

Caracterización

Grupos de Valor y de Interés



Universidad
del Tolima



Una nueva historia
ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD



**CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE
INTERÉS 2020
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	13
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. Medios de comunicación 33
- 9.10. Proveedores 34
- 10. CARACTERÍSTICAS Y MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN 36
 - 10.1. Canales de atención: 37
- 11. AUTOMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN 37
- 12. RESULTADOS 37
 - 12.1.1. Estudiantes 37
 - 12.2. Grupos de interés 55
 - 12.2.1. Gremios 55
 - 12.2.2. Sindicatos 59
 - 12.2.3. Asociaciones 61
 - 12.2.4. Proveedores 66
 - 12.2.5. Graduados 70
 - 12.2.6. Funcionarios de la universidad del Tolima 76
 - 12.2.7. Canales de Atención 93



Tabla de contenido para Gráficas

Gráfica 1. Población Total a caracterizar, asumiendo grupos de interés y grupos de valor.....	20
Gráfica 2. Variables de Caracterización en grupos de valor, Estudiantes.....	21
Gráfica 3. Datos para la Variable demográfica en grupo de interés, Estudiantes.....	23
Gráfica 4. Canales de Atención al Ciudadano para grupos de valor y grupos de interés.	37
Gráfica 5. Distribución de la situación académica.	38
Gráfica 6. Distribución del tipo de categoría.....	39
Gráfica 7. Distribución del rango de edades para estudiantes de pregrado.....	39
Gráfica 8. Distribución del rango de edades para estudiantes de posgrado.	40
Gráfica 9. Diez programas con mayor frecuencia de estudiantes matriculados en el semestre A- 2020 en pregrado.....	41
Gráfica 10. Diez programas con mayor frecuencia de estudiantes matriculados en el semestre A- 2020 en posgrado.	42
Gráfica 11. Distribución del estrato socioeconómico.....	42
Gráfica 12. Vulnerabilidad de estudiantes para modalidad presencial.....	43
Gráfica 13. Frecuencia en los tipos de discapacidad que tienen los estudiantes de modalidad presencial.	44
Gráfica 14. Distribución del tipo de etnia a la que hacen parte los estudiantes de modalidad presencial para pregrado y posgrado.....	44
Gráfica 15. Distribución de edad y genero de los estudiantes de pregrado.	46
Gráfica 16. Distribución de edad y genero de los estudiantes de posgrado.....	46
Gráfica 17. Principales Centros de Atención Tutorial (CAT) que ofertan programas de pregrado en la Universidad del Tolima.....	47
Gráfica 18. Centros de Atención tutorial - CAT que ofertan programas de posgrado en la Universidad del Tolima.....	48
Gráfica 19. Principales Programas de pregrado de la Universidad del Tolima.	49
Gráfica 20. Programas de posgrado de la Universidad del Tolima.	50
Gráfica 21. Distribución de género en aspirantes de pregrado.	51
Gráfica 22. Distribución de las Unidades a las cuales se inscribieron todos los aspirantes.	51
Gráfica 23. Distribución de los 10 programas con mayor demanda.....	52
Gráfica 24. Distribución de género en aspirantes de posgrado.....	53
Gráfica 25. Distribución de las Unidades a las cuales se inscribieron todos los aspirantes de posgrado.	54
Gráfica 26. Distribución de los 10 programas con mayor demanda.....	54
Gráfica 27. Género de los integrantes de los gremios.	55
Gráfica 28. Estrato socio económico de los integrantes de los gremios.....	55
Gráfica 29. Distribución de gremios en convenio con la Universidad del Tolima.	56
Gráfica 30. Distribución ocupacional en los gremios.....	56
Gráfica 31. Distribución porcentual de la fuente de recursos.	57
Gráfica 32. Distribución porcentual de la modalidad de trabajo.	58
Gráfica 33. Desplazamiento de los usuarios por cuestiones laborales.....	58
Gráfica 34. Medidas de precaución tomadas por los usuarios.	59
Gráfica 35. Porcentaje de personas que pertenecen a un sindicato.....	60
Gráfica 36. Distribución porcentual de la disponibilidad de recursos físicos.	60
Gráfica 37. Porcentaje de personas que presentan o no síntomas de Covid-19.....	61
Gráfica 38. Genero de los usuarios de las asociaciones.	62
Gráfica 39. Estrato socio económico de los integrantes de las asociaciones.	62



Gráfica 40. Asociaciones vinculadas a la Universidad del Tolima.....	63
Gráfica 41. Recursos laborales de los usuarios de las asociaciones.....	63
Gráfica 42. Recursos brindados por la Universidad del Tolima.....	64
Gráfica 43. Medidas de bioseguridad tomadas por los usuarios.....	64
Gráfica 44. Movilización de los usuarios por cuestiones laborales.....	65
Gráfica 45. Medidas de precaución tomadas por los usuarios.....	65
Gráfica 46. Distribución de género y edad en proveedores.....	66
Gráfica 47. Distribución porcentual del estrato socioeconómico.....	67
Gráfica 48. Número de personas que hacen parte de un tipo de cargo.....	67
Gráfica 49. Distribución porcentual del nivel de riesgo laboral.....	68
Gráfica 50. Porcentaje de empresas que utilizan medida de Bioseguridad.....	69
Gráfica 51. Distribución de porcentajes de personas que han tenido o no que salir de sus residencias por cuestiones laborales.....	69
Gráfica 52. Distribución de edades para graduados.....	70
Gráfica 53. Distribución de estrato socioeconómico para los graduados.....	71
Gráfica 54. Distribución de los años de graduación.....	71
Gráfica 55. Distribución de programas académicos.....	72
Gráfica 56. Número total de personas que manejan o no una segunda lengua.....	73
Gráfica 57. Porcentaje de graduados que realizaron o no estudios de posgrado.....	73
Gráfica 58. Número total de graduados que manifiestan haberse comunicado o no con la Universidad.....	74
Gráfica 59. Número total de graduados que utilizan los diversos canales de atención.....	75
Gráfica 60. Distribución del grado de satisfacción en la Atención.....	76
Gráfica 61. Tipo de vinculación para administrativos 2020.....	77
Gráfica 62. Rango de edades para el personal administrativo.....	77
Gráfica 63. Lugar de residencia para administrativos.....	78
Gráfica 64. Distribución del nivel académico en administrativos.....	79
Gráfica 65. Distribución de los diferentes tipos de cargos administrativos.....	80
Gráfica 66. Rango de edad para docentes de planta.....	81
Gráfica 67. Distribución del nivel de formación de los docentes de planta.....	81
Gráfica 68. Cargos o escalafón de docentes de planta y su respectivo porcentaje.....	82
Gráfica 69. Distribución del rango de edades para docentes catedráticos de la Universidad del Tolima.....	83
Gráfica 70. Distribución del lugar de residencia de los docentes catedráticos.....	84
Gráfica 71. Distribución del Nivel de formación para docentes Catedráticos.....	85
Gráfica 72. Diferentes categorías de docentes catedráticos.....	85
Gráfica 73. Distribución del rango de edad para trabajadores oficiales.....	86
Gráfica 74. Distribución del nivel de formación académica de los trabajadores oficiales.....	87
Gráfica 75. Distribución de los cargos de trabajadores oficiales en la Universidad del Tolima.....	88
Gráfica 76. Distribución de género para medios de comunicación.....	89
Gráfica 77. Ocupación o cargo que desempeñan los usuarios de medios de comunicación.....	89
Gráfica 78. Medios de difusión más utilizados por los usuarios de medios de comunicación.....	90
Gráfica 79. Periodicidad diaria de publicaciones de los usuarios de medios de comunicación.....	91
Gráfica 80. Uso de medios de comunicación más frecuentes.....	91
Gráfica 81. Insumos para el desarrollo laboral de los medios de comunicación.....	92
Gráfica 82. Distribución de género para los usuarios que requirieron servicios de la oficina de atención al ciudadano.....	93
Gráfica 83. Distribución de los requerimientos más comunes solicitados por los usuarios a la universidad.....	94
Gráfica 84. Distribución de los canales de atención que brinda la oficina de atención al ciudadano.....	94



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..... 59



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA EN EL MARCO DE LA PANDEMIA COVID-19

2020



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 productos y 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 identificar las 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

Conocer e identificar mediante variables sociodemográficas las características, particularidades, requerimientos, necesidades, motivaciones e intereses de los ciudadanos y de los grupos de valor e interés, asociados a la Universidad del Tolima, 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

- Determinar las necesidades, preferencias e intereses de los usuarios con el fin de fortalecer los servicios brindados por la institución.
- Conocer las características geográficas y demográficas de los usuarios que solicitan servicios en la Universidad del Tolima.
- Identificar las preferencias por canales de atención para fortalecer e implementar acciones para brindar una atención eficiente y eficaz.
- Identificar la población graduados de la Universidad del Tolima
- Conocer las características y necesidades de la población Estudiantil
- Reconocer 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.
- Registrar 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.
- Denominar a los trabajadores oficiales que pertenecen a la Universidad del Tolima, mediante variables sociodemográficas.
- Determinar situaciones y necesidades, presentadas por los grupos de valor e 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.

3. REQUERIMIENTOS DE LA POLÍTICA

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

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

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 y10 administrativas, en Relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"



4.2. Decretos

- Decreto 1081 de 2015
- Decreto 2482 de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”
- Decreto 2623 de 2009 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”
- Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”
- Decreto 019 de 2012 o “Decreto Antitrámites”, Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
- Decreto 2693 de 2012 Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones
- Decreto 943 de 2014 “Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)”.
- Decreto 2573 de 2014 “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”. Arts. 2.1.4.1
- Decreto 1083 de 2015 Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes Adopta la actualización del MECI. Racionalización de Trámites
- Decreto 124 del 26 de enero de 2016
- 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 Ecológica”.

- 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 y10 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.
- Graduados
- Estudiantes con diferentes tipos de vulnerabilidad de la modalidad presencial y distancia.
- Estudiantes con diferentes tipos de etnias modalidad presencial y distancia para pregrado y posgrado.

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.



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

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.

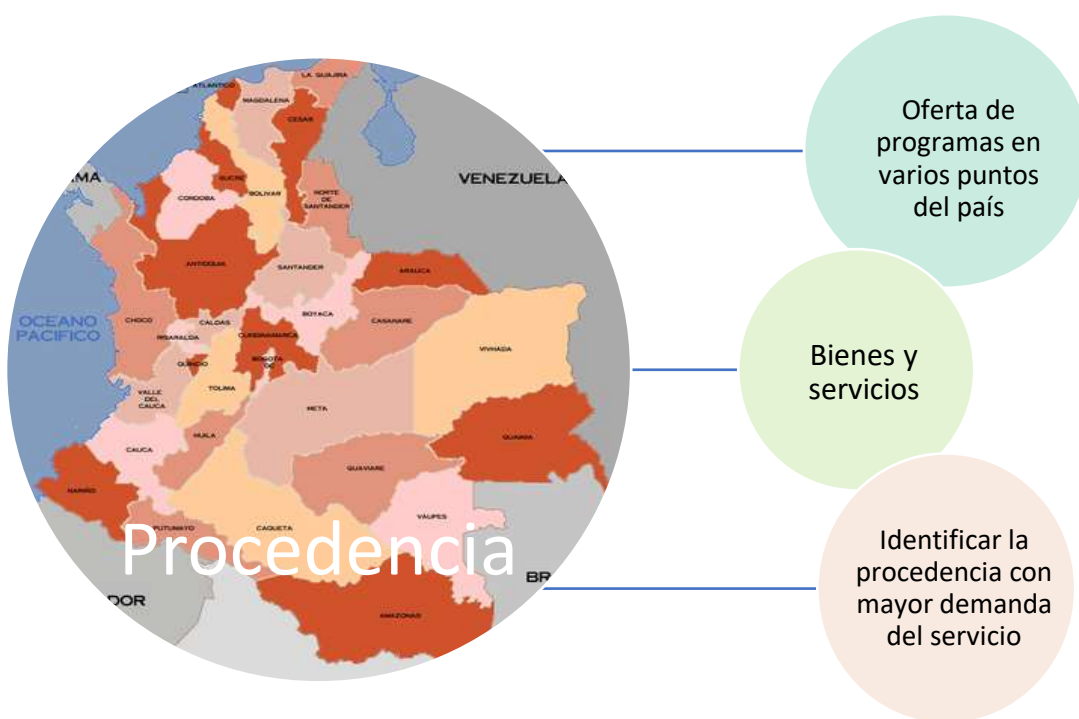
La caracterización de los estudiantes constituye el proceso de definición de las particularidades individuales de los estudiantes.



Gráfica 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.



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.



Gráfica 3. 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 – Federación Estudiantil Universitaria
- ASESUTOL – Cabildo indígena 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 riguroso 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

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. 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

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

9.10. Proveedores

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

Algunos proveedores de bienes y servicios:

- 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

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?

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.

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:



Gráfica 4. 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

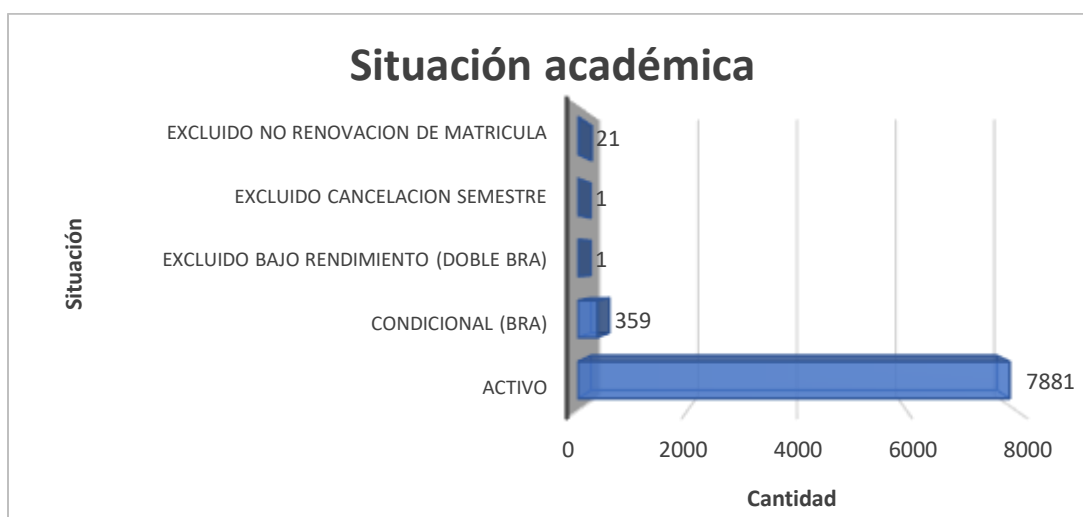
12.1 Grupos de valor

12.1.1. Estudiantes



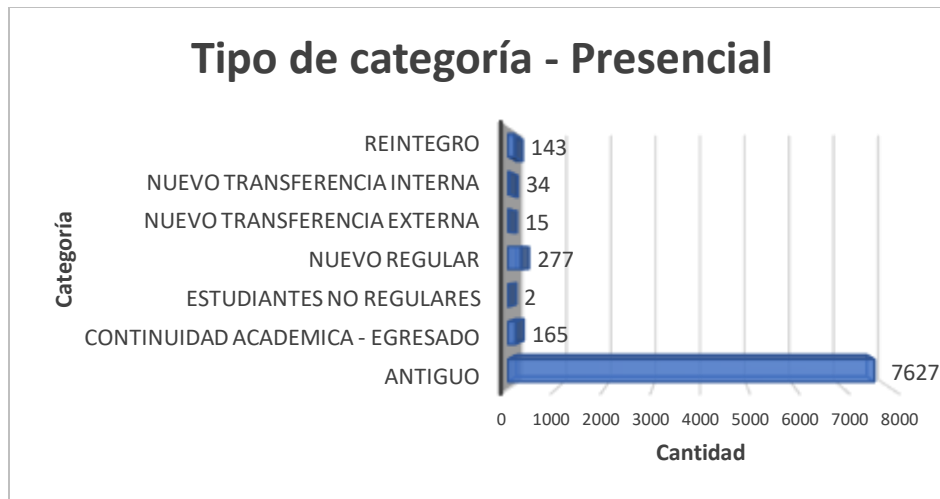
12.1.1.1 Estudiantes matriculados en el semestre A-2020, modalidad presencial (pregrado y posgrado)

A continuación, se presentará información suministrada por registro académico, la cual contiene datos de pregrado y posgrado para estudiantes matriculados en el semestre A-2020 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.



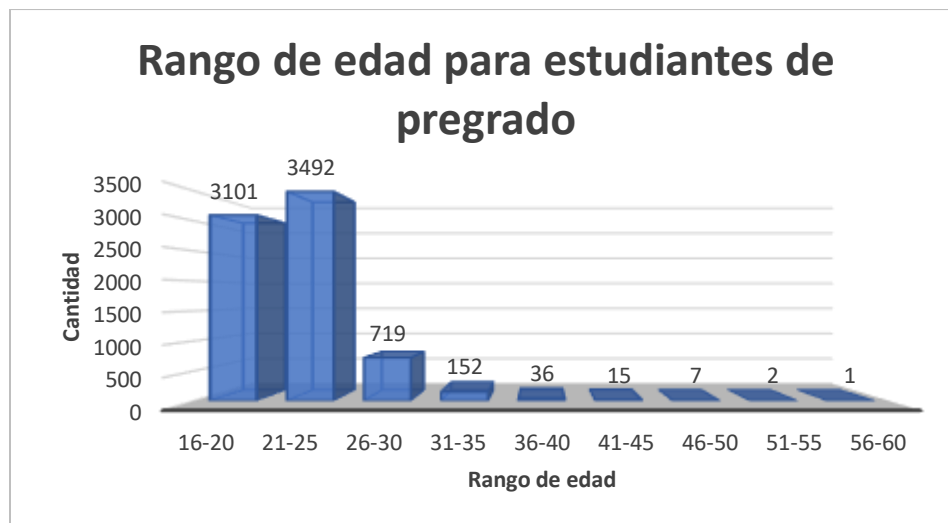
Gráfica 5. Distribución de la situación académica.

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 – 2020, se tiene que el 95,38% se encuentran en situación de activo; seguido por el 4,34% para el condicional (BRA), esto quiere decir que se encuentran en bajo rendimiento académico cuando su promedio de periodo es inferior a 3.0 o a 3.5 respectivamente, esta última situación aplica únicamente para estudiantes de pregrado.



Gráfica 6. Distribución del tipo de categoría.

Como se puede observar en la gráfica anterior, la mayor frecuencia se encuentra en la categoría de antiguo con 92.3% de los estudiantes de presencial y pregrado, quiere decir que son estudiantes que han permanecido en una secuencia continua de semestres matriculados; seguido de un 3.35% en la categoría de nuevo regular, mientras que una menor proporción de los estudiantes son no regulares con un 0.02%.

