



CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR Y DE INTERÉS 2022



Universidad
del Tolima



ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que soñamos!

CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR Y DE INTERÉS 2022

UNIVERSIDAD DEL TOLIMA

Tabla de contenido

CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR Y DE INTERÉS 2022	2
1. INTRODUCCIÓN.....	11
2. ASPECTOS GENERALES	12
2.1 Alcance	12
Definición.....	12
Caracterización de usuarios(as)	12
Servicios:	12
Trámites:.....	13
OPAS:.....	13
CAT:	13
Estrato:	13
Frecuencia:.....	13
Género:.....	13
Gestión:	13
Grupo de Interés 1:.....	13
Matriculados:	14
Organización:.....	14
Población:.....	14
Posgrado:	14
Pregrado:.....	14
Variable:	15
Variable intrínseca:.....	15
Variables biográficas:	15
Variable de comportamiento.....	15
2.3 Objetivo General	15
2.4 Objetivos específicos	16
3. REQUERIMIENTOS DE LA POLÍTICA	16
3.1 Política de servicio al ciudadano.....	17
3.2 Participación ciudadana y rendición de cuentas	17
3.3 Sistema unificado de información de trámites – SUIT	18
4. NORMATIVIDAD	18
4.1 Leyes	18

4.2 Decretos.....	19
4.3 Documentos CONPES.....	20
5. USUARIOS(AS) BENEFICIADOS(AS):.....	20
6. GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS:.....	21
6.1 GRUPOS de valor.....	21
6.2 Grupos de interés	21
7. TIPO DE POBLACIÓN A CARACTERIZAR	22
8. VARIABLES USADAS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE GRUPO DE VALOR:..	23
8.2 Estudiantes	23
9. VARIABLES USADAS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS:	28
9.1. Usuarios(as).....	28
Servicio	30
Talento humano.....	30
Infraestructura.....	30
9.2. Docentes de planta y catedráticos	30
9.3. Administrativos.....	31
9.4 Trabajadores oficiales	32
9.5 Graduados(as)	32
9.6 Sindicatos	33
9.10 Medios de comunicación.....	34
9.11 Proveedores.....	35
9.12 Padres de familia	36
10. CARACTERÍSTICAS Y MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	37
10.1 Canales de atención:	38
11. AUTOMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	38
12. RESULTADOS	39
12.1 Grupos de valor	39
Aspirantes para el semestre A-2022, modalidad presencial (pregrado)	39
12.2 Grupos de Interés	75
Docentes de planta.....	75
Conclusiones Generales.....	122

Acciones de mejora 122

Tabla de Graficas

Gráfica 1. Distribución por género de aspirantes a programas presenciales. 39

Gráfica 2. Distribución por tipo de inscripción de aspirantes a programas presenciales.
..... 40

Gráfica 3. Distribución de aspirantes inscritos(as) a programas presenciales 41

Gráfica 4. Distribución por genero de aspirantes a programas de pregrado a distancia 42

Gráfica 5. Distribución por tipo de inscripción de aspirantes a programas de pregrado a distancia. 43

Gráfica 6. Distribución por número de estudiantes inscritos(as) a programas de pregrado a distancia. 44

Gráfica 7. Distribución por número de estudiantes inscritos(as) por CAT 45

Gráfica 8. Distribución por género de aspirantes inscritos(as) a programas de posgrado presencial. 46

Gráfica 9. Distribución por programas de aspirantes inscritos(as) a programas de posgrado presencial. 47

Gráfica 10. Distribución por género de aspirantes inscritos(as) a programas de posgrado a distancia. 48

Gráfica 11. Distribución por programas de aspirantes inscritos(as) a programas de posgrado a distancia. 49

Gráfica 12. Distribución por género de estudiantes de programas presenciales 50

Gráfica 13. Distribución por rango de edad de estudiantes de programas presenciales 51

Gráfica 14. Distribución por estrato socioeconómico de estudiantes de programas presenciales 52

Gráfica 15. Distribución por etnias de estudiantes programas presenciales 53

Gráfica 16. Distribución por tipo de discapacidad de estudiantes de programas presenciales 54

Gráfica 17. Distribución por procedencia de estudiantes programas presenciales. 55

Gráfica 18. Distribución por estudiantes matriculados(as) a programas presenciales .. 56

Gráfica 19. Distribución por género de estudiantes de programas a distancia 57

Gráfica 20. Distribución por rango de edad de estudiantes programas a distancia 58

Gráfica 21. Distribución por estrato socioeconómico de estudiantes programas a distancia 59

Gráfica 22. Distribución por etnia de estudiantes de programas a distancia 60

Gráfica 23. Distribución por tipo de discapacidad de estudiantes programas a distancia 61

Gráfica 24. Distribución por procedencia de estudiantes de programas a distancia 62

Gráfica 25. Distribución por programas de estudiantes a distancia. 63

Gráfica 26. Distribución de estudiantes de programas a distancia por CAT 64

Gráfica 27. Distribución por género de estudiantes de programas de posgrado presenciales 65

Gráfica 28. Distribución por rango de edad de estudiantes de programas de posgrados presenciales 66

Gráfica 29. Distribución por estrato socioeconómico de estudiantes de programas de posgrado presenciales	67
Gráfica 30. Distribución por procedencia de estudiantes de los programas de posgrado presenciales	68
Gráfica 31. Distribución por programas de estudiantes de posgrados presenciales	69
Gráfica 32. Distribución por género de estudiantes de programas de posgrado a Distancia.	70
Gráfica 33. Distribución por rango de edad de estudiantes de programas de posgrado a distancia	71
Gráfica 34. Distribución por estrato socioeconómico de estudiantes de posgrado a distancia	72
Gráfica 35. Distribución de estudiantes de programas de posgrado a distancia por CAT	73
Gráfica 36. Distribución por programa de estudiantes de posgrado a distancia	74
Gráfica 37. Distribución por género de docentes de planta.....	75
Gráfica 38. Distribución por rango de edad de docentes de planta.....	76
Gráfica 39. Distribución por nivel de formación de docentes de planta.....	77
Gráfica 40. Distribución por categoría de docentes de planta.....	78
Gráfica 41. Distribución por tipo de vinculación de docentes de planta	79
Gráfica 42. Distribución por género de docentes catedráticos	80
Gráfica 43. Distribución por rango de edad de docentes catedráticos	81
Gráfica 44. Distribución por nivel de formación de docentes catedráticos	82
Gráfica 45. Distribución por nivel de categoría de docentes catedráticos	83
Gráfica 46. Distribución por género de funcionarios(as) administrativos(as)	84
Gráfica 47. Distribución por nivel de formación de funcionarios(as) administrativos(as)	85
Gráfica 48. Distribución por rango de edad funcionarios(as) administrativos(as)	86
Gráfica 49. Distribución por tipo de vinculación de funcionarios(as) administrativos(as)	87
Gráfica 50. Distribución por número de cargos administrativos	88
Gráfica 51. Distribución por género de trabajadores oficiales	89
Gráfica 52. Distribución por rango de edad trabajadores oficiales	90
Gráfica 53. Distribución por nivel de formación de trabajadores oficiales	91
Gráfica 54. Distribución por número de cargos de trabajadores oficiales	92
Gráfica 55. Distribución por género de graduados(as).....	93
Gráfica 56. Distribución por estrato socioeconómico de graduados(as)	94
Gráfica 57. Distribución por interesados(as) en realizar un programa de posgrado	95
Gráfica 58. Distribución por posgrado interesado en realizar.....	96
Gráfica 59. Distribución por comunicación con la universidad posterior a la graduación	97
Gráfica 60. Distribución por canal que utiliza para comunicarse con la universidad	98
Gráfica 61. Distribución por género de afiliados(as) a sindicatos.....	99
Gráfica 62. Distribución por rango de edad de afiliados(as) a sindicatos.....	100

Gráfica 63. Distribución por estrato socioeconómico de afiliados(as) a sindicatos	101
Gráfica 64. Distribución por sindicato al cual pertenece.....	102
Gráfica 65. Distribución por disponibilidad de recursos para desempeñar labores.....	103
Gráfica 66. Distribución de edad de medios de comunicación.....	104
Gráfica 67. Distribución por ocupación o cargo.....	105
Gráfica 68. Distribución por insumos para el desarrollo de su trabajo	106
Gráfica 69. Distribución por utilización de fuentes informativas de la Universidad del Tolima para alimentar su medio de comunicación.	107
Gráfica 70. Distribución de periodicidad diaria de publicaciones	108
Gráfica 71. Distribución por género de proveedores.....	109
Gráfica 72. Distribución por rango de edad de proveedores.....	110
Gráfica 73. Distribución por estrato socioeconómico de proveedores	111
Gráfica 74. Distribución por recursos que suministra	112
Gráfica 75. Distribución económica de proveedores.....	113
Gráfica 76. Distribución por genero de padres de familia.....	114
Gráfica 77. Distribución por estrato socioeconómico de padres de familia	115
Gráfica 78. Distribución por nivel de estudio de padres de familia	116
Gráfica 79. Distribución por nivel de comunicación que tiene con la universidad	117
Gráfica 80. Distribución por canales de comunicación utilizados.....	118
Gráfica 81. Distribución canal de atención utilizado por los usuarios(as).....	120
Gráfica 82. Distribución por tipo de consulta realizada por los usuarios(as)	121

Lista de Tablas

<i>Tabla 1. Datos estadísticos año 2022</i>	119
<i>Tabla 2. Canales de Atención</i>	119
<i>Tabla 3. Tipo de Consulta Usuarios</i>	119

Lista de Imágenes

<i><u>Imagen. 1 Fuente: Adaptación de la Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés elaborada por el DNP.</u></i>	10
<i><u>Imagen. 2 Fuente: tomada de la página web de la Universidad del Tolima.</u></i>	21
<i><u>Imagen. 3 Población Total a caracterizar, asumiendo grupos de valor y de interés.</u></i>	22
<i><u>Imagen. 4 Variables de Caracterización en grupos de valor, Estudiantes.</u></i>	24
<i><u>Imagen. 5 Diversos puntos de atención a lo largo del país.</u></i>	26
<i><u>Imagen. 6 Datos para la Variable demográfica en grupo de interés, Estudiantes.</u></i>	27
<i><u>Imagen. 7 Canales de Atención al Ciudadano para grupos de valor y grupos de interés.</u></i>	

CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR Y DE INTERÉS 2022
UNIVERSIDAD DEL TOLIMA

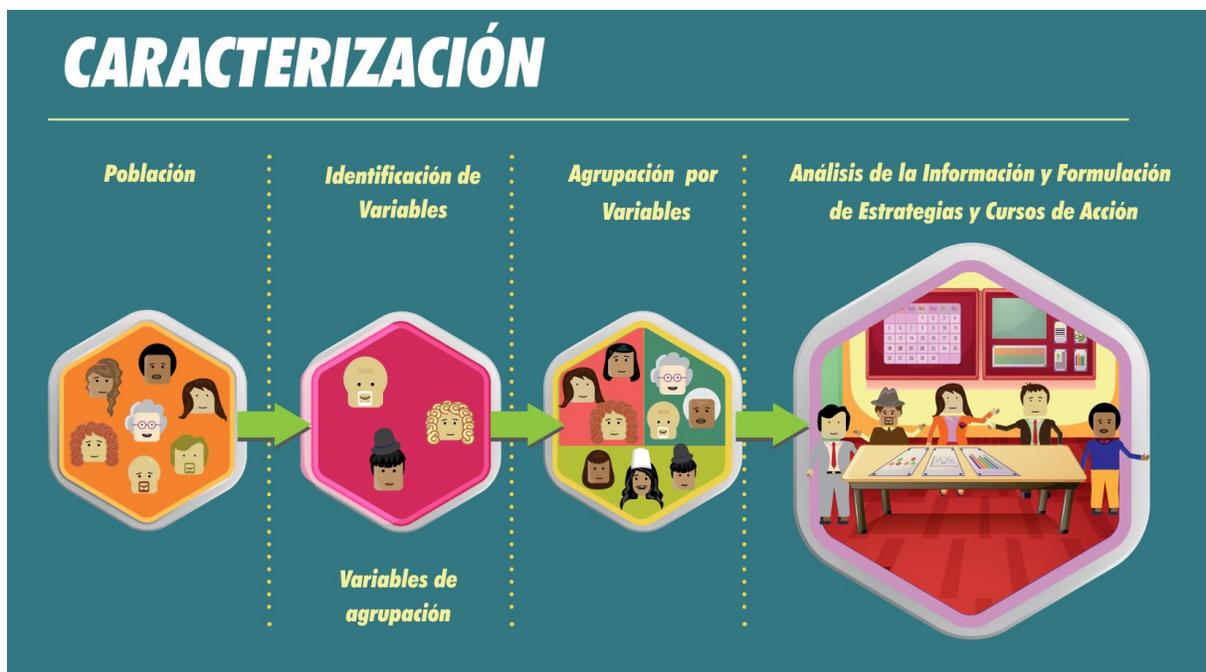


Imagen. 1 Fuente: Adaptación de la Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés elaborada por el DNP.

1. INTRODUCCIÓN

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

Los ejercicios de caracterización permiten a la Institución, rediseñar o ajustar los servicios que oferta, 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 pueden tener los usuarios, en este sentido proporciona información confiable para el diseño de planes de mejoramiento que faciliten el acceso a poblaciones específicas, grupos vulnerables como víctimas de la violencia, los desplazados y las personas en situación de pobreza extrema, y en situaciones de discapacidad dentro de ellas encontramos la física o motriz, visual, auditiva, verbal, intelectual, psicosocial, y por el entorno físico, por lo tanto llegamos a este grupo con programas de inclusión interprete lenguaje de señas, audio de información de la página web de la universidad, y con un espacio físico adecuado en diferentes sitios de la Universidad en donde puedan participar en diferentes contextos y actividades en los que otros, en igualdad de condiciones.

En este sentido, la universidad optimiza el uso de sus recursos y genera estrategias de participación ciudadana, servicio a la ciudadanía, 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 y fortalecimiento de la imagen institucional.

Para finalizar, este ejercicio nos permitirá centralizar en las variables que puedan servir de criterio al momento de tomar acciones encaminadas hacia una mejor gestión y prestación de los servicios de la Universidad del Tolima.

2. ASPECTOS GENERALES

2.1 Alcance

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

Definición

Caracterización de usuarios(as): Descripción de un usuario interno y/o externo en el cual se especifica variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificarlas necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio.

Servicios: Derecho de los ciudadanos a una gestión pública de calidad, empoderando a los ciudadanos para que puedan exigir a la administración pública la mejora continua de la gestión pública en su beneficio, tema que, según dicho documento, es aplicable a

cualquier persona natural o jurídica que requiera relacionarse con la administración y se encuentre en el territorio del país correspondiente, o posea el derecho a hacerlo, aunque se encuentre fuera de este.

Trámites: Conjunto de requisitos, pasos o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

OPAS: Otros procedimientos administrativos.

CAT: Centros de Atención Tutorial

Estrato: Tiene su origen en el vocablo latino status y permite hacer referencia al conjunto de elementos que comparten ciertos caracteres comunes y que se integra con otros conjuntos para la información de una entidad.

Frecuencia: Medida del número de veces que se repite un fenómeno por unidad de tiempo.

Género: El género se refiere no solo a las relaciones y desigualdades entre hombres y mujeres, sino también a las intragenero.

Gestión: Acción o trámite que, junto con otros, se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa.

Grupo de Interés 1: Son los colectivos que ejercen una influencia (o potencialmente pueden ejercerla) sobre la capacidad de la institución para conseguir sus objetivos.

Matriculados: Por matriculación se entiende por lo general un registro de determinados datos personales en un archivo con objeto de formar parte de alguna institución educativa.

Organización: Estructura administrativa creada para lograr metas u objetivos por medio de los organismos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por sistemas de interrelaciones que cumplen funciones especializadas. También es un convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico.

Población: Conjunto de individuos, constituido de forma estable, ligado por vínculos de reproducción e identificado por características territoriales, políticas, jurídicas, étnicas o religiosas. Una población pues, se definirá como tal si tiene continuidad en el tiempo y si esta continuidad está asegurada por vínculos de reproducción que ligan padres e hijos y garantizan la sucesión de las generaciones. Finalmente, una población se define también por las características que trazan su perfil y sus límites. Los límites y fronteras de las distintas poblaciones son tales que los agregados así definidos asumen su propia autonomía y estabilidad, reproduciéndose y conservándose en el tiempo.

Posgrado: Se llaman estudios de posgrados a los estudiantes universitarios posteriores al título de grado y comprenden los estudios de maestría (también denominados master o magister) y doctorado. Además de los estudios propiamente dichos, se puede incluir a la investigación y a los cursos de especialización dentro de este ámbito académico.

Pregrado: Se denominan estudios de pregrado a los estudiantes superiores luego de la educación media y básica.

Su objetivo es preparar al estudiante para el desempeño de ocupaciones en áreas específicas, para el ejercicio de una ocupación o disciplina determinada, de naturaleza técnica, tecnológica o científica

Variable: Una variable es la expresión simbólica representativa de un elemento no especificado comprendido en un conjunto. Este conjunto constituido por todos los elementos o variables, que pueden sustituirse unas a otras es el universo de variables. Se llaman así porque varían, y esa variación es observable y medible. Las variables pueden ser cuantitativas, cuando se expresan en números, como por ejemplo la longitud o el peso. Las variables cualitativas expresan cualidades, por ejemplo, designar con letras las preferencias de los estudiantes por sus materias de estudio.

Variable intrínseca: Una característica intrínseca (o inherente) es una característica que se puede observar mediante un simple examen del objeto y que no requiere más conocimientos sobre el uso o el origen de dicho objeto.

Variables biográficas: Estas se pueden considerar de fácil obtención por parte de los gerentes y en su mayor parte incluyen información contenida en el historial del empleado. Además permiten que el empleador pueda conocer mejor quien es su empleado y otorgarle responsabilidades y desafíos acordes con su perfil individual.

Variable de comportamiento: Estas variables corresponden a las acciones observadas en los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción.

2.3 Objetivo General

Identificar y describir mediante variables sociodemográficas las características de los ciudadanos y de los grupos de valor y de interés, asociados a la Universidad del Tolima, que permitan conocer e identificar algunas particularidades, requerimientos, necesidades, motivaciones e intereses con el propósito de 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 en el acceso a los diferentes servicios y programas ofertados en el desarrollo de los ejes misionales de la Universidad.

2.4 Objetivos específicos

- Conocer las características geográficas y demográficas de los grupos de valor y de interés que son usuarios(as) o solicitan los servicios en la Universidad del Tolima, con el fin de determinar algunas de sus necesidades.
- Identificar la población graduados(as) de la Universidad del Tolima
- Conocer algunas características y necesidades de la población Estudiantil
- Describir los estudiantes con los que cuenta la Institución en los programas de pregrado y posgrado en las modalidades Presencial y de Educación a Distancia.
- Identificar los tipos de vulnerabilidad que tienen los estudiantes de la modalidad presencial y distancia.
- Identificar los tipos de etnias a la que hacen parte los estudiantes de presencial y distancia para pregrado y posgrado.
- Identificar los docentes de planta y catedráticos que hacen parte la Universidad del Tolima mediante variables sociodemográficas.
- Identificar el personal administrativo de la Universidad del Tolima mediante variables sociodemográficas.
- Identificar a los trabajadores oficiales que pertenecen a la Universidad del Tolima, mediante variables sociodemográficas.
- Determinar situaciones y necesidades, presentadas por los grupos de valor y de interés de la Universidad del Tolima, para mejorar cada uno de los trámites y servicios ofrecidos por la Institución.
- Conocer las características geográficas y demográficas de los padres de familia de los estudiantes matriculados en el semestre A de 2022 de las modalidades de pregrado y posgrado de la Universidad del Tolima.

3. REQUERIMIENTOS DE LA POLÍTICA

Las Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Decreto 1083 de 2015 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:

3.1 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.

3.2 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.

3.3 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.

4. NORMATIVIDAD

4.1 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”.
- Ley 2052 del 25 de agosto de 2020. "por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y administrativas, en Relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"

4.2 Decretos

- Decreto 1081 de 2015
- 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 Antitramite”, 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
- Ley 2052 del 25 de agosto de 2020. "por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y administrativas, en Relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"

4.3 Documentos CONPES

- 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

5. USUARIOS(AS) BENEFICIADOS(AS):

- 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(as) y/o matriculados(as) en los diferentes programas de pregrado y posgrado en las modalidades presencial y a distancia.



Imagen. 2 Fuente: tomada de la página web de la Universidad del Tolima.

6. GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS:

6.1 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

6.2 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.

- Docentes de planta y catedráticos.
- Funcionarios(as) que desarrollen actividades Administrativas y trabajadores oficiales.
- Periodistas de los medios de comunicación de la Región.

- 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.
- Usuarios(as) internos y externos que requieran un servicio o solicitud de información general y especializada.
- Padres de Familia
- Entes de Control

Esta información será útil para poder identificar, los usuarios(as) y la población en general, su comportamiento y las variables, que pueden aportar al ajuste de actividades, servicios y la toma de decisiones por parte de la Institución.

7. TIPO DE POBLACIÓN A CARACTERIZAR

Para caracterizar la población es necesario describirla e identificarla para aproximarnos a 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.

Imagen. 3 Población Total a caracterizar, asumiendo grupos de valor y de interés.



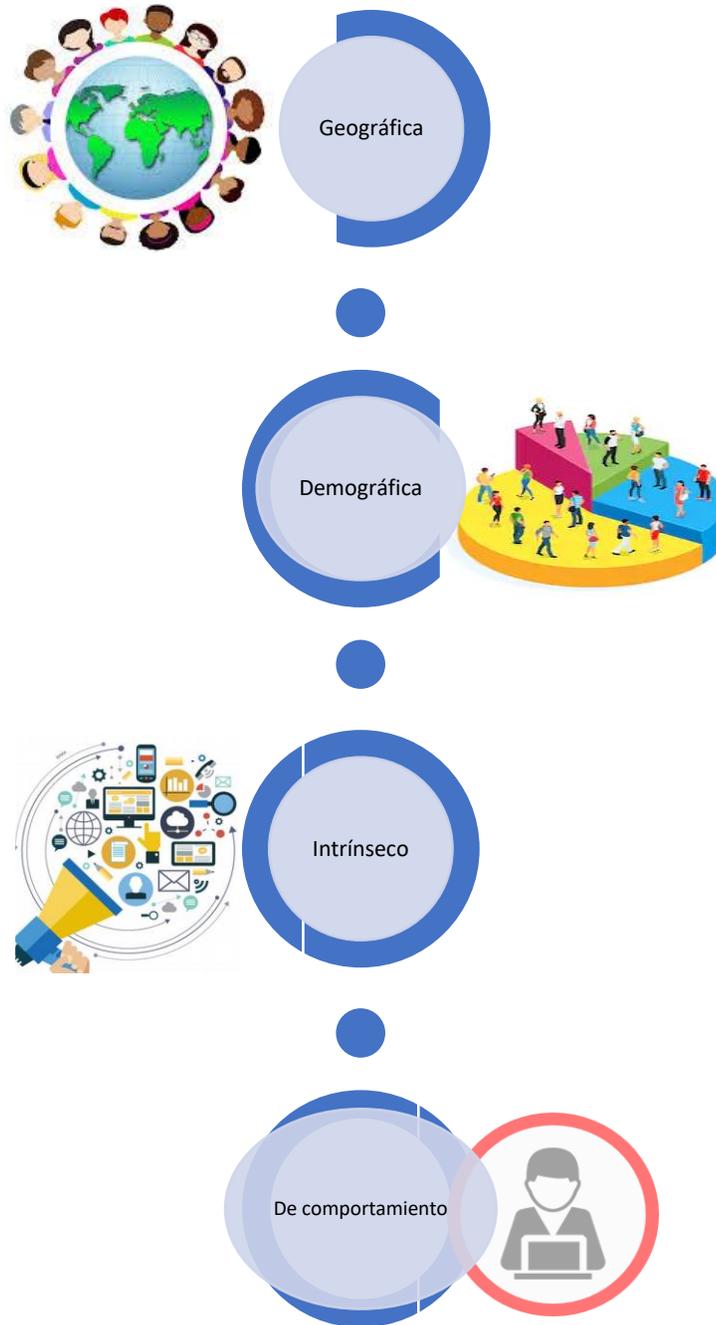
8. VARIABLES USADAS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE GRUPO DE VALOR:

8.2 Estudiantes

Son la razón de ser de la Institución la cual tiene como objetivo la formación integral permanente, para lo cual, brinda educación de alta calidad, por medio de lineamientos que permiten fomentar el desarrollo habilidades laborales y capacidades humanas. Los estudiantes como grupo de valor más importante, corresponden un pilar básico el cual debe ser satisfecho en sus necesidades y expectativas de formación.

La caracterización de los estudiantes constituye el proceso de definición de las particularidades individuales de los estudiantes.

Imagen. 4 Variables de Caracterización en grupos de valor, Estudiantes.

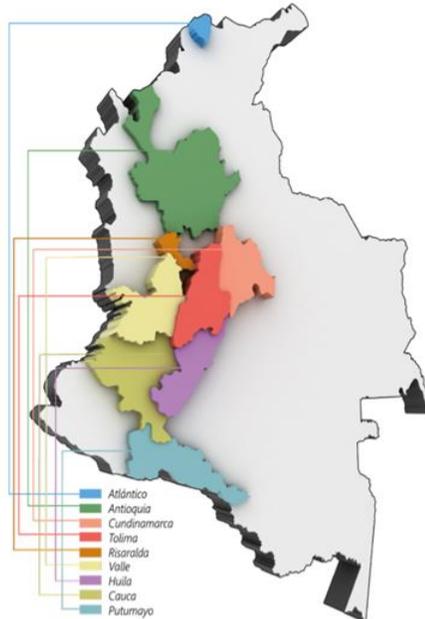


8.2.1. Geográfica:

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.

Imagen. 5 Diversos puntos de atención a lo largo del país.

Atlántico Barranquilla	Huila Neiva
Antioquia Medellín Urabá (Apartadó)	Cauca Popayán
Cundinamarca Sibaté Bogotá D.C. (Tunal, Suba, Kennedy, Quinta Camacho) Girardot Pacho	Putumayo Mocoa
Risaralda Pereira	Tolima Ibagué Chaparral Honda Melgar Planadas Purificación Rioblanco Cajamarca Líbano Mariquita
Valle Cali	



La Universidad del Tolima ofrece educación superior de calidad a gran parte del país con dos modalidades de oferta (Presencial y Distancia), con la meta de ampliar una nueva modalidad (Virtual)

25 Centros de Atención Tutorial en todo el País

6 Centros Rurales de Gestión del Conocimiento

8.2.2 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:** El género se refiere no solo a las relaciones y desigualdades entre hombres y mujeres sino también a los intragenero.
- **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.

Imagen. 6 Datos para la Variable demográfica en grupo de interés, Estudiantes.



8.2.3 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(as). De esta manera, se busca recolectar

información relevante para formular estrategias que permiten elevar los niveles de satisfacción.

8.2.4 De comportamiento:

Preguntas más frecuentes: Identifica los temas más consultados y la posible oferta de servicios que pueden demandar los usuarios(as) 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.

9. 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.

9.1. Usuarios(as)

La caracterización busca recolectar información integral y básica sobre los usuarios(as) 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 Digital.

9.1.1 ¿Para qué nos sirve la caracterización de ciudadanos, usuarios(as) o grupos de interés?

-Permite identificar las tipologías de usuarios a fin de medir y evaluar los servicios que ofrece la Universidad.

-Permite identificar las acciones de mejora necesarias, para ofrecer a través de nuestra gestión respuesta a los requerimientos y necesidades de los usuarios(as) de manera satisfactoria.

-Permite a la Universidad recibir la retroalimentación esperada y lograr la participación activa de la ciudadanía, en sus actividades misionales y desde luego conseguir la satisfacción de los ciudadanos atendido.

-Permite analizar los resultados y utilizarlos en la toma de decisiones, mejoramiento Continuo, identificación de las necesidades de los mismos.

-Ofrece elementos que permiten mejorar la comunicación entre la entidad y sus usuarios(as)

-Ayuda a determinar las necesidades de los usuarios(as) eficientemente para que puedan ser satisfechas cuando lo solicitan.

-Permite enfocar los servicios ofrecidos y las comunicaciones hacia aquellos usuarios que más lo requieren.

-Permite implementar acciones que redunden en el fortalecimiento de la percepción de confianza que los usuarios pueden tener de la entidad y del estado en general.

-Entrega elementos para ajustar servicios existentes y favorece el diseño de nuevos servicios para usuarios(as) relevantes que no están siendo atendidos por los canales de acceso establecidos.

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.

9.2. Docentes de planta y catedráticos

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 de los docentes y la interacción en el aula de clase.

Se evalúan las siguientes variables:

- Edad

- Género
- Nivel académico
- Tipo de vinculación
- Categoría

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

9.3. 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

9.4 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

9.5 Graduados(as)

Como grupo de interés, 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 como graduados(as), pueden suministrar ideas en pro de la calidad académica, administrativa y de servicio.

Se evalúan las siguientes variables:

- Genero.
- Estrato socioeconómico.

- Después de su graduación ha tenido que comunicarse con la Universidad, ¿para qué tipo de gestión?
- Qué canal/(es) utiliza para comunicarse con la UT
- Está interesado en realizar un posgrado en la Universidad del Tolima, ¿cuál?
- Sugerencias, inconformidades, reconocimientos o felicitaciones en relación con los servicios prestados.

9.6 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.

Entre los sindicatos de la Universidad se encuentran:

- ASPU TOLIMA – Asociación Sindical de Profesores Universitarios Seccional Tolima
- ACEU – Asociación Colombiana de Estudiantes Universitarios
- SINTRAUNICOL – Sindicato Nacional de Trabajadores y Empleados Universitarios de Colombia
- ASEPCUT – Asociación Sindical de Empleados Públicos de Carrera Administrativa
- SINTRAOFTU – Sindicato de trabajadores oficiales Universidad del Tolima
- ASDUT – Asociación Sindical de Docentes de la Universidad del Tolima

Al interior de los sindicatos se evalúan las siguientes variables a algunos de sus integrantes:

- Género

- Edad
- Estrato socioeconómico
- Indique a cuál sindicato pertenece
- Cuenta con los recursos físicos necesarios para desarrollar su labor
- ¿La Universidad del Tolima le ha suministrado recursos para cumplir satisfactoriamente con sus actividades laborales?

9.10 Medios de comunicación

Los medios de comunicación son instrumentos útiles para dar a conocer las diferentes actividades, logros y reconocimientos de la Institución y así mantener informada a la comunidad. La información que se brinda a través de los diferentes canales oficiales debe ser oportuna, clara y precisa, evitando ambigüedades, que puedan llevar a malas interpretaciones. La caracterización de los medios de comunicación es importante para poder evaluar aspectos como niveles de uso, canales más utilizados y grado de satisfacción, entre otros.

Algunos de los medios de comunicación que presentan relación con la Universidad del Tolima, son: Don Tamalio, Zona de Impacto, Contrapeso y:

- El nuevo día
- El olfato
- Cambio IN
- Ecos del Combeima
- El Espectador
- Ondas de Ibagué
- Cero X3
- Guasca FM
- RCN Radio
- El Tiempo

Se evalúan las siguientes variables:

- Edad
- Ocupación o cargo
- Qué tipo de plataformas utiliza
- Uso de fuentes externas a las institucionales para generar información
- Niveles de uso de los medios de comunicación en un día

9.11 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.

Algunos proveedores de bienes y servicios:

- NUTRICOL
- CONTROLES EMPRESARIALES
- ILEYNER LUNA BERMUDEZ
- TODOTINTAS
- ZC FIESTAS Y EVENTOS S.A.S
- LAB. PETROLEROS Y BIOLOGICOS
- LUZ ANGELA RUBIO DE PEDROZA
- ARC ANALISIS S.A.S
- TEK SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.A.S
- MARIA NANCY GARZON DE MESA
- PROSUMINISTROS COLOMBIA S.A.S
- ISHOP COLOMBIA S.A.S
- SUMINISTROS DE LABORATORIO KASALAB

- MABEL ZABALETA BARRETO
- REACTIVOS EQUIPOS Y QUIMICOS LIMITADA
- ARTESCO S.A
- COLORS EDITORES
- MAKRO SUPERMAYORITAS
- LEÓN GRÁFICAS
- VET
- EDITORIAL MEDICA INTERNACIONAL
- GRUPO MILLIGRAM S.A.S.

Se evalúan las siguientes variables:

- Género
- Edad
- Estrato Socioeconómico
- Cuál es la fuente de recursos que suministra a la Universidad del Tolima (Bienes y Servicios, Productos)
- Actividad Económica

9.12 Padres de familia

Es parte importante para la universidad ya que se pretende generar un vínculo entre los padres y la Institución, como parte primordial de la red de apoyo de los jóvenes, para el logro de su proyecto de vida personal, académico, entre otros.

- Género.
- Estrato socioeconómico
- Nivel de estudio

- Nivel de comunicación que tiene con la Universidad del Tolima
- ¿Qué canales utiliza para comunicarse con la Universidad del Tolima?

10. 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. Así mismo la Universidad del Tolima

cuenta con las políticas, lineamientos y parámetros para el tratamiento y protección de sus datos personales.

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.

10.1 Canales de atención:

CANALES DE ATENCIÓN



Imagen. 7 Canales de Atención al Ciudadano para grupos de valor y grupos de interés.

11. AUTOMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Una vez recibida la base de datos en formato Excel por parte de Oficina de Admisiones, 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.

12. RESULTADOS

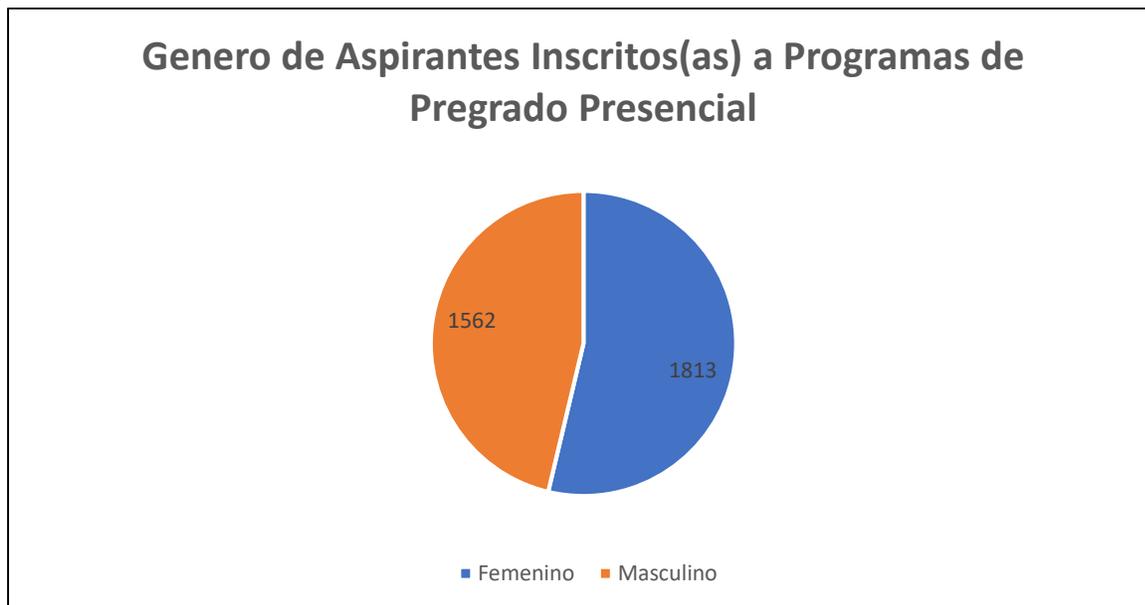
12.1 Grupos de valor

12.1.1 Aspirantes

Aspirantes para el semestre A-2022, modalidad presencial (pregrado)

A continuación, se presentará información suministrada por la Dirección de Admisiones Registro y Control Académico, la cual contiene datos de pregrado y posgrado para estudiantes matriculados(as) en el semestre A-2022 en modalidad presencial, de manera que se presentarán gráficas con la información y otras variables que se analizaron.

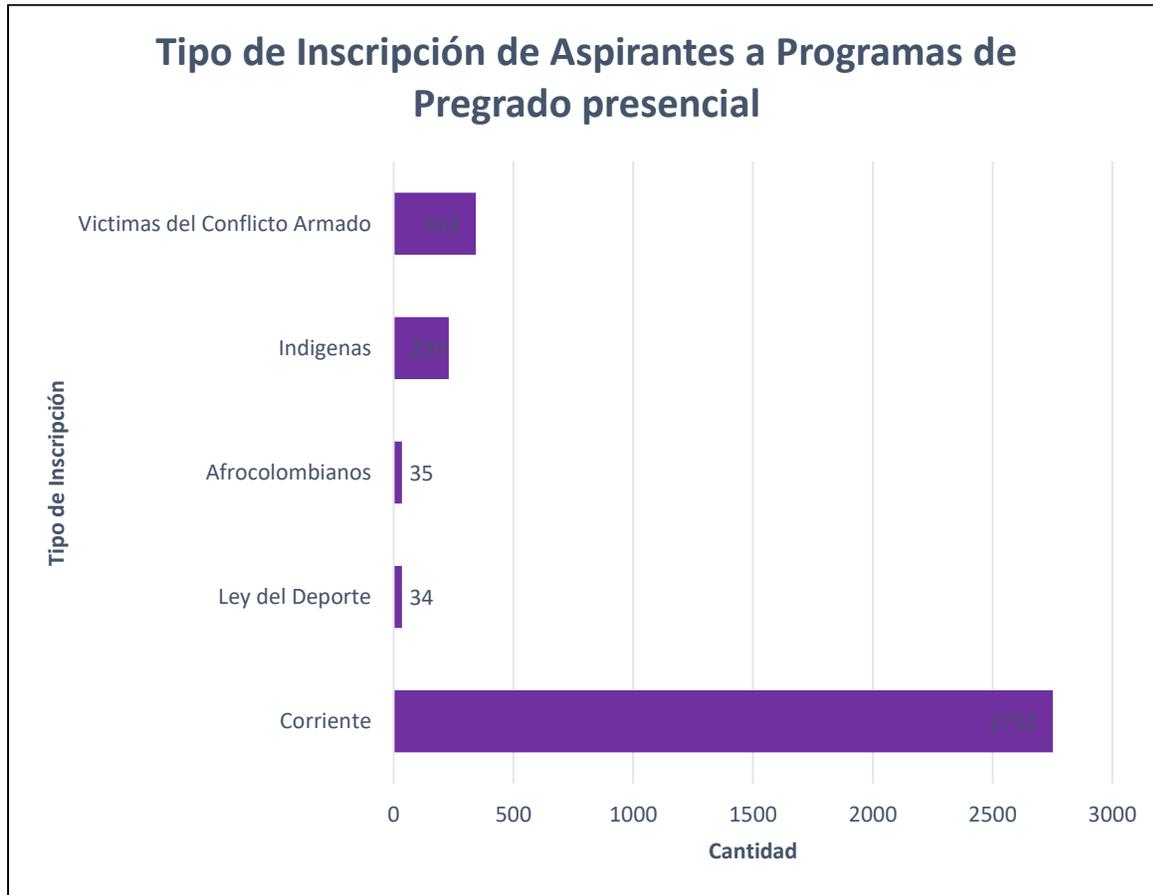
Gráfica 1. Distribución por género de aspirantes a programas presenciales.



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Se reportó un total 3375 personas inscritas a diferentes programas de la modalidad presencial en pregrado ofertados para el semestre A- 2022, correspondiendo al género femenino el 53.72% y para el género masculino el 46.28%.

