

	Encuesta de Satisfacción de Servicios de Tecnologías de la Información	Código: GTI-F496
		Versión: 0
		Fecha: 02/06/2026
		Página 1 de 16

Encuesta de Satisfacción de Servicios de Tecnologías de la Información

Diagnóstico institucional de uso y fortalecimiento tecnológico

El Proceso de Tecnologías de la Información de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P. adelanta la presente encuesta con el propósito de conocer la percepción de los colaboradores frente al uso de herramientas digitales, los servicios tecnológicos y las necesidades de fortalecimiento tecnológico en la entidad.

La información recopilada permitirá identificar oportunidades de mejora relacionadas con el uso de tecnologías de la información, la cultura digital, la seguridad de la información y el fortalecimiento de capacidades digitales, como apoyo a los procesos de mejora institucional.

Este instrumento está dirigido al personal de planta, contratistas y practicantes universitarios que desarrollan actividades en la entidad.

Se solicita diligenciar la encuesta de manera completa y responsable, el instrumento será aplicado principalmente a través del formulario web institucional de EPC.

1. Información del colaborador

La siguiente información permitirá realizar la caracterización general de los participantes de la encuesta y efectuar análisis institucionales relacionados con el uso de tecnologías de la información en la entidad.

Dirección a la que pertenece

- ☐ Dirección de Control Interno
- ☐ Dirección de Estructuración de Proyectos
- ☐ Dirección de Finanzas, Presupuesto, Contabilidad y Tesorería
- ☐ Dirección de Gestión Contractual
- ☐ Dirección de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente
- ☐ Dirección de Obras
- ☐ Dirección de Planeación
- ☐ Dirección Jurídica
- ☐ Dirección Operativa, Aseguramiento de la Prestación y Proyectos Especiales
- ☐ Gerencia General
- ☐ Subgerencia General
- ☐ Subgerencia Técnica y Operativa



Tipo de vinculación

- ☐ Planta (trabajador oficial, libre nombramiento y remoción)
- ☐ Contrato de prestación de servicios
- ☐ Practicante universitario, Pasante/ Aprendiz SENA

Cargo que desempeña: _____

Rango de edad

- ☐ Menos de 25 años
- ☐ Entre 25 y 34 años
- ☐ Entre 35 y 44 años
- ☐ Entre 45 y 54 años
- ☐ 55 años o más

Género

- ☐ Masculino
- ☐ Femenino
- ☐ Prefiero no responder

Antigüedad en la entidad

- ☐ Menos de 1 año
- ☐ Entre 1 y 3 años
- ☐ Entre 4 y 7 años
- ☐ Entre 8 y 12 años
- ☐ Más de 12 años

Nivel de formación académica

- ☐ Bachiller
- ☐ Técnico
- ☐ Tecnólogo
- ☐ Profesional
- ☐ Especialización
- ☐ Maestría
- ☐ Doctorado

Lugar habitual desde donde realiza sus actividades laborales



	Encuesta de Satisfacción de Servicios de Tecnologías de la Información	Código: GTI-F496
		Versión: 0
		Fecha: 02/06/2026
		Página 3 de 16

- ☐ Sede principal de la entidad
- ☐ Trabajo en campo / visitas técnicas
- ☐ Modalidad mixta (sede y campo)
- ☐ Trabajo remoto ocasional

Nombre completo: _____

Correo electrónico: _____

2. Uso de herramientas digitales

Esta sección permite identificar el nivel de uso de herramientas digitales y su aporte en el desarrollo de las actividades laborales dentro de la entidad.

¿Cuenta con equipo de cómputo asignado por la entidad para el desarrollo de sus actividades laborales?

