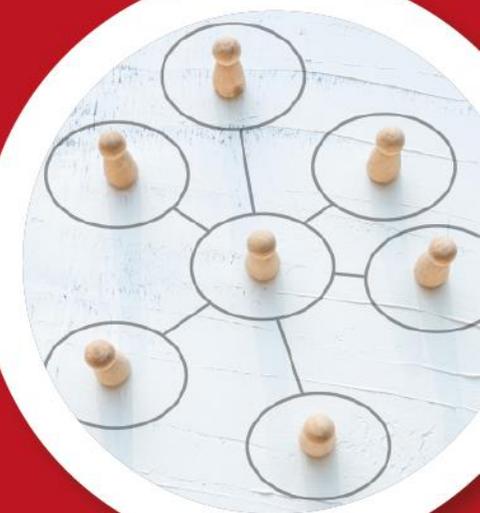




# **CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR Y DE INTERÉS 2024**



## Tabla de Contenido

|  |    |
|--|----|
| 1. INTRODUCCIÓN .....  | 10 |
| 2. ASPECTOS GENERALES .....  | 12 |
| 2.1 ¿Quiénes somos? .....  | 12 |
| 2.2 Misión.....  | 12 |
| 2.3 Visión .....   | 13 |
| 2.4 Alcance .....  | 13 |
| 2.5 Objetivo General .....   | 13 |
| 2.6 Objetivos específicos .....                                      | 13 |
| 2.7 Definición .....   | 15 |
| 3. REQUERIMIENTOS DE LA POLÍTICA .....                               | 19 |
| 3.1 Política de servicio al ciudadano .....                          | 19 |
| 3.2 Participación ciudadana y rendición de cuentas .....             | 20 |
| 3.3 Sistema unificado de información de trámites – SUIT.....         | 20 |
| 4. NORMATIVIDAD .....  | 21 |
| 4.1 Leyes .....  | 21 |
| 4.2 Decretos.....  | 22 |
| 4.3 Documentos CONPES .....  | 23 |
| 6. GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS .....                         | 24 |
| 6.1 Grupos de valor.....   | 24 |
| 6.2 Grupos de interés.....   | 24 |
| 7. TIPO DE POBLACIÓN A CARACTERIZAR .....                            | 26 |
| 8. VARIABLES USADAS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR ..... | 28 |
| 8.1 Estudiantes .....  | 28 |
| 8.1.1 Geográfica.....  | 30 |
| 8.1.2 Demográfica.....   | 31 |
| 8.1.3 Intrínseco. ....   | 32 |
| 8.1.4 De comportamiento.....   | 33 |
| 9.VARIABLES USADAS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS..... | 34 |
| 9.1. Usuarios.....   | 34 |

|  |     |
|--|-----|
| 9.1.1 ¿Para qué nos sirve la caracterización de la ciudadanía, usuarios o grupos de interés? ..... | 34  |
| 9.2 Docentes de planta y catedráticos .....  | 36  |
| 9.3. Funcionarios Administrativos .....  | 37  |
| 9.4 Trabajadores oficiales .....   | 38  |
| 9.5 Graduados(as) .....  | 38  |
| 9.6 Sindicatos .....   | 39  |
| 9.7 Proveedores.....   | 40  |
| 9.8 Padres de familia .....  | 41  |
| 9.9 Gremios .....  | 42  |
| 9.10 Medios de Comunicación.....   | 42  |
| 10.CARACTERÍSTICAS Y MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....                              | 44  |
| 10.1 Canales de Atención .....   | 46  |
| 11 AUTOMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....   | 47  |
| 12. RESULTADOS .....   | 48  |
| 12.1 Grupos de valor.....  | 48  |
| 12.1.1 Aspirantes. ....  | 48  |
| 12.1.2 Estudiantes .....   | 71  |
| 12.2 Grupos de Interés .....   | 105 |
| 12.2.1 Docentes de Planta y Catedráticos .....   | 105 |
| 12.2.2 Funcionarios administrativos.....   | 114 |
| 12.2.3 Trabajadores oficiales .....  | 119 |
| 12.2.4 Padres de familia. ....   | 122 |
| 12.2.5 Graduados(as) .....   | 127 |
| 12.2.6 Sindicatos.....   | 138 |
| 12.2.7 Proveedores.....  | 144 |
| 12.2.8 Gremios.....  | 149 |
| 12.2.9 Canales de Atención. ....   | 159 |
| 13. CONCLUSIONES.....  | 161 |
| RECOMENDACIONES .....  | 164 |

## Tabla de Gráficas

|  |    |
|--|----|
| Gráfica 1. Distribución por programas de aspirantes inscritos a programas de pregrado presencial.....              | 49 |
| Gráfica 2. Distribución por genero de aspirantes inscritos a programas de pregrado presenciales .....              | 50 |
| Grafica 3. Distribución por estrato de aspirantes inscritos a programas de pregrado presenciales .....             | 51 |
| Gráfica 4. Distribución por tipo de inscripción de aspirantes inscritos a programas de pregrado presenciales ..... | 52 |
| Gráfica 5. Distribución por procedencia de aspirantes inscritos a programas de pregrado presencial.....            | 53 |
| Gráfica 6. Distribución por programa de aspirantes inscritos a programas de pregrado a distancia.....              | 54 |
| Gráfica 7. Distribución por sede de aspirantes inscritos a programas de pregrado a distancia .....                 | 55 |
| Gráfica 8. Distribución por genero de aspirantes inscritos a programas de pregrado a distancia .....               | 56 |
| Grafica 9. Distribución por estrato de aspirantes inscritos a programas de pregrado a distancia .....              | 57 |
| Gráfica 10. Distribución por tipo de inscripción de aspirantes inscritos a programas de pregrado a distancia.....  | 58 |
| Gráfica 11. Distribución por procedencia de aspirantes inscritos a programas de pregrado a distancia.....          | 59 |
| Gráfica 12. Distribución por programas de aspirantes inscritos a programas de posgrado presenciales .....          | 60 |
| Gráfica 13. Distribución por genero de aspirantes inscritos a programas de posgrado presencial .....               | 61 |
| Gráfica 14. Distribución por programa de aspirantes inscritos a programas de posgrado a distancia .....            | 62 |
| Gráfica 15. Distribución por genero de aspirantes inscritos a programas de posgrado a distancia .....              | 63 |
| Grafica 16. Distribución de Inscripciones por Programa Académico.....  | 64 |
| Grafica 17. Distribución de Razones para la Inscripción en el Programa.....  | 65 |
| Grafica 18. Distribución de Canales de Información sobre la Oferta Académica de la Universidad del Tolima. ....    | 66 |

|  |    |
|--|----|
| Grafica 19. Distribución de Canales Utilizados para Consultar Información sobre el Proceso de Inscripción. ....                  | 67 |
| Grafica 20. Distribución de Percepción sobre la Suficiencia de la Información Suministrada .....                                 | 68 |
| Grafica 21. Distribución de Percepción sobre la Claridad y Precisión de la Información en la Web del Proceso de Inscripción..... | 69 |
| Grafica 22. Distribución de Inconvenientes presentados en el Proceso de Compra de Pin e Inscripción .....                        | 70 |
| Gráfica 23. Distribución por programas de estudiantes de pregrado presencial ...   | 72 |
| Gráfica 24. Distribución por genero de estudiantes de pregrado presencial .....  | 73 |
| Gráfica 25. Distribución de estudiantes por rango de edad en programas de pregrado presenciales.....                             | 74 |
| Grafica 26. Distribución por estrato socioeconómico de estudiantes de pregrado presencial.....                                   | 75 |
| Grafica 27. Distribución por procedencia de estudiantes de pregrado presencial.  | 76 |
| Gráfica 28. Distribución por zona de residencia de estudiantes de pregrado presencial.....                                       | 77 |
| Gráfica 29. Distribución por programas de estudiantes de pregrado a distancia ..   | 78 |
| Gráfica 30. Distribución por CAT de estudiantes de pregrado a distancia .....  | 79 |
| Gráfica 31. Distribución por genero de estudiantes de pregrado a distancia .....   | 80 |
| Gráfica 32. Distribución por rango de edad de estudiantes de pregrado a distancia .....  | 81 |
| Gráfica 33. Distribución por estrato socioeconómico de estudiantes de pregrado a distancia .....                                 | 82 |
| Gráfica 34. Distribución por procedencia de estudiantes de pregrado a distancia  | 83 |
| Gráfica 35. Distribución por zona de residencia de estudiantes de pregrado a distancia .....                                     | 84 |
| Gráfica 36. Distribución por programas de estudiantes de posgrado presencial ..  | 85 |
| Gráfica 37. Distribución por genero de estudiantes de posgrado presencial .....  | 86 |
| Gráfica 38. Distribución por rango de edad de estudiantes de posgrado presencial .....   | 87 |
| Gráfica 39. Distribución por estrato socioeconómico de estudiantes de posgrado presencial.....                                   | 88 |
| Gráfica 40. Distribución por procedencia de estudiantes de posgrado presencial   | 89 |
| Gráfica 41. Distribución por programas de estudiantes de posgrado a distancia..  | 90 |
| Gráfica 42. Distribución por CATS de estudiantes de posgrado a distancia .....   | 91 |

|   |     |
|---|-----|
| Gráfica 43. Distribución por genero de estudiantes de posgrado a distancia.....   | 92  |
| Gráfica 44. Distribución por rango de edad de estudiantes de posgrado a distancia .....                                     | 93  |
| Gráfica 45. Distribución por estrato socioeconómico de estudiantes de posgrado a distancia .....                            | 94  |
| Gráfica 46. Distribución por procedencia de estudiantes de posgrado a distancia   | 95  |
| Gráfica 47. Distribución por programa académico al cual se encuentra matriculado. ....                                      | 96  |
| Gráfica 48. Distribución por percepción del procedimiento de matrícula en línea .   | 97  |
| Gráfica 49. Distribución por consultas realizadas en la página web de la Universidad del Tolima .....                       | 98  |
| Gráfica 50. Distribución de percepción para acceder a la información para estudiantes y realización de trámites .....       | 99  |
| Gráfica 51. Distribución de información recibida de la Universidad o del programa al cual se encuentra matriculado(a). .... | 100 |
| Gráfica 52. Distribución en cuanto a la percepción del conocimiento adquirido..   | 101 |
| Gráfica 53. Distribución en cuanto al conocimiento de los servicios ofrece la Universidad a los estudiantes.....            | 102 |
| Gráfica 54. Distribución del Canal utilizado para comunicarse con la Universidad .....                                      | 103 |
| Gráfica 55. Distribución de percepción de la atención recibida. ....  | 104 |
| Gráfica 56. Distribución por género de los profesores de planta.....  | 105 |
| Gráfica 57. Distribución por rango de edad de los profesores de planta .....  | 106 |
| Gráfica 58. Distribución por nivel académico de los profesores de planta .....  | 107 |
| Gráfica 59. Distribución por tipo de vinculación de los profesores de planta .....  | 108 |
| Gráfica 60. Distribución por tipo de escalafón de los profesores de planta .....  | 109 |
| Gráfica 61. Distribución por género de los profesores catedráticos .....  | 110 |
| Gráfica 62. Distribución por rango de edad de los profesores catedráticos .....   | 111 |
| Gráfica 63. Distribución por nivel académico de los profesores catedráticos.....  | 112 |
| Gráfica 64. Distribución por escalafón de profesores catedráticos.....  | 113 |
| Gráfica 65. Distribución por género funcionarios administrativos.....   | 114 |
| Gráfica 66. Distribución por rango de edad de funcionarios administrativos.....   | 115 |
| Gráfica 67. Distribución por nivel académico de funcionarios administrativos ....   | 116 |
| Gráfica 68. Distribución por tipo de vinculación de funcionarios administrativos.   | 117 |
| Gráfica 69. Distribución por cargos de funcionarios administrativos .....   | 118 |

|  |     |
|--|-----|
| Gráfica 70. Distribución por géneros de trabajadores oficiales .....   | 119 |
| Gráfica 71. Distribución por rango de edad de trabajadores oficiales .....   | 120 |
| Gráfica 72. Distribución por nivel académico de trabajadores oficiales.....  | 121 |
| Grafica 73. Distribución por incidencia en la determinación para que sus hijos se inscribieran a la Universidad del Tolima ..... | 122 |
| Grafica 74. Distribución por opinión de por qué la Universidad del Tolima es una buena opción para sus hijos(as).....            | 123 |
| Grafica 75. Distribución por cantidad de personas que conforman el grupo familiar .....  | 124 |
| Grafica 76. Distribución por canal de atención por el cual se comunica con la Universidad .....                                  | 125 |
| Grafica 77. Distribución percepción de la atención recibida.....   | 126 |
| Grafica 78. Distribución por programa de graduación .....  | 127 |
| Grafica 79. Distribución por género de los graduados encuestados .....   | 128 |
| Grafica 80. Distribución por rango de edad de los egresados encuestados .....  | 129 |
| Grafica 81. Distribución por nivel de ocupación laboral.....   | 130 |
| Grafica 82. Distribución del Sector de la Economía en la que se desempeñan los graduados .....                                   | 131 |
| Grafica 83. Distribución de la contribución de la UT a las oportunidades laborales de los egresados .....                        | 132 |
| Grafica 84. Distribución de interés de realizar un posgrado.....   | 133 |
| Grafica 85. Distribución de la consideración de importancia de estudiar un segundo idioma .....                                  | 134 |
| Grafica 86. Distribución por idioma que le interesaría estudiar .....  | 135 |
| Grafica 87. Distribución por canal de atención utilizado para comunicarse con la Universidad .....                               | 136 |
| Grafica 88. Distribución por percepción de atención recibida .....   | 137 |
| Gráfica 89. Distribución por género de afiliados a sindicatos.....   | 138 |
| Gráfica 90. Distribución por rango de edad de los afiliados a sindicatos .....   | 139 |
| Gráfica 91. Distribución por nivel de educación de los afiliados a sindicatos .....  | 140 |
| Gráfica 92. Distribución por nivel de educación de los afiliados a sindicatos .....  | 141 |
| Gráfica 93. Distribución por tiempo de afiliación a los sindicatos .....   | 142 |
| Gráfica 94. Distribución por beneficios recibidos por ser sindicalizado(a).....  | 143 |
| Grafica 95. Distribución por cantidad de integrantes del núcleo familiar de afiliados a sindicatos .....                         | 144 |

|  |     |
|--|-----|
| Gráfica 96. Distribución por tipo de recursos que provee a la Universidad del Tolima ..... | 145 |
| Grafica 97. Distribución por antigüedad como proveedor de la Universidad del Tolima .....  | 146 |
| Grafica 98. Distribución por actividad económica de los proveedores .....                  | 147 |
| Grafica 99. Distribución por tipo de empresa .....   | 148 |
| Grafica 100. Distribución por cobertura de la empresa .....                                | 149 |
| Grafica 101. Sector económico al cual pertenece el gremio .....                            | 150 |
| Grafica 102. Gremio al que pertenece .....   | 151 |
| Grafica 103. Cobertura del gremio .....  | 152 |
| Grafica 104. Fuente de recursos del gremio .....   | 153 |
| Grafica 105. Profesiones que vinculan los gremios.....                                     | 154 |
| Grafica 106. Vinculo de los gremios con la Universidad del Tolima .....                    | 155 |
| Grafica 107. Como debe contribuir la universidad con el desarrollo de la región.           | 156 |
| Grafica 108. Medio por el cual se entera de la información institucional .....             | 157 |
| Grafica 109. Canal utilizado para comunicarse con la Universidad.....                      | 158 |
| Grafica 110. Distribución por canales utilizados por usuarios(as) .....                    | 160 |

## Lista de Imágenes

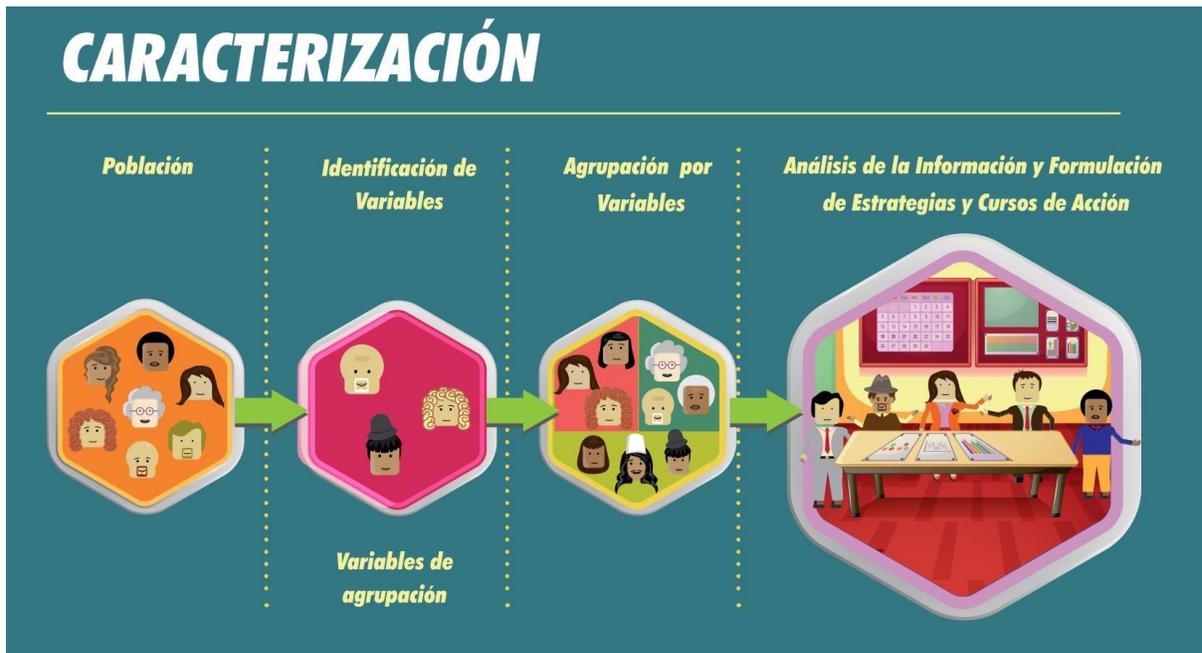
|  |    |
|--|----|
| Imagen 1. Adaptación de la guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. .... | 9  |
| Imagen 2. Población Total a caracterizar, asumiendo grupos de valor y de interés. ....                                 | 26 |
| Imagen 3. Variables de caracterización en grupos de valor, estudiantes.....  | 29 |
| Imagen 4. Diversos Puntos de Atención a lo largo del país de la Universidad del Tolima .....                           | 30 |
| Imagen 5. Datos para las variables demográficas en grupo de valor, estudiantes. ....                                   | 32 |
| Imagen 6. Canales de Atención al Ciudadano para grupos de valor y grupos de interés .....                              | 46 |

## Lista de Tablas

|   |     |
|---|-----|
| Tabla 1. Datos estadísticos Semestre A-2024 ..... | 159 |
|---|-----|

## CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y DE INTERÉS 2024 UNIVERSIDAD DEL TOLIMA

Imagen 1. Adaptación de la guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.



Fuente: Elaborada por el DNP.

¿Qué es la caracterización de ciudadanía y grupos de valor? Caracterizar es un ejercicio investigativo que busca identificar y obtener información sobre las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de la ciudadanía y los grupos de valor con los que interactúa una entidad con el fin de agruparlos o segmentarlos de acuerdo con atributos o características similares. La caracterización facilita la definición de la oferta institucional y de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía a través de la identificación.

## 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 de los grupos de valor y de interés 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(as), 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 consolidar los datos estadísticos y análisis de las variables que puedan servir de criterio al momento de tomar decisiones y acciones por parte de la alta dirección y administración de la Universidad del Tolima encaminadas a una mejor gestión y prestación de los servicios ofertados a la comunidad por la Universidad del Tolima.

## 2. ASPECTOS GENERALES

### 2.1 ¿Quiénes somos?

La Universidad del Tolima es un ente universitario autónomo, de carácter estatal u oficial, del orden departamental, creado por la Ordenanza No. 005 de 1945, con personería jurídica, autonomía académica, administrativa y financiera, y patrimonio independiente, que elaborará y manejará su presupuesto de acuerdo con las funciones que le corresponden. En lo concerniente a las políticas y la planeación del sector educativo, está vinculada al Ministerio de Educación Nacional.

### 2.2 Misión

La Universidad del Tolima es una institución de educación superior de carácter público, líder en la región con reconocimiento nacional, que promueve la construcción del conocimiento, la paz y el desarrollo humano desde un enfoque crítico, autónomo y ético, que garantice la formación libre e integral de la ciudadanía. Se considera como un ecosistema comunicacional e intercultural de aprendizajes enfocada en el desarrollo de la ciencia, la investigación, la tecnología, la innovación, las artes, la cultura, el multilingüismo y la preservación del medio ambiente, Así, da respuesta a las necesidades del contexto para la formación de un ser humano integral que cuide de sí mismo, con respeto por el ambiente, la inclusión, el género y la diversidad, fomentando la creatividad y el pensamiento crítico y aportando al desarrollo de capacidades humanas hacia la búsqueda del buen vivir en una sociedad democrática y equitativa.

## **2.3 Visión**

Para el año 2032, la Universidad del Tolima continuará su proceso de consolidación como una institución de calidad, con liderazgo y reconocimiento en las transformaciones educativas y sociales pertinentes, según las necesidades del contexto, con una vocación transnacional en los procesos de formación integral, intercultural, inclusiva, de investigación, de innovación, de transferencia de conocimiento y de preservación del ambiente implementando las tecnologías de la información y la comunicación y generando sentido social y humano.

## **2.4 Alcance**

Este documento le permite a la Institución caracterizar a sus grupos de valor y 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 y analizada. El periodo objeto de estudio corresponde al primer semestre del año 2024.

## **2.5 Objetivo General**

Identificar y describir mediante variables geográficas, demográficas, intrínsecas y de comportamiento las características de la ciudadanía 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 valor y de interés en el acceso a los diferentes servicios y programas ofertados en el desarrollo de los ejes misionales de la Universidad del Tolima.

## **2.6 Objetivos específicos**

- Conocer las características geográficas, demográficas y de comportamiento de los grupos de valor y de interés que son usuarios o solicitan los servicios en la Universidad del Tolima, con el fin de determinar algunas de sus necesidades.
- Identificar la población de 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 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, demográficas y de comportamiento de los padres de familia de los estudiantes matriculados en el semestre A de 2023 de las modalidades de pregrado y posgrado de la Universidad del Tolima.

## 2.7 Definición

Caracterización de usuarios: 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 estudios 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.

### 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 Antitramité", 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**

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

## 6. 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 afectados o beneficiados por modificaciones, acciones o actividades realizadas por la Universidad. El principal grupo de valor de la Universidad del Tolima está constituido por los aspirantes inscritos(as) y estudiantes matriculados(as) en los diferentes programas de pregrado y posgrado en las modalidades presencial y a distancia.

- 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. Para la Universidad del Tolima estos grupos están constituidos por personas que tienen algún vínculo con la Universidad o interactúan con esta en diferentes escenarios de relacionamiento.

- Docentes de planta y catedráticos.
- funcionarios que desarrollen actividades Administrativas y trabajadores oficiales.

- 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.
- Gremios de la región.
- Usuarios internos y externos que requieran un servicio o solicitud de información general y especializada.
- Padres de Familia
- Gremios
- Graduados

Esta información será útil para poder identificar, los usuarios 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

Imagen 2. Población Total a caracterizar, asumiendo grupos de valor y de interés.



Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano Universidad del Tolima

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.

- Estudiantes
- Usuarios
- Docentes
- Funcionarios Administrativos
- Trabajadores Oficiales
- Graduados
- Sindicatos
- Padres de Familia
- Proveedores
- Gremios

## 8. VARIABLES USADAS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR

### 8.1 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 3. Variables de caracterización en grupos de valor, estudiantes

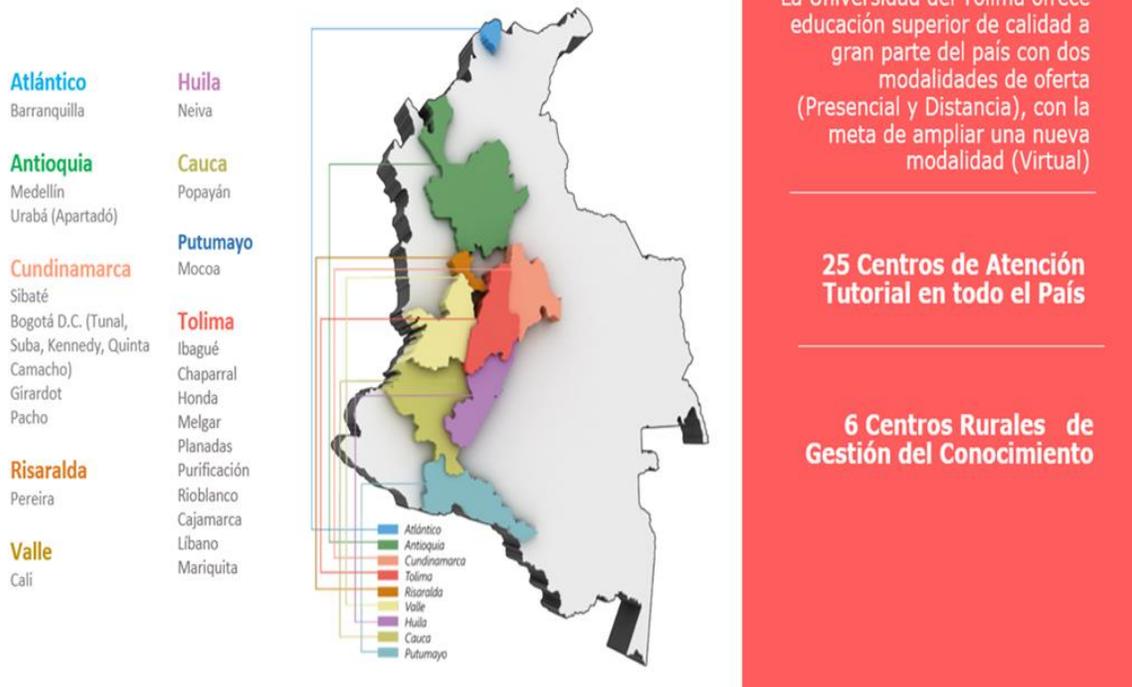


Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano Universidad del Tolima

### 8.1.1 Geográfica.

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

Imagen 4. Diversos Puntos de Atención a lo largo del país de la Universidad del Tolima



Fuente: Universidad del Tolima

### 8.1.2 Demográfica.

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

- **Edad:** Califica los usuarios por rangos de edad e indica quienes están generando mayores y menores requerimientos a la Universidad.
- **Género:** 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 socioeconómico:** Se ajusta de acuerdo a las condiciones económicas 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 5. Datos para las variables demográficas en grupo de valor, estudiantes.



Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano Universidad del Tolima

### 8.1.3 Intrínseco.

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

#### **8.1.4 De comportamiento**

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

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

## **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**

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

#### **9.1.1 ¿Para qué nos sirve la caracterización de la ciudadanía, usuarios 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 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 la ciudadanía.
- 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
- Ayuda a determinar las necesidades de los usuarios 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 relevantes que no están siendo atendidos por los canales de acceso establecidos.

Se recolecta la siguiente información para estudiantes:

- Programa
- Genero
- Edad
- Estrato socioeconómico
- Procedencia
- Zona de residencia

Se realiza una encuesta a Aspirantes con las siguientes preguntas:

- ¿A cuál programa se inscribió?
- ¿Por qué se inscribió a este programa?
- ¿Por cuál medio se enteró de la oferta académica de la Universidad del Tolima?
- ¿Si consulto información del proceso de inscripción que canal utilizo?
- ¿Considera que fue clara y precisa la información del proceso de inscripción que aparece en la página web de la Universidad del Tolima?

## **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
- Genero
- Nivel académico
- Tipo de vinculación
- Categoría

### **9.3. Funcionarios 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
- Nivel académico

- Tipo 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
- Nivel académico
- Tipo 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:

- De cuál programa es graduado
- En cuál año se graduó
- Genero
- Rango de edad
- Si no ha realizado estudios de posgrado con la Universidad del Tolima cual le interesaría realizar
- Considera que ser graduado de la Universidad del Tolima le ha contribuido con oportunidades laborales

## 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
- SINPROUT – Sindicato de profesores de la 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:
- Señale su nivel de formación:
- ¿A cuál o cuáles sindicatos se encuentra afiliado(a)?
- ¿Cuánto tiempo lleva afiliado(a)?
- ¿Ha recibido usted o su núcleo familiar beneficios por ser sindicalizado?
- ¿Cuántas personas conforman su núcleo familiar?

## 9.7 Proveedores

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

Se evalúan las siguientes variables:

- ¿Qué tipo de recurso provee a la Universidad?
- Antigüedad como proveedor de la Universidad
- Actividad económica principal
- Tipo de empresa
- Cobertura de la empresa
- ¿Canal utilizado para comunicarse con la Universidad?
- ¿Considera que ha sido bien atendido por estos canales?

### 9.8 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.

- Opinión sobre si influyo en que su hijo se inscribiera en la Universidad
- ¿Por qué considera que la Universidad del Tolima es una buena opción?
- ¿A cuál estrato socioeconómico pertenece?
- ¿Cuántas personas conforman su grupo familiar?
- ¿En qué zona reside su grupo familiar?
- ¿Por cuál canal de atención se ha comunicado con la Universidad del Tolima?
- ¿Considera que fue bien atendido(a)?

## 9.9 Gremios

Constituyen las asociaciones y agremiaciones de los diferentes sectores del sector productivo y de servicios de la región y del país y se vinculan a la Universidad del Tolima en algunas ocasiones con proyectos y estudios de investigación y con la vinculación de profesionales egresados de la Universidad del Tolima de sus diferentes áreas de conocimiento. Se les consulto los siguientes temas:

- ¿A cuál gremio pertenece?
- ¿Su gremio a cuál sector de la economía está vinculado?
- Señale las áreas de conocimiento de las profesiones que vincula a su gremio o empresa
- ¿Por cuál medio se ha enterado de información de la Universidad del Tolima?
- ¿Cómo considera que puede contribuir la Universidad del Tolima al desarrollo de la región?

## 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.

Mediante la encuesta se consultaron los siguientes temas:

- ¿Qué tipo de medio de comunicación es?
- ¿Cuál es la cobertura de su medio de comunicación?

- ¿Qué pauta la Universidad del Tolima en su medio de comunicación?
- ¿Con que periodicidad solicita sus servicios la Universidad del Tolima?
- ¿Cuándo se comunica con la Universidad del Tolima que canal de atención utiliza?
- ¿Considera que ha sido bien atendido por los canales de atención utilizados?

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

Para la elaboración de este documento de caracterización se tuvo en cuenta los pasos y metodología para recolección de datos de los registros con que cuenta la instrucción y encuestas en línea técnicas indicadas en la **Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor (versión 5.0) de la Función Pública**, para que las entidades públicas diseñen y apliquen ejercicios de caracterización que les permita identificar las particularidades de la ciudadanía y de los grupos de valor con los cuales interactúan. Esta guía actualiza la versión elaborada en el año 2017 por la Secretaría de Transparencia, el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), con la ayuda financiera de la Unión Europea (Presidencia de la República, 2017). Esta nueva versión simplifica algunos conceptos y procedimientos existentes.

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 los registros propios de la institución contenidos en las bases de datos de la Dirección de Admisiones Registro y Control Académico para aspirantes y estudiantes y en la Dirección de Gestión del Talento Humano para el caso de: docentes, funcionarios administrativos y trabajadores oficiales.

Para los demás grupos de interés se les consultó directamente mediante encuestas en línea que fueron remitidas por el correo institucional de la Oficina de Atención al Ciudadano.

Luego de ser recolectada la información por las diferentes fuentes se consolidan los datos estadísticos para la elaboración de las respectivas tablas y gráficas para realizar el análisis estadístico descriptivo de las mismas.

## 10.1 Canales de Atención

Imagen 6. Canales de Atención al Ciudadano para grupos de valor y grupos de interés

# CANALES DE ATENCIÓN



Fuente: Oficina de atención al ciudadano

## 11. AUTOMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Una vez recibida la base de datos en formato Excel por parte de la Dirección Admisiones Registro y Control Académico y de la Dirección de Gestión del Talento Humano, 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-2024, modalidades presenciales y a distancia (pregrado y posgrado).**

A continuación, se presentará información suministrada por la Dirección de Admisiones Registro y Control Académico, la cual contiene datos de pregrado y posgrado para aspirantes inscritos y estudiantes matriculados(as) en el semestre A-2024 en las modalidades de presencial y a distancia, de manera que se presentarán gráficas con la información y otras variables que se analizaron y una encuesta que se aplicó a aspirantes inscritos.

### Aspirantes a programas de pregrado en modalidad presencial

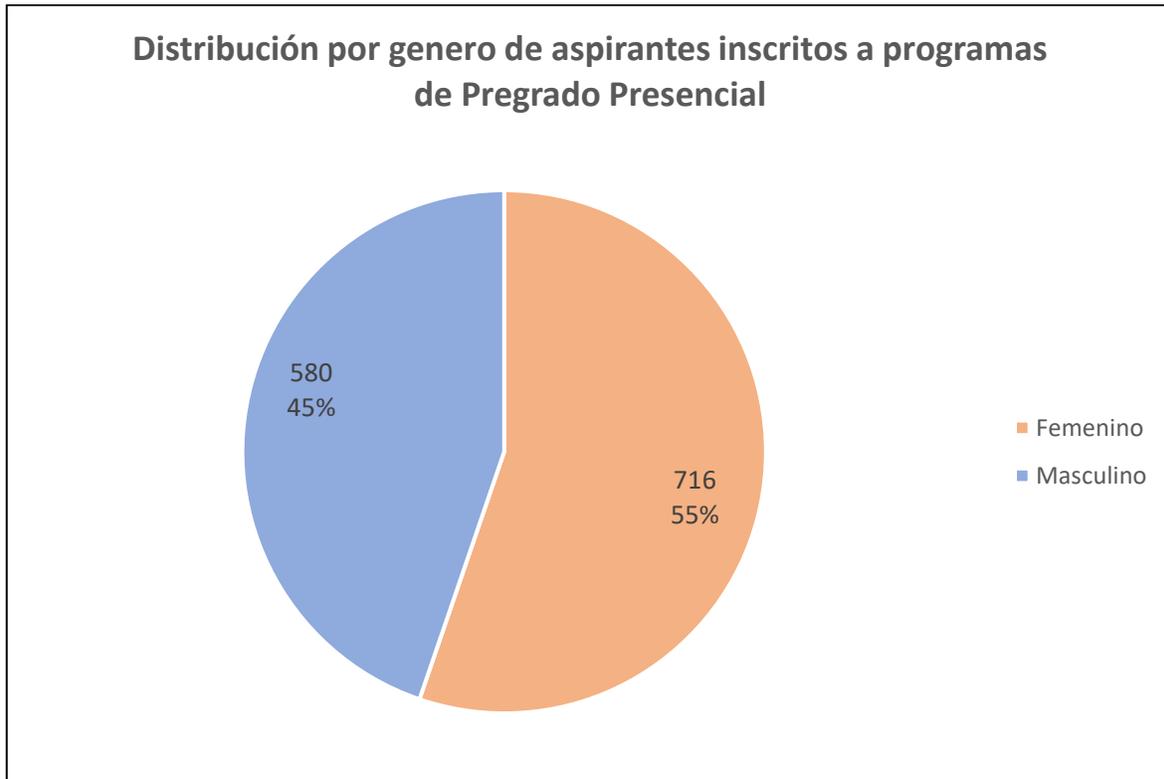
Gráfica 1. Distribución por programas de aspirantes inscritos a programas de pregrado presencial



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Para el semestre A-2024 se registraron 1.296 aspirantes a programas de pregrado en la modalidad presencial. Según como puede observarse en la gráfica 1, las cinco carreras más demandadas fueron Medicina (12% de todos los aspirantes), Medicina Veterinaria y Zootecnia (9%), Enfermería (7%), Licenciatura en Lenguas Extranjeras con Énfasis en Inglés (7%), y Derecho (6% de todos los aspirantes).

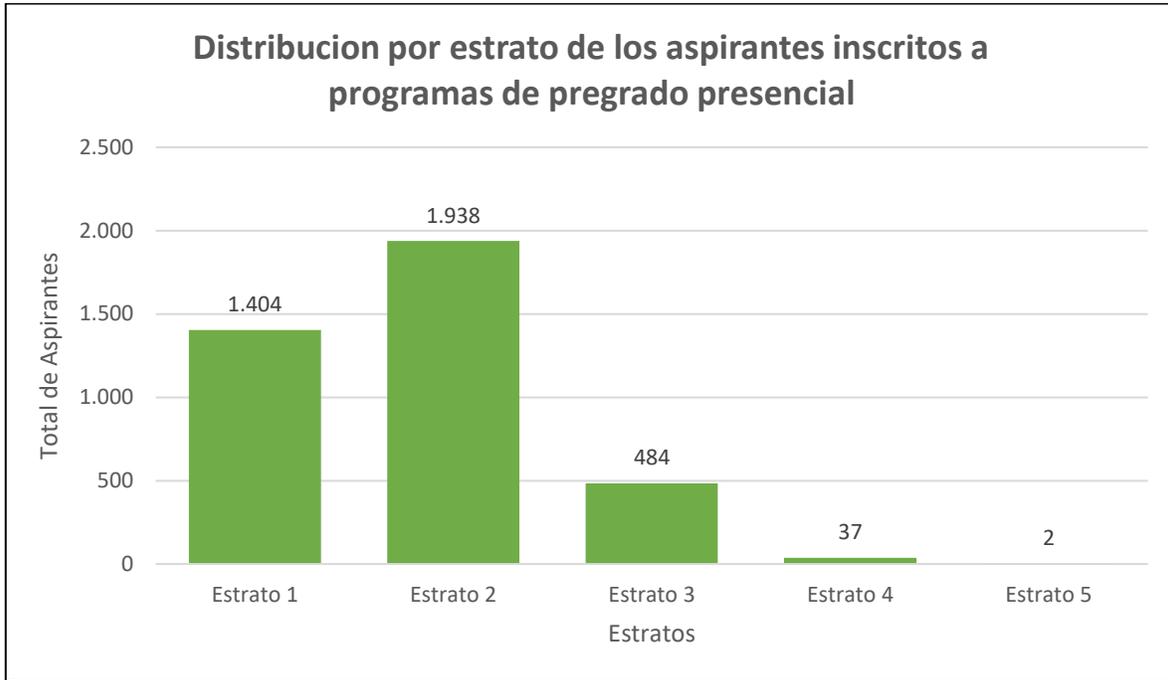
Gráfica 2. Distribución por genero de aspirantes inscritos a programas de pregrado presenciales



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Entre los aspirantes a programas presenciales de pregrado se registró un leve mayor porcentaje de mujeres 55% frente a 45% de hombres (ver gráfica 2).

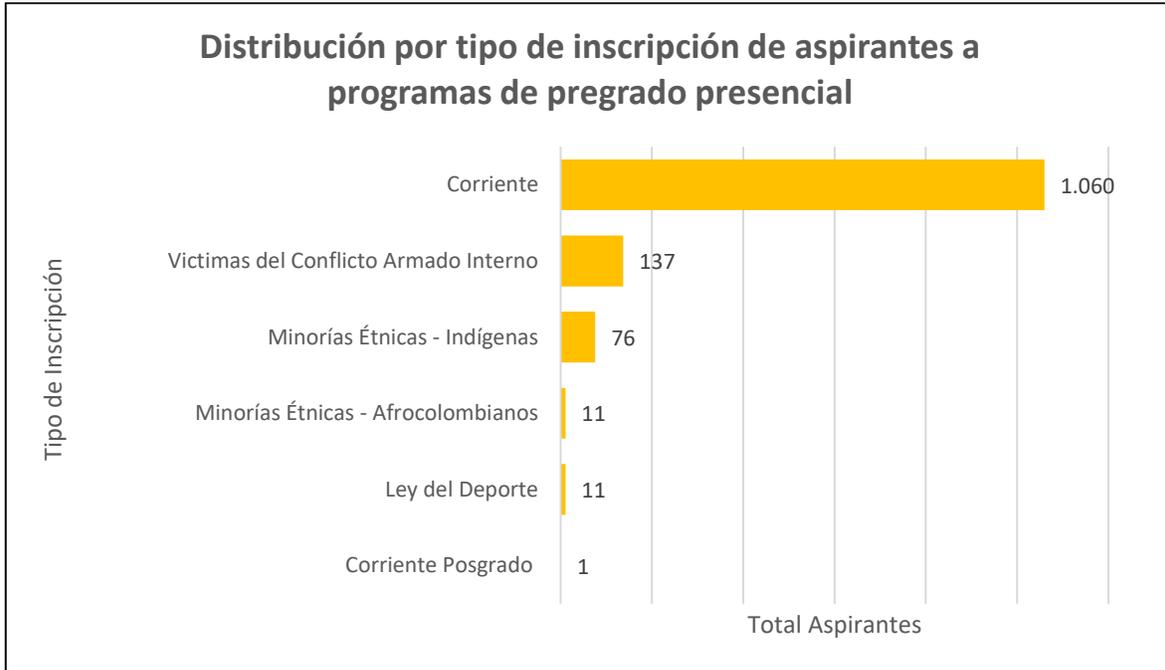
Grafica 3. Distribución por estrato de aspirantes inscritos a programas de pregrado presenciales



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Para el semestre A-2024, el 50.14% de los aspirantes a programas presenciales pertenecen al estrato 2 (1.938 aspirantes en total), mientras sólo un 0,051% de los aspirantes corresponden al estrato 5(2 personas). Un 36.33% (1.404 personas) se identificaron como pertenecientes al estrato 1, el 12.52% (484 personas) se identificó como pertenecientes al estrato 3 y el 0.96% (37 personas) de los aspirantes pertenecen al estrato 4.