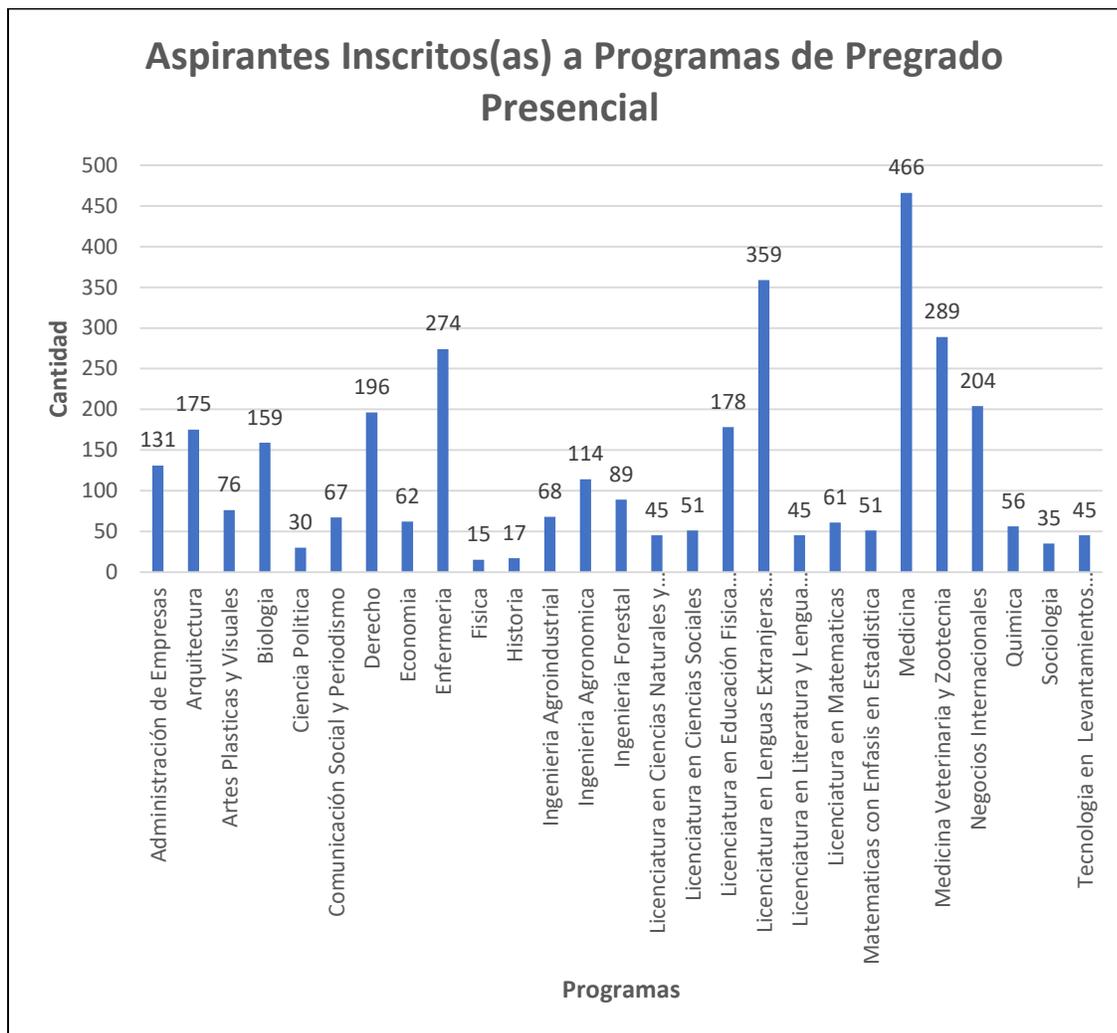
Gráfica 2. Distribución por tipo de inscripción de aspirantes a programas presenciales.



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Por modalidad de inscripción para el semestre A-2022, los aspirantes a programas presenciales realizaron la inscripción en su mayor número por la modalidad corriente con un 81.54%, seguido por víctimas del conflicto armado con el 10.16%, minorías etnias- indígenas con un 6.81%, minorías etnias- afrocolombianos con un 1.03% y ley del deporte con un 1. % del total de aspirantes inscritos(as).

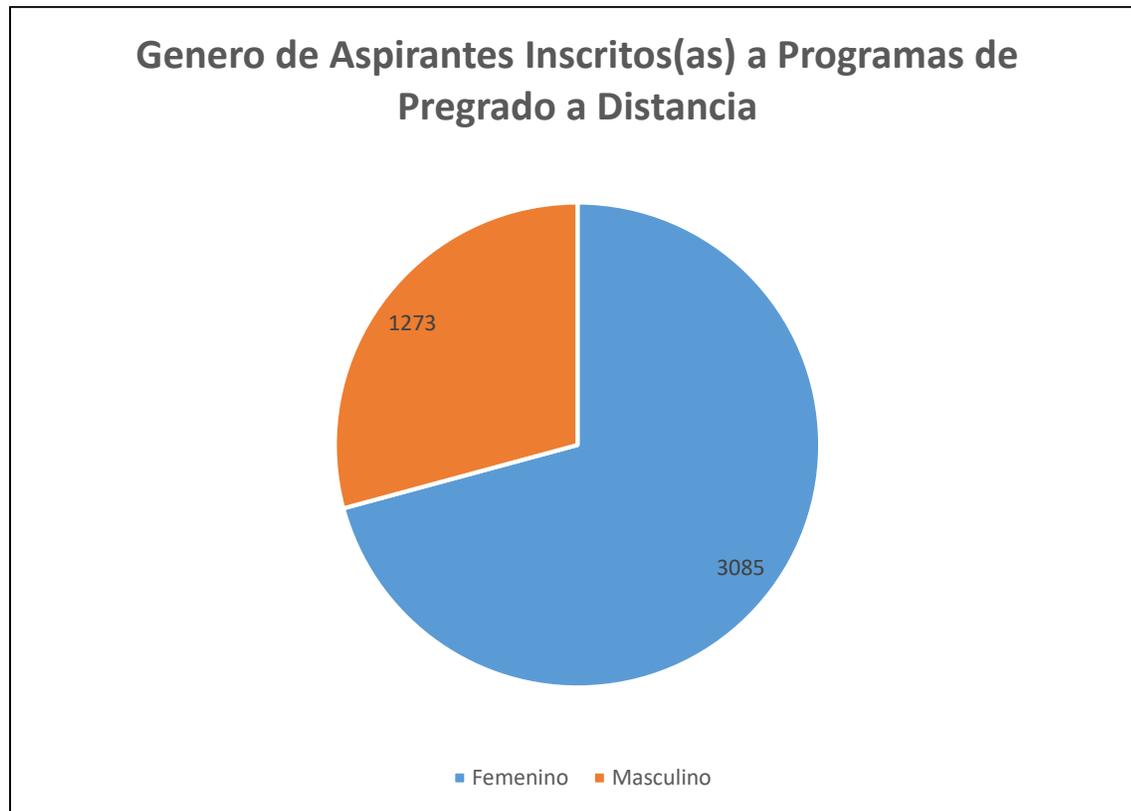
Gráfica 3. Distribución de aspirantes inscritos(as) a programas presenciales



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Para los programas de pregrado presencial para el Semestre A-2022 se inscribieron a un total de 26 programas ofertados, con la siguiente distribución por porcentaje de inscritos(as) con el mayor número de aspirantes: 13.80% para el programa de Medicina, 10.63% para Licenciatura en Lenguas Extranjeras con Énfasis en inglés, Medicina Veterinaria y zootecnia con un 8.56% y Enfermería con un 8.12%. Se mantiene la tendencia de los semestres anteriores en cuanto a los programas de mayor demanda por parte de los aspirantes, conservando el mayor número de inscritos(as) el programa de Medicina.

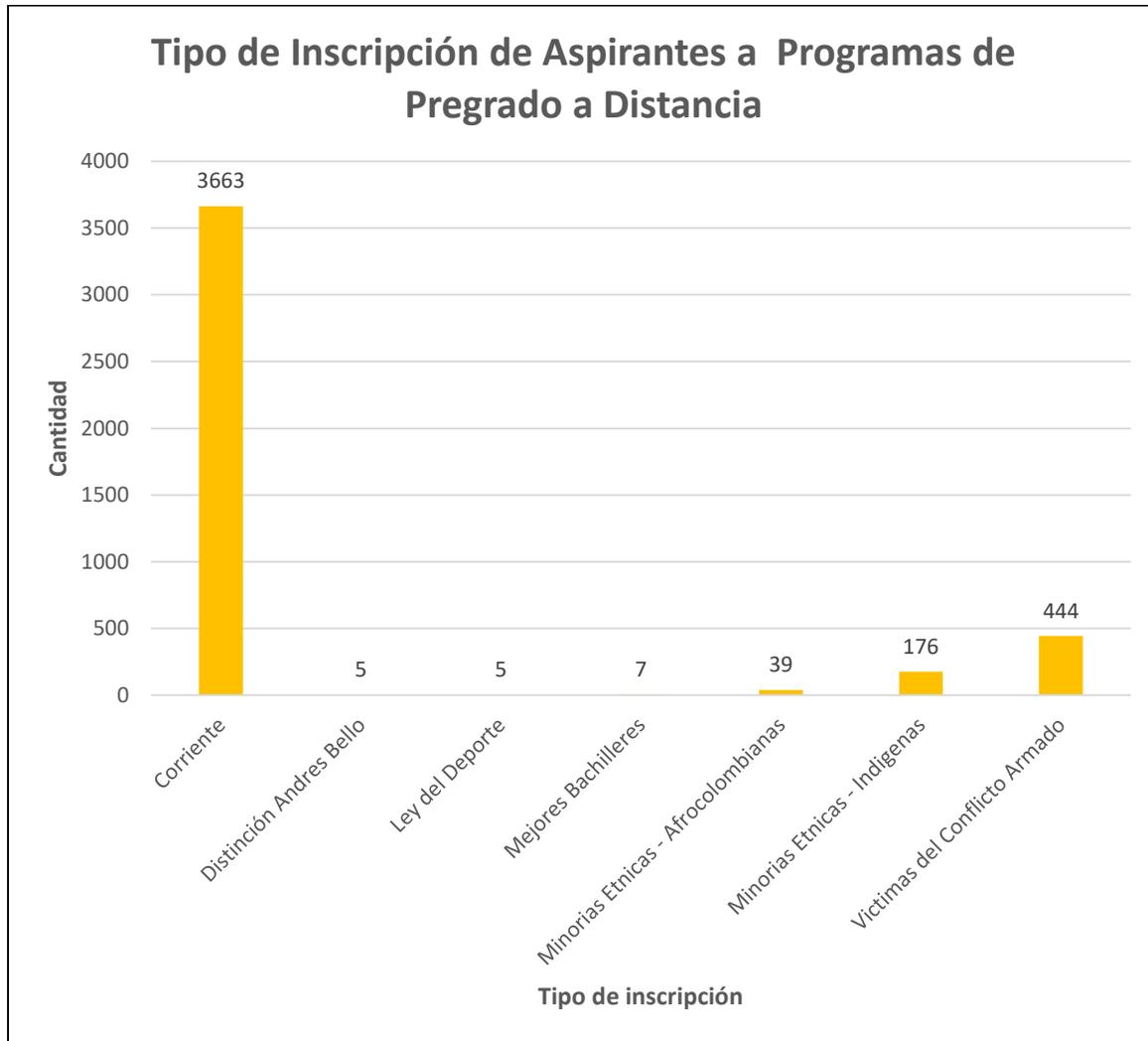
Gráfica 4. Distribución por genero de aspirantes a programas de pregrado a distancia



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Para los programas de pregrado en la modalidad a distancia Se reportó un total 4358 personas inscritas para el semestre A-2022 en los diferentes programas ofertados para el semestre A-2022. En la distribución de género de los aspirantes inscritos(as), se puede evidenciar una mayor representación del género femenino con el 70.78% de los inscritos que corresponde a un total de 3085 mujeres, y un porcentaje más bajo para el género masculino del 29.21%, correspondiente a 1273 hombres.

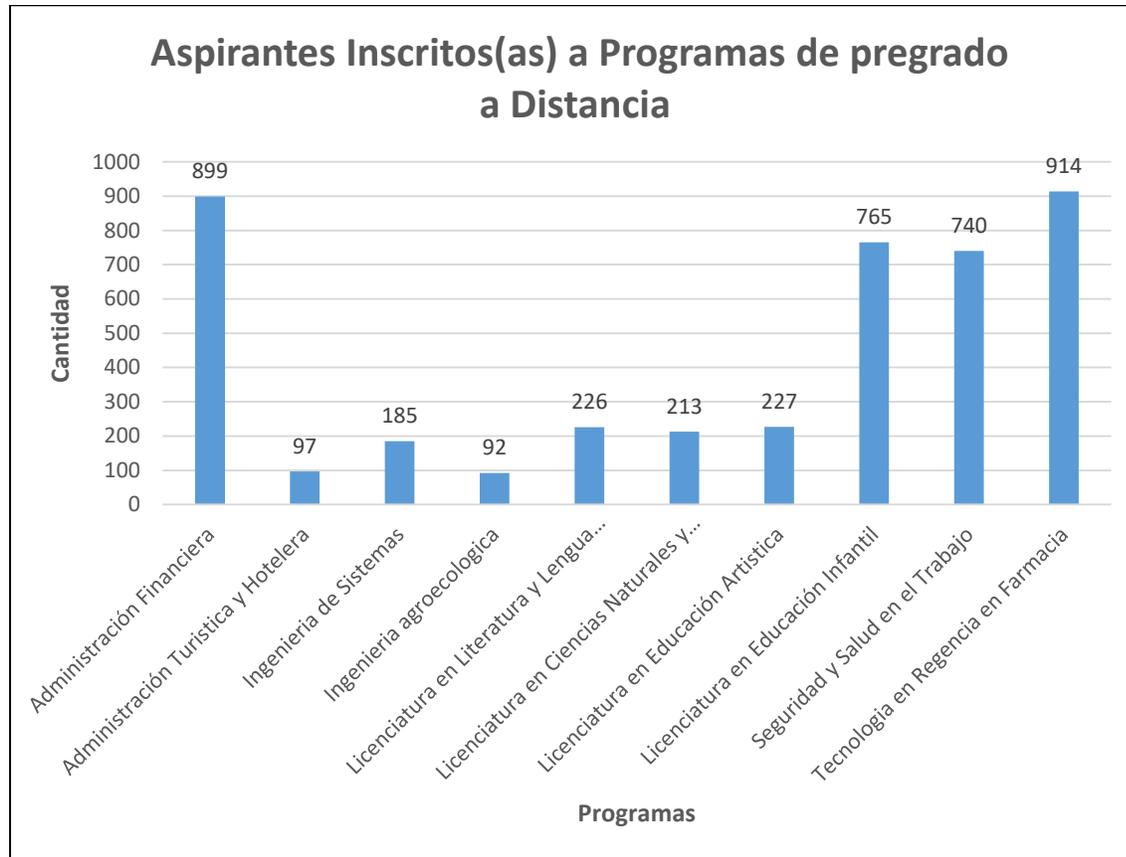
Gráfica 5. Distribución por tipo de inscripción de aspirantes a programas de pregrado a distancia.



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Para las inscripciones realizadas a los programas a distancia de pregrado para el semestre A- 2022 el 84.05% se realizaron por la modalidad corriente, el 10.18% por víctimas del conflicto, el 4.03% por Minorías Etnias – Indígenas y por Minorías Etnias – Afrocolombianos un 0.89%.

Gráfica 6. Distribución por número de estudiantes inscritos(as) a programas de pregrado a distancia.

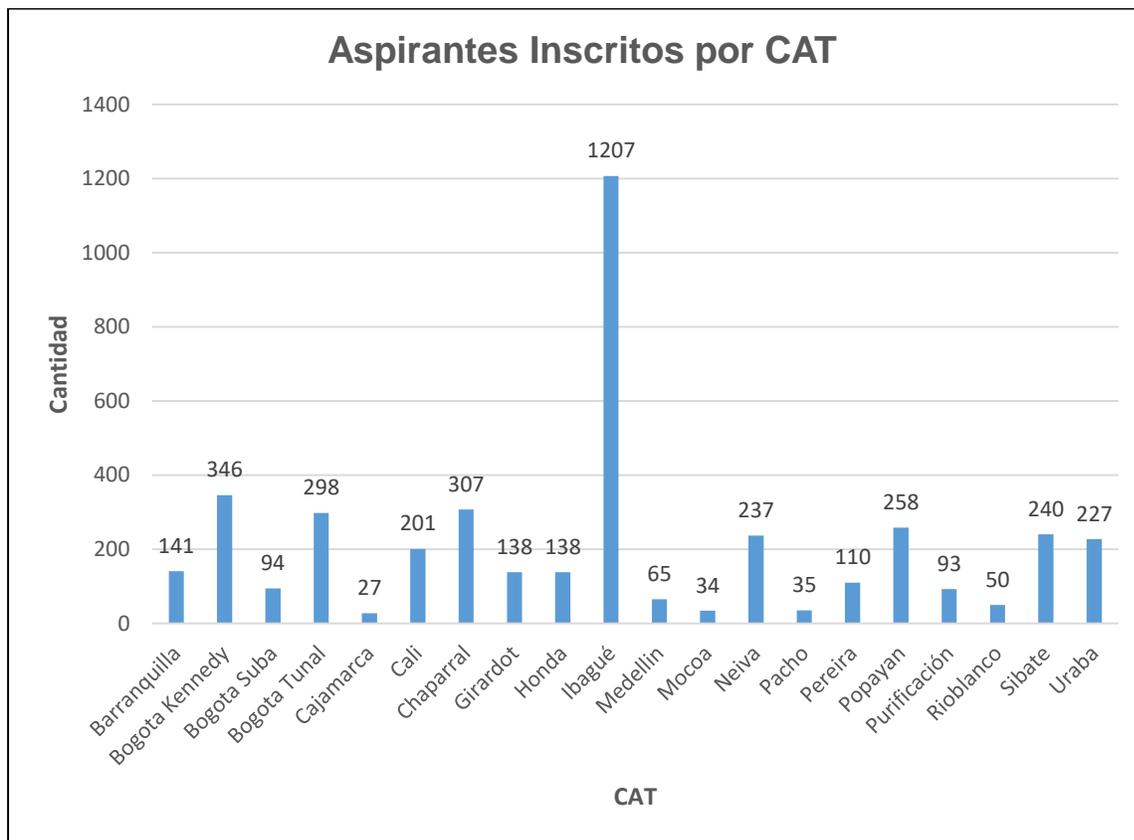


Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Para pregrado en la modalidad a distancia se inscribieron al total de programas ofertados, el programa con más número de aspirantes inscritos(as) es: Tecnología en Regencia en Farmacia con un 20.97%; seguido por Administración Financiera con un 20.62%; Licenciatura en Educación Infantil con un 17.55%; Seguridad y Salud en el Trabajo con un 16.98%.

El programa Seguridad y Salud en el Trabajo siempre se ha mantenido dentro de los programas más solicitados. Esto se debe a que la universidad cuenta con egresados(as) de este programa con excelente formación profesional.

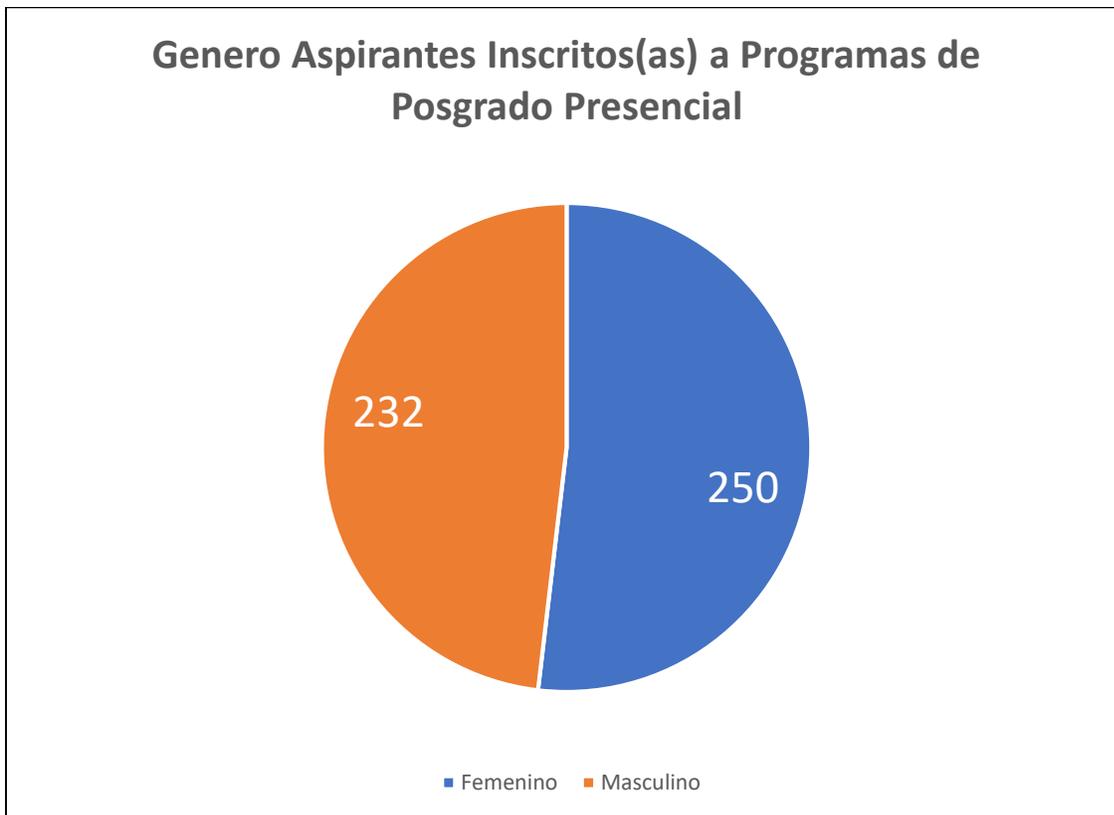
Gráfica 7. Distribución por número de estudiantes inscritos(as) por CAT



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

En relación al número de aspirantes para el semestre A-2022 a programas de pregrado a distancia inscritos(as) por sede se encuentra distribuidos de la siguiente manera: 1207 aspirantes que representan un 27.69% se inscribieron en el CAT de la ciudad de Ibagué, el 7.093% de los aspirantes se inscribieron en el CAT de Bogotá Kennedy, el 7.04% de los aspirantes en el CAT de Chaparral y 298 aspirantes que representa el 6.83% se inscribieron en el CAT de Bogotá Tunal, siendo estas las sedes con el mayor número de aspirantes inscritos(as). El mayor porcentaje de aspirantes del CAT Ibagué responde a que la mayoría residen en la ciudad de Ibagué, encontrando de esta manera una gran oportunidad de desarrollar sus estudios en la Universidad del Tolima.

Gráfica 8. Distribución por género de aspirantes inscritos(as) a programas de posgrado presencial.

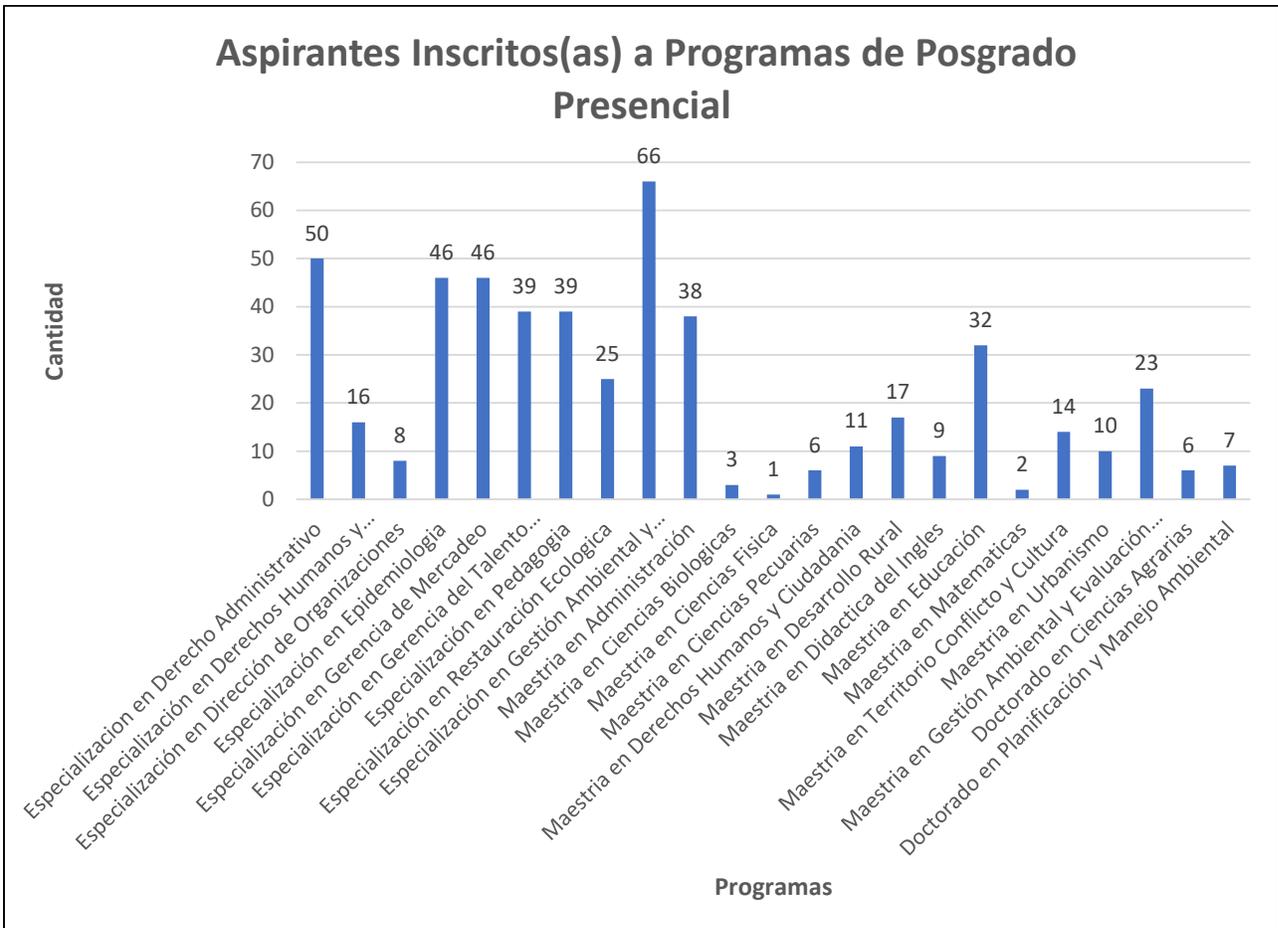


Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Las inscripciones a programas de posgrado en la modalidad presencial realizadas para el semestre A – 2022 corresponden a 482 inscripciones, de las cuales el 48.13% representan el género femenino y el 51.87% el género masculino.

Lo que indica que en relación a los programas de pregrado en los posgrados presenciales es mayor el número de hombres inscritos.

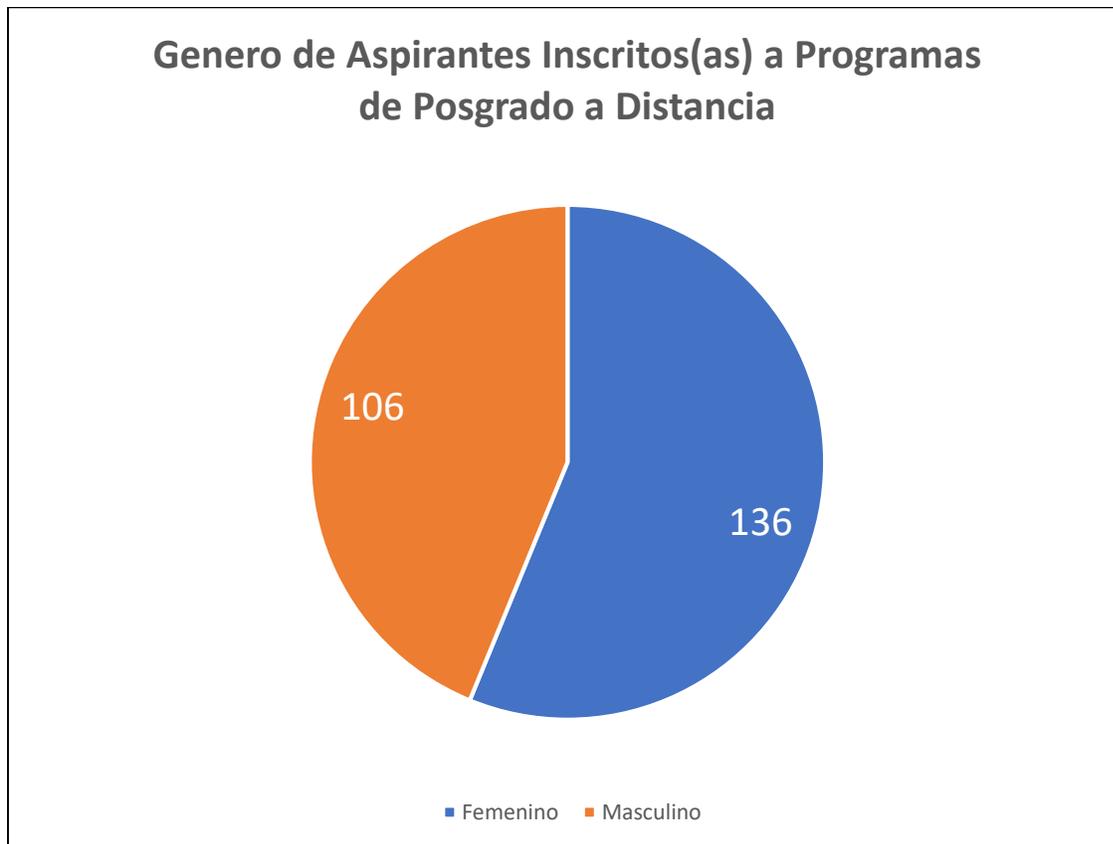
Gráfica 9. Distribución por programas de aspirantes inscritos(as) a programas de posgrado presencial.



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

En relación a los programas de posgrado presenciales ofertados para el semestre A-2022 el número de inscritos(as) por programa más representativo se distribuye de la siguiente manera: Especialización en Gestión Ambiental con un 13.69%, Especialización en Derecho Administrativo con un 10.37%, Especialización en Epidemiología y Especialización en Pedagogía con un 10.16% cada una de estas. En cuanto al programa que tuvo menos inscritos(as) fue la Maestría en Ciencias Físicas con un solo inscrito.

Gráfica 10. Distribución por género de aspirantes inscritos(as) a programas de posgrado a distancia.

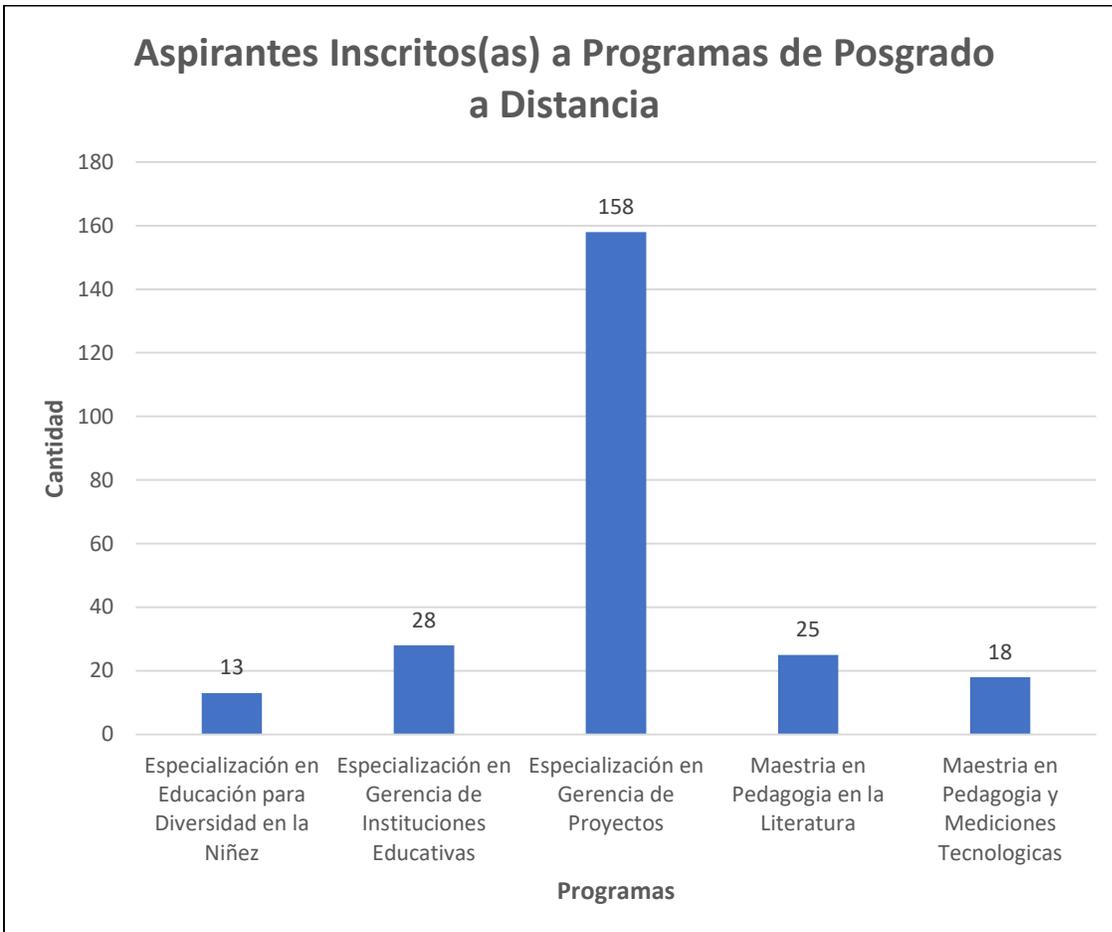


Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Para los programas de posgrado a distancia ofertados para el semestre A - 2022 se inscribieron 242 personas distribuidas por género así: el 56.19% al género femenino y el 43.81% al género masculino.

Conservando la tendencia que se encuentra en las inscripciones para los programas de pregrado a distancia donde el mayor número de inscritos(as) también corresponde al género femenino.

Gráfica 11. Distribución por programas de aspirantes inscritos(as) a programas de posgrado a distancia.



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

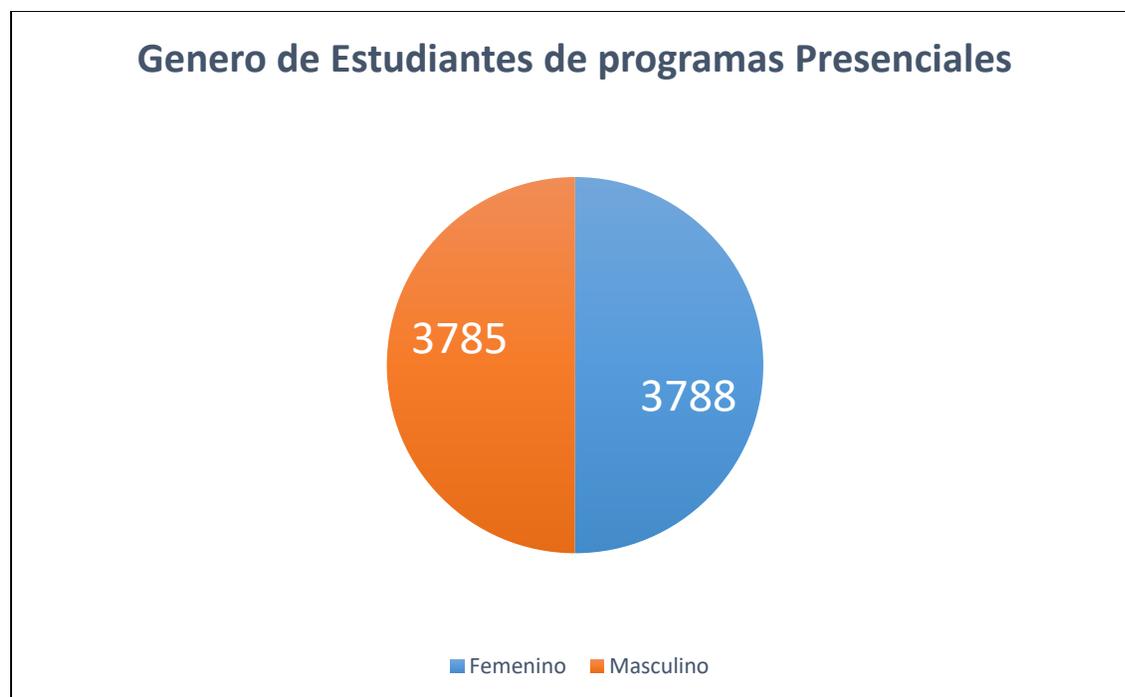
En relación a los programas de posgrados a distancia ofertados para el semestre A-2022, el mayor número de inscritos(as) corresponde al programa de especialización en gerencia de proyectos con un 65.28% de aspirantes inscritos(as), le sigue el programa de especialización en gerencia de instituciones educativas con el 11.57% de los inscritos(as) a programas de posgrado a distancia.

12.1.2 Estudiantes

Estudiantes matriculados(as) en el semestre A-2022, modalidad presencial (pregrado y posgrado)

A continuación, se presentará la información suministrada por la Dirección de Admisiones Registro y Control Académico, la cual presenta los datos de los estudiantes matriculados(as) para programas de pregrado presencial, pregrado modalidad a distancia y posgrado para el semestre A- 2022.

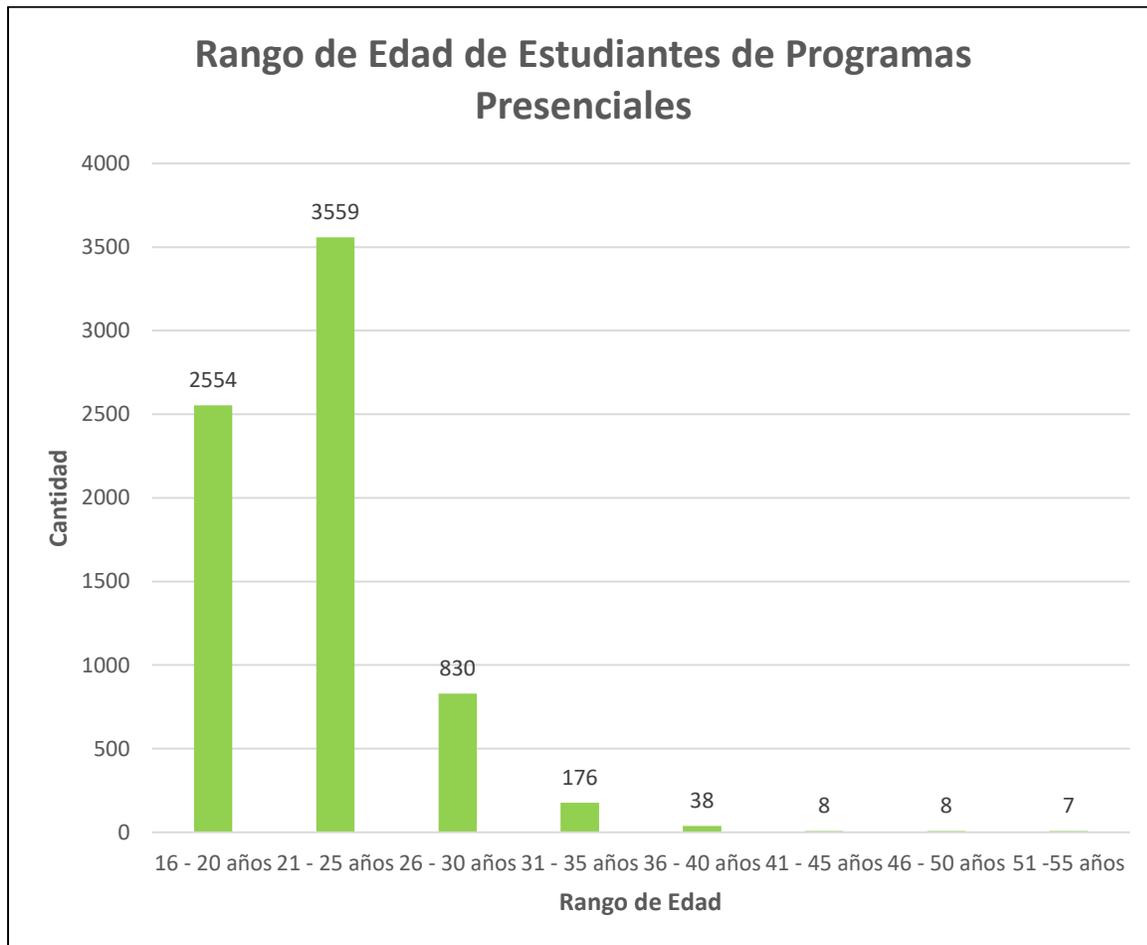
Gráfica 12. Distribución por género de estudiantes de programas presenciales



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

En modalidad presencial a nivel de pregrado se encuentran matriculados(as) 7573 estudiantes, en la gráfica anterior se muestra la distribución de los mismos por género un 50% pertenece el género femenino y un 49.9% al género masculino, lo que implica una distribución equitativa por género para los estudiantes matriculados(as) a los programas de pregrado presenciales de la Universidad del Tolima para el semestre A-2022.

