

# **CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA**

## **2019**

### **1. INTRODUCCIÓN**

La Universidad del Tolima realiza el ejercicio de caracterización de sus grupos de valor y grupos de interés, con el fin de identificar las expectativas, necesidades y particularidades de los ciudadanos e implementar estrategias y acciones de mejora continua que garanticen la excelencia en la calidad del servicio.

Los ejercicios de caracterización permiten a la Institución, rediseñar o ajustar los servicios que oferta, de tal forma, con el propósito de satisfacer adecuadamente los requerimientos de los usuarios e identificar el lenguaje y canales de comunicación que se deben utilizar para brindar una excelente atención, con información clara, oportuna y veraz.

El alcance y la utilidad de la caracterización, relaciona la información de mayor interés y ajusta los requerimientos de accesibilidad que puede tener cada usuario, en este sentido proporciona información confiable para el diseño de planes de mejoramiento que faciliten el acceso a poblaciones específicas, grupos vulnerables o en situaciones de discapacidad. Así mismo, la universidad optimiza el uso de sus recursos y genera estrategias de participación ciudadana, servicio al ciudadano, trámites, rendición de cuentas e implementación y mejora continua de los canales, elementos básicos para brindar atención efectiva a los requerimientos, elevar el nivel de satisfacción y proyectar objetivos de efectividad, eficiencia, credibilidad y fortalecimiento de la imagen institucional.

### **2. ALCANCE**

Este documento le permite a la Institución optimizar la atención que brinda a los grupos de interés y grupos de valor, así como desarrollar estrategias con enfoque de servicio al ciudadano, a partir de la información recolectada.

### **3. OBJETIVO GENERAL**

Conocer e identificar las particularidades, requerimientos e intereses tanto de los ciudadanos como de los diversos grupos asociados a la universidad, con el propósito de implementar un servicio que permita mejorar la eficacia de respuesta, fortalecer su interacción con la Institución, optimizar la calidad en la gestión y elevar el nivel de satisfacción de los grupos de interés y valor.

#### **3.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar las necesidades, preferencias e intereses de los usuarios con el fin de fortalecer los servicios brindados por la institución.
- Conocer las características geográficas y demográficas de los usuarios que solicitan servicios en la Universidad del Tolima.
- Identificar los canales que se deben fortalecer e implementar acciones para brindar una atención eficiente y eficaz.

### **4. REQUERIMIENTOS DE LA POLÍTICA**

Las Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Decreto 2482 de 2012 permiten fortalecer la confianza de los ciudadanos en las entidades y en el Estado, en este sentido, la Universidad del Tolima realiza la caracterización de usuarios, con el fin de proponer el diseño de acciones que permitan satisfacer sus requerimientos.

A continuación, se presentan los enfoques y usos de la caracterización para cada una de estas políticas:

#### **4.1. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

Según el CONPES 3785 de 2013, la Política de Eficiencia Administrativa y Servicio del Ciudadano busca *“mejorar la efectividad, colaboración, eficiencia y capacidades para*

*atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos*". Desde este punto de vista, la caracterización identifica las particularidades de cada usuario, con el fin de adecuar la oferta institucional y la estrategia de servicio como: procesos, procedimientos y protocolos de información que cumplan con los requerimientos de los ciudadanos.

De igual forma, reconoce los canales de atención sobre los que se deben priorizar algunas acciones, la forma en que se debe presentar la información, los ajustes fundamentales en la infraestructura física, las posibilidades de implementar nuevas alternativas para la provisión de trámites, servicios y los protocolos que se deben utilizar.

## **4.2. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS**

Según la Ley 1474 de 2011 *"el acceso a una información veraz, comprensible, útil y oportuna"*, es la base de una adecuada rendición de cuentas y un incentivo para la participación ciudadana en la gestión, por esta razón, se deben conocer las características de su población objetivo como un paso esencial a la implementación de cualquier acción enfocada en la Política de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas adoptada en el CONPES 3654.

En este sentido, la caracterización es un insumo para identificar la información de los grupos de valor y de interés, de manera que puedan ser consultados, capacitados, informados y convocados a los procesos de rendición de cuentas y mecanismos de participación ciudadana que se diseñen.

## **4.3. SISTEMA UNIFICADO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES – SUIT**

Para el registro de los trámites en el Sistema Unificado de Información de Trámites (SUIT), así como para los ejercicios de racionalización y optimización de trámites, es necesario conocer las características, preferencias e intereses de quienes reciben directamente estos servicios, de manera que se responda adecuadamente a sus necesidades.

# **5. NORMATIVIDAD**

## **5.1. LEYES**

- Ley 1712 de 2014 Se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones
- Ley 962 de 2005 “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
- Ley 1474 del 12 de julio de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, “reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012.
- Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”. Título IV de la “Rendición de Cuentas”.

## **5.2. DECRETOS**

- Decreto 1081 de 2015
- Decreto 2482 de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”
- Decreto 2623 de 2009 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”
- Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”
- Decreto 019 de 2012 o “Decreto Antitrámites”, Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
- Decreto 2693 de 2012 Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones

- Decreto 943 de 2014 “Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)”.
- Decreto 2573 de 2014 “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”. Arts. 2.1.4.1
- Decreto 1083 de 2015 Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes Adopta la actualización del MECI. Racionalización de Trámites
- Decreto 124 del 26 de enero de 2016

### 5.3. DOCUMENTOS COMPES

- Documentos Conpes 3649 el cual establece la Política Nacional del Servicio al Ciudadano.
- Conpes 3650 de 2010 Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea

### 6. USUARIOS BENEFICIADOS:

- Personas naturales con nacionalidad colombiana ya sea por nacimiento o porque fue adquirida (mayores y menores de edad).
- Personas con interés en la oferta académica.
- Estudiantes inscritos en los diferentes programas de pregrado y posgrado en las modalidades presencial y a distancia.



## **7. GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS:**

### **7.1. GRUPOS DE VALOR**

Son aquellos grupos que hacen parte directa e interna de la institución, dando aportes significativos a su funcionalidad y persistencia; viéndose afectado o beneficiados por modificaciones, acciones o actividades realizadas por la universidad.

- Estudiantes

### **7.2. GRUPOS DE INTERÉS**

Se refiere a un grupo de personas que se unen en torno a un interés común y que generan impactos en la institución educativa o que se ven afectados por las diferentes decisiones, actividades, productos o servicios que esta le ofrece.

- Medios de comunicación de la Universidad del Tolima, prensa, radio, redes sociales.
- Graduados.
- Asociaciones de gremios que proveen bienes, servicios y productos a la Institución, que tengan cobertura tanto Nacional como Internacional.
- Asociaciones sindicales de Docentes y Empleados públicos de la Universidad del Tolima.
- Organizaciones de Trabajadores y Empleados, considerados como sindicatos adscritos formalmente ante la Institución.
- Entidades públicas y privadas, proveedoras de productos, bienes y servicios, que estén vinculadas a la Universidad.
- Funcionarios que desarrollen actividades Administrativas y trabajadores oficiales.

- Docentes de planta.
- Usuarios internos y externos que requieran un servicio o solicitud de información general y especializada.

## 8. TIPO DE POBLACIÓN A CARACTERIZAR

Para caracterizar la población es necesario identificar las necesidades, intereses, expectativas, características y preferencias de los grupos de valor y grupos de interés, que hacen uso de los servicios ofertados por la Universidad, bien sea de forma directa o indirecta.

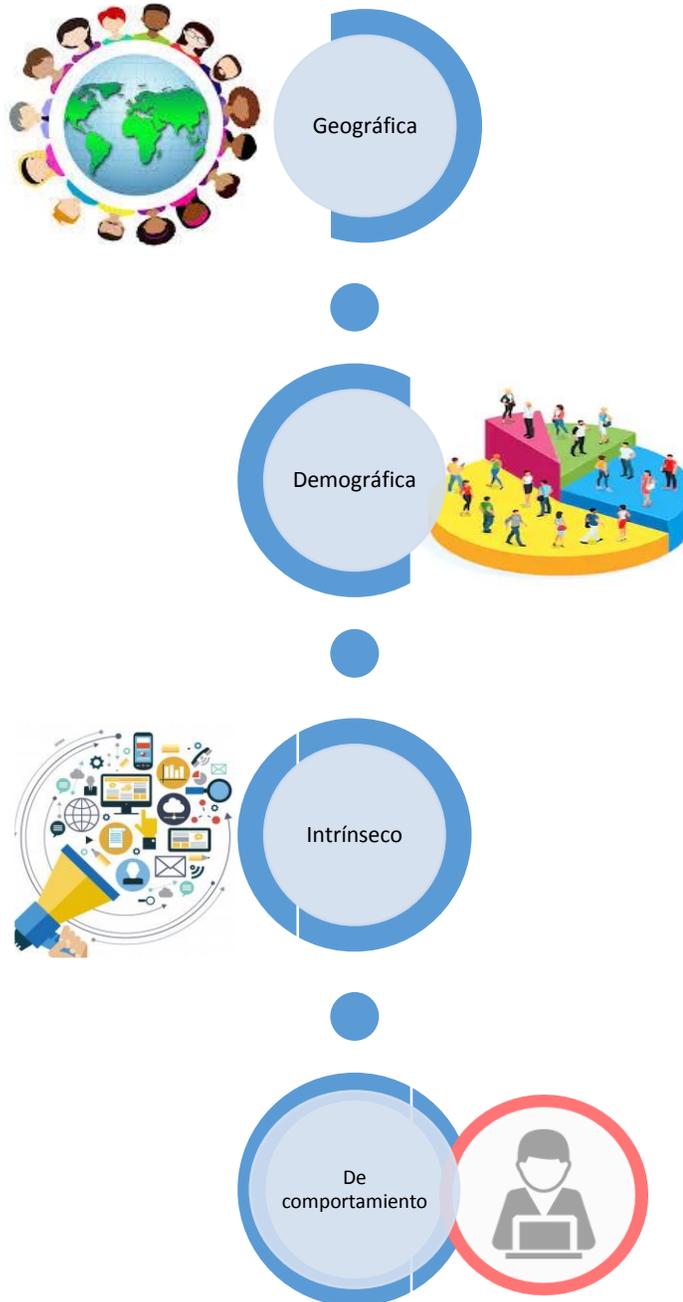


Gráfica 1. Población Total a caracterizar, asumiendo grupos de interés y grupos de valor.

## 9. VARIABLES USADAS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE GRUPO DE VALOR:

## 9.1. ESTUDIANTES

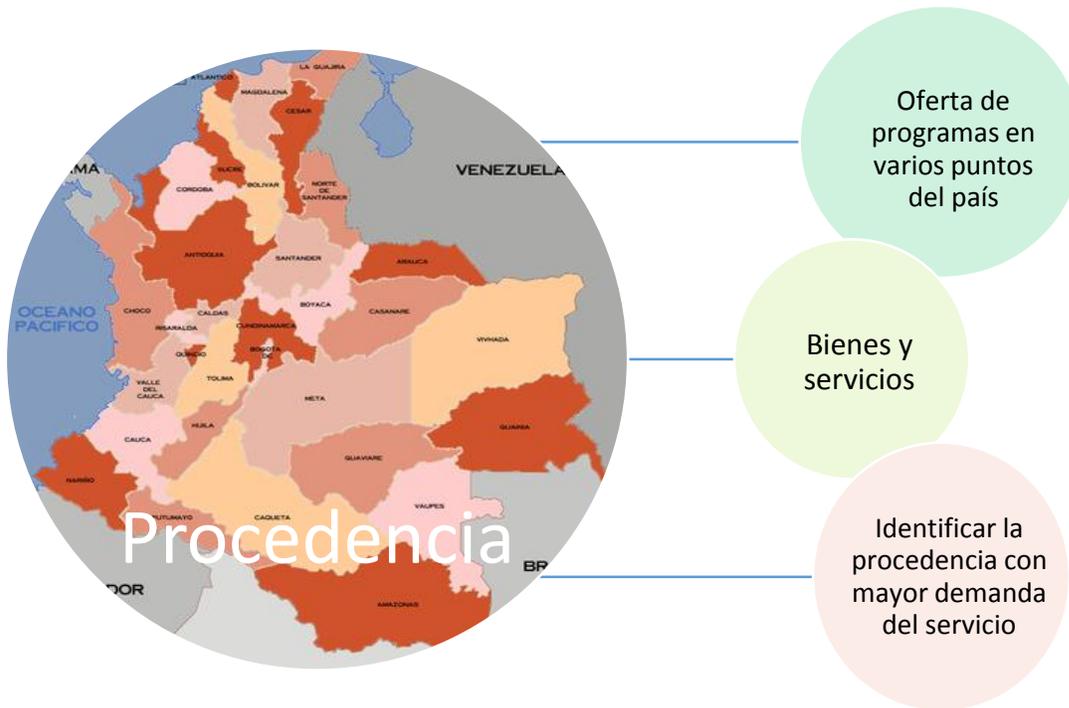
Son la razón de ser de la Institución quien tiene como objetivo la formación integral permanente, para lo cual, brinda educación de alta calidad, por medio de lineamientos que permitan fomentar el desarrollo habilidades laborales y capacidades humanas. Los estudiantes como grupo de valor más importante, asumen un pilar básico que debe satisfacer las demandas y requerimientos presentados.



Gráfica 2. Variables de Caracterización en grupos de valor, Estudiantes.

### 9.1.1. Geográfica:

Procedencia o lugar de residencia: Hace visible la presencia de la universidad en las distintas regiones del país para programas presenciales y a distancia, llevando los servicios y beneficios que oferta a un gran número de sectores en todo el país.



### 9.1.2. Demográfica:

Para generar dicha información, se debe registrar una base de datos con variables que permitan identificar las características de la población, como:

- Edad: Califica los usuarios por rangos de edad e indica quienes están generando mayores y menores requerimientos a la Universidad.
- Género: Contrasta los géneros e identifica el que registre mayor interés por la Universidad.

- Programa: Agrupa a los usuarios según el programa académico en curso o al que estén aspirando a ingresar.
- Estrato socio económico: Se ajusta de acuerdo a las condiciones económicas del usuario, lo cual permite generar alternativas de ingreso y permanencia para quienes cuenten con escasos recursos.
- Modalidad de estudio: Distingue estudiantes que hacen parte de presencial y distancia.
- Sedes académicas: Hace parte de la modalidad distancia, y depende de los lugares donde la universidad tenga infraestructura diferente a la sede central.



Gráfica 3. Datos para la Variable demográfica en grupo de interés, Estudiantes.

### 9.1.3. Intrínseco:

Acceso y uso de canales: Son los medios de comunicación que ofrece la institución, permiten identificar los canales utilizados con mayor frecuencia, de acuerdo con las localidades donde viven y trabajan los usuarios. De esta manera, se busca recolectar información relevante para formular estrategias que permiten elevar los niveles de satisfacción.

#### **9.1.4. De comportamiento:**

Preguntas más frecuentes: Identifica los temas más consultados y la posible oferta de servicios que pueden demandar los usuarios de acuerdo con sus intereses, permite facilitar la interacción con ellos.

PQRS: Hace referencia al proceso mediante el cual la Institución gestiona las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios; permite identificar las falencias y de esta manera aporta bases para una oportunidad de mejora.

### **10.VARIABLES USADAS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS:**

Llevar a cabo una caracterización implica el reconocimiento de la población objeto de estudio, e identificar variables de interés para sistematizarla, agruparlas y analizarlas. En este sentido, las variables deben ser precisas y puntuales, que permitan identificar fortalezas y debilidades para el diseño de estrategias de mejora.

#### **10.1. USUARIOS**

La caracterización busca recolectar información integral y básica sobre los usuarios que demandan servicios de la Universidad del Tolima; tiene como fin conocer las necesidades más relevantes, tomando como base el esquema propuesto por el Programa Gobierno en Línea.

Se recolecta la siguiente información sobre diferentes aspectos a evaluar como: Servicio, Talento Humano e infraestructura, para seleccionar variables de interés

- Género
- Canales de atención

- Principales requerimientos de los usuarios

### **SERVICIO**

- Atención oportuna
- Claridad en la información y orientación que requiere
- Calidad de la información en relación con su requerimiento e inquietud
- Actitud para orientar

### **TALENTO HUMANO**

- Amabilidad y trato recibido
- Agilidad en la atención
- Calidad de la atención en relación con su requerimiento

### **INFRAESTRUCTURA**

- Comodidad en la sala de atención
- Orden y aseo de las instalaciones
- Estado físico de los bienes inmuebles (paredes pisos etc.)
- Disponibilidad de los equipos requeridos para atender su solicitud
- Estado físico de los equipos utilizados para atender su solicitud.

## **10.2. ADMINISTRATIVOS**

Estos hacen parte de los grupos de interés, por lo tanto, se deben reconocer sus intereses, preferencias, características sobresalientes, y nivel de satisfacción laboral. De esta manera, identificar aspectos negativos para sugerir mejoras que permitan llevar a cabo un mejor desempeño y productividad.

Se evalúan las siguientes variables:

- Edad
- Género
- Procedencia

- Nivel académico
- Tipo de vinculación
- Tiempo de vinculación
- Ocupación y Cargo

### **10.3. DOCENTES DE PLANTA**

La universidad del Tolima como función principal busca formar y capacitar profesionales que se desenvuelvan satisfactoriamente en el campo laboral. Por esta razón, el personal docente debe contar con experiencia y preparación intelectual y profesional que satisfaga la exigencia académica de los estudiantes.

La caracterización permite conocer el nivel profesional y rango de edad, entre otras características importantes para el desempeño óptimo de las funciones q de los docentes y la interacción en el aula de clase.

Se evalúan las siguientes variables:

- Edad
- Género
- Nivel académico
- Tiempo de vinculación
- Ocupación y Cargo

### **10.4. TRABAJADORES OFICIALES**

Es personal vinculado por contrato de trabajo que genera obligaciones soportadas en la normatividad vigente que garantiza sus derechos.

El análisis de caracterización permite detectar las funciones de los trabajadores oficiales y el cargo que les corresponde, como también su nivel académico:

- Edad
- Género
- Procedencia
- Nivel académico

- Tiempo de vinculación
- Ocupación y Cargo

### **10.5. GRADUADOS**

Como grupo de valor, es importante identificar a qué tipo de población pertenecen, su crecimiento profesional, la relación que mantienen con la Universidad, su nivel de satisfacción, entre otras características, ya que como egresados, pueden suministrar ideas en pro de la calidad académica, administrativa y de servicio.

Se evalúan las siguientes variables:

- Edad.
- Genero.
- Estrato socioeconómico.
- Programa del cual es egresado.
- Año de graduación.
- Habla una segunda lengua, ¿cuál?
- Pertenece a una minoría étnica, asociación o grupo recreativo, ¿cuál?
- Realizó estudios de posgrado, ¿cuál/ (es)?
- Está interesado en realizar un posgrado en la Universidad del Tolima, ¿cuál?
- Qué programas de actualización, profundización o educación continuada debería ofertar la Universidad a sus egresados.
- Considera que el plan de estudios de la carrera o pregrado, tal como usted lo conoció, debe ser actualizado o renovado, por qué.
- Después de su graduación ha tenido que comunicarse con la Universidad, ¿para qué tipo de gestión?
- Qué canal/(es) utiliza para comunicarse con la U.T.
- Nivel de satisfacción en la atención.
- Sugerencias, inconformidades, reconocimientos o felicitaciones en relación con los servicios prestados.

### **10.6. GREMIOS**

Son entidades que fortalecen la institución en la medida que crean vínculos de interés, como, proveer bienes y servicios de acuerdo a su actividad económica, razón por la cual es fundamental conocer su nivel de satisfacción en la vinculación que tiene con la universidad.

Se evalúan las siguientes variables:

- Edad.
- Género.
- Estrato socioeconómico.
- Actividad económica.
- Ocupación o cargo.
- Tipo de contrato.
- A qué gremio pertenece.
- Nivel de escolaridad.
- Realizó estudios de pregrado. ¿Cuál/(es)?
- Realizó estudios de posgrado. ¿Cuál/(es)?
- Maneja una segunda lengua. ¿Cuál/(es)?
- Año de vinculación con la Universidad del Tolima.
- Nivel de satisfacción con la vinculación.
- Tipo de cobertura.
- Fuente de recursos que suministra a la universidad del Tolima (Bienes y servicios, productos).
- ¿La entidad maneja convenios de vinculación de pasantes?

## **10.7. SINDICATOS**

Son organizaciones continuas y permanentes, creadas y constituidas por los trabajadores, con el fin de garantizar la defensa de sus intereses laborales comunes, mejorar sus salarios, condiciones laborales y sobre todo promover el progreso de las condiciones de vida en general.

Se evalúan las siguientes variables:

- Edad.

- Género.
- Estrato socioeconómico.
- Ocupación o cargo.
- Maneja una segunda lengua. ¿cuál/(es)?
- Nivel de escolaridad.
- Realizó estudios de pregrado. ¿cuál/(es)?
- Realizó estudios de posgrado. ¿cuál/(es)?
- A qué sindicato pertenece.
- Año de vinculación con la Universidad del Tolima.
- Nivel de satisfacción laboral.
- Cuenta con los recursos físicos necesarios para desarrollar su labor.
- Considera que se deben hacer cambios o ajustes en la asignación de recursos. ¿por qué?
- Se siente a gusto con sus condiciones laborales. ¿por qué?
- Hace parte de la directiva del sindicato al cual pertenece

## **10.8. ASOCIACIONES**

Se crean por la necesidad de defender intereses en común, de acuerdo a la asociación a la cual pertenecen. De esta manera, se proponen objetivos que servirán como fortalezas en los lineamientos que tenga la universidad en su funcionalidad.

