

CARACTERIZACIÓN **GRUPOS DE VALOR Y DE INTERÉS**

2025



Universidad
del Tolima



ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que soñamos!

Oficina de Atención
al Ciudadano

Tabla de Contenido

Tabla de Gráficas	2
1. INTRODUCCIÓN	8
2. ASPECTOS GENERALES	9
3. REQUERIMIENTOS DE LA POLÍTICA	16
4. NORMATIVIDAD	18
5. GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS	21
6. TIPO DE POBLACIÓN A CARACTERIZAR.....	23
7. VARIABLES USADAS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR.....	24
8.VARIABLES USADAS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS.....	30
9.CARACTERÍSTICAS Y MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	37
10. AUTOMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN	40
11. RESULTADOS.....	41
12. CONCLUSIONES	113
RECOMENDACIONES	116

Tabla de Gráficas

Gráfica 1. Distribución de aspirantes inscritos por modalidades de programas de pregrado.	42
Gráfica 2. Distribución de aspirantes inscritos por programas en modalidad presencial.....	43
Grafica 3. Distribución de aspirantes inscritos por programas en modalidad a distancia.....	44
Gráfica 4. Distribución de aspirantes inscritos por sedes de programas de pregrado.....	45
Gráfica 5. Distribución por género de aspirantes inscritos a programas de pregrado.....	46

Gráfica 6. Distribución por rango de edad de aspirantes inscritos a programas de pregrado.....	47
Gráfica 7. Distribución por procedencia de aspirantes inscritos a programas de pregrado.....	48
Gráfica 8. Distribución de aspirantes inscritos por modalidad de programas de posgrado.....	49
Grafica 9. Distribución de aspirantes inscritos por programas de posgrado en modalidad presencial.....	50
Gráfica 10. Distribución de aspirantes inscritos por programas de posgrado en modalidad a distancia.....	51
Gráfica 11. Distribución de aspirantes inscritos por programas de posgrado en modalidad virtual.	52
Gráfica 12. Distribución de aspirantes inscritos por sedes de programas de posgrado.....	53
Gráfica 13. Distribución por género de aspirantes inscritos a programas de posgrado.	54
Gráfica 14. Distribución por rango de edad de aspirantes inscritos a programas de posgrado.	55
Gráfica 15. Distribución por procedencia de aspirantes inscritos a programas de posgrado.....	56
Grafica 16. Distribución de estudiantes por modalidad del programa de pregrado.....	58
Grafica 17. Distribución de estudiantes por programas de pregrado presencial.....	59
Grafica 18. Distribución por género de estudiantes de pregrado presencial.	61
Grafica 19. Distribución por rango de edad de estudiantes de pregrado presencial.....	62
Grafica 20. Distribución por zona de residencia de estudiantes de pregrado presencial.....	63
Grafica 21. Distribución por procedencia de estudiantes de pregrado presencial.....	64
Grafica 22. Distribución de estudiantes por programas de pregrado a distancia.....	65
Gráfica 23. Distribución de estudiantes por sedes de programas de pregrado a distancia.....	66
Gráfica 24. Distribución por genero de estudiantes de pregrado a distancia.	67

Gráfica 25. Distribución por rango de edad de estudiantes de pregrado a distancia.....	68
Grafica 26. Distribución por zonas de residencia de estudiantes de pregrado a distancia.....	69
Grafica 27. Distribución por procedencia de estudiantes de pregrado a distancia.....	70
Gráfica 28. Distribución de estudiantes por modalidad de programas de posgrado.....	71
Gráfica 29. Distribución de estudiantes por programas de posgrado presencial.....	72
Gráfica 30. Distribución por género de estudiantes de posgrado presencial.	74
Gráfica 31. Distribución por rango de edad de estudiantes de posgrado presencial.....	75
Gráfica 32. Distribución por procedencia de estudiantes de posgrado presencial.....	76
Gráfica 33. Distribución de estudiantes por programas de posgrado a distancia.....	77
Gráfica 34. Distribución de estudiantes por sedes o CATS de programas de posgrado a distancia.	78
Gráfica 35. Distribución por género de estudiantes de posgrado a distancia.	79
Gráfica 36. Distribución por rango de edad de estudiantes de posgrados a distancia.....	80
Gráfica 37. Distribución por procedencia de estudiantes de posgrados a distancia.....	81
Gráfica 38. Distribución de estudiantes por programas de posgrado virtual.	82
Gráfica 39. Distribución por género de estudiantes de posgrado virtual.	83
Gráfica 40. Distribución por rango de edad de estudiantes de posgrado virtual.	84
Gráfica 41. Distribución por procedencia de estudiantes de posgrado virtual.	85
Gráfica 42. Distribución por género de profesores de planta.	87
Gráfica 43. Distribución por rango de edad de profesores de planta.....	88
Gráfica 44. Distribución por nivel académico de profesores de planta.....	89
Gráfica 45. Distribución por categoría de profesores de planta.	90

Gráfica 46. Distribución por género de profesores catedráticos.....	91
Gráfica 47. Distribución por rango de edad de profesores catedráticos.	92
Gráfica 48. Distribución por nivel académico de profesores catedráticos. ...	93
Gráfica 49. Distribución por categoría de profesores catedráticos.....	94
Gráfica 50. Distribución por género de funcionarios administrativos.....	95
Gráfica 51. Distribución por rango de edad de funcionarios administrativos.	96
Gráfica 52. Distribución por nivel académico de funcionarios administrativos.	97
Gráfica 53. Distribución por tipo de vinculación de funcionarios administrativos.....	98
Gráfica 54. Distribución por cargos de funcionarios administrativos.....	99
Gráfica 55. Distribución por género de trabajadores oficiales.....	100
Gráfica 56. Distribución por rango de edad de trabajadores oficiales.	101
Gráfica 57. Distribución por nivel académico de trabajadores oficiales.....	102
Gráfica 58. Distribución de graduados por modalidad del programa académico de pregrado.	103
Gráfica 59. Distribución de graduados por modalidad académica del programa de posgrado.	104
Gráfica 60. Distribución por tipo de contrato de proveedores.....	105
Gráfica 61. Distribución por tipo de bienes o servicios que provee.....	106
Gráfica 62. Distribución por tipo de empresa proveedora.....	107
Gráfica 63. Distribución por Sectores económicos de gremios económicos del Tolima.....	108
Gráfica 64. Distribución por tipo de medio de comunicación.....	109
Gráfica 65. Distribución por cobertura del medio de comunicación.....	110
Gráfica 66. Distribución de usuarios atendidos por canales de atención....	112

Lista de Imágenes

Imagen 1. Adaptación de la guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.	7
Imagen 2. Variables de caracterización en grupos de valor, estudiantes.....	25
Imagen 3. Diversos Puntos de Atención a lo largo del país de la Universidad del Tolima	26
Imagen 4. Datos para las variables demográficas en grupo de valor, estudiantes.	28
Imagen 5. Canales de Atención al Ciudadano para grupos de valor y grupos de interés	39

Lista de Tablas

Tabla 1. Datos estadísticos Semestre A-2025	111
---	-----

CARACTERIZACION DE GRUPOS DE VALOR Y DE INTERES 2025

UNIVERSIDAD DEL TOLIMA

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



Fuente: Elaborada por el DNP.

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

1. INTRODUCCIÓN

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

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

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

Para finalizar, este ejercicio nos permitirá consolidar los datos estadísticos y análisis de las variables que puedan servir de criterio al momento de tomar decisiones y acciones por parte de la alta dirección y administración de la Universidad del Tolima encaminadas a una mejor gestión y prestación de los servicios ofertados a la comunidad por la Universidad del Tolima.

2. ASPECTOS GENERALES

2.1 ¿Quiénes somos?

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

2.2 Misión

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

2.3 Visión

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

2.4 Alcance

Este documento le permite a la Institución caracterizar a sus grupos de valor y de interés para orientar y optimizar la gestión y la atención que brinda, así como desarrollar estrategias con enfoque de servicio al ciudadano, a partir de la información recolectada y analizada. El periodo objeto de estudio corresponde al primer semestre del año 2025.

2.5 Objetivo General

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

2.6 Objetivos específicos

Conocer las características geográficas, demográficas y de comportamiento de los grupos de valor y de interés que son usuarios o solicitan los servicios en la Universidad del Tolima, con el fin de determinar algunas de sus necesidades.

- Identificar la población de graduados(as) de la Universidad del Tolima

- Conocer algunas características y necesidades de la población Estudiantil

- Describir los estudiantes con los que cuenta la Institución en los programas de pregrado y posgrado en las modalidades Presencial y de Educación a Distancia.

- Identificar los docentes de planta y catedráticos que hacen parte la Universidad del Tolima mediante variables sociodemográficas.

- Identificar el personal administrativo de la Universidad del Tolima mediante variables sociodemográficas.

- Identificar a los trabajadores oficiales que pertenecen a la Universidad del Tolima, mediante variables sociodemográficas.

- Determinar situaciones y necesidades, presentadas por los grupos de valor y de

- Conocer algunas características relevantes de los grupos de interés con los cuales se interactúa en diferentes escenarios de relacionamiento.

2.7 Definición

Caracterización de usuarios: Descripción de un usuario interno y/o externo en el cual se especifica variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de 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

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

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

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

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

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

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

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

Posgrado: Se llaman estudios de posgrados a los estudiantes universitarios posteriores al título de grado y comprenden los estudios de maestría (también

denominados master o magister) y doctorado. Además de los estudios propiamente dichos, se puede incluir a la investigación y a los cursos de especialización dentro de este ámbito académico.

Pregrado: Se denominan estudios de pregrado a los estudios superiores luego de la educación media y básica. Su objetivo es preparar al estudiante para el desempeño de ocupaciones en áreas específicas, para el ejercicio de una ocupación o disciplina determinada, de naturaleza técnica, tecnológica o científica.

Variable: Una variable es la expresión simbólica representativa de un elemento no especificado comprendido en un conjunto. Este conjunto constituido por todos los elementos o variables, que pueden sustituirse unas a otras es el universo de variables. Se llaman así porque varían, y esa variación es observable y medible.

Las variables pueden ser cuantitativas, cuando se expresan en números, como por ejemplo la longitud o el peso. Las variables cualitativas expresan cualidades, por ejemplo, designar con letras las preferencias de los estudiantes por sus materias de estudio.

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

Variables biográficas: Estas se pueden considerar de fácil obtención por parte de los gerentes y en su mayor parte incluyen información contenida en el historial del empleado. 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.

3. REQUERIMIENTOS DE LA POLÍTICA

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

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

3.1 Política de servicio al ciudadano

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

De igual forma, reconoce los canales de atención sobre los que se deben priorizar algunas acciones, la forma en que se debe presentar la información, los ajustes fundamentales en la infraestructura física, las posibilidades de implementar nuevas

alternativas para la provisión de trámites, servicios y los protocolos que se deben utilizar.

3.2 Participación ciudadana y rendición de cuentas

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

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

3.3 Sistema unificado de información de trámites – SUIT

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

4. NORMATIVIDAD

4.1 Leyes

- Ley 1712 de 2014 Se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones
- Ley 962 de 2005 “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
- Ley 1474 del 12 de julio de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, “reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012.
- Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”. Título IV de la “Rendición de Cuentas”.
- Ley 2052 del 25 de agosto de 2020. "por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y

a los particulares que cumplan funciones públicas y administrativas, en Relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"

4.2 Decretos

- Decreto 1081 de 2015
- Decreto 2623 de 2009 "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano"
- Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011"
- Decreto 019 de 2012 o "Decreto Antitramité", Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- Decreto 2693 de 2012 Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 943 de 2014 "Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)".

- Decreto 2573 de 2014 "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República". Arts. 2.1.4.1.
- Decreto 1083 de 2015 Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes Adopta la actualización del MECI. Racionalización de trámites.
- Decreto 124 del 26 de enero de 2016
- Ley 2052 del 25 de agosto de 2020. "por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y administrativas, en Relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"

4.3 Documentos CONPES

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

5. GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS

5.1 Grupos de valor

Son aquellos grupos que hacen parte directa e interna de la institución, dando aportes significativos a su funcionalidad y persistencia; viéndose afectados o beneficiados por modificaciones, acciones o actividades realizadas por la Universidad. El principal grupo de valor de la Universidad del Tolima está constituido por los aspirantes inscritos(as) y/o matriculados(as) en los diferentes programas de pregrado y posgrado en las modalidades presencial y a distancia.

- Estudiantes

5.2 Grupos de interés

Se refiere a un grupo de personas que se unen en torno a un interés común y que generan impactos en la institución educativa o que se ven afectados por las diferentes decisiones, actividades, productos o servicios que esta le ofrece. Para la Universidad del Tolima estos grupos están constituidos por personas que tienen algún vínculo con la Universidad o interactúan con esta en diferentes escenarios de relacionamiento.

- Profesores de planta y catedráticos.

- Funcionarios que desarrollen actividades Administrativas y trabajadores oficiales.
- 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.
- Gremios
- Graduados
- Medios de comunicación

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.

6. 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.

- Estudiantes
- Usuarios
- Profesores
- Funcionarios Administrativos
- Trabajadores Oficiales
- Graduados
- Proveedores
- Gremios
- Medios de comunicación

7. VARIABLES USADAS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR

7.1 Estudiantes

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

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

Imagen 2. Variables de caracterización en grupos de valor, estudiantes



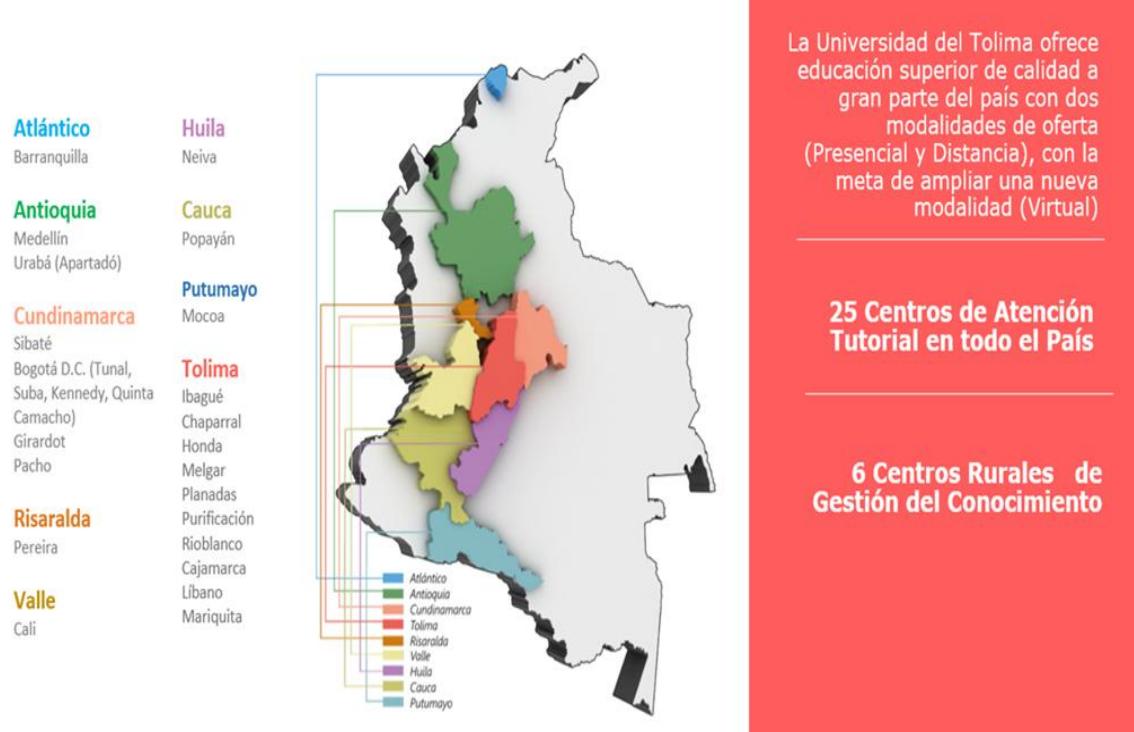
Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano

7.1.1 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.

Zona de residencia: se refiere al área o lugar donde una persona vive de manera habitual, ya sea una zona urbana o rural.

Imagen 3. Diversos Puntos de Atención a lo largo del país de la Universidad del Tolima



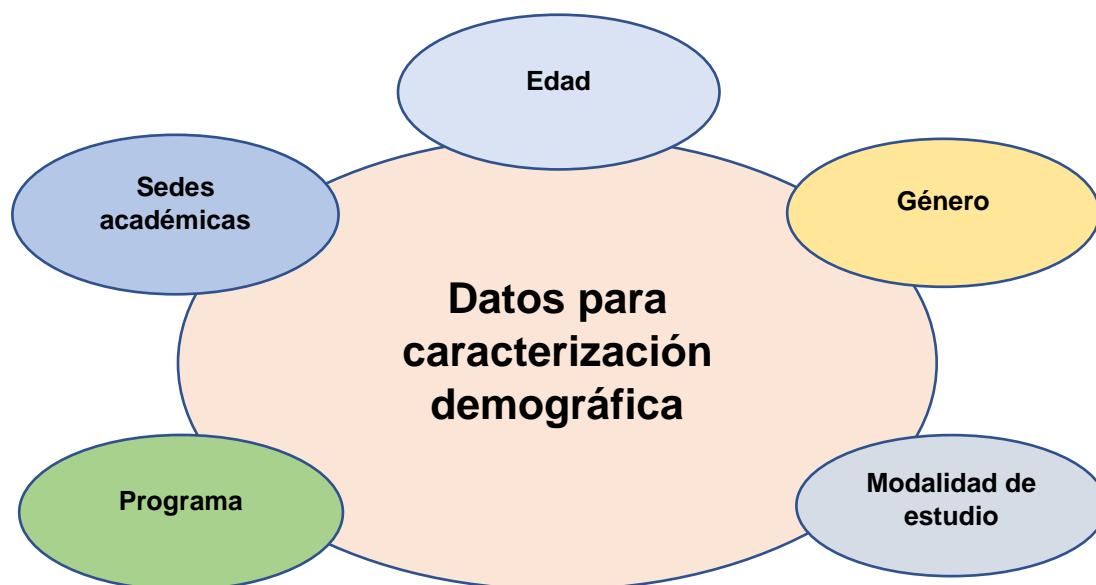
Fuente: Universidad del Tolima

7.1.2 Demográfica.

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

- Edad: Califica los usuarios por rangos de edad e indica quienes están generando mayores y menores requerimientos a la Universidad.
- Género: El género se refiere no solo a las relaciones y desigualdades entre hombres y mujeres sino también a los intragenero.
- Programa: Agrupa a los usuarios según el programa académico en curso o al que estén aspirando a ingresar.
- Modalidad de estudio: Distingue estudiantes que hacen parte de presencial y distancia.
- Sedes académicas: Hace parte de la modalidad distancia, y depende de los lugares donde la universidad tenga infraestructura diferente a la sede central.

Imagen 4. Datos para las variables demográficas en grupo de valor, estudiantes.



Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano Universidad del Tolima

7.1.3 Intrínseco.

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

7.1.4 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.

8.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.

8.1. 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.

8.1.1 ¿Para qué nos sirve la caracterización de la ciudadanía, usuarios o grupos de interés?

- Permite identificar las tipologías de usuarios a fin de medir y evaluar los servicios que ofrece la Universidad.
- Permite identificar las acciones de mejora necesarias, para ofrecer a través de nuestra gestión respuesta a los requerimientos y necesidades de los usuarios de manera satisfactoria.

- Permite a la Universidad recibir la retroalimentación esperada y lograr la participación activa de la ciudadanía, en sus actividades misionales y desde luego conseguir la satisfacción de la ciudadanía.
- Permite analizar los resultados y utilizarlos en la toma de decisiones, mejoramiento Continuo, identificación de las necesidades de los mismos.
- Ofrece elementos que permiten mejorar la comunicación entre la entidad y sus usuarios
- Ayuda a determinar las necesidades de los usuarios eficientemente para que puedan ser satisfechas cuando lo solicitan.
- Permite enfocar los servicios ofrecidos y las comunicaciones hacia aquellos usuarios que más lo requieren.
- Permite implementar acciones que redunden en el fortalecimiento de la percepción de confianza que los usuarios pueden tener de la entidad y del estado en general.
- Entrega elementos para ajustar servicios existentes y favorece el diseño de nuevos servicios para usuarios relevantes que no están siendo atendidos por los canales de acceso establecidos.

Se recolecta la siguiente información para estudiantes:

- Modalidad
- Programa
- Sede
- Genero
- Edad
- Zona de residencia
- Procedencia

8.2 Profesores 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
- Categoría

8.3. Funcionarios Administrativos

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

se evalúan las siguientes variables:

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

8.4 Trabajadores oficiales

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

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

- Edad
- Género
- Nivel académico

8.5 Graduados(as)

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

Se evalúan las siguientes variables:

- Nivel académico
- Modalidad de estudios

8.6 Proveedores

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

Se evalúan las siguientes variables:

- Tipo de contrato
- Tipo de bien o servicio que provee
- Tipo de empresa

8.7 Gremios

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

- Nombre del gremio
- Sector económico al que pertenece

8.8 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 identificar sus características relevantes.

se consultaron los siguientes temas:

- Tipo de medio
- Cobertura

9. CARACTERÍSTICAS Y MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

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

El procesamiento de la información recolectada para la caracterización, se desarrolló en conjunto a la política de protección de datos personales, basada en el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014, el cual hace énfasis en los derechos que deben protegerse al señalar una categoría de información como clasificada. Así mismo la Universidad del Tolima cuenta con las políticas, lineamientos y parámetros para el tratamiento y protección de sus datos personales.

Como fuente de insumo principal para este ejercicio se utilizó la información contenida en los registros propios de la institución contenidos en las bases de datos de la Dirección de Admisiones Registro y Control Académico para aspirantes y

estudiantes y en la Dirección de Gestión del Talento Humano para el caso de: docentes, funcionarios administrativos y trabajadores oficiales.

Para los demás grupos de interés se consultó directamente con las dependencias u oficinas que tienen escenarios de relacionamiento con estos y disponen de bases de datos de los mismos.

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

9.1 Canales de Atención

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

CANALES DE ATENCIÓN



Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano

10. AUTOMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Una vez recibida la base de datos en formato Excel por parte de la Dirección Admisiones Registro y Control Académico y de la Dirección de Gestión del Talento Humano y de las demás oficinas y dependencias, 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.

11. RESULTADOS

11.1 Grupos de valor

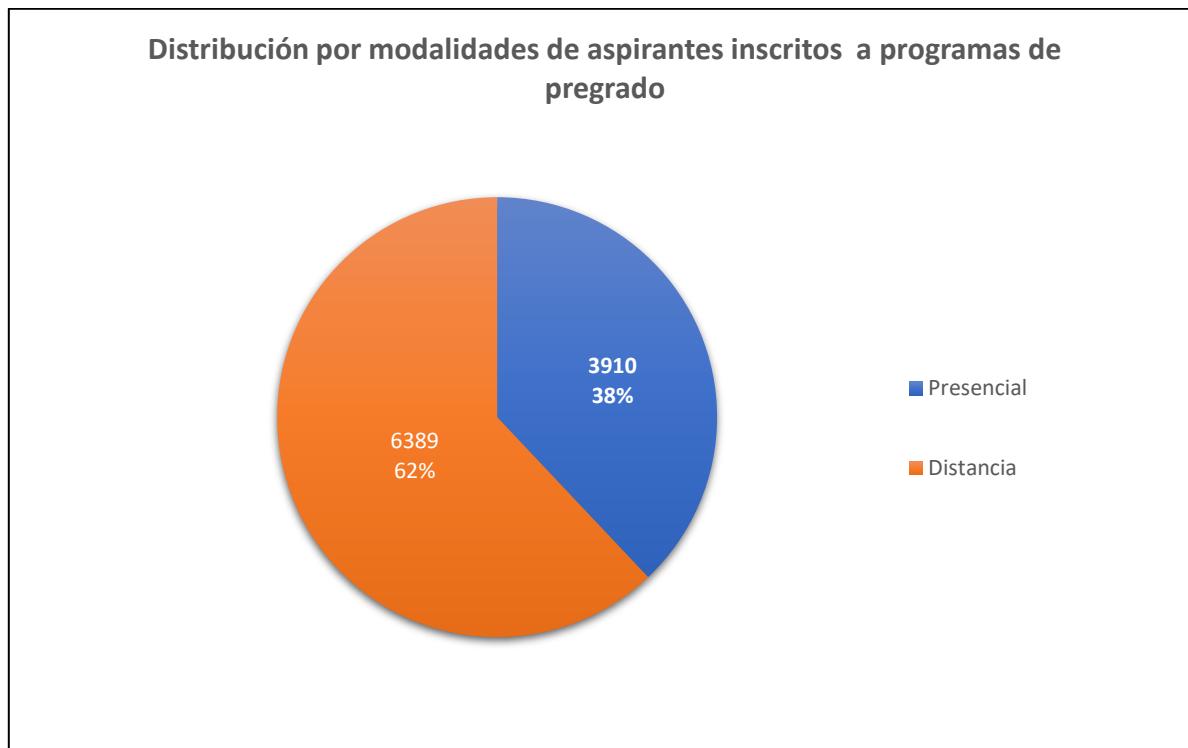
11.1.1 Aspirantes.