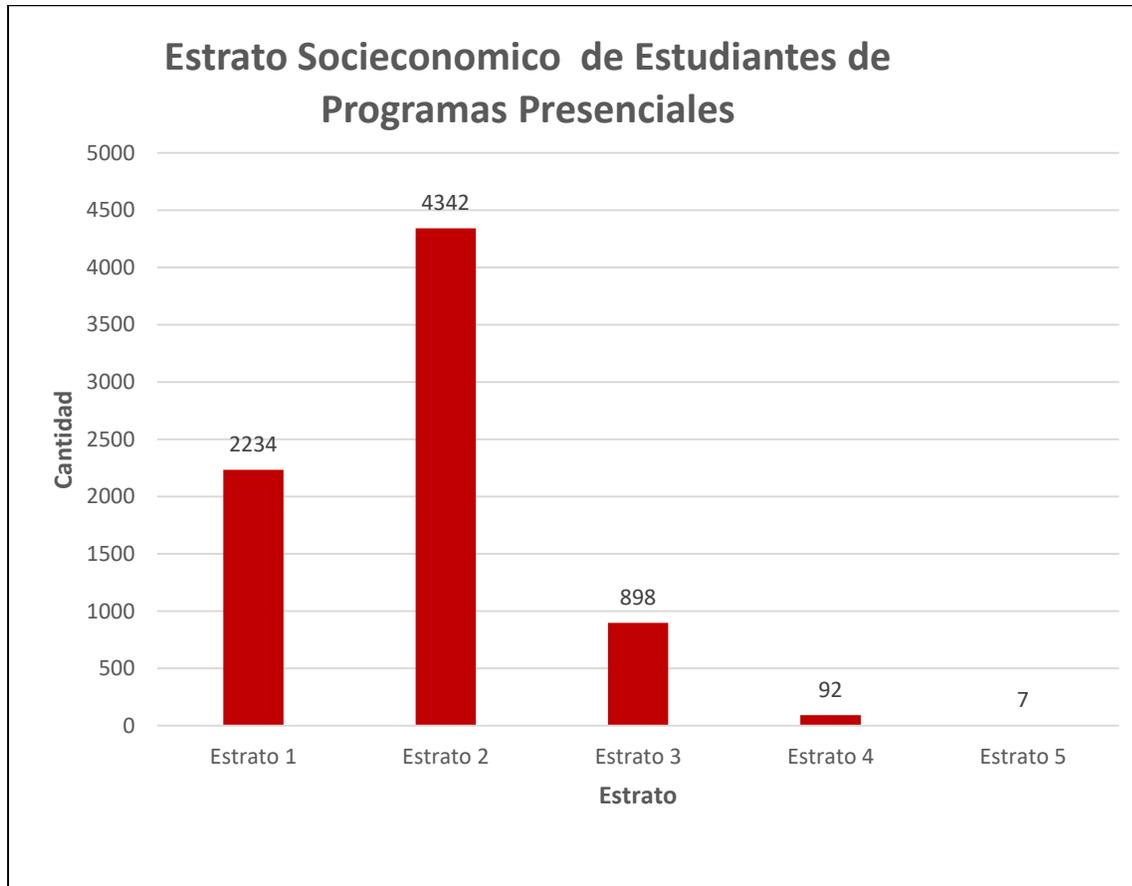
Gráfica 13. Distribución por rango de edad de estudiantes de programas presenciales



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

En relación a la distribución por rango de edad para los estudiantes matriculados(as) para programas de pregrado en la modalidad presencial del total de los 7.573 estudiantes matriculados(as), se encuentra distribuidos porcentualmente según cantidad así: de 16 a 20 años un 33.72%, de 21 a 25 años un 46.99.25% , de 26 a 30 años un 10.95% de los cuales se tienen rangos de edades presentados en la gráfica anterior, allí se puede evidenciar una fuerte tendencia en las edades inferiores que van de 21 a 25 años, seguido por las de 16 a 20 años y en menor medida para las mayores de 26 años.

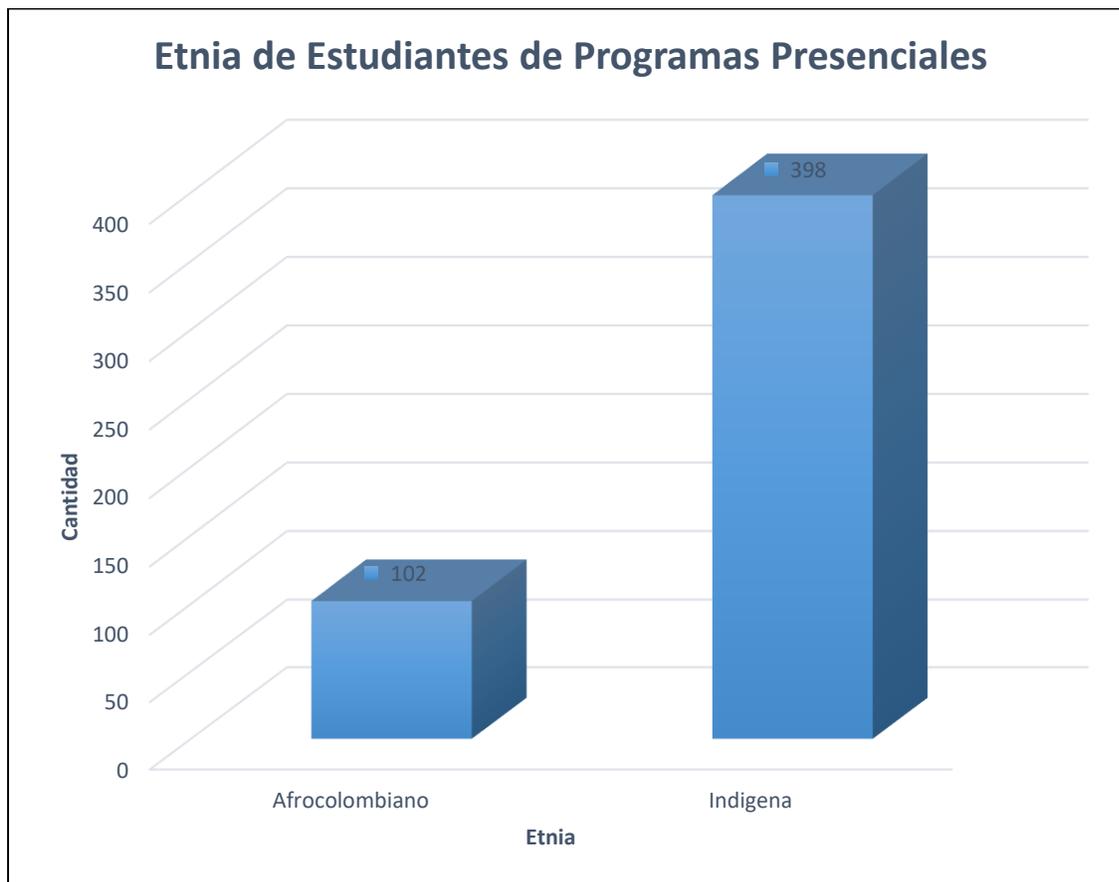
Gráfica 14. Distribución por estrato socioeconómico de estudiantes de programas presenciales



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

El total de estudiantes matriculados(as) en el semestre A-2022, para modalidad presencial en pregrado, se encuentran ubicados principalmente dentro del estrato 2 con 4342 estudiantes lo que representa un porcentaje sobre el total del 57.33%, seguido por los estratos 1 y 3; con el 29.49% y 11.85% respectivamente. Mientras que para el caso del estrato 4, se reportan 92 personas. Lo cual puede deberse en gran medida a que se trata de una universidad pública, que brinda educación superior gratuita principalmente a personas de escasos recursos económicos que cumplen con los requisitos para acceder a este beneficio.

Gráfica 15. Distribución por etnias de estudiantes programas presenciales



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

En relación a los grupos étnicos los estudiantes matriculados(as) para el semestre A-2022, manifestaron pertenecer a las siguientes etnias: 102 afrocolombianos y 398 a etnias indígenas, dentro de estas últimas se destacan los siguientes grupos: Coyaima-Natagaima con 28 estudiantes, guambiano con 11 estudiantes, inga con 6 estudiantes, kamsa con 3 estudiantes, nasa con 13 estudiantes, pastos con 29 estudiantes, yanacona con 6 estudiantes y el mayor grupo representado por los pijaos con 238 estudiantes.

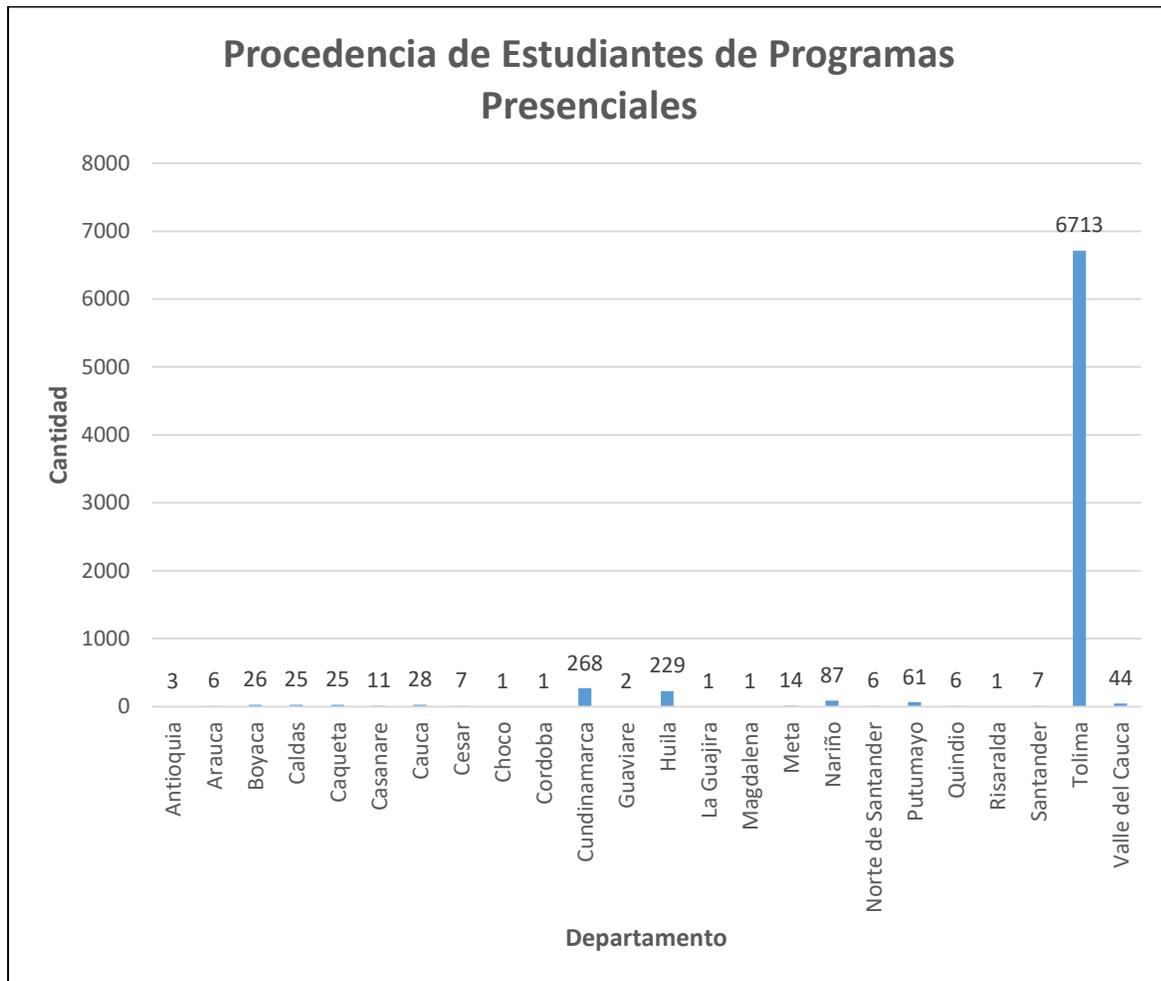
Gráfica 16. Distribución por tipo de discapacidad de estudiantes de programas presenciales



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

En relación al tipo de discapacidades reportadas por los estudiantes matriculados(as) a programas presenciales de pregrado para el semestre A – 2022, la discapacidad más representativa es la baja visión con 154 estudiantes, seguida por discapacidad física o motora para 23 estudiantes y la Psicosocial para 12 estudiantes.

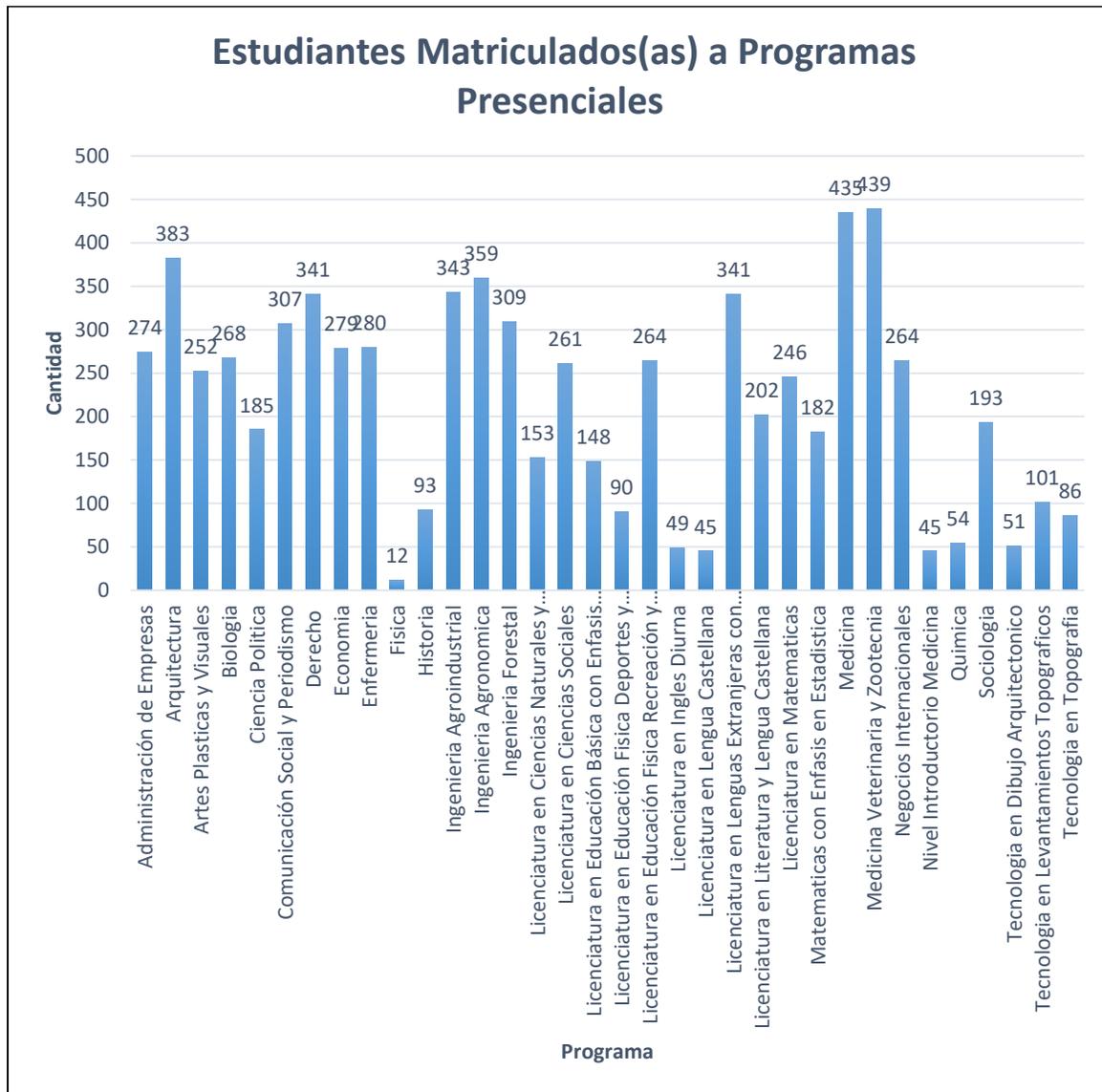
Gráfica 17. Distribución por procedencia de estudiantes programas presenciales.



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Según el reporte del lugar de residencia de estudiantes matriculados(as) a programas de pregrado presenciales para el semestre A – 2022, se encuentra que el mayor número 6713 estudiantes que representan el 88.64% de los estudiantes matriculados(as) para el semestre A- 2022 residen en el departamento del Tolima, seguido por 268 estudiantes que proceden del departamento de Cundinamarca y 229 del departamento del Huila, dentro de los más representativos.

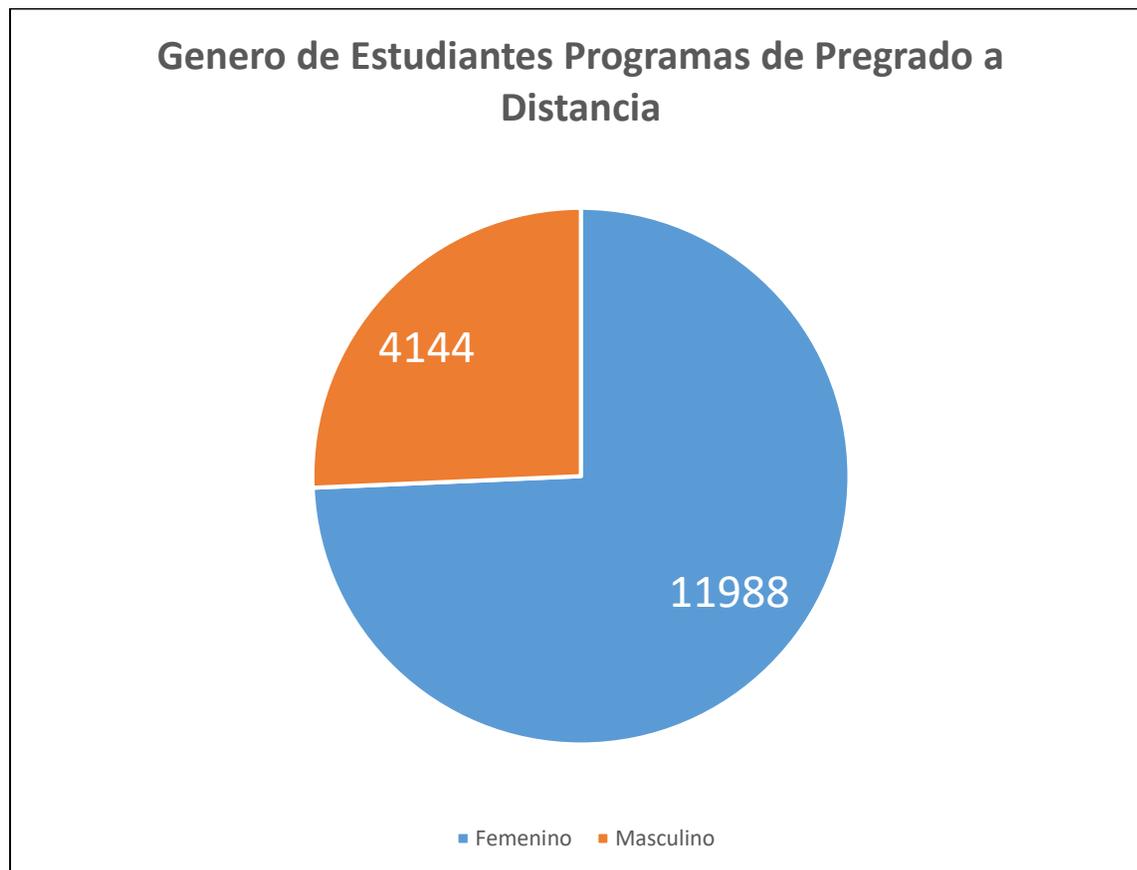
Gráfica 18. Distribución por estudiantes matriculados(as) a programas presenciales



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

En relación a la distribución de estudiantes matriculados(as) a programas presenciales de pregrado para el semestre A- 2022 se encuentra distribuida de la siguiente manera: 439 estudiantes de medicina veterinaria y zootecnia, que corresponde al 5.79% del total de estudiantes matriculados(as), 435 estudiantes de Medicina que representan el 5.74% del total de estudiantes matriculados(as). En el tercer lugar por número de estudiantes matriculados(as) se encuentra el programa de arquitectura con 383 estudiantes y un porcentaje de 5.05%, dentro de los programas con mayor número de estudiantes matriculados(as).

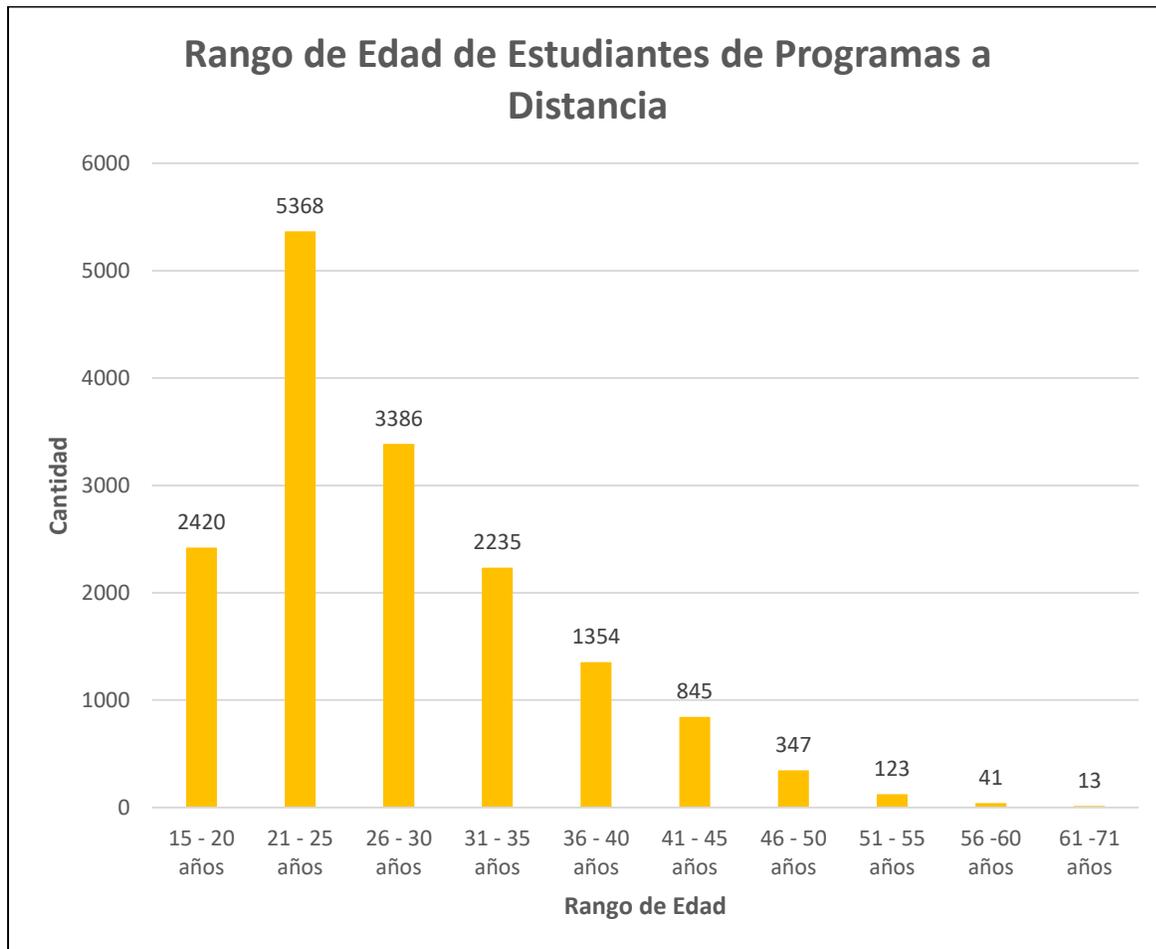
Gráfica 19. Distribución por género de estudiantes de programas a distancia



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

En la modalidad de educación a distancia nivel pregrado se encuentran matriculados(as) 16132 estudiantes, en la gráfica anterior se muestra la distribución de los mismos por género correspondiendo al 74.31% al género femenino y el 25.68%. lo cual indica que a diferencia de los programas de pregrado presenciales donde la distribución por género es más equitativa con un 50% aproximadamente para cada género.

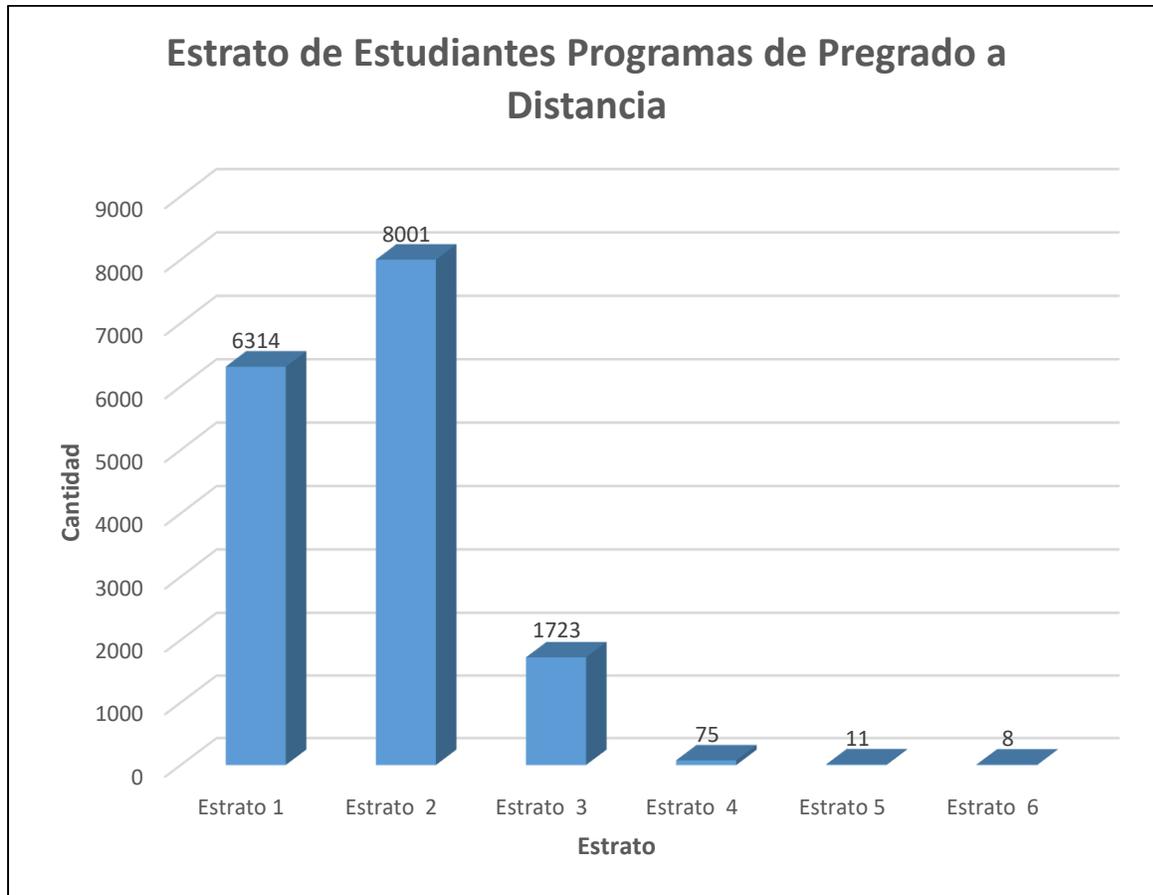
Gráfica 20. Distribución por rango de edad de estudiantes programas a distancia



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Por rango de edad los estudiantes de programas de pregrado a distancia se encuentran distribuidos de la siguiente manera donde los rangos más representativos son de 21 a 25 años con 5368 estudiantes que representan el 33.27% del total, de 26 a 30 años con 3386 que representan el 20.98%, de 15 a 20 años con 2420 estudiantes que representan el 15% del total de estudiantes matriculados(as) para el semestre A-2022.

Gráfica 21. Distribución por estrato socioeconómico de estudiantes programas a distancia



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

En relación a la distribución de estudiantes matriculados(as) a programas de pregrado a distancia por estratos socioeconómicos se encuentran distribuidos de la siguiente manera: el más representativo es el estrato 2 con 8001 estudiantes que corresponde al 49.59% del total de los estudiantes matriculados(as), le sigue el estrato 1 con 6314 estudiantes que corresponde al 39.13% y el estrato 3 con 1723 estudiantes para un porcentaje del 10.68 % del total de estudiantes de pregrado matriculados(as) en esta modalidad.

Gráfica 22. Distribución por etnia de estudiantes de programas a distancia

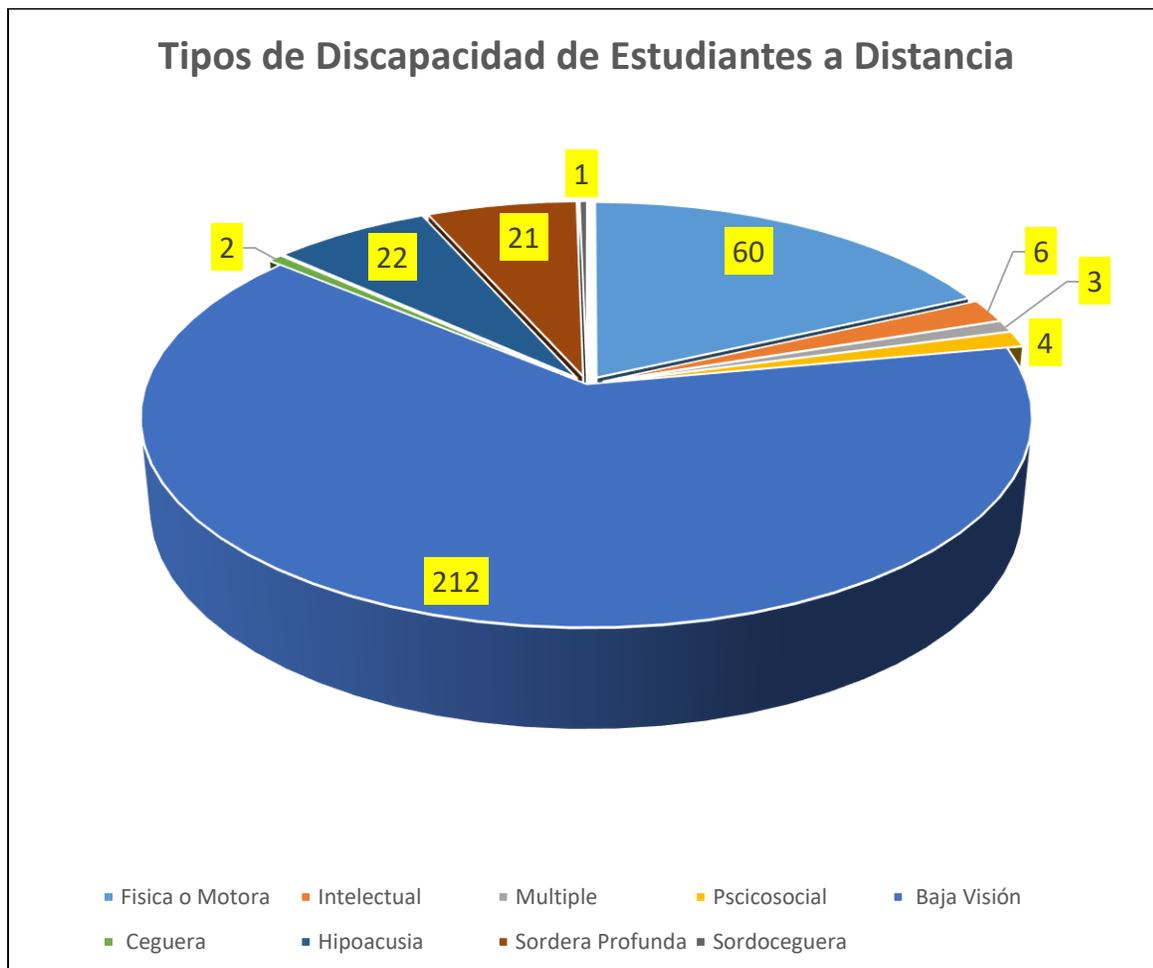


Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Aquí se presentan las etnias que tienen mayor frecuencia dentro de los estudiantes matriculados(as) a programas de pregrado en la modalidad a distancia, donde el 93.31% de los estudiantes indican que no hacen parte de ninguna etnia, en cuanto a los que manifestaron pertenecer a una etnia a la indígena con 637 indígenas y a la etnia afrocolombianos con 400 estudiantes.

También se pueden observar otros tipos de etnias que cuentan con menor proporción en su frecuencia de estudiantes pertenecientes a las mismas, como palenqueros y raizales.

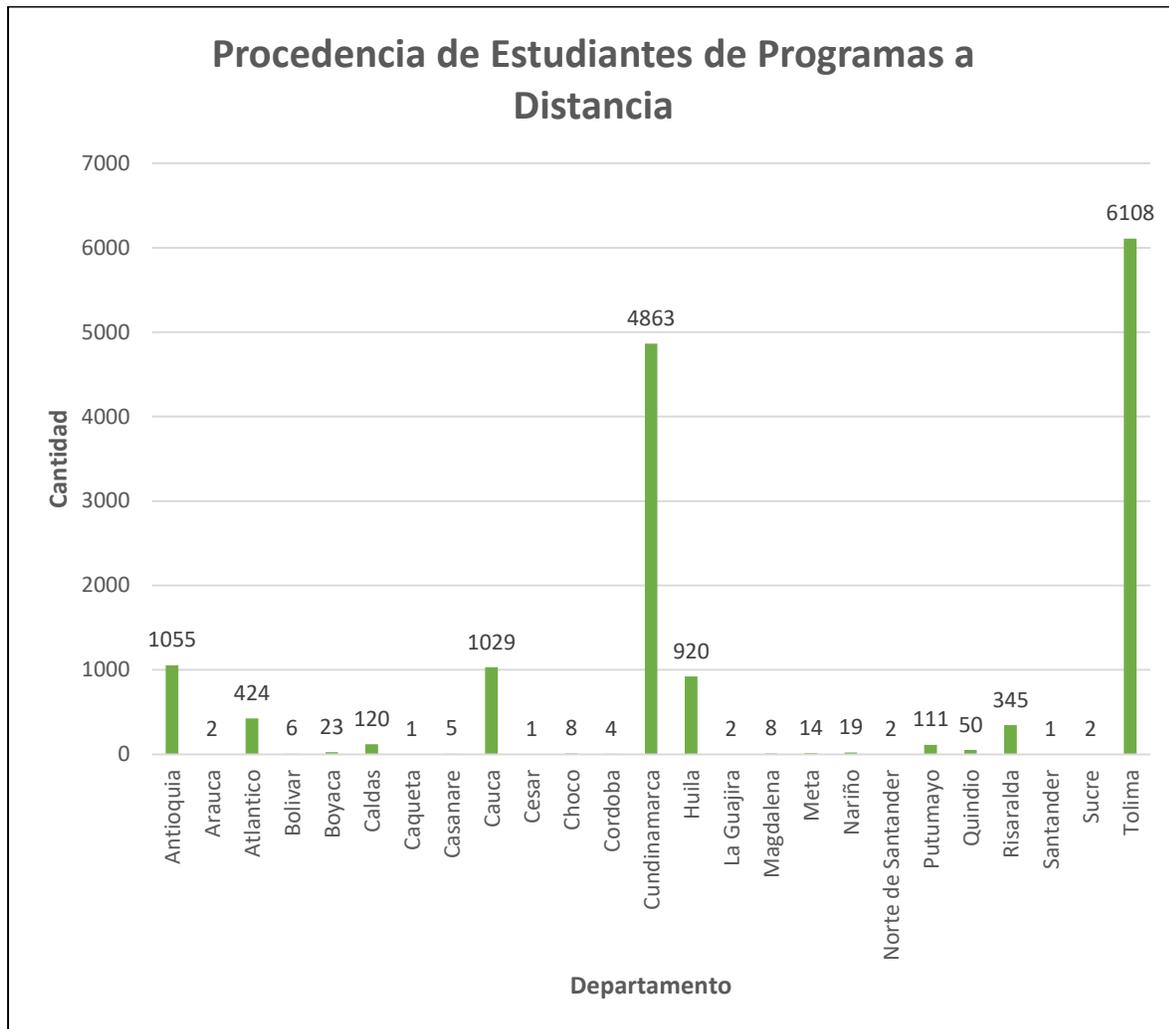
Gráfica 23. Distribución por tipo de discapacidad de estudiantes programas a distancia



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

En cuanto al tipo de discapacidad física manifestada por los estudiantes de programas a distancia al realizar el proceso de matrícula, el porcentaje más representativo corresponde a la discapacidad de baja visión con 212 estudiantes le sigue discapacidad física o motora con 60 estudiantes.

Gráfica 24. Distribución por procedencia de estudiantes de programas a distancia



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

En relación al lugar de procedencia de los estudiantes matriculados(as) a programas de pregrado a distancia para el semestre A-2022, el mayor número de estudiantes residen en el departamento del Tolima con 6108 estudiantes, le siguen Cundinamarca con 4863 estudiantes, Antioquia con 1055 estudiantes y Cauca con 1029 estudiantes.

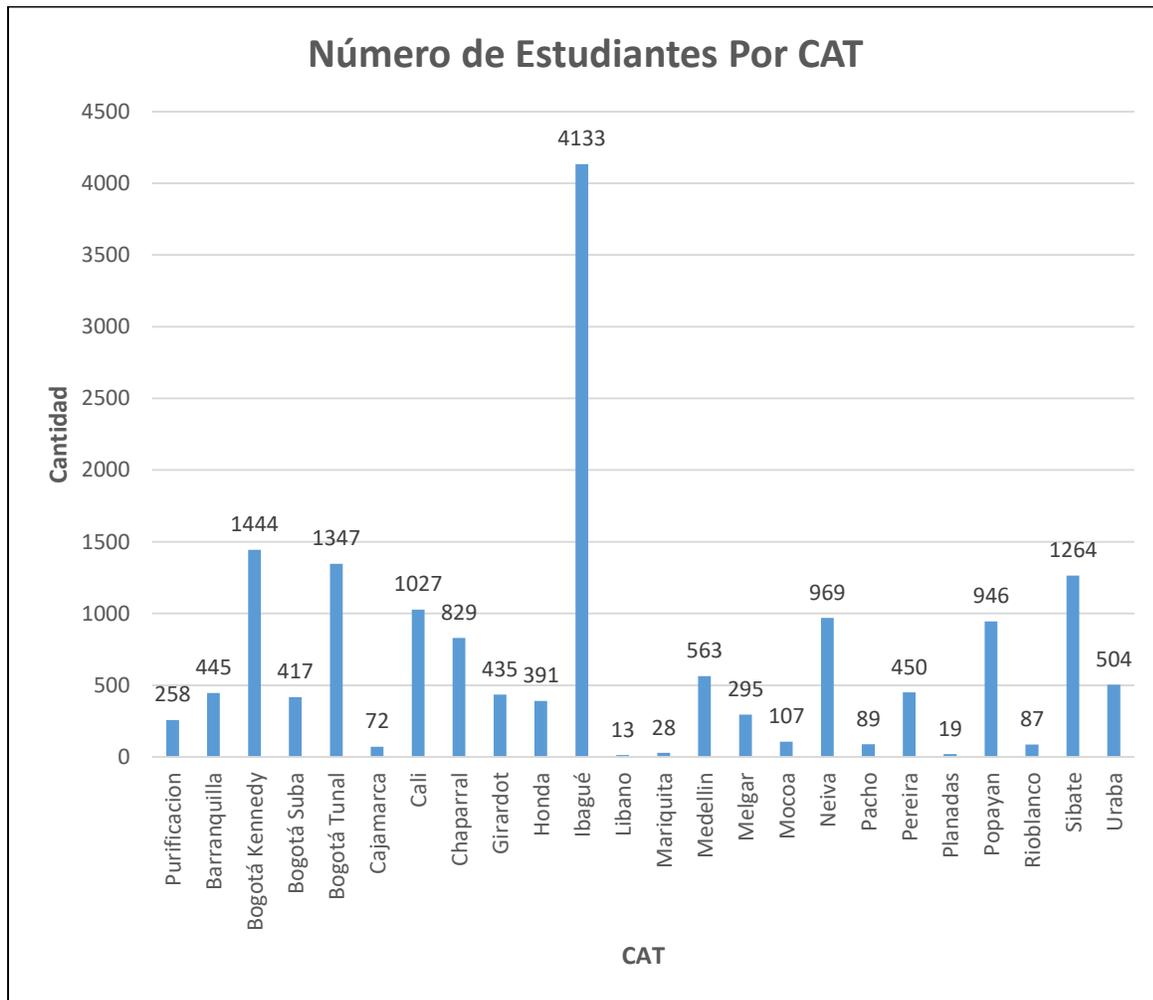
Gráfica 25. Distribución por programas de estudiantes a distancia.