- ☐ Si
- ☐ No

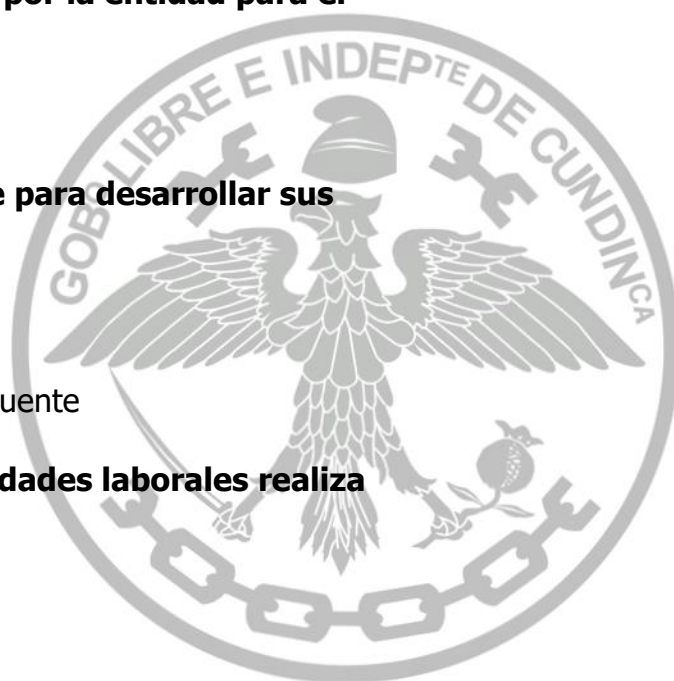
¿Qué tipo de equipo utiliza principalmente para desarrollar sus actividades laborales?

- ☐ Computador de escritorio
- ☐ Computador portátil
- ☐ Dispositivo móvil
- ☐ No utilizo equipo de cómputo de manera frecuente

¿Qué porcentaje aproximado de sus actividades laborales realiza utilizando herramientas digitales?

- ☐ Más del 90 %
- ☐ Entre el 70 % y el 90 %
- ☐ Entre el 40 % y el 69 %
- ☐ Entre el 10 % y el 39 %
- ☐ Menos del 10 %

¿Qué herramientas digitales utiliza con mayor frecuencia para realizar sus actividades laborales? (Puede seleccionar varias opciones)



- ☐ Correo electrónico institucional
- ☐ Plataforma de gestión documental
- ☐ Sistemas administrativos o financieros
- ☐ Sistemas de seguimiento o gestión de proyectos
- ☐ Herramientas de videoconferencia o reuniones virtuales
- ☐ Herramientas de almacenamiento o intercambio de archivos
- ☐ Herramientas de elaboración de documentos, hojas de cálculo o presentaciones
- ☐ Herramientas de análisis o elaboración de reportes
- ☐ Herramientas de diseño gráfico, edición de fotografía o edición de video
- ☐ Ninguna de las anteriores

¿Qué tipo de actividades realiza con mayor frecuencia utilizando herramientas digitales? (Puede seleccionar varias opciones)

- ☐ Elaboración de documentos
- ☐ Elaboración de informes o reportes
- ☐ Gestión o seguimiento de procesos
- ☐ Comunicación interna
- ☐ Comunicación con usuarios o terceros
- ☐ Gestión de información o bases de datos
- ☐ Planeación o análisis de información
- ☐ Consulta de información institucional

¿Qué tan cómodo se siente utilizando herramientas digitales en el desarrollo de sus actividades laborales?

- ☐ Muy cómodo
- ☐ Cómodo
- ☐ Neutral
- ☐ Poco cómodo
- ☐ Nada cómodo

¿Considera que las herramientas digitales disponibles le permiten desarrollar sus actividades de manera eficiente?

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Neutral



- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

¿Considera que los procesos institucionales podrían beneficiarse de una mayor digitalización?

