

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS

Sondeo Virtual

Acceso, Uso y Apropiación de las TICS



en funcionarios y contratistas de la CAS,
durante el período de “Cuarentena”





Acceso, Uso y apropiación de las TICS

en funcionarios y contratistas de la CAS,
durante el periodo de “Cuarentena”



Presentación

La Corporación Autónoma Regional CAS 4.0 está sintonizada con los grandes desafíos de transformación, globales y nacionales, frente al modelo de desarrollo sostenible, así como frente a los cambios que significa enfrentar la inédita “Pandemia del COVID-19”.

La CAS quiere afrontar estos grandes retos, integrando tres enfoques transversales: potenciar la resiliencia y recuperación de los ecosistemas estratégicos; promover la “economía circular”, en corresponsabilidad con productores y consumidores; y aprovechar las oportunidades que ofrece la digitalización o “cuarta revolución industrial”. Este último enfoque de una CAS 4.0, significa dar un salto hacia una organización inteligente, moderna, digital y eficiente, para mejorar la conexión del ciudadano con el ambiente y la vida del planeta, mediante el buen uso de las nuevas tecnologías TICS.

La información que compartimos en este documento, es el resultado de un sondeo digital realizado al interior de la Entidad con el propósito de indagar, entre funcionarios y contratistas, sobre las características del acceso a las Tecnologías de Información y Comunicación; sus entornos digitales; infraestructura y conectividad y sobre su percepción general, en medio de la actual coyuntura de Cuarentena y trabajo en Casa.

Este estudio de percepción, es una fotografía del actual momento, que da luces sobre el estado de la Entidad; propone caminos para profundizar en su conocimiento; y da pistas para avanzar hacia la transformación digital, de la mano del fortalecimiento de las habilidades básicas, técnicas y profesionales, del recurso humano de la CAS.

Al final del documento se comparten unas sugerencias y recomendaciones a tener en cuenta en los procesos de planeación, capacitación, cultura organizacional y mejoramiento de infraestructura y que están orientados hacia el cierre de brechas de habilidades digitales; el acceso y fortalecimiento de las TICS; la construcción de entornos favorables; el trabajo conectado desde casa y teletrabajo; así como el avance en la digitalización y mejoramiento servicios y trámites para los usuarios.



Acceso, Uso y apropiación de las TICS

en funcionarios y contratistas de la CAS,
durante el periodo de "Cuarentena"



CONTENIDO

PRESENTACIÓN	3
FICHA TÉCNICA	4
DATOS GENERALES	5
USO DE LAS TIC EN EL TRABAJO	6
ENTORNOS DIGITALES	9
INFRAESTRUCTURA Y CONECTIVIDAD	16
COMUNICACIÓN Y COYUNTURA ACTUAL	21
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	24
FUENTES	27



Acceso, Uso y apropiación de las TICS

en funcionarios y contratistas de la CAS,
durante el periodo de “Cuarentena”



DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS

Sondeo Virtual sobre el Acceso, Uso y apropiación de las TICS aplicada a través de un formulario de Google a funcionarios y contratistas de la CAS, durante el periodo de aislamiento preventivo de “Cuarentena”

Conscientes de la importancia que las TICs tienen en momentos como este, de “Emergencia Sanitaria”, la CAS 4.0 realizó este sondeo virtual, con todos los funcionarios y contratistas, sobre las Tecnologías de Información y Comunicación, su uso en el trabajo, hogar y otros espacios, para obtener información directa que le permita tomar decisiones, diseñar estrategias y acciones, para facilitar el trabajo en casa y la comunicación fluida y permanente con la Institución.

4

FICHA TÉCNICA

FECHA DE APLICACIÓN: 27 de marzo al 4 de abril de 2020.

OBJETIVO

Indagar, entre los funcionarios y contratistas de la CAS, sobre las características del acceso a las Tecnologías de Información y Comunicación; sus entornos digitales; infraestructura y conectividad y su percepción en medio de la actual coyuntura de aislamiento preventivo por el COVID-19.

POBLACIÓN: Total 197. Funcionarios: 74 Contratistas: 123

FORMULARIO: Entrevista virtual semiestructurada aplicada a través de herramienta Google forms.

CONTENIDOS:

- Datos Generales
- Uso de las TICs en el trabajo
- Entornos digitales
- Infraestructura y conectividad
- Comunicaciones y coyuntura actual



Acceso, Uso y apropiación de las TICs

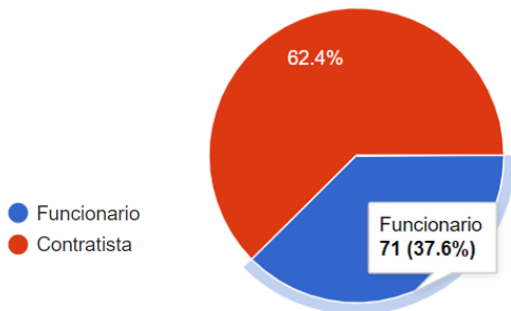
en funcionarios y contratistas de la CAS, durante el periodo de "Cuarentena"



- DATOS GENERALES -

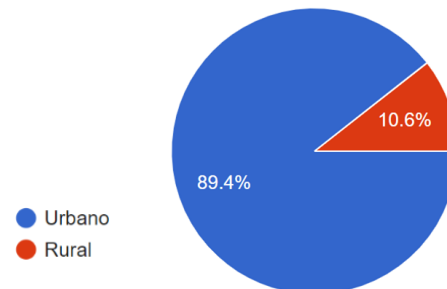
1. Vinculo con la entidad

189 responses



3. Sector

189 responses



Del 100% del talento humano sondeado obtuvimos respuesta voluntaria del 95%. El 90% de ellos residen en la zona urbana; el 62% son contratistas y el 38% funcionarios.

5

DEPENDENCIA EN LA QUE LABORA



La gráfica refleja que a la fecha de aplicación del sondeo, el mayor porcentaje de personal, está vinculado al proceso misional que incluye Autoridad Ambiental, Administración de la Oferta de RNR y Sedes Regionales de Apoyo (38%). El 22% hace parte de los procesos administrativos y financieros; el 15% corresponde a los procesos de apoyo, jurídico, Gestión Documental, Correspondencia, entre otros; y el 10% a procesos de planeación, seguimiento, estudios y proyectos. El 15% restante está relacionado con los procesos estratégicos, de control, seguimiento y apoyo.



Acceso, Uso y apropiación de las TICS

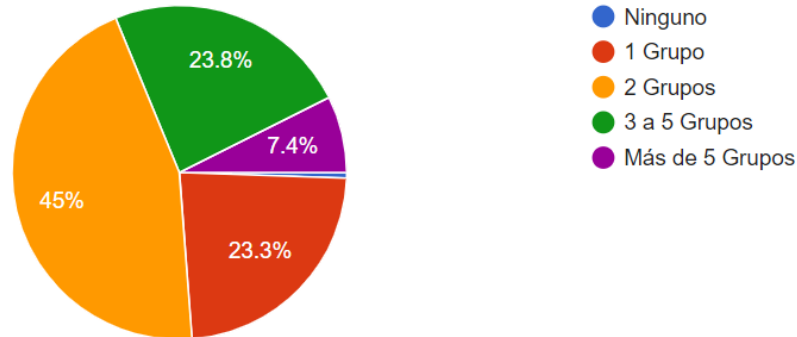
en funcionarios y contratistas de la CAS,
durante el periodo de "Cuarentena"



- USO DE LAS TICS EN EL TRABAJO -

3. A cuántos grupos de whatsapp pertenece, en el desarrollo de sus labores?

189 responses



Quisimos indagar sobre la importancia de la aplicación Whatsapp como herramienta para la comunicación en el trabajo. Esta gráfica refleja que la mayoría (68%), pertenecen a 1 o 2 grupos; el 24% participa entre 3 y 5 grupos y el 7% con una intensidad mayor. Siendo esta una herramienta cotidiana y accesible a todo público, en el ámbito de trabajo se ha convertido en una aplicación poderosa para labores como: intercambio de información, interacción con los compañeros, instrucción y disponibilidad permanente. Teniendo en cuenta que también tiene otros usos en ámbitos como el familiar, lo informativo y el entretenimiento, podemos esta herramienta no solo es la de mayor uso sino que tiene un alto nivel de apropiación. Lo anterior abre la posibilidad de mejorar y avanzar en temas como la adopción de un reglamento y protocolos de uso, como herramienta de trabajo, para integrar aspectos como

- Reglas mínimas de participación en grupos
- Horarios de uso y aprovechamiento racional de la conectividad
- Canal para recibir y dar indicaciones o convocatorias a reuniones
- Consecuencias de la divulgación de mensajes (habeas data)
- Seguridad y privacidad.