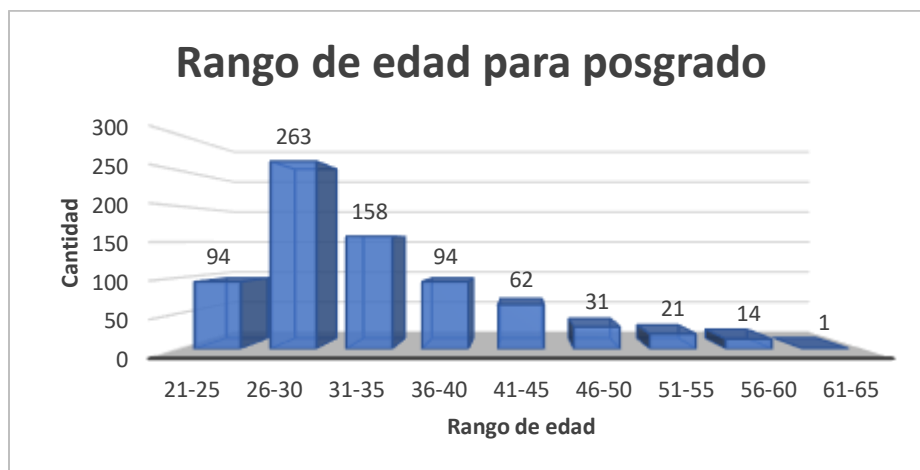


Gráfica 7. Distribución del rango de edades para estudiantes de pregrado.



En la modalidad pregrado existe un total de 7525 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 21 a 25, seguido por las de 16 a 20 y en menor medida para las mayores de 26. 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.

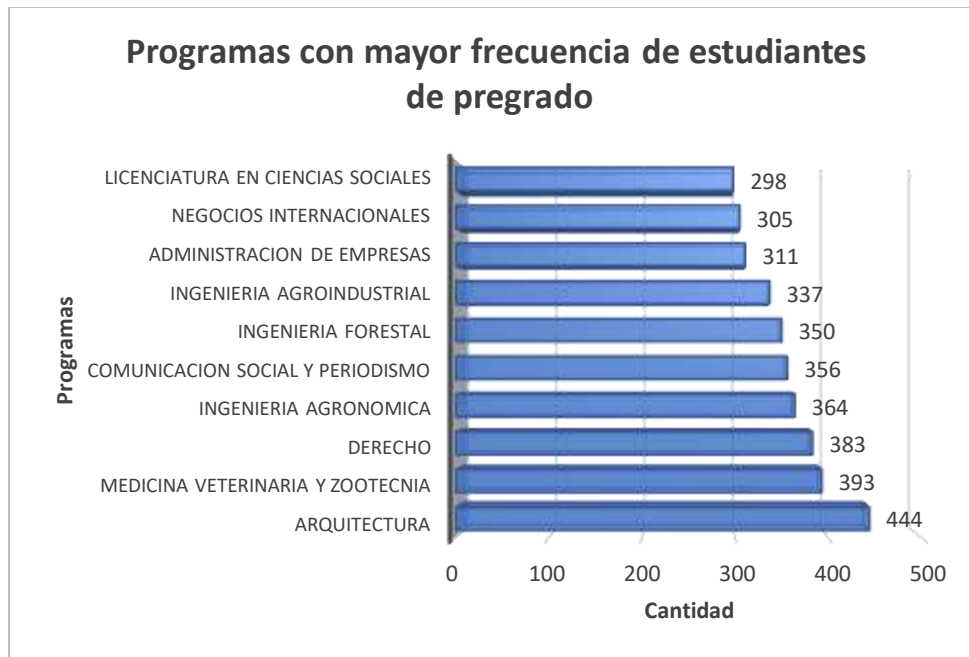
Por otra parte, se encuentra un mayor porcentaje de hombres en el total de la población, ya que representan el 51% y las mujeres el 49%, pero esto no indica una diferencia muy abrupta o significativa.



Gráfica 8. Distribución del rango de edades para estudiantes de posgrado.

En posgrado se tiene un total de 738 personas, 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 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.

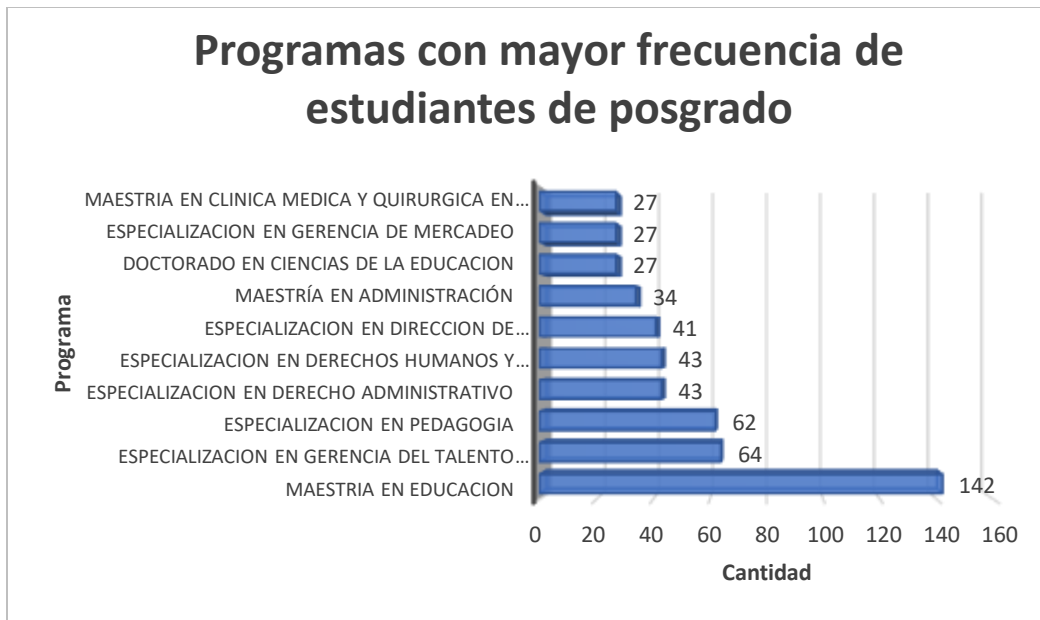
Cabe resaltar que, en posgrado a diferencia de pregrado, existe una mayor presencia de mujeres en el total de la población, representando así el 54%, y los hombres un 46%.



Gráfica 9. Diez programas con mayor frecuencia de estudiantes matriculados en el semestre A- 2020 en pregrado.

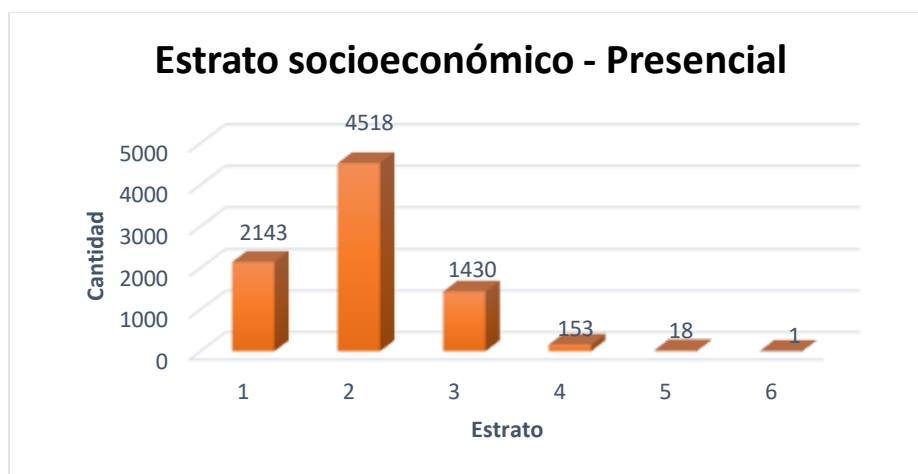
En el gráfico anterior se presentan los 10 programas con mayor frecuencia de matriculados en pregrado, siendo de esta manera el programa de arquitectura el que se ubica en el primer puesto con un porcentaje de 5.37%, seguido por veterinaria y zootecnia con 4.75%, derecho 4.63%, ingeniería agronómica 4.4%, comunicación social y periodismo 4.3%, ingeniería forestal 4.2%, ingeniería agroindustrial 4%, administración de empresas 3.7%, negocios internacionales 3.7%, y licenciatura en ciencias sociales con 3.6%.

El 100% de los programas mencionados anteriormente pertenecen a pregrado.



Gráfica 10. Diez programas con mayor frecuencia de estudiantes matriculados en el semestre A- 2020 en posgrado.

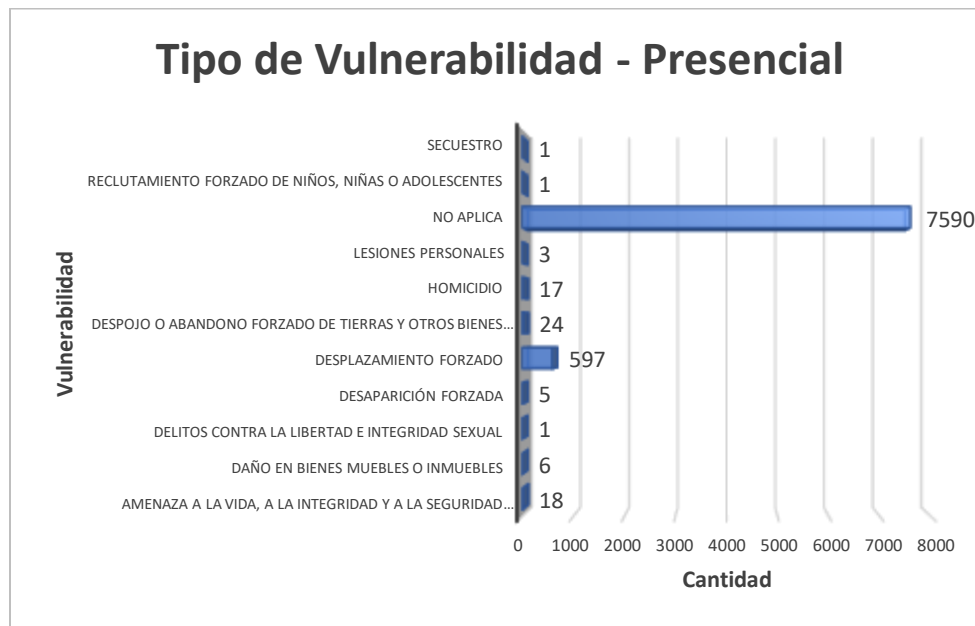
Para la gráfica de programas en posgrado, también se tomaron los 10 con mayor frecuencia de matriculados, obteniendo que la maestría en educación es la que cuenta mayor demanda con un 19.24% del total de la población, siendo este un valor muy alto en contraste con los demás programas ofertados, seguida por especialización en gerencia de mercadeo con un 8.67% y muy cerca de este la especialización en pedagogía con 8.40%.



Gráfica 11. Distribución del estrato socioeconómico.

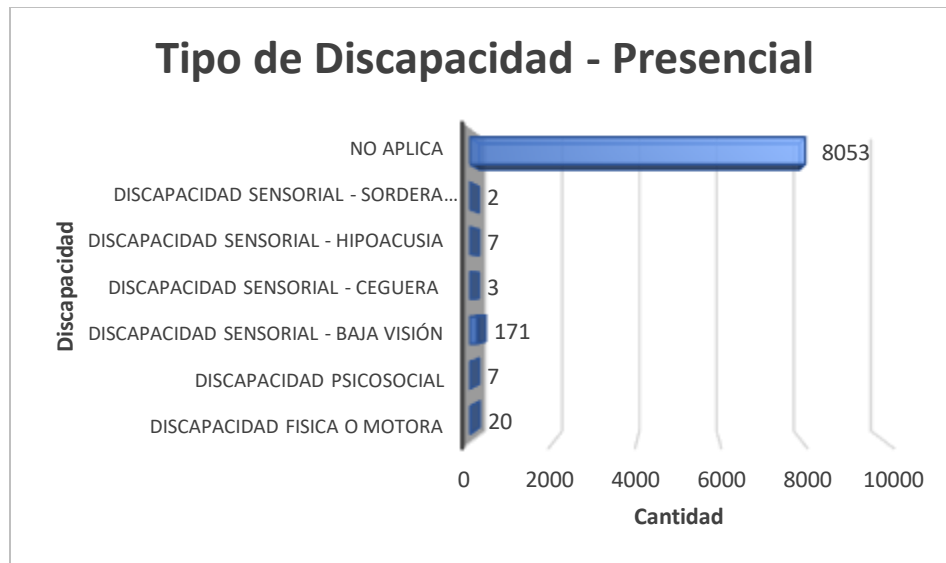


El total de estudiantes matriculados en el semestre A-2020, para modalidad presencial tanto en pregrado como posgrado, se encuentran principalmente dentro del estrato 2, seguido por el 1 y 3. Mientras que para el caso del estrato 6, tan solo se reporta una persona. Lo cual puede deberse en gran medida a que se trata de una universidad pública, que brinda educación superior gratuita para aquellas personas con bajos recursos.



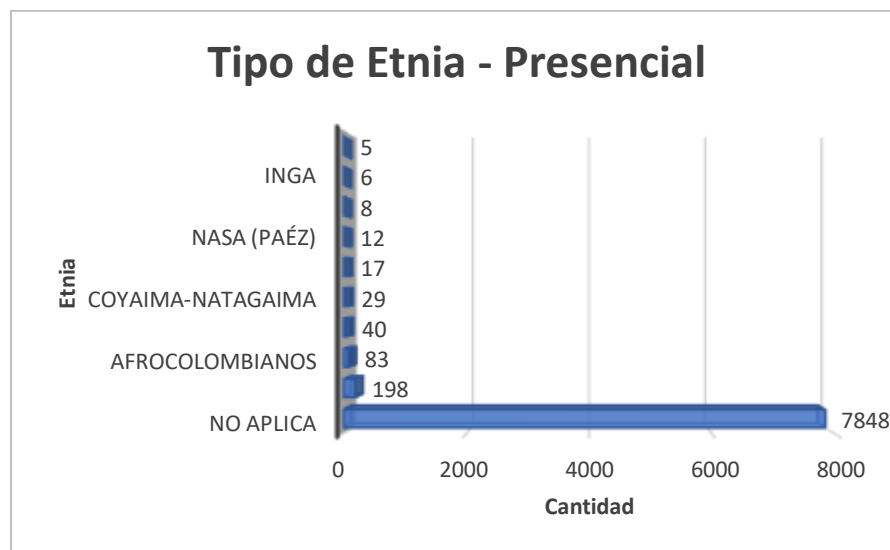
Gráfica 12. Vulnerabilidad de estudiantes para modalidad presencial.

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 91.85% no presentan ningún tipo de vulnerabilidad, sin embargo, un 7.22% 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 humano. Cabe aclarar que la información anterior es unificada de pregrado y posgrado.



Gráfica 13. Frecuencia en los tipos de discapacidad que tienen los estudiantes de modalidad presencial.

Se tiene que el 97.46% 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 2.07% que tiene una discapacidad de tipo sensorial de baja visión, mientras que el porcentaje más bajo la discapacidad sensorial de sordera con un 0.02% de la población matriculada.



Gráfica 14. Distribución del tipo de etnia a la que hacen parte los estudiantes de modalidad presencial para pregrado y posgrado.

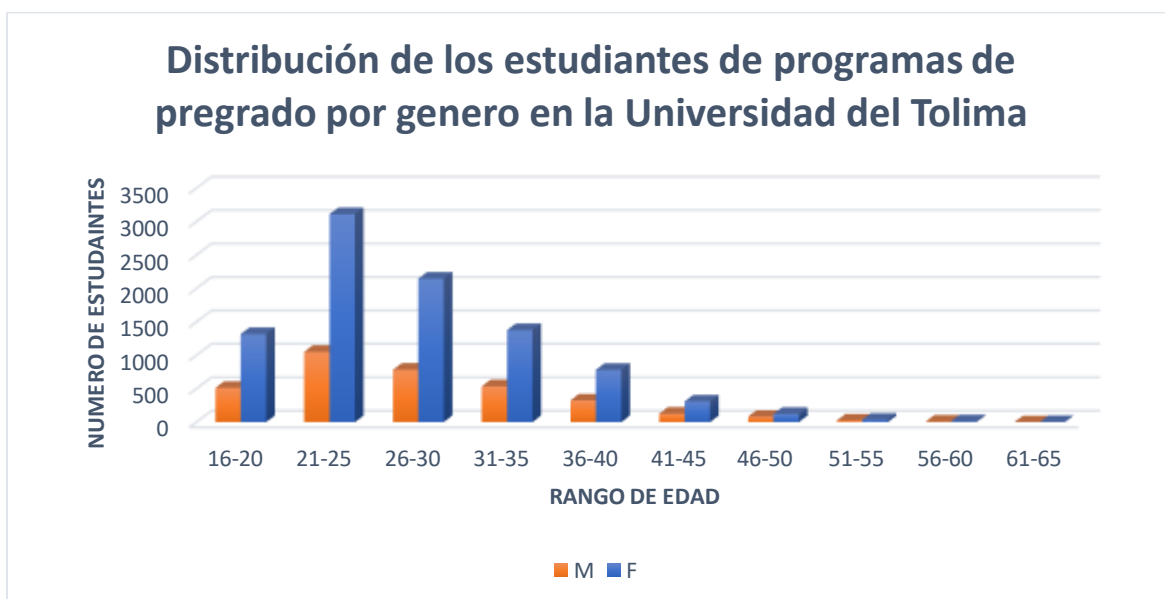


Aquí se presentan las 10 etnias que tienen mayor frecuencia de estudiantes, donde el 94.98% de los estudiantes indican que no hacen parte de ninguna etnia, seguido por el 2.40% que hacen parte de los pijaos que son una etnia conformada por comunidades indígenas que poblaron la cordillera central de los Andes, entre los nevados de Huila, Tolima y Quindío. El 1% 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.