Aspirantes para el semestre A-2025, modalidades presenciales y a distancia (pregrado y posgrado).

A continuación, se presentará información suministrada por la Dirección de Admisiones Registro y Control Académico, la cual contiene datos de pregrado y posgrado para aspirantes inscritos y estudiantes matriculados(as) en el semestre A-2025 en las modalidades de presencial y a distancia, de manera que se presentarán gráficas con la información y otras variables que se analizaron a los aspirantes inscritos.

Aspirantes inscritos a programas de pregrado

Gráfica 1. Distribución de aspirantes inscritos por modalidades de programas de pregrado.



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Para el semestre A-2025 se registraron 10.299 aspirantes inscritos para algún programa de pregrado, de los cuales el 38% (3.910 aspirantes) fueron a programas con la modalidad presencial y el 62% (6.389 aspirantes) restantes fueron a programas de la modalidad a distancia.

Gráfica 2. Distribución de aspirantes inscritos por programas en modalidad presencial.



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Para el semestre A-2025 se registraron 3.910 aspirantes a programas de pregrado en la modalidad presencial. Según como puede observarse en la gráfica 2, las cinco carreras más demandadas fueron Medicina (13.3% de todos los aspirantes), Medicina Veterinaria y Zootecnia (9% de todos los aspirantes), Licenciatura en

Lenguas Extranjeras con Énfasis en Ingles (7.3% de todos los aspirantes), Enfermería (6.7% de todos los aspirantes) y Negocios Internacionales (6.4% de todos los aspirantes).

Grafica 3. Distribución de aspirantes inscritos por programas en modalidad a distancia.



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Para el semestre A-2025 se registraron 6.389 aspirantes inscritos a programas en modalidad a distancia, de los cuales según la gráfica 3, los tres programas más demandados son: Ingeniería en Sistemas (17.7% de todos los aspirantes), Licenciatura en Educación Infantil (17.4% de todos los aspirantes) y Tecnología en Regencia de Farmacia (14% de todos los aspirantes).

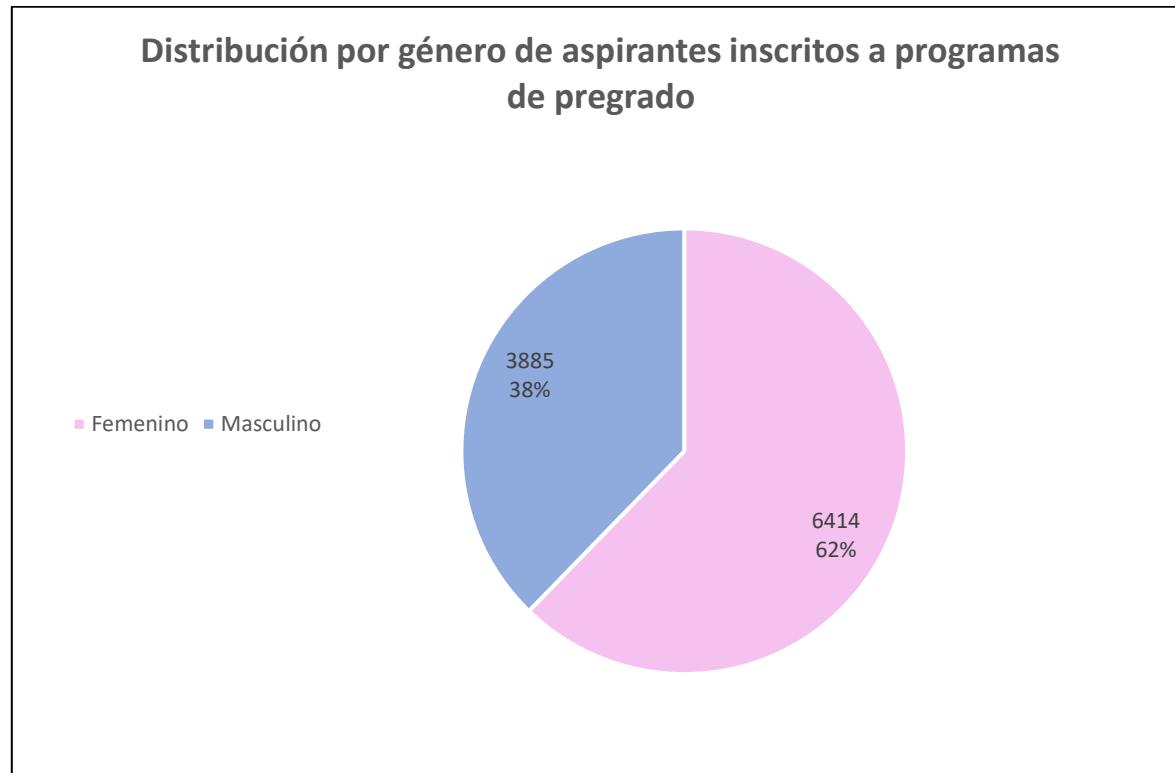
Gráfica 4. Distribución de aspirantes inscritos por sedes de programas de pregrado.



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Con esta distribución observamos que aproximadamente el 53% de los aspirantes están inscritos a programas ofertados dentro de la ciudad de Ibagué (38% de aspirantes en la Sede Central de la Universidad del Tolima y 15% de aspirantes en el CAT Ibagué).

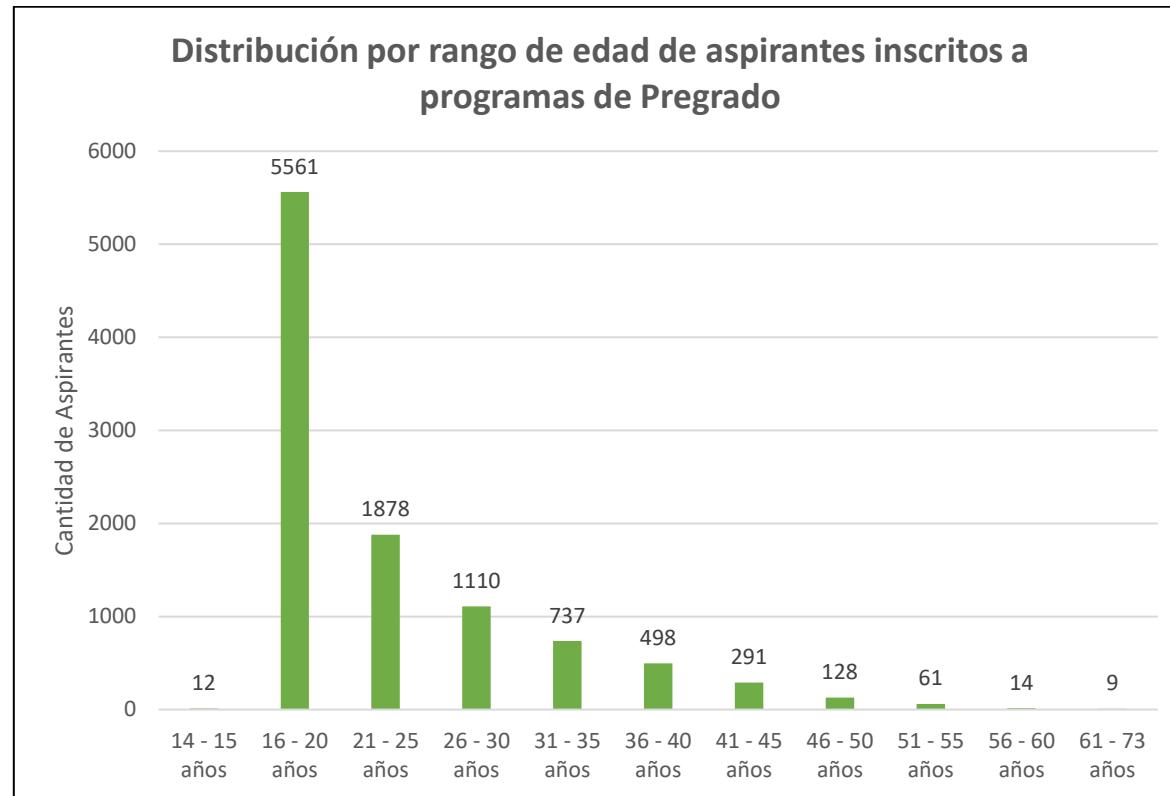
Gráfica 5. Distribución por género de aspirantes inscritos a programas de pregrado.



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

En el semestre A-2025 observamos una diferencia significativa entre los aspirantes clasificados según género, esto es claro dado que el 62% de los aspirantes son mujeres mientras que el 38% de los aspirantes son hombres.

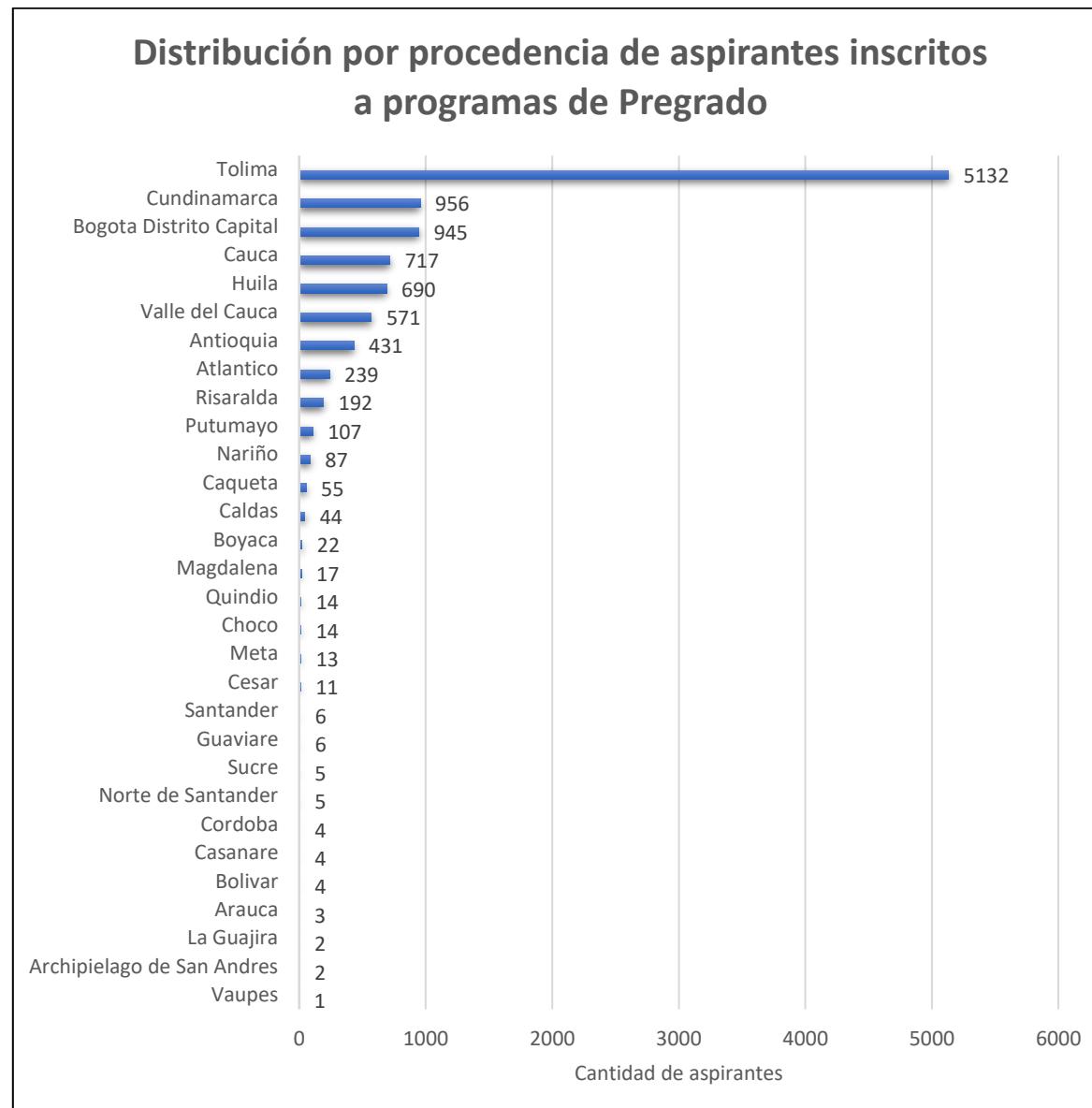
Gráfica 6. Distribución por rango de edad de aspirantes inscritos a programas de pregrado.



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

En el semestre A-2025 los aspirantes en su mayoría son jóvenes, en un rango de edad entre los 16 años a los 20 años (el 53.7% de los aspirantes pertenecen a este rango) seguido del grupo de aspirantes de 21 años a 25 años con el 18.2% de aspirantes.

Gráfica 7. Distribución por procedencia de aspirantes inscritos a programas de pregrado.



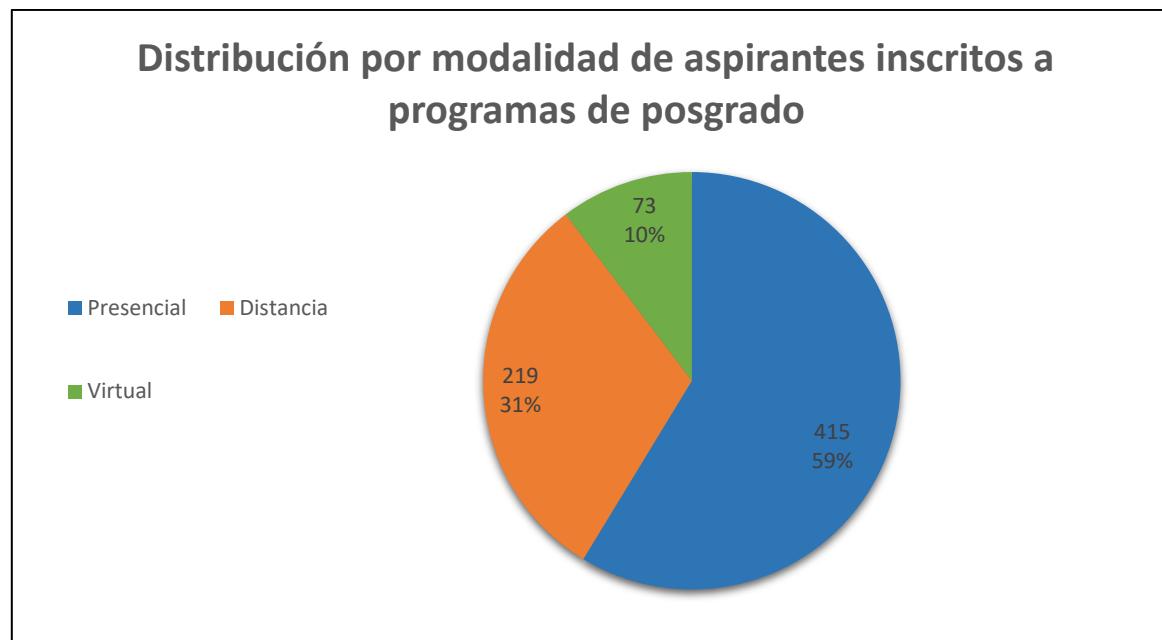
Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

De acuerdo con la información representada en la gráfica 7, entre los programas de pregrado y específicamente en el semestre A-2025, se registraron 5.132 aspirantes residentes en el departamento del Tolima (49.8% de todos los inscritos), Entre los

departamentos de mayor prevalencia se observaron los limítrofes con el Tolima: Cundinamarca con 956 aspirantes (9.3% de todos los inscritos), Bogotá D.C. con 945 aspirantes (9.2% de todos los inscritos), Cauca con 717 aspirantes (7% de todos los inscritos) y Huila con 690 aspirantes (6.7% de todos los inscritos)

Aspirantes inscritos a programas de posgrado

Gráfica 8. Distribución de aspirantes inscritos por modalidad de programas de posgrado.



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Para el semestre A-2025 se registraron 707 aspirantes inscritos para algún programa de posgrado, de los cuales el 59% (415 aspirantes) fueron a programas con la modalidad presencial, 31% a programas con la modalidad a distancia (219 aspirantes) y el 10% restantes fueron a programas de la modalidad virtual (73 aspirantes).

Grafica 9. Distribución de aspirantes inscritos por programas de posgrado en modalidad presencial.

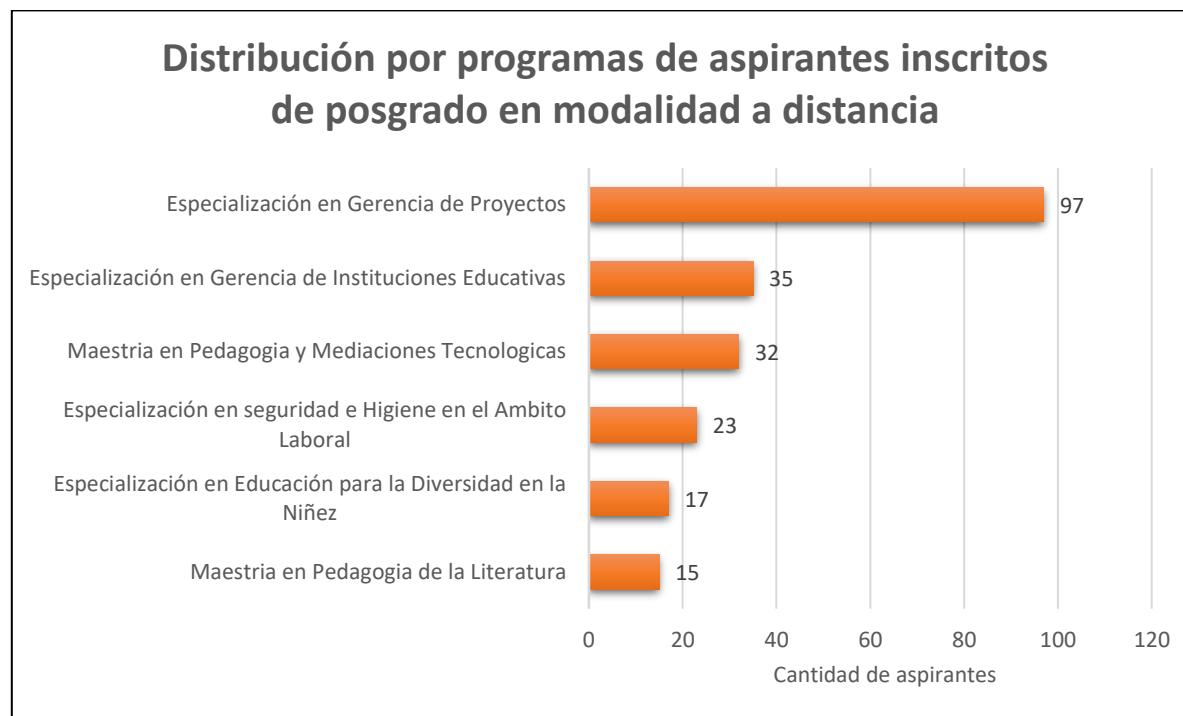


Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Obsérvese en el gráfico 9 que los cinco programas más demandados por los aspirantes a posgrado son: Maestría en Derecho Público (**16.4%** de aspirantes totales), Especialización en Epidemiología (**8.2%** de aspirantes totales), Maestría en Educación (**8%** de aspirantes totales), Especialización en Pedagogía (**8%** de los

aspirantes totales) y Especialización en Restauración Ecológica (**6.5%** de los aspirantes totales).

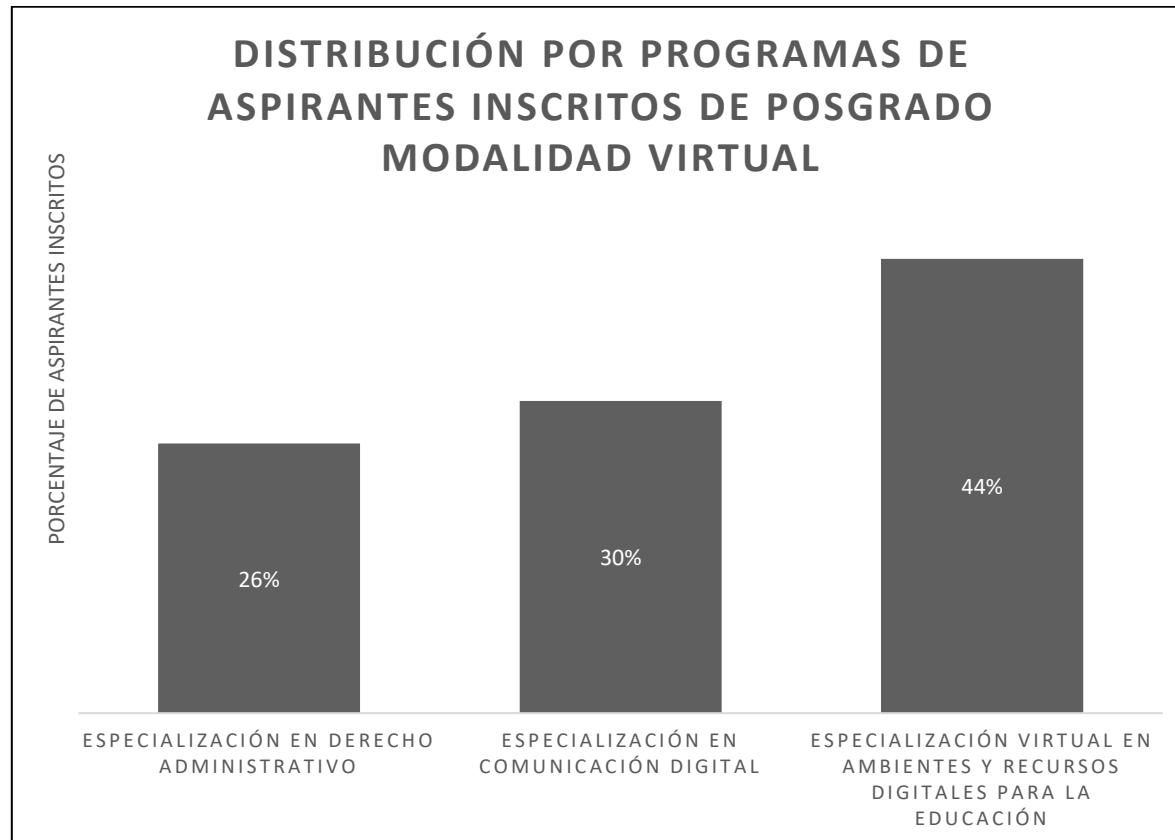
Gráfica 10. Distribución de aspirantes inscritos por programas de posgrado en modalidad a distancia.



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

En la modalidad a distancia encontramos una clara afinidad por parte de los aspirantes de pregrado a la Especialización en Gerencia de Proyectos la cual cuenta con un 44.3% de los aspirantes totales, seguida por la Especialización en Gerencia de Instituciones Educativas con un 16% de los aspirantes totales.

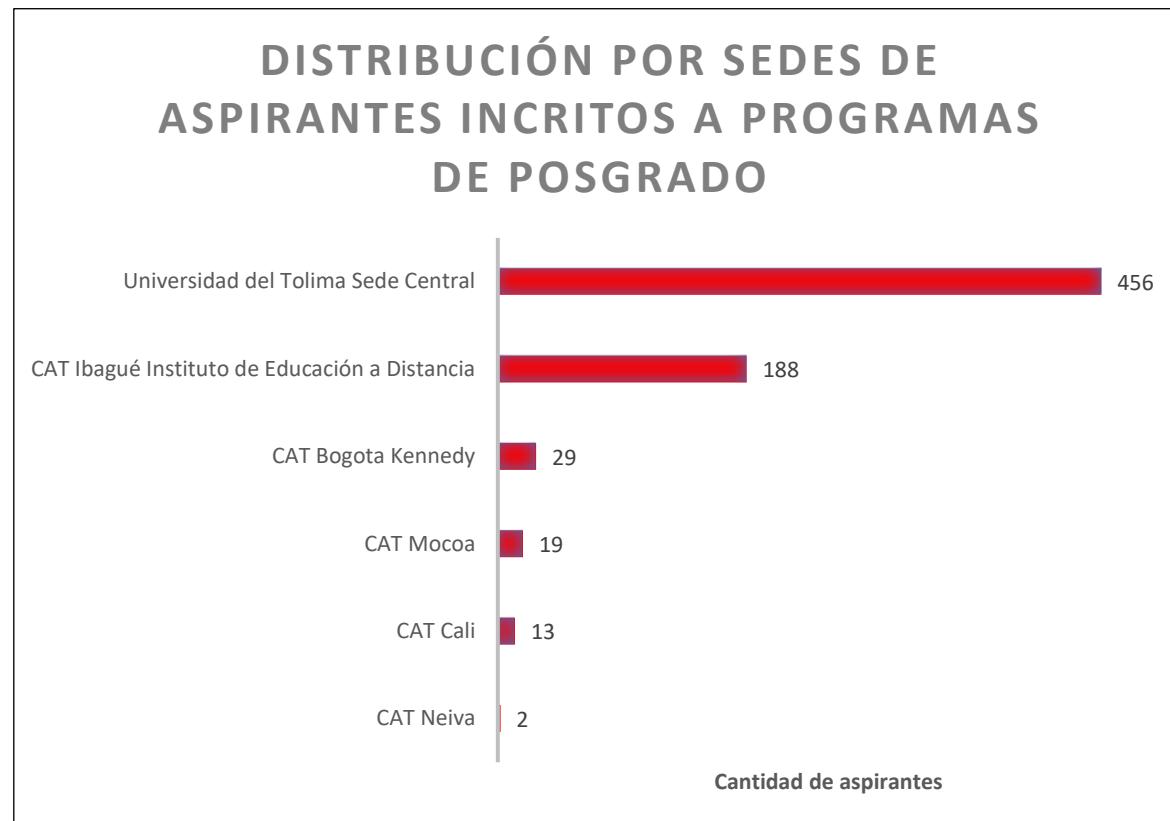
Gráfica 11. Distribución de aspirantes inscritos por programas de posgrado en modalidad virtual.



