



CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR Y DE INTERÉS 2023



Universidad
del Tolima



ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que soñamos!

Tabla de Contenido

1. INTRODUCCIÓN	11
2. ASPECTOS GENERALES.....	13
2.1 Alcance	13
2.2 Definición	13
2.3 Objetivo General	16
2.4 Objetivos específicos	17
3. REQUERIMIENTOS DE LA POLÍTICA	19
3.1 Política de servicio al ciudadano.....	19
3.2 Participación ciudadana y rendición de cuentas	20
3.3 Sistema unificado de información de trámites – SUIT	20
4. NORMATIVIDAD.....	21
4.1 Leyes	21
4.2 Decretos	22
4.3 Documentos CONPES.....	23
5. USUARIOS(AS) BENEFICIADOS(AS)	24
6. GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS.....	25
6.1 Grupos de valor.....	25
6.2 Grupos de interés.....	25
7. TIPO DE POBLACIÓN A CARACTERIZAR	27
8. VARIABLES USADAS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR.....	28
8.1 Estudiantes.....	28
8.1.1 Geográfica.	30
8.1.2 Demográfica.	30
8.1.3 Intrínseco.....	32
8.1.4 De comportamiento	32
9.VARIABLES USADAS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS	34
9.1. Usuarios	34

9.1.1 ¿Para qué nos sirve la caracterización de la ciudadanía, usuarios o grupos de interés?	34
9.2 Docentes de planta y catedráticos	36
9.3. Funcionarios Administrativos	37
9.4 Trabajadores oficiales	38
9.5 Graduados(as).....	38
9.6 Sindicatos	39
9.7 Proveedores	40
9.8 Padres de familia.....	42
9.9 Gremios.....	42
10. CARACTERÍSTICAS Y MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	43
10.1 Canales de Atención	44
11 AUTOMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN	45
12. RESULTADOS.....	46
12.1 Grupos de valor.....	46
12.1.1 Aspirantes.....	46
12.1.2 Estudiantes.....	61
12.2 Grupos de Interés	89
12.2.1 Docentes de Planta y Catedráticos	89
12.2.2 Funcionarios administrativos	96
12.2.3 Trabajadores oficiales	102
12.2.4 Padres de familia.....	105
12.2.5 Graduados(as)	113
12.2.6 Sindicatos.	122
12.2.7 Proveedores.	132
12.2.8 Gremios.	139
12.2.9 Canales de Atención.....	147
13. CONCLUSIONES.....	150
RECOMENDACIONES	152

Tabla de Graficas

Grafica 1. Distribución por programas de aspirantes inscritos a programas de pregrado presencial.....	47
Grafica 2. Distribución por genero de aspirantes inscritos a programas de pregrado presenciales	48
Grafica 3. Distribución por estrato de aspirantes inscritos a programas de pregrado presenciales	49
Grafica 4. Distribución por tipo de inscripción de aspirantes inscritos a programas de pregrado presenciales.....	50
Grafica 5. Distribución por procedencia de aspirantes inscritos a programas de pregrado presencial.....	51
Grafica 6. Distribución por programa de aspirantes inscritos a programas de pregrado a distancia.....	52
Grafica 7. Distribución por sede de aspirantes inscritos a programas de pregrado a distancia	53
Grafica 8. Distribución por genero de aspirantes inscritos a programas de pregrado a distancia.....	54
Grafica 9. Distribución por estrato de aspirantes inscritos a programas de pregrado a distancia	55
Grafica 10. Distribución por tipo de inscripción de aspirantes inscritos a programas de pregrado a distancia.....	56
Grafica 11. Distribución por procedencia de aspirantes inscritos a programas de pregrado a distancia.....	57
Grafica 12. Distribución por programas de aspirantes inscritos a programas de posgrado presenciales	58
Grafica 13. Distribución por genero de aspirantes inscritos a programas de posgrado presencial.....	59
Grafica 14. Distribución por programa de aspirantes inscritos a programas de posgrado a distancia	60

Grafica 15. Distribución por genero de aspirantes inscritos a programas de posgrado a distancia	61
Grafica 16. Distribución por programas de estudiantes de pregrado presencial ...	62
Grafica 17. Distribución por genero de estudiantes de pregrado presencial	64
Grafica 18. Distribución de estudiantes por rango de edad en programas de pregrado presenciales.....	65
Grafica 19. Distribución por estrato socioeconómico de estudiantes en pregrado presencial	66
Grafica 20. Distribución por procedencia de estudiantes de pregrado presencial.	67
Grafica 21. Distribución por programas de estudiantes de pregrado a distancia ..	68
Grafica 22. Distribución por CAT de estudiantes de pregrado a distancia.....	70
Grafica 23. Distribución por genero de estudiantes de pregrado a distancia	71
Grafica 24. Distribución por rango de edad de estudiantes de pregrado a distancia	72
Grafica 25. Distribución por estrato socioeconómico de estudiantes de pregrado a distancia	73
Grafica 26. Distribución por procedencia de estudiantes de pregrado a distancia	74
Grafica 27. Distribución por programas de estudiantes de posgrado presencial ..	76
Grafica 28. Distribución por genero de estudiantes de posgrado presencial	77
Grafica 29. Distribución por rango de edad de estudiantes de posgrado presencial	78
Grafica 30. Distribución por estrato socioeconómico de estudiantes de posgrado presencial.....	79
Grafica 31. Distribución por procedencia de estudiantes de posgrado presencial	80
Grafica 32. Distribución por programas de estudiantes de posgrado a distancia..	82
Grafica 33. Distribución por CATS de estudiantes de posgrado a distancia.....	83
Grafica 34. Distribución por genero de estudiantes de posgrado a distancia.....	84
Grafica 35. Distribución por rango de edad de estudiantes de posgrado a distancia	85
Grafica 36. Distribución por estrato socioeconómico de estudiantes de posgrado a distancia	87