12.1.1.2 Estudiantes matriculados en el semestre A-2020, modalidad Distancia (pregrado y posgrado).

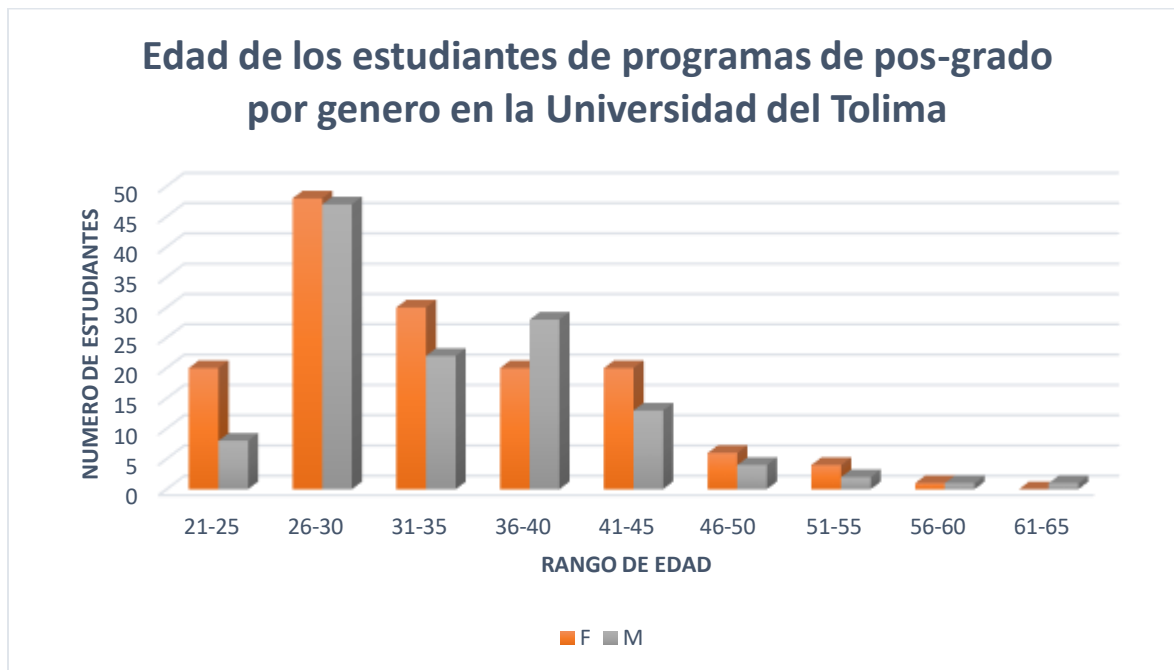
A continuación, se presentará información suministrada por registro académico, la cual contiene datos de pregrado y posgrado para estudiantes matriculados en el semestre A-2020 en modalidad de distancia en los diferentes centros tutoriales que la universidad posee, de manera que se presentarán los resultados con información unificada y otras variables que se discriminaron según el nivel académico en pregrado y posgrado según se consideró pertinente.





Gráfica 15. Distribución de edad y genero de los estudiantes de pregrado.

En la modalidad de educación a distancia a nivel de pregrado se encuentran matriculados un total de 12686 estudiantes, en la gráfica anterior se muestra la distribución de los mismos en rangos de edad, se puede observar que el 70% de los estudiantes se encuentran en los rangos de edad menores a los 30 años y una pequeña parte de estudiantes se encuentra desde los 30 a los 63 años de edad, 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 72,73 % de los estudiantes de esta modalidad, mientras que los hombres ocupan un total de 27,27%, lo que representa una brecha considerable en cuanto al género de los matriculados en programas de pregrado.

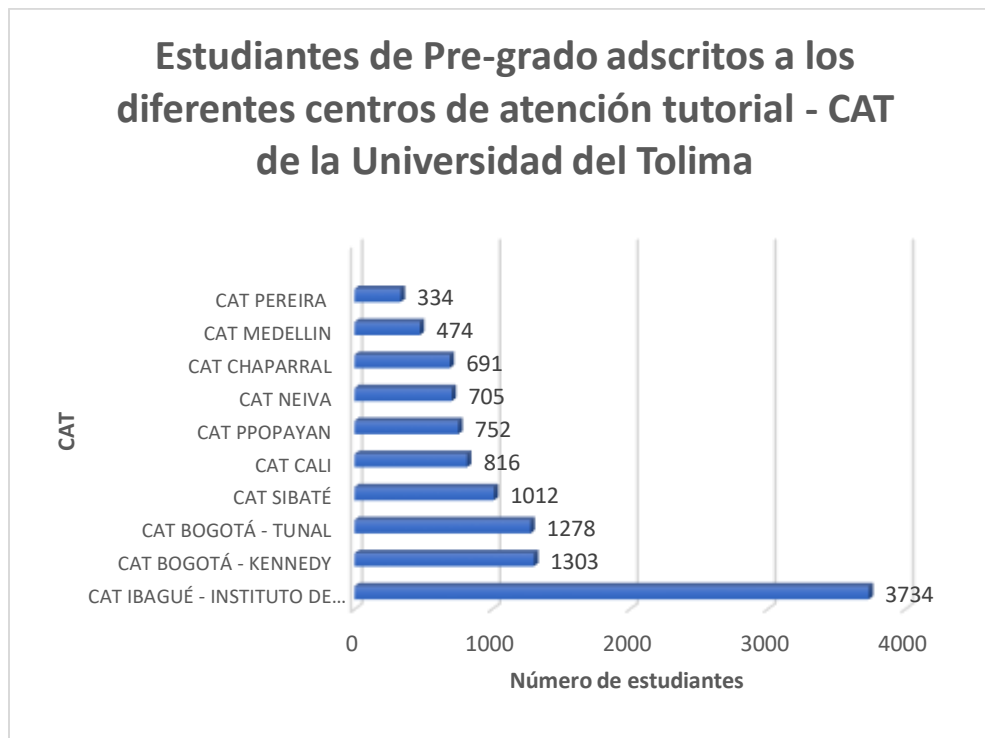


Gráfica 16. Distribución de edad y genero de los estudiantes de posgrado.

A continuación, se observa la distribución de los estudiantes de posgrado según su edad y su género, se cuenta con un total de 275 estudiantes con edades entre los 26 y los 40

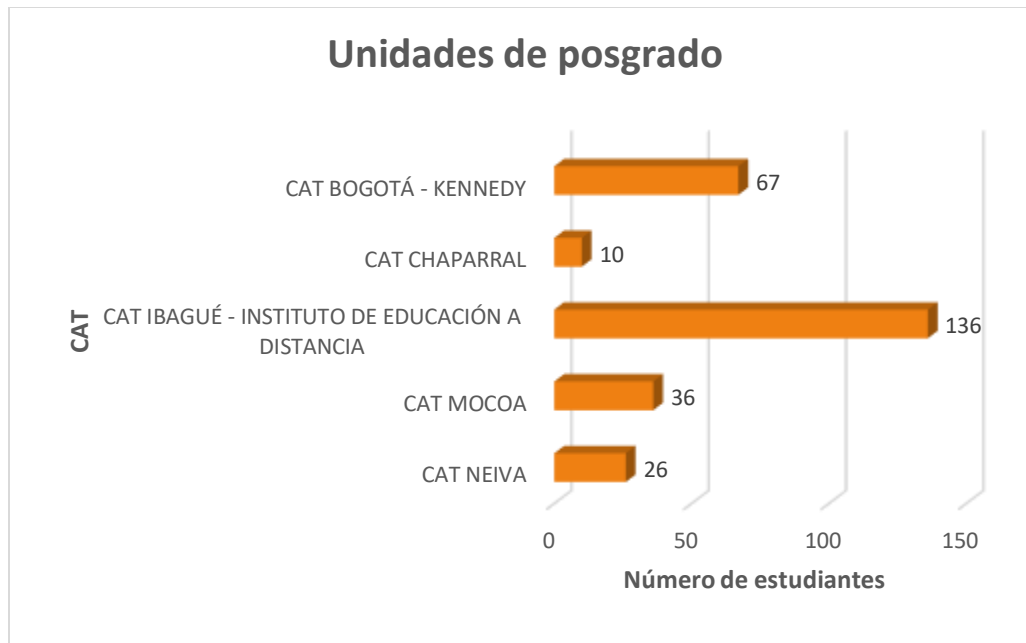


años lo que tiene sentido debido a que son profesionales profundizando algún área de interés, no obstante 28 personas entre los 21 y los 25 años están cursando estos programas. En cuanto al género en esta modalidad también es mayor la presencia de mujeres 54,18% y los hombres representan un total del 45,81% de los estudiantes, no obstante, esta diferencia no es tan significativa.



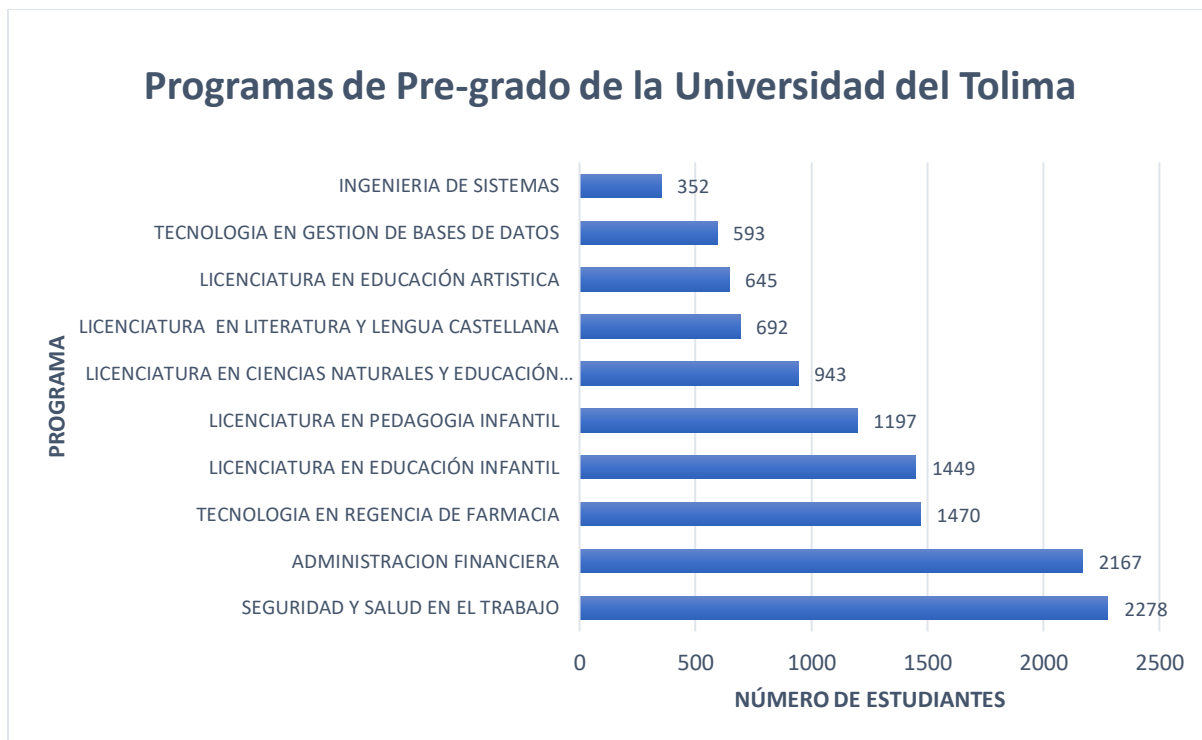
Gráfica 17. Principales Centros de Atención Tutorial (CAT) que ofertan programas de pregrado en la Universidad del Tolima.

Actualmente la Universidad del Tolima cuenta con 21 Centros de Atención Tutorial - CAT en el país. Se seleccionaron como muestra los 10 con el mayor número de estudiantes vinculados, para el semestre A - 2020 los programas de pregrado en la modalidad distancia tiene un total de 12686 estudiantes, de esa cantidad el mayor número se encuentra en el CAT Ibagué con un total de 3734 estudiantes representando un 29,43% de la población total seguido de los CAT De Bogotá en las localidades de Kennedy y El Tunal representando un 10,07% y un 10,27% respectivamente.



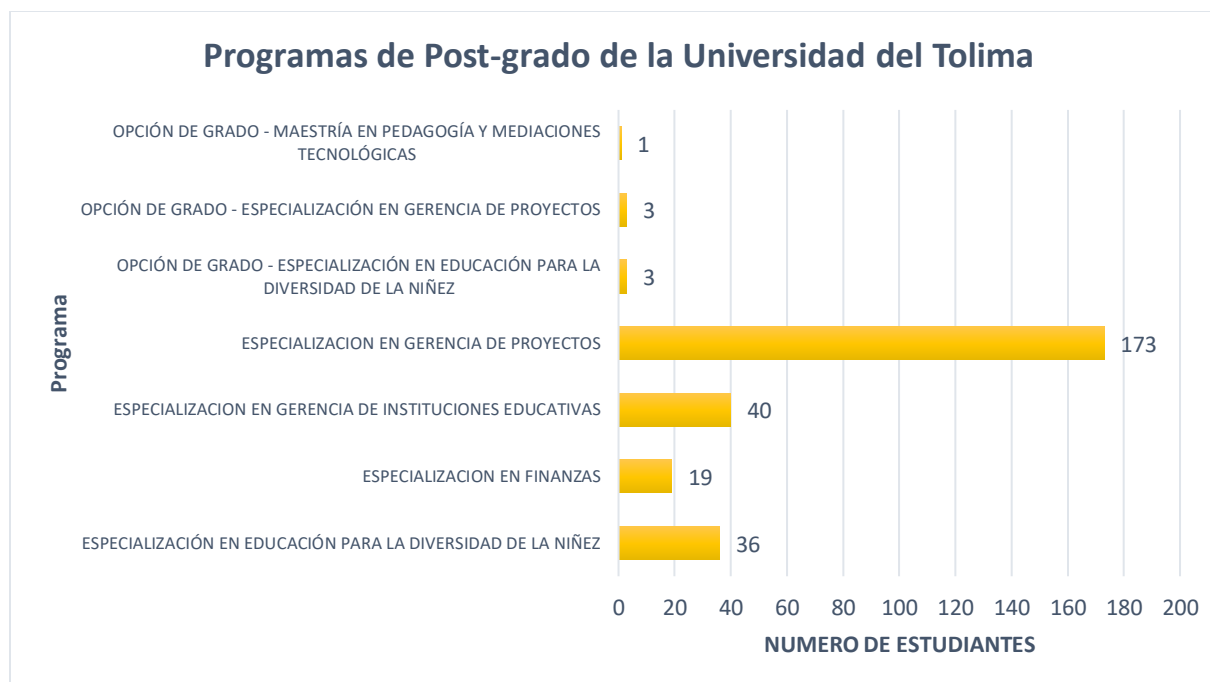
Gráfica 18. Centros de Atención tutorial - CAT que ofertan programas de posgrado en la Universidad del Tolima.

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, se puede observar que donde existen el mayor número de estudiantes es en CAT IBAGUE con un total de 136 estudiantes lo que representa un 49,45% 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 67 estudiantes que representan el 24,36% de los estudiantes totales, el otro 26,19% de estudiantes se encuentran en las localidades de Chaparral, Mocoa y Neiva.



Gráfica 19. Principales Programas de pregrado de la Universidad del Tolima.

Para el semestre A - 2020, la Universidad del Tolima cuenta con 15 programas de pregrado en la modalidad de distancia, 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 2278 estudiantes representando el 18.05%, Luego sigue Administración financiera con 17,71%, y tecnología en regencia de farmacia con 11,64%. Sin embargo, no se aprecian diferencias significativas en cuanto a la demanda de los programas académicos.



Gráfica 20. Programas de posgrado de la Universidad del Tolima.

Para el semestre A de 2020, la Universidad del Tolima cuenta con 7 programas de posgrado en la Modalidad a Distancia, se observa claramente que el programa que más tiene inscritos es el de Especialización en Gerencia de Proyectos con un total de 173 estudiantes lo que representa el 62,90% de los estudiantes totales, 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 Especialización en gerencia de instituciones educativas y Especialización en educación para la diversidad de la niñez con 14,04 y 13,09% respectivamente. También es necesario aclarar que los estudiantes pueden realizar una especialización como opción de grado.

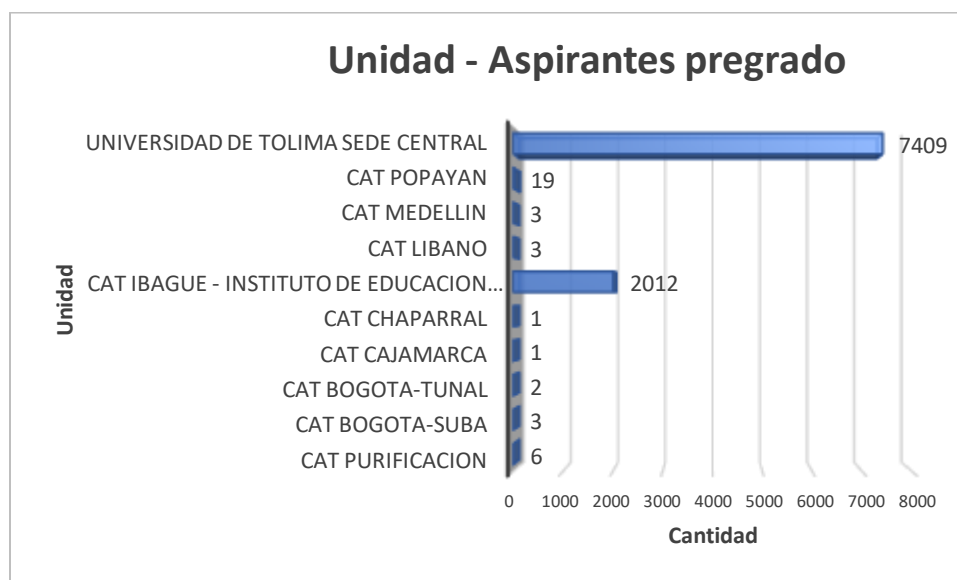
12.1.1.3 Aspirantes para programas de pregrado en el Semestre A-2020

A continuación, se presenta información de todas aquellas personas que se inscribieron en algún programa ofertado por la Universidad del Tolima, en modalidad presencial y distancia, en el semestre A-2020.



Gráfica 21. Distribución de género en aspirantes de pregrado.

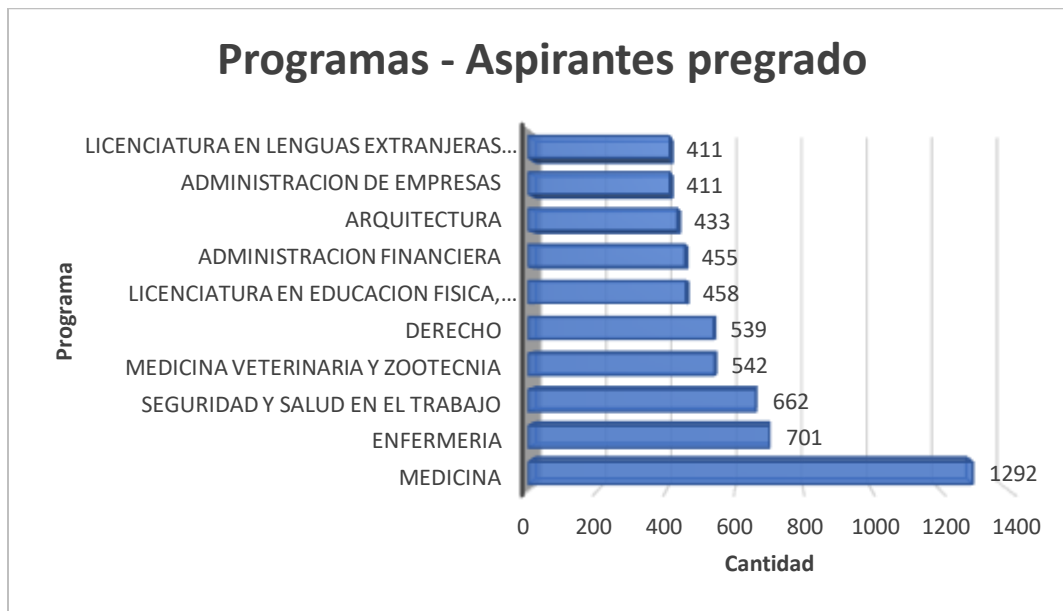
Se reportó un total 9459 personas inscritas en diferentes programas de la modalidad presencial y distancia, de los cuales se encuentra una diferencia, aunque no muy marcada, en la distribución de géneros de los aspirantes en pregrado, con una tendencia mayor por el género femenino con el 55% correspondiente a 5157 personas y el 45% para el género masculino que representa a 4302 personas.