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Neutral
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

¿Cuáles considera que son las principales dificultades relacionadas con el uso de herramientas digitales en la entidad? (Puede seleccionar varias opciones)

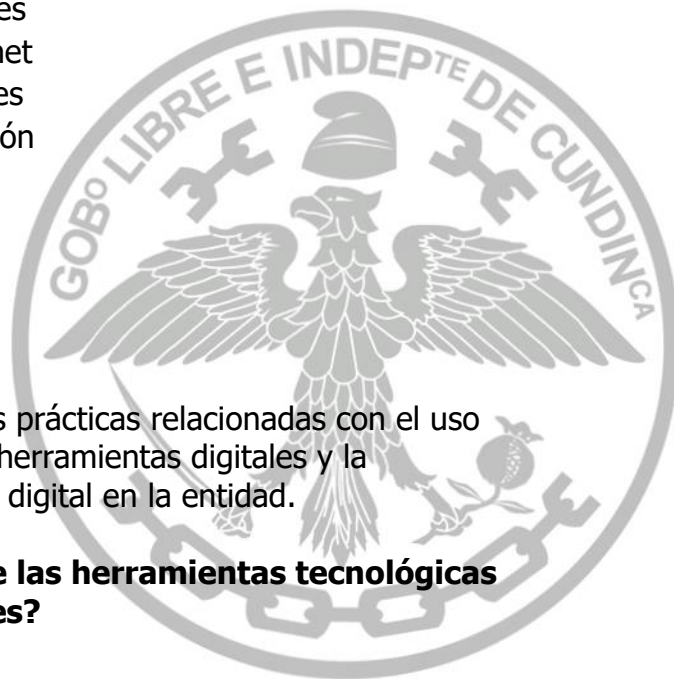
- ☐ Lentitud de equipos o sistemas
- ☐ Fallas frecuentes en plataformas o aplicaciones
- ☐ Dificultades de conectividad o acceso a internet
- ☐ Falta de capacitación en herramientas digitales
- ☐ Dificultades de acceso a sistemas o información
- ☐ Procesos demasiado manuales
- ☐ Falta de integración entre sistemas
- ☐ Ninguna de las anteriores

3. Cultura digital institucional

Esta sección permite conocer la percepción y las prácticas relacionadas con el uso responsable de la tecnología, la apropiación de herramientas digitales y la disposición frente a procesos de transformación digital en la entidad.

¿Considera importante el uso adecuado de las herramientas tecnológicas en el desarrollo de las actividades laborales?

- ☐ Muy importante
- ☐ Importante
- ☐ Moderadamente importante
- ☐ Poco importante
- ☐ No es importante



	Encuesta de Satisfacción de Servicios de Tecnologías de la Información	Código: GTI-F496
		Versión: 0
		Fecha: 02/06/2026
		Página 6 de 16

¿Considera que en la entidad existe una cultura orientada al uso adecuado de herramientas digitales?

- ☐ Totalmente de acuerdo
☐ De acuerdo
☐ Neutral
☐ En desacuerdo
☐ Totalmente en desacuerdo

¿Considera que los colaboradores hacen un uso responsable de los recursos tecnológicos asignados por la entidad?

- ☐ Totalmente de acuerdo
☐ De acuerdo
☐ Neutral
☐ En desacuerdo
☐ Totalmente en desacuerdo

¿Considera que existe disposición por parte de los colaboradores para adaptarse a nuevas herramientas o cambios tecnológicos?

- ☐ Totalmente de acuerdo
☐ De acuerdo
☐ Neutral
☐ En desacuerdo
☐ Totalmente en desacuerdo

¿Con qué frecuencia considera que los colaboradores utilizan adecuadamente las herramientas tecnológicas disponibles?

- ☐ Siempre
☐ Casi siempre
☐ Algunas veces
☐ Rara vez
☐ Nunca

¿Considera que la entidad promueve el fortalecimiento de capacidades digitales en los colaboradores?

- ☐ Totalmente de acuerdo
☐ De acuerdo
☐ Neutral



	Encuesta de Satisfacción de Servicios de Tecnologías de la Información	Código: GTI-F496
		Versión: 0
		Fecha: 02/06/2026
		Página 7 de 16

- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

¿Considera que el uso inadecuado de herramientas tecnológicas puede afectar el desarrollo de las actividades institucionales?