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

En el semestre A-2025 observamos que de los aspirantes a posgrado inscritos en modalidad virtual el 44% de los aspirantes se inscribieron en la Especialización Virtual en Ambientes y Recursos Digitales para la Educación, mientras que en la especialización en Comunicación Digital se inscribió el 30% de los aspirantes y el 26% restante lo hizo en la Especialización en Derecho Administrativo.

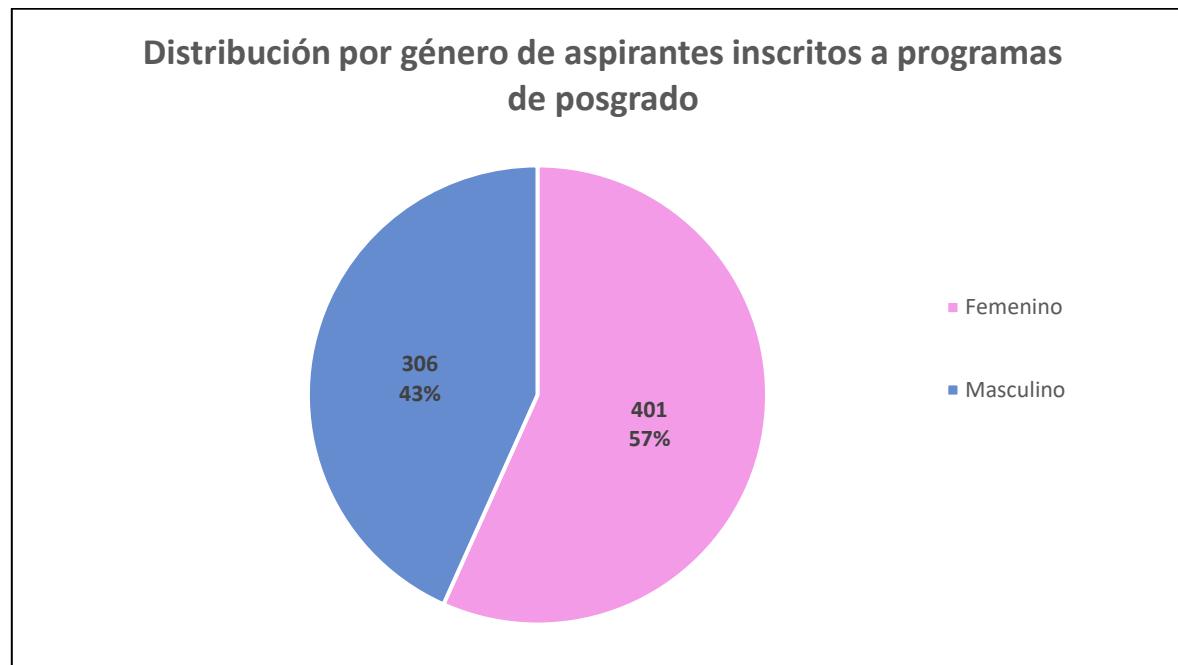
Gráfica 12. Distribución de aspirantes inscritos por sedes de programas de posgrado.



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Para el semestre A-2025 la sede con mayor cantidad de aspirantes inscritos a programas de posgrado es la Sede Central de la Universidad del Tolima con un 64.5% de todos los aspirantes y seguida por el CAT Ibagué con un 26.6% de los mismos.

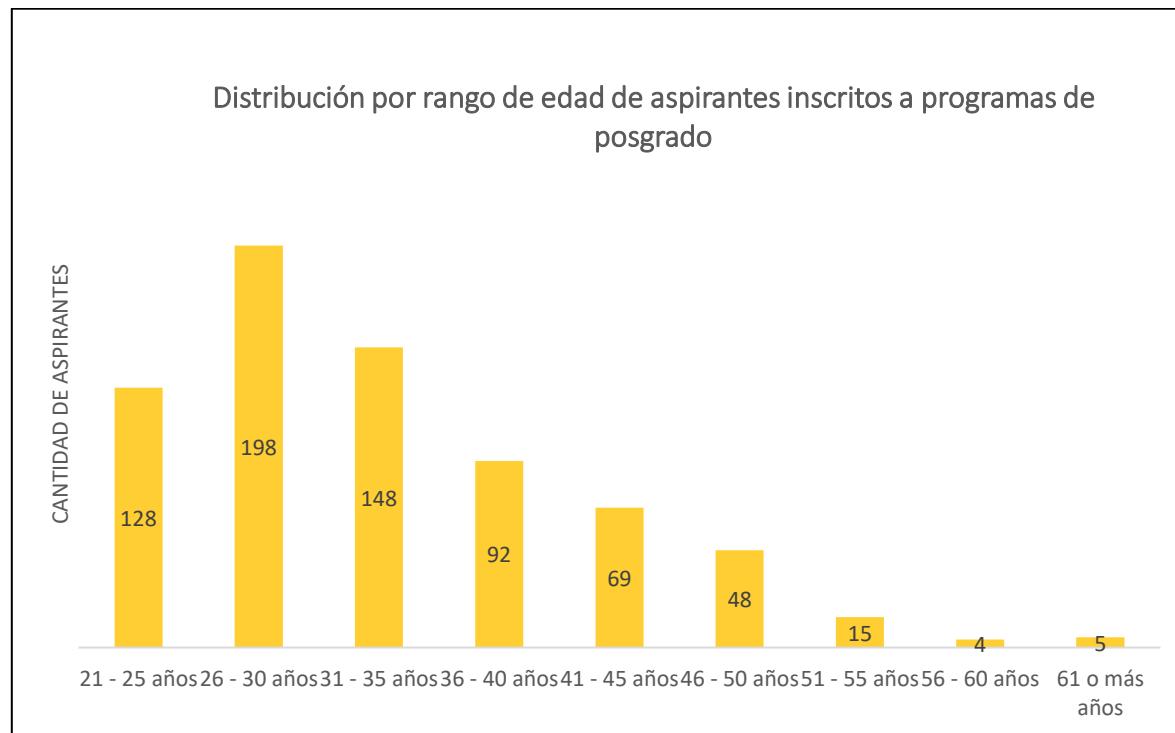
Gráfica 13. Distribución por género de aspirantes inscritos a programas de posgrado.



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

La distribución por género de los aspirantes inscritos a programas de posgrado para el semestre A-2025 muestra una participación equilibrada. El 56.72% corresponde al género femenino y el 43.28% al masculino, diferencias que no representan una brecha marcada en la inscripción. En conjunto, los datos indican que ambos géneros participan de manera relativamente similar en los procesos de admisión a posgrados. (Véase la Gráfica 13).

Gráfica 14. Distribución por rango de edad de aspirantes inscritos a programas de posgrado.



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Observamos en el gráfico 14 que para los aspirantes inscritos a programas de posgrado para el semestre A-2025, presentan un rango de edad con mayor cantidad de aspirantes inscritos entre 26 a 30 años (**28%** de los aspirantes), seguido del rango de 31 a 35 años (**21%** de los aspirantes) y luego con los aspirantes más jóvenes de 21 a 25 años (**18%** de los aspirantes). Es decir, el 67% de los aspirantes es menor de 36 años.

Gráfica 15. Distribución por procedencia de aspirantes inscritos a programas de posgrado.



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Similar con lo observado con los aspirantes inscritos en programas de pregrado, los aspirantes inscritos en programas de posgrado provienen del departamento del Tolima en su mayoría (**78.6%** de los aspirantes), encontramos también un **5.6%** proveniente del Distrito Capital (Bogotá D.C.) y un **4.2%** proveniente del departamento de Cundinamarca.

11.1.2 Estudiantes

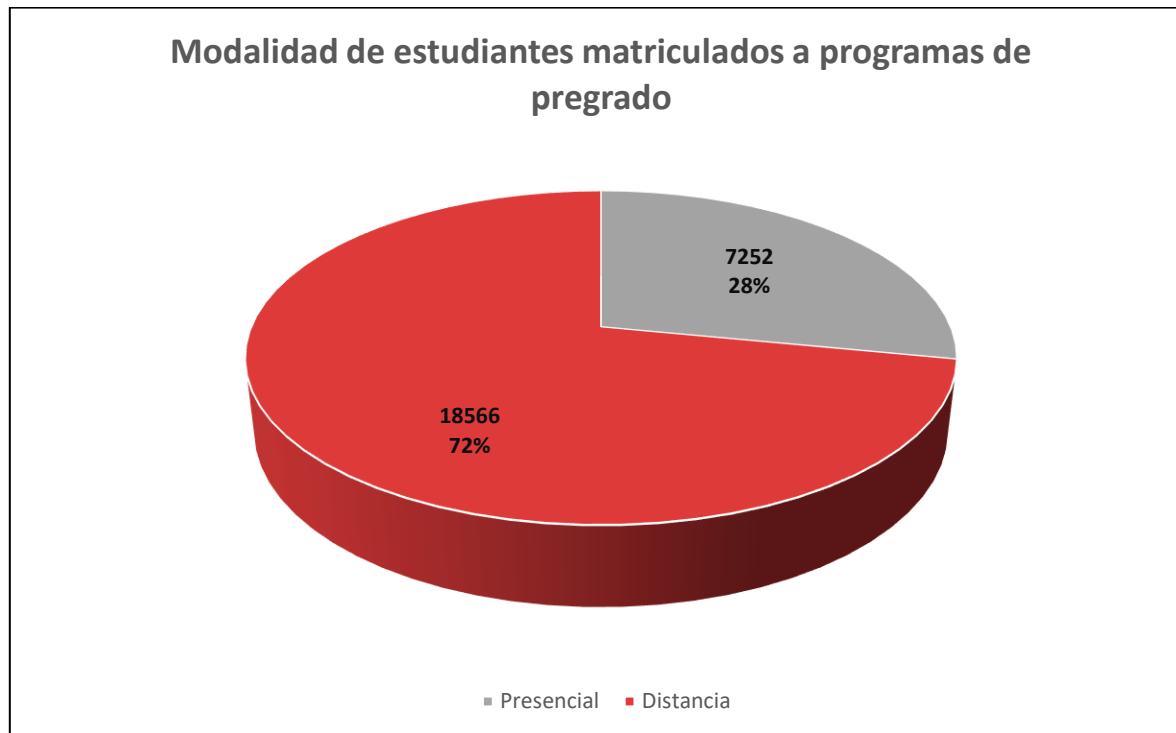
Estudiantes matriculados(as) en el semestre A-2025, modalidad presencial (pregrado y posgrado)

Estudiantes matriculados

A continuación, se caracterizan los datos de los estudiantes matriculados en programas de pregrado y postgrado en las modalidades presencial y a distancia del semestre A-2025. Para ello se describe información registrada en la Dirección de Admisiones Registro y Control Académico de la Universidad del Tolima.

Estudiantes matriculados a programas de pregrado

Grafica 16. Distribución de estudiantes por modalidad del programa de pregrado.

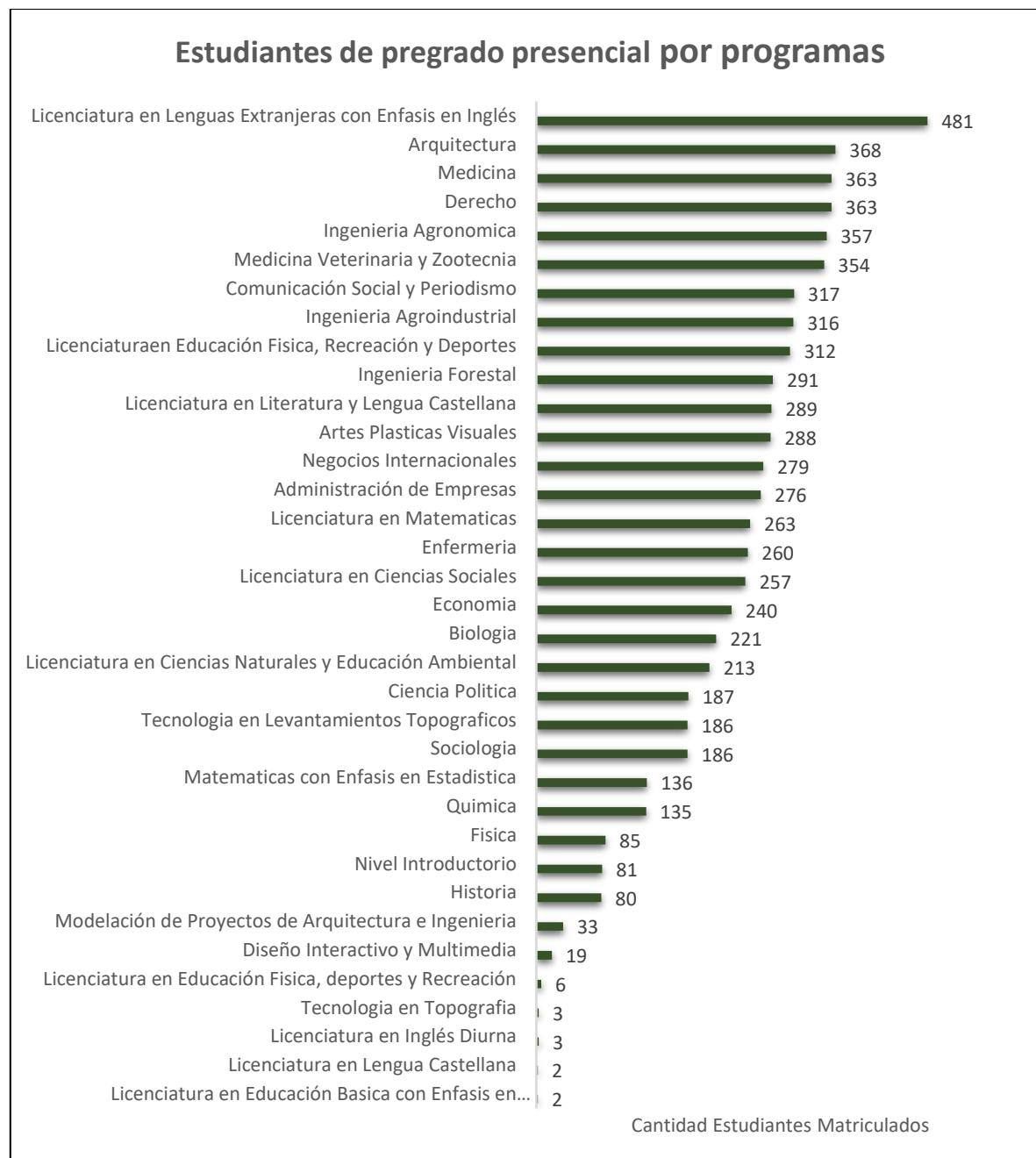


Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

En el semestre A-2025 encontramos un total de 25.818 estudiantes matriculados en programas de pregrado ofertados por la Universidad del Tolima, de los cuales el **72%** (18.566 estudiantes matriculados) pertenecen a los programas de pregrado con modalidad a distancia, mientras que el 28% restante (7.252 estudiantes matriculados) pertenecen a programas de pregrado con modalidad presencial.

Estudiantes matriculados a programas de pregrado presencial

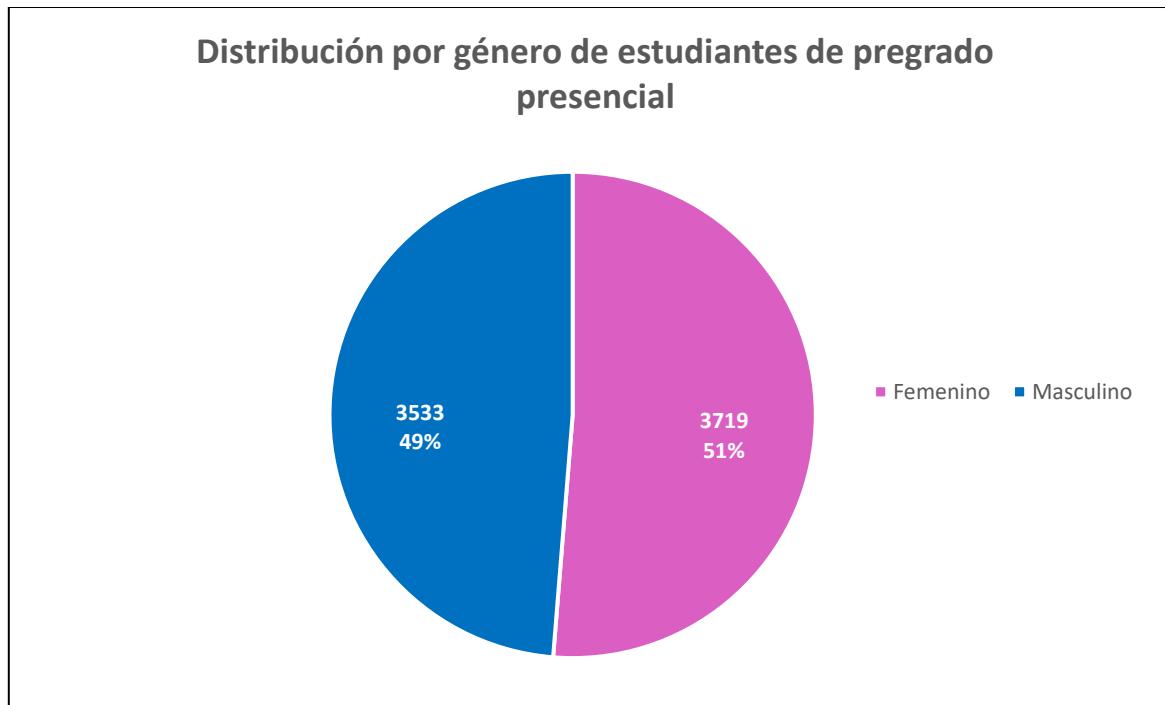
Grafica 17. Distribución de estudiantes por programas de pregrado presencial.



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

En el semestre A-2025, los estudiantes matriculados en modalidad presencial se distribuyen entre diversos programas de pregrado. El programa con mayor participación es Licenciatura en Lenguas Extranjeras con Énfasis en inglés con **6.7%** del total de estudiantes matriculados. Le siguen Arquitectura con **5.1%**, y tanto Derecho como Medicina, cada una con **5%** del total. Medicina Veterinaria y Zootecnia presenta una participación cercana con **4.9%**, mientras que los demás programas mantienen porcentajes menores dentro de la distribución general.

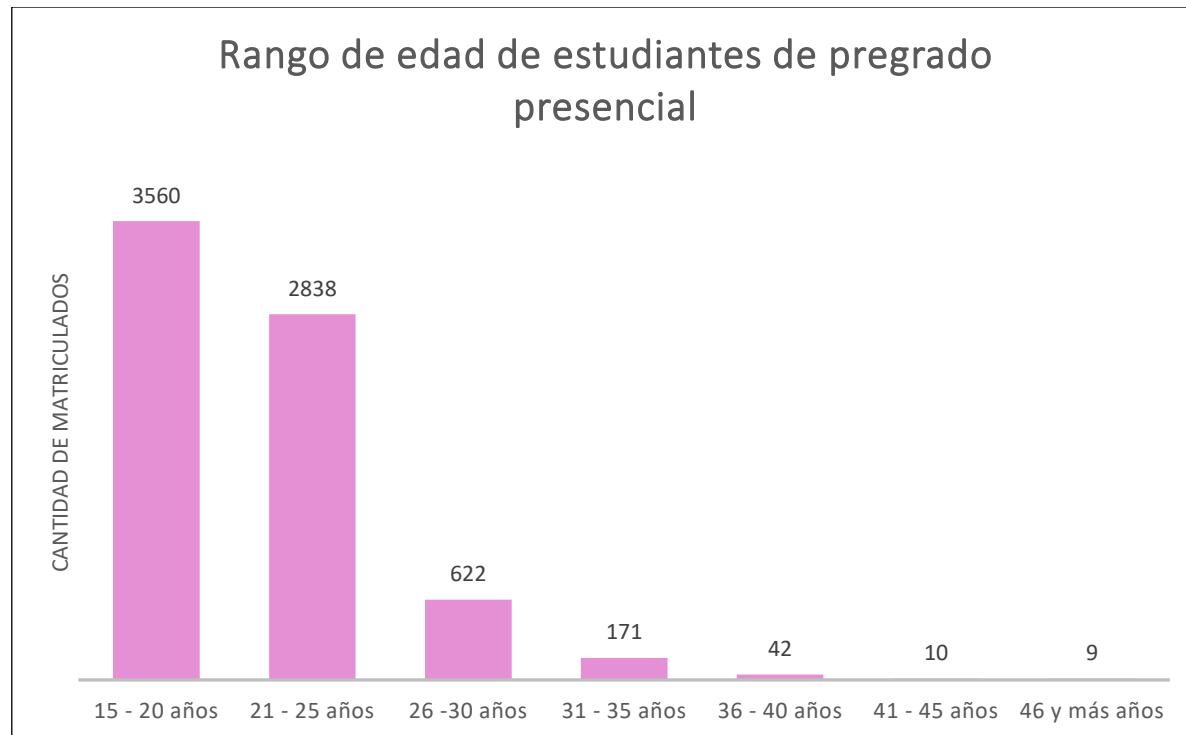
Grafica 18. Distribución por género de estudiantes de pregrado presencial.



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Observamos en la gráfica 18 que, para el semestre A-2025, la distribución por género de los estudiantes matriculados en programas presenciales muestra una ligera mayoría de mujeres, quienes representan el **51.3%** del total de estudiantes. Por su parte, los hombres corresponden al **48.8%**, evidenciando una distribución relativamente equilibrada entre ambos géneros.

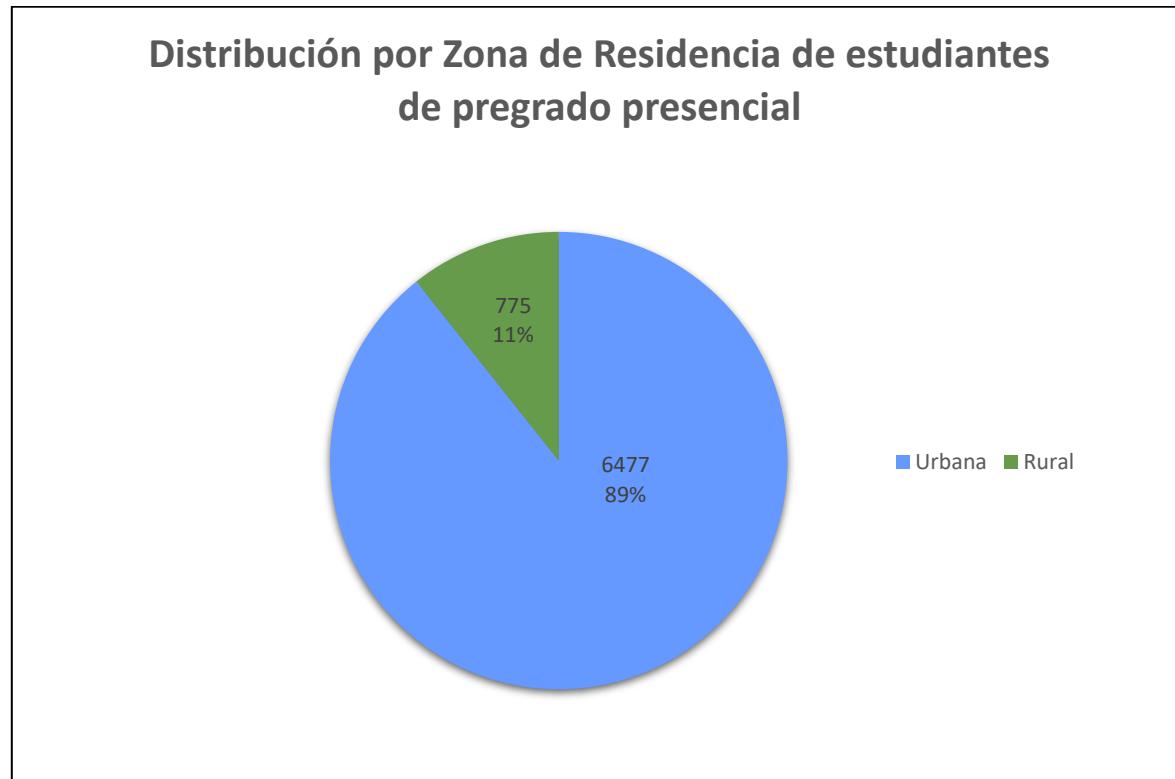
Grafica 19. Distribución por rango de edad de estudiantes de pregrado presencial.



