiencias	Espacios institucionales para socializar buenas prácticas	Participar en intercambio de conocimientos y aprendizaje colectivo
Mecanismos para proponer mejoras y participar en proyectos de innovación	Que las ideas del personal sean escuchadas y consideradas	Contribuir a la mejora continua de los procesos institucionales
Estrategias que valoren los aportes y experiencia del personal	Mayor visibilidad del conocimiento y capacidades del equipo humano	Aportar activamente al desarrollo institucional
Mayor socialización del Modelo de Digitalidad Próxima	Comprender mejor su impacto institucional y territorial	Fortalecer su aplicación en los procesos institucionales

➤ **Posibles líneas de acción para los servidores públicos**

Hallazgo de la caracterización	Problemática o reto identificado	Posibles líneas de acción institucional
Alta disposición a participar en procesos de innovación y mejora continua	Falta de espacios estructurados para canalizar propuestas del personal	Crear programas institucionales de innovación y mejora continua con participación del talento humano
Uso predominante del correo electrónico y reuniones para compartir conocimiento	Uso limitado de herramientas institucionales para la gestión del conocimiento	Fortalecer plataformas y espacios para documentar y compartir buenas prácticas
Necesidad de formación en temas normativos, técnicos, tecnológicos y habilidades blandas	Requerimiento de actualización permanente para fortalecer el desempeño laboral	Diseñar e implementar planes de capacitación integrales y continuos

Buen nivel de conocimiento del modelo educativo, aunque con algunos niveles medios	Algunos funcionarios aún no tienen plena apropiación del modelo institucional	Fortalecer estrategias de socialización y apropiación del Modelo de Digitalidad Próxima
--	---	---

5.6 Caracterización de personal de Apoyo (contratistas y outsourcing)

La operatividad institucional se apoya en un capital humano externo cuya diversidad de perfiles resulta fundamental para el cumplimiento de las metas organizacionales. En estas líneas se examinan las condiciones sociodemográficas y de salud de quienes prestan servicios bajo modalidades de contratación externa o tercerización. El análisis permite identificar las particularidades de este grupo, asegurando que las estrategias de seguridad, salud en el trabajo y acceso a la información sean coherentes con su rol dentro de la entidad.

5.6.1 Perfil laboral

Área profesional	Nº de personas	Descripción general
Derecho	11	Profesionales en derecho, abogados y especialistas en diferentes ramas jurídicas
Administración y gestión	10	Perfiles en administración de empresas, administración financiera, negocios y gestión administrativa
Ingeniería y tecnología	20	Profesionales en ingeniería de sistemas, software, industrial, civil y áreas tecnológicas
Ciencias sociales y comunicación	10	Psicología, trabajo social, sociología, comunicación social y áreas afines
Perfiles técnicos y tecnológicos	8	Técnicos y tecnólogos en sistemas, electricidad, química industrial, mecánica y mantenimiento
Otros perfiles profesionales	30	Profesiones diversas como arquitectura, economía, educación, diseño, deporte, entre otras

Total	87	Personal outsourcing caracterizado
-------	----	---------------------------------------

El personal outsourcing (87 personas) presenta perfiles profesionales diversos. Predominan las áreas de derecho, administración, ingeniería y tecnología, seguidas por profesionales de ciencias sociales y comunicación como psicología, trabajo y comunicación social.

También se identifican algunos perfiles técnicos y tecnológicos que apoyan labores operativas. En general, se trata de un equipo multidisciplinario que contribuye a diferentes procesos institucionales.

5.6.2 Condiciones de desplazamiento y logística laboral

Medio de transporte	Nº de personas
A pie	3
Automóvil particular	9
Bicicleta convencional	3
Ciclomotor eléctrico	1
Hacia la IUD en transporte público, de regreso a pie	1
Metro	13
Motocicleta	14
Ninguno, trabajo desde casa	2
Taxi	1
Transporte público	40
Total general	87

La caracterización muestra que más del 60% del personal outsourcing depende del transporte público o sistemas masivos (transporte público y metro) para movilizarse hacia la institución. Esto evidencia la importancia de la accesibilidad al sistema de transporte urbano para el desarrollo de sus labores.

Por otro lado, la motocicleta y el automóvil particular representan cerca del 26% de los desplazamientos, reflejando opciones de movilidad individual que pueden estar asociadas a distancias mayores o a la necesidad de mayor flexibilidad en los horarios.

5.6.3 Condiciones de trabajo y recursos disponibles

➤ **Acceso a recursos tecnológicos y herramientas de trabajo**

¿Cuentas con los equipos y herramientas necesarios para el desarrollo de tus funciones?

Respuesta	N° de personas
No	2
Sí	85
Total general	87

La mayoría del personal outsourcing (85 de 87) afirma contar con los equipos y herramientas necesarios para realizar sus funciones, lo que refleja condiciones adecuadas para el desarrollo del trabajo. Solo 2 personas indican no contar con estos recursos.

¿Consideras que tienes acceso oportuno a la información necesaria para cumplir con tu labor?

Respuesta	N° de personas
No	4
Sí	83
Total general	87

La mayoría del personal outsourcing (83 de 87) considera que tiene acceso oportuno a la información necesaria para cumplir con su labor, lo que refleja una percepción positiva sobre la disponibilidad de información institucional. Solo 4 personas indican no tener este acceso, lo que sugiere casos puntuales a revisar.

5.6.4 Gestión del conocimiento

➤ **Transferencia y documentación del conocimiento**

¿En qué medida compartes los aprendizajes adquiridos durante tu contrato con el equipo de trabajo? (1 = Muy poco y 5 = Mucho/Demasiado)

Respuesta	N° de personas
2	1
3	8
4	31
5	47

Total general	87
---------------	----

El análisis muestra que la mayoría del personal outsourcing comparte de manera frecuente los aprendizajes adquiridos con su equipo de trabajo. En particular, 47 personas califican este aspecto con el nivel más alto (5) y 31 con nivel 4, lo que evidencia una alta disposición a compartir conocimiento.