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Los estudiantes matriculados(as) para el semestre A-2022 a programas de pregrado a distancia se encuentran distribuidos por programas de la siguiente manera, donde el mayor número corresponde al programa de administración financiera con 3177 estudiantes, seguido por seguridad y salud en el trabajo con 3172 estudiantes y licenciatura en educación infantil con 2987 estudiantes matriculados(as).

Gráfica 26. Distribución de estudiantes de programas a distancia por CAT

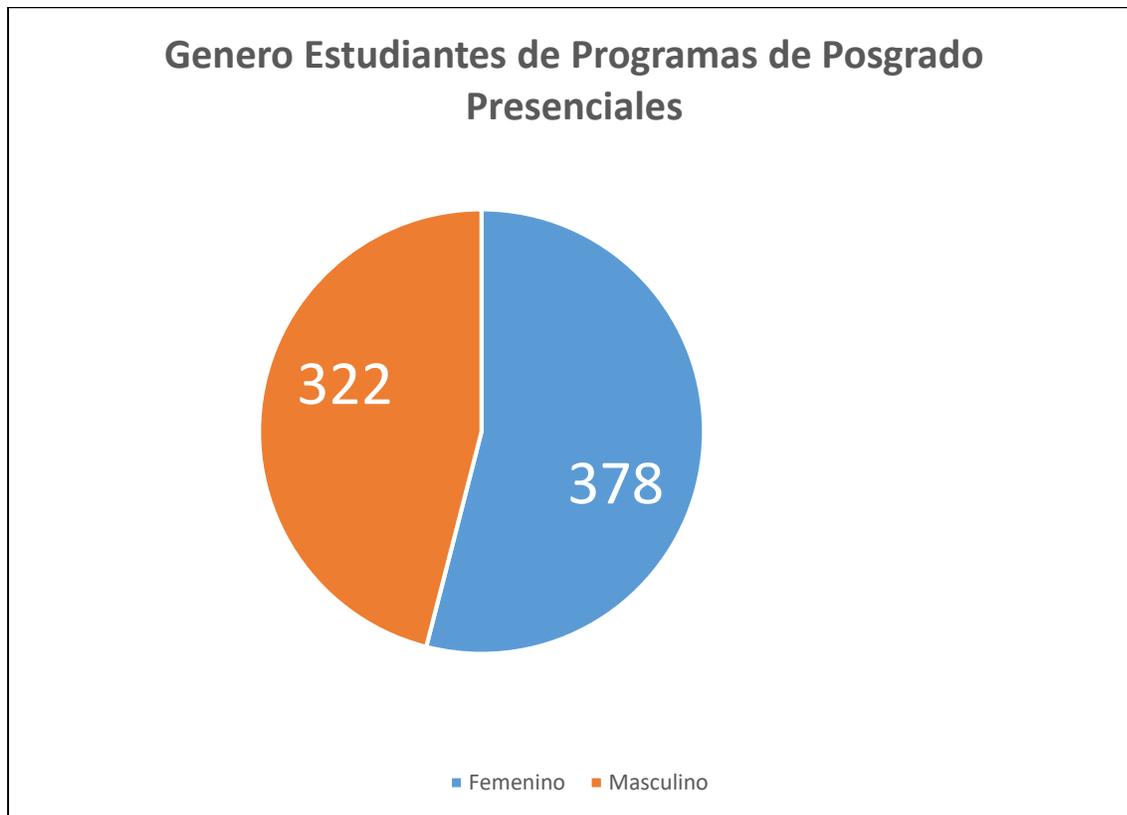


Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Por CAT o Centros de Atención Tutorial los estudiantes de programas de pregrado a distancia matriculados(as) para el semestre A-2022 se encuentra distribuido por mayor porcentaje del total de estudiantes matriculados(as) de la siguiente manera:

CAT Ibagué con el 25.61% del total de estudiantes matriculados(as) se siguen el CAT Bogotá Kennedy con el 8.95% y el CAT Bogotá tunal con el 8.34%.

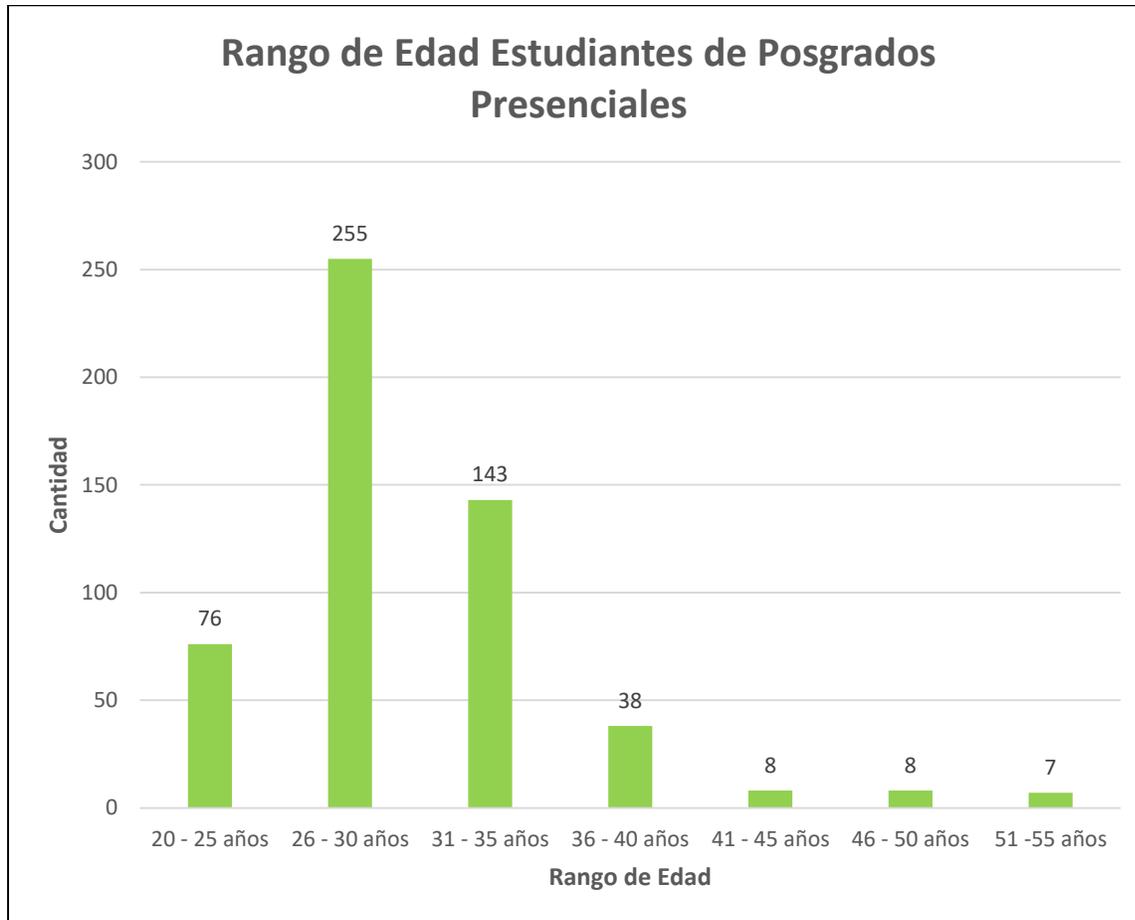
Gráfica 27. Distribución por género de estudiantes de programas de posgrado presenciales



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

A continuación, se observa la distribución de los estudiantes de posgrado de programas presenciales según su género, se cuenta con un total de 378 hombres para un porcentaje del 54% y con 322 mujeres para un porcentaje del 46% del total de estudiantes matriculados(as).

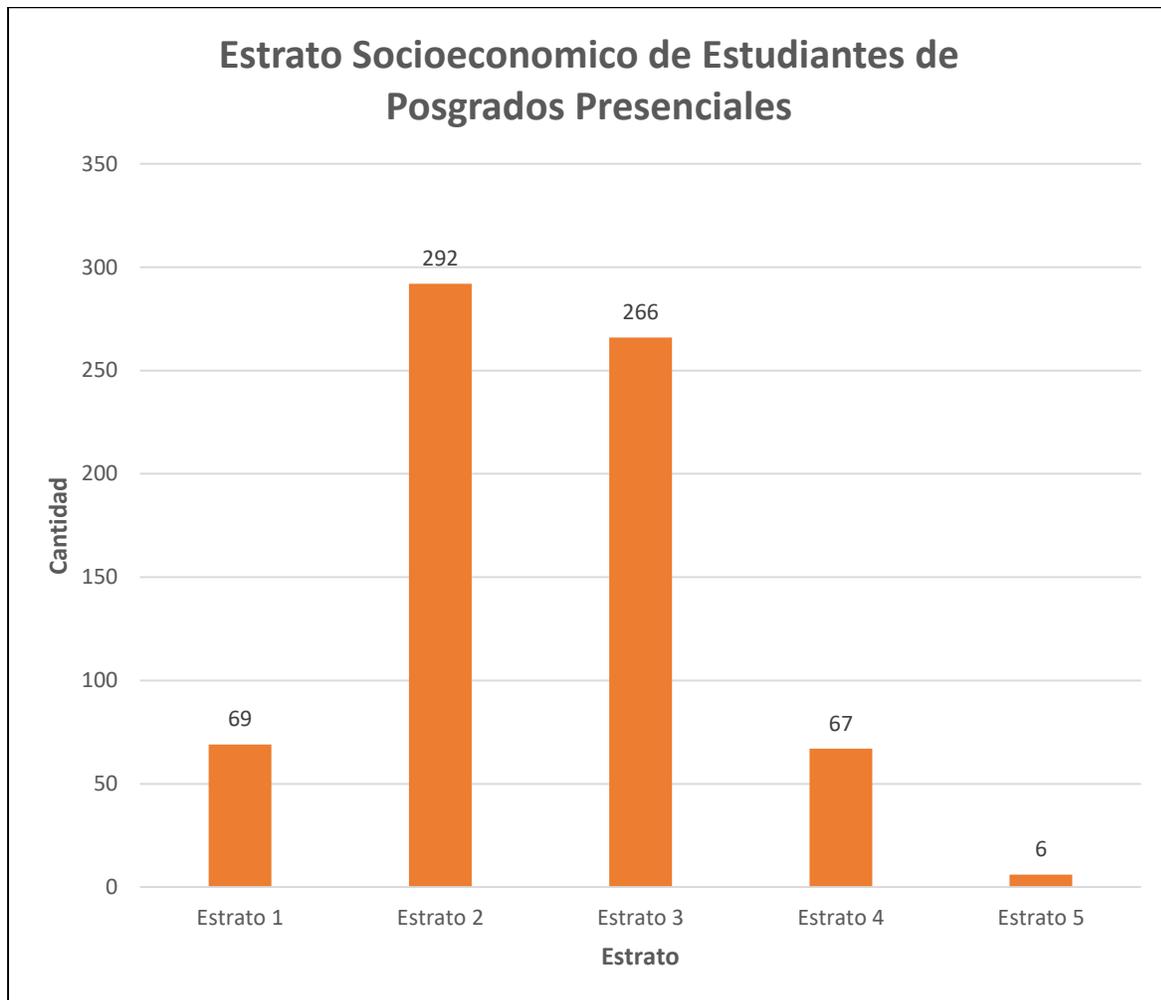
Gráfica 28. Distribución por rango de edad de estudiantes de programas de posgrados presenciales



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Por rango de edad de estudiantes matriculados(as) a programas de posgrado presenciales para el semestre A-2022. El rango más representativo corresponde a de 26 a 30 años con 255 estudiantes que representan el 36.42% del total de estudiantes, seguido por el rango de 31 a 35 años con 143 estudiantes y un porcentaje del 20.42% y el rango de 20 a 25 años con 76 estudiantes y un porcentaje del 10.85%. lo cual que indica que los mayores porcentajes de estudiantes de programas de pregrado presenciales corresponde a personas jóvenes.

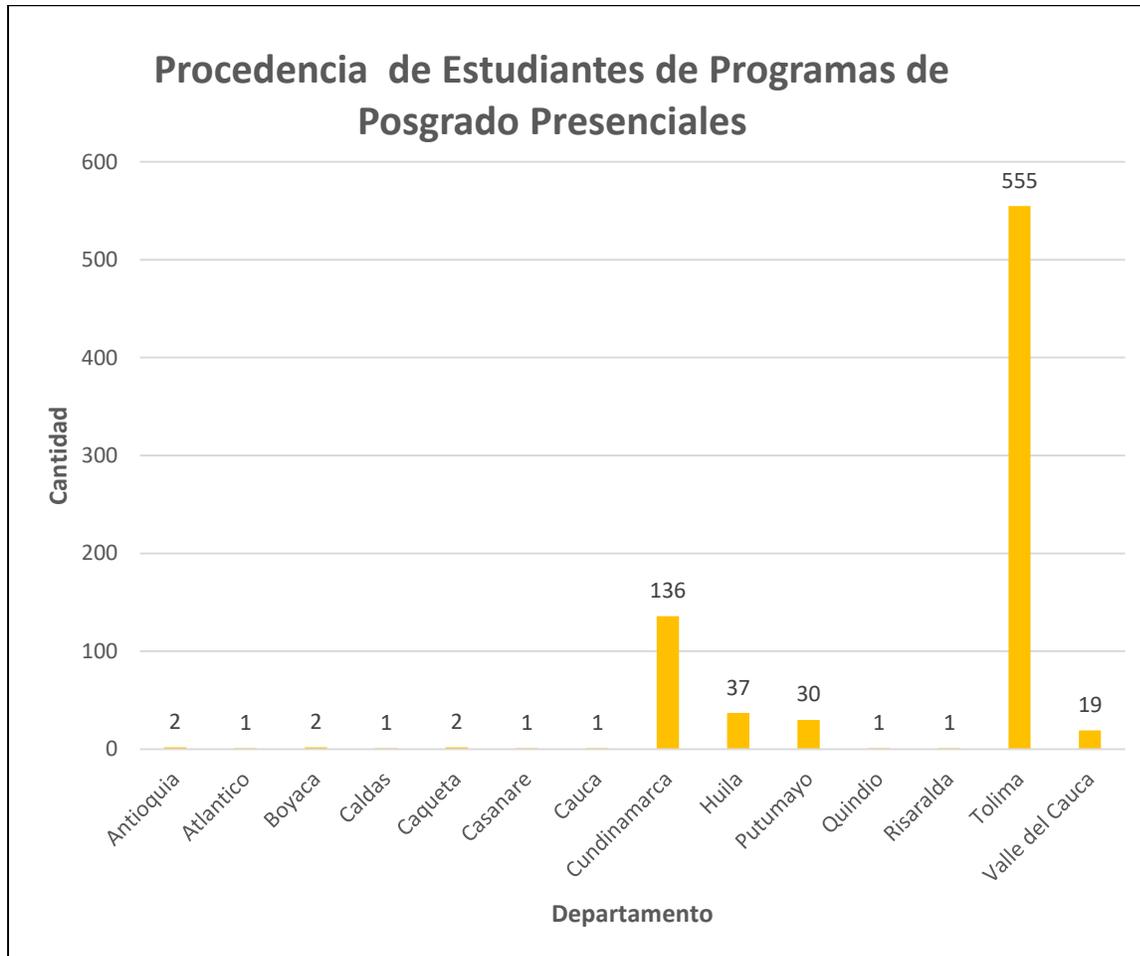
Gráfica 29. Distribución por estrato socioeconómico de estudiantes de programas de posgrado presenciales



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

En relación a los estratos socioeconómicos la mayor parte de los estudiantes matriculados(as) a programas de posgrado presencial para el semestre A-2022 corresponde al estrato 2 con 292 estudiantes y un porcentaje sobre el total de estudiantes del 41.71%, seguido por el estrato 3 con 266 estudiantes que representan el 38% de estudiantes matriculados(as).

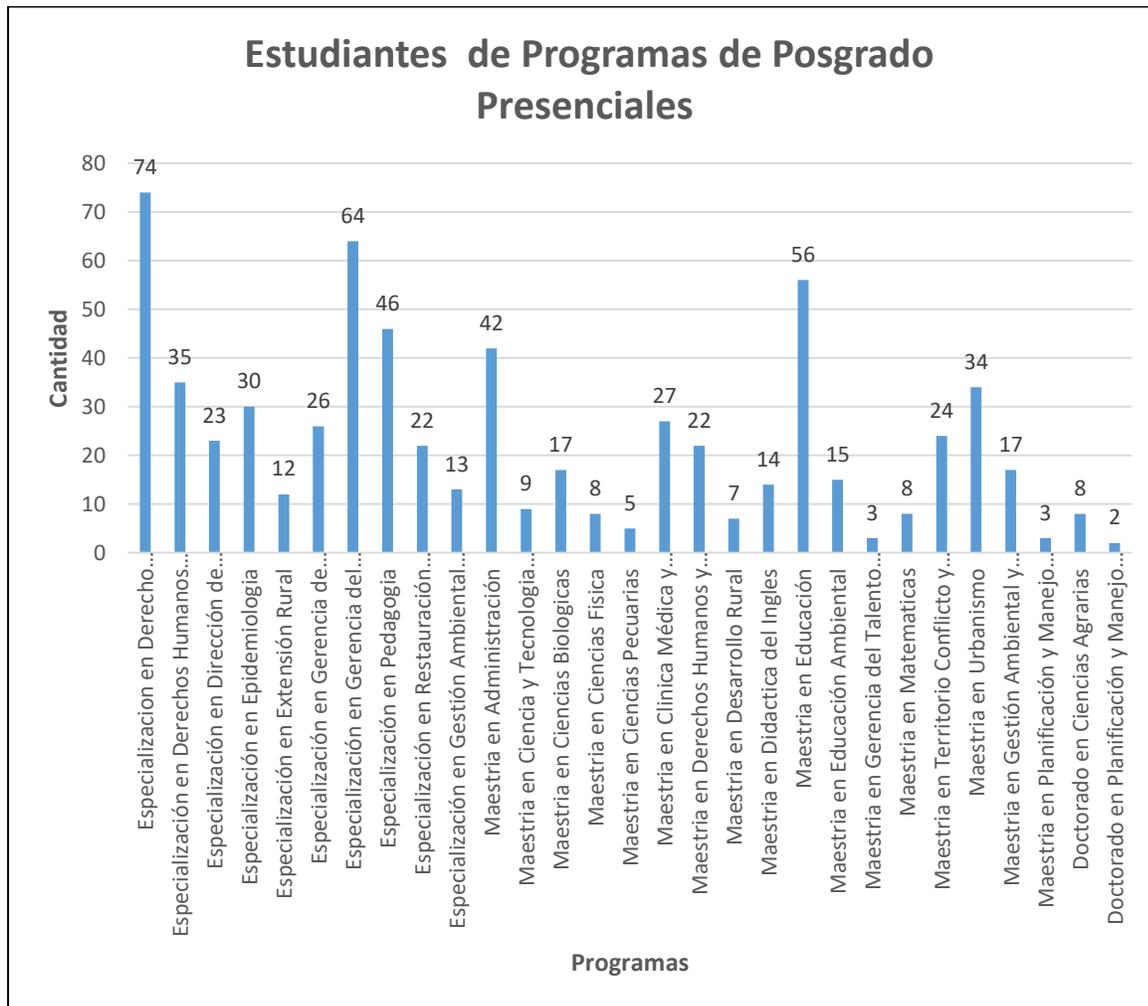
Gráfica 30. Distribución por procedencia de estudiantes de los programas de posgrado presenciales



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Por lugar de procedencia para estudiantes de posgrados presenciales matriculados(as) para el semestre A-2022 el mayor porcentaje correspondiente al 79.28 % de estudiantes de programas de posgrados presenciales residen en el departamento del Tolima, seguidos por los estudiantes que residen en Cundinamarca con un 19.42 % del total de estudiantes. Lo que representa que el mayor número de estudiantes de programas de posgrado presencial se ubican en la región del departamento del Tolima.

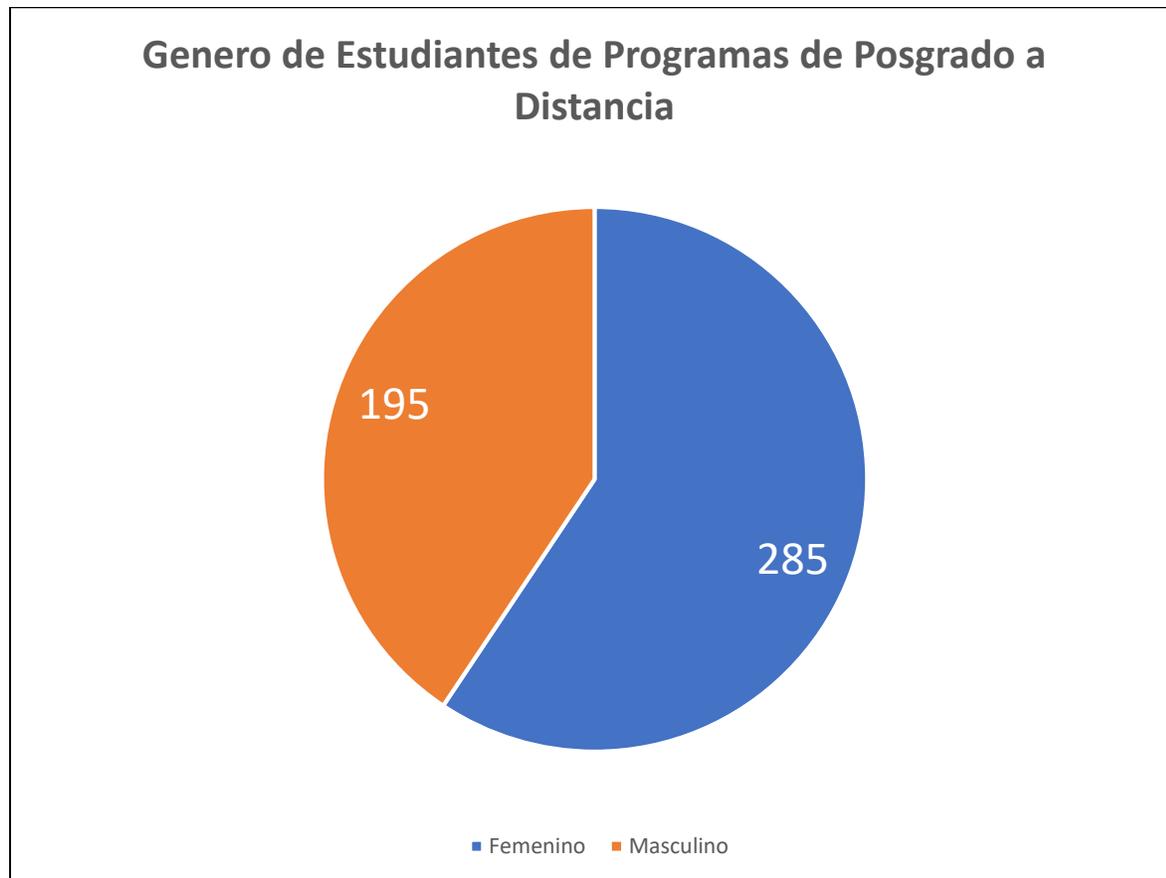
Gráfica 31. Distribución por programas de estudiantes de posgrados presenciales



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Por programas a los cuales se han matriculado para el semestre A – 2022 los estudiantes de programas de posgrado presenciales el mayor número de estudiantes matriculados(as) corresponde a la Especialización en Derecho Administrativo con 74 estudiantes, seguida por la Especialización en Gerencia del Talento Humano con 64 estudiantes y la Maestría en Educación con 56 estudiantes.

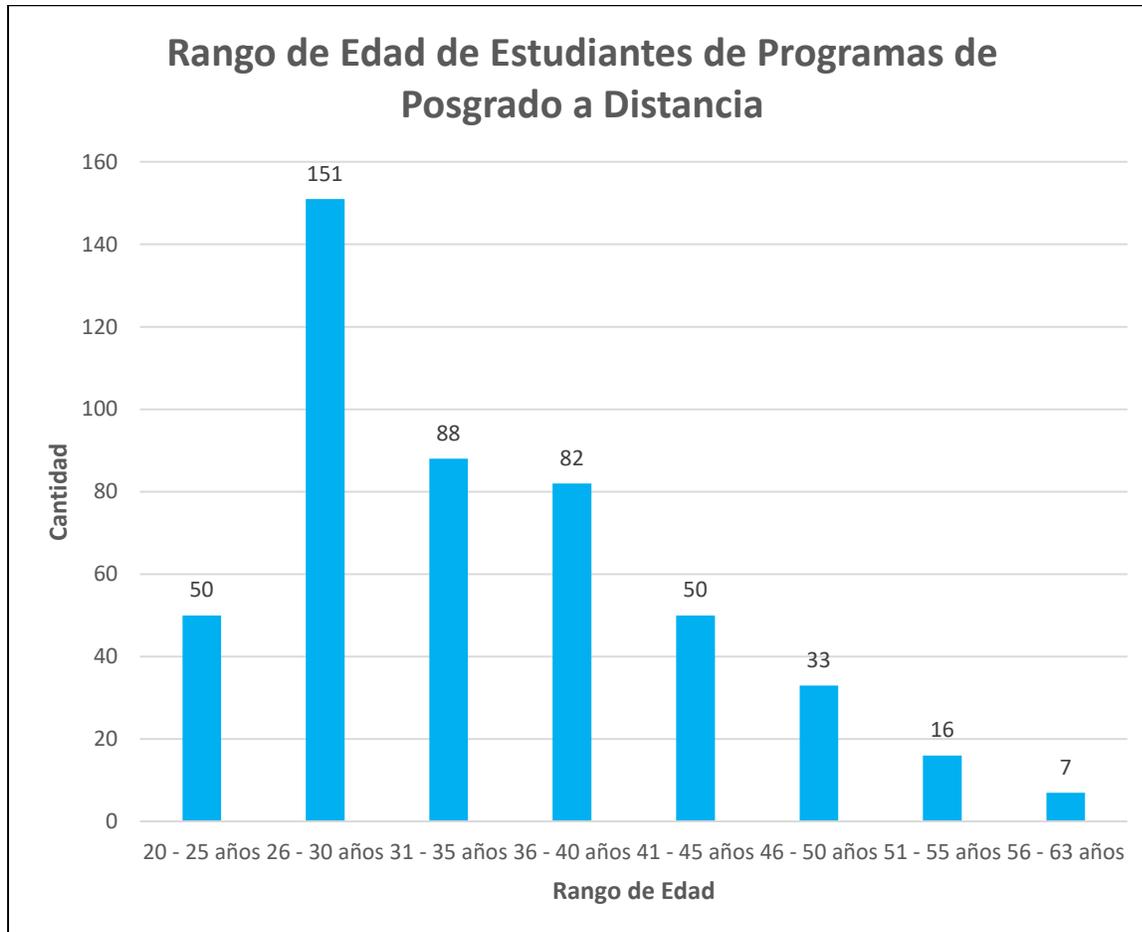
Gráfica 32. Distribución por género de estudiantes de programas de posgrado a Distancia.



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Para los programas de posgrado a distancia en el semestre A-2022 se matricularon 480 estudiantes distribuidos por género de la siguiente manera 285 mujeres para un 59.37% del total de estudiantes y 195 hombres para un porcentaje del 40.62% del total de estudiantes matriculados(as).

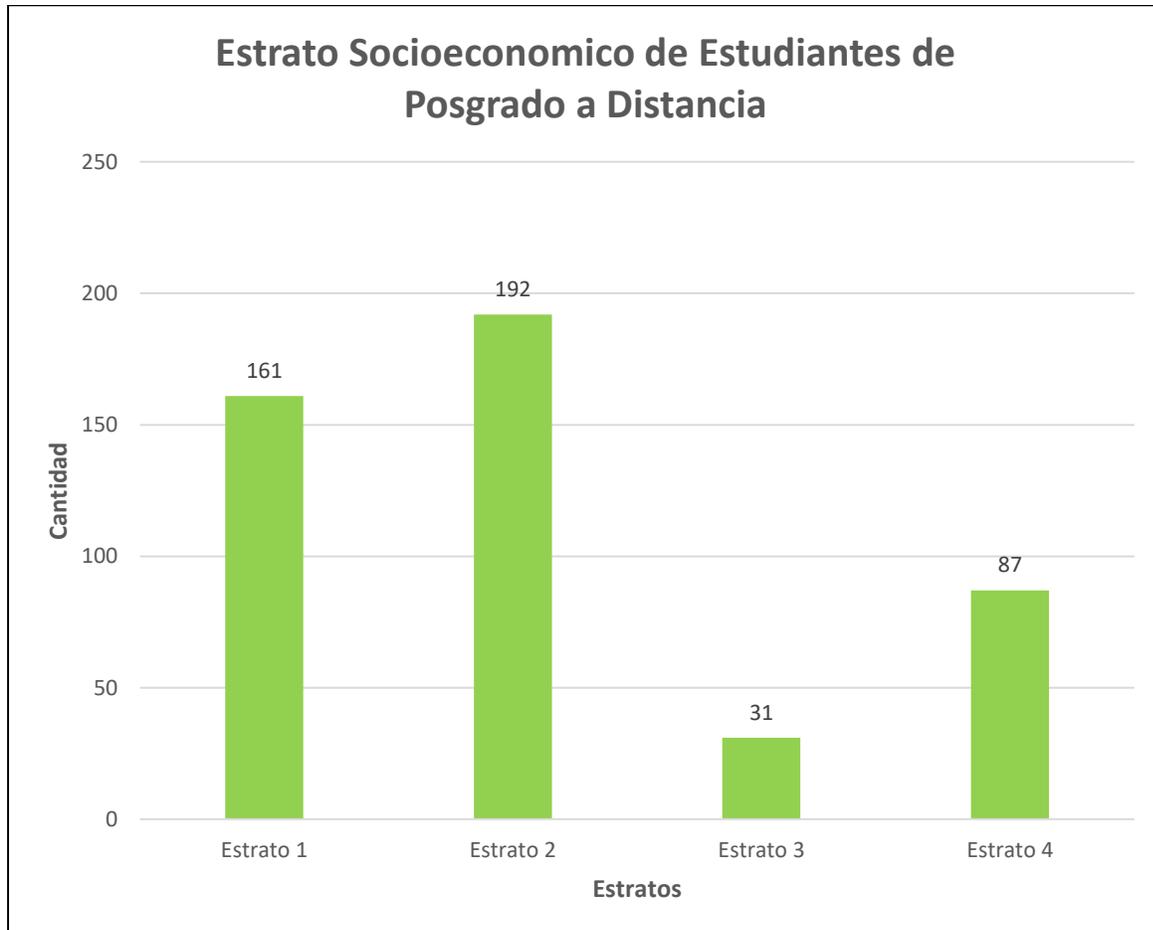
Gráfica 33. Distribución por rango de edad de estudiantes de programas de posgrado a distancia



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

En relación al rango de edad de los estudiantes de programas de posgrados a distancia matriculados(as) se observa que el mayor porcentaje se ubica en el rango de 26 a 30 años el 31.45% del total, seguidos por el rango de 31 a 35 años con 88 estudiantes el 18.33% del total y el rango de 36 a 40 años con el 17.08% del total. Lo cual indica que la mayor parte de estos estudiantes no realizan los programas de posgrados recién egresados(as) de los programas de pregrado sino algunos años después de terminar el pregrado.

Gráfica 34. Distribución por estrato socioeconómico de estudiantes de posgrado a distancia

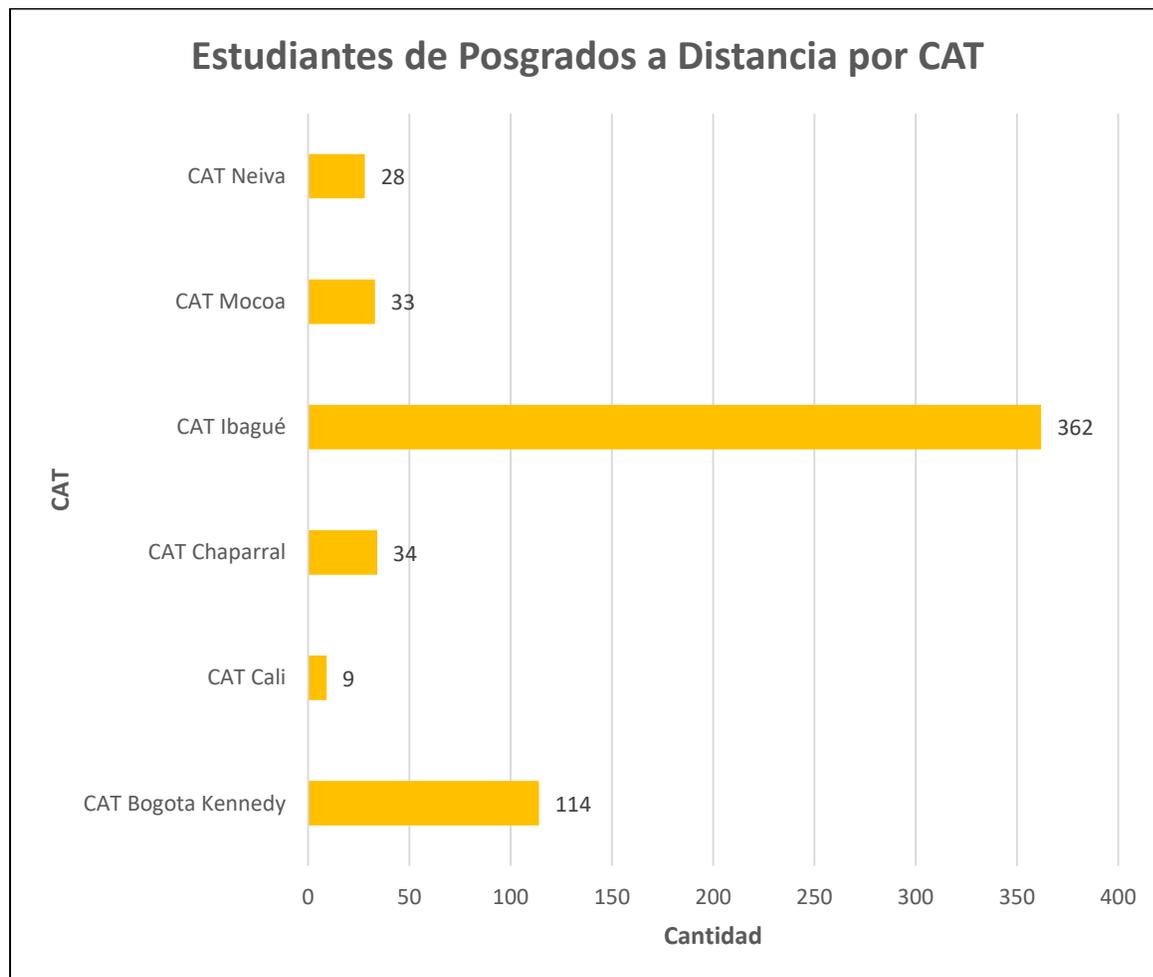


Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

De acuerdo a la gráfica el mayor número de estudiantes matriculados(as) a programas de posgrado a distancia se ubican en los estratos socioeconómicos 1 y 2 con el 33.54% y el 40% respectivamente del total de estudiantes matriculados(as).

Lo cual demuestra como la Universidad del Tolima permite que profesionales de pocos recursos económicos puedan acceder a realizar estudios de posgrados en los programas de su interés.

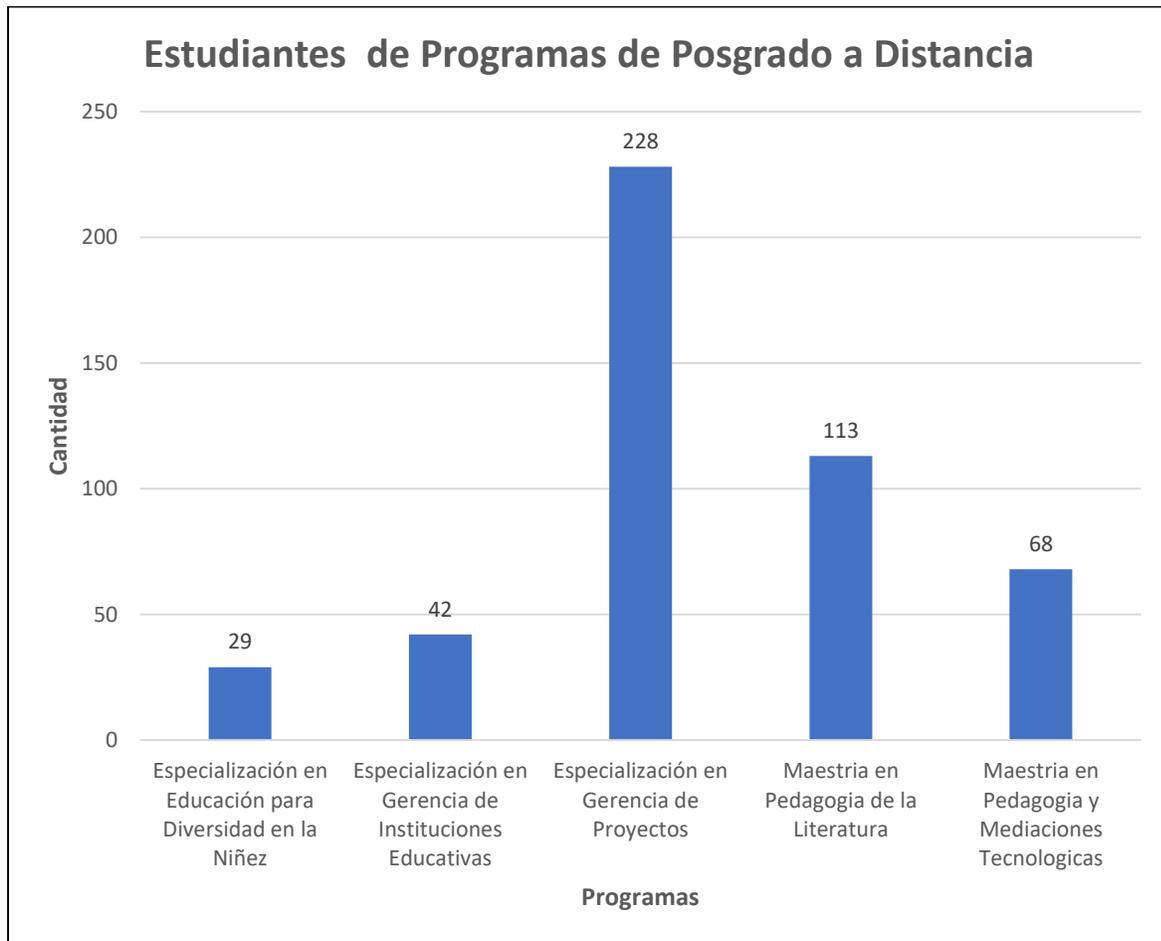
Gráfica 35. Distribución de estudiantes de programas de posgrado a distancia por CAT



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

En cuanto a la distribución por programas de estudiantes matriculados(as) a posgrados a distancia por CAT para el semestre A-2022, resaltando que el mayor número de estudiantes matriculados(as) 362 se ubican en el CAT Ibagué, seguido por el CAT Bogotá Kennedy con 114 estudiantes matriculado(as).