Gráfica 22. Distribución de las Unidades a las cuales se inscribieron todos los aspirantes.



En la gráfica anterior se pueden evidenciar dos picos altos para las unidades de sede central (para presencial) con una representación del 78.33% del total de la población y CAT - Ibagué (para distancia) con un porcentaje del 21.27%. Mientras que el porcentaje restante se distribuye en las diferentes unidades de modalidad distancia. Lo anterior puede deberse a que el mayor porcentaje de la población aspirante, reside en la ciudad de Ibagué, por lo tanto, encuentran una gran oportunidad de estudio en la universidad del Tolima, sin necesidad de desplazarse a otros departamentos.



Gráfica 23. Distribución de los 10 programas con mayor demanda.

Para pregrado se inscribieron a un total de 36 programas, de los cuales para efectos de análisis y gráficas se tomaron los 10 con mayor demanda, en este sentido, se encontró a medicina como el que tiene el mayor porcentaje con 13.66%, seguido de enfermería con 7.41%, y en este orden descendente lo siguen programas afines con la salud y seguridad en el trabajo. 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.



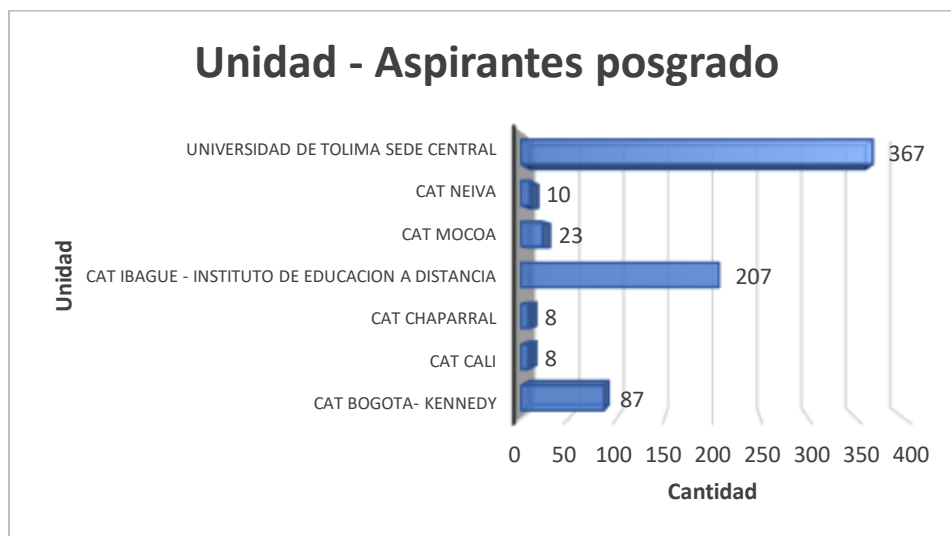
12.1.1.4 Aspirantes para programas de posgrado en el semestre A-2020

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 – 2020.



Gráfica 24. Distribución de género en aspirantes de posgrado.

Se obtuvo un total 710 personas inscritas en diferentes programas de posgrado de la modalidad presencial y distancia, de los cuales se encuentra una pequeña diferencia en la distribución de géneros, con una representación mayor por el género femenino con el 52% correspondiente a 367 personas y el 48% para el género masculino que representa a 343 personas. La misma tendencia se presenta en la distribución de pregrado.





Gráfica 25. Distribución de las Unidades a las cuales se inscribieron todos los aspirantes de posgrado.

Existen tres frecuencias altas que se encuentran muy marcadas, principalmente en la sede central de la Universidad del Tolima, con el 51.69% del total de inscritos, seguido por el CAT – Ibagué (modalidad semipresencial) con una representación del 29.15%, y en un porcentaje más bajo del 12.25% para el CAT - Bogotá. Mientras que el porcentaje restante se distribuye en las diferentes unidades de modalidad semipresencial.



Gráfica 26. Distribución de los 10 programas con mayor demanda.

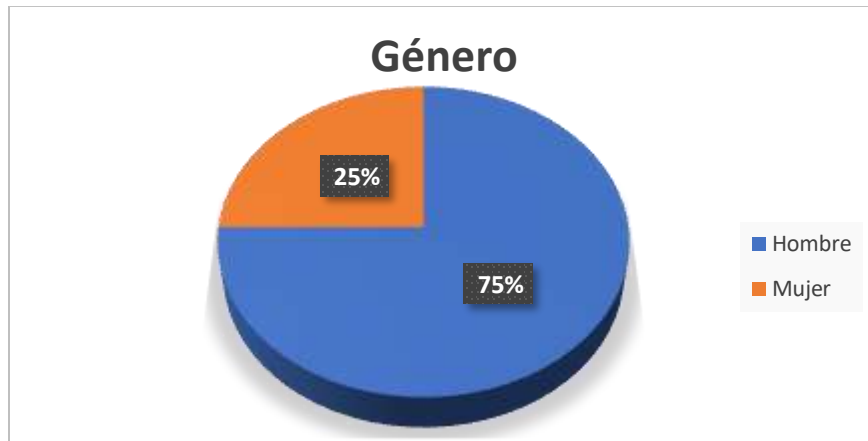
En posgrado se inscribieron un total de 19 programas, de los cuales para efectos de análisis y gráficas se tomaron los 10 con mayor demanda, en este sentido, se encontró a la especialización en gerencia de proyectos con el mayor porcentaje del 30.98%, seguido la especialización en derecho administrativo y maestría en pedagogía y mediaciones tecnológicas, ambas con el 8.03%. De los 710 inscritos para estos programas, solo fueron admitidos 645, lo que en porcentaje se traduce al 90.84%.

La principal distribución se encontró para maestrías y especializaciones, sin embargo, también se registró inscritos en doctorado en planificación y manejo ambiental de cuencas hidrográficas.



12.2. Grupos de interés

12.2.1. Gremios



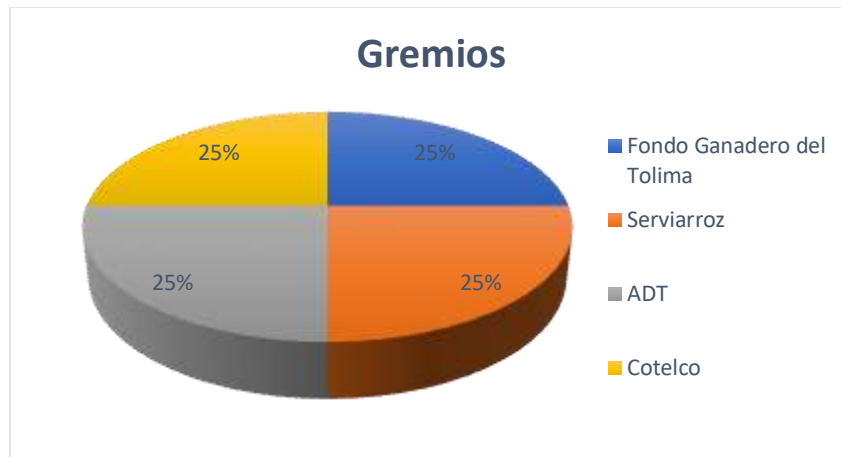
Gráfica 27. Género de los integrantes de los gremios.

En la gráfica observamos que el 75% de los encuestados pertenecen al género masculino, mientras que las mujeres representan el 25%, la edad de los encuestados se encuentra mayormente a partir de los 50 años, mientras que una pequeña fracción de los encuestados (25%) presenta una edad entre los 20 y los 30 años.



Gráfica 28. Estrato socio económico de los integrantes de los gremios.

La distribución del estado socio económico de los integrantes de los gremios está en los estratos 1, 4,5 y 6 con una proporción del 25% a cada una, de igual manera los gremios asociados que son Fondo Ganadero del Tolima, Serviarroz, ADT y Cotelco están representados cada uno con un 25%, tal y como se presenta en la siguiente gráfica.



Gráfica 29. Distribución de gremios en convenio con la Universidad del Tolima.

Aquí se pueden observar las distribuciones porcentuales de los gremios que respondieron a la encuesta. Dentro de los cuales está el fondo ganadero del Tolima, que tiene el objetivo social de fomentar el mejoramiento del sector pecuario, la agroindustria ganadera, la comercialización y mercadeo de bienes que sean afines y necesarios para el desarrollo de estas actividades. Por otra parte, se encuentra Serviarroz, con el objetivo de agremiar a los arroceros de la meseta de Ibagué, regular el precio de los insumos requeridos para el cultivo de arroz y otros productos de la zona, generar nuevas tecnologías, mejorar la seguridad de sus asociados, mejorar el nivel de vida de los trabajadores.

Solo mencionando algunos de ellos.

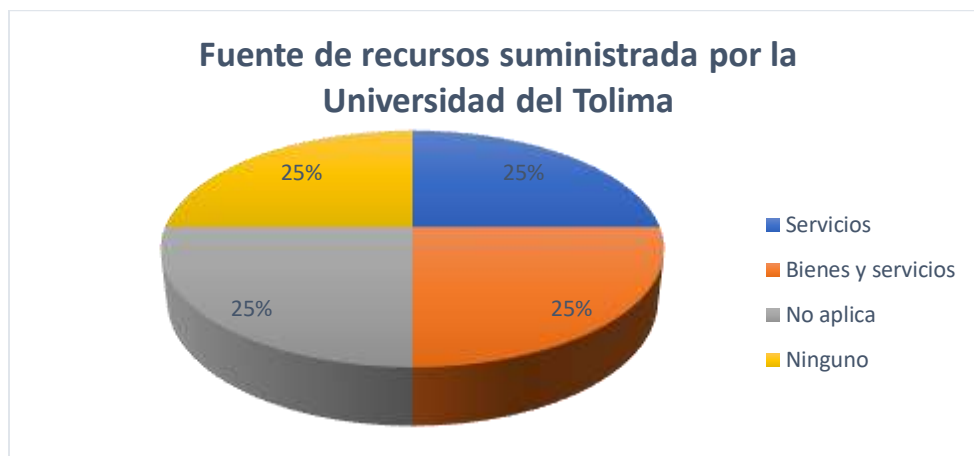


Gráfica 30. Distribución ocupacional en los gremios.



Actualmente el 100% de los encuestados se encuentra laborando, con unos ligeros cambios en la modalidad, se encontró que el 50% de los encuestados trabaja de manera presencial, mientras que el otro 50% se encuentra trabajando de manera virtual, los cargos en los que se desempeñan los usuarios están distribuidos en Gerente (50%), presidente (25%) y Asistente (25%). Así mismo, los encuestados manejan cobertura a nivel Municipal y Departamental.

La encuesta abarca: presidente, vicepresidente, director ejecutivo, gerente, rector, director, representante legal, asistente.



Gráfica 31. Distribución porcentual de la fuente de recursos.

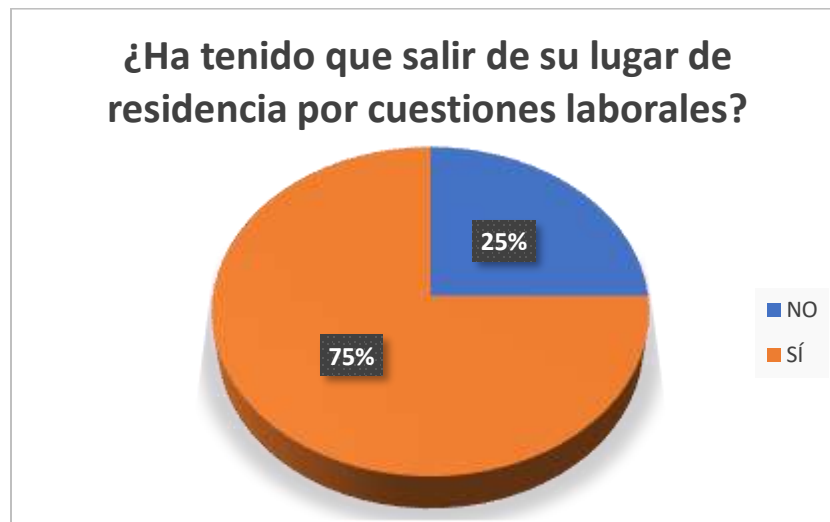
El 50% de los encuestados provee a la universidad de bienes y servicios o solo de servicios, mientras que el otro 50% manifiesta no aplicar o no proveer actualmente ninguno de estos elementos a la universidad.





Gráfica 32. Distribución porcentual de la modalidad de trabajo.

Se encontró que el 50% de las personas trabajan en la modalidad presencial y el otro 50% pertenece a la modalidad virtual, además aseguran que en sus espacios de trabajo se toman todas las medidas de Bioseguridad necesarias para evitar la propagación del Covid – 19.



Gráfica 33. Desplazamiento de los usuarios por cuestiones laborales.

Actualmente el 100% de los encuestados manifiesta no tener síntomas de Covid-19, ni haber interactuado con personas infectadas, en cuanto al desplazamiento de los encuestados un 75% afirma que ha tenido que movilizarse por cuestiones laborales, el otro 25% se ha mantenido en su residencia.





Gráfica 34. Medidas de precaución tomadas por los usuarios.

En cuanto a las medidas de aislamiento preventivo y distanciamiento social el 75% de los usuarios manifiestan ser muy rigurosos con las medidas de precaución, mientras que el otro 25% expresa que es medianamente riguroso con estas medidas.

Gremios	Razón Social
Fondo Ganadero del Tolima	Fondo Ganadero Del Tolima S.a.
Serviarroz	Cooperativa Serviarroz Ltda.
ADT	Adt Ltda.
Cotelco	Asociación Hotelera De Colombia Cotelco Capitulo Huila

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.

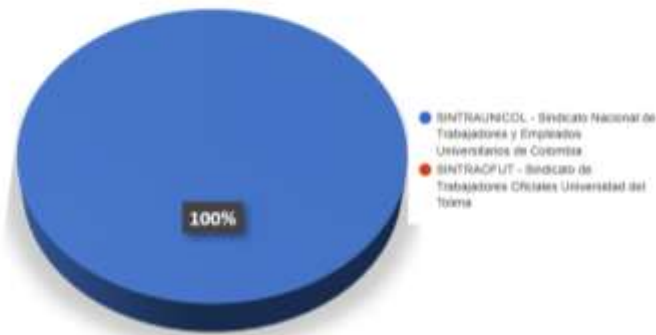
Por otra parte, también se tiene la sociedad anónima, la cual exige como mínimo de 5 socios que la conformen, además, deben de tener claro cuál será su duración en términos de tiempo y una vez este culmine se debe hacer una renovación del papeleo.

12.2.2. Sindicatos

Los sindicatos de trabajadores o funcionarios por su parte, se dividen en dos: SINTRAUNICOL Y SINTRAOFUT, de los cuales solo se obtuvo registro del primero, tal y como se presenta en la siguiente gráfica.



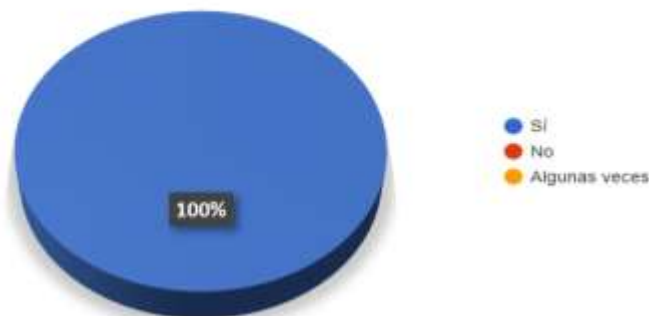
Sindicato a cuál Sindicato pertenece



Gráfica 35. Porcentaje de personas que pertenecen a un sindicato.

En la gráfica anterior se puede evidenciar que solo se contó con una respuesta del total de encuestados. Perteneciente al género masculino, con 50 años de edad y se encuentra vinculado al sindicato SINTRAUNICOL.

¿Cuenta con los recursos físicos necesarios para desarrollar su labor?



Gráfica 36. Distribución porcentual de la disponibilidad de recursos físicos.

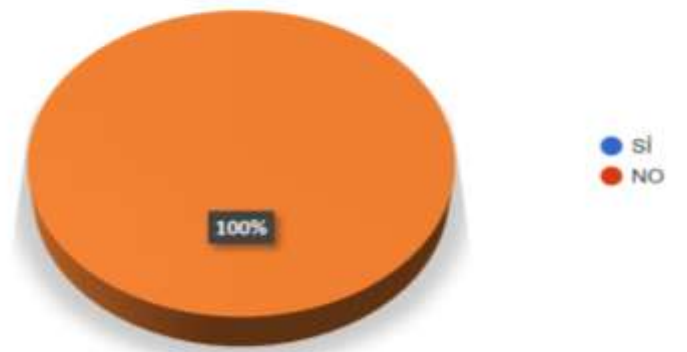
Como se evidencia en la gráfica 36, esta persona manifiesta contar con los recursos físicos necesarios para desarrollar su labor de una forma eficiente y eficaz. Además, asegura que la universidad del Tolima le ha suministrado los recursos para poder cumplir satisfactoriamente con sus actividades laborales y que actualmente se encuentra desarrollándolas de manera virtual, de igual forma, en su espacio de trabajo está tomando todas las medidas de Bioseguridad que la emergencia sanitaria requiere;



garantizando un alto porcentaje seguridad en lo que respecta al estado actual de su salud.

En cuanto a las preguntas puntuales sobre las variables específicas del Covid – 19, se encuentra que esta persona no ha presentado síntomas particulares de dicho virus, como se muestra en la gráfica 37, además de considerarse medianamente precavido con sus cuidados personales.

¿Ha presentado síntomas de Covid ?

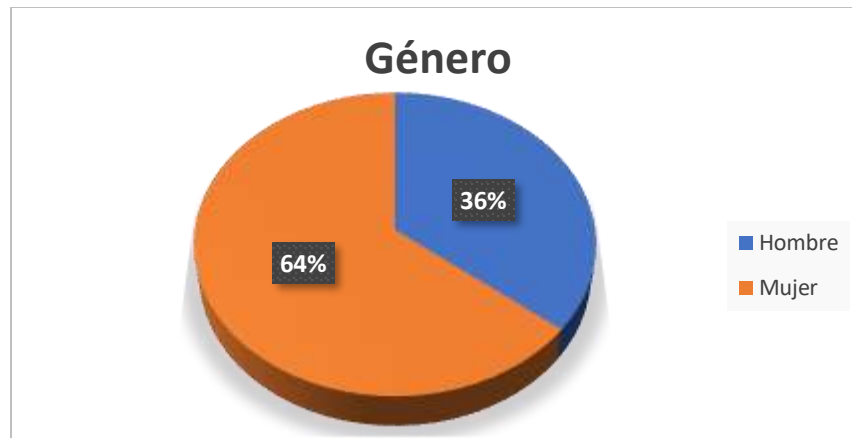


Gráfica 37. Porcentaje de personas que presentan o no síntomas de Covid-19.