Solo 9 personas se ubican en niveles medios o bajos (2 y 3), lo que indica que, en general, existe una cultura positiva de intercambio de conocimientos dentro del equipo de trabajo.

¿Documentas los procedimientos o actividades que realizas para garantizar continuidad del trabajo?

Frecuencia	Nº de personas
A veces	22
Nunca	1
Siempre	64
Total general	87

El análisis muestra que la mayoría del personal outsourcing documenta siempre los procedimientos o actividades (64 de 87), lo que favorece la continuidad de los procesos y la conservación del conocimiento institucional.

No obstante, 22 personas indican que lo hacen solo a veces y 1 nunca, lo que evidencia oportunidades para fortalecer la documentación sistemática de las actividades laborales.

5.6.5 Bienestar laboral

➤ Percepción sobre el equilibrio entre la vida laboral y personal

¿Sientes que la institución promueve el equilibrio entre la vida laboral y personal?

Respuesta	Nº de personas
No	4
Parcialmente	18
Sí	65
Total general	87

El análisis muestra que la mayoría del personal outsourcing (65 de 87) considera que la institución promueve el equilibrio entre la vida laboral y personal.

Sin embargo, 18 personas perciben que esto ocurre solo parcialmente y 4 indican que no, lo que sugiere que aún existen oportunidades para seguir fortaleciendo estrategias de bienestar laboral.

5.6.6 Conocimiento e impacto del modelo educativo institucional

➤ Nivel de apropiación y percepción del impacto del Modelo de Digitalidad Próxima

¿Qué tanto conoces del modelo educativo de digitalidad próxima? Siendo 1=Muy poco y 5= Demasiado/Mucho

Respuesta	Nº de personas
1	1
2	1
3	3
4	49
5	33
Total general	87

El análisis evidencia que la mayoría del personal outsourcing tiene un alto nivel de conocimiento sobre el modelo educativo de digitalidad próxima. En particular, 49 personas lo califican con nivel 4 y 33 con nivel 5, lo que indica una amplia apropiación del modelo institucional.

Solo 5 personas se ubican en niveles bajos o medios (1, 2 y 3), lo que sugiere casos puntuales donde se podría fortalecer la socialización del modelo.

¿Consideras que nuestro modelo educativo de digitalidad próxima ha impactado los territorios y el desarrollo de las personas? Siendo 1=Muy poco y 5= Demasiado/Mucho

Respuesta	Nº de personas
4	13
5	74
Total general	87

El análisis muestra una percepción muy positiva sobre el impacto del modelo educativo de digitalidad próxima. La mayoría del personal outsourcing (74 de 87) considera que el modelo ha tenido un impacto alto en los territorios y en el desarrollo de las personas, calificándolo con el nivel máximo (5).

Las 13 personas restantes lo califican con nivel 4, lo que confirma una valoración ampliamente favorable del modelo y su contribución al desarrollo territorial.

➤ **Necesidades, expectativas intereses**

Necesidades	Expectativas	Intereses
Acceso continuo a equipos, herramientas e información para realizar sus funciones	Mantener condiciones adecuadas para el desarrollo de su labor	Desempeñar eficientemente sus responsabilidades
Fortalecer la documentación de procesos y el intercambio de aprendizajes	Que el conocimiento generado durante el contrato sea aprovechado	Compartir experiencias y aprendizajes con el equipo de trabajo
Estrategias que favorezcan el equilibrio entre vida laboral y personal	Condiciones laborales que promuevan bienestar y estabilidad	Mantener un ambiente laboral favorable
Mayor inclusión en procesos de comunicación y socialización institucional	Ser reconocidos y valorados por sus aportes	Aportar al cumplimiento de los objetivos institucionales
Espacios de socialización del Modelo de Digitalidad Próxima	Comprender su impacto en la institución y los territorios	Vincular su labor con el propósito institucional

➤ **Posibles líneas de acción para el personal de apoyo**

Hallazgo de la caracterización	Problemática o reto identificado	Posibles líneas de acción institucional
La mayoría cuenta con equipos y herramientas para desarrollar sus funciones	Casos puntuales donde el acceso a recursos puede ser limitado	Garantizar condiciones adecuadas de trabajo y acceso a herramientas necesarias
Alta disposición para compartir aprendizajes con el equipo de trabajo	La documentación de procesos no siempre se realiza de manera constante	Promover prácticas de documentación y transferencia de conocimiento
Percepción positiva sobre el equilibrio entre vida laboral y personal	Algunos trabajadores perciben este equilibrio solo de forma parcial	Fortalecer estrategias de bienestar laboral y acompañamiento al personal
Alto conocimiento y valoración del impacto del modelo educativo institucional	Necesidad de seguir integrando al personal de apoyo en la cultura institucional	Desarrollar espacios de socialización e integración institucional sobre el modelo educativo

5.7 Caracterización de egresados

El vínculo entre la institución y sus exalumnos permite medir el alcance real de los procesos de formación e inclusión implementados. Este diagnóstico es clave para entender cómo las competencias adquiridas y los apoyos recibidos han facilitado su tránsito hacia la vida autónoma y el mercado laboral.

5.7.1 Información académica del egresado

➤ Nivel educativo actual de los egresados

Nivel educativo actual	Nº de egresados
Profesional universitario	12
Especialización	4
Tecnológico	2
Técnico	1
Maestría	1

No sabe / No responde	1
Total	22

La mayoría de los egresados (55%) se encuentra en nivel profesional universitario, lo que indica que han mantenido su nivel de formación inicial. Además, cerca del 23% ha continuado con estudios de posgrado (especialización o maestría), lo que evidencia interés en seguir fortaleciendo su cualificación profesional. También se observa una minoría en niveles técnico y tecnológico, lo cual puede estar asociado a procesos de reconversión o formación complementaria.