Por esta razón, se debe evaluar y caracterizar las diferentes asociaciones con las que cuenta la institución y así, conocer el nivel de satisfacción laboral y su visión general de la estructura orgánica de la Universidad.

Se evalúan las siguientes variables:

- Edad.
- Género.
- Estrato socioeconómico.
- Ocupación o Cargo.
- Maneja una segunda lengua. ¿cuál/(es)?
- A qué asociación pertenece.
- Año de vinculación con la Universidad del Tolima.

- Nivel de satisfacción laboral.
- Nivel de escolaridad.
- Realizó estudios de pregrado. ¿cuál/(es)?
- Realizó estudios de posgrado. ¿cuál/(es)?
- Qué elementos considera que se pueden mejorar en la estructura orgánica de la Universidad.
- Considera que se deberían hacer cambios o ajustes en la asignación de recursos físicos y financieros. ¿cuál/(es)?
- Cree que las asociaciones influyen en las decisiones que toma la Universidad.
- Se siente a gusto con sus condiciones laborales.

### **10.9. MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

Los medios de comunicación son instrumentos útiles para generar un mensaje, que dependiendo del contexto pueden tener mayor o menor reconocimiento y utilidad que otros. En este sentido, la universidad cuenta con diversos medios de comunicación, los cuales utiliza de manera responsable para mantener informada a la comunidad. Es importante adecuar la información de acuerdo al medio y el tipo de audiencia a la que se quiera remitir, ya que esta debe ser clara, precisa y que no conlleve a malas interpretaciones.

Los medios de comunicación son importantes en la caracterización, ya que permiten evaluar aspecto como: niveles de uso, elementos o herramientas, plataformas, satisfacción laboral, entre otros.

Se evalúan las siguientes palabras:

- Edad
- Género
- Estrato Socioeconómico
- Ocupación o cargo
- Maneja una segunda lengua ¿Cuál/(es)?
- Qué tipo de plataformas utiliza
- Qué medios de comunicación conoce la Universidad del Tolima
- Qué medios utiliza para desarrollar la labor de comunicador

- ¿Se maneja diferente la información de acuerdo al medio de comunicación?
- Uso de fuentes externas a las institucionales para generar información
- Niveles de uso de los medios de comunicación en un día
- ¿Se manejan estadísticas del uso de los medios de comunicación? ¿Cuál es el más frecuente?
- Considera que se deberían desarrollar más alternativas de comunicación
- Cuáles son los elementos que más le aportan a su desarrollo como profesional

#### **10.10. PROVEEDORES**

Son fuentes indispensables de abastecimiento que benefician en gran medida los intereses de la Universidad, por lo tanto, el éxito y la satisfacción del convenio entre las partes se ve reflejado en una buena elección, que permite el oportuno aprovisionamiento de bienes, servicios y productos. Razón por la cual, los proveedores son importantes en este proceso, teniendo en cuenta que proporciona información pertinente.

Se evalúan las siguientes palabras:

- Edad
- Género
- Estrato Socioeconómico
- Actividad Económica
- Ocupación o cargo que tenga dentro de su actividad económica
- Tipo de contrato
- Año de vinculación con la Universidad del Tolima
- Nivel de satisfacción laboral
- Nivel de escolaridad
- Realizó estudios de pregrado ¿cuál/(es)?
- Realizó estudios de posgrado ¿cuál/(es)?
- Maneja una segunda lengua ¿Cuál/(es)?
- Cuál es la fuente de recursos que suministra a la Universidad del Tolima (Bienes y Servicios, Productos)
- Cobertura de la empresa
- Nivel de riesgo ocupacional – laboral

- Tipo de empresa

## 11. CARACTERÍSTICAS Y MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

El procesamiento de la información recolectada para la caracterización, se desarrolló en conjunto a la política de protección de datos personales, basada en el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014, el cual hace énfasis en los derechos que deben protegerse al señalar una categoría de información como clasificada.

Como fuente de insumo principal para este ejercicio se utilizó la información contenida en el Formato de Registro "Hoja de Vida de Estudiante", "Hoja de vida de Administrativos", bases de datos y encuestas, además la información contenida en las herramientas y canales de atención que a la fecha existen en la Institución.

### 11.1. CANALES DE ATENCIÓN:



Gráfica 4. Canales de Atención al Ciudadano para grupos de valor y grupos de interés.

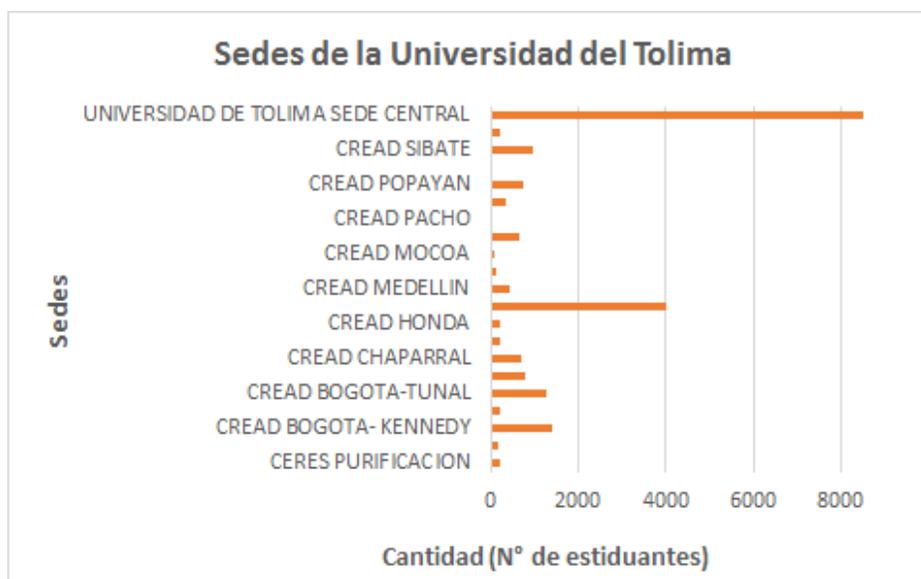
## 12. AUTOMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Una vez recibida la base de datos en formato Excel por parte de la oficina de Registro y Control Académico, se realiza la estructuración y automatización de la información, con el fin de facilitar el filtro y posterior análisis de datos procesados. En este sentido, se agrupan según características similares y variables compartidas, utilizando herramientas como histogramas, gráficas circulares y tablas dinámicas de la hoja de cálculo Microsoft Office Excel versión 365.

## 13. RESULTADOS

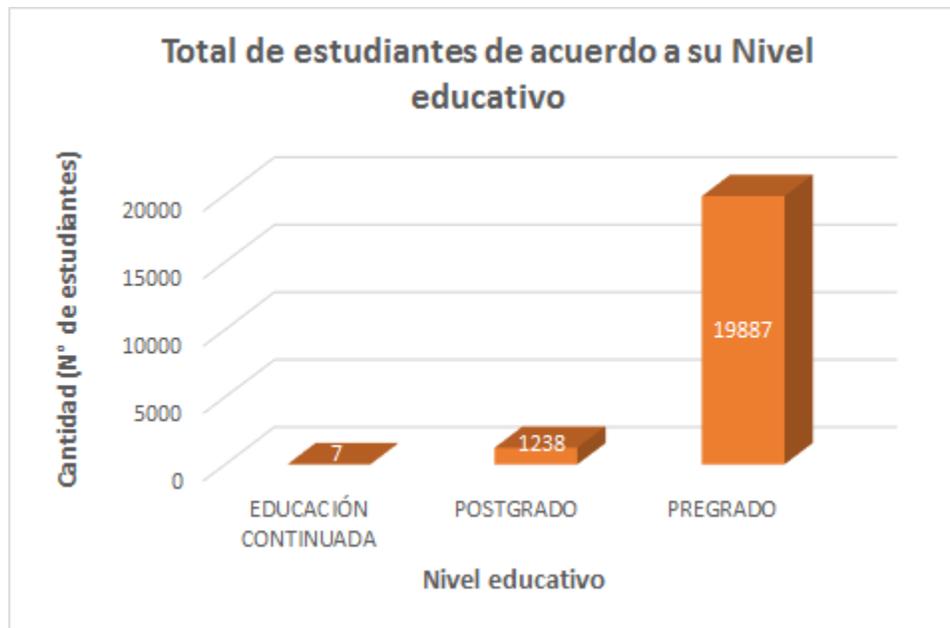
### 13.1. GRUPOS DE VALOR

#### 13.1.1. ESTUDIANTES



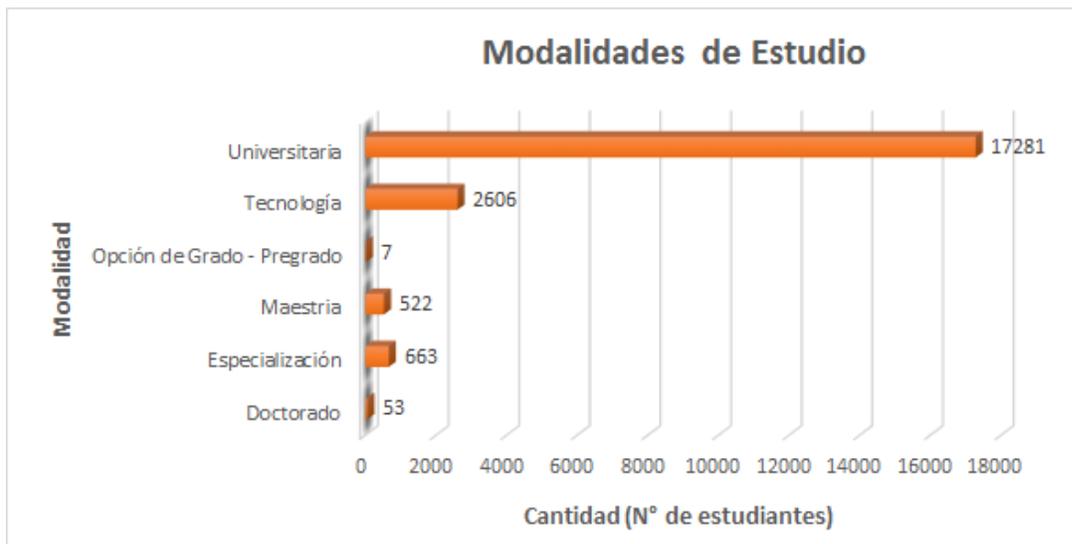
Gráfica 5. Número total de sedes de la Universidad del Tolima y número de estudiantes matriculados en cada una de ellas.

La Universidad del Tolima cuenta con estudiantes matriculados en la modalidad distancia en varias sedes localizadas en diferentes partes del país y la modalidad presencial con sede principal en la ciudad de Ibagué, esta última posee la mayor concentración de estudiantes que asisten a clases con un porcentaje de 40,27%, seguido por la modalidad distancia con sede en Ibagué con un 18,99%.



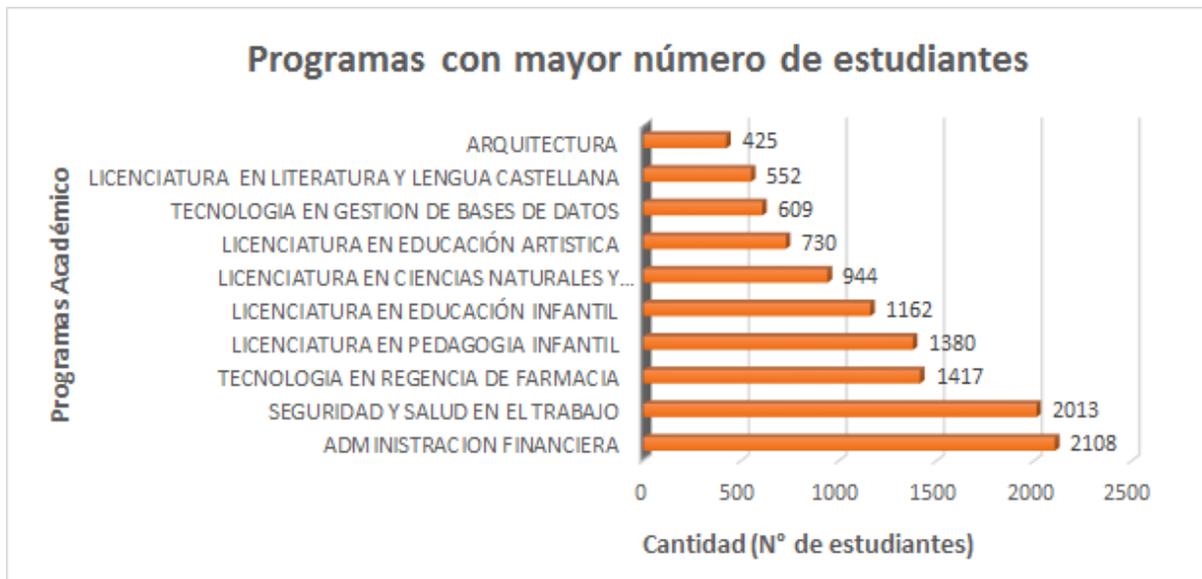
Gráfica 6. Niveles educativos que cursan los estudiantes y el total de matriculados en cada uno de ellos.

La mayor demanda a nivel de matrículas es generada por estudiantes de pregrado con un 94,10%, ya que estos presentan una alta fluctuación semestral con nuevos ingresos; mientras que los estudiantes de postgrado son menos constantes con un 5,85%, lo cual se relaciona con los resultados obtenidos por los egresados, quienes manifiestan una mayor oferta de programas de posgrado para dar continuidad a sus estudios. Finalmente apreciamos un porcentaje mínimo para la educación continuada 0.033%.



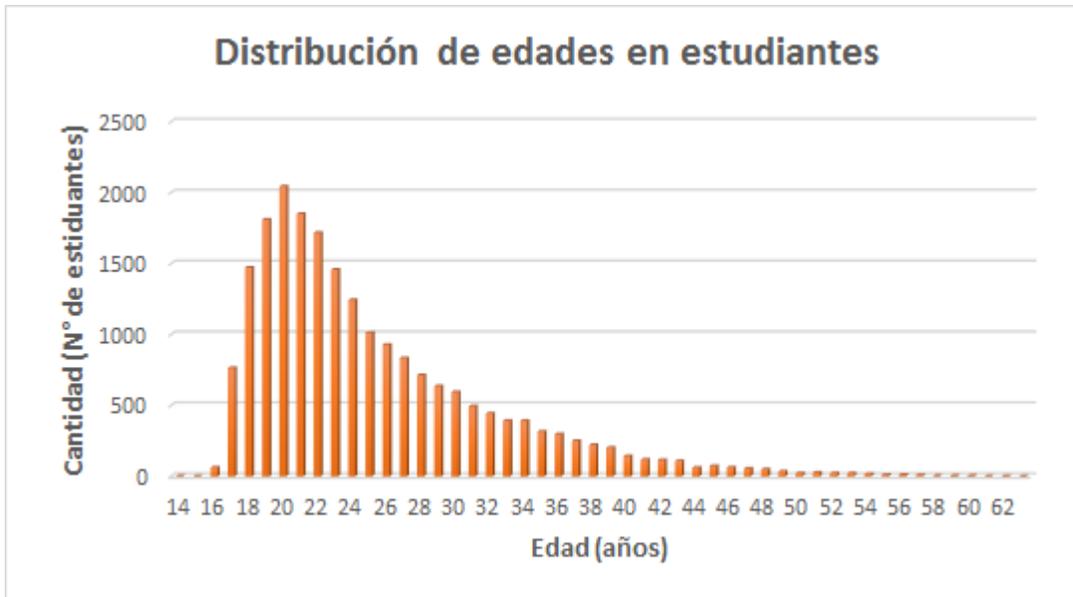
Gráfica 7. Distribución de las diferentes modalidades de estudio que oferta la Universidad y el total de estudiantes registrados en cada una de ellas.

La principal vinculación de estudiantes se registra en la modalidad universitaria con un 81,77%, es decir, que se encuentran cursando sus pregrados. Por otra parte, se reportan menores proporciones en las tecnologías y especializaciones con un 12,33% y 3,13%, respectivamente; los cuales son considerados como niveles complementarios de educación superior. Finalmente, el doctorado presenta un bajo porcentaje del 0,25%, siendo este uno de los mayores niveles de preparación académica.



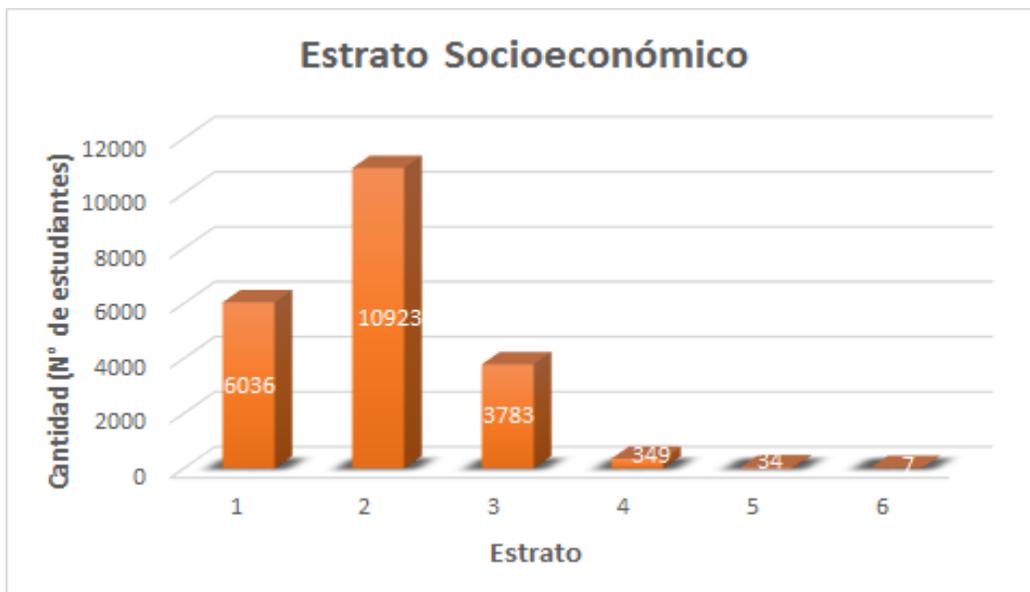
Gráfica 8. 10 Programas con mayor demanda y su correspondiente número de estudiantes matriculados en cada uno de ellos.

La universidad a la fecha cuenta con registros de personas matriculadas y distribuidas en 82 programas académicos, de los cuales para efectos de gráfica solo se tomaron los 10 que tienen mayor cantidad de estudiantes matriculados, esto permite apreciar la distribución a una mejor escala, encontrando que el punto más alto corresponde a la administración financiera con un 9,97% del total de estudiantes.



Gráfica 9. Distribución de edades del total de estudiantes registrados y frecuencia en cada uno de ellos.

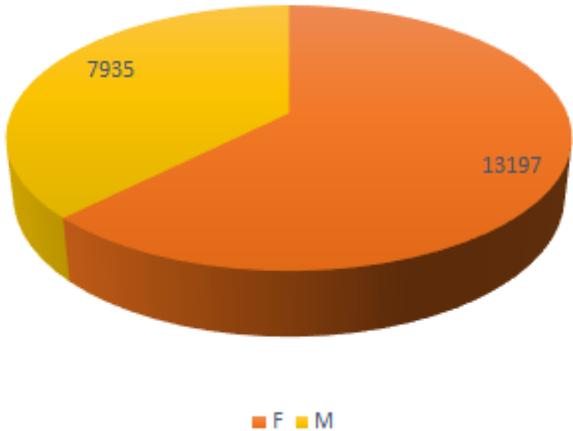
Se evidencia una tendencia marcada con sesgo positivo y principales distribuciones de edades que van de 17 a 30 años, considerados en un rango de edad laboral activa. Los registros presentan un promedio de 38,5 años, teniendo en cuenta que contiene sesgos altos pertenecientes a pocas personas con edades entre 44 y 63 años.



Gráfica 10. Distribución de Estrato Socioeconómico y número de estudiantes que pertenecen a cada uno.