Gráfica 36. Distribución por programa de estudiantes de posgrado a distancia



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

En relación a la distribución por programas de posgrado a distancia matriculados(as) la gráfica indica que el mayor número de estudiantes matriculados(as) corresponde a 228 estudiantes de la Especialización en Gerencia de Proyectos que representan el 47.5% de los estudiantes matriculados(as), seguido por la Maestría en Pedagogía de la Literatura con 113 estudiantes matriculados(as) con el 23.54% del total de estudiantes de posgrados a distancia matriculado(as).

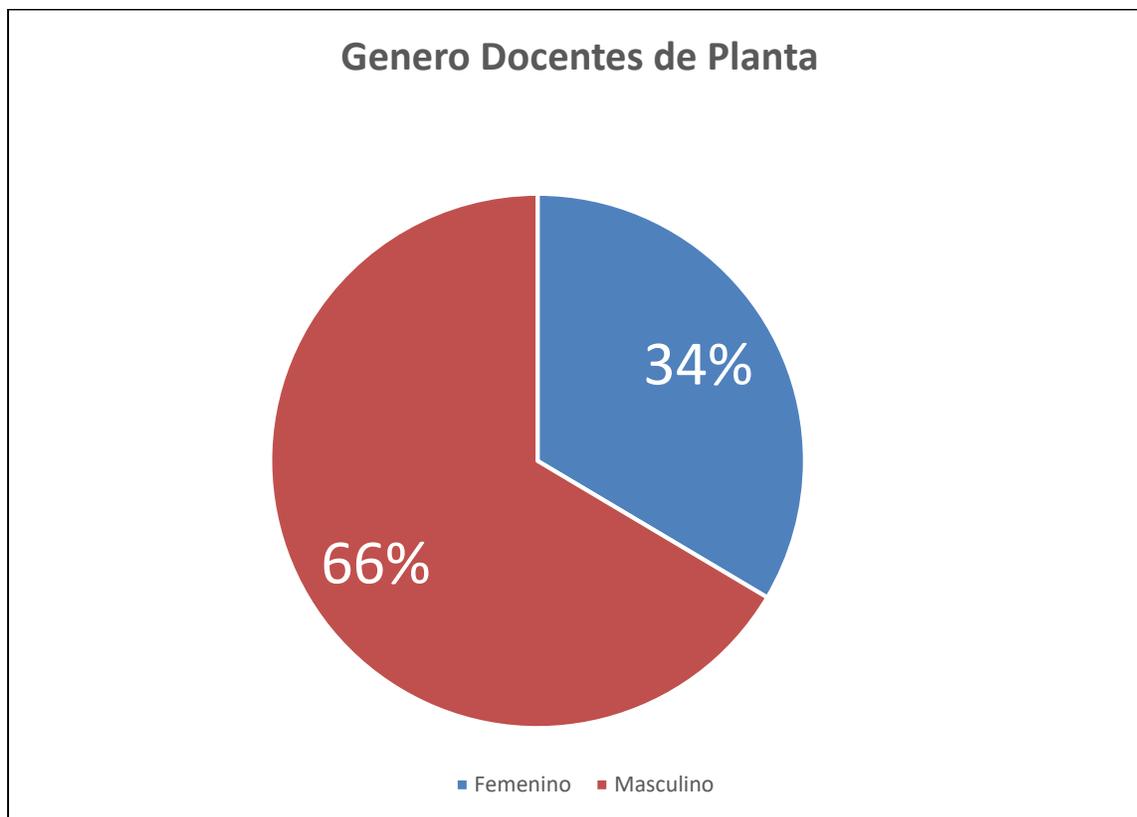
12.2 Grupos de Interés

12.2.1 Docentes de planta y Catedráticos

La población total de docentes de planta de la Universidad del Tolima es de 319 de los cuales se obtuvo la siguiente información:

Docentes de planta

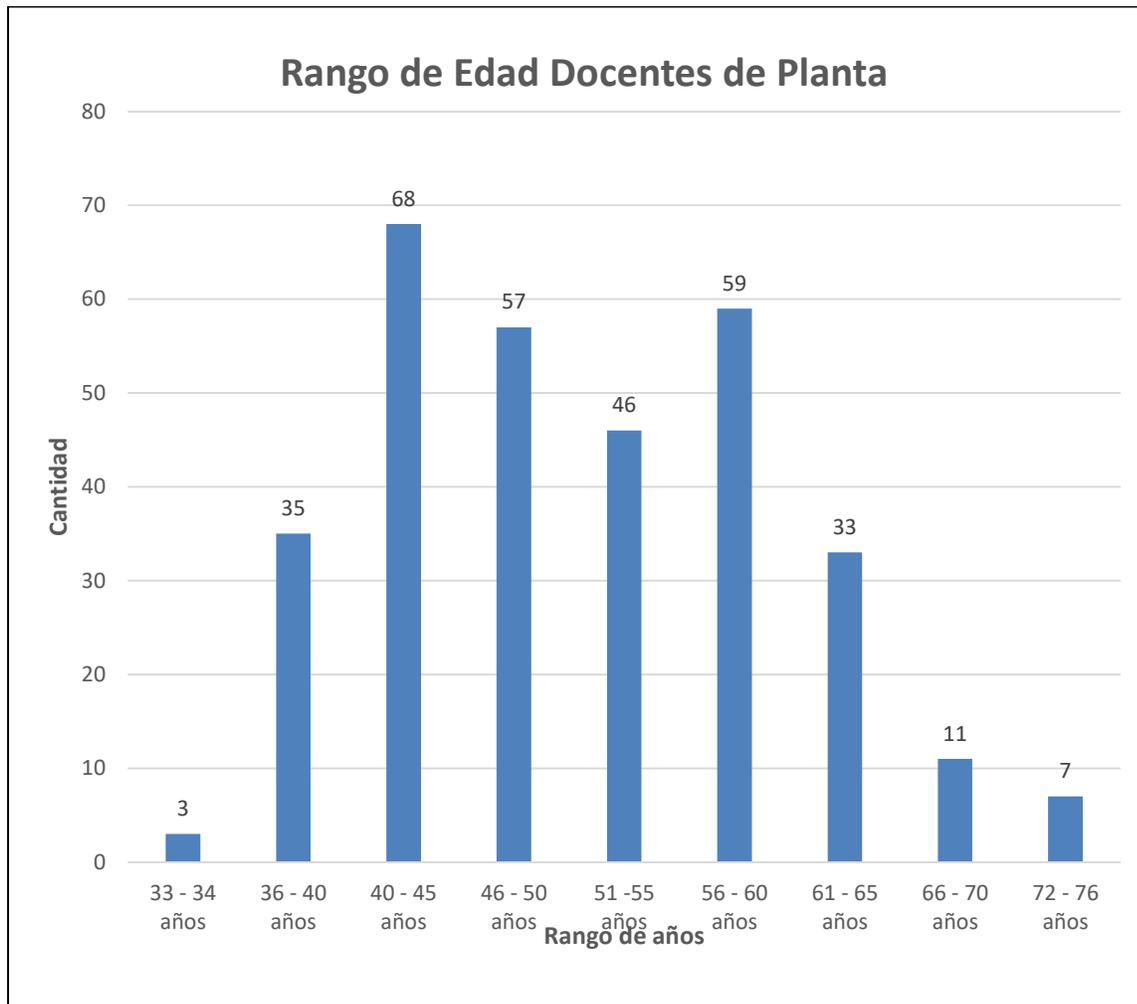
Gráfica 37. Distribución por género de docentes de planta



Fuente: Dirección Gestión de Talento Humano

En relación a la distribución por género la gráfica indica que 66%, 212 del total de docentes corresponden al género masculino, mientras que el 34%, 107 docentes corresponden al género femenino.

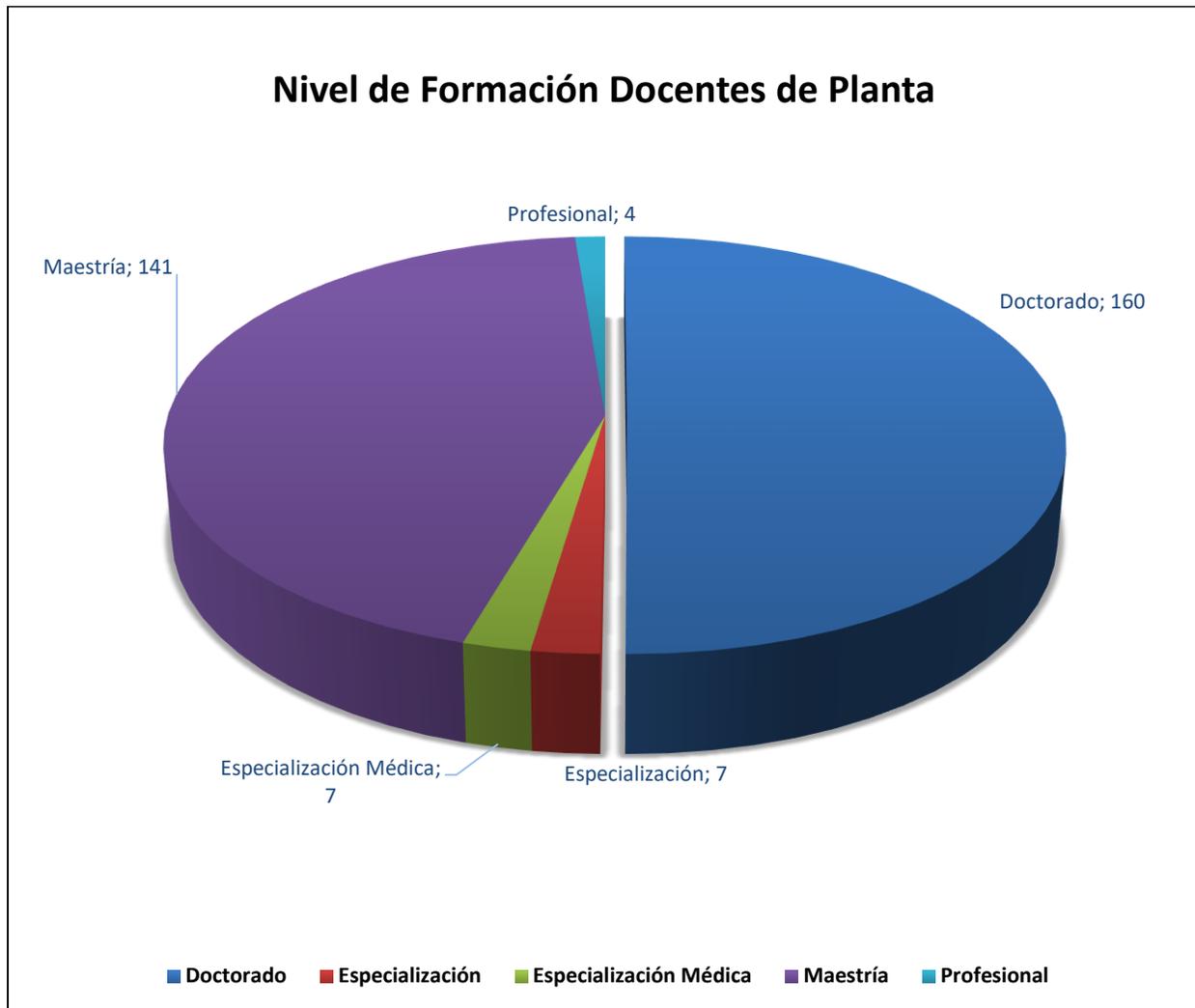
Gráfica 38. Distribución por rango de edad de docentes de planta



Fuente: Dirección Gestión de Talento Humano

La gráfica del rango de edades para docentes de planta, cuenta en su mayoría con personas que hacen parte de edades que van de 40 a 45 años con un 21.31%, entre 56 a 60 años con un 18.49 %; logrando destacar de esta manera que son profesores(as) en edad laboral máxima. Por otra parte, la menor tendencia esta entre los 33 a 34 años y entre los 72 y 76 años, considerada como una edad laboral avanzada.

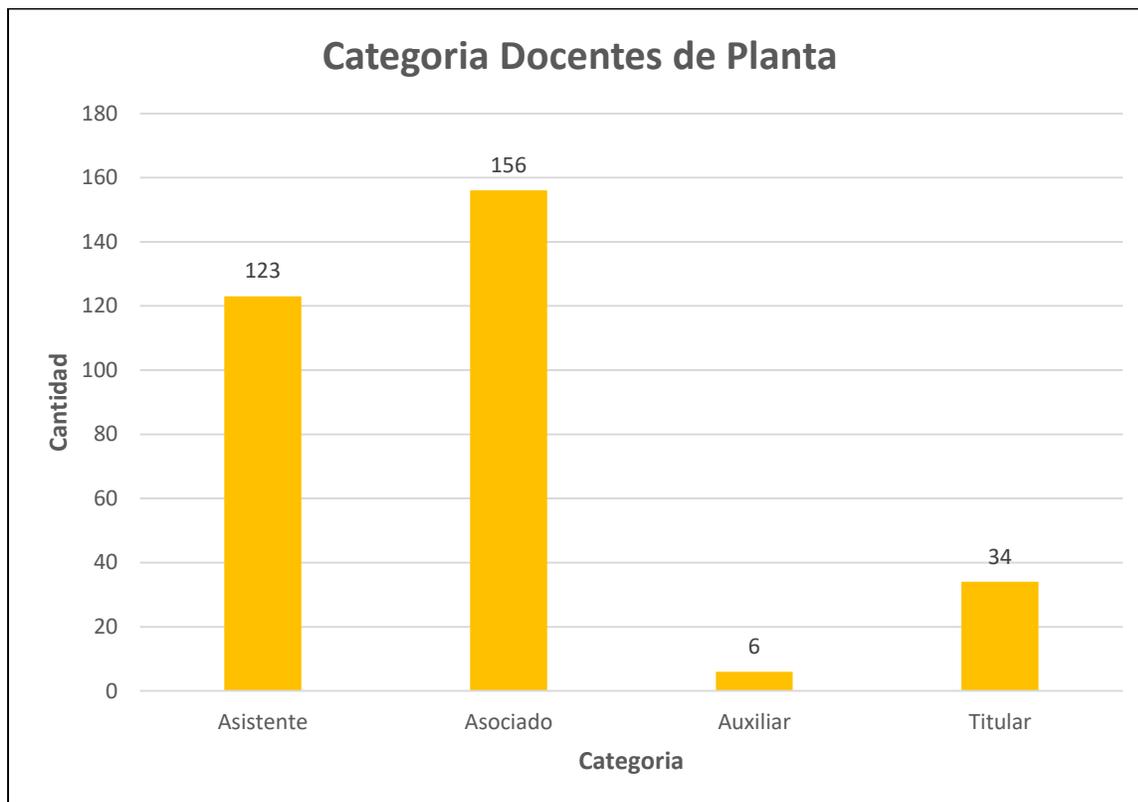
Gráfica 39. Distribución por nivel de formación de docentes de planta



Fuente: Dirección Gestión de Talento Humano

Como se observa en la gráfica anterior, el 50.15% de los docentes de planta de la Universidad del Tolima cuentan con un nivel académico de doctorado y el 44.2% de los docentes de planta tienen un nivel académico en Maestría la cual brinda a los docentes una profundización teórica, tecnológica y profesional sobre su área de conocimiento, los demás docentes en un porcentaje menos representativo poseen un nivel de formación en especialización y profesional.

Gráfica 40. Distribución por categoría de docentes de planta



Fuente: Dirección Gestión de Talento Humano

Los docentes de planta cuentan con diferentes categorías de escalafón en su vinculación laboral con la Universidad del Tolima, estos son en su mayoría de categoría Asociado con un 48.90%, seguido de la categoría asistente con un 38.55% y un menor número son de categoría titular con un 10.65% y categoría Auxiliar un 1.88%.

Esto quiere decir que, los docentes pueden ascender al escalafón de asistente asociado y posteriormente a titular, para lograrlo, además del tiempo de permanencia como profesor Asociado determinado por la Universidad, el docente deberá haber elaborado y sustentado ante homólogos de otras instituciones, trabajos diferentes que constituyan un aporte significativo a la docencia, a las ciencias, a las artes o a las humanidades.

Gráfica 41. Distribución por tipo de vinculación de docentes de planta

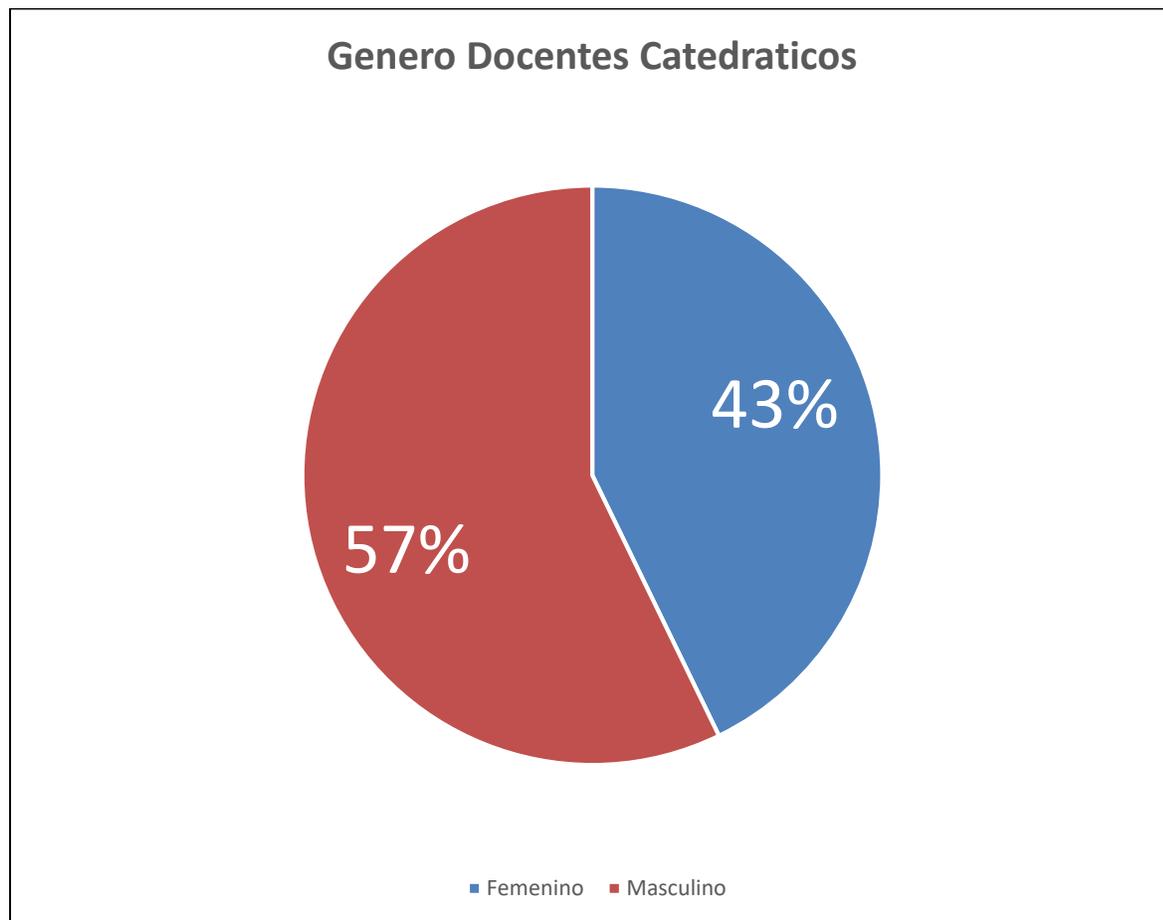


Fuente: Dirección Gestión de Talento Humano

De conformidad con la gráfica anterior el 97.80% de los docentes de planta de la Universidad del Tolima están vinculados de tiempo completo y solo el 2.19% de los docentes está vinculados por medio tiempo.

Lo cual demuestra que casi el 100% de los docentes de planta están dedicados a actividades Académicas y relacionadas de tiempo completo, generando un mayor compromiso para con la institución y para el proceso de formación de los estudiantes de la Universidad del Tolima.

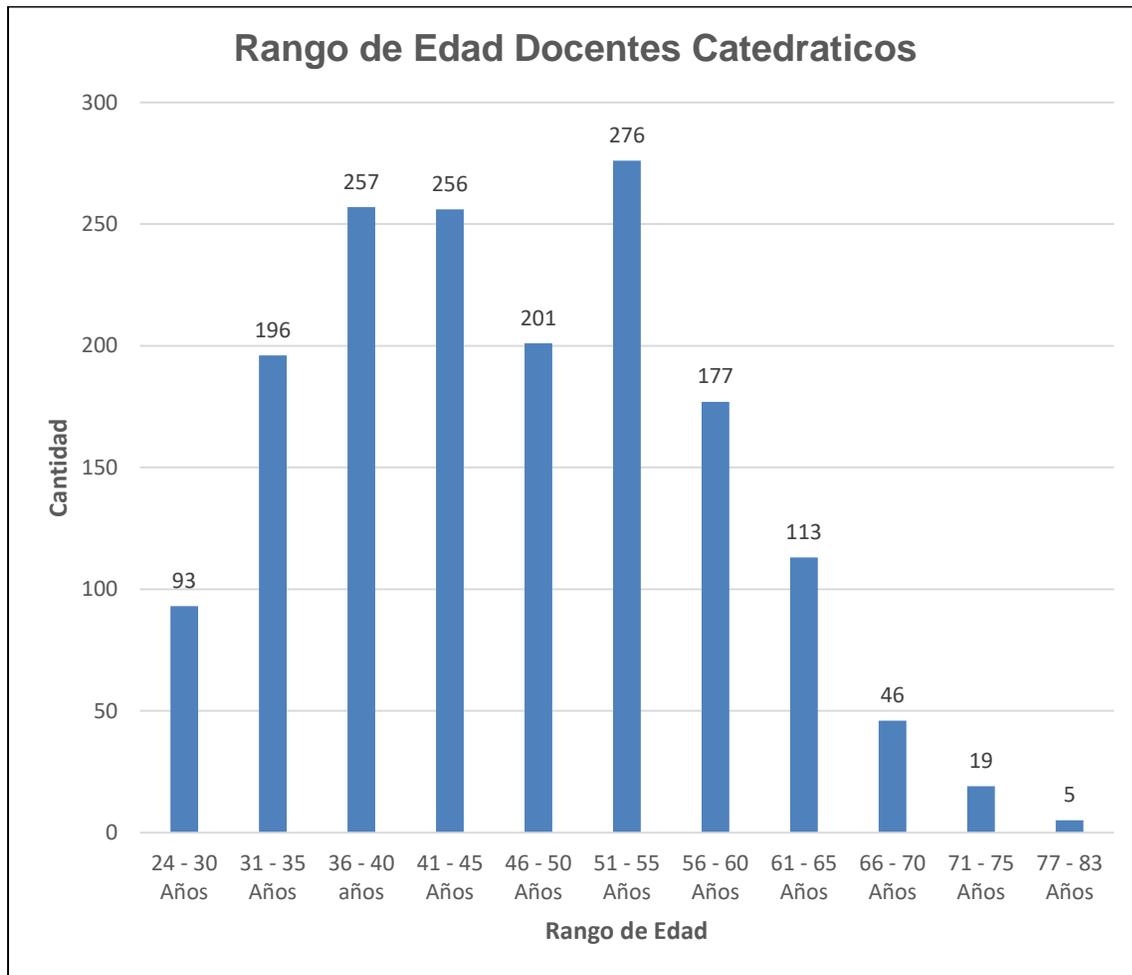
Gráfica 42. Distribución por género de docentes catedráticos



Fuente: Dirección Gestión de Talento Humano

Para de los docentes catedráticos, los cuales son docentes que vincula la Universidad para cubrir las cátedras que no se pueden suplir con docentes de planta, en relación a la distribución por género el 57% correspondiente a 914 docentes pertenece al género femenino y el 43% correspondiente 684 docentes pertenecen al género masculino.

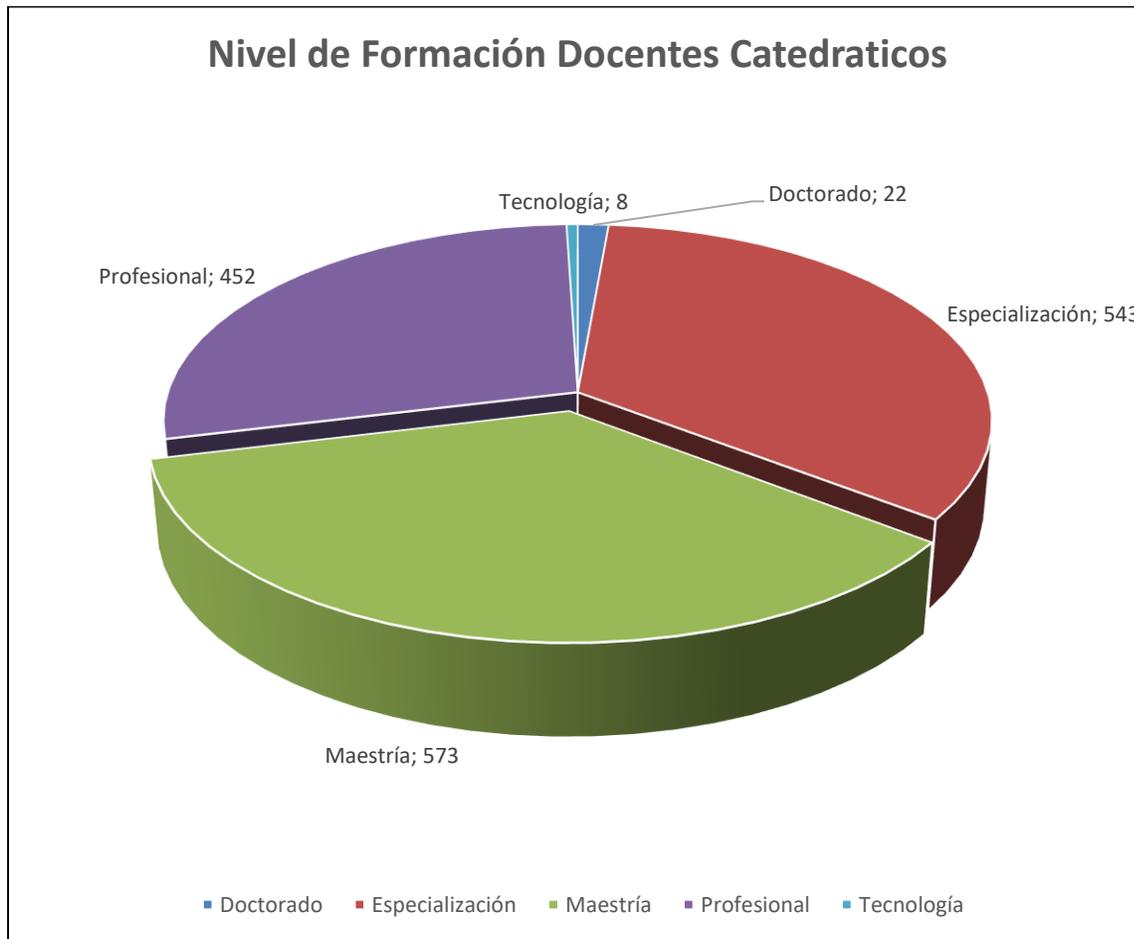
Gráfica 43. Distribución por rango de edad de docentes catedráticos



Fuente: Dirección Gestión de Talento Humano

La Universidad del Tolima cuenta con un total de 1598 docentes catedráticos, de los cuales el mayor porcentaje 17.27% está en un rango de edad que va de los 51 a 55 años, a diferencia del año anterior en el cual el rango mayoritario era de 41 a 46 años, para el semestre A-2022 los rangos de edad siguientes en porcentaje de representación son de 36 a 40 años y de 41 a 45 años con un porcentaje del 16% cada uno de estos rangos, mientras que en las edades más jóvenes y mayores se evidencia un menor porcentaje.

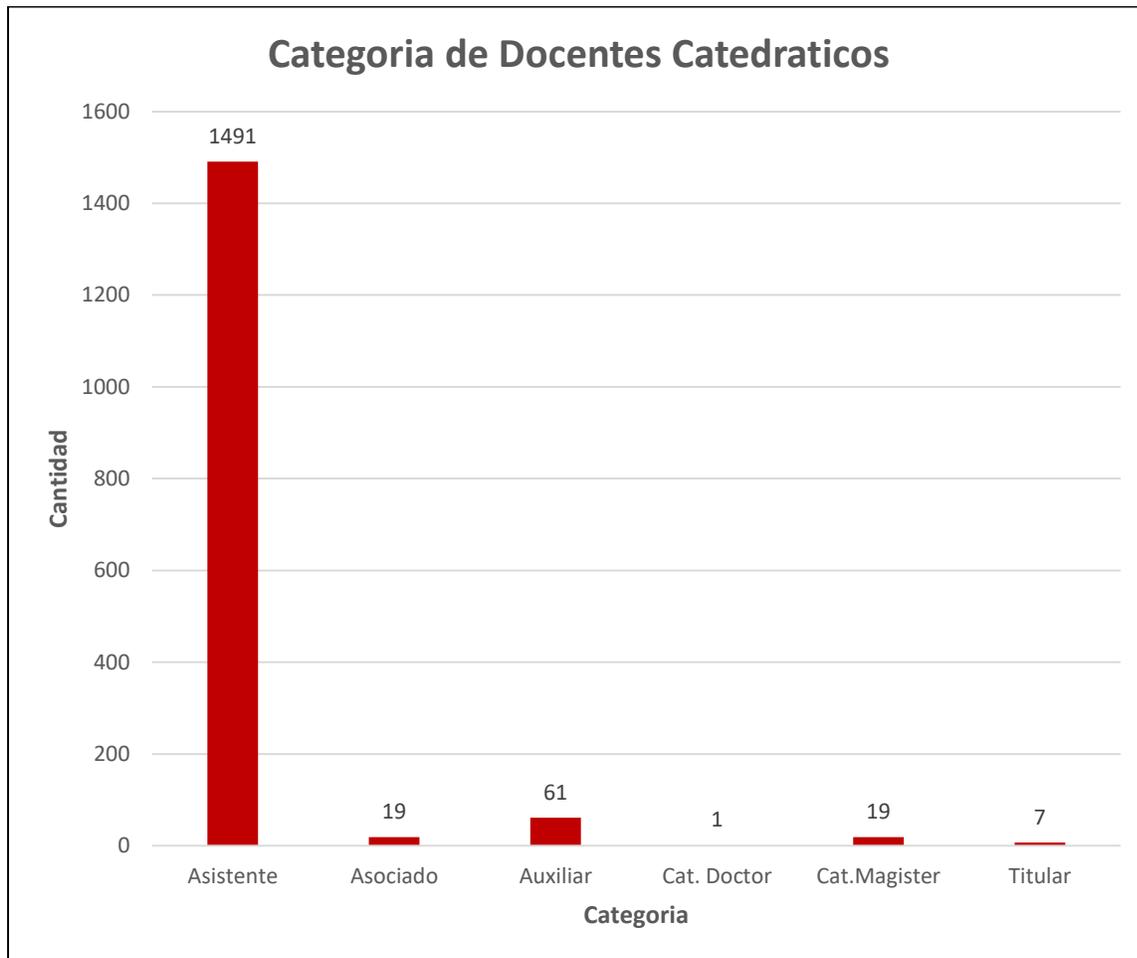
Gráfica 44. Distribución por nivel de formación de docentes catedráticos



Fuente: Dirección Gestión de Talento Humano

En la gráfica se evidencia una mayor proporción de docentes con estudios académicos de nivel de Maestría con un 36% del total de docentes, seguido por el nivel de especialización para un 34% de los docentes, la cual está enfocada en estudios técnico-profesionales, profundizando el conocimiento en un área específica; el siguiente nivel de frecuencia el nivel de estudios de profesional con un 28% , siendo esta una forma de redirigir o enfocar la carrera en una determinada rama, complementando estudios previos; finalmente se tienen los porcentajes menores para doctorado con 1.% y tecnología con 1% .

Gráfica 45. Distribución por nivel de categoría de docentes catedráticos



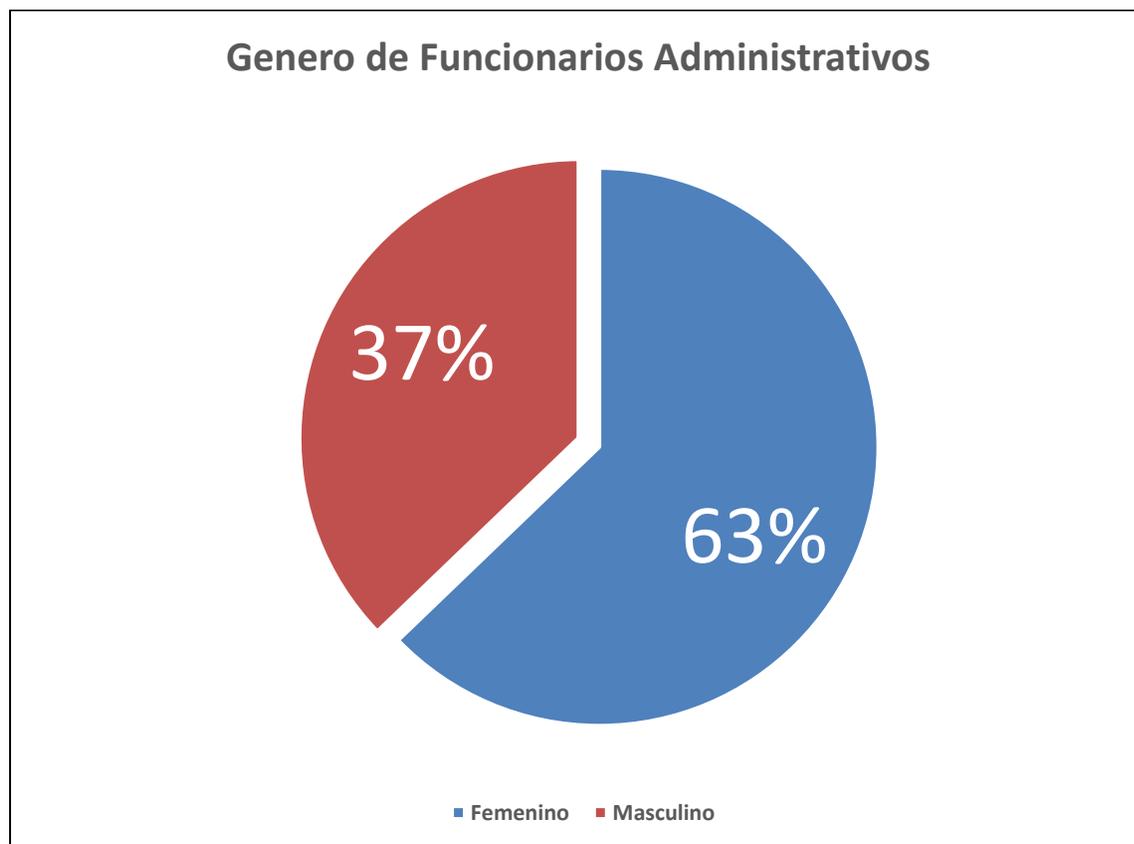
Fuente: Dirección Gestión de Talento Humano

Como se puede ver en la gráfica anterior, existe una tendencia bastante marcada en la categoría asistente, puesto que el 93.30% de los docentes catedráticos(as) se encuentra ubicado en esta categoría, seguido de la categoría auxiliar con el 3.81% y las categorías asociado y magister con el 1.18% cada una de estas categorías. y en porcentajes más bajos se encuentra el titular con 0.43%% y doctor con 0.06%.

12.2.2 Funcionarios(as) administrativos(as)

Dentro de la caracterización de los funcionarios(as) como grupos de interés de la Universidad se incluyen los funcionarios(as) administrativos(as). Los cuáles serán descritos a continuación.

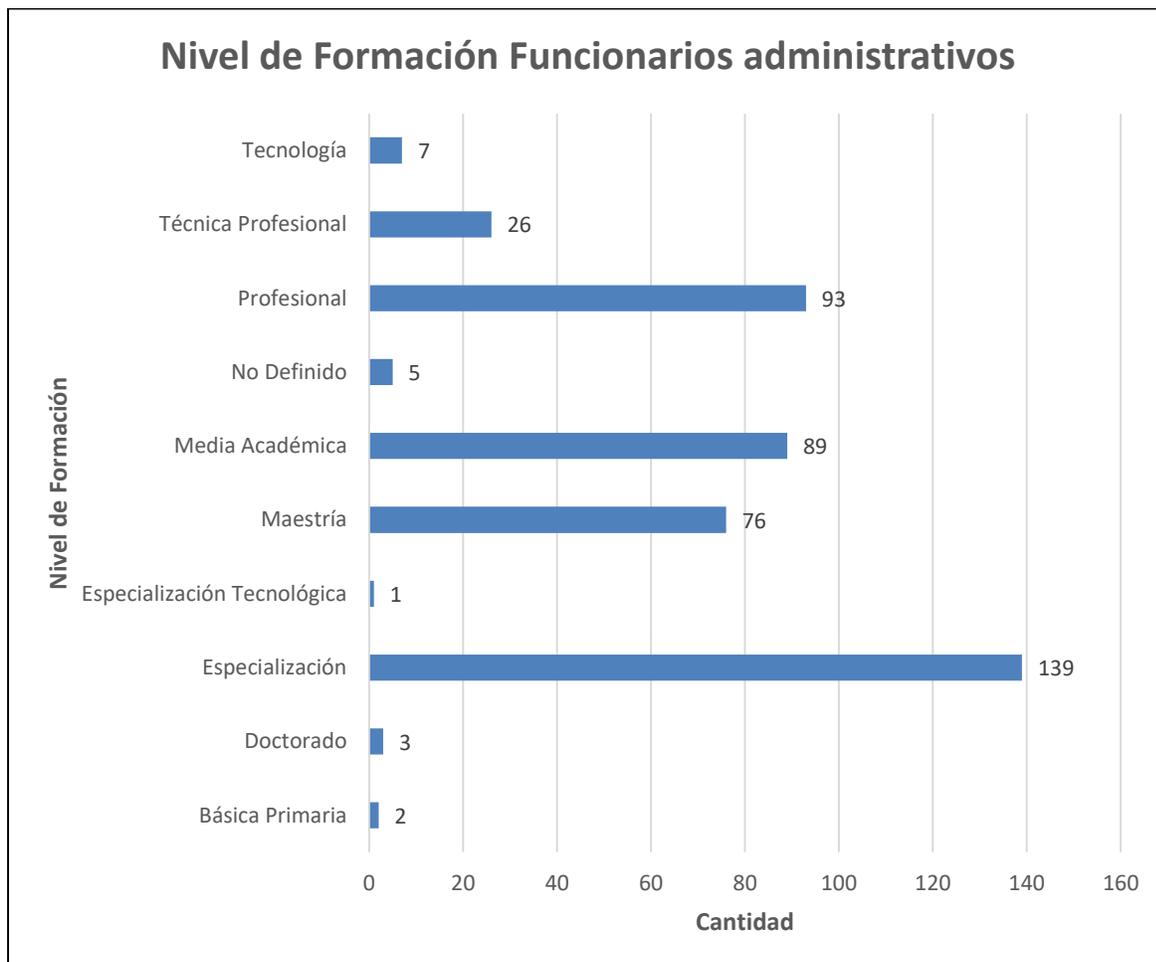
Gráfica 46. Distribución por género de funcionarios(as) administrativos(as)



Fuente: Dirección Gestión de Talento Humano

Se observa que el 63% de los funcionarios(as) administrativos(as) de la Universidad del Tolima pertenece al género femenino, mientras que un pequeño porcentaje restante de 37% representa a los hombres, exactamente igual a lo reportado en la caracterización del año anterior.