Gráfica 4. Distribución por tipo de inscripción de aspirantes inscritos a programas de pregrado presenciales



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Para el semestre A-2024, el 82% de los aspirantes a programas presenciales realizaron la inscripción en modalidad corriente (1.060 aspirantes en total), mientras sólo un 11% de las inscripciones correspondieron a personas identificadas como víctimas del conflicto armado (137 personas). Un 7% se identificaron como pertenecientes a minorías étnicas: 6% de indígenas (76 aspirantes) y 1% afrocolombianos (11 personas). Sólo se observaron 12 inscripciones con las distinciones de Ley del Deporte o con Corriente Posgrado.

Gráfica 5. Distribución por procedencia de aspirantes inscritos a programas de pregrado presencial



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

De acuerdo con la información representada en la gráfica 5, en el semestre A-2024 se registraron 1.112 aspirantes a programas de pregrado presenciales, que son residentes en el departamento del Tolima (86% de todos los aspirantes) y 184 de otros departamentos. Entre los departamentos de mayor prevalencia se observaron algunos limítrofes con el Tolima, entre otros: Cundinamarca (53 aspirantes), Huila (29), la capital del país, Bogotá D.C (23) y Nariño (14).

## Aspirantes a programas de pregrado en modalidad a distancia

Gráfica 6. Distribución por programa de aspirantes inscritos a programas de pregrado a distancia



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Para el semestre A-2024 se registraron 1.389 aspirantes a programas de pregrado en la modalidad a distancia. Según como puede observarse en la gráfica 6, los tres programas de mayor cantidad de inscritos fueron: Tecnología en Regencia de Farmacia (con 258 aspirantes correspondientes al 19% de todos los inscritos), Licenciatura en Educación Infantil (con 256 aspirantes correspondientes al 18% de todos los inscritos), Seguridad y Salud en el Trabajo (248 personas que representan el 18% de los aspirantes) e Ingeniería de Sistemas (155 aspirantes que en proporción corresponden al 11% del total de inscritos).

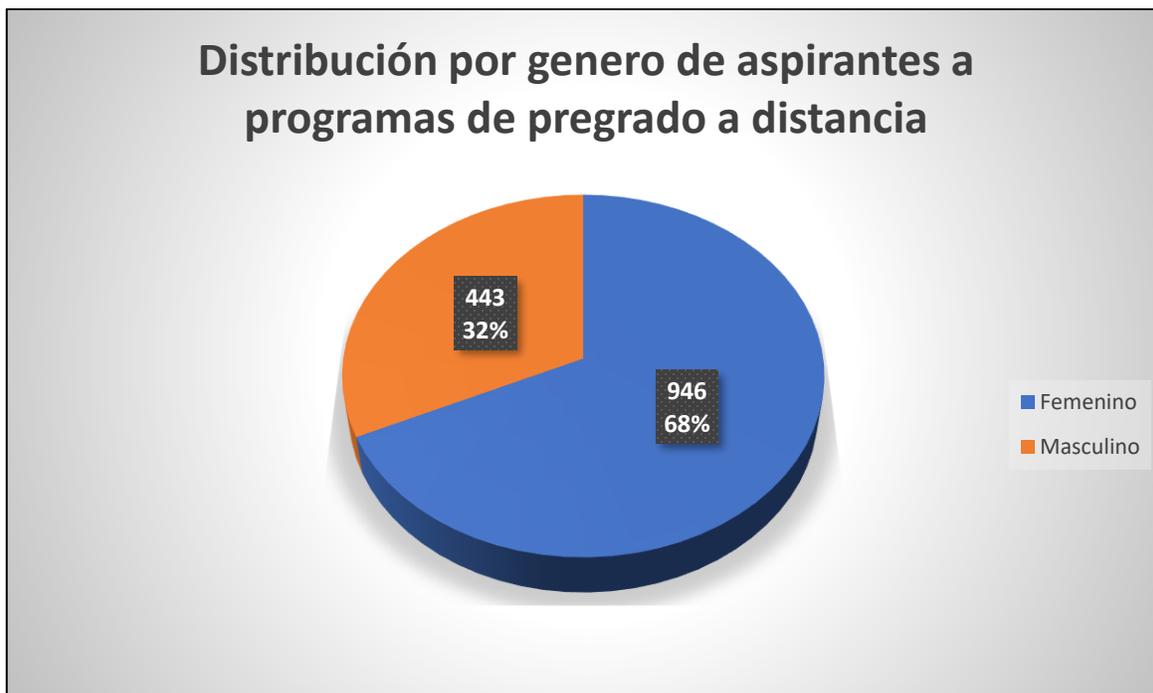
Gráfica 7. Distribución por sede de aspirantes inscritos a programas de pregrado a distancia



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Al analizar los inscritos a los programas de pregrado a distancia en el semestre A-2024 por sedes de la universidad (ver gráfica 7), se observa que 666 aspirantes se inscribieron al CAT Ibagué, representando el 48% del total de aspirantes. Los CAT de Popayán, Neiva y Bogotá Kennedy correspondieron a otro 19% de los aspirantes (268 inscritos en total), y en contraste, los CAT con menores cantidades de aspirantes fueron CAT Mocoa, CAT Melgar y CAT Purificación.

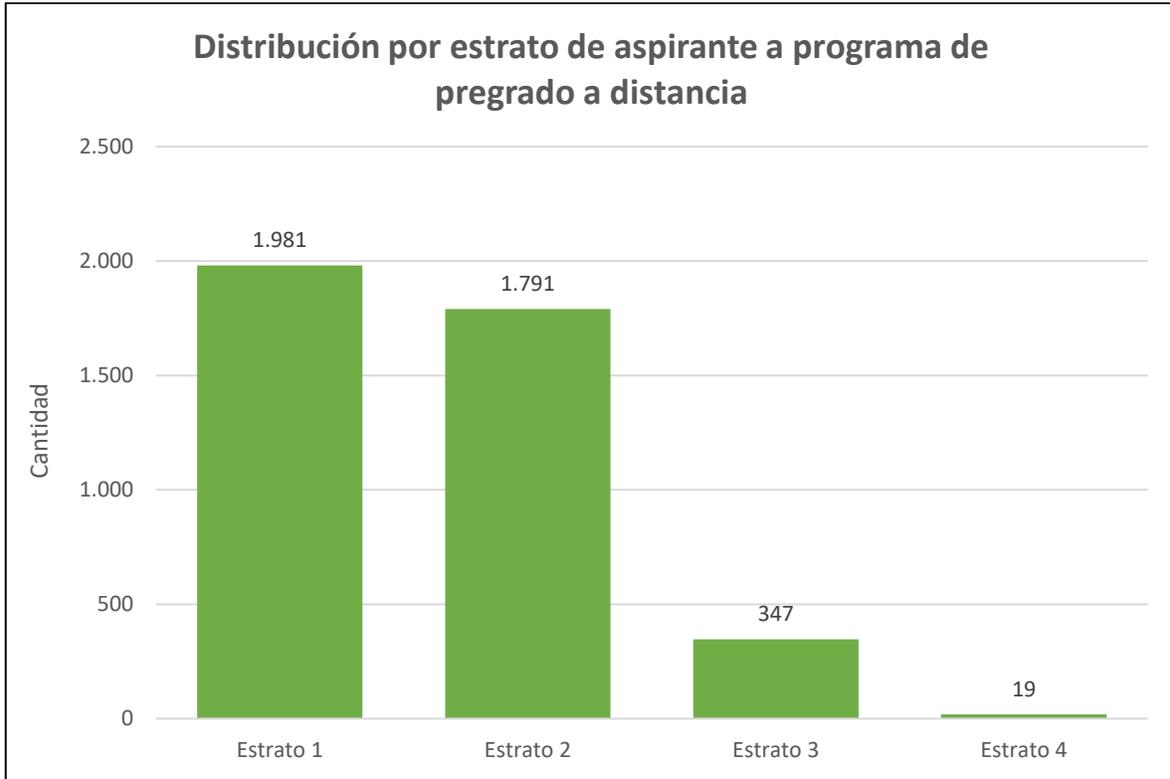
Gráfica 8. Distribución por género de aspirantes inscritos a programas de pregrado a distancia



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Por género (ver gráfica 8), en el semestre A-2024 se observó una considerable diferencia entre mujeres y hombres inscritos a los programas de pregrado a distancia, dado que las mujeres representaron el 68% de todos los aspirantes, representando más del doble de los hombres inscritos.

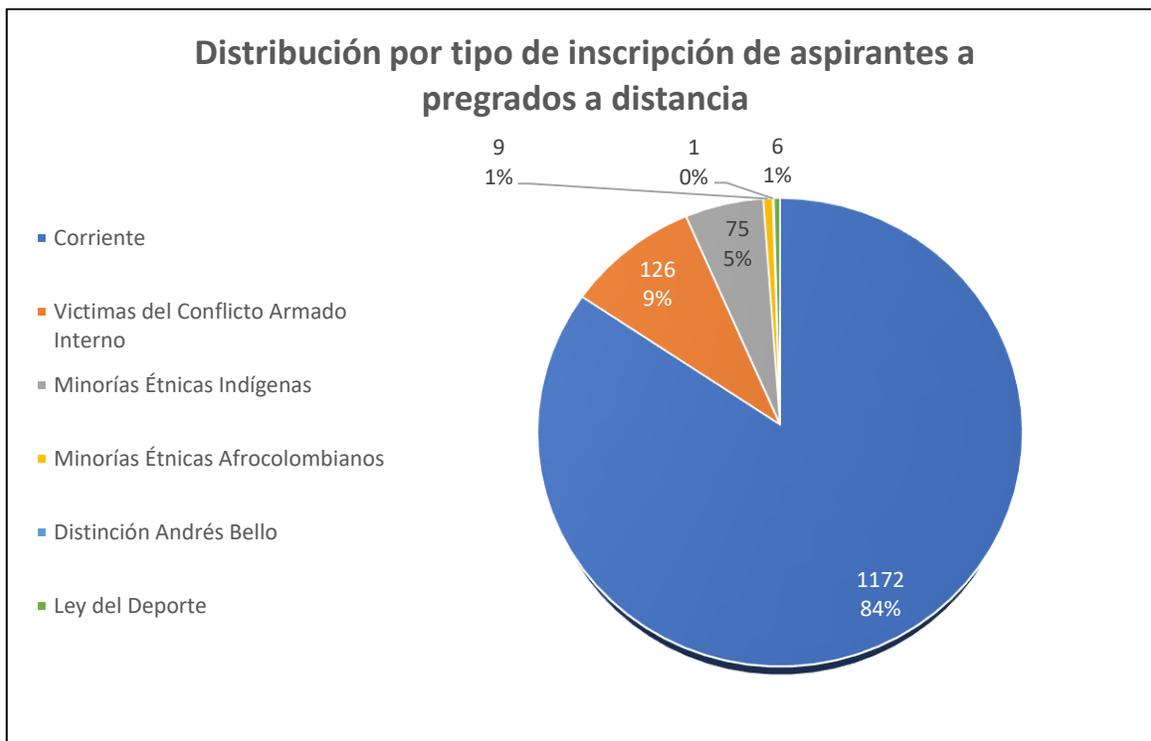
Grafica 9. Distribución por estrato de aspirantes inscritos a programas de pregrado a distancia



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Para el semestre A-2024, el 47.87% de los aspirantes a programas a distancia pertenecen al estrato 1 (1.981 aspirantes en total), mientras sólo un 0,46% de los aspirantes corresponden al estrato 4(19personas). Un 43.28% se identificaron como pertenecientes al estrato 2, el 8.38% se identificó como pertenecientes al estrato 3.

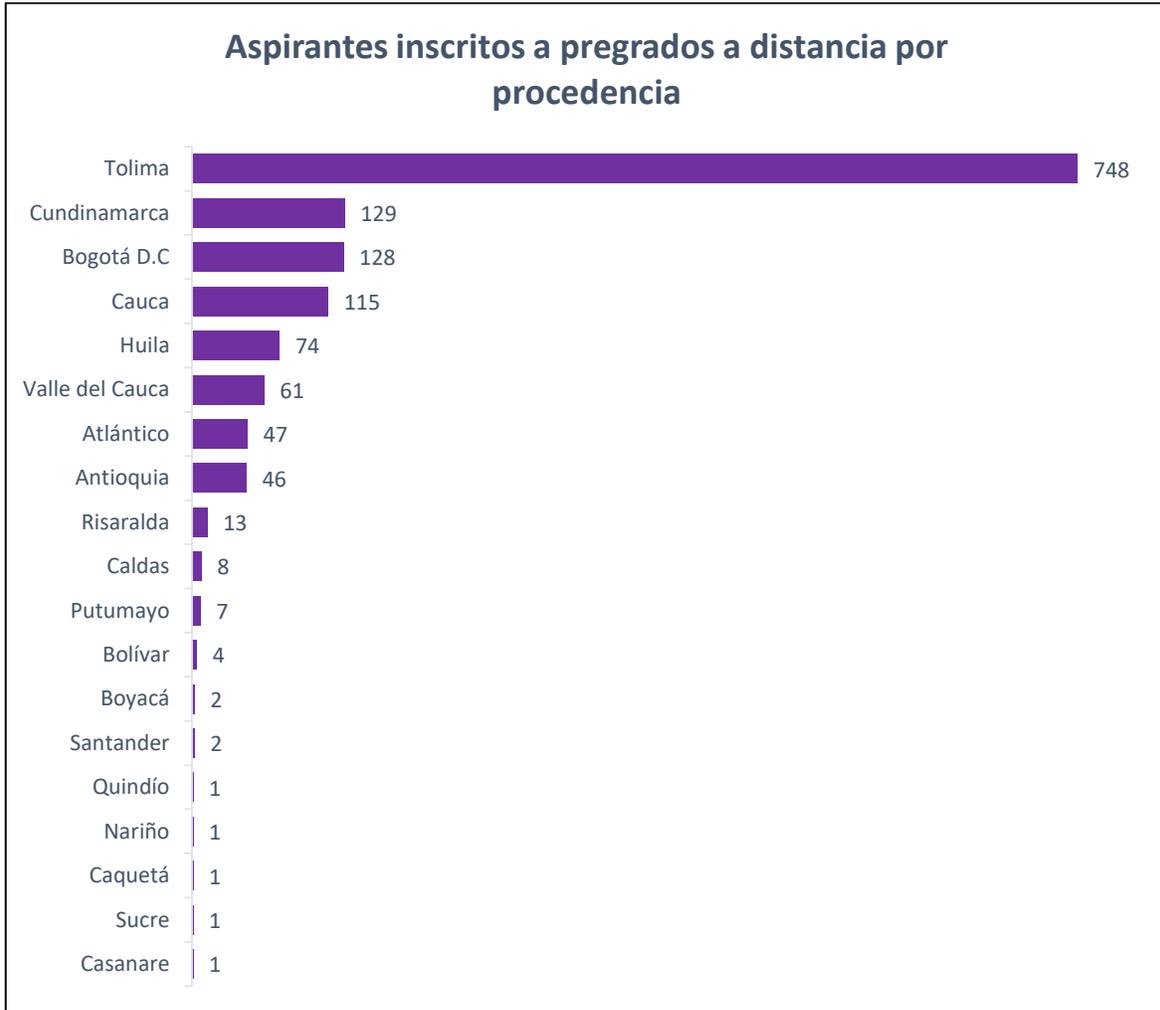
Gráfica 10. Distribución por tipo de inscripción de aspirantes inscritos a programas de pregrado a distancia



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Para el semestre A-2024, el 84% de los aspirantes a programas de pregrado a distancia realizaron la inscripción en modalidad corriente (1.172 aspirantes en total), mientras sólo un 9% de las inscripciones correspondieron a personas identificadas como víctimas del conflicto armado (126 personas). Un 6% se identificaron como pertenecientes a minorías étnicas: 5% de indígenas (75 aspirantes) y 1% afrocolombianos (9 personas). Sólo se observaron 7 inscripciones con las distinciones de Ley del Deporte o con Andrés Bello.

Gráfica 11. Distribución por procedencia de aspirantes inscritos a programas de pregrado a distancia



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

De acuerdo con la información representada en la gráfica 11, entre los programas de pregrado a distancia y específicamente en el semestre A-2024, se registraron 748 aspirantes residentes en el departamento del Tolima (54% de todos los aspirantes) y 641 personas de otros departamentos. Entre los departamentos de mayor prevalencia se observaron los limítrofes con el Tolima: Cundinamarca (129 aspirantes), Bogotá DC (128 inscritos), Cauca (115), Huila (74), Valle del Cauca (61), entre otros.

### Aspirantes a programas de postgrado en modalidad presencial

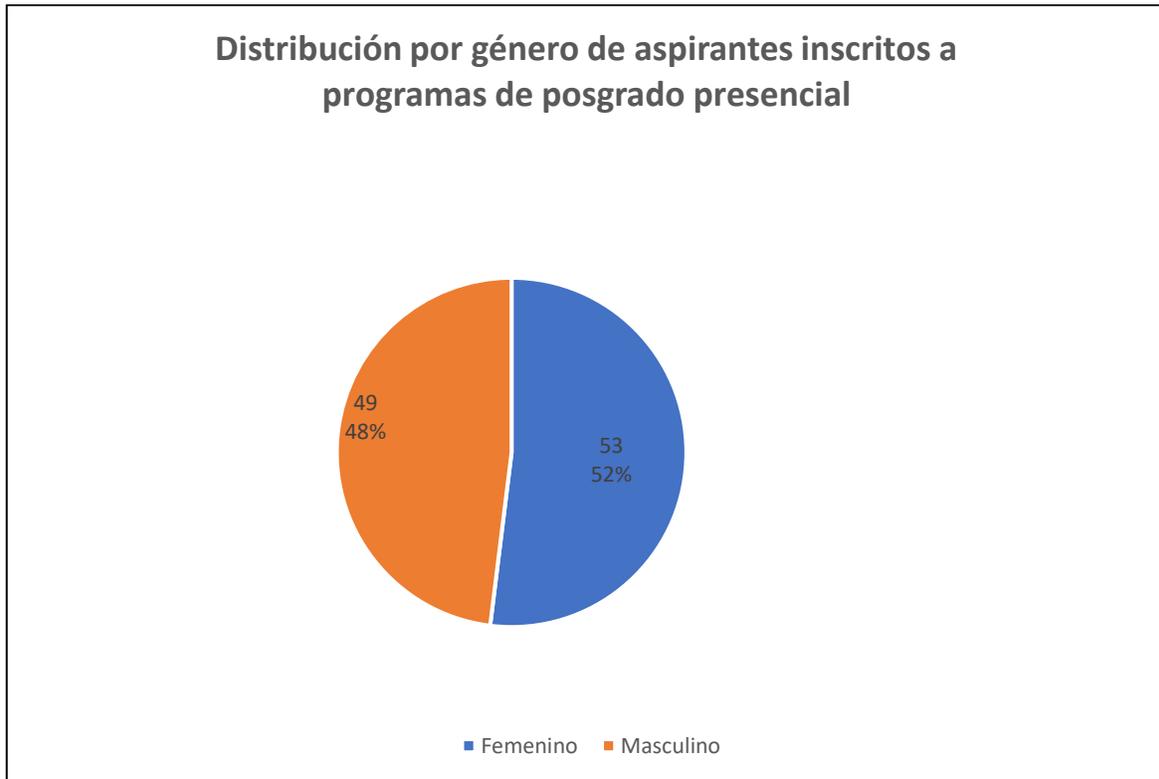
Gráfica 12. Distribución por programas de aspirantes inscritos a programas de posgrado presenciales



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Para el semestre A-2024 se registraron 102 aspirantes a programas de posgrado en la modalidad presencial. Según como puede observarse en la gráfica 12, los cuatro programas más demandados fueron: Doctorado en Ciencias de la Educación (60 inscritos que representan el 59% de todos los aspirantes), Maestría de Educación Ambiental (11 inscritos que representan el 11% de todos los aspirantes), Especialización en Restauración Ecológica (6 personas que representan el 6% de los aspirantes a programas de postgrado presenciales) y Especialización en Extensión (5%). En contraste, los tres programas con menor cantidad de inscritos fueron el Doctorado en Ciencias Biológicas, Especialización en Derecho Humano y Especialización en Epidemiología.

Gráfica 13. Distribución por género de aspirantes inscritos a programas de posgrado presencial

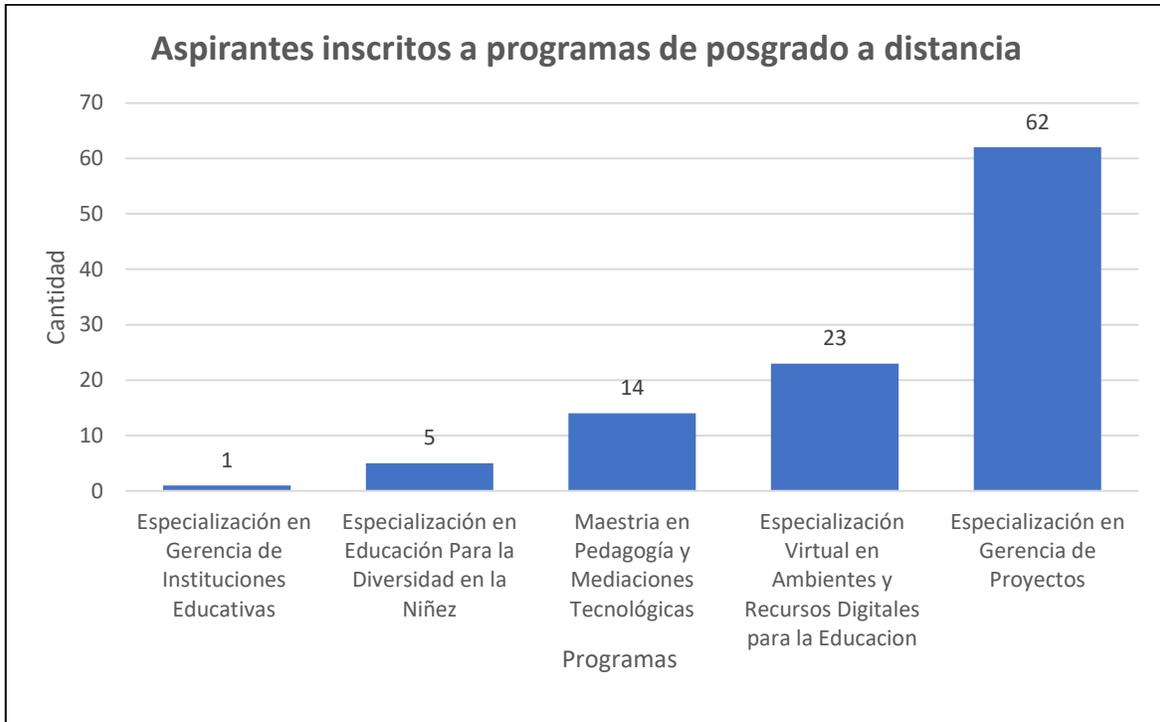


Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Entre los 102 aspirantes a programas de posgrado en la modalidad presencial en el periodo académico A-2024, se registró un 52% de aspirantes mujeres en comparación a un 48% de inscritos de sexo masculino (ver gráfica 13).

**Aspirantes a programas de postgrado en modalidad a distancia**

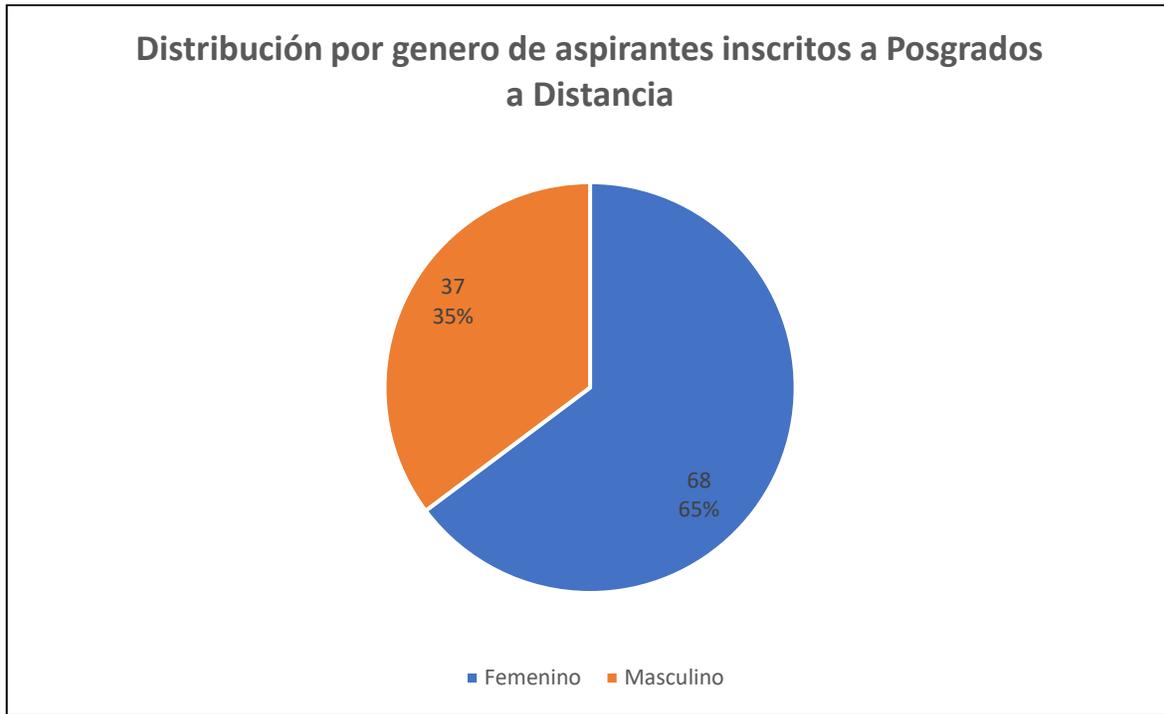
Gráfica 14. Distribución por programa de aspirantes inscritos a programas de posgrado a distancia



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Las inscripciones realizadas a los programas de postgrado a distancia en el semestre A-2024 totalizaron 105 personas (ver gráfica 14), entre las cuales 62 aspiraron a la Especialización en Gerencia de Proyectos, 23 Especialización Virtual en Ambientes y Recursos Digitales para la Educación, 14 a la Maestría en Pedagogía y Mediaciones Tecnológicas, inscrito 5 a la Especialización en Educación Para la Diversidad en la Niñez y 2 a la Especialización en Ecología Política.

Gráfica 15. Distribución por género de aspirantes inscritos a programas de posgrado a distancia

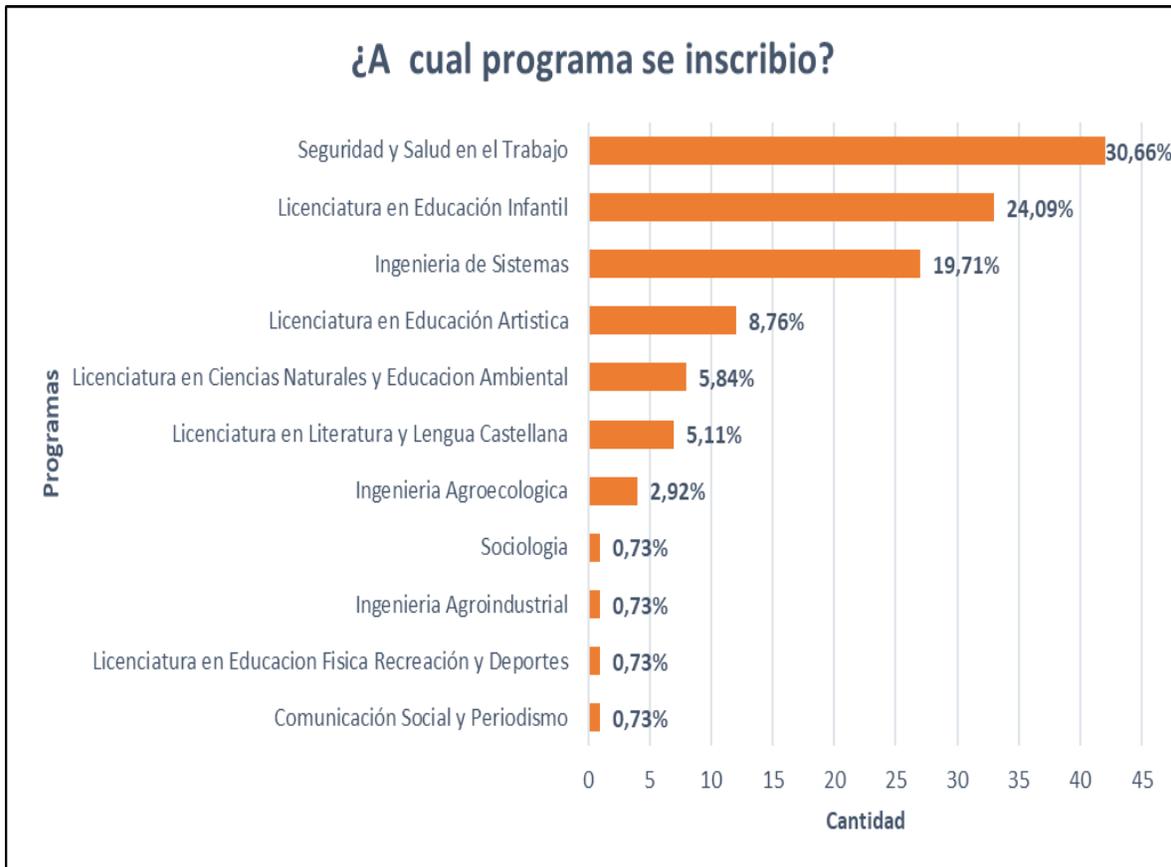


Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

En cuanto a la distribución por género de los aspirantes inscritos a programas de posgrado a distancia (ver gráfica 15), en el semestre A-2024 se registraron 68 mujeres y 37 hombres, lo cual implica una distribución de 65% versus 35% al comparar el género femenino con el masculino.

## Encuesta a Aspirantes

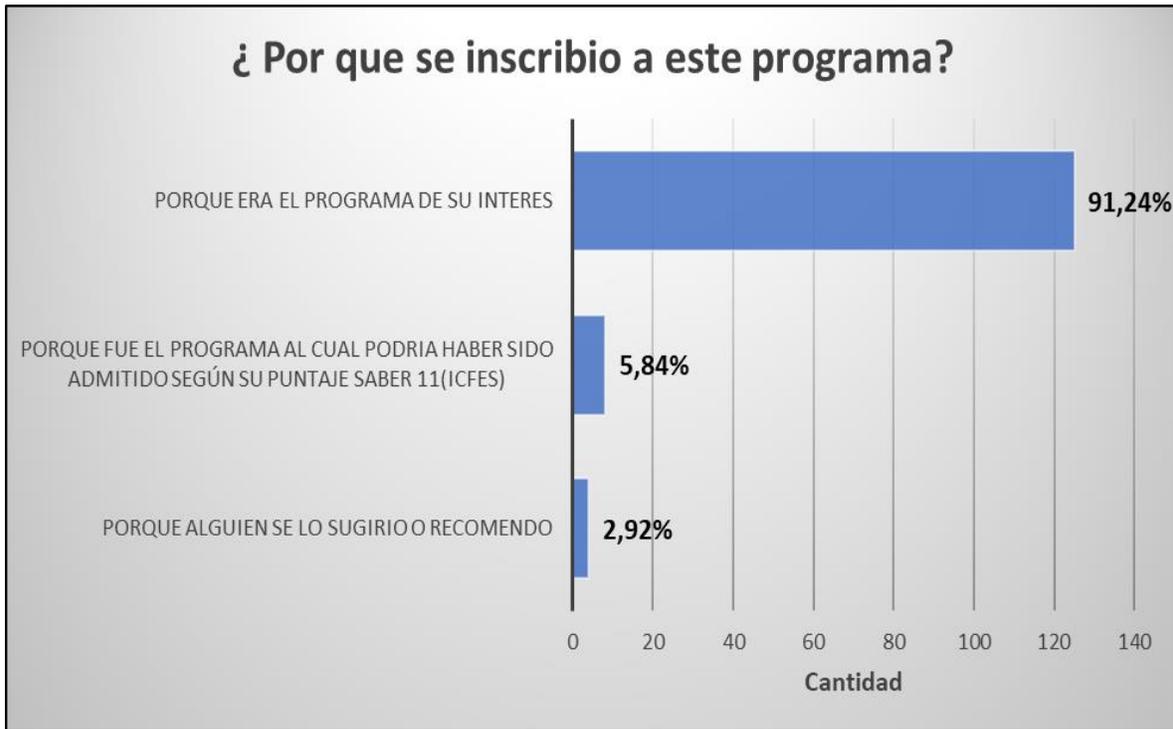
Grafica 16. Distribución de Inscripciones por Programa Académico



Fuente: Encuesta a Aspirantes para el semestre A-2024

Los datos de la encuesta a aspirantes indican que el programa con mayor número de inscripciones fue Seguridad y Salud en el Trabajo, con un 30,66%. Le sigue la Licenciatura en Educación Infantil con un 24,09%, y en tercer lugar se encuentra el programa de Ingeniería de Sistemas, con un 19,71% (ver gráfica 16).

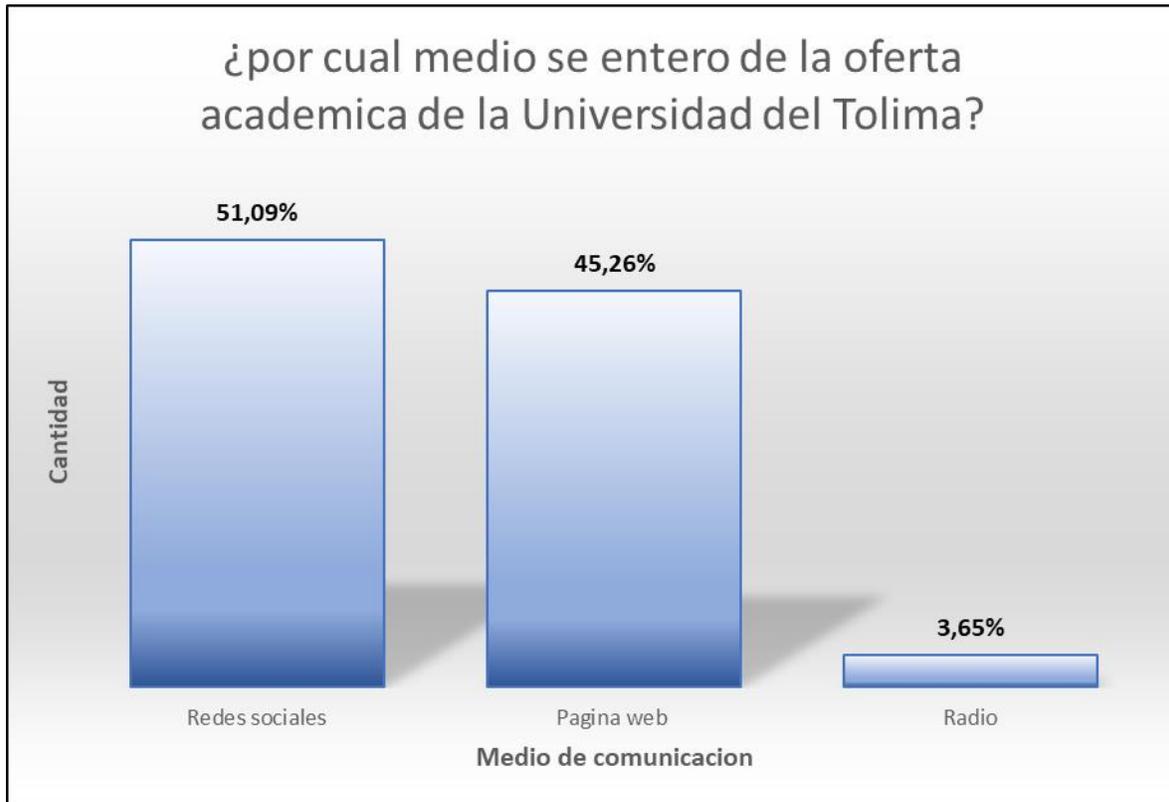
Grafica 17. Distribución de Razones para la Inscripción en el Programa



Fuente: Encuesta a Aspirantes para el semestre A-2024

En cuanto a las razones para la inscripción en los programas, la opción más seleccionada fue el interés por el programa, con un 91,24%. Le sigue un 5,48% de aspirantes que eligieron el programa porque podrían ser admitidos según su puntaje del ICFES, y finalmente, un 2,92% lo hicieron debido a recomendaciones o sugerencias (ver gráfica 17).

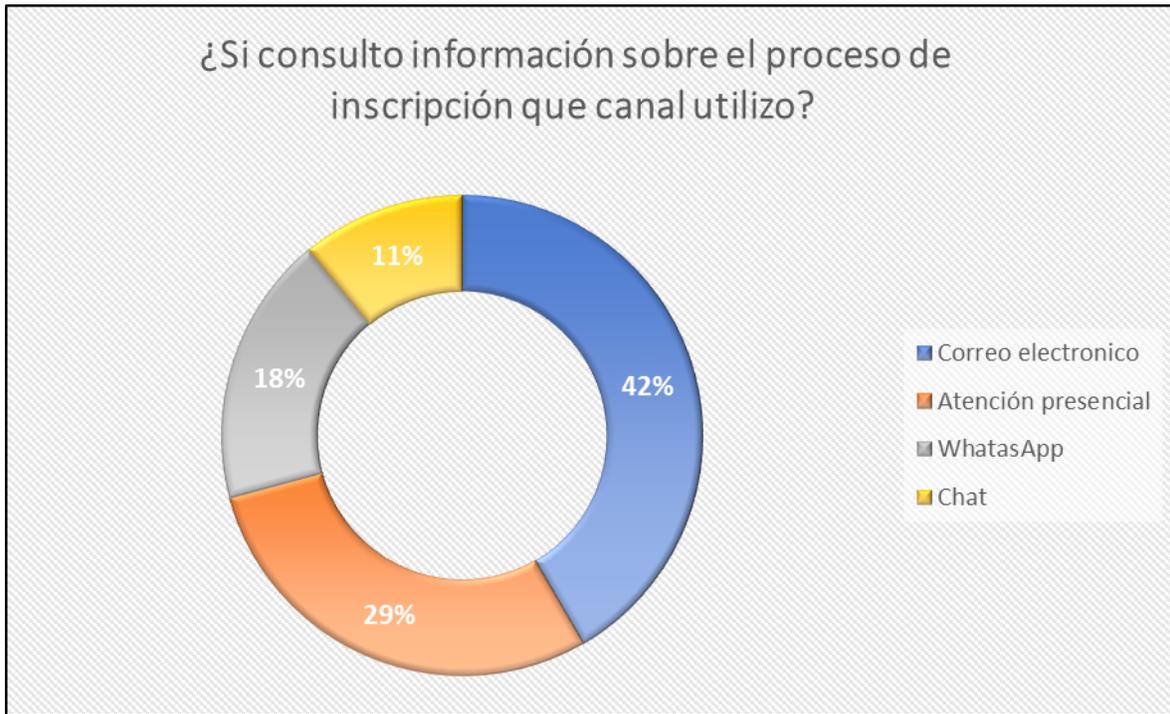
Grafica 18. Distribución de Canales de Información sobre la Oferta Académica de la Universidad del Tolima.



Fuente: Encuesta a Aspirantes para el semestre A-2024

Los datos de la encuesta a aspirantes muestran que los medios más utilizados para conocer la oferta académica fueron las redes sociales, con un 51,09%, y la página web, con un 45,26%. Por último, el medio de comunicación menos utilizado fue la radio, con un 3,65% (ver gráfica 18).