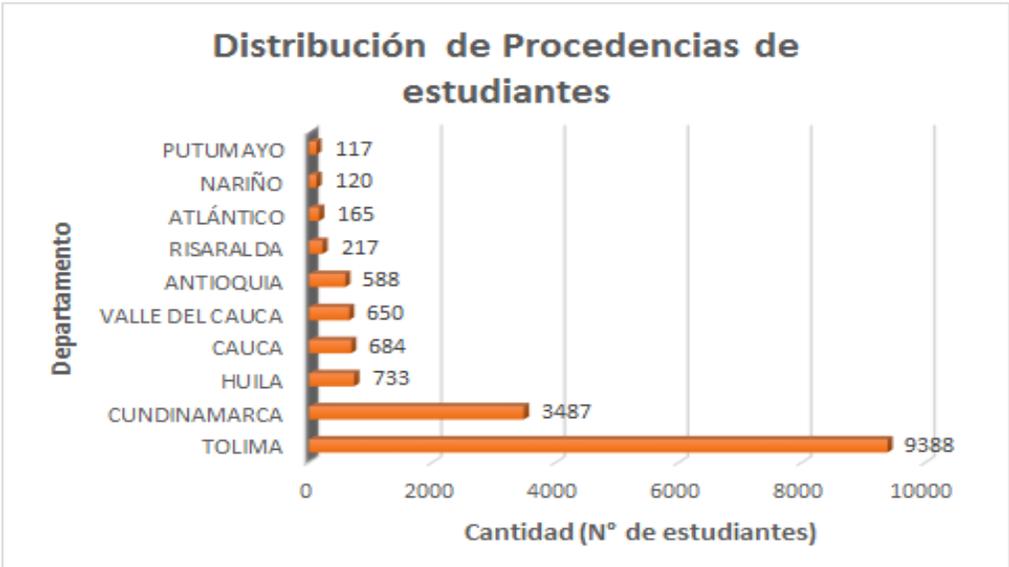
La Universidad del Tolima al ser una Institución de Educación Superior Pública, cuenta con mayor porcentaje de estudiantes de estratos socioeconómicos medios y bajos, mientras que los estratos 4, 5 y 6 tienen una representación mínima en contraste con el total de los matriculados.

### Género de Estudiantes



Gráfica 11. Número de estudiantes que hacen parte del género masculino y femenino.

El mayor porcentaje de los estudiantes son mujeres, con un 62,45% que representa un poco más de la mitad del total de matriculados, tanto para modalidad presencial como distancia. En este sentido, el porcentaje de hombres difiere significativamente de su género opuesto, ya que cuenta con un 37,54%.



Gráfica 12. 10 procedencias con mayor número de estudiantes que hacen parte de la Universidad del Tolima.

La universidad del Tolima cuenta con una amplia diversidad de estudiantes procedentes de diferentes partes del país, con un total de 34 Departamentos registrados, de los cuales solo se utilizaron los 10 más representativos para efectos de gráfica, es decir, aquellos que contengan mayor número de estudiantes, con el fin de presentar mejor la distribución.

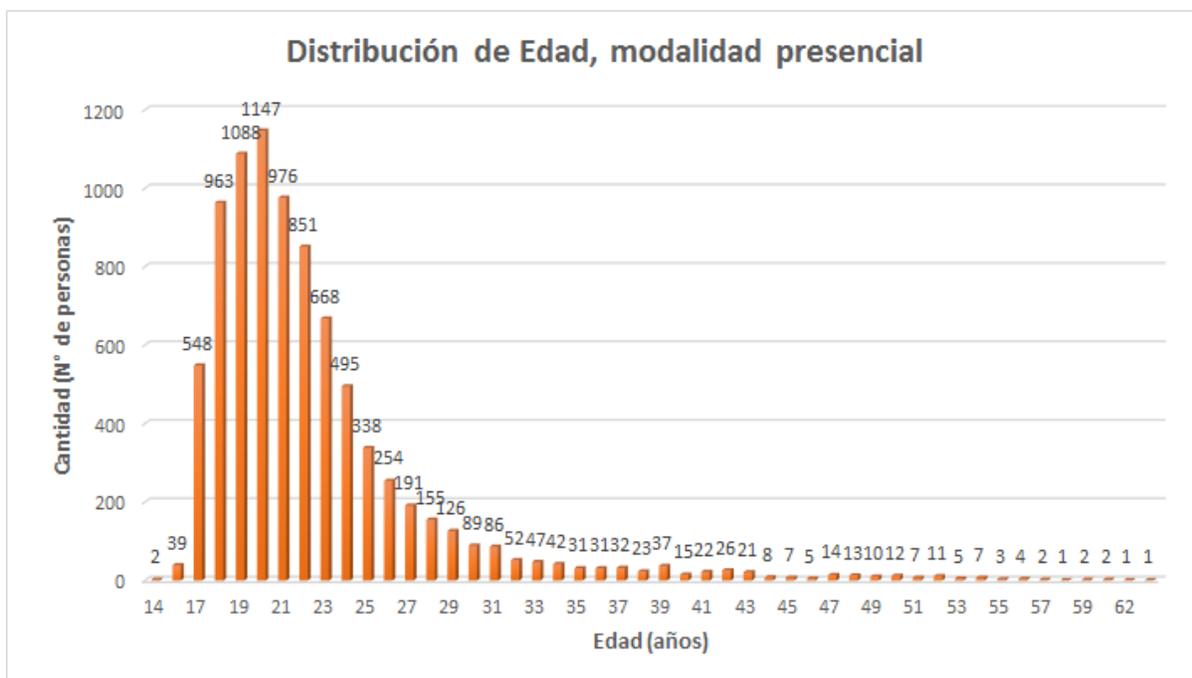
La principal tendencia se evidencia en el departamento del Tolima con un porcentaje de 44,42%; en la sede principal, lo cual puede explicar la tendencia tan marcada. Seguido de Cundinamarca con un 16,5% y en menores cantidades las procedencias subsiguientes presentadas en la gráfica.



Gráfica 13. Número total de estudiantes que hacen parte de las modalidades presencial y distancia.

La modalidad distancia cuenta con la mayor concentración de estudiantes matriculados (59,73%), distribuidos en diferentes sedes encontradas en varias partes del país; mientras que la modalidad presencial tiene un porcentaje de 40,27%, difiriendo significativamente una de la otra. Este contraste puede deberse a que la mayoría de los estudiantes requieren de un trabajo estable para poder mantener y dar continuidad a su proceso educativo, para lo cual, distancia se ajusta perfectamente, proporcionando disponibilidad y uso eficiente del tiempo.

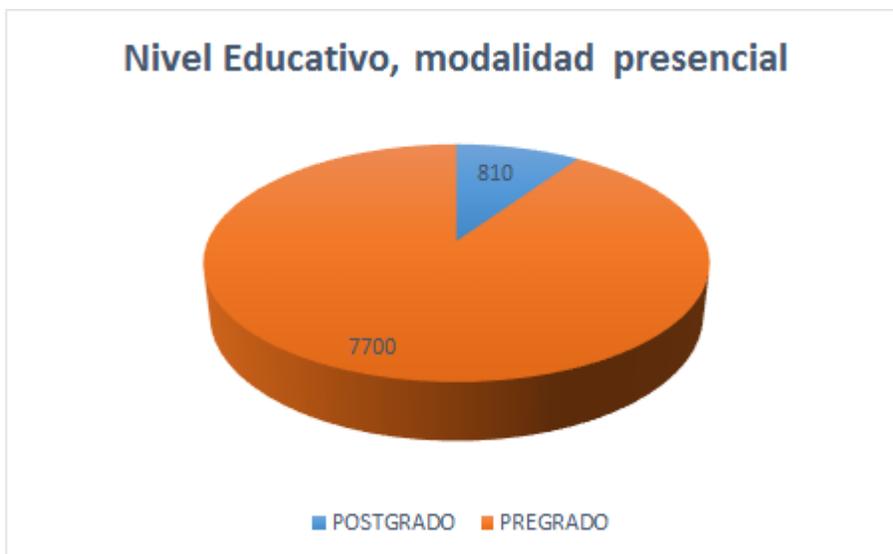
### 13.1.2. Estudiantes de modalidad presencial



Gráfica 14. Distribución de edades de los estudiantes que se encuentran matriculados en la modalidad presencial.

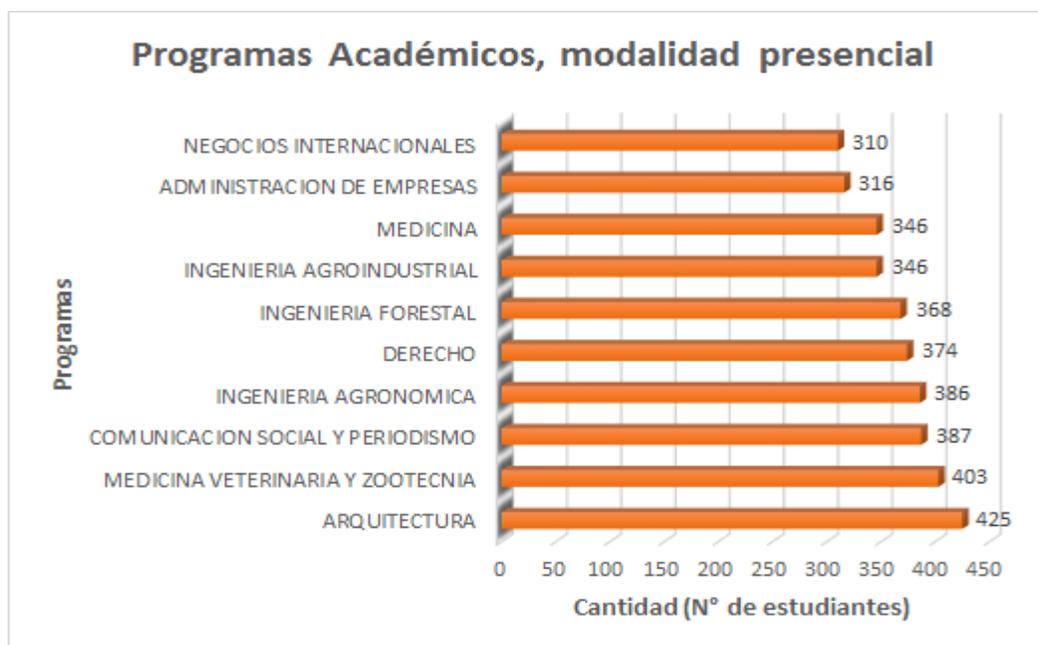
Los estudiantes presentan una distribución sesgada por personas de edad mayor, se presenta un rango de edades muy alto que va desde los 17 a 24 años, esto quiere decir que se trata de una población en edad laboral activa y generalmente son recién graduados de educación básica secundaria.

El rango total de edades que presentan los estudiantes actualmente inscritos, va de 14 a 63 años, con una notoria disminución en la frecuencia de personas con edades mayores.



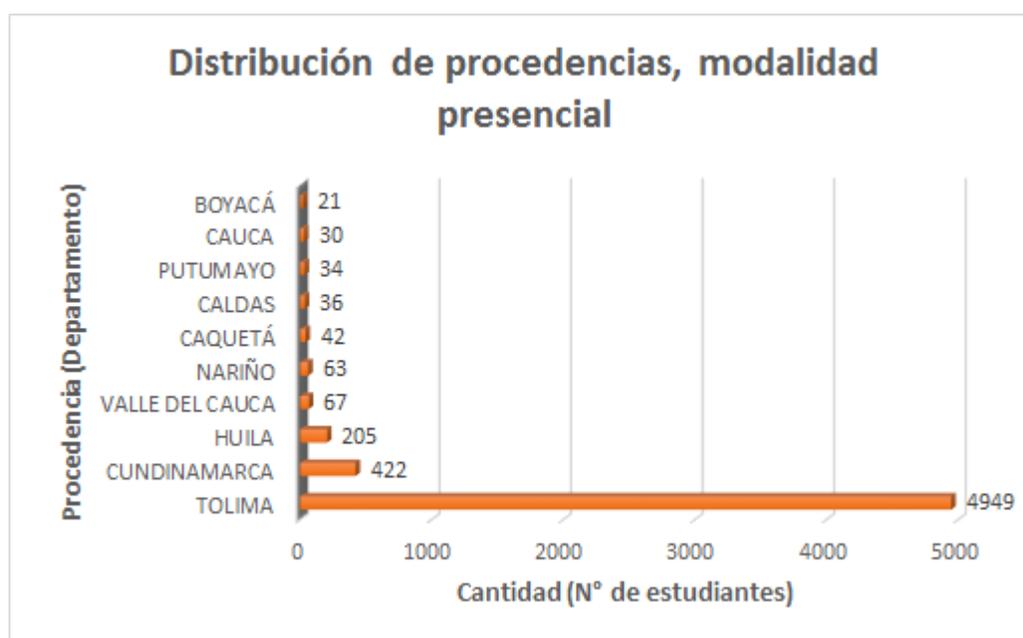
Gráfica 15. Número total de estudiantes que hacen parte de un nivel educativo, en la modalidad presencial.

Con una diferencia significativa, se registra un gran número de matriculados en el nivel de pregrado, siendo este el que genera mayor demanda en la institución, caso contrario al posgrado que evidencia menor interés, generalmente por su baja oferta de especializaciones, maestría y doctorado en los diferentes programas.



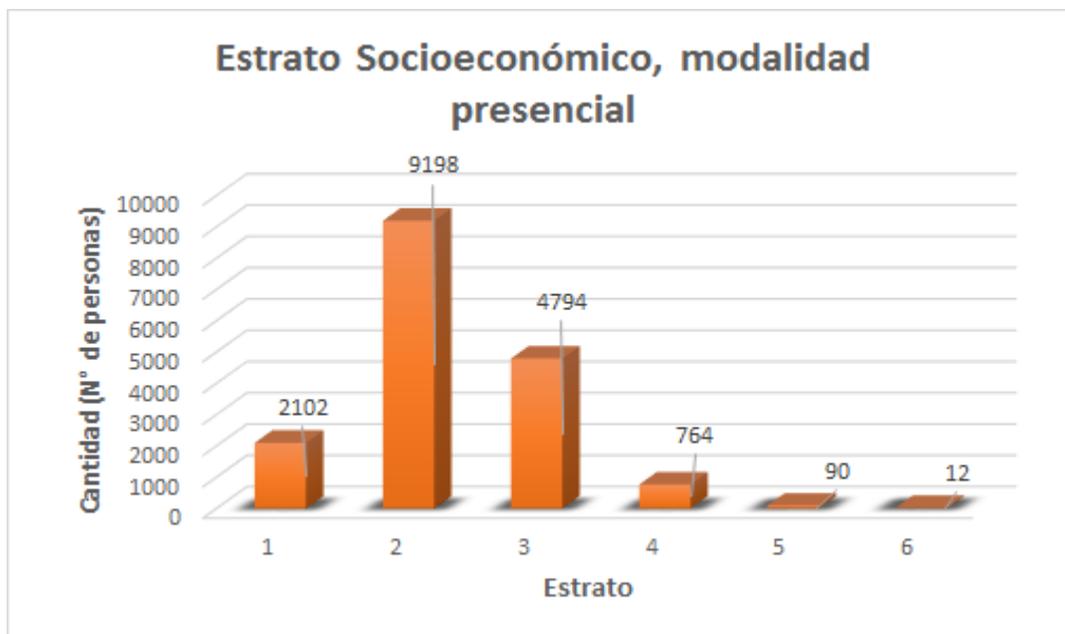
Gráfica 16. 10 programas académicos de la modalidad presencial que presentan mayor número de estudiantes matriculados.

La modalidad de estudio presencial cuenta con 25 programas académicos, dentro de los cuales 11 están acreditados de alta calidad. La gráfica muestra los 10 programas con mayor número de matriculados, esta clasificación fue tomada por efectos visuales y estéticos, ya que, al ubicar todos los programas y la cantidad de estudiantes para cada uno, se saturaba la gráfica y generaba todos los registros. El 60% de estos 10 programas con mayor número de matriculados son acreditados de alta calidad.



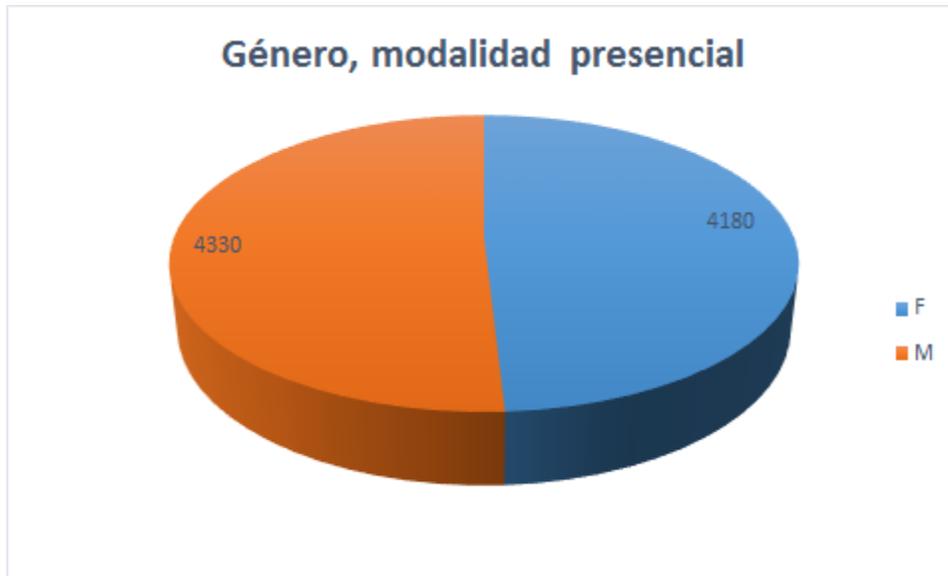
Gráfica 17. Distribución de las 10 procedencias con mayor número de estudiantes y la cantidad total para cada una de ellas.

Para efectos de gráfica se tomaron las procedencias que presentan mayor frecuencia; esta mostró una alta concentración en el departamento del Tolima, lo que puede atribuirse a su cercanía con la sede principal, permitiéndole tener mejor acceso a ella. Por otra parte, los departamentos subsiguientes en la escala de frecuencias se encuentran relativamente cerca del Tolima.



Gráfica 18. Distribución Socioeconómica de los estudiantes que se encuentran en la modalidad presencial y respectiva cantidad de personas pertenecientes a cada uno de ellos.

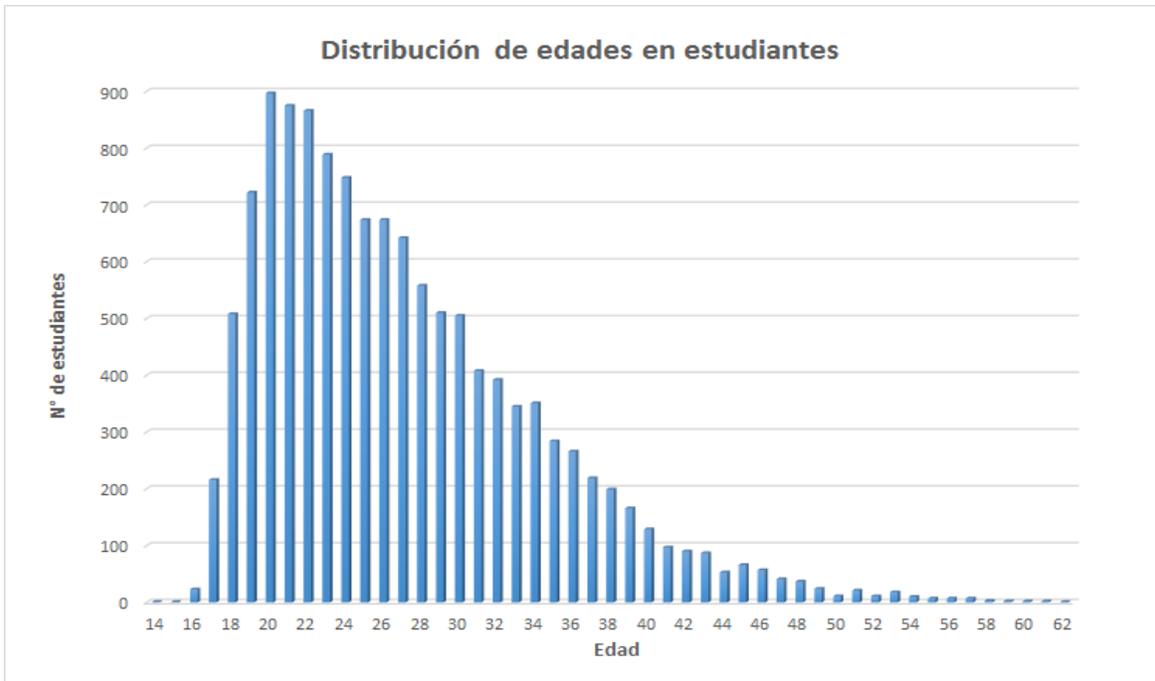
Se evidencia una alta cantidad de estudiantes pertenecientes al estrato 2, seguido por el 3 y 1, esto se debe a que es una universidad pública y la mayor parte de sus estudiantes cuentan con escasos recursos para mantener su proceso de formación. Para ello, la universidad cuenta con beneficios y ayudantías que faciliten la continuidad y culminación de sus estudios.



Gráfica 19. Distribución de género presente en la modalidad presencial y número total de personas que hacen parte de cada uno.

Se registra mayor cantidad de estudiantes pertenecientes al género masculino, sin embargo, esta diferencia no es estadísticamente significativa, puesto que los porcentajes de cada género son muy cercanos el uno del otro (50.88% y 49.11%).