➤ **Programa académico cursado en la IU. Digital**

Programa académico	Nº de egresados
Administración de Empresas	8
Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras	2
Publicidad y Mercadeo Digital	2
Tecnología en Desarrollo de Software	3
Especialización en Formulación y Evaluación de Proyectos	2
Administración de Seguridad y Salud en el Trabajo	2
Tecnología en Gestión Catastral y Agrimensura	1
Especialización en Analítica y Big Data	1
Licenciatura en Educación Básica Primaria	1
Total	22

El programa con mayor representación entre los egresados es Administración de Empresas, lo que sugiere una fuerte presencia de perfiles administrativos dentro de la comunidad de egresados. También se identifican egresados en áreas tecnológicas,

digitales y de gestión, como desarrollo de software, mercadeo digital y formulación de proyectos, lo cual refleja la diversidad disciplinar de la oferta académica de la IU Digital y su orientación hacia áreas estratégicas del mercado laboral.

5.7.2 Prácticas profesionales

➤ Tipo de práctica

Tipo de práctica o experiencia	Nº de egresados
No realizó prácticas / No aplica	11
Diplomado como opción de grado	5
Práctica en entidades públicas	2
Práctica en empresa privada	2
Proyecto de investigación	1
Emprendimiento propio	1
Total	22

Los resultados muestran que la mitad de los egresados (50%) no realizó prácticas profesionales, lo cual puede estar relacionado con modalidades alternativas de grado o con trayectorias laborales previas.

Un 23% optó por diplomados como modalidad de grado, lo que evidencia el uso de alternativas académicas de profundización profesional.

También se identifican experiencias en entidades públicas (Alcaldía, Gobernación, SENA) y en empresas privadas, así como casos de emprendimiento propio e investigación, lo que refleja diversidad de trayectorias formativas y laborales entre los egresados.

5.7.3 Trayectoria laboral

Pregunta	Sí	No
¿Tu sueldo era adecuado a tus necesidades?	8	14
¿Tu trabajo estaba dirigido a la práctica?	12	10
¿Realizaste un trabajo teórico?	15	7
¿Has competido con profesionales de tu misma carrera para conseguir empleo?	15	7
Total egresados	22	

Los resultados muestran que solo el 36% de los egresados considera que su sueldo era adecuado a sus necesidades, lo que sugiere que una parte importante enfrenta retos en términos de remuneración o estabilidad laboral al inicio de su trayectoria profesional.

En cuanto al tipo de trabajo realizado, más de la mitad (55%) señala que su trabajo estaba orientado a la práctica, lo cual es positivo porque indica relación entre la formación recibida y el desempeño laboral. Sin embargo, también se observa que el 68% realizó trabajos con componentes teóricos, lo que evidencia diversidad en los roles ocupados.

Finalmente, el 68% afirma haber competido con profesionales de su misma carrera para obtener empleo, lo que refleja un entorno laboral competitivo y la necesidad de fortalecer competencias diferenciales en los egresados para mejorar su inserción laboral.

5.7.4 Impacto de la formación en el desempeño profesional

Aspecto evaluado	Sí	Pocas veces	No
Aplicación de conocimientos en la ocupación	16	5	1

Aplicación de destrezas en el ejercicio profesional	17	4	1
Utilidad de las materias (últimos semestres)	15	6	1
Total egresados	22		

Los resultados evidencian una alta aplicación de la formación académica en el ámbito laboral. Entre el 68% y 77% de los egresados afirma aplicar de manera directa los conocimientos, destrezas y contenidos aprendidos, lo que indica pertinencia de la formación frente a las demandas del mercado laboral.

Sin embargo, entre un 18% y 27% señala que solo aplica estos aprendizajes “pocas veces”, lo que sugiere oportunidades para fortalecer la articulación entre formación académica y práctica laboral.

Finalmente, el nivel de respuestas negativas es mínimo (solo 1 caso en cada categoría), lo que confirma una percepción mayoritariamente positiva sobre la utilidad de la formación recibida en la IU Digital.

5.7.5 Relación y percepción institucional

➤ Satisfacción, recomendación y fidelización de egresados

¿Recomendarías la IU Digital a alguien?

Respuesta	Nº de egresados
Sí	22
Total	22

¿Cuál es la principal razón para recomendarla?

Razón	Nº de egresados
Flexibilidad del modelo educativo	14
Calidad de la formación	7
Costo de formación	1
Total	22

¿Te gustaría cursar otros estudios en esta institución?

Respuesta	Nº de egresados
Sí me gustaría	22
Total	22

Los resultados muestran una valoración altamente positiva de la IU Digital, evidenciada en que el 100% de los egresados la recomendaría y continuaría sus estudios en la institución.

La principal fortaleza identificada es la flexibilidad del modelo educativo (64%), lo cual es coherente con la naturaleza virtual de la institución y su impacto en la conciliación del tiempo. En segundo lugar, se destaca la calidad de la formación (32%), lo que respalda la pertinencia académica.

En conjunto, estos resultados reflejan un alto nivel de satisfacción, fidelización y posicionamiento positivo de la institución entre sus egresados.

5.7.6 Conocimiento del modelo institucional

➤ Conocimiento y percepción del impacto del Modelo de Digitalidad Próxima en egresados

¿Qué tanto conoces el modelo educativo de digitalidad próxima?

Calificación	Nº de egresados
1	1
2	2
3	6
4	5
5	8
Total	22

¿Consideras que el modelo ha impactado los territorios y el desarrollo de las personas?

Calificación	Nº de egresados
2	1
4	7
5	14
Total	22

Los resultados evidencian que el conocimiento del modelo educativo es medio-alto, ya que la mayoría de los egresados se ubica en niveles 4 y 5 (59%), aunque aún existe

un grupo importante (41%) con conocimiento medio o bajo, lo que indica oportunidad de fortalecimiento en la apropiación del modelo.