Acceso, Uso y apropiación de las TICs

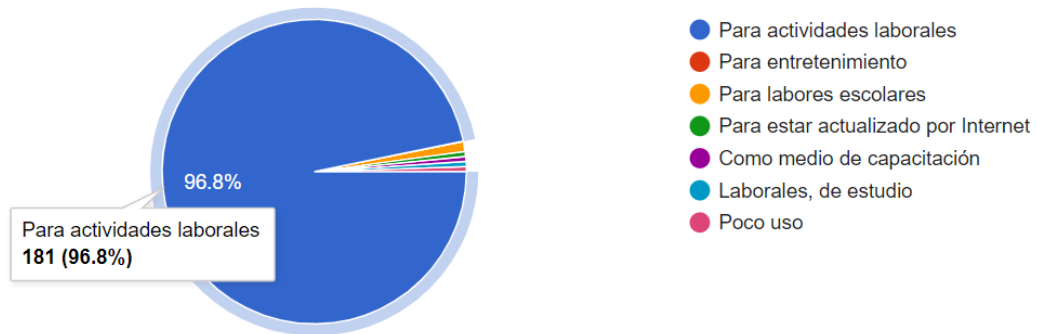
en funcionarios y contratistas de la CAS,
durante el periodo de "Cuarentena"



- USO DE LAS TICs EN EL TRABAJO -

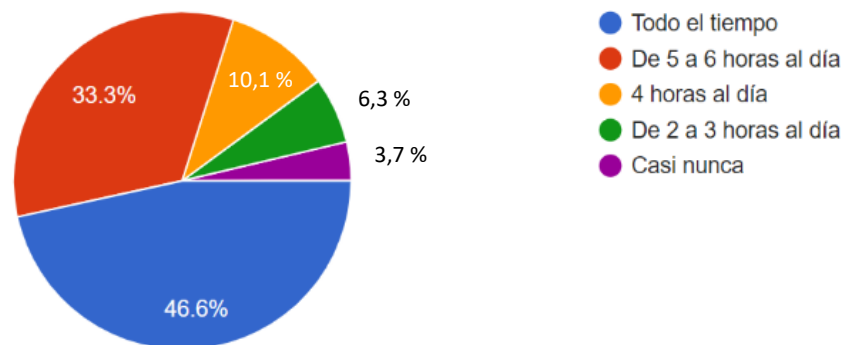
4. En general, cuál es el uso principal que usted da al computador en el trabajo:

187 respuestas



5. En un día normal de trabajo, ¿con qué frecuencia usa el computador?

189 respuestas



En las gráficas 4 y 5 observamos la importancia y uso principal que los trabajadores otorgan a los equipos de cómputo. El 97% afirma que el uso principal es para actividades laborales y el 80% lo usa más de cinco (5) horas al día.

Si bien los datos reflejan que es muy bajo el porcentaje de funcionarios y contratistas que no requieren el computador para sus labores, sería bueno indagar por el nivel de obsolescencia tecnológica y el licenciamiento de los programas de ese gran porcentaje de trabajadores que cuenta con los equipos de cómputo.



Acceso, Uso y apropiación de las TICS

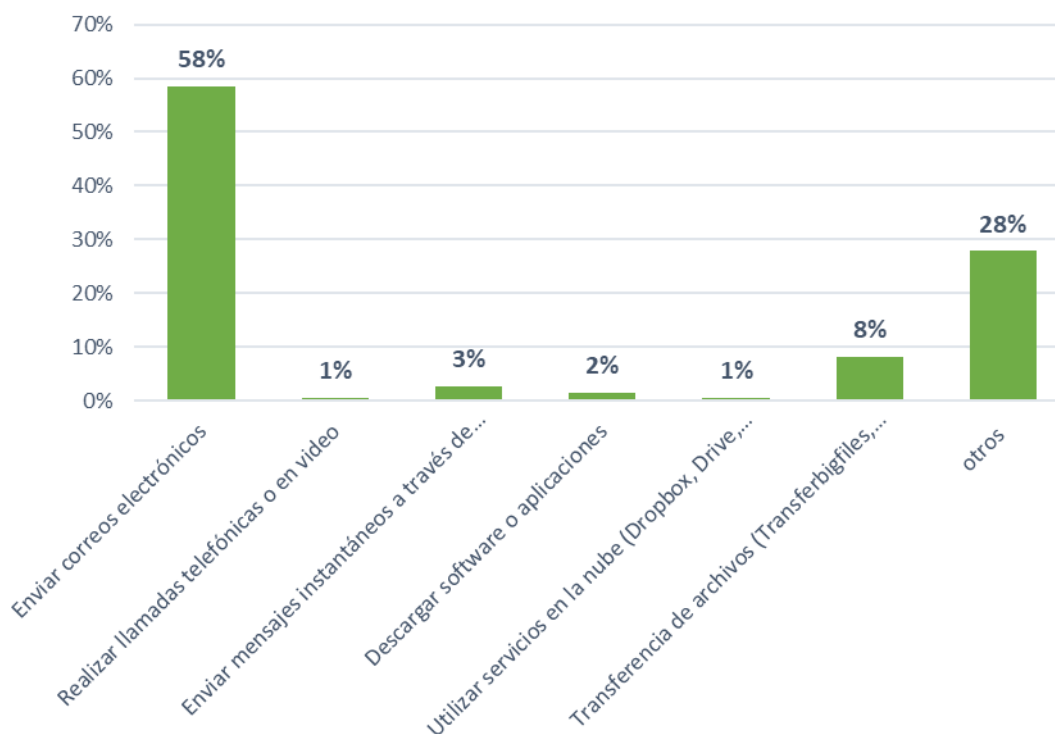
en funcionarios y contratistas de la CAS,
durante el periodo de "Cuarentena"



- USO DE LAS TICS EN EL TRABAJO -

6. En el trabajo, el uso del internet es principalmente para:

183 respuestas



Si bien se aprecia que el uso del computador es importante como herramienta de trabajo, esta gráfica refleja un uso muy básico. El 65% lo usa para enviar correos electrónicos y archivos. Es decir que poco se diferencia con el uso dado al internet por la población colombiana en entornos no laborales y que según la "Gran Encuesta TIC 2017"¹, está en el 67% con fines comunicativos y de entretenimiento.

Al revisar el amplio espectro de opciones de uso de internet en el trabajo, y que sumadas las respuestas solo alcanzan un 35%, se evidencia un bajo nivel de apropiación tecnológica y especialmente, de las herramientas y aplicativos institucionales como CITA, GD-SOFT, SIG, que justamente están diseñados para apoyar el trabajo en la CAS.

Queda claro que una primera tarea al interior de la Entidad es la de mejorar y ampliar el uso de estas herramientas y aplicativos a través del diseño e implementación de un programa de formación que precise y responda a las necesidades puntuales en el uso y apropiación de hardware y software.

¹ Es la muestra más grande que hasta el momento se construye para un estudio liderado por el Ministerio TIC.



Acceso, Uso y apropiación de las TICs

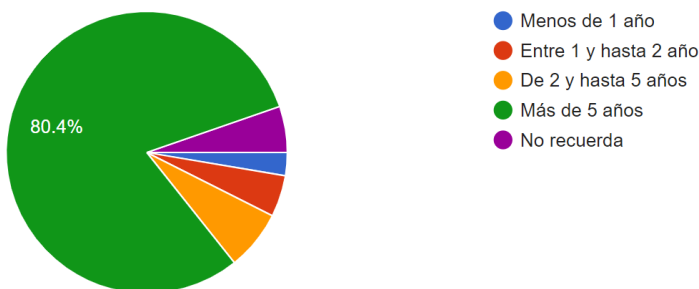
en funcionarios y contratistas de la CAS,
durante el periodo de "Cuarentena"



- ENTORNOS DIGITALES -

1. ¿Desde hace cuánto tiempo utiliza Internet?

189 respuestas



9. Realiza alguno de estos Trámites por internet:

157 respuestas



La gráfica superior muestra el nivel de familiaridad con los entornos digitales. El 80% de los sondeados usa internet desde hace más de 5 años. Muy por encima de la media nacional de uso de internet que, de acuerdo con los datos de la ECV (2018) del DANE² está en 64%, así como de la Departamental que está en 67%.

Estos porcentajes reflejan ciertos avances en el nivel de confianza, y de alfabetización tecnológica básica, que se corrobora en la gráfica inferior que muestra las respuestas a la pregunta 9 sobre los trámites realizados por internet. El 76% de los que respondieron usa plataformas bancarias, el 65% para la gestión de citas médicas, el 57% para el pago de servicios y el 55% para compras en línea. Otro indicador positivo si se compara con el Indicador nacional de Transacciones Digitales 2017, que está en 31%, según datos del Observatorio de eCommerce³.

Sin duda un buen comienzo y un terreno abonado para el desarrollo del proceso de adopción, apropiación e integración tecnológica que significa el concepto transversal de la CAS Digital, 4.0.

² Encuesta Nacional de Calidad de Vida (ECV) DANE 2018

³ cuarto Estudio de Transacciones de Digitales realizado por el Observatorio de eCommerce, entre el 2006 y el 2017