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Neutral
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

¿Cuáles considera que son los principales factores que dificultan una mayor apropiación tecnológica en la entidad? (Puede seleccionar varias opciones)

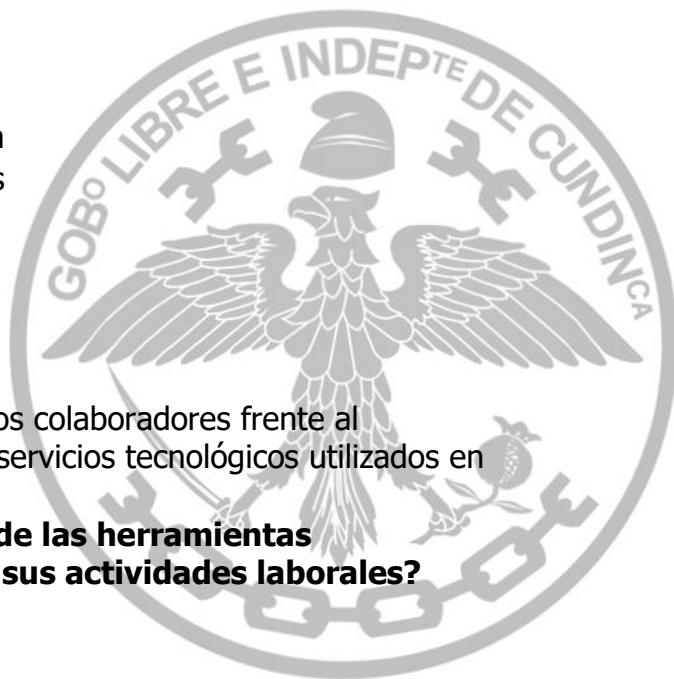
- ☐ Falta de capacitación
- ☐ Resistencia al cambio
- ☐ Falta de tiempo para aprendizaje
- ☐ Procesos demasiado manuales
- ☐ Limitaciones tecnológicas o de infraestructura
- ☐ Desconocimiento de herramientas disponibles
- ☐ Falta de acompañamiento o soporte
- ☐ Ninguna de las anteriores

4. Calidad de servicios tecnológicos

Esta sección permite conocer la percepción de los colaboradores frente al funcionamiento, disponibilidad y soporte de los servicios tecnológicos utilizados en la entidad.

¿Cómo califica el funcionamiento general de las herramientas tecnológicas utilizadas en el desarrollo de sus actividades laborales?

- ☐ Muy bueno
- ☐ Bueno
- ☐ Regular
- ☐ Deficiente
- ☐ Muy deficiente



	Encuesta de Satisfacción de Servicios de Tecnologías de la Información	Código: GTI-F496
		Versión: 0
		Fecha: 02/06/2026
		Página 8 de 16

¿Cómo califica la estabilidad y disponibilidad de los sistemas o plataformas institucionales?

- ☐ Muy buena
☐ Buena
☐ Regular
☐ Deficiente
☐ Muy deficiente

¿Cómo califica la velocidad y desempeño de los equipos de cómputo utilizados para sus actividades laborales?

- ☐ Muy buena
☐ Buena
☐ Regular
☐ Deficiente
☐ Muy deficiente

¿Cómo califica la conectividad y acceso a internet en el desarrollo de sus actividades laborales?

- ☐ Muy buena
☐ Buena
☐ Regular
☐ Deficiente
☐ Muy deficiente

¿Con qué frecuencia requiere apoyo de la Mesa de Ayuda para resolver inconvenientes tecnológicos?

- ☐ Nunca
☐ Rara vez
☐ Algunas veces
☐ Frecuentemente
☐ Muy frecuentemente

¿Cómo califica la atención recibida por parte de la Mesa de Ayuda cuando reporta inconvenientes tecnológicos?