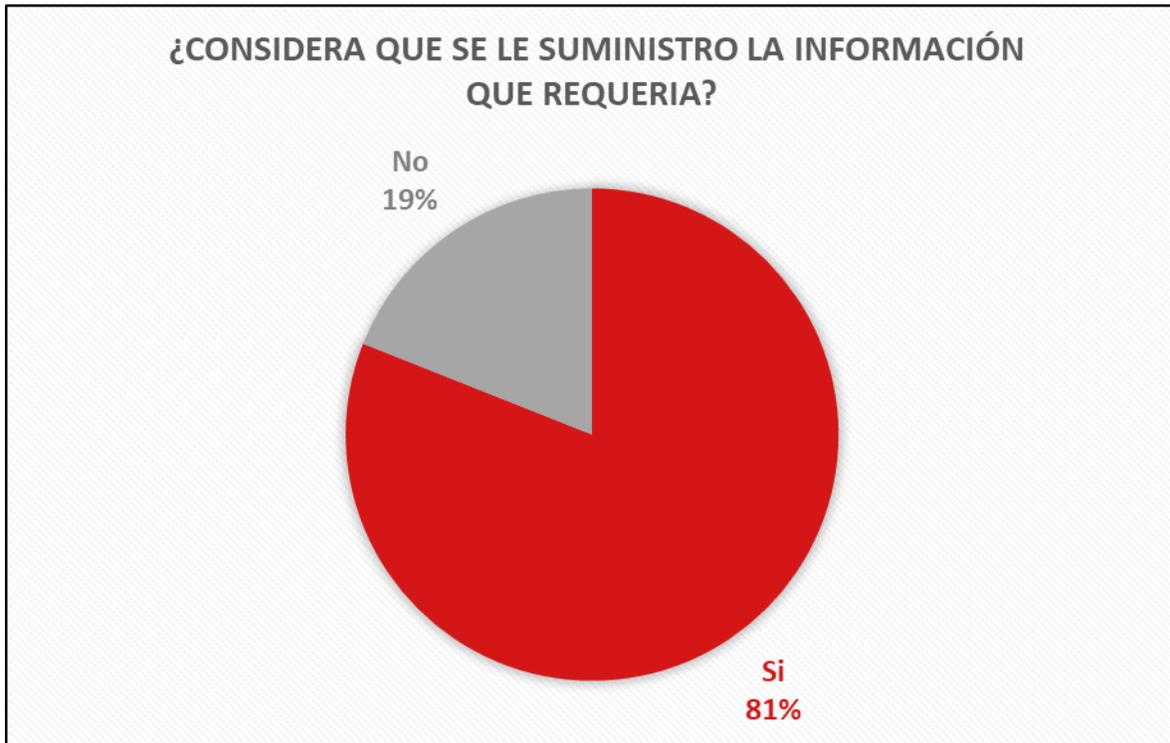
Grafica 19. Distribución de Canales Utilizados para Consultar Información sobre el Proceso de Inscripción.



Fuente: Encuesta a Aspirantes para el semestre A-2024

En cuanto a los canales utilizados para consultar sobre el proceso de inscripción, el correo electrónico fue el más empleado, con un 42%. Le sigue la atención personal, que representó un 29% de las consultas. En tercer lugar, se encuentra WhatsApp con un 18%, y, por último, el chat con un 11%. Estos datos reflejan las preferencias de los aspirantes para obtener información sobre el proceso de inscripción (ver gráfica 19).

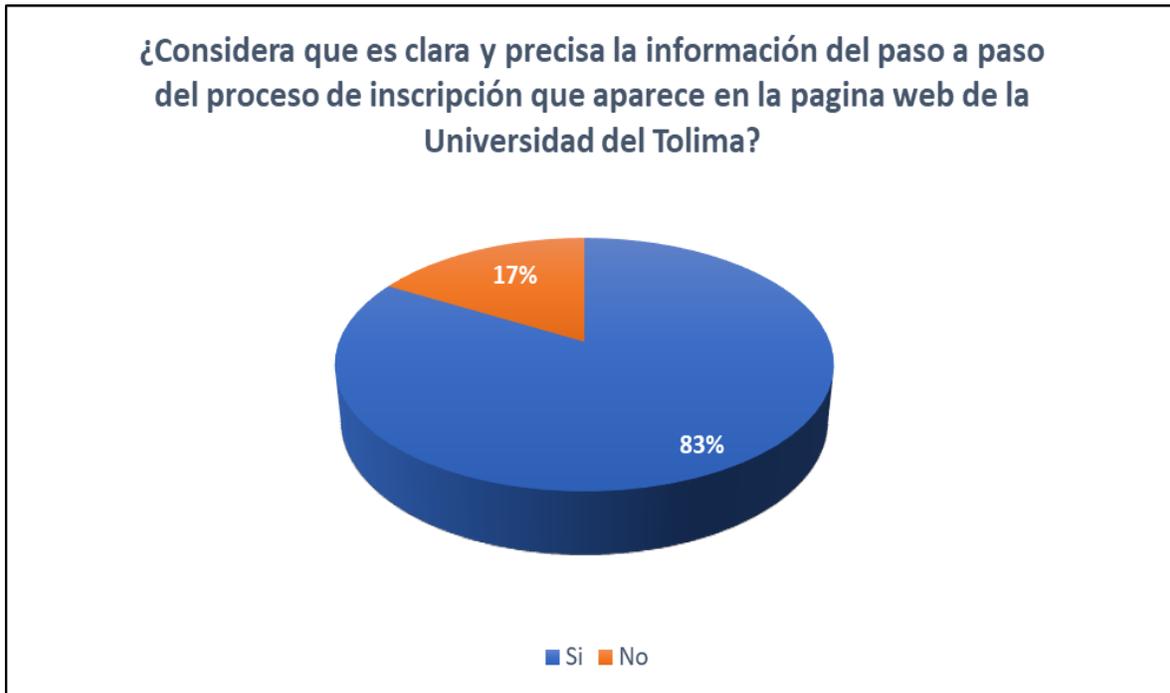
Grafica 20. Distribución de Percepción sobre la Suficiencia de la Información Suministrada



Fuente: Encuesta a Aspirantes para el semestre A-2024

En cuanto a la percepción sobre si se les suministró la información requerida, el 81% de los encuestados respondió afirmativamente, mientras que el 19% consideró que no recibieron la información necesaria (ver gráfica 20).

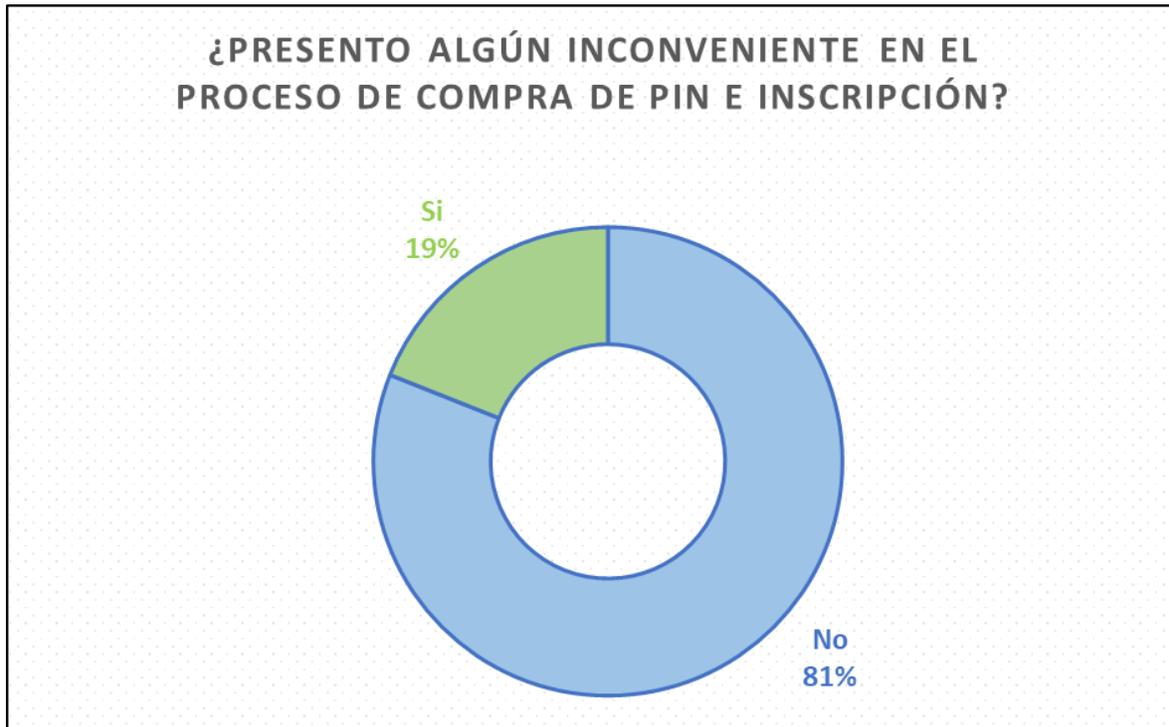
Grafica 21. Distribución de Percepción sobre la Claridad y Precisión de la Información en la Web del Proceso de Inscripción



Fuente: Encuesta a Aspirantes para el semestre A-2024

En relación con la precisión y claridad del paso a paso del proceso de inscripción que aparece en la página web de la Universidad del Tolima, el 83% de los encuestados consideró que la información es clara y precisa, mientras que el 17% opinó que no lo es (ver gráfica 21).

Grafica 22. Distribución de Inconvenientes presentados en el Proceso de Compra de Pin e Inscripción



Fuente: Encuesta a Aspirantes para el semestre A-2024

En cuanto a los inconvenientes en el proceso de compra de pin e inscripción, el 81% de los encuestados indicó que no tuvo ningún problema, mientras que el 19% reportó haber enfrentado inconvenientes (ver gráfica 22).

## 12.1.2 Estudiantes

### **Estudiantes matriculados(as) en el semestre A-2024, modalidad presencial (pregrado y posgrado)**

#### **Estudiantes matriculados**

A continuación, se caracterizan los datos de los estudiantes matriculados en programas de pregrado y postgrado en las modalidades presencial y a distancia del semestre A-2024. Para ello se describe información registrada en la Dirección de Admisiones Registro y Control Académico de la Universidad del Tolima.

## Estudiantes matriculados en programas de pregrado presenciales

Gráfica 23. Distribución por programas de estudiantes de pregrado presencial



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

En el semestre A-2024 se matricularon 7.430 estudiantes en programas de pregrado presenciales. Según como puede observarse en la gráfica 23, los cinco programas con mayor cantidad de estudiantes matriculados fueron: Licenciatura en Lenguas Extranjeras con Énfasis en Inglés (478 estudiantes que representan el 6% de todos

los estudiantes en programas de pregrado presenciales), Medicina (434 estudiantes y 6%), Medicina Veterinaria y Zootecnia (380 estudiantes y 5%), Arquitectura (375 estudiantes y 5%) e Derecho (351 estudiantes y 5%).

En contraste, las cinco carreras de menor demanda para los programas ofertados de forma presencial en el semestre A-2024 fueron: Licenciatura en Lengua Castellana, Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Ciencias Naturales y Educación, Licenciatura en Inglés Diurna, Ambiental, Movilidad Internacional y Tecnología en Dibujo Arquitectónico, donde en conjunto sólo se totalizan 15 estudiantes matriculados.

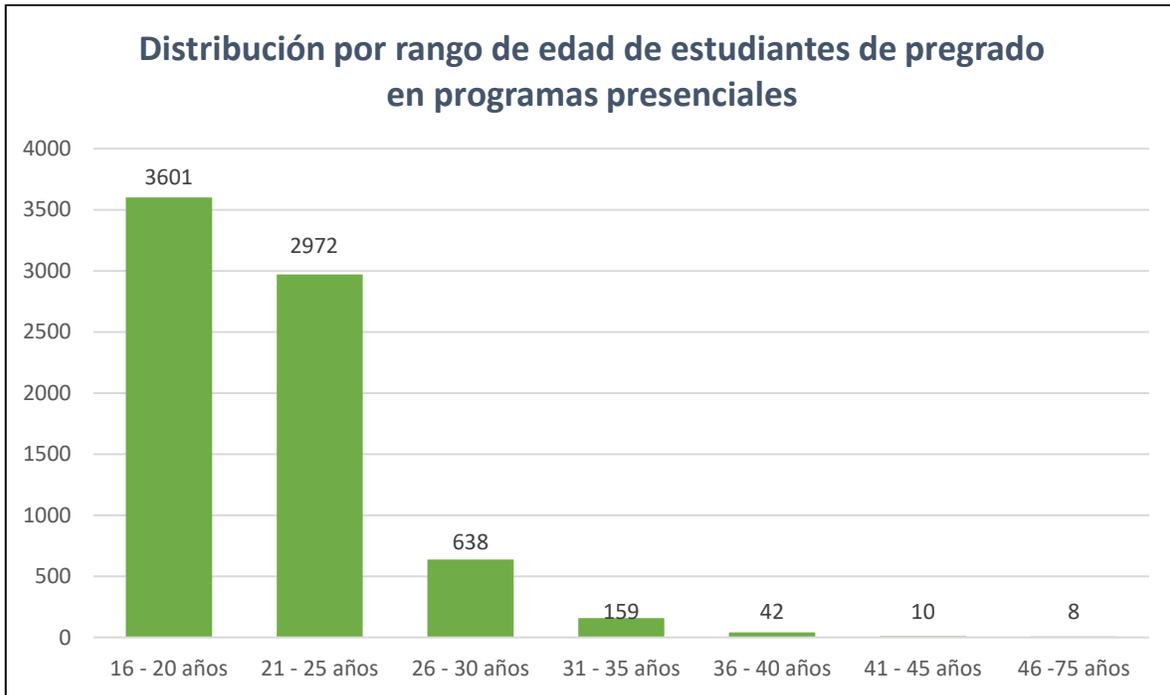
Gráfica 24. Distribución por género de estudiantes de pregrado presencial



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

De acuerdo con lo observado en la gráfica 24, en el semestre A-2024 la distribución por género en las matrículas en programas de pregrado presenciales fue casi igualmente distribuida entre mujeres y hombres, siendo femenino mayor con un 51% y masculino con 49%.

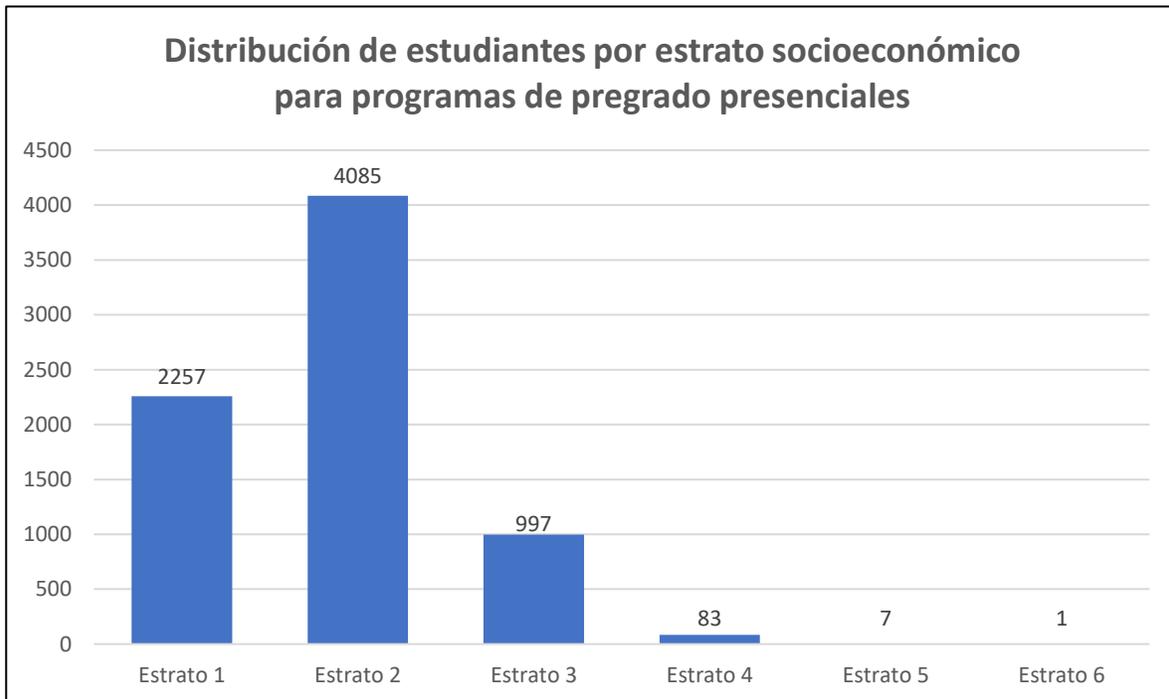
Gráfica 25. Distribución de estudiantes por rango de edad en programas de pregrado presenciales



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Al examinar las edades de los estudiantes de pregrado en programas presenciales ofertados para el semestre A-2024 (ver gráfica 25), se nota que el 88% de todos los estudiantes son menores de 25 años (6.573 estudiantes en total) y sólo 60 estudiantes son mayores de 36 años.

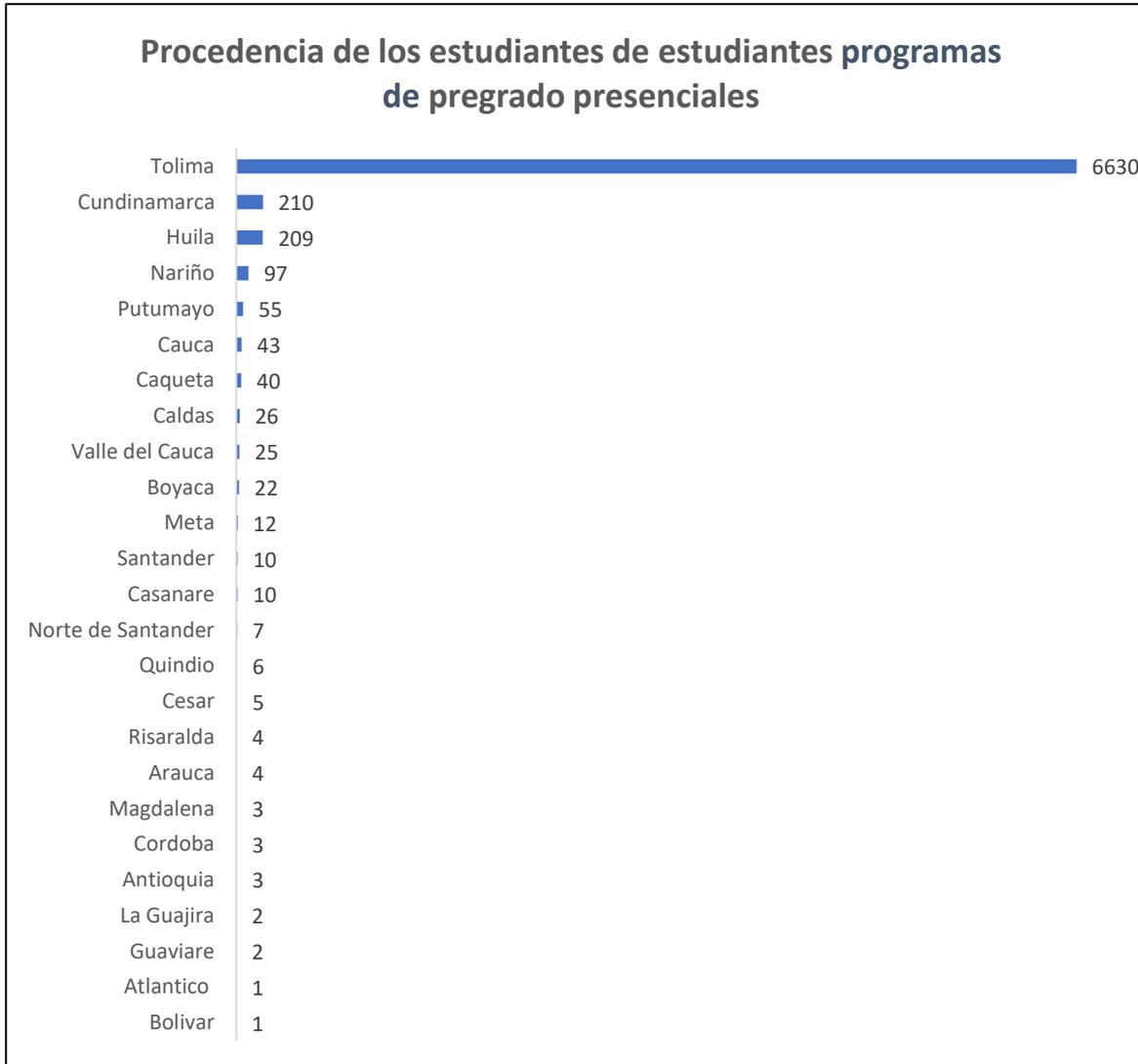
Grafica 26. Distribución por estrato socioeconómico de estudiantes de pregrado presencial



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Según las cifras presentadas en la gráfica 26, 4.085 estudiantes de programas de pregrado presenciales viven actualmente en estrato 2, representando el 55% de todos los estudiantes. El segundo estrato de mayor prevalencia es el 1, con 2.257 estudiantes (que representan otro 30%) y en los estratos 5 y 6 sólo se registran 8 estudiantes.

Grafica 27. Distribución por procedencia de estudiantes de pregrado presencial

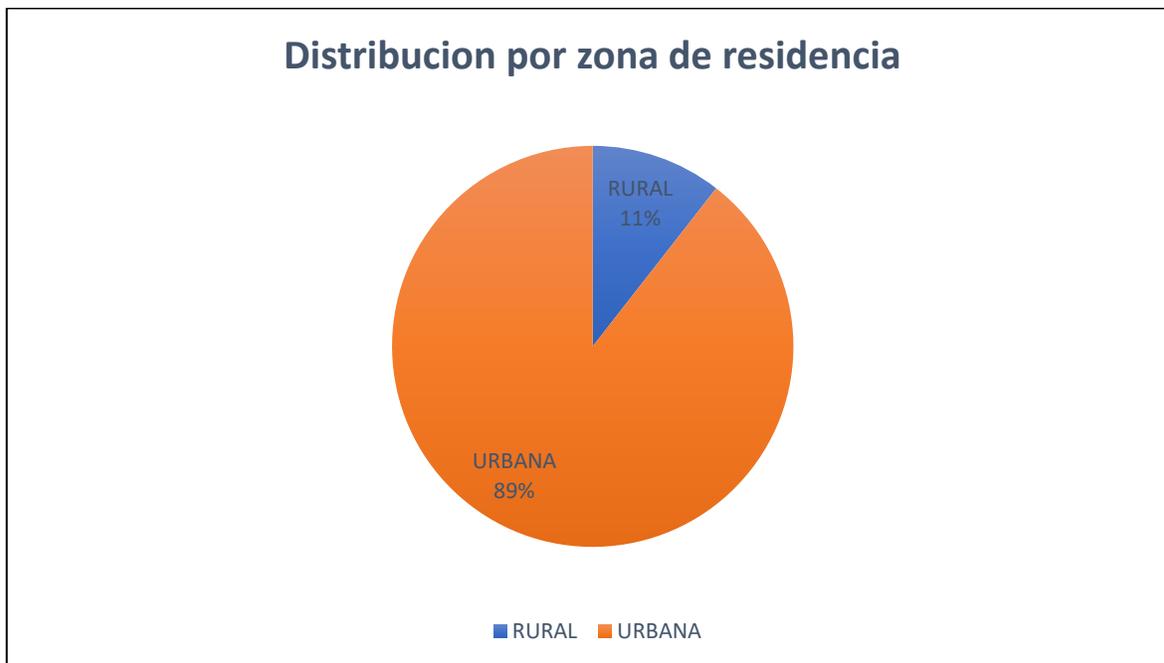


Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Para terminar la descripción de cifras de los estudiantes matriculados en programas de pregrado presenciales ofertados en el semestre A-2024, es preciso indicar que alrededor del 89% de los estudiantes proceden del departamento del Tolima (6.630 estudiantes en total según las cifras presentadas en la gráfica 27). Los tres

siguientes departamentos de procedencia de mayor prevalencia son Cundinamarca, Huila y Nariño, que a total representan los orígenes de 516 estudiantes.

Gráfica 28. Distribución por zona de residencia de estudiantes de pregrado presencial

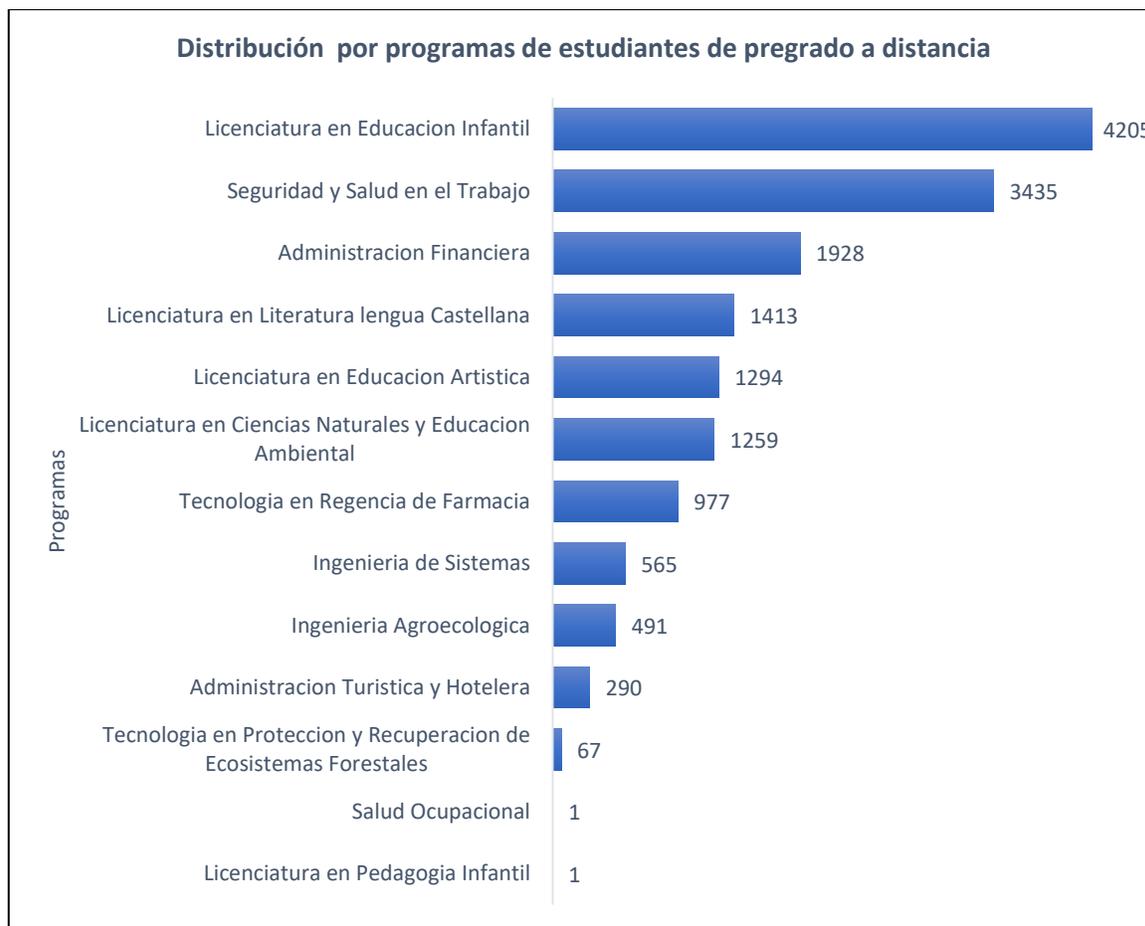


Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Para el semestre A-2024, el 89% de los estudiantes matriculados a programas de pregrado presencial residen en zonas urbanas mientras un 11% reside en zonas rurales. (ver grafica 28)

## Estudiantes matriculados en programas de pregrado a distancia

Gráfica 29. Distribución por programas de estudiantes de pregrado a distancia



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

En la modalidad de educación a distancia y en el nivel pregrado, durante el semestre A-2024 se matricularon 15.926 estudiantes. En la gráfica 29 puede observarse su distribución según los distintos programas ofertados y puede observarse cómo el 60% de los estudiantes matriculados se concentran en tres programas: Licenciatura en Educación Infantil (4.205 estudiantes que representan el 26%), Seguridad y Salud en el Trabajo (3.435 estudiantes que concentran el 22%) y Administración Financiera (otro 12% de estudiantes y a total son 1.928).

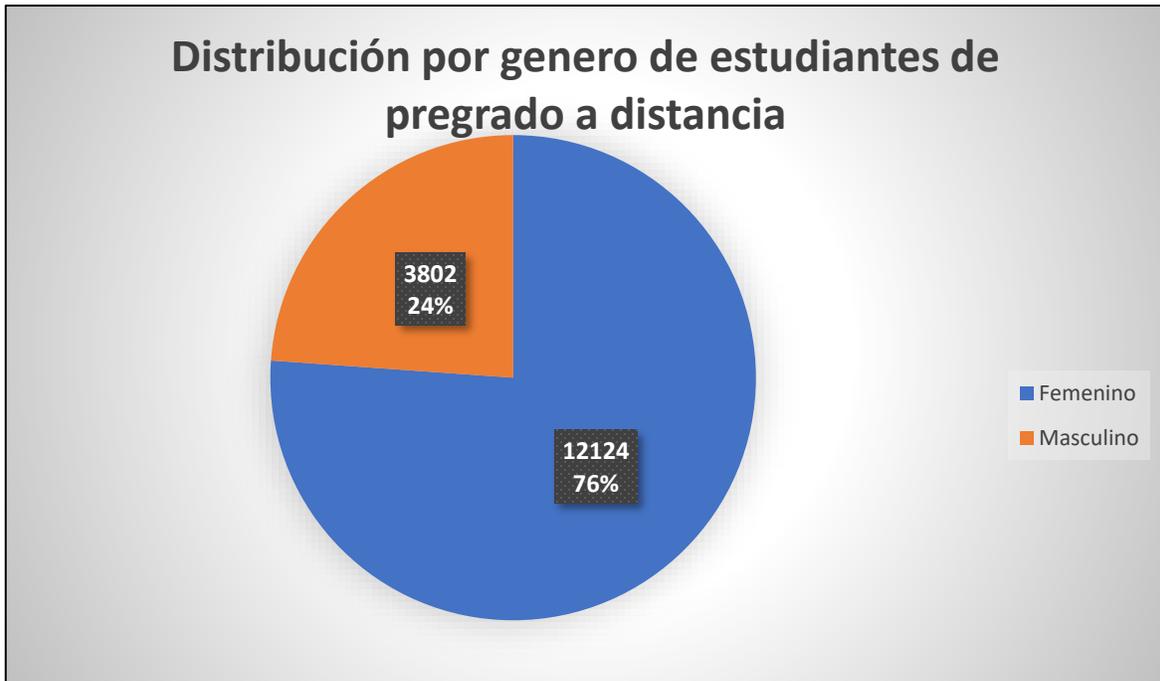
Gráfica 30. Distribución por CAT de estudiantes de pregrado a distancia



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

La distribución específica de estudiantes de programas de pregrado en la modalidad de educación a distancia se presenta en la gráfica 30. Se percibe una concentración del 25% de las matrículas en el CAT de Ibagué, que cuenta con 4.023 estudiantes, y los tres siguientes CAT con mayores totales de estudiantes concentran en total otro 23% de estudiantes, éstos son CAT Bogotá – Kennedy, que totaliza 1.321 estudiantes de pregrado en modalidad presencial, CAT Sibaté (1.279 estudiantes) y CAT Neiva (1.126 estudiantes).

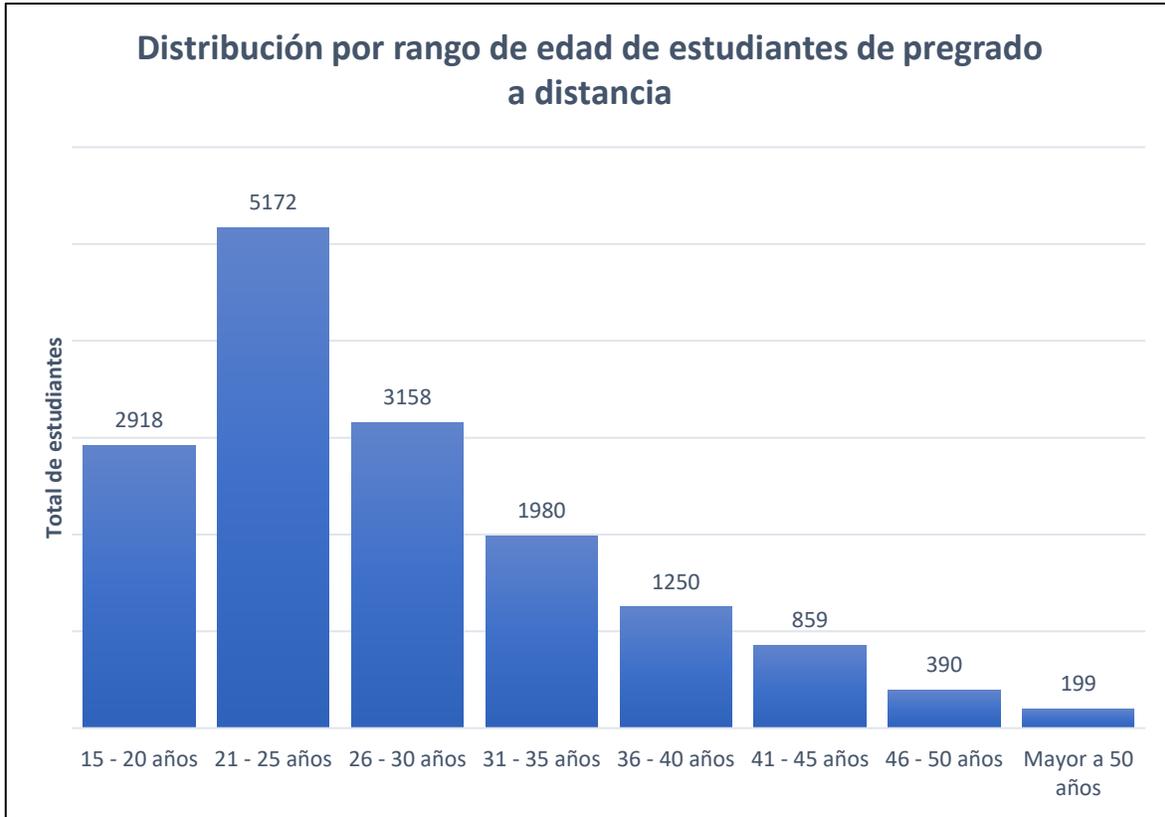
Gráfica 31. Distribución por género de estudiantes de pregrado a distancia



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Por géneros (ver gráfica 31), coherente con lo descrito anteriormente sobre los aspirantes inscritos a programas de pregrado a distancia, se observa una mayor proporción de mujeres estudiantes frente a los hombres (76% de estudiantes del género femenino versus 24% del masculino).

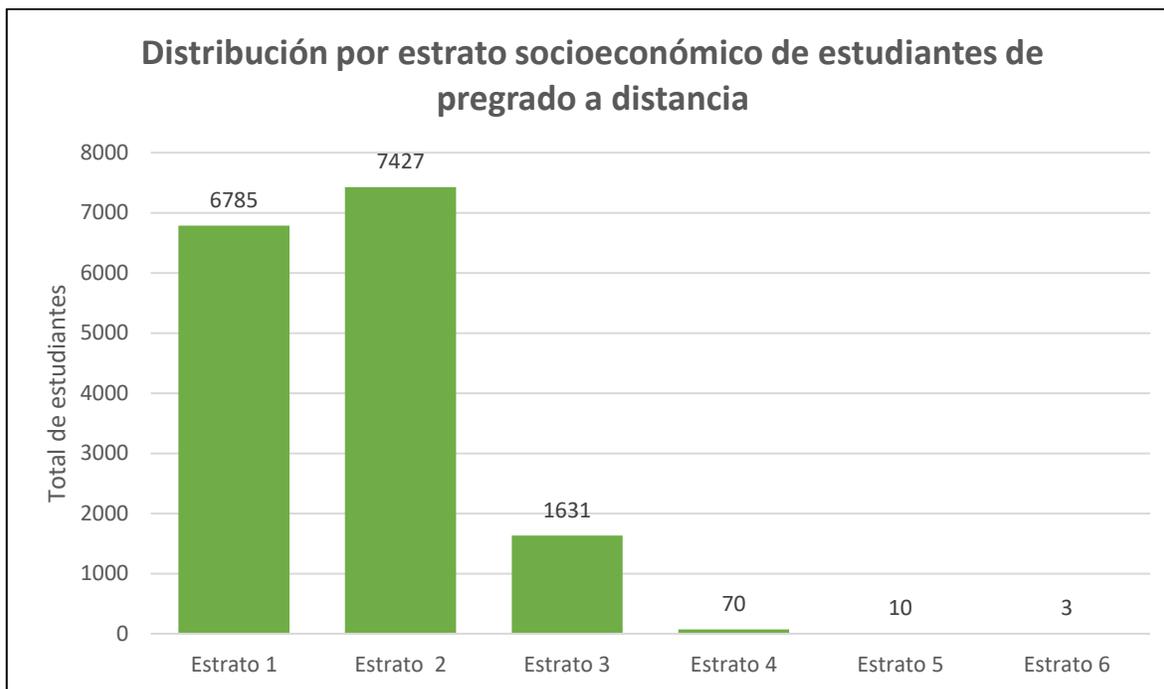
Gráfica 32. Distribución por rango de edad de estudiantes de pregrado a distancia



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Por su parte, al analizar las edades de los estudiantes de programas de pregrado a distancia (ver gráfica 32), se observa que 5.172 estudiantes se encuentran en el rango de edad de 21 a 25 años, y a diferencia del bajo porcentaje de estudiantes de más de 36 años de edad que se registraba en los programas de pregrado presenciales; en este caso se registran 2.698 estudiantes mayores de los 36 años, los cuales representan el 17% de todos los matriculados en programas de pregrado de educación a distancia durante el semestre A-2024.

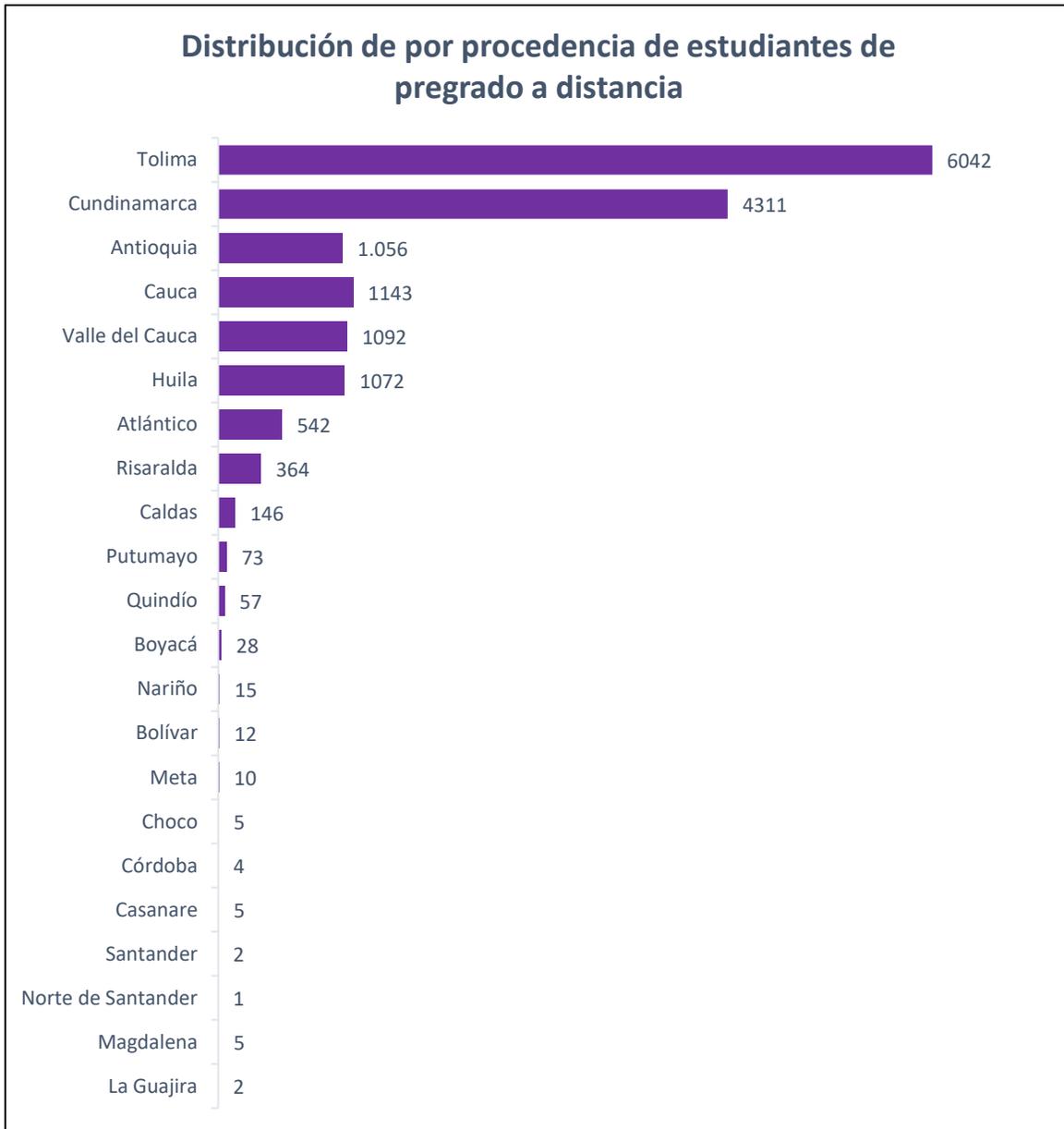
Gráfica 33. Distribución por estrato socioeconómico de estudiantes de pregrado a distancia



Fuente: Dirección de Admisiones, Registro y Control Académico

Pasando a describir la distribución de los estudiantes de pregrado en educación a distancia (ver gráfica 33), la mayor proporción de estudiantes se concentra en los estratos 1 y 2, que totalizan 14.212 estudiantes de los pregrados a distancia, mientras sólo se registran 13 estudiantes de los estratos más altos, 10 en el estrato 5 y 3 en el estrato 6.