### 13.1.3. Estudiantes modalidad distancia



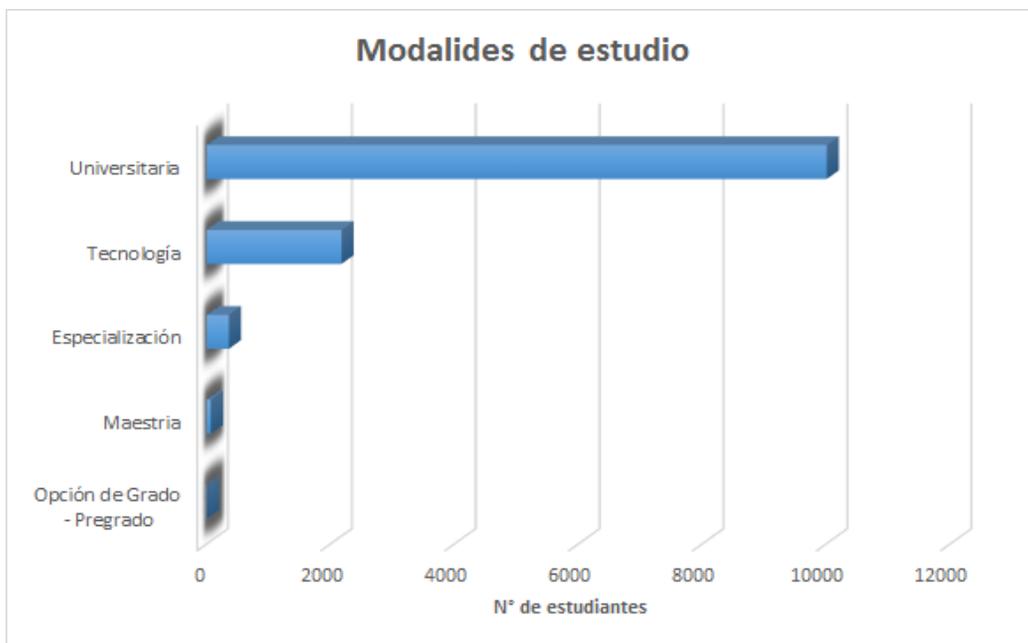
Gráfica 20. Distribución de edades de los estudiantes que se encuentran matriculados en la modalidad presencial.

En esta gráfica se observa una mejor distribución de los estudiantes sin tener un sesgo tan marcado, se presentan edades desde los 14 a los 62 años y la población está concentrada principalmente en el rango de 20 a 30 años que serían personas jóvenes y en edad activa para trabajar. Sin embargo, existe un número considerable de personas después de los 30 años, quienes principalmente se encuentran ejerciendo su labor de pregrado y desean continuar mejorando su nivel educativo con opciones de posgrado.



Gráfica 21. Nivel educativo y número de estudiantes que pertenecen a cada uno.

En ambas modalidades se puede observar que la mayor cantidad de estudiantes están cursando el nivel educativo de pregrado, esto se debe a la gran cantidad de programas ofertados en esta modalidad a nivel nacional, lo cual genera un flujo constante de ingreso de estudiantes. Por otra parte, los matriculados en posgrado representan una proporción muy pequeña que puede otorgarse a la baja oferta de programas.



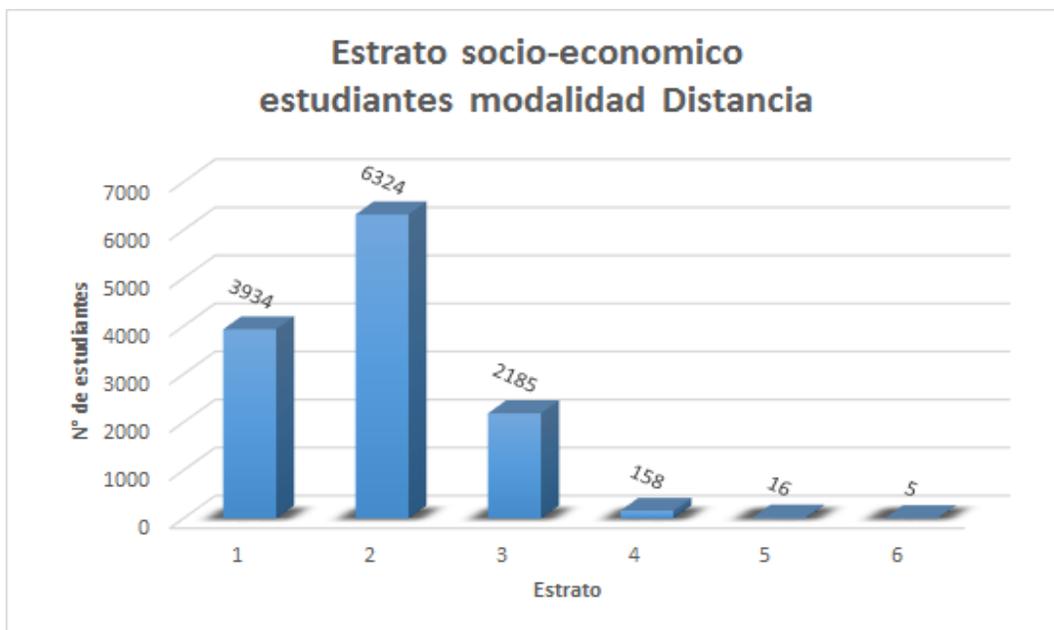
Gráfica 22. Modalidades de estudio distancia y número de estudiantes matriculados en cada caso.

Se puede observar que la modalidad universitaria es la que más posee estudiantes, puede explicarse a que esta oferta académica busca formar profesionales, sin embargo, la siguiente modalidad con mayor número de matriculados es la tecnología, la cual brinda herramientas necesarias para desempeñar eficientemente su labor. Por otra parte, se ofertan programas de educación continuada como maestrías y especializaciones, que permiten seguir con la formación profesional.



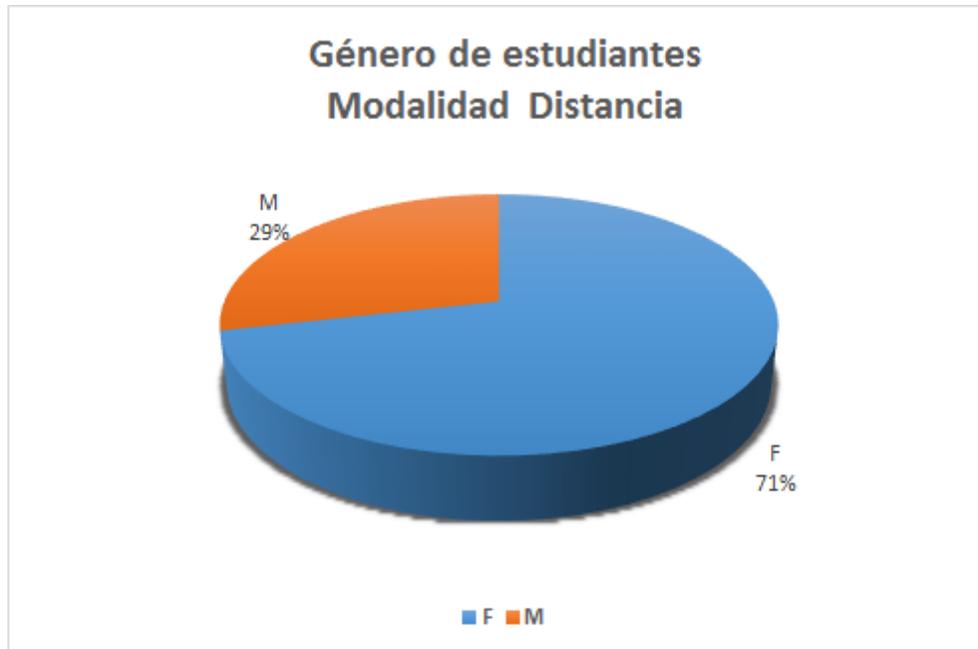
Gráfica 23. Número de estudiantes matriculados en cada uno de los Programas de la modalidad Distancia.

La universidad del Tolima cuenta con 18 programas en la modalidad distancia de los cuales 3 se encuentran certificados de alta calidad, además de contar con 3 especializaciones (de las cuales dos son opción de grado) y 1 maestría. Se observa que los programas con más inscritos son los de “Licenciatura en pedagogía infantil” siendo esta una carrera con acreditación de alta calidad, “Seguridad y Salud en el trabajo” y “Administración financiera”, estos programas representan el 54% de los estudiantes de esta modalidad, correspondientes a un total de 6962 estudiantes.



Gráfica 24. Distribución Socioeconómica de los estudiantes que se encuentran en la modalidad distancia y respectiva cantidad de personas pertenecientes a cada uno de ellos.

En la gráfica se observa como la mayor parte de estudiantes se encuentra en los estratos 1,2 y 3, alcanzando su punto más alto en el estrato 2 con un total de 6342 estudiantes, al igual que en la modalidad presencial se evidencia que predominan los estratos socioeconómicos medios y bajos.

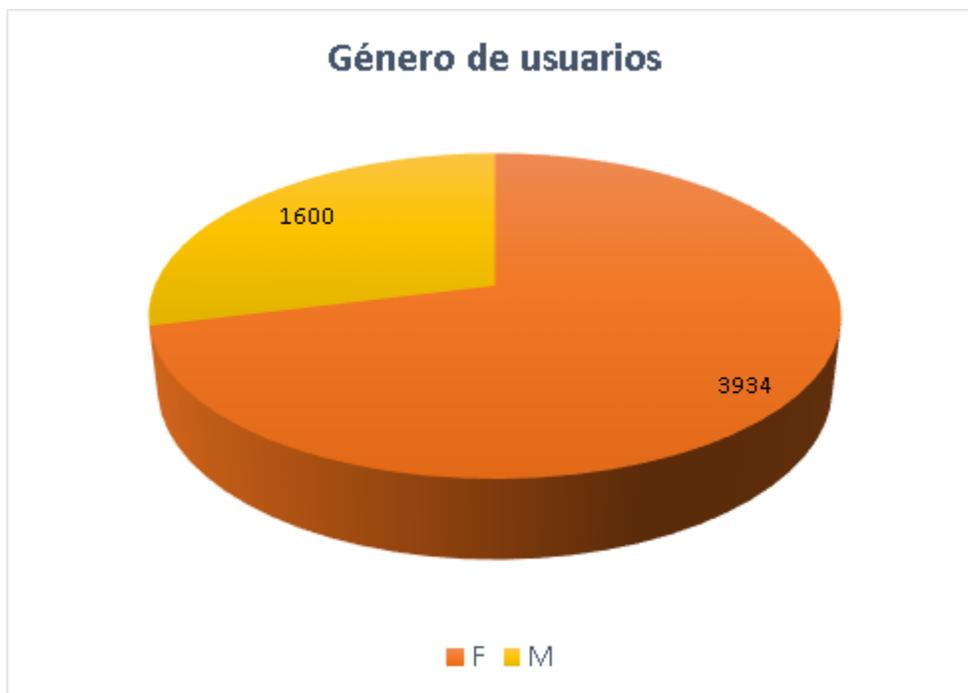


Gráfica 25. Distribución de género presente en la modalidad distancia y número total de personas que hacen parte de cada uno.

La mayoría de estudiantes de la modalidad a distancia son mujeres, ocupando un 71% del total de los estudiantes, a diferencia de la modalidad presencial que maneja proporciones similares entre hombres y mujeres, sin sesgos muy marcados.

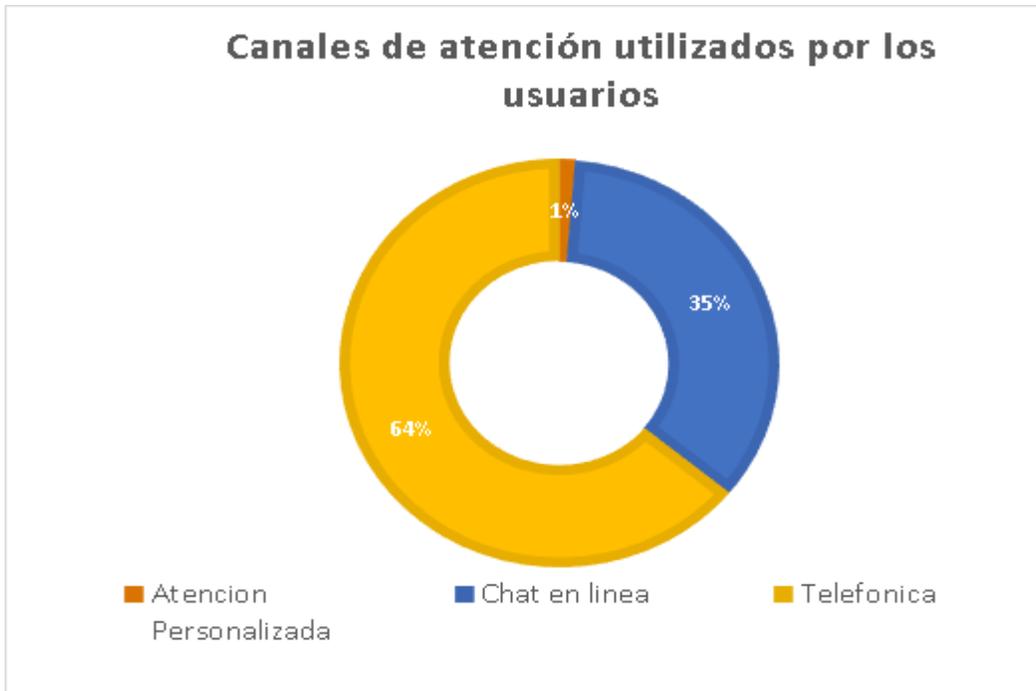
## 13.2. GRUPOS DE INTERÉS

### 13.2.1. USUARIOS



Gráfica 26. Género de usuarios y número total de personas que corresponden a cada uno.

La gráfica presenta una tendencia fuertemente marcada por mujeres con un 71,09%, mientras que los hombres poseen un 28,91%. Sus requerimientos oscilan entre información general, certificaciones, servicio técnico, comunicación con dependencias, inscripciones y demás; para lo anterior se hace uso de los distintos medios con los que cuenta la Oficina de Atención al Ciudadano de la Universidad del Tolima.



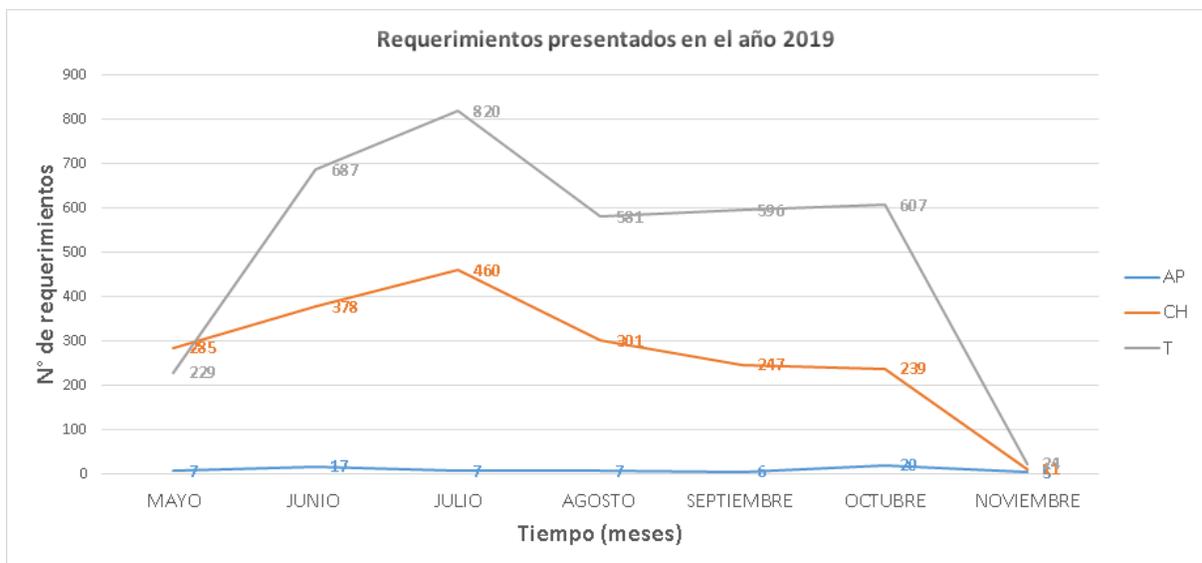
Gráfica 27. Distribución de los canales de atención que hacen parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, y porcentaje de uso de cada uno de ellos.

Los usuarios hacen uso frecuente del canal telefónico (64%) ya que no requiere desplazarse hasta el campus, siendo uno de los medios más adecuados para aquellas personas que se encuentran fuera de Ibagué. En el orden subsiguiente de uso se encuentra el Chat en Línea, similar al anterior canal, pero este tiene un proceso de respuesta un poco más lento, debido a que se atienden máximo 3 usuarios a la vez. Finalmente, se registra la atención personalizada que representa el 1%, utilizada por personas que viven dentro de la ciudad y prefieren una atención más dinámica.



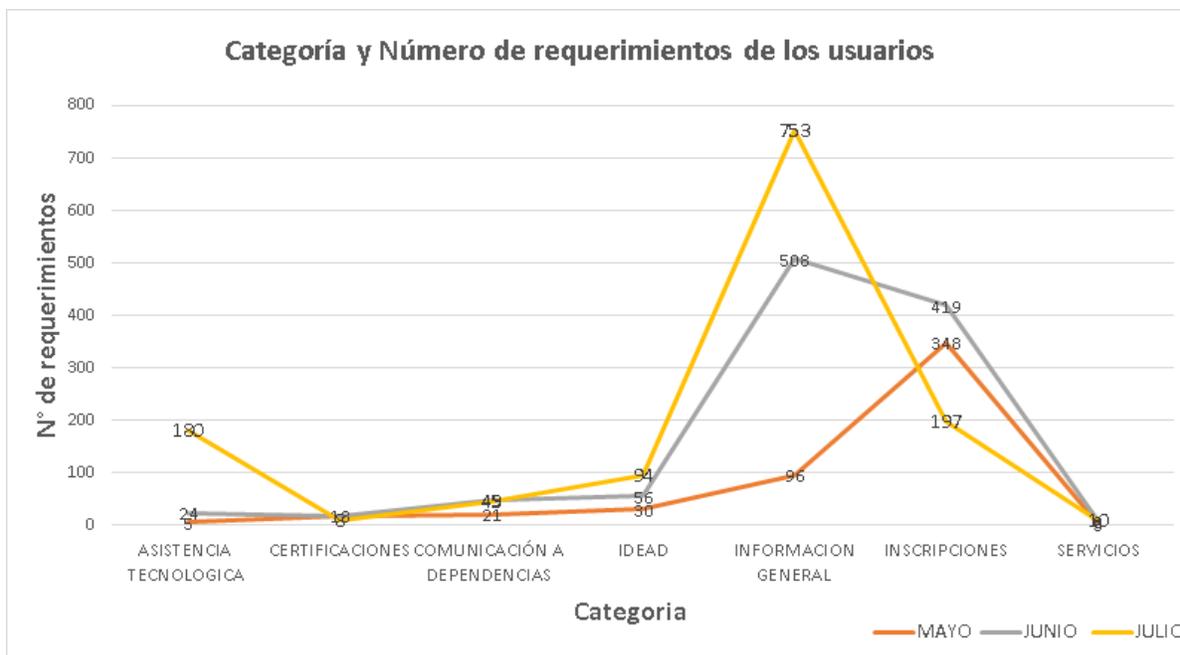
Gráfica 28. Tipo de requerimientos presentados en la Oficina de Atención al Ciudadano y frecuencia en porcentaje para cada uno.

El 47% de los usuarios acuden a la oficina o a los diferentes canales de atención por información general, seguido por inscripciones con un 33% este no es constante, puesto que solo se marca una tendencia para los meses de admisiones. Los requerimientos con menores proporciones son de asistencia tecnológica (7%); IDEAD con 6%, de los cuales entran a esta categoría quienes requieran cualquier tipo información o solicitud que los vincule a la modalidad distancia; seguido por Comunicación a las distintas dependencias con un 4%, certificaciones con 2%, y finalmente, información general con el 1%, que a pesar de tener el menor porcentaje es de uso constante.



Gráfica 29. Número de requerimientos reportados en el año 2019 y su distribución en los meses de mayo a noviembre.

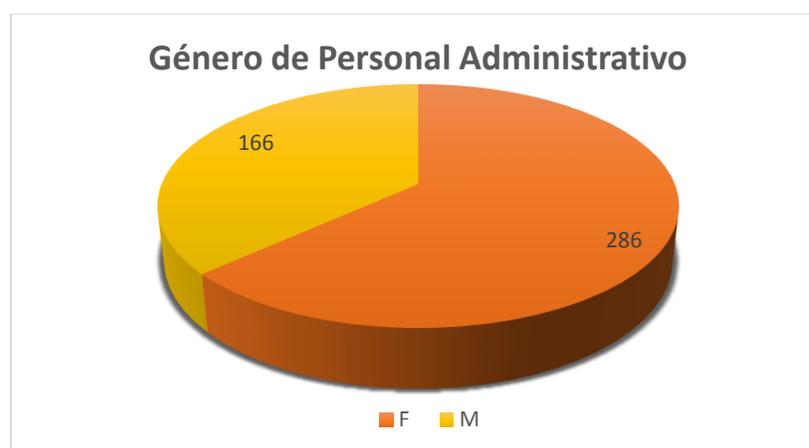
Esta gráfica representa el número de requerimientos obtenidos en la Oficina de Atención al Ciudadano durante el año 2019 y los diferentes canales utilizados en cada uno. La línea gris representa el canal telefónico (T) que como se había dicho anteriormente, es el más usado por los usuarios y presenta unos picos bien marcados en los meses de junio, julio y octubre, los cuales coinciden al tiempo de inscripciones y venta de pin. La línea naranja representa al Chat en línea (CH), el cual muestra una curva más constante, sin puntos de frecuencia tan marcados pero que aun así coinciden con los meses más relevantes en el canal telefónico. La línea azul representa la atención personalizada (AP), con muy poca frecuencia de usuarios pero que presenta mayor número de uso en los meses de junio y octubre.