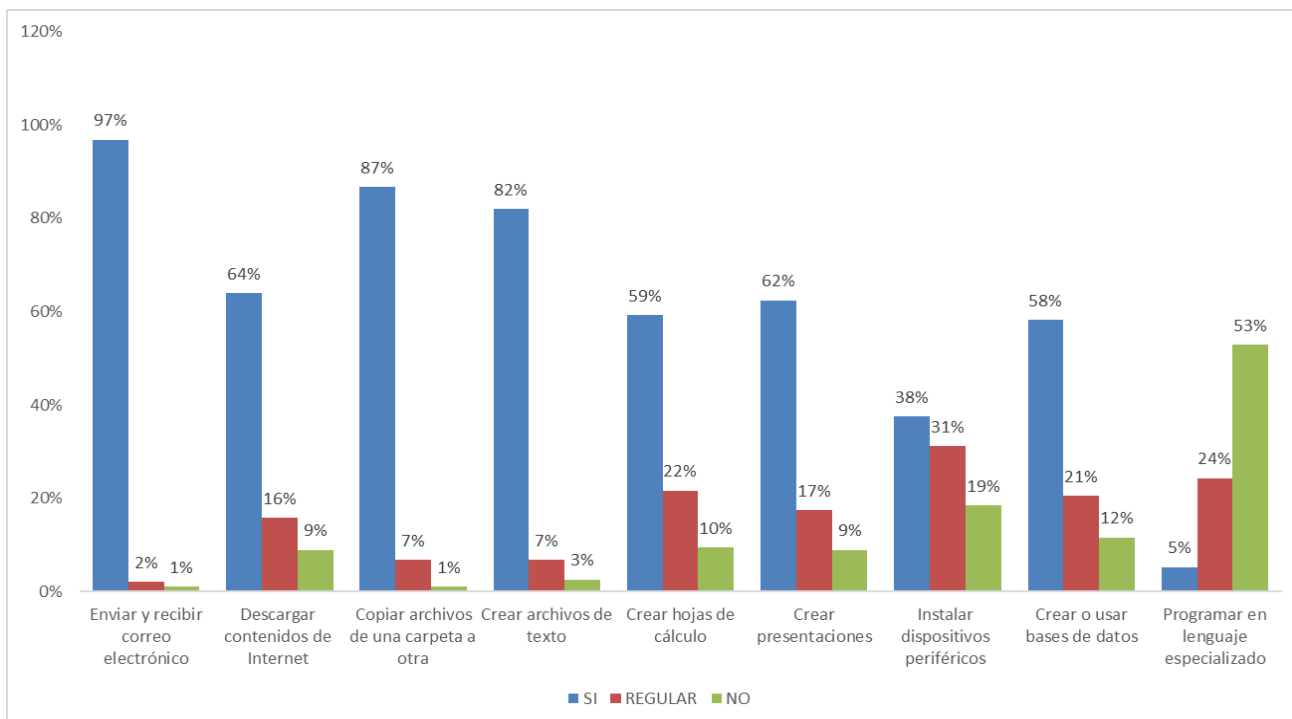
Acceso, Uso y apropiación de las TICs

en funcionarios y contratistas de la CAS,
durante el periodo de "Cuarentena"



- ENTORNOS DIGITALES -

2. De las siguientes tareas para cuáles se considera habilitado.



10

La gráfica corrobora lo ya dicho sobre el uso básico del computador. El 97% se considera habilitado para tareas como enviar y recibir correos, el 87% copiar archivos de una carpeta a otra y el 82% para crear archivos de texto. A mayor complejidad de las tareas las habilidades van disminuyendo; el 58% sabe crear bases de datos, el 38% puede instalar dispositivos periféricos y un 5% manifiesta ser capaz de programar en lenguaje especializado.

Esta gráfica precisa un poco más el panorama de las habilidades de los sondeados en el uso de las herramientas y software de trabajo. Estos datos, complementados con los diagnósticos sobre conocimientos, habilidades y actitudes del Talento Humano de la CAS, permitirán acertar en el diseño del programa de adopción, apropiación e integración tecnológica del Plan de Capacitación de la Entidad.



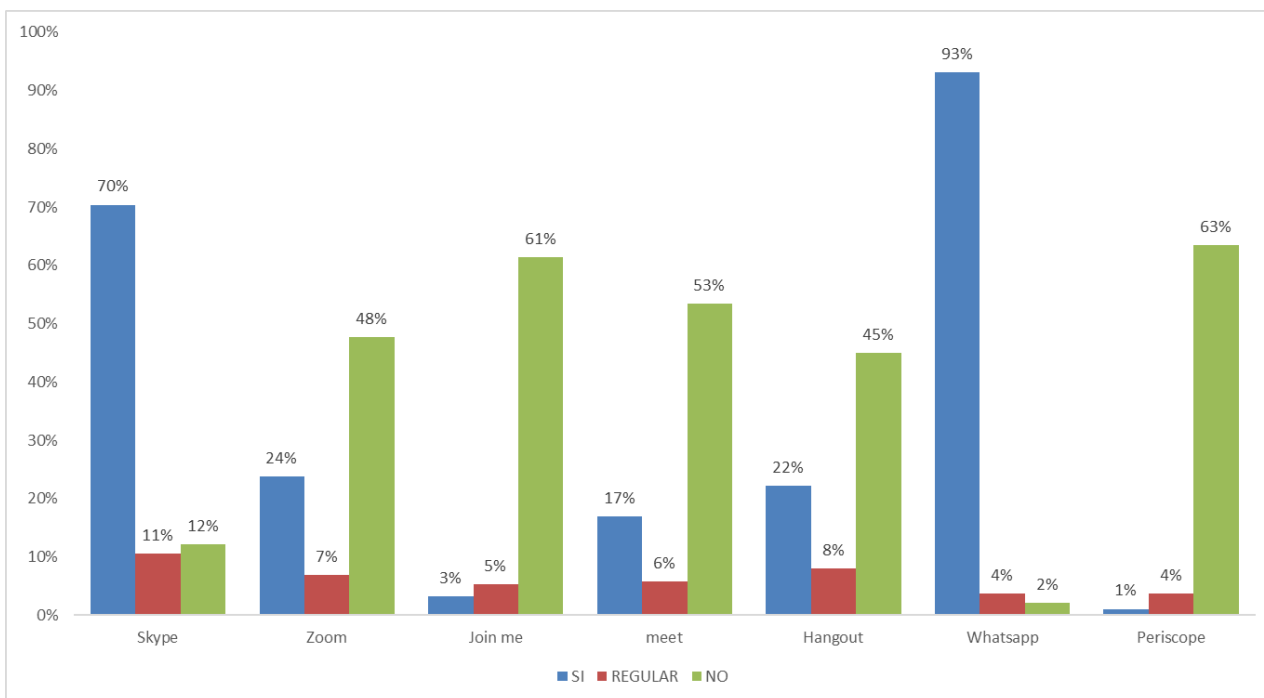
Acceso, Uso y apropiación de las TICS

en funcionarios y contratistas de la CAS,
durante el periodo de "Cuarentena"



- ENTORNOS DIGITALES -

3. De las siguientes herramientas cuáles ha utilizado:



Tal y como lo muestra la tendencia nacional⁴, que muestra al 87% de uso preferencial de Whatsapp; entre los trabajadores de la Corporación alcanza un 93% de uso. Teniendo en cuenta que la pregunta se realizada en ámbito laboral y que la aplicación es de fácil acceso, se deduce que no solo es usada como chat, sino para compartir archivos, pertenecer a grupos de trabajo y realizar video llamadas. Entre las herramientas de comunicación y colaboración en línea como zoom, Joinme, Meet, Hangout y Periscope la más usada alcanza un 24%, mientras que Skype, que es de las más antiguas y populares, alcanza un 70% de uso⁵.

En medio de esta cuarentena el trabajo colaborativo, las reuniones directivas, de planeación y operativas, se han hecho principalmente por herramientas intuitivas en su manejo como Meet y Zoom, que de acuerdo a esta gráfica no son tan familiares en su uso. Ante este salto digital que permite el trabajo flexible y conectado, la Corporación tiene el reto de trabajar hacia el desarrollo de competencias y habilidades para el trabajo conectado, así como el de contar con herramientas propias y adaptadas a sus requerimientos técnicos y de seguridad.

⁴ Gran Encuesta TIC 2017. Minsiterio TIC.

⁵ Olas Digitales, Centro Latinoamericano de Tecnologías para el Desarrollo, hace este inventario de las herramientas de trabajo, comunicación y colaboración más usadas en estos ámbitos: • G Suite • Azure de Microsoft: Teams • Slack • Soluciones de virtualización de escritorios de Citrix, Cisco, VMWare • Skype • Zoom • Meet • Webex • Gotomeeting • Meetingburner • Huddle • Fuze Meeting • Twiddla • TinyChat • Facebook • Whatsapp • Telegram • JitSi • ooVoo • Slack • Spike.