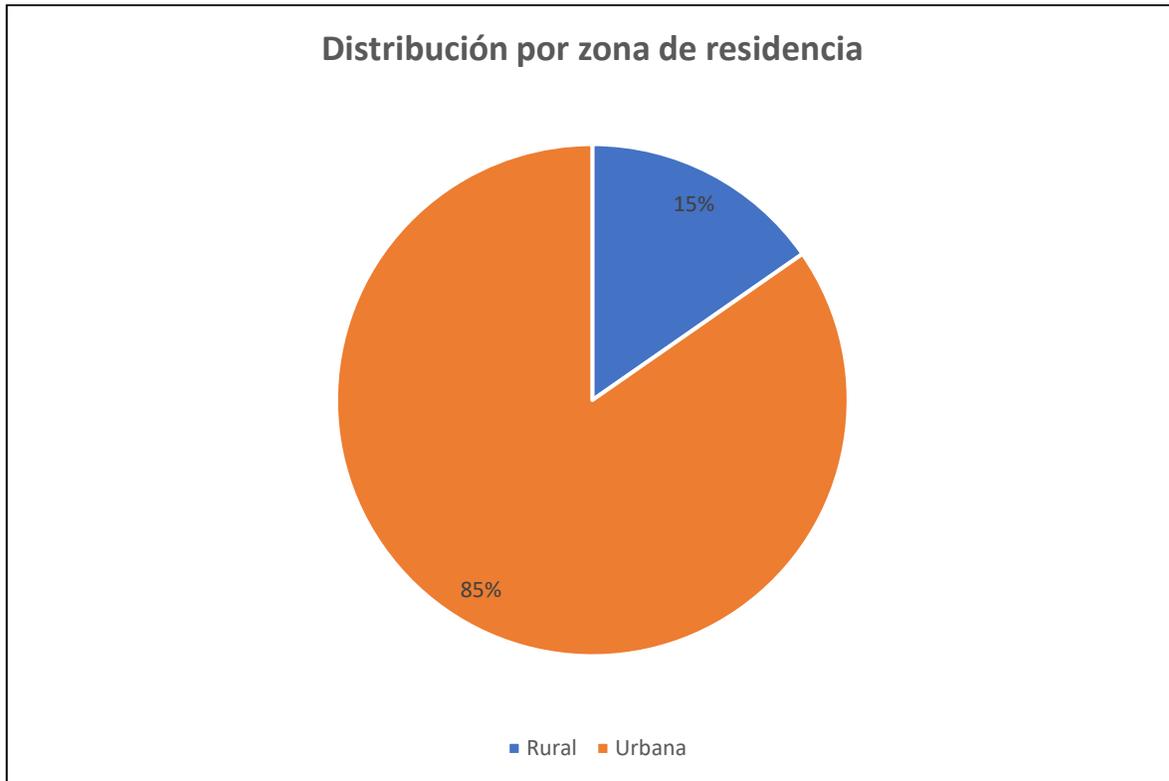
Gráfica 34. Distribución por procedencia de estudiantes de pregrado a distancia



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Para terminar de caracterizar a los estudiantes de pregrado en programas a distancia que se matricularon en el semestre A-2024 es preciso indicar que, aunque la mayor procedencia se observa en el departamento del Tolima, donde se registran 6.042 estudiantes, aquí se observan mayores proporciones de estudiantes que proceden de departamentos como Cundinamarca, Antioquia, Cauca, Valle del Cauca y Huila. En conjunto para procedencias de estos departamentos se matricularon 8.674 estudiantes, que representan el 54% del total de matriculados en los pregrados a distancia (ver gráfica 34).

Gráfica 35. Distribución por zona de residencia de estudiantes de pregrado a distancia



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Para el semestre A-2024, el 85% de los estudiantes matriculados a programas de pregrado a distancia residen en zona urbana mientras un 15% reside en zonas rurales. (ver grafica 35)

Pasando a describir las cifras de estudiantes en programas de postgrado, a continuación, se presenta primero el comportamiento de los estudiantes de programas presenciales y luego el panorama de los programas a distancia.

### Estudiantes matriculados en programas de postgrado presenciales

Gráfica 36. Distribución por programas de estudiantes de posgrado presencial



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Para el semestre A-2024 se registraron 314 estudiantes de programas de postgrado presenciales. Según como puede observarse en la gráfica 36, los programas con mayor cantidad de estudiantes matriculados son: Especialización en Gerencia de Talento Humano y Desarrollo Organizacional (37 estudiantes), Maestría en Educación (33 estudiantes), Maestría en Clínica Médica y Quirúrgica en Pequeños Animales (25 estudiantes), Especialización en Epidemiología (25 estudiantes), Maestría en Urbanismo (23 estudiantes); en contraste, las maestrías presenciales en Ciencias Físicas y Ciencias Biológicas sólo registraron matrículas de a 2 estudiantes.

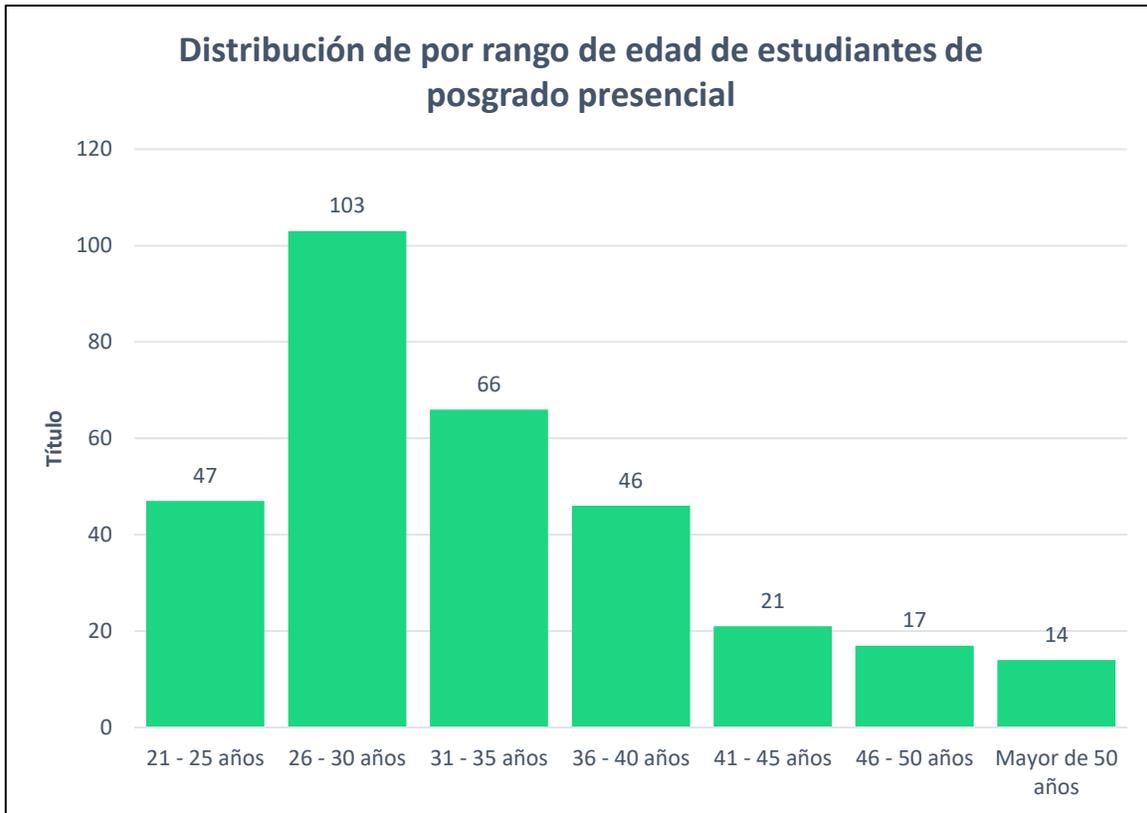
Gráfica 37. Distribución por genero de estudiantes de posgrado presencial



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

En cuanto a la distribución por géneros de los estudiantes de postgrado presenciales, en el semestre A-2024, se matricularon más mujeres que hombres, con una comparación porcentual de 64% versus 36% (ver gráfica 35). Las cifras por rangos de edades (ver gráfica 37) muestran que la mayor matrícula de estudiantes se registró en el rango de 26 a 30 años, en total 103 estudiantes de postgrado presenciales. En edades mayores, es decir, de más de 40 años, se matricularon 52 estudiantes.

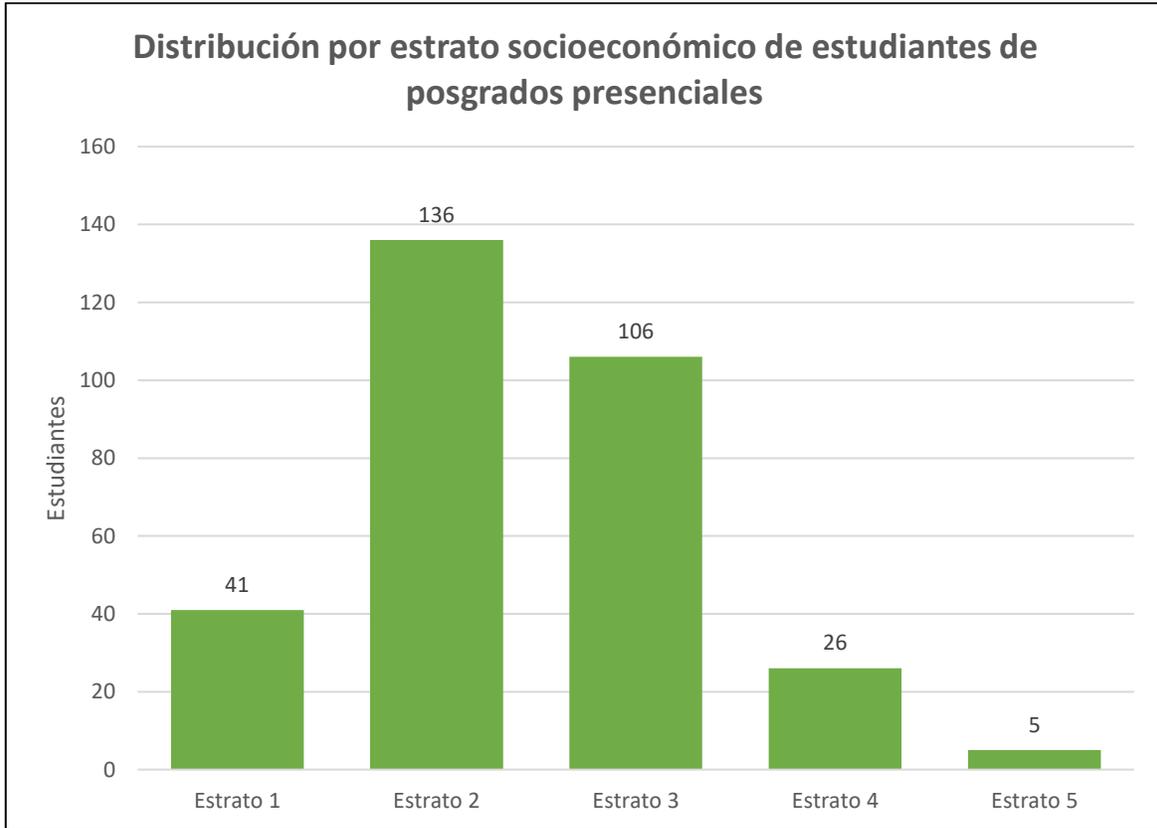
Gráfica 38. Distribución por rango de edad de estudiantes de posgrado presencial



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académica

Las cifras por rangos de edades (ver gráfica 38) muestran que la mayor matrícula de estudiantes se registró en el rango de 26 a 30 años, en total 103 estudiantes de posgrado presenciales. En edades mayores, es decir, de más de 40 años, se matricularon 52 estudiantes.

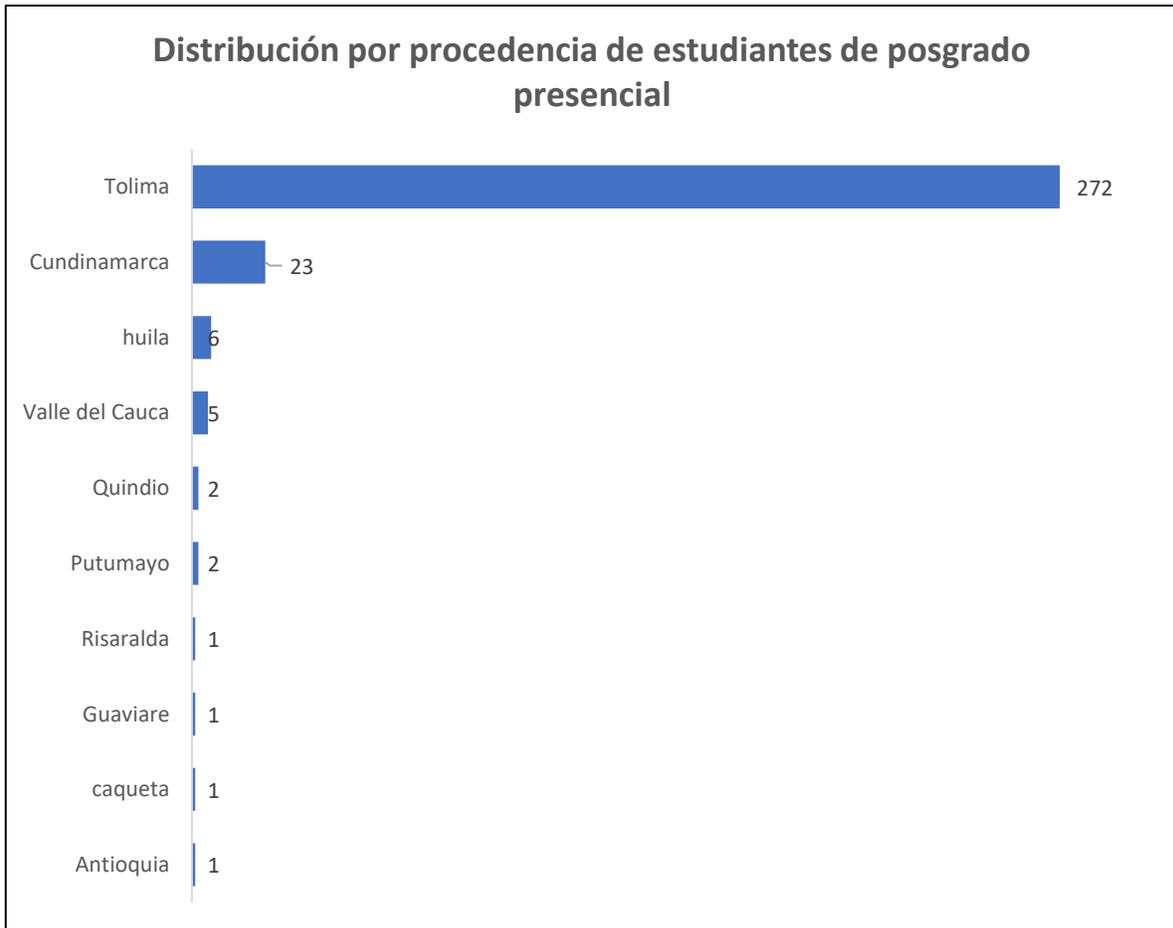
Gráfica 39. Distribución por estrato socioeconómico de estudiantes de posgrado presencial



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Al analizar los estudiantes según estratos socioeconómicos (ver gráfica 39) se observa que la mayor proporción de estudiantes se registró en el estrato 2, donde se registraron 136 estudiantes que representan el 43% de todos los matriculados en programas de postgrados presenciales. También según lo que se observa en la gráfica 37, el segundo estrato de mayor prevalencia entre los estudiantes de postgrados presenciales durante el semestre A-2024, fue el estrato 3 (a total 106 estudiantes que representan el 34%), además, sólo se matricularon 5 estudiantes de estrato 5 y ninguno del 6.

Gráfica 40. Distribución por procedencia de estudiantes de posgrado presencial

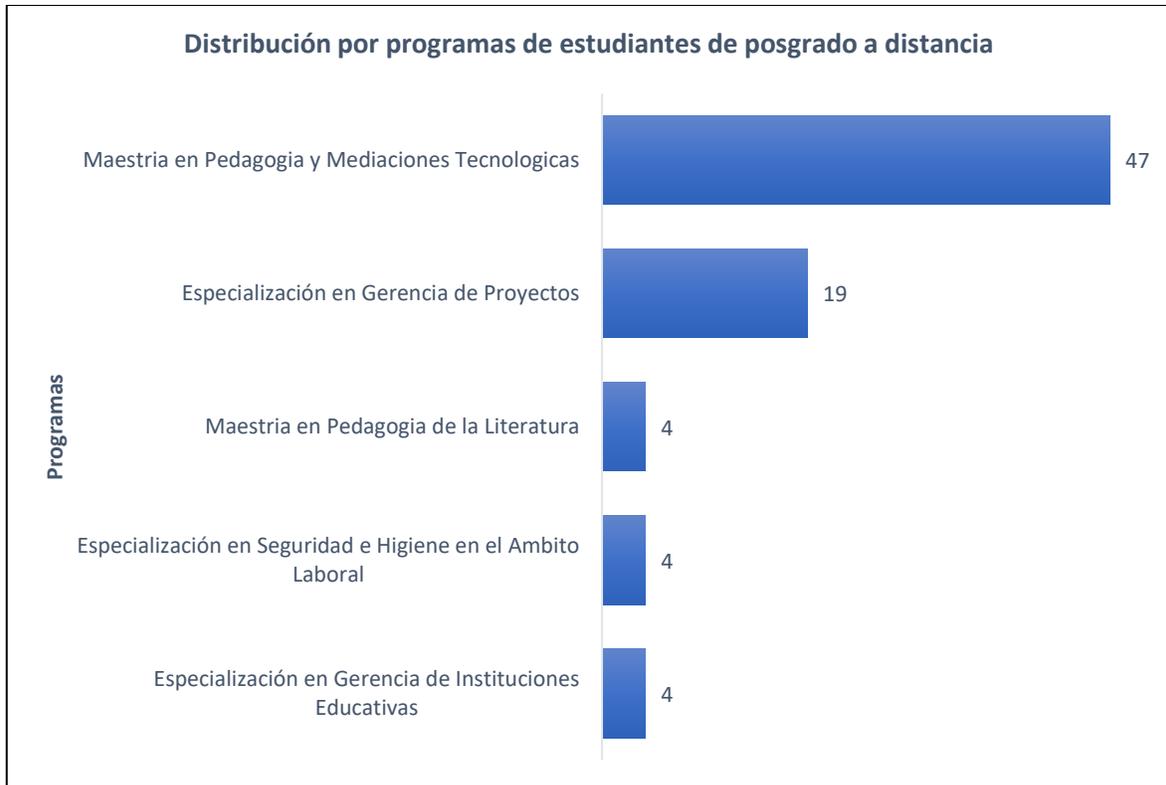


Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Para terminar de caracterizar a los estudiantes de programas de postgrado presenciales, es preciso indicar según el comportamiento de la gráfica 40 que el 87% de los matriculados proceden del departamento del Tolima, un 7% de Cundinamarca y el restante 4%, de los departamentos de Huila, Valle del Cauca y Quindío.

### Estudiantes matriculados en programas de postgrado a distancia

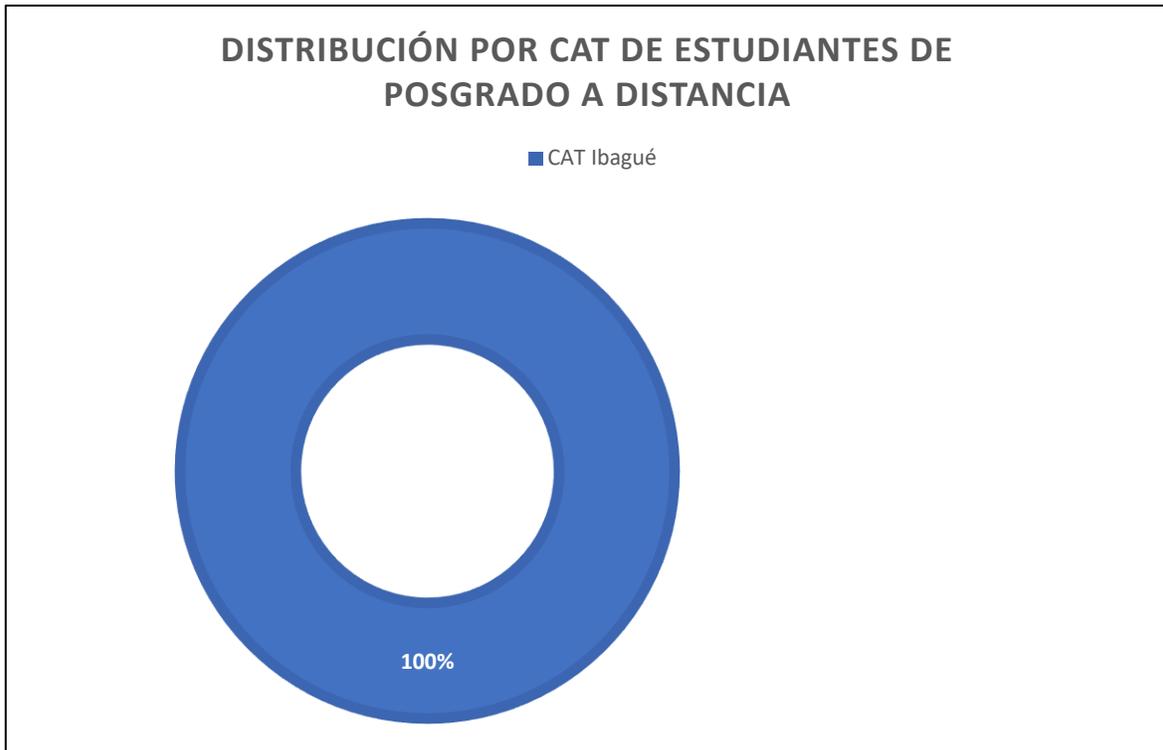
Gráfica 41. Distribución por programas de estudiantes de posgrado a distancia



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

En la modalidad de educación a distancia y en el nivel postgrado, durante el semestre A-2024 se matricularon 78 estudiantes. En la gráfica 41 puede observarse la distribución de matriculados según los distintos programas ofertados. Se observa que Maestría en Pedagogía y Mediaciones Tecnológicas concentró 47 matrículas que representan el 60% de todos los estudiantes de postgrado en modalidad de educación a distancia. Por el contrario, el programa con menor cantidad de estudiantes matriculados fue Especialización en Gerencia de Instituciones Educativas, que registró 4 estudiantes.

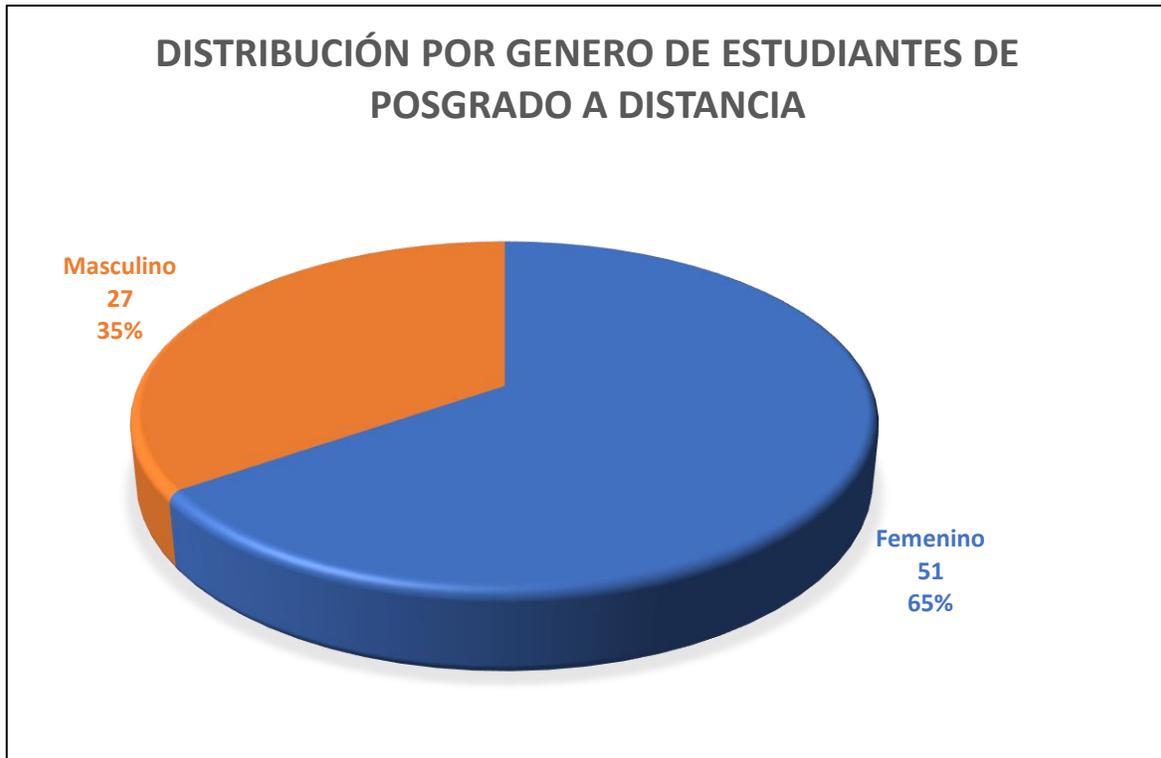
Gráfica 42. Distribución por CATS de estudiantes de posgrado a distancia



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Por su parte en la gráfica 42, puede notarse que el total de las matrículas de los estudiantes de postgrados a distancia se concentraron en el CAT de Ibagué.

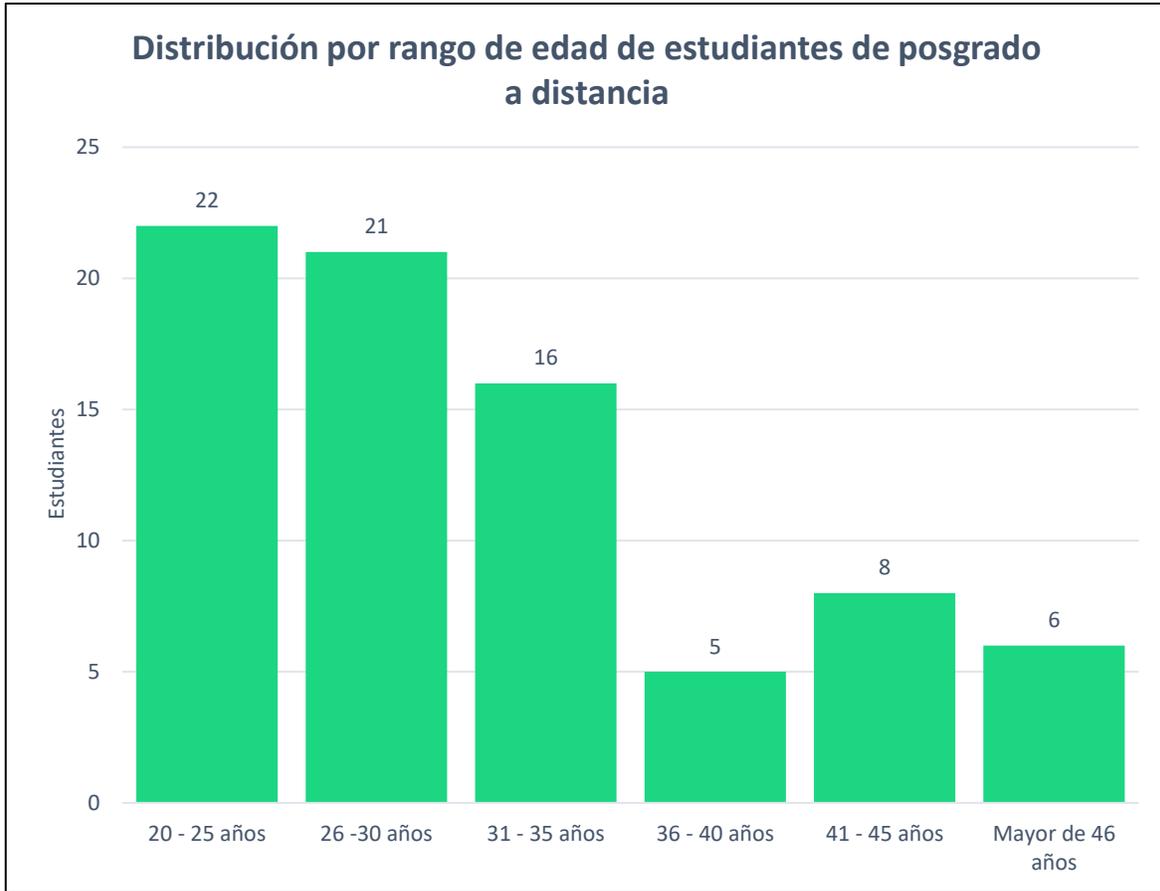
Gráfica 43. Distribución por género de estudiantes de posgrado a distancia



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

En cuanto a la distribución por géneros de los estudiantes de posgrado a distancia, en la gráfica 43 se observa un mayor porcentaje de mujeres matriculadas, frente a los hombres, 65% versus 35%.

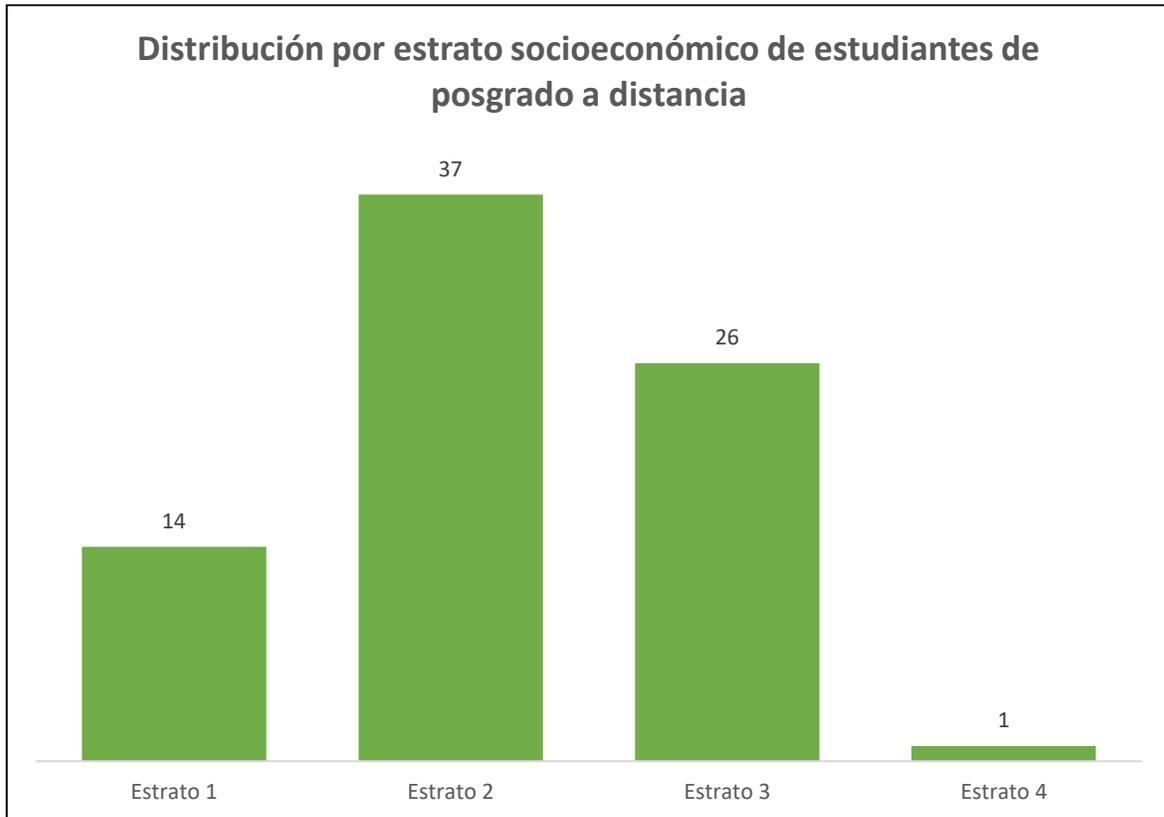
Gráfica 44. Distribución por rango de edad de estudiantes de posgrado a distancia



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

De acuerdo con la gráfica 44, el 55% de las matrículas de estudiantes de postgrado en programas ofertados mediante modalidad a distancia para el semestre A-2024, se observaron en los dos rangos de edad más jóvenes, dado que se totalizan 43 estudiantes menores de 31 años. De 30 a 40 años, se registraron 21 estudiantes y de más de 40 años, 14. Estos últimos sólo representaron un 18% de las matrículas.

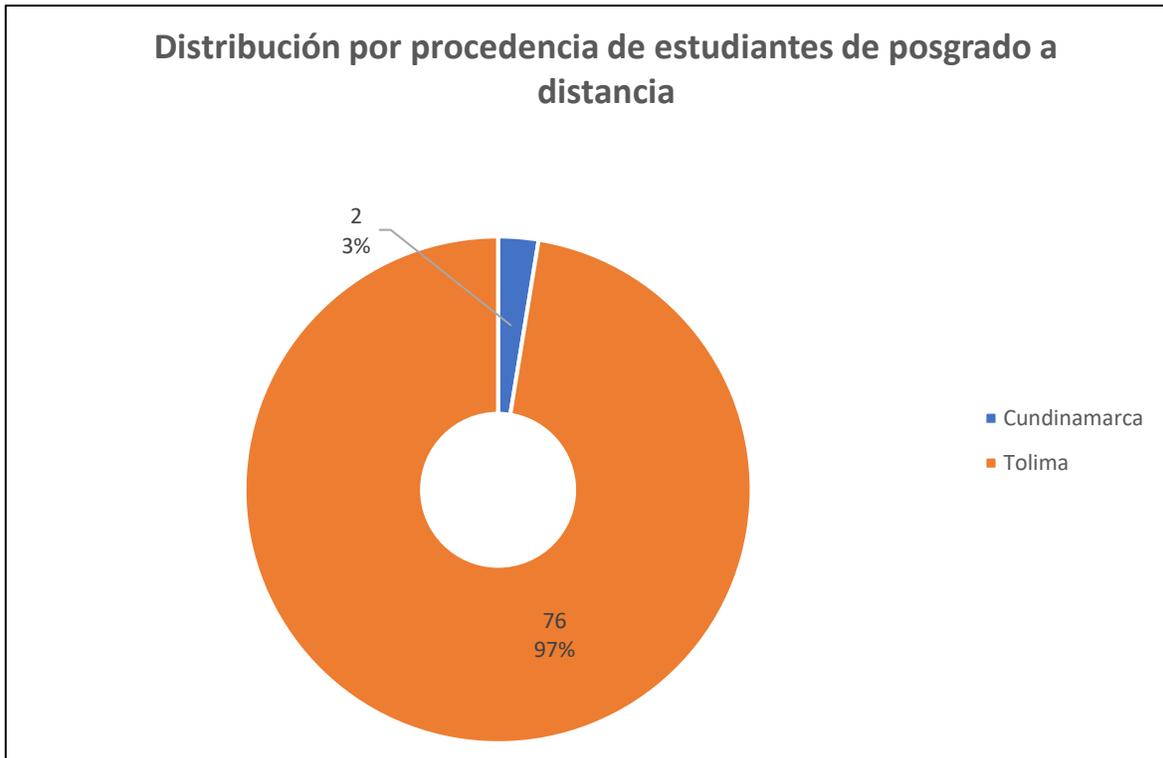
Gráfica 45. Distribución por estrato socioeconómico de estudiantes de posgrado a distancia



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Por estratos socioeconómicos (ver gráfica 45), se registraron 14 estudiantes de posgrados a distancia pertenecientes al estrato 1, 37 estudiantes del estrato 2, 26 del 3 y sólo 1 estudiante del estrato 4.

Gráfica 46. Distribución por procedencia de estudiantes de posgrado a distancia



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Para terminar, es posible indicar que según las cifras presentadas en la gráfica 46, el 97% de los estudiantes de posgrados a distancia son del departamento del Tolima y el restante 3% tienen orígenes en Cundinamarca.

**Encuesta A Estudiantes Matriculados Al Semestre A-2024**

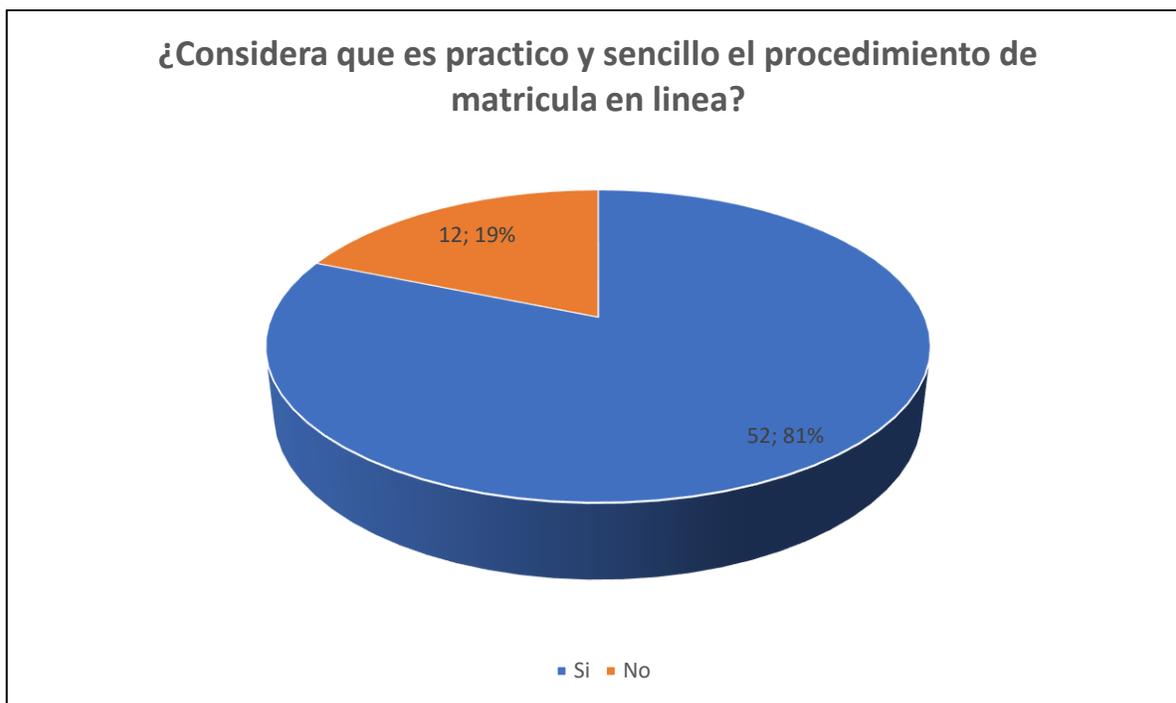
Gráfica 47. Distribución por programa académico al cual se encuentra matriculado.



Fuente: Encuesta A Estudiantes Matriculados Al Semestre A-2024

Los resultados de la encuesta destacan una variada distribución de estudiantes en una amplia gama de programas académicos, con una notable preferencia por programas de maestría, especialmente aquellos relacionados con la tecnología en la educación con un total de 8 votos, la gestión del talento humano, educación y administración financiera con una cantidad de 4 votos para cada una. Estos datos proporcionan una visión valiosa sobre las tendencias educativas y las áreas de interés predominantes entre los estudiantes encuestados.