Por otra parte, se menciona no haber interactuado con una persona que tuviera síntomas relacionados o que en su defecto fuera positivo para Covid-19, como tampoco haber tenido que movilizarse fuera de su residencia por cuestiones laborales que expongan su salud.

12.2.3. Asociaciones

Las asociaciones identificadas en la encuesta fueron dos ASPU TOLIMA (Asociación Sindical de Profesores Universitarios Seccional Tolima) y ASEPCUT (Asociación Sindical de Empleados Públicos de Carrera Administrativa).



Gráfica 38. Género de los usuarios de las asociaciones.

La distribución del género en las asociaciones corresponde en mayor parte a las mujeres, con un 64% de los usuarios, mientras que los hombres corresponden a un 36%. En cuanto a los rangos de edad la mayor parte corresponde a un 64% para el rango de edad de 50 a 65 años, seguido esta un 29% para el rango de 40 a 50 años y por último un 7% para el rango de 30 a 40 años.



Gráfica 39. Estrato socio económico de los integrantes de las asociaciones.

Los encuestados se encuentran distribuidos en los estratos socioeconómicos desde el 2 hasta el 6 la mayoría representada en el estrato 3 y 4 con un total del 29% y 36% respectivamente, ya con una menor proporción está el estrato 2 y 5 con un 14% cada uno, por último, el estrato 1 con un 7%.



Gráfica 40. Asociaciones vinculadas a la Universidad del Tolima.

Las asociaciones identificadas en la encuesta fueron dos ASPU TOLIMA (Asociación Sindical de Profesores Universitarios Seccional Tolima) y ASEPCUT (Asociación Sindical de Empleados Públicos de Carrera Administrativa) con un total de 71,4% Y 28,6%.



Gráfica 41. Recursos laborales de los usuarios de las asociaciones.

Actualmente todos los encuestados se encuentran laborando de manera virtual, sin embargo, no todos cuentan con los recursos físicos para desarrollar su labor. Se encontró que solo el 43% cuenta con los recursos para desempeñar sus labores, el otro 43% manifiesta que solo algunas veces cuenta con los recursos, y un 14% no cuenta con los recursos necesarios.



Gráfica 42. Recursos brindados por la Universidad del Tolima.

Al momento de preguntar a los encuestados si la universidad del Tolima les ha suministrado recursos para el desempeño laboral las respuestas fueron que 64% de las personas no se les ha suministrado ningún recurso y el otro 36% si se les ha suministrado recursos. Cabe resaltar, que el 100% de los encuestados actualmente desempeñan su trabajo de manera virtual.



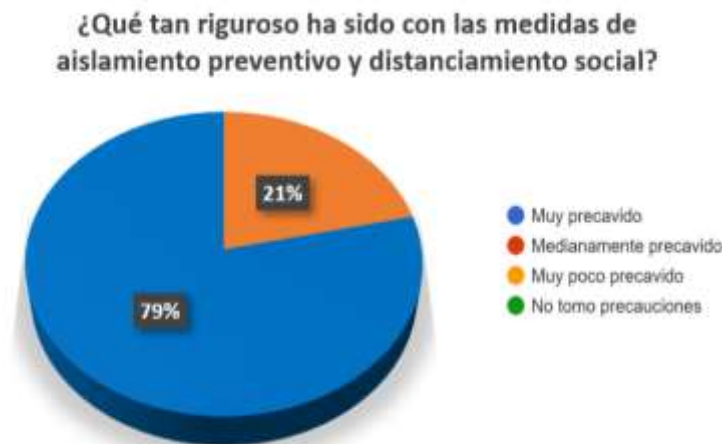
Gráfica 43. Medidas de bioseguridad tomadas por los usuarios.

Todos los encuestados manifestaron no tener síntomas de Covid-19 ni haber interactuado con personas contagiadas. En cuanto a las medidas de precaución en los lugares de trabajo solo un 7% expresa no tomar medidas de precaución mientras que el otro 93% si se toman medidas.



Gráfica 44. Movilización de los usuarios por cuestiones laborales.

Con respecto a la movilización de los usuarios el 36% ha tenido que movilizarse fuera de su lugar de residencia por cuestiones laborales mientras que el otro 64% no ha tenido que movilizarse.



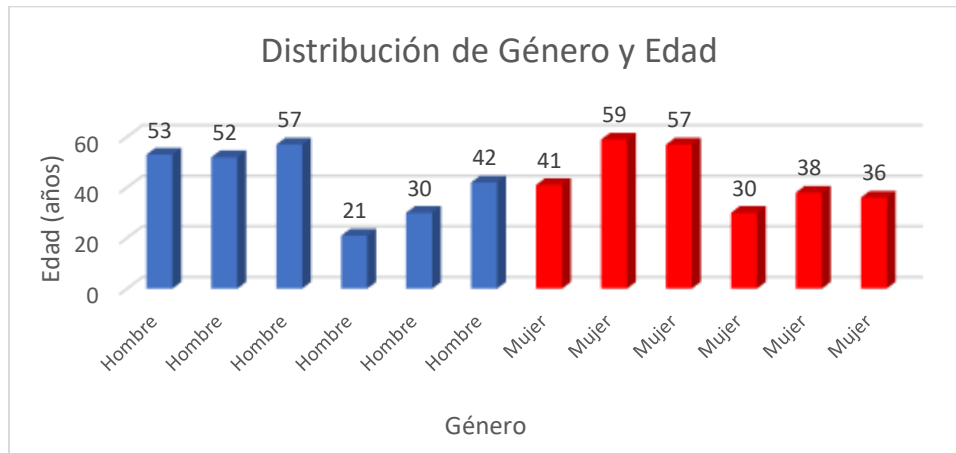
Gráfica 45. Medidas de precaución tomadas por los usuarios.

En cuanto al cuidado que han tenido con las medidas de aislamiento preventivo y distanciamiento social el 78,6% dicen ser muy precavidos, mientras que el otro 21,4% muestra ser medianamente precavido. Esto indica que se han tomado de manera responsable los protocolos de bioseguridad para evitar la propagación del Covid-19.



12.2.4. Proveedores

En cuanto a los Proveedores, se obtuvo un total de 12 respuestas, de las cuales se encuentra una distribución mucho más equitativa en lo que respecta el género, en comparación con la caracterización 2019, la cual evidenciaba una mayor tendencia por parte del género masculino. Lo anterior se puede observar en la siguiente gráfica.



Gráfica 46. Distribución de género y edad en proveedores.

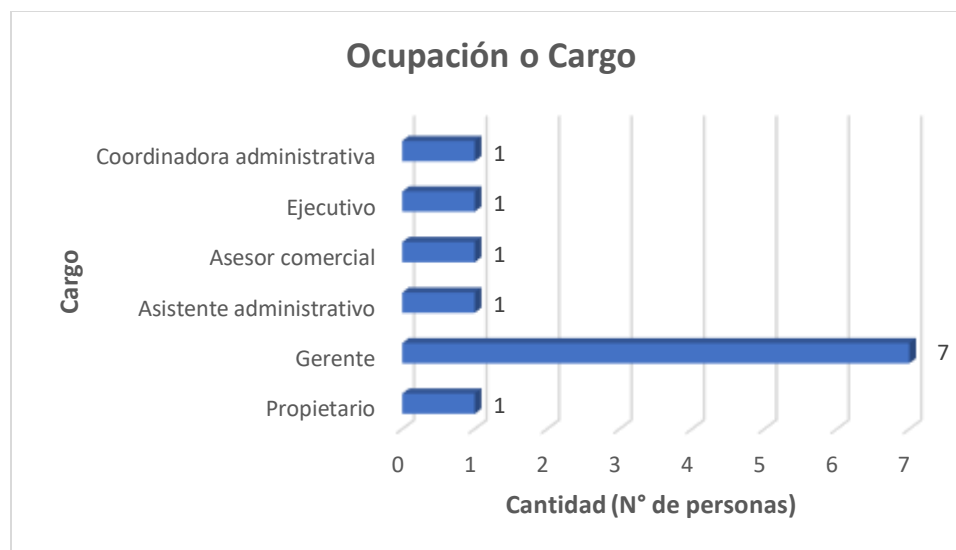
En el gráfico 46 se observan barras de diferente color que representan cada género. Aquí se encuentra un rango general de edades muy amplio que va desde los 21 hasta los 59 años; para el género femenino se da un rango de 30 a 59 años, y para el masculino de 21 a 57 años.





Gráfica 47. Distribución porcentual del estrato socioeconómico.

En cuanto a la distribución del estrato socioeconómico, se encuentra un alto porcentaje (58%) perteneciente al estrato número 3, seguido por el 4 y 5 (17%) y por último un 8% que hace parte del estrato 6. Estos cuentan con una cobertura principalmente a nivel nacional con un 83,3% y el porcentaje restante de 16,7% a nivel municipal; brindando suministros de productos en su mayoría, y en una menor proporción de bienes y servicios.



Gráfica 48. Número de personas que hacen parte de un tipo de cargo.

En la gráfica 48 se puede evidenciar una muy marcada tendencia por el cargo de Gerente. Estas empresas son privadas en su totalidad y suministran a la universidad principalmente accesorios de laboratorio y materiales requeridos en salud ocupacional (33,3), seguido por suministros para impresoras (16,7%), materiales y productos de papel (16,7), alimentos y bebidas (8,4%), suministro de aseo y limpieza (8,3%), materiales que hacen parte de obras civiles como pintura, ferretería y otros (8,3%), y Publicidad (8,3%).

Los anteriores bienes y servicios son ofertados a la universidad por parte de los proveedores principalmente vía correo electrónico y teléfono, y en menor medida vía chat, licitaciones y de manera presencial. La misma tendencia se evidencia cuando la



universidad solicita a estas empresas sus servicios, ya que los principales canales son correo electrónico y teléfono, seguido por las plataformas propias de cada una.



Gráfica 49. Distribución porcentual del nivel de riesgo laboral.

El nivel de riesgo laboral que reportan estas personas en sus empresas es principalmente bajo (50%), seguido por medio (42%) y finalmente alto (8%), estos dos últimos hacen parte de empresas que suministran materiales de laboratorio y de obras civiles.

Por otra parte, 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.





Gráfica 50. Porcentaje de empresas que utilizan medida de Bioseguridad.

Adicionalmente, un pequeño porcentaje (8,3%) de los trabajadores que hacen parte del suministro de materiales para obras civiles, consideran que el desarrollo de su actividad laboral representa un mayor riesgo de contagio, mientras que el 91,7% consideran que no. Sin embargo, el 100% de los empleados encuestados afirman no haber presentado síntomas de Covid – 19, ni tampoco haber interactuado con una persona que los presentara o que en su defecto resultara positiva para dicho virus.



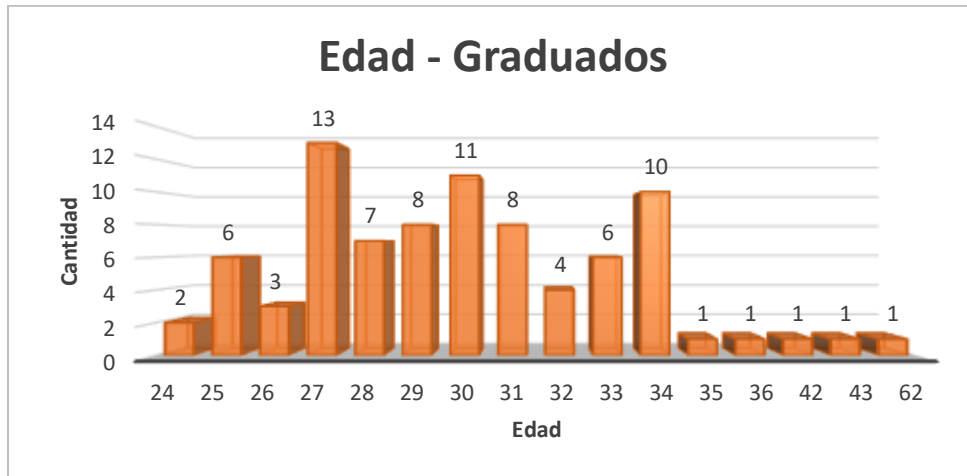
Gráfica 51. Distribución de porcentajes de personas que han tenido o no que salir de sus residencias por cuestiones laborales.

Más de la mitad de personas (58,3%) encuestadas indican haber tenido que movilizarse a otros lugares por cuestiones laborales; aunque se mantiene un alto porcentaje (41,7%) que no se ha visto en la obligación de desplazarse fuera de su residencia. Adicionalmente, el 83,3% de estos indican ser muy precavidos con las medidas de aislamiento preventivo y distanciamiento social, y el otro 16,7% se consideran medianamente precavidos.



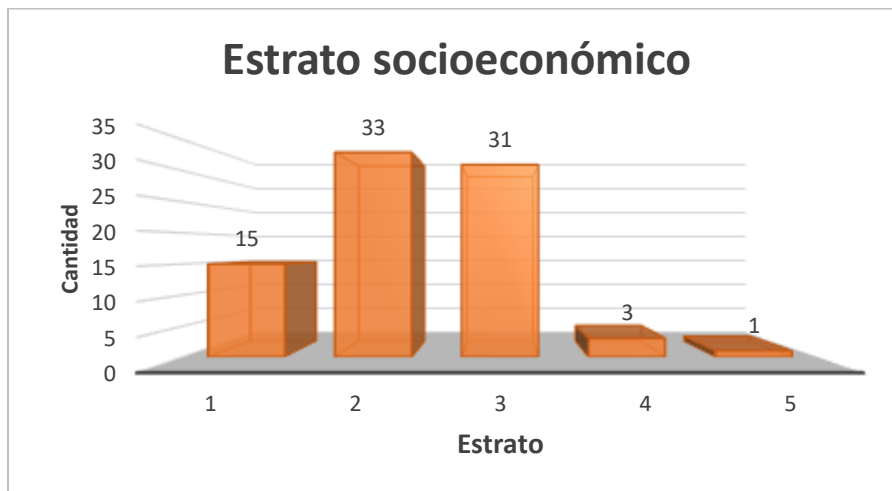
12.2.5. Graduados

De las encuestas realizadas y enviadas a los graduados de la Universidad del Tolima se obtuvo un total de 83 respuestas, consideradas como una muestra de la población, por medio de la cual se realizaron los respectivos análisis que se presentarán a continuación.



Gráfica 52. Distribución de edades para graduados.

En la gráfica anterior se puede evidenciar una tendencia bastante irregular, lo que quiere decir que existe una amplia diversidad de edades que van desde los 24 a los 62 años, encontrando la mayor proporción 15.66% está en la edad 27 años, seguida por 30 y 34, mientras que en las edades mayores de 35 a 62, solo hay presencia 1.2% para cada uno de ellos. Cabe resaltar, que de la muestra encuestada el 75% corresponde a las mujeres, y un porcentaje muy bajo representa al género masculino con un 25%.





Gráfica 53. Distribución de estrato socioeconómico para los graduados.

Dentro de la distribución en estrato socioeconómico se encuentra una fuerte dominancia por los estratos 2 (39.76%) y 3 (37.35%), considerados como clase económica promedio con ingresos básicos en el hogar. En contraste, se registra tan solo una persona (1.2%) en el estrato 5, el cual representa mayores ingresos que pueden verse traducidos en mejores oportunidades de realizar estudios de posgrados, como el caso de esta persona que maneja un segundo idioma y tiene estudios de postdoctorado. Se mantiene la misma tendencia con respecto a lo obtenido el año anterior.

De la muestra encuestada, se encuentra que un 97.59% no pertenece a ningún tipo de etnia, y un porcentaje muy pequeño hace parte a etnia indígena y mestiza con 1.2% cada uno.



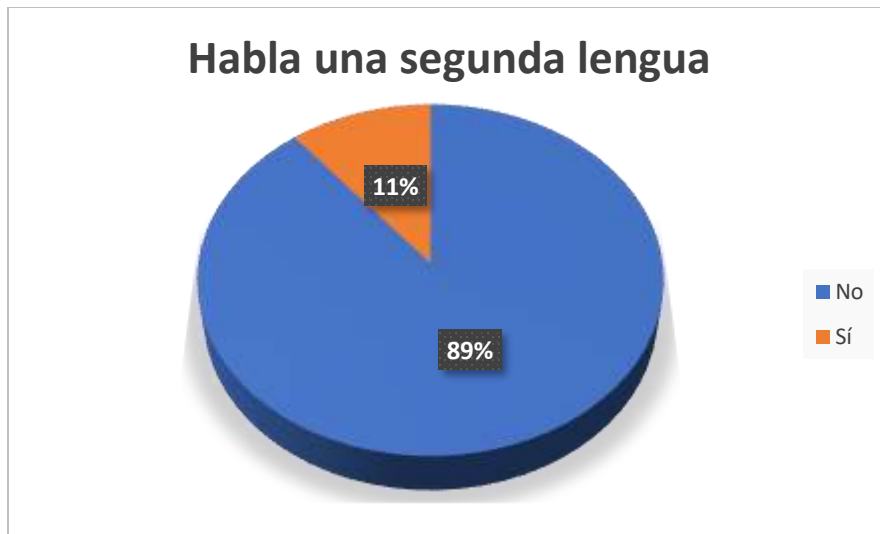
Gráfica 54. Distribución de los años de graduación.

De acuerdo a lo obtenido y presentado en la gráfica anterior, se puede observar que existe una tendencia marcada en el año 2016 ya que es donde se registra el mayor número de egresados con un 31.32%, seguido por los años 2015 y 2017 con el 19.28%, cada uno. De igual manera se puede observar un sesgo negativo, donde se presentan valores mínimos en los años de 2004 a 2014 y 2018 a 2019. La misma tendencia anterior se presentó en la caracterización realizada el año anterior.



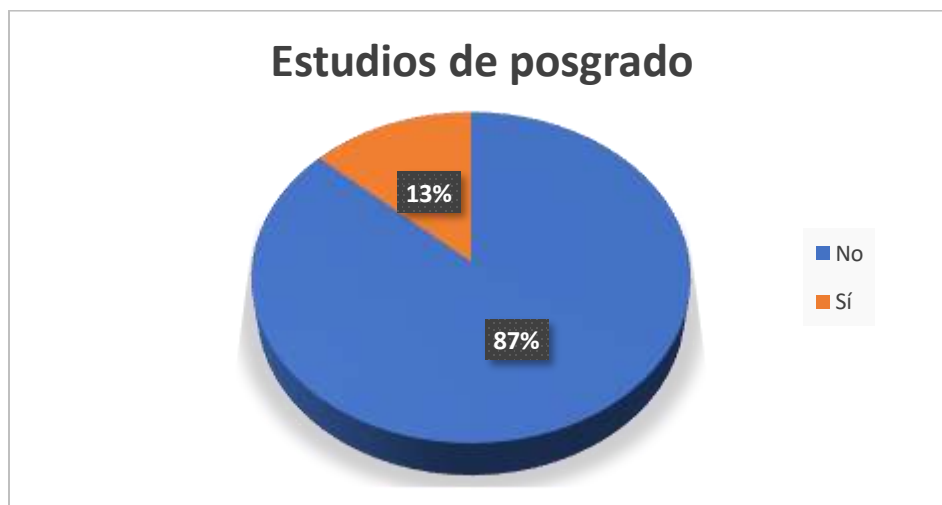
Gráfica 55. Distribución de programas académicos.