En contraste, la percepción de impacto es altamente positiva, con un 95% de los egresados calificándolo entre 4 y 5, lo que demuestra que, incluso cuando el conocimiento no es pleno, el modelo es reconocido por su contribución al desarrollo territorial y de las personas.

En síntesis, hay un alto reconocimiento del impacto del modelo, pero se recomienda fortalecer su socialización y comprensión entre los egresados.

➤ **Necesidades, expectativas e intereses**

Necesidades	Expectativas	Intereses
Mejores condiciones salariales y oportunidades laborales	Acceder a empleos acordes a su perfil profesional	Crecer profesionalmente y mejorar ingresos
Mayor articulación entre teoría y práctica	Formación alineada con las demandas del mercado laboral	Aplicar conocimientos y destrezas en el trabajo
Acceso a posgrados, cursos y actualización permanente	Continuar estudios en la IU Digital	Fortalecer su perfil profesional
Mayor vínculo con la institución después del egreso	Ser parte activa de la comunidad de egresados	Participar en redes, actividades y beneficios institucionales
Mayor comprensión del Modelo de Digitalidad Próxima	Reconocer su impacto en el desarrollo territorial	Apropiar y aplicar el modelo en su entorno laboral y social
Apoyo para creación y fortalecimiento de empresas	Acompañamiento institucional en iniciativas productivas	Desarrollar proyectos propios y generar empleo

➤ **Posibles líneas de acción para la IU. Digital**

Hallazgo de la caracterización	Problemática o reto identificado	Posibles líneas de acción institucional
Baja percepción de suficiencia salarial en egresados	Dificultades en la inserción laboral con condiciones adecuadas	Fortalecer estrategias de empleabilidad, alianzas empresariales y bolsa de empleo
Alta aplicación de conocimientos, pero con casos de aplicación parcial	Brecha entre formación académica y práctica laboral	Fortalecer componentes prácticos, pasantías y formación basada en retos reales
Alto interés en continuar estudios en la institución	Necesidad de oferta académica flexible y pertinente para egresados	Ampliar oferta de posgrados, cursos cortos y educación continua
Alta valoración de la flexibilidad del modelo educativo	Necesidad de mayor apropiación conceptual del modelo	Fortalecer estrategias de comunicación y socialización del modelo educativo
Alta percepción del impacto del modelo en los territorios	Necesidad de visibilizar más los resultados e impacto institucional	Promover casos de éxito y experiencias de egresados en los territorios
Presencia de egresados con iniciativas de emprendimiento	Falta de acompañamiento estructurado para emprendimientos	Crear programas de incubación, mentoría y apoyo a emprendedores
Alta recomendación y satisfacción con la institución	Oportunidad de fidelización de egresados	Fortalecer estrategias de seguimiento, comunidad y networking de egresados

5.8 Caracterización de docentes

El cuerpo docente constituye el pilar fundamental de los procesos de enseñanza y aprendizaje, y su perfil integral influye directamente en la dinámica educativa. En esta sección se describen las particularidades demográficas, de salud y de bienestar del personal académico, reconociendo la diversidad que enriquece la labor formativa.

5.8.1 Información laboral e institucional

➤ Antigüedad en la entidad

Antigüedad	N° de docentes
Entre Cinco (5) y siete (7) Años	62
Entre uno (1) y cuatro (4) Años	139
Menor a un (1) Año	76
Total general	277

➤ **Percepción sobre el equilibrio entre la vida laboral y personal**

¿Sientes que la institución promueve el equilibrio entre la vida laboral y personal?

Respuesta	N° de docentes
No	3
Parcialmente	41
Sí	233
Total general	277

Predomina una planta docente reciente (mayoría con menos de 4 años), lo que evidencia crecimiento, pero también retos en estabilidad y continuidad.

El equilibrio vida-trabajo es valorado positivamente por la mayoría, aunque un grupo menor lo percibe parcialmente, lo que sugiere diferencias en condiciones laborales.

5.8.2 Movilidad y condiciones de desplazamiento

¿Cuál es el medio de transporte que utilizas comúnmente?

Categoría	N° docentes
Transporte público (incluye metro, metroplus y combinados)	112
Transporte privado (automóvil + motocicleta)	88
Trabajo desde casa / virtualidad	56

Medios alternativos (bicicleta, patineta, a pie)	15
Otros (taxi y casos particulares)	6
Total	277

Se evidencia una alta dependencia del transporte público y privado, lo que refleja posibles tiempos de desplazamiento significativos para los docentes presenciales. Destaca también un grupo importante en modalidad virtual (56), coherente con el modelo digital de la institución.

La baja proporción de movilidad sostenible (bicicleta, caminata, etc.) sugiere oportunidades para promover estrategias de bienestar y sostenibilidad.

5.8.3 Investigación, innovación y producción académica

¿Participas en grupos o semilleros de investigación?

Respuesta	Nº de docentes
No	217
Si	60
Total general	277

¿Estás vinculado a proyectos de innovación educativa o tecnológica?

Respuesta	Nº docentes
Sí	60
No	217
Total	277

Los resultados muestran un comportamiento idéntico en investigación e innovación, con solo un 22% de participación en ambos casos. Esto evidencia que la mayoría de los docentes (78%) no está vinculada a estos procesos estratégicos.

Esto sugiere una baja articulación del cuerpo docente con funciones sustantivas más allá de la docencia, posiblemente asociada a condiciones como tipo de contratación, carga académica o falta de incentivos.

5.8.4 Apropiación del modelo institucional

¿Qué tanto conoces el Modelo de Digitalidad Próxima?

Calificación	Nº de docentes
1	4

¿Consideras que el modelo ha impactado los territorios y el desarrollo?

Calificación	Nº de docentes
--------------	----------------

2	6
3	36
4	143
5	88
Total general	277

2	1
3	7
4	63
5	206
Total general	277

Se evidencia un alto nivel de apropiación del modelo, con la gran mayoría de docentes ubicados en niveles altos de conocimiento (4 y 5).