Gráfica 48. Distribución por percepción del procedimiento de matrícula en línea

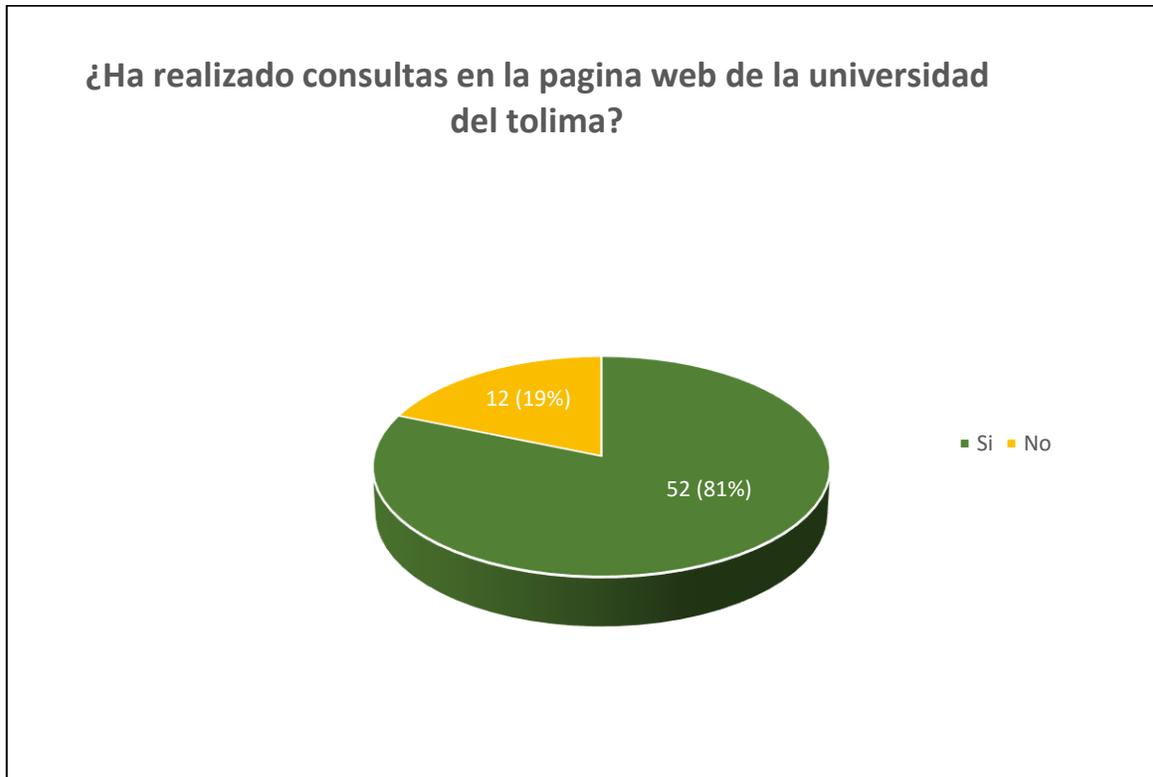


Fuente: Encuesta A Estudiantes Matriculados Al Semestre A-2024

De un total de 64 encuestados, la mayoría considera que el procedimiento de matrícula en línea es práctico y sencillo. A continuación, se presentan los resultados detallados:

La gran mayoría de los estudiantes que respondieron a la encuesta, el 81%, perciben el procedimiento de matrícula en línea como práctico y sencillo. Esto sugiere que el sistema implementado está cumpliendo con las expectativas de facilidad y eficiencia para la mayoría de los usuarios. Sin embargo, un 19% de los encuestados no lo considera así, lo que indica que aún hay espacio para mejoras. Se necesita determinar qué razón está detrás de esta percepción negativa de los usuarios para abordar un área específica del sistema y mejorarla.

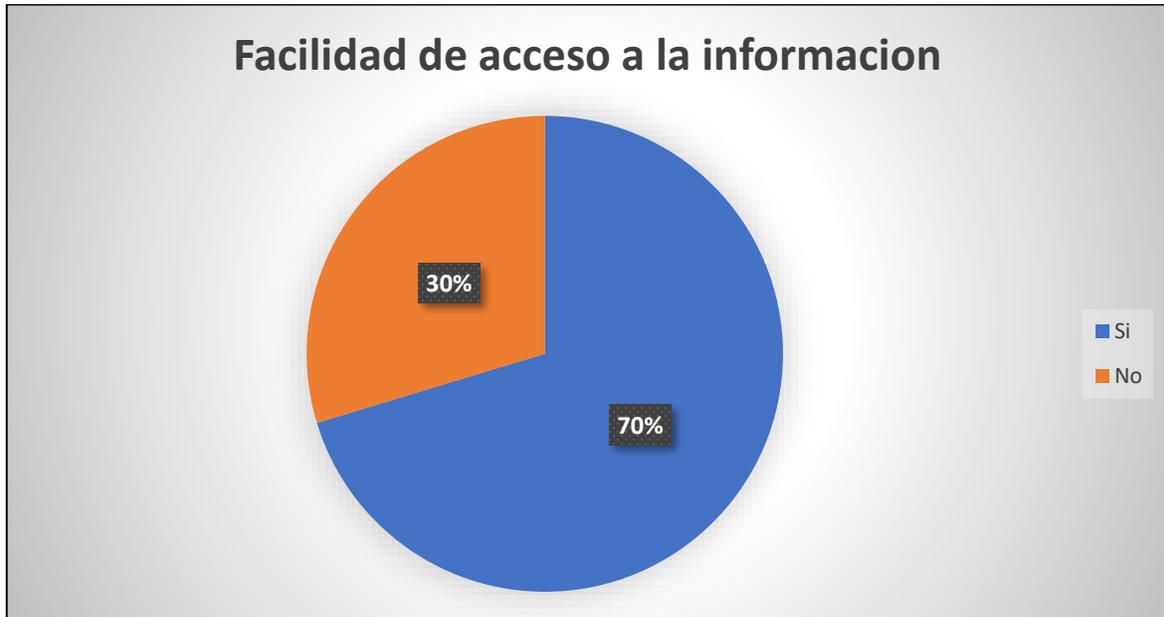
Gráfica 49. Distribución por consultas realizadas en la página web de la Universidad del Tolima



Fuente: Encuesta A Estudiantes Matriculados Al Semestre A-2024

Según el gráfico, podemos observar que el 81% de estudiantes matriculados han realizado consultas en la página web de la Universidad del Tolima. Esto sugiere que la página web es una herramienta de consulta relevante para los usuarios. Por otro lado, un 19% de los encuestados no ha realizado consultas en la página web, lo cual podría indicar áreas de oportunidad para aumentar la accesibilidad y el uso de esta herramienta.

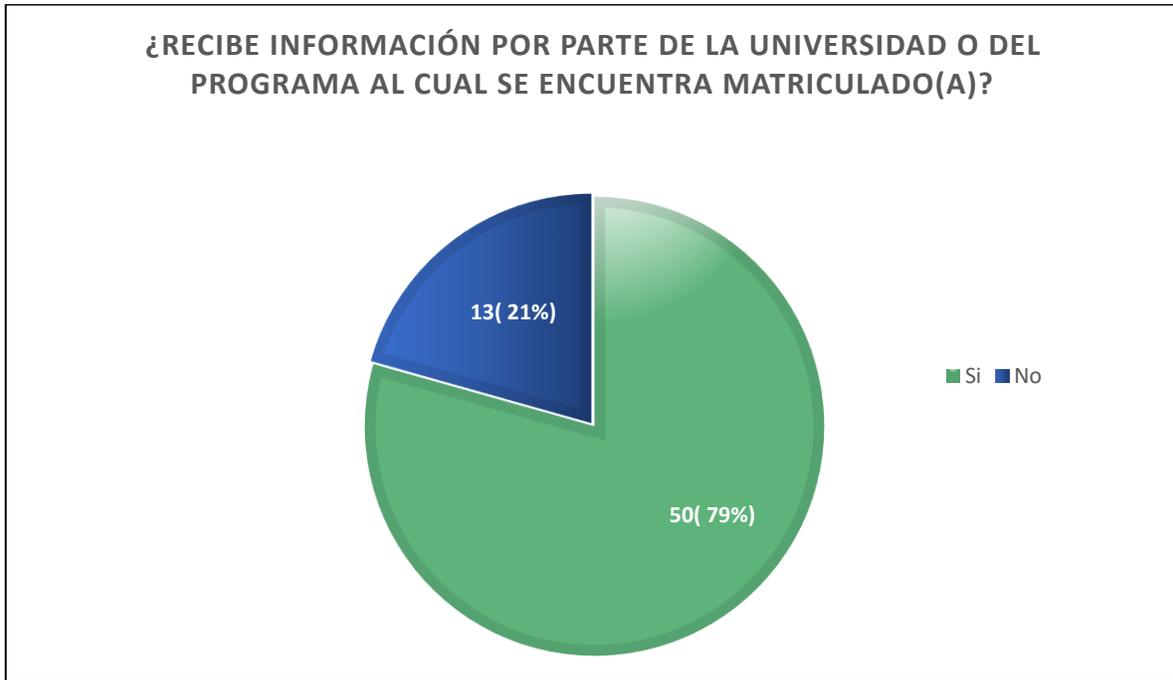
Gráfica 50. Distribución de percepción para acceder a la información para estudiantes y realización de trámites



Fuente: Encuesta A Estudiantes Matriculados Al Semestre A-2024

Con respecto al gráfico, la mayoría de los encuestados, es decir, 45 estudiantes matriculados, perciben que es fácil acceder a la información, mientras que 19 encuestados consideran lo opuesto. Entonces, en este caso, hay una tendencia al aumento de los resultados positivos que equivale a un 70%, a pesar de que el resto de los encuestados 30%, todavía enfrentan dificultades reales.

Gráfica 51. Distribución de información recibida de la Universidad o del programa al cual se encuentra matriculado(a).



Fuente: Encuesta A Estudiantes Matriculados Al Semestre A-2024

Como se puede observar, 50 de los estudiantes matriculados que han sido encuestados, equivalente a un 79%, respondieron que sí habían recibido información al respecto, en tanto que 13 estudiantes, lo que corresponde al 21% restante, contestaron que no les habían informado. Esta encuesta demuestra que una serie mayoritaria de estudiantes conocen la manera en que deben hacer consultas y trámites en la universidad y los mecanismos para tal fin; no obstante, por otro lado, todavía existe un porcentaje considerable que no cuenta con tal información, lo cual podría ser indicador de oportunidades de mejora en la comunicación institucional.

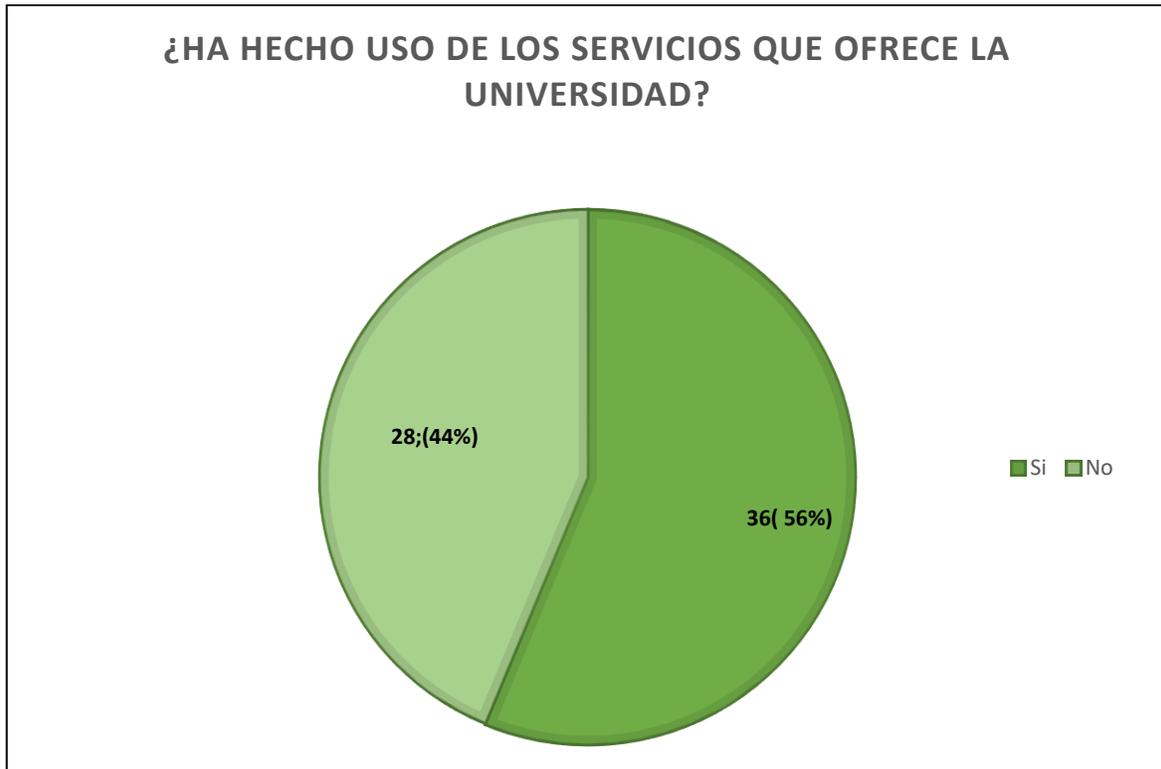
Gráfica 52. Distribución en cuanto a la percepción del conocimiento adquirido



Fuente: Encuesta A Estudiantes Matriculados Al Semestre A-2024

El nivel de conocimientos adquiridos, la calidad del trabajo en actividades académicas y la calidad del trato por parte del personal docente se presentan como aspectos clave. De un total de 64 estudiantes matriculados que han sido encuestados, 53 (el 83%) sienten que están más que satisfechos y que el nivel de servicio prestado ha superado sus expectativas, pero 11 (un 17%) no han sentido lo mismo. Entonces, aunque la mayoría de los estudiantes han quedado satisfechos con el trato, mecanismo y servicio general, también es importante enfocarse en la minoría restante, que también puede proporcionar información clave sobre la calidad de la interacción personal con el personal y el nivel general de calidad.

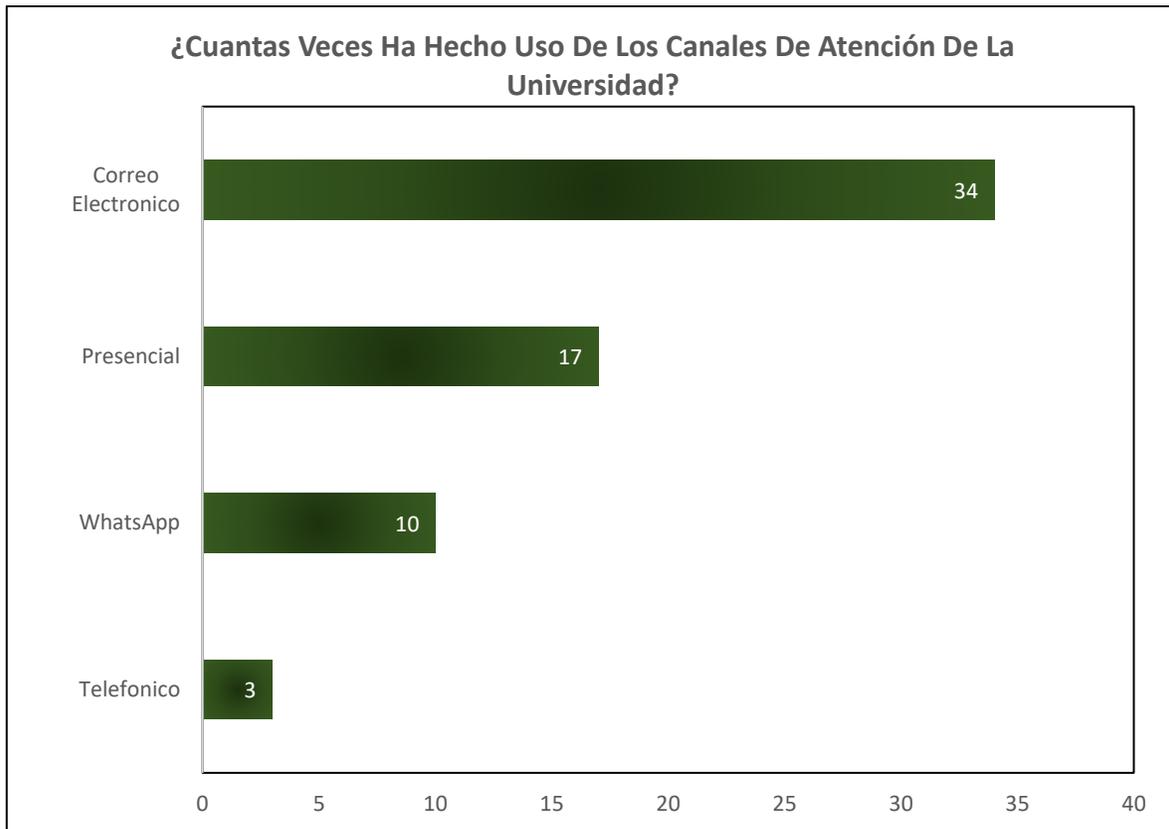
Gráfica 53. Distribución en cuanto al conocimiento de los servicios ofrece la Universidad a los estudiantes



Fuente: Encuesta A Estudiantes Matriculados Al Semestre A-2024

De la gráfica se constata que 36 estudiantes matriculados (el 56% del total) tiene conocimiento de estos servicios ofrecidos por la universidad, y los ha utilizado. Por otro lado, 28 estudiantes (44% del total) no tienen conocimiento de los servicios o no los han utilizado. Lo que damos a entender con esto, es que hay una mayoría de estudiantes matriculados encuestados tienen un nivel de conocimiento suficiente de los servicios que ofrece la Universidad, aunque, también, existe una parte significativa que podría necesitar de más información o disponibilidad de los servicios.

Gráfica 54. Distribución del Canal utilizado para comunicarse con la Universidad



Fuente: Encuesta A Estudiantes Matriculados Al Semestre A-2024

Para analizar los canales de atención utilizados por los estudiantes para comunicarse con la universidad, es esencial ver la distribución de las respuestas obtenidas en la encuesta.

Los datos muestran que el correo electrónico es el canal de atención más utilizado, con 34 respuestas, lo que supone una opción muy elegida por los estudiantes matriculados. El canal presencial es el que le sigue como segundo más usado con 17 respuestas, por lo que todavía hay una cantidad de estudiantes significativa que prefiere los pasos que requieren el contacto cara a cara. La aplicación WhatsApp se posiciona en tercer lugar, con 10 respuestas, manteniendo su importancia en este tipo de comunicaciones modernas. El canal telefónico es el que menos respuestas tiene, con solo 3 votos, lo que podría ser que se está empezando a producir una transición a canales más inmediatos, o bien escritos. Estas respuestas pueden aportar mucha información sobre las preferencias que los estudiantes manifiestan de cara a la comunicación, lo que puede ser útil para la universidad a la hora de optimizar sus canales de atención y así satisfacer de la mejor forma a la comunidad universitaria.

Gráfica 55. Distribución de percepción de la atención recibida.



Fuente: Encuesta A Estudiantes Matriculados Al Semestre A-2024

La percepción de los encuestados matriculados sobre la calidad del servicio recibido. En concreto, con 52 respuestas afirmativas y 12 negativas, se pone de manifiesto que una gran mayoría de los participantes (81%) considera que se ha dado un servicio atendido adecuadamente, mientras que el restante 19% no ha sido bien atendido. Este resultado indica que, de manera general, se está ante un nivel de satisfacción alto al servicio atendido. Ahora bien, si bien la proporción de personas insatisfechas no es significativa, sí es cierto que permite señalar unas áreas concretas de mejora con el objetivo de aumentar la calidad del servicio y reducir la insatisfacción de los usuarios.

## 12.2 Grupos de Interés

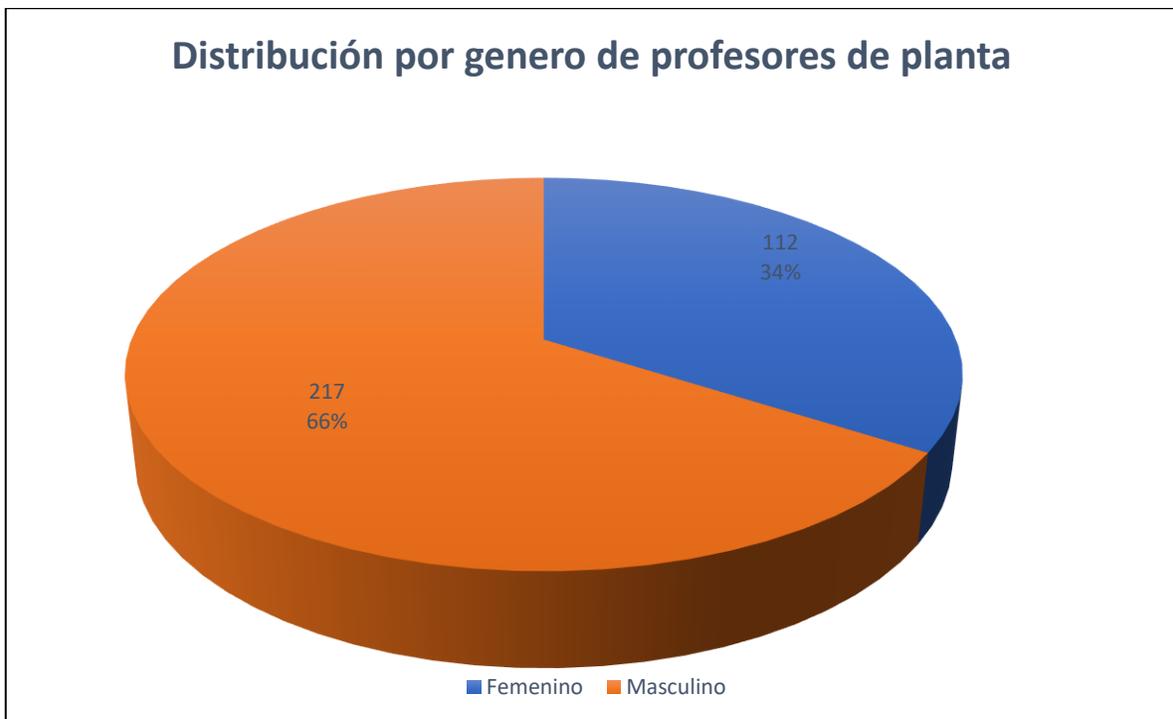
### 12.2.1 Docentes de Planta y Catedráticos

#### Profesores de planta y catedráticos

Según cifras actualizadas al semestre A-2024 y desde datos proporcionados por la Dirección de Gestión del Talento Humano, la Universidad del Tolima cuenta con 329 profesores de planta y 1.709 profesores catedráticos, para los cuales a continuación se describen sus distribuciones por géneros, edades, niveles académicos y escalafones, y por tipos de vinculaciones para los profesores de planta.

#### Caracterización de los profesores de planta

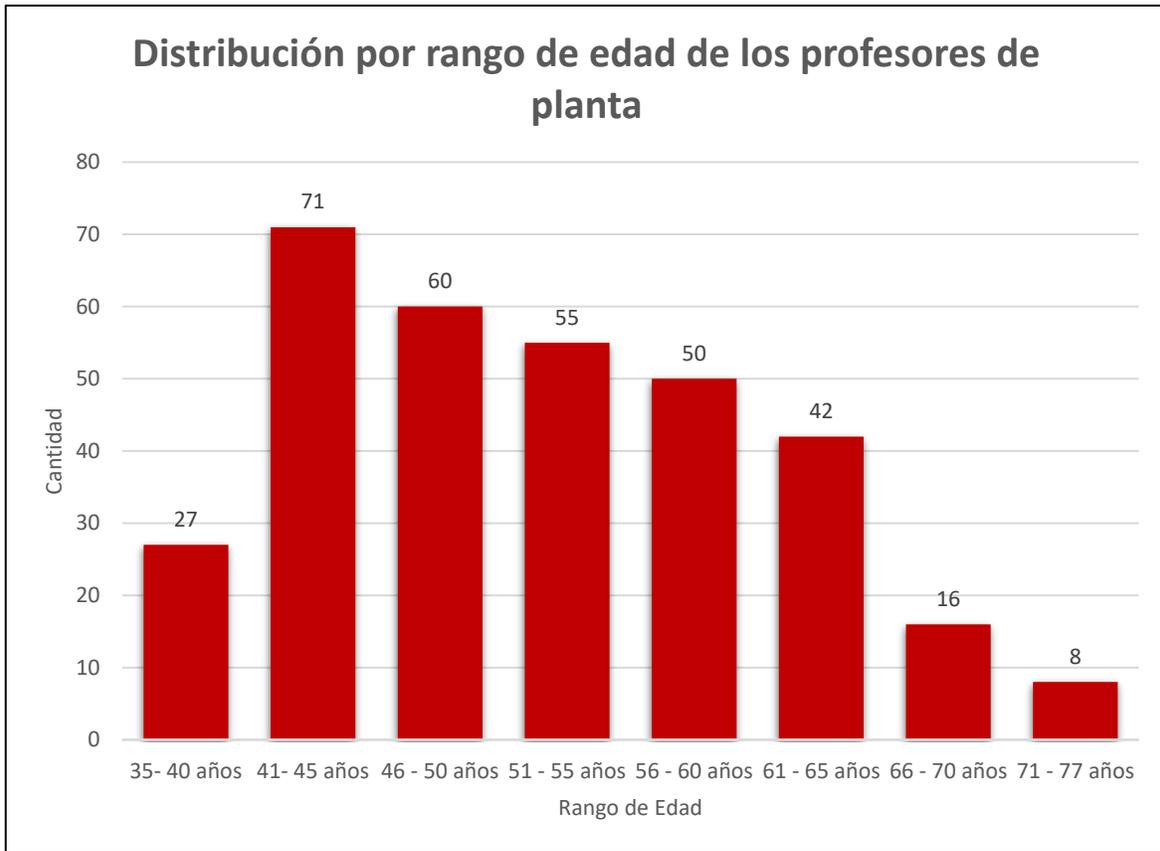
Gráfica 56. Distribución por género de los profesores de planta



Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

Según las cifras presentadas en la gráfica 56, el 66% de los docentes de planta de la universidad del Tolima son de género masculino. En total se cuenta con 217 profesores hombres y 112 mujeres.

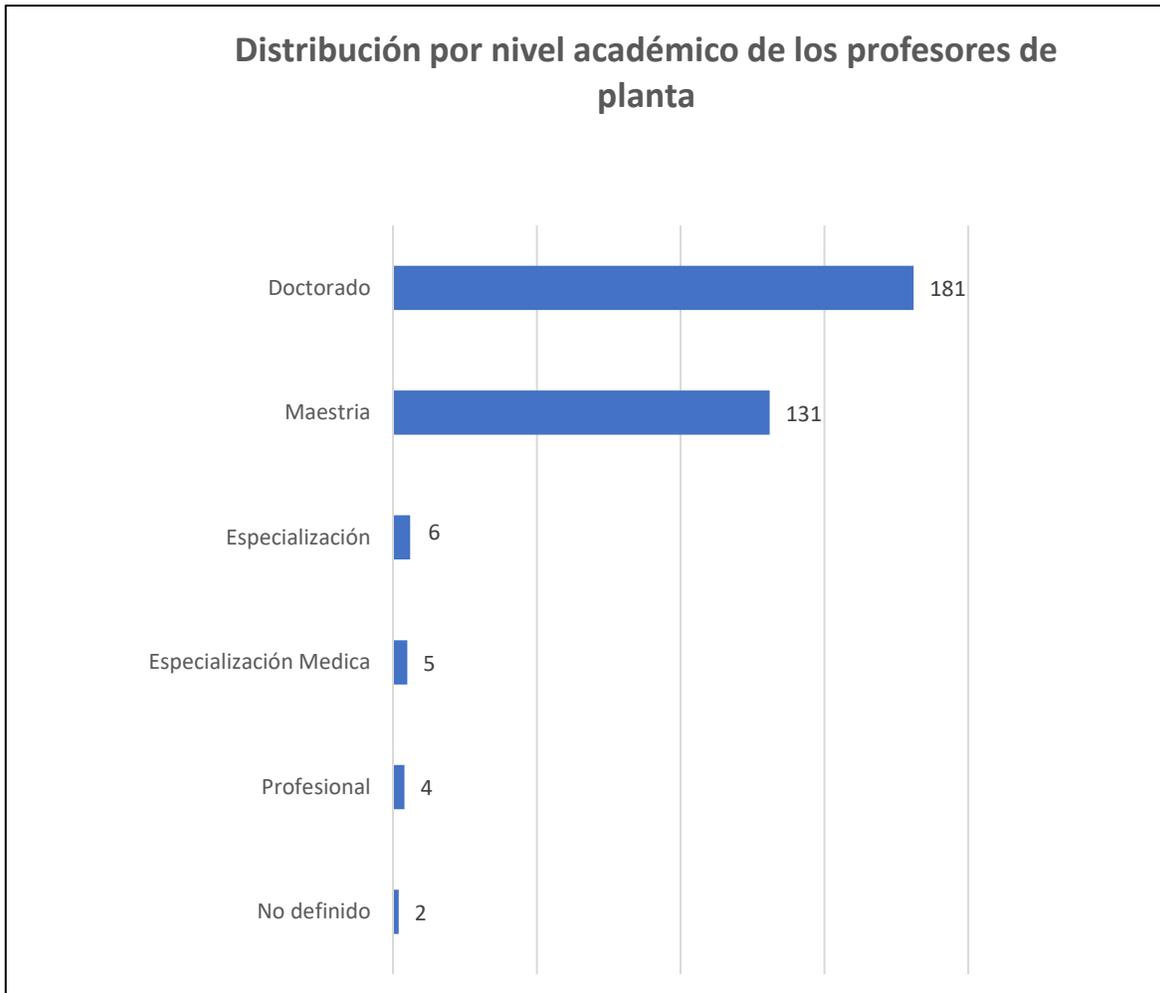
Gráfica 57. Distribución por rango de edad de los profesores de planta



Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

La distribución de los rangos de edad de los profesores de planta (ver gráfica 57) se observa distribuida entre los 35 y los 77 años. Se registra la moda de 41 a 45 años se con 71 profesores, lo que implica que se ha enfocado en la combinación entre experiencia y energía, y que el segundo mayor grupo de profesorado sea de 46 a 50 años con 60 profesores, lo confirma. Sólo se registran 27 docentes vinculados menores de 40 años y 24 docentes de más de 65 años.

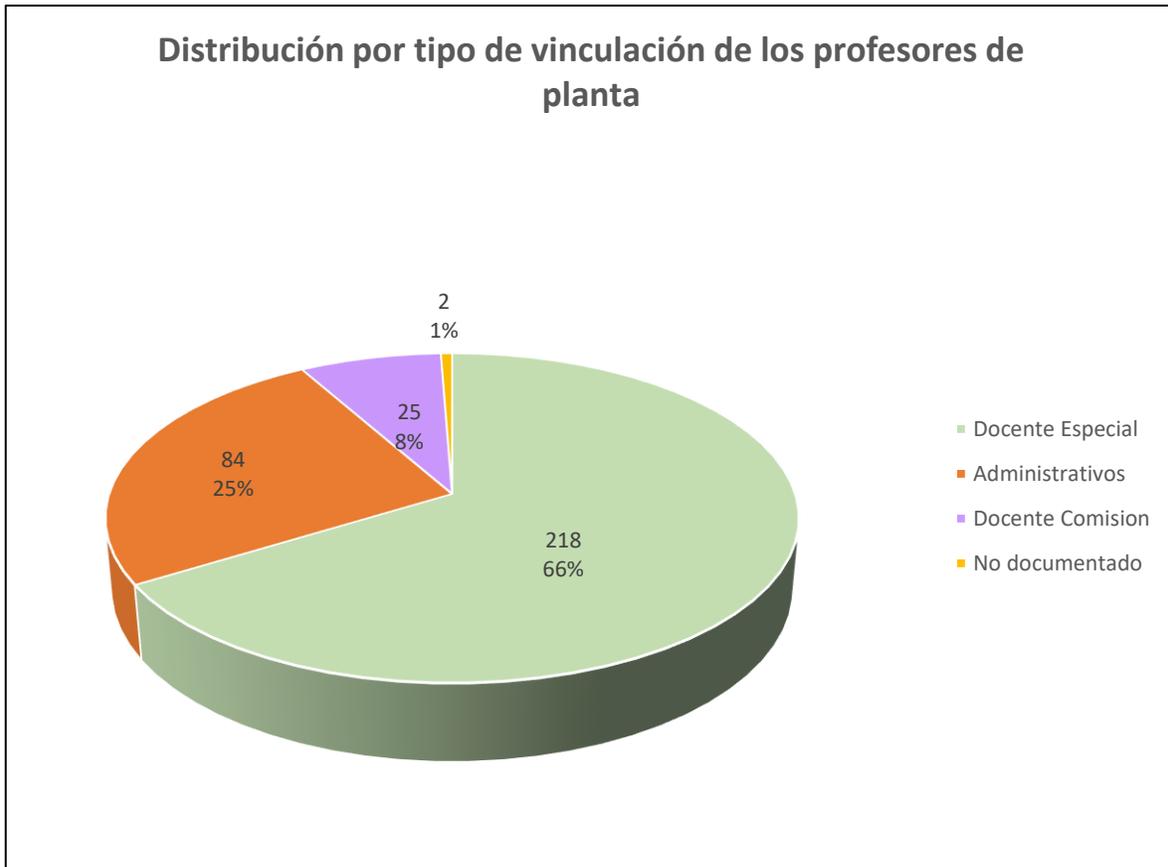
Gráfica 58. Distribución por nivel académico de los profesores de planta



Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

En cuanto a la distribución por los niveles de formación de los docentes de planta (ver gráfica 58), las dos categorías de mayor prevalencia son el Doctorado, que registra el 55% de los profesores, y la Maestría, que concentra otro 40% de los docentes. Actualmente sólo se registran 4 docentes que son profesionales y no han culminado sus estudios de postgrado, y 2 docentes que a la fecha no están definidos.

Gráfica 59. Distribución por tipo de vinculación de los profesores de planta



Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

Según la gráfica 59, la distribución por tipo de vinculación de los profesores de planta muestra que el 66% de los docentes se vinculan bajo la categoría de docente especial, seguido de vinculación administrativa con un 25%. Podemos recalcar que se registran que 2 docentes no tienen documentado su vinculación.

Gráfica 60. Distribución por tipo de escalafón de los profesores de planta

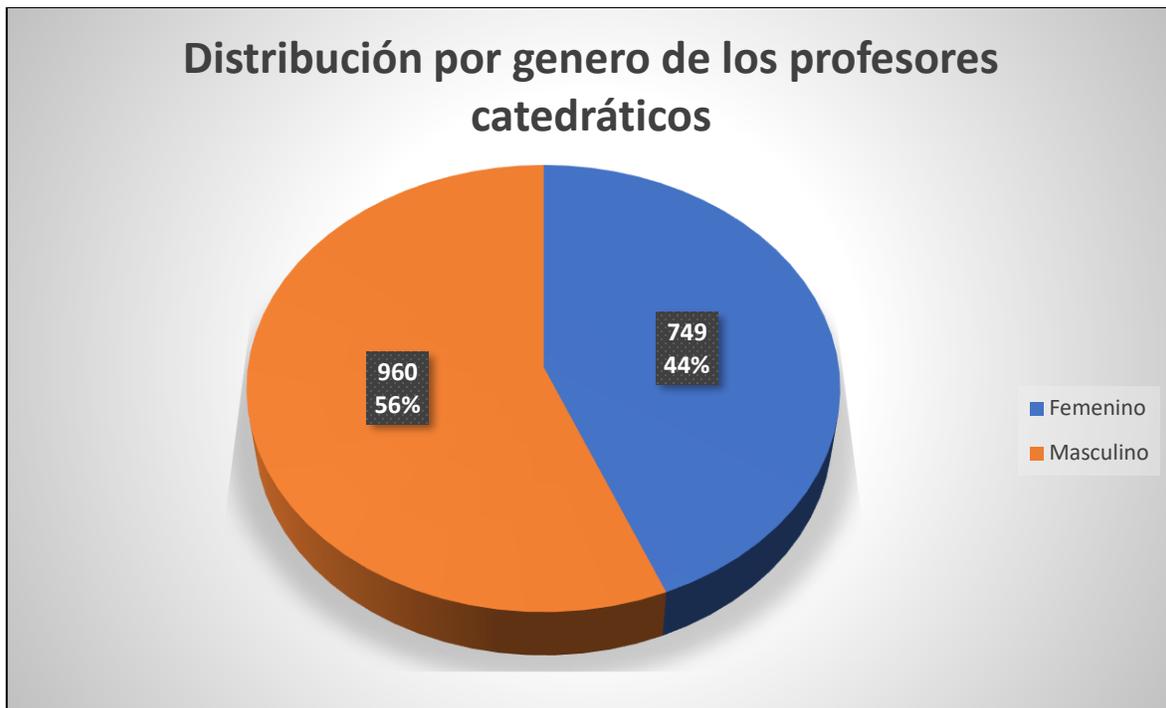


Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

De acuerdo con la información representada en la gráfica 60, que corresponde a registros de la Dirección de Gestión del Talento Humano, el 41% de los docentes se categorizan como profesores asociados, seguidos de los profesores asistentes con el 34%. Destacamos que 8 docentes son categorizados como decanos y 9 como directores de programas. Adicionalmente, el rector se encuentra registrado como docente de planta.

## Docentes catedráticos

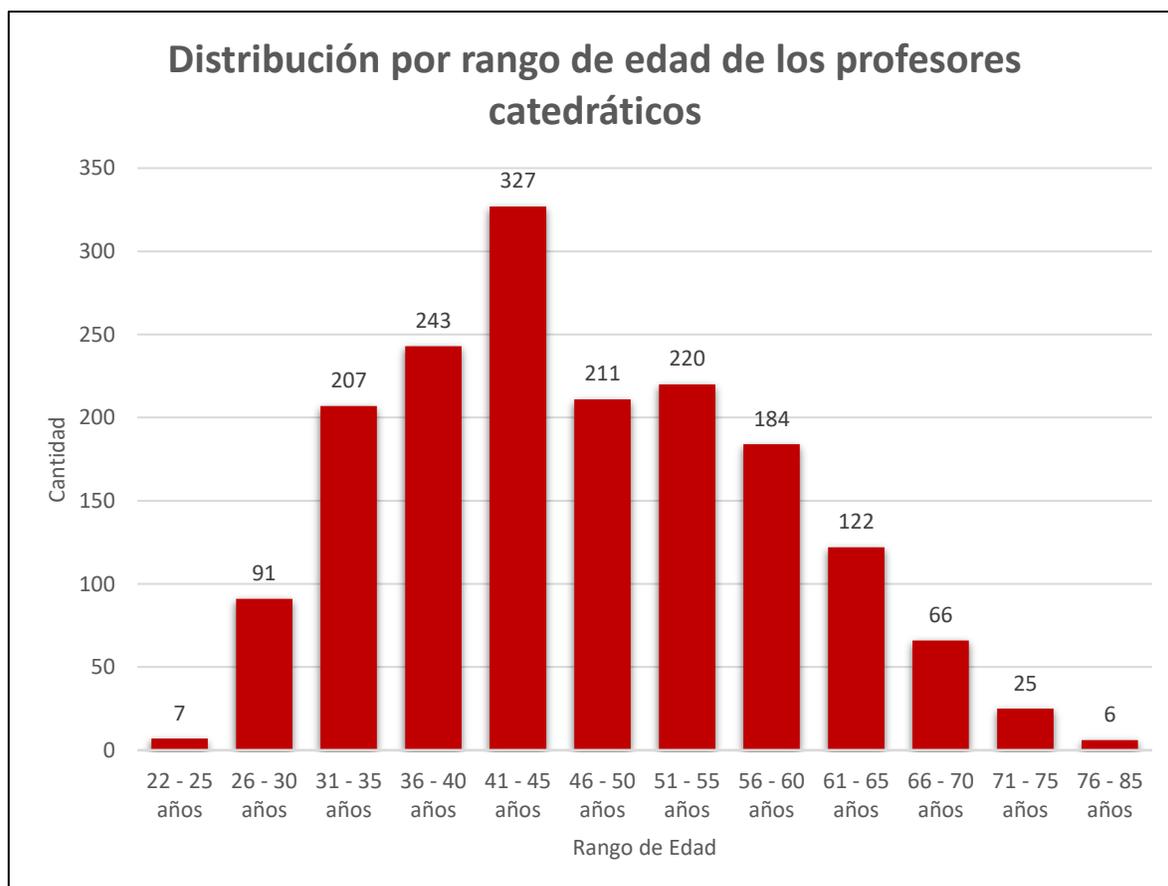
Gráfica 61. Distribución por género de los profesores catedráticos



Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

Entre los 1.709 profesores catedráticos de la Universidad del Tolima, el 44% son de género femenino y 56% de género masculino, correspondiendo a 749 profesoras, entre 960 profesores hombres (ver gráfica 61).