Para efectos de gráficas y estadísticas se representa la distribución de los 10 programas más frecuentes de los cuales fueron egresados. Allí encontramos un pico máximo de 34.94% 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. En este orden sigue administración financiera con un 6% 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.



Gráfica 56. Número total de personas que manejan o no una segunda lengua.

Un pequeño porcentaje de 11% correspondiente a 9 personas, manifiestan tener dominio de otro idioma, principalmente inglés, ya que este es considerado como un idioma universal que se requiere en gran parte de empresas y en ocasiones, para quienes no lo manejan resulta ser una limitante en la búsqueda de trabajo, además con el tiempo se ha ido convirtiendo casi en un requisito en varios lugares. En contraste, se evidencia que una mayor parte de la población 89% (74 personas) solo hablan un idioma, por lo que posiblemente se podrían considerar en desventaja al adquirir mejores ofertas laborales.



Gráfica 57. Porcentaje de graduados que realizaron o no estudios de posgrado.



En miras de un progreso y desarrollo académico - profesional, un total de 12 graduados (13%) manifiestan haber continuado con su nivel de formación en posgrados, principalmente estudios de maestría (95%), seguido por postdoctorado, aunque este último pertenece a una sola persona. Mientras que la mayoría de egresados 87% (72 personas) solo registran con nivel académico de pregrado.

Así mismo, el 74.70% de los egresados manifiestan estar interesados en realizar un posgrado en la Universidad del Tolima, 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.

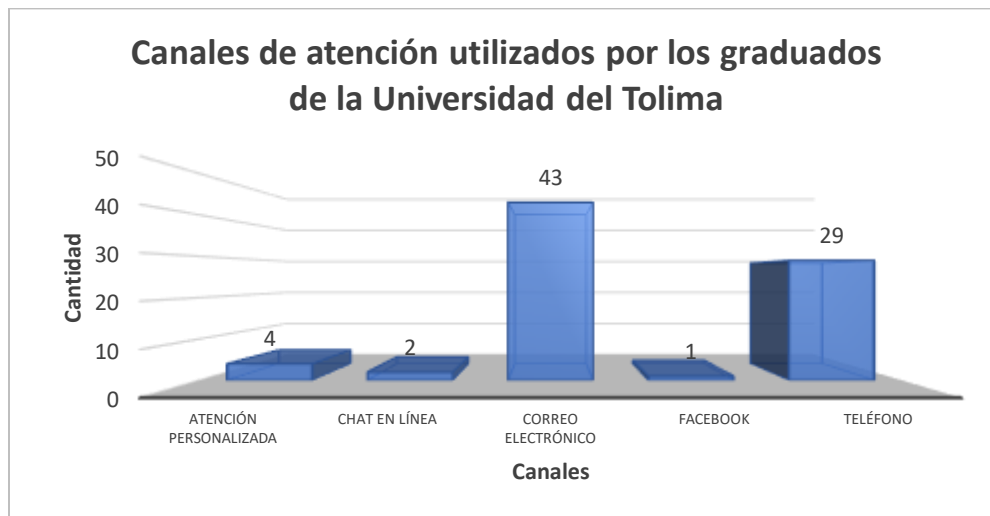


Gráfica 58. Número total de graduados que manifiestan haberse comunicado o no con la Universidad.

Un alto porcentaje indica no tener comunicación con la institución después de haber culminado sus estudios académicos que representa a 67 personas y una pequeña proporción de 19% correspondiente a 16 que si han requerido de sus servicios para: Actas de notas, certificados, información de maestrías, solicitud de registro extendido de notas, diplomados y demás. El 100% de los egresados 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.

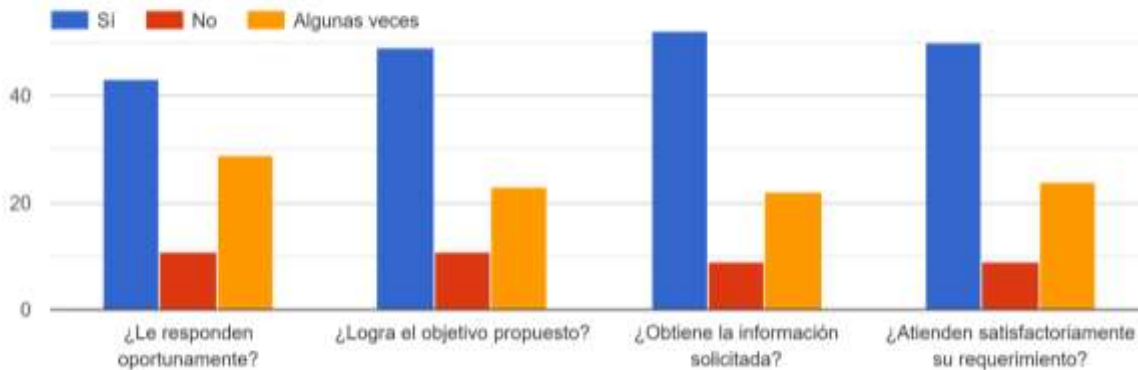


Gráfica 59. Número total de graduados que utilizan los diversos canales de atención.

Los canales de atención proporcionan un medio de información suministrado por la institución, que es funcional para resolver dudas e inquietudes de algún servicio. En este sentido, se puede observar que los canales más utilizados por los egresados de la Universidad del Tolima son: Correo Electrónico (51.8%) y Teléfono (34.94%), el primero es usado principalmente como un medio más formal, mientras que el segundo tiene una comunicación más interactiva y rápida sin tener que transportarse hasta el lugar en el que se encuentra el administrativo. La distribución encontrada es igual a la presentada en la caracterización del 2020.



Cuando se ha comunicado con nuestra Institución



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

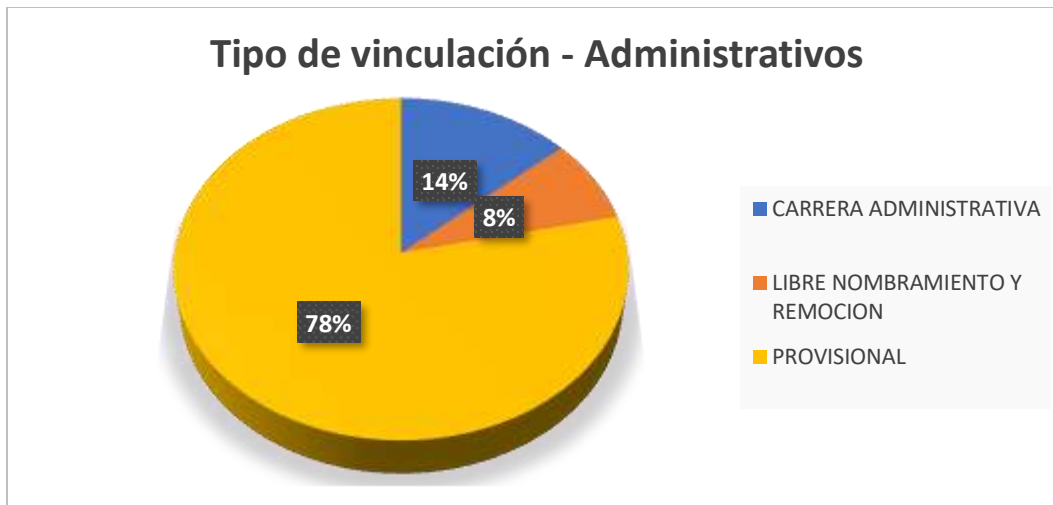
Los usuarios manifiestan una respuesta principalmente positiva en efectividad de servicio, comunicación, solución de problemas o inquietudes y buen trato; dando un correcto uso de los canales de atención. Sin embargo, hubo un bajo porcentaje de personas insatisfechas con el nivel de respuesta obtenido, 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.

De manera complementaria se puede decir que esto mismo fue reportado el año anterior y sin embargo no se ha logrado el objetivo en las sugerencias de acciones de mejora.

12.2.6. Funcionarios de la universidad del Tolima

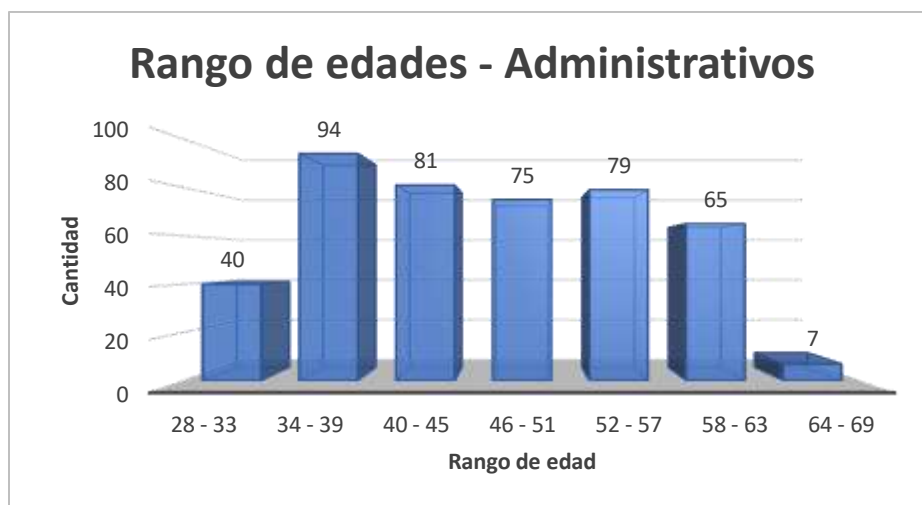
Dentro de la caracterización de los funcionarios como grupos de interés de la Universidad del Tolima se incluyen administrativos, docentes de planta, trabajadores oficiales y docentes catedráticos. Los cuáles serán descritos a continuación.

- **Administrativos**



Gráfica 61. Tipo de vinculación para administrativos 2020.

La universidad del Tolima cuenta con un total de 442 administrativos, de los cuales 347 están vinculados de manera provisional con 12 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 60 personas (igual 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 35 personas (dos más al año anterior), donde la permanencia del empleado depende únicamente del criterio que tenga el empleador.

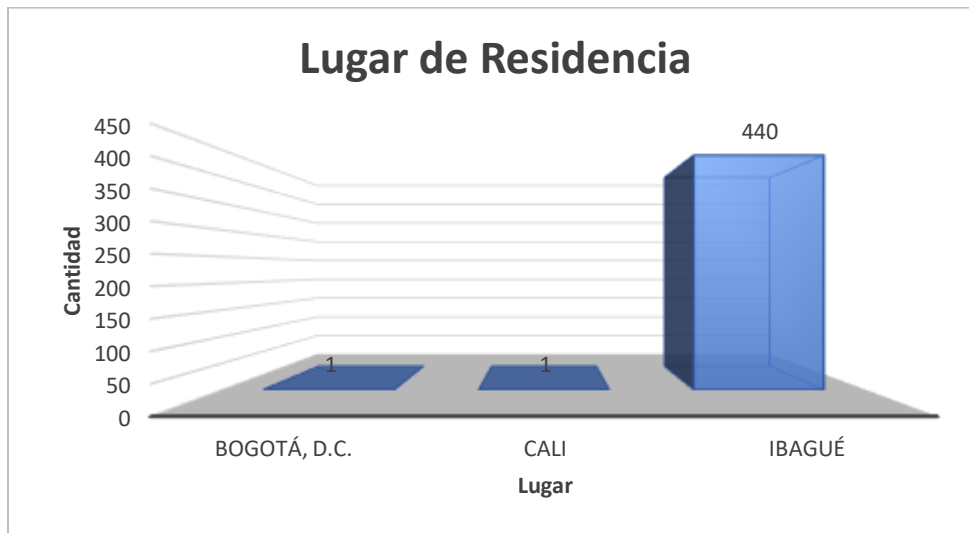


Gráfica 62. Rango de edades para el personal administrativo.



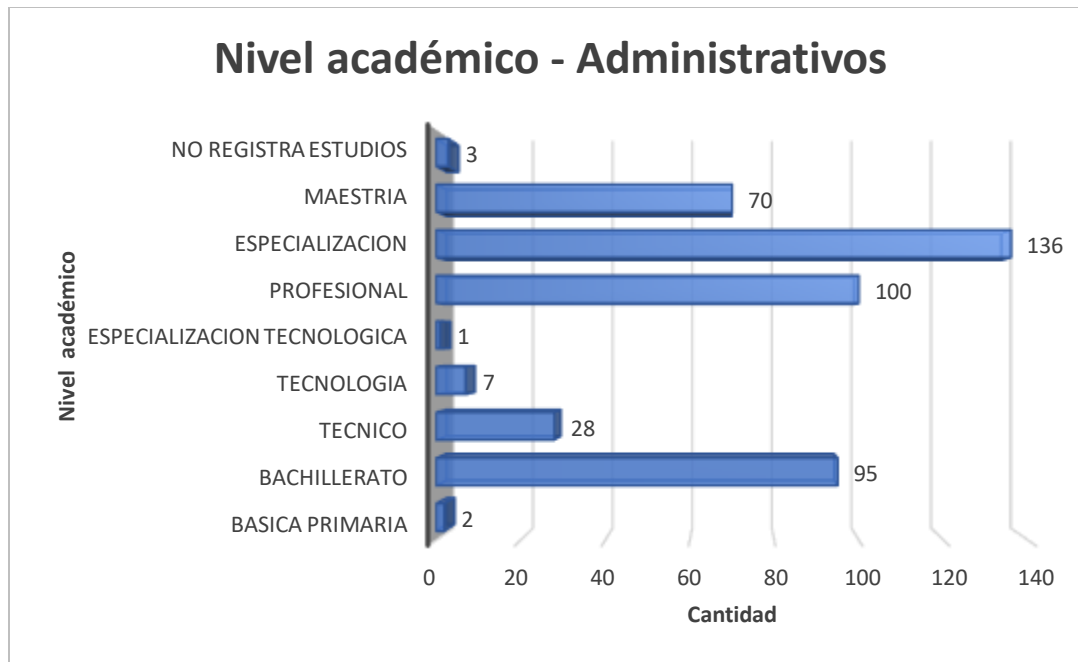
En cuanto al rango de edades se tiene que la mayor demanda de funcionarios se ocupa en el rango de 34 a 39 años y una distribución muy similar para los años posteriores hasta los 63, mientras que los rangos muy bajos y muy altos presentan una diferencia fuerte en contraste con el resto, lo que quiere 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.



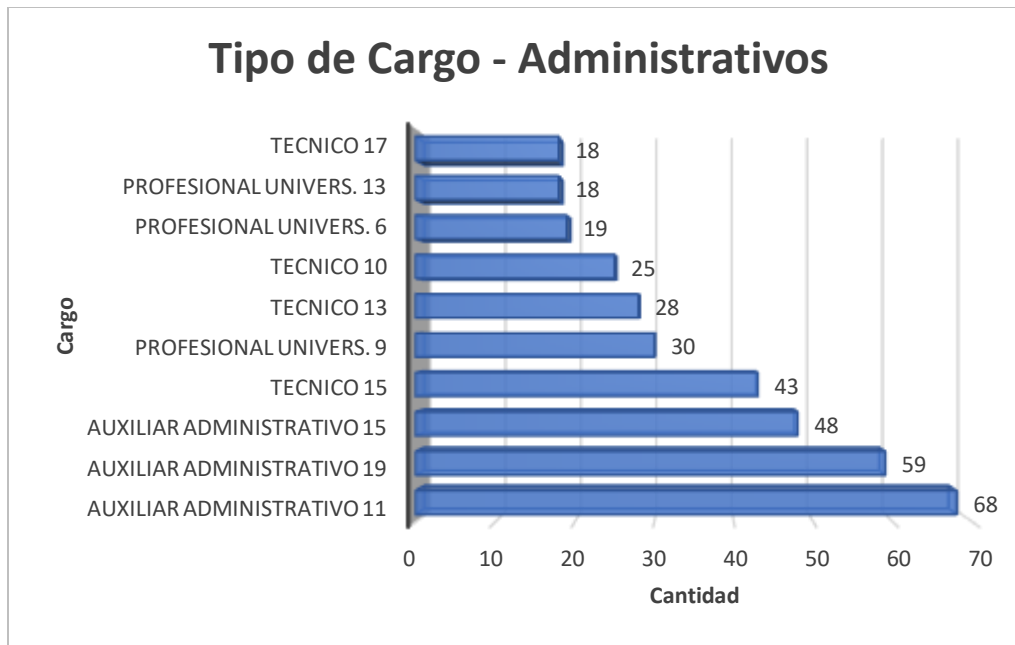
Gráfica 63. Lugar de residencia para administrativos.

El 99.56% 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 dos personas que se encuentran en la ciudad de Cali y Bogotá, lo que puede explicarse en que cumplen sus funciones de manera virtual en el momento actual.



Gráfica 64. Distribución del nivel académico en administrativos.

El 30.78% de trabajadores administrativos han realizado especialización (5 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 22.62% de la población, estos son preparados para desempeñar una o varias labores en un área específica; el bachiller (con dos 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 70 (uno 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; técnico con 28 y tecnología con 7 (con 3 y 3 menos que el año anterior, respectivamente), 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.



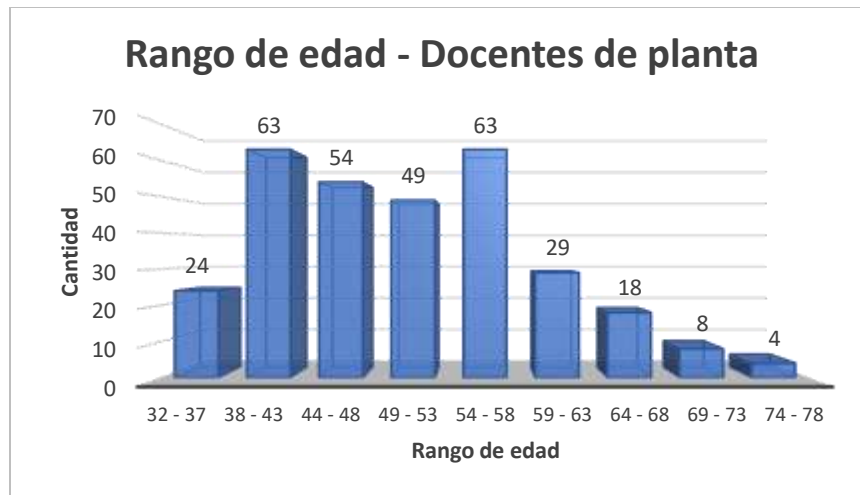
Gráfica 65. Distribución de los diferentes tipos de cargos administrativos.