- ☐ Muy buena
☐ Buena
☐ Regular



	Encuesta de Satisfacción de Servicios de Tecnologías de la Información	Código: GTI-F496
		Versión: 0
		Fecha: 02/06/2026
		Página 9 de 16

- ☐ Deficiente
- ☐ Muy deficiente

¿Considera que los tiempos de respuesta para la atención de incidentes tecnológicos son adecuados?

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Neutral
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

¿Considera que las herramientas tecnológicas disponibles responden adecuadamente a las necesidades de su área o dependencia?

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Neutral
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

¿Cuáles considera que son los principales aspectos que deberían fortalecerse en los servicios tecnológicos de la entidad? (Puede seleccionar varias opciones)

- ☐ Renovación o actualización de equipos
- ☐ Mejor desempeño de sistemas y plataformas
- ☐ Mejor conectividad o acceso a internet
- ☐ Mayor disponibilidad de herramientas tecnológicas
- ☐ Mayor capacidad de almacenamiento o gestión de archivos
- ☐ Mejor integración entre sistemas institucionales
- ☐ Mayor acompañamiento técnico o soporte
- ☐ Ninguna de las anteriores

5. Seguridad de la información

Esta sección permite identificar el nivel de conocimiento, percepción y buenas prácticas relacionadas con la seguridad de la información y el uso seguro de herramientas tecnológicas en la entidad.



	Encuesta de Satisfacción de Servicios de Tecnologías de la Información	Código: GTI-F496
		Versión: 0
		Fecha: 02/06/2026
		Página 10 de 16

¿Considera importante la seguridad de la información para el desarrollo de las actividades institucionales?

- ☐ Muy importante
- ☐ Importante
- ☐ Moderadamente importante
- ☐ Poco importante
- ☐ No es importante

¿Se siente preparado para identificar riesgos digitales como correos sospechosos, enlaces maliciosos o intentos de fraude digital?

- ☐ Totalmente preparado
- ☐ Preparado
- ☐ Neutral
- ☐ Poco preparado
- ☐ Nada preparado

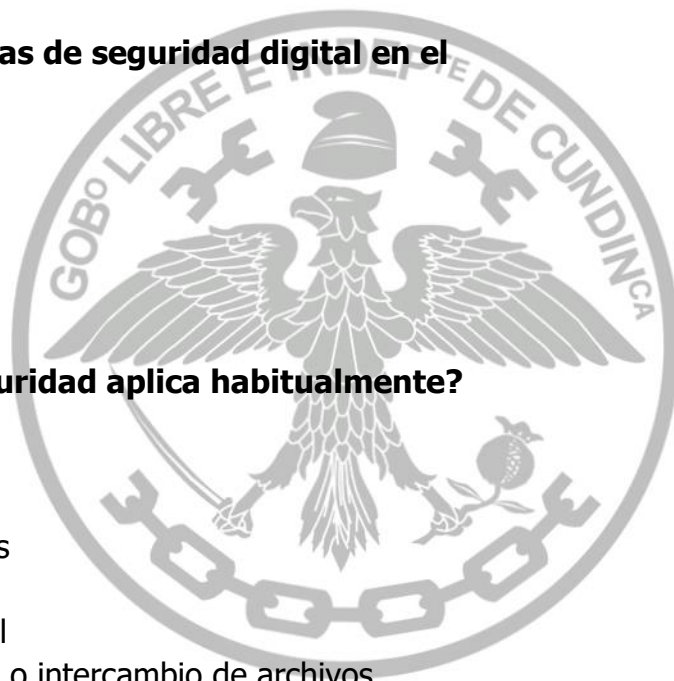
¿Con qué frecuencia aplica buenas prácticas de seguridad digital en el desarrollo de sus actividades laborales?

- ☐ Siempre
- ☐ Casi siempre
- ☐ Algunas veces
- ☐ Rara vez
- ☐ Nunca

¿Cuáles de las siguientes prácticas de seguridad aplica habitualmente?