Gráfica 47. Distribución por nivel de formación de funcionarios(as) administrativos(as)

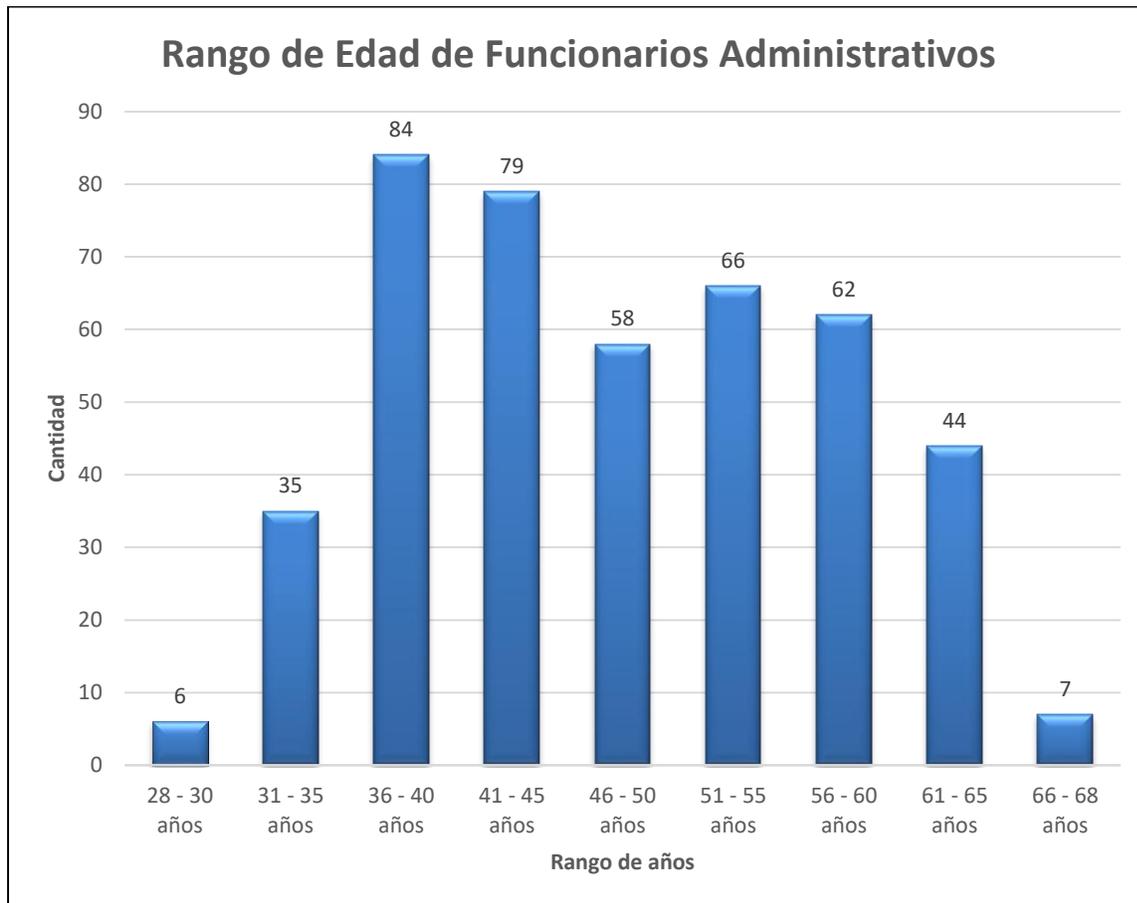


Fuente: Dirección de Gestión de Talento Humano

En relación a la distribución del nivel de formación de los funcionarios(as) de la Universidad del Tolima, según indica la gráfica el 31.59% de los funcionarios(as) administrativos(as) presentan un nivel de formación de especialización, el 21.13% de los funcionarios presenta un nivel en formación académica profesional, el 17.27% de los funcionarios(as) administrativos(as) presenta un nivel de formación en maestría y para el 20.22% de los funcionarios(as) su nivel de formación académica corresponde al nivel media académica.

Siendo los niveles mencionados los más representativos por el número de funcionarios(as) que corresponden a cada nivel.

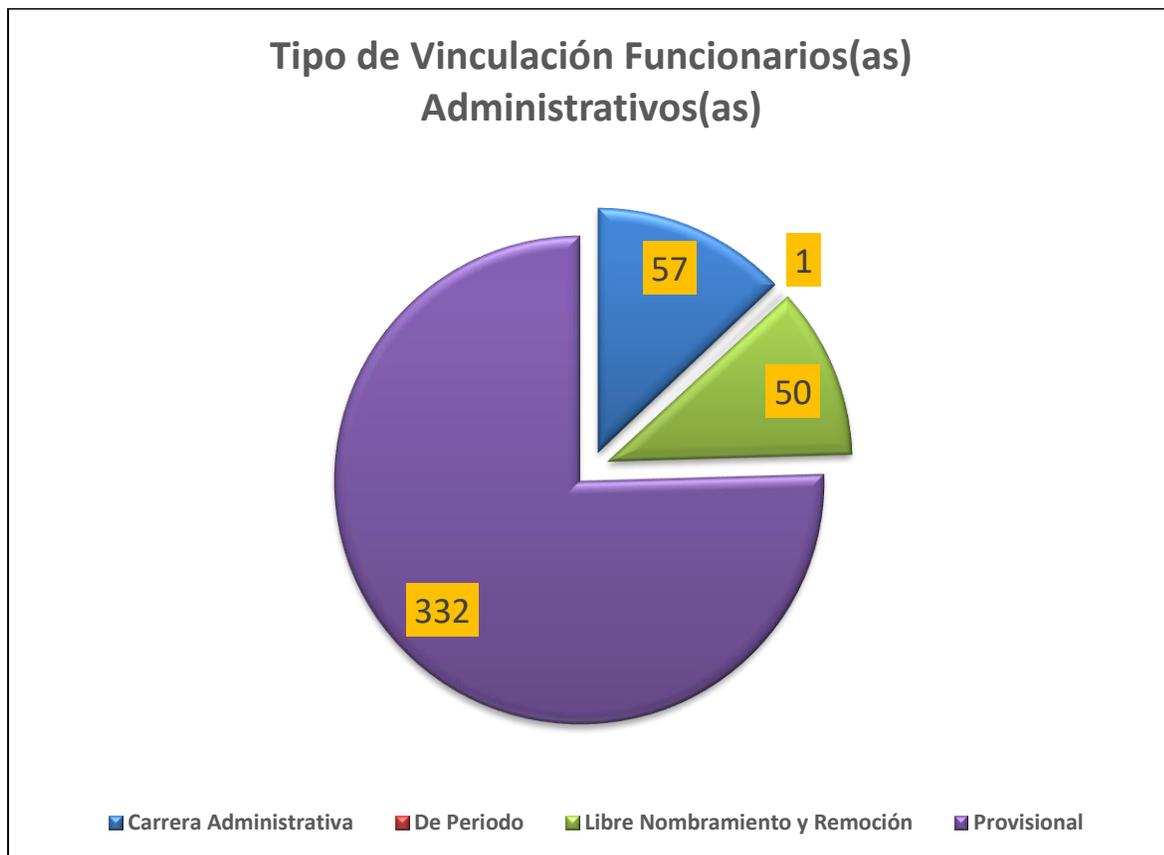
Gráfica 48. Distribución por rango de edad funcionarios(as) administrativos(as)



Fuente: Dirección de Gestión de Talento Humano

En cuanto al rango de edades para los funcionarios(as) administrativos(as) de la Universidad del Tolima se tiene que el mayor número de funcionarios(as) se ubican en los siguientes rangos de edad: De 36 a 40 años el 19.09%; de 41 a 45 años el 17.95%; de 51 a 55 años el 15% y de 60 a 61 años el 14.09%, lo cual indica que los mayores porcentajes de rangos de edad de funcionarios(as) administrativos(as) de la Universidad del Tolima se ubican en unos rangos de edad adulta media, lo que quiere decir que es una población que en promedio se encuentra en edad laboral máxima y madura.

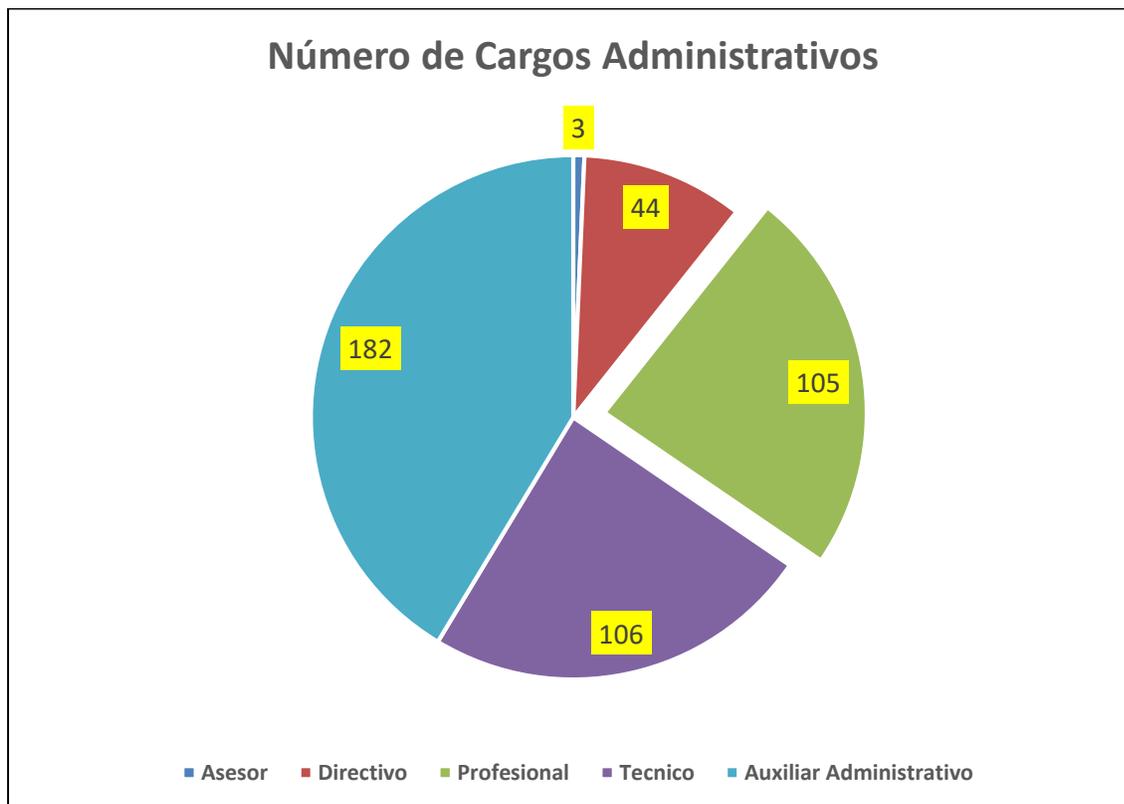
Gráfica 49. Distribución por tipo de vinculación de funcionarios(as) administrativos(as)



Fuente: Dirección de Gestión de Talento Humano

Según indica la gráfica de conformidad con la información suministrada por la Dirección de Gestión de Talento Humano, el 75% de los funcionarios(as) administrativos(as) de la Universidad del Tolima fueron vinculados por contrato provisional, mientras que el 13% de los funcionarios(as) administrativos(as) de la planta actual fueron vinculados(as) por concurso y son de carrera administrativa y por último el 11% de los funcionarios(as) administrativos(as) corresponden a cargos de libre nombramiento y remoción.

Gráfica 50. Distribución por número de cargos administrativos



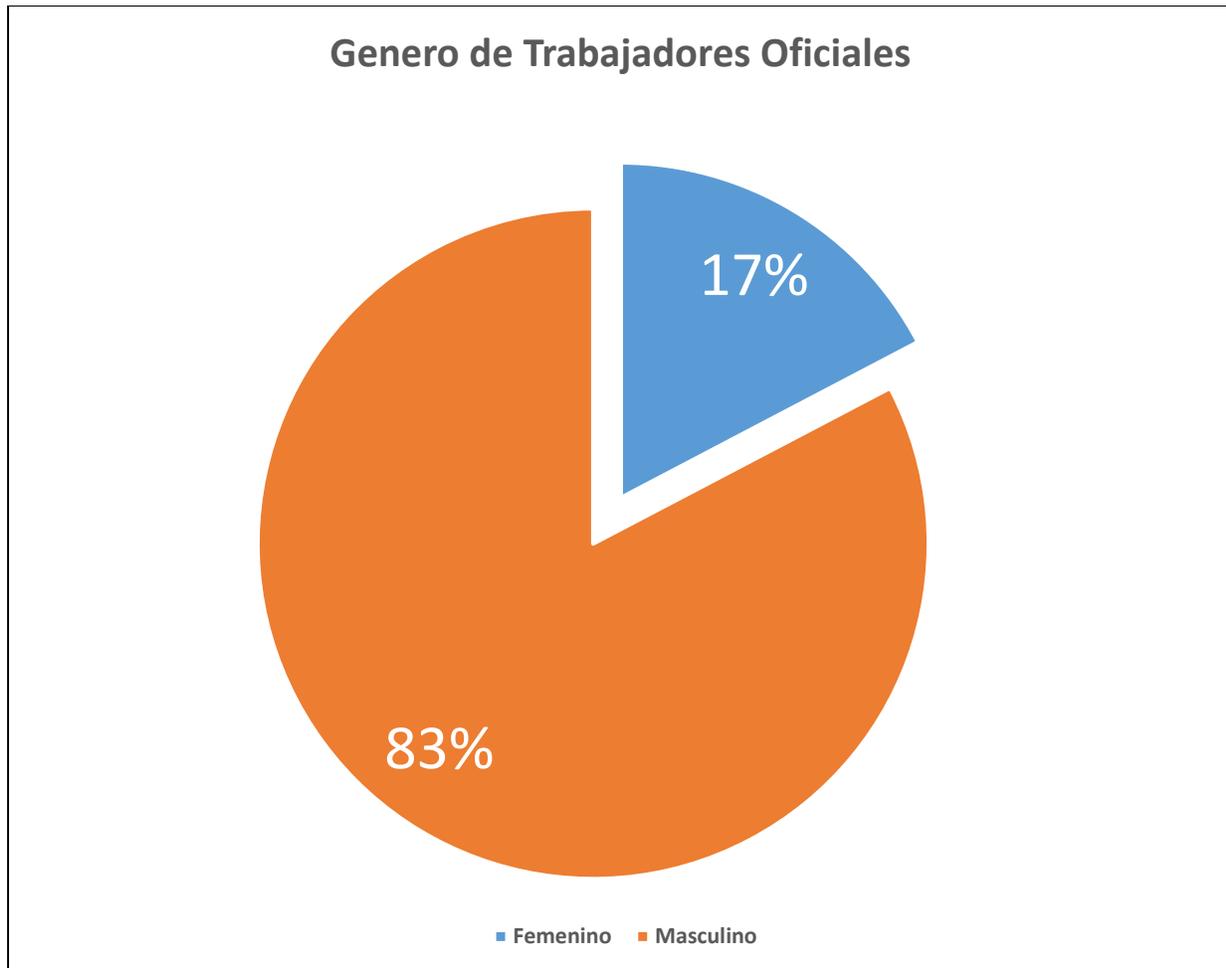
Fuente: Dirección Gestión de Talento Humano

Dentro de los cargos administrativos se encuentran 4 grupos que son: Asesor, auxiliar, directivo, profesional y técnico. Para efectos gráficos y estadísticos se tomaron solo los primeros cargos con mayor cantidad de personal.

De acuerdo a lo anterior, en el gráfico se presentan los cargos con mayor frecuencia de empleados en la Universidad del Tolima, el 41% de los funcionarios(as) administrativos(as) son auxiliares administrativos 182, seguido por el 24% que cuyos cargos son técnicos 106 con el 24% también para cargos profesionales con 105 cargos y el 10% para 44 cargos directivos. La mayor parte del personal corresponde al nivel auxiliar, su propósito principal es desarrollar procesos de asistencia administrativa en cumplimiento a la normatividad, directrices y procedimientos institucionales.

12.2.3 Trabajadores oficiales

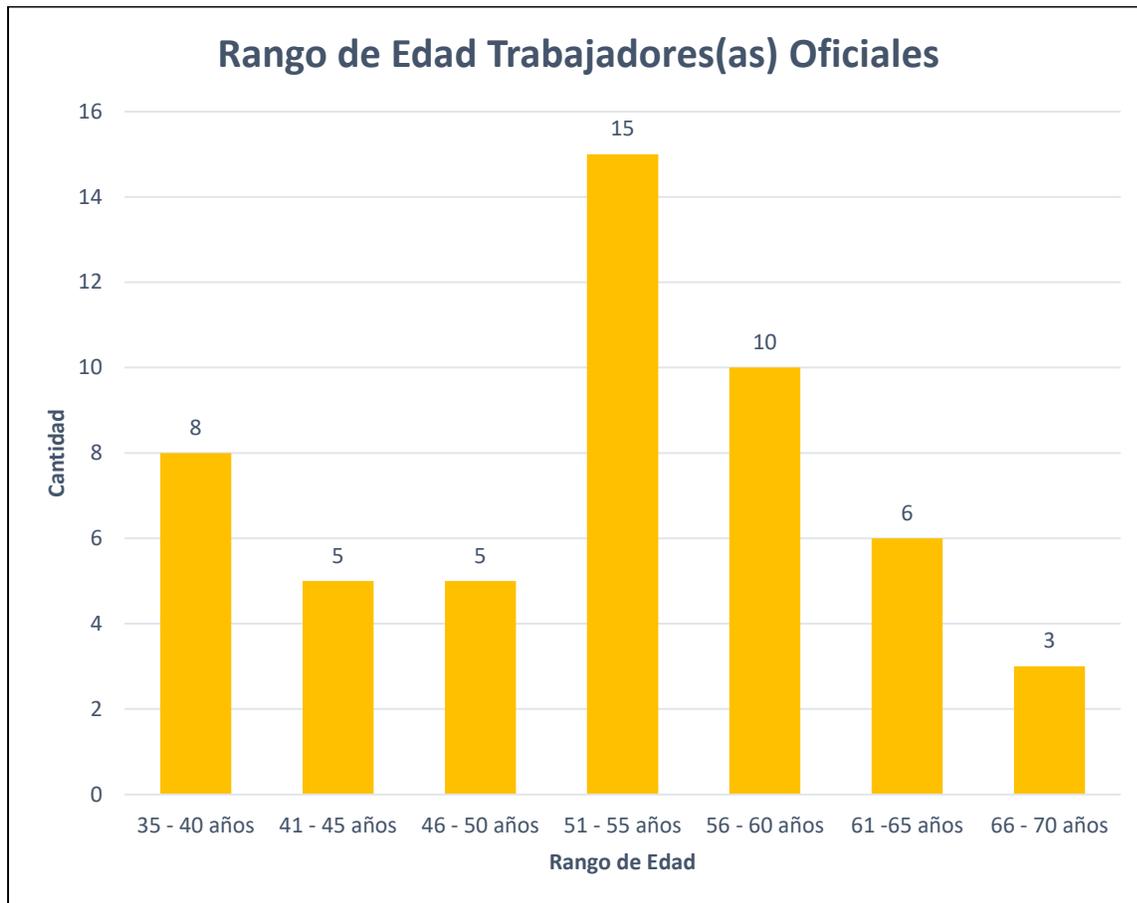
Gráfica 51. Distribución por género de trabajadores oficiales



Fuente: Dirección Gestión de Talento Humano

En relación a la información del género de los trabajadores oficiales suministrada por la Dirección de Gestión de Talento Humano el 83%, 43 trabajadores corresponden al género masculino y el 17%, 9 trabajadores corresponden al género femenino. se tiene una alta dominancia por el género masculino con un mayor porcentaje mientras que las mujeres representan una pequeña parte del total de trabajadores oficiales, esta distribución se conserva igual a la del año anterior.

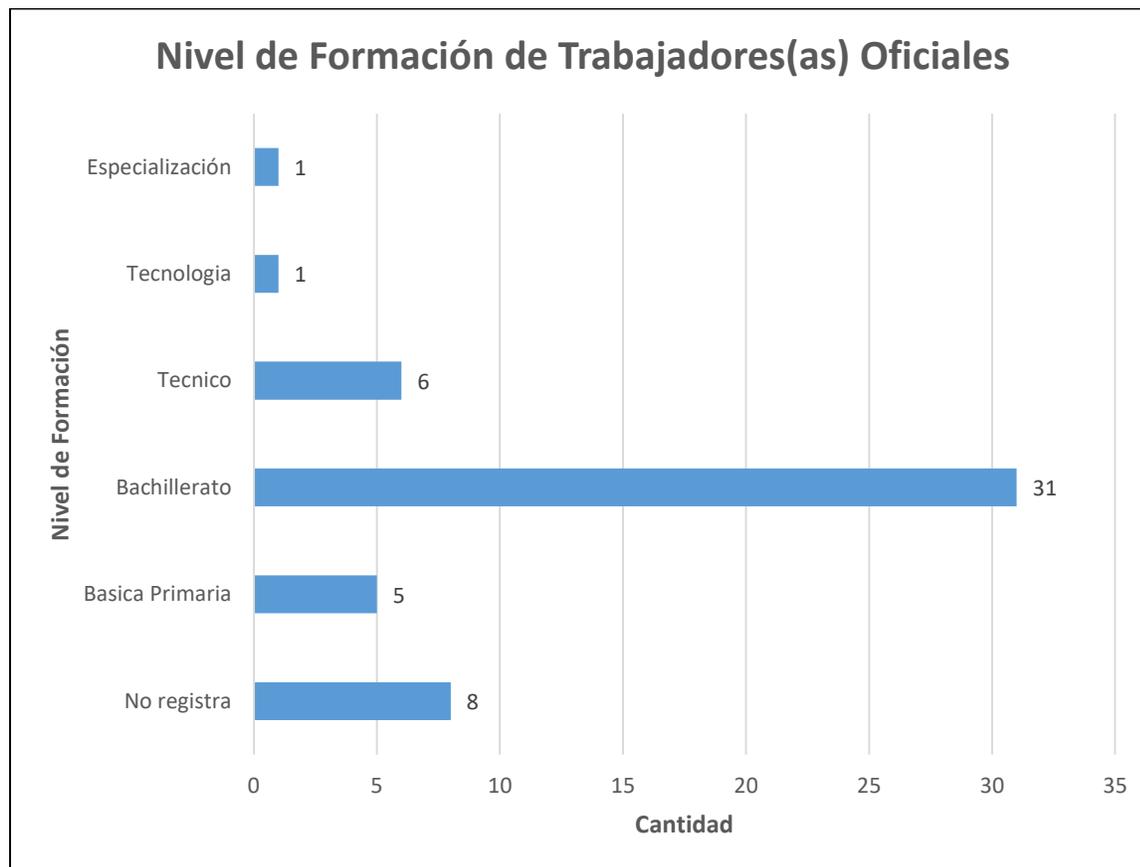
Gráfica 52. Distribución por rango de edad trabajadores(as) oficiales



Fuente: Dirección Gestión de Talento Humano

Se tiene un total de 52 trabajadores(as) oficiales, quienes son vinculados(as) mediante un contrato de trabajo que regula el servicio que se presta y permite discutir sus condiciones laborales. Su distribución por rango de edades presenta una mayor concentración en el rango de 51 a 55 años con 15 trabajadores(as) que representan el 28% del total de trabajadores, seguido del rango entre 56 y 60 años con un 19% y el rango de 35 a 40 años con un 15% del total de los trabajadores(as) oficiales. y se tiende a disminuir en diferentes escalas para los demás rangos.

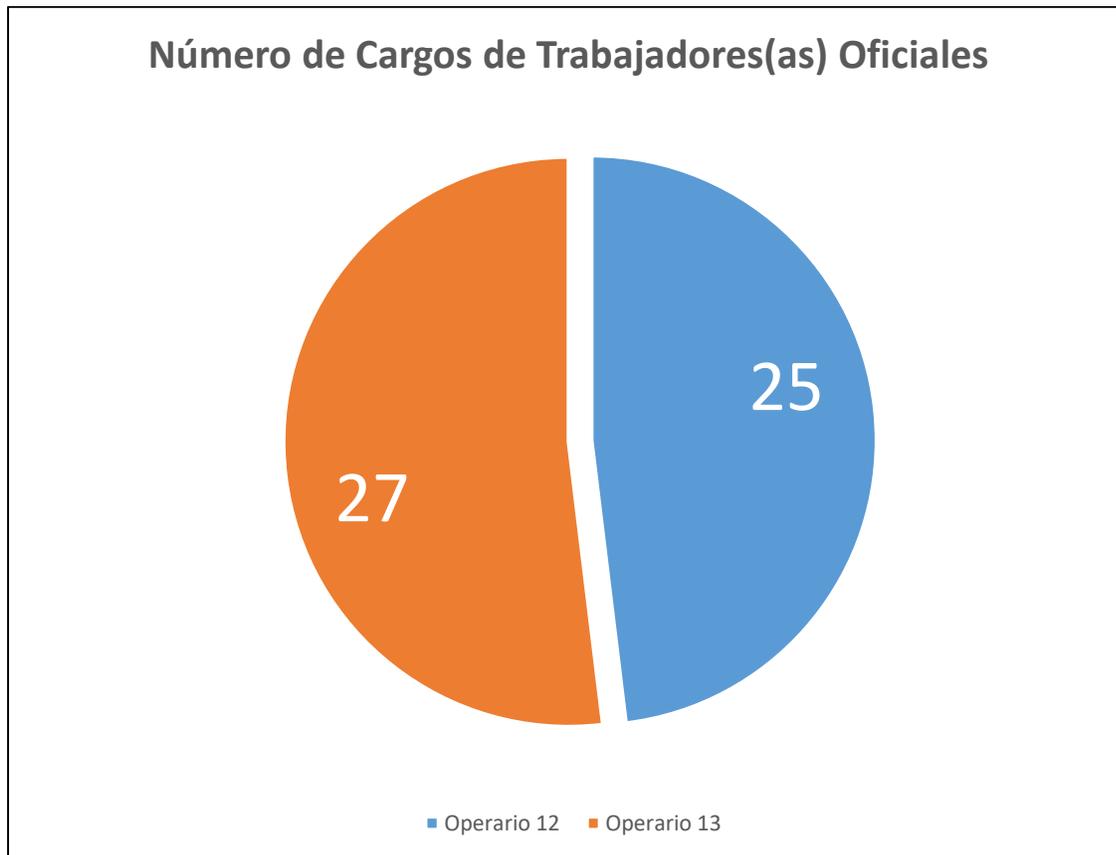
Gráfica 53. Distribución por nivel de formación de trabajadores(as) oficiales



Fuente: Dirección Gestión de Talento Humano

En la gráfica anterior se evidencia una mayor proporción de trabajadores(as) con estudios de bachiller 59.61%, siendo este un nivel básico para obtener las habilidades que requieren en el desarrollo de sus funciones; el porcentaje más bajo corresponde estudios de tecnología con 1.92%, el nivel de formación en técnico tiene un 11.33% de los trabajadores, el 9.61% cuenta solo con primaria como nivel de formación y el 15.38% no reportó su nivel de formación.

Gráfica 54. Distribución por número de cargos de trabajadores(as) oficiales

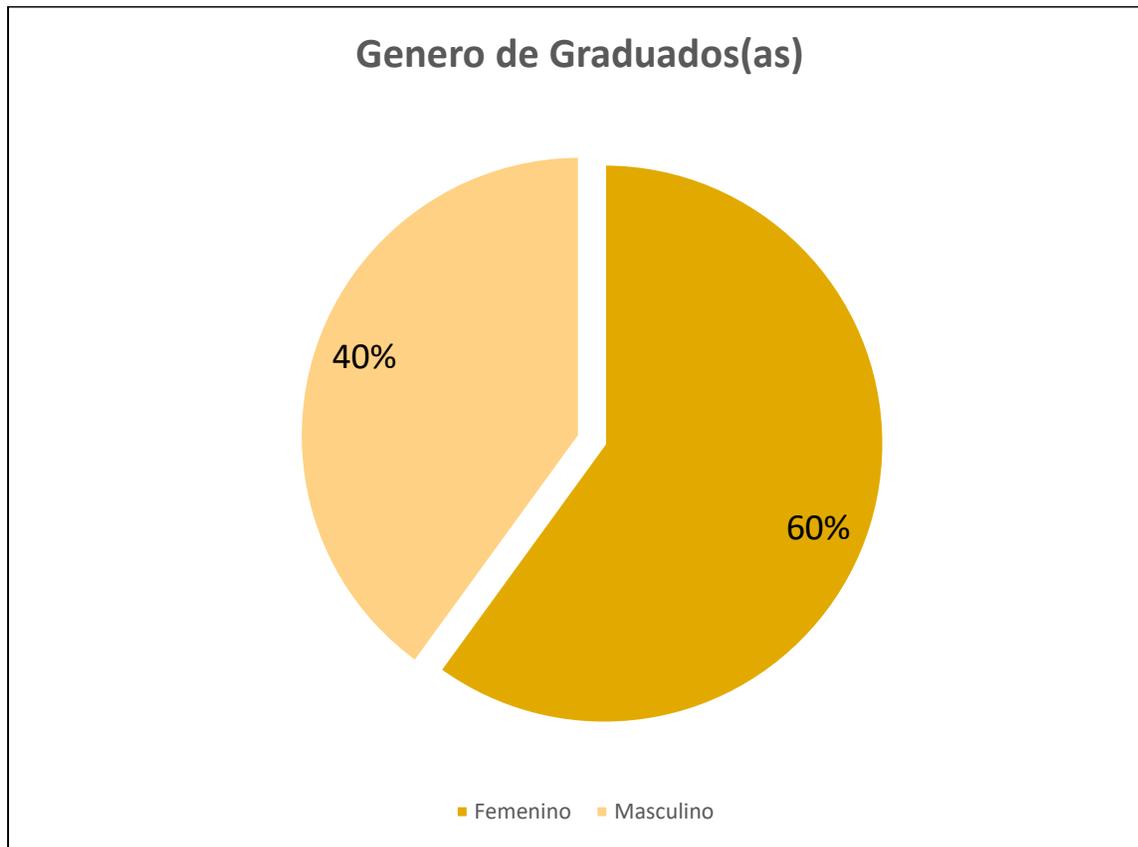


Fuente: Dirección Gestión de Talento Humano

Los 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 grado 12 (53,85%) y Operarios grado 13 (46,15%). Lo anterior se mantiene igual a lo reportado por el año anterior.

12.2.4 Graduados(as)

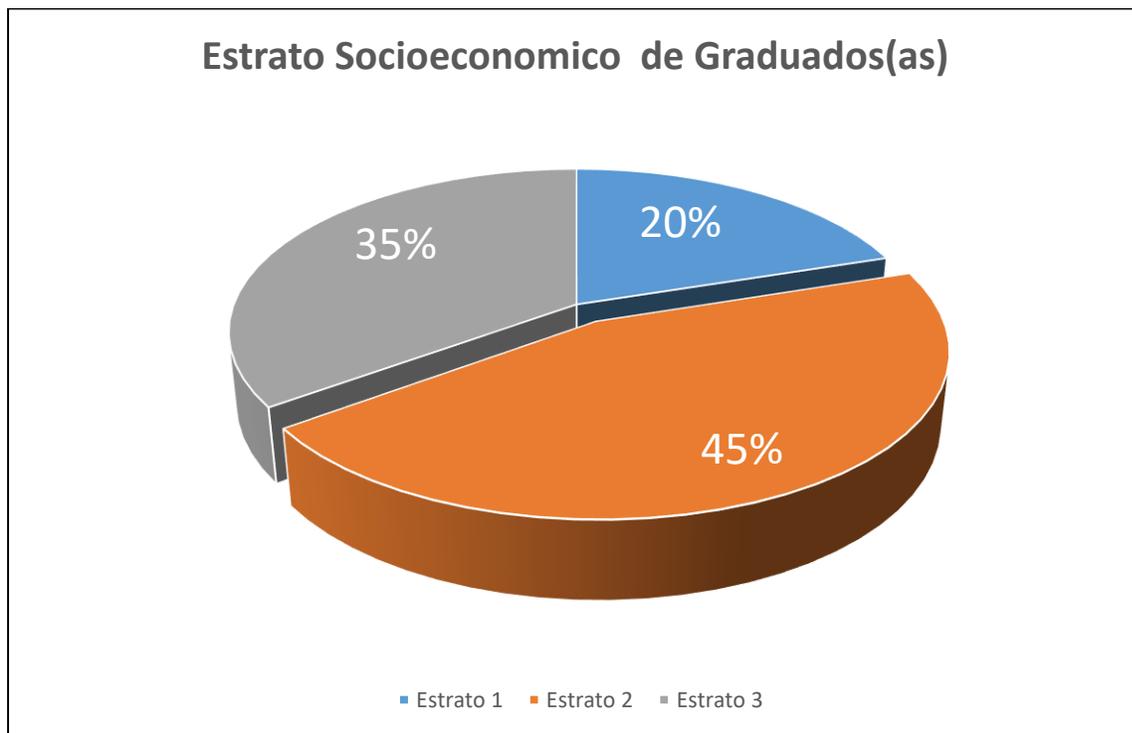
Gráfica 55. Distribución por género de graduados(as)



Fuente: Encuesta a graduados

En la gráfica anterior se puede observar una mayor tendencia porcentual en el género masculino con un 60% y al género femenino le corresponde el 40% del total los graduados de la Universidad del Tolima que respondieron la encuesta.

Gráfica 56. Distribución por estrato socioeconómico de graduados(as)



Fuente: Encuesta a graduados(as)

Dentro de la distribución en estratos socioeconómicos se encuentra una fuerte relevancia por parte de los estratos 2 (45%) y 3 (35%), considerados como clase económica promedio con ingresos básicos en el hogar. Se mantiene la misma tendencia con respecto a la información obtenida para la caracterización de los años 2019 y 2020. Por otra parte, el 20% de los encuestados(as) son estrato 4, el cual se encuentra en un término medio, porque no reciben mayores ayudas en pagos, pero tampoco son muchos los costos que deban cancelar.

Gráfica 57. Distribución por interesados(as) en realizar un programa de posgrado



Fuente: Encuesta a graduados(as)

En cuanto a los graduados(as) que manifestaron estar interesados(as) en realizar estudios de posgrados, el 50% de los(as) graduados(as) manifiestan estar interesados(as) en realizar un posgrado en la Universidad del Tolima, mientras que el otro 50% manifestaron no estar interesados(as) en realizar estudios de posgrado en la Universidad del Tolima.

Gráfica 58. Distribución por posgrado interesado en realizar



Fuente: Encuesta a graduados

Con respecto a los graduados(as) interesados(as) en realizar estudios de posgrado en la Universidad del Tolima, un 60% de los graduados(as) muestran interés por realizar alguna Especialización y un 40% por realizar alguna Maestría.

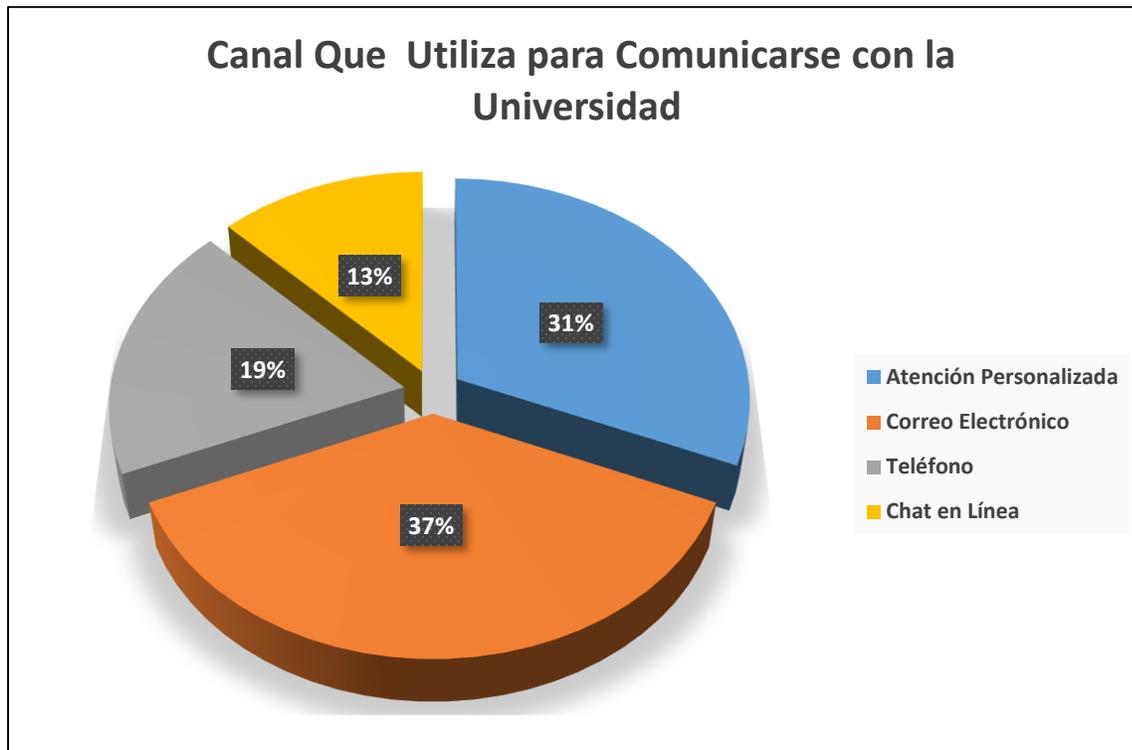
Gráfica 59. Distribución por comunicación con la universidad posterior a la graduación



Fuente: Encuesta a graduados(as)

De acuerdo con la información suministrada por los graduados(as) de la Universidad del Tolima encuestados(as) el mayor porcentaje indica no tener comunicación con la institución después de haber culminado sus estudios 80%, mientras que un porcentaje correspondiente al 20% manifiesta mantener algún tipo de comunicación con la Universidad del Tolima posterior a su graduación, esta situación es muy común en la mayoría de las universidades ya que los egresados(as) generalmente no tienen una razón para comunicarse nuevamente con las universidades ni estas crean estrategias para mantener comunicación con sus egresados(as).

Gráfica 60. Distribución por canal que utiliza para comunicarse con la universidad



Fuente: Encuesta a graduados(as)

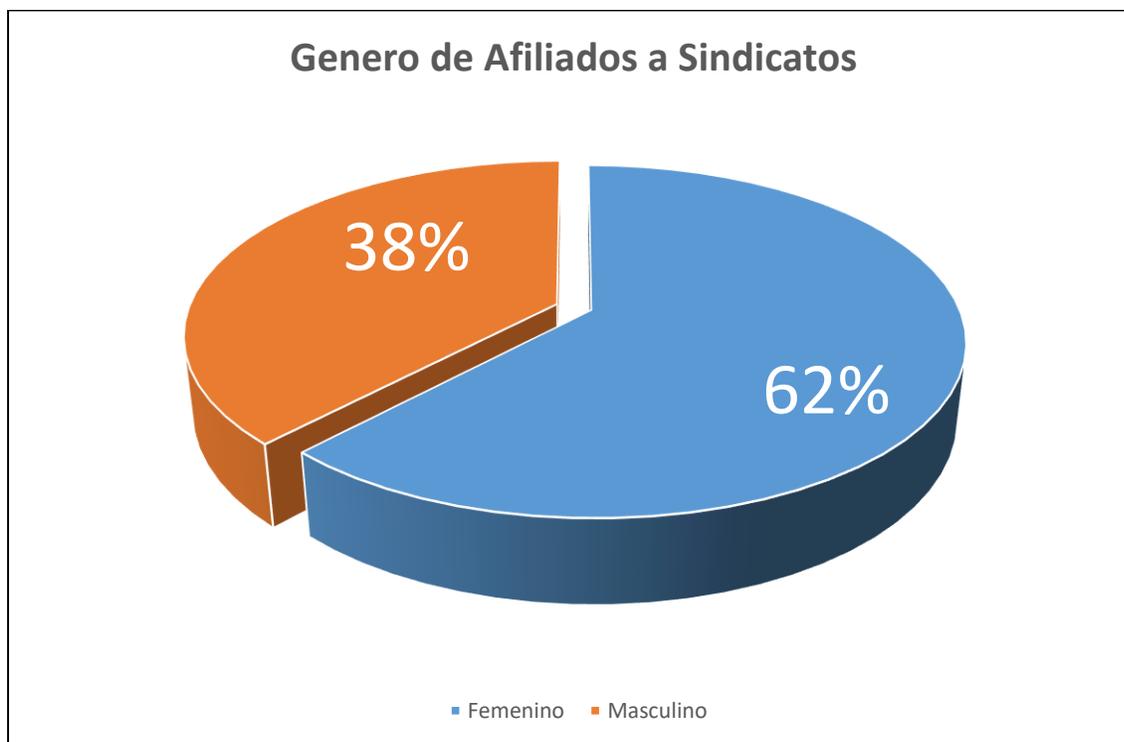
Los canales de atención proporcionan un medio de información suministrado por la institución, que es funcional para resolver dudas e inquietudes de algún servicio. En este sentido, se puede observar que los canales más utilizados por los graduados(as) de la Universidad del Tolima son: Correo Electrónico con 37% y Atención personalizada con un 31% del total de encuestados(as), el primero es usado principalmente como un medio más formal y evidentemente al irse superando la situación de la pandemia del Covid -19 y retornarse al trabajo presencial aumenta el número de personas que prefieren que la atención a sus consultas y tramites se realice de manera presencial a pesar de que todo esto se puede realizar de manera virtual por todos los dispositivos dispuestos en la página web y en las plataformas de la Universidad del Tolima.