Aún más fuerte es la percepción de impacto, donde casi la totalidad considera que el modelo sí ha contribuido significativamente al desarrollo territorial.

Sin embargo, existe un pequeño grupo con niveles bajos y medios, lo que indica la necesidad de seguir fortaleciendo la socialización y apropiación integral del modelo.

➤ **Necesidades, expectativas e intereses**

Necesidades	Expectativas	Intereses
Mayor vinculación a investigación e innovación	Participar en proyectos académicos e institucionales	Desarrollarse en investigación e innovación educativa
Formación continua en pedagogía, tecnología y disciplina	Acceder a oportunidades de cualificación y crecimiento profesional	Fortalecer competencias y actualizar conocimientos
Estrategias para equilibrio vida-trabajo	Condiciones laborales estables y favorables	Mantener bienestar y calidad de vida
Mayor apropiación del Modelo de Digitalidad Próxima	Comprender y aplicar el modelo en su práctica docente	Generar impacto en territorios desde su rol
Espacios para compartir conocimiento y buenas prácticas	Reconocimiento a su experiencia y aportes	Participar en redes académicas y comunidades de práctica

Posibles líneas de acción para la IU Digital de Antioquia

Hallazgo de la caracterización	Problemática o reto identificado	Posibles líneas de acción institucional
Baja participación en investigación e innovación (22%)	Débil cultura investigativa docente	- Crear incentivos (económicos/académicos)- Reducir carga para investigación- Fortalecer semilleros y grupos

Alto conocimiento del modelo, pero con brechas	No todos los docentes tienen apropiación homogénea	- Estrategias de formación continua sobre el modelo- Comunidades de práctica pedagógica
Alta percepción de impacto del modelo	Necesidad de sostener y evidenciar resultados	- Sistematizar experiencias exitosas- Difundir buenas prácticas en territorios
Equilibrio vida-trabajo parcialmente logrado	Riesgo de desgaste laboral en algunos docentes	- Estrategias de bienestar docente- Flexibilización laboral y acompañamiento
Diversidad en antigüedad (alta rotación relativa)	Posible falta de continuidad institucional	- Programas de inducción y reinducción- Estrategias de fidelización docente

5.9 Caracterización de aspirantes

5.9.1 Perfil de formación previa

Nivel educativo alcanzado	Frecuencia
Técnico	6
Tecnólogo	2
Bachillerato	2
Total	10

El 60% de los aspirantes ya cuenta con un título técnico. Esto indica que el público objetivo principal no son bachilleres recién graduados, sino personas que buscan la profesionalización de sus conocimientos previos para escalar en el mercado laboral.

5.9.2 Conectividad y dispositivos

¿Tienes internet en casa?	Cantidad	¿Qué dispositivo tienes?	Cantidad
Sí	6	Celular	9
No	4	Computador	1

Existe una brecha digital significativa. El 40% de los aspirantes no tiene internet en casa y el 90% solo cuenta con un teléfono celular para estudiar.

5.9.2 Interés en Investigación y Posgrados

¿Interés en semilleros?	Cantidad	¿Proyectas posgrado?	Cantidad
Sí	7	Sí	10
No	3	No	0

Hay una ambición académica total (100%) por continuar estudios de posgrado. Además, el 70% muestra interés en semilleros de investigación, lo que sugiere que la institución tiene una base sólida para fomentar una cultura científica desde los primeros semestres.

5.9.3 Motivaciones de Elección (IU Digital)

Motivo principal (Múltiple)	Frecuencia observada
Ofrece carrera de interés	5
Recomendación / Prestigio	4
Modalidad Virtual	4
Gratuidad	3
Calidad docente	2

La oferta académica pertinente y la recomendación son los ganchos principales. Es notable que la "Gratuidad" no es el único factor; la modalidad virtual y la calidad docente tienen un peso casi igual de importante en la decisión del estudiante.

5.9.3 Influenciadores de Carrera

Fuente de motivación	Tendencia principal
Charlas con conocidos	Muy alta (7 de 10)

Experiencia laboral previa	Media
Referencia familiar	Baja

El "Voz a Voz" es la herramienta de mercadeo más efectiva. La mayoría decidió su carrera basándose en conversaciones con personas que ya conocen el programa o el sector. Esto refuerza la importancia de mantener una buena experiencia de usuario, ya que los actuales estudiantes son los principales promotores.

➤ **Necesidades, expectativas e intereses**

Necesidades	Expectativas	Intereses
Acceso móvil y offline (90% usa celular y muchos sin internet).	Estudiar sin barreras técnicas ni dependencia de un computador.	Flexibilidad total y compatibilidad con dispositivos móviles.
Profesionalización (la mayoría ya son Técnicos/Tecnólogos).	Homologar y escalar hacia un título profesional de pregrado.	Crecimiento laboral y mejora de su perfil socioeconómico.
Ruta académica completa.	Contar con oferta de posgrados y educación continua.	Especializarse y mantener una formación constante.
Inclusión en investigación.	Participar activamente en semilleros y proyectos institucionales.	Desarrollar competencias científicas y académicas.
Calidad y prestigio.	Recibir formación docente de alto nivel bajo modalidad virtual.	Obtener un título con respaldo institucional y reconocimiento.

➤ **Posibles líneas de acción para la IU Digital de Antioquia**

Hallazgo principal	Problemática o reto identificado	Posibles líneas de acción
90% estudia por celular y 40% sin internet fijo.	Brecha tecnológica que impide el rendimiento.	- Optimización de plataforma para móviles. - Contenidos descargables (estudio offline).

60% son técnicos/tecnólogos buscando profesionalización.	Necesidad de tránsito ágil entre niveles.	- Agilizar procesos de homologación. - Diseñar ciclos propedéuticos claros.
70% interesados en investigación desde el ingreso.	Alta demanda de espacios científicos.	- Masificar semilleros virtuales iniciales. - Proyectos aplicados al territorio.
100% proyecta posgrados a futuro.	Garantizar la fidelización a largo plazo.	- Crear becas y descuentos de continuidad. - Articular pregrado con especializaciones.
Influencia por "voz a voz" (recomendación).	Dependencia de la reputación social.	- Potenciar redes de egresados embajadores. - Campañas de testimonios reales de éxito.