Gráfica 30. Número de requerimientos de los usuarios que corresponden a las diferentes categorías.

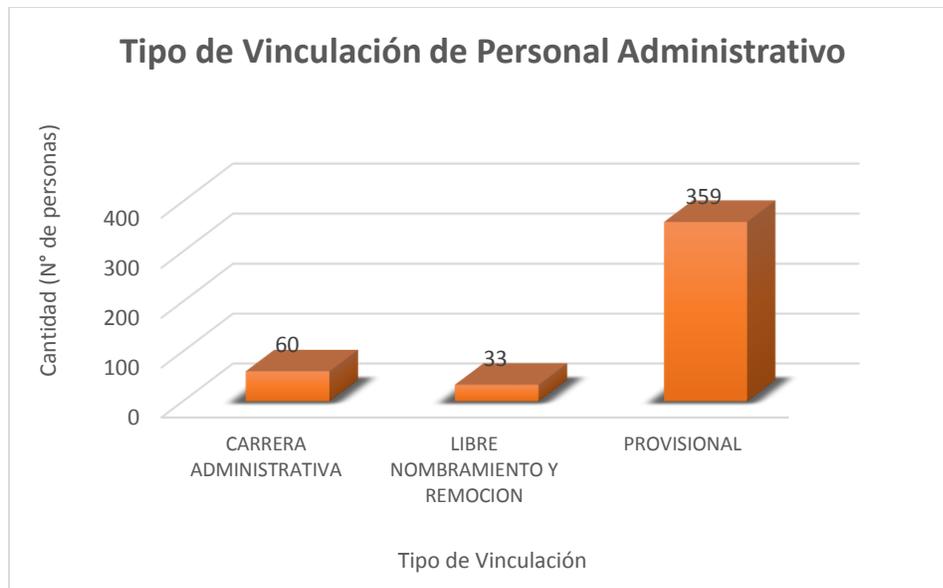
La gráfica anterior representa los tres meses que tuvieron mayor número de requerimientos y su frecuencia en las diferentes categorías, cada uno está marcado con un color diferente para poderlos contrastar. En gran parte de la gráfica se evidencia una misma tendencia de curva para los tres meses, aunque julio tiene un pico muy alto que corresponde a información general, seguido por junio en esta misma categoría. Los siguientes picos más altos corresponden a los meses de mayo y junio para la categoría de inscripciones, la cual incluye todo el proceso de ingreso que va desde la venta de pin hasta matrículas.

### 13.2.2. ADMINISTRATIVOS



Gráfica 31. Total, de personas que hacen parte del área administrativa, dividido  
Según su género.

El personal administrativo cuenta con un total de 452 integrantes, de los cuales 286 representan a un poco más de la mitad del porcentaje total (63, 27%) que corresponde a mujeres, y el porcentaje restante a hombres (36,88%).



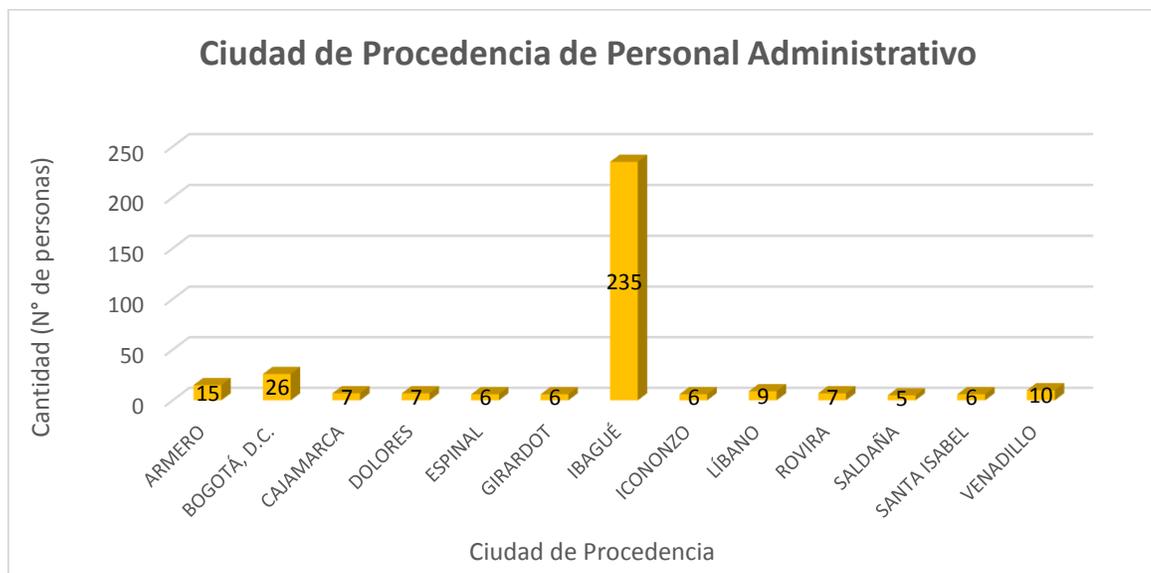
Gráfica 32. Tipos de vinculación que tiene el personal administrativo y el número total de personas que hacen parte de cada uno de ellos.

Por otra parte, la vinculación con mayor proporción de personal administrativo es de tipo provisional con 359 personas, la cual ofrece mínimas garantías para los empleados en lo que respecta a su estabilidad laboral; seguido por carrera administrativa con 60 personas, que selecciona a los trabajadores de acuerdo a su mérito y capacidad profesional, permitiéndoles ascender en la carrera, permanecer en ella y ofrecer estabilidad en su vinculación; finalmente, el libre nombramiento y remoción con 33 personas, donde la permanencia del empleado depende únicamente del criterio que tenga el empleador.



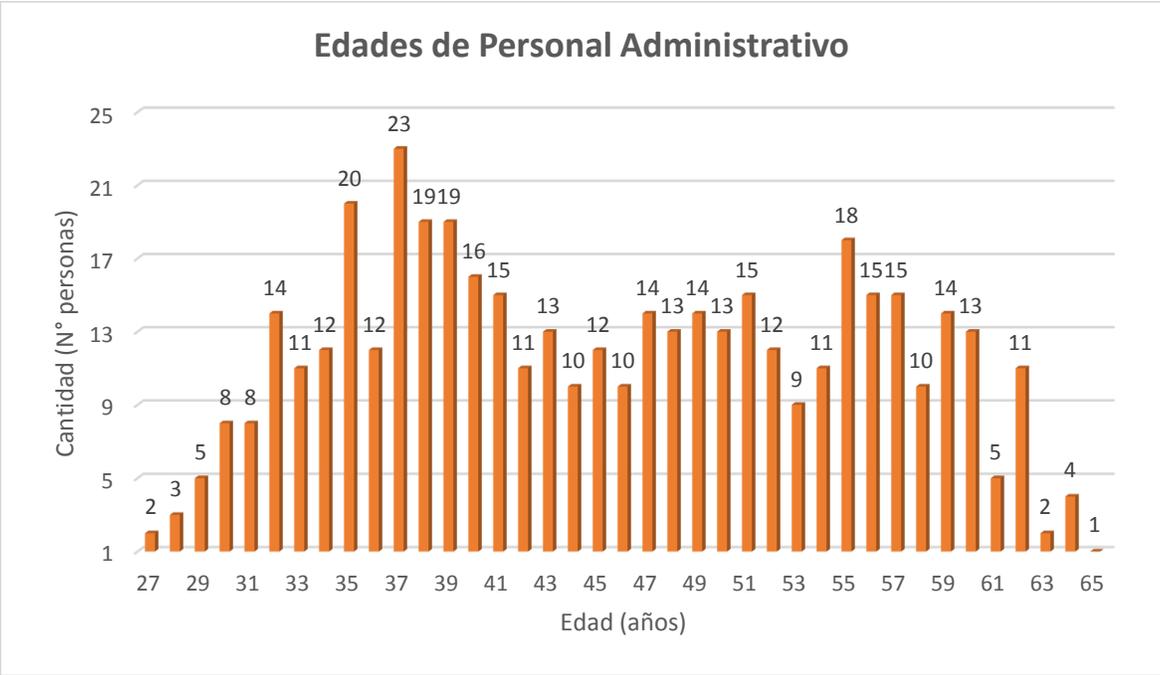
Gráfica 33. Niveles de formación académica y total de personas que hacen parte de cada uno de ellos.

La mayoría de trabajadores administrativos han realizado especialización (131), esta les aporta dominio en un tema que hace parte de su función y les ayuda a capacitarse para tener mayor eficiencia en el trabajo; en segundo orden se encuentra el pregrado (109), estos son profesionales preparados para desempeñar una o varias labores en un área específica; el bachiller (97), son estudios básicos que brindan habilidades a la persona y le permite tener competencias en el desarrollo del mundo laboral; maestría con (69), este nivel educativo ayuda complementar estudios previos hacia nuevas áreas, así que se puede decir que esta es más flexible que la Especialización; técnico y tecnología (31 y 10), estas formaciones académicas brindan herramientas que permiten implementar la tecnología aplicada a la parte práctica; finalmente, se tienen 5 trabajadores administrativos con educación básica primaria, como uno de los requisitos mínimos que se exigen para acceder a cualquier tipo de trabajo.



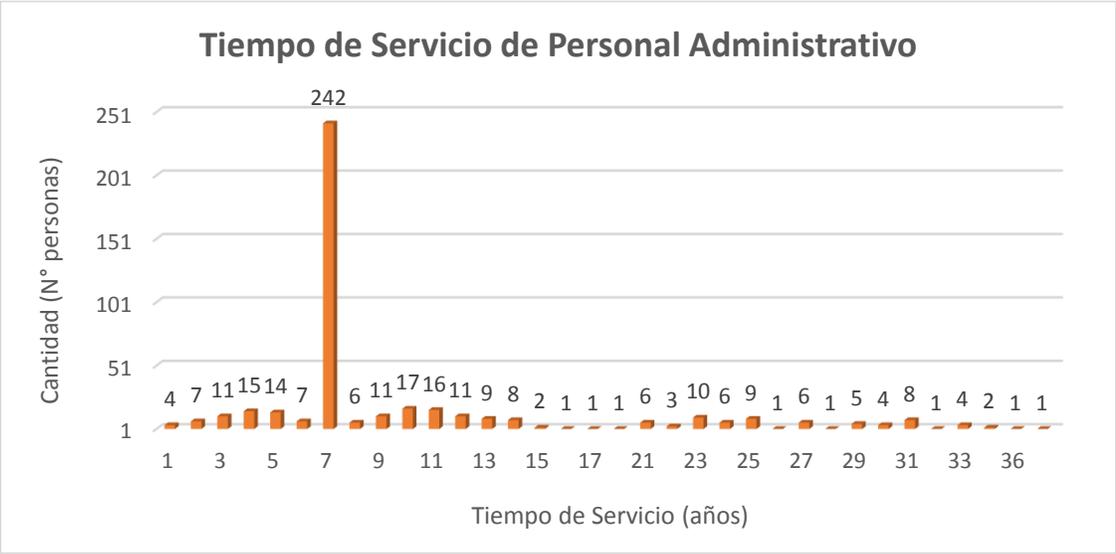
Gráfica 34. Ciudades de procedencia del personal administrativo y número total de personas que hacen parte de cada lugar.

El personal administrativo de la universidad el Tolima está conformado por trabajadores provenientes de diferentes lugares, aunque su mayor concentración pertenece a Ibagué con 235, que difiere en gran proporción con la distribución restante, en segundo lugar, se encuentra Bogotá con 26; armero con 15; venadillo con 10; Líbano con 9; Cajamarca, dolores y Rovira con 7; espinal, Girardot, Icononzo y Santa Isabel con 6; y Saldaña con 5. Cabe aclarar, que al graficar solo se tomaron las procedencias que tuvieran más de 5 personas registradas, ya que se cuenta con un número total de 82 procedencias, de las cuales solo se graficaron 13, por efectos de espacio y estética. Los demás lugares se segregaron por tener menos de 5 personas que en su mayoría oscilaban entre 1 y 2 en cada una de ellas.



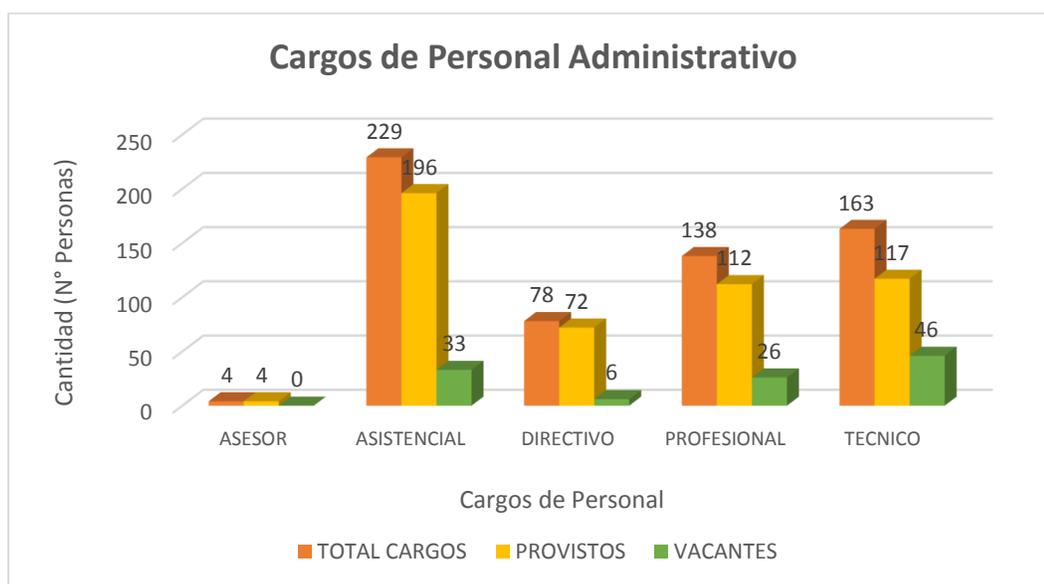
Gráfica 35. Distribución del número total de trabajadores administrativos que pertenecen a una edad determinada.

Las edades del personal administrativo muestran una tendencia marcada en rangos bajos de 27 – 34 y 61 – 65 años, altos en 35 – 41 y 55 – 60 años, y en términos medio 42 – 54 años. Esto quiere decir que es una población que en promedio se encuentra en edad laboral máxima y madura.



Gráfica 36. Tiempo de vinculación de Personal Administrativo en la Universidad del Tolima y número de trabajadores en cada uno de ellos.

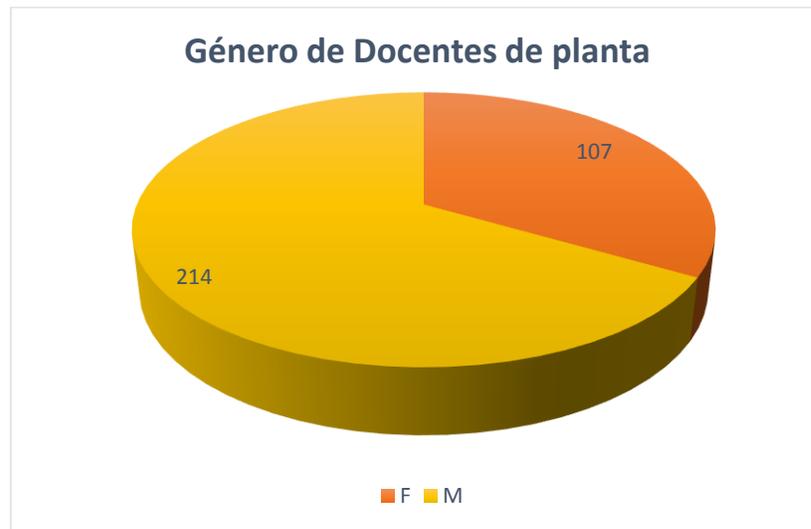
Existe un pico evidente de 242 trabajadores con tiempo de servicio de 7 años, lo cual podría corresponder a una etapa de vinculación o cambio de personal administrativo. Seguido por rangos promedio que están de 3 - 5 años y 9 – 13 años. La menor vinculación es de 1 año que corresponde a 4 personas, y la máxima de 40 años para una persona.



Gráfica 37. Diferentes tipos de cargos administrativos y número total de personas que hacen parte de cada uno

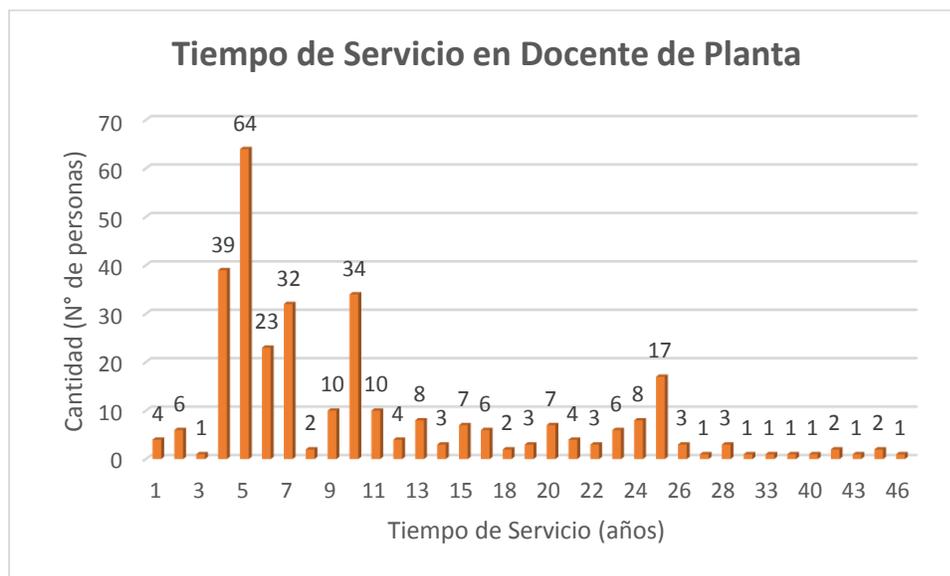
Los Niveles administrativos en la Universidad del Tolima se clasifican en 5 (asesor, asistencial, directivo, profesional y técnico), para cada uno de ellos hay cargos como provistos y vacantes. La mayor parte del personal corresponde al nivel asistencial con un total de 229 personas que se distribuyen en provistos (196) y vacantes (33), su propósito principal es desarrollar proceso de asistencia administrativa en cumplimiento a la normatividad, directrices y procedimientos institucionales; y la menor corresponde a asesor (4), con provistos (4) y vacantes (0), estos son especialistas con buen nivel profesional que generan ideas y aportan estrategias de alto nivel en relación a las funciones que desarrolla la institución.

### 13.2.3. DOCENTES DE PLANTA



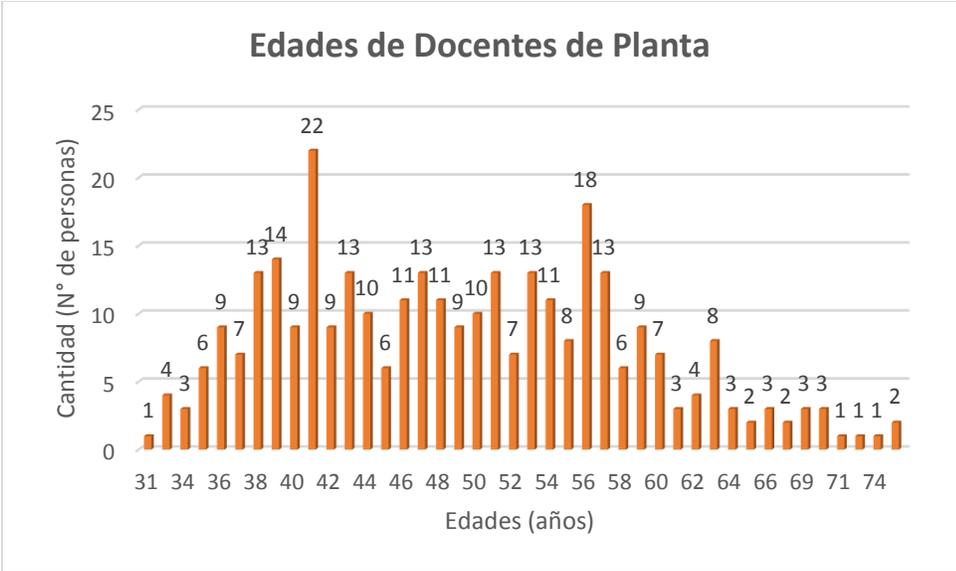
Gráfica 38. Número Total de docentes de planta dividido según su género.

La universidad del Tolima cuenta con un total de 321 docentes de planta, de los cuales el 66,66% son hombres y el 33,33% son mujeres. Indicando una considerable concentración superior de personal masculino.



