Caracterización
Grupos de Valor y de Interés

Universidad del Tolima

ACREDITADA DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que soñamos!

CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR Y DE INTERÉS 2021
UNIVERSIDAD DEL TOLIMA

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN 7
2. ASPECTOS GENERALES 9
2.1. Alcance 9
2.2. Definición 9
2.3. Objetivo General 12
2.4. Objetivos específicos 12
3. REQUERIMIENTOS DE LA POLÍTICA 13
3.1. Política de servicio al ciudadano 14
3.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas 14
3.3. Sistema unificado de información de trámites – SUIT 14
4. NORMATIVIDAD 15
4.1. Leyes 15
4.2. Decretos 16
4.3. Documentos COMPES 17
5. USUARIOS BENEFICIADOS: 17
6. GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS: 18
6.1. Grupos de valor 18
6.2. Grupos de interés 18
7. TIPO DE POBLACIÓN A CARACTERIZAR 19
8. VARIABLES USADAS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE GRUPO DE VALOR: 20
8.1. Estudiantes 20
8.1.1. Geográfica: 21
8.1.2. Demográfica: 22
8.1.3. Intrínseco: 23
8.1.4. De comportamiento: 24
9. VARIABLES USADAS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS: 24
9.1. Usuarios 24
9.1.1. ¿Para qué nos sirve la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés? 24

9.2. Administrativos 26
9.3. Docentes de planta y catedráticos 27
9.4. Trabajadores oficiales 27
9.5. Graduados 28
9.6. Gremios 29
9.7. Sindicatos 30
9.8. Asociaciones 32
9.9. Organizaciones Estudiantiles 33
9.10. Medios de comunicación 34
9.11. Proveedores 35
9.12. Padres de Familia 37
10. CARACTERÍSTICAS Y MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN 38
10.1. Canales de atención: 38
11. AUTOMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN 39
12. RESULTADOS 39
12.1.1. Estudiantes 39
12.2. Grupos de Interés 62
12.2.1. Gremios 62
12.2.2. Sindicatos 70
12.2.3. Asociaciones 72
12.2.4. Organizaciones estudiantiles 76
12.2.5. Proveedores 79
12.2.6. Graduados 87
12.2.7. Funcionarios de la Universidad del Tolima 95
12.2.8. Padres de Familia de Programas de Pregrado 111
12.2.9. Canales de Atención 118

Tabla de contenido para Gráficas

Gráfica 1. Distribución de la situación académica. 40
Gráfica 2. Distribución del tipo de categoría. 41
Gráfica 3. Distribución del rango de edades para estudiantes de pregrado. 42
Gráfica 4. Distribución del rango de edades para estudiantes de posgrado. 43
Gráfica 5. Diez programas con mayor frecuencia de estudiantes matriculados en el semestre A- 2021 en pregrado de la modalidad presencial. 44
Gráfica 6. Diez programas con mayor frecuencia de estudiantes matriculados en el semestre A- 2021 en posgrado. 45
Gráfica 7. Distribución del estrato socioeconómico. 46
Gráfica 8. Vulnerabilidad de estudiantes para modalidad presencial. 47
Gráfica 9. Frecuencia en los tipos de discapacidad que tienen los estudiantes de modalidad presencial. 48
Gráfica 10. Distribución del tipo de etnia a la que hacen parte los estudiantes de modalidad presencial para pregrado y posgrado. 49
Gráfica 11. Distribución de edad y género de los estudiantes de pregrado. 50
Gráfica 12. Distribución de edad y género de los estudiantes de posgrado. 51
Gráfica 13. Principales Centros de Atención Tutorial (CAT) que ofertan programas de pregrado en la Universidad del Tolima. 52
Gráfica 14. Centros de Atención tutorial - CAT que ofertan programas de posgrado en la Universidad del Tolima. 53
Gráfica 15. Principales Programas de pregrado de la Universidad del Tolima. 54
Gráfica 16. Programas de posgrado de la Universidad del Tolima. 55
Gráfica 17. Distribución de género en aspirantes de pregrado. 56
Gráfica 18. Distribución de las Unidades a las cuales se inscribieron todos los aspirantes. 57
Gráfica 19. Distribución de los 10 programas con mayor demanda. 58
Gráfica 20. Distribución de género en aspirantes de posgrado. 59
Gráfica 21. Distribución de todas las Unidades a las cuales se inscribieron todos aspirantes de posgrado. 60
Gráfica 22. Distribución de los 10 programas con mayor demanda. 61
Gráfica 23. Distribución de edad y género para Gremios 62
Gráfica 24. Estrato socioeconómico de los integrantes de los gremios. 63
Gráfica 25. Distribución de gremios en convenio con la Universidad del Tolima. 64
Gráfica 26. Distribución ocupacional en los gremios. 65
Gráfica 27. Distribución porcentual de la fuente de recursos suministrada a la Universidad. 66
Gráfica 28. Distribución porcentual de la modalidad de trabajo. 67
Gráfica 29. Medidas de Bioseguridad tomadas por los usuarios. 68
Gráfica 30. Porcentaje de personas que pertenecen a un sindicato. 70
Gráfica 31. Distribución porcentual de la disponibilidad de recursos físicos. 71
Gráfica 32. Porcentaje de personas que presentan o no síntomas de Covid-19. 72
Gráfica 33. Genero de los usuarios de las asociaciones. 73
Gráfica 34. Estrato socio económico de los integrantes de las asociaciones. 74
Gráfica 35. Recursos laborales de los usuarios de las asociaciones. 74
Gráfica 36. Porcentajes de quienes han presentado o no síntomas de Covid–19. 75
Gráfica 37. Distribución de edad y género de Organizaciones estudiantiles. 76
Gráfica 38. Distribución porcentual de las Organizaciones estudiantiles. 77
Gráfica 39. Distribución porcentual del uso de información suministrada por la Universidad. 78

Gráfica 40. Distribución porcentual de la modalidad de trabajo que desempeñan actualmente. 79
Gráfica 41. Distribución de género y edad en proveedores. 80
Gráfica 42. Distribución porcentual del estrato socioeconómico. 81
Gráfica 43. Fuente de recursos que suministran proveedores a la Universidad del Tolima. 82
Gráfica 44. Distribución porcentual de la actividad económica. 83
Gráfica 45. Número de personas que hacen parte de una ocupación o cargo. 84
Gráfica 46. Distribución porcentual del nivel de riesgo laboral 85
Gráfica 47. Distribución porcentual de personas que consideran o no su actividad laboral como un riesgo de contagio. 86
Gráfica 48. Distribución porcentual de personas que han presentado o no síntomas de Covid – 19, o que lo hayan tenido. 86
Gráfica 49. Distribución de género en graduados de la Universidad del Tolima. 87
Gráfica 50. Distribución porcentual de los estratos socioeconómicos de los graduados. 88
Gráfica 51. Distribución de los años de graduación. 89
Gráfica 52. Distribución de programas académicos. 90
Gráfica 53. Número total de personas que manejan o no una segunda lengua. 91
Gráfica 54. Porcentaje de graduados que realizaron o no estudios de posgrado. 92
Gráfica 55. Número total de graduados que manifiestan haberse comunicado o no con la Universidad. 93
Gráfica 56. Número total de graduados que utilizan los diversos canales de atención. 94
Gráfica 57. Distribución del grado de satisfacción en la Atención. 95
Gráfica 58. Rango de edades para el personal administrativo. 96
Gráfica 59. Tipo de vinculación para administrativos 2021. 97
Gráfica 60. Lugar de residencia para administrativos. 98
Gráfica 61. Distribución del nivel académico en administrativos. 99
Gráfica 62. Distribución de los diferentes tipos de cargos administrativos. 100
Gráfica 63. Rango de edad para docentes de planta. 101
Gráfica 64. Distribución del nivel de formación de los docentes de planta. 102
Gráfica 65. Cargos o escalafón de docentes de planta y su respectivo porcentaje. 103
Gráfica 66. Distribución del rango de edades para docentes catedráticos de la Universidad del Tolima. 104
Gráfica 67. Distribución del lugar de residencia de los docentes catedráticos. 105
Gráfica 68. Distribución del Nivel de formación para docentes Catedráticos. 106
Gráfica 69. Distribución de categorías de docentes catedráticos. 107
Gráfica 70. Distribución del rango de edad para trabajadores oficiales. 108
Gráfica 71. Distribución del nivel de formación académica de los trabajadores oficiales. 109
Gráfica 72. Distribución de los cargos de trabajadores oficiales en la Universidad del Tolima. 110
Gráfica 73. Distribución de género en padres de familia. 111
Gráfica 74. Distribución del nivel académico en padres de familia. 112
Gráfica 75. Distribución del Nivel de comunicación que tienen los padres de familia con la Universidad. 113
Gráfica 76. Distribución porcentual de los canales de comunicación usados por los padres de familia. 114
Gráfica 77. Nivel de satisfacción con la atención brindada por parte de la Universidad del Tolima. 115
Gráfica 78. Distribución porcentual del autocuidado respecto al Covid – 19. 116
Gráfica 79. Distribución porcentual de la modalidad de trabajo actual. 117
Gráfica 80. Distribución de género para los usuarios que requirieron servicios de la Oficina de atención al ciudadano 118
Gráfica 81. Distribución de los canales de atención que brinda la oficina de atención al ciudadano 119
Gráfica 82. Distribución de consultas de usuarios en los canales de atención que brinda la oficina de atención al ciudadano 120

Tabla de contenido para Ilustraciones

Ilustración 1. Población Total a caracterizar, asumiendo grupos de valor y de interés. 20
Ilustración 2. Variables de Caracterización en grupos de valor, Estudiantes. 21
Ilustración 3. Diversos puntos de atención a lo largo del país. 22
Ilustración 4. Datos para la Variable demográfica en grupo de interés, Estudiantes. 23
Ilustración 5. Canales de Atención al Ciudadano para grupos de valor y grupos de interés. 39

Tabla de contenido para Imágenes

Imagen 1. Fuente: Adaptación de la Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés elaborada por el DNP. 7
Imagen 2. Fuente: tomada de la plataforma de la Universidad del Tolima. 18

Tabla de contenido para Tablas

Tabla 1. Razón social para cada uno de los gremios. 69

CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR Y DE INTERÉS 2021

UNIVERSIDAD DEL TOLIMA

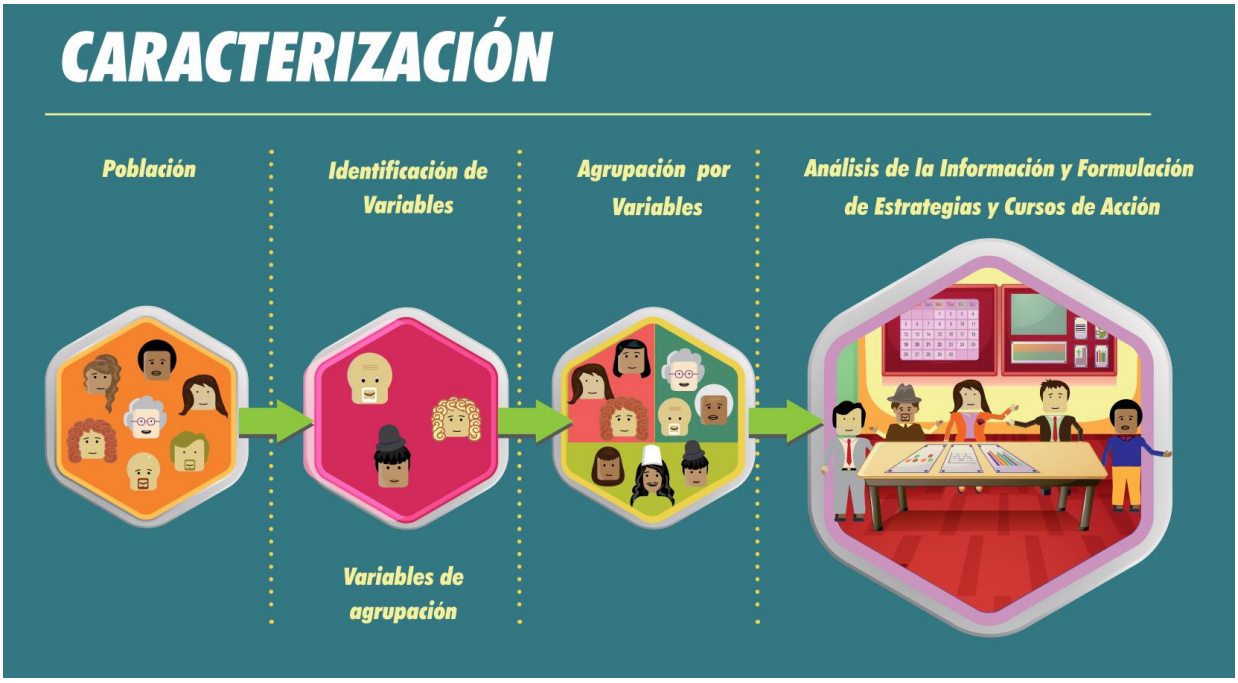


Imagen 1. Fuente: Adaptación de la Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés elaborada por el DNP.

1. INTRODUCCIÓN

La Universidad del Tolima realiza el ejercicio de caracterización de sus grupos de valor y grupos de interés, con el fin de identificarlos, describirlos y aproximarnos a conocer las expectativas, necesidades y particularidades de los ciudadanos e implementar

estrategias y acciones de mejora continua en la gestión que garanticen la excelencia en la calidad del servicio.

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

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

En este sentido, la universidad optimiza el uso de sus recursos y genera estrategias de participación ciudadana, servicio al ciudadano, trámites, rendición de cuentas e implementación y mejora continua de los canales, elementos básicos para brindar atención efectiva a los requerimientos, elevar el nivel de satisfacción y proyectar objetivos de efectividad, eficiencia y fortalecimiento de la imagen institucional.

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

2. ASPECTOS GENERALES

2.1. Alcance

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

2.2. 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: Conjunto de características diferenciadas que cada sociedad asigna a hombres y mujeres.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.3. Objetivo General

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

2.4. Objetivos específicos

- Conocer las características geográficas y demográficas de los grupos de valor y de interés que solicitan servicios en la Universidad del Tolima, con el fin de determinar algunas de sus necesidades.
- Identificar la población graduados de la Universidad del Tolima
- Conocer algunas características y necesidades de la población Estudiantil

- Describir los estudiantes con los que cuenta la Institución, pregrado, posgrado en las modalidades Presencial y de Educación a Distancia.
- Identificar los tipos de vulnerabilidad que tienen los estudiantes de la modalidad presencial y distancia.
- Identificar los tipos de etnias a la que hacen parte los estudiantes de presencial y distancia para pregrado y posgrado.
- Identificar los docentes de planta y catedráticos que hacen parte la Universidad del Tolima mediante variables sociodemográficas.
- Identificar el personal administrativo de la Universidad del Tolima mediante variables sociodemográficas.
- Identificar a los trabajadores oficiales que pertenecen a la Universidad del Tolima, mediante variables sociodemográficas.
- Determinar situaciones y necesidades, presentadas por los grupos de valor y de interés de Universidad del Tolima, dada la contingencia sanitaria producto del COVID-19, para mejorar cada uno de los trámites y servicios ofrecidos por la Institución.
- Conocer las características geográficas y demográficas de los padres de familia de los estudiantes matriculados en el semestre A de 2021 modalidad de pregrado de la Universidad del Tolima.

3. REQUERIMIENTOS DE LA POLÍTICA

Las Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Decreto 1083 de 2015 permiten fortalecer la confianza de los ciudadanos en las entidades y en el Estado, en este sentido, la Universidad del Tolima realiza la caracterización de usuarios, con el fin de proponer el diseño de acciones que permitan satisfacer sus requerimientos.

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

3.1. Política de servicio al ciudadano

Según el CONPES 3785 de 2013, la Política de Eficiencia Administrativa y Servicio del Ciudadano busca *"mejorar la efectividad, colaboración, eficiencia y capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos".* Desde este punto de vista, la caracterización identifica las particularidades de cada usuario, con el fin de adecuar la oferta institucional y la estrategia de servicio como: procesos, procedimientos y protocolos de información que cumplan con los requerimientos de los ciudadanos.

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

3.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas

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

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

3.3. Sistema unificado de información de trámites – SUIT

Para el registro de los trámites en el Sistema Unificado de Información de Trámites (SUIT), así como para los ejercicios de racionalización y optimización de trámites, es

necesario conocer las características, preferencias e intereses de quienes reciben directamente estos servicios, de manera que se responda adecuadamente a sus necesidades.

4. NORMATIVIDAD

4.1. Leyes

- Ley 1712 de 2014 Se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones

- Ley 962 de 2005 “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
- Ley 1474 del 12 de julio de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, “reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012.
- Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”. Título IV de la “Rendición de Cuentas”.
- Ley 2052 del 25 de agosto de 2020. "por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y administrativas, en Relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"

4.2. Decretos

- Decreto 1081 de 2015
- Decreto 2623 de 2009 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”
- Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”
- Decreto 019 de 2012 o “Decreto Antitrámites”, Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
- Decreto 2693 de 2012 Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones
- Decreto 943 de 2014 “Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)”.
- Decreto 2573 de 2014 “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”. Arts. 2.1.4.1
- Decreto 1083 de 2015 Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes Adopta la actualización del MECI. Racionalización de Trámites
- Decreto 124 del 26 de enero de 2016
- Decreto 491 de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación

de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecologíca".

- 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 COMPES

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

5. USUARIOS BENEFICIADOS:

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

Imagen 2. Fuente: tomada de la plataforma de la Universidad del Tolima.

6. GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS:

6.1. Grupos de valor

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

- Estudiantes

6.2. Grupos de interés

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

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

- Periodistas de los medios de comunicación de la Región.
- Asociaciones de gremios que proveen bienes, servicios y productos a la Institución, que tengan cobertura tanto Nacional como Internacional.
- Asociaciones sindicales de Docentes y Empleados públicos de la Universidad del Tolima.
- Organizaciones de Trabajadores y Empleados, considerados como sindicatos adscritos formalmente ante la Institución.
- Entidades públicas y privadas, proveedoras de productos, bienes y servicios, que estén vinculadas a la Universidad.
- Usuarios internos y externos que requieran un servicio o solicitud de información general y especializada.
- Padres de Familia
- Entes de Control

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

7. TIPO DE POBLACIÓN A CARACTERIZAR

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

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

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

8.1. Estudiantes

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

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

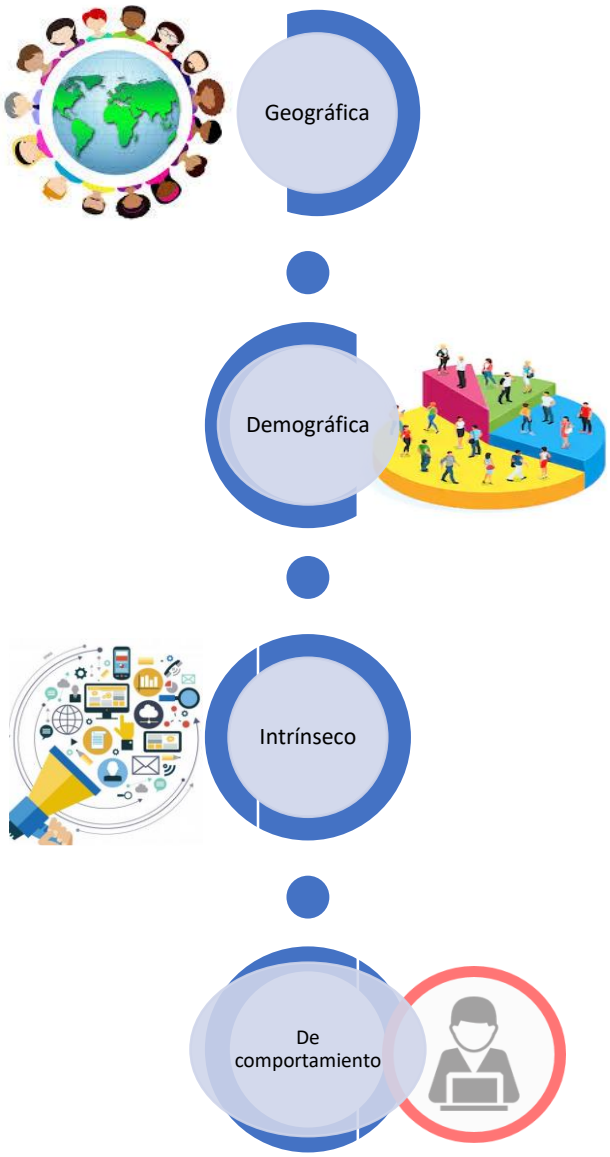


Ilustración 2. Variables de Caracterización en grupos de valor, Estudiantes.

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.

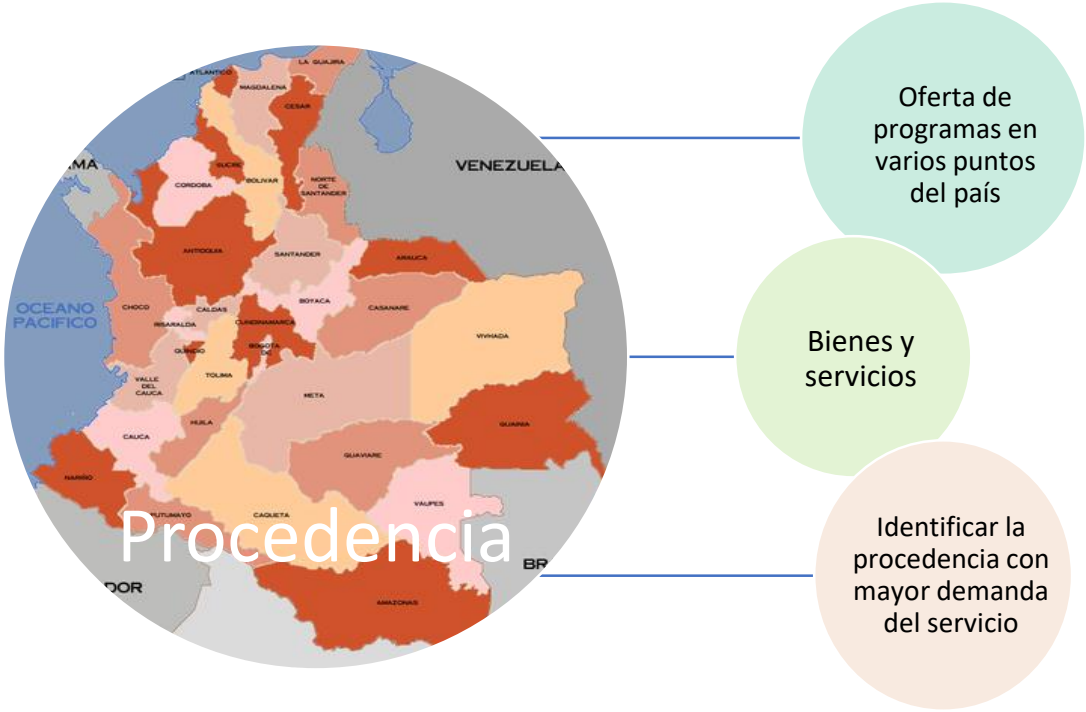


Ilustración 3. Diversos puntos de atención a lo largo del país.

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: Contrasta los géneros e identifica el que registre mayor interés por la Universidad.

- Programa: Agrupa a los usuarios según el programa académico en curso o al que estén aspirando a ingresar.

- Estrato socio económico: Se ajusta de acuerdo a las condiciones económicas del usuario, lo cual permite generar alternativas de ingreso y permanencia para quienes cuenten con escasos recursos.

- Modalidad de estudio: Distingue estudiantes que hacen parte de presencial y distancia.

- Sedes académicas: Hace parte de la modalidad distancia, y depende de los lugares donde la universidad tenga infraestructura diferente a la sede central.

Ilustración 4. Datos para la Variable demográfica en grupo de interés, Estudiantes.

8.1.3. Intrínseco:

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

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

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 ciudadanos, 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 los ciudadanos atendido.

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

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

-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 sobre diferentes aspectos a evaluar como: Servicio, Talento Humano e infraestructura, para seleccionar variables de interés

- Género
- Canales de atención
- Principales requerimientos de los usuarios

Servicio

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

Talento humano

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

Infraestructura

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

9.2. Administrativos

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

Se evalúan las siguientes variables:

- Edad
- Género
- Procedencia
- Nivel académico

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

9.3. Docentes de planta y catedráticos

La universidad del Tolima como función principal busca formar y capacitar profesionales que se desenvuelvan satisfactoriamente en el campo laboral. Por esta razón, el personal docente debe contar con experiencia y preparación intelectual y profesional que satisfaga la exigencia académica de los estudiantes.
La caracterización permite conocer el nivel profesional y rango de edad, entre otras características importantes para el desempeño óptimo de las funciones de los docentes y la interacción en el aula de clase.

Se evalúan las siguientes variables:

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

9.4. Trabajadores oficiales

Es personal vinculado por contrato de trabajo que genera obligaciones soportadas en la normatividad vigente que garantiza sus derechos.
El análisis de caracterización permite detectar las funciones de los trabajadores oficiales y el cargo que les corresponde, como también su nivel académico:

- Edad
- Género

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

9.5. Graduados

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, ya que como graduados, pueden suministrar ideas en pro de la calidad académica, administrativa y de servicio.

Se evalúan las siguientes variables:

- Edad.
- Genero.
- Estrato socioeconómico.
- Programa del cual es egresado.
- Año de graduación.
- Habla una segunda lengua, ¿cuál?
- Realizó estudios de posgrado, ¿cuál/ (es)?
- Después de su graduación ha tenido que comunicarse con la Universidad, ¿para qué tipo de gestión?
- Qué canal/(es) utiliza para comunicarse con la U.T.
- Nivel de satisfacción en la atención cuando se ha comunicado con nuestra institución.
- Pertenece a una minoría étnica, asociación o grupo recreativo, ¿Cuál?
- Realizo estudios de posgrados, cual/ (es)?
- Está interesado en realizar un posgrado en la Universidad del Tolima, ¿cuál?
- Qué programas de actualización, profundización o educación continuada debería. ofertar la Universidad a sus egresados.

- Considera que el plan de estudios de la carrera o pregrado, tal como usted lo conoció, debe ser actualizado o renovado, por qué.
- Sugerencias, inconformidades, reconocimientos o felicitaciones en relación con los servicios prestados.

9.6. Gremios

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

Los gremios con los que tiene relación la Universidad, son:

- Acodrés
- Acopi Tolima
- ADT
- Andi Tolima
- Comité Bancaria
- Camacol
- Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima
- Cámara de Comercio de Ibagué
- Cámara de Comercio del sur y Oriente del Tolima
- Comité de Cafeteros
- Comité de Ganaderos del Tolima
- Fedearroz
- Serviarroz
- Fondo Ganadero del Tolima
- Cotelco
- Etc.

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

- Género.
- Edad
- Ocupación o cargo
- ¿Cuál es la fuente de recursos que suministra a la Universidad del Tolima? (Bienes y servicios, productos
- Estrato socioeconómico.
- A qué gremio pertenece.
- Tipo de Cobertura
- ¿Actualmente se encuentra laborando?
- ¿Qué modalidad de trabajo desempeña actualmente?
- En su lugar de trabajo se toman las medidas de Bioseguridad necesarias para evitar la propagación del virus de Covid-19.
- ¿Ha presentado síntomas de Covid-19?
- ¿Ha interactuado con una persona que presenta o ha presentado síntomas, o que en su defecto haya resultado positivo para Covid-19?
- ¿Ha tenido que salir de su lugar de residencia por cuestiones laborales?
- ¿Qué tan riguroso ha sido con las medidas de aislamiento preventivo y distanciamiento social?

9.7. Sindicatos

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

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
- OCE Colombia – Organización Colombiana de Estudiantes
- FEU Colombia – Federeción Estudiantil Universitaria
- ASESIUTOL – Cabildo indigena de la Universidad del Tolima
- SINTRAOFTU – Sindicato de trabajadores oficiales Universidad del Tolima
- ASDUT – Asociación Sindical de Docentes de la Universidad del Tolima

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

- Género
- Edad
- Estrato socioeconómico
- Indique a cuál sindicato pertenece
- Cuenta con los recursos físicos necesarios para desarrollar su labor
- ¿La Universidad del Tolima le ha suministrado recursos para cumplir satisfactoriamente con sus actividades laborales?
- ¿Actualmente se encuentra laborando?
- ¿Qué modalidad de trabajo desempeña actualmente?
- En su lugar de trabajo se toman las medidas de Bioseguridad necesarias para evitar la propagación del virus del Covid-19
- ¿Ha presentado síntomas de Covid-19?
- ¿Ha interactuado con una persona que presenta o ha presentado síntomas, o que en su defecto haya resultado positivo para Covid-19?

- ¿Ha tenido que salir de su lugar de residencia por cuestiones laborales?
- ¿Qué tan rigoroso ha sido con las medidas de aislamiento preventivo y distanciamiento social?

9.8. Asociaciones

Se crean por la necesidad de defender intereses en común, de acuerdo a la asociación a la cual pertenecen. De esta manera, se proponen objetivos que servirán como fortalezas en los lineamientos que tenga la universidad en su funcionalidad.
Por esta razón, se debe evaluar y caracterizar las diferentes asociaciones con las que cuenta la institución y así, conocer el nivel de satisfacción laboral y su visión general de la estructura orgánica de la Universidad.

Entre las Asociaciones de la Universidad se encuentran:

- ASPU TOLIMA – Asociación Sindical de profesores Universitarios Seccional Tolima
- ASEPCUT – Asociación Sindical de empleados públicos de Carrera Administrativa
- ASESIUTOL-Cabildo Indígena de la Universidad del Tolima
- ASDUT- Asociación Sindical de Docentes de la Universidad del Tolima

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

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

- ¿Actualmente se encuentra laborando?
- ¿Qué modalidad de trabajo desempeña actualmente?
- ¿En su lugar de trabajo se toman las medidas de Bioseguridad necesarias para evitar la propagación del virus del Covid-19?
- ¿Ha presentado síntomas de Covid-19?
- ¿Ha interactuado con una persona que presenta o ha presentado síntomas, o que en su defecto haya resultado positivo para Covid-19?
- ¿Ha tenido que salir de su lugar de residencia por cuestiones laborales?
- ¿Qué tan riguroso ha sido con las medidas de aislamiento preventivo y distanciamiento social?

9.9. Organizaciones Estudiantiles

Dicha organización mantiene su propio local dentro de la entidad educativa y **se** dedica a actividades sociales y culturales organizadas por y **para** los estudiantes, asumiendo también el papel de dar o facilitar apoyo académico a los estudiantes.

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

- Género.
- Edad
- Estrato socioeconómico.
- Indique a cuál asociación pertenece
- ¿Cuenta con los recursos físicos necesarios para desarrollar su labor?
- ¿La Universidad del Tolima le ha suministrado recursos para cumplir satisfactoriamente con sus actividades laborales?
- ¿Actualmente se encuentra laborando?
- ¿Qué modalidad de trabajo desempeña actualmente?
- ¿En su lugar de trabajo se toman las medidas de Bioseguridad necesarias para evitar la propagación del virus del Covid-19?