5.10 Caracterización de los ciudadanos

5.10.1 Reconocimiento de la institución

¿Conoces la institución y sus servicios?	Frecuencia
Sí	3
No	1
Total	4

El 75% de los ciudadanos afirma conocer la institución. Aunque la muestra es pequeña, indica un buen nivel de posicionamiento inicial, aunque existe un margen de ciudadanos que acceden a los servicios sin tener un conocimiento previo profundo de la entidad.

5.10.2 Canales de difusión

Canal de conocimiento	Frecuencia
Publicidad (Internet, radio, redes, etc.)	2
Amigos / Familiares	1
Sin respuesta (No conocía)	1

La publicidad en medios masivos y digitales es la principal vía de entrada (50% de la muestra total). Esto sugiere que las campañas institucionales están siendo efectivas para captar la atención del ciudadano común, complementando el "voz a voz" de amigos y familiares.

5.10.3 Propósito de la Interacción

Razón principal de interacción	Frecuencia
Acceso a programas	3
Participación en actividades	1

El interés predominante (75%) es netamente académico (acceso a programas). El ciudadano ve a la IU Digital principalmente como un centro de formación, dejando en un segundo plano la participación en otras actividades institucionales o de extensión.

5.10.4 Participación ciudadana y veeduría

¿Interés en proyectos comunitarios?	Cantidad	¿Has participado en veeduría?	Cantidad
Sí	4	No	4
No	0	Sí	0

Existe una gran oportunidad para que la IU Digital lidere procesos de capacitación en ciudadanía activa, ya que las personas tienen el deseo de participar, pero, al parecer, no conocen los mecanismos o no han encontrado los espacios para hacerlo.

➤ Necesidades, expectativas e intereses

Necesidades	Expectativas	Intereses
Acceso a información clara (el 25% aún no conoce bien la oferta).	Comprender cómo la IU Digital beneficia a su comunidad local.	Conocer la oferta académica y los servicios gratuitos disponibles.
Canales de comunicación directos (usan mucho la publicidad y redes).	Recibir respuestas rápidas sobre requisitos y procesos de ingreso.	Mantenerse informados a través de medios digitales y redes sociales.
Espacios de formación comunitaria (100% quiere participar en proyectos).	Encontrar oportunidades de capacitación que impacten su entorno social.	Involucrarse en proyectos sociales y de extensión institucional.
Alfabetización ciudadana y veeduría (0% ha participado en control social).	Aprender mecanismos de transparencia y seguimiento institucional.	Participar en la toma de decisiones y vigilancia de recursos.
Facilidad de interacción (buscan principalmente acceso a programas).	Procesos de inscripción sencillos y sin trámites burocráticos.	Ingresar a la educación superior de manera ágil y efectiva.

➤ Posibles líneas de acción para la IU Digital de Antioquia

Hallazgo de la caracterización	Problemática o reto identificado	Posibles líneas de acción institucional
Bajo conocimiento profundo: 25% no conoce la institución y sus servicios.	El ciudadano se queda en la superficie y no usa toda la oferta.	- Campañas de "IU Digital en tu Barrio" (presencialidad social).- Guías rápidas de servicios ciudadanos digitales.
Foco académico único: 75% solo interactúa para acceder a programas.	Se desaprovechan los servicios de extensión y bienestar comunitario.	- Promocionar cursos cortos, talleres y consultorios jurídicos/contables.- Diversificar la comunicación de servicios no académicos.

Disposición total al territorio: 100% quiere participar en proyectos.	Falta de canales claros para vincular al ciudadano común.	- Crear una Plataforma de Voluntariado Universitario.- Lanzar convocatorias de proyectos de co-creación territorial.
Nula experiencia en veeduría: 0% ha participado en control social.	Desconocimiento de los mecanismos de transparencia y rendición.	- Talleres de Escuela de Ciudadanía y Veeduría Digital.- Incentivar la participación en audiencias públicas virtuales.
Publicidad como fuente principal: 50% llega por medios masivos.	Riesgo de comunicación impersonal o unidireccional.	- Fortalecer el marketing de contenidos sociales en redes.- Crear espacios de diálogo en vivo (Live) para resolver dudas.

6. Racionalización de trámites

Esta tabla consolida los puntos donde la mayoría de los usuarios coinciden para mejorar la gestión administrativa de la IU Digital.

Pregunta / Aspecto	Respuesta con Mayor Frecuencia	Tendencia Observada
Trámite con mayor dificultad	Inscripciones y Matrículas	Es el proceso que genera más dudas o pasos complejos.
Canal preferido para trámites	Sitio Web / Plataforma Institucional	El usuario de la IU Digital es digital; evita la presencialidad.

Mayor obstáculo identificado	Carga de documentos / Requisitos	El proceso de subir archivos o cumplir requisitos legales es tedioso.
Mejora prioritaria	Reducción de tiempos de respuesta	La agilidad es más valorada que la estética de la plataforma.
Medio de notificación	Correo Electrónico	Es el canal oficial por excelencia para el seguimiento de sus procesos.

Análisis

1. El hecho de que Inscripciones y Matrículas sea el trámite más mencionado sugiere que el primer contacto del ciudadano/aspirante con la institución es el más difícil. Si el proceso de entrada es complejo, aumenta el riesgo de que el aspirante abandone antes de empezar clases.
2. Existe una alineación total con la misión de la institución: los grupos de valor no quieren trámites físicos. Prefieren el sitio web y el correo electrónico. Esto indica que cualquier inversión en "oficinas físicas" para trámites sería menos efectiva que invertir en mejorar la experiencia de usuario de la página web.
3. El mayor reto es la gestión documental. Los usuarios sienten que la carga de archivos es el principal obstáculo. Esto abre una oportunidad para implementar tecnologías de validación automática de documentos o integración con bases de datos gubernamentales para reducir la cantidad de papeles que el usuario debe subir manualmente.