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

En la gráfica 19 se aprecia que, para el semestre A-2025, la distribución por rango de edad de los estudiantes matriculados en programas presenciales se concentra principalmente en los más jóvenes. El rango de 15 a 20 años reúne el **49.1%** (3.560 estudiantes) del total, seguido por el grupo de 21 a 25 años, que representa el **39.2%** (2.838 estudiantes). En proporciones menores aparecen los rangos de 26 a 30 años con **8.6%** (622 estudiantes) y de 31 a 35 años con **2.4%** (171 estudiantes), mientras que los rangos restantes mantienen participaciones inferiores al **1%** del total.

Grafica 20. Distribución por zona de residencia de estudiantes de pregrado presencial.



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

En el semestre A-2025, la mayoría de los estudiantes de pregrado presencial reside en zonas **urbanas (89.31%)**, mientras que una proporción menor proviene de sectores **rurales (10.69%)**. Esta marcada diferencia evidencia la fuerte concentración de la población estudiantil en áreas urbanas. (Véase el Gráfico 20).

Grafica 21. Distribución por procedencia de estudiantes de pregrado presencial.

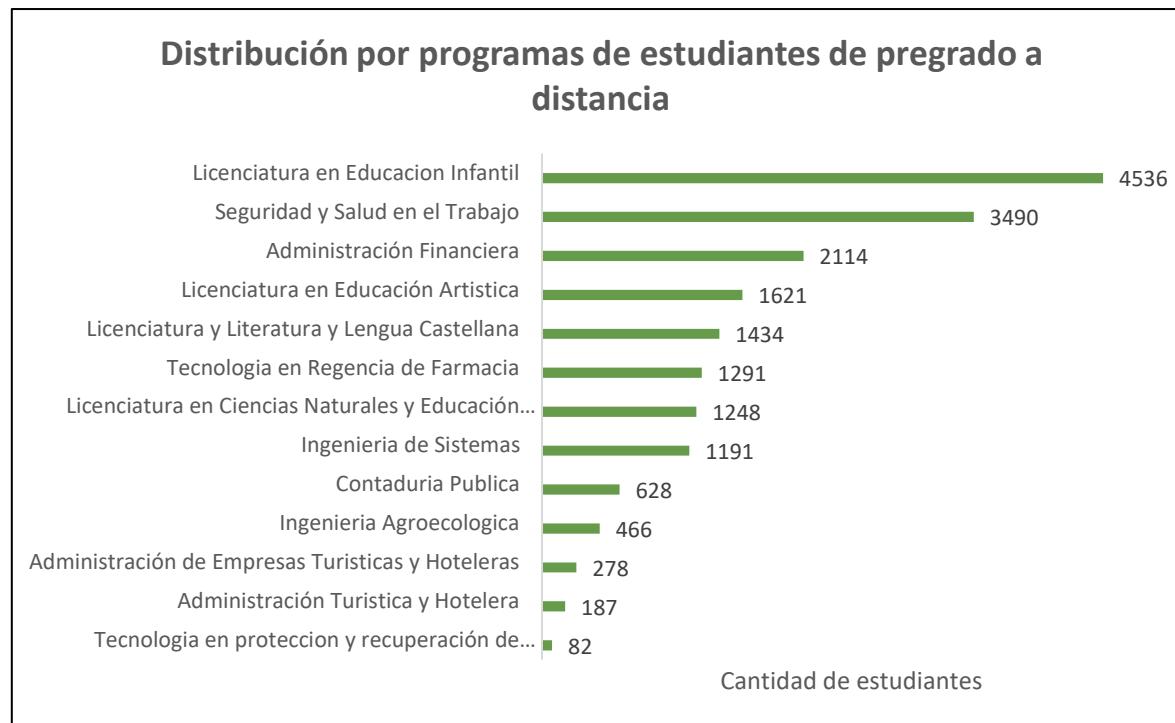


Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

La procedencia de los estudiantes de pregrado presencial en el semestre A-2025 evidencia una fuerte concentración en el **Tolima (89.60%)**, lo que indica que la institución acoge principalmente población local. Departamentos como Cundinamarca (2.81%), Huila (2.63%) y Nariño (1.18%) aportan pequeños pero visibles grupos, mientras que el resto de regiones participa con porcentajes inferiores al 1%. En conjunto, estos datos muestran que la presencia de estudiantes de otros departamentos es minoritaria dentro del total registrado en la **Gráfica 21**.

Estudiantes matriculados a programas de pregrado a distancia

Grafica 22. Distribución de estudiantes por programas de pregrado a distancia.

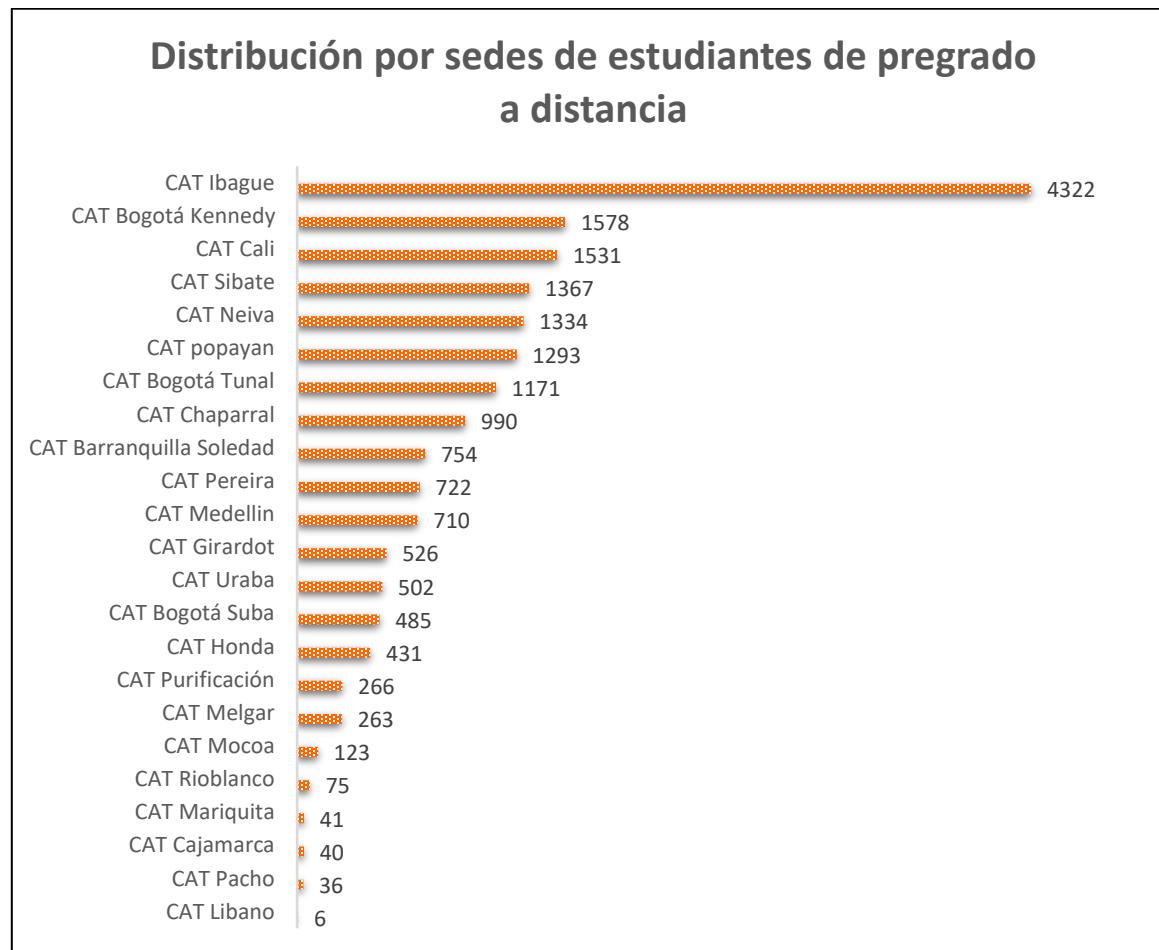


Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

De acuerdo con la información presentada en el Gráfico 22, los programas con mayor presencia de estudiantes de pregrado a distancia corresponden a Licenciatura en Educación Infantil con **24.4% (4.536)** y Seguridad y Salud en el Trabajo con **18.8% (3.490)**, convirtiéndose en los dos núcleos académicos predominantes dentro de esta modalidad. En un segundo nivel de participación se encuentran Administración Financiera con **11.4% (2.114)** y Licenciatura en Educación Artística con **8.8% (1.621)**, seguidos por Licenciatura en Literatura y Lengua Castellana **7.7% (1.434)** y Tecnología en Regencia de Farmacia **7% (1.291)**.

En contraste, otros programas muestran una representación menor, como Tecnología en Protección y Recuperación de Ecosistemas Forestales **0.4% (82)** o Administración Turística y Hotelera **1.0% (187)**.

Gráfica 23. Distribución de estudiantes por sedes de programas de pregrado a distancia.



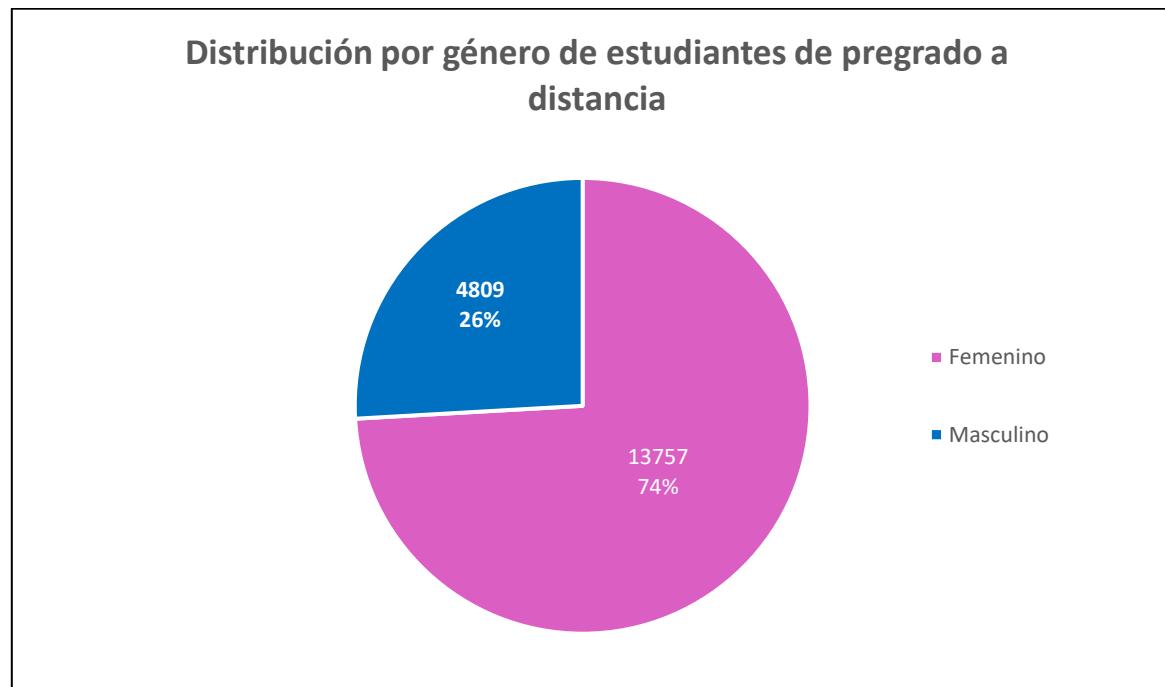
Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

La sede con mayor concentración de estudiantes en la modalidad a distancia es el CAT Ibagué, que reúne **23.28%** (4.322) del total de matriculados, convirtiéndose en el principal centro académico de esta oferta.

Después de esta sede predominante, los tres centros con mayor presencia estudiantil son el CAT Bogotá Kennedy con **8.50%** (1.578), el CAT Cali con **8.25%** (1.531) y el CAT Sibaté con **7.36%** (1.367). Estas cifras muestran una distribución

amplia, donde varias sedes regionales aportan de manera significativa al total de estudiantes registrados. (Véase la gráfica 23).

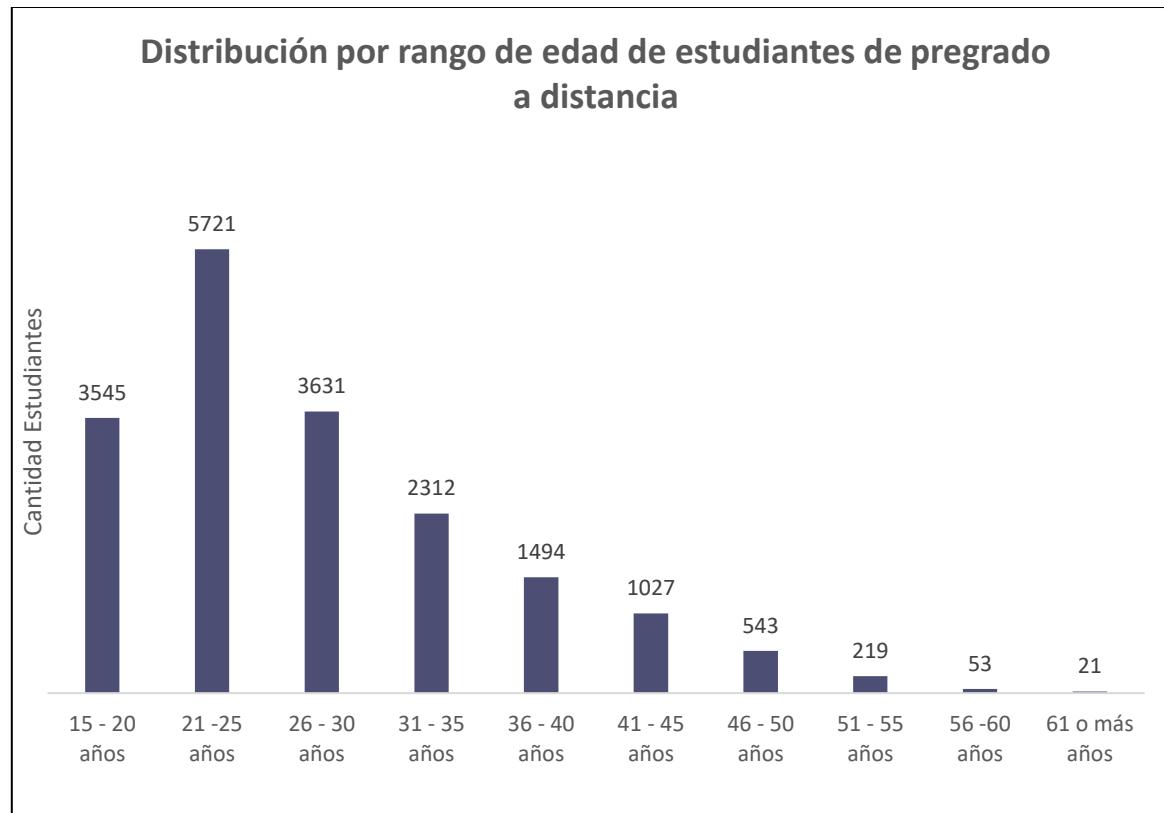
Gráfica 24. Distribución por género de estudiantes de pregrado a distancia.



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

En el Gráfico 24 se aprecia una marcada diferencia entre géneros de los estudiantes dentro de los programas de pregrado a distancia del semestre A-2025. La mayoría de la matrícula corresponde al género **femenino**, que concentra **74.10%** (13.757 estudiantes). Por su parte, el género **masculino** representa solo el **25.90%** (4.809 estudiantes).

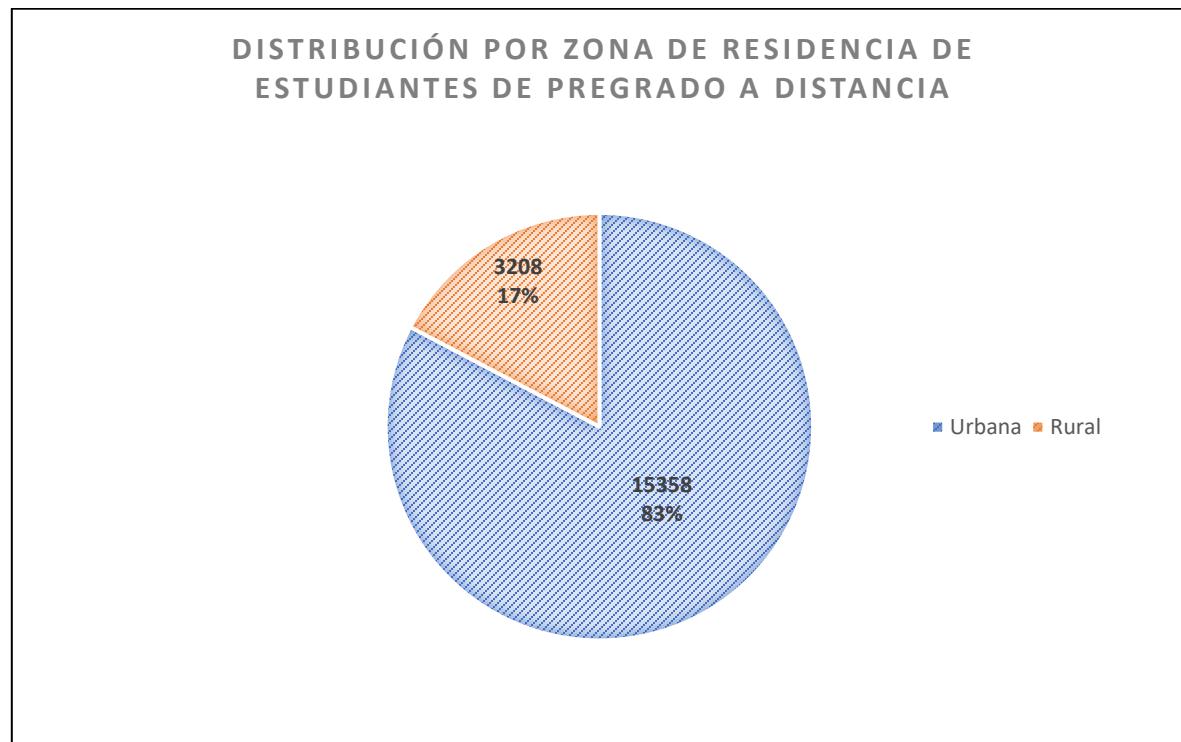
Gráfica 25. Distribución por rango de edad de estudiantes de pregrado a distancia



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Según los datos presentados en el Gráfico 25, la mayor concentración de estudiantes de pregrado a distancia se encuentra en el rango de 21 a 25 años, que reúne **30.8%** de la población. Le siguen los grupos de 26 a 30 años con **19.6%** y de 15 a 20 años con **19.1%**, lo que muestra que la matrícula está fuertemente asociada a edades tempranas y jóvenes adultas.

Grafica 26. Distribución por zonas de residencia de estudiantes de pregrado a distancia



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Se evidencia que la mayoría de estudiantes de pregrado a distancia matriculados en el semestre A-2025 reside en zonas urbanas, las cuales concentran **82.72%** del total. Las zonas rurales, por su parte, aportan el **17.28%**, mostrando una participación significativamente menor frente al área urbana. (véase el Gráfico 26).

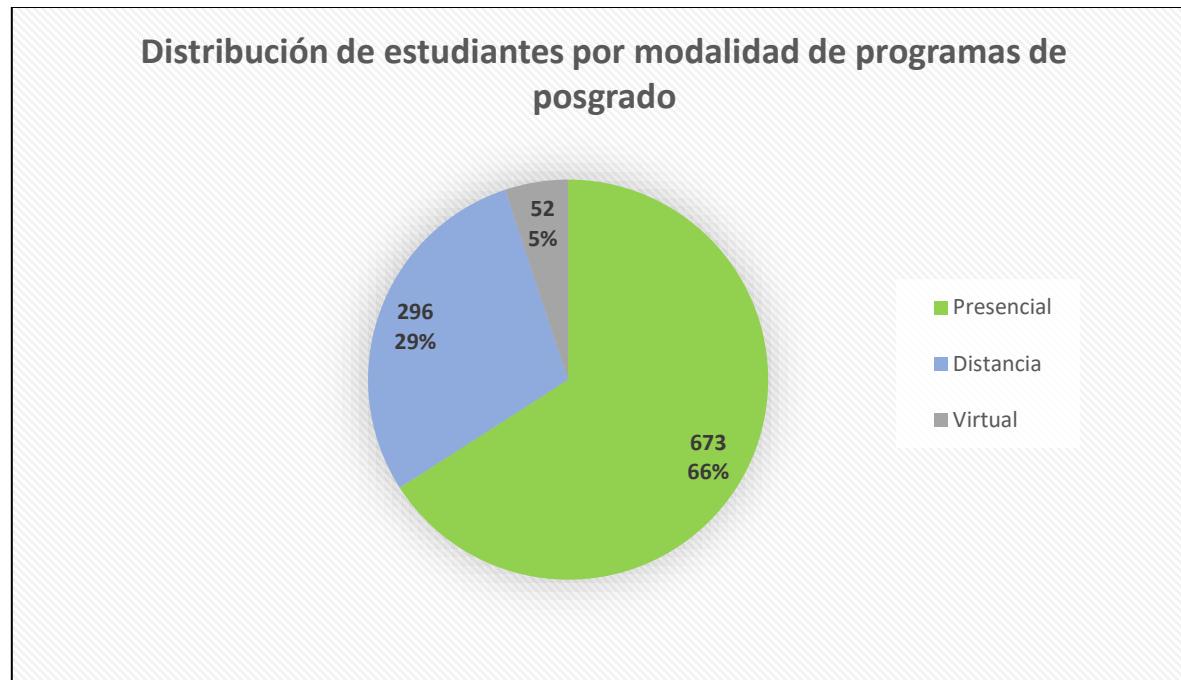
Grafica 27. Distribución por procedencia de estudiantes de pregrado a distancia



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Según los datos presentados en el Gráfico 27, en el semestre A-2025 la mayor **participación** de estudiantes proviene del Tolima con **34.5%** (6.405 estudiantes matriculados), seguido de Cundinamarca con **27.4%** (5.080 estudiantes matriculados) y Valle del Cauca con **8.1%** (1.510 estudiantes matriculados). También destacan Cauca (**7.7%**) y Huila (**7.0%**), mientras que el resto de departamentos aporta proporciones menores a **4%**, con varios registrando valores marginales cercanos a **0%**.

Gráfica 28. Distribución de estudiantes por modalidad de programas de posgrado.



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Según la información presentada en el Gráfico 28 sobre los estudiantes matriculados en la Universidad del Tolima para el semestre A-2025, se observa un claro predominio de la modalidad presencial, que reúne **66%** del total. Le sigue la modalidad a distancia con **29%**, mientras que la modalidad virtual representa **5%** del estudiantado. En conjunto, estas cifras reflejan una mayor concentración de matrícula en programas presenciales dentro de la institución.

Estudiantes matriculados en programas de posgrado presencial

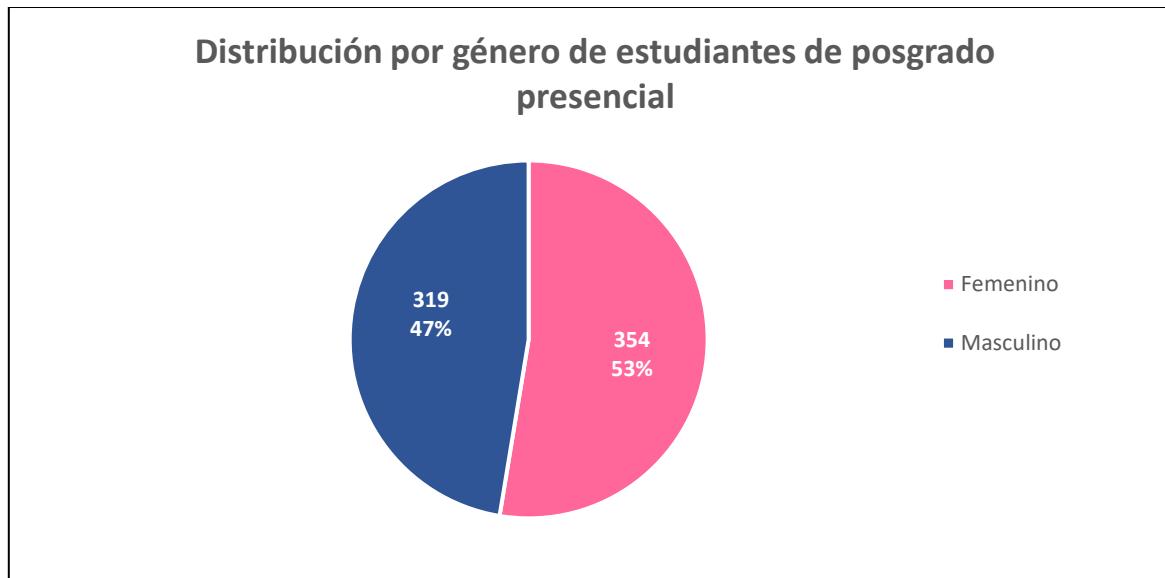
Gráfica 29. Distribución de estudiantes por programas de posgrado presencial.