- ¿Ha presentado síntomas de Covid-19?
- ¿Ha interactuado con una persona que presenta o ha presentado síntomas, o que en su defecto haya resultado positivo para Covid-19?
- ¿Ha tenido que salir de su lugar de residencia por cuestiones laborales?
- ¿Qué tan riguroso ha sido con las medidas de aislamiento preventivo y distanciamiento social?

9.10. Medios de comunicación

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

Algunos de los medios de comunicación que presentan relación con la Universidad del Tolima, son:

- El nuevo día
- El olfato
- Q´hubo
- Ecos del Combeima
- La Cariñosa
- Ondas de Ibagué
- La Voz del Tolima
- Enfoque
- RCN Radio
- Editorial el Tiempo

Se evalúan las siguientes variables:

- Edad
- Género
- Estrato Socioeconómico
- Ocupación o cargo
- Maneja una segunda lengua ¿Cuál/(es)?
- Qué tipo de plataformas utiliza
- Qué medios de comunicación conoce la Universidad del Tolima
- Qué medios utiliza para desarrollar la labor de comunicador
- ¿Se maneja diferente la información de acuerdo al medio de comunicación?
- Uso de fuentes externas a las institucionales para generar información
- Niveles de uso de los medios de comunicación en un día
- ¿Se manejan estadísticas del uso de los medios de comunicación? ¿Cuál es el más frecuente?
- Considera que se deberían desarrollar más alternativas de comunicación
- Cuáles son los elementos que más le aportan a su desarrollo como profesional

9.11. Proveedores

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

Algunos proveedores de bienes y servicios:

- NUTRICOL
- CONTROLES EMPRESARIALES
- ILEYNER LUNA BERMUDEZ
- TODOTINTAS
- ZC FIESTAS Y EVENTOS S.A.S

- LAB. PETROLEROS Y BIOLOGICOS
- LUZ ANGELA RUBIO DE PEDROZA
- ARC ANALISIS S.A.S
- TEK SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.A.S
- MARIA NANCY GARZON DE MESA
- PROSUMINISTROS COLOMBIA S.A.S
- ISHOP COLOMBIA S.A.S
- SUMINISTROS DE LABORATORIO KASALAB
- MABEL ZABALETA BARRETO
- REACTIVOS EQUIPOS Y QUIMICOS LIMITADA
- ARTESCO S.A
- COLORS EDITORES
- MAKRO SUPERMAYORITAS
- LEÓN GRÁFICAS
- DISPROVET
- EDITORIAL MEDICA INTERNACIONAL
- GRUPO MILLIGRAM S.A.S.

Se evalúan las siguientes variables:

- Género
- Edad
- Estrato Socioeconómico
- Tipo de contrato
- Cuál es la fuente de recursos que suministra a la Universidad del Tolima (Bienes y Servicios, Productos)
- ¿Actualmente se encuentra laborando?
- Actividad Económica
- Ocupación o cargo que tenga dentro de su actividad económica
- Cuáles son los canales de atención que ha usado para ofrecer sus bienes y servicios a la Universidad del Tolima

- Cuáles son los canales de atención que ha usado la Universidad del Tolima para solicitar sus servicios
- Cuál he sido el medio de entrega que su empresa ha elegido para abastecer de bienes y servicios a la Universidad
- Cobertura de la empresa
- Nivel de riesgo ocupacional-laboral
- Tipo de empresa
- En su lugar de trabajo se toman las medidas de bioseguridad necesarias para evitar la propagación del virus del Covid-19
- ¿Considera que su actividad laboral presenta un mayor riesgo de contagio de Covid-19?
- ¿Ha presentado síntomas de Covid-19?
- ¿Ha interactuado con una persona que presenta o ha presentado síntomas, o que en su defecto haya resultado positivo para Covid-19?
- ¿Ha tenido que salir de su lugar de residencia por cuestiones laborales?
- ¿Qué tan riguroso ha sido con las medidas de aislamiento preventivo y distanciamiento social?

9.12. Padres de Familia

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

- Género.
- Estrato socioeconómico
- Departamento de residencia
- Nivel de estudio
- Nivel de comunicación que tiene con la Universidad del Tolima
- Qué canales utiliza para comunicarse con la Universidad del Tolima?

- Cuántos hijos estudian en la Universidad del Tolima
- Trabaja o ha trabajado en la Universidad del Tolima
- Tiene algún familiar que trabaje en la Universidad del Tolima
- ¿Qué tan riguroso ha sido con las medidas de aislamiento preventivo y distanciamiento social?
- ¿Ha presentado síntomas de Covid-19?
- ¿Qué modalidad de trabajo desempeña actualmente?

10. CARACTERÍSTICAS Y MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

El procesamiento de la información recolectada para la caracterización, se desarrolló en conjunto a la política de protección de datos personales, basada en el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014, el cual hace énfasis en los derechos que deben protegerse al señalar una categoría de información como clasificada. Asi mismo la Universidad del Tolima cuenta con las políticas, lineamientos y parámetros para el tratamiento y protección de sus datos personales las cuales se encuentran en el siguiente link: https://www.ut.edu.co/images/RES._0676_DEL_27-05-19_ADOPTA_MANUAL_DE_POLITICAS.pdf

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

10.1. Canales de atención:

Ilustración 5. Canales de Atención al Ciudadano para grupos de valor y grupos de interés.

11. AUTOMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

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

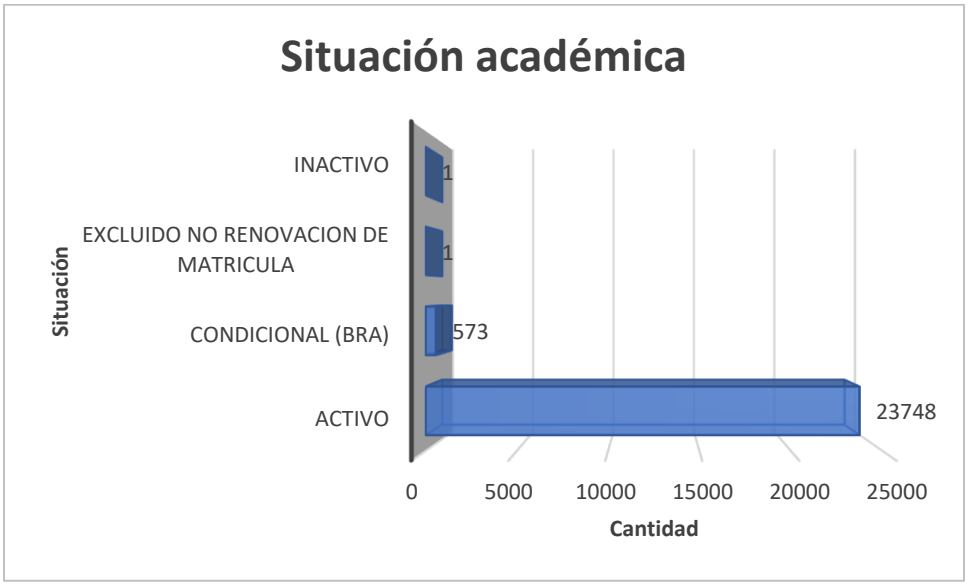
12. RESULTADOS

12.1. Grupos de valor

12.1.1. Estudiantes

Estudiantes matriculados en el semestre A-2021, modalidad presencial (pregrado y posgrado)

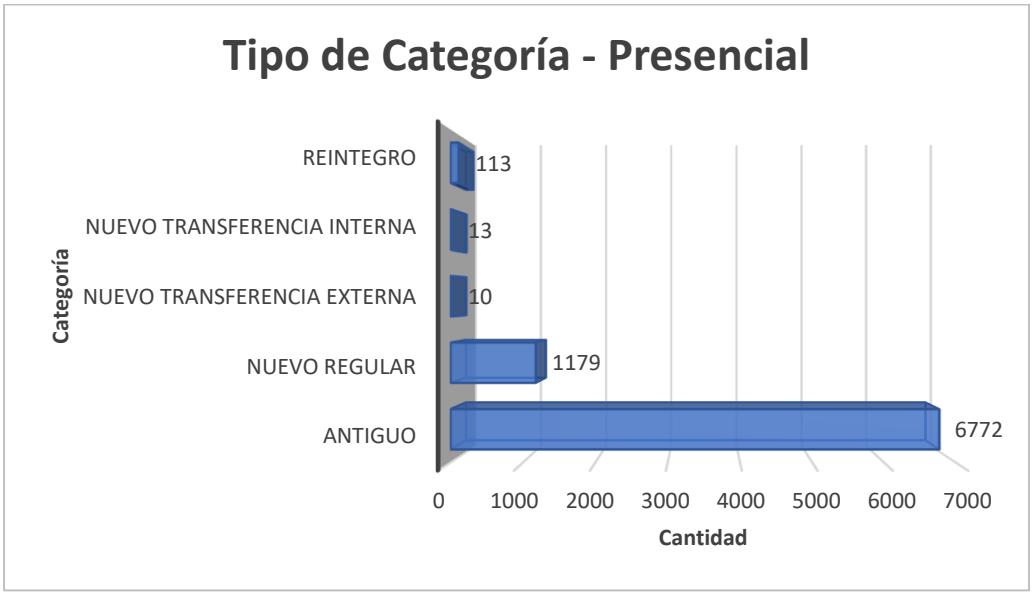
A continuación, se presentará información suministrada por registro académico, la cual contiene datos de pregrado y posgrado para estudiantes matriculados en el semestre A-2021 en modalidad presencial, de manera que se presentarán gráficas con la información unificada y otras variables que fueron separadas por pregrado y posgrado según se considerara pertinente.



Gráfica 1. Distribución de la situación académica.

Dentro de la situación académica se encuentran diferentes categorías que corresponden a características que incluyen tanto estudiantes de pregrado como de posgrado. En el caso de los matriculados para el semestre A – 2021, se tiene que un alto porcentaje correspondiente al 97,63%, es decir 2,25% más que lo reportado el año anterior se encuentran en situación de activo; seguido por el 2,35% (1,9% menos que el año anterior) en condicional (BRA), esto quiere decir que se encuentran en bajo rendimiento académico cuando su promedio de periodo es inferior a 3.0, situación que aplica únicamente para estudiantes de pregrado.

Por último, se tienen dos categorías, una representa a los excluidos por no renovar su matrícula con tan solo una persona (mientras que para el año pasado se reportaron 21) y la otra, por estar inactivo (el año anterior no hubo ninguno).



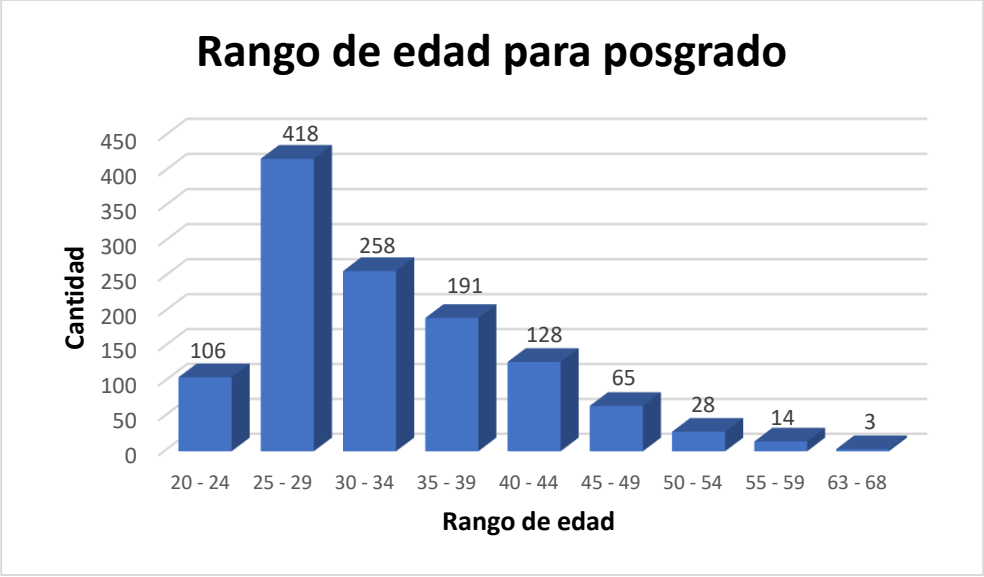
Gráfica 2. Distribución del tipo de categoría.

Como se puede observar en la gráfica anterior, la mayor frecuencia se encuentra en la categoría de antiguo con 83,74% de los estudiantes (8,56% menos que los registrados el año anterior), quiere decir que son estudiantes que han permanecido en una secuencia continua de semestres matriculados; seguido de un 14,58% (un 11,23% más que lo registrado el año anterior) en la categoría de nuevo regular; seguido de la categoría reintegro con un 1,39%, siendo estos los estudiantes que se ausentaron voluntariamente o han sido retirados de la Universidad temporalmente por motivos académicos o disciplinarios para volver a adquirir la calidad de estudiante.

Gráfica 3. Distribución del rango de edades para estudiantes de pregrado.

En la modalidad pregrado existe un total de 23028 estudiantes matriculados, de los cuales se tienen rangos de edades presentados en la gráfica anterior, allí se puede evidenciar una fuerte tendencia en las edades inferiores que van de 20 a 24 años, seguido por las de 25 a 29 y en menor medida para las mayores de 35. Con lo anterior, se puede inferir que los estudiantes matriculados son en su mayoría jóvenes, posiblemente recién egresados de su bachillerato o que han realizado algún estudio previo, y para el caso de las edades mucho mayores puede deberse a personas que quisieron iniciar una nueva carrera o que posiblemente la habían aplazado para dedicarse a otras labores. Sin embargo, en comparación a lo registrado el año anterior, se evidencia un rango más amplio en las edades superiores.

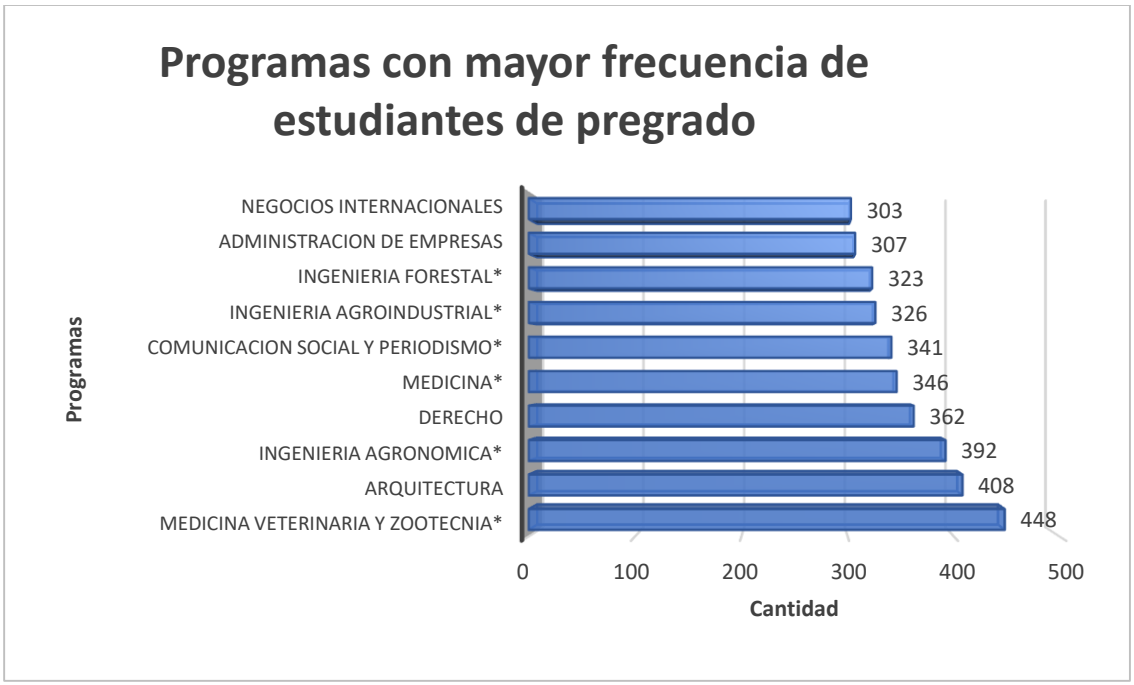
Por otra parte, se encuentra un mayor porcentaje de mujeres en el total de la población, ya que representan el 65% y los hombres el 35%, caso completamente contrario a lo registrado el año anterior, ya que se tenía mayor porcentaje de hombres.



Gráfica 4. Distribución del rango de edades para estudiantes de posgrado.

En posgrado se tiene un total de 1295 personas (557 más que el año anterior), y en su rango de edades se puede ver una tendencia similar a la de pregrado en cuanto a su distribución, sin embargo, existe una mayor presencia de estudiantes en los rangos de edades mayores 25 a 29 en contraste con pregrado, y aparece un rango adicional, esto quiere decir que los posgrados son dados en edades superiores donde las personas probablemente han realizado estudios previos y quieren hacer alguna profundización en un tema.

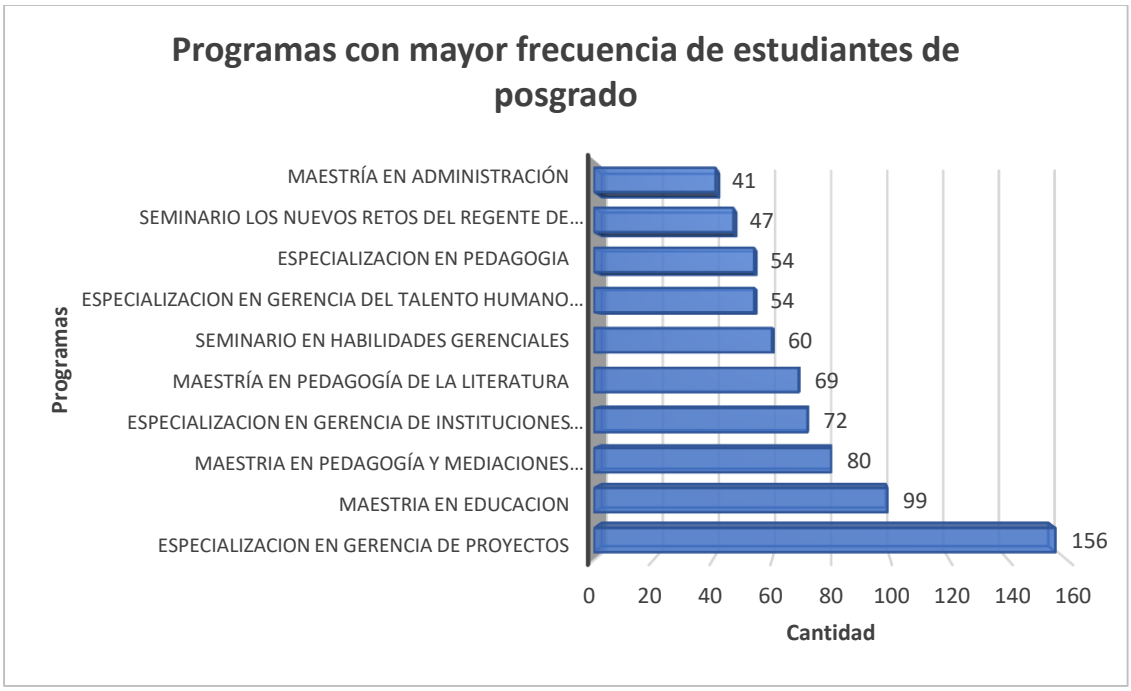
Cabe resaltar que, al igual que en pregrado, existe una mayor presencia de mujeres en el total de la población, representando así el 60% (aumentando en un 6% más que el año anterior), y los hombres un 40%.



Gráfica 5. Diez programas con mayor frecuencia de estudiantes matriculados en el semestre A- 2021 en pregrado de la modalidad presencial.

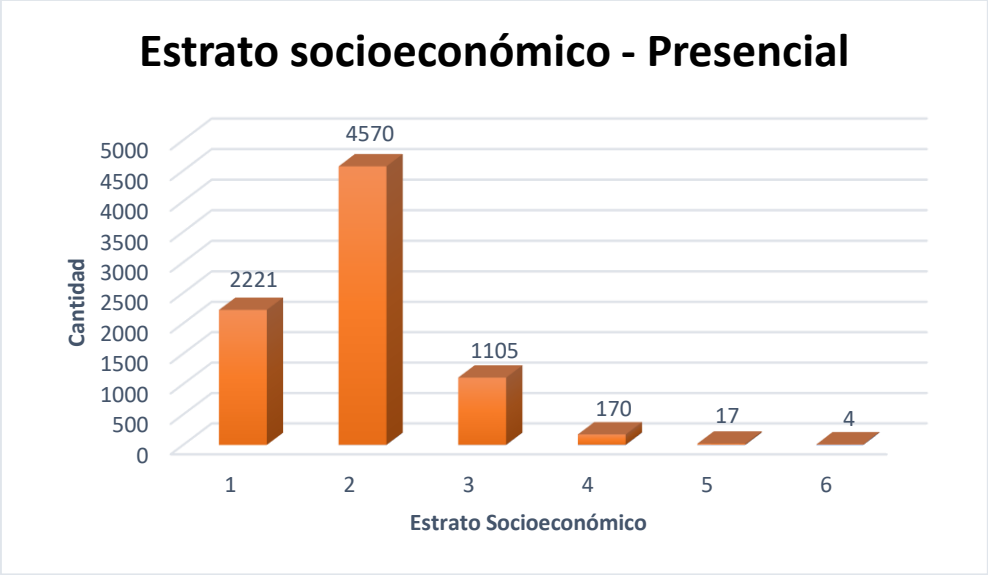
En el gráfico anterior se presentan los 10 programas con mayor frecuencia de matriculados en pregrado en la modalidad presencial, siendo de esta manera el programa de medicina veterinaria el que se ubica en el primer lugar con un porcentaje de 6%, seguido por arquitectura con 5.5%, ingeniería agronómica con 5.2%, derecho con 4.8% y se distribuyen valores menores para el resto.

De los10 programas con mayor cantidad de estudiantes, el 60% tienen acreditación de alta calidad, que son todos aquellos que tienen un asterisco cuando termina el nombre.



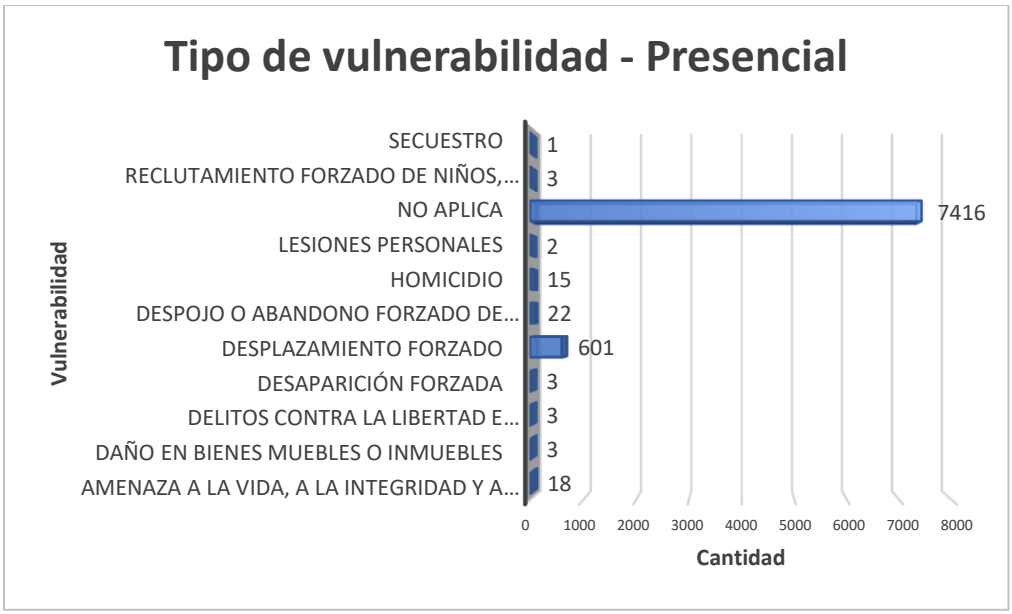
Gráfica 6. Diez programas con mayor frecuencia de estudiantes matriculados en el semestre A- 2021 en posgrado.

Para la gráfica de programas en posgrado, también se tomaron los 10 con mayor frecuencia de matriculados, obteniendo que la especialización en gerencia de proyectos es la que cuenta mayor demanda con un 12% del total de estudiantes, siendo este un valor muy alto en contraste con los demás programas ofertados, seguida por maestría en educación con un 7,6% quien ocupaba el primer lugar el año anterior, y muy cerca de este la maestría en pedagogía y mediaciones tecnológicas.



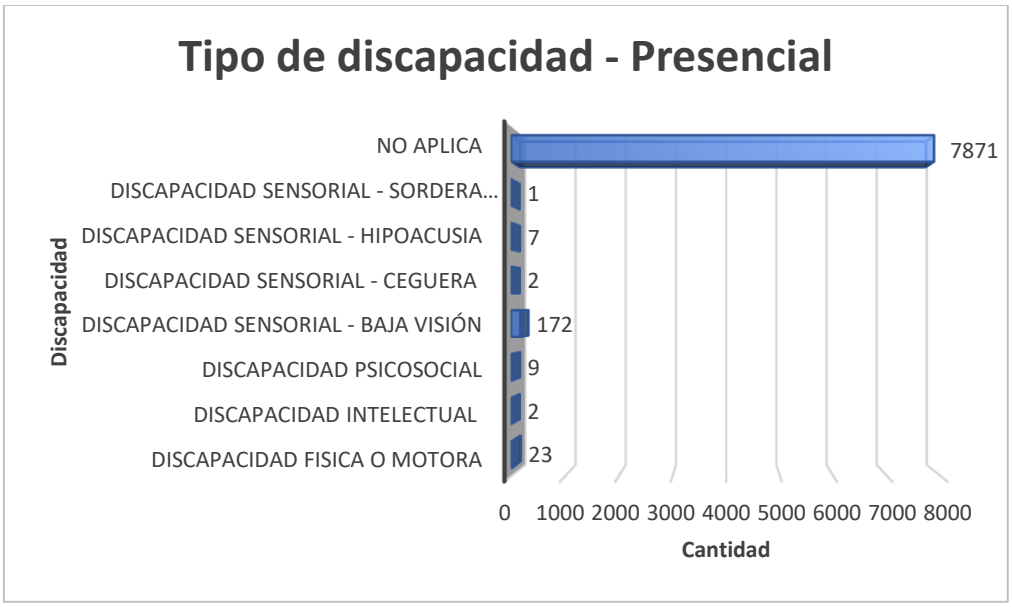
Gráfica 7. Distribución del estrato socioeconómico.

El total de estudiantes matriculados en el semestre A-2021, para modalidad presencial tanto en pregrado como posgrado, se encuentran principalmente dentro del estrato 2, seguido por el 1 y 3; siendo esta una distribución igual a la presentada el año anterior. Mientras que para el caso del estrato 6, se reportan 4 personas (3 más a las registradas en la caracterización 2020). Lo cual puede deberse en gran medida a que se trata de una universidad pública, que brinda educación superior gratuita para aquellas personas con bajos recursos.



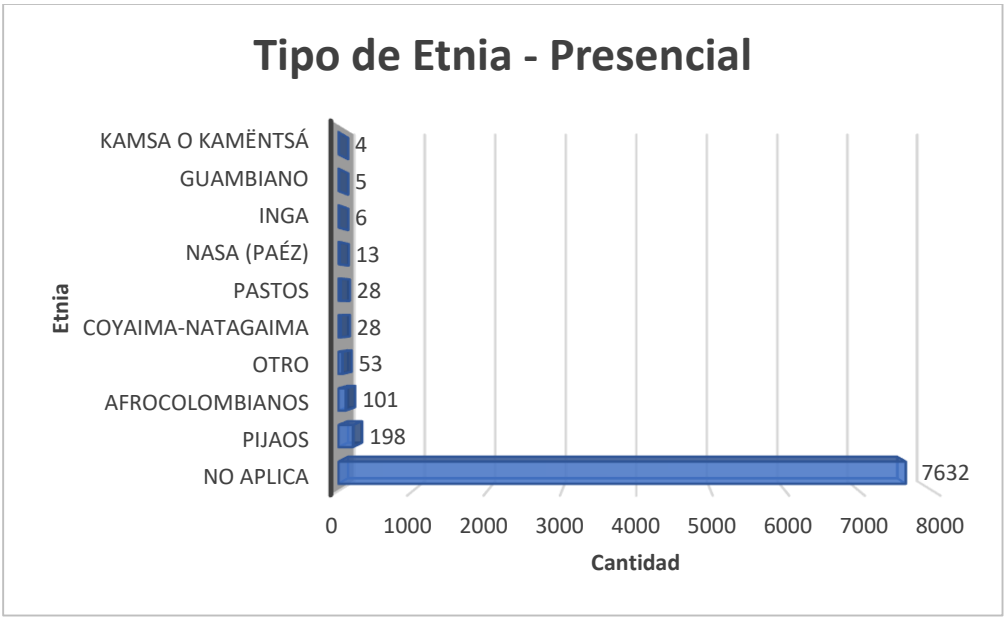
Gráfica 8. Vulnerabilidad de estudiantes para modalidad presencial.

En la gráfica anterior se pueden observar los tipos de vulnerabilidad que tienen los estudiantes de modalidad presencial y cuál es la frecuencia en cada uno de ellos; encontrando que el 91.7% no presentan ningún tipo de vulnerabilidad, sin embargo, el 7.43% (0.21% más que el 2020) registran hacer parte del desplazamiento forzado, lo que se refiere a la situación de las personas que dejan sus hogares debido a los conflictos, violencia, persecuciones y violaciones de los derechos humanos. Cabe aclarar que la información anterior es unificada de pregrado y posgrado.



Gráfica 9. Frecuencia en los tipos de discapacidad que tienen los estudiantes de modalidad presencial.

Se tiene que el 97,33% (0,13% menos que el año anterior) de los estudiantes que hacen parte de la modalidad presencial para pregrado y posgrado no presentan ningún tipo de discapacidad y pueden recibir las clases sin necesitar de condiciones especializadas, seguido del 2.13% (0,06% más que el 2020) que tiene una discapacidad de tipo sensorial de baja visión, siendo esta una condición que afecta directamente la percepción de imágenes en forma total o parcial, y va desde la baja visión hasta la ceguera. Mientras que el porcentaje más bajo la discapacidad sensorial de sordera con un 0.01% de la población matriculada.