Quienes utilizan la vía telefónica para comunicarse con la Universidad del Tolima representan el 19% de los consultados y quienes utilizan el Chat el 13%.

12.2.5 Sindicatos

Los sindicatos de trabajadores(as) y funcionarios(as) por su parte, se dividen en tres: SINTRAUNICOL, SINTRAOFUT y SINPROUT, de los cuales se adquirió información a partir de encuestas, obteniendo de esta manera la siguiente información.

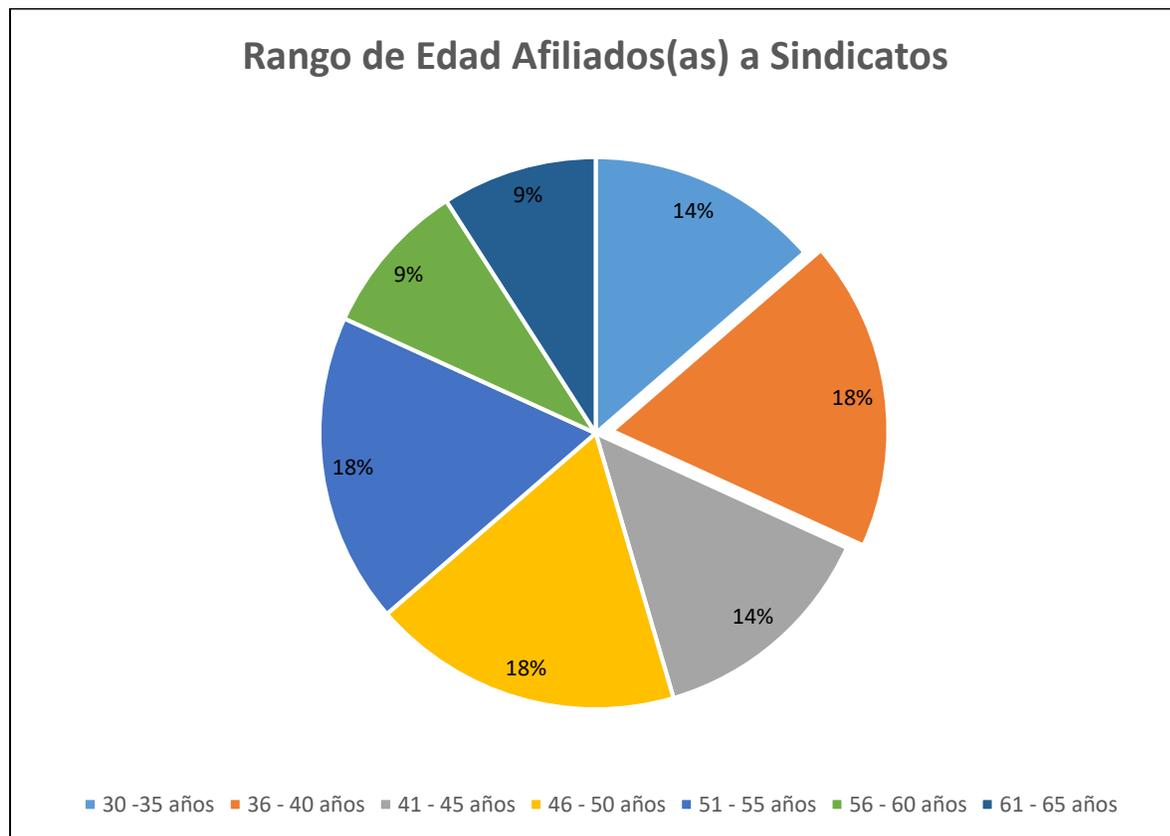
Gráfica 61. Distribución por género de afiliados(as) a sindicatos



Fuente: Encuesta a sindicatos

La distribución del género en las asociaciones corresponde en mayor parte al género femenino con un porcentaje de 62% del total de encuestados(as), mientras que el género masculino corresponde a un 38%; lo cual resulta completamente contrario a lo encontrado en la caracterización 2021.

Gráfica 62. Distribución por rango de edad de afiliados(as) a sindicatos

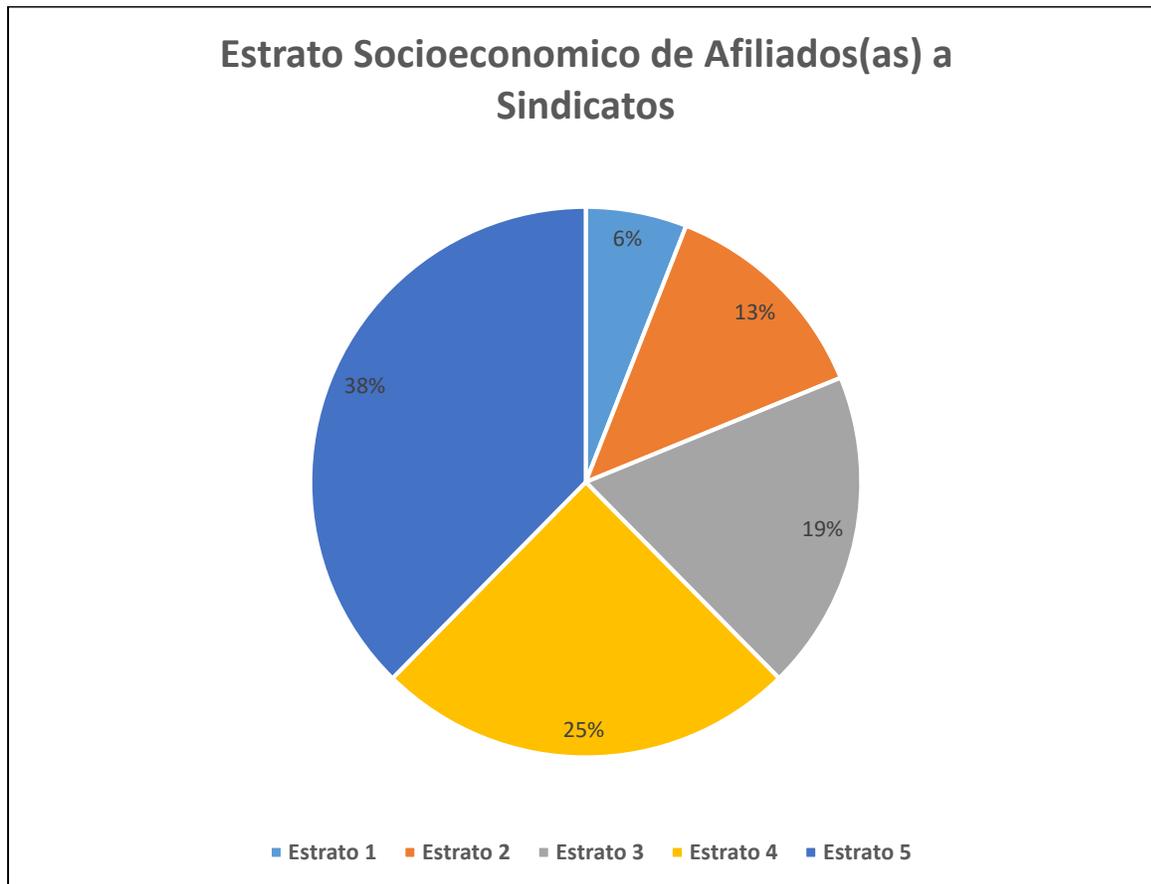


Fuente: Encuesta a sindicatos

En cuanto a los rangos por edades para los(as) afiliados(as) a los sindicatos de la Universidad del Tolima, se observa en la gráfica que tres rangos de edades presentan el mismo porcentaje de representación dentro del total de encuestados(as) con un porcentaje del 18% y son los rangos de 30 a 35 años, 36 a 40 años y de 46 a 50 años.

Por su parte los rangos de edades de 51 a 55 años y de 61 a 65 años presentan por igual un 9% dentro del total de encuestados(as).

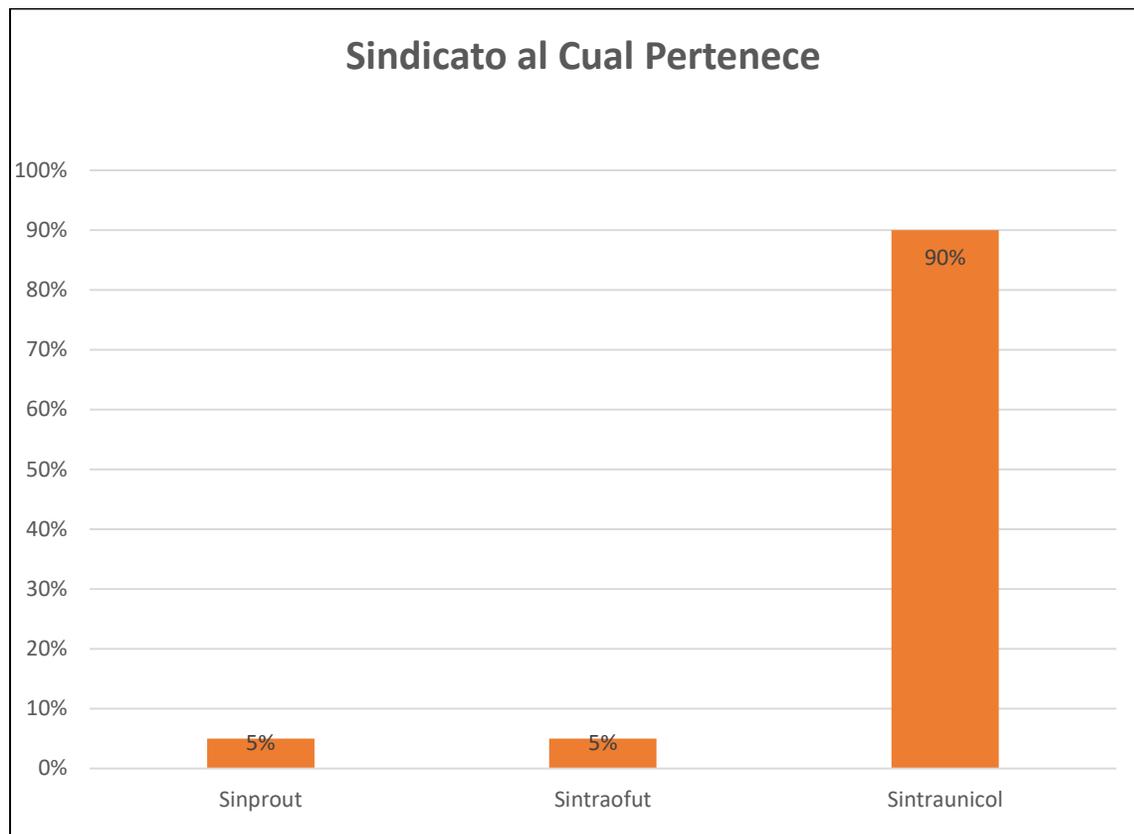
Gráfica 63. Distribución por estrato socioeconómico de afiliados(as) a sindicatos



Fuente: Encuesta a sindicatos

Según la información suministrada por los encuestados(as) se encuentran distribuidos(as) de la siguiente manera: el 6% al estrato 1, el 13% al estrato 2, el 19% al estrato 3, el 25% al estrato 4 y el 38% al estrato 5.

Gráfica 64. Distribución por sindicato al cual pertenece



Fuente: Encuesta a sindicatos

En la gráfica anterior se puede observar una tendencia muy marcada por el sindicato SINTRAUNICOL, el cual representa un 9% del total de los encuestados(as) y está integrado por servidores públicos, trabajadores y personal de contratación directa que prestan sus servicios a la Universidad del Tolima. Seguido por SINPROUT y SINTRAOFUT con un 5% cada una de estas.

Gráfica 65. Distribución por disponibilidad de recursos para desempeñar labores

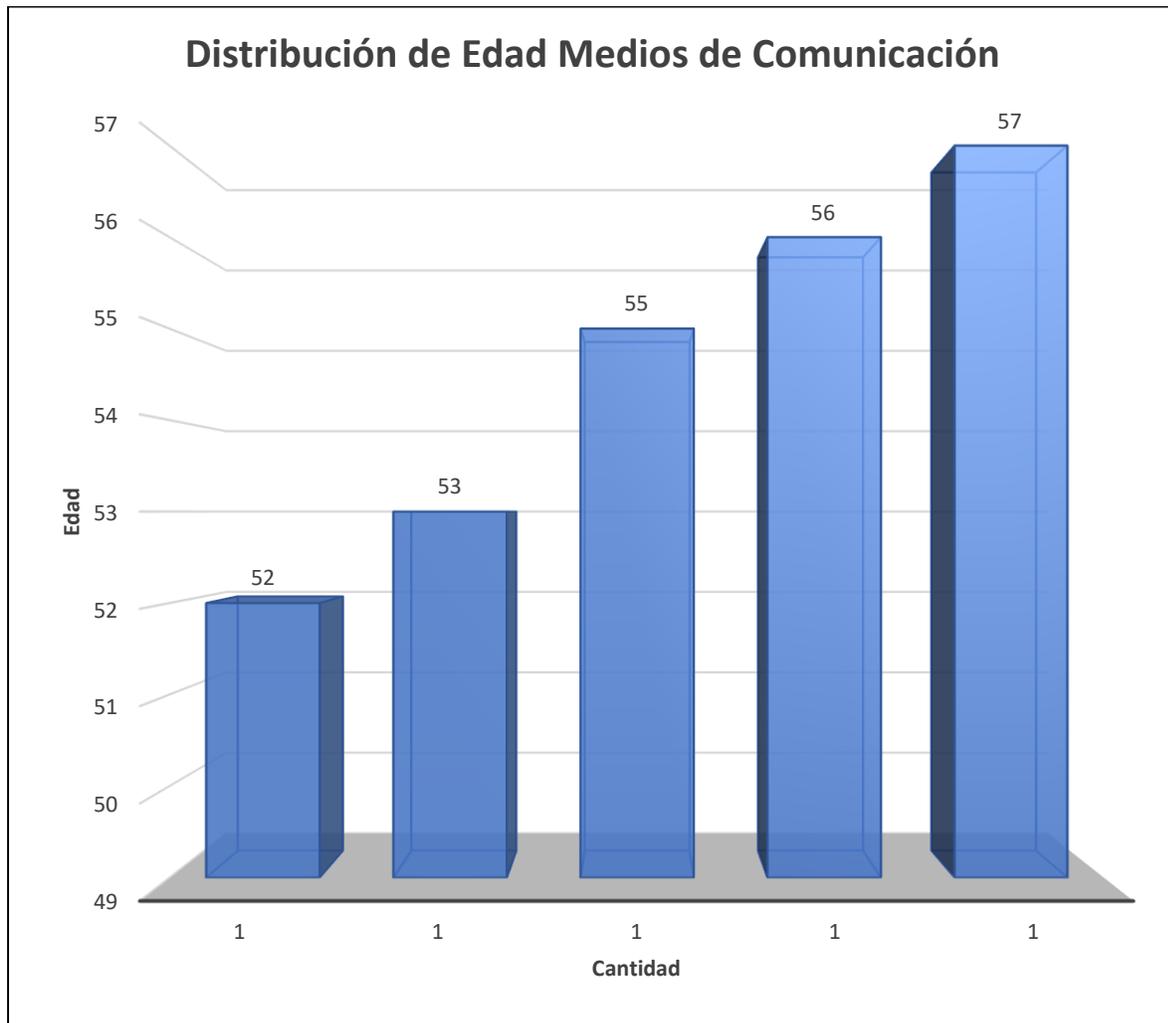


Fuente: Encuesta a sindicatos

Actualmente la mayor parte de los encuestados(as) se encuentran laborando presencialmente, de los cuales el 67% manifiestan si contar con los recursos necesarios para realizar las funciones propias de su cargo, mientras que 18% de los encuestados(as) manifestaron que solo algunas veces cuentan con los recursos necesarios para desempeñar sus labores y el 15% de los encuestados manifiestan no contar con los recursos necesarios para desempeñar sus labores.

12.2.6 Medios de comunicación

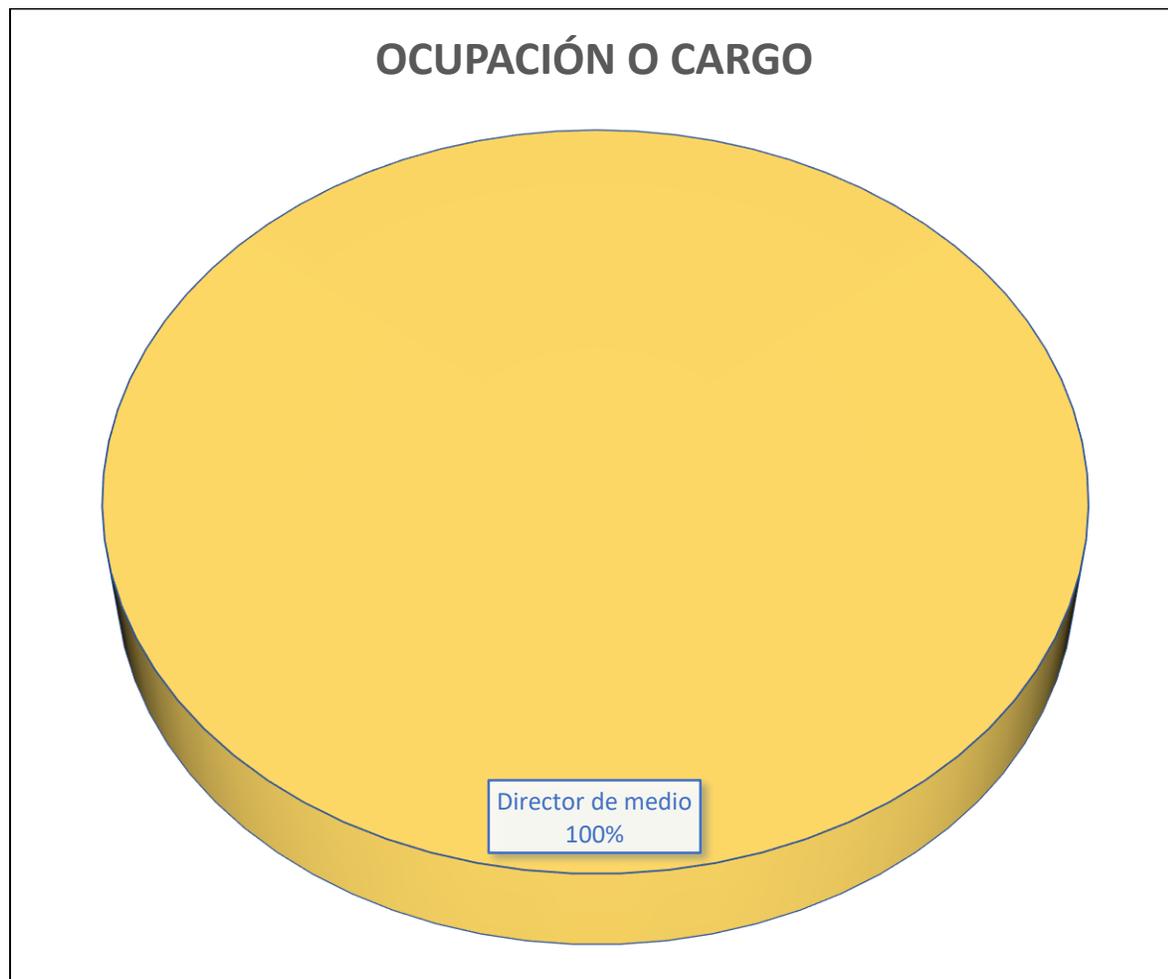
Gráfica 66. Distribución de edad de medios de comunicación



Fuente: Encuesta a medios de comunicación

En cuanto a las edades de los directores de los medios de educación quienes respondieron la encuesta enviada, indica que el rango de edad de estos se encuentra entre los 52 y 57 años.

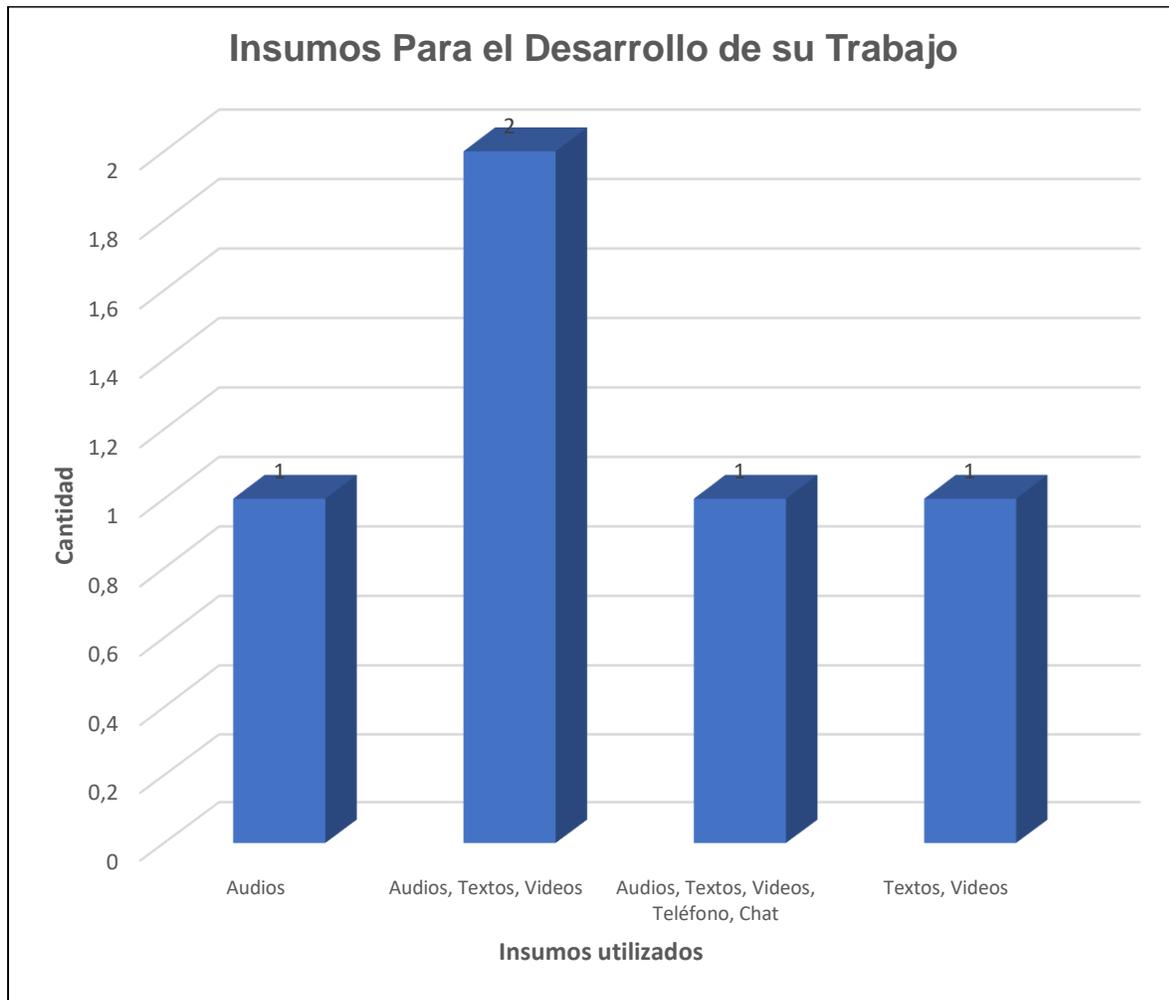
Gráfica 67. Distribución por ocupación o cargo



Fuente: Encuesta a medios de comunicación

En atención a que quienes respondieron la encuesta enviada a los medios de comunicación que tuvieron algún tipo de relación con la Universidad del Tolima para el semestre A-2022, fueron los mismos directores de los medios la ocupación o cargo corresponde en un 100% al cargo director de medio.

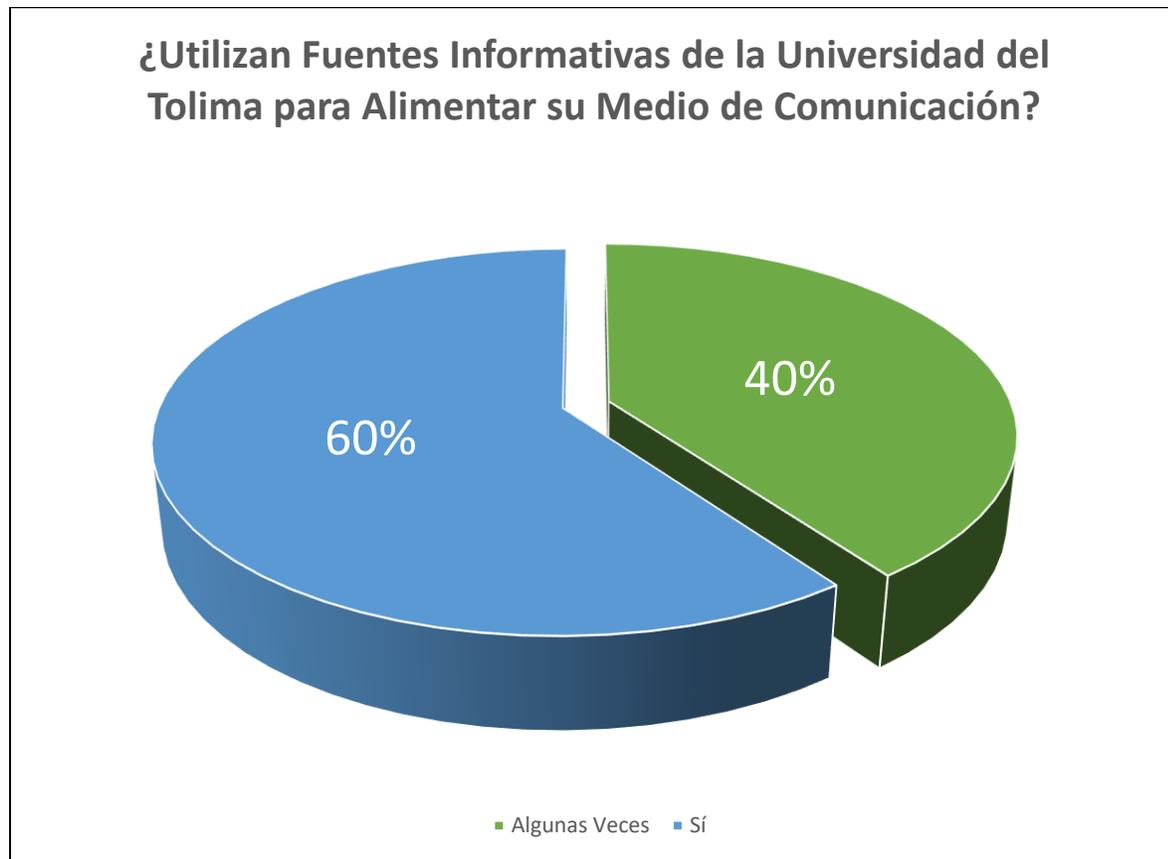
Gráfica 68. Distribución por insumos para el desarrollo de su trabajo



Fuente: Encuesta a medios de comunicación

En relación a los insumos utilizados por los medios de comunicación para la realización de sus respectivas actividades, los encuestados manifestaron que los audios, textos y videos son utilizados por el 40% de estos y solo los audios por 20%, audios, textos, videos, teléfono, chat, también un 20% y textos y videos otro 20%.

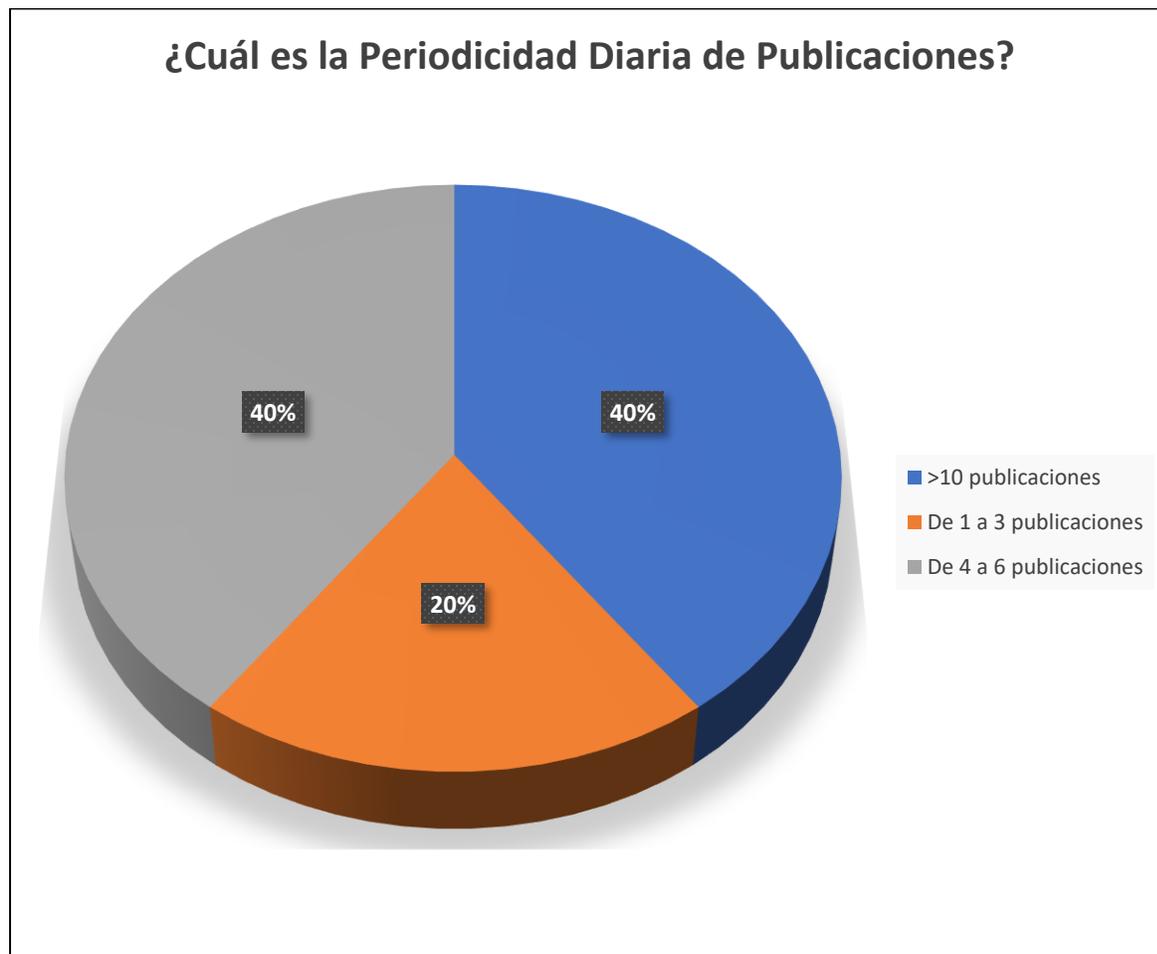
Gráfica 69. Distribución por utilización de fuentes informativas de la Universidad del Tolima para alimentar su medio de comunicación.



Fuente: Encuesta a medios de comunicación

En cuanto a la consulta sobre la utilización de las fuentes informativas de la Universidad del Tolima por parte de los medios de comunicación un 60% respondió que si lo hace mientras que un 40% indicó que solo algunas veces hace uso de las fuentes informativas de la Universidad del Tolima

Gráfica 70. Distribución de periodicidad diaria de publicaciones



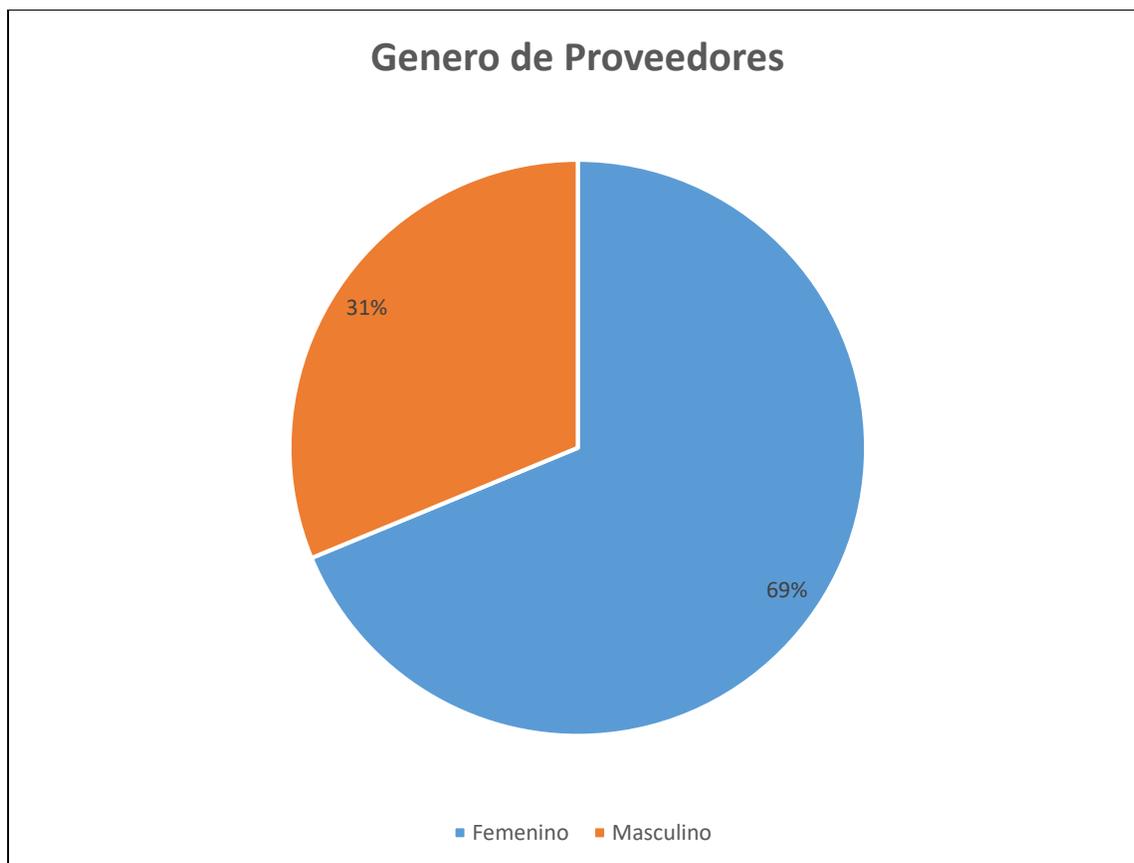
Fuente: Encuesta a medios de comunicación

En cuanto a la periodicidad de las publicaciones por parte de los medios de comunicación de conformidad a las respuestas por parte de los consultados, quienes respondieron que entre 4 y 6 publicaciones y más de 10 publicaciones corresponden a un porcentaje del 40% cada uno de estos grupos y quienes respondieron que su periodicidad de publicaciones diarias se encuentra entre 1 y 3 publicaciones corresponden al 20% de los encuestados.

12.2.7 Proveedores

Los proveedores abastecen de insumos a la Universidad del Tolima, contribuyendo al beneficio de sus intereses, de tal manera que brindan un aprovisionamiento oportuno de bienes, servicios y productos.

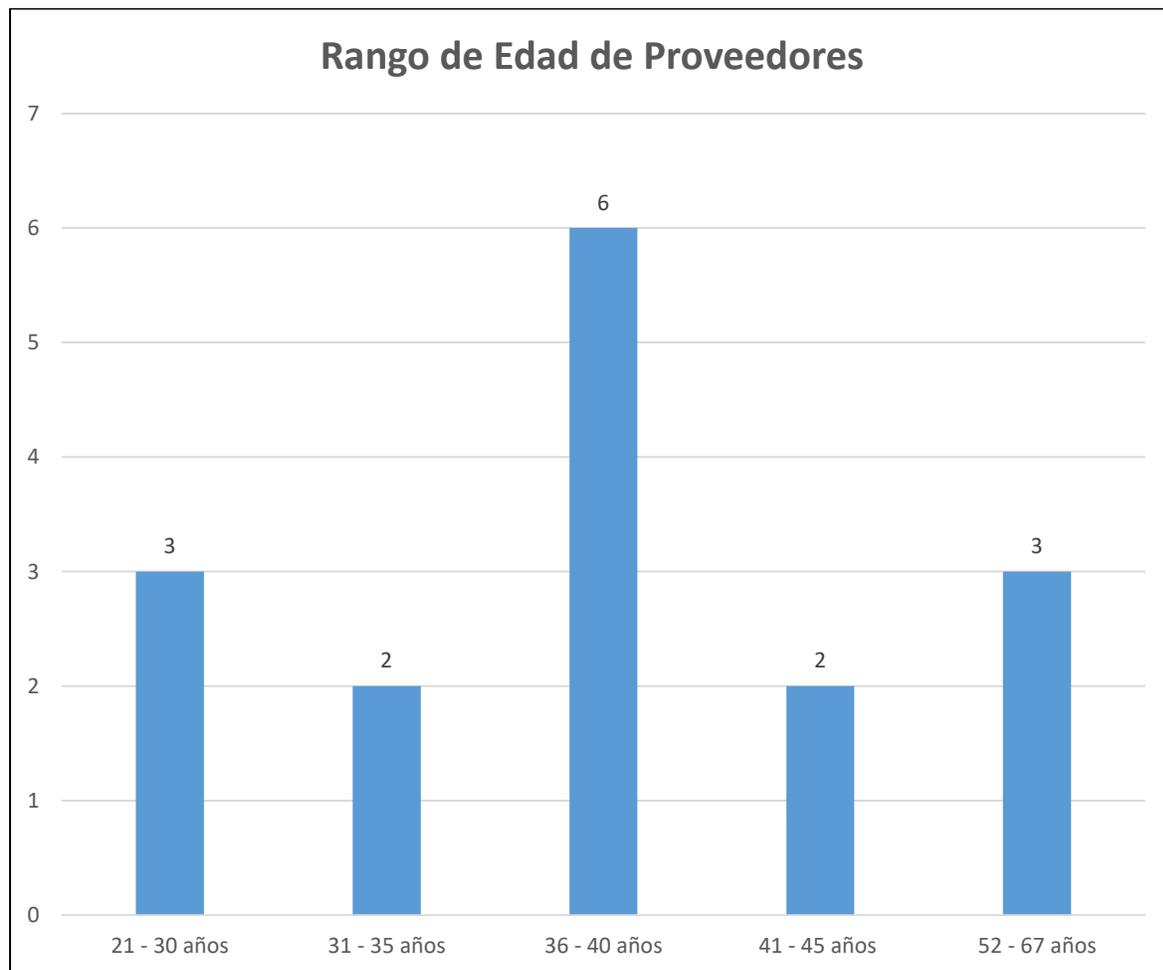
Gráfica 71. Distribución por género de proveedores



Fuente: Encuesta a proveedores

En Relación a la distribución por género de los proveedores de la Universidad del Tolima el 69% corresponden al género femenino y el 31% al género masculino.