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 asignado en cada labor.

En el gráfico anterior se presentan los 10 cargos con mayor frecuencia de empleados en la Universidad del Tolima, el 15.38% de los administrativos hacen parte de auxiliar administrativo 11, seguido por el 13.35% que pertenece al auxiliar administrativo 19, descendiendo en el orden con 10.86% y 9.7% para auxiliar administrativo 15 y técnico 15, respectivamente. 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**

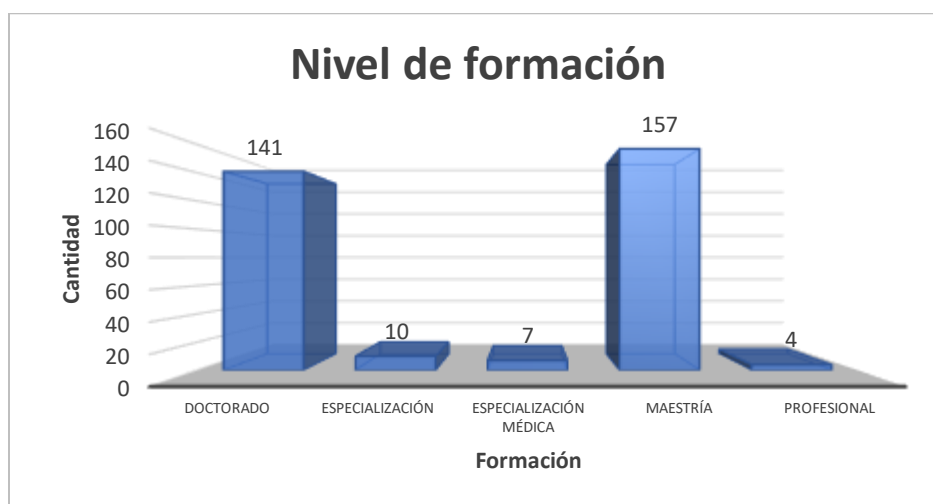
La población total de docentes de planta de la Universidad del Tolima es de 319, de los cuales se obtuvo la siguiente información:



Gráfica 66. Rango de edad para docentes de planta.

La distribución del rango de edades para docentes de planta, cuenta con una curva que tiene sesgo a la derecha, esto quiere decir que para las edades que van de 59 a 78 la tendencia es menor al resto de la población; encontrándose una mayor demanda en las edades de 38 a 58 años, lo cual lleva a un promedio de Docentes en edad laboral máxima y una proporción de 18.5% es considerada en edad laboral avanzada.

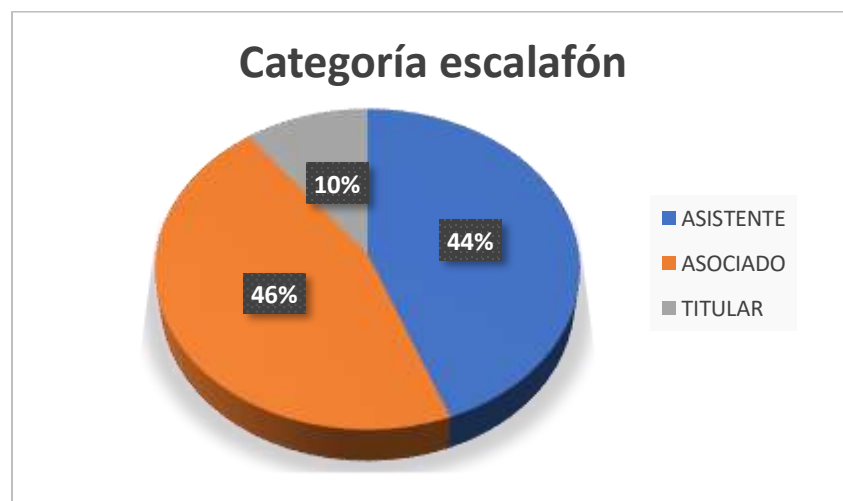
Por otra parte, se tiene una mayor dominancia por el género masculino ya que le corresponde el 67% de la población total, mientras que para las mujeres es el 33%. Adicionalmente, el 98.75% de los docentes residen en la ciudad de Ibagué, y el pequeño porcentaje restante pertenece a Cali, Bogotá y Armenia.



Gráfica 67. Distribución del nivel de formación de los docentes de planta.



Como se puede ver en la gráfica anterior, el 49.22% (6 menos que el año anterior) de los docentes cuentan con un nivel académico de maestría, seguido muy de cerca por el nivel de doctorado 44.2% (5 más que el año anterior) esto quiere decir, que la Universidad del Tolima tiene docentes que están especializados en cada una de sus ramas, quienes contribuyen en gran medida al nivel de formación profesional de los estudiantes; seguido por la Especialización 3.13% (igual al anterior); Especialización Médica con 2.19% (uno menos que el año anterior) y Profesional 1.25%(igual que el año anterior).



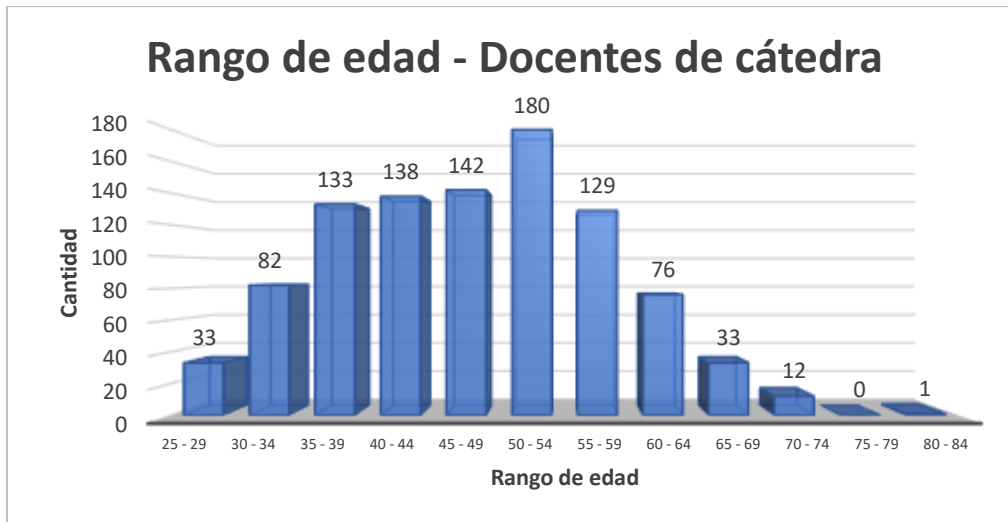
Gráfica 68. Cargos o escalafón de docentes de planta y su respectivo porcentaje.

Los docentes de planta cuentan con diferente escalafón en su vinculación laboral y posesión en un cargo establecido en la planta de personal docente con la Universidad del Tolima, estos son: La mayoría de los profesores de planta son Asociados con un 46%, seguido por asistente 44%, y una minoría son titular con 10% y con estabilidad en su vinculación laboral.

Esto quiere decir que los docentes pueden acceder al escalafón de asistente asociado y posteriormente a titular, para lograrlo debe 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.



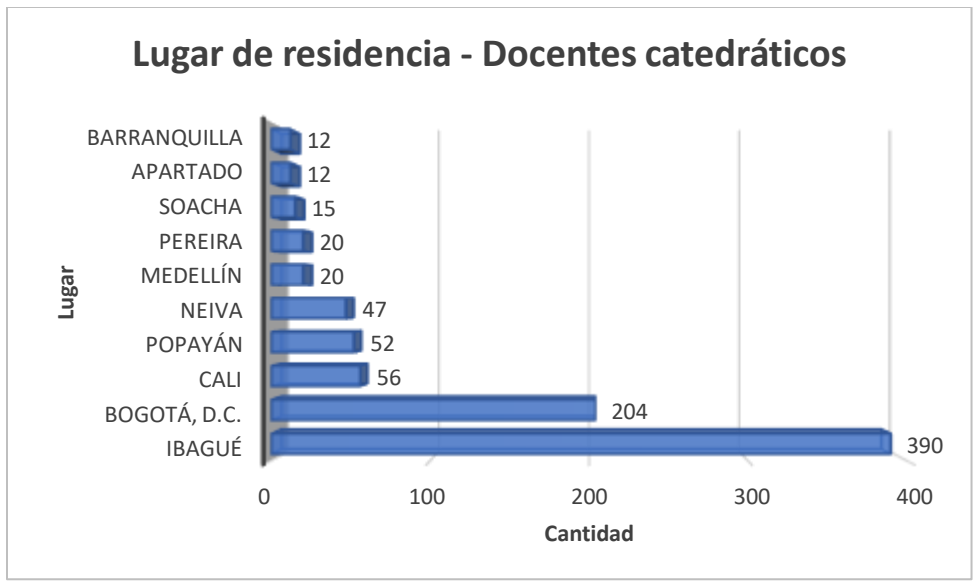
- **Docentes catedráticos**



Gráfica 69. Distribución del rango de edades para docentes catedráticos de la Universidad del Tolima.

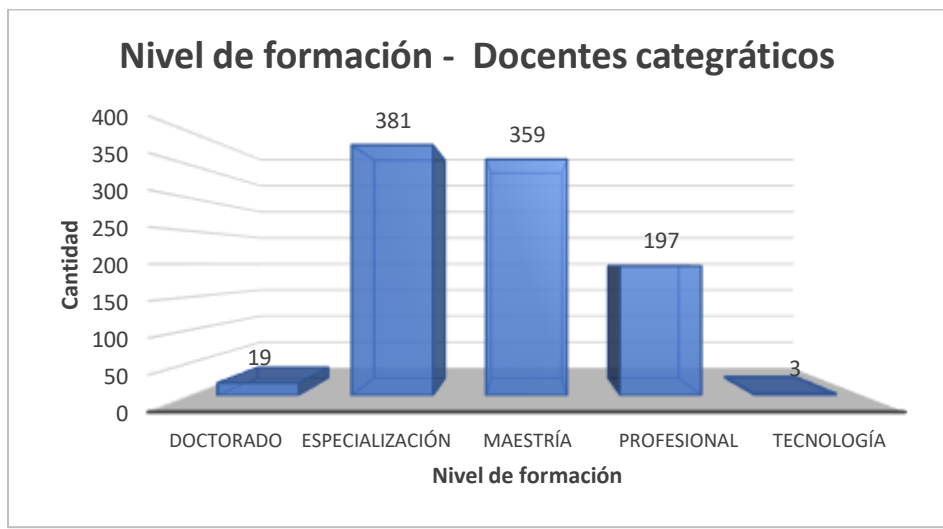
La Universidad del Tolima cuenta con un total de docentes catedráticos de 959, de los cuales el mayor porcentaje con 18.77% se encuentra en un rango de edad que va de los 50 a 54 años, y una distribución similar en los rangos que van de 35 a 49 y 55 a 59, mientras que en las edades más jóvenes y mayores se comienza a evidenciar un fuerte descenso, ya que los docentes se pueden encontrar como una clase promedio de edad laboral máxima. Sin embargo, la gráfica presenta una tendencia relativamente normal.

Por otra parte, se tiene que existe una mayor presencia del género masculino representado por el 57% del total de la población, mientras que las mujeres cuentan con un porcentaje menor del 43%.



Gráfica 70. Distribución del lugar de residencia de los docentes catedráticos.

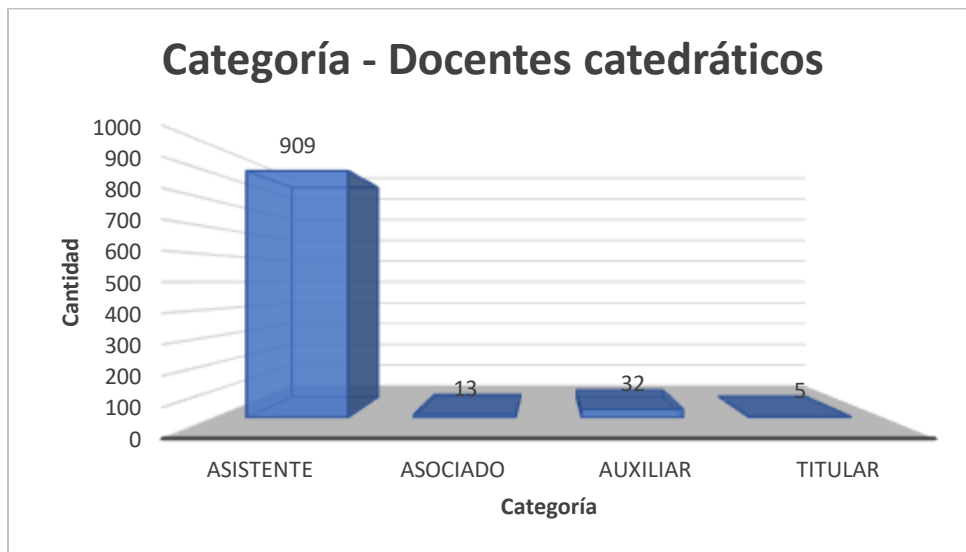
Para efectos estadísticos y gráficos se tomaron las 10 residencias con mayor frecuencia, de lo cual se encuentra que un alto porcentaje de los docentes 40.67% residen en la ciudad de Ibagué ya que es el lugar donde se encuentra la sede principal de la Universidad del Tolima, seguido en este orden por Bogotá con 21.27%. Las distribuciones subsiguientes son mucho menores a las dos mencionadas anteriormente, siguiendo este orden: Cali (5.83%), Popayán (5.42%) y Neiva (4.9%). Estos docentes tienen una presencia esporádica en algunos días de la semana para dar sus clases.





Gráfica 71. Distribución del Nivel de formación para docentes Catedráticos.

En la gráfica anterior se evidencia una mayor proporción de docentes con estudios de especialización 39.73%, 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 37.43%, siendo esta una forma de redirigir o enfocar la carrera en una determinada rama, complementando estudios previos; el nivel siguiente es para estudios profesionales con un 20.54%, finalmente se tienen los porcentajes menores para doctorado (1.98%) y tecnología (0.31%).

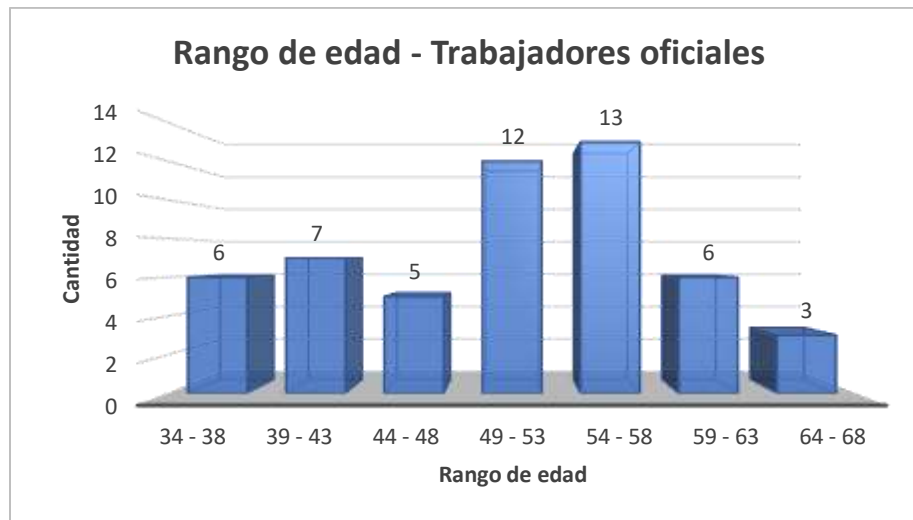


Gráfica 72. Diferentes categorías de docentes catedráticos.

Como se puede ver en la gráfica anterior, existe una tendencia bastante marcada en una de las categorías, puesto que el 94.79% de los docentes catedráticos se encuentran en la categoría de Asistente quienes desarrollan actividades académicas, con la asesoría de un profesor asociado o titular, seguido por auxiliar con un 3.34% y en porcentajes más bajos se encuentran asociados (1.36%) con contrato de manera temporal, y titular (0.52%) y con estabilidad en su vinculación laboral.



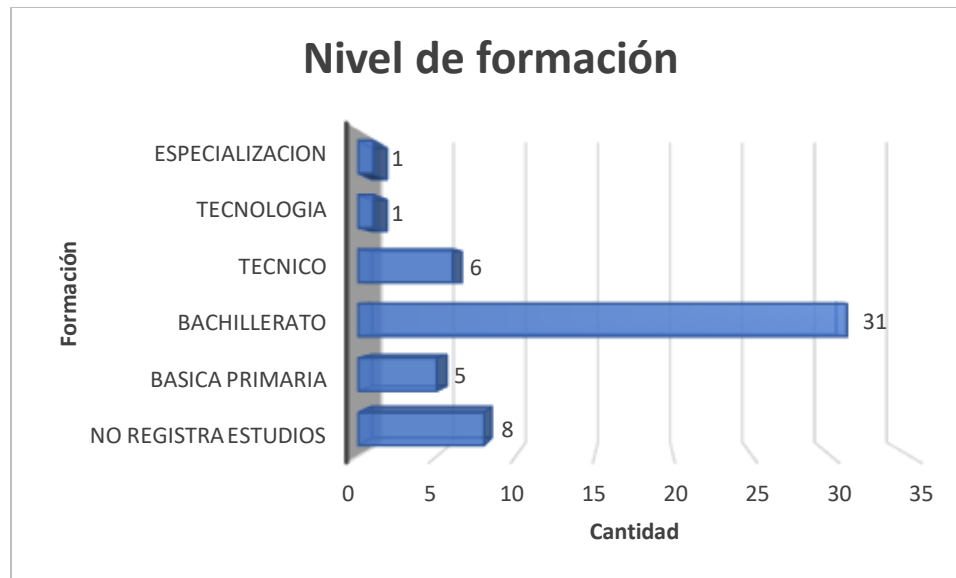
- **Trabajadores oficiales**



Gráfica 73. 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 49 a 58 años y tiende a disminuir en diferentes escalas para los otros rangos. En este sentido, el promedio que se registra es de 50 años, 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 muy similar a la del año anterior.



Gráfica 74. 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 59,61% (igual 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 especialización y tecnología con 1,92% cada uno (igual al año anterior), con una leve diferencia respecto al año anterior, ya que desaparece el nivel de maestría y aparece la especialización, siendo estos estudios con mayor enfoque en la labor que esté realizando. Por otra parte, se obtienen datos de distribución intermedios que no registran estudios, otros con técnico y básica primaria (15,38%; 11,53%; 9,61%), respectivamente. Todo lo anterior se conserva igual al del año anterior.

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.



Gráfica 75. Distribución de los cargos de trabajadores oficiales en la Universidad del Tolima.