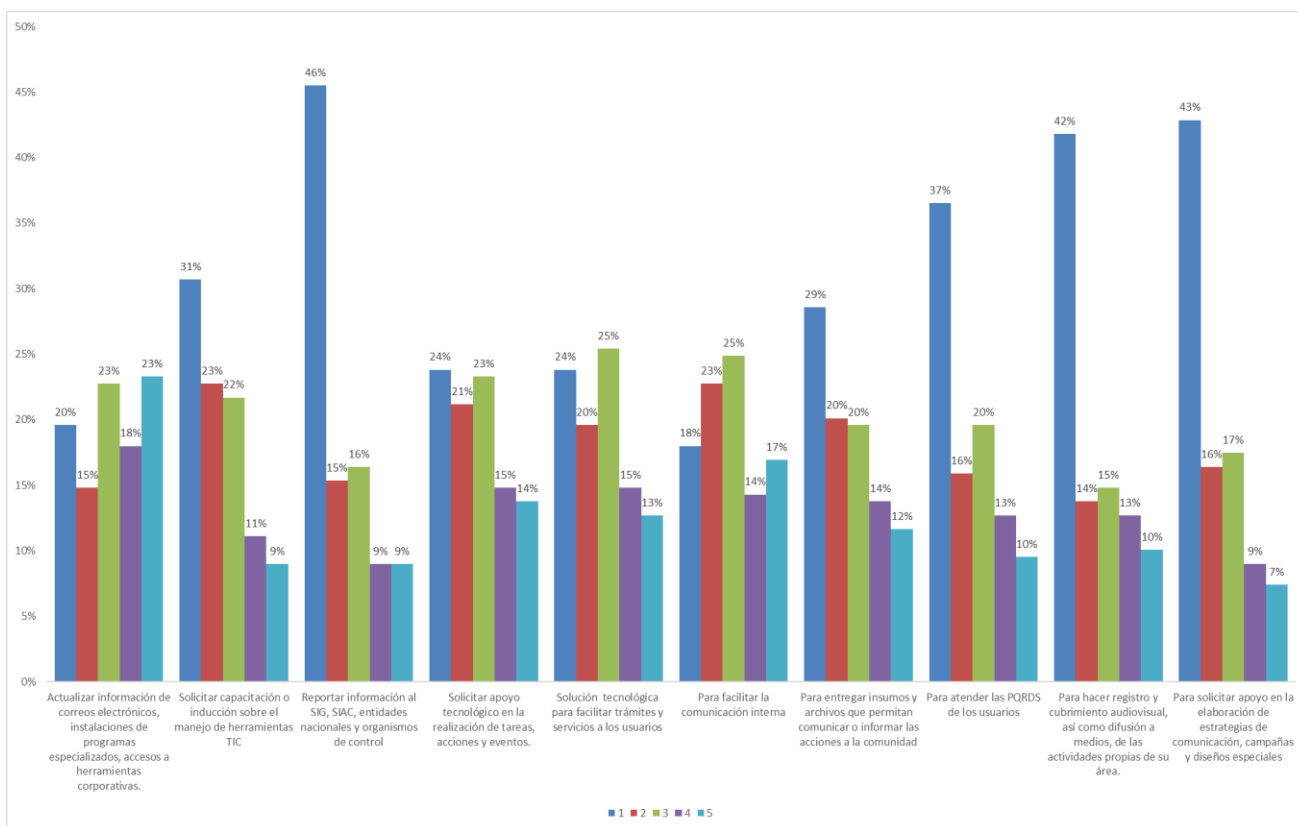
Acceso, Uso y apropiación de las TICS

en funcionarios y contratistas de la CAS, durante el periodo de "Cuarentena"



- ENTORNOS DIGITALES -

4. Durante el tiempo que ha trabajado con la Entidad, y para la realización de sus labores, ¿qué tanto ha interactuado con la oficina de Gestión de Información y Tecnologías de Apoyo y el área de prensa?. Valore de 1 a 5 cada actividad (siendo 1 poco y 5 mucho)



12

Entre el 42% y 46% de los entrevistados manifiestan no haber interactuado con la oficina GIT para asuntos como: Reportar información al SIG, SIAC, entidades nacionales y organismos de control, solicitar apoyo estrategias de comunicación y para hacer registro y cubrimiento audiovisual de sus actividades. El mayor porcentaje de interacción (41%), relaciona tareas como actualizar información de correos electrónicos, instalaciones de programas especializados y acceso a herramientas corporativas. En menor porcentaje de interacción (28%) se encuentran actividades como: solución tecnológica para facilitar trámites y servicios a los usuarios; así como para facilitar la comunicación interna.

Los resultados, en gran medida reflejan una interacción con la oficina GIT para fines de soporte técnico, desaprovechándose el potencial estratégico del Área. Esta es una gran oportunidad para el liderazgo de la oficina GIT a través de una pedagogía interna sobre la oferta de servicios TICs y las posibilidades de innovación y gestión del conocimiento.



Acceso, Uso y apropiación de las TICS

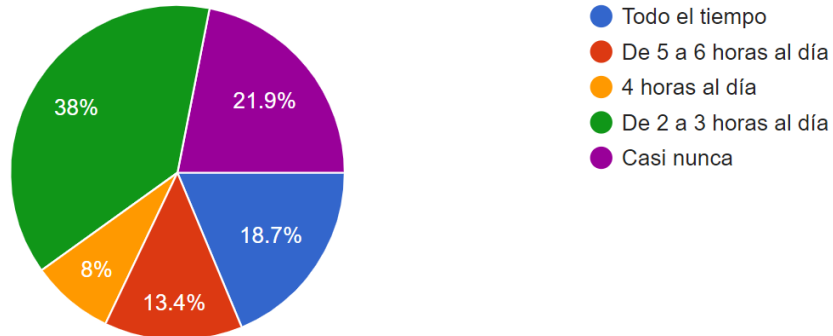
en funcionarios y contratistas de la CAS,
durante el periodo de "Cuarentena"



- ENTORNOS DIGITALES -

5. Con qué frecuencia consulta la intranet de la entidad:

187 respuestas

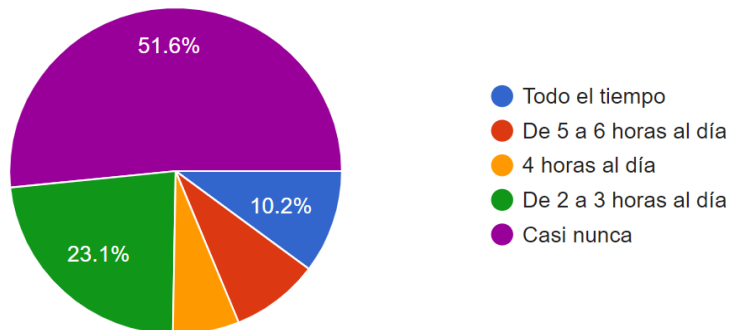


Por la frecuencia de consulta en la intranet observada en el gráfico, se infiere que la intranet es una herramienta fundamental para el trabajo. El 31% de los sondeados lo usa entre 5 horas y todo el tiempo; para el 46% el uso promedio es de 2 a 4 horas; y el 22% casi nunca lo usa.

Queda claro que la intranet es un recurso amigable y conocido pero tal vez no tan aprovechado. Es preciso indagar sobre su uso potencial para procesos y herramientas como: inducción y reinducción; comunicación organizacional; campañas de SST; emisora interna; repositorio de memorias de capacitaciones, manuales de usuario y ayudas didácticas para el uso de las diferentes herramientas tecnológicas con que cuenta la entidad. Por ejp. se ha identificado, en medio de la cuarentena, la necesidad de que pueda ser consultada como extranet, con las medidas de seguridad que correspondan.

13

6. Con qué frecuencia utiliza el Centro de Información de Trámites Ambientales - CITA



El Centro de Información de Trámites Ambientales – CITA, integra procesos como: correspondencia, PQRDS, Banco de Proyectos, Autoridad Ambiental y seguimiento a trámites ambientales, así como los procesos sancionatorios. Teniendo en cuenta la importancia de los mismos, para la mayoría, sorprende que solo el 48% le dé algún uso y que el 52% haya manifestado que casi nunca usa esta herramienta.

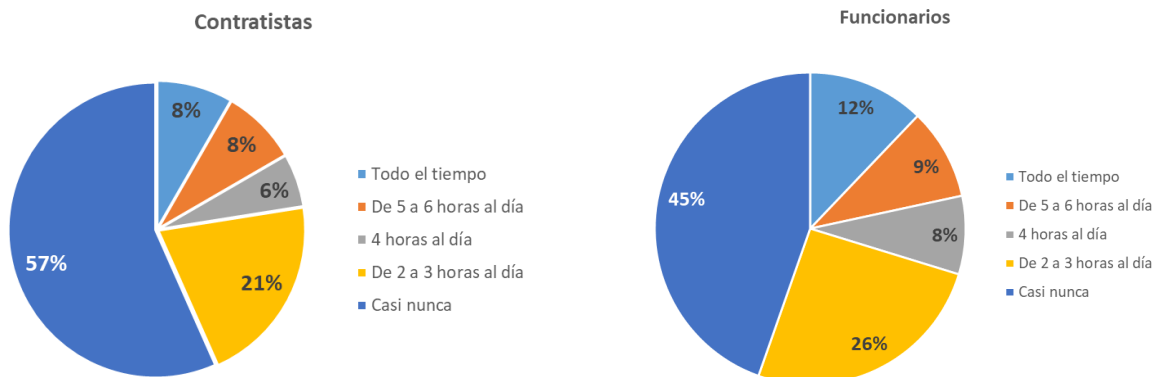


Acceso, Uso y apropiación de las TICs

en funcionarios y contratistas de la CAS,
durante el periodo de "Cuarentena"



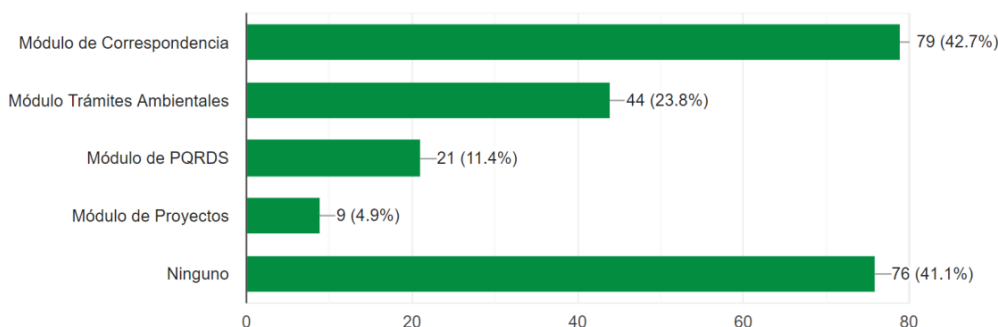
- ENTORNOS DIGITALES -



Al comparar las gráficas sobre la frecuencia de uso de la herramienta CITA, entre funcionarios y contratistas, observamos la misma tendencia hacia el bajo uso de ésta. En el caso de los contratistas se podría explicar el 57% que manifiesta casi nunca haberla usado porque una parte de ellos son nuevos en la Entidad. En el caso de los funcionarios la gráfica revela que un 45% no le da un uso prioritario en su trabajo. Esta información precisa la necesidad de revisar los procesos de capacitación, comunicación interna, cultura organizacional y el seguimiento a la información registrada, con el fin de incluir acciones de mejora y aprendizaje en el Plan Institucional de Capacitación – PIC