➤ Posibles líneas de acción para la IU Digital de Antioquia

Hallazgo de la caracterización	Problemática o reto identificado	Posibles líneas de acción institucional
Trámite con más dificultad: Inscripciones y Matrículas.	El primer contacto con la institución es complejo y genera fricción.	- Simplificar el formulario de ingreso eliminando campos redundantes.- Crear un asistente virtual (Chatbot) guía para el proceso de matrícula.

Obstáculo principal: La carga de documentos y requisitos legales.	Los usuarios perciben el proceso como burocrático y lento.	- Implementar validación automática de documentos (OCR).- Interoperabilidad con bases de datos externas (ICFES, MinEducación).
Canal preferido: Sitio Web y Plataforma Institucional.	El usuario es 100% digital y rechaza los canales físicos o telefónicos.	- Potenciar la oficina virtual con trazabilidad del trámite en tiempo real.- Asegurar que el 100% de los trámites sean "Cero Papel".
Mejora prioritaria: Reducción de tiempos de respuesta.	Sensación de incertidumbre y demora en la resolución de solicitudes.	- Establecer Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA) internos más estrictos.- Notificaciones automáticas de avance vía correo electrónico.
Uso de dispositivos: Alta dependencia del celular (visto en tablas anteriores).	Los formularios de trámites no siempre son fáciles de llenar desde un móvil.	- Rediseño de la interfaz de trámites con enfoque "Mobile First".- Habilitar la carga de documentos mediante fotos directas desde el celular.

7. Gestión ambiental

Esta tabla consolida los puntos donde la mayoría de los usuarios coinciden para mejorar la gestión ambiental de la IU Digital.

Necesidades	Expectativas	Intereses
Cultura de separación en la fuente. Necesidad de una guía clara y contenedores adecuados para residuos.	Que la IU Digital sea ejemplo de sostenibilidad y lidere procesos de "Cero Papel".	Participar en capacitaciones sobre reciclaje, manejo de residuos y cambio climático.
Ahorro de recursos (Agua y Energía). Implementación de sistemas eficientes en las sedes.	Lograr una reducción real del impacto ambiental de la actividad académica y administrativa.	Conocer y aplicar técnicas de eficiencia energética y ahorro de agua en la oficina y casa.
Desmaterialización de trámites. Reducir el uso de impresiones y documentos físicos.	Que todos los procesos administrativos sean 100% digitales y amigables con el ambiente.	Adoptar el uso de firmas digitales y repositorios en la nube para eliminar el papel.

Educación Ambiental. Espacios de formación técnica en temas de biodiversidad y ecología.	Integrar la dimensión ambiental en el currículo de todos los programas académicos.	Vinculación a proyectos de reforestación, huertas urbanas o cuidado del entorno.
Infraestructura Sostenible. Necesidad de espacios físicos con ventilación e iluminación natural.	Que la infraestructura física de la institución cumpla con estándares eco-amigables.	Promover el uso de energías limpias (paneles solares) en las instalaciones de la IU Digital.

Análisis

- **Compromiso Digital-Ambiental:** Hay una conexión directa entre la naturaleza digital de la institución y el deseo de sostenibilidad. Los grupos de valor no ven la digitalidad solo como comodidad, sino como una estrategia de conservación (ahorro de papel, reducción de huella de carbono por desplazamientos).
- **De la Intención a la Acción:** Mientras que los ciudadanos y aspirantes tienen un interés más "educativo" (aprender a reciclar), los servidores públicos y docentes están más enfocados en la gestión operativa (ahorro de energía y desmaterialización).
- **Liderazgo Institucional:** Existe una expectativa alta de que la IU Digital no solo enseñe, sino que actúe como un referente ambiental en el territorio.

➤ Participación Ambiental

Categoría de Respuesta	Frecuencia (N° de Personas)
No ha participado	1.033
Huertas (comunitarias, escolares o familiares)	214
Manejo de residuos (compostaje, limpieza, etc.)	181
Educación y sensibilización ambiental	149
Bienestar y protección animal	91
Conservación de la biodiversidad y siembra	74
Protección del agua	58
Energías limpias y eficiencia energética	28

Otros (COP 16, PRAE, proyectos locales, etc.)	18
Total General	1.846

Análisis

1. Alta tasa de inactividad: El hallazgo más relevante es que más de la mitad de la población consultada (55.9%) no ha participado nunca en actividades ambientales. Esto representa un reto enorme, pero también una oportunidad para que la IU Digital sea el motor que active a estos grupos de valor.
2. Las huertas como principal conector: De quienes sí participan, la actividad líder son las Huertas (214 menciones). Esto sugiere que las actividades que generan un beneficio tangible o un producto (alimento/autoconsumo) son las que más logran movilizar a las personas.
3. Temas críticos con baja participación: A pesar de la crisis climática, temas como Energías Limpias (1.5%) y Protección del Agua (3.1%) tienen una participación muy baja. Esto indica que son temas percibidos como "técnicos" o "lejanos" para el ciudadano común.
4. Enfoque en residuos y educación: Existe una base sólida en manejo de residuos y educación ambiental (casi el 18% combinado). Estos son los temas "puerta de entrada" donde la institución ya tiene terreno ganado.

➤ Posibles líneas de acción para la IU Digital de Antioquia

Hallazgo de la caracterización	Problemática o reto identificado	Posibles líneas de acción institucional
56% de abstencionismo ambiental. La mayoría nunca ha participado en actividades.	Falta de cultura y motivación ambiental en la comunidad digital.	- Crear la "Insignia Verde IU Digital" (reconocimiento digital por acciones ecológicas). - Lanzar retos mensuales de sostenibilidad en redes sociales.
Liderazgo de las Huertas (11.6%). Es la actividad con más participación real.	Potencial subutilizado para conectar la virtualidad con la tierra.	- Implementar el curso gratuito: "Huertas Digitales: Siembra en Casa". - Promover proyectos de seguridad alimentaria en los territorios de los estudiantes.