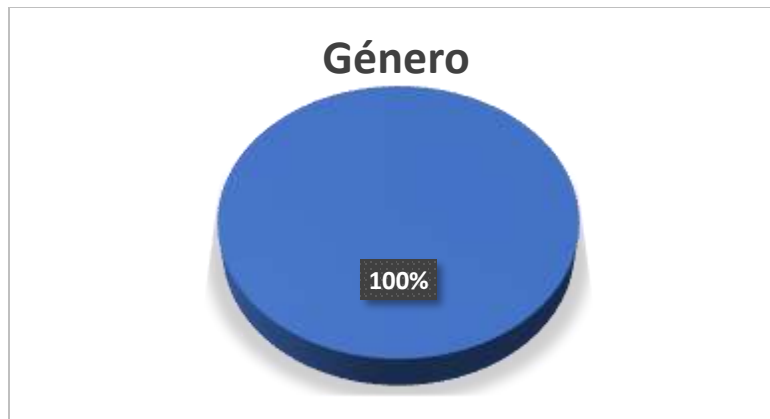
Lo niveles que se manejan en el cargo de trabajadores son equitativos en cuanto a su número de personal, puesto que no se evidencia una diferencia significativa en sus porcentajes, presentados de la siguiente manera: Operarios 12 (53,85%) y Operarios 13 (46,15%). Lo anterior se mantiene igual a lo reportado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

- **Medios de Comunicación**

Caracterización para los medios de comunicación vinculados con la Universidad del Tolima en el Semestre A-2020

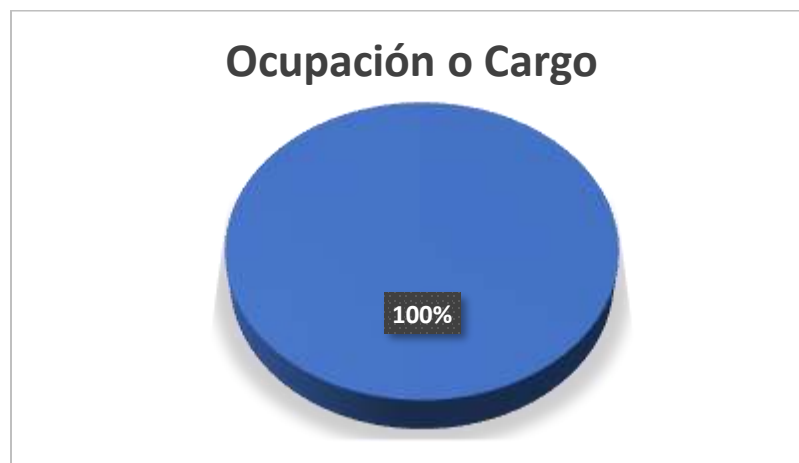
A continuación, se presentará la información recolectada de las encuestas enviadas a diferentes medios de comunicación a nivel regional y su relación con la Universidad del Tolima; actualmente los medios digitales tienen un uso constante, por esta razón es necesario generar propuestas nuevas, aprovechando este recurso para una mayor presencia institucional.

Se recolectaron datos de los diferentes usuarios, como su cargo, las plataformas que más utilizan etc. Con el fin de tener una mejor idea de las diversas formas de difusión que tiene la Universidad del Tolima en sus medios externos.



Gráfica 76. Distribución de género para medios de comunicación

En la gráfica anterior se muestra que la totalidad de los encuestados hacen parte del género masculino, con 51 y 41 años de edad, además, ambos se encuentran en el estrato socio económico 4, el cual, en Colombia es considerado como clase social media y las personas que se encuentran en este estrato no son beneficiarias de subsidios, ni deben pagar sobrecostos.

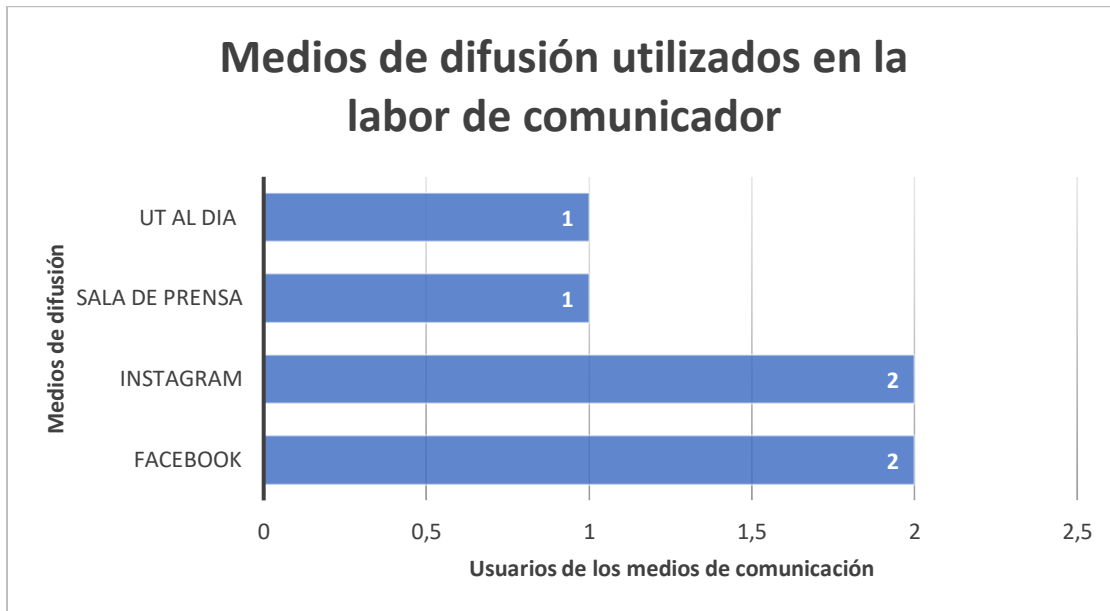


Gráfica 77. Ocupación o cargo que desempeñan los usuarios de medios de comunicación.

En cuanto a la jerarquía laboral ambos encuestados se desempeñan como director de medio, esto quiere decir que cumplen con toda la función administrativa, manejando cada uno de sus recursos y velando por el bienestar de la empresa y de sus trabajadores. Por otra parte, en el manejo de una segunda lengua, el 100% de los encuestados manifestó



no hablar otro idioma, además respondieron que las plataformas que utilizan más frecuentemente son: Instagram, Facebook, Twitter, Zoom y Portales web.

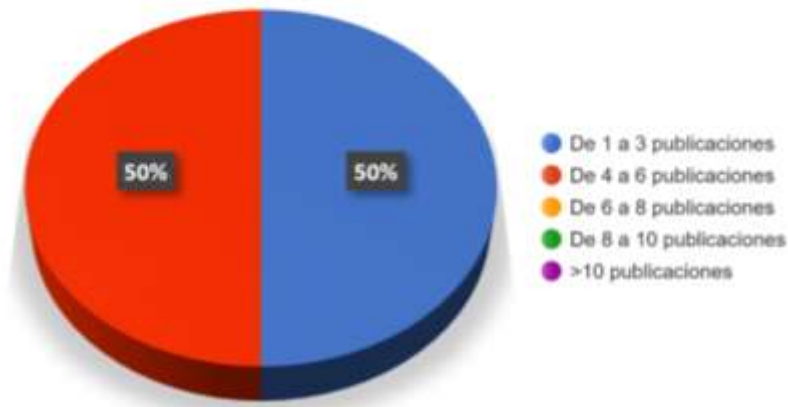


Gráfica 78. Medios de difusión más utilizados por los usuarios de medios de comunicación.

En relación a los medios de difusión utilizados por los usuarios, el 100% de los encuestados manifiesta usar Facebook e Instagram, consideradas en términos generales como unas de las plataformas con mayor audiencia en la actualidad, mientras que en el uso de portales web, el 50% de los encuestados utiliza Sala de prensa y UT al día, que se encuentran dispuestas en la página web principal de la Universidad del Tolima. Adicionalmente, el uso de fuentes externas para alimentar a los medios de comunicación tuvo una distribución del 50% para el sí y 50% para el no.

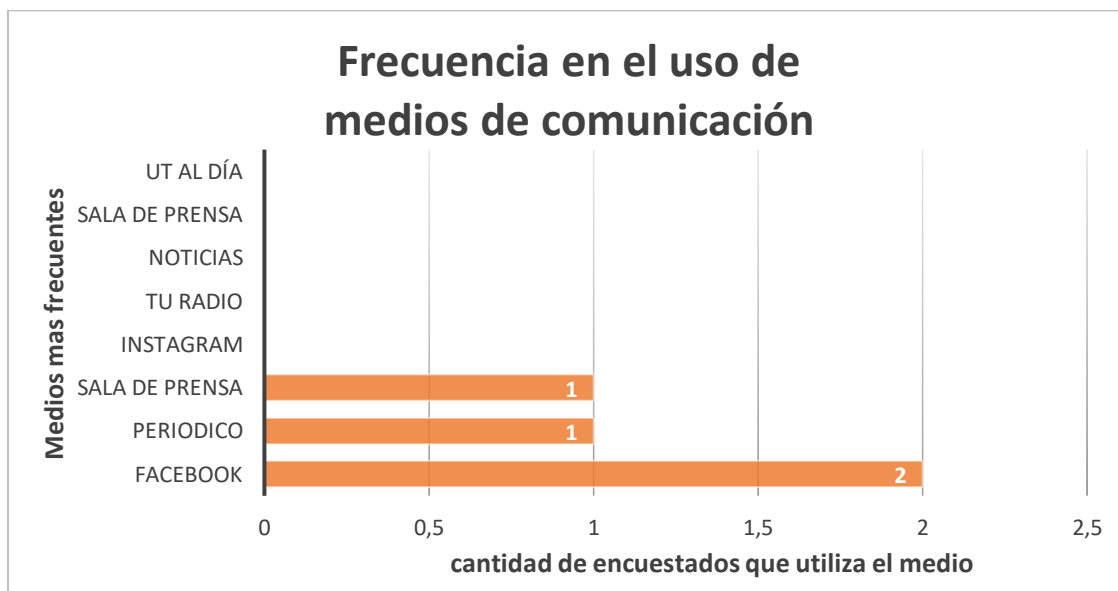


Periodicidad diaria de publicaciones



Gráfica 79. Periodicidad diaria de publicaciones de los usuarios de medios de comunicación.

En términos de fluctuación en publicaciones diarias por parte de los medios de comunicación, el 50% manifestó realizar de 1 a 3 publicaciones diarias y el otro 50% manejaba una cantidad de 4 a 6 publicaciones por día. Y el 100% de los encuestados lleva un control de las estadísticas sobre el uso de sus respectivos medios de comunicación, lo que les permite medir la intensidad y periodicidad en las diferentes plataformas.

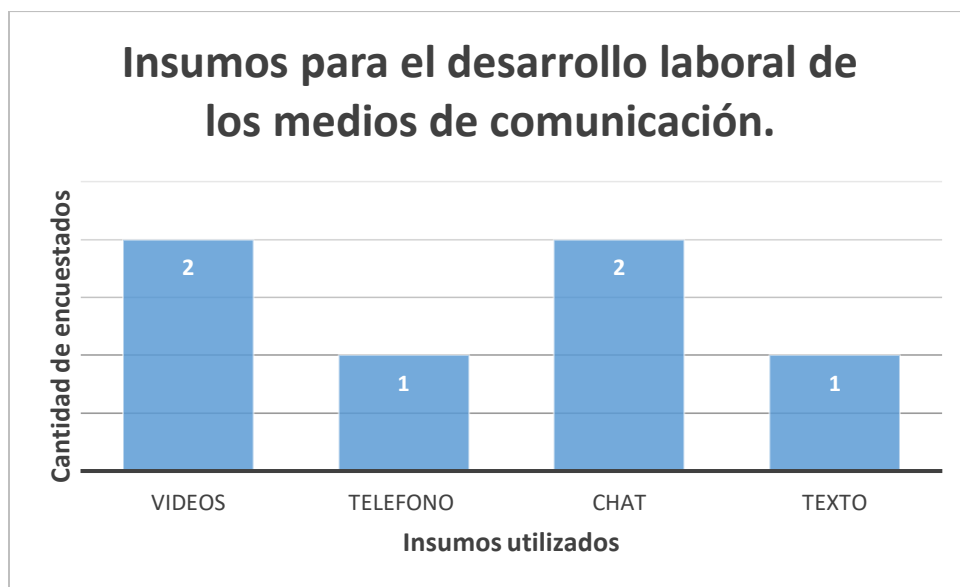


Gráfica 80. Uso de medios de comunicación más frecuentes.



Según los encuestados, el medio de comunicación con mayor uso corresponde a Facebook con un 100% de frecuencia, ya que ambos hacen un uso constante de este. Por otra parte, se encuentran otros medios como: Periódico y Sala de prensa con 50% y 50% respectivamente.

En cuanto al desarrollo de alternativas el 100% indica que se deben buscar nuevas estrategias para satisfacer las necesidades de los usuarios de la Universidad del Tolima, ya que se cuentan con las herramientas básicas para desempeñar su labor.



Gráfica 81. Insumos para el desarrollo laboral de los medios de comunicación.

Para este caso, el 100% de los encuestados manifiestan hacer uso de insumos como video y chat, mientras que para Mensajes de texto y Llamadas telefónicas lo utilizan en un 50% y 50% respectivamente. Lo anterior se debe, a que en la actualidad son más llamativas y más usadas las plataformas interactivas como videos informativos cortos o chat (conversaciones menos formales, cortas y concretas).

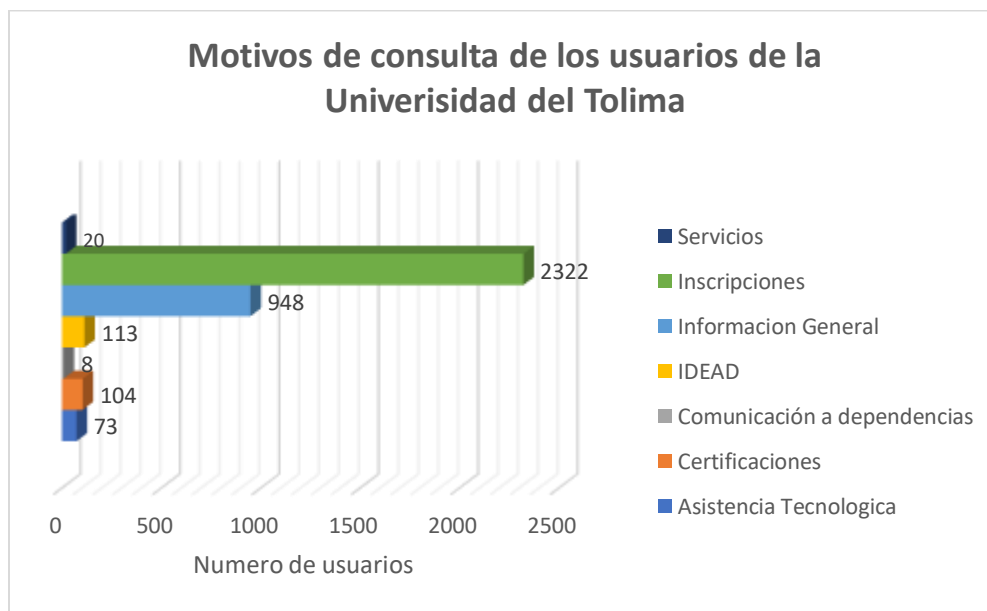


12.2.7. Canales de Atención



Gráfica 82. Distribución de género para los usuarios que requirieron servicios de la oficina de atención al ciudadano.

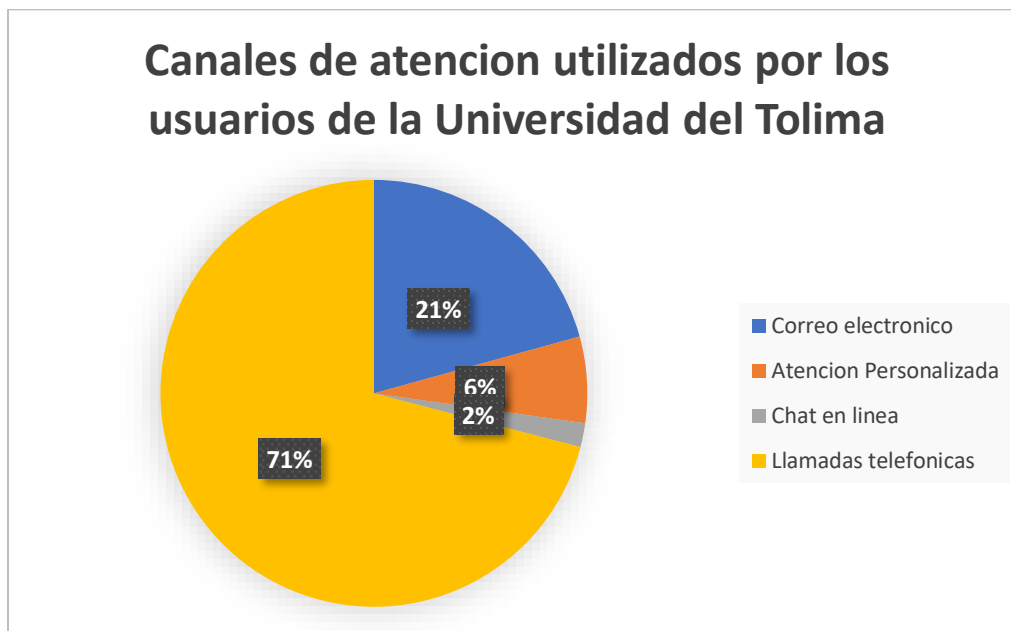
Se tuvo un total de 3577 personas que solicitaron algún tipo de servicio a la universidad y que utilizaron los diferentes canales de atención suministrados por la oficina de atención al ciudadano, de lo cual se obtuvo una distribución de género muy marcada por el género femenino con un 69% que corresponde a un total de 2466, mientras que los hombres ocupan una proporción más pequeña del 31% con 1111.





Gráfica 83. Distribución de los requerimientos más comunes solicitados por los usuarios a la universidad.

Con el fin de sintetizar los requerimientos de los usuarios que se comunican con la universidad del Tolima se implementaron 6 categorías que reúnen toda la información y los tramites que puede brindar la universidad, entre los cuales la categoría que es más consultada por los usuarios es la de inscripciones con 2322, seguido de información general con un total de 948, el resto de categorías tienen una participación menor con menos de 200 consultas. Lo anterior puede deberse a que la demanda de canales de atención aumente significativamente en procesos de ingresos de estudiantes nuevos.



Gráfica 84. 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 de llamadas telefónicas con un 71%, seguido del correo electrónico con un 21%, por otra parte, la atención personalizada no tuvo participación debido a los protocolos establecidos por el ministerio de salud en el marco de la emergencia sanitaria abarcada en el 2020 (Covid-19), la universidad del Tolima tuvo que cerrar sus puertas al público.



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.

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:

JUAN MANUEL RODRIGUEZ ACEVEDO
Secretario General, Universidad del Tolima