(Puede seleccionar varias opciones)

- ☐ Uso de contraseñas seguras
- ☐ No compartir credenciales de acceso
- ☐ Verificación de correos o enlaces sospechosos
- ☐ Bloqueo del equipo cuando no está en uso
- ☐ Manejo adecuado de información institucional
- ☐ Uso adecuado de medios de almacenamiento o intercambio de archivos
- ☐ Actualización o reporte de incidentes tecnológicos
- ☐ Ninguna de las anteriores



	Encuesta de Satisfacción de Servicios de Tecnologías de la Información	Código: GTI-F496
		Versión: 0
		Fecha: 02/06/2026
		Página 11 de 16

¿Considera que los colaboradores de la entidad hacen un uso adecuado y seguro de la información institucional?

- ☐ Totalmente de acuerdo
☐ De acuerdo
☐ Neutral
☐ En desacuerdo
☐ Totalmente en desacuerdo

¿Conoce los canales o mecanismos institucionales para reportar incidentes o situaciones relacionadas con seguridad de la información?

- ☐ Sí
☐ No
☐ No estoy seguro(a)

¿Qué tipo de riesgos digitales considera que pueden presentarse con mayor frecuencia en el entorno laboral? (Puede seleccionar varias opciones)

- ☐ Correos fraudulentos o phishing
☐ Robo o pérdida de información
☐ Uso inadecuado de contraseñas
☐ Acceso no autorizado a información institucional
☐ Pérdida de información por manejo inadecuado de archivos
☐ Uso inadecuado de dispositivos o herramientas tecnológicas
☐ Compartición indebida de información institucional
☐ Ninguna de las anteriores

¿Considera necesario fortalecer las actividades de sensibilización y capacitación en seguridad de la información dentro de la entidad?

- ☐ Totalmente de acuerdo
☐ De acuerdo
☐ Neutral
☐ En desacuerdo
☐ Totalmente en desacuerdo

6. Necesidades de capacitación

Esta sección permite identificar las necesidades de fortalecimiento de capacidades digitales y los temas de interés



Gobernación de
Cundinamarca

Calle 24 #51-40, Bogotá
 Capital Tower- Piso 7 y 11
 Tel: **601 580 16 72** - Código Postal: 111321
Contactenos@epc.com.co
www.epc.com.co

	Encuesta de Satisfacción de Servicios de Tecnologías de la Información	Código: GTI-F496
		Versión: 0
		Fecha: 02/06/2026
		Página 12 de 16

para futuras actividades de capacitación relacionadas con tecnologías de la información.

¿Considera necesario fortalecer sus conocimientos en herramientas digitales para el desarrollo de sus actividades laborales?

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Neutral
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

¿Qué tipo de capacitación considera más importante para fortalecer sus actividades laborales? (Puede seleccionar varias opciones)

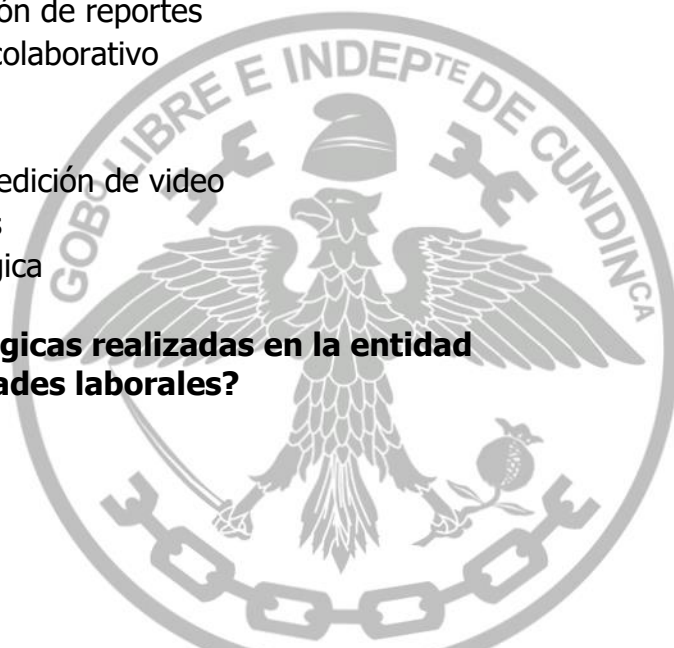
- ☐ Herramientas ofimáticas y productividad digital
- ☐ Seguridad de la información y buenas prácticas digitales
- ☐ Gestión documental y manejo de información
- ☐ Herramientas de análisis de datos o generación de reportes
- ☐ Herramientas de videoconferencia y trabajo colaborativo
- ☐ Automatización de procesos
- ☐ Inteligencia artificial aplicada al trabajo
- ☐ Herramientas de diseño gráfico, fotografía o edición de video
- ☐ Uso de plataformas o sistemas institucionales
- ☐ Transformación digital y apropiación tecnológica