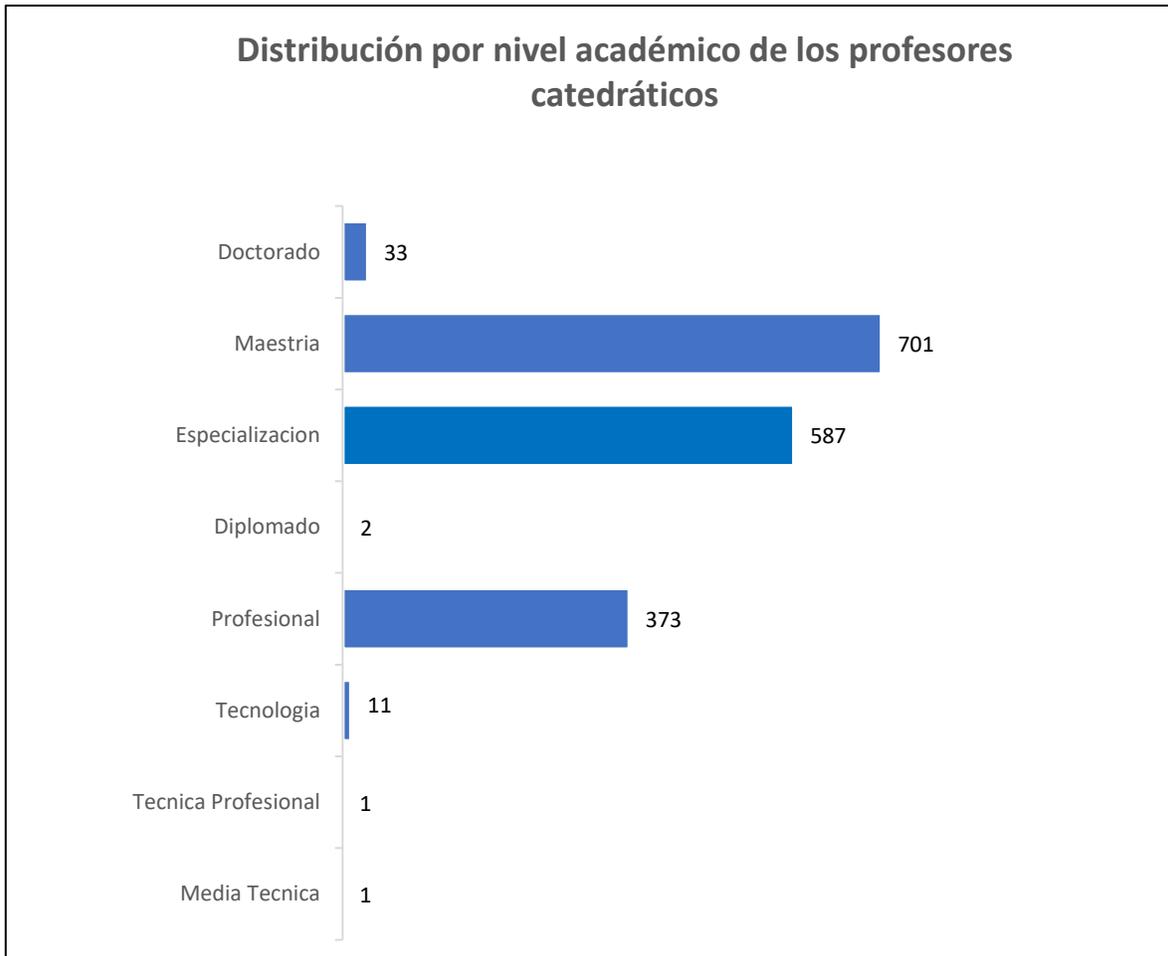
Gráfica 62. Distribución por rango de edad de los profesores catedráticos



Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

Las edades de los profesores catedráticos se registran entre los 22 y 85 años. En la gráfica 62 puede notarse que la mayor concentración de edades de los docentes oscila entre los 31 y 55 años, donde se totalizan 1.208 docentes y éstos representan el 70% de todos los catedráticos. Entre los rangos de menor prevalencia, se registran 98 docentes jóvenes menores de 30 años, y se observan 97 docentes con más de 65 años.

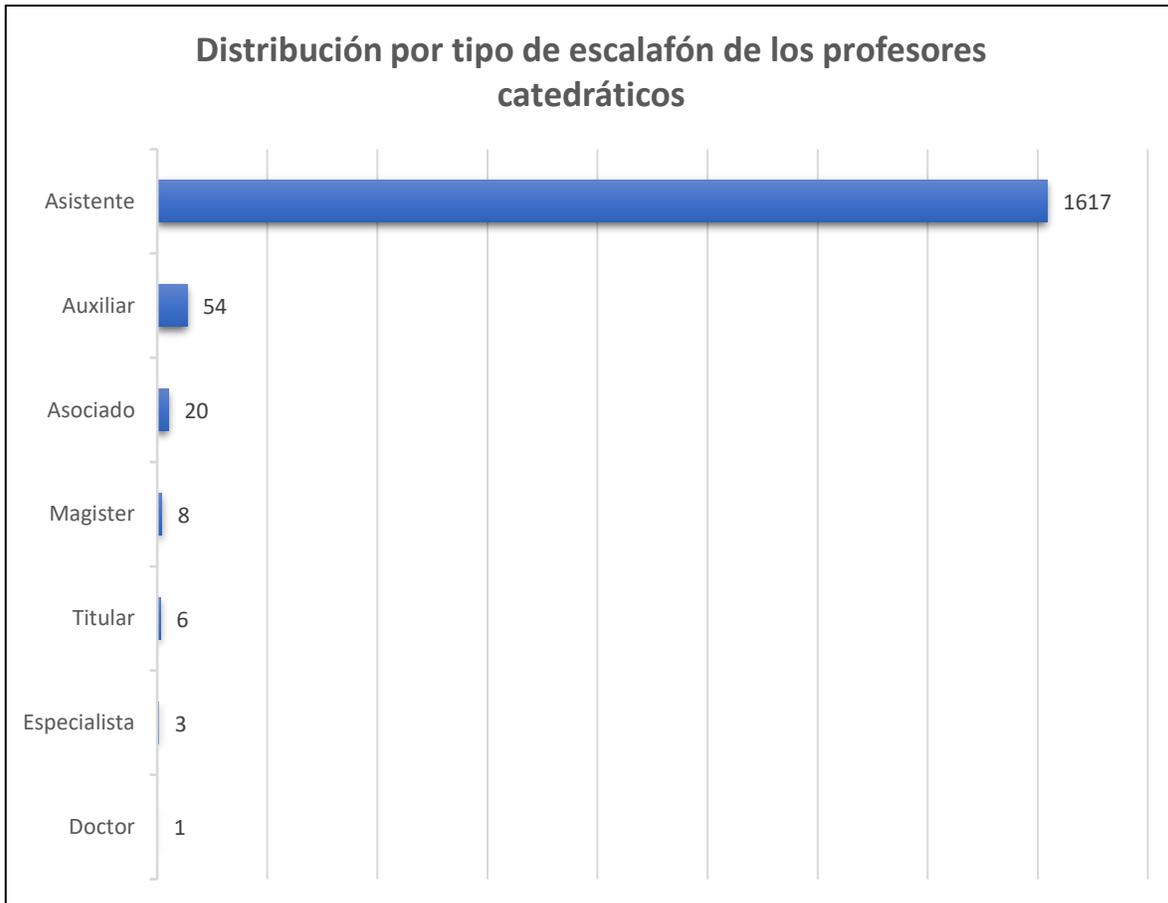
Gráfica 63. Distribución por nivel académico de los profesores catedráticos



Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

En cuanto al nivel de formación de los docentes catedráticos (ver gráfica 63), puede resumirse que menos del 1% tienen una formación Tecnológica o inferior, registrando 13 docentes. Para el nivel de doctorado se registran 33 docentes. En un 97% se concentran en los niveles: Maestría (701 docentes), Especialización (587 docentes) y formación profesional (375 docentes en total).

Gráfica 64. Distribución por escalafón de profesores catedráticos



Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

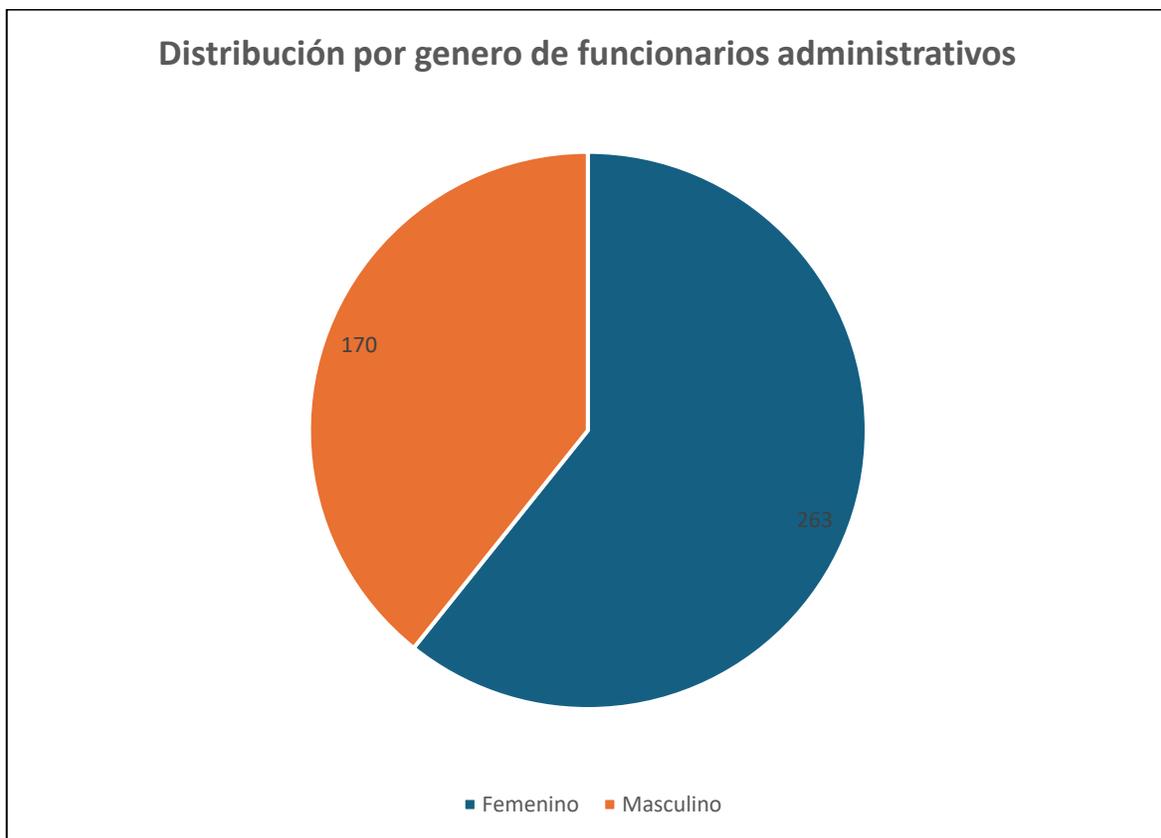
Para terminar, es preciso indicar que el 95% de las categorizaciones de los docentes catedráticos, se concentran en la categoría de Asistentes, donde se cuentan actualmente 1.617 profesores y entre las categorías de menor prevalencia, sólo se registran por ejemplo 6 docentes que son titulares.

## Funcionarios administrativos y trabajadores oficiales

Dentro de la caracterización de los funcionarios(as) como grupos de interés de la Universidad se incluyen los funcionarios(as) administrativos(as) y los(as) trabajadores(as) oficiales, los cuáles son descritos a continuación.

### 12.2.2 Funcionarios administrativos

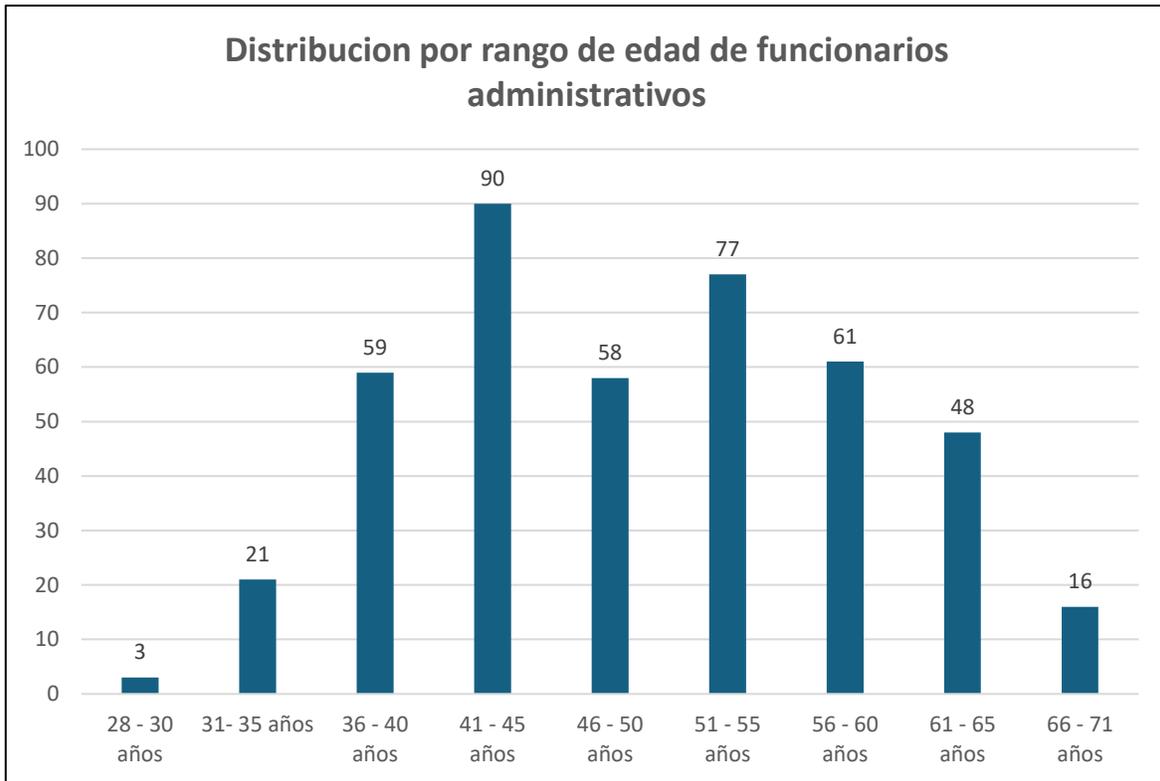
Gráfica 65. Distribución por género funcionarios administrativos



Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

La Universidad del Tolima cuenta actualmente con 433 funcionarios administrativos, entre los cuales 263 son mujeres y 170 hombres (ver gráfica 65).

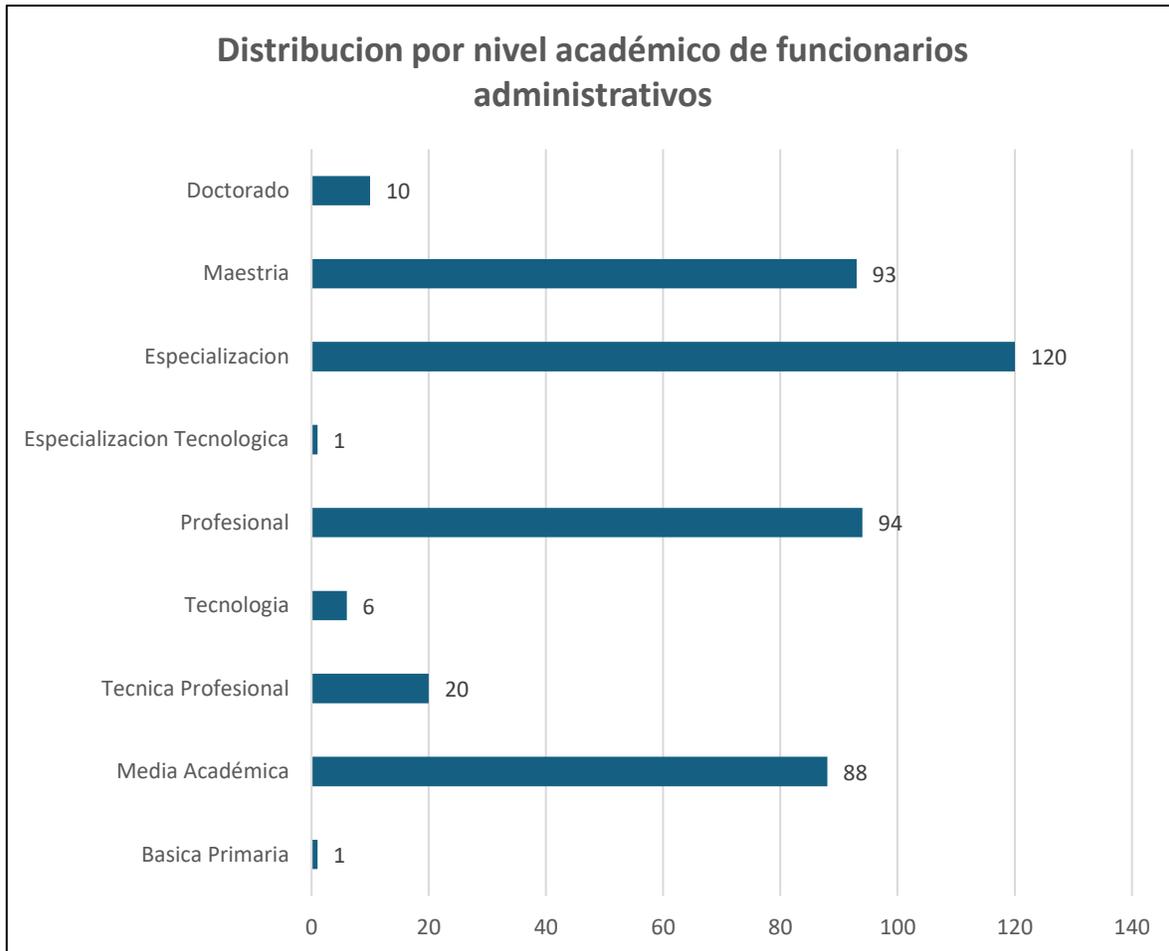
Gráfica 66. Distribución por rango de edad de funcionarios administrativos



Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

Según registros por rangos de edad (ver gráfica 66), se registran 24 funcionarios jóvenes menores de 36 años y en contraste, 64 funcionarios(as) mayores de 60 años; entre los 36 y los 60 años se totalizan 345 funcionarios que representan el 80% de todos los 433 administrativos vinculados a la Universidad del Tolima.

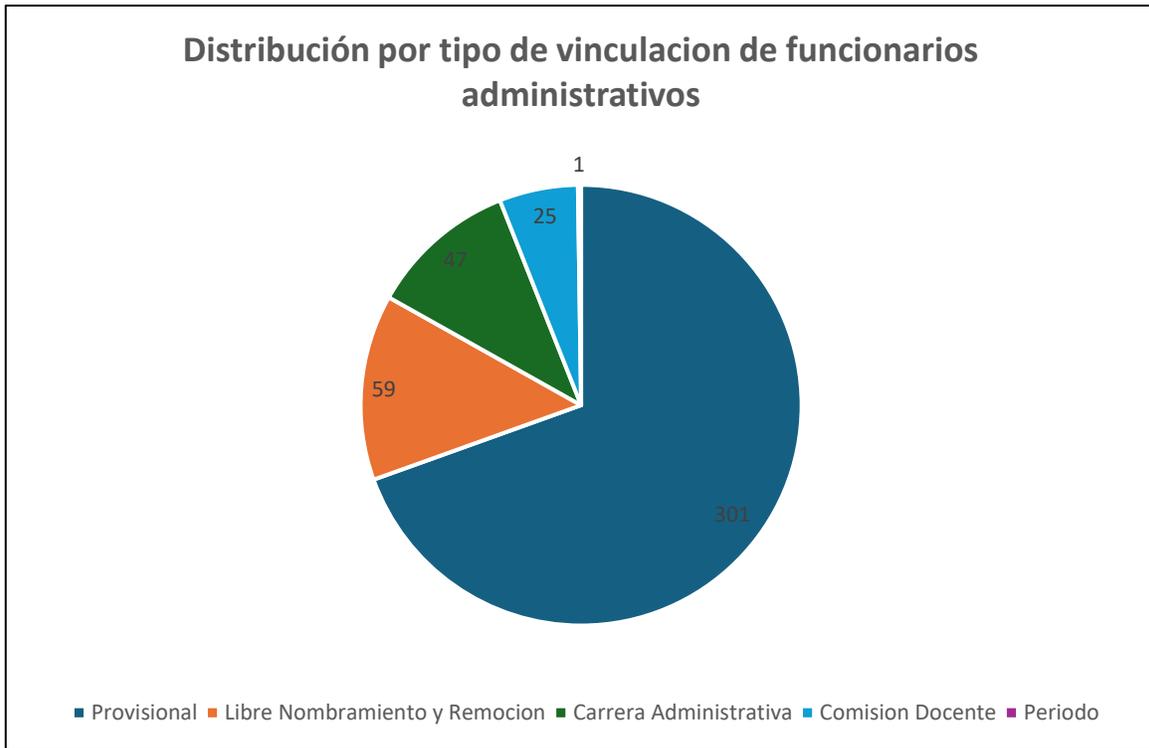
Gráfica 67. Distribución por nivel académico de funcionarios administrativos



Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

Según cifras representadas en la gráfica 67, la categoría de formación de mayor prevalencia entre los funcionarios administrativos es la Especialización, donde se observan 121 personas que representan el 28% de todos los administrativos de la Universidad del Tolima. 103 funcionarios registran un nivel de formación mayor, de Maestría o Doctorado, 94 son profesionales (que representan el 22% de los administrativos) y con formaciones técnicas, tecnológicas, de media académica o básica primaria se registra el restante 27% de los funcionarios administrativos.

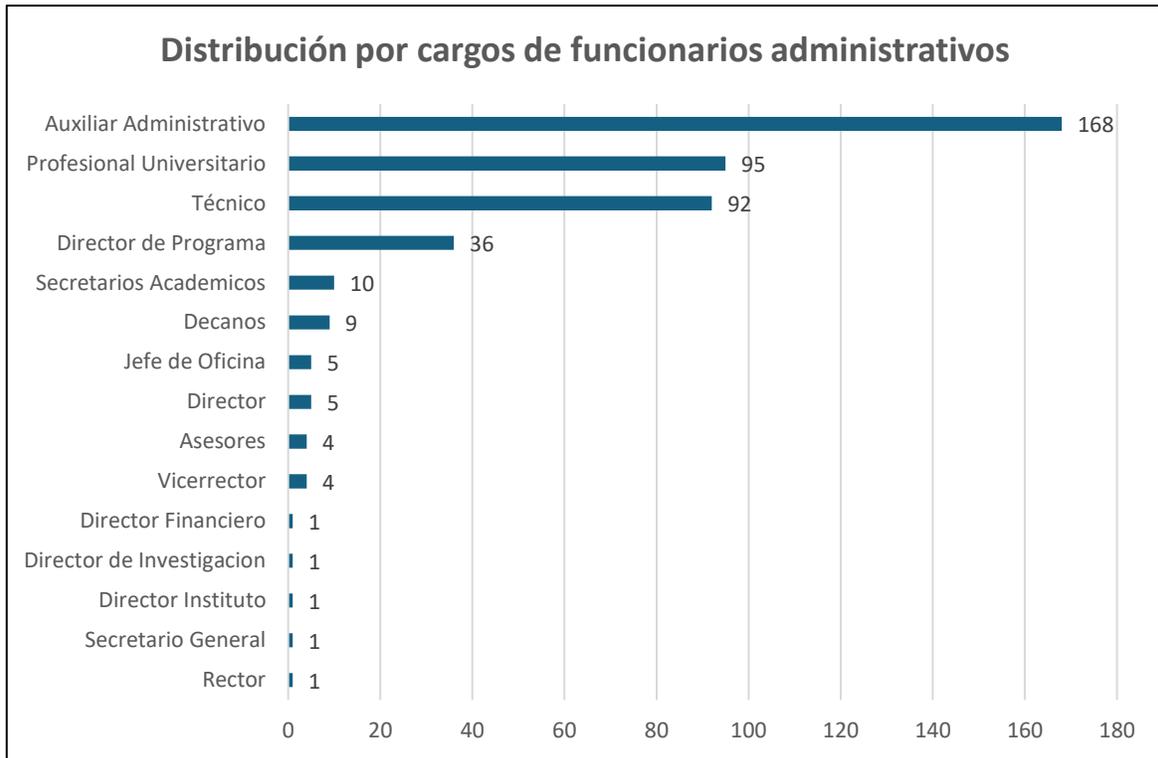
Gráfica 68. Distribución por tipo de vinculación de funcionarios administrativos



Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

En la gráfica 68 se presentan las distribuciones de vinculación de los funcionarios administrativos y en ésta puede observarse que el nombramiento en provisionalidad concentra el 69% de las vinculaciones (301 personas), otro 14% se registra entre los funcionarios de libre nombramiento y remoción (59 funcionarios), un 11% corresponde a los de carrera administrativa, un 6% representa a los de comisión docente y sólo se observa 1 persona vinculada como administrativo de periodo.

Gráfica 69. Distribución por cargos de funcionarios administrativos



Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

Para terminar la descripción de los funcionarios administrativos, es preciso analizar la distribución por sus cargos (ver gráfica 69). Se observa que las tres categorías de mayor prevalencia son los auxiliares administrativos, que siendo 168 personas representan el 39% de todos los administrativos, los profesionales universitarios, que totalizan 95 personas que representan el 22% y los técnicos, que totalizan 92 vinculaciones para un 21%.

### 12.2.3 Trabajadores oficiales

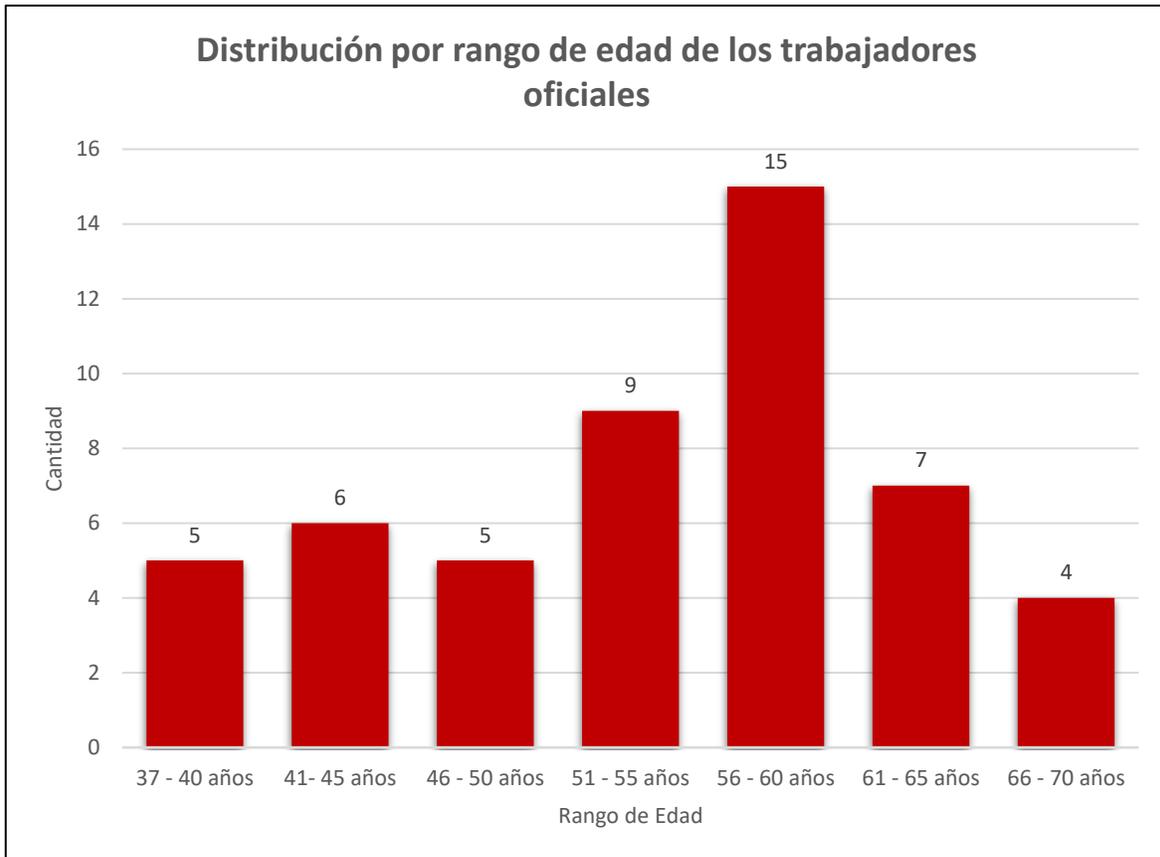
Gráfica 70. Distribución por géneros de trabajadores oficiales



Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

La Universidad del Tolima cuenta actualmente con 51 trabajadores oficiales, entre los cuales solo 9 son mujeres que representan el 18% en contraste con los 42 hombres registrado que representan el otro 82% (ver gráfica 70)

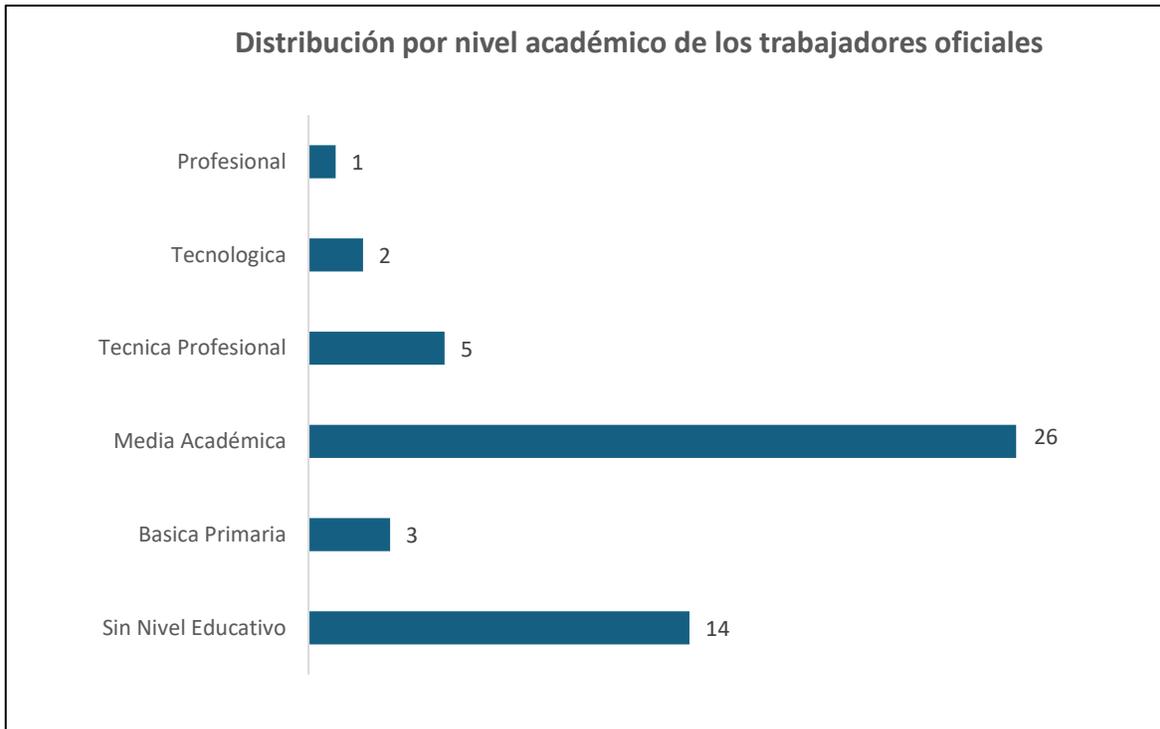
Gráfica 71. Distribución por rango de edad de trabajadores oficiales



Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

En cuanto a la distribución de rangos de edad de los trabajadores oficiales (gráfica 71), las edades fluctúan entre los 37 y 70 años. La mayor concentración de personas se encuentra en el rango de 56 a 60 años representando el 29% de los trabajadores oficiales. Destacamos que el 31% de los trabajadores son trabajadores menores de 51 años, contrastado con el 21% de trabajadores que son mayores de 60 años.

Gráfica 72. Distribución por nivel académico de trabajadores oficiales



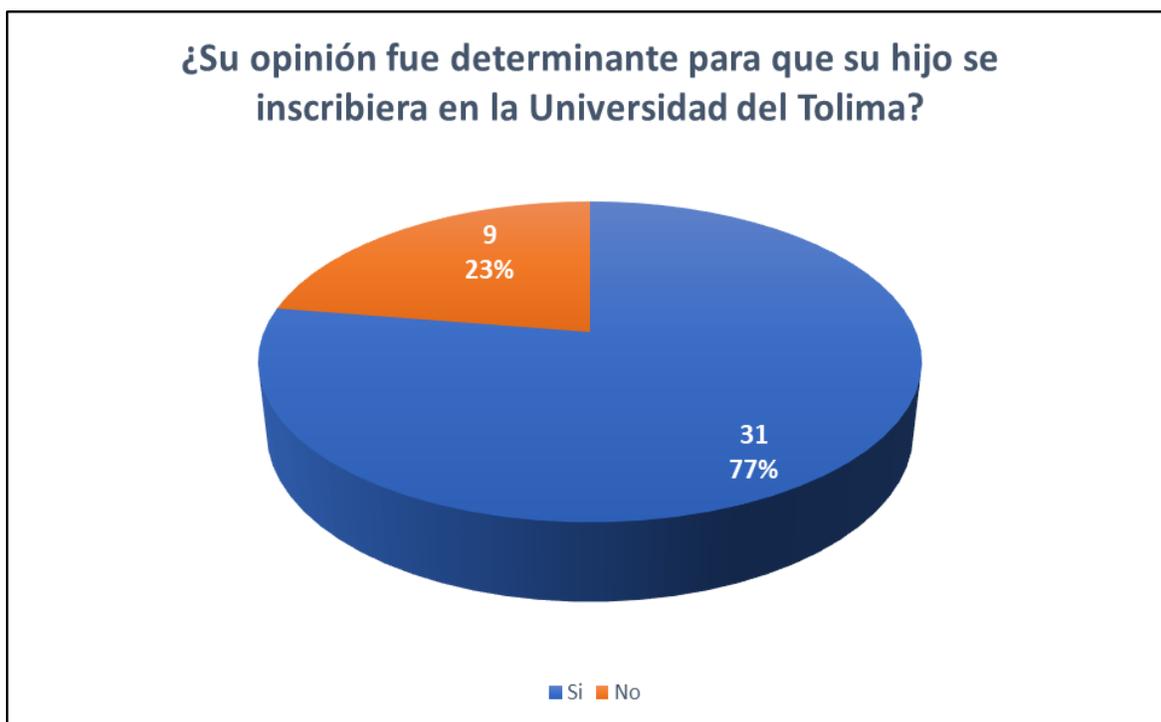
Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

La distribución de la formación de los trabajadores oficiales muestra que suelen ser empleados con formación de Bachiller, dado que en la gráfica 72 se visualizan 26 personas con formación de media académica. Rescatamos que 7 trabajadores tienen formación Técnica o Tecnológica, y 1 trabajador tiene estudios profesionales.

### 12.2.4 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-2024.

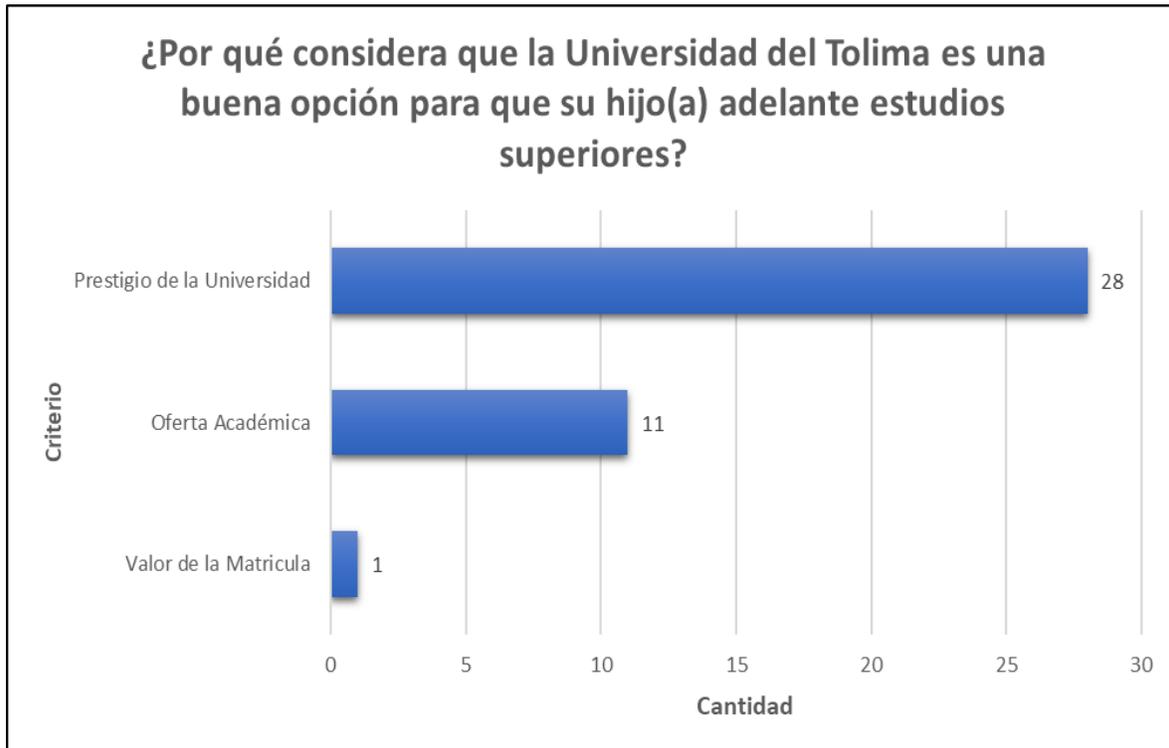
Grafica 73. Distribución por incidencia en la determinación para que sus hijos se inscribieran a la Universidad del Tolima



Fuente: Encuesta a padres de familia semestre A-2024

La encuesta realizada a padres de familia fue respondida por 40 personas, de las cuales el 77% respondió que su opinión fue determinante para que su hijo (a) se inscribiera en la Universidad del Tolima (ver gráfica 73)

Grafica 74. Distribución por opinión de por qué la Universidad del Tolima es una buena opción para sus hijos(as)



Fuente: Encuesta a padres de familia semestre A-2024

La distribución de los criterios por los que considera que la Universidad del Tolima es una buena opción para que su hijo (a) adelante estudios superiores muestran que el prestigio de la Universidad (70%) y la oferta académica (27.5%) son las respuestas más comunes (ver gráfica 74).

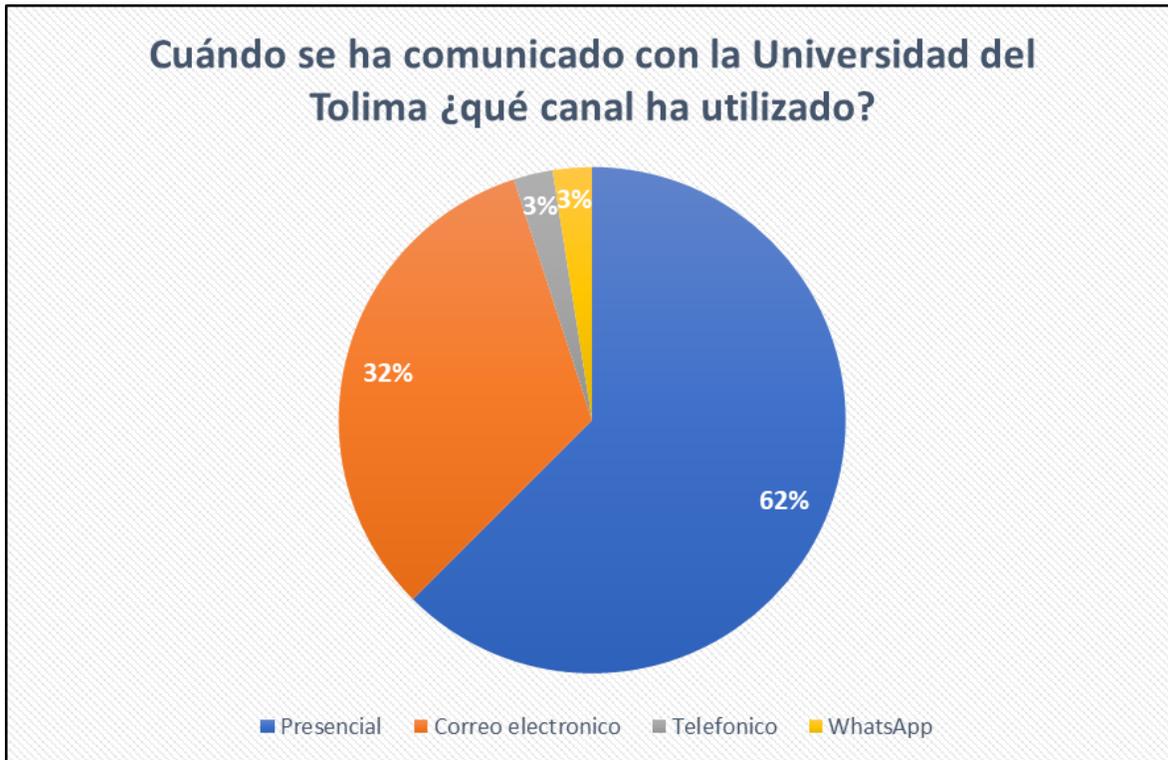
Grafica 75. Distribución por cantidad de personas que conforman el grupo familiar



Fuente: Encuesta a padres de familia semestre A-2024

Las respuestas de los padres de familia muestran que la mayoría de las familias tienen entre 3 y 4 integrantes (ver gráfica 75). Un total de 18 personas (45%) afirman que su grupo familiar lo conforman 4 personas, 11 personas (27.5%) afirman que su grupo familiar lo conforman 3 personas y, 6 personas (15%) afirman que su grupo familiar lo conforman 5 personas.