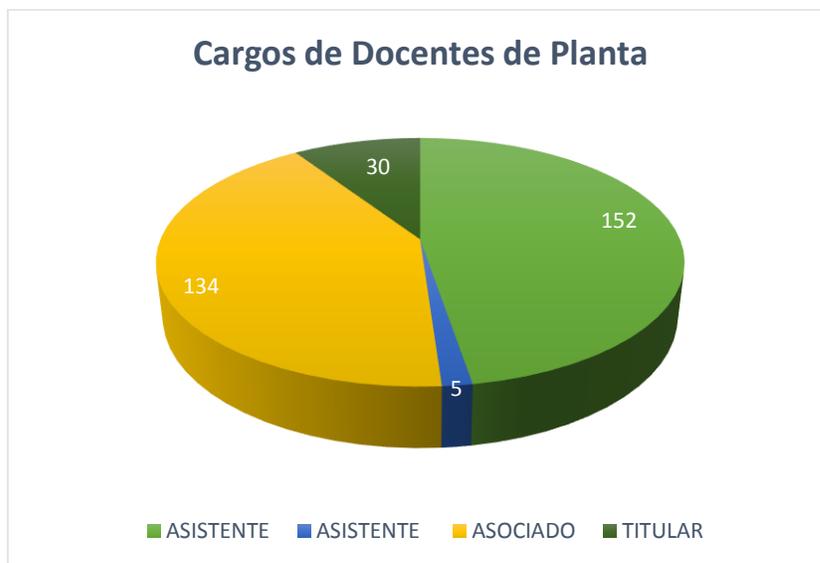
Gráfica 39. Tiempo de vinculación de Docentes de Planta en la Universidad del Tolima y número de trabajadores correspondiente a cada uno.

El tiempo de vinculación máximo y mínimo de Docentes de Planta es de 46 años y 1 año, respectivamente; el primero corresponde a una persona y el segundo a 4. Se evidencia una mayor concentración de docentes vinculados en periodos de 4 a 10 años que pueden deberse a una afiliación o cambio de personal en su momento; y una menor proporción de 11 a 24 años y de 26 a 46 años.



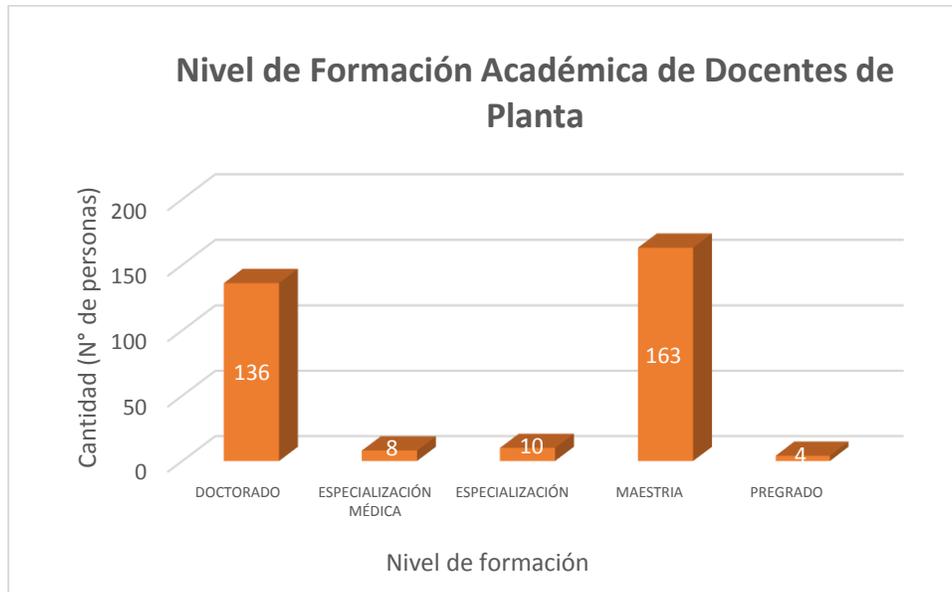
Gráfica 40. Distribución de edades y número total de Docentes de Planta que pertenecen a cada una de ellas.

Existen dos picos máximos bien marcados que corresponden a 41 años con 22 Docentes y 57 años correspondientes a 18. Por otra parte, las tendencias bajas se encuentran en las edades de 31 a 37 años y de 61 a 75 años, lo cual lleva a un promedio de Docentes en edad laboral máxima y una proporción de 18% es considerada en edad laboral avanzada.



Gráfica 41. Categoría o Cargo de Docentes de Planta y su respectivo número de personal vinculado en cada uno de ellos.

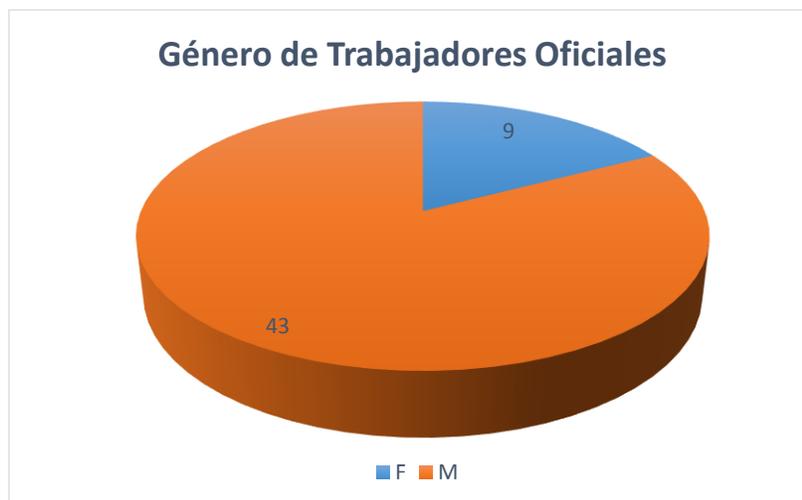
Los docentes de planta tienen 4 categorías en su vinculación que se dividen en dos tipos de asistentes, Asociado y Titular. Se cuenta con 321 vinculaciones, de las cuales 157 son asistentes, quienes desarrollan actividades académicas con la asesoría de un profesor asociado o titular; 134 son asociados, su contrato es de manera temporal y no necesita ser doctor ni estar acreditado; 30 son titulares, esto quiere decir que tiene mayor dominio en el tema que le corresponde y ofrece estabilidad en su vinculación laboral.



Gráfica 42. Niveles de formación académica y total de Docentes que hacen parte de cada uno de ellos.

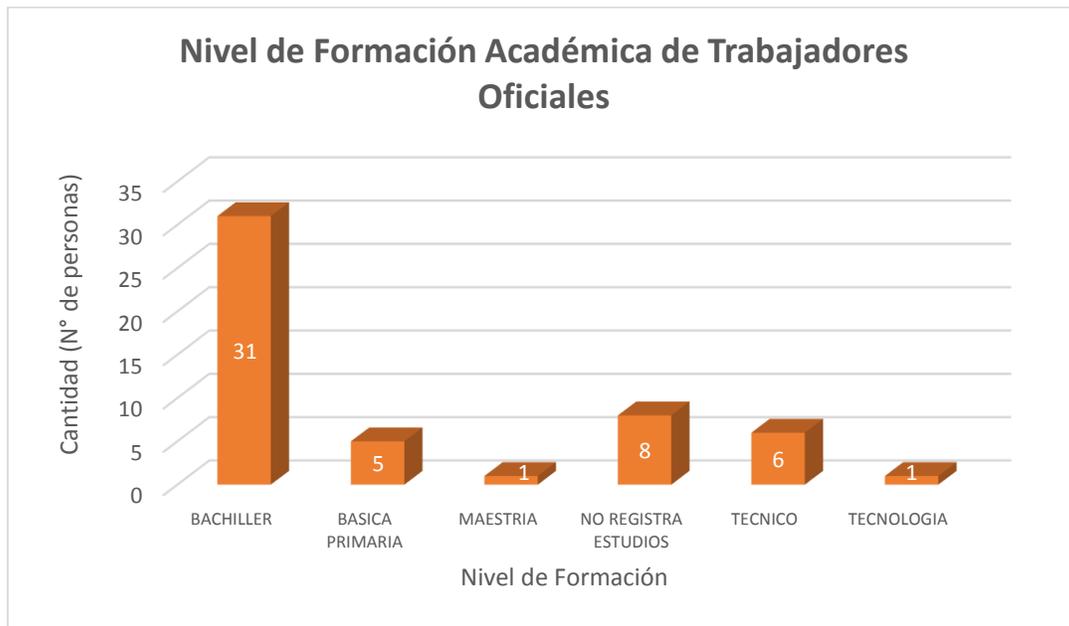
La mayoría de Docentes cuentan con un nivel académico de Maestría (50,78%) y Doctorado (42,36%), esto quiere decir que la Universidad del Tolima tiene docentes que están especializados en cada una de sus ramas, quienes contribuyen en gran medida al nivel de formación profesional de los estudiantes; seguido por la Especialización (3,11%); Especialización Médica (2,49%) y Pregrado (1,25%).

#### 13.2.4. TRABAJADORES OFICIALES



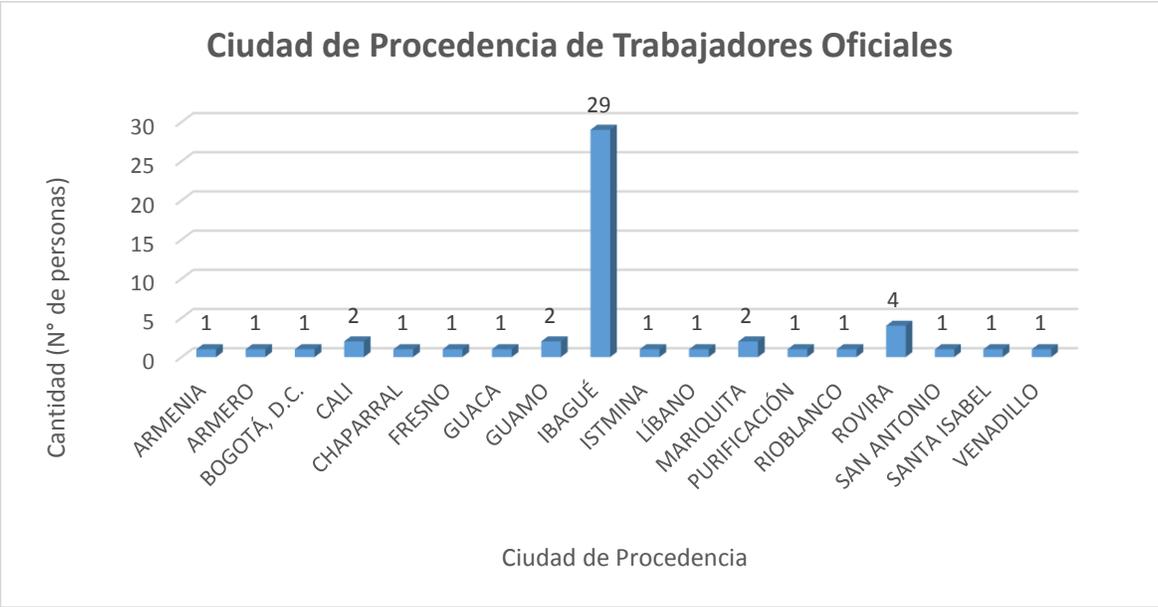
Gráfica 43. Distribución de Género y número total de Trabajadores que hacen parte de cada uno.

Se tiene un total de 52 trabajadores oficiales, quienes son vinculados mediante un contrato de trabajo que regula el servicio que se presta y permite discutir sus condiciones laborales. Su distribución de género es principalmente ocupada por hombres (82,7%) y un pequeño porcentaje de mujeres (17,3%).



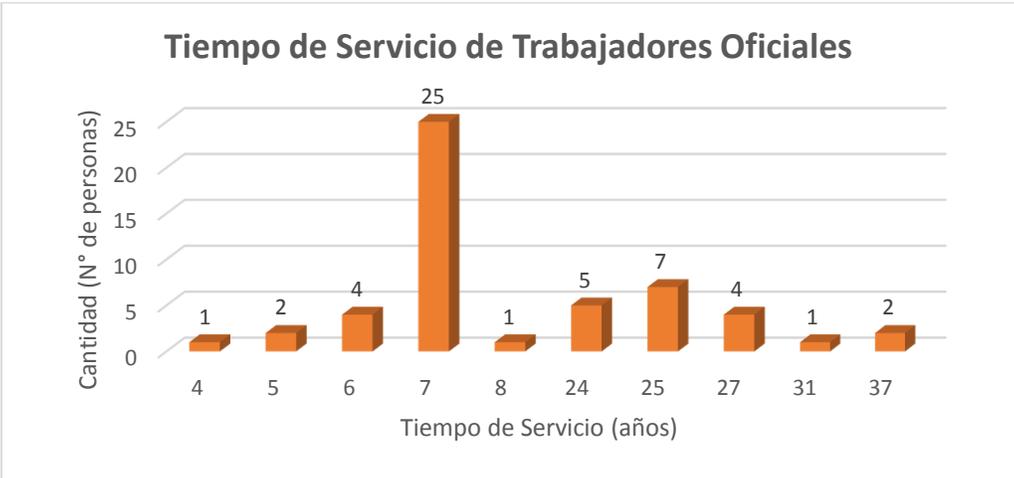
Gráfica 44. Niveles de formación académica y total de Trabajadores Oficiales que hacen parte de cada uno de ellos.

Se evidencia una mayor proporción de trabajadores con estudios de bachiller (59,61%), siendo este un nivel básico para obtener las habilidades que requieren en el desarrollo de su función; el porcentaje más bajo corresponde estudios de maestría y tecnología con 1,92% cada uno, siendo estos estudios con mayor enfoque en la labor que esté realizando. Por otra parte, se obtienen datos de distribución intermedios que no registran estudios, otros con técnico y básica primaria (15,38%; 11,53%; 9,61%), respectivamente.



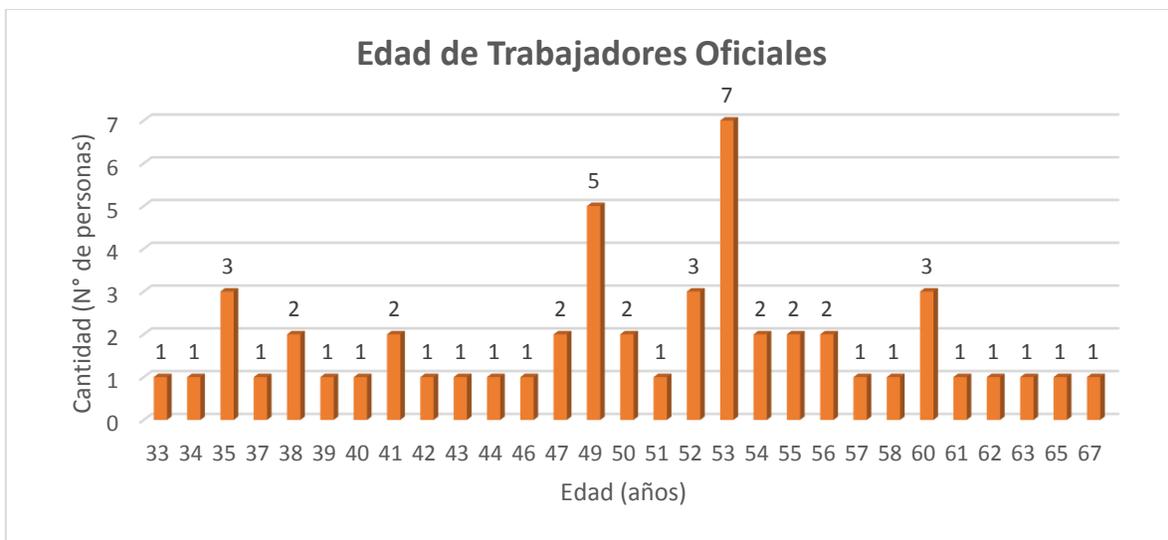
Gráfica 45. Distribución de las ciudades de procedencia para trabajadores oficiales.

Existe una amplia distribución de procedencias, pero una baja frecuencia en cada una de ellas, ya que el número máximo de empleados se concentra en la población originaria de Ibagué (55,77%), seguido por el municipio de Rovira (7,69%), mientras que los lugares restantes oscilan entre 1,92% y 3,84%.



Gráfica 46. Distribución del tiempo de servicio en años y cantidades de trabajadores oficiales en cada uno de ellos.

El tiempo de servicio que se registra en los trabajadores oficiales evidencia un par de picos altos, el principal corresponde a 25 personas con vinculación de 7 años, lo cual indica que pudo tratarse de una nueva contratación que se realizó en su momento, y otro de 7 personas con un tiempo de permanencia de 25 años; como también, se registran picos medios en 6, 24 y 27 años; y uno menor 4, 5, 8, 31 y 37 años, lo que quiere decir que existe una baja población de trabajadores nuevos y muy antiguos.



Gráfica 47. Distribución de las edades y número total de trabajadores oficiales que corresponden a cada una de ellas.

La mayor concentración de trabajadores tiene 53 y 49 años, esto quiere decir que la población está en una edad laboral máxima para desempeñar su función de trabajador, mientras que distribuciones mínimas se encuentran en todo el rango de edades que va desde los 33 años hasta los 67 años. En este sentido, el promedio que se registra es de 50 años, con clasificación de edad laboral máxima.



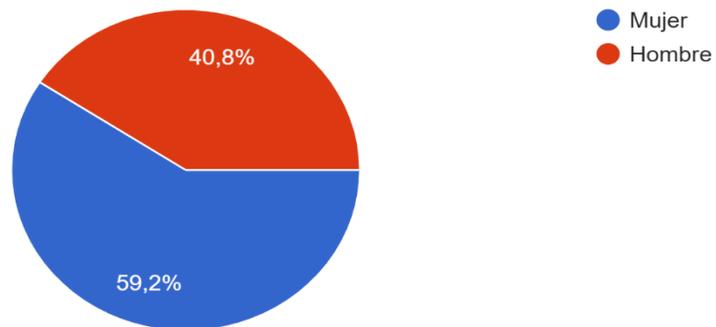
Gráfica 48. Número total de trabajadores que hacen parte de cada cargo.

Lo niveles que se manejan en el cargo de trabajadores son equitativos en cuanto a su número de personal, puesto que no se evidencia una diferencia significativa en sus porcentajes, presentados de la siguiente manera: Operarios 12 (53,85%) y Operarios 13 (46,15%).

### 13.2.5. GRADUADOS

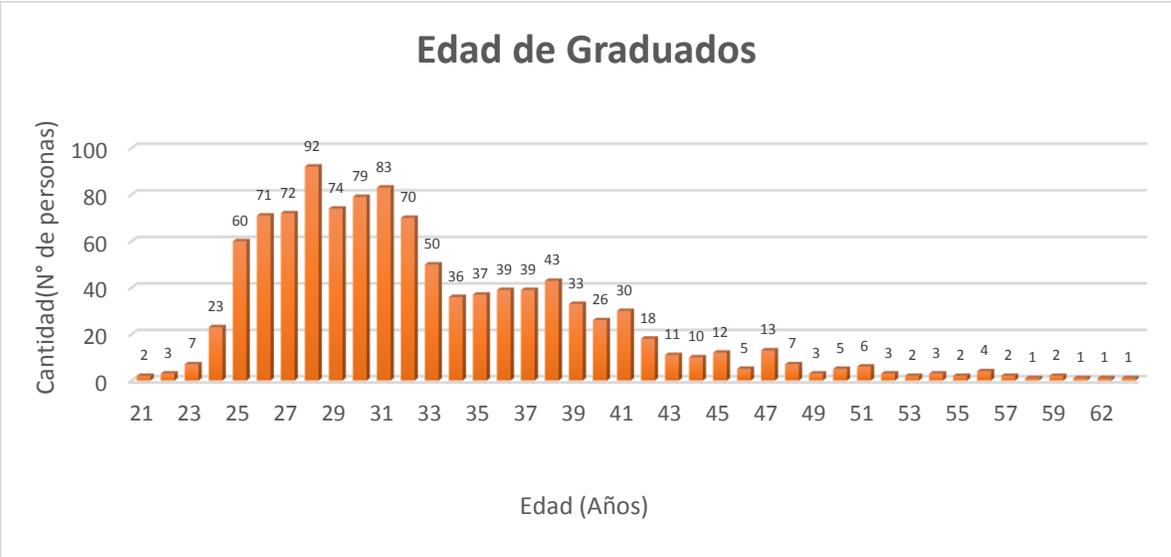
#### Género

1.081 respuestas



Gráfica 49. Número Total de Graduados dividido según su género.

Son estudiantes que han recibido su formación académica satisfactoriamente y que han obtenido el título profesional. De un total de 1081 Graduados, se evidencia que la mayor proporción se registra para el género femenino con 640 y una menor cantidad para el género masculino con 441.

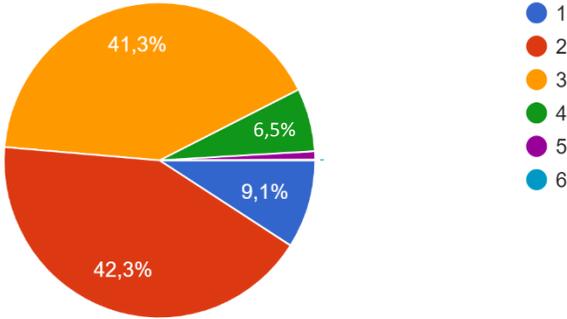


Gráfica 50. Distribución de rango de edades y número total de personas que pertenecen a cada una.