¿Considera que las capacitaciones tecnológicas realizadas en la entidad aportan al mejor desarrollo de sus actividades laborales?

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Neutral
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

¿Cuál considera que es la principal dificultad para participar en procesos de capacitación tecnológica?

- ☐ Falta de tiempo
- ☐ Carga laboral
- ☐ Horarios de capacitación
- ☐ Falta de interés en los temas



	Encuesta de Satisfacción de Servicios de Tecnologías de la Información	Código: GTI-F496
		Versión: 0
		Fecha: 02/06/2026
		Página 13 de 16

- ☐ Desconocimiento de las capacitaciones disponibles
- ☐ Limitaciones tecnológicas o de conectividad
- ☐ Ninguna de las anteriores

¿Qué modalidad de capacitación considera más adecuada para fortalecer sus conocimientos digitales?

- ☐ Presencial
- ☐ Virtual en tiempo real
- ☐ Virtual autogestionada
- ☐ Mixta (presencial y virtual)

¿Estaría dispuesto(a) a participar en actividades de capacitación relacionadas con tecnologías de la información?

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ Depende del tema o modalidad

¿Considera importante que la entidad continúe fortaleciendo las competencias digitales de los colaboradores?

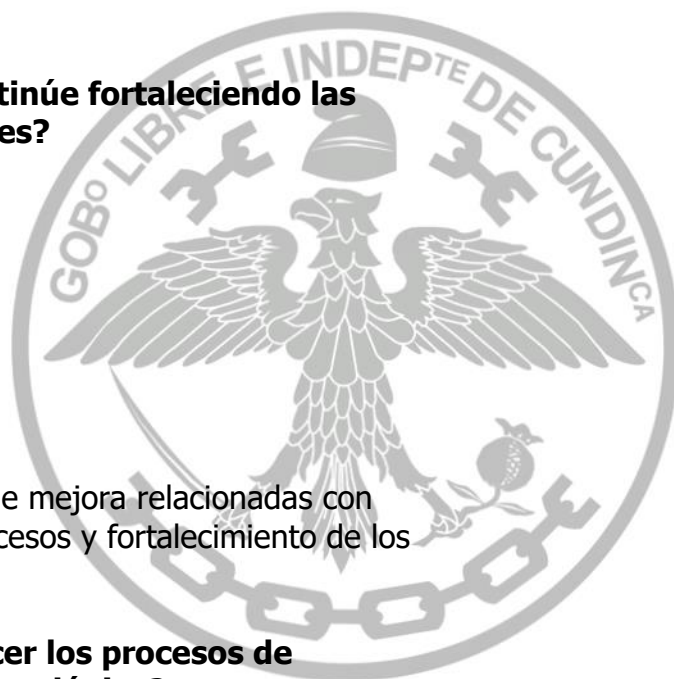
- ☐ Muy importante
- ☐ Importante
- ☐ Moderadamente importante
- ☐ Poco importante
- ☐ No es importante

7. Mejora tecnológica

Esta sección permite identificar oportunidades de mejora relacionadas con herramientas tecnológicas, digitalización de procesos y fortalecimiento de los servicios tecnológicos en la entidad.