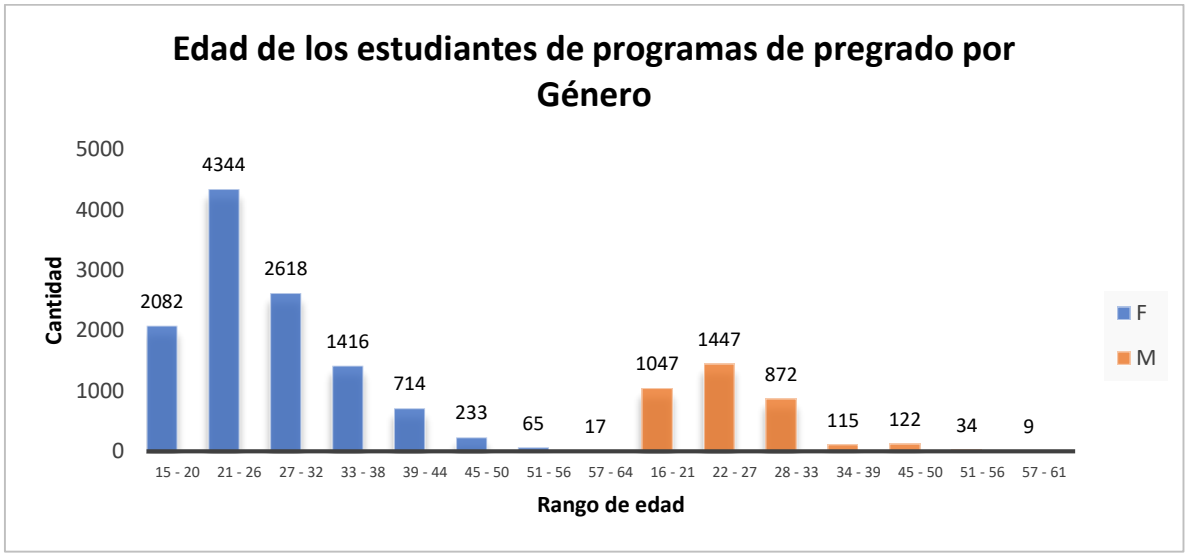
Gráfica 10. Distribución del tipo de etnia a la que hacen parte los estudiantes de modalidad presencial para pregrado y posgrado.

Aquí se presentan las 10 etnias que tienen mayor frecuencia de estudiantes, donde el 94.37% de los estudiantes indican que no hacen parte de ninguna etnia, seguido por el 2.45% (0.5% más que en el 2020) que hacen parte de los Pijaos que son una etnia conformada por comunidades indígenas que poblaron la cordillera central de los Andes, entre los nevados de Huila, Tolima y Quindío. El 1.25% hace parte de la etnia afrocolombiana, que cuentan con raíces y descendencia histórica, étnica y cultural africana nacidos en Colombia, con su diversidad racial, lingüística y folclórica.

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

Estudiantes matriculados en el semestre A-2021, modalidad Distancia (pregrado y posgrado).

A continuación, se presentará información suministrada por registro académico, la cual contiene datos de pregrado y posgrado para estudiantes matriculados en el semestre A-2021 en modalidad de distancia en los diferentes centros tutoriales con los que la universidad cuenta, de manera que se presentarán los resultados con información unificada.

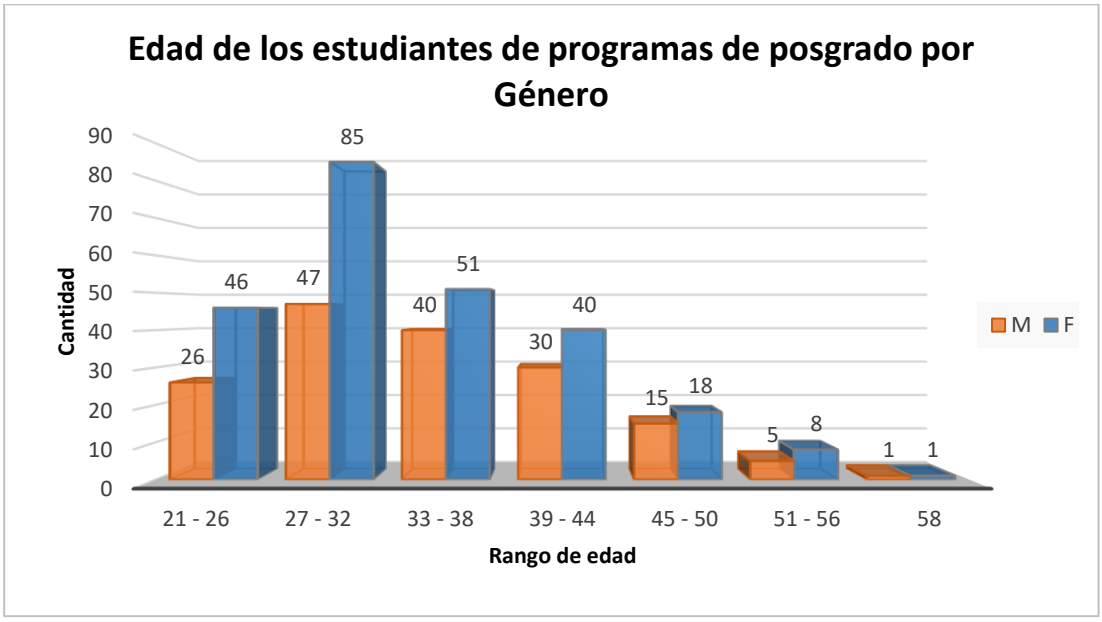


Gráfica 11. Distribución de edad y género de los estudiantes de pregrado.

En la modalidad de educación a distancia a nivel de pregrado se encuentran matriculados un total de 15819 estudiantes (3.133 más que los inscritos para el 2020), en la gráfica anterior se muestra la distribución de los mismos en rangos de edad, diferenciando el género por colores, siendo el azul representativo de las mujeres y el naranja de los hombres, se puede observar que para el género femenino el 27,46% se encuentran en edades de 21 a 26 años, mientras que para el género masculino el mayor rango registrado es el que va de los 22 a los 27 años. Esto indica que la mayoría de estudiantes matriculados son personas jóvenes, que iniciaron sus estudios a temprana edad después de haber terminado su etapa de bachillerato o bien algún otro curso previo.

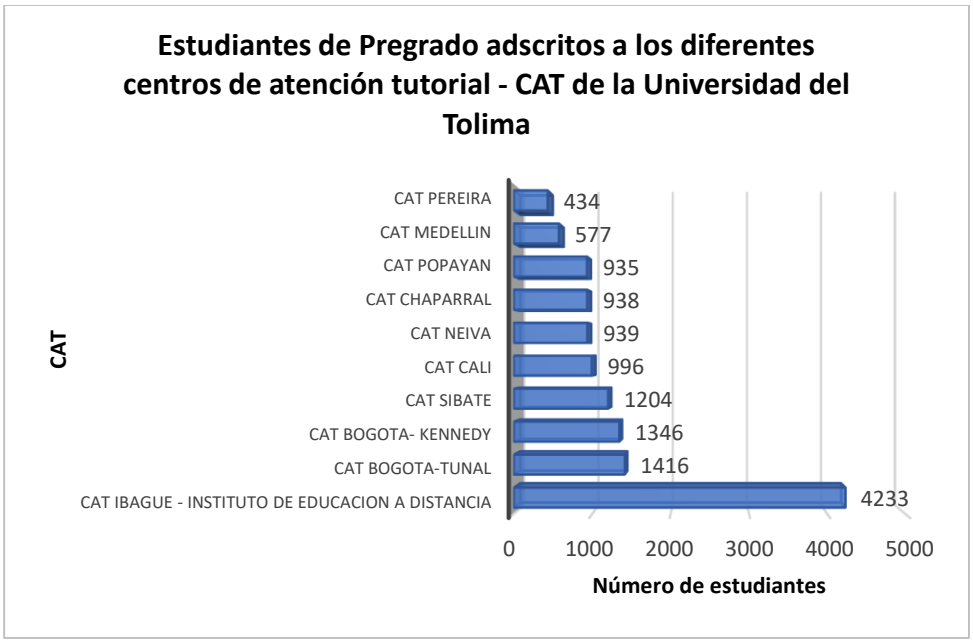
En cuanto al género de los estudiantes se encuentra mayormente ocupado por mujeres representando un total del 73% de los estudiantes de esta modalidad, mientras que los

hombres ocupan un total de 27%, lo que representa una brecha considerable en cuanto al género de los matriculados en programas de pregrado.



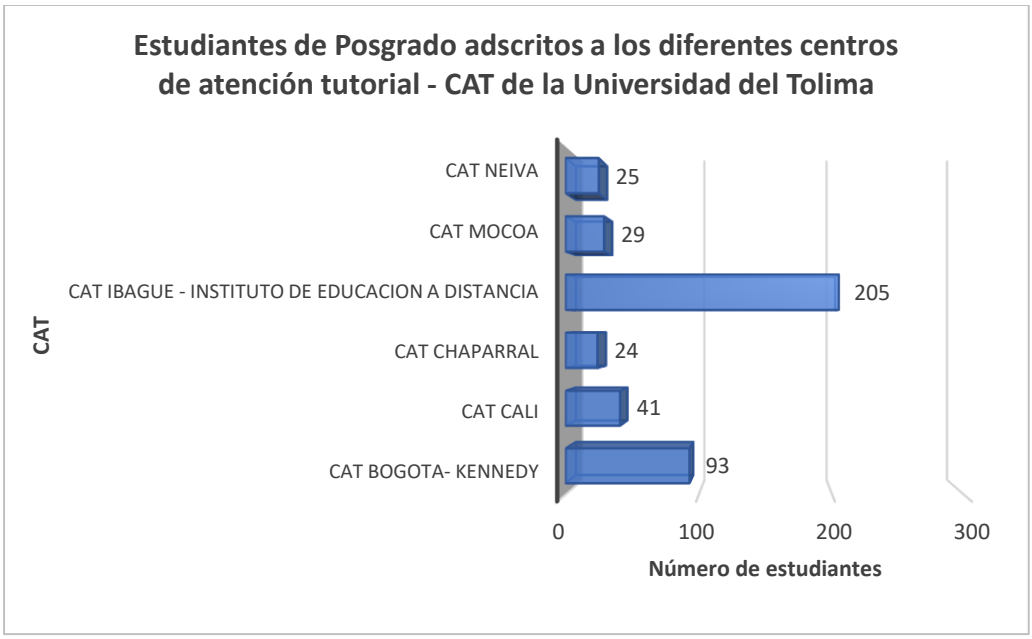
Gráfica 12. Distribución de edad y género de los estudiantes de posgrado.

A continuación, se observa la distribución de los estudiantes de posgrado según su edad y su género, se cuenta con un total de 132 estudiantes con edades entre los 27 y 32 años lo que tiene sentido debido a que son profesionales profundizando algún área de interés, no obstante 72 personas entre los 21 y los 26 años están cursando estos programas (44 más que los registrados para este rango en el 2020). En cuanto al género en esta modalidad también es mayor la presencia de mujeres 60% y los hombres representan un total del 40% de los estudiantes.



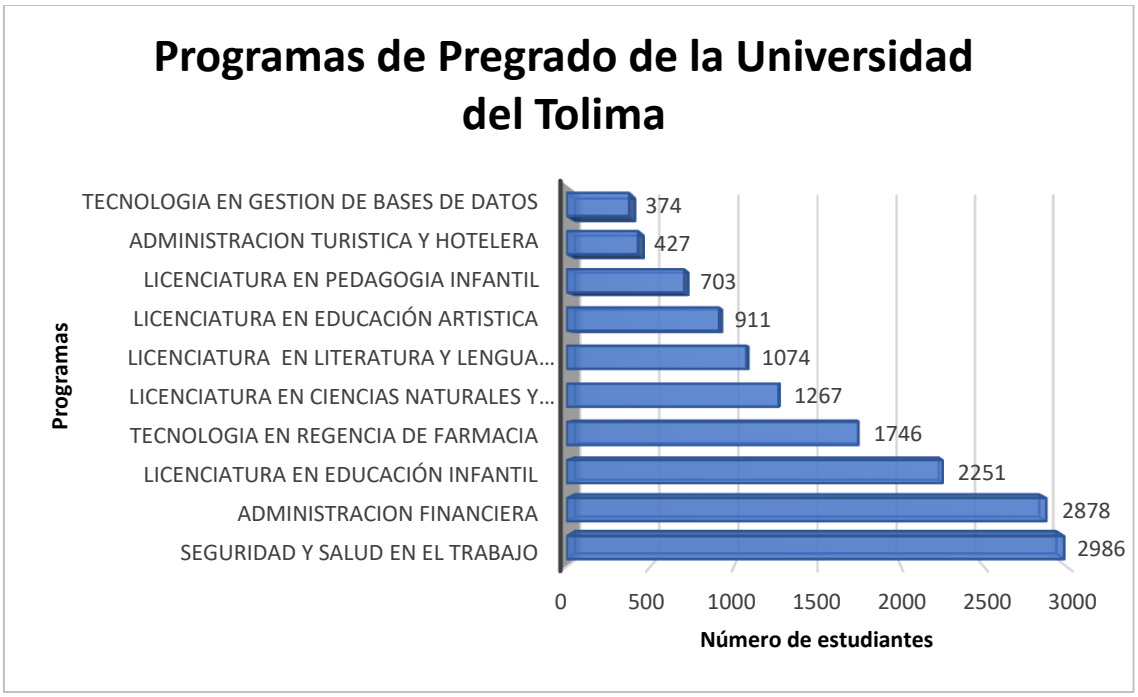
Gráfica 13. Principales Centros de Atención Tutorial (CAT) que ofertan programas de pregrado en la Universidad del Tolima.

Actualmente la Universidad del Tolima cuenta con 23 Centros de Atención Tutorial - CAT en el país (2 más que en el 2020). Se seleccionaron como muestra los 10 con el mayor número de estudiantes vinculados, para el semestre A - 2021 los programas de pregrado en la modalidad distancia tiene un total de 15819 estudiantes, de esa cantidad el mayor número se encuentra en el CAT Ibagué con un total de 4233 estudiantes, lo que representa un 26.76% de la población total seguido de los CAT de Bogotá en las localidades de Tunal y Kennedy representando un 8.95% (1.32% menos que en el 2020) y un 8.5% (1.57% menos que en el 2020) respectivamente.



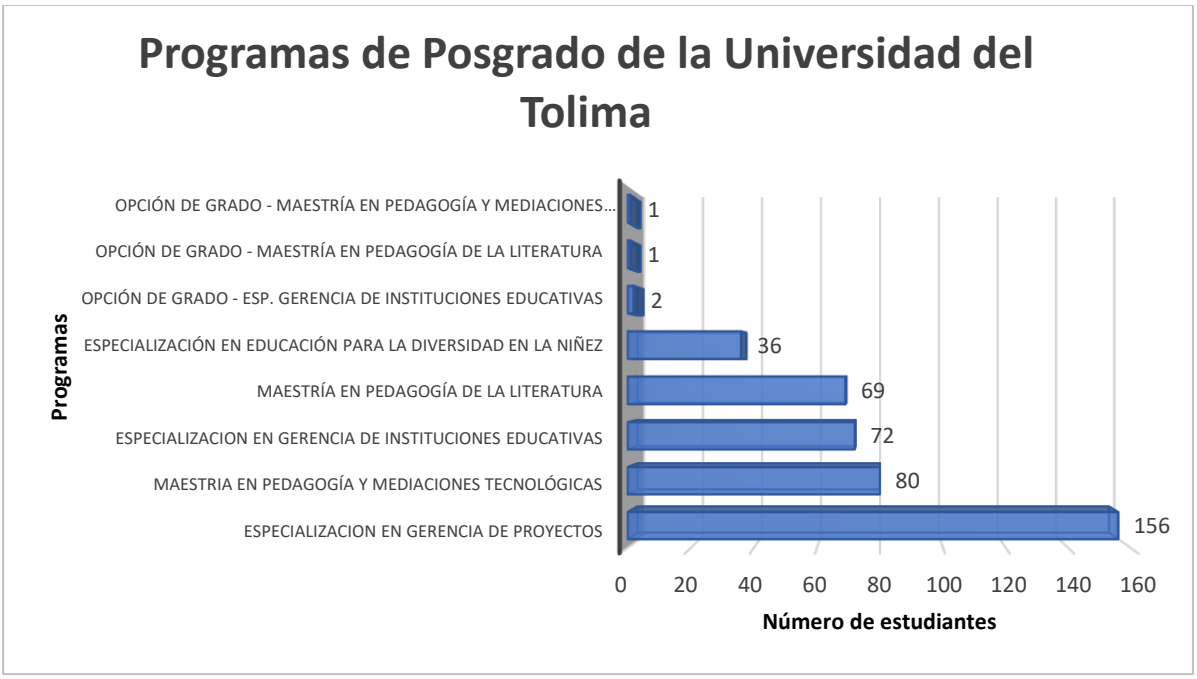
Gráfica 14. Centros de Atención tutorial - CAT que ofertan programas de posgrado en la Universidad del Tolima.

A continuación, se muestran los diferentes Centros de Atención Tutorial-CAT a los que están vinculados los estudiantes de posgrado de la universidad del Tolima, quienes para el semestre A-2021 suman un total de matriculados de 417. Se puede observar que donde existen el mayor número de estudiantes es en CAT IBAGUE con un total de 205 estudiantes (69 más que los matriculados el año anterior) lo que representa un 49,16% de los estudiantes totales de esta modalidad, esto se debe a que la sede principal de la Universidad del Tolima se encuentra en esta ciudad. Seguido de ella está el CAT BOGOTA localidad Kennedy con un total de 93 estudiantes (26 estudiantes más que en el 2020) que representan el 22.3% de los estudiantes totales, mientras que el 28.54% de estudiantes se encuentran distribuidos en las localidades de Cali, Mocoa, Neiva y Chaparral.



Gráfica 15. Principales Programas de pregrado de la Universidad del Tolima.

Para el semestre A - 2021, la Universidad del Tolima cuenta con 15 programas de pregrado en la modalidad de distancia (igual al año 2020), para resultado del ejercicio se seleccionaron los 10 programas que tuvieran mayor número de inscritos. Donde el programa que más inscritos tiene es el de Seguridad y salud en el trabajo con un total de 2986 estudiantes representando el 18.87% (708 más que el año anterior), Luego sigue Administración financiera con 18.19%, Licenciatura en educación infantil con un 14.23%, tecnología en regencia de farmacia 11.03% y demás programas que se encuentran distribuidos en menores porcentajes.

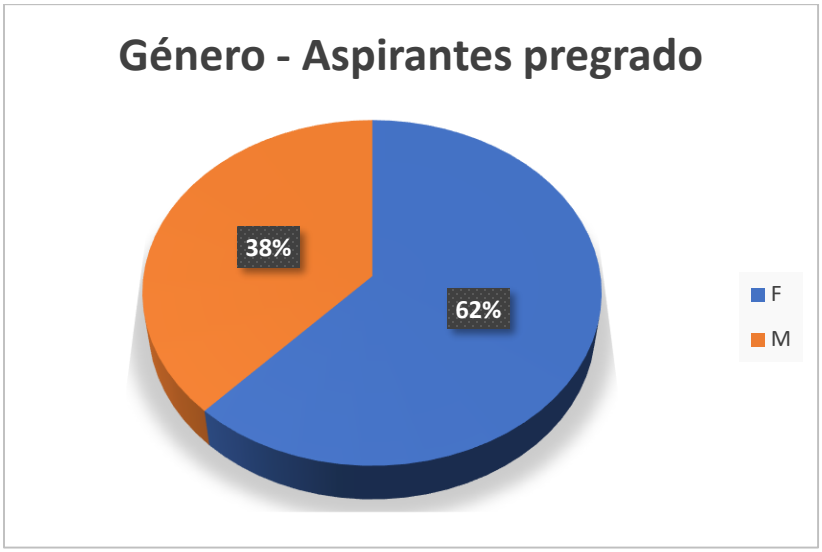


Gráfica 16. Programas de posgrado de la Universidad del Tolima.

Para el semestre A de 2021, la Universidad del Tolima cuenta con 8 programas de posgrado en la Modalidad a Distancia (uno más comparado con el 2020), se observa claramente que el programa que más tiene inscritos es el de Especialización en Gerencia de Proyectos con un total de 156 estudiantes lo que representa el 37.41% de los matriculados totales (17 menos que los matriculados en el 2020), lo que indica que este programa tiene gran demanda para los estudiantes que culminaron su etapa de pregrado, seguido a este se encuentran los programas de maestría en pedagogía y mediaciones tecnológicas 19.18%, especialización en gerencia de instituciones educativas 17.26%, maestría en pedagogía de la literatura 16.54% y el 9.61% restante se distribuye en los demás programas. Cabe aclarar, que los estudiantes pueden realizar una especialización como opción de grado.

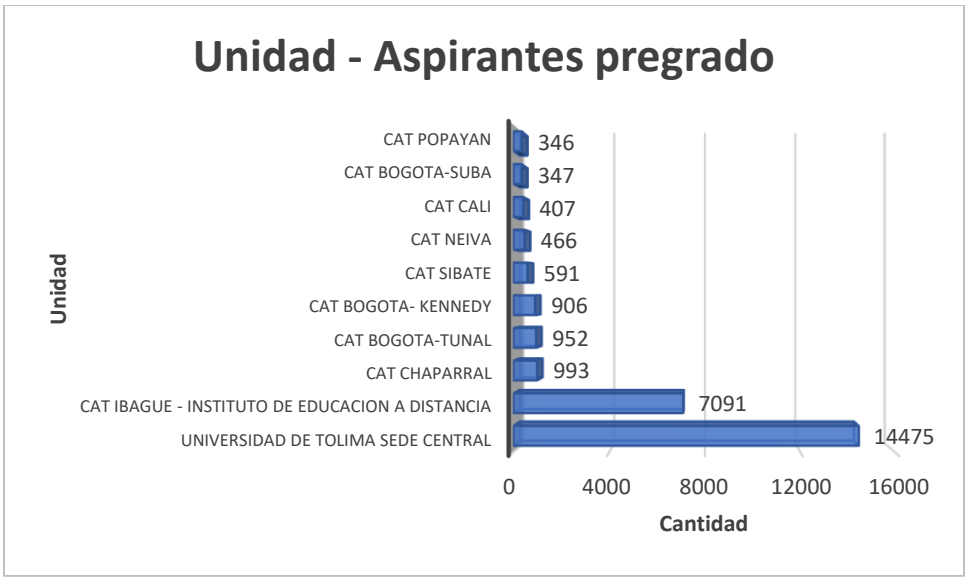
Aspirantes para programas de pregrado en el Semestre A-2021

A continuación, se presenta información de todas las personas que se inscribieron en algún programa ofertado por la Universidad del Tolima, en modalidad presencial y distancia, en el semestre A-2021.



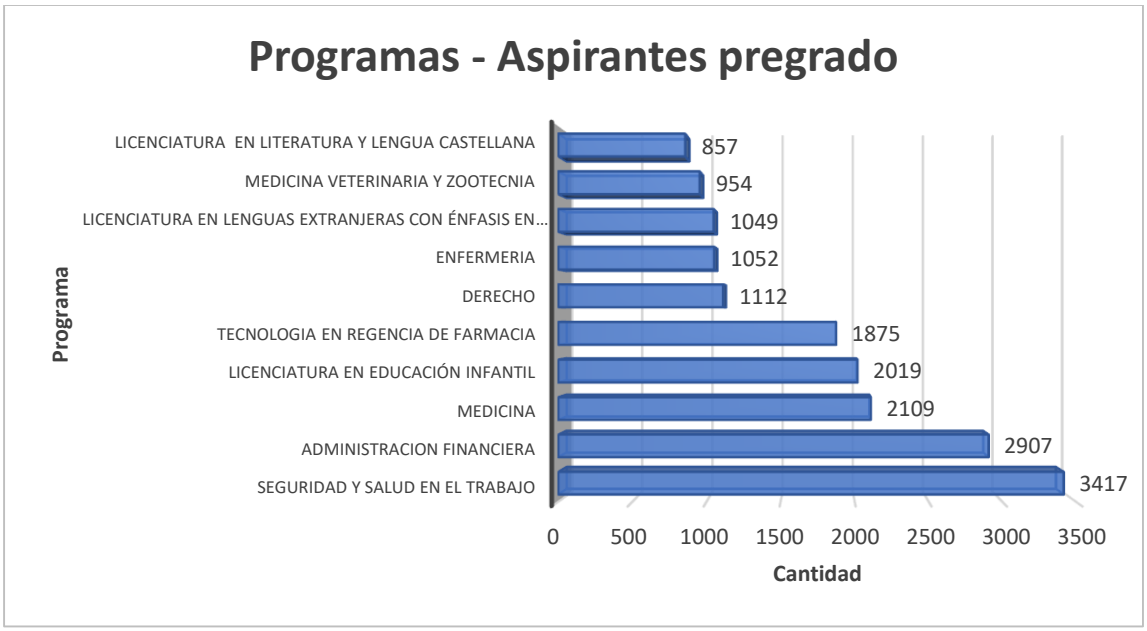
Gráfica 17. Distribución de género en aspirantes de pregrado.

Se reportó un total 30507 personas inscritas en diferentes programas de la modalidad presencial y distancia (21048 más que las registradas en el 2020), de los cuales 28609 pertenecen a programas de pregrado. Dentro de estos existe una diferencia significativa en la distribución de género, ya que se puede evidenciar una dominancia por el género femenino con el 62% (7% más que el año anterior) que corresponde a un total de 17718 mujeres, y un porcentaje más bajo para el género masculino del 38%, correspondiente a 10891 hombres.



Gráfica 18. Distribución de las Unidades a las cuales se inscribieron todos los aspirantes.

En la gráfica anterior se presentan las 10 unidades con mayor cantidad de aspirantes, donde se puede ver una fuerte tendencia en la sede central de la Universidad del Tolima con un 50.6% (27.73% menos que el año anterior), lo cual responde a que la mayoría de estudiantes residen en la ciudad de Ibagué, encontrando de esta manera una gran oportunidad de desarrollar sus estudios en la Universidad del Tolima, que además oferta una alta diversidad de programas; seguido por CAT Ibagué con un 24.78% (3.51% más que en el 2020). Mientras que el porcentaje restante se distribuye en las diferentes unidades de modalidad distancia.



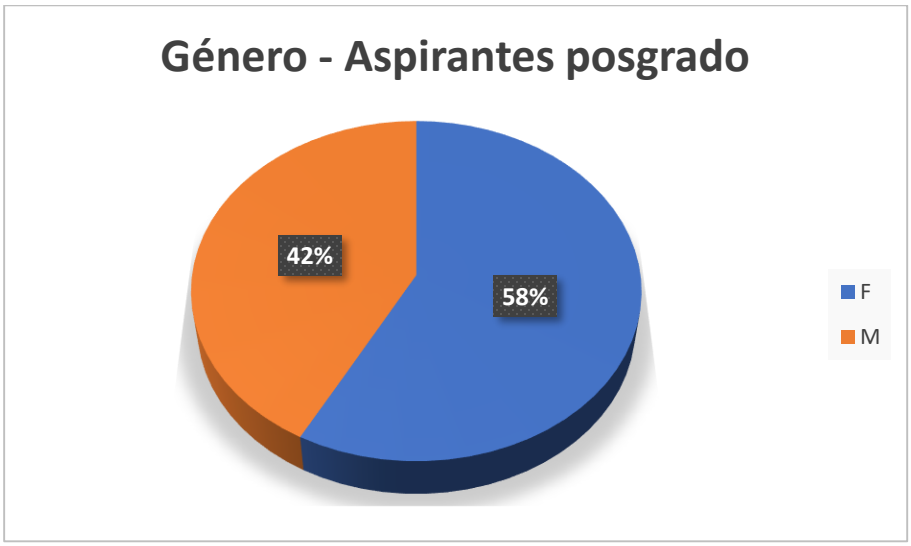
Gráfica 19. Distribución de los 10 programas con mayor demanda.

Para pregrado se inscribieron a un total de 37 programas (uno más que el año anterior), de los cuales para efectos de análisis y gráficas se tomaron los 10 con mayor demanda, en este sentido, el programa con más número de aspirantes es seguridad y salud en el trabajo con un 11.9%; seguido por administración financiera con 10.2%; medicina con 7.4% (6.3% menos que el año anterior), a pesar de haber sido el programa con mayor demanda para el 2020, este se mantiene dentro de los 3 con más aspirantes.

Los programas que están vinculados con la salud o seguridad en el trabajo siempre se han mantenido dentro de los 10 programas más solicitados. Esto se debe a que la universidad cuenta con una amplia experiencia en esta rama y, por lo tanto, tiene egresados con excelente trayectoria profesional y se encuentran agradecidos por el aprendizaje brindado por la Universidad.

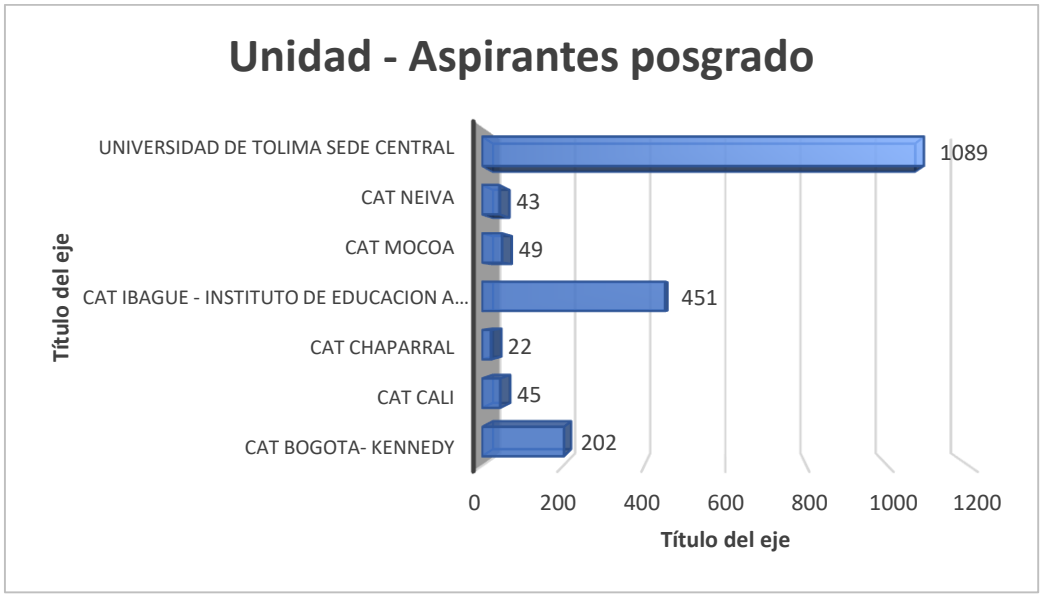
Aspirantes para programas de posgrado en el semestre A-2021

A continuación, se presenta información de todas aquellas personas que se inscribieron en algún programa de posgrado ofertado por la Universidad del Tolima, en modalidad presencial y distancia, en el semestre A – 2021.