14

7. Para el desarrollo de sus actividades laborales qué Módulos utiliza de la herramienta - CITA:



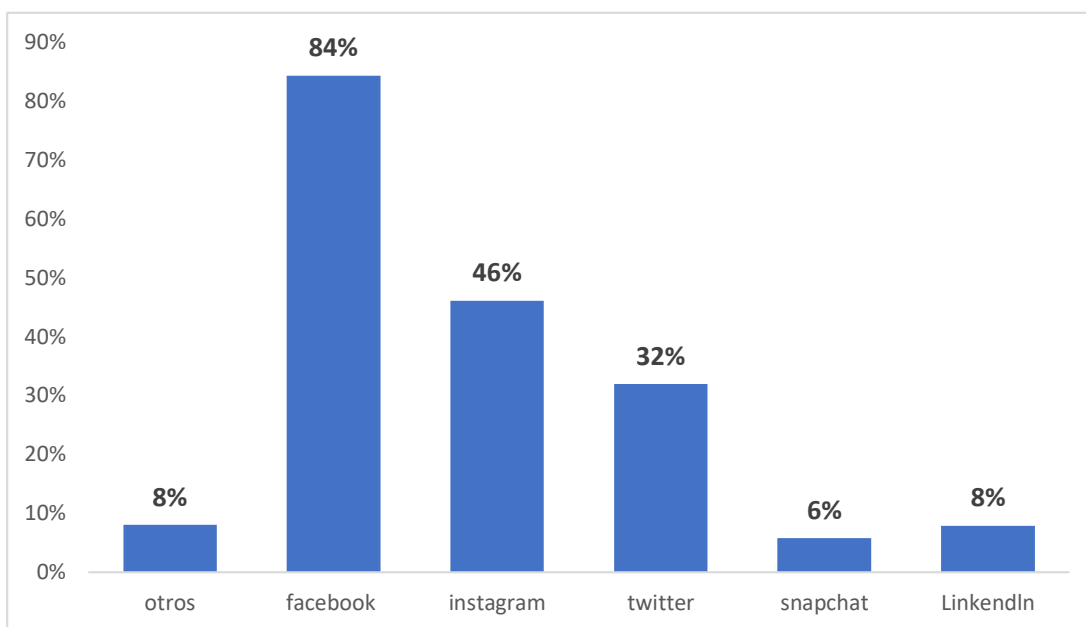
Al acercarnos al detalle del uso de la herramienta – CITA, encontramos que, del total (48%) de personas que manifestaron usar la herramienta, el 43% usa el módulo de correspondencia; el 24% usa la herramienta para el manejo de expedientes de trámites ambientales; el 11% para atender las PQRDS y el 5% para proyectos. Teniendo en cuenta que de las dos herramientas específicas para atender a los usuarios ambientales que tiene la CAS, CITA es la que contiene el mayor número de procesos, debería reflejarse en el uso interno.

Del buen manejo, uso y actualización de esta herramienta dependen, en buena parte, los Índices de Gobierno Abierto, la estrategia de Gobierno Digital, y la Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión donde se integran los sistemas administrativos y de calidad, para facilitar el control interno. CITA y herramientas como éstas, se convierten en piezas fundamentales para el desarrollo del concepto del Gobierno Corporativo “Más cerca, mejor conectados” CAS 4.0.



- ENTORNOS DIGITALES -

8. ¿Qué redes sociales utiliza?



15

En correspondencia con las estadísticas nacionales⁶ la red social más usada es Facebook con el 84%, le sigue Instagram con el 46% y twitter con el 32%. Resaltamos el uso representativo de una de las redes sociales de contenido y usuarios más informados como twitter.

Si bien estas tres redes son también las más usadas por la Institución para socializar sus contenidos y acciones, logrando ampliar su efecto y alcance en poco tiempo, es pertinente profundizar en ellas con estrategias tipo "marketing online"; monitoreo y gestión de marca; seguimiento y análisis de métricas, SEO y SEM⁷, conocimiento, escucha e interacción con públicos, etc.

La inclusión de un Community Manager dentro del equipo de comunicaciones para gestionar las redes sociales, potenciará el trabajo periodístico e informativo, así como el diseño y la producción de medios, mensajes y herramientas que viene desarrollando el área de comunicaciones para lograr un mayor alcance, tráfico, interacción, seguidores y posicionamiento.

⁶ Datos actualizados de MINTIC, 2019. Uso de Redes Sociales: Facebook 88%, Instagram 34%, Twitter: 20%, Snapchat 7,2%.

⁷ SEO (Search Engine Optimitation) es una estrategia de marketing que sirve para optimizar las páginas web para los buscadores. SEM (Search Engine Marketing) busca obtener mayor visibilidad mediante campañas de anuncios de pago.



Acceso, Uso y apropiación de las TICs

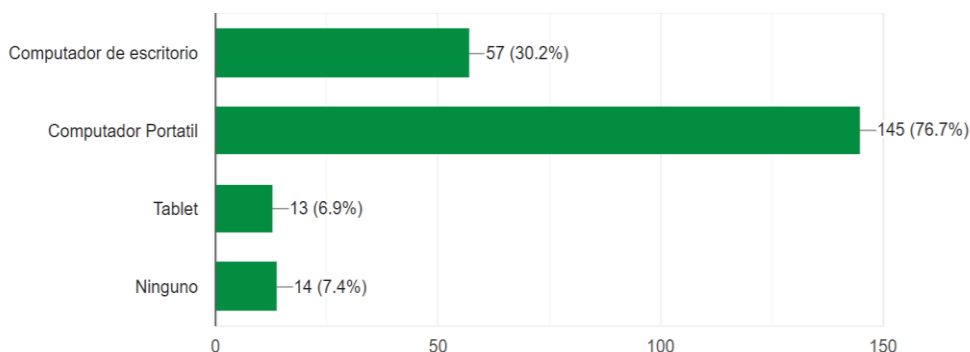
en funcionarios y contratistas de la CAS,
durante el periodo de "Cuarentena"



- INFRAESTRUCTURA Y CONECTIVIDAD -

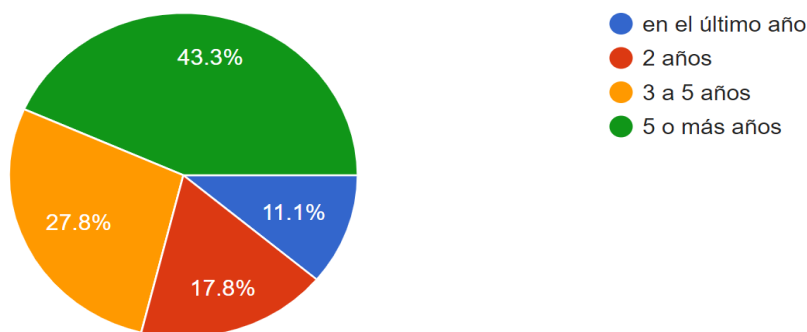
2. ¿Dispone de los siguientes equipos en donde se encuentra?

189 respuestas



8. Hace cuánto adquirió su computador?

180 respuestas



16

Como se observa en la gráfica superior, la gran mayoría posee una ayuda computacional en el lugar donde se encuentra pasando la cuarentena, lo que refleja la posibilidad de realizar trabajo en casa y hacer seguimiento al mismo. Solo el 7% manifiesta no tener acceso a equipo en casa. El 93% cuenta con uno o varios dispositivos tecnológicos, muy por encima de la media departamental que, según datos de MINTIC 2019⁸, está en el 41%. La infraestructura de equipos en casa no sería una variable tan determinante para discriminar quiénes podrían o no, trabajar en casa, ya que solo 14 personas manifestaron no tener equipo.

Si bien, el indicador de hogares con equipos de cómputo está muy bien, la gráfica inferior muestra el nivel de obsolescencia tecnológica. El 43% adquirió equipos hace 5 años o más. Esta situación de hardware sumada al tipo de conectividad en tiempos de pandemia, dificulta el uso de las aplicaciones que consumen servicios como el video, y conexiones en línea.

⁸ Indicadores por Departamento relacionados con el sector TIC. MINTIC 2019.



Acceso, Uso y apropiación de las TICs

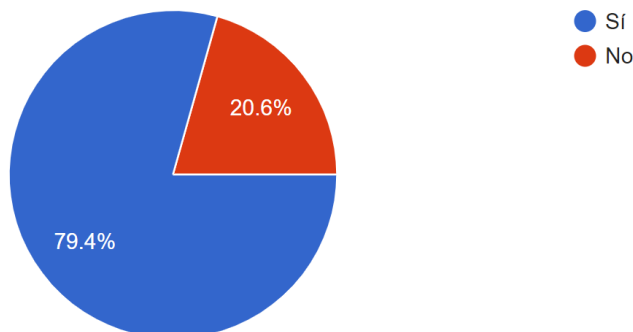
en funcionarios y contratistas de la CAS,
durante el periodo de "Cuarentena"



- INFRAESTRUCTURA Y CONECTIVIDAD -

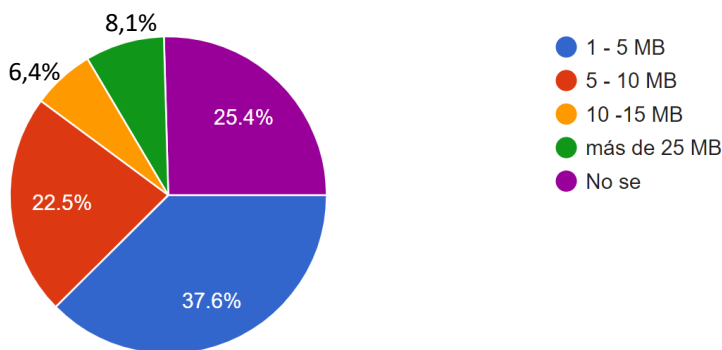
6. Dispone de conexión a internet fijo en el lugar donde se encuentra?