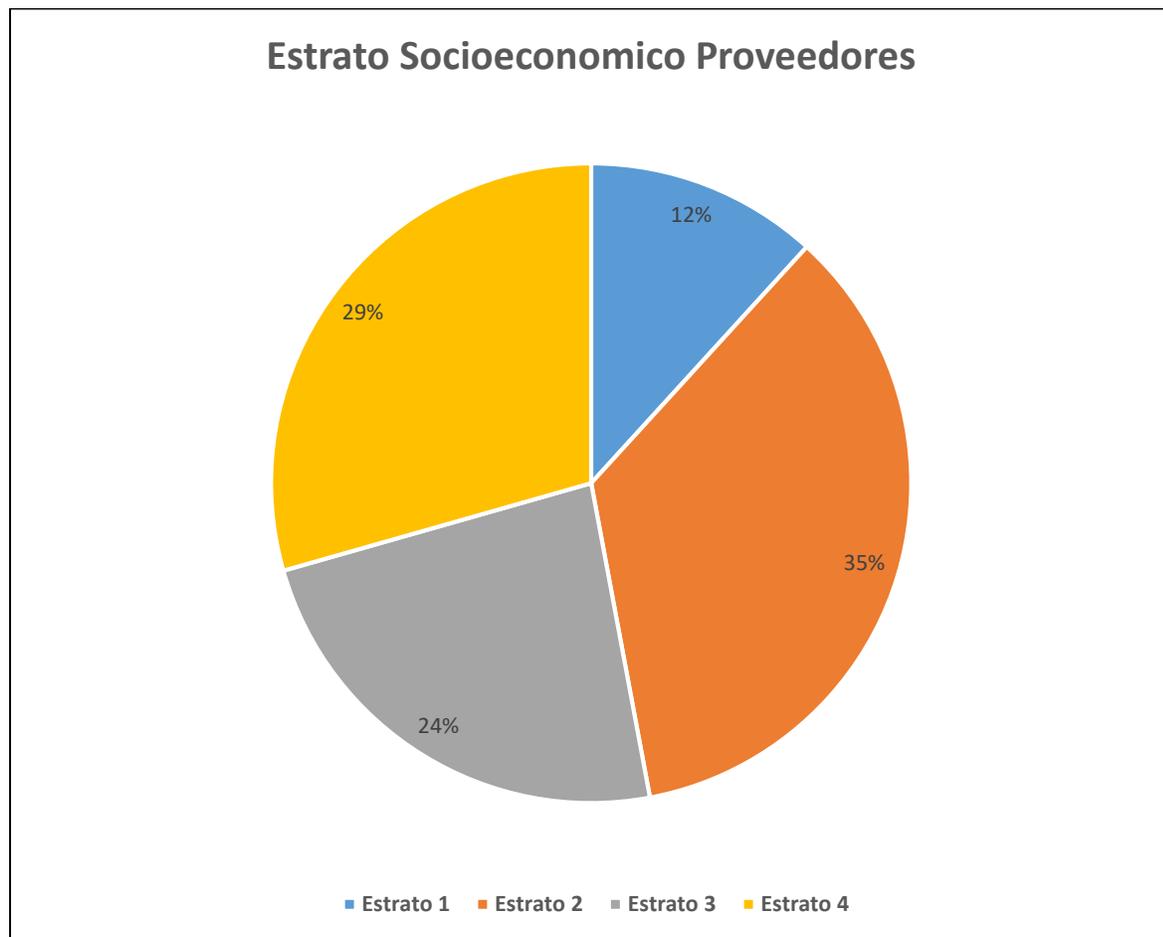
Gráfica 72. Distribución por rango de edad de proveedores



Fuente: Encuesta a proveedores

Para los rangos de edad de los proveedores de la Universidad del Tolima, en el rango que comprende de 36 a 40 años se ubica el 37.5% de los encuestados, seguido por el rango de 21 a 30 años y de 52 a 67 años con un 18.75% cada uno de estos rangos. Para los rangos de 31 a 35 años y de 41 a 45 años con un porcentaje de 12.5% cada uno de estos del total de edades de los proveedores de la Universidad del Tolima.

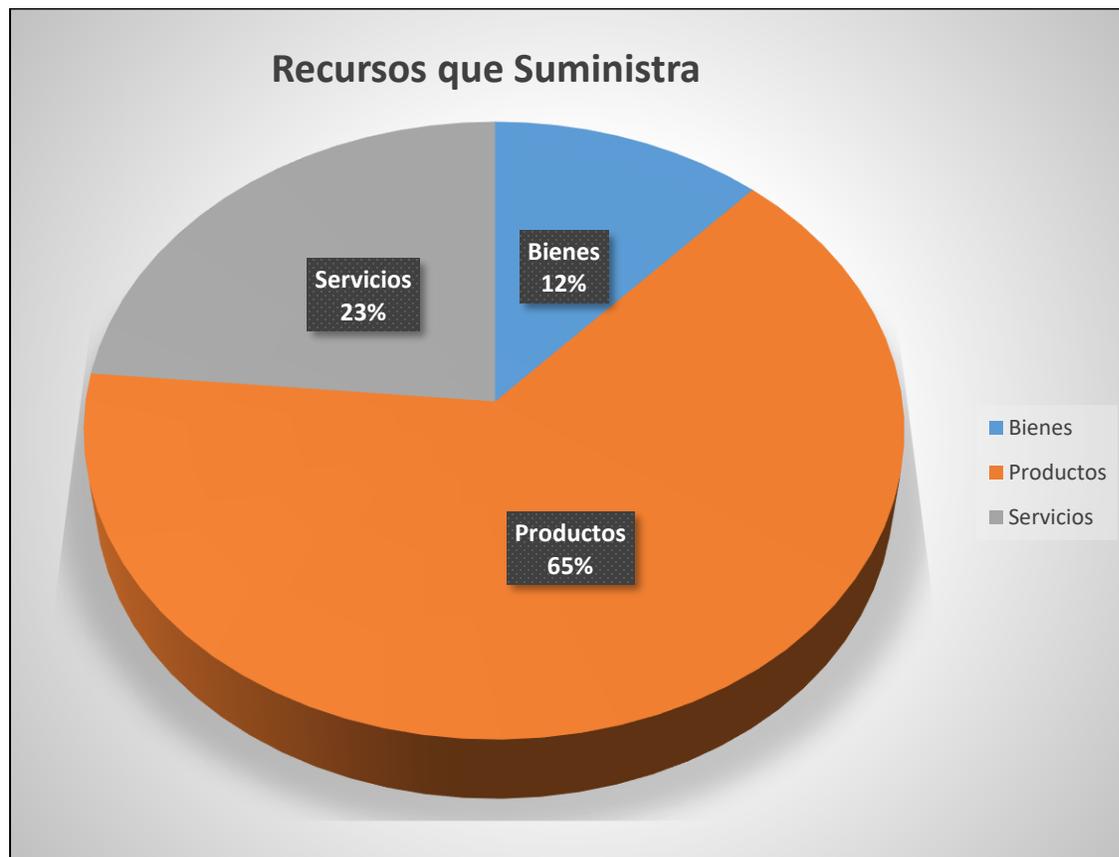
Gráfica 73. Distribución por estrato socioeconómico de proveedores



Fuente: Encuesta a proveedores

En relación a la distribución por estratos socioeconómicos los proveedores de la Universidad del Tolima que respondieron la encuesta se ubican porcentualmente en los siguientes estratos: el 35% pertenecen al estrato 2, el 29% pertenecen al estrato 4, el 24% al estrato 3 y el 12% al estrato 1.

Gráfica 74. Distribución por recursos que suministra



Fuente: Encuesta a proveedores

Los proveedores indican abastecer a la Universidad principalmente con productos y servicios que se traducen en suministros de oficina, laboratorio, materiales eléctricos, pintura, ferretería y otros; con porcentajes de 65% y 23%. Mientras que otros proveedores en menor proporción del 12%, son fuente de recursos de únicamente bienes y otros que tienen la capacidad de brindar bienes, servicios y productos.

El 76% de dichos proveedores tienen cobertura a nivel nacional, mientras que el 14% cuenta con cobertura únicamente municipal y el 10% departamental.

Gráfica 75. Distribución económica de proveedores



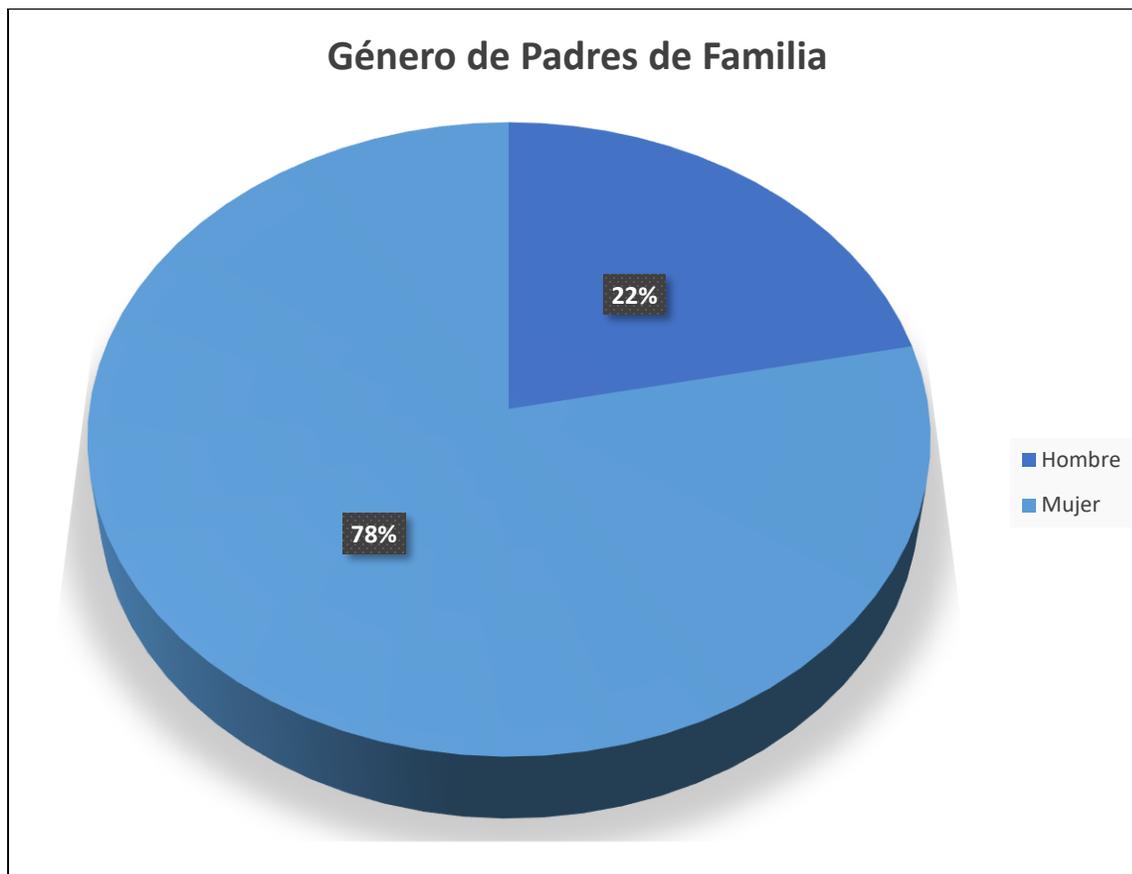
Fuente: Encuesta a proveedores

El 100% de las empresas encuestadas son privadas y la actividad económica que predomina es de suministros y accesorios de laboratorio con un 35%. En este orden, la siguiente actividad con mayor porcentaje es la de suministros de oficina con un 29% abasteciendo de papel, materiales y demás productos. El 6% aprovisiona la Universidad con medicamentos y productos farmacéuticos que están direccionados a centros de salud, medicina y veterinaria. Con un 6% cada uno se encuentran los proveedores de componentes y suministros para estructuras, transporte de correo y carga y publicidad.

12.2.8 Padres de familia

A continuación, se presenta información de los padres de familia de estudiantes en nivel académico de pregrado de la Universidad del Tolima, en modalidad presencial y distancia, en el semestre A-2021.

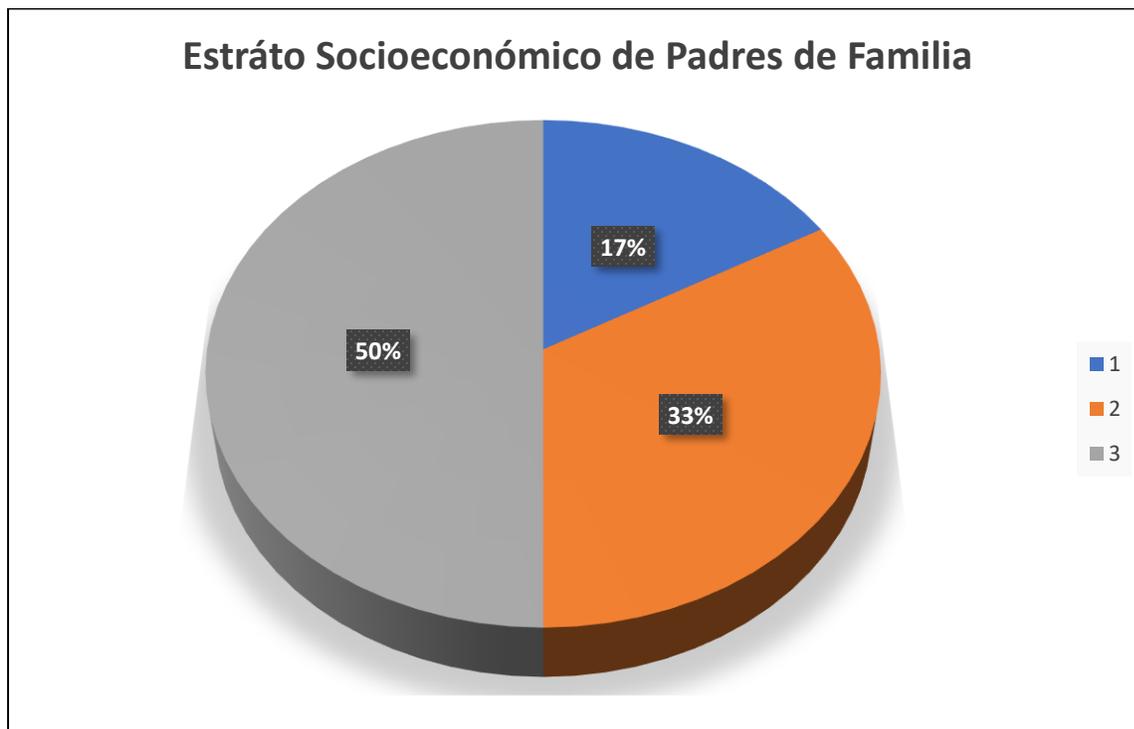
Gráfica 76. Distribución por género de padres de familia



Fuente: Encuesta a padres de familia

En la gráfica anterior se observa una fuerte tendencia por el género femenino, quienes representan el 78% del total de padres de familia que respondieron la encuesta, mientras que el género masculino corresponde al 22% de los encuestados.

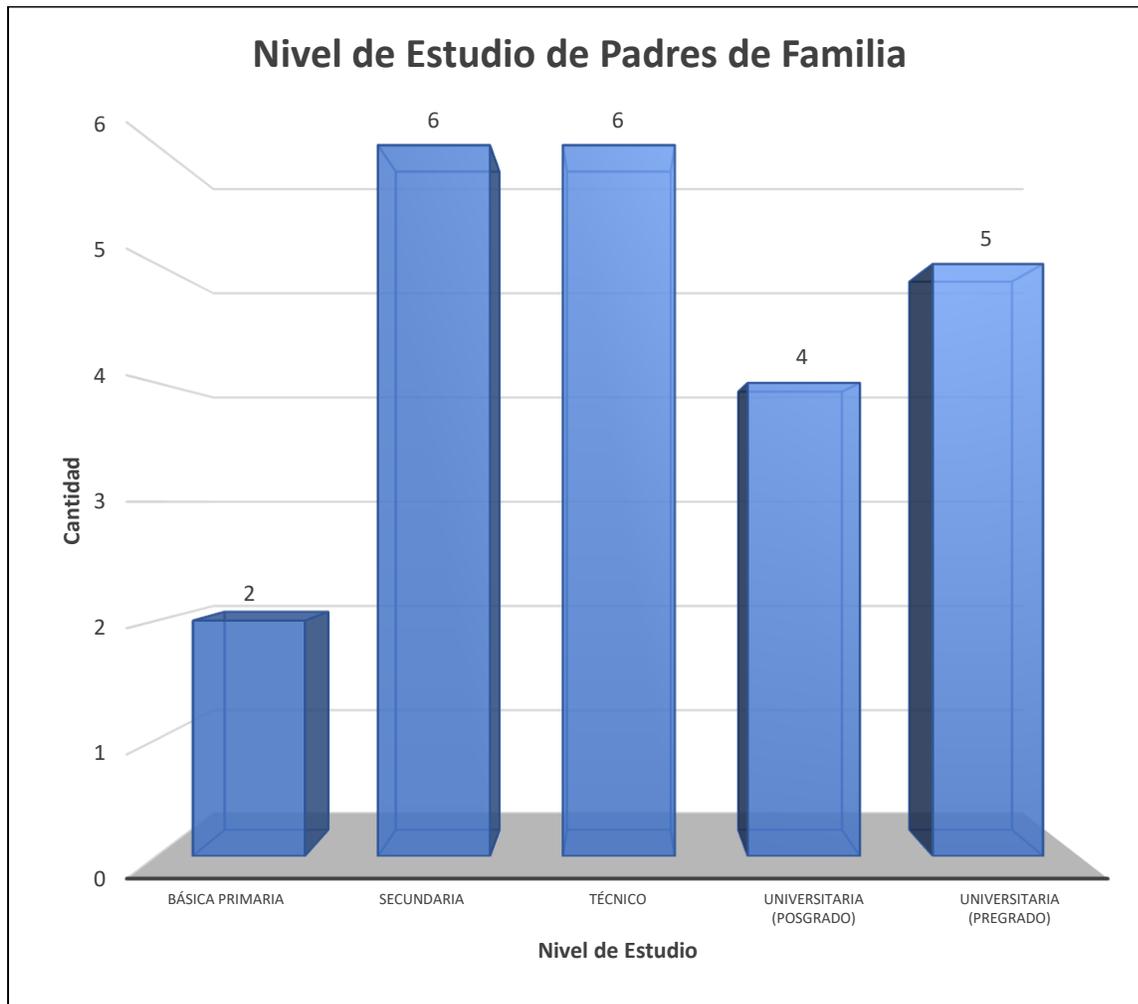
Gráfica 77. Distribución por estrato socioeconómico de padres de familia



Fuente: Encuesta a padres de familia

En la gráfica anterior se observa la distribución por estratos socioeconómicos de los padres de familia que respondieron la encuesta, lo cual indica que el 50% de estos pertenecen al estrato 3 el 33% al estrato 2 y el 17% de los padres de familia al estrato 1, el hecho de que la mayoría de padres de familia pertenezcan a estos estratos indica que la Universidad del Tolima como universidad pública está dando cobertura educativa a los estratos socioeconómicos de menores recursos económicos.

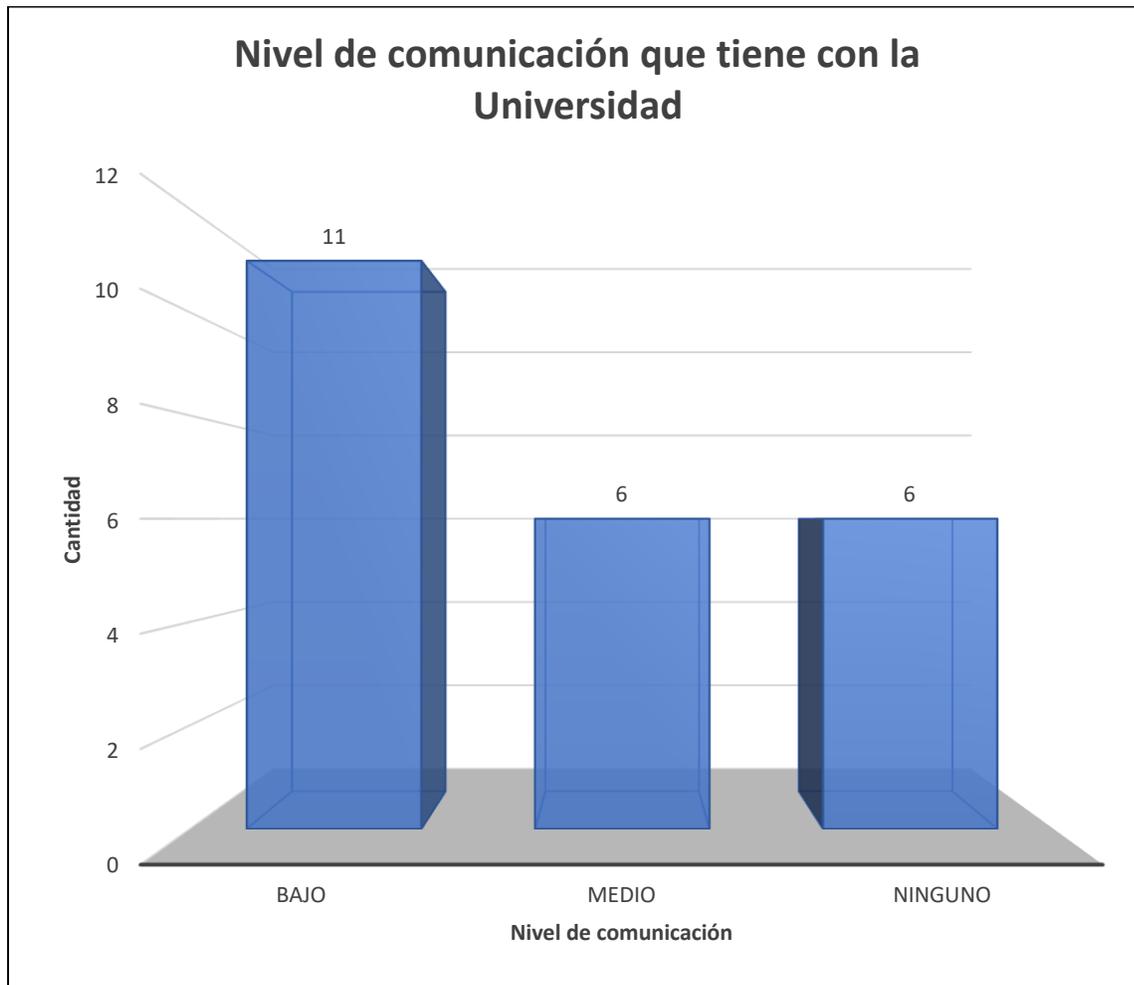
Gráfica 78. Distribución por nivel de estudio de padres de familia



Fuente: Encuesta a padres de familia

Un porcentaje del 26.08 % de los padres de familia encuestados tienen un nivel de estudio de secundaria y otro porcentaje igual del 26.08% tiene un nivel educativo de técnico, un 21.73% presenta formación universitaria, un 17.39% tiene un nivel educativo en posgrado y un 8.69% cuenta con formación en básica primaria. Lo cual indica que el mayor porcentaje de los padres de familia por distintas razones no han podido acceder a la educación superior por el contrario hoy sus hijos sí pueden acceder gracias a la cobertura educativa y posibilidades de acceso a la educación superior que ofrece la Universidad del Tolima.

Gráfica 79. Distribución por nivel de comunicación que tiene con la universidad

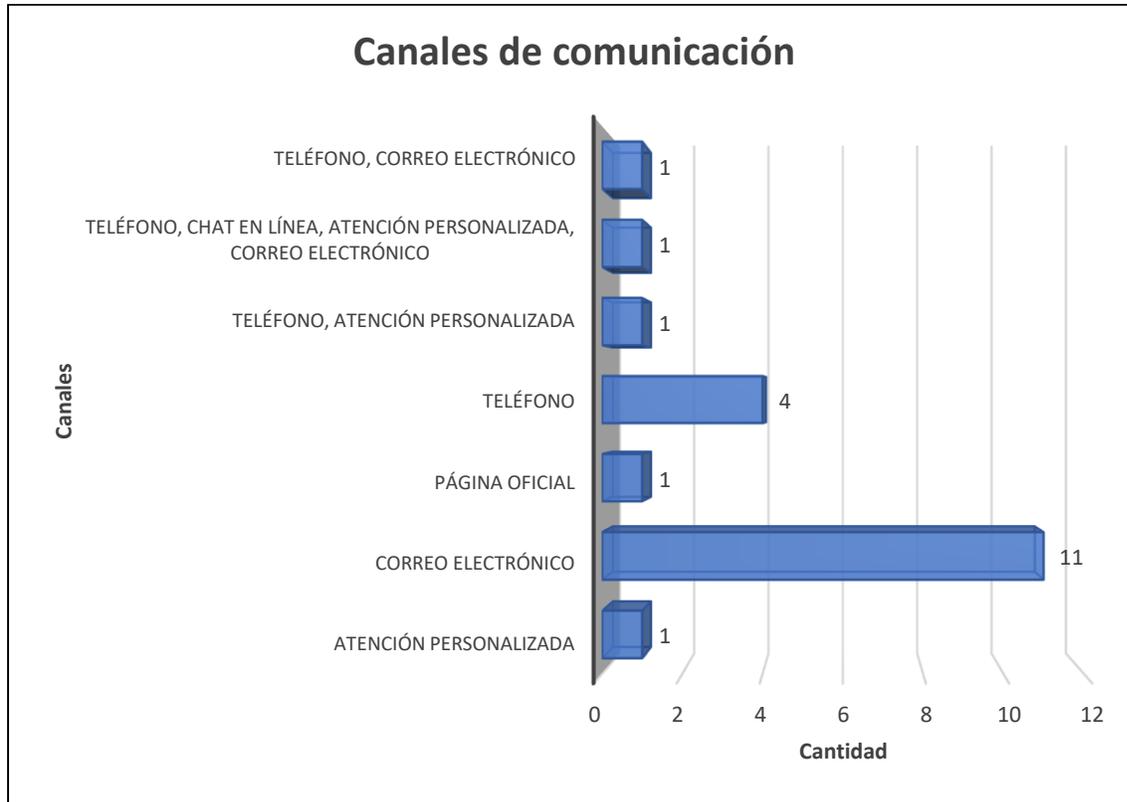


Fuente: Encuesta a padres de familia

Aproximadamente la mitad de los padres (47.82%) indican tener un nivel de comunicación bajo con la universidad, manifestando en su mayoría retrasos en las respuestas, ya que en varias ocasiones se han comunicado vía telefónica y por correos, pero lastimosamente no se da respuesta a sus inquietudes. Seguido por el 26.08% con un nivel de comunicación medio, comunicaciones realizadas por medio de teléfono, correo y chat virtual, y quienes se quejan por demora en los tiempos de respuesta y atención. Finalmente, un 26.08% manifiesta no tener ningún tipo de comunicación con la Universidad del Tolima, tal vez porque no ha requerido

comunicarse con la institución.

Gráfica 80. Distribución por canales de comunicación utilizados



Fuente: Encuesta a padres de familia

En cuanto a los canales de comunicación utilizados por los padres de familia para comunicarse con la Universidad del Tolima, la gráfica anterior presentan diferentes canales de comunicación con que cuenta la universidad del Tolima, el canal con mayor porcentaje es el correo electrónico con un 55%, siendo este un medio de comunicación escrita que generalmente es de mayor uso en la actualidad; seguido por teléfono con un 25%, el cual tiene una comunicación más rápida sin tener que trasladarse hasta las dependencias de la Universidad del Tolima; lo sigue el chat en línea con un 5% en la que se generan conversaciones menos formales, cortas y concretas; y finalmente un 5% también para la atención personalizada que debido a la pandemia del Covid -19 se vio reducida, pero se reactiva nuevamente.

12.2.9 Canales de Atención

Tabla 1. Datos estadísticos año 2022

DATOS ESTADISTICOS AÑO 2022	
Cantidad de Hombres	1585
Cantidad de Mujeres	2445
Usuarios atendidos por teléfono	3397
Usuarios atendidos por Chat y WhatsApp	9408
Usuarios atendidos por correo electrónico	3976
Usuarios atendidos presencialmente	533
Total usuarios atendidos	17314

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano

Tabla 2. *Canales de Atención*

Canal de atención	Cantidad
Usuarios atendidos por teléfono	3397
Usuarios atendidos por Chat y WhatsApp	9408
Usuarios atendidos por correo electrónico	3976
Usuarios atendidos presencialmente	533
Total Usuarios atendidos	17314

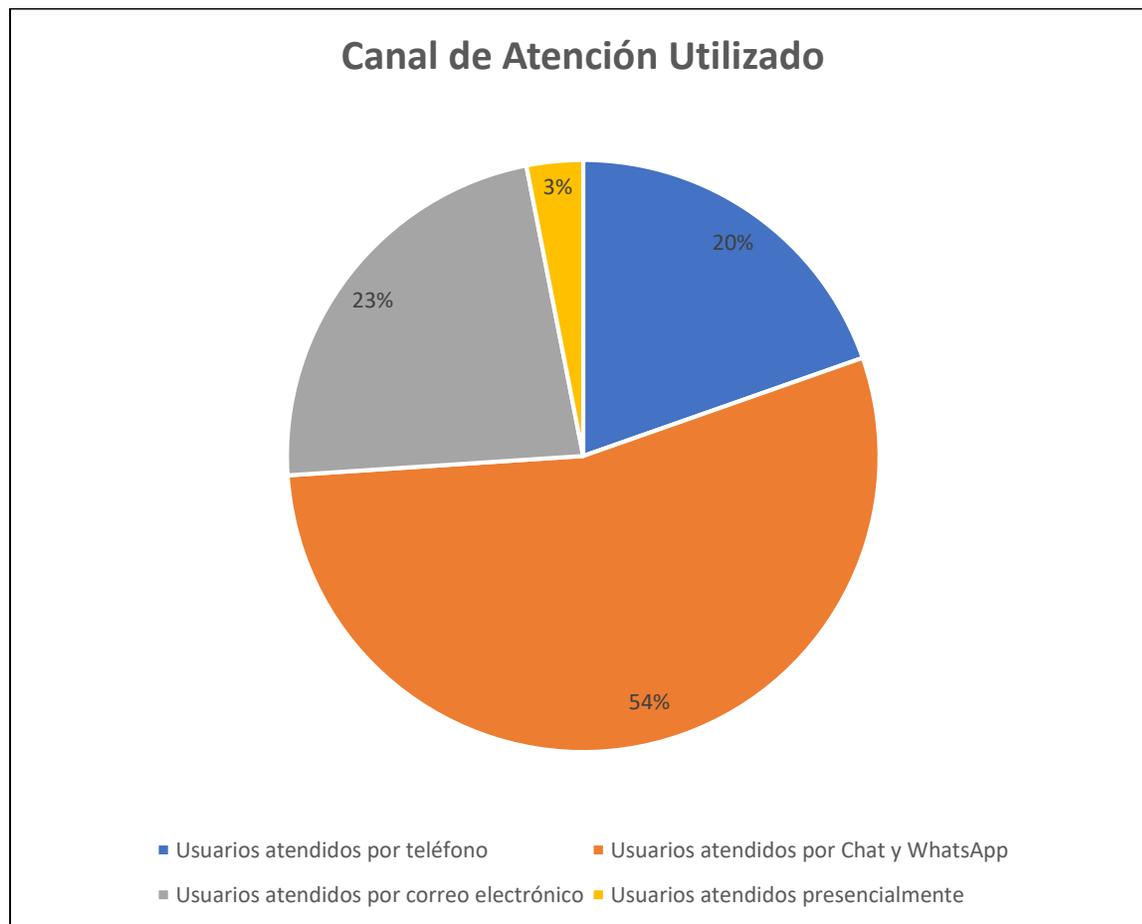
Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano

Tabla 3. *Tipo de Consulta Usuarios*

Asunto de consulta	Cantidad
Inscripciones	8311
Oferta académica y matriculas	3463
Certificados de estudio	3290
Asistencia técnica	1558
Asuntos varios	692
Total	17314

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano

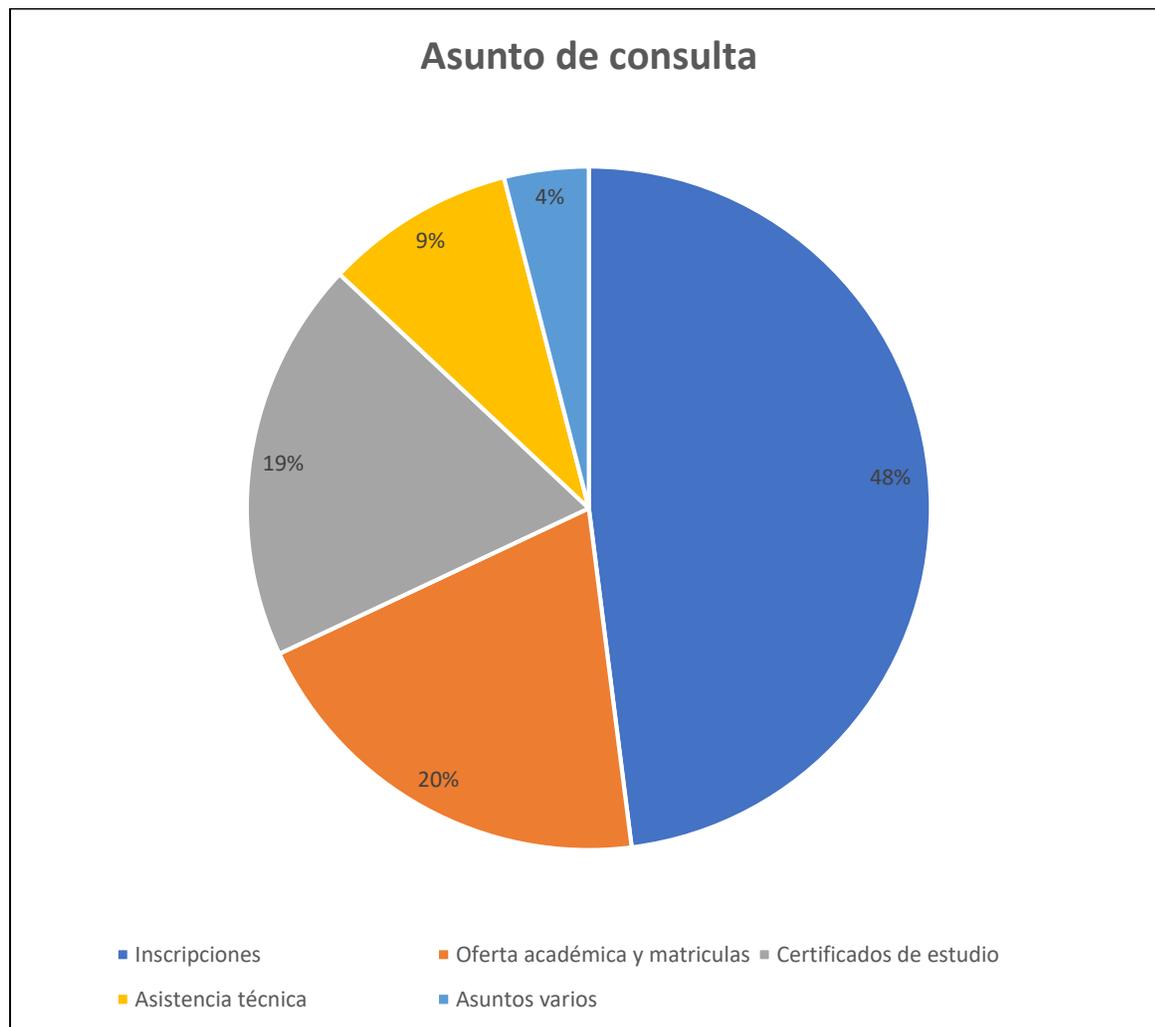
Gráfica 81. Distribución canal de atención utilizado por los usuarios(as)



Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano

Según la información recolectada por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano el mayor porcentaje 54% de los usuarios(as) y ciudadanía que se comunicó con la Universidad del Tolima lo hizo a través del Chat y del WhatsApp institucionales, mientras que un 23% lo realizó por Correo Electrónico, un 20% por Teléfono y solo un 3% requirió de atención presencial.

Gráfica 82. Distribución por tipo de consulta realizada por los usuarios(as)



Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano.

En cuanto al asunto de las consultas realizadas por los usuarios(as) y la ciudadanía en general por diferentes canales de atención de la Universidad del Tolima, porcentualmente se clasifican de la siguiente manera: el porcentaje mayor correspondiente al 48% de los asuntos consultados tienen que ver con el proceso de inscripción para ingresar a los programas académicos que oferta la Universidad del Tolima, el 20% tienen relación con información de la oferta académica y el proceso de matrícula, un 19% tienen relación con el procedimiento para solicitar certificados de estudio, un 9% con asistencia técnica para inconvenientes que se presentan en el correo y en la plataforma o en los tramites que realizan los usuario(as) y un 4% con asuntos varios.

Conclusiones Generales

Durante el año 2022, los canales virtuales predominaron en términos de utilización ya que se implementaron y se vienen fortaleciendo desde el periodo de la pandemia del Covid – 19 y es directriz de la función pública, el Mintic, el DNP y demás entes nacionales la implementación de los tramites en línea y documentación digital, por lo cual se continuará con el fortalecimiento de la gestión virtual, con capacitaciones constantes para que la comunicación con los ciudadanos que han hecho y harán uso de los canales de atención generen cada día una impresión positiva en términos de amabilidad, oportunidad y conocimiento de los(las) funcionarios(as) sobre los temas consultados. Es importante continuar con la implementación de estrategias constantes hacia el mejoramiento en la capacidad de respuesta como fortalecimiento de los canales de atención, capacitación a los funcionarios para que atiendan de la manera más eficiente y cordial tanto a los(las) usuarios(as) externos e internos de los servicios y procedimientos que realiza la Universidad del Tolima, así como a la ciudadanía en general que realiza algún tipo de consulta de información general o en relación a un trámite específico.

Acciones de mejora

- Debido a la recurrencia de ciertas solicitudes en cuanto a los procesos de inscripción que se realizan en la universidad, es necesario implementar estrategias que faciliten el acceso a esta información, ya sea mediante la página de la universidad o de otros canales de comunicación.
- Actualmente no se realiza un seguimiento a los(las) usuarios(as) que se comunican con la universidad, por ende, no se evalúa el nivel de satisfacción que tienen las personas con la información que se les brinda, por esto resulta necesario implementar mecanismo de trazabilidad que permita evaluar el trámite

realizado por el(la) usuario(a) y su nivel de satisfacción con la atención recibida, ya que es un elemento importante para mejorar la calidad de los servicios que presta la universidad y establecer estrategias en aras de brindar una mejor atención.

- La Oficina de Atención al Ciudadano en el desarrollo de sus funciones propias cuenta con formatos donde se recolectan los datos que son suministrados por los(las) usuarios(as); de esta manera, se logra obtener algunas variables fundamentales para el proceso de la caracterización de usuarios(as).
- Se requiere capacitar constantemente al personal administrativo tanto en las unidades académicas como en las dependencias de apoyo en estrategias de atención al usuario(a), con el fin de elevar el nivel de eficiencia en la atención y satisfacción de todos los(las) usuarios(as) que requieran algún tipo de información o gestionar algún trámite ante la Universidad del Tolima.
- Se debe contar con el respaldo de la alta dirección de la Universidad del Tolima para aplicar estrategias que permitan implementar la Cultura del Buen servicio al interior de la Universidad del Tolima y en todos sus funcionarios(as), tanto docentes como administrativos.
- Actualizar permanentemente la información institucional por los diferentes medios y canales institucionales para que los usuarios y la ciudadanía en general pueda acceder fácilmente a ella, de igual manera esta debe ser clara y entendible para todas las personas evitando tecnicismos y frases complejas, utilizando técnicas de lenguaje claro.
- Tal como lo realiza la Oficina de Atención al Ciudadano, se recomienda que cada una de las dependencias elabore y publiquen piezas publicitarias donde enuncien los canales a donde los usuarios(as) pueden dirigirse para información netamente académica, asigna un(a) funcionario(a) en cada facultad que tengan los conocimientos y la información necesaria para poder atender los requerimientos de los(las) usuarios(as) y ciudadanía en general.

- Además, se recomienda la utilización de medios de comunicación institucionales para dar a conocer la información de cada dependencia, facultades y diferentes trámites que se realizan, para que los(las) ciudadanos(as) tengan la información sin necesidad de esperar que se direcciona o que la Oficina de Atención al Ciudadano de respuesta a su requerimiento, recordando que la atención al ciudadano es transversal, por lo tanto responsabilidad de todos los servidores públicos vinculados a la Universidad del Tolima no solo en particular de la Oficina de Atención al Ciudadano.

Elaboró:



CARLOS ALBEIRO GIRALDO VERGARA
Profesional Universitario Oficina de Atención al Ciudadano

Revisó:



SANDRA MILENA GRACIA GALICIA
Profesional Universitario, Oficina de Desarrollo Institucional

Revisó y aprobó:



ANDRÉS F. BEDOYA CÁRDEMAS
Secretario General, Universidad del Tolima