Gráfica 20. Distribución de género en aspirantes de posgrado.

Se obtuvo un total 1901 personas inscritas en diferentes programas de posgrado de la modalidad presencial y distancia (1191 más que las registradas para el 2020), de los cuales se encuentra una diferencia en la distribución de géneros, con una representación mayor por el género femenino con el 58% (6% más que el año anterior) correspondiente a 1100 personas y el 42% para el género masculino que representa a 801 personas. La misma tendencia se presenta en la distribución de pregrado.



Gráfica 21. Distribución de todas las Unidades a las cuales se inscribieron todos aspirantes de posgrado.

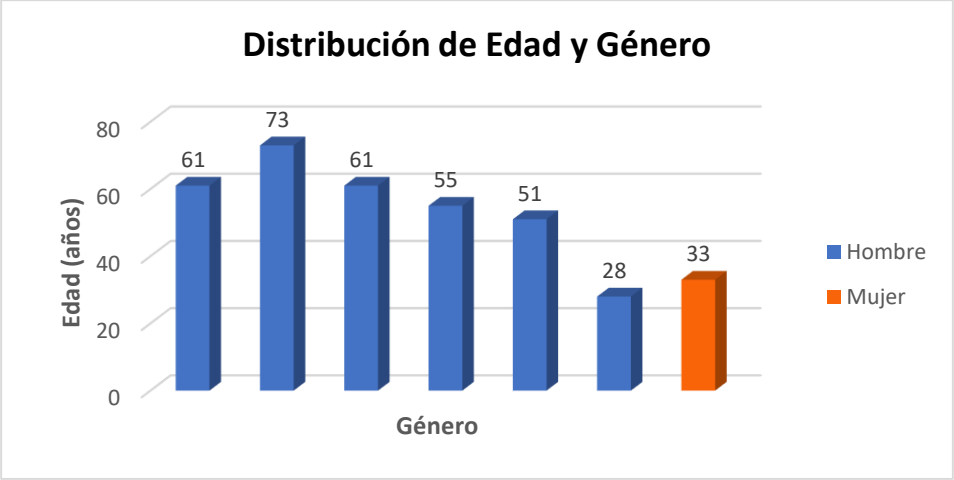
Existen tres frecuencias altas que se encuentran muy marcadas, principalmente en la sede central de la Universidad del Tolima con el 57.3% (5.6% más que el año anterior) del total de inscritos, seguido por el CAT – Ibagué (modalidad semipresencial) con una representación del 23.7% (5.4% menos que en el 2020) y en un porcentaje más bajo del 10.6% (1.6% menos) para el CAT – Bogotá Kennedy. Mientras que el porcentaje restante se distribuye en las diferentes unidades de modalidad semipresencial.

Gráfica 22. Distribución de los 10 programas con mayor demanda.

En posgrado se inscribieron un total de 25 programas (6 más que los registrados en el 2020), de los cuales para efectos de análisis y gráficas se tomaron los 10 con mayor demanda, en este sentido, se encontró a la especialización en gerencia de proyectos con el mayor porcentaje del 24.1% (6.8% menos que en el 2020), a pesar de haber bajado el porcentaje en comparación al año anterior, se mantiene como el programa con mayor demanda, seguido la especialización en gerencia del talento humano y desarrollo organizacional con el 9.8%; y el resto de los porcentajes se distribuyen en los demás posgrados. Cabe resaltar la dominancia por las especializaciones con un 75%, seguido por maestría con 24.8% y finalmente doctorado con 0.2%.

12.2. Grupos de Interés

12.2.1. Gremios

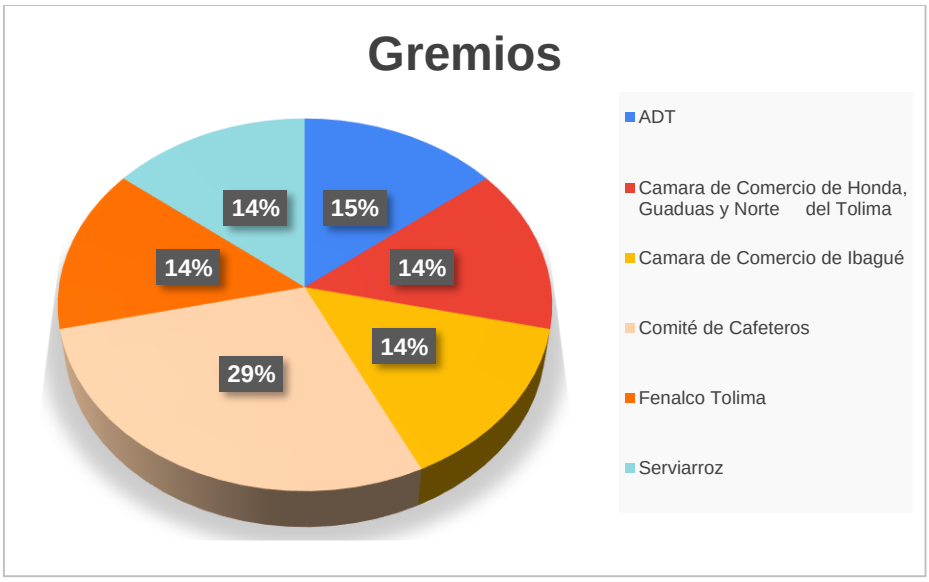


Gráfica 23. Distribución de edad y género para Gremios

En la gráfica presentada se evidencian dos colores (uno azul y otro anaranjado) que permiten diferenciar la distribución de edad de acuerdo al género. Encontrando que, el 85,7% de los encuestados hacen parte del género masculino, quienes muestran una distribución de edades que va desde los 28 hasta los 73 años, ubicándose dentro de dos clasificaciones de edad laboral, una de personas jóvenes y en edad activa para trabajar, y la otra en edad laboral máxima y madura. El porcentaje restante corresponde al género femenino con 33 años, pertenecientes a una sola mujer.

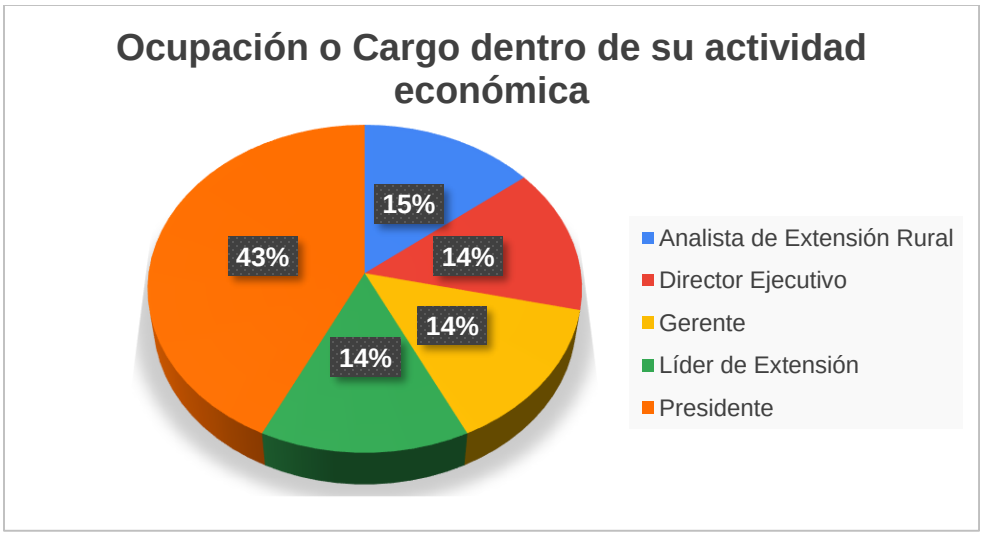
Gráfica 24. Estrato socioeconómico de los integrantes de los gremios.

Se puede evidenciar que existen diferencias en los porcentajes de cada estrato socioeconómico, contrastado con lo obtenido en la caracterización del año anterior, ya que se había encontrado una distribución homogénea y simétrica en todos sus estratos, con igual número de personas dentro de cada uno. Mientras que, aquí se puede notar una mayor concentración en el estrato 6 con un 33%, seguido por un 28% en el estrato 5, los cuales corresponden a estratos altos que albergan a los usuarios con mayores recursos económicos.



Gráfica 25. Distribución de gremios en convenio con la Universidad del Tolima.

Aquí se observan las distribuciones porcentuales que corresponden a la cantidad de personas que pertenecen a cada gremio. Dentro de los cuales el Comité de cafeteros posee el mayor porcentaje con un 29%, este tiene dentro de sus funciones principales, organizar y promover el gremio en cada departamento, velando por la correcta y oportuna prestación de los servicios de la FNC a los productores de café, así como gestionar programas y acciones que los beneficien. El porcentaje siguiente pertenece al ADT con un 15%, cuya actividad es el Comercio al por mayor de productos químicos básicos cauchos y plásticos en formas primarias y productos químicos de uso agropecuario. Y los gremios restantes cuentan con un porcentaje igual del 14%.

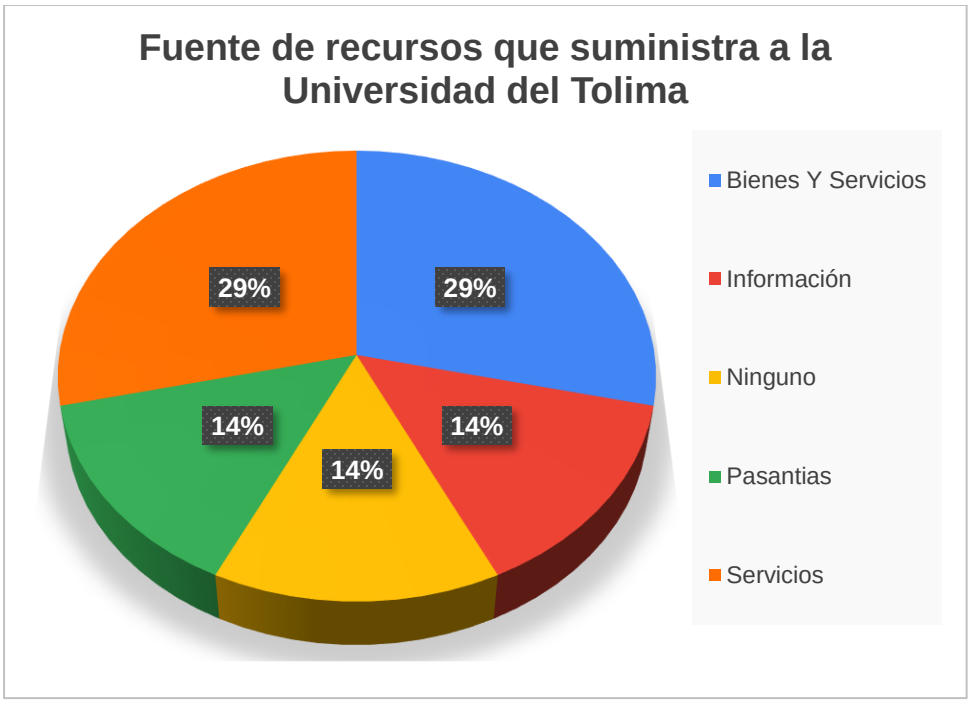


Gráfica 26. Distribución ocupacional en los gremios.

El mayor porcentaje corresponde al cargo de presidente con un 43% quienes dentro de sus funciones está dirigir y controlar el funcionamiento de la compañía, tanto la matriz como la sucursal. Además de esto, representa a la compañía en todos los negocios y contratos con terceros en relación con el objeto de la sociedad, también convoca y preside las reuniones de la Junta Directiva. El porcentaje siguiente pertenece a analista de extensión rural con un 15%, siendo los encargados de enseñar y capacitar de forma permanente las gestiones del desarrollo rural, caracterizada por favorecer la realización de procesos de desarrollo rural con relación y comunicación recíproca, horizontal y constante con la comunidad.

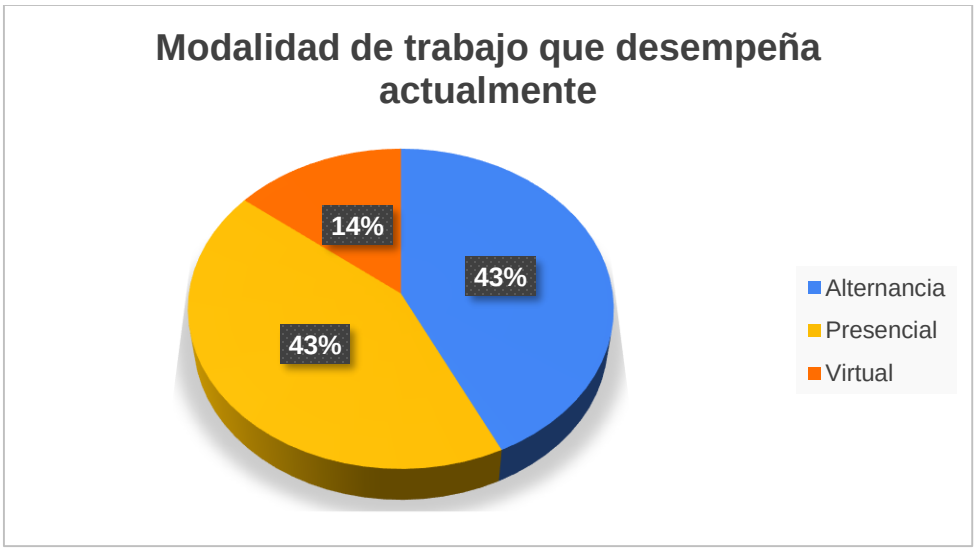
El porcentaje restante se distribuye de maneras iguales con un 14% en cada uno de ellos, pertenecientes a los cargos de director ejecutivo, gerente y líder de extensión.

Por otra parte, el 85,7% de los encuestados manifiestan contar con una cobertura de nivel departamental, mientras que el 14,3% restante es de cobertura municipal.



Gráfica 27. Distribución porcentual de la fuente de recursos suministrada a la Universidad.

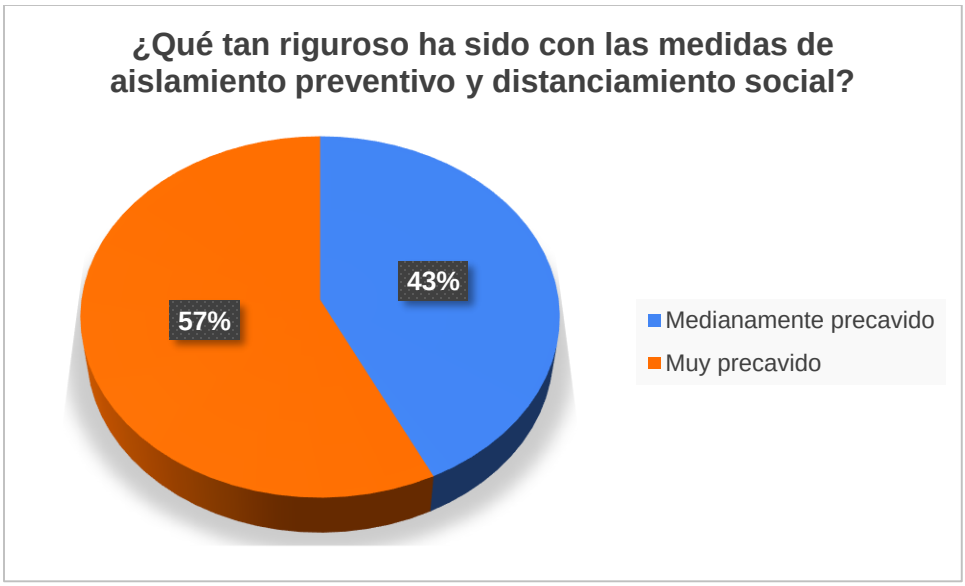
Dentro de los gremios que tienen asocio con la universidad del Tolima se pueden observar diferentes fuentes de recursos que estos le suministran. De las cuales los mayores porcentajes pertenecen a los Bienes y Servicios con un 29%, por parte del comité de cafeteros y cámara de comercio de Ibagué. Mientras que los porcentajes restantes se distribuyen en proporciones iguales con un 14% cada una.



Gráfica 28. Distribución porcentual de la modalidad de trabajo.

Aquí podemos observar diversidad en el tipo de modalidad de trabajo que desempeñan actualmente, ya que, en contraste con lo obtenido en la caracterización del año anterior (el 50% correspondía a presencial y el otro 50% a virtual), en esta podemos ver que trabajan tanto alternancia, como virtual y presencial. Sin embargo, actualmente podemos ver que se mantiene una dominancia en el trabajo presencial con un 43% al igual que la modalidad de alternancia con 43%, esto puede deberse a las medidas bioseguras que se han venido fortaleciendo dentro de las empresas. Finalmente, vemos un bajo porcentaje del 14% para la modalidad virtual.

Cabe señalar, que el 100% de los encuestados manifiestan estar laborando actualmente.



Gráfica 29. Medidas de Bioseguridad tomadas por los usuarios.

En cuanto a las medidas de aislamiento preventivo y distanciamiento social podemos observar que el mayor porcentaje de personas encuestadas indican ser muy precavidos con un 57%, mientras que el 43% restante manifiestan ser medianamente precavidos. Lo anterior, contrastado con la caracterización del año pasado, muestra un mayor cuidado ante la emergencia sanitaria, puesto que el 25% de los encuestados en el 2020 habían manifestado ser medianamente precavidos; y esto puede responder a mayores índices de contagio que se han venido presentando en los últimos meses, lo que hace que las personas deban asumir un mayor cuidado personal.

Adicionalmente, el 100% indica que en sus lugares de trabajo se toman las medidas de bioseguridad necesarias para evitar la propagación del virus Covid – 19. De estos, el 86% manifiesta no haber tenido Covid – 19, mientras que un bajo porcentaje del 14% señala haberlo tenido. Esta misma distribución porcentual se encuentra en aquellas personas que han tenido o no que salir de sus lugares de residencia por cuestiones laborales, con un 86% y 14% respectivamente.

Gremio	Razón social
ADT	Adt Ltda
Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima	Cámara De Comercio De Honda (entidad sin ánimo de lucro)
Cámara de Comercio de Ibagué	Cámara De Comercio De Ibagué (entidad sin ánimo de lucro)
Comité de Cafeteros	Federacion Nacional De Cafeteros De Colombia (entidad sin ánimo del lucro)
Fenalco Tolima	Federación Nacional de Comerciantes (entidad sin ánimo de lucro)
Serviarroz	Cooperativa Serviarroz Ltda.

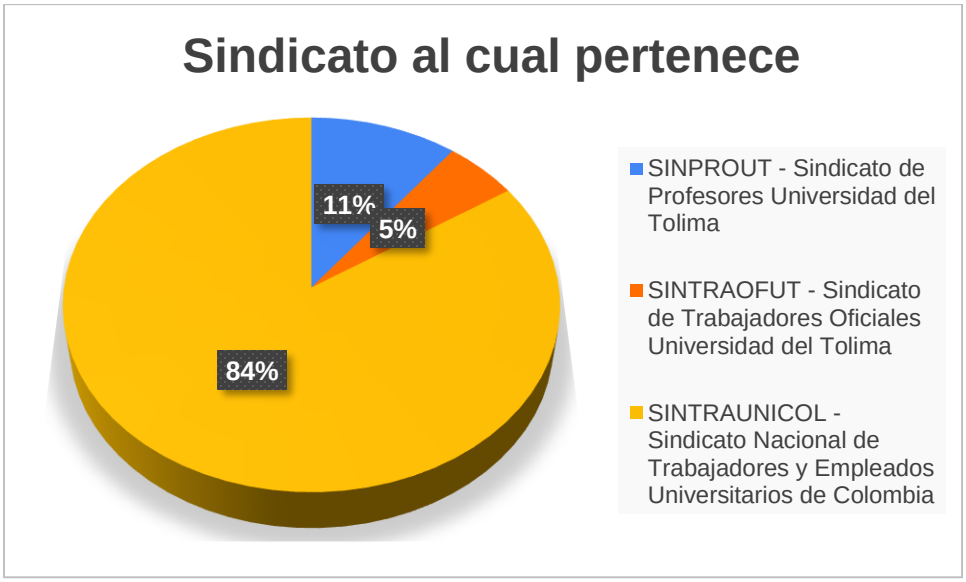
Tabla 1. Razón social para cada uno de los gremios.

Dentro de los gremios encontramos diferentes sociedades: como las limitadas, que según el código de comercio colombiano, estas cuentan con una responsabilidad limitada en su unión mercantil, es decir que la responsabilidad de los socios se limita hasta el monto del capital que cada uno haya aportado para construir la compañía, lo cual implica que, si la empresa en dado caso no pueda pagar sus deudas, el único patrimonio que puede verse comprometido es el que se hizo como aporte, pero en ningún momento deberá hacer uso del patrimonio personal para cubrir deudas que pertenecen a la empresa.

Por otra parte, están las entidades sin ánimo de lucro, que son aquellas personas jurídicas que no distribuyen las utilidades o excedentes obtenidos, esto es porque su finalidad no es el enriquecimiento personal, sino que por el contrario se persigue un fin social o comunitario. Los rendimientos obtenidos en una entidad sin ánimo de lucro son reinvertidos en el mejoramiento de los procesos y actividades que fortalecen la realización de su objetivo misional.

12.2.2. Sindicatos

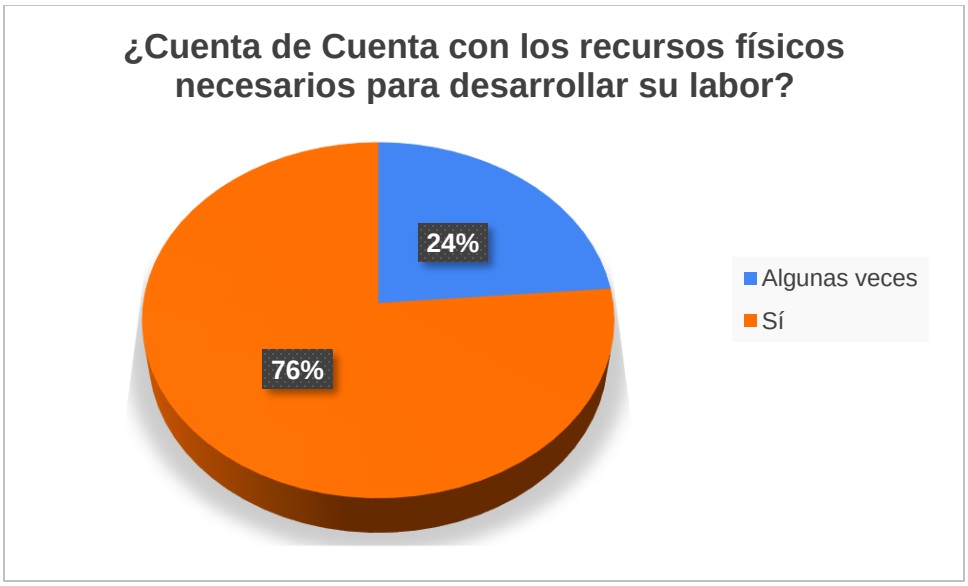
Los sindicatos de trabajadores y funcionarios por su parte, se dividen en tres: SINTRAUNICOL, SINTRAOFUT y SINPROUT, de los cuales se adquirió información a partir de encuestas, obteniendo de esta manera la siguiente información.



Gráfica 30. Porcentaje de personas que pertenecen a un sindicato.

En la gráfica anterior se puede observar una tendencia muy marcada por el sindicato SINTRAUNICOL, el cual representa un 84% del total de los encuestados, y está integrado por servidores públicos, trabajadores y personal de contratación directa que prestan sus servicios a la institución de educación superior "UNIVERSIDAD DEL TOLIMA". Seguido por SINPROUT con un 11% y finalmente, SINTRAOFUT con el 5%.

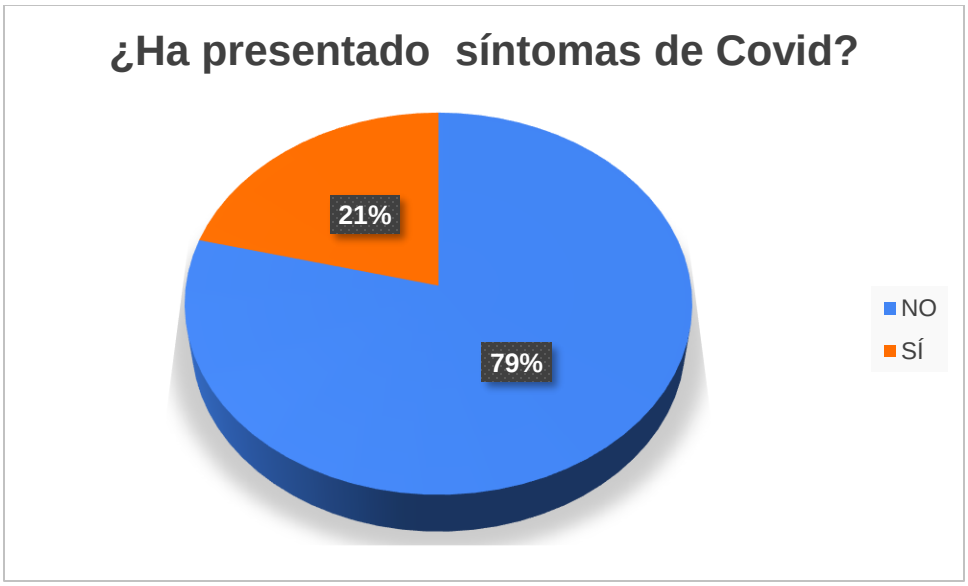
Por otra parte, el 61% de todos los encuestados pertenece al género femenino con una distribución de edad que va desde los 26 a los 58 años, con una edad promedio de 43 años; mientras que los hombres ocupan el 39%, con un rango de edad desde los 29 a 71 años (mucho más amplio que el de las mujeres), y una edad promedio de 48 años.



Gráfica 31. Distribución porcentual de la disponibilidad de recursos físicos.

Como se evidencia en la gráfica anterior, el 76% del total de encuestados manifiesta contar con los recursos físicos necesarios para desarrollar su labor de una forma eficiente y eficaz. Además, el 95% de estos asegura que la universidad del Tolima le ha suministrado los recursos para poder cumplir satisfactoriamente con sus actividades laborales y que actualmente se encuentran desarrollándolas de manera virtual (principalmente) y presencial; por otra parte, el 24% indica que algunas veces cuenta con los recursos físicos necesarios y el 67% de los mismos manifiestan recibir suministros por parte la universidad del Tolima.

En cuanto a las medidas de Bioseguridad en sus lugares de trabajo, el 95% señala que se están tomando las medidas pertinentes que la emergencia sanitaria requiere; garantizando un alto porcentaje seguridad en lo que respecta al estado actual de su salud. Hay que mencionar, además, que el 79% de los encuestados no han presentado síntomas particulares de dicho virus, como se muestra en la siguiente gráfica.



Gráfica 32. Porcentaje de personas que presentan o no síntomas de Covid-19.

Aquí se observa que un porcentaje muy bajo del 21% manifiesta haber presentado síntomas de Covid – 19; donde el 95% de estos estuvieron en contacto con personas que tenían el virus. Además de que el 63% ha tenido que movilizarse fuera de su residencia por cuestiones laborales que expongan su salud a un posible contagio.

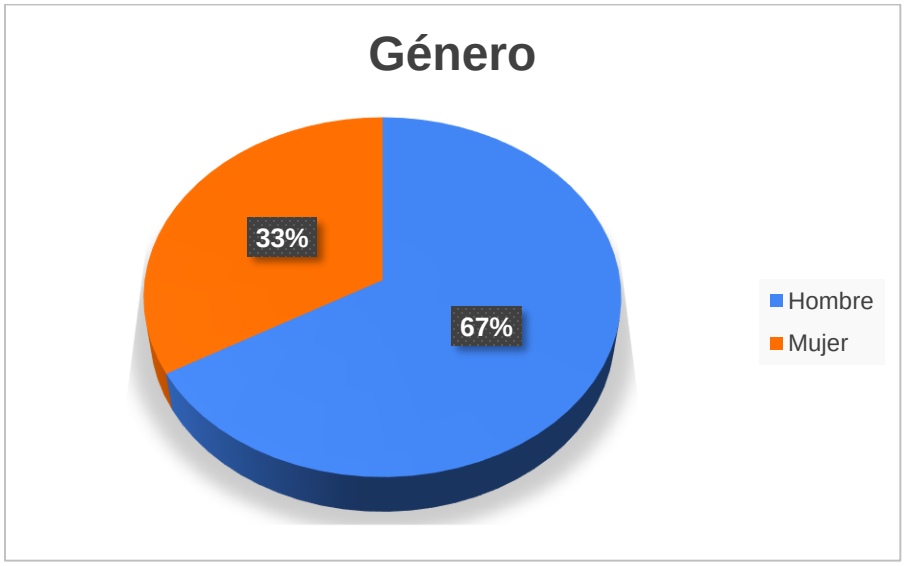
En términos generales, el 82% de los encuestados se consideran muy precavidos frente al autocuidado, mientras que el 18% indican ser medianamente precavidos.

12.2.3. Asociaciones

Se identifica la asociación ASEPCUT (Asociación Sindical de Empleados Públicos de Carrera Administrativa), a la cual corresponden las gráficas que se presentan a continuación.

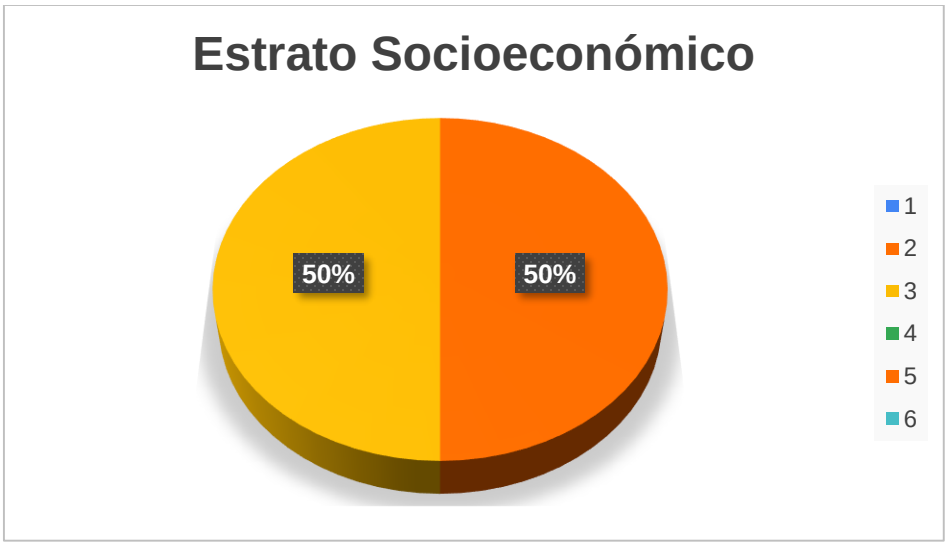
No obstante, las encuestas fueron también enviadas a las siguientes asociaciones:

- ASPU TOLIMA (Asociación Sindical de Profesores Universitarios Seccional Tolima).
- ASESIUTOL (Cabildo Indígena de la Universidad del Tolima).
- ASDUT (Asociación Sindical de Docentes de la Universidad del Tolima).