189 respuestas



7. Qué capacidad en Megas tiene su conexión a internet fijo?:

173 respuestas



17

El acceso a internet facilita la innovación, introduce nuevas prácticas de trabajo, aumenta la competencia y el desarrollo de nuevos productos/procesos y acelera el crecimiento económico. En Colombia⁹, la penetración promedio de Internet fijo por hogares alcanza el 40,5%, con grandes asimetrías entre la población urbana y rural (50,8% en cabecera, y 4,3% en centros poblados y rural disperso). Recientemente, en Colombia se reguló el servicio de internet de banda ancha por encima de 25 MB, pero la realidad es que en la mayoría de municipios jurisdicción de la CAS, contar con 5 MB ya significa tener un buen servicio.

Las gráficas revelan que, para el uso básico que tradicionalmente tiene el computador entre los trabajadores, limitado a envío de correos y archivos, el 75% no tendría problemas de conectividad para trabajar desde casa. Entre ellos, el 38% cuentan con una conexión baja pero estable para actividades básicas; y el 37% cuenta con una conexión de mayores posibilidades para tareas que requieren un ancho de banda mayor y que se realicen en línea.

⁹ De acuerdo con la última encuesta de calidad de vida (DANE, 2019)



Acceso, Uso y apropiación de las TICS

en funcionarios y contratistas de la CAS, durante el periodo de "Cuarentena"

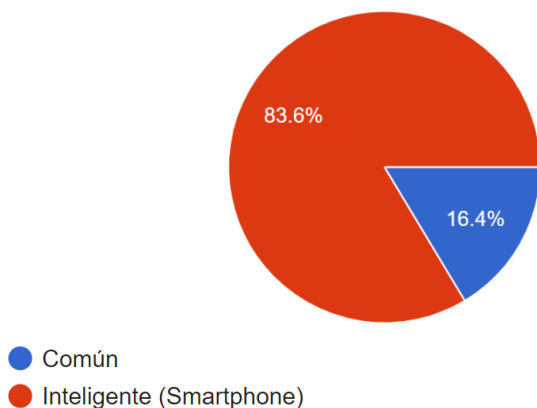


- INFRAESTRUCTURA Y CONECTIVIDAD -

Para el 20% que tienen dificultades de acceso a internet y para aquellos que no cuentan con equipos tecnológicos o están desactualizados, se sugiere considerar, dentro del marco normativo y en acuerdo de las partes, la institucionalización de la estrategia "CASenCasa" como un programa que regule e incluya definiciones en términos de flexibilidad laboral, horario laboral, trabajo conectado y mecanismos de compensación y ayuda para temas como: mantenimiento, actualización, servicios públicos, conectividad y garantizar el software necesario.

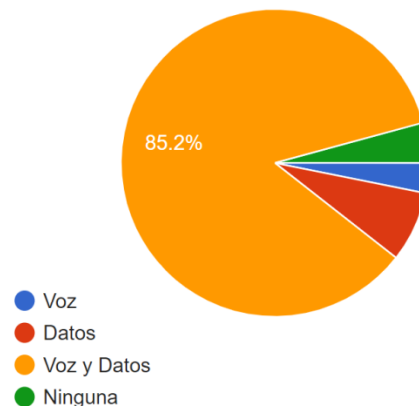
1. El celular que usa es:

189 responses



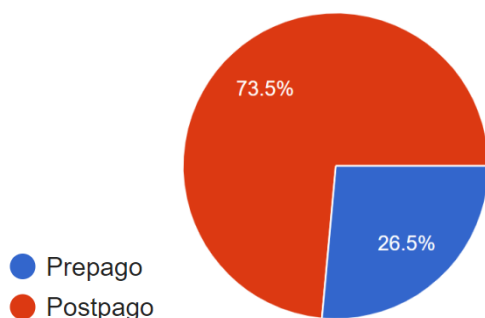
3. Donde se encuentra, hay señal de telefonía:

189 responses



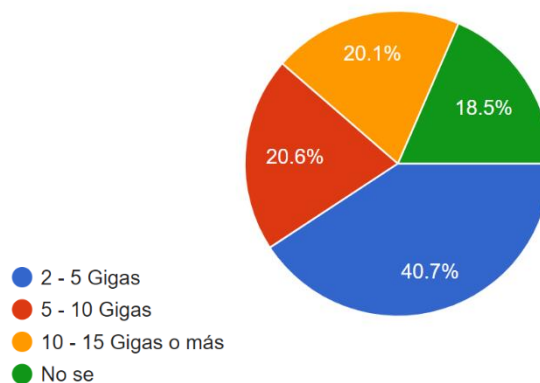
4. Tipo de Plan de datos que dispone en su celular:

189 responses



5. Qué capacidad en Gigas:

189 responses



De acuerdo con las gráficas, se observa que el recurso humano de la entidad cuenta con equipos tecnológicos de uso personal de calidad y con buena conexión a internet. El 84% cuentan con Smartphone, el 74% tiene un plan de datos post pago, el 41% con capacidad de conexión de 5 Gigas en adelante. Adicionalmente el 85% manifiesta que en el lugar donde se encuentra tiene acceso a señal telefónica con Voz y Datos.



Acceso, Uso y apropiación de las TICS

en funcionarios y contratistas de la CAS,
durante el periodo de “Cuarentena”



- INFRAESTRUCTURA Y CONECTIVIDAD -

Otros indicadores positivos y lejos de la media nacional y departamental, que según MINTIC¹⁰ están así:

- Porcentaje de personas con teléfono celular, nacional 73% y Departamento 75%;
- Porcentaje de personas con Smartphone, nacional 56%, Departamento 59%.
- Porcentaje de personas con plan pos pago, nacional 28%.

Si bien estos equipos móviles de los sondeados son de uso personal, también se convierten en un respaldo valioso para cualquier contingencia y para mantenerse conectados con los equipos de trabajo, así como para hacer seguimiento a las acciones de la CAS a través de las redes sociales.

Dado el uso masivo de aplicaciones como Whatsapp, incluso en ambientes laborales, este respaldo de conectividad personal, en la práctica se convierte en una herramienta para validar decisiones, compartir mensajes, archivos y recibir indicaciones.

¹⁰ Indicadores nacionales y departamentales relacionados con el sector TIC. MINTIC 2019.



Acceso, Uso y apropiación de las TICs

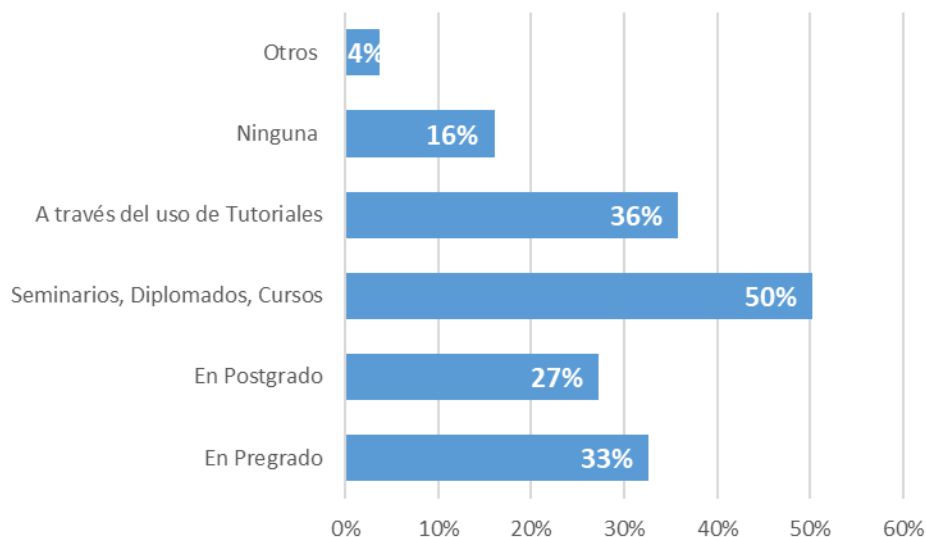
en funcionarios y contratistas de la CAS,
durante el periodo de "Cuarentena"



- COMUNICACIONES Y COYUNTURA ACTUAL -

1. Ha tenido alguna experiencia en el aprendizaje virtual y autónomo:

187 responses



20

En relación con el proceso de aprendizaje virtual y autónomo resaltamos que solo el 16% manifiesta no tener alguna experiencia previa. Para el 84% esta forma de aprendizaje no es nueva; 50% ha hecho seminarios, diplomados y cursos; el 36% a través de tutoriales; el 33% en pregrado y el 27% en el postgrado. Observamos que están dadas las condiciones para implementar en medio de la cuarentena procesos de capacitación y objetos virtuales de aprendizaje, que mejoren las habilidades y competencias en los temas que se requieran en cada uno de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

Se sugiere la incorporación de cursos virtuales para procesos de inducción, re inducción y capacitación, a través del uso de recursos TICs y aulas virtuales; recursos bibliográficos en línea, bases de datos, equipos y aplicativos informáticos; disponibilidad de una plataforma apropiada, conectividad y Software.

Este potencial del aprendizaje virtual y autónomo observado, tiene una gran pertinencia, entendiendo y articulando el momento de crisis, las necesidades institucionales, el proceso de aprobación y socialización del PAC y la transición hacia una CAS 4.0. El reto es trabajar por un cambio de mentalidad y hacia una nueva cultura organizacional, basada en una forma más flexible de trabajo, que genere confianza, orientada a resultados y no a tareas, y mediada por el uso de las TICs.