Grafica 76. Distribución por canal de atención por el cual se comunica con la Universidad



Fuente: Encuesta a padres de familia semestre A-2024

De forma presencial y mediante correo electrónico son los canales más comunes mediante el cual las personas se comunican con la Universidad del Tolima (ver gráfica 76). Un total de 25 personas (62%) respondieron que la comunicación fue presencial, 13 personas (32%) lo hicieron mediante correo electrónico y el resto mediante teléfono (3%) y WhatsApp (3%).

Grafica 77. Distribución percepción de la atención recibida



Fuente: Encuesta a padres de familia semestre A-2024

Al preguntar a los padres de familia si fueron bien atendidos al requerir información en la Universidad del Tolima, el 95% de ellos afirman que sí, frente al 5% que se sintió mal atendido (ver gráfica 77).

### 12.2.5 Graduados(as)

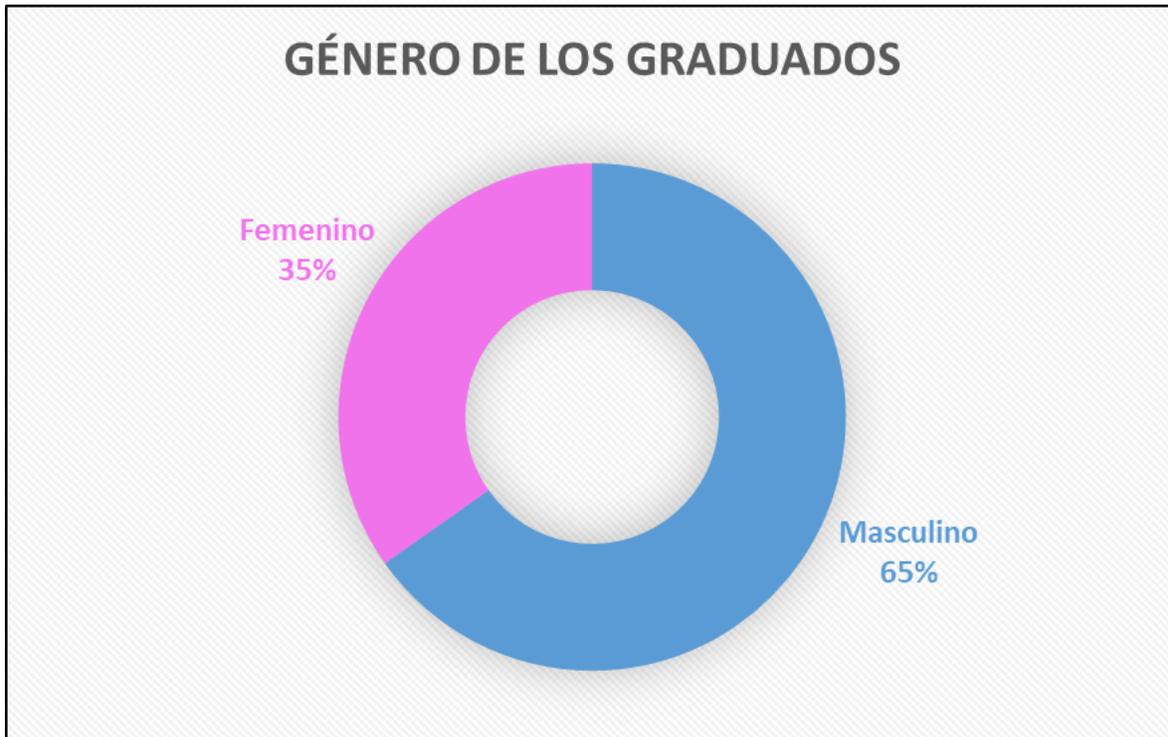
Grafica 78. Distribución por programa de graduación



Fuente: Encuesta a graduados

La mayoría de los graduados que respondieron la encuesta son egresados del programa de Lenguas Extranjeras (34,38%), seguidos de los programas de Ingeniería de sistemas (18,75%), Economía (9,38%) y Medicina Veterinaria y Zootecnia (con un 6,25%). Otros programas fueron tecnología de regencia de farmacia Enfermería, Medicina, Licenciatura en Lengua Castellana, Administración de Empresas, Administración Financiera, Seguridad y salud en el trabajo, Biología e Ingeniería Agroindustrial (cada uno con el 3,13%) (ver gráfica 78).

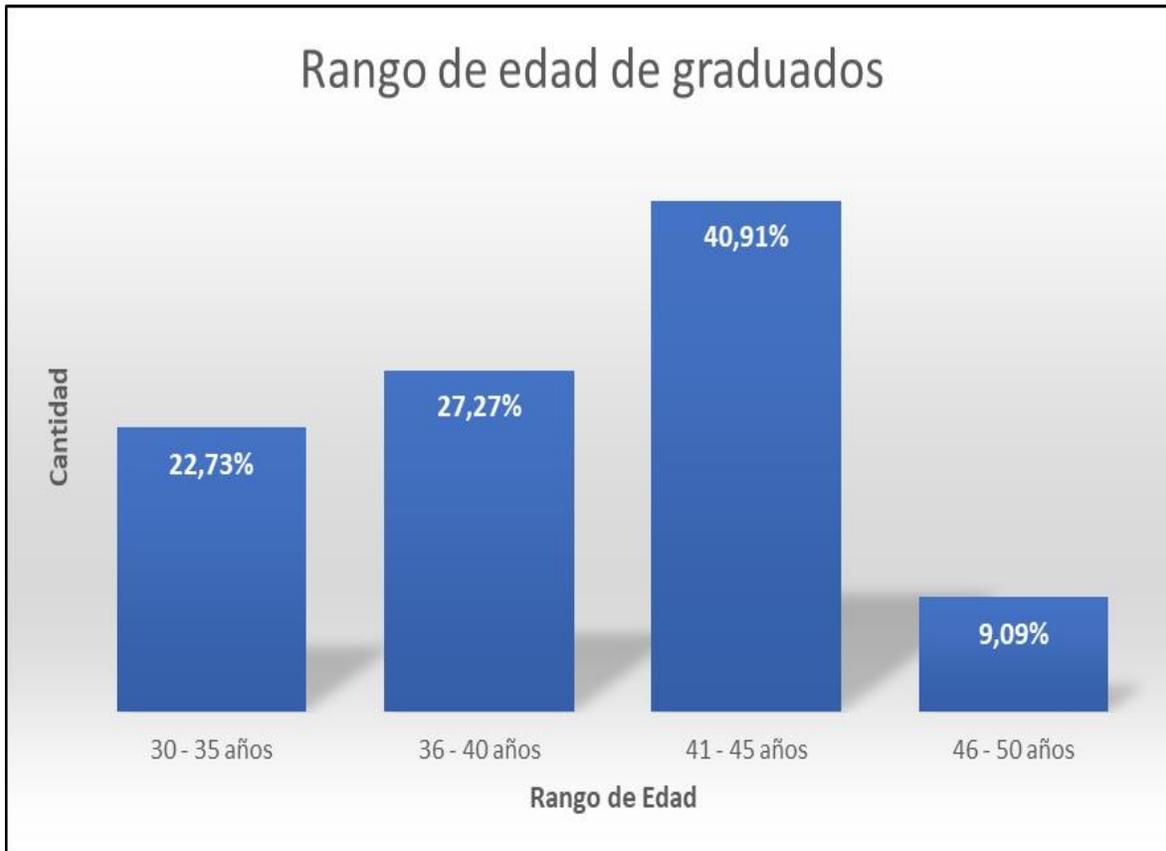
Grafica 79. Distribución por género de los graduados encuestados



Fuente: Encuesta a graduados

La encuesta realizada a graduados revela que un 65% de los encuestados son hombres, mientras que el 35% restante corresponde a mujeres (ver gráfica 79). Esta distribución de género ofrece una visión clara del predominio masculino entre los participantes de la encuesta.

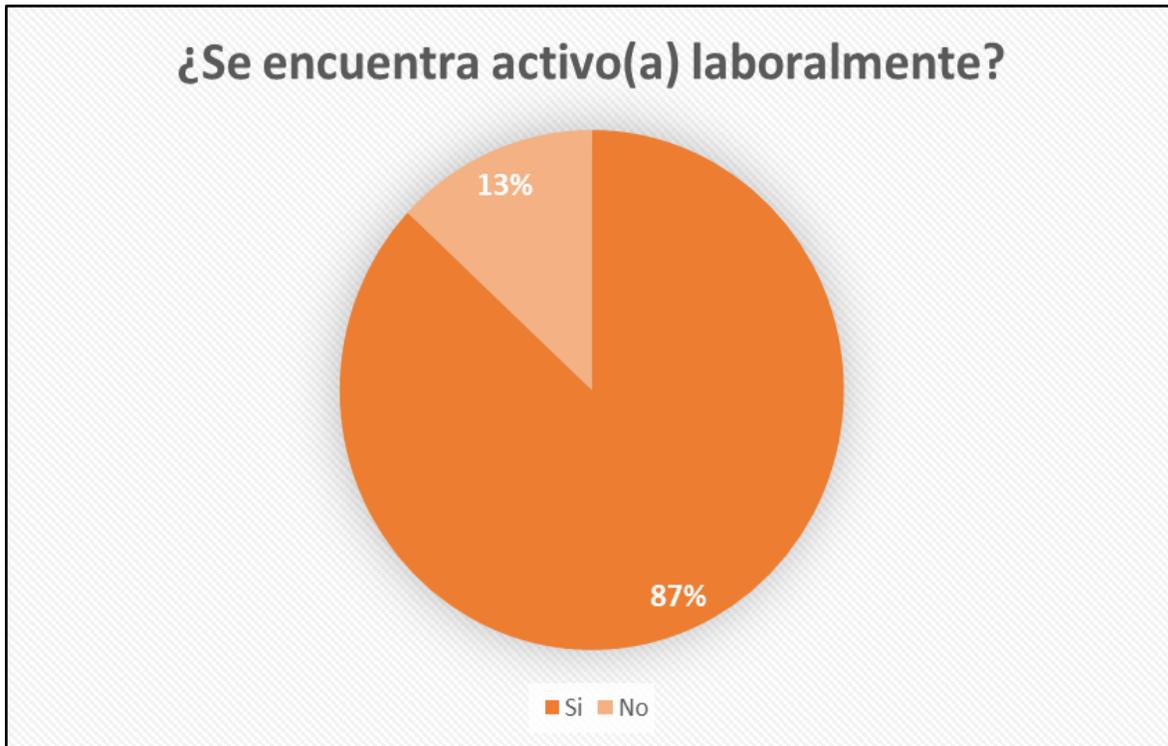
Grafica 80. Distribución por rango de edad de los egresados encuestados



Fuente: Encuesta a graduados

De igual forma, se observa (gráfica 80) que La mayoría de los graduados se encuentran entre los 36 y 45 años (aproximadamente el 68,18% de los encuestados), seguido por las personas entre 30 y 35 años (22,7% de los encuestados) y el resto de los encuestados es mayor a 46 años.

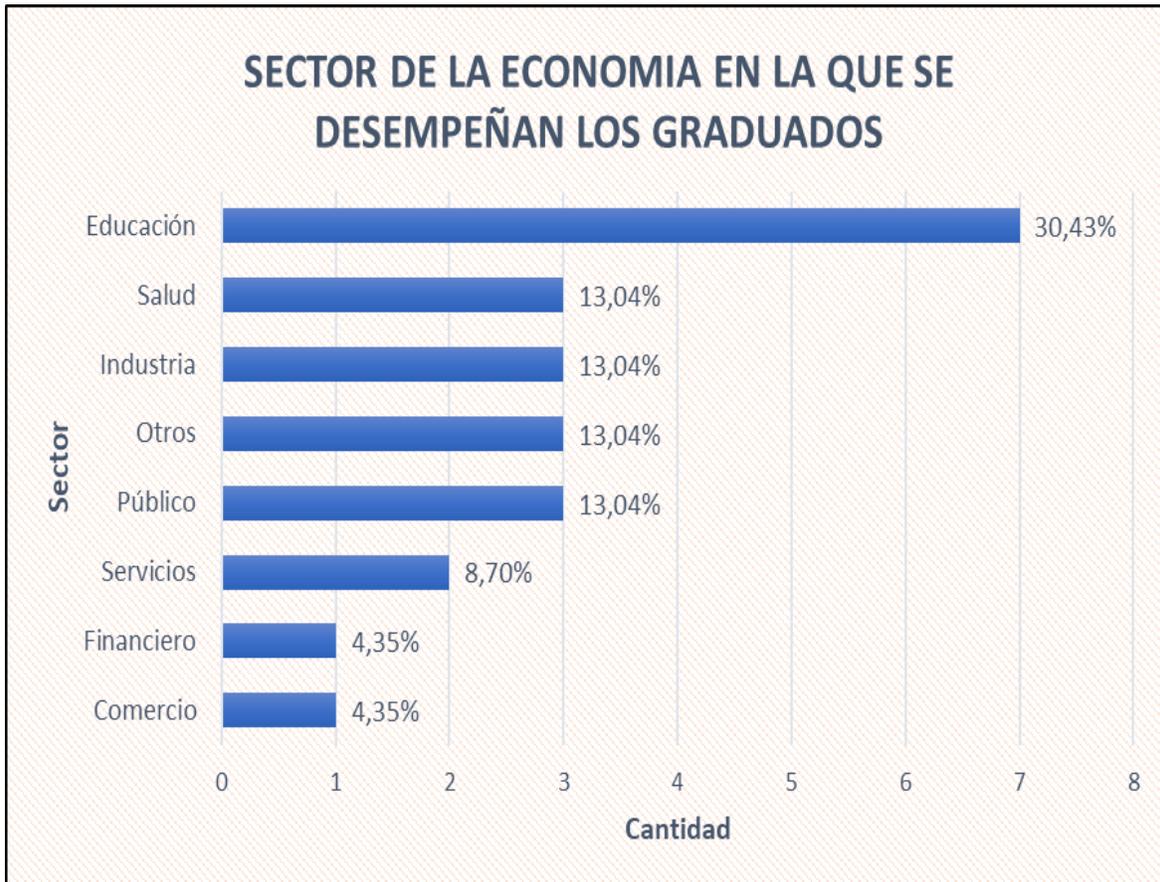
Grafica 81. Distribución por nivel de ocupación laboral



Fuente: Encuesta a graduados

La respuesta dada por los egresados muestra que la mayoría de ellos (87% de los encuestados) se encuentra laborando actualmente. Solo un 13% no está activo de forma laboral (ver gráfica 81)

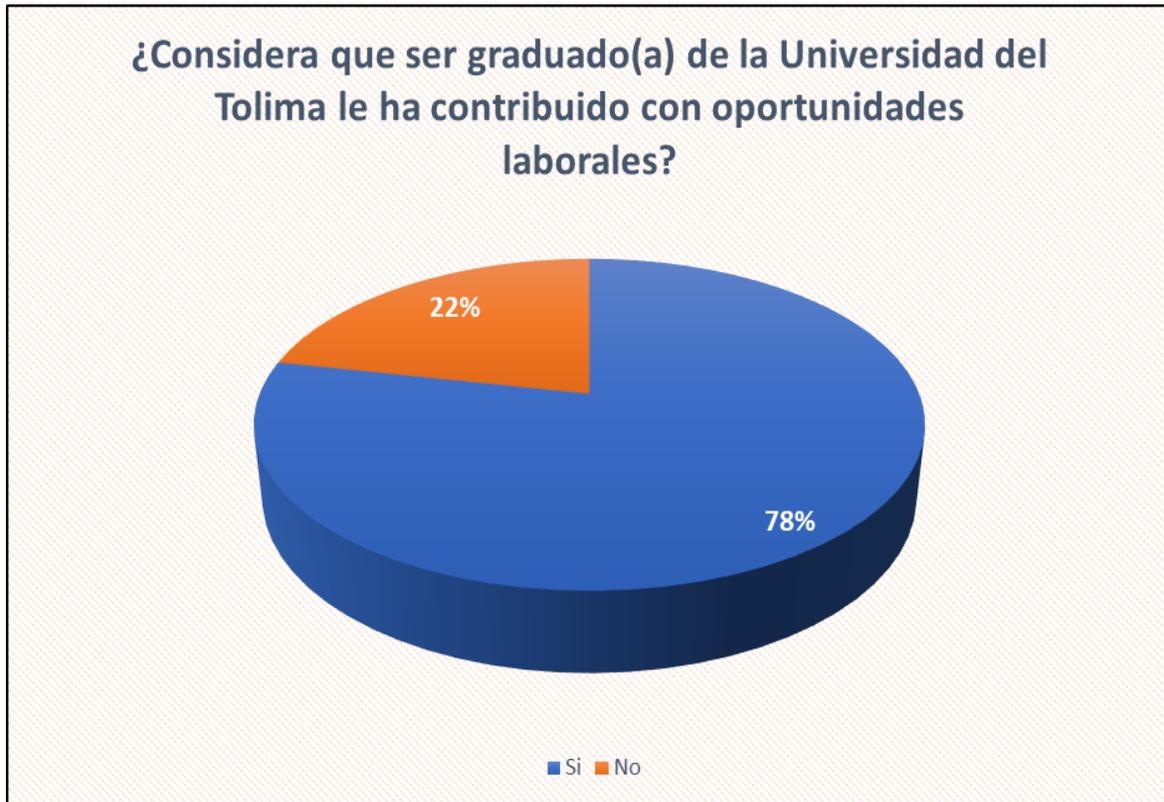
Grafica 82. Distribución del Sector de la Economía en la que se desempeñan los graduados



Fuente: Encuesta a graduados

Los datos de la encuesta también muestran (ver gráfica 82) que la mayoría (30,43% de quienes respondieron) de los egresados se desempeñan en el área educativa (ver gráfica 80), seguido del sector Público, Industria, público y otros (cada uno con el 13,04%), y por último Servicios y Comercio (Cada uno con el 4,35%).

Grafica 83. Distribución de la contribución de la UT a las oportunidades laborales de los egresados



Fuente: Encuesta a graduados

Los datos de la encuesta también muestran que la mayoría (78% de quienes respondieron) de los egresados considera que ser graduado(a) de la Universidad del Tolima le ha contribuido con oportunidades laborales mientras que el 22% considera que no es así (ver gráfica 83).

Grafica 84. Distribución de interés de realizar un posgrado



Fuente: Encuesta a graduados

Los datos de la encuesta tambi3n muestran que el Doctorado de Software es el posgrado que desempeña m3s inter3s a realizar con un 18,75% (ver grafica 84) seguidos los posgrados de Maestría en administraci3n, Doctorado en Educaci3n y pedagogía (Cada uno con un 12,50%) y por ultimo los posgrados de Sanidad Animal, Gerencia de Proyectos, maestría en Finanzas P3blicas, Gesti3n Ambiental, Maestría en derecho laboral, Doctorado en ingeniería y Seguridad inform3tica (cada uno con un 6,25%).

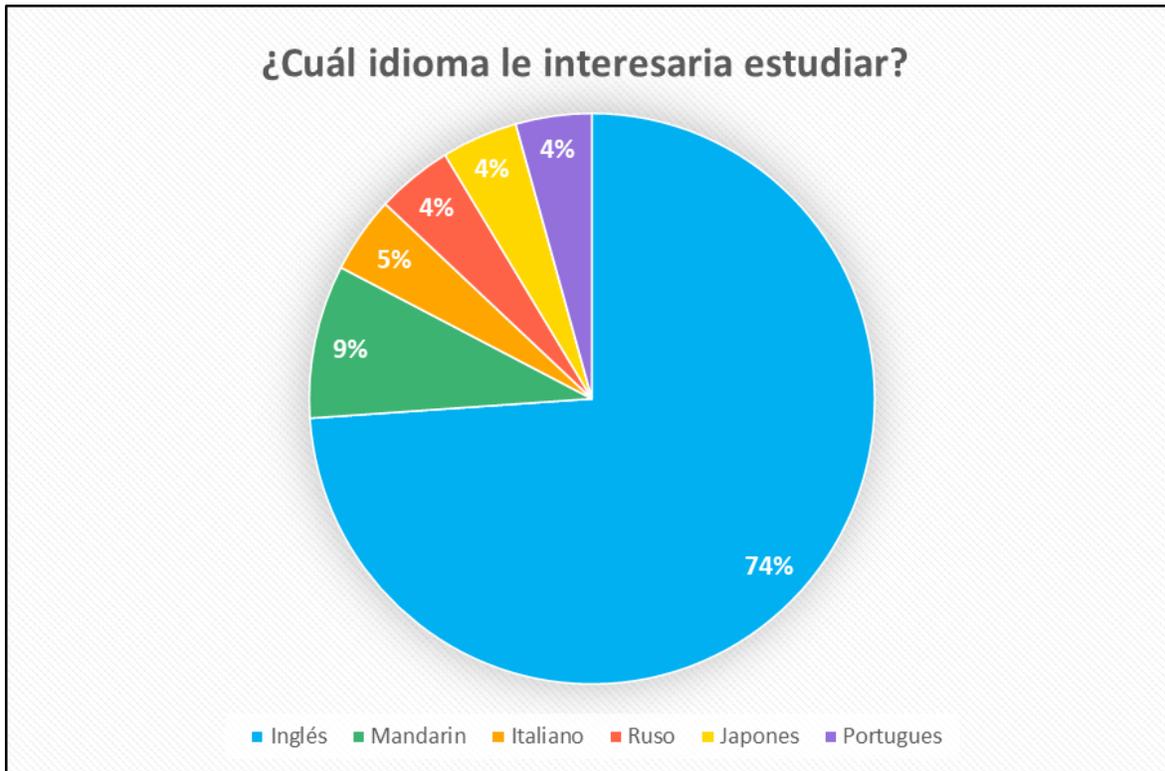
Grafica 85. Distribución de la consideración de importancia de estudiar un segundo idioma



Fuente: Encuesta a graduados

Los datos de la encuesta también muestran que la mayoría (91% de quienes respondieron) de los egresados considera que es importante estudiar un segundo idioma, mientras que el 9% considera que no es así (ver gráfica 85).

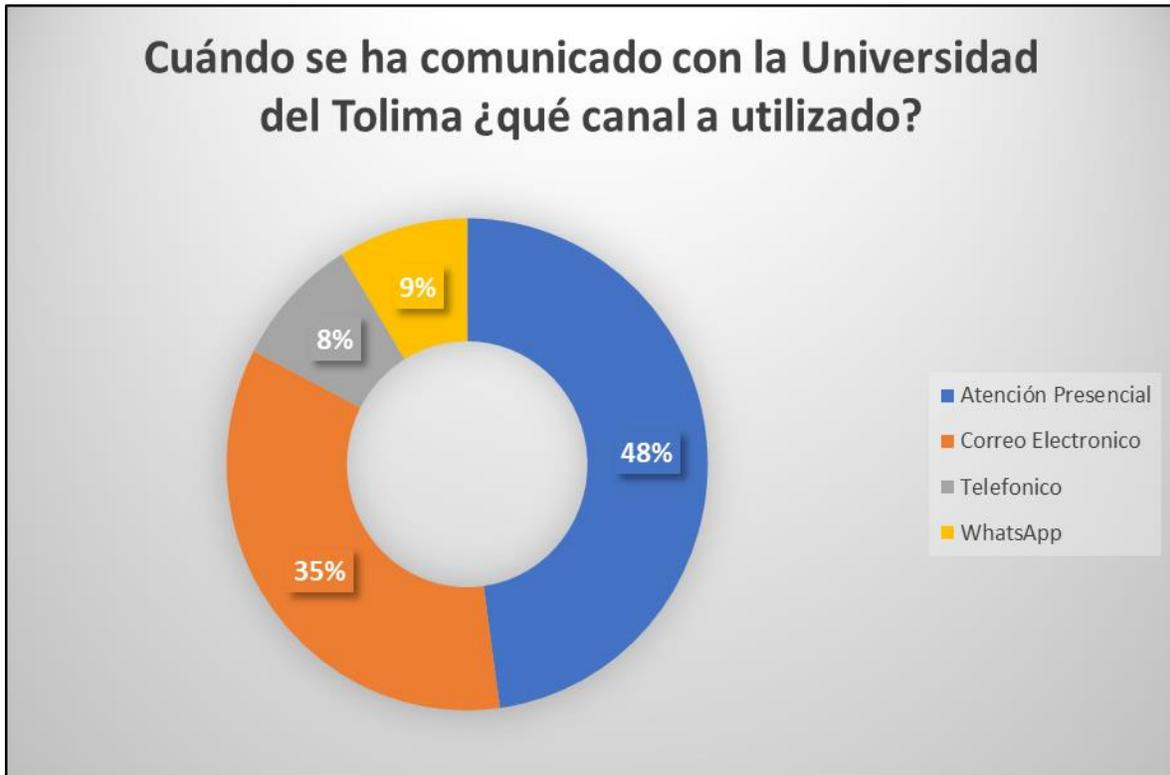
Grafica 86. Distribución por idioma que le interesaría estudiar



Fuente: Encuesta a graduados

Los datos de la encuesta también muestran que la mayoría de los egresados (74% de quienes respondieron) estarían interesados en estudiar el inglés como segundo idioma (ver gráfica 86).

Grafica 87. Distribución por canal de atención utilizado para comunicarse con la Universidad



Fuente: Encuesta a graduados

Los datos de la encuesta también muestran que la mayoría de los egresados (48% de quienes respondieron) prefieren la atención presencial como medio de comunicación con la universidad (ver gráfica 87), seguido de la comunicación a través de correo electrónico (35% de quienes respondieron) por último, la comunicación telefónica y el WhatsApp (ambos con el 9%).

Grafica 88. Distribución por percepción de atención recibida



Fuente: Encuesta a graduados

Frente a la atención recibida, el 78% de los egresados que respondieron la encuesta consideran que fueron bien atendidos, contra un 22% que respondió que no fue así (ver gráfica 88).

## 12.2.6 Sindicatos

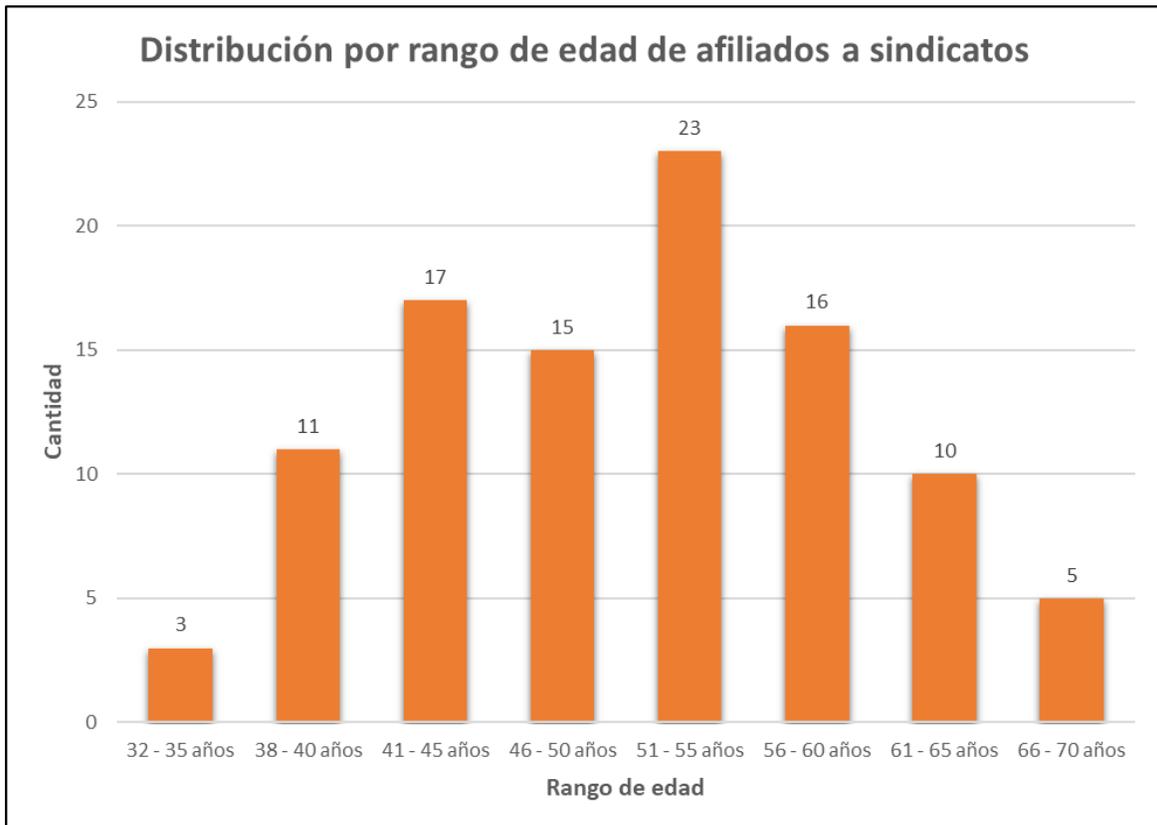
Gráfica 89. Distribución por género de afiliados a sindicatos



Fuente: Encuesta a sindicatos

De acuerdo con los resultados de la encuesta realizada al Personal Sindicalizado de la Universidad del Tolima, que contó con la participación de 100 personas, se observó una predominancia del género femenino, representando el 64% del total, es decir, 64 mujeres. (ver gráfica 89).

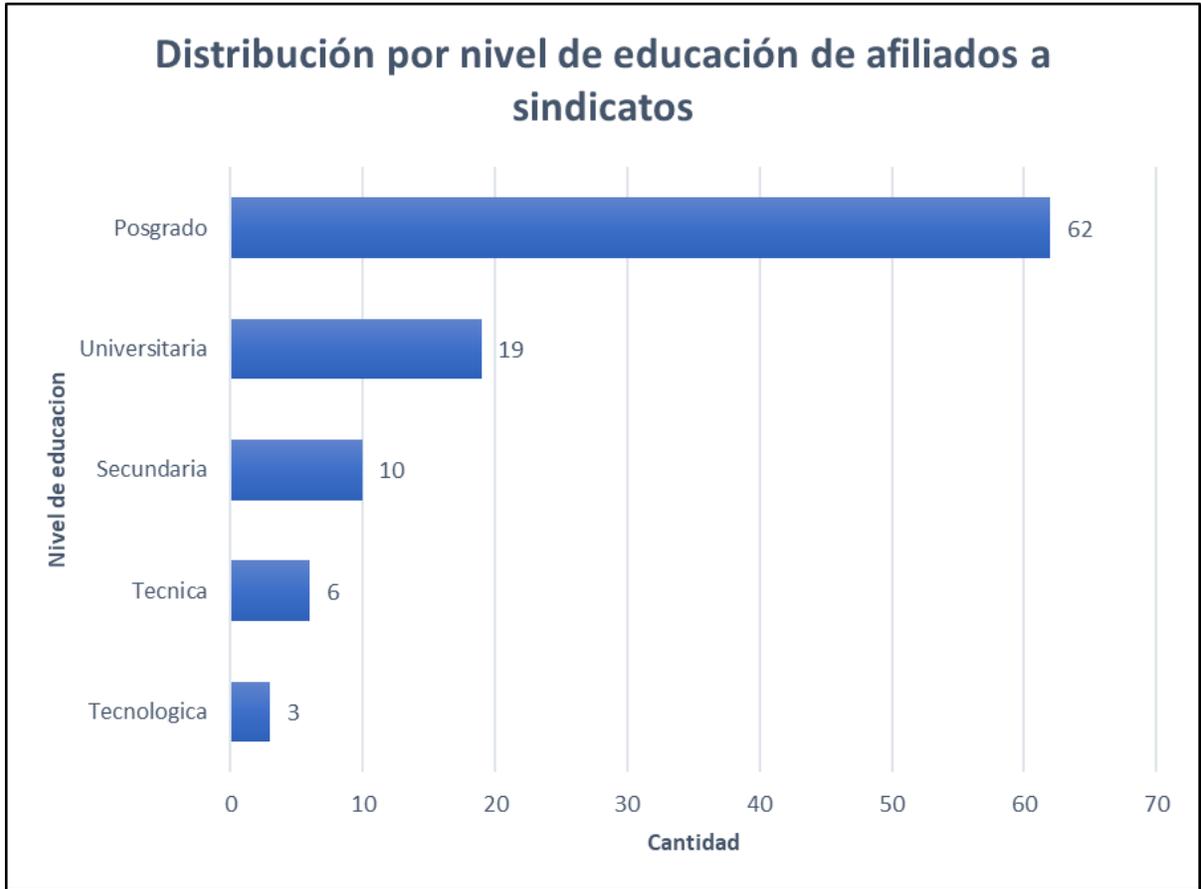
Gráfica 90. Distribución por rango de edad de los afiliados a sindicatos



Fuente: Encuesta a sindicatos

Según la respuesta a la encuesta realizada a Personal Sindicalizado de la Universidad del Tolima y que fue respondida por 100 personas la mayoría de los encuestados (71%) se encuentra entre los 41 y 60 años (ver gráfica 90).

Gráfica 91. Distribución por nivel de educación de los afiliados a sindicatos



Fuente: Encuesta a sindicatos

En cuanto a la distribución por los niveles de formación de las personas afiliadas a sindicatos que respondieron la encuesta (ver gráfica 91), las dos categorías de mayor prevalencia son el posgrado que registra el 62% de las personas que respondieron y la Educación superior que concentra un 19% de los 100 encuestados.

Gráfica 92. Distribución por nivel de educación de los afiliados a sindicatos



Fuente: Encuesta a sindicatos

En cuanto a la distribución por el sindicato de afiliación la mayoría de los encuestados, con un 74%, se encuentran afiliados a Sintraunicol, lo que destaca la preeminencia de este sindicato entre el personal sindicalizado. En menor medida, el 13,5% de los encuestados pertenece a Asepcut, y el 12,5% a Sinprout, completando la totalidad de las afiliaciones (ver gráfica 92).

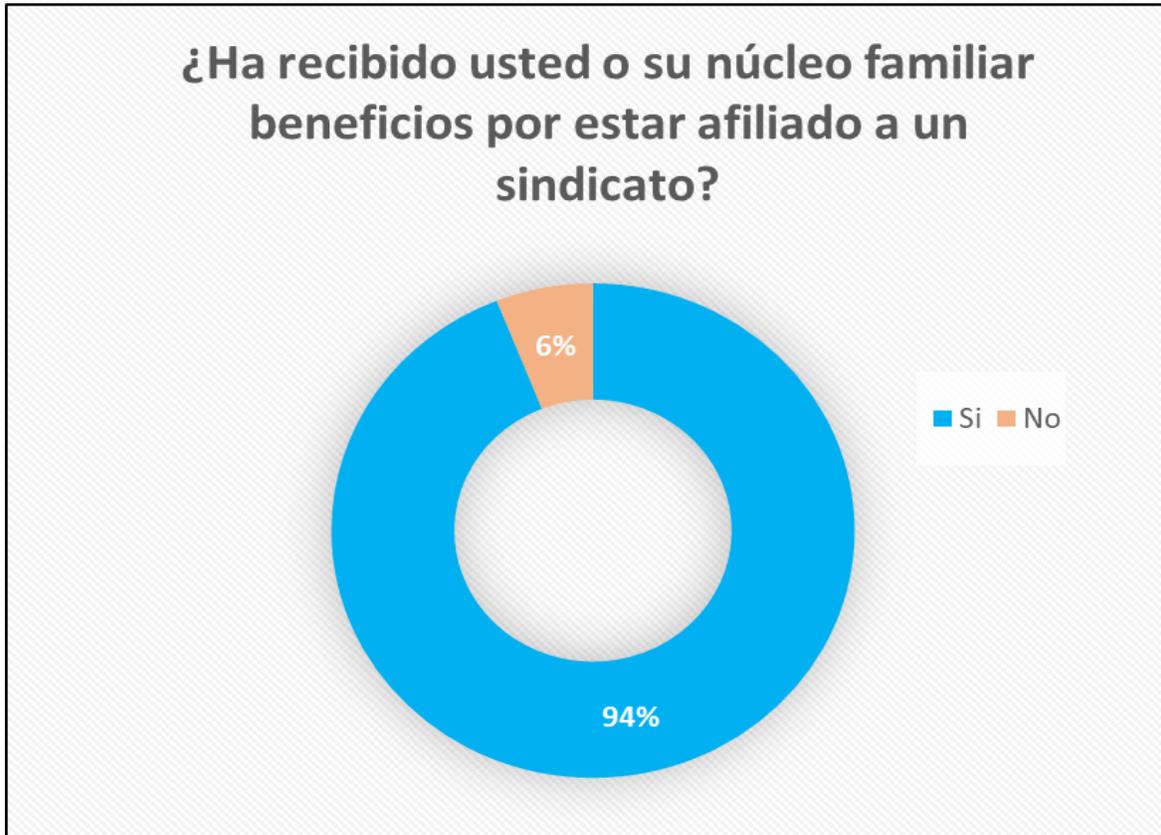
Gráfica 93. Distribución por tiempo de afiliación a los sindicatos



Fuente: Encuesta a sindicatos

En cuanto a la distribución del tiempo que se tiene de afiliado al sindicato se encuentra que la mayoría tiene menos de 15 años (ver gráfica 93). El 16,46% de los encuestados tienen entre 1 y 5 años, otro 25,32% tiene entre 6 y 10 años, por último, otro 51,90% tiene entre 11 y 15 años de afiliado al sindicato.

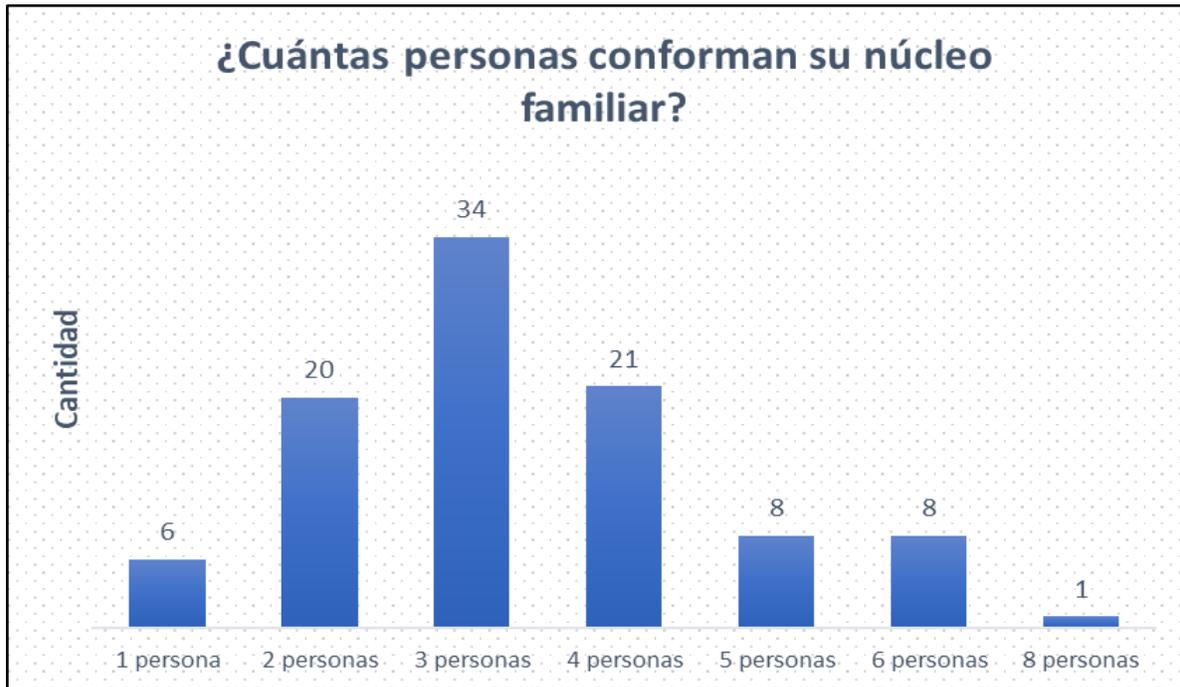
Gráfica 94. Distribución por beneficios recibidos por ser sindicalizado(a)



Fuente: Encuesta a sindicatos

En cuanto a la pregunta de si ha recibido el (ella) o su núcleo familiar beneficios por estar vinculado a un sindicato, se encuentra que la mayoría afirma que sí (94% de los encuestados), el restante 6% afirma lo contrario (ver gráfica 94).