¿Considera que la entidad debería fortalecer los procesos de transformación digital y modernización tecnológica?

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Neutral



- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

¿Qué aspectos considera prioritarios para fortalecer tecnológicamente en la entidad? (Puede seleccionar varias opciones)

- ☐ Renovación o actualización de equipos de cómputo
- ☐ Modernización de sistemas o plataformas institucionales
- ☐ Automatización de procesos manuales
- ☐ Mejor integración entre sistemas institucionales
- ☐ Fortalecimiento de conectividad e internet
- ☐ Mayor disponibilidad de herramientas digitales
- ☐ Fortalecimiento de seguridad de la información
- ☐ Mayor capacitación tecnológica para colaboradores
- ☐ Mejor soporte y acompañamiento técnico

¿Considera que una mayor digitalización podría mejorar la eficiencia de los procesos institucionales?

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Neutral
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

¿Considera que las herramientas tecnológicas actuales responden a las necesidades operativas de su dependencia?

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Neutral
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

¿Qué tipo de procesos considera que podrían beneficiarse de una mayor digitalización? (Puede seleccionar varias opciones)

- ☐ Gestión documental
- ☐ Gestión administrativa
- ☐ Seguimiento de proyectos o actividades
- ☐ Elaboración de informes o reportes



	Encuesta de Satisfacción de Servicios de Tecnologías de la Información	Código: GTI-F496
		Versión: 0
		Fecha: 02/06/2026
		Página 15 de 16

- ☐ Atención a usuarios o ciudadanos
- ☐ Gestión contractual
- ☐ Gestión financiera o presupuestal
- ☐ Comunicación interna y trabajo colaborativo
- ☐ Gestión de información o bases de datos

¿Considera importante continuar fortaleciendo los servicios tecnológicos y la cultura digital en la entidad?

- ☐ Muy importante
- ☐ Importante
- ☐ Moderadamente importante
- ☐ Poco importante
- ☐ No es importante

8. Comentarios y observaciones finales

Si lo considera pertinente, puede utilizar este espacio para compartir comentarios, observaciones o sugerencias relacionadas con el uso de herramientas tecnológicas, los servicios tecnológicos o el fortalecimiento de la cultura digital en la entidad.

Autorización de tratamiento de datos personales

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias, Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P. (EPC S.A. E.S.P.) informa que los datos personales suministrados a través del presente instrumento serán tratados conforme a la Política de Protección de Datos Personales de la entidad.

Política de Protección de Datos Personales – EPC

<https://epc.com.co/politica-de-proteccion-de-datos-personales/>

	Encuesta de Satisfacción de Servicios de Tecnologías de la Información	Código: GTI-F496
		Versión: 0
		Fecha: 02/06/2026
		Página 16 de 16

La información suministrada será utilizada exclusivamente con fines institucionales y será tratada con los niveles de seguridad y confidencialidad establecidos en la normativa vigente.

¿Autoriza el tratamiento de sus datos personales?

- ☐ Sí, autorizo.
☐ No autorizo.



Formulario Digital

<https://epc.com.co/encuesta-de-percepcion-y-necesidades->

[digitales-2026/](#)

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	CARGO
0		Versión inicial	Diego Ernesto Guevara	Director de Planeación

PROYECTÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Héctor Gil	Nombre: Carlos Garavito	Nombre: Diego Guevara
Cargo: Coordinador TI – Planeación	Cargo: Contratista-Planeación	Cargo: Director de Planeación
Dirección: Planeación	Subgerencia y/o Dirección: Planeación	Dirección: Planeación
Fecha: 02/06/2026	Fecha: 02/06/2026	Fecha: 02/06/2026