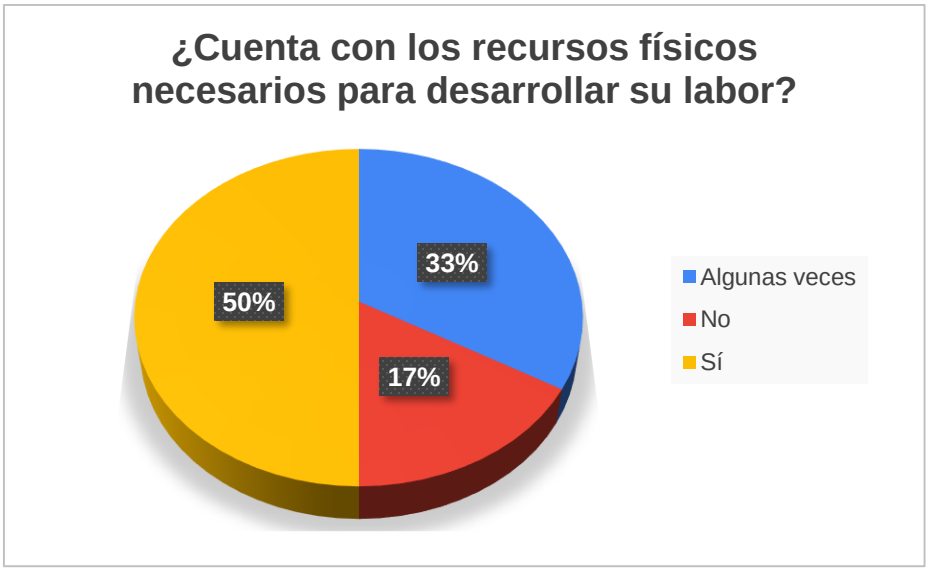
Gráfica 33. Genero de los usuarios de las asociaciones.

La distribución del género en las asociaciones corresponde en mayor parte a los hombres con un porcentaje 67% del total de encuestados, mientras que las mujeres corresponden a un 33%; lo cual resulta completamente contrario a lo encontrado en la caracterización 2020. En cuanto al rango de edad, oscila entre los 50 a 65 años, siendo así menos diverso a lo registrado en años anteriores; indicando que se encuentran dentro de una categoría de edad laboral máxima.



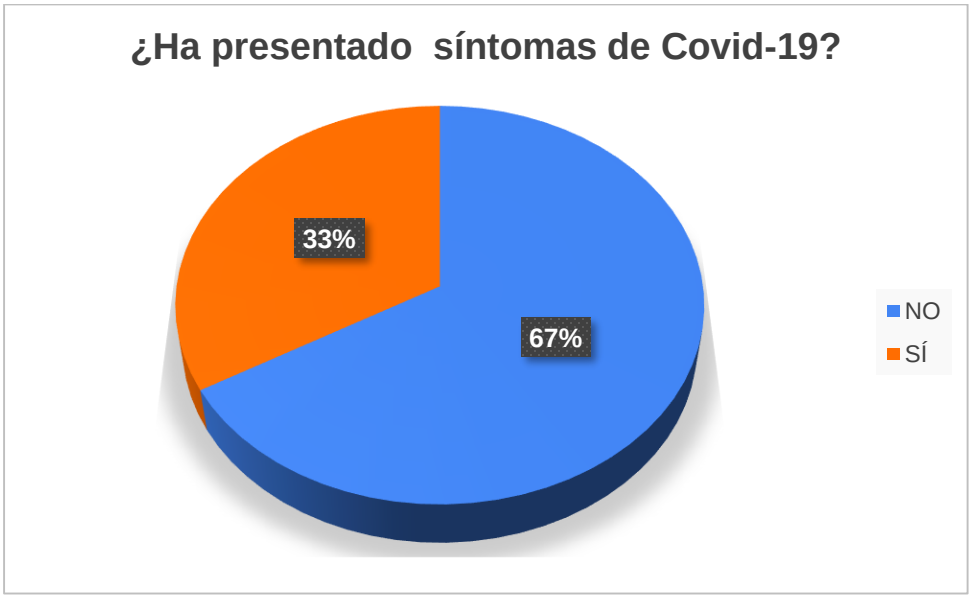
Gráfica 34. Estrato socio económico de los integrantes de las asociaciones.

Los encuestados se encuentran distribuidos solo en dos estratos como lo son el 2 y 3 (con un 50% cada uno), considerados como estratos bajos, al ser las personas que reciben mayores beneficios y ayudas socioeconómicas. Lo obtenido anteriormente difiere significativamente a lo encontrado para el 2020, ya que se tenía una amplia diversidad de estratos que oscilaban del 2 al 6.



Gráfica 35. Recursos laborales de los usuarios de las asociaciones.

Actualmente todos los encuestados se encuentran laborando, de los cuales el 83% lo hace en modalidad virtual, es decir, que requiere de conectividad y dispositivos para desarrollar su trabajo desde casa; sin embargo, no todos cuentan con los recursos físicos para desarrollar su labor. Se encontró que solo el 50% cuenta con los recursos para desempeñar sus actividades; mientras que el 33% de encuestados que manifiestan que solo algunas veces la Universidad del Tolima le ha brindado los recursos necesarios; y finalmente, el 17% indica no tener los recursos necesarios para para cumplir satisfactoriamente con sus actividades laborales. El 17% restante manifiesta estar en modalidad de trabajo presencial, contando con todos los protocolos de bioseguridad que se requieren para evitar la propagación del virus.



Gráfica 36. Porcentajes de quienes han presentado o no síntomas de Covid–19.

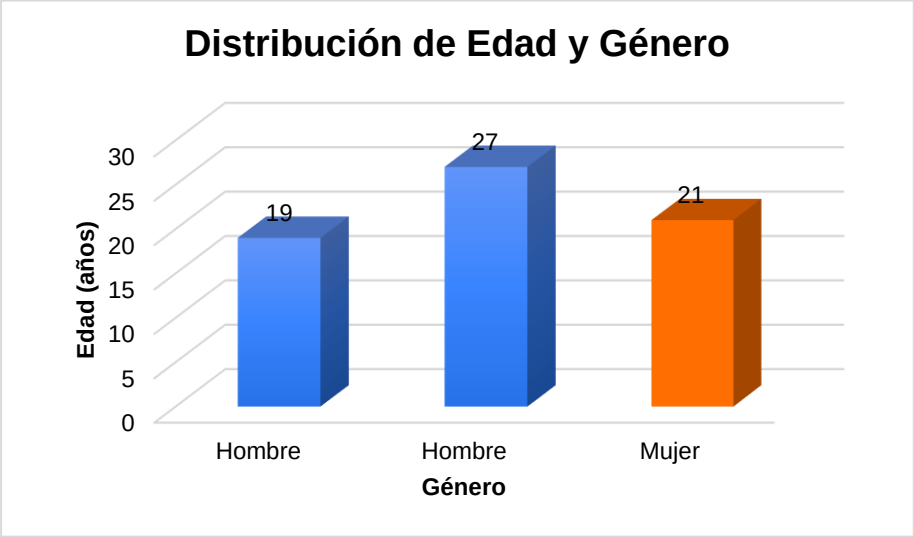
En la gráfica anterior se presentan porcentajes de quienes manifiestan haber tenido o no síntomas de Covid-19, de lo cual se encuentra una diferencia significativa donde el 67% indican que no han tenido síntomas y el 33% restante sí. Por otra parte, el 50% de las personas manifiestan haber estado en contacto con pacientes positivos para el virus.

El 50% de estas personas se han visto en la necesidad de salir de su lugar de residencia por cuestiones laborales; sin embargo, el 100% de los encuestados indican ser muy precavidos dentro de las siguientes opciones expuestas:

- Muy precavido
- Medianamente precavido
- Poco precavido

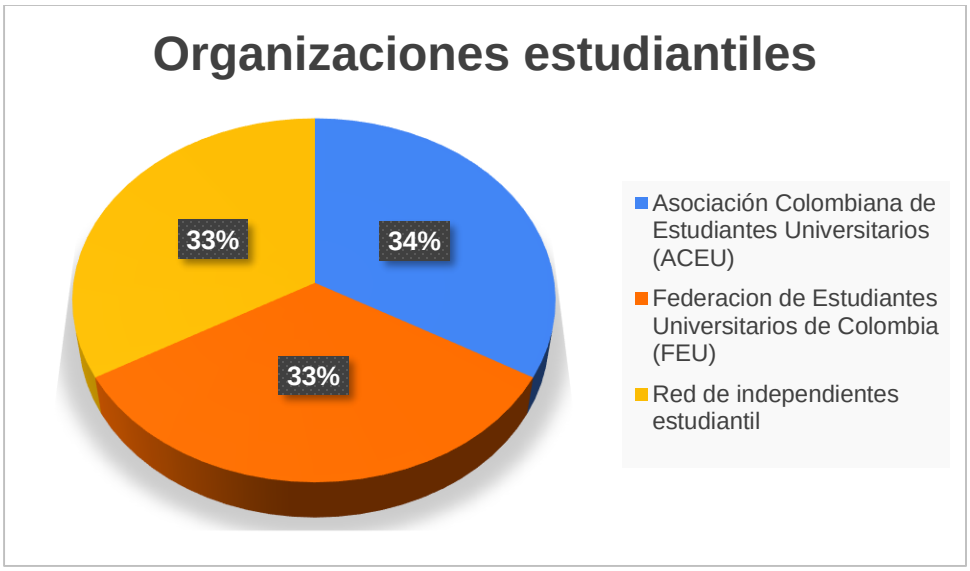
Datos que difieren a lo obtenido para el 2020, ya que en este se encontraron variaciones entre muy precavido y medianamente precavidos. En esto influye la experiencia que han tenido las instituciones con los manejos de bioseguridad y también el autocuidado.

12.2.4. Organizaciones estudiantiles



Gráfica 37. Distribución de edad y género de Organizaciones estudiantiles.

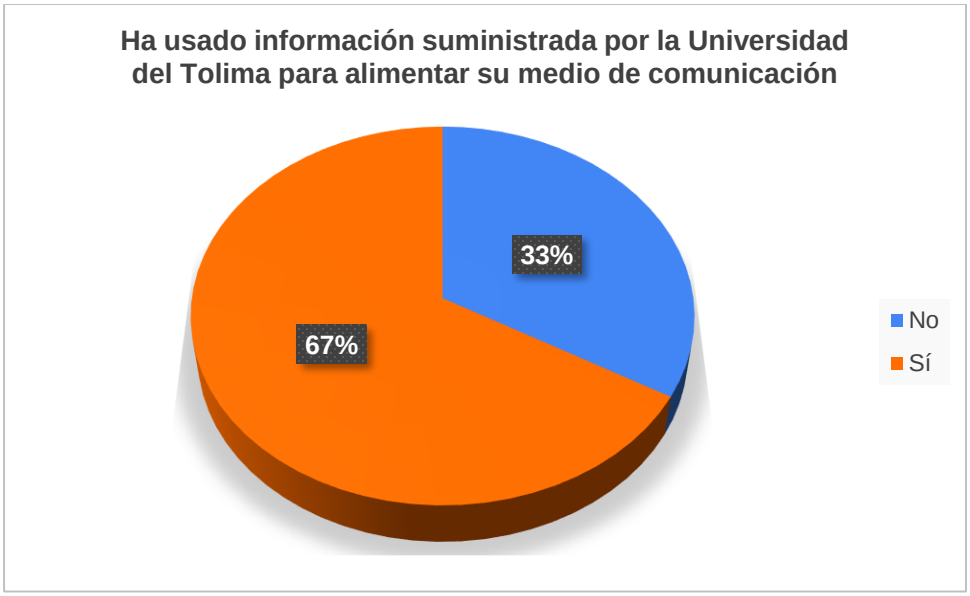
Se obtuvo respuesta de 3 miembros activos de organizaciones estudiantiles diferentes, dentro de los cuales 2 son hombres, que equivale a un porcentaje de 66,7% y el 33,3% para mujeres. Estos están dentro de un rango de edad de 19 a 27 años, siendo así considerada una población bastante joven y edad laboral activa.



Gráfica 38. Distribución porcentual de las Organizaciones estudiantiles.

Dentro de las organizaciones estudiantiles que hicieron parte de esta caracterización, encontramos la Asociación colombiana de estudiantes universitarios (ACEU) con un porcentaje de 34%, la cual, dentro de sus objetivos tiene Trabajar por la promoción y construcción de un movimiento Universitario Nacional que aporte al mejoramiento de la educación superior colombiana, entendida esta como un derecho social fundamental, mas no como una mercancía, entre otros. Luego está la federación de estudiantes universitarios de Colombia (FEU) con un 33%, esta es una organización gremial de presencia nacional, que lucha por una educación universitaria de calidad, con total cobertura del Estado y por un país más democrático; y con este mismo porcentaje (33%) está la red de independientes estudiantil (RIE), siendo una plataforma de carácter estudiantil la cual pretende recoger la diversidad del estudiado en objetivos específicos bajo principios Libertarios.

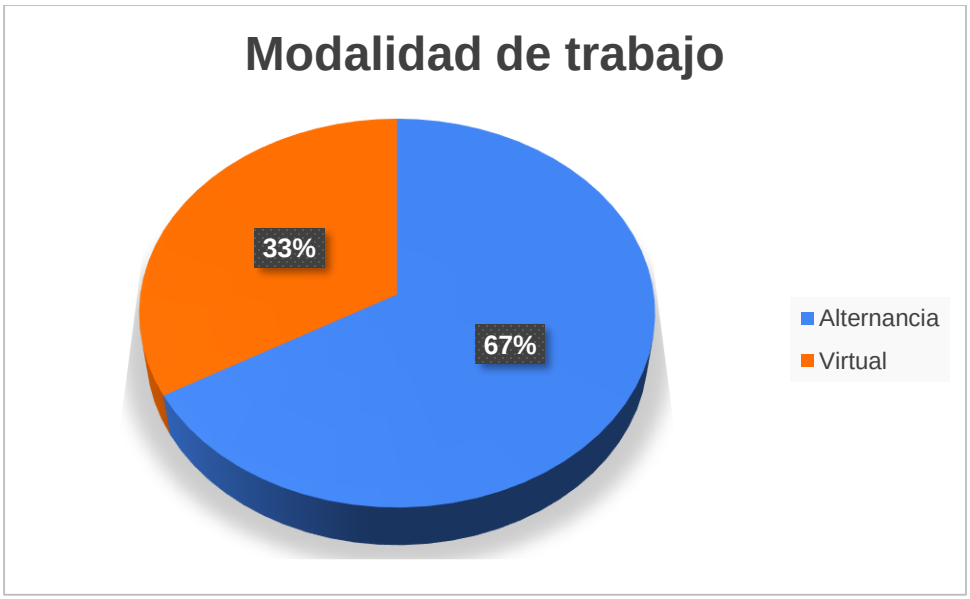
Por otra parte, el 66,7% de los encuestados llevan 2 años de manera activa dentro de la organización a la cual pertenecen y el 33,3% lleva 2 años y medios en el ejercicio de su función.



Gráfica 39. Distribución porcentual del uso de información suministrada por la Universidad.

En la gráfica anterior de puede observar una diferencia contrastante, en la que el 67% de los encuestados manifiestan haber hecho uso de información suministrada por la Universidad del Tolima para alimentar su medio de comunicación, mientras el 33% restante indica no haberlo hecho. Sin embargo, ninguno ha hecho uso de los canales de comunicación de la Universidad para difundir su información.

Los medios de comunicación más usados por estas organizaciones estudiantiles son Facebook e Instagram, ya que su población objetivo son los estudiantes y población en general, que como bien es sabido, hacen un alto uso de estos medios para informarse a diario.



Gráfica 40. Distribución porcentual de la modalidad de trabajo que desempeñan actualmente.

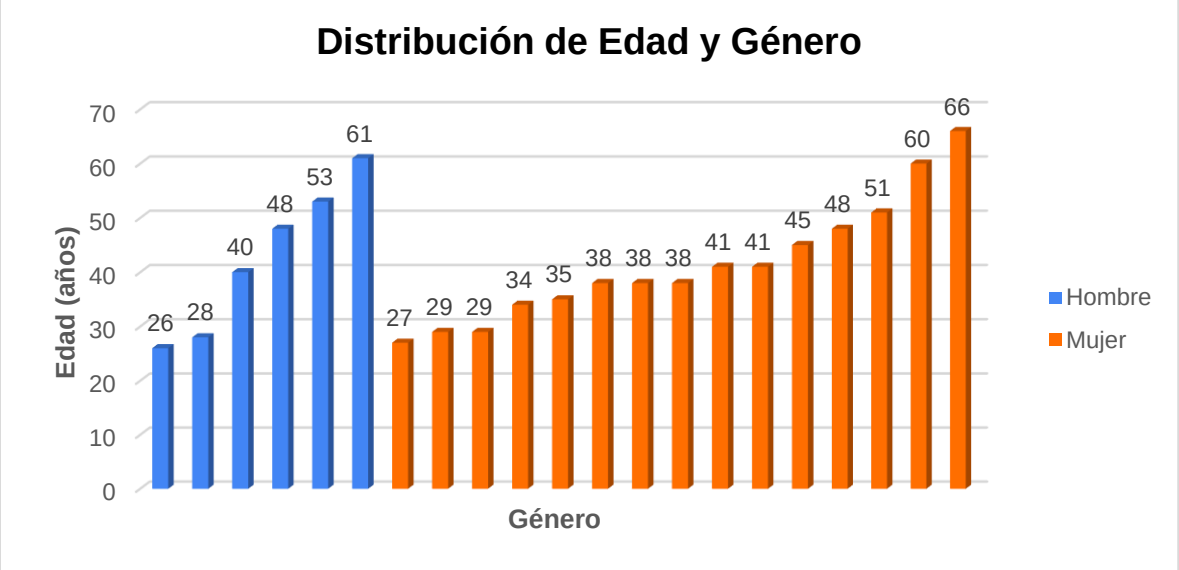
Debido a la emergencia sanitaria que enfrenta el mundo actualmente, las organizaciones se han visto en la necesidad de modificar su modalidad de trabajo, es por esto que el 67% de los encuestados manifiestan estar aplicando la alternancia, esto quiere decir que algunos días asisten de manera presencial a las oficinas y otros días lo hacen de manera virtual desde sus hogares. Mientras que el 33% restante se encuentra trabajando en modalidad completamente virtual.

Por lo anterior, el 66,7% manifiesta que su labor se ha visto afectada medianamente, contrapuesto al 33,3% que indica que dicha afectación es alta.

12.2.5. 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.

Como resultado de la caracterización de los proveedores se obtuvo la siguiente información:



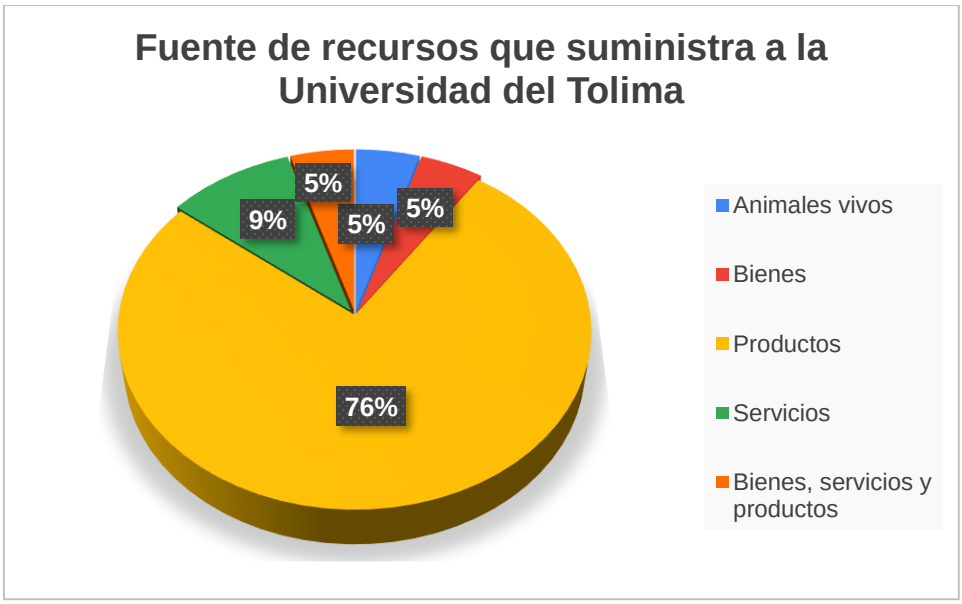
Gráfica 41. Distribución de género y edad en proveedores.

En la gráfica anterior, se observan barras de dos colores diferentes, unas azules que representan al género masculino, y otras anaranjadas que representan al género femenino. Existe una diferencia significativa en el número total de personas encuestadas, ya que las mujeres tienen un porcentaje del 71,4% y tienen un rango de edad que va desde los 27 a 66 años, estando en promedio en una edad laboral activa. Por otra parte, los hombres ocupan un 28,6% con una distribución de edad que va de los 26 a 61 años.

Gráfica 42. Distribución porcentual del estrato socioeconómico.

Los estratos socioeconómicos en Colombia se clasifican en 3 grupos, el primero se constituye por los estratos 1, 2 y 3, son denominados como estrato bajo, al ser las personas que reciben mayores beneficios y ayudas socioeconómicas; el siguiente está conformado solo por el estrato 4, el cual es catalogado como un término medio, porque no reciben mayores ayudas en pagos pero tampoco son muchos los sobrecostos que deban cancelar; Finalmente, está el grupo que contiene los estratos 5 y 6, considerados como estrato alto y quienes, generalmente, pagan los servicios públicos más costoso, además de contribuciones al estado.

En esta caracterización se obtuvo el mayor porcentaje en el estrato 6 con un 40%, seguido por el 4 con un 27%, y ninguno señaló ser parte del estrato 5, por último, se tuvo registro de los estratos 3 y 2 con 20% y 13%, respectivamente.



Gráfica 43. Fuente de recursos que suministran proveedores a la Universidad del Tolima.

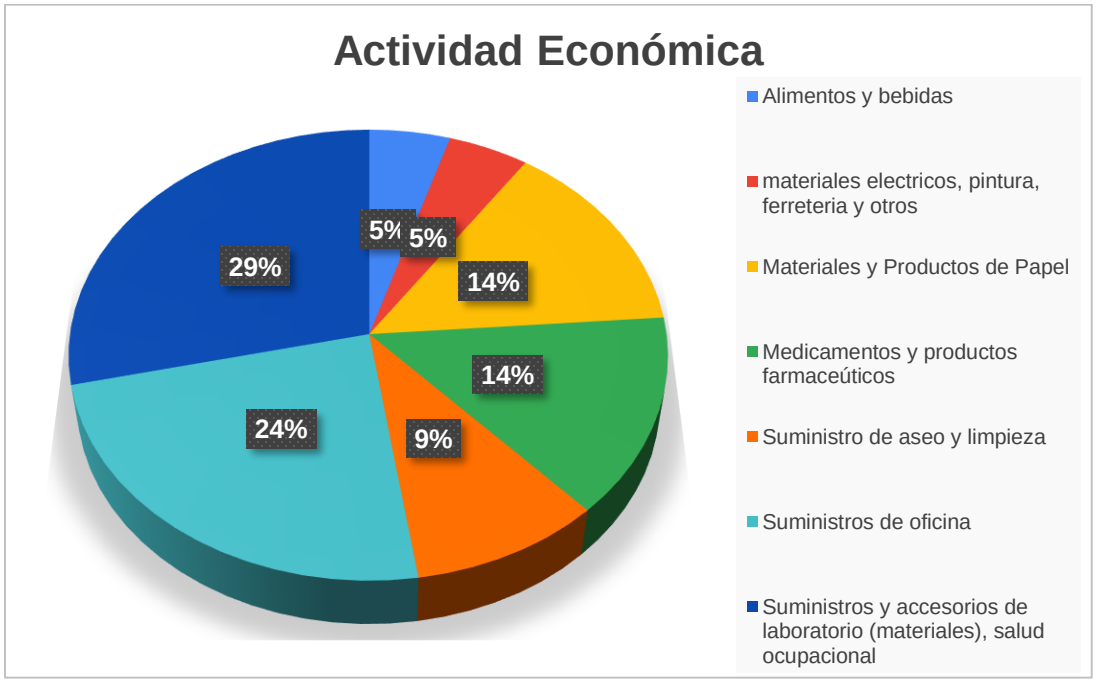
Los proveedores indican abastecer a la Universidad principalmente con productos y servicios que se traducen en suministros de oficina, laboratorio, materiales eléctricos, pintura, ferretería y otros; con porcentajes de 76% y 9%. Mientras que otros proveedores en menor proporción de 5% para cada uno, son fuente de recursos de únicamente bienes y otros que tienen la capacidad de brindar bienes, servicios y productos.

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

Dentro de los canales de atención que han usado los proveedores para ofrecer sus bienes y servicios a la Universidad del Tolima, se encuentra un alto porcentaje del 57% para teléfono y correo electrónico, seguido de solamente correo con un 29% y en menor medida canales como chat en línea y WhatsApp. Por otra parte, los canales que ha utilizado la universidad para solicitar servicios a proveedores, está el 47% para teléfono y correo electrónico, y el 43% para únicamente correo, es decir, que ambos manejan la misma distribución, pero en diferentes porcentajes.

Para el proceso de entrega de productos, bienes y servicios; se realiza principalmente por empresas de mensajería con un 43%; seguido por vehículos propios de la empresa

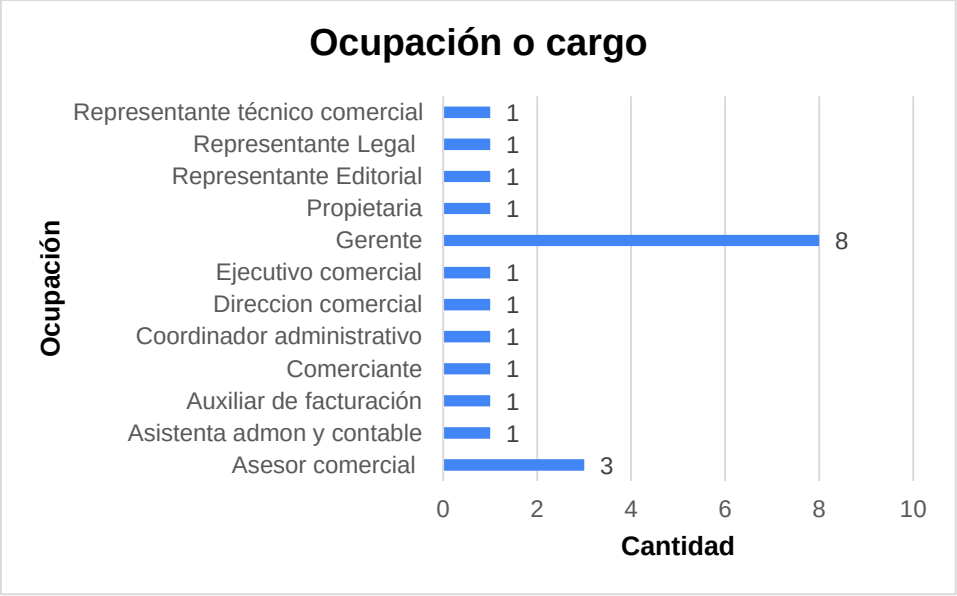
que son destinados para esta función, con un porcentaje del 33%, y en menores proporciones indican que hacen uso de otros medios.



Gráfica 44. Distribución porcentual de la actividad económica.

El 100% de las empresas encuestadas son privadas y La actividad económica que predomina es de suministros y accesorios de laboratorio con un 29%. En este orden, la siguiente actividad con mayor porcentaje es la de suministros de oficina con un 24% abasteciendo de papel, materiales y demás productos. El 14% aprovisiona la Universidad con medicamentos y productos farmacéuticos que están direccionados a centros de salud, medicina y veterinaria. El menor porcentaje corresponde a alimentos y bebidas (5%), y materiales eléctricos, pintura, ferretería y otros (5%). Todo lo anterior coincide con lo obtenido en la caracterización del año anterior.

Cabe señalar, que el 100% de los encuestados manifiestan encontrarse laborando actualmente, bien sea de manera presencial, virtual o alternancia.

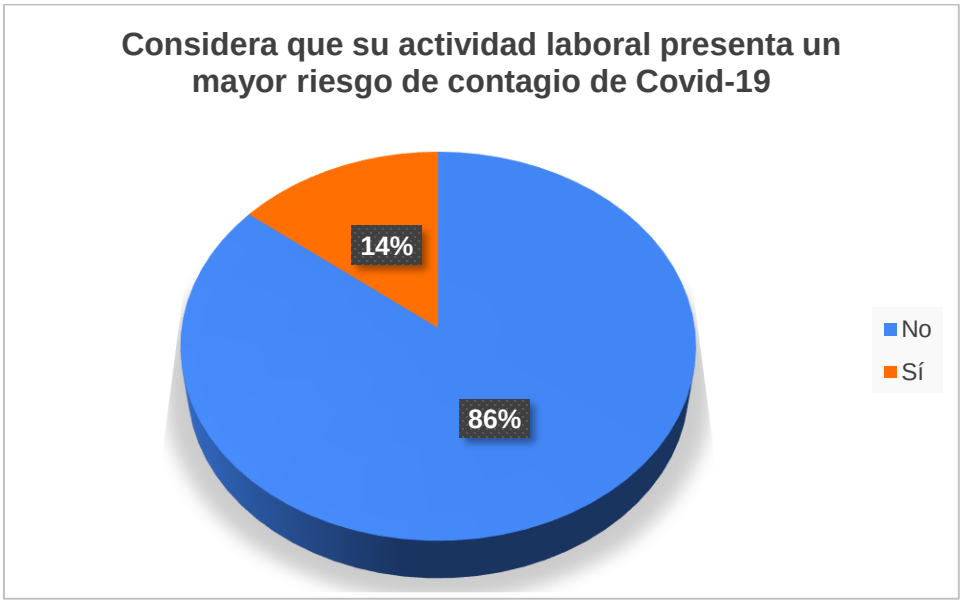


Gráfica 45. Número de personas que hacen parte de una ocupación o cargo.

Se observa una muy marcada tendencia por el cargo de Gerente con 8 personas, el cual dentro de sus funciones debe planificar, organizar, dirigir, controlar, coordinar, analizar, calcular y conducir el trabajo de la empresa, además de contratar al personal adecuado, efectuando esto durante la jornada de trabajo. En el siguiente orden de dominancia se encuentra el asesor comercial con 3 personas, este debe administrar y manejar su punto de venta, logrando así cumplir las metas establecidas en el presupuesto de ventas con que cuente la empresa, manteniendo de forma activa las relaciones con el cliente.