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

De acuerdo con los datos presentados en el Gráfico 29 sobre los programas de posgrado presencial de la Universidad del Tolima para el semestre A-2025, la mayor participación corresponde a la Maestría en Educación, que reúne **10.55%** del total de estudiantes. Le siguen la Especialización en Pedagogía con **9.06%**, la Maestría en Derecho Público con **6.4%**, y la Especialización en Derecho Administrativo con **5.8%**. Otras opciones con presencia importante son la Especialización en Gerencia del Talento Humano y Desarrollo Organizacional (**5.2%**) y el Doctorado en Ciencias de la Educación (**4.75%**). En los demás programas, la participación se distribuye entre valores que van desde **3%** hasta porcentajes inferiores al **1%**.

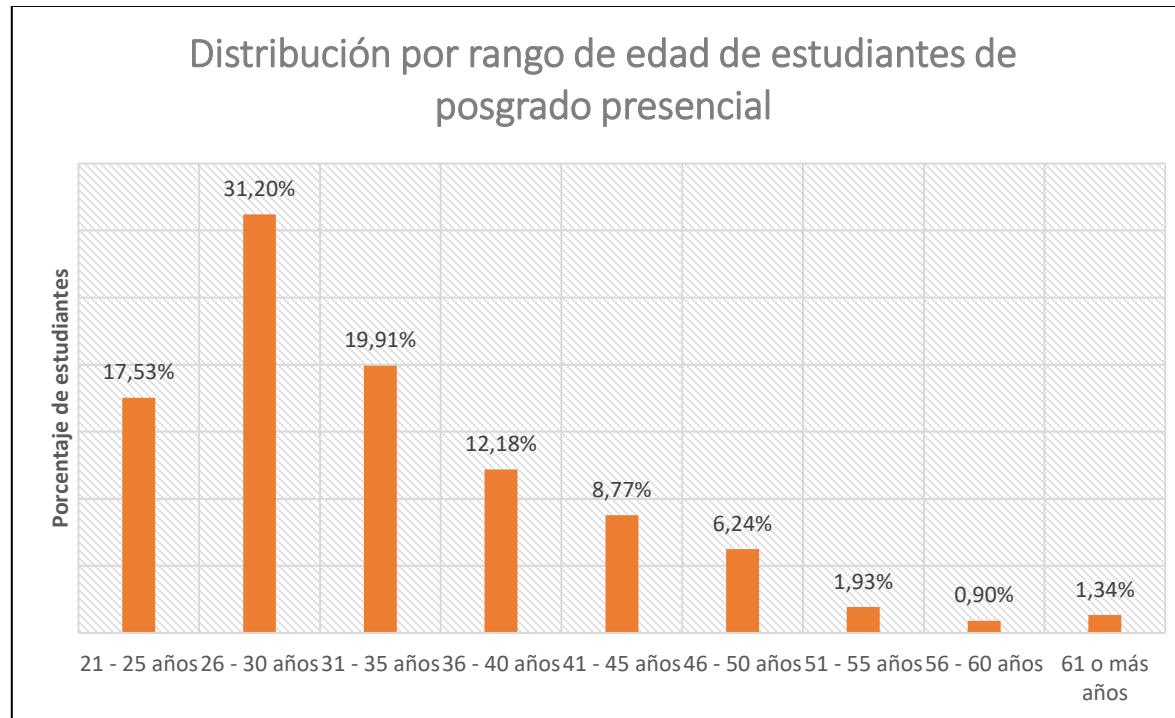
Gráfica 30. Distribución por género de estudiantes de posgrado presencial.



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Para los programas de posgrado presencial de la Universidad del Tolima en el semestre A-2025, se evidencia una ligera predominancia del género femenino, que reúne **53%** de la participación total, mientras que el género masculino representa **47%**. Esta composición refleja una presencia relativamente equilibrada entre ambos géneros dentro de esta modalidad académica. (Véase el gráfico 30).

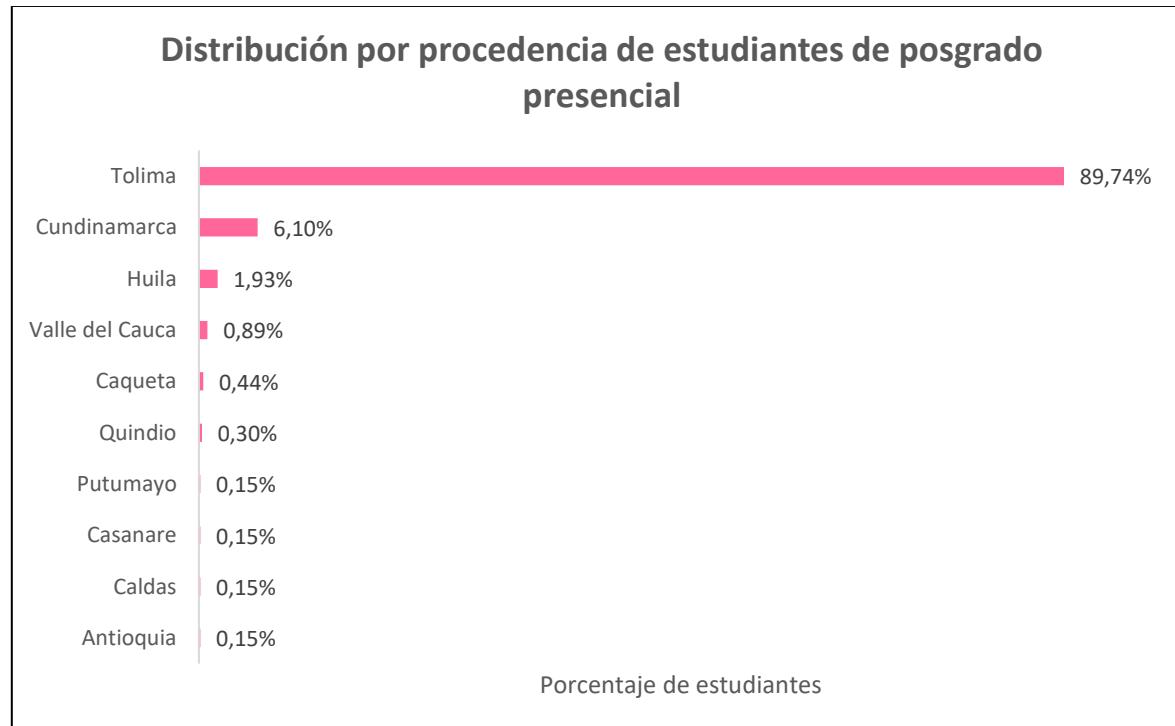
Gráfica 31. Distribución por rango de edad de estudiantes de posgrado presencial.



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

A partir de lo registrado para los programas de posgrado presencial de la Universidad del Tolima en el semestre A-2025 en el gráfico 31, se observa una clara concentración de estudiantes entre los 26 y 30 años, quienes representan **31.2%** del total. En seguida aparecen los rangos de 31 a 35 años con **19.9%** y de 21 a 25 años con **17.5%**, conformando el núcleo mayoritario. Los demás intervalos muestran una participación progresivamente menor, desde **12.2%** en el grupo de 36 a 40 años hasta valores inferiores al **2%** en edades superiores a 51 años. Esta composición evidencia un predominio de adultos jóvenes en la modalidad presencial de posgrado.

Gráfica 32. Distribución por procedencia de estudiantes de posgrado presencial.

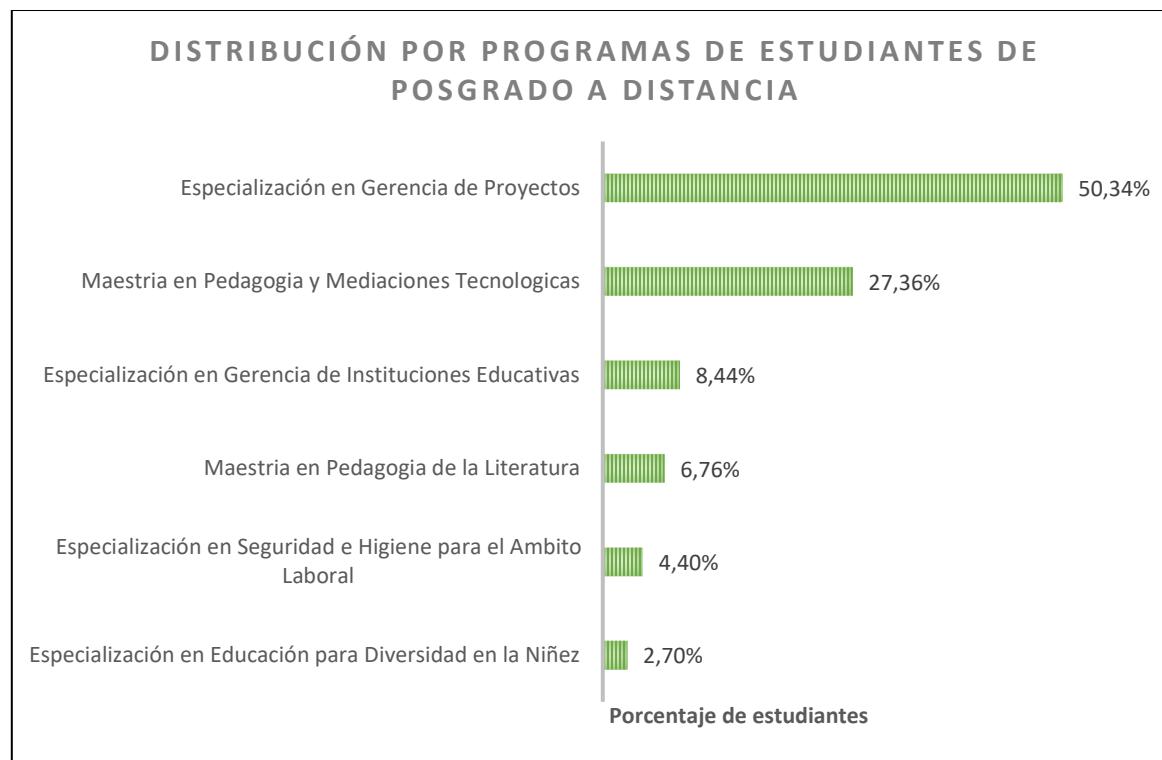


Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Observamos en el gráfico 32 correspondiente a los estudiantes de posgrado presencial de la Universidad del Tolima en el semestre A-2025, la procedencia muestra un marcado predominio del departamento del Tolima, que reúne **89.7%** del total. A gran distancia se ubica Cundinamarca con **6.1%**, mientras que los demás departamentos presentan participaciones muy reducidas, todas por debajo del **2%**, incluyendo casos como Caquetá (**0.4%**) y Valle del Cauca (**0.9%**), junto con varios aportes marginales del **0.15%**. Esta composición evidencia que la matrícula presencial de posgrado es esencialmente local.

Estudiantes matriculados en programas de posgrado a distancia

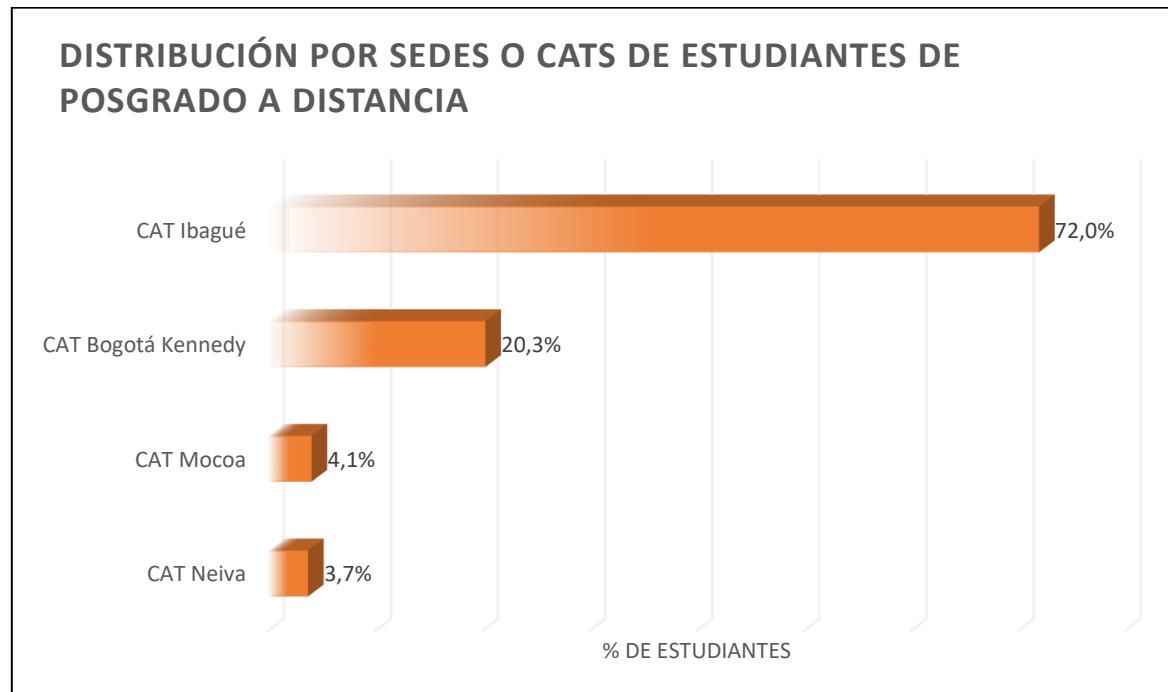
Gráfica 33. Distribución de estudiantes por programas de posgrado a distancia.



Fuente: Dirección de Admisiones, Registro y Control Académico

Es claro que en la Universidad del Tolima en el semestre A-2025, los estudiantes matriculados en posgrado a distancia se concentran principalmente en la Especialización en Gerencia de Proyectos, que aporta **50.3%** del total de matriculados. En segundo lugar, se ubica la Maestría en Pedagogía y Mediaciones Tecnológicas con **27.36%**, seguida por la Especialización en Gerencia de Instituciones Educativas con **8.44%**. Los demás programas registran participaciones menores: la Maestría en Pedagogía de la Literatura (**6.76%**), la Especialización en Seguridad e Higiene para el Ámbito Laboral (**4.4%**) y la Especialización en Educación para Diversidad en la Niñez (**2.7%**). (Véase el gráfico 33).

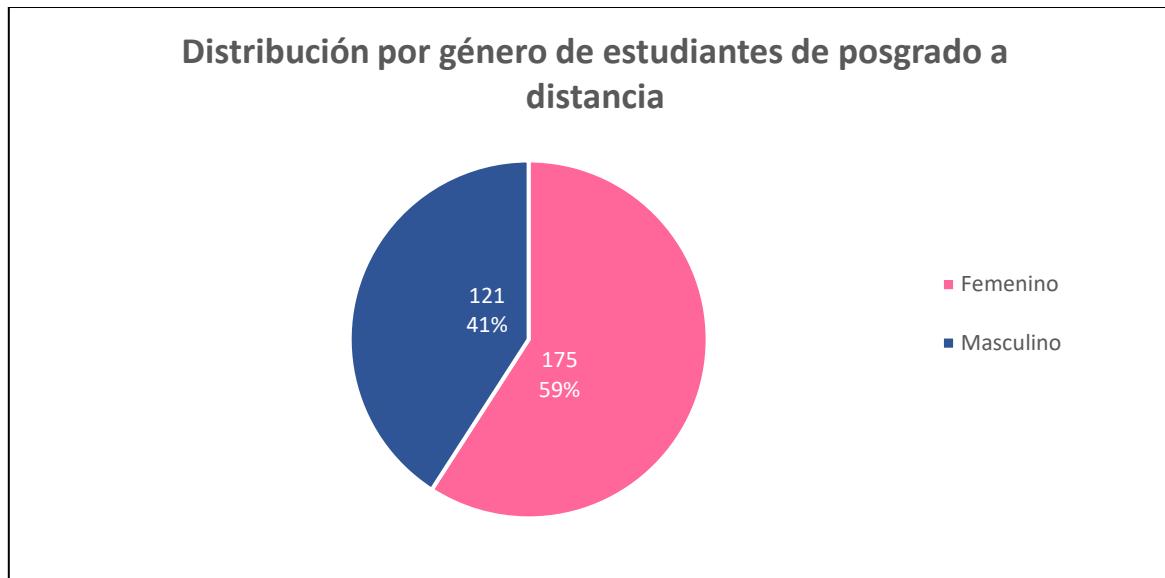
Gráfica 34. Distribución de estudiantes por sedes o CATS de programas de posgrado a distancia.



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

A partir de lo registrado en el Gráfico 34 para la Universidad del Tolima en el semestre A-2025, la distribución por sedes o CATS en posgrado a distancia muestra una marcada concentración en el CAT Ibagué, que reúne **72.0%** del total de estudiantes. Le siguen, con una presencia considerablemente menor, el CAT Bogotá Kennedy con **20.3%**, mientras que el CAT Mocoa y el CAT Neiva aportan **4.0%** y **3.7%**, respectivamente.

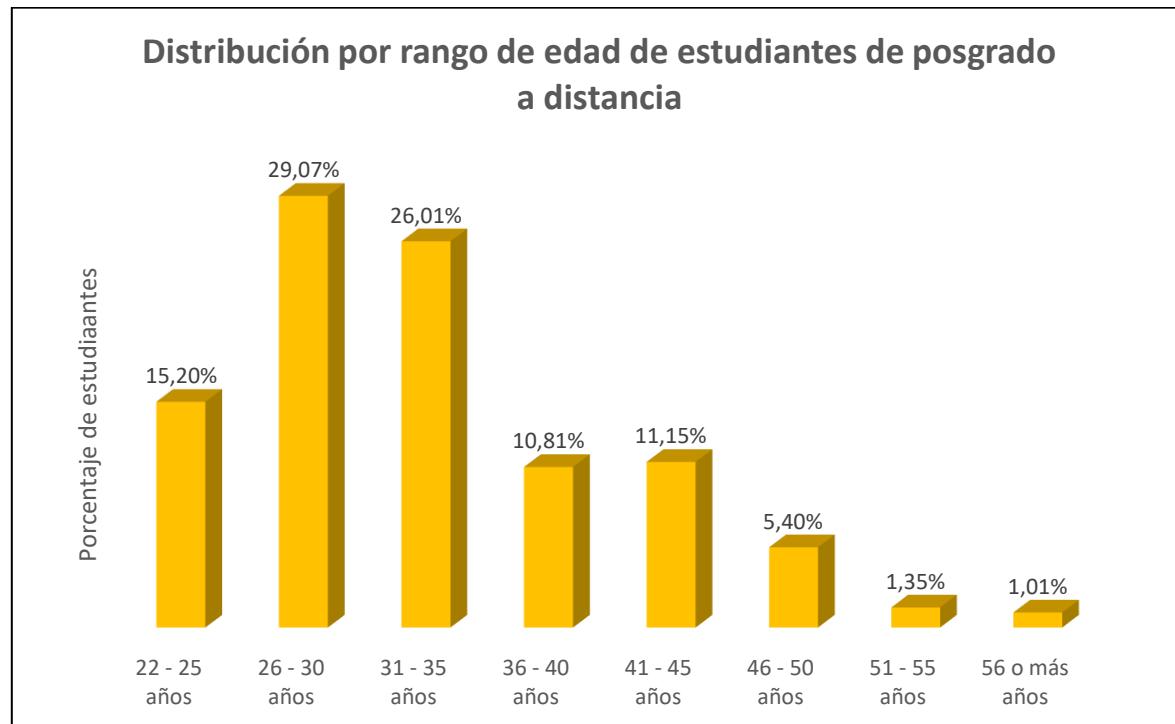
Gráfica 35. Distribución por género de estudiantes de posgrado a distancia.



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Con base en la información del Gráfico 35 para la Universidad del Tolima en el semestre A-2025, la participación de estudiantes de posgrado a distancia muestra un predominio del género femenino con **59%**, mientras que los hombres representan **41%** del total. Esta composición refleja una presencia mayoritaria de mujeres en esta modalidad académica.

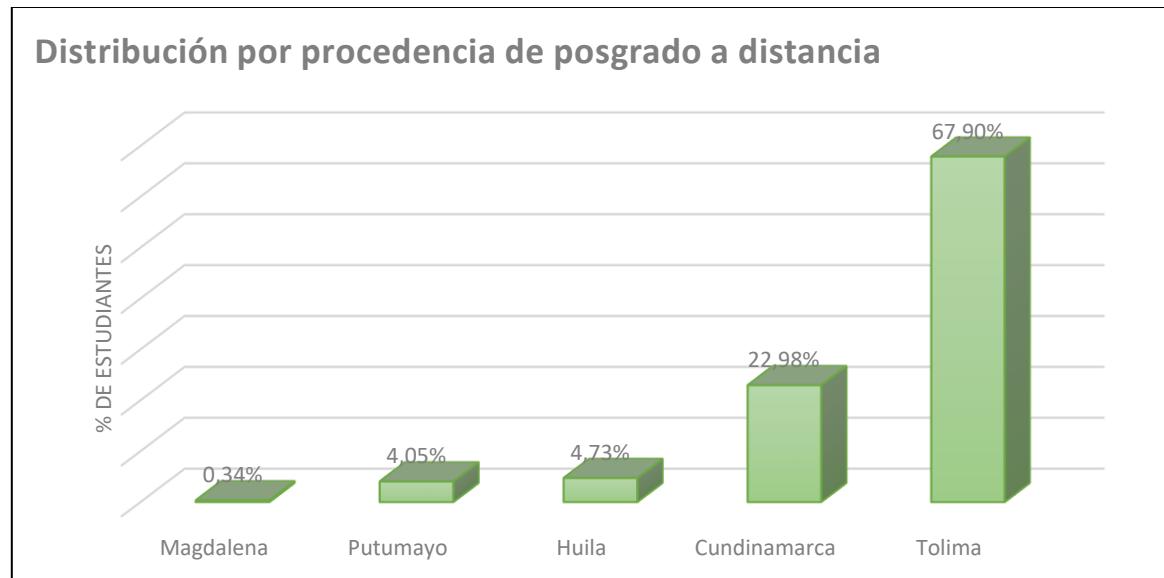
Gráfica 36. Distribución por rango de edad de estudiantes de posgrados a distancia.



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

En el semestre A-2025 para la Universidad del Tolima, la distribución por rango de edad de estudiantes de posgrado a distancia se concentra principalmente entre los 26 y 30 años, con **29.07%**, seguido por el grupo de 31 a 35 años con **26%**. Los rangos de 22 a 25 años (**15.2%**) y 36 a 40 años (**10.8%**) también presentan una participación notable.

Gráfica 37. Distribución por procedencia de estudiantes de posgrados a distancia.

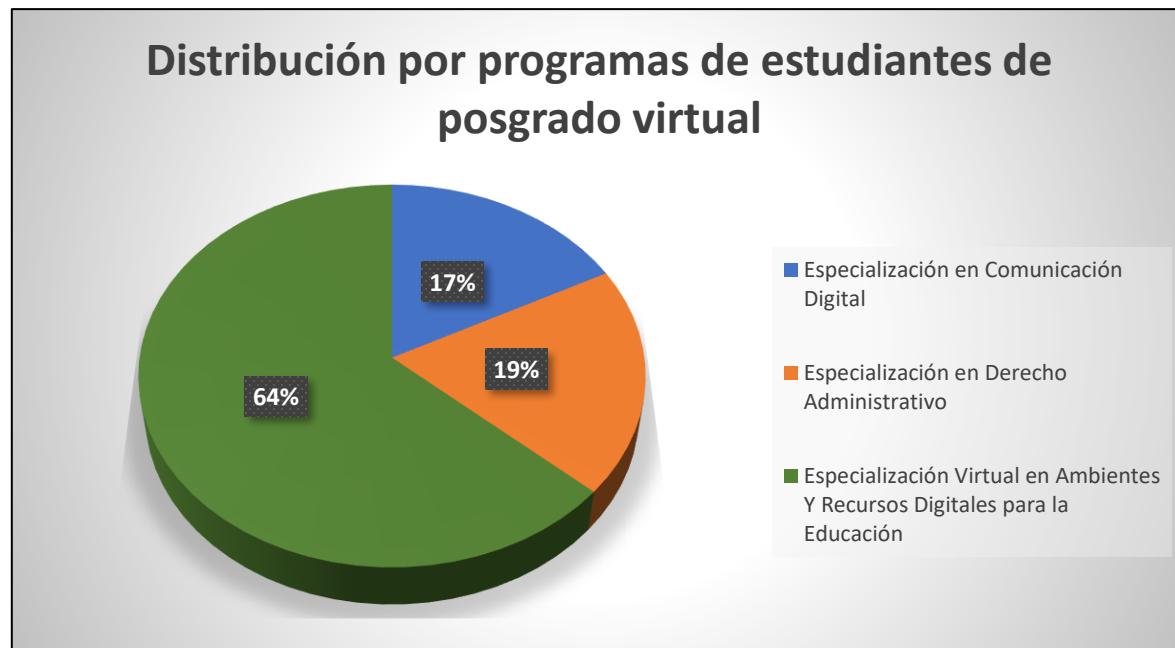


Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

De acuerdo con la información en el semestre A-2025, la procedencia de los estudiantes de posgrado a distancia está concentrada principalmente en el departamento del Tolima, que reúne **67.9%** del total. Le sigue Cundinamarca con **23.0%**, mientras que Huila y Putumayo aportan **4.7%** y **4%**, respectivamente, y Magdalena contribuye con un **0.3%**, evidenciando una matrícula mayoritariamente local con algunos aportes regionales.