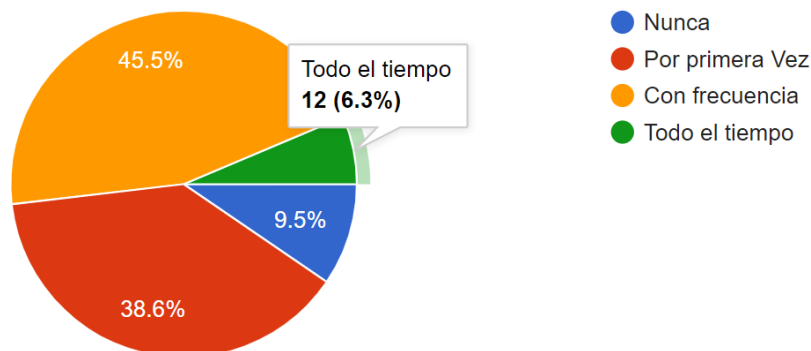
Acceso, Uso y apropiación de las TICS

en funcionarios y contratistas de la CAS,
durante el periodo de "Cuarentena"



2. Con qué frecuencia ha trabajado desde la casa apoyado en herramientas digitales.

189 responses

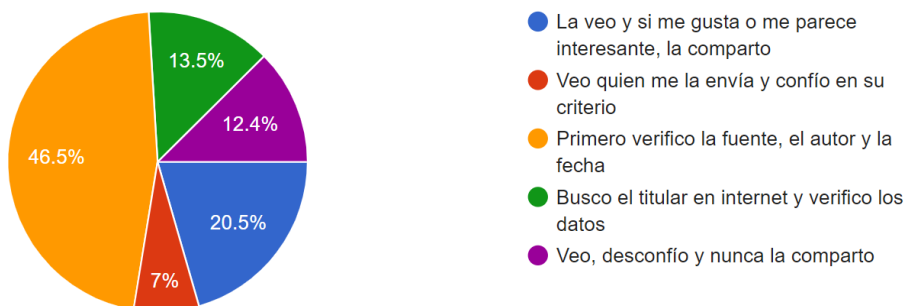


Observamos que el 48% de los trabajadores de la Corporación, nunca habían tenido una experiencia anterior de trabajo en casa; para el 52% restante es una actividad frecuente. Esta realidad indica la necesidad de establecer y promover un protocolo de trabajo en casa que contenga aspectos como: adecuación de un espacio de trabajo, precisión de metas y objetivos, organización previa de tareas, definición de horarios, espacios de pausas activas, estrategias mínimas del trabajo en grupo, uso de herramientas de comunicación y registro de evidencias para el control y seguimiento de la agenda. Atendiendo las recomendaciones del Gobierno Nacional sobre la prevención y promoción de salud en medio de la cuarentena, también se hace necesario la implementación de acciones de seguimiento y acompañamiento al talento humano para gestionar los riesgos psicosociales, comunicación y relaciones interpersonales, separación del ámbito familiar y privado del ámbito laboral, entre otros aspectos.

21

4. Con cuál afirmación se identifica más, antes de compartir una información que le llega por las redes

185 responses





Acceso, Uso y apropiación de las TICS

en funcionarios y contratistas de la CAS,
durante el periodo de "Cuarentena"

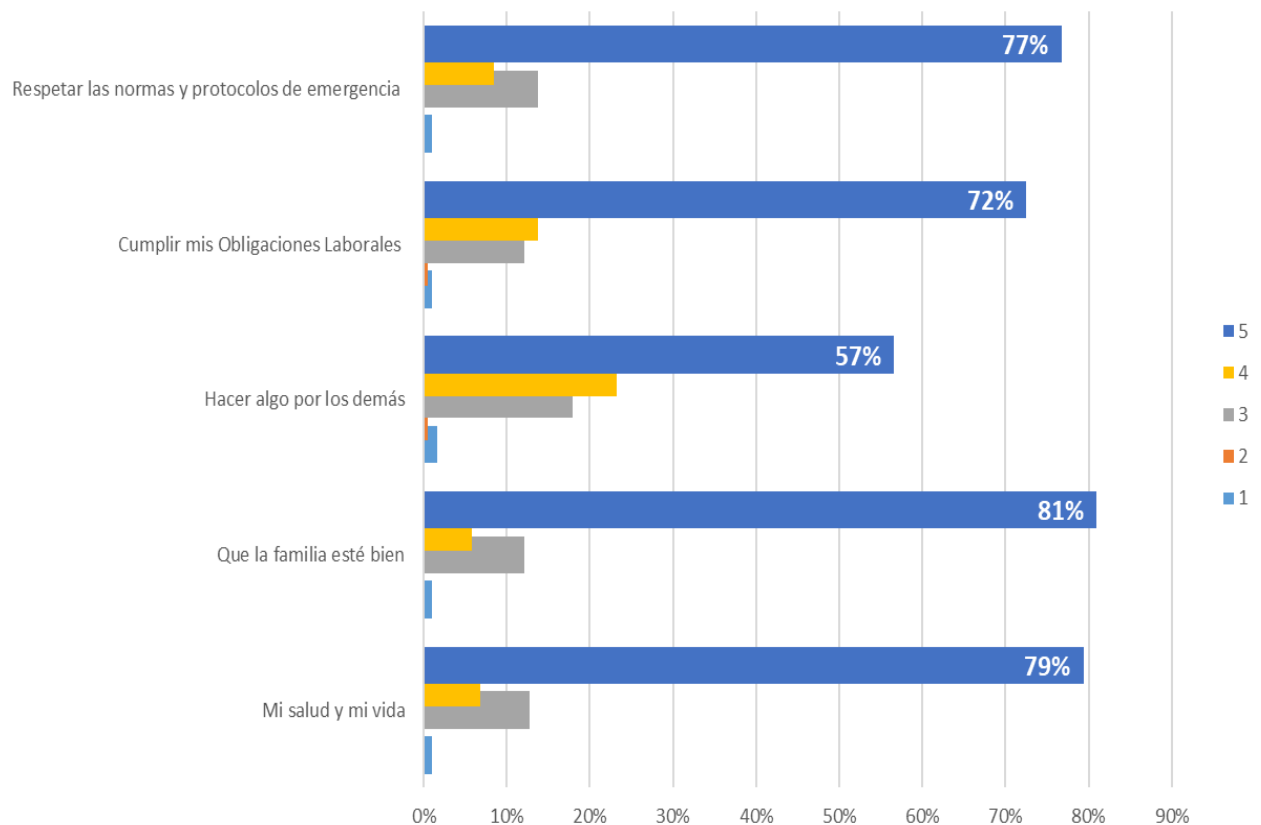


- COMUNICACIONES Y COYUNTURA ACTUAL -

En momentos como el actual, inéditos y de gran circulación de información de todo tipo, resulta útil y necesario definir para validar la veracidad y calidad de la misma, antes de compartirla y divulgarla. En la gráfica observamos que la mayoría tiene buenas prácticas respecto de consumo y difusión de la información. El 46% manifiesta que antes de compartir verifica la fuente, autor y fecha; el 13% busca el titular en internet y verifica los datos; el 20% confía en su gusto y criterio antes de compartir; el 12% desconfía y nunca comparte; y el 7% confía en quien lo envía.

La entidad puede divulgar y apoyar el esfuerzo que hacen otras instituciones y medios de comunicación para filtrar y verificar la información que circula por las redes, divulgando campañas y acciones enfocadas a capacitar a su talento humano para que identifique noticias falsas e información desactualizada y fuera de contexto.

5. En medio de esta coyuntura de cuarentena, cómo valoras las siguientes prioridades de 1 a 5 (siendo 1 poco y 5 mucho)





Acceso, Uso y apropiación de las TICS

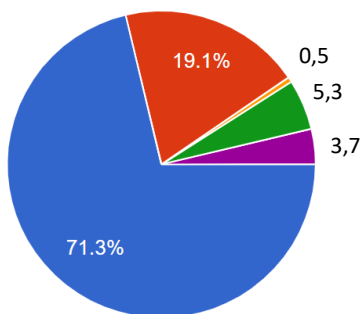
en funcionarios y contratistas de la CAS,
durante el periodo de "Cuarentena"



- COMUNICACIONES Y COYUNTURA ACTUAL -

6. Frente a esta coyuntura de cambio en tu vida. Con cuál expresión te identificas más:

188 responses



- Soy optimista positivo. Siempre se puede aprender de las dificultades
- Tengo esperanza de que al final todo va a ir bien
- Siento miedo de que la vida me cambie para siempre
- Estoy resignado y en calma, a la espera de que la situación mejore
- Siento confusión por tanta información que se recibe en medio de la emerge...

Si bien, es una aproximación muy general a los factores protectores de la salud mental, apreciamos que, tanto trabajadores como contratistas, tienen muy claras y definidas sus prioridades, y se percibe un ambiente positivo y una disposición activa para afrontar el actual momento de crisis.

El 71% expresa optimismo y una disposición permanente a aprender de las dificultades, el 19% tiene esperanza de que al final todo va ir bien, el 5,3 manifiesta estar resignado y en calma, a la espera de que la situación mejore. Llama la atención que 7 personas (4%) expresan un sentimiento de confusión por la cantidad de información que circula en medio de la emergencia; así como una persona (0,5%) exterioriza su sentimiento de miedo porque la vida le cambie para siempre.