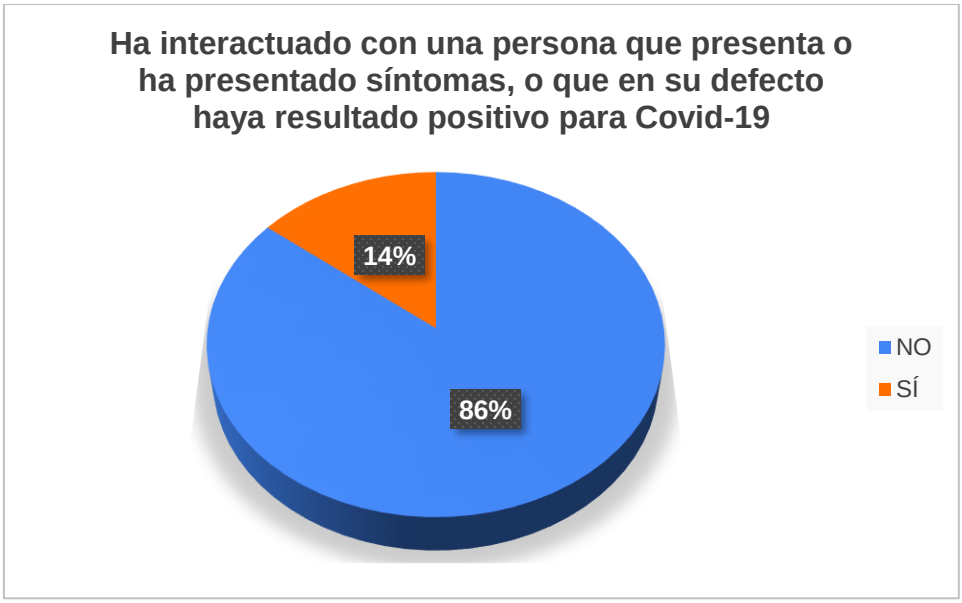
Gráfica 46. Distribución porcentual del nivel de riesgo laboral

El nivel de riesgo ocupacional de estas empresas es principalmente bajo con un 67%, seguido por un nivel medio de 28% que corresponde a empresas que suministran medicamentos, productos farmacéuticos, productos de papel, suministros y accesorios de laboratorio, salud ocupacional, materiales eléctricos, pintura, ferretería y materiales para construcción. Y tan solo el 5% indican que su trabajo tiene un nivel de riesgo alto, ya que suministra medicamentos y productos farmacéuticos.



Gráfica 47. Distribución porcentual de personas que consideran o no su actividad laboral como un riesgo de contagio.

La información que respecta al Covid – 19, indica que todas las empresas cumplen con los protocolos de bioseguridad que garantizan un alto porcentaje de responsabilidad y compromiso con sus empleados, en pro salvaguardar la salud de cada uno de ellos. De los cuales el 86% considera que su actividad laboral no representa un mayor riesgo de contagio de Covid – 19, mientras que un bajo porcentaje del 14% consideran que sí.



Gráfica 48. Distribución porcentual de personas que han presentado o no síntomas de Covid – 19, o que lo hayan tenido.

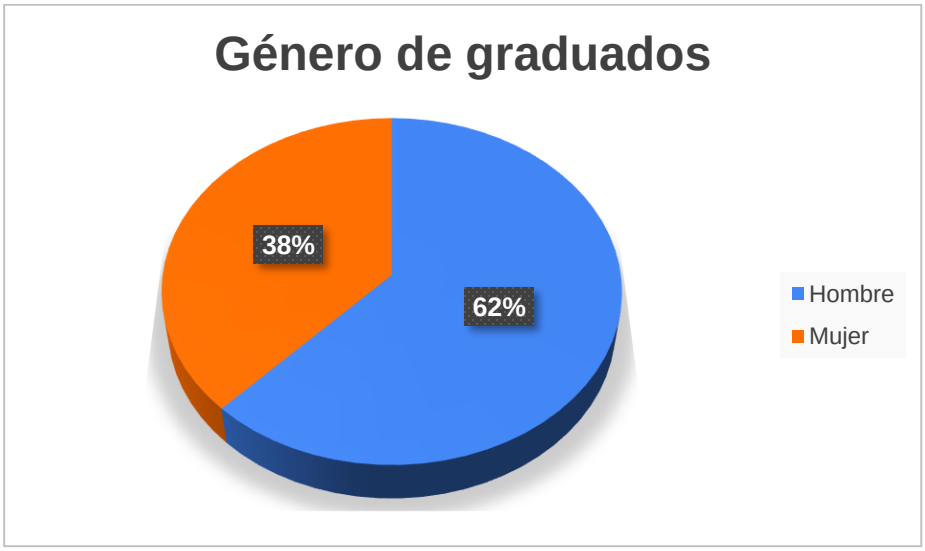
Se evidencia una diferencia altamente significativa, en la cual el 86% de las personas indican no haber interactuado, presentado síntomas o haber sido un Covid positivo, mientas que un pequeño porcentaje del 14% si manifiestan haberlo hecho. Sin embargo, ninguna de las personas encuestadas indica haber tenido Covid – 19.

Por otra parte, el 76% acepta que ha tenido que salir de su residencia por cuestiones laborales, ya sea por modalidad presencial o alternancia; mientras que el 24% restante no ha tenido que hacerlo y esto puede deberse a una modalidad completamente virtual.

Sin embargo, el 100% indican ser muy precavidos con las medidas de aislamiento preventivo y distanciamiento social.

12.2.6. Graduados

De las encuestas realizadas a los graduados de la Universidad del Tolima se obtuvo un total de 103 respuestas, consideradas como una muestra de la población, por medio de la cual se realizaron los respectivos análisis que se presentarán a continuación.



Gráfica 49. Distribución de género en graduados de la Universidad del Tolima.

En la gráfica anterior se puede observar una mayor tendencia porcentual en el género masculino con un 62%, quienes a su vez cuentan con un rango de edades bastante amplio, que va de los 22 a 62 años, con una edad en promedio de 39 años; esto indica que se trata de una población principalmente activa. Mientras que las mujeres tan solo

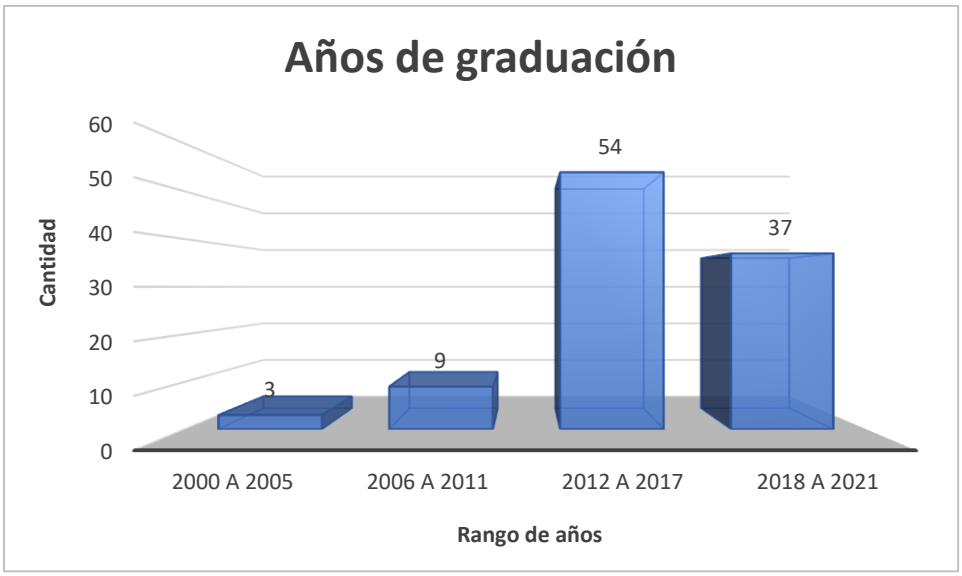
ocupan el 38%, y presentan un rango de edades que va de los 24 a 64 años, con una edad promedio de 37 años.

Gráfica 50. Distribución porcentual de los estratos socioeconómicos de los graduados.

Dentro de la distribución en estrato socioeconómico se encuentra una fuerte relevancia por los estratos 2 (39%) y 3 (39%), considerados como clase económica promedio con ingresos básicos en el hogar. Se mantiene la misma tendencia con respecto a lo obtenido la caracterización del 2019 y 2020. Por otra parte, el 12% de los encuestados hace parte del estrato 4, el cual se encuentra en un término medio, porque no reciben mayores ayudas en pagos pero tampoco son muchos los sobrecostos que deban cancelar. Y por ultimo, el menor porcentaje pertenece al estrato 1 con un 10%, denominados como estrato bajo, al ser las personas que reciben mayores beneficios y ayudas socioeconómicas.

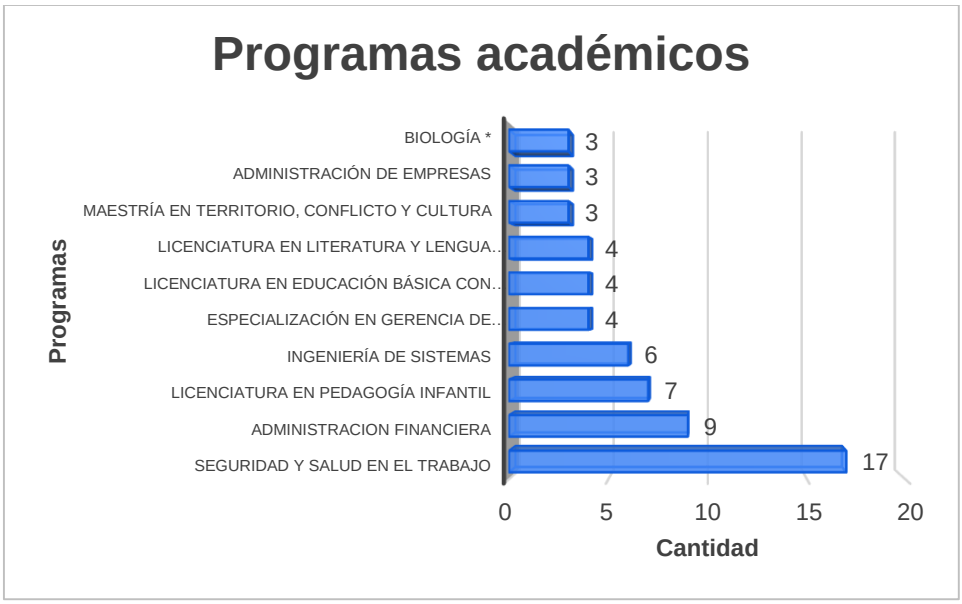
De la muestra encuestada, se encuentra que un 94% no pertenece a ningún tipo de etnia, igual a lo registrado los años anteriores; y en porcentajes menores se encuentran cabildo indígena con 4%, siendo una entidad pública especial, cuyos integrantes son miembros de una comunidad indígena, elegidos y reconocidos por la misma, con una organización sociopolítica tradicional, cuya función es representar legalmente a la comunidad, ejercer

la autoridad y realizar las actividades que le atribuyen las leyes, sus usos y costumbres; finalmente, se registran las minorías Afro colombiana y Resguardo indígena Zaragoza Tamarindo, con 1% cada una.



Gráfica 51. Distribución de los años de graduación.

De acuerdo a lo presentado en la gráfica anterior, se puede observar que existe un mayor número de graduados entre el rango de años que va del 2012 al 2017 con un 52,4%, seguido por el rango que va de 2018 a 2021 con el 36%. Se puede considerar que existe una relación directamente proporcional entre la cantidad de graduados encuestados y los años recientes, ya que los graduados en los últimos años son quienes conservan mayor contacto con los medios de la Universidad del Tolima, y comienza a disminuir a medida que el lapso de tiempo se aleja.



Gráfica 52. Distribución de programas académicos.

Para efectos de gráficas y estadísticas se representa la distribución de los 10 programas más frecuentes de los cuales fueron graduados. Allí encontramos un pico máximo de 16,50% para el programa de salud ocupacional, el cual ha cambiado su nombre por seguridad y salud en el trabajo, y hace parte de la modalidad distancia, esta carrera cuenta con un amplio perfil profesional como: Gerente o director de riesgos laborales; director, jefe y/o coordinador del área o departamento de seguridad y salud en el trabajo; auditor de sistemas de gestión en seguridad y salud en el trabajo, Jefe líder de brigadas y grupos operativos de planes de emergencia, supervisor de sistemas de gestión y muchos más; sin embargo, en comparación con los años anteriores la diferencia con respecto a los demás programas no es tan marcada, pero sigue siendo el más dominante. En este orden sigue administración financiera con un 8,7% que también hace parte de la modalidad distancia, conocida por su sólida formación en el área de administración y finanzas y en valores éticos, morales y sociales; tiene una alta capacidad de liderazgo, autonomía y crítica, lo que le permite crear sus propios espacios innovadores y demás. Seguido por Licenciatura en pedagogía infantil con un 6,7% e ingeniería de sistemas con un 5,8%; las demás carreras se distribuyen en porcentajes más bajos.

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

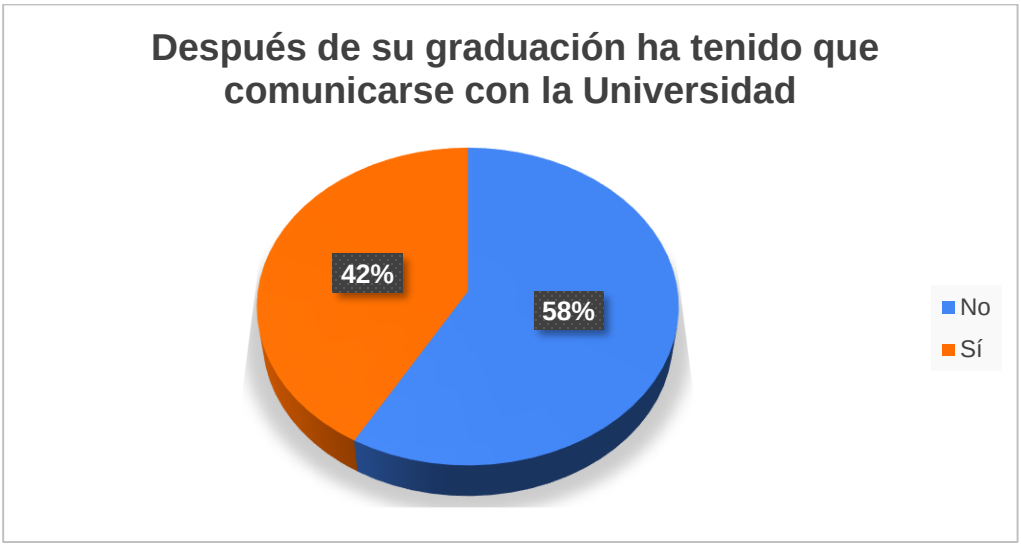
Un pequeño porcentaje de 18% manifiestan tener dominio de otro idioma, principalmente inglés, ya que este es considerado como un idioma universal y en ocasiones se requiere su dominio en algunas empresas, lo que significa que, para quienes no lo manejan resulta ser una limitante en la búsqueda de trabajo, además con el tiempo se ha ido convirtiendo casi en un requisito en varios lugares; otros idiomas registrados son francés y portugués. En contraste, se evidencia que una mayor parte de la población 82% solo hablan un idioma, por lo que posiblemente se podrían considerar en desventaja al adquirir mejores ofertas laborales.

Gráfica 54. Porcentaje de graduados que realizaron o no estudios de posgrado.

En miras de un progreso y desarrollo académico - profesional, un porcentaje del 46% graduados (33% más del registrado el año anterior) manifiestan haber continuado con su nivel de formación en posgrados, principalmente estudios de maestría, seguido por doctorado y postdoctorado. Cabe resaltar, que una persona indica tener maestría y doctorado, y otra maestría y postdoctorado.

Así mismo, el 54,4% de los graduados manifiestan estar interesados en realizar un posgrado en la Universidad del Tolima (20,3% menos a lo registrado el año anterior), ya que se encuentran satisfechos y agradecidos con todo el aprendizaje adquirido en el alma máter. Sin embargo, sugieren que se deben actualizar algunos planes de estudios para que se encuentren más acordes al mundo laboral actual, en especial aquellos programas que se rigen por normativas ya que a diario las tendencias e intereses se van modificando, requiriendo de nuevos insumos y tecnologías; como también, una mayor oferta en diplomados, más énfasis en programas de educación, idiomas, aumento en prácticas y demás.

Con respecto a lo anterior, un 7% de los graduados muestran interés por el Doctorado en educación y un 5% en maestría en educación, el porcentaje restante se divide en menores proporciones para doctorados, maestrías, especializaciones y otras.

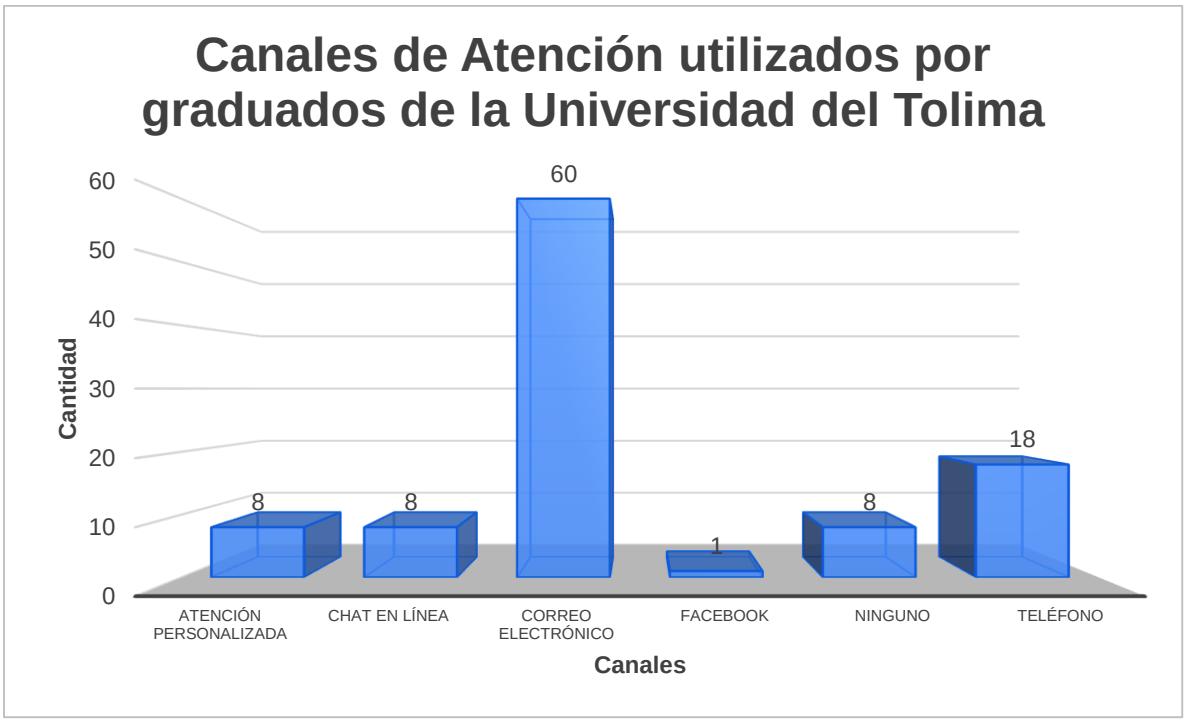


Gráfica 55. Número total de graduados que manifiestan haberse comunicado o no con la Universidad.

El mayor porcentaje indica no tener comunicación con la institución después de haber culminado sus estudios (58%) y una menor proporción no muy diferente a la anterior con un 42%, quienes han requerido de sus servicios para: Actas de notas, diplomas, certificados, información de maestrías, solicitud de registro extendido de notas, diplomados, proceso de becas, matrículas y demás. El 93% de los graduados manifestó no haber participado en la rendición de cuentas que presentó el rector de la Universidad del Tolima de manera virtual durante este tiempo de contingencia Covid-19, la razón principal es por no haber recibido información, y tener otros compromisos.

Por otra parte, en términos relacionados a la emergencia sanitaria vivida desde el 2020 se obtuvo que el 59% de los graduados se han visto afectados en términos laborales, ya que disminuyeron las ofertas de trabajo y algunas personas fueron desempleadas en su

momento. Mientras que el 41% restante manifiesta no haber tenido ninguna afectación en su campo laboral.

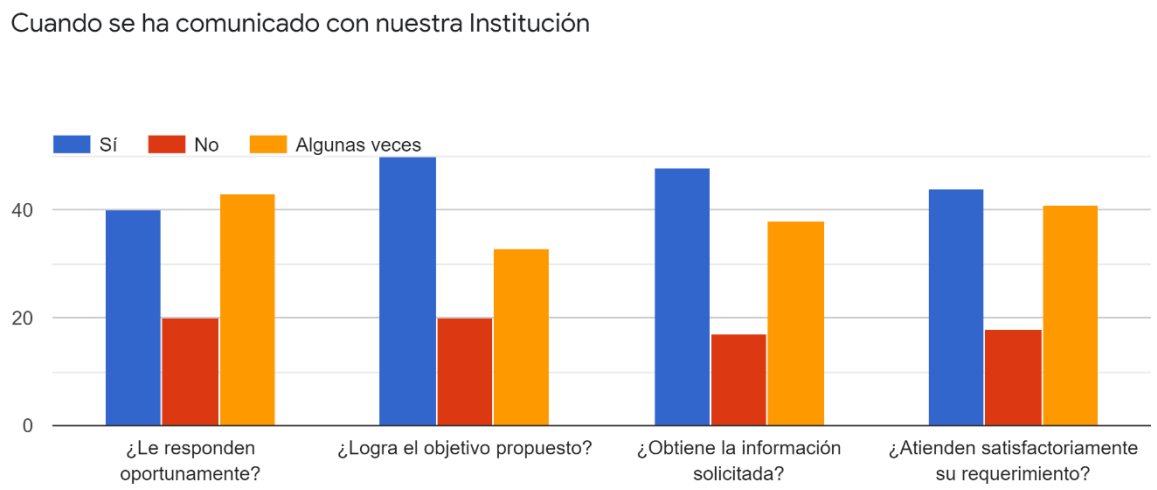


Gráfica 56. Número total de graduados que utilizan los diversos canales de atención.

Los canales de atención proporcionan un medio de información suministrado por la institución, que es funcional para resolver dudas e inquietudes de algún servicio. En este sentido, se puede observar que los canales más utilizados por los graduados de la Universidad del Tolima son: Correo Electrónico con 58,2% (lo que equivale a 6,4% más que el año anterior) y Teléfono con 17,4% (es decir, 17,5% menos que el año anterior), el primero es usado principalmente como un medio más formal y evidentemente ha aumentado su uso en comparación al 2020; mientras que el segundo tiene una comunicación más interactiva y rápida sin tener que transportarse hasta el lugar en el que se encuentra el administrativo, sin embargo, este bajó a la mitad su uso.

La atención personalizada por su parte, ha aumentado 4 puntos con respecto al 2020, y esto puede deberse a las medidas de bioseguridad que han sido tomadas por la

universidad, permitiendo que algunas de estas gestiones puedan llevarse a cabo de manera presencial.



Gráfica 57. Distribución del grado de satisfacción en la Atención.

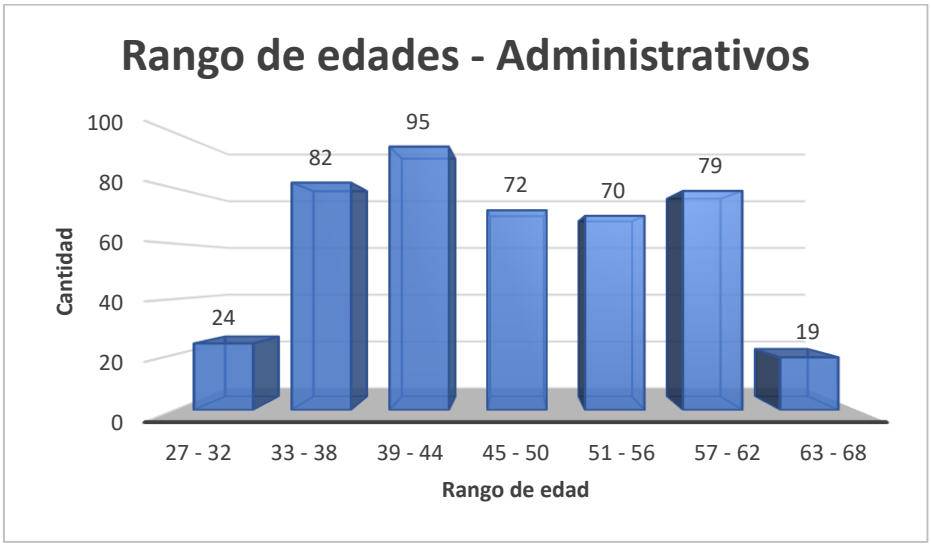
Los usuarios manifiestan una respuesta principalmente positiva en efectividad de servicio, comunicación, solución de problemas o inquietudes y buen trato; dando un correcto uso de los canales de atención. Sin embargo, hubo un bajo porcentaje de personas insatisfechas con el nivel de respuesta obtenido, por lo cual se sugiere implementar acciones de mejora en la velocidad de respuesta y atención satisfactoria de los requerimientos, ya que estos fueron los principales inconvenientes que se evidenciaron en las encuestas.

Sin embargo, en términos generales se puede ver una disminución del nivel de satisfacción, y un aumento de inconformidades con el servicio respecto al año anterior, lo que indica que no se ha logrado el objetivo en las sugerencias de acciones de mejora.

12.2.7. Funcionarios de la universidad del Tolima

Dentro de la caracterización de los funcionarios como grupos de interés de la Universidad del Tolima se incluyen administrativos, docentes de planta, trabajadores oficiales y docentes catedráticos. Los cuáles serán descritos a continuación.

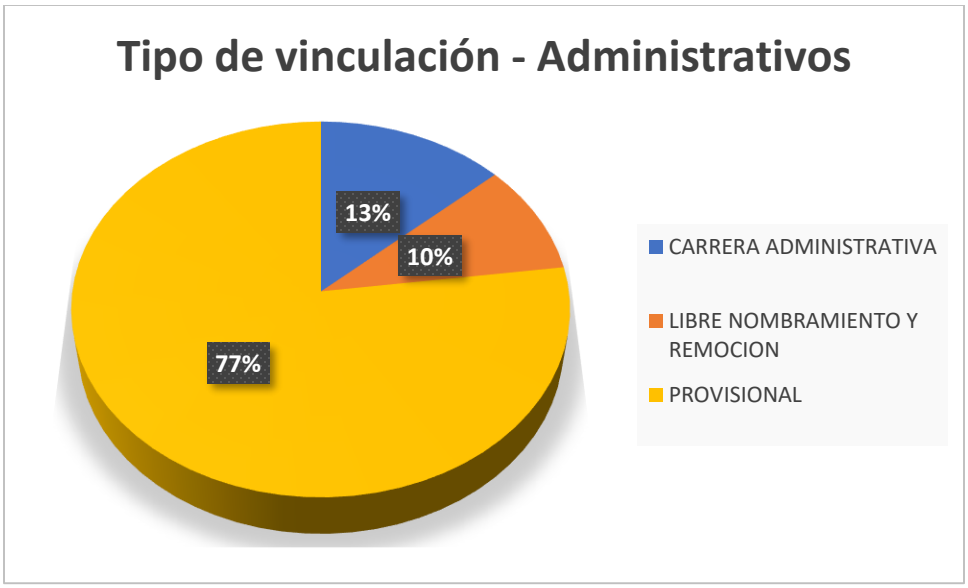
- **Administrativos**



Gráfica 58. Rango de edades para el personal administrativo.

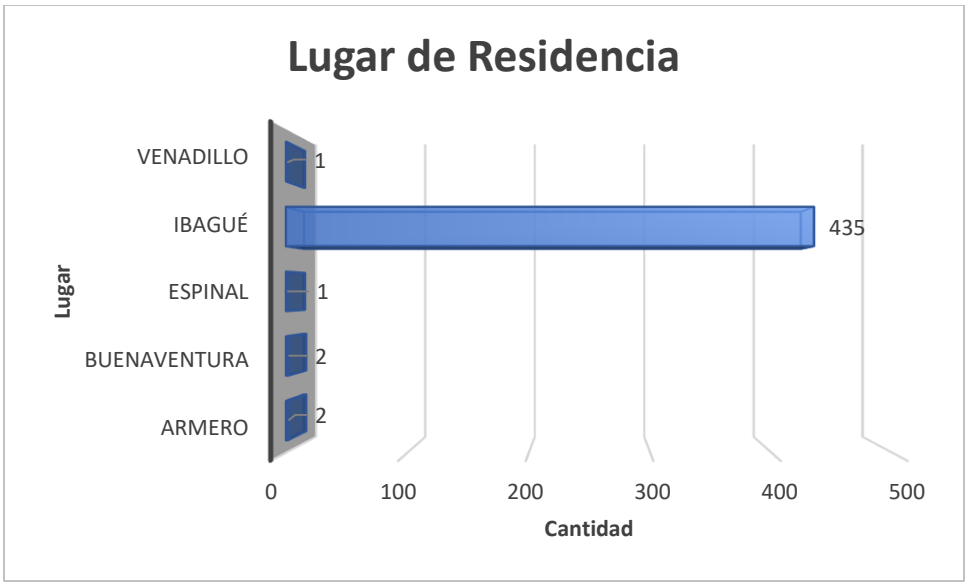
En cuanto al rango de edades se tiene que la mayor demanda de funcionarios se ocupa en el rango de 39 a 44 años, seguida por los que van de 33 a 38 años y 57 a 62 años, además, se puede observar que los rangos muy bajos y muy altos presentan una diferencia fuerte en contraste con el resto, lo que quiere decir que es una población que en promedio se encuentra en edad laboral máxima y madura.

Adicionalmente, se obtiene que el 63% de la población pertenece al género femenino, mientras que un pequeño porcentaje restante de 37% representa a los hombres, exactamente igual a lo reportado en la caracterización del año anterior.