Expectativa de "Cero Papel". Todos los grupos piden desmaterialización.	Resistencia al cambio y dependencia de procesos físicos/impresos.	- Automatización del 100% de certificados y actas con firma digital. - Campaña de sensibilización sobre el ahorro de papel y tinta.
Interés en Residuos y Reciclaje. Segunda actividad con mayor frecuencia.	Necesidad de guías prácticas para el hogar y la oficina.	- Alianzas con empresas locales para la recolección de residuos tecnológicos (RAEE). - Talleres de compostaje casero para grupos de valor.
Baja participación en Energías Limpias. Solo el 1.5% ha interactuado con el tema.	Desconocimiento técnico sobre eficiencia energética.	- Auditorías energéticas para servidores públicos y docentes. - Contenidos educativos sobre ahorro de energía en el uso de dispositivos digitales.

8. Atención al ciudadano

¿Conoces los medios de comunicación para acceder a trámites y servicios en la IU Digital?	Número de personas
No	293
Si	1553
Total general	1846

El nivel de conocimiento sobre los medios de atención en la IU Digital es notablemente alto, alcanzando un 84% de recordación positiva. Esto demuestra que la estrategia de comunicación ha sido efectiva en posicionar los canales digitales como la ruta principal de contacto.

➤ Medios de mejor comprensión

Medio de Comunicación	Frecuencia (N° de personas)

Escrito (Texto directo)	943
Video (Tutoriales/Explicativos)	440
Guías y manuales (PDF/Documentos)	223
Infografía (Gráficos y texto)	211
Otros (Presencial, llamadas, WhatsApp)	29
Total General	1.846

Análisis

- **Preferencia por lo escrito:** Más de la mitad de la población (51.1%) prefiere el medio escrito tradicional. Esto sugiere que los usuarios valoran tener la información de manera estática para leerla a su propio ritmo y poder consultarla varias veces.
- **El impacto del video:** El video es el segundo canal más efectivo (23.8%). Para una institución digital, esto es clave: casi 1 de cada 4 personas entiende mejor si se le explica visual y auditivamente, lo que refuerza la necesidad de tutoriales cortos.
- **Soportes Visuales (Guías e Infografías):** Sumados, las guías y las infografías representan un 23.5%. Esto indica que casi una cuarta parte de los usuarios requiere de una estructura lógica o visual organizada para procesar trámites complejos.
- **Rechazo a la inmediatez oral:** Los medios verbales, telefónicos o presenciales tienen una incidencia mínima (menos del 2%). El usuario de la IU Digital es autónomo y visual.

➤ Posibles líneas de acción para la IU Digital

Hallazgo de la caracterización	Reto identificado	Posibles líneas de acción institucional
Preferencia por el medio Escrito (51.1%) y Video (23.8%).	Los usuarios rechazan la comunicación verbal y prefieren soportes visuales/estáticos.	<ul style="list-style-type: none"> - Transformar las FAQ: Convertir las preguntas frecuentes en una biblioteca mixta de textos cortos y micro-videos tutoriales. - Implementar infografías descargables para los procesos más críticos.

Brecha de visibilidad en la web (28% no conoce la sección).	El usuario conoce la marca (84%) pero no ubica la "oficina virtual" de atención.	<ul style="list-style-type: none"> - Rediseño de la Home Page: Incluir un botón de "Ayuda y Trámites" de alto contraste y fácil acceso. - Crear un recorrido virtual guiado para nuevos usuarios que muestre dónde están los puntos de atención.
Uso masivo del Correo Electrónico (61.8%).	Riesgo de saturación, pérdida de trazabilidad y tiempos de respuesta lentos.	- Transición a Ticketing: Migrar el soporte por correo hacia un sistema de tickets que asigne un número de radicado automático y permita al usuario ver el avance de su solicitud.
Persistencia del uso Telefónico (33.1%).	El usuario busca inmediatez humana cuando el canal digital falla o es lento.	- Fortalecer la Omnicanalidad: Integrar un Botón de WhatsApp en la web que conecte con agentes humanos, combinando la rapidez del chat con el soporte escrito preferido por el usuario.
Uso marginal de la presencialidad (9%).	La comunidad ya es digital, pero requiere que esa digitalidad sea efectiva.	- Virtualización total: Asegurar que ningún trámite requiera desplazamiento físico, reforzando la Firma Digital y el cargue de documentos en línea.

9. Ficha técnica de la encuesta

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	
Título de la encuesta	Caracterización de Grupos de Valor 2025
Objetivo	Identificar las características de los grupos de valor de la Institución Universitaria Digital de Antioquia – IU. Digital, con el fin de detectar sus necesidades, expectativas e intereses, para implementar mejoras en la interacción y satisfacción del servicio brindado.
Diseño muestral	Muestreo aleatorio simple.

Población objetivo	Estudiantes, servidores públicos, egresados, apoyo outsourcing, docentes, aspirantes y ciudadanos
Universo presentado	Aproximadamente 10.000 personas pertenecientes a los diferentes grupos de valor.
Técnica	Encuesta autoadministrada mediante Google Forms, enviada a los correos institucionales y publicada en el sitio web https://www.iudigital.edu.co/ https://docs.google.com/forms/d/1ks_U5e5KH6B5Pkro9fedMqMWilXIVG3pUa9ggqEC04/edit#responses
Nivel de confianza	95%
Margen de error	+/-5%
Periodo de recolección de datos	19 de noviembre de 2025 al 23 de diciembre de 2025
Responsable de la encuesta	Dirección de Planeación de la IU. Digital
Total de respuestas	1846 respuestas

**Dirección de Planeación
IU. Digital de Antioquia**