Los graduados encuestados presentan un sesgo positivo, ya que la mayor concentración se encuentra en edades tempranas que van desde los 25 años hasta los 33, mientras que el término medio de la distribución oscila en un rango entre 34 años hasta 42 años, ambos clasificados en edad laboral máxima y los rangos más bajos van de los 21 a 23 en edad laboral temprana y de 43 hasta 63 en edad laboral madura.

### Estrato socioeconómico

1.081 respuestas



Gráfica 51. Distribución Socioeconómica de egresados y porcentaje correspondiente para cada una.

Los estratos socioeconómicos definen las disponibilidades de recursos económicos con que cuenta una persona, siendo los tres primeros los más bajos y se encuentran subsidiados con servicios por los estratos superiores. Los graduados de la Universidad del Tolima tienen una mayor distribución en los estratos 2 y 3, con 457 y 446 individuos, respectivamente. Mientras que para los estratos 1 y 4 hay una tendencia más pequeña con 98 y 70 individuos, y una cantidad mínima de 9 personas para el estrato 5, y no existe registro de graduados con estrato 6.



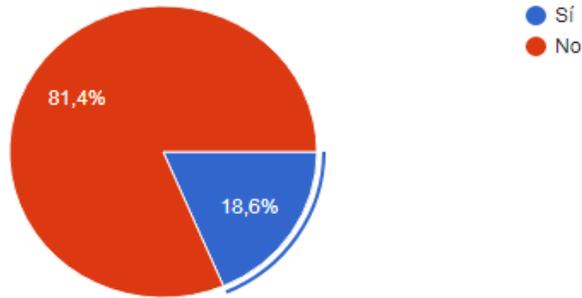
Gráfica 52. Distribución de años de graduación y número de personas que hacen parte de cada uno.

Existe una tendencia marcada en el año 2016 donde se registra el mayor número de egresados con el 21,37%, esta proporción también se ve reflejada, aunque en menor escala en el 2013, 2014, 2015 y 2017. Se presenta un sesgo negativo en con puntos mínimos en años inferiores que van desde 2000 hasta 2012.

Es necesario resaltar, que esta información puede verse afectada por la cantidad de personas que respondieron a la encuesta, ya que no se garantiza que todos los graduados de cada año la efectuaron.

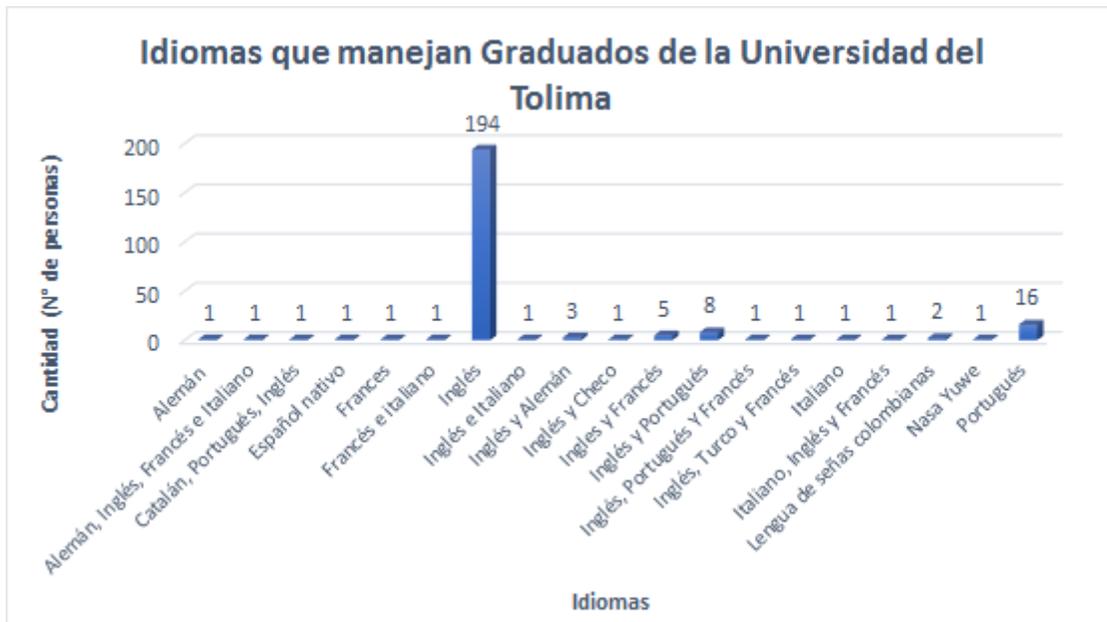
## Habla una segunda lengua

1.081 respuestas



Gráfica 53. Número total de personas que manejan o no una segunda lengua.

Un porcentaje de 18,6% correspondiente a 201 personas, manifiestan tener dominio de otro idioma, principalmente inglés, ya que este es considerado como un idioma universal que se requiere en gran parte de empresas y en ocasiones, para quienes no lo manejan resulta ser una limitante en la búsqueda de trabajo. En contraste, se evidencia que una mayor parte de la población 81,4% (880 personas) solo hablan un idioma, por lo que se podrían considerar en desventaja para adquirir mejores ofertas laborales.

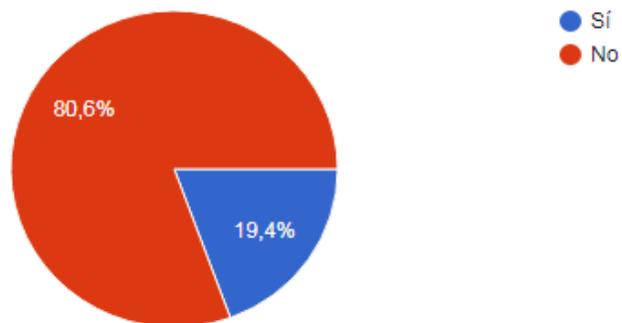


Gráfica 54. Número total de idiomas que manejan los graduados de la Universidad del Tolima.

Como se mencionó anteriormente, el idioma con mayor interés de dominio es el inglés (194 personas), por sus características de utilidad a nivel mundial y por tener mayores oportunidades de ejercer dentro del campo laboral, seguido por el portugués (18). Por otra parte, se evidencia que una pequeña proporción muestra inclinación por el manejo de más de dos idiomas, ya que algunas empresas requieren personal capacitado para comunicarse con extranjeros y ampliar su rango de distribución.

### Realizó estudios de posgrado

1.081 respuestas

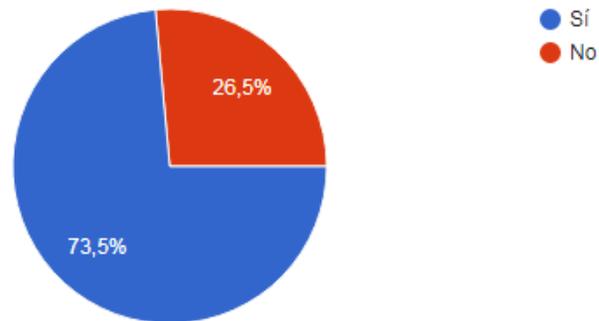


Gráfica 55. Porcentaje de graduados que realizaron o no estudios de posgrado.

En miras de un progreso y desarrollo académico - profesional, un total de 210 graduados (19,4%) manifiestan haber continuado con su nivel de formación en posgrados, principalmente estudios de maestría (95%), seguido por doctorado y postdoctorado (5,7% y 2,5%), aunque estos últimos en menor proporción. Mientras que la mayoría de egresados 80,6 % (871 personas) solo se encuentran con nivel académico de pregrado.

## Está interesado@ en realizar un posgrado en la Universidad del Tolima

1.081 respuestas



Gráfica 56. Porcentaje de graduados interesados en realizar estudios de posgrado.

Un gran porcentaje de los egresados (73.5%) manifiestan estar interesados en opciones de posgrado que la Universidad del Tolima oferta. Lo cual puede ser un indicativo de posibles ingresos de nuevos estudiantes que desean continuar en su proceso de aprendizaje.



Gráfica 57. Número total de Graduados encuestados que consideran o no que se deba realizar una actualización en el plan de estudio.

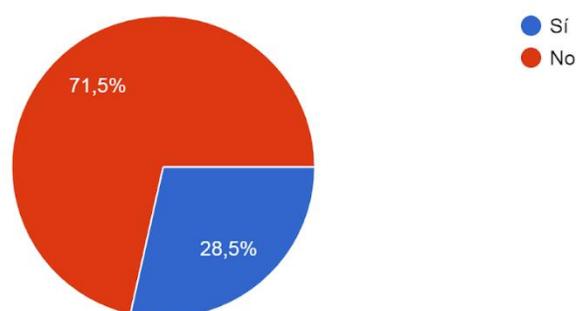
La mayoría de la población encuestada (71,87%) está de acuerdo con realizar actualizaciones en los programas que fueron egresados, otorgando mayor importancia a

las normativas actuales y a la necesidad de estar a la vanguardia de todas los cambios e innovaciones que se desarrollen en el mundo laboral, ya que a diario las tendencias e intereses se van modificando, requiriendo de nuevos insumos y tecnologías. En este mismo sentido, resaltan que se debe profundizar en áreas más enfocadas en la carrera y quitar otras que no satisfacen las necesidades presentadas en el campo laboral, como también, establecer un aprendizaje más dinámico y práctico que desarrolle habilidades y destrezas para su desempeño profesional.

Por otra parte, el 28,12% están satisfechos con su aprendizaje académico, consideran que es completo y brinda las herramientas necesarias para el desenvolvimiento profesional.

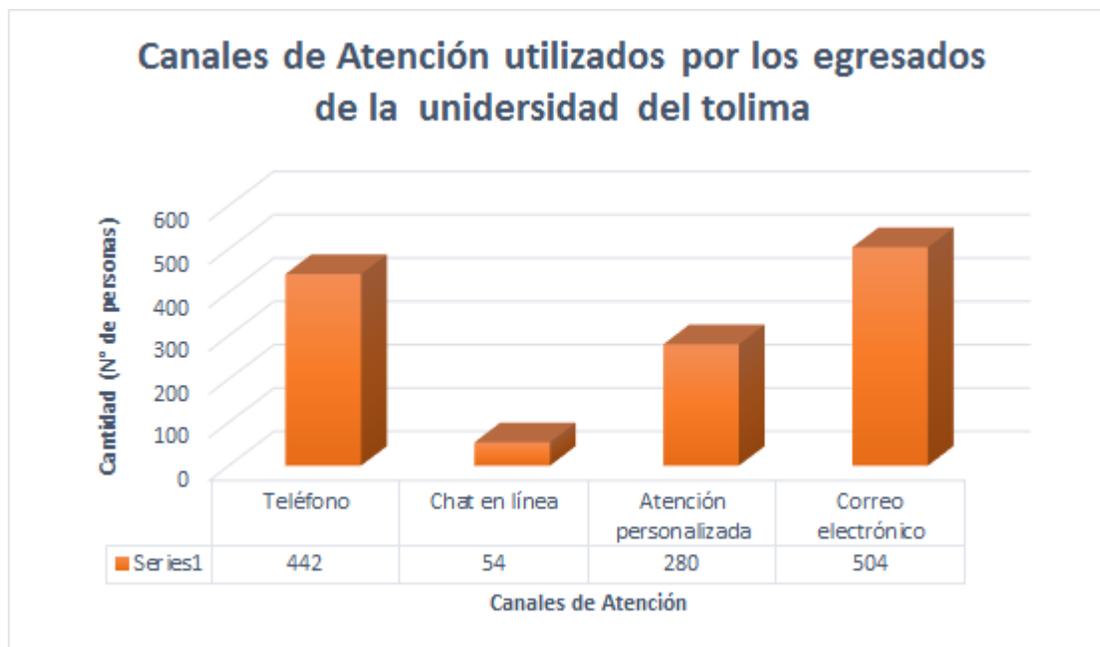
### Después de su graduación ha tenido que comunicarse con la Universidad

1.081 respuestas



Gráfica 58. Número total de Graduados que manifiestan haberse comunicado o no con la universidad.

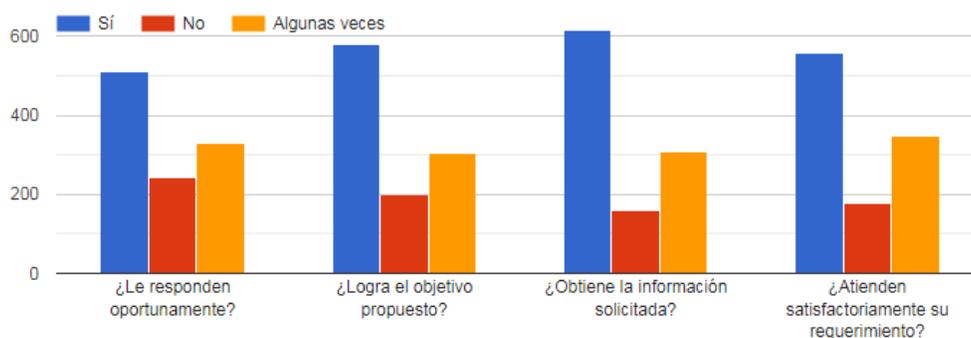
La mayor parte de los Graduados (776) indican no tener comunicación con la institución educativa después de culminar sus estudios académicos, mientras que una pequeña proporción de ellos (310) han requerido de sus servicios para: documentación, información de posgrados, seminarios, ofertas laborales, becas y demás.



Gráfica 59. Número total de Graduados que utilizan los diversos Canales de Atención.

Los canales de atención proporcionan un medio de información suministrado por la institución, que es funcional para resolver dudas e inquietudes de algún servicio. En este sentido, se puede observar que los canales más utilizados por los egresados de la Universidad del Tolima son: Correo Electrónico y Teléfono, el primero es usado principalmente como un medio más formal, mientras que el segundo tiene una comunicación más interactiva y rápida sin tener que transportarse hasta el lugar en el que se encuentra el administrativo.

Quando se ha comunicado con nuestra Institución

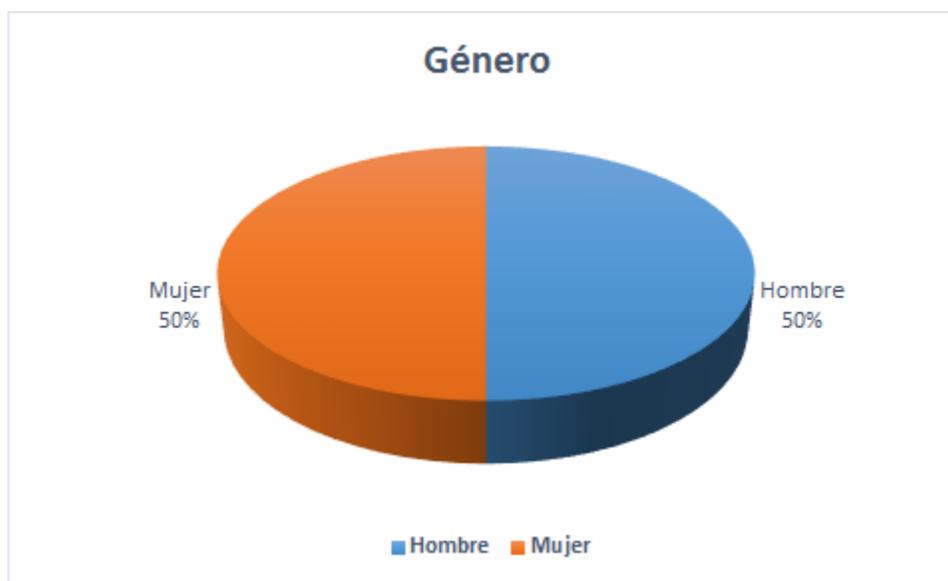


Gráfica 60. Distribución del grado de satisfacción en la Atención.

Los usuarios evidencian una respuesta principalmente positiva (entre un 47,2% y un 58,8%), es decir, en efectividad de servicio, comunicación, solución de problemas o inquietudes y buen trato; dando un correcto uso de los canales de atención. Sin embargo, hubo un porcentaje de personas insatisfechas con el nivel de respuesta obtenido (entre un 14,8% y un 22,3%), por lo cual se sugiere implementar acciones de mejora en la velocidad de respuesta y atención satisfactoria de los requerimientos, ya que estos fueron los principales inconvenientes que se evidenciaron en las encuestas.

### 13.2.6. GREMIOS

De los 24 gremios a los que se les enviaron encuestas sólo dos respondieron a ella, a continuación, se muestran los resultados obtenidos:



Gráfica 61. Distribución de género para Gremios.

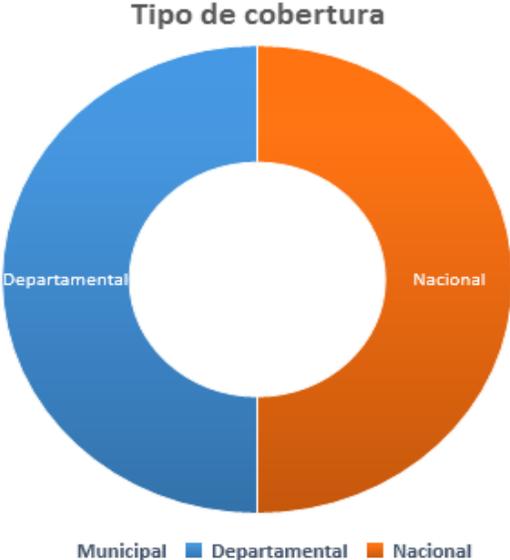
En la gráfica observamos una distribución equitativa de género, donde el 50% corresponde al género femenino con una edad de 58 años, y un estrato socioeconómico 5 por otro lado el otro 50% corresponde al género masculino con una edad de 49 años, y un estrato socioeconómico 4. Ambas partes manifiestan tener estudios de pregrado, y poseen un nivel educativo de nivel profesional, también las dos partes se encuentran encargadas de proveer

servicios a la universidad, además respondieron positivamente en cuanto al nivel de satisfacción con su vinculación.



Gráfica 62. Número total de personas pertenecientes a gremios que hicieron o no estudios de posgrado.

A continuación, se observa que el 50% de los usuarios de gremios manifiesta haber realizado estudios de posgrado, en este caso especialización; el otro 50% no realizó continuidad en sus estudios, aunque maneja una segunda lengua, en este caso el inglés.

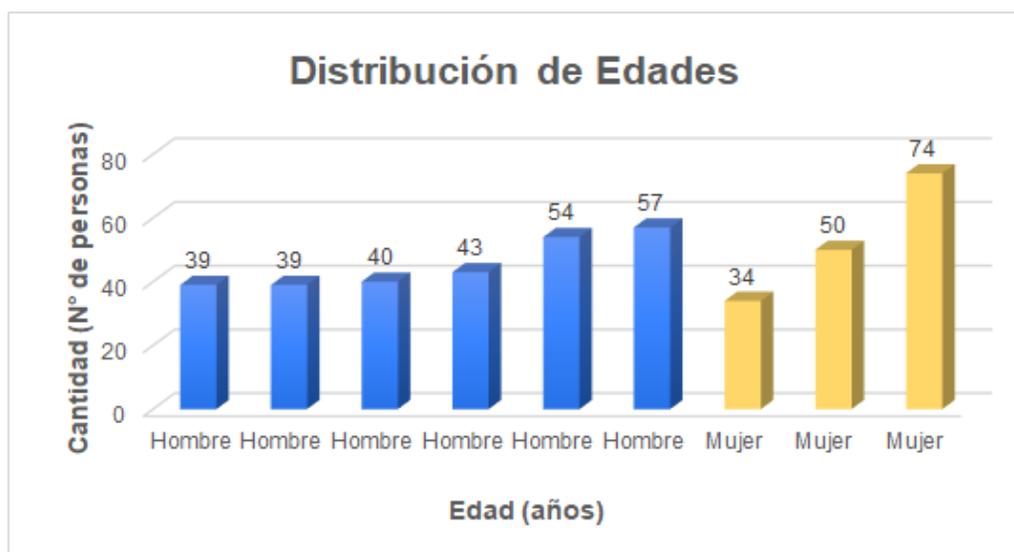


Gráfica 63. Distribución del tipo de cobertura para gremios.

En cuanto a la cobertura se presentan dos tipos, una Departamental que representa el 50% de los gremios, también manifestaron que realizan procesos de vinculación a pasantes en sus actividades, el otro 50% de los gremios se encuentran a nivel Nacional.

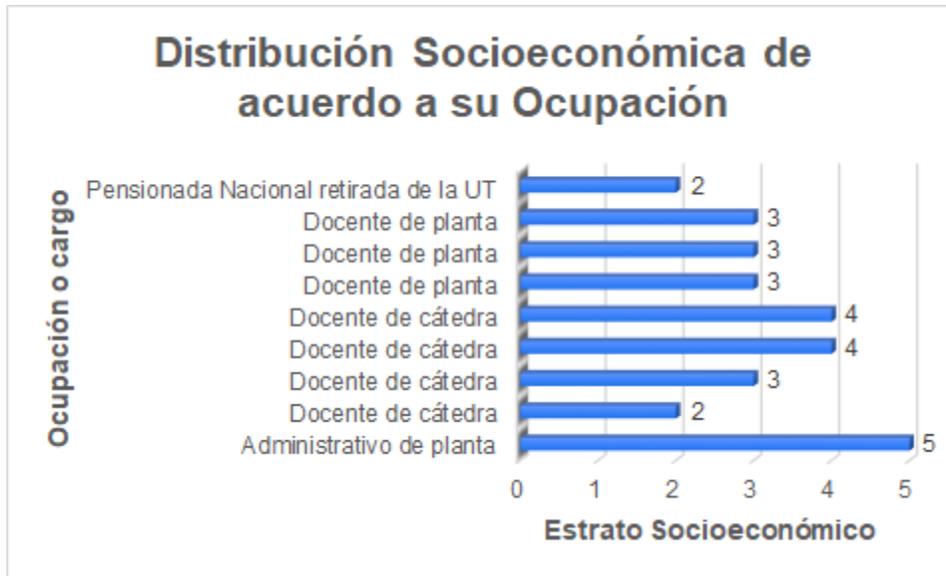
### 13.2.7. ASOCIACIONES

Los resultados obtenidos solo hacen parte de ASPU TOLIMA - Asociación Sindical de Profesores Universitarios Seccional Tolima.