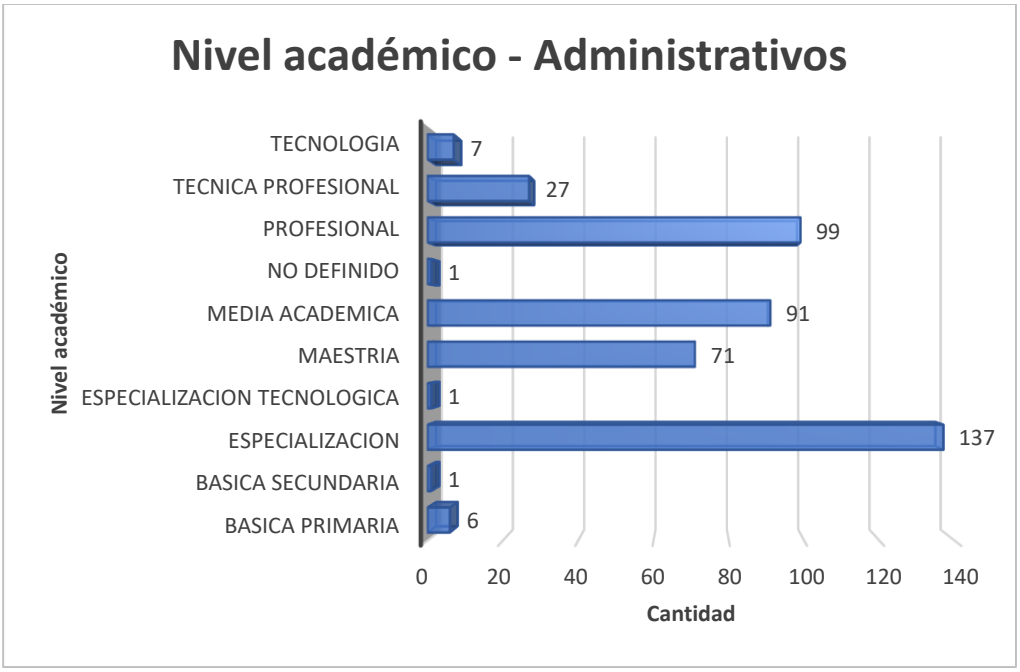
Gráfica 59. Tipo de vinculación para administrativos 2021.

La universidad del Tolima cuenta con un total de 441 administrativos (uno menos que en el 2020), de los cuales 340 están vinculado de manera provisional con 7 personas más que el año anterior, esta vinculación ofrece garantías para los empleados en lo que respecta a su estabilidad laboral; seguido por carrera administrativa con 59 personas (una menos al año anterior), este selecciona a los trabajadores de acuerdo a su mérito y capacidad profesional, permitiéndoles ascender en la carrera, permanecer en ella y ofrecer estabilidad en su vinculación; finalmente, el libre nombramiento y remoción con 42 personas (siete más al año anterior), donde la permanencia del empleado depende únicamente del criterio que tenga el empleador.



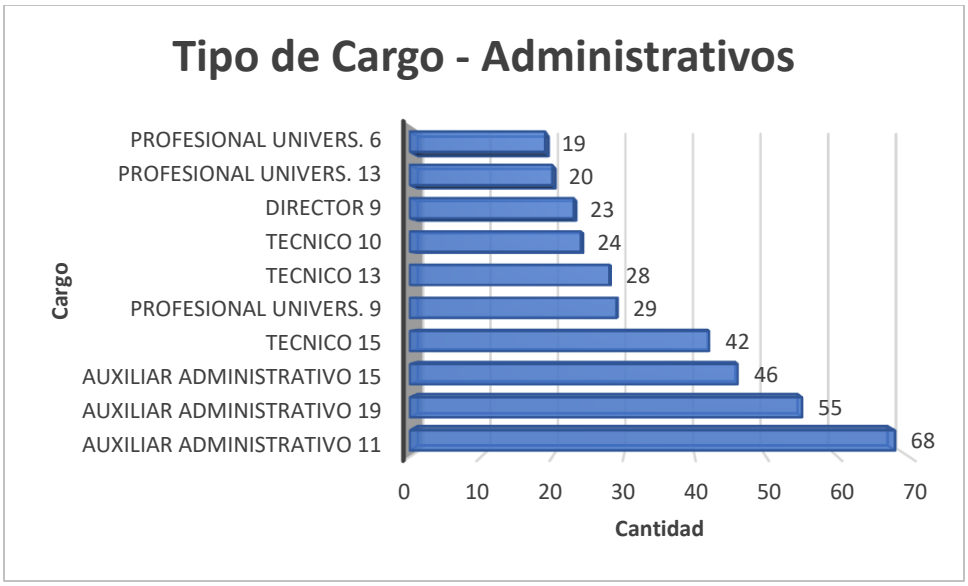
Gráfica 60. Lugar de residencia para administrativos.

El 98.64% de los administrativos residen en la ciudad de Ibagué, esto se debe a que trabajan de manera permanente en la sede central de la Universidad del Tolima y, por lo tanto, deben vivir en la ciudad. El porcentaje restante corresponde a seis personas que se encuentran ubicados en Armero, Buenaventura, Espinal y Venadillo, la mayoría de estos son pueblos del departamento del Tolima, lo que contribuye a ejercer sus funciones laborales de manera virtual en el momento actual.



Gráfica 61. Distribución del nivel académico en administrativos.

El 31.06% de trabajadores administrativos han realizado especialización (1 más que el año anterior), estos estudios les permite contar con mayor dominio en un determinado tema que corresponde a su función laboral y por ende brinda una mayor eficiencia en su trabajo; en segundo orden, se encuentra el nivel profesional con el 22.45% de la población, estos son preparados para desempeñar una o varias labores en un área específica; la media académica (con 4 personas menos que el año anterior), son estudios básicos que brindan habilidades a la persona y le permite tener competencias en el desarrollo del mundo laboral; maestría con 16% (1 más que el año anterior), este nivel educativo ayuda complementar estudios previos hacia nuevas áreas, así que se puede decir que esta es más flexible que la Especialización; técnica profesional con 6,12% (con uno menos, respecto al año anterior) y tecnología con 7 (igual que el año anterior), estas formaciones académicas brindan herramientas que permiten implementar la tecnología aplicada a la parte práctica; finalmente, se tienen 2 trabajadores administrativos con educación básica primaria (3 menos que el año anterior), como uno de los requisitos mínimos que se exigen para acceder a cualquier tipo de trabajo.



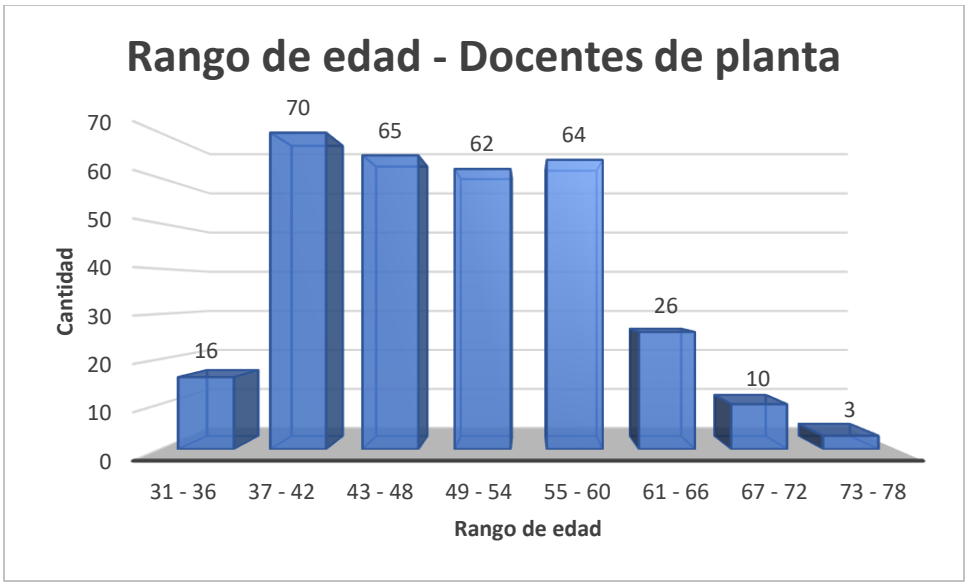
Gráfica 62. Distribución de los diferentes tipos de cargos administrativos.

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

De acuerdo a lo anterior, en el gráfico se presentan los 10 cargos con mayor frecuencia de empleados en la Universidad del Tolima, el 15.41% de los administrativos hacen parte de auxiliar administrativo 11, seguido por el 12.47% que pertenece al auxiliar administrativo 19, descendiendo en el orden con 10.43% y 9.52% para auxiliar administrativo 15 y técnico 15, respectivamente. Esta misma distribución fue encontrada en la caracterización 2020, aunque los porcentajes han variado un poco. La mayor parte del personal corresponde al nivel auxiliar, su propósito principal es desarrollar procesos de asistencia administrativa en cumplimiento a la normatividad, directrices y procedimientos institucionales.

- **Docentes de planta**

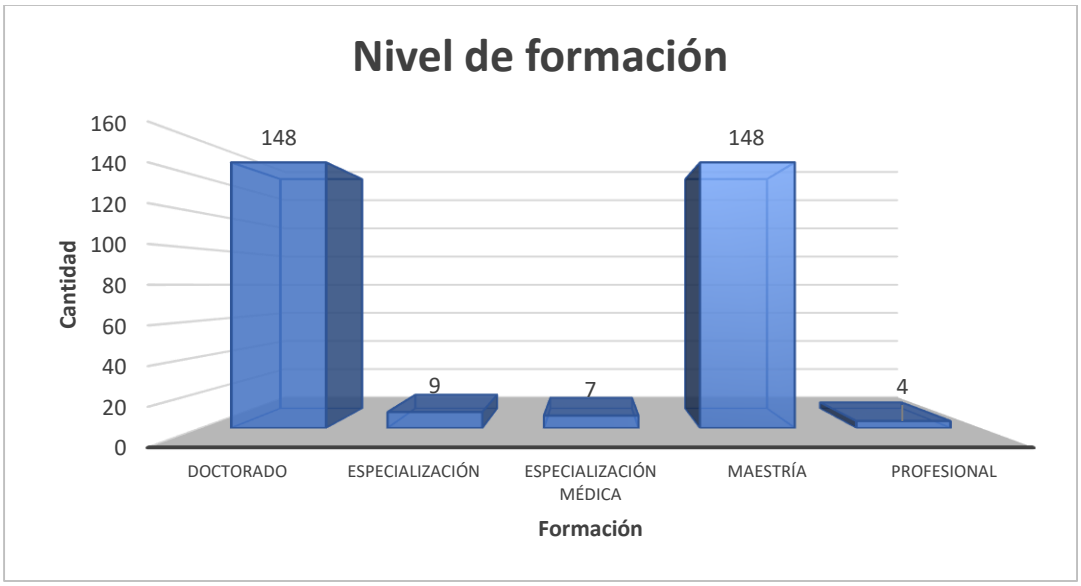
La población total de docentes de planta de la Universidad del Tolima es de 316 (3 menos que los registrados para el 2020), de los cuales se obtuvo la siguiente información:



Gráfica 63. Rango de edad para docentes de planta.

La gráfica del rango de edades para docentes de planta, cuenta en su mayoría con personas que hacen parte de edades que van de 37 a 42 años con un 22,15%, seguido por edades entre 43 a 48 años con un 20.57%; logrando destacar de esta manera que son profesores en edad laboral máxima. Por otra parte, la menor tendencia se encuentra de los 61 a 78 años, considerada como edad laboral avanzada.

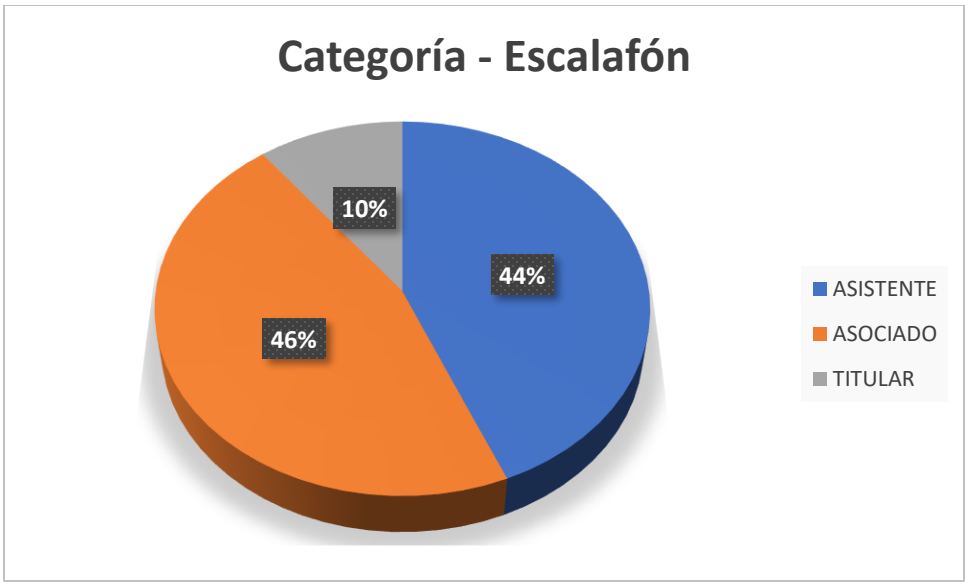
Por otra parte, se tiene una mayor dominancia por el género masculino ya que le corresponde el 66% de la población total (1% menos que el año anterior), mientras que para las mujeres es el 34%. Adicionalmente, el 99% de los docentes residen en la ciudad de Ibagué, y el pequeño porcentaje restante pertenece a Bogotá y Pereira.



Gráfica 64. Distribución del nivel de formación de los docentes de planta.

Como se puede ver en la gráfica anterior, el 46.84% (2.4% menos que el año anterior) de los docentes cuentan con un nivel académico de maestría, la cual brinda a los docentes una profundización teórica, tecnológica y profesional sobre su área; con igual porcentaje se encuentra el nivel de doctorado 46.84% (2.64% más que el año anterior), el cual es una formación académica avanzada que se realiza después de haber culminado la maestría.

Con base en lo anterior, podemos ver que la Universidad del Tolima tiene docentes que están especializados en cada una de sus ramas, contribuyendo en gran medida al nivel de formación profesional de los estudiantes; seguido por la Especialización 2.85% (0.28% menos); Especialización Médica con 2.2% (0.02% más que el año anterior) y Profesional 1.27% (0.02% más que el año anterior).



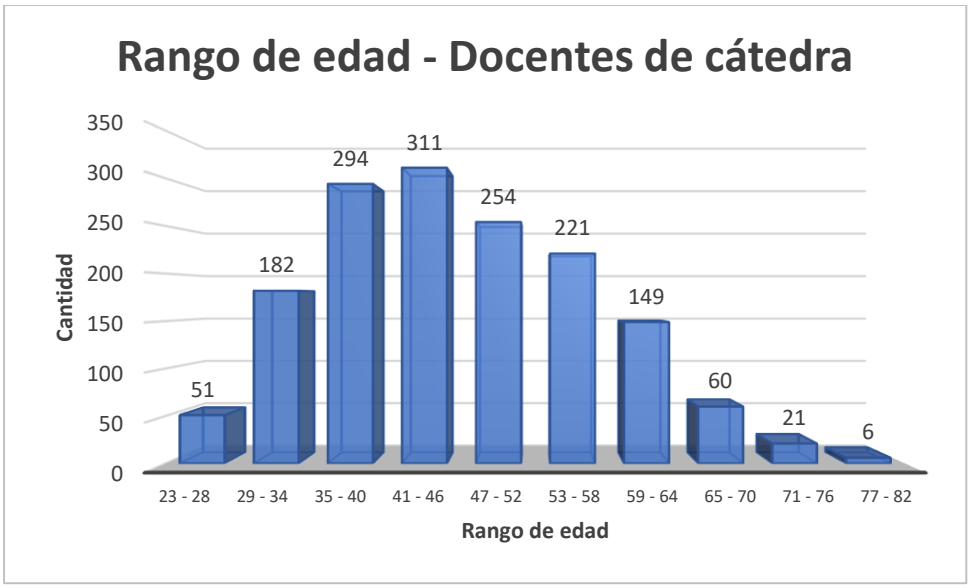
Gráfica 65. Cargos o escalafón de docentes de planta y su respectivo porcentaje.

Los docentes de planta cuentan con diferente escalafón en su vinculación laboral con la Universidad del Tolima, estos son en su mayoría de tipo Asociados con un 46%, seguido por asistente 44%, y una minoría son titular con 10% y con estabilidad en su vinculación laboral; toda la distribución anterior se divide exactamente igual a lo registrado en la caracterización 2020.

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

- **Docentes catedráticos**

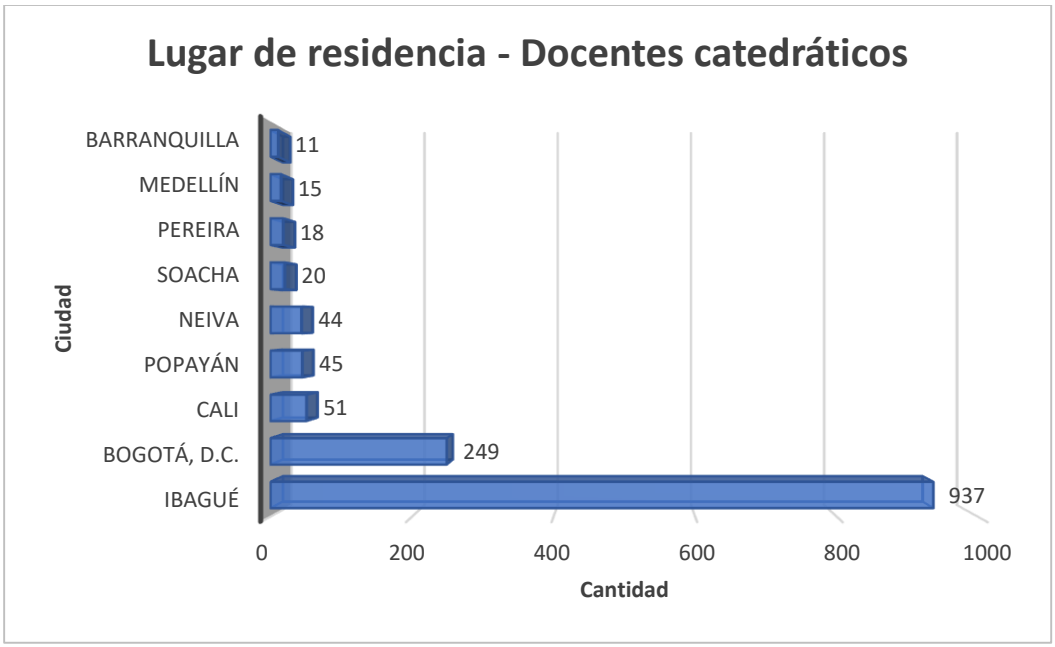
Los docentes catedráticos son todos aquellos que la Universidad paga por horas trabajadas y que no tienen un contrato permanente como los docentes de planta.



Gráfica 66. Distribución del rango de edades para docentes catedráticos de la Universidad del Tolima.

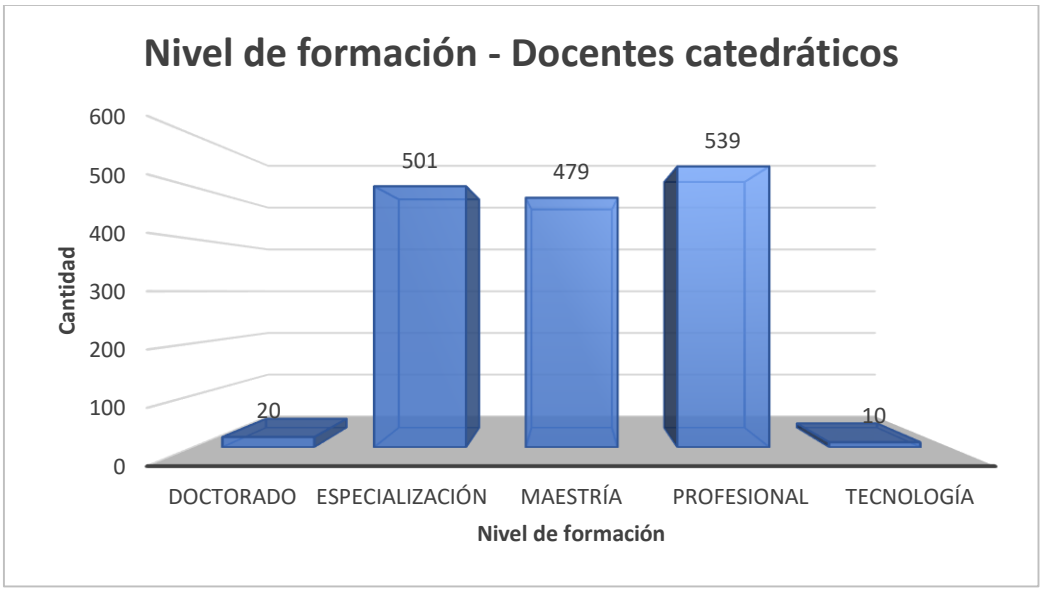
La Universidad del Tolima cuenta con un total de docentes catedráticos de 1549 (590 más que el año anterior), de los cuales el mayor porcentaje con 20% se encuentra en un rango de edad que va de los 41 a 46 años, y una distribución similar en los rangos que van de 35 a 40 y 47 a 52, mientras que en las edades más jóvenes y mayores se comienza a evidenciar un fuerte descenso, ya que los docentes se pueden categorizar como una clase promedio de edad laboral máxima.

Por otra parte, se tiene que existe una mayor presencia del género masculino representado por el 58% del total de la población (1% más que el año anterior), mientras que las mujeres cuentan con un porcentaje menor del 42%.



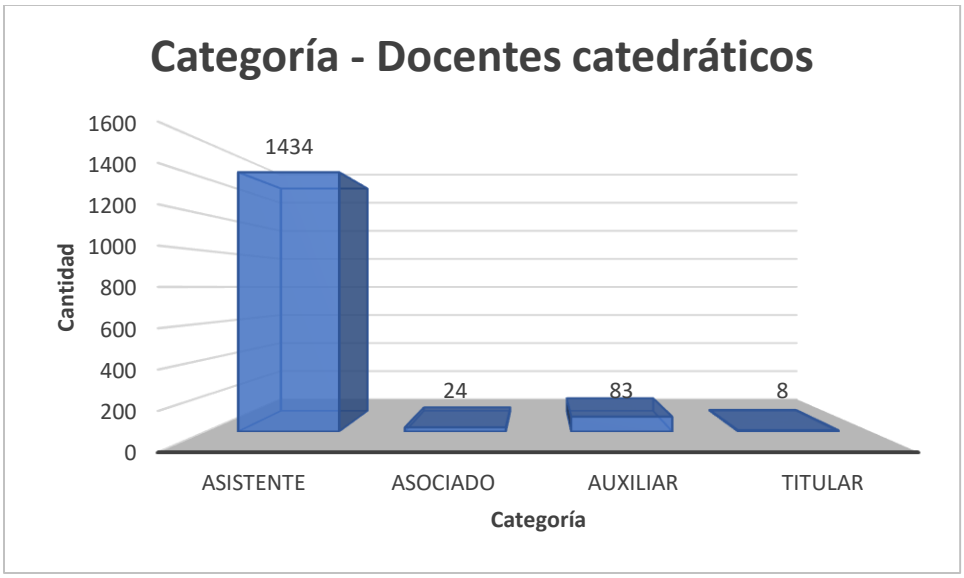
Gráfica 67. Distribución del lugar de residencia de los docentes catedráticos.

Para efectos estadísticos y gráficos se tomaron las 10 ciudades con mayor frecuencia, encontrando un alto porcentaje en Ibagué con un 60.5% (19.8% más que lo registrado para el año anterior), siendo este el lugar donde se localiza la sede principal de la Universidad del Tolima, seguido en este orden por Bogotá con 16% (5.27% menos que el año anterior). Las distribuciones subsiguientes son mucho menores a las dos mencionadas anteriormente, seguido por: Cali con 3.3% (2.53% menos), Popayán 2.9% (2.52% menos) y Neiva 2.8% (2.1% menos). Es importante mencionar que esta distribución es igual a la encontrada el año anterior. Los docentes catedráticos tienen una presencia esporádica en algunos días de la semana para dar sus clases.



Gráfica 68. Distribución del Nivel de formación para docentes Catedráticos.

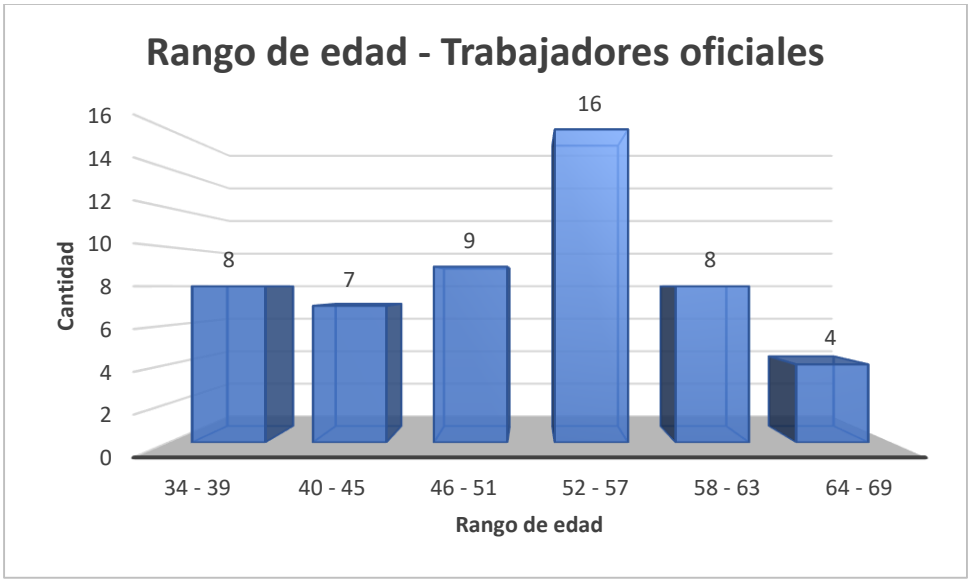
En la gráfica anterior se evidencia una mayor proporción de docentes con estudios de grado profesional con un 35%, seguido por el de especialización con un 32% (7.39% menos que el año anterior), la cual está enfocada en estudios técnico-profesionales, profundizando el conocimiento en un área específica; el siguiente nivel de frecuencia es para estudios de maestría con un 31% (6.54% menos que el año anterior), siendo esta una forma de redirigir o enfocar la carrera en una determinada rama, complementando estudios previos; finalmente se tienen los porcentajes menores para doctorado con 1.3% (0.68% menos) y tecnología con 0.7% (0.4% más que el 2020).



Gráfica 69. Distribución de categorías de docentes catedráticos.

Como se puede ver en la gráfica anterior, existe una tendencia bastante marcada en una de las categorías, puesto que el 92.6% de los docentes catedráticos se encuentran en la categoría de Asistente, quienes desarrollan actividades académicas con la asesoría de un profesor asociado o titular (2.19% menos que el año anterior), seguido por auxiliar con un 5.3% (8.64% más que en el 2020); y en porcentajes más bajos se encuentra asociado con 1.58% (0.12% más) con contrato de manera temporal, y titular con 0.52% (igual que el año anterior) con estabilidad en su vinculación laboral.

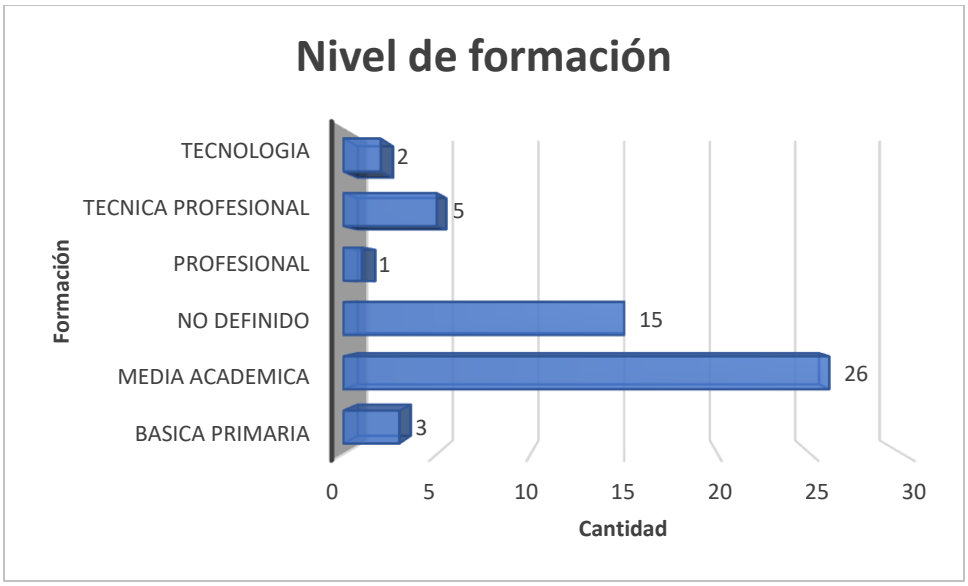
- **Trabajadores oficiales**



Gráfica 70. Distribución del rango de edad para trabajadores oficiales.

Se tiene un total de 52 trabajadores oficiales, quienes son vinculados mediante un contrato de trabajo que regula el servicio que se presta y permite discutir sus condiciones laborales. Su distribución de edades presenta una mayor concentración en el rango de 52 a 57 años y tiende a disminuir en diferentes escalas para los demás rangos. En este sentido, el promedio que se registra es de 51 años (un año promedio más a lo registrado en el 2020), con clasificación de edad laboral máxima.

Por otra parte, se tiene una alta dominancia por el género masculino con un porcentaje del 83%, mientras que las mujeres representan una pequeña parte que equivale al 17%, esta distribución se conserva exactamente igual a la del año anterior.

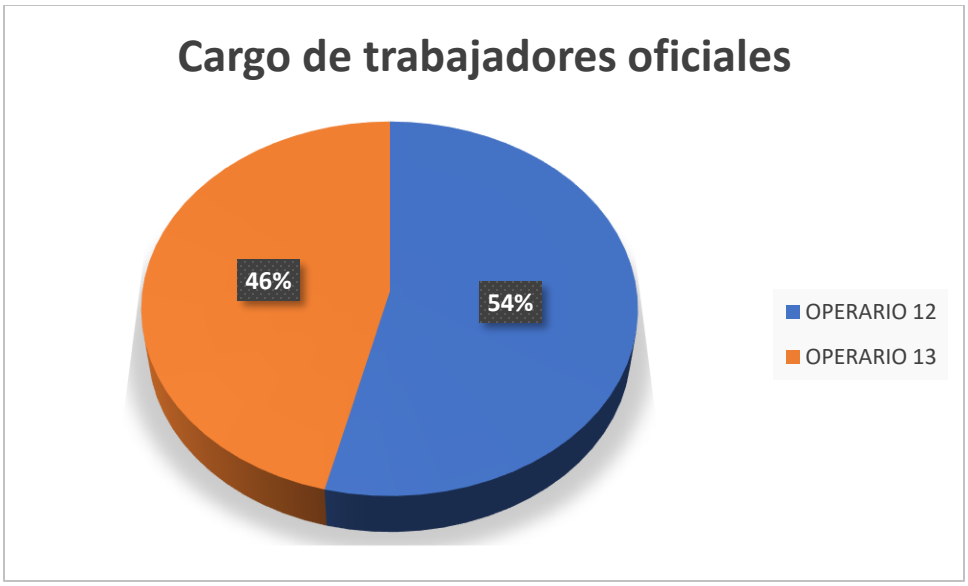


Gráfica 71. Distribución del nivel de formación académica de los trabajadores oficiales.