Grafica 95. Distribución por cantidad de integrantes del núcleo familiar de afiliados a sindicatos



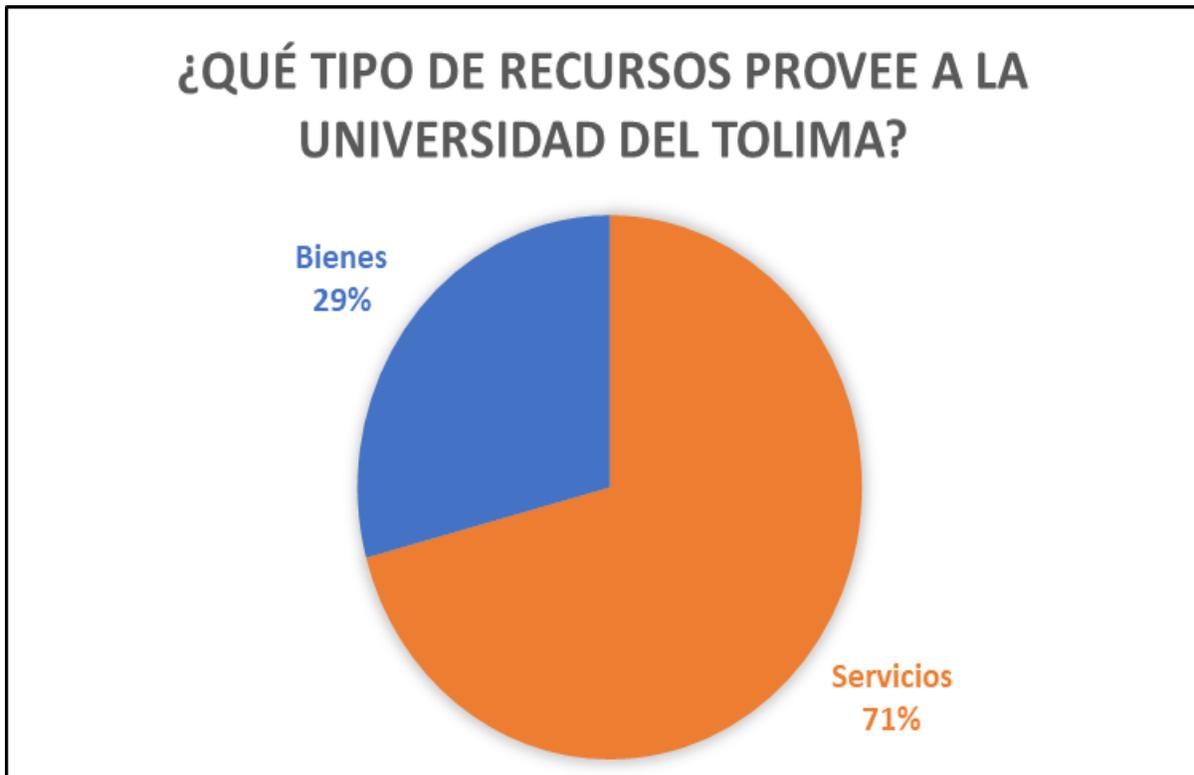
Fuente: Encuesta a sindicatos

Las respuestas de los encuestados muestran que la mayoría de las familias tienen como máximo 3 integrantes (ver gráfica 93). Un total de 34 personas (34,69%) afirman que su grupo familiar lo conforman 3 personas, 21 personas (21,43%) afirman que su grupo familiar lo conforman 4 personas y, 20 personas (20,41%) afirman que su grupo familiar lo conforman 2 personas.

### 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.

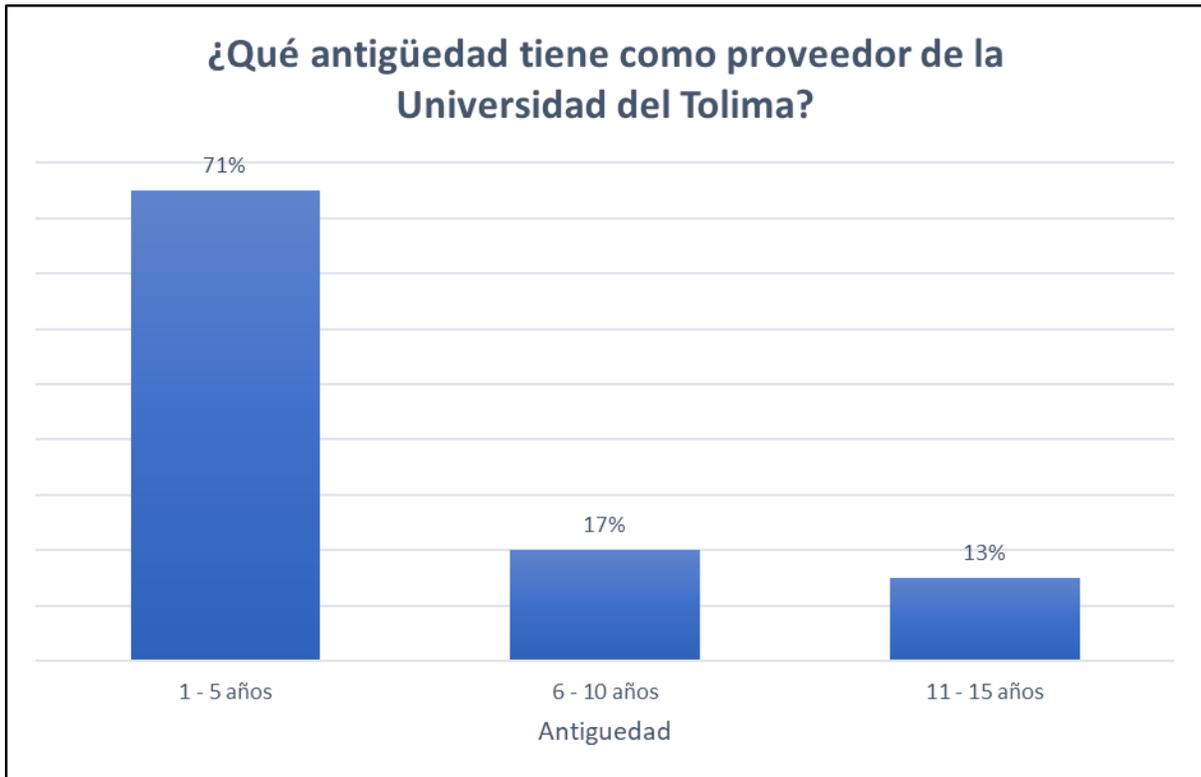
Gráfica 96. Distribución por tipo de recursos que provee a la Universidad del Tolima



Fuente: Encuesta a proveedores

La información entregada por los proveedores encuestados muestra una proporción muy similar entre el tipo de recursos que proveen a la Universidad. El 71% presta servicios y el 29% provee de bienes (ver gráfica 96).

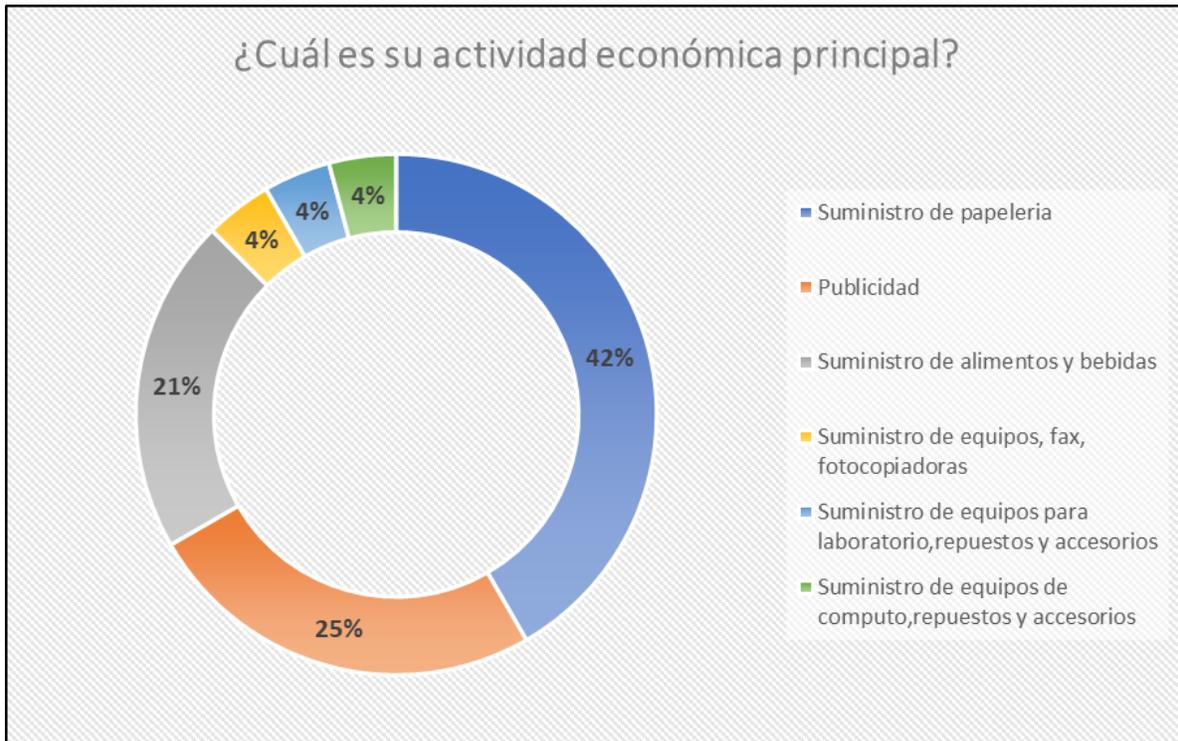
Grafica 97. Distribución por antigüedad como proveedor de la Universidad del Tolima



Fuente: Encuesta a proveedores

Se puede observar que de las empresas o personas proveedoras el 71% de ellas llevan a lo sumo 5 años trabajando con la universidad y el restante 29 % de 6 a 15 años (ver gráfica 97)

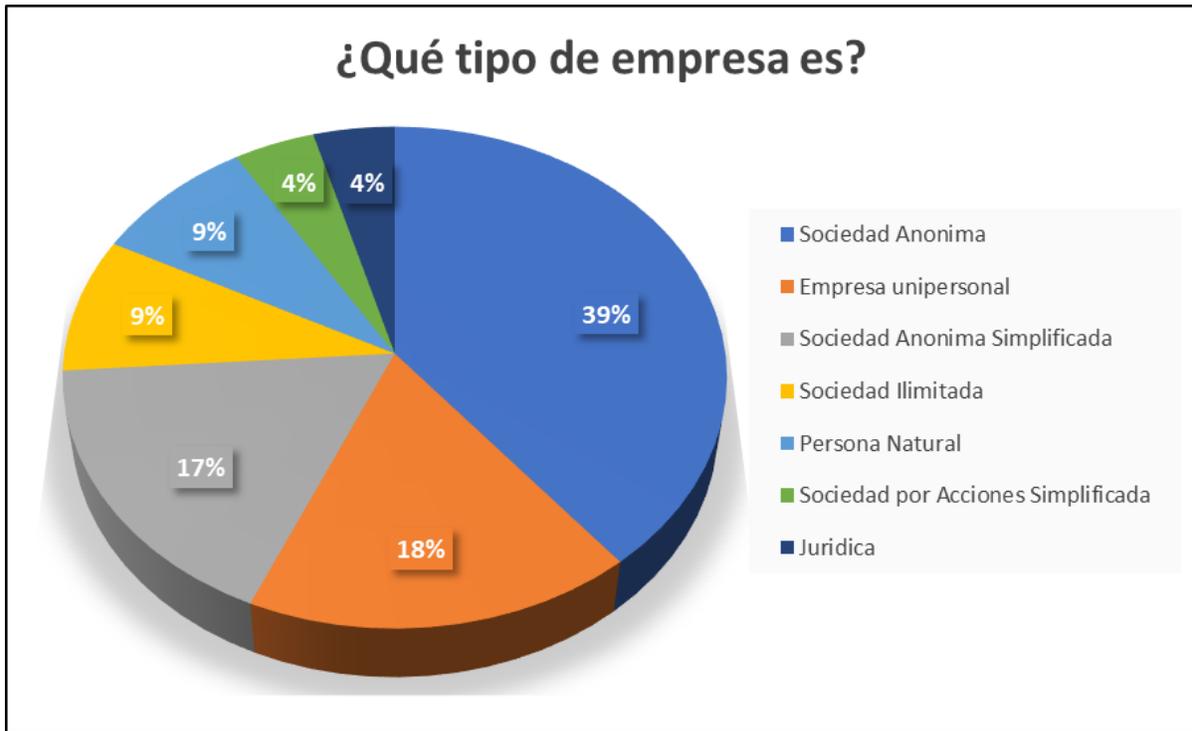
Grafica 98. Distribución por actividad económica de los proveedores



Fuente: Encuesta a proveedores

La información de la gráfica 98 muestra que el 88% de los encuestados tiene como principal actividad económica el suministro de papelería, publicidad y el suministro de alimentos y bebidas.

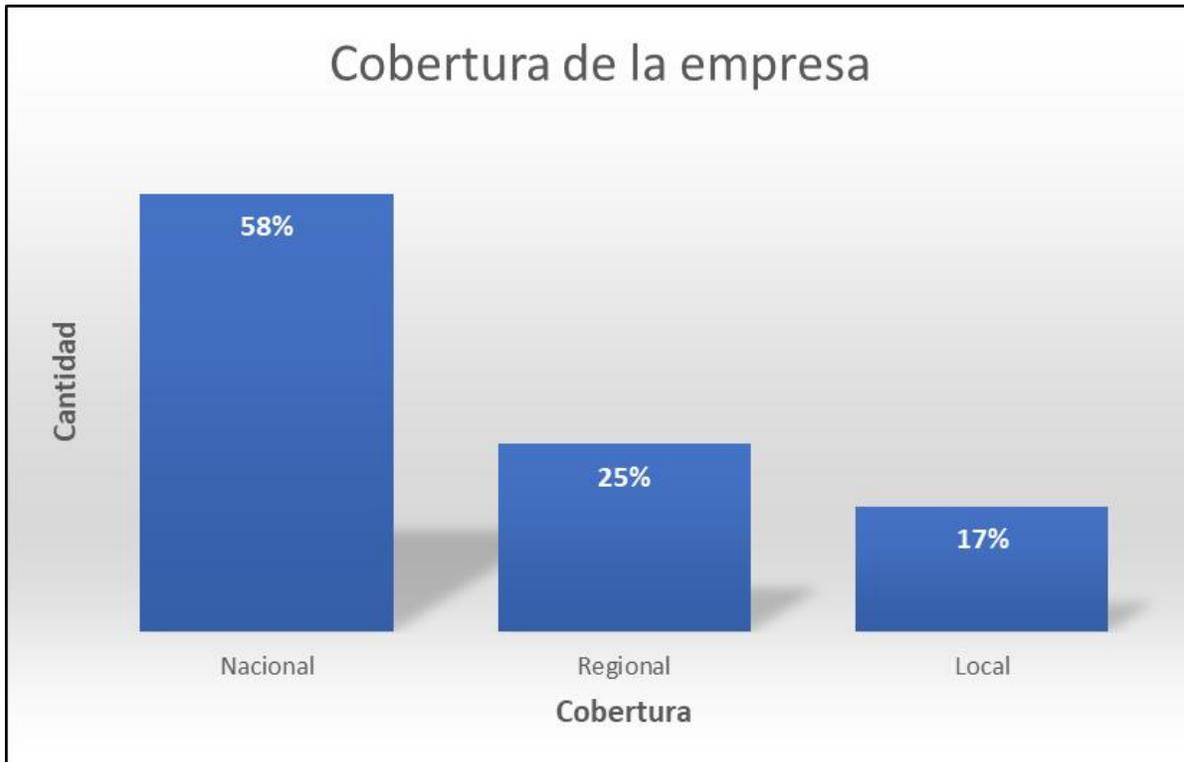
Grafica 99. Distribución por tipo de empresa



Fuente: Encuesta a proveedores

De igual forma, en la gráfica 99 se puede observar que la mayoría de las empresas son sociedad anónima (39%), empresa unipersonal o sociedades anónimas simplificadas (35%).

Grafica 100. Distribución por cobertura de la empresa



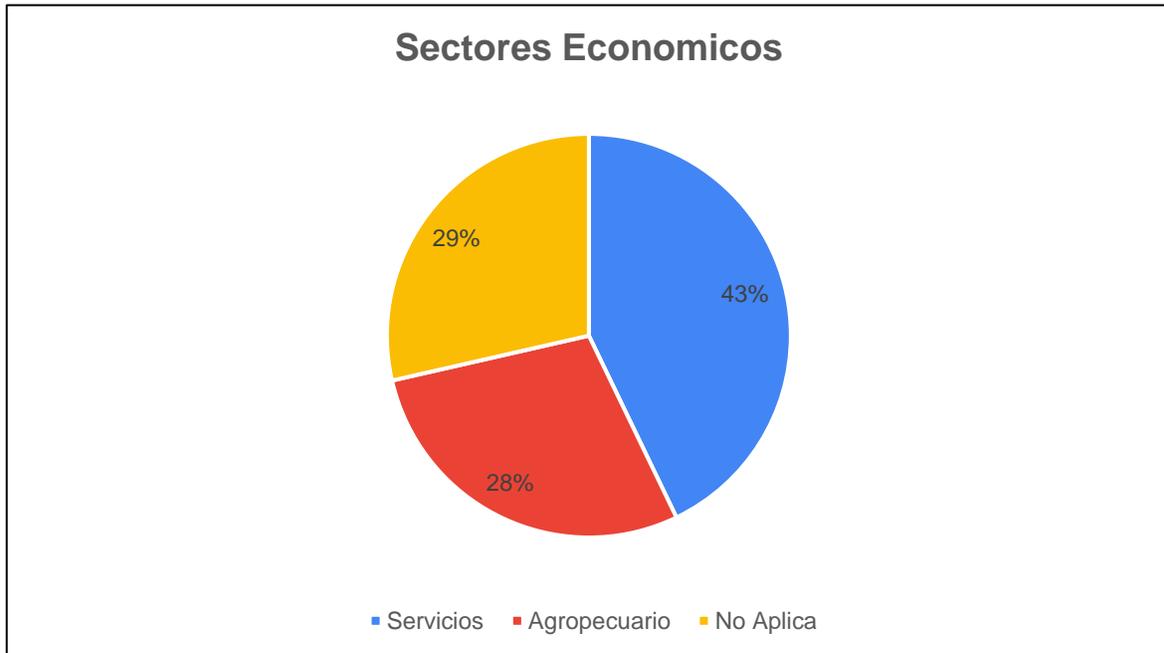
Fuente: Encuesta a proveedores

La cobertura de la empresa proveedora da confianza en la calidad de sus suministros y servicios, ya que como se observa en la gráfica 98, el 58% de ellas tienen cobertura nacional y el 25% cobertura regional.

### 12.2.8 Gremios

Los gremios son sectores de la economía que se agrupan o asocian por el tipo de productos que fabrican y comercializan o por los servicios que ofrecen y constituyen los sectores económicos que dinamizan la economía de las regiones y en algunos casos junto a la academia desarrollan estudios, en nuestra región tienen un limitado vínculo con la institución, pero de igual manera los que respondieron la encuesta si presentan alguna vinculación con la Universidad del Tolima.

Grafica 101. Sector económico al cual pertenece el gremio



Fuente: Encuesta a gremios económicos

Según los resultados de la encuesta realizada a los gremios económicos de la región el 43% corresponde al sector servicios, el 28% al sector agropecuario y un 29% considera que no pertenece a ningún sector económico.

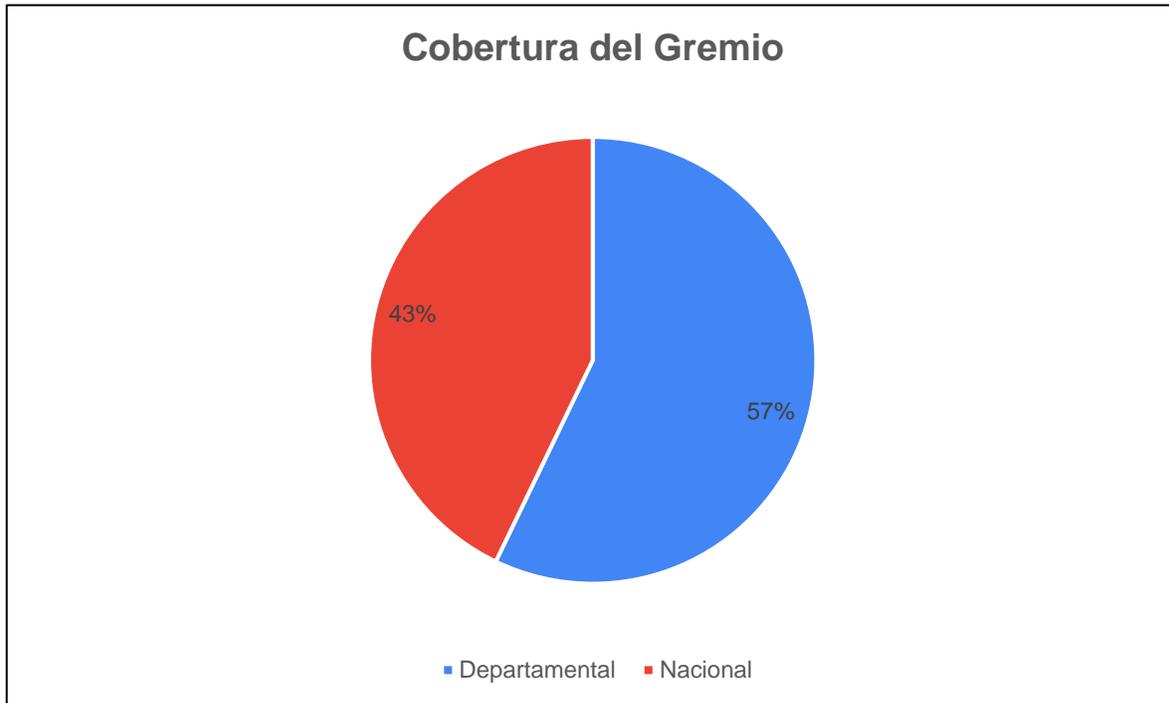
Grafica 102. Gremio al que pertenece



Fuente: Encuesta a gremios económicos

Quienes respondieron la encuesta pertenecen a los siguientes gremios: Cámara de Comercio de Ibagué, Cooperativa Serviarroz, hoteles Cotelco, Fedearroz, Asociación para el desarrollo del Tolima, Cotelco Tolima y Alto Magdalena, Lonja del Tolima.

Grafica 103. Cobertura del gremio



Fuente: Encuesta a gremios económicos

Según la información suministrada por los gremios que respondieron la encuesta su cobertura corresponde en un 57% a nivel departamental y para un 43% su cobertura es a nivel nacional.

Grafica 104. Fuente de recursos del gremio



Fuente: Encuesta a gremios económicos

De acuerdo a la información suministrada por los gremios que participaron en la encuesta sus fuentes de recursos para un 71% provienen de la oferta de servicios y para un 29% provienen de la oferta de productos.

Grafica 105. Profesiones que vinculan los gremios



Fuente: Encuesta a gremios económicos

Los gremios informan que los profesionales que vinculan a sus empresas o entidades provienen en los siguientes porcentajes de las áreas de conocimiento que se relacionan a continuación: El 43% de Economía y Administración, el 29% de Agronomía, Veterinaria y afines, un 14% de Ciencias de la Educación y un 14% de Ciencias Sociales y Humanas.

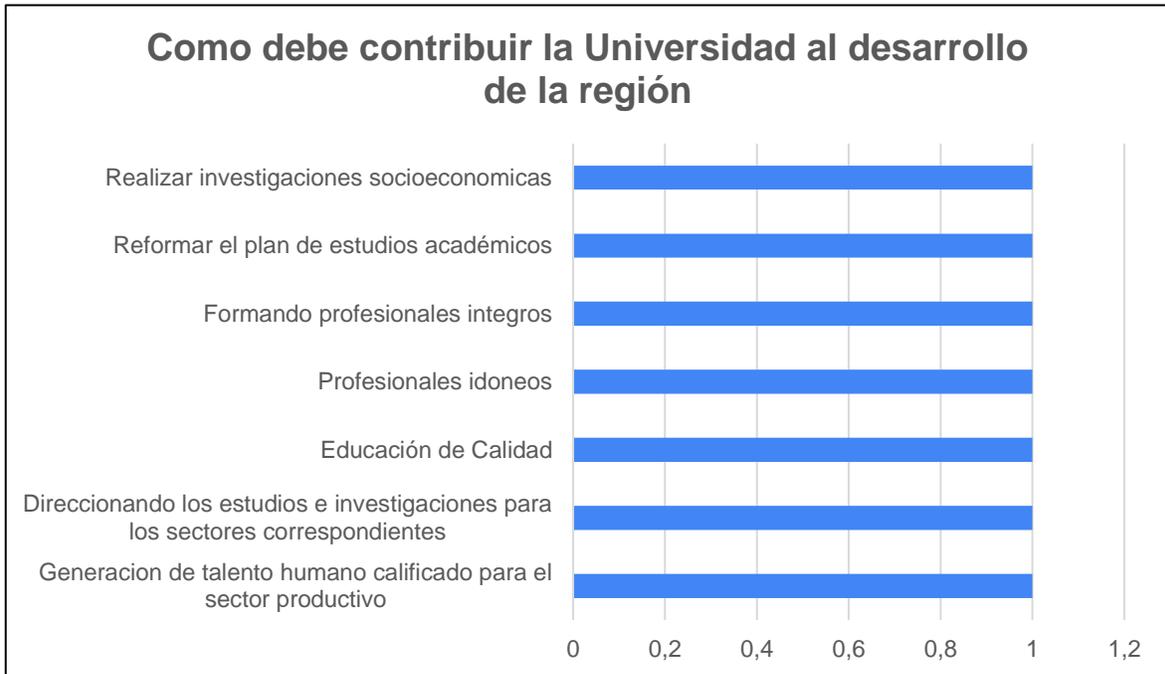
Grafica 106. Vinculo de los gremios con la Universidad del Tolima



Fuente: Encuesta a gremios económicos

El 100% de los gremios consultados indicaron que mantienen algún tipo de vínculo con la Universidad del Tolima.

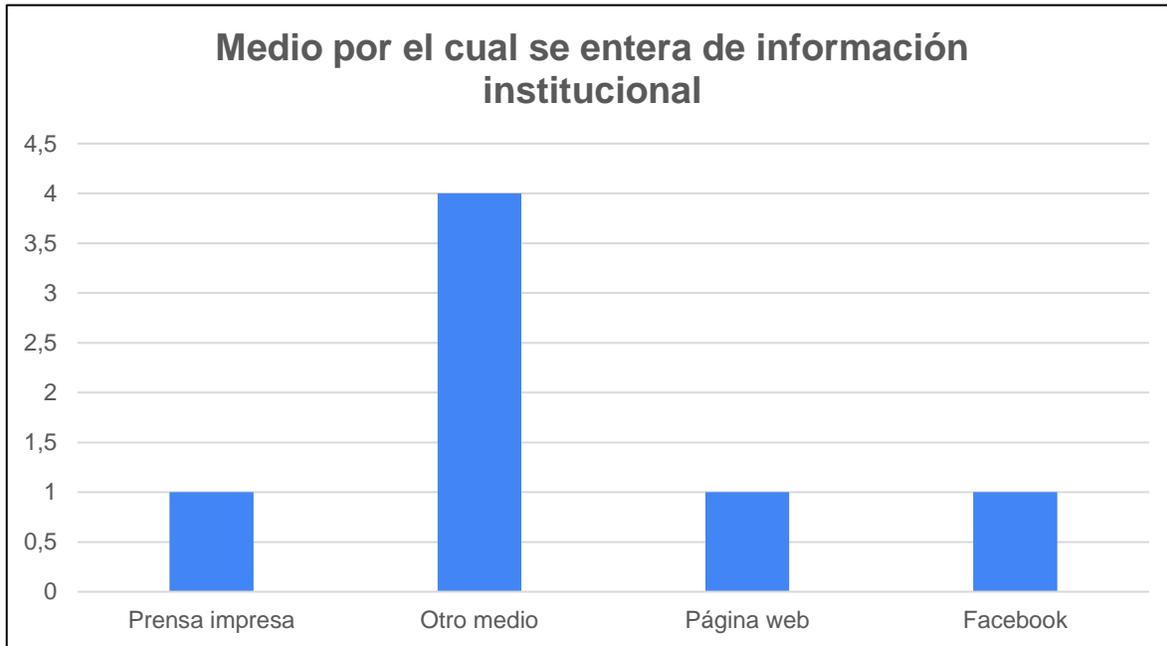
Grafica 107. Como debe contribuir la universidad con el desarrollo de la región.



Fuente: Encuesta a gremios económicos

Los gremios consultados opinaron que la Universidad contribuye al desarrollo de la región con las siguientes acciones: Realizando investigaciones socioeconómicas, reformando el plan de estudios, formando profesionales íntegros, con profesionales idóneos, con Educación de Calidad, Direccionando los estudios e investigaciones, con generación de talento humano calificado.

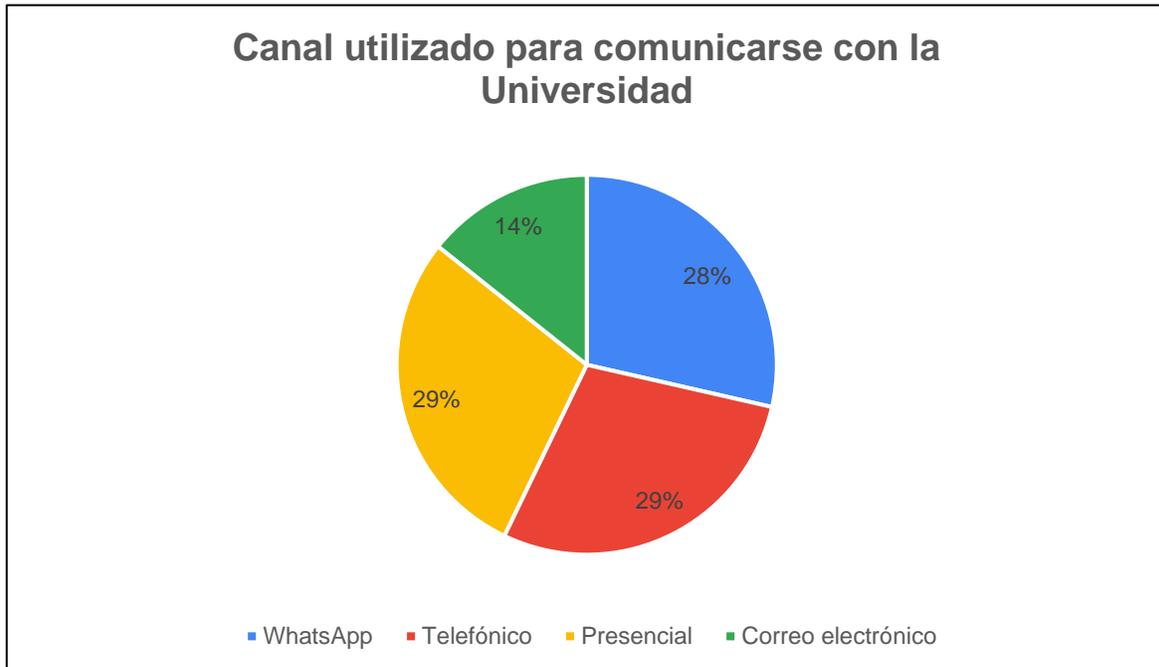
Grafica 108. Medio por el cual se entera de la información institucional



Fuente: Encuesta a gremios económicos

En cuanto a los medios por los cuales los gremios se enteran de la información institucional de la Universidad del Tolima, los gremios indicaron que en un 57% se entera por otros medios y el 14% se entera por prensa impresa, un 14% por la página web y otro 14% por Facebook.

Grafica 109. Canal utilizado para comunicarse con la Universidad



Fuente: Encuesta a gremios económicos

Los gremios encuestados en relación al canal que utilizan para comunicarse con la Universidad del Tolima manifestaron lo siguiente: En forma presencial un 29%, mediante canal telefónico un 29%, por WhatsApp un 28% y por correo electrónico un 14%.

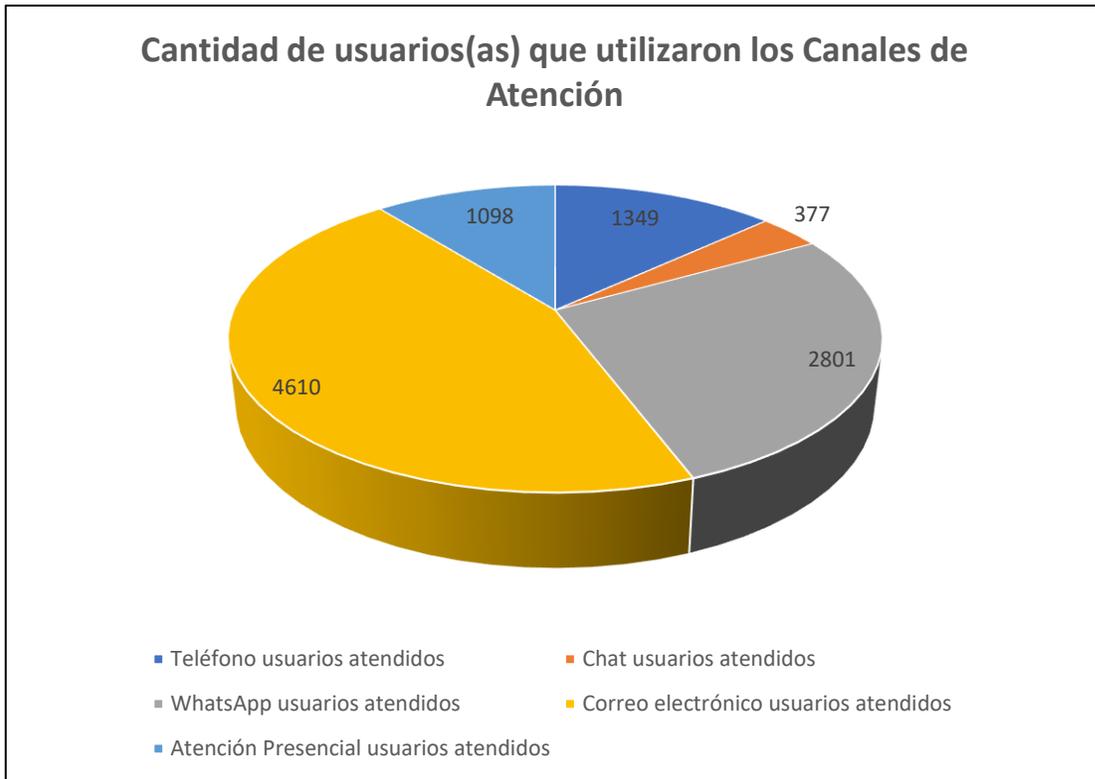
### 12.2.9 Canales de Atención

Tabla 1. Datos estadísticos Semestre A-2024

| <b>DATOS ESTADISTICOS SEMESTRE A- 2024</b> |       |
|--|-------|
| Teléfono usuarios atendidos                | 1349  |
| Chat usuarios atendidos                    | 377   |
| WhatsApp usuarios atendidos                | 2801  |
| Correo electrónico usuarios atendidos      | 4610  |
| Atención Presencial usuarios atendidos     | 1098  |
| Usuarios atendidos                         | 10240 |

Fuente: Oficina de Atención Ciudadano

Grafica 110. Distribución por canales utilizados por usuarios(as)



Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano

El mayor número de consultas de información y orientación de trámites para el semestre A-2024 que realizaron los usuarios(as) fueron realizadas por los siguientes canales de atención: Por el Canal Correo electrónico 4610 solicitudes y seguido por los canales WhatsApp con 2801 y Teléfono con 1349 consultas.

### 13. CONCLUSIONES

- Con el presente estudio de caracterización la Universidad del Tolima evidencia que se tiene debidamente caracterizados a los integrantes de su principal grupo de valor constituido por sus estudiantes de programas de pregrado y de posgrados en sus modalidades presencial y a distancia para lo cual se tienen debidamente identificadas las variables geográficas, demográficas, intrínsecas y de comportamiento tanto para aspirantes como para estudiantes matriculados.
- En relación a los aspirantes a programas de pregrado presencial el mayor número de aspirantes inscritos con 159 aspirantes corresponde al programa de Medicina, seguido por Medicina Veterinaria con 118 aspirantes inscritos, le siguen Enfermería con 96 y Licenciatura en Lenguas Extranjeras con Énfasis en Inglés con 94 aspirantes.
- En cuanto a los aspirantes inscritos a programas de pregrado en modalidad a distancia el mayor número de aspirantes se inscribieron al programa de Tecnología en regencia en Farmacia con 258 aspirantes, seguido por Licenciatura en Educación Infantil con 256 aspirantes, Seguridad y Salud en el Trabajo con 248 aspirantes e Ingeniería de Sistemas con 155 aspirantes inscritos.
- Para los aspirantes inscritos a programas de posgrados presenciales el mayor número de inscriptos corresponde al programa de Doctorado en Ciencias de la Educación con 60 aspirantes inscritos seguido por la Maestría en Educación Ambiental con 62 aspirantes. Para los posgrados modalidad a

distancia el mayor número de inscritos corresponde a la Especialización en Gerencia de Proyectos con 47 inscritos, seguida por Especialización Virtual en Ambientes y Recursos Digitales para la Educación con 23 inscritos.

- Para estudiantes matriculados para programas de pregrado en la modalidad presencial el mayor número de matriculados con 478 estudiantes corresponde al programa Licenciatura en Lenguas Extranjeras con Énfasis en Inglés, seguido por medicina con 434 estudiantes, Medicina veterinaria y Zootecnia con 380 estudiantes y Arquitectura con 375 estudiantes. En la modalidad a distancia el mayor número de estudiantes corresponde al programa de Licenciatura en Educación Infantil con 4205 estudiantes seguido por Seguridad y Salud en el Trabajo con 3435 estudiantes, por Administración Financiera con 1928 estudiantes y Licenciatura en Lengua Castellana con 1413 estudiantes.
- Para los programas de posgrados en la modalidad presencial el mayor número de matriculados lo reporta el programa de Especialización en Gerencia de Talento Humano con 37 y le sigue la Maestría en Educación con 33 estudiantes y Maestría en Clínica Médica y Quirúrgica en Pequeños Animales con 25 estudiantes. En la modalidad a distancia los programas con mayor número de estudiantes matriculados corresponden a los siguientes programas: Maestría en Pedagogía y Mediaciones Tecnológicas con 47 estudiantes y la Especialización en Gerencia de Proyectos con 19 estudiantes.
- Para todos los programas y modalidades se reportan los respectivos datos recolectados de las variables consultadas y su respectivo análisis.

- Para los grupos de interés constituidos por: Graduados, Docentes, funcionarios Administrativos, Trabajadores oficiales, Sindicatos, Proveedores, Padres de Familia y Gremios. se reportan los datos y los respectivos análisis de las variables consultadas.
- Por último, se reportan en el documento los datos estadísticos para el periodo estudiado de los reportes de los canales de atención por los cuales se realiza la atención de las consultas de información y orientación de tramites realizadas por los usuarios y usuarias de la Universidad del Tolima y de la ciudadanía en general.

## RECOMENDACIONES

- Teniendo las observaciones y recomendaciones realizadas por los usuarios(as) y grupos de interés, es necesario que la institución implemente estrategias de comunicación que faciliten el acceso a la información y realización de trámites.
- Todas las dependencias deben propender por recolectar datos de sus usuarios(as) para identificar variables que permitan realizar su caracterización y de esta manera ofrecerles un mejor servicio.
- Se requiere capacitar constantemente al personal administrativo tanto en las unidades académicas como en las dependencias de apoyo en aspectos relacionados con la de atención al usuario, con el fin de elevar el nivel de eficiencia en la atención y satisfacción de todos los usuarios 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, tanto docentes como administrativos, para la prestación de un mejor servicio a los ciudadanos.
- Actualizar permanentemente la información institucional publicada por los diferentes medios y canales institucionales de información para que los usuarios y la ciudadanía en general pueda acceder fácilmente a ella, de igual manera esta información debe ser clara y entendible para todas las personas

- evitando tecnicismos y frases complejas, utilizando técnicas de lenguaje claro.
- La alta dirección y administración de la Universidad del Tolima debe contar con este estudio como insumo para consulta en relación a decisiones y acciones vinculadas a los grupos de valor y de interés de la institución.

**Colaboraron:**

DEICY VILLALBA REY

EDITH JOHANA MEDINA HERNANDEZ

Docentes

Departamento de Matemáticas y Estadística

Facultad de Ciencias

**Elaboró:**

CARLOS ALBEIRO GIRALDO VERGARA

Profesional Universitario Oficina de Atención al Ciudadano

**Revisó y aprobó:**

JUAN DAVID GOMEZ GONZALEZ

Secretario General, Universidad del Tolima