Estudiantes matriculados en programas de posgrado virtuales

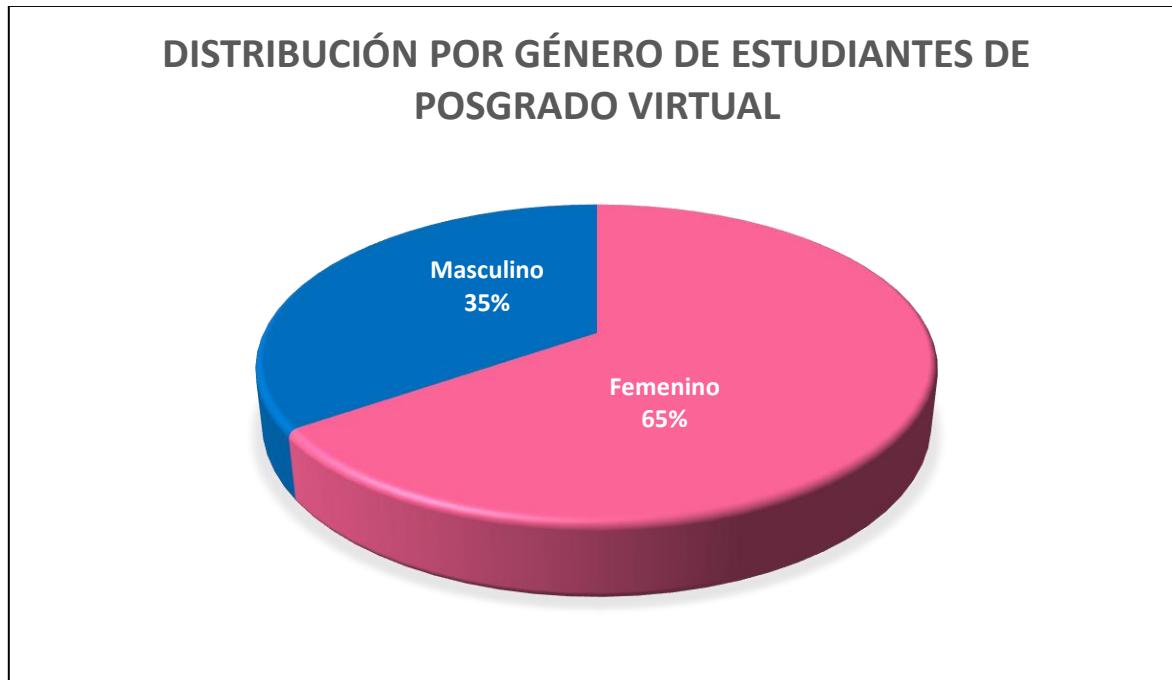
Gráfica 38. Distribución de estudiantes por programas de posgrado virtual.



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académica

En la Universidad del Tolima en el semestre A-2025, la distribución por programas de estudiantes de posgrado virtual muestra un claro predominio de la Especialización Virtual en Ambientes y Recursos Digitales para la Educación, que concentra **64%** del total. Le siguen la Especialización en Derecho Administrativo con **19%** y la Especialización en Comunicación Digital con **17%**, evidenciando que la mayoría de los aspirantes opta por programas relacionados con entornos y recursos digitales.

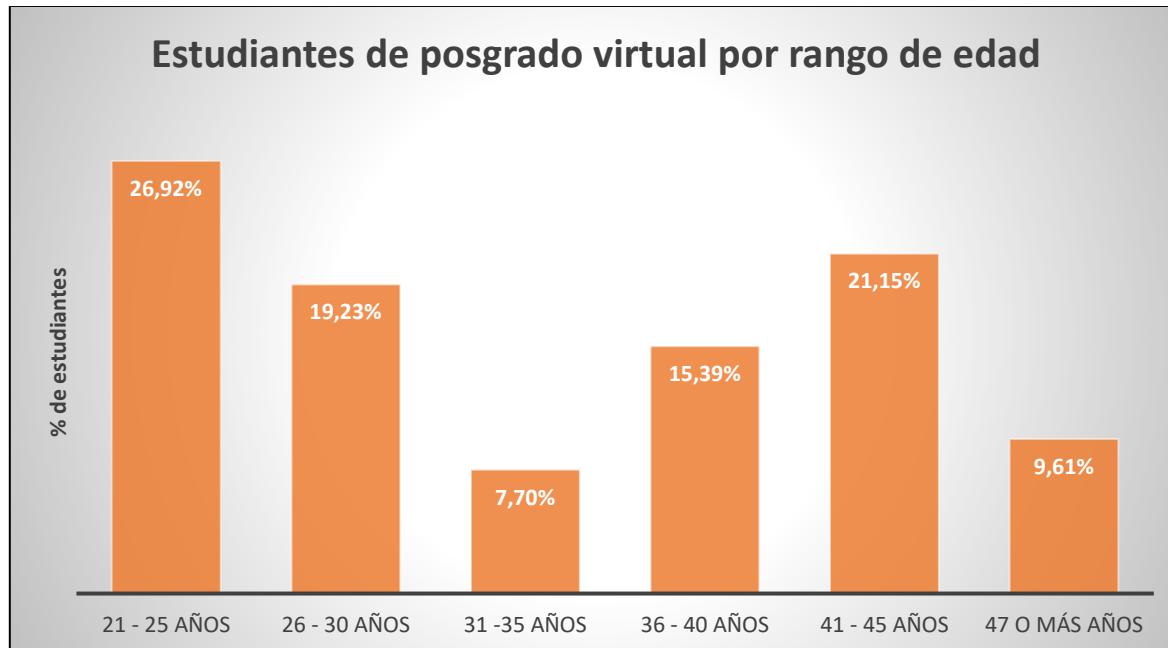
Gráfica 39. Distribución por género de estudiantes de posgrado virtual.



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

En el semestre A-2025 de la Universidad del Tolima, la composición por género en posgrado virtual muestra un predominio femenino con **65.4%**, mientras que los hombres representan **34.6%**, reflejando una matrícula mayoritariamente femenina en esta modalidad.

Gráfica 40. Distribución por rango de edad de estudiantes de posgrado virtual.



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Según los datos del semestre A-2025 de la Universidad del Tolima, la edad de los estudiantes de posgrado virtual se concentra principalmente entre los 21 y 25 años con **26.9%**, seguido por el grupo de 41 a 45 años con **21.15%** y el rango de 26 a 30 años con **19.2%**. Los demás grupos presentan participaciones menores.

Gráfica 41. Distribución por procedencia de estudiantes de posgrado virtual.



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Para el semestre A-2025 en la Universidad del Tolima, la procedencia de los estudiantes de posgrado virtual se concentra principalmente en el departamento del Tolima, que reúne **57.7%** del total. Le siguen Cundinamarca con **13.46%**, Valle del Cauca con **7.7%** y Huila con **5.77%**, mientras que los demás departamentos aportan menos del **3.85%** cada uno, evidenciando una matrícula mayoritariamente local con contribuciones dispersas de otras regiones. (Véase el gráfico 41).

11.2 Grupos de Interés

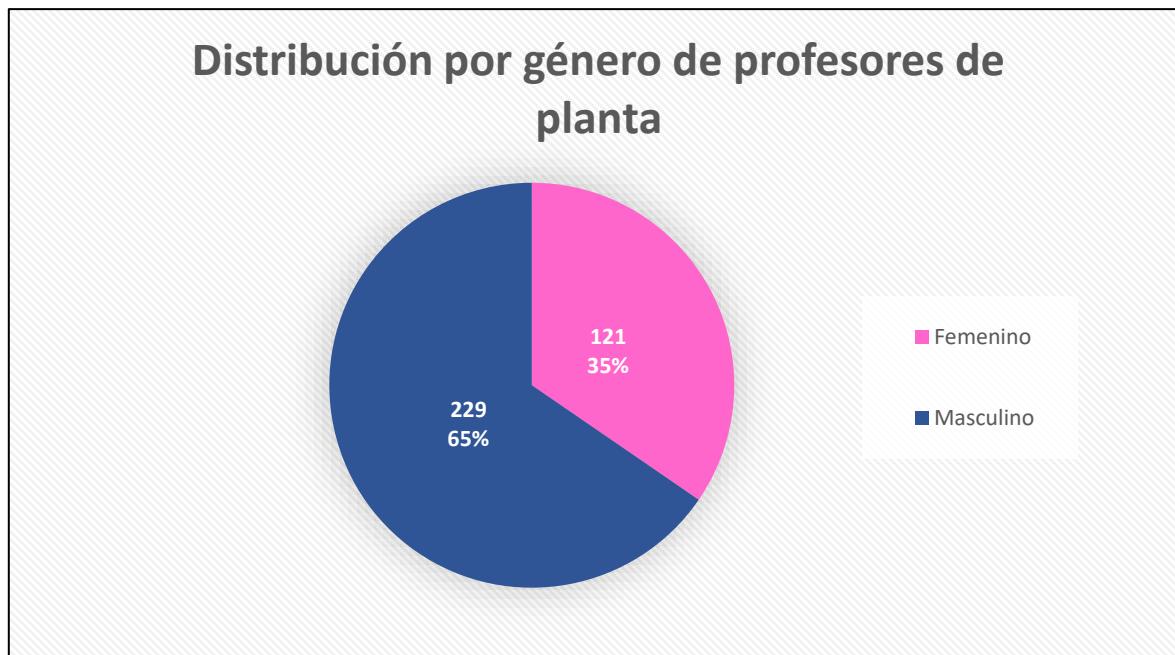
11.2.1 Profesores de Planta y Catedráticos

Profesores de planta y catedráticos

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

Profesores de planta

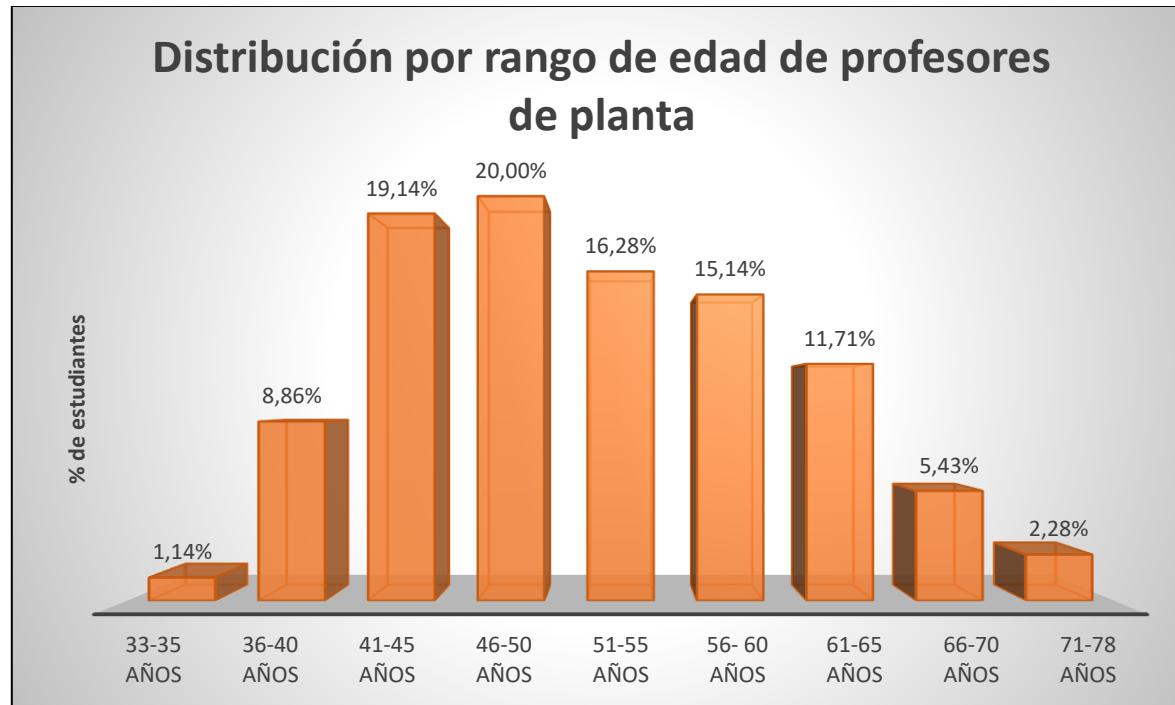
Gráfica 42. Distribución por género de profesores de planta.



Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

En el semestre A-2025 de la Universidad del Tolima, la composición por género del cuerpo de profesores de planta muestra un dominio masculino con **65.4%**, mientras que las mujeres representan solo el **34.6%**.

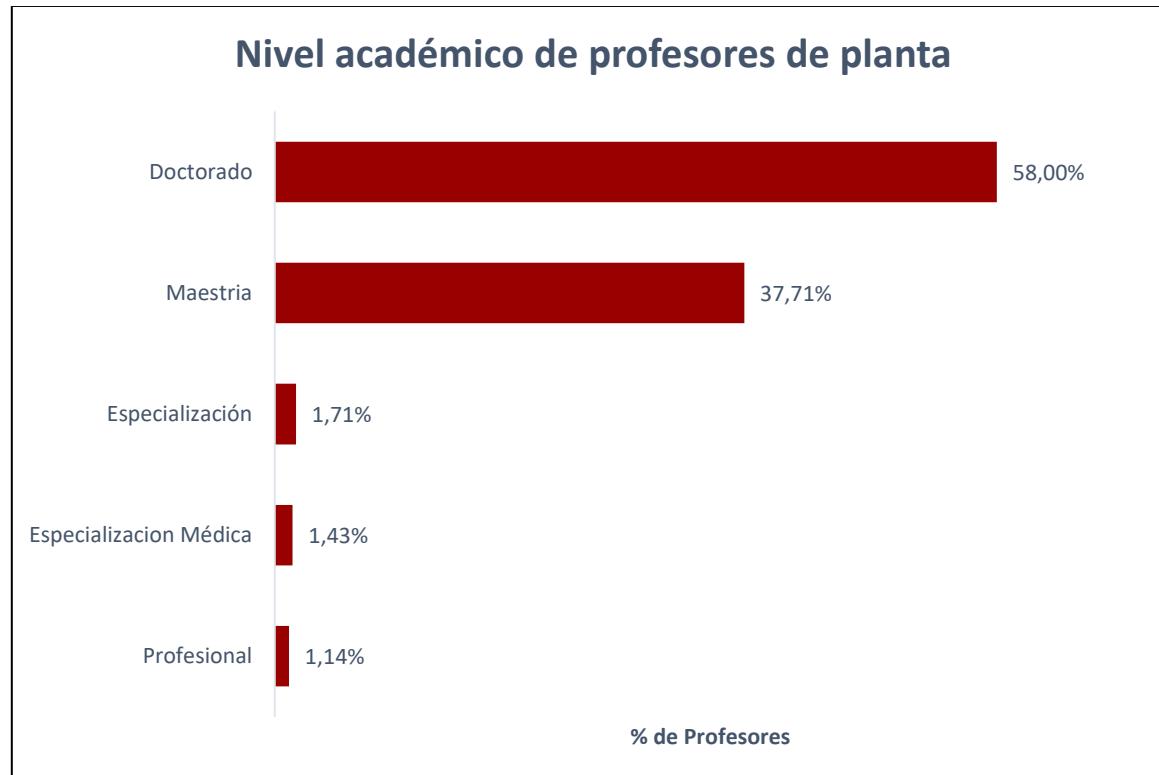
Gráfica 43. Distribución por rango de edad de profesores de planta.



Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

Según los datos del semestre A-2025 de la Universidad del Tolima, la distribución por rango de edad de los profesores de planta se concentra principalmente entre los 46 y 50 años con **20.0%**, seguido por el grupo de 41 a 45 años con **19.1%** y el rango de 51 a 55 años con **16.3%**, reflejando un cuerpo docente mayoritariamente adulto y con experiencia.

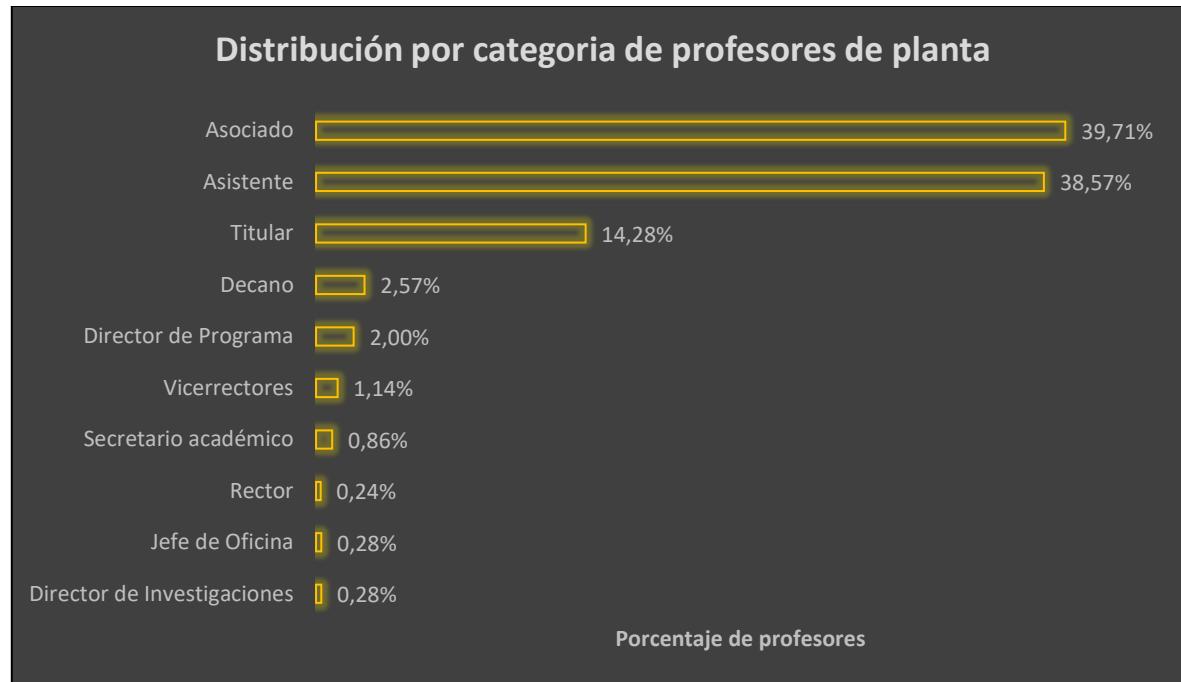
Gráfica 44. Distribución por nivel académico de profesores de planta.



Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

En cuanto al nivel académico, los profesores de planta se destacan por su formación avanzada: el **58%** posee **doctorado** y el **37.7%** cuenta con **maestría**, mientras que los niveles profesionales y de especialización representan participaciones menores, evidenciando un cuerpo académico altamente calificado.

Gráfica 45. Distribución por categoría de profesores de planta.

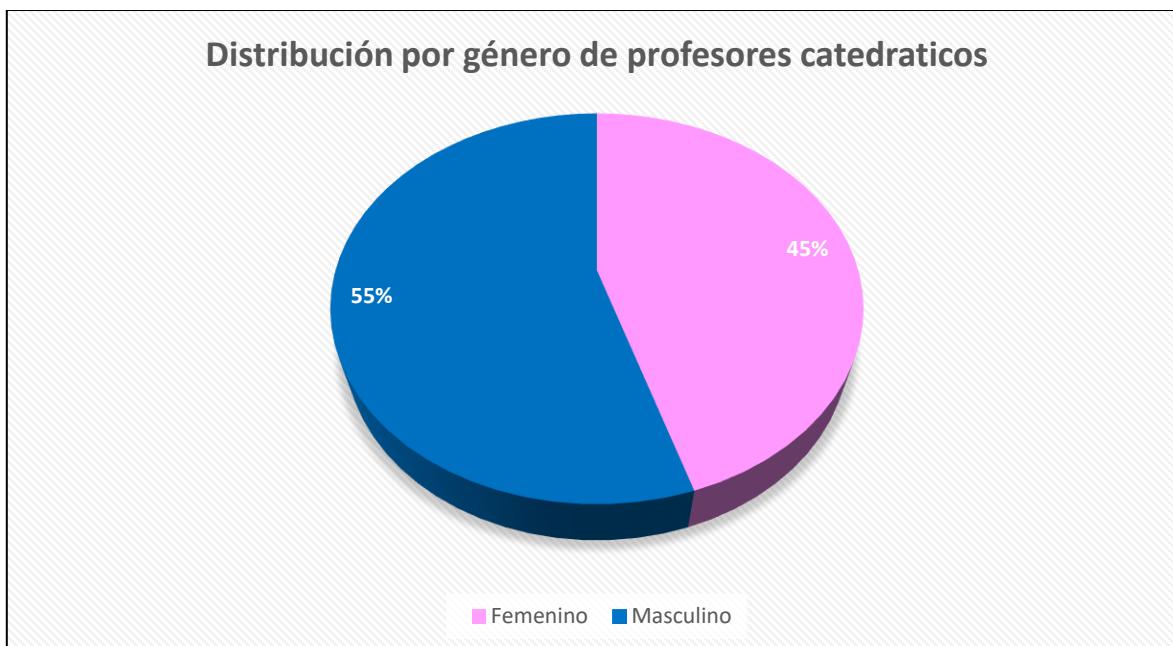


Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

A partir de lo registrado en el semestre A-2025 de la Universidad del Tolima, la participación por categoría del cuerpo de profesores de planta está concentrada principalmente en los niveles de **asociado** con **39.7%** y **asistente** con **38.6%**, mientras que los profesores **titulares** representan **14.3%**. Las demás posiciones administrativas y directivas, incluyendo decanos, directores y rectoría, concentran porcentajes menores dado la naturaleza de su posición.

Profesores catedráticos

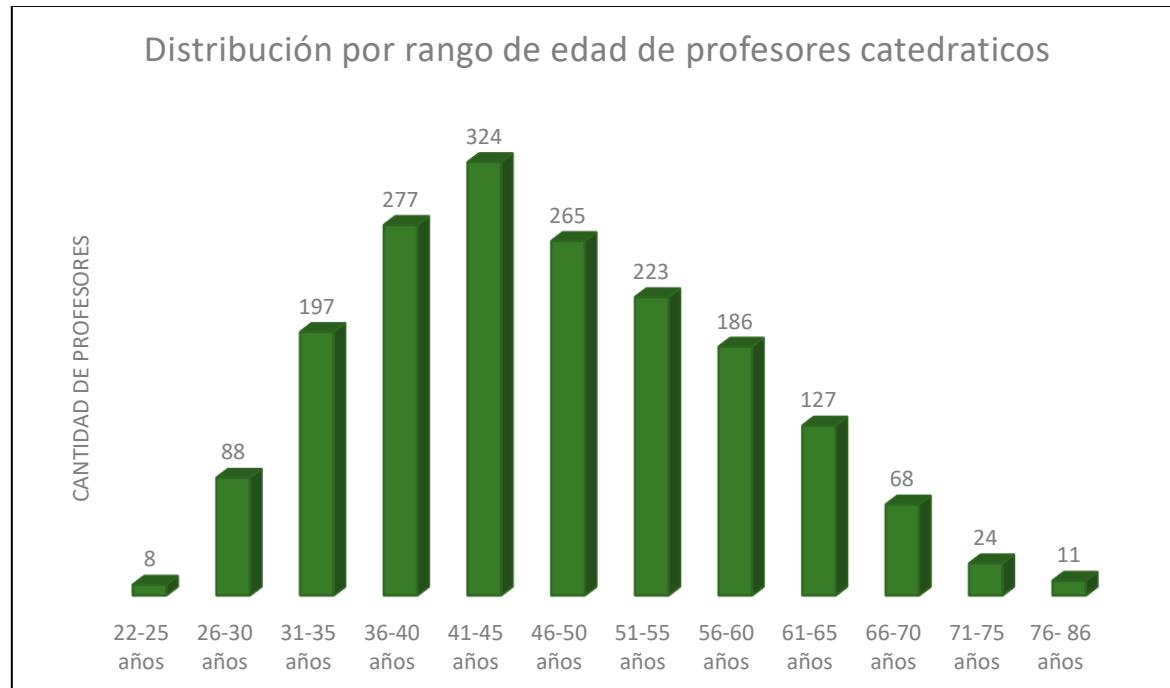
Gráfica 46. Distribución por género de profesores catedráticos.



Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

Según los datos del semestre A-2025 de la Universidad del Tolima, la distribución por género de los profesores catedráticos muestra una ligera predominancia masculina con **55%**, frente a las mujeres que representan **45%**.

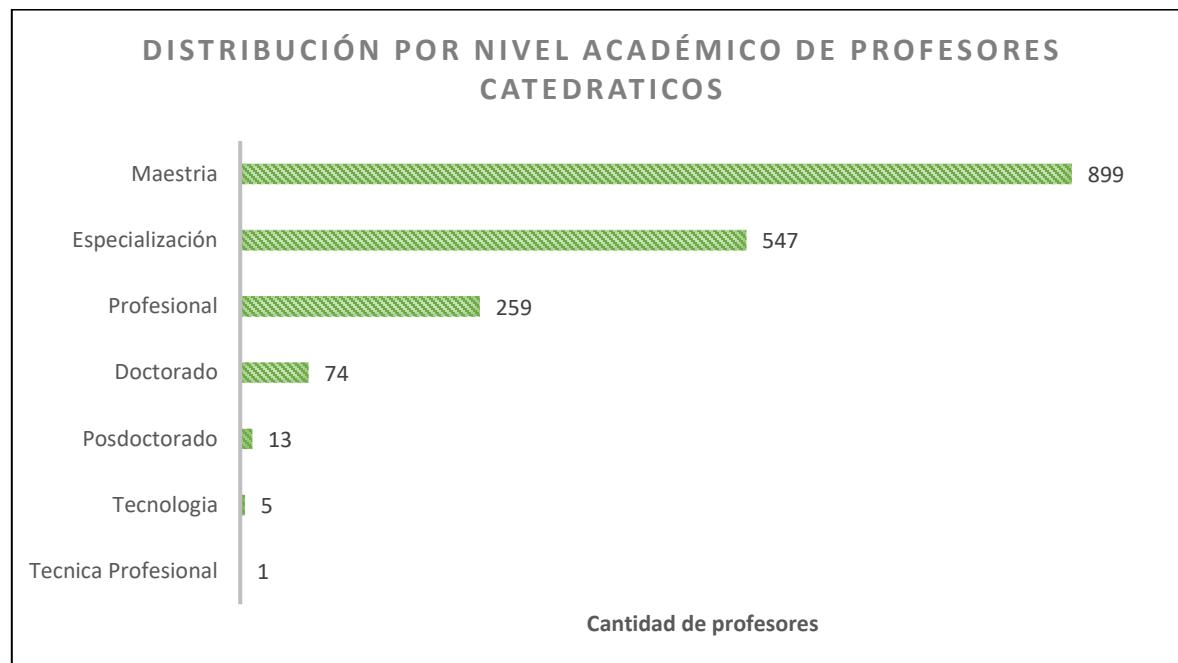
Gráfica 47. Distribución por rango de edad de profesores catedráticos.



Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

En el rango de edad podemos apreciar que, la mayor concentración se encuentra entre los **41-45 años (18.0%)** y **36-40 años (15.4%)**, seguida por los grupos de **46-50 años (14.7%)** y **51-55 años (12.4%)**, mientras que los extremos de edad presentan porcentajes mucho menores.

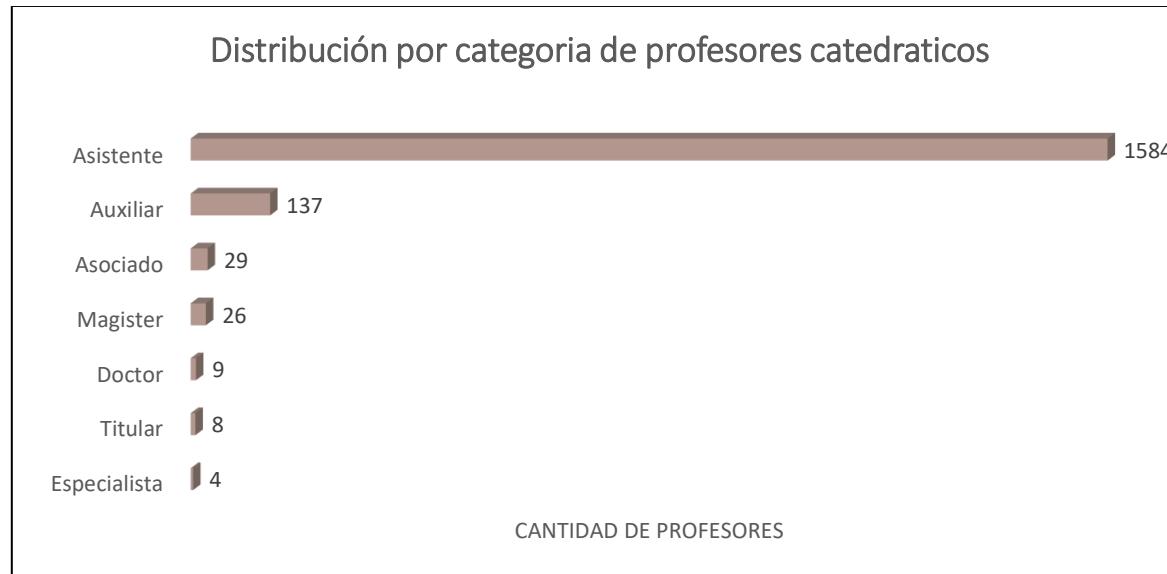
Gráfica 48. Distribución por nivel académico de profesores catedráticos.



Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

Respecto al nivel académico de los profesores catedráticos de la Universidad del Tolima, notamos que sobresale la presencia de profesores con **maestría (50%)**, seguida de la especialización (**30.4%**), mientras que los doctorados y posdoctorados representan porcentajes significativamente menores.

Gráfica 49. Distribución por categoría de profesores catedráticos.



Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

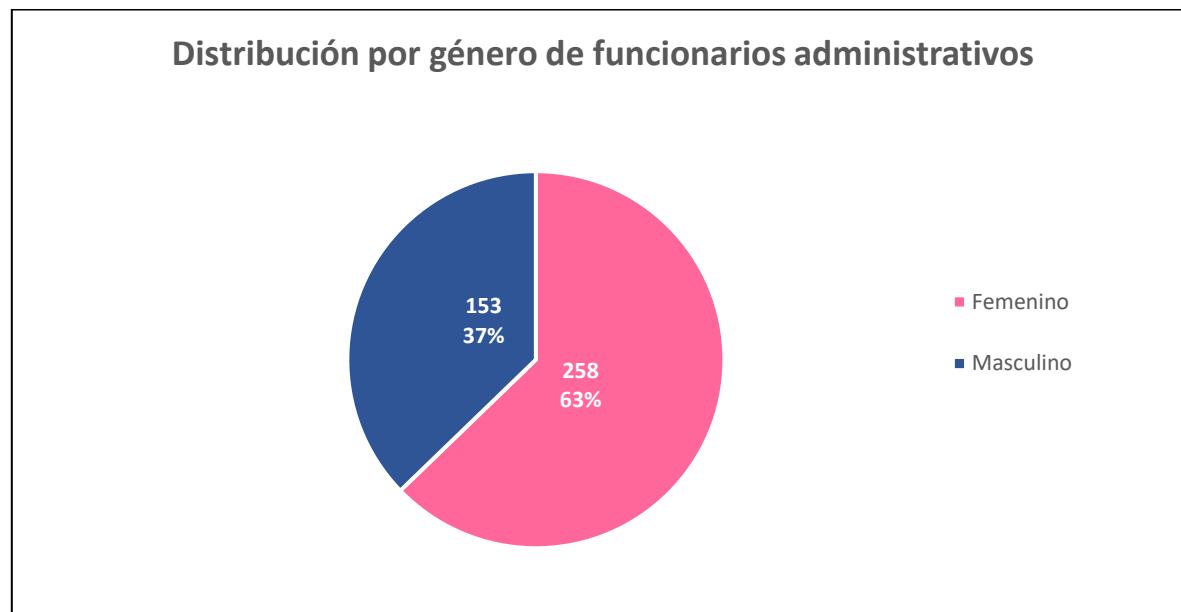
La categoría académica de dichos profesores está fuertemente concentrada en los **asistentes** con **88.1%**, mientras que las demás categorías, incluyendo auxiliares, asociados, titulares y doctores, tienen una representación mucho más reducida.

Funcionarios administrativos y trabajadores oficiales

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

11.2.2 Funcionarios administrativos

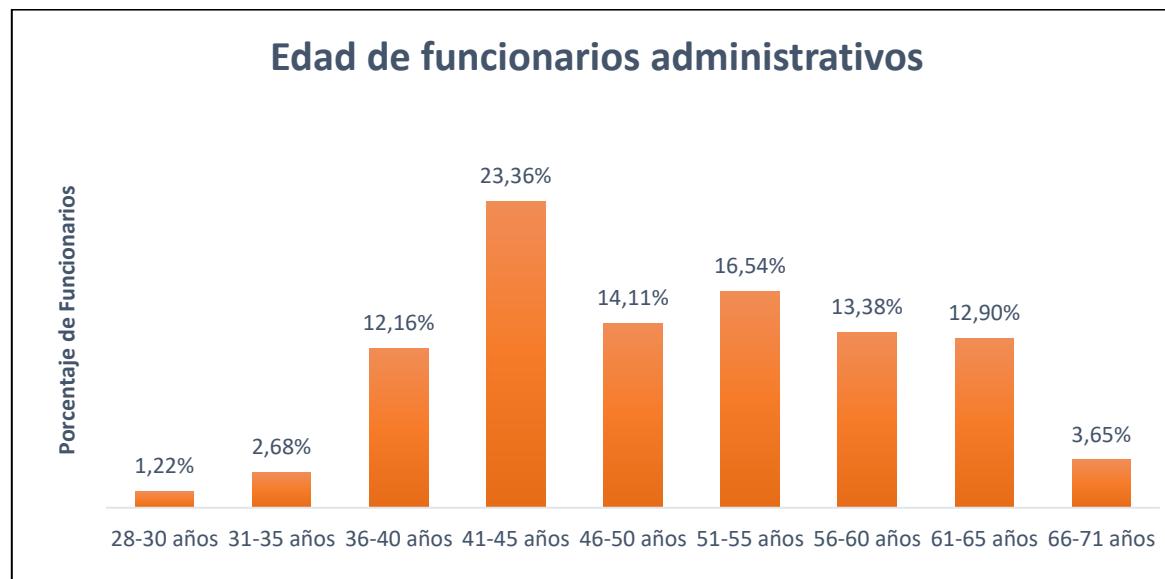
Gráfica 50. Distribución por género de funcionarios administrativos.



Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

En el semestre A-2025, se evidencia una clara concentración del personal administrativo en el género femenino en la Universidad del Tolima, que reúne **63%** del total, mientras que el género masculino aporta **37%**. Esta composición muestra una mayor presencia de mujeres en estos cargos, tal como se aprecia en el Gráfico 50.

Gráfica 51. Distribución por rango de edad de funcionarios administrativos.



Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

De acuerdo con la información del Gráfico 51 podemos observar que la edad de los funcionarios administrativos de la Universidad del Tolima en el semestre A-2025 se distribuye de la siguiente manera; la mayor participación se registra en el grupo de **41–45 años, (23.4%)**, seguido por los rangos de **51–55 años (16.5%)** y **46–50 años (14.1%)**. Los demás intervalos presentan proporciones menores, destacándose los grupos de **36–40 años (12.16%)**, **61–65 años (12.9%)** y **56–60 años (13.4%)**, mientras que los extremos etarios muestran aportes reducidos.

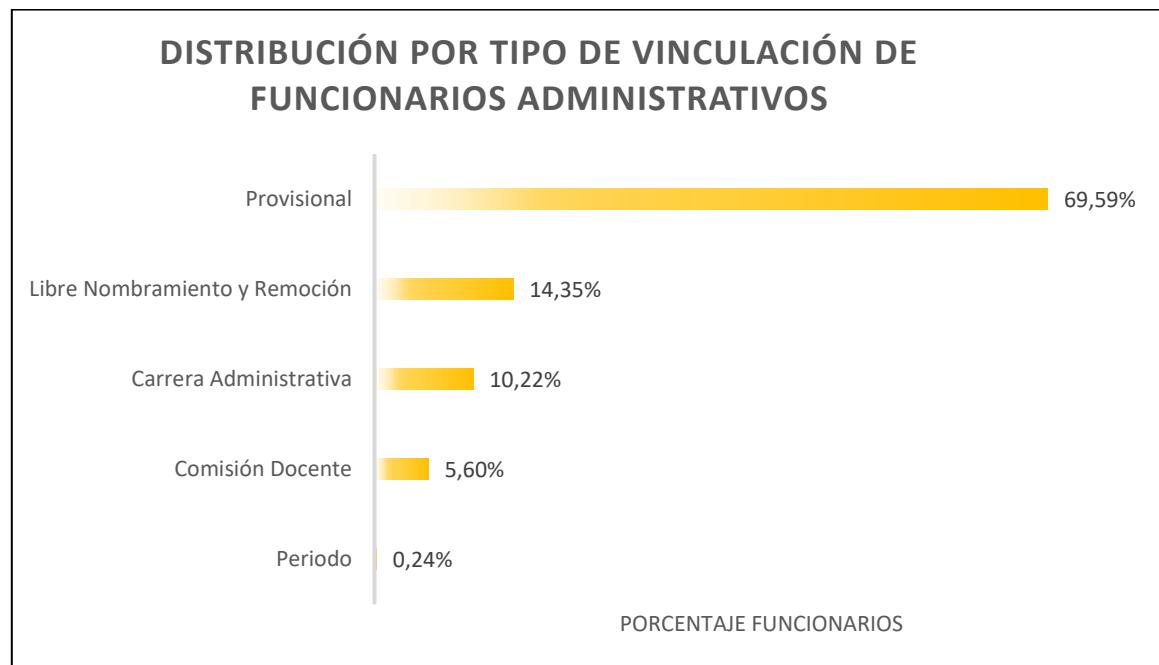
Gráfica 52. Distribución por nivel académico de funcionarios administrativos.



Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

La composición académica del personal administrativo de la Universidad del Tolima en el semestre A-2025 se concentra principalmente en el nivel de **Especialización**, que alcanza **29.2%** del total. Le siguen los niveles **Profesional (21.4%)** y **Maestría (20.44%)**, cuyas participaciones resultan igualmente significativas dentro del conjunto. Los demás niveles —como Media Académica (**19.0%**) y las formaciones técnicas y tecnológicas— reúnen proporciones menores dentro del total. (Véase el gráfico 52).

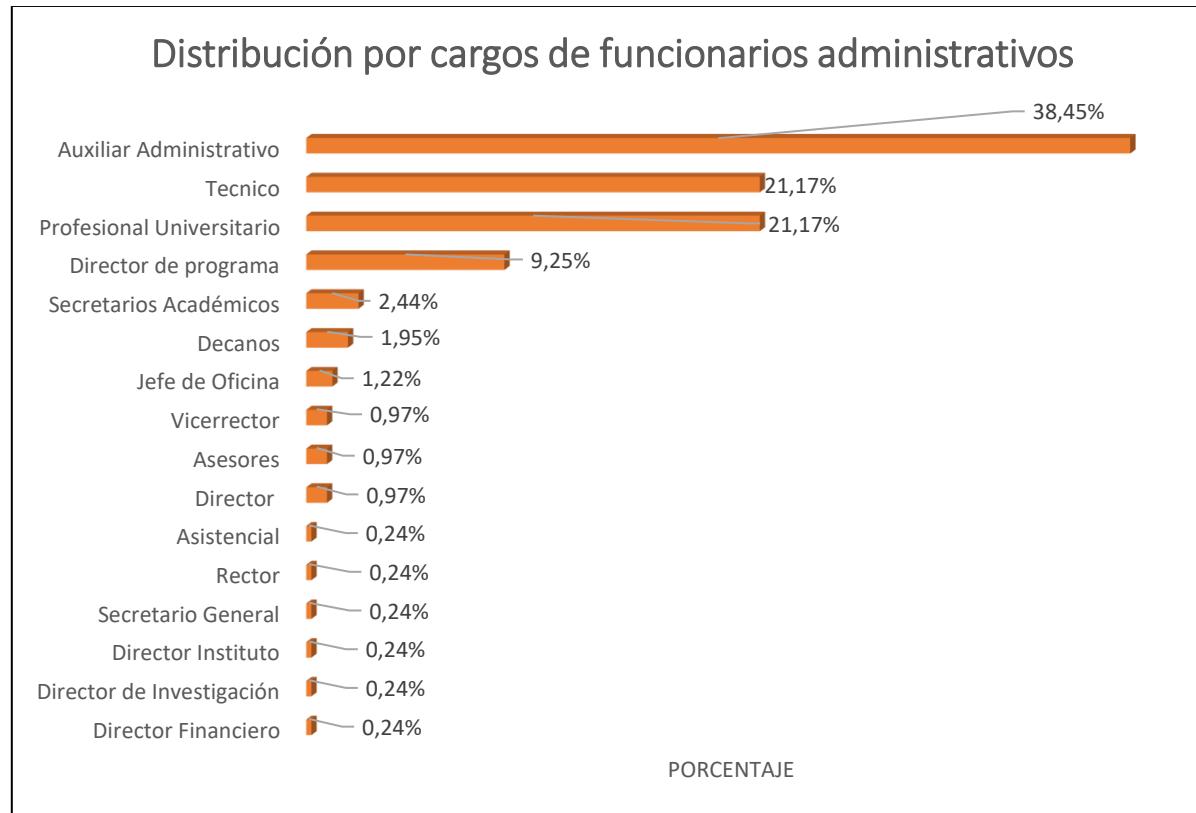
Gráfica 53. Distribución por tipo de vinculación de funcionarios administrativos.



Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

Con base en los datos vistos en el Gráfico 53, la vinculación **Provisional** concentra la mayor parte del personal con **69.6%**, seguida a distancia por **Libre Nombramiento y Remoción (14.35%)** y **Carrera Administrativa (10.2%)**. Las demás modalidades representan proporciones menores dentro del total.

Gráfica 54. Distribución por cargos de funcionarios administrativos.

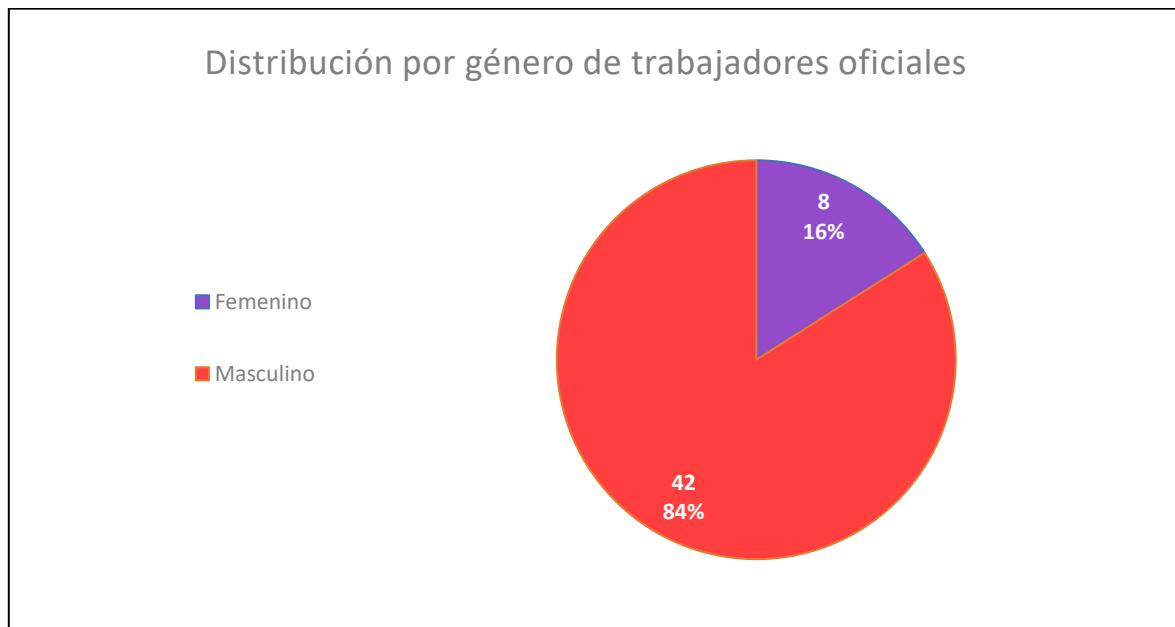


Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

En el semestre A-2025, en la Universidad del Tolima se registra que el cargo con mayor presencia es **Auxiliar Administrativo**, que reúne **38.45%** del personal. A este le siguen **Profesional Universitario (21.17%)** y **Técnico (21.17%)**, que en conjunto representan una parte significativa del total. Los demás cargos, como Direcciones, Decanaturas y otras jefaturas, registran participaciones reducidas dentro del conjunto, según lo muestra el Gráfico 54.

11.2.3 Trabajadores oficiales

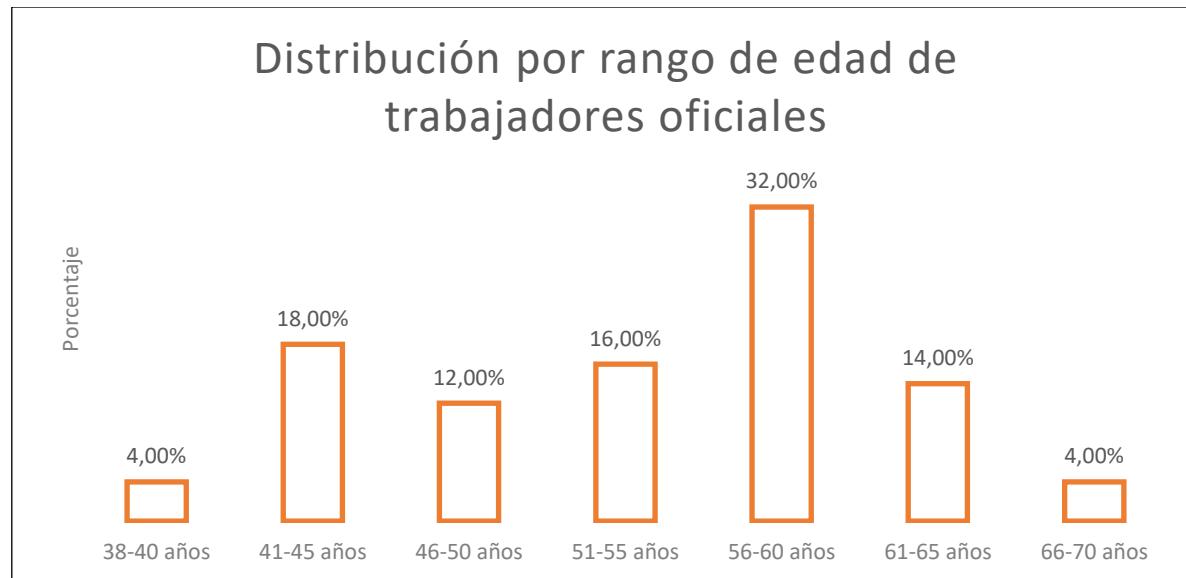
Gráfica 55. Distribución por género de trabajadores oficiales.



Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

En el semestre A-2025, se evidencia una clara concentración del personal trabajadores oficiales de género masculino en la Universidad del Tolima, que reúne **84%** del total, mientras que el género femenino solo representa el **16%**.