Gráfica 64. Número total de hombres y mujeres que hacen parte de ASPU TOLIMA.

La gráfica presenta la distribución de edades tanto de hombres para mujeres, quienes se diferencian por el color de las barras, cada una de ellas representa a una persona. Se evidencia una diferencia significativa entre géneros, presentándose una mayor concentración de hombres con un 66,7%, los cuales cuentan con un rango de edades que va desde los 39 hasta los 57 años. Por otra parte, las mujeres ocupan una menor proporción del 33,3%, con un rango de edades mucho más amplio que los hombres que va desde los 34 hasta los 74 años.



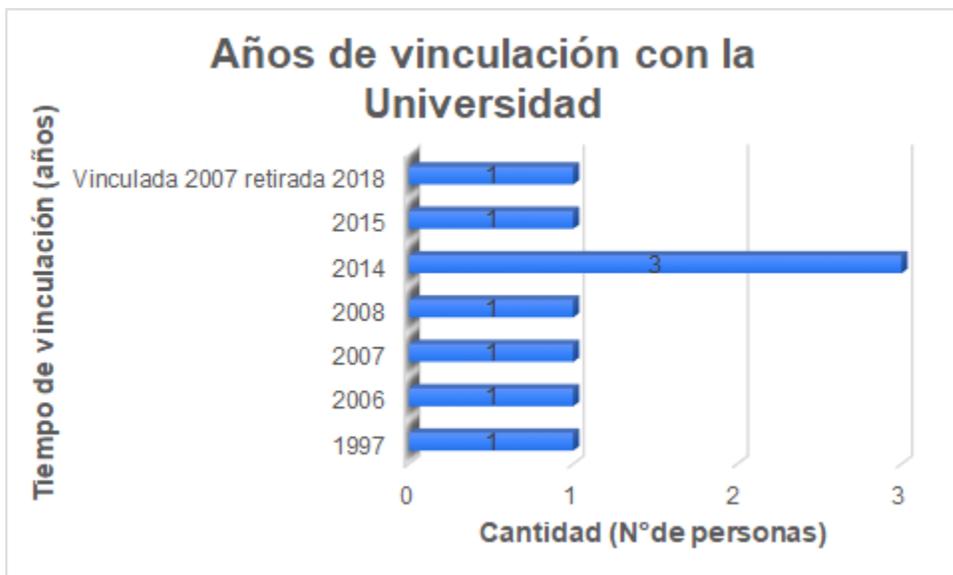
Gráfica 65. Distribución de Estrato Socioeconómico con base a la ocupación o cargo y número de personas que pertenecen a cada uno.

La gráfica presenta el estrato socioeconómico al cual pertenece cada persona de acuerdo a su ocupación o cargo, las barras representan a cada persona y el número que la acompaña indica el estrato. El 44,4% de las personas que hacen parte del estrato 3 son docentes de planta, quienes tienen una mayor estabilidad laboral; seguidos por el estrato 2 con ocupación de docente catedrático y otro pensionado, y estrato 4 con solo docentes catedráticos, los cuales cuentan con una permanencia inestable dentro de la institución, estos dos con igual proporción (22,2%). Finalmente, una persona hace parte del estrato 5 con el cargo de administrativo de planta.



Gráfica 66. Número de personas que manejan o no una segunda lengua.

El mayor porcentaje de personas asociadas a ASPU TOLIMA (77,8%) manifiestan no manejar una segunda lengua, mientras que una pequeña proporción del 22,2% indican manejar como mínimo dos idiomas, principalmente inglés.



Gráfica 67. Distribución de años que representan el tiempo de vinculación y cantidad de personas que pertenecen a cada uno de ellos.

En el 2014 se evidencia una tendencia marcada del 33,33% con mayor cantidad de profesionales vinculados para tal fecha, mientras que los demás años no presentan ninguna diferencia, ya que cuentan con igual cantidad de personas, una de estas, manifiesta ser actualmente pensionada.

De acuerdo a la vinculación, el 66,66% manifiesta un nivel de satisfacción bueno, mientras que el 33,33% lo consideran regular, todo el personal es profesional, con títulos de pregrado como ingeniería agronómica, ingeniería de sistemas, negocios internacionales, licenciatura en educación, licenciatura en biología y química, licenciatura en ciencias, historia, artes plásticas y visuales. El 100% de ellos continuaron con su nivel de formación académica y cuentan con estudios de posgrado, principalmente especializaciones y maestrías, y en menor cantidad doctorados.



Gráfica 68. Número de personas que consideran o no realizar cambios o ajustes en la asignación de recursos físicos y financieros.

La mayoría de profesionales (66,7%) están de acuerdo con realizar cambios, sugiriendo mejoras en mantenimiento e infraestructura del museo UT y edificio de posgrados, cualificación de administrativos, entre otros. Así mismo, consideran que algunos elementos de la estructura orgánica de la universidad se pueden mejorar, como lo es la eficiencia en procesos administrativos, mayor participación a catedráticos, mejores contrataciones y en

cuanto a grupos sindicales y asociaciones se sugieren dinámicas de participación activa de todos los miembros para evitar contrastes de interés particular.



Gráfica 69. Número de personas que se sienten a gusto o no con sus condiciones laborales.

Un 55,6% de los profesionales no sienten satisfacción con sus condiciones laborales, esto se debe al tipo de contratación de docentes catedráticos, bajas remuneraciones, garantías y condiciones de trabajo. En contraste, el 44,4% manifiesta estar a gusto porque pueden proponer y aportar en los desarrollos que se lleven a cabo en la institución, como también, contribuyen en su proceso de aprendizaje y crecimiento profesional.

Adicionalmente, el 100% de las personas encuestadas consideran que las asociaciones influyen en las decisiones que toma la universidad, ya que gracias a su participación han logrado consensos y tienen representación de diferentes estamentos como figuras de poder.

### 13.2.8. MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Son pocas las personas encargadas de los medios de comunicación dentro en la universidad del Tolima, de las cuales se registran 4 para aplicar la encuesta, pero solo la mitad generó las respuestas que se presentan a continuación.



Gráfica 70. Distribución de género para medios de comunicación.

la gráfica presenta una distribución equitativa de género, donde el 50% corresponde al género masculino, con 28 años de edad y ocupación de administrativo provisional; el otro 50% pertenece al género femenino, con 25 años de edad y profesión de comunicadora social y periodista; ambos pertenecen al mismo nivel socioeconómico (2) y no manejan segunda lengua.



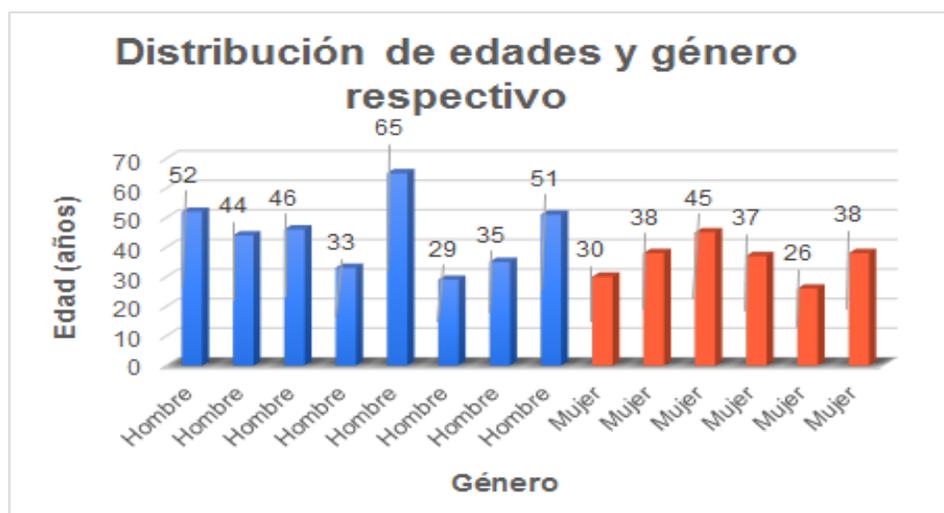
Gráfica 70. Plataformas más usadas por medios de comunicación que hacen parte de la Universidad del Tolima.

Se evidencia que el 100% corresponde a la plataforma Wordpress, por esta razón, sugieren desarrollar formatos adicionales y plataformas que permitan generar un uso más eficiente de la información. No obstante, se manejan otros medios de difusión como facebook, instagram, Noticias, sala de prensa, UT al día, boletín digital diario, twitter, whatsapp, y canal institucional en youtube.

Dependiendo del medio de comunicación que se use se da un manejo diferente a la información, para adecuarla a las necesidades e intereses de la comunidad en general; en ocasiones se utilizan fuentes externas de información, bien sea para complementar la que se tiene o para divulgar noticias relacionadas con la institución. Los elementos que más aportan al desarrollo profesional de los comunicadores son los textos, registros fotográficos y la noticia.

El nivel de uso diario de estos medios es muy frecuente, ya que de los rangos propuestos en la encuesta se indicó el más alto (>10 publicaciones), con mayor intensidad en Facebook y UT al día, y menor en periódico y Tu radio.

### 13.2.9. PROVEEDORES



Gráfica 71. Distribución de edad y género con cantidad de proveedores que corresponde a cada uno.

cada barra de la gráfica representa a una persona y los colores indican el género; se registra que el predominante es el masculino con (57,1%), presenta un amplio rango de edades que van desde 29 a 65 años y cuenta con una edad promedio de 44 años, por otra parte, el género femenino posee también un porcentaje relativamente alto de 42,9% (aunque un poco menos que los hombres), con rango de edades jóvenes que van desde los 26 a 45 años (menor al de los hombres) y en promedio 35 años.



Gráfica 72. Número total de proveedores que desempeñan un determinado cargo dentro de su actividad económica.

De un total de 14 proveedores registrados el 35,71% son asesores comerciales quienes tienen la responsabilidad de consolidar la imagen corporativa de la organización a la cual pertenece y mejorar continuamente el desempeño interactivo hacia el personal relacionado.

Seguido por 14,28% como gerente administrativo, encargado de coordinar estrategias necesarias para el progreso de la empresa; y el porcentaje restante se distribuye equitativamente para las demás ocupaciones señaladas en la gráfica.



Gráfica 73. Distribución del tipo de contrato de proveedores y cantidad total para cada uno.

La principal cantidad de proveedores manifiestan un contrato de término indefinido el cual solo se puede terminar por decisión voluntaria del trabajador o del empleador bien sea justificada o no. En orden de jerarquía, sigue el término fijo que asegura un determinado tiempo de labor, y prestación de servicios el cual no garantiza hacerse cargo de las obligaciones que demanda un empleado (cesantías, pensión, salud, vacaciones, etc).

Existe un proveedor que no manifiesta ningún tipo de contrato y esto se debe a que es propietario de su empresa.



Gráfica 74. Año de vinculación de los proveedores con la universidad del Tolima.

No se presenta una frecuencia significativa en la distribución de años con respecto a la cantidad de proveedores que hacen parte de cada uno de ellos. Por el contrario, los rangos que se registran son similares. El total de personas que se evidencian en la gráfica es de 13, ya que el faltante no manifiesta tener una vinculación definida con la universidad.



Gráfica 75. Tipo de satisfacción laboral con base a la vinculación con la Universidad del Tolima.

El personal encargado de proveer productos y servicios a la universidad del Tolima, indica un nivel de satisfacción bueno en su vinculación (92,86%), esto quiere decir, que existe una relación mancomunada en la que tanto universidad como proveedores trabajan armoniosamente en miras al futuro.



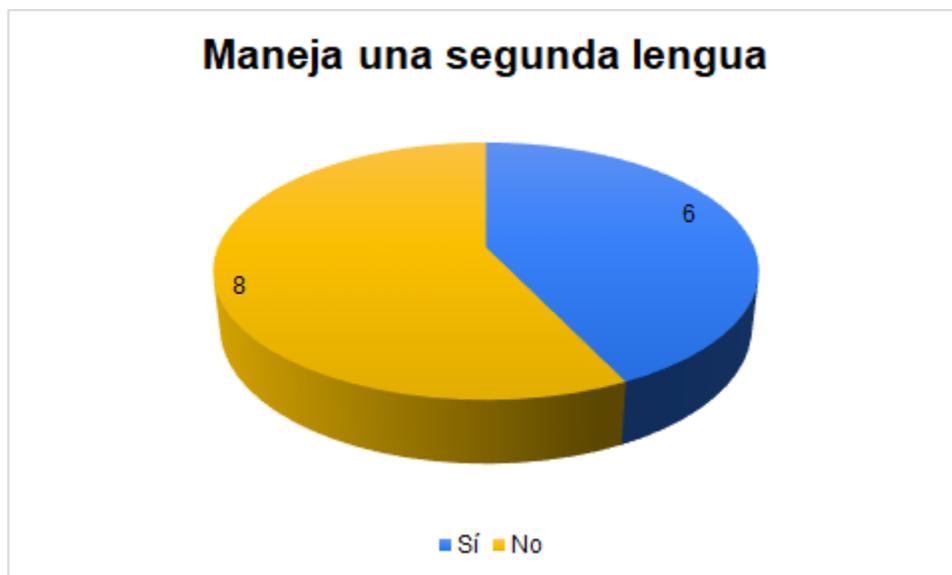
Gráfica 76. Distribución del Nivel de escolaridad y cantidad de proveedores para cada caso.

El 78,6% indica estar en un nivel profesional relacionado a diversos estudios de pregrado, considerados como títulos universitarios de ingeniería química, ingeniería de sistemas, administración de empresas, biología, derecho, arquitectura, mercadeo internacional, finanzas y comercio. Seguido por el nivel tecnológico con 14,3%, especializado en el uso de tecnologías que permiten desempeñar eficientemente su labor. Finalmente, una proporción muy pequeña de 7,1% hace parte del nivel técnico, encargado de dar un uso adecuado a las herramientas con las que cuenta, garantizando los mejores resultados en la ejecución de su labor.



Gráfica 77. Número total de proveedores que realizaron o no estudios de posgrado.

Con una diferencia estadísticamente significativa el 71,4% de los proveedores manifiestan haber continuado sus estudios principalmente en especializaciones, seguido por maestría y finalmente doctorado. Mientras que una pequeña parte de 28,6% no registran continuidad en su proceso de formación profesional.



Gráfica 78. Número total de proveedores que manejan o no una segunda lengua.

Un poco más de la mitad (57,14%) indica no manejar una segunda lengua, mientras que el 42,85% de ellos manifiestan dominar principalmente inglés, a excepción de uno domina que inglés y francés, estos proveedores en su mayoría ejercen el cargo de asesores comerciales, seguido por gerentes y ejecutivos; manifiestan que diversificar su lengua nativa, les permite relacionarse con más compradores o socios que amplíen su rango de distribución.

#### **14. BARRERAS ENCONTRADAS PARA LA CONSOLIDACIÓN DEL EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN**

- Dificultad de acceso a la información y a bases de datos internas de la institución.

La oficina de Atención al Ciudadano no cuenta con la información de los grupos de valor y grupos de interés, razón por la cual, se solicitó la información necesaria a las dependencias que tienen la competencia, con el fin de ajustar las variables pertinentes para el posterior desarrollo del ejercicio de Caracterización; adicionalmente, se realizaron diferentes encuestas con datos complementarios que dieran un mayor soporte al proceso.

- Envío de correos masivos

La oficina de Atención al Ciudadano no tiene habilitado el envío de correos masivos, lo cual retardó la difusión de las Encuestas que se realizaron a los diferentes grupos de Interés y la recopilación de las respectivas respuestas que se analizaron en este ejercicio de Caracterización.

- Correos para grupos de valor

Para realizar las encuestas virtuales, es necesario contar con la información y mayoría de correos electrónicos de los grupos de valor y de interés, teniendo en cuenta que nos garantiza confiabilidad y certeza en los datos recopilados.

Algunos correos e información pertinente fue suministrada por la División de Relaciones Laborales entre otras dependencias, después de un proceso de petición, aprobación y entrega; lo que implicó que tardara más de lo previsto.

- Información incompleta de algunos grupos de valor y grupos de interés

El registro de correos y datos recolectados no contaba con todas las variables que se buscaban caracterizar, sin embargo, la información suministrada fue de gran soporte para el análisis realizado en este ejercicio

## **15. ACCIONES DE MEJORA**

Para el desarrollo e implementación de acciones de mejora en los procesos que realiza la Institución, es necesario tomar como base los resultados del ejercicio de Caracterización, teniendo en cuenta que como herramienta de gestión y control, es pertinente, conocer, analizar e interpretar cada uno de los intereses, necesidades y requerimientos de los grupos que hacen parte activa de la universidad, proceso que nos permite elevar el nivel de satisfacción de los servicios prestados y el fortalecimiento de la imagen institucional

### **Acciones de mejora propuestas para el año siguiente:**

- El personal administrativo pertenece en un alto porcentaje al tipo de vinculación provisional, esto quiere decir que su contrato brinda pocas garantías laborales y su vinculación es poco estable, por tal motivo, se sugiere replantear este tipo de contrato a otros que proporcionen mejor estabilidad a los trabajadores en consecuencia mayor productividad
- La edad de los funcionarios administrativos de la institución se encuentra en promedio de 50 años, si bien es cierto es bueno por la experiencia acumulada, se sugiere el relevo generacional con vinculación de personal joven y capacitado en la atención directa al público, con el fin de mejorar la percepción que tienen los usuarios de la Universidad
- El nivel académico que predomina en los trabajadores oficiales es bachiller y en baja proporción básica primaria, niveles que pueden ser mejorados para generar una óptima calidad en el desarrollo del trabajo. Como opción de mejora se podrían ofertar cursos cortos y capacitaciones constantes que fortalezcan los conocimientos y habilidades de este personal.

- Se requiere capacitar constantemente al personal administrativo en estrategias de atención al cliente, con el fin de elevar el nivel de eficiencia en la atención y satisfacción de todos los usuarios que requieran bienes y servicios de la Universidad del Tolima.
- Se recomienda que todas las dependencias de la Universidad del Tolima, vinculen la metodología de evaluación del nivel de satisfacción de servicio que en estos momentos maneja la oficina de Atención al Ciudadano.
- Se presentan inconvenientes en la recolección de información para los ejercicios propuestos por la oficina de Atención al Ciudadano, esto se debe a que cada dependencia maneja bases de datos de diferentes grupos de valor y grupos de interés, para esto es necesario elaborar propuestas donde la Universidad recopile sus bases de datos en un lugar de fácil acceso a todas las oficinas con el fin de facilitar su manejo y análisis.
- Los docentes de planta se encuentran en un promedio de edad laboral máxima y avanzada, esto implica que su estrategia de enseñanza en ocasiones es obsoleta y los estudiantes manifiesten desinterés e inconformidad por la misma, en contraste a las que se requieran recientemente en el campo laboral. En este sentido, se sugiere dar oportunidades a docentes jóvenes que proporcionen nuevas metodologías de enseñanzas y que se encuentren capacitados para desarrollar sus funciones.
- Es necesario que la oficina de Atención al Ciudadano cuente con la herramienta de correos por masividad para facilitar el proceso de recolección de información de los diferentes grupos de valor y de interés.
- Un porcentaje muy bajo del 1,25% de docentes solo cuentan con pregrado, este nivel académico es considerado un requisito básico para ejercer su labor. A pesar

de esto, las exigencias del estudiantado requieren de una mayor preparación profesional, que les brinden amplios conocimientos en diversos ámbitos académicos.

- La mayoría de los graduados solo manejan una lengua, lo que puede resultar como una limitante en la oferta laboral que exija como mínimo el dominio de 2 lenguas. De acuerdo a lo anterior, se recomienda realizar una revisión curricular donde se apruebe un nivel de inglés más avanzado (mínimo B)1 al que se exige en estos momentos; en ese sentido, como requisito de grado para todas las carreras deben incluir los niveles de inglés en el plan de estudio y disponer de cursos de inglés o de idiomas gratuitos que incentiven a los estudiantes a abrir su campo laboral y proyectar a posibles cargos en el extranjero.
- El 73,5% de los graduados manifiestan interés en continuar sus estudios de Posgrado en la Universidad del Tolima, por esta razón, sugieren que se amplíe la oferta de programas de Posgrado y educación continuada para las diferentes carreras.
- El 71,87% de los graduados sugieren actualizar el plan de estudios de acuerdo a los intereses y requerimientos del campo laboral actual, basado en la normatividad vigente y los nuevos desarrollos en las diversas áreas. A consecuencia de lo anterior, la universidad se vería en la necesidad de modificar el pensum académico, en aras de proporcionar los requerimientos y solicitudes manifestadas por sus graduados.