En la gráfica anterior se evidencia una mayor proporción de trabajadores con estudios de bachiller 50% (9.61% menos que el año anterior), siendo este un nivel básico para obtener las habilidades que requieren en el desarrollo de su función; el porcentaje más bajo corresponde estudios de tecnología con 3.8% (1.9% más que en el 2020) y profesional con 1.9% (nuevo nivel que aparece en esta caracterización).

En términos generales, la distribución de la gráfica se comporta muy similar respecto al año anterior, sin embargo, aparece un nivel nuevo como: profesional, y desaparece el nivel de especialización que se reportaba el año anterior. Por otra parte, se obtienen datos de distribución intermedia que no registran estudios con 29% (13.62% más que el 2020), técnica profesional con 9.6% (1.93 menos que el año anterior) y básica primaria con 5.8% (3.81% menos).

Cabe mencionar, que el 98.08% de los trabajadores oficiales residen en la ciudad de Ibagué, lo que equivale a 51 personas, y la restante reside actualmente en Buenaventura. Exactamente igual que lo reportado para la caracterización 2020.

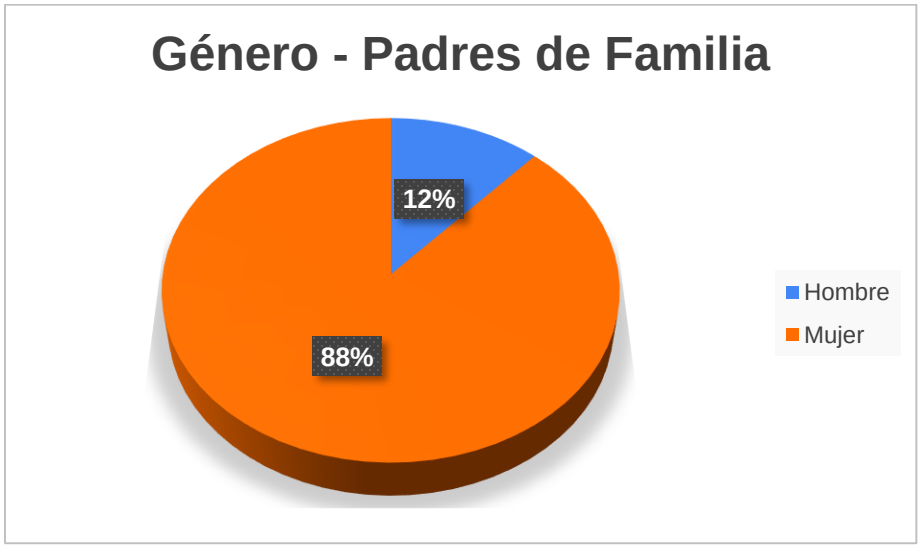


Gráfica 72. Distribución de los cargos de trabajadores oficiales en la Universidad del Tolima.

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

12.2.8. Padres de familia de programas pregrado semestre A-2021

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

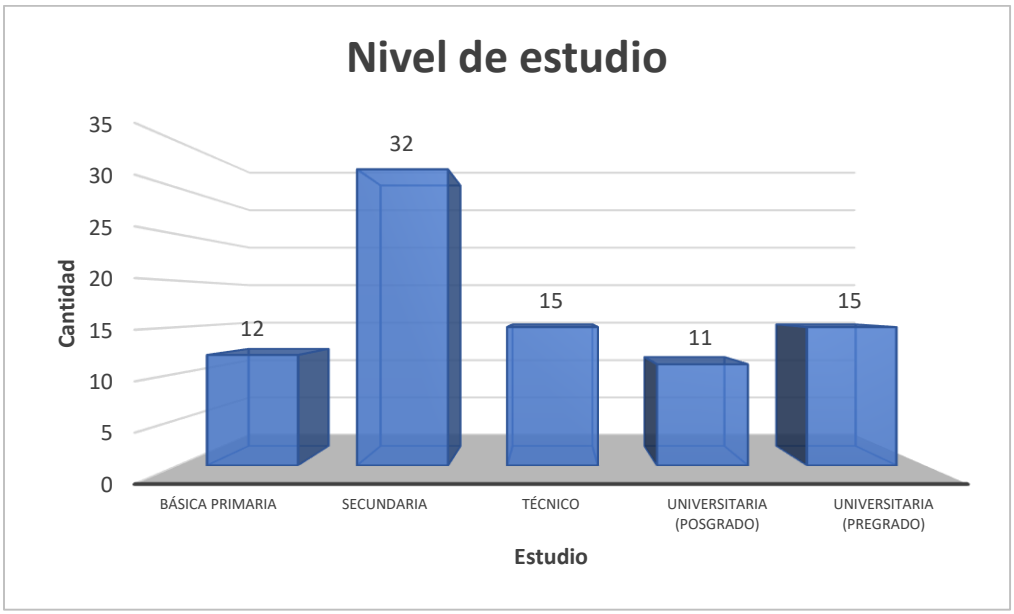


Gráfica 73. Distribución de género en padres de familia.

En la gráfica anterior se observa una fuerte tendencia por el género femenino, quienes representan el 88% del total de padres de familia, mientras que el género masculino es apenas el 12%. Por otra parte, la mitad de los encuestados pertenece al estrato socioeconómico 2, seguido por el estrato 3 con un 33% y estrato 1 con el 17% , los cuales son clasificados como estrato bajo, por lo que estas personas son las que reciben mayores beneficios y ayudas socioeconómicas, ya que en esta población están los ciudadanos de menos recursos.

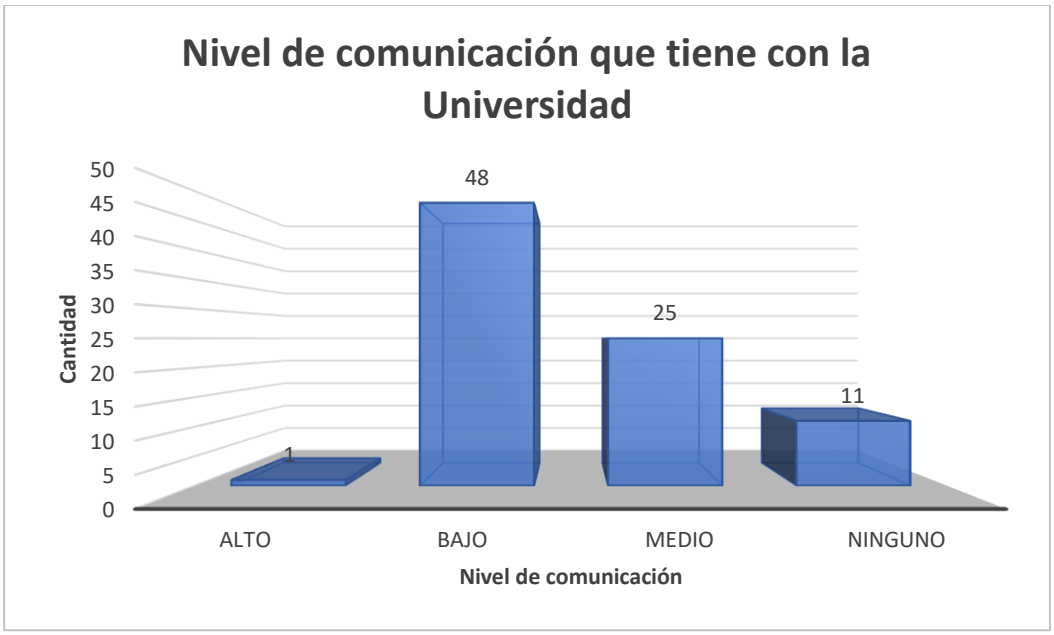
En cuanto a los departamentos de residencia, el 82% hacen parte del departamento del Tolima, ya que la sede principal de la universidad de encuentra en Ibagué – Tolima,

seguida por Cundinamarca y Huila con el 7% cada una, y el porcentaje restante se distribuye en los departamentos de Boyacá, Meta y Nariño.



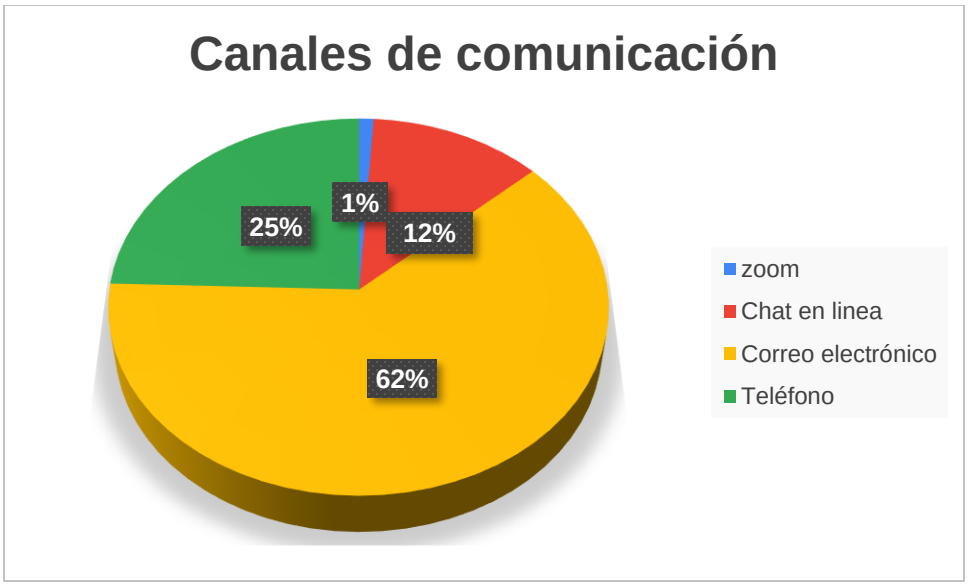
Gráfica 74. Distribución del nivel académico en padres de familia.

El 38% de los padres de familia tienen un nivel de estudio de secundaria, siendo considerados como estudios básicos que brindan habilidades a la persona y le permite tener competencias en el desarrollo del mundo laboral; seguido por nivel universitario (pregrado) con el 18%, estos son preparados para desempeñar una o varias labores en un área específica; y Técnico con 18%, considerado como formaciones académicas que brindan herramientas para poder implementar la tecnología aplicada a la parte práctica; en este mismo orden sigue básica primaria con el 14%, visto como uno de los requisitos mínimos que se exigen para acceder a cualquier tipo de trabajo; y finalmente, encontramos el nivel universitario de posgrado al cual pertenece el 12% de los padres, considerado como la ampliación del conocimiento en áreas específicas por medio de la investigación y profundización.



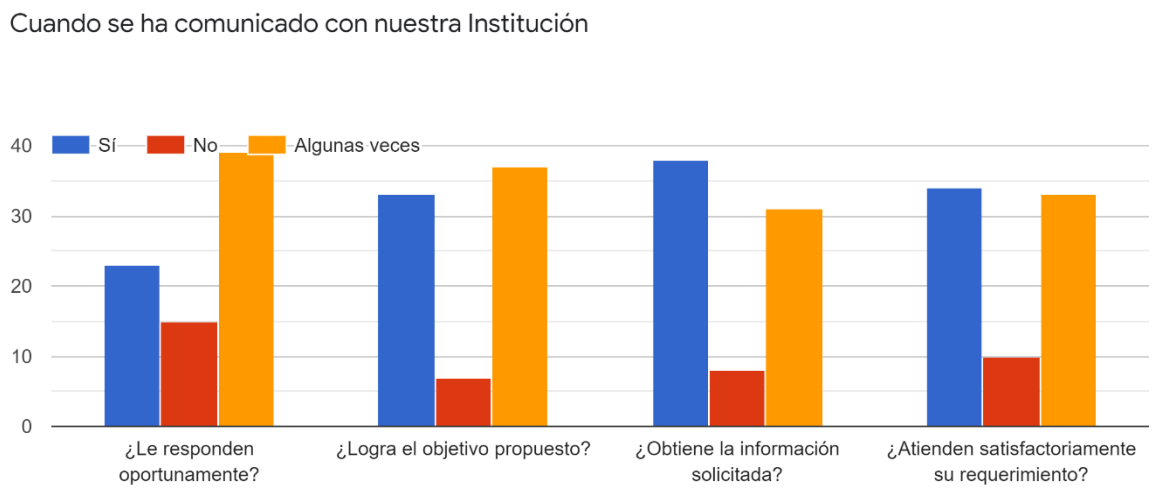
Gráfica 75. Distribución del Nivel de comunicación que tienen los padres de familia con la Universidad.

Más de la mitad de los padres (56%) indican tener un nivel de comunicación bajo con la universidad, manifestando en su mayoría retrasos en las respuestas, ya que en varias ocasiones se han comunicado vía telefónica y por correos, pero lastimosamente no se da respuesta a sus inquietudes. Seguido por el 29% con un nivel de comunicación medio, realizado por medio de teléfono, correo y chat virtual, y quienes sugieren mejoras en los tiempos de respuesta y atención. Finalmente, los porcentajes más bajos de distribuyen un nivel nulo de comunicación, y alto con apenas el 1% que lo hace por medio de correo electrónico.



Gráfica 76. Distribución porcentual de los canales de comunicación usados por los padres de familia.

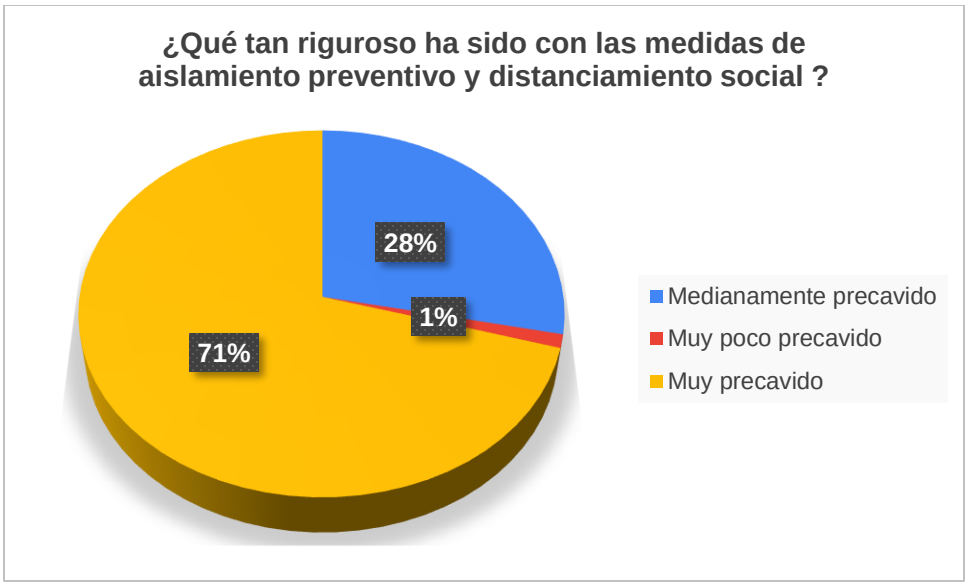
En la gráfica anterior se presentan diferentes canales de comunicación con que cuenta la universidad del Tolima, el canal con mayor porcentaje es el correo electrónico con un 62%, siendo este un medio de comunicación escrita que generalmente es de uso más formal; seguido por teléfono con un 25%, el cual tiene una comunicación más interactiva y rápida sin tener que transportarse hasta el lugar en el que se encuentra el administrativo; lo sigue el chat en línea con un 12% en la que se generan conversaciones menos formales, cortas y concretas; y finalmente un 1% que corresponde a la plataforma zoom, específicamente para charlas.



Gráfica 77. Nivel de satisfacción con la atención brindada por parte de la Universidad del Tolima.

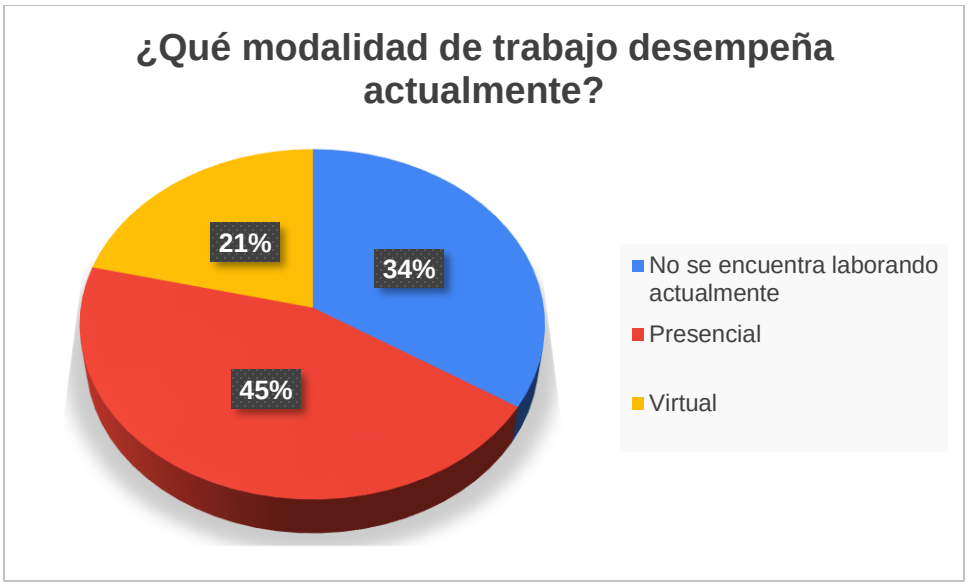
De acuerdo a la información registrada en la gráfica anterior, se puede observar que la mayoría de los padres coinciden en que sus requerimientos han tenido respuesta oportuna solo algunas veces, sin embargo, también existe una alta tendencia por haber obtenido satisfactoriamente la información solicitada a la universidad, aunque con falencias en la respuesta oportuna.

Por otra parte, del total de padres encuestados se obtuvo que el 99% de ellos no ha trabajado en la universidad, y el 6% menciona que por lo menos tiene algún familiar trabajando en la Universidad



Gráfica 78. Distribución porcentual del autocuidado respecto al Covid – 19.

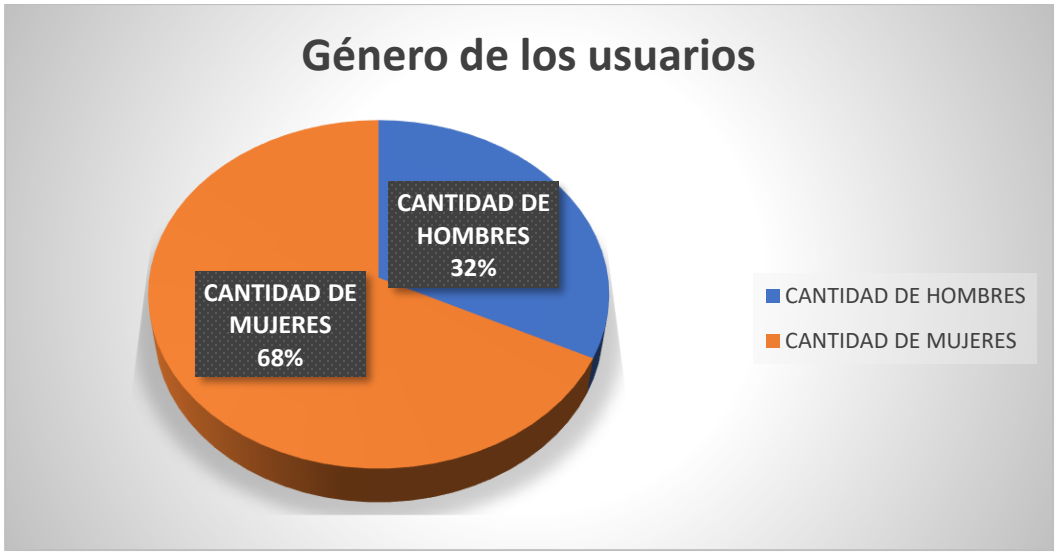
En cuanto a las medidas de bioseguridad que la emergencia sanitaria requiere, el 71% de los padres asumen ser muy precavidos con sus cuidados personales, lo que se traduce a una menor propagación del virus, seguido por el 28% que corresponde a medianamente precavido, y un porcentaje muy bajo del 1% indica ser muy poco precavido. Del 100% de los encuestados, el 87% señala no haber presentado síntomas de Covid – 19, mientras que el 13% ya lo tuvo.



Gráfica 79. Distribución porcentual de la modalidad de trabajo actual.

El 45% de los padres de familia están desarrollando su trabajo de manera presencial, ya que actualmente las empresas tienen el deber de contar con protocolos bioseguros que garanticen el bienestar de sus empleados; seguido por el 34% que indican no estar trabajando actualmente, siendo esta una cifra bastante alta y preocupante para aquellos padres que son el principal apoyo en la educación de sus hijos; y finalmente, el 21% manifiesta estar trabajando de manera virtual, ya que algunas empresas han optado por esta modalidad al no contar con todos los requisitos exigidos por el gobierno.

12.2.9 . Canales de Atención

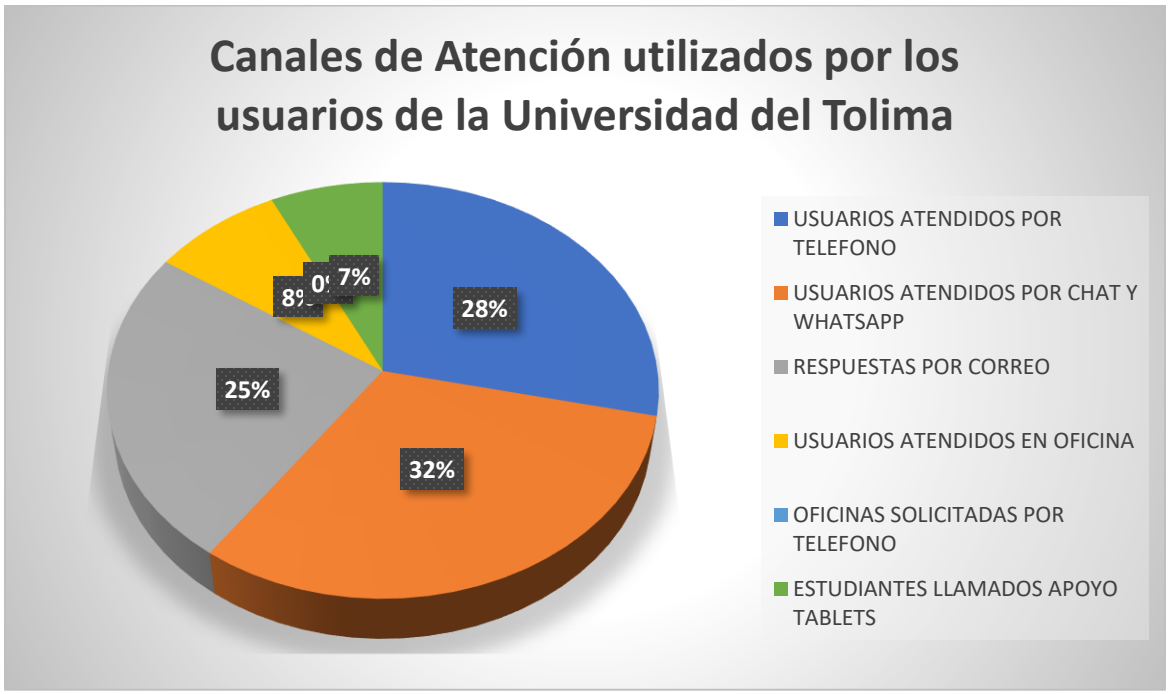


Gráfica 80. Distribución de género para los usuarios que requirieron servicios de la oficina de atención al ciudadano.

Como podemos observar se obtuvo una distribución muy marcada de género femenino en un 68 % con 3.565 mujeres usuarias y un 32% de hombres equivalente a 1.707, quienes hicieron uso o requirieron servicios de la oficina de atención al ciudadano. En comparación al año anterior las mujeres solicitan más el servicio y requerimientos que los hombres, en un alto porcentaje.

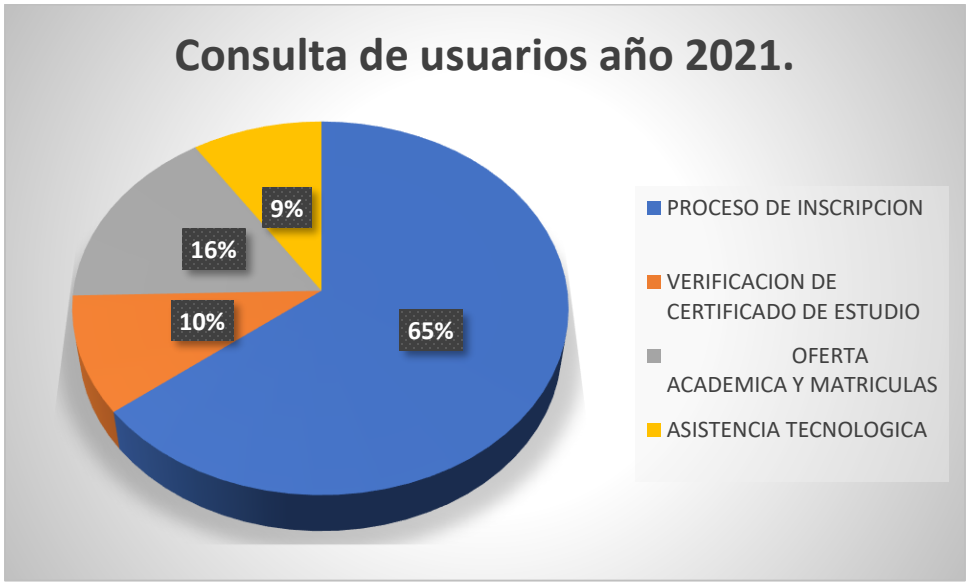
DATOS ESTADISTICOS AÑO 2021	
CANTIDAD DE HOMBRES	1707
CANTIDAD DE MUJERES	3565
USUARIOS ATENDIDOS POR TELEFONO	3138

USUARIOS ATENDIDOS POR CHAT Y WHATSAPP	3472
RESPUESTAS POR CORREO	2703
USUARIOS ATENDIDOS EN OFICINA	928
OFICINAS SOLICITADAS POR TELEFONO	0
ESTUDIANTES LLAMADOS APOYO TABLETS	800
TOTAL USUARIOS ATENDIDOS	**5669**



Gráfica 81. Distribución de los canales de atención que brinda la oficina de atención al ciudadano.

En cuanto a los canales de atención que utilizan los usuarios de la universidad, el principal fue el chat y WhatsApp con el 32% de las solicitudes, seguido de llamadas telefónicas con un 28%, la respuesta a correos electrónicos con un 25%. En comparación al año anterior se pudo evidenciar que para este año se atendieron los servicios por todos los canales de atención, caso que no sucedió el año anterior. De igual manera para este año la atención personalizada la Universidad se percató de las medidas en protocolos de bioseguridad establecidos por el ministerio de salud en el marco de la emergencia sanitaria abarcada en el 2021 (Covid-19).



Gráfica 82. Distribución de Consultas de usuario en los canales de atención que brinda la oficina de atención al ciudadano.

Al observar la gráfica, podemos apreciar que en lo que va corrido del año el tramite más requerido es el proceso de proceso de inscripción con un 65 %, así como el de oferta académicas, quedando demostrando el interés de las personas de saber las carreras que oferta la Universidad del Tolima, así mismo podemos observar que las empresas están solicitando verificación de estudio de nuestros egresados.

Conclusiones Generales

Durante el año 2021, los canales virtuales predominaron en términos de utilización, se continuará con el fortalecimiento de la gestión virtual, con capacitaciones constantes para que la comunicación con los ciudadanos que han hecho y harán uso de los canales de atención generen cada día una impresión positiva en términos de amabilidad, oportunidad y conocimiento de los funcionarios sobre los temas consultados. Es importante continuar con la implementación de estrategias constantes hacia el mejoramiento en la capacidad de respuesta como fortalecimiento de los canales de

atención, capacitación de los funcionarios y pasantes miembros del equipo de Atención al Ciudadano, se debe verificar labores de apoyo a otras dependencias pues si bien son importantes no se cuenta con capital humano para todas estas labores y se deja a un lado la atención personalizada siento este factor relevante para el buen servicio al ciudadano.

Acciones de mejora

- Debido a la recurrencia de ciertas solicitudes en cuanto a los procesos de inscripción que se realizan en la universidad, es necesario implementar estrategias que faciliten el acceso a esta información, ya sea mediante la página de la universidad o de llamadas telefónicas.

- Actualmente no se realiza un seguimiento a los usuarios que se comunican con la universidad, por ende, no se evalúa el nivel de satisfacción que tienen las personas con la información que se les brinda, por esto resulta necesario implementar mecanismo que permitan evaluar esto, ya que es un elemento importante para mejorar la calidad de los servicios que presta la universidad y establecer estrategias en aras de brindar la mejor atención.

- La Oficina de Atención al Ciudadano en el desarrollo de su función cuenta con modelos de información, donde se concentran todos los datos que son suministrados por los usuarios; de esta manera, se logra contener variables fundamentales para la caracterización. Sin embargo, se sugiere una actualización del modelo actual, ya que es necesario agregar casillas que indiquen si las llamadas que son remitidas a otras extensiones fueron contestadas o no.

- Se requiere capacitar constantemente al personal administrativo en estrategias de atención al usuario, con el fin de elevar el nivel de eficiencia en la atención y satisfacción de todos los usuarios que requieran bienes y servicios de la Universidad del Tolima.

- Es necesario que la oficina de Atención al Ciudadano cuente con la herramienta de correos por masividad para facilitar el proceso de recolección de información de los diferentes grupos de valor y de interés.

- Actualizar permanentemente las preguntas frecuentes y diseñar estrategia de comunicación que permita disminuir el número de consultas sobre temas recurrentes.

- Tal como lo realiza la Oficina de Atención al Ciudadano, se recomienda que cada una de las dependencias elabore y publiquen piezas publicitarias donde enuncien los canales a donde los usuarios deben dirigirse para información netamente académica, tener una persona en cada facultad que tengan los conocimientos y la información necesaria para poder atender los requerimientos de los ciudadanos.

- Además, se recomienda la utilización de redes sociales para dar a conocer la información de cada dependencia, facultades y diferentes trámites para que los ciudadanos tengan la información sin necesidad de esperar que se direccione o que la Oficina de Atención al usuario de respuesta a su requerimiento, recordando que la atención al ciudadano es transversal, no solo de la Oficina de Atención al Ciudadano, sino de toda la Universidad.

Elaboró:

LUZ YANETH GIL MARROQUIN
Profesional Universitario Oficina de Atención al Ciudadano

Revisó:

SANDRA MILENA GRACIA GALICIA
Profesional Universitario, Oficina de Desarrollo Institucional

Revisó y aprobó:

ANDRÉS F. BEDOYA CÁRDEMAS
Secretario General, Universidad del Tolima