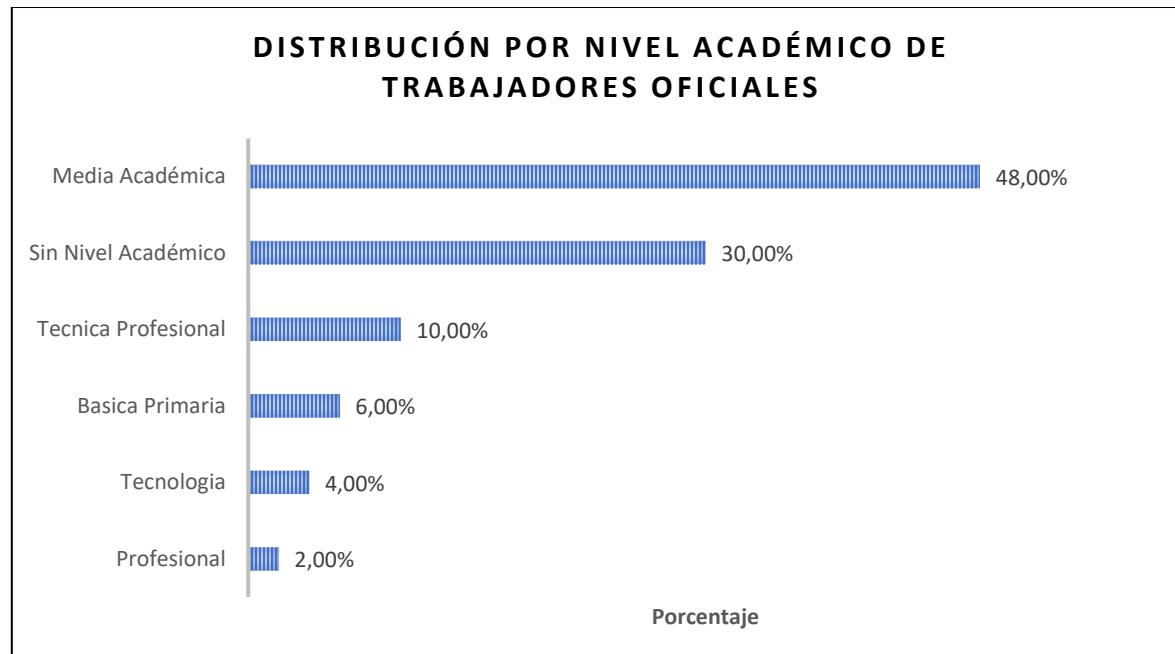
Gráfica 56. Distribución por rango de edad de trabajadores oficiales.



Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

Pese a que no se encuentra un factor prevalente como en anteriores distribuciones, en la Universidad del Tolima se registra que el **32%** de los trabajadores oficiales tienen entre 55-60 años (durante el semestre A-2025), luego rangos como 41-45 años (**18%**), 46-50 años (**12%**), 51 – 55 años (**16%**) y 61 – 65 años (**14%**) tienen un porcentaje muy similar. (Véase la gráfica 56).

Gráfica 57. Distribución por nivel académico de trabajadores oficiales.



Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

Vemos que la distribución de los trabajadores oficiales por nivel académico en la Universidad del Tolima durante el semestre A-2025 está prácticamente dominado por Trabajadores bachilleres (Media Académica con un **48%** de los trabajadores oficiales), le siguen trabajadores con nivel académico nulo (**30%**) y trabajadores con técnica profesional (**10%**).

11.2.4 Graduados(as)

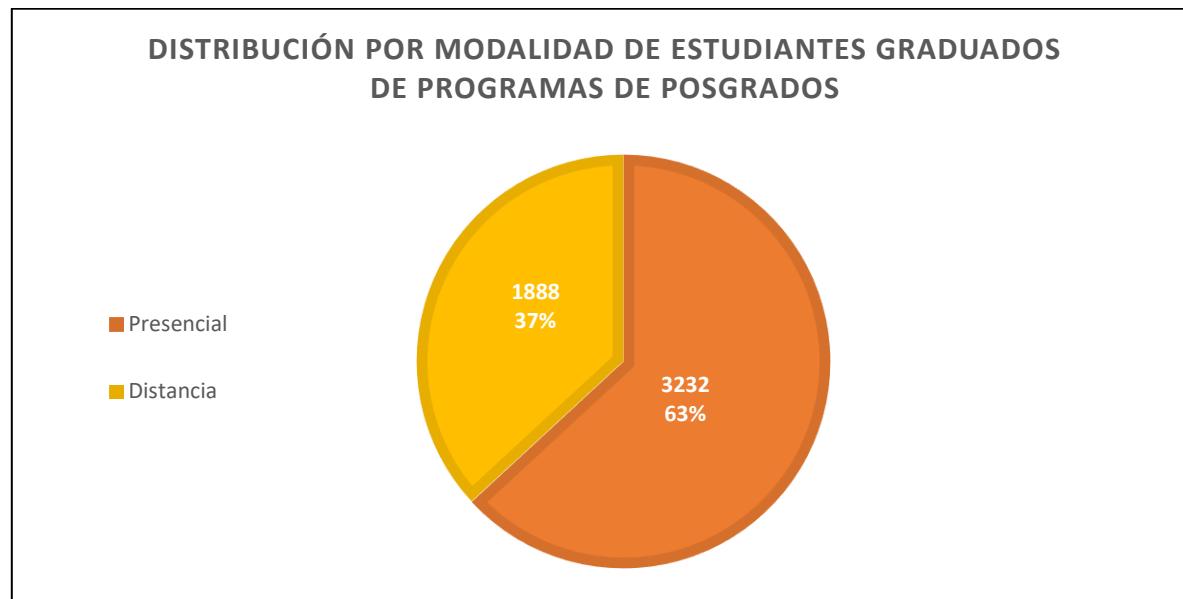
Gráfica 58. Distribución de graduados por modalidad del programa académico de pregrado.



Fuente: Oficina de Graduados

Al momento del estudio (semestre A-2025) en la Universidad del Tolima encontramos con que el **66%** de los graduados de programas de pregrado en los últimos 6 años han sido del programa a distancia, mientras que el **34%** restante han sido del programa presencial.

Gráfica 59. Distribución de graduados por modalidad académica del programa de posgrado.



Fuente: Oficina de Graduados

Sin embargo, observamos que la distribución de graduados de programas de posgrado en la Universidad del Tolima durante los últimos 6 años (hasta el semestre A-2025) es inversa a la distribución de los graduados de pregrado, siendo en este caso un **63%** graduados de posgrado con modalidad presencial y el **37%** restante graduados de posgrado con modalidad a distancia. (Véase la gráfica 59).

11.2.5 Proveedores

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

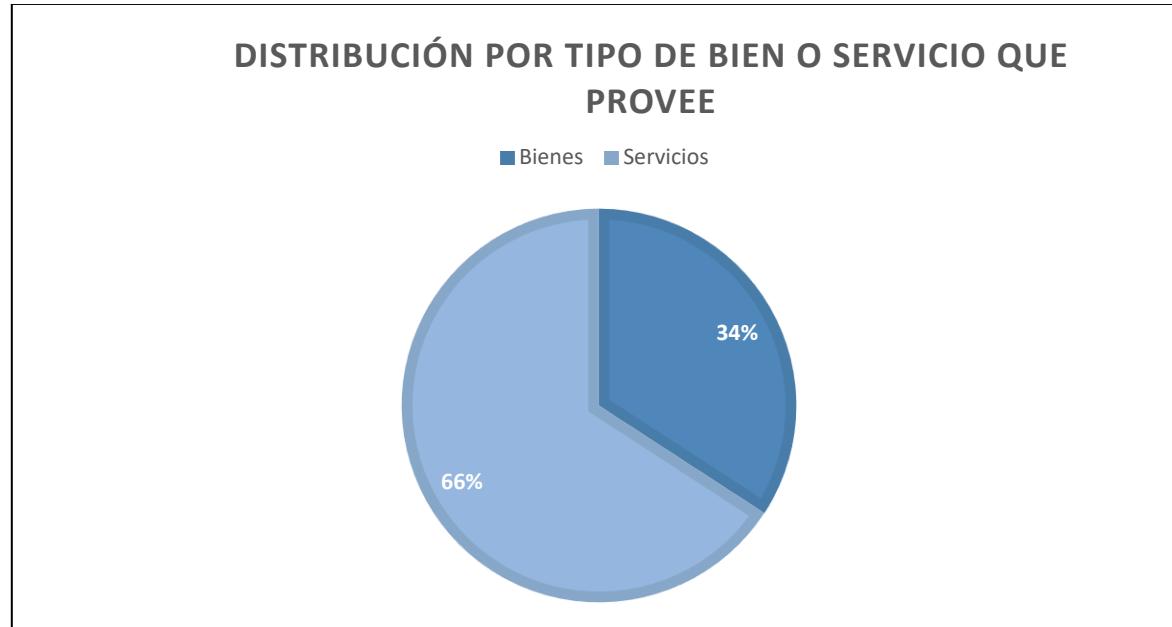
Gráfica 60. Distribución por tipo de contrato de proveedores.



Fuente: Oficina Jurídica y Contractual

Como podemos observar en la gráfica 60, el tipo de contrato de proveedores en la Universidad del Tolima durante el semestre A-2025 fue dominado por los contratos por prestación de servicios (**41.9%** de los contratos), le siguen Suministros y Compraventa las cuales tiene una proporción similar. (**17.95%** y **16.23** respectivamente), mientras que los contratos de tipo Interadministrativo, arrendamiento, obra, seguros, arrendamiento de software y consultoría no pasan del **10%** de participación.

Gráfica 61. Distribución por tipo de bienes o servicios que provee.



Fuente: Oficina Jurídica y Contractual

Es claro que los proveedores durante el semestre A-2025 en la universidad del Tolima en una proporción grande brindan servicios a la universidad (**66%**), mientras que los proveedores que brindan bienes son solamente del **34%**, mostrando una clara dominancia de los contratos a servicios.

Gráfica 62. Distribución por tipo de empresa proveedora.



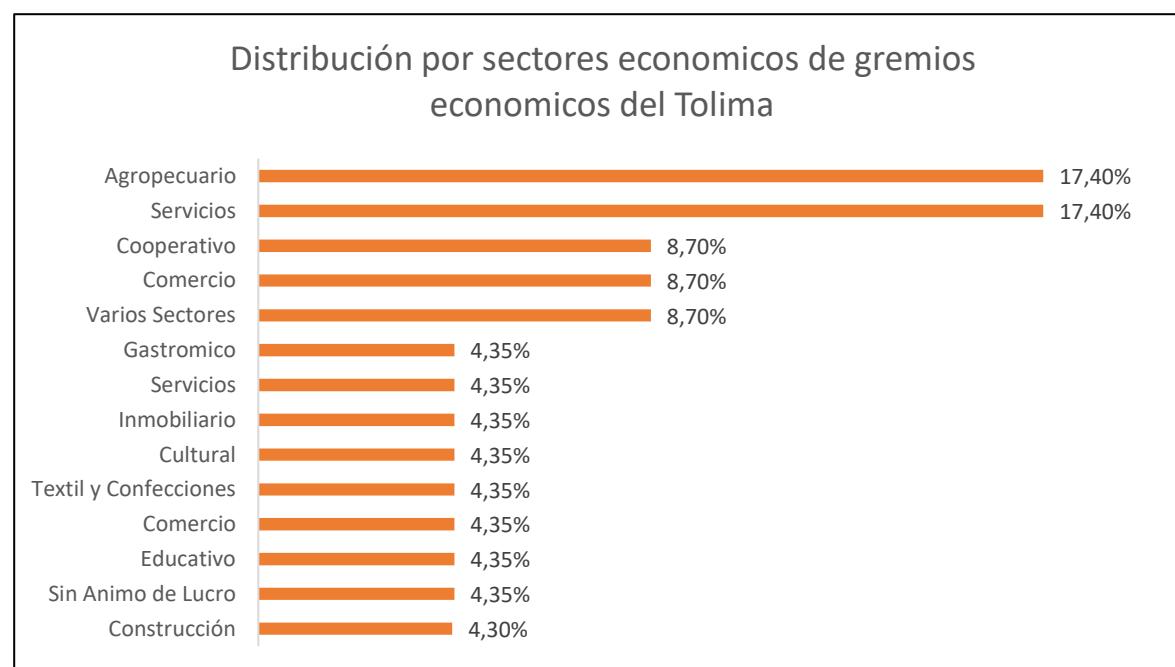
Fuente: Oficina Jurídica y Contractual

Véase en el gráfico 62 que el tipo de empresa de proveedores que prima en la Universidad del Tolima durante el semestre A-2025 es el tipo de Sociedad por acciones con un **45.3%** de los proveedores, le sigue las empresas de tipo Independiente las cuales son el **20.5%** y la sociedad anónima con un **11.1%**. Por otro lado, observamos que los tipos de empresa como; Institución pública, Sin ánimo de lucro, Sociedad limitada, Entidad pública, Unión temporal de empresas, Sociedad en Comandita simple y Cooperativa de economía solidaria son las de menor porcentaje manejando el restante **23.1%** de proveedores, siendo las dos últimas con un porcentaje menor a 1 respectivamente.

11.2.6 Gremios

Los gremios son sectores de la economía que se agrupan o asocian por el tipo de productos que fabrican y comercializan o por los servicios que ofrecen y constituyen los sectores económicos que dinamizan la economía de las regiones y en algunos casos junto a la academia desarrollan estudios, en nuestra región tienen un limitado vínculo con la institución.

Gráfica 63. Distribución por Sectores económicos de gremios económicos del Tolima.

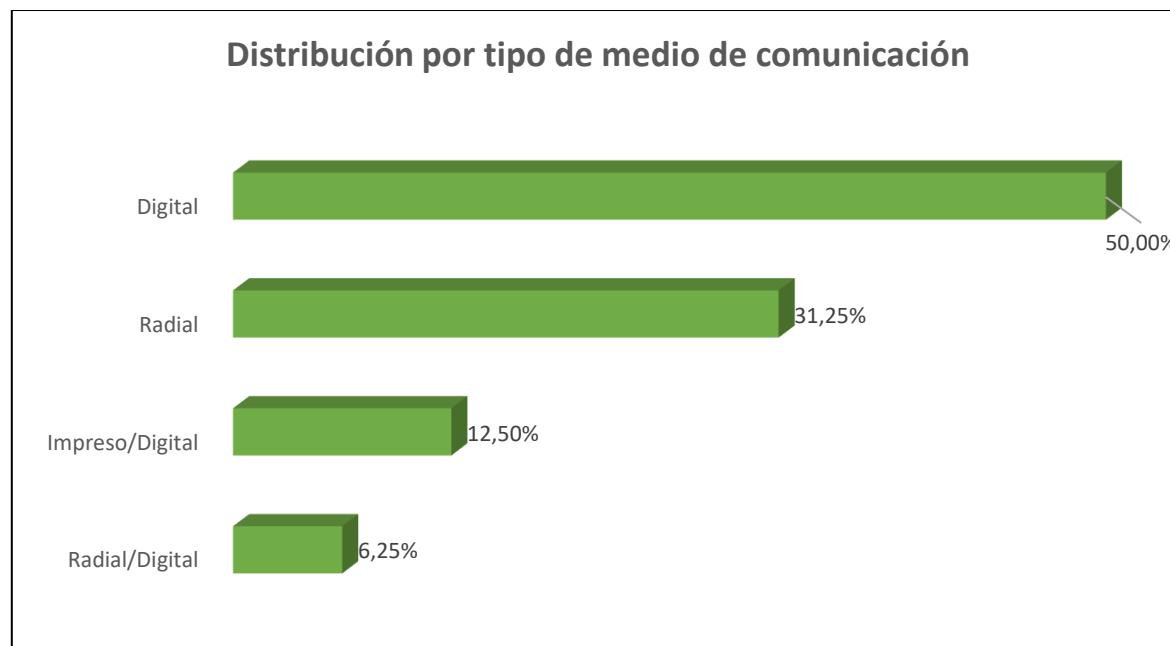


Fuente: Gremios del Tolima

En la gráfica 63 observamos que los 5 sectores económicos más importantes para la Universidad del Tolima son; Agropecuario (**17,4%**), Servicios (**17,4%**), cooperativo (**8,7%**), comercio (**8,7%**) y Varios Sectores (**8,7%**).

11.2.7 Medios de comunicación

Gráfica 64. Distribución por tipo de medio de comunicación.



Fuente: Grupo Comunicaciones e Imagen Institucional

Apreciamos que el **50%** de los medios de comunicación con los cuales interactuó la Universidad del Tolima en el Semestre A-2025 son digitales y el **31.25%** son de manera Radial, mientras que los Impreso/Digitales son el **12.5%** y el radial/digital solamente el **6.25%**.

Gráfica 65. Distribución por cobertura del medio de comunicación.



Fuente: Grupo Comunicaciones e Imagen Institucional

En la gráfica 65 podemos apreciar que la cobertura de los medios de comunicación es ante todo de tipo Regional (37%) y Local (38%).

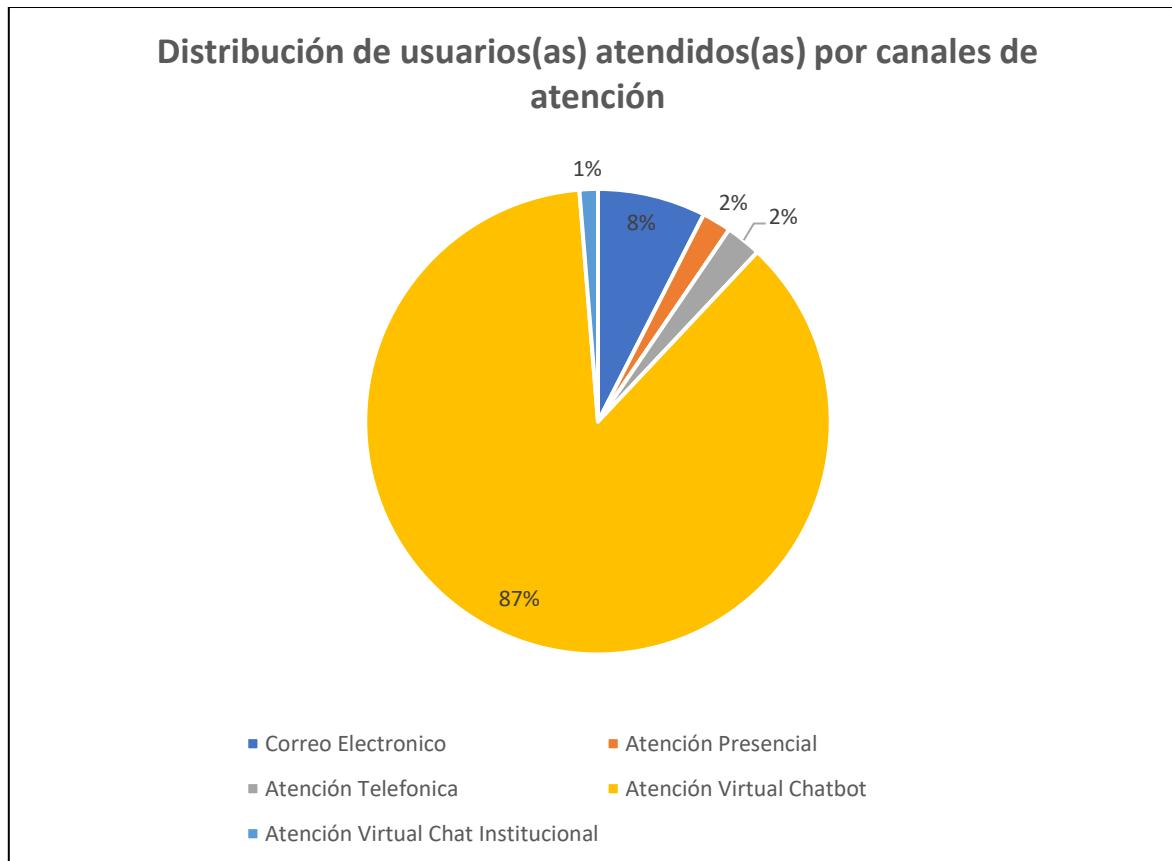
11.2.8 Canales de Atención

Tabla 1. Datos estadísticos Semestre A-2025

DATOS ESTADISTICOS SEMESTRE A- 2025	
Correo Electrónico	3.107
Atención Presencial	836
Atención Telefónica	1.023
Atención Virtual Chatbot	35.867
Atención Virtual Chat Institucional	529
Usuarios atendidos	41.362

Fuente: Oficina de Atención Ciudadano

Gráfica 66. Distribución de usuarios atendidos por canales de atención.



Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano

Para el Semestre A-2025 se puede observar que el canal de atención más utilizado por los usuarios que se comunicaron con la Universidad del Tolima fue el Chatbot representando el 87% de usuarios atendidos, seguido del Correo Electrónico con un 8% de los usuarios atendidos, la Atención Presencial y la Atención Telefónica representó cada uno de estos un 2% del Total de Usuarios Atendidos y el menor porcentaje de usuarios atendidos se reportó por el Chat institucional con 1% del total de usuarios atendidos.

12. CONCLUSIONES

- El presente estudio de caracterización la Universidad del Tolima evidencia que se tiene debidamente caracterizados a los integrantes de su principal grupo de valor constituido por sus estudiantes de programas de pregrado y de posgrados en sus modalidades presencial y a distancia para lo cual se tienen identificadas las variables geográficas, demográficas, intrínsecas y de comportamiento tanto para aspirantes como para estudiantes matriculados.
- En relación a los aspirantes a programas de pregrado presencial el mayor número de aspirantes inscritos con 520 aspirantes corresponde al programa de Medicina, seguido por Medicina Veterinaria con 353 aspirantes inscritos, le siguen Licenciatura en Lenguas Extranjeras con Énfasis en Inglés con 286 aspirantes.
- En cuanto a los aspirantes inscritos a programas de pregrado en modalidad a distancia el mayor número de aspirantes se inscribieron al programa de Ingeniería de Sistemas con 1129 aspirantes, seguido por Licenciatura en Educación Infantil con 1111 aspirantes, Tecnología de Regencia en Farmacia con 888 aspirantes.
- Para los aspirantes inscritos a programas de posgrados presenciales el mayor número de inscriptos corresponde al programa Maestría en Derecho Público con 68 aspirantes inscritos seguido por la Especialización en Epidemiología con 34 aspirantes. Para los posgrados modalidad a distancia

el mayor número de inscritos corresponde a la Especialización en Gerencia de Proyectos con 97 inscritos, seguida por Especialización Gerencia de Instituciones Educativas con 35 inscritos.

- Para estudiantes matriculados para programas de pregrado en la modalidad presencial el mayor número de matriculados con 481 estudiantes corresponde al programa Licenciatura en Lenguas Extranjeras con Énfasis en Ingles, seguido por Arquitectura con 368 estudiantes, Medicina con 363 estudiantes y Derecho con 363 estudiantes. En la modalidad a distancia el mayor número de estudiantes corresponde al programa de Licenciatura en Educación Infantil con 4536 estudiantes seguido por Seguridad y Salud en el Trabajo con 3490 estudiantes, por Administración Financiera con 2104 estudiantes y Licenciatura en Educación Artística con 1621 estudiantes.
- Para los programas de posgrados en la modalidad presencial el mayor número de matriculados lo reporta el programa de Maestría en Educación con 71 estudiantes y le siguen Especialización en Pedagogía y Maestría en Derecho Público con 61 estudiantes cada uno de estos. En la modalidad a distancia los programas con mayor número de estudiantes matriculados corresponden a los siguientes programas: Especialización en Gerencia de Proyectos con 149 estudiantes y la Maestría en Pedagogía y Mediaciones Tecnológicas con 81 estudiantes.
- Para todos los programas y modalidades se reportan los respectivos datos recolectados de las variables consultadas y su respectivo análisis.
- Para los grupos de interés constituidos por: Graduados, Docentes, funcionarios Administrativos, Trabajadores oficiales, Sindicatos, Proveedores, Padres de Familia y Gremios. se reportan los datos y los respectivos análisis de las variables consultadas.

- Por último, se reportan en el documento los datos estadísticos para el periodo estudiado de los reportes de los canales de atención por los cuales se realiza la atención de las consultas de información y orientación de trámites realizadas por los usuarios y usuarias de la Universidad del Tolima y de la ciudadanía en general.

RECOMENDACIONES

- Todas las dependencias deben propender por recolectan datos de sus usuarios(as) para identificar variables que permitan realizar su caracterización y de esta manera ofrecerles un mejor servicio.
- Se requiere capacitar constantemente al personal administrativo tanto en las unidades académicas como en las dependencias de apoyo en aspectos relacionados con la de atención al usuario, con el fin de elevar el nivel de eficiencia en la atención y satisfacción de todos los usuarios que requieran algún tipo de información o gestionar algún trámite ante la Universidad del Tolima.
- Se debe contar con el respaldo de la alta dirección de la Universidad del Tolima para aplicar estrategias que permitan implementar la Cultura del Buen Servicio al interior de la Universidad del Tolima y en todos sus funcionarios, tanto docentes como administrativos, para la prestación de un mejor servicio a los ciudadanos.
- Actualizar permanentemente la información institucional publicada por los diferentes medios y canales institucionales de información para que los usuarios y la ciudadanía en general pueda acceder fácilmente a ella, de igual manera esta información debe ser clara y entendible para todas las personas evitando tecnicismos y frases complejas, utilizando técnicas de lenguaje claro.

- La alta dirección y administración de la Universidad del Tolima debe contar con este estudio como insumo para consulta en relación a decisiones y acciones vinculadas a los grupos de valor y de interés de la institución.

Colaboración:

DEICY VILLALBA REY

EDITH JOHANA MEDINA HERNANDEZ

Docentes

Departamento de Matemáticas y Estadística

Facultad de Ciencias

Elaboró:

CARLOS ALBEIRO GIRALDO VERGARA

Profesional Universitario, Oficina de Atención al Ciudadano

Revisó y aprobó:

JUAN DAVID GOMEZ GONZALEZ

Secretario General, Universidad del Tolima