En medio de este período extendido de la cuarentena, para la que nadie estaba preparado, y aún con un ambiente mayoritariamente positivo, cobran especial relevancia las acciones que, desde el área de Talento Humano, la ARL y el grupo de comunicaciones, se implementen para promover la salud ocupacional; la salud mental, estrategias de afrontamiento de situaciones de crisis, el aprendizaje de habilidades psicosociales para la vida y, en general, campañas que promuevan estilos de vida saludables.



Acceso, Uso y apropiación de las TICS

en funcionarios y contratistas de la CAS,
durante el periodo de "Cuarentena"



- A MANERA DE RECOMENDACIONES-

- Y SUGERENCIAS -

Entendiendo que este pequeño estudio es un primer ejercicio de aproximación para conocer la percepción de funcionarios y contratistas, durante un período especial e inédito, sobre el acceso, uso y apropiación de las TICs; resulta esclarecedor y oportuno para conocer parte de la realidad actual de la Entidad sobre los temas indagados, y da las pistas para seguir profundizando en su conocimiento.

También permite conocer información de primera mano sobre el estado de algunos procesos, actividades, herramientas, que requieren actualización, fortalecimiento o cambio.

Consideramos que esta información, sumada a los datos técnicos y las proyecciones contempladas en los planes institucionales, permitirá tomar las mejores decisiones.

A continuación, compilamos las principales sugerencias hechas en el documento:

- Respecto al uso de grupos de Whatsapp. Mejorar y avanzar en temas como la adopción de un reglamento y protocolos de uso, como herramienta de trabajo, para integrar aspectos como: Reglas mínimas de participación en grupos; horarios de uso y aprovechamiento racional de la conectividad; canal para recibir y dar indicaciones o convocatorias a reuniones; consecuencias de la divulgación de mensajes (habeas data); seguridad y privacidad.
- Si bien los datos reflejan que es muy bajo el porcentaje de funcionarios y contratistas que no requieren el computador para sus labores, se recomienda indagar por el nivel de obsolescencia tecnológica y el licenciamiento de los programas de ese gran porcentaje de trabajadores que cuenta con los equipos de cómputo.
- Queda claro que una primera tarea al interior de la Entidad es la de mejorar y ampliar el uso de estas herramientas y aplicativos a través del diseño e implementación de un programa de formación que precise y responda a las necesidades puntuales en el uso y apropiación de hardware y software.
- El nivel de familiaridad con los entornos digitales es bastante alto. Sin duda un buen comienzo y un terreno abonado para el desarrollo del proceso de adopción, apropiación e integración tecnológica que significa el concepto transversal de la CAS Digital, 4.0
- Estos datos recopilados, complementados con los diagnósticos sobre conocimientos, habilidades y actitudes del Talento Humano de la CAS, permitirán acertar en el diseño del programa de adopción, apropiación e integración tecnológica del Plan de Capacitación de la Entidad



Acceso, Uso y apropiación de las TICs

en funcionarios y contratistas de la CAS,
durante el periodo de "Cuarentena"



- Ante este salto digital que permite el trabajo flexible y conectado, la Corporación tiene el reto de trabajar hacia el desarrollo de competencias y habilidades para el trabajo conectado, así como el de contar con herramientas propias y adaptadas a sus requerimientos técnicos y de seguridad.
- Los resultados, en gran medida reflejan una interacción con la oficina GIT para fines de soporte técnico, desaprovechándose el potencial estratégico del Área. Esta es una gran oportunidad para el liderazgo de la oficina GIT a través de una pedagogía interna sobre la oferta de servicios TICs y las posibilidades de innovación y gestión del conocimiento.
- Queda claro que la intranet es un recurso amigable y conocido pero tal vez no tan aprovechado. Es preciso indagar sobre su uso potencial para procesos y herramientas como: inducción y re-inducción; comunicación organizacional; campañas de SST; emisora interna; repositorio de memorias de capacitaciones, manuales de usuario y ayudas didácticas para el uso de las diferentes herramientas tecnológicas con que cuenta la entidad.
- Se ha identificado, en medio de la cuarentena, la necesidad de que la intranet pueda ser consultada como extranet, con las medidas de seguridad que correspondan.
- Respecto de la herramienta CITA, los datos obtenidos indican la necesidad de revisar los procesos de capacitación, comunicación interna, cultura organizacional y el seguimiento a la información registrada, con el fin de incluir acciones de mejora y aprendizaje en el Plan Institucional de Capacitación – PIC
- Del buen manejo, uso y actualización de herramientas como CITA dependen, en buena parte, los Índices de Gobierno Abierto, la estrategia de Gobierno Digital, y la Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión donde se integran los sistemas administrativos y de calidad, para facilitar el control interno.
- CITA y herramientas como éstas, se convierten en piezas fundamentales para el desarrollo del concepto del Gobierno Corporativo "Más cerca, mejor conectados" CAS 4.0.
- Se reconocen los avances en el tema del manejo de las redes sociales, pero es pertinente incorporar estrategias tipo "marketing online"; monitoreo y gestión de marca; seguimiento y análisis de métricas, SEO y SEM, conocimiento, escucha e interacción con públicos, etc.
- La inclusión de un Community Manager dentro del equipo de comunicaciones para gestionar las redes sociales, potenciará el trabajo periodístico e informativo, así como el diseño y la producción de medios, mensajes y herramientas que viene desarrollando el área de comunicaciones para lograr un mayor alcance, tráfico, interacción, seguidores y posicionamiento.



Acceso, Uso y apropiación de las TICs

en funcionarios y contratistas de la CAS,
durante el periodo de "Cuarentena"



- Para las personas que tienen dificultades de acceso a internet y que no cuentan con equipos tecnológicos o están desactualizados, se sugiere considerar, dentro del marco normativo y en acuerdo de las partes, la institucionalización de la estrategia "CASenCasa" como un programa que regule e incluya definiciones en términos de flexibilidad laboral, horario laboral, trabajo conectado y mecanismos de compensación y ayuda para temas como: mantenimiento, actualización, servicios públicos, conectividad y garantizar el software necesario.
- Se sugiere la incorporación de cursos virtuales para procesos de inducción, re inducción y capacitación, a través del uso de recursos TICs y aulas virtuales; recursos bibliográficos en línea, bases de datos, equipos y aplicativos informáticos; disponibilidad de una plataforma apropiada, conectividad y Software.
- Este potencial del aprendizaje virtual y autónomo observado, tiene una gran pertinencia, entendiendo y articulando el momento de crisis, las necesidades institucionales, el proceso de aprobación y socialización del PAC y la transición hacia una CAS 4.0. El reto es trabajar por un cambio de mentalidad y hacia una nueva cultura organizacional, basada en una forma más flexible de trabajo, que genere confianza, orientada a resultados y no a tareas, y mediada por el uso de las TICs.
- Frente al 50% de personas que trabajan por primera vez desde su lugar de residencia, se sugiere la promoción de un protocolo de trabajo en casa que contenga aspectos como: adecuación de un espacio de trabajo, precisión de metas y objetivos, organización previa de tareas, definición de horarios, espacios de pausas activas, estrategias mínimas del trabajo en grupo, uso de herramientas de comunicación y registro de evidencias para el control y seguimiento de la agenda.
- Atendiendo las recomendaciones del Gobierno Nacional sobre la prevención y promoción de salud en medio de la cuarentena, también se hace necesario la implementación de acciones de seguimiento y acompañamiento al talento humano para gestionar los riesgos psicosociales, comunicación y relaciones interpersonales, separación del ámbito familiar y privado del ámbito laboral, entre otros aspectos.
- La entidad puede divulgar y apoyar el esfuerzo que hacen otras instituciones y medios de comunicación para filtrar y verificar la información que circula por las redes, divulgando campañas y acciones enfocadas a capacitar a su talento humano para que identifique noticias falsas e información desactualizada y fuera de contexto.
- Finalmente, en medio de este período extendido de la cuarentena, para la que nadie estaba preparado, y aún con un ambiente mayoritariamente positivo, cobran especial relevancia las acciones que, desde el área de Talento Humano, la ARL y el grupo de comunicaciones, se implementen para promover la salud ocupacional; la salud mental, estrategias de afrontamiento de situaciones de crisis, el aprendizaje de habilidades psicosociales para la vida y, en general, campañas que promuevan estilos de vida saludables.



Acceso, Uso y apropiación de las TICS

en funcionarios y contratistas de la CAS,
durante el periodo de "Cuarentena"



FUENTES

- Indicadores PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2018-2022 Pacto Por Colombia Pacto por la Equidad
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Prensa/Resumen-PND2018-2022-final.pdf>
- PLAN NACIONAL TIC 2018-2022: EL FUTURO DIGITAL ES DE TODOS
<https://colombiatic.mintic.gov.co>
- Primera Gran Encuesta TIC 2017. MINISTERIO TIC.
<https://colombiatic.mintic.gov.co>
- Encuesta Nacional de Calidad de Vida (ECV) DANE 2018 Y 2019
<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/salud/calidad-de-vida-ecv/encuesta-nacional-de-calidad-de-vida-ecv-2018>
- Indicadores básicos de TIC en Hogares. DANE 2017 Y 2018
<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/tecnologia-e-innovacion>
- Cuarto Estudio de Transacciones de Digitales realizado por el OBSERVATORIO DE ECOMMERCE, entre el 2006 y el 2017
<https://www.observatorioecommerce.com.co/en-el-2017-las-transacciones-digitales-en-colombia-aumentaron-24-con-respecto-al-2016/>
- Encuesta de Transformación Digital de la ANDI 2017
<http://www.andi.com.co>
- Liderazgo Para El Trabajo Conectado. OLAS DIGITALES, Centro Latinoamericano de Tecnologías para el Desarrollo
<http://www.olasdigitales.org/>