Grafica 37. Distribución por procedencia de estudiantes de posgrado a distancia	88
Grafica 38. Distribución por genero de los profesores de planta.....	89
Grafica 39. Distribución por rango de edad de los profesores de planta	90
Grafica 40. Distribución por nivel académico de los profesores de planta	91
Grafica 41. Distribución por categoría de los profesores de planta	92
Grafica 42. Distribución por genero de los profesores catedráticos	93
Grafica 43. Distribución por rango de edad de los profesores catedráticos	94
Grafica 44. Distribución por nivel académico de los profesores catedráticos.....	95
Grafica 45. Distribución por categoría de profesores catedráticos	96
Grafica 46. Distribución por genero funcionarios administrativos.....	97
Grafica 47. Distribución por rango de edad de funcionarios administrativos	98
Grafica 48. Distribución por nivel académico de funcionarios administrativos	99
Grafica 49. Distribución por tipo de vinculación de funcionarios administrativos.	100
Grafica 50. Distribución por cargos de funcionarios administrativos	101
Grafica 51. Distribución por géneros de trabajadores oficiales	102
Grafica 52. Distribución por rango de edad de trabajadores oficiales	103
Grafica 53. Distribución por nivel académico de trabajadores oficiales.....	104
Grafica 54. Distribución por cargos de trabajadores oficiales	105
Grafica 55. Distribución por incidencia en la determinación para que sus hijos..	106
Grafica 56. Distribución por opinión de por qué la Universidad del Tolima es una buena opción para sus hijos(as).....	107
Grafica 57. Distribución por estrato socioeconómico de padres de familia	108
Grafica 58. Distribución por cantidad de personas que conforman el grupo familiar	109
Grafica 59. Distribución por zona en la cual residen los padres de familia y su núcleo familiar.....	110
Grafica 60. Distribución por canal de atención por el cual se comunica	111
Grafica 61. Distribución de la atención recibida	112
Grafica 62. Distribución por género de los graduados encuestados	113
Grafica 63. Distribución de programa de graduación	114
Grafica 64. Rango de edad de los egresados encuestados	115

Grafica 65. Distribución por nivel de ocupación laboral.....	116
Grafica 66. Distribución del Sector de la Economía en la que se desempeñan los graduados	117
Grafica 67. Distribución de la contribución de la UT a las oportunidades laborales de los egresados	118
Grafica 68. Distribución de la consideración de importancia de estudiar un segundo idioma.....	119
Grafica 69. Distribución del idioma de interés	120
Grafica 70. Distribución por canal de atención utilizado para comunicarse con la Universidad	121
Grafica 71. Distribución por opinión de atención recibida	122
Grafica 72. Distribución por genero de afiliados a sindicatos	123
Grafica 73. Distribución por rango de edad de los afiliados a sindicatos	124
Grafica 74. Distribución por nivel de educación de los afiliados a sindicatos	125
Grafica 75. Distribución por nivel de educación de los afiliados a sindicatos	126
Grafica 76. Distribución del tiempo de afiliación a los sindicatos	127
Grafica 77. Distribución por beneficios recibidos por ser sindicalizado	128
Grafica 78. Distribución por cantidad de integrantes del núcleo familiar de afiliados a sindicatos	129
Grafica 79. Distribución por opinión de suministro de elementos para el desempeño	130
Grafica 80. Distribución por canal utilizado para comunicarse con la Universidad	131
Grafica 81. Distribución por opinión de atención recibida	132
Grafica 82. Distribución por tipo de recursos que provee a la Universidad del Tolima	133
Grafica 83. Distribución por antigüedad como proveedor de la Universidad del Tolima.....	134
Grafica 84. Distribución por actividad económica de los proveedores	135
Grafica 85. Distribución por tipo de empresa	136
Grafica 86. Distribución por cobertura de la empresa	137

Grafica 87. Distribución por canal utilizado para comunicarse con la Universidad	138
Grafica 88. Distribución por percepción de atención recibida	139
Grafica 89. Distribución por cobertura de gremio	140
Grafica 90. Distribución por principal fuente de recursos del gremio	141
Grafica 91. Distribución por áreas de conocimiento que vincula el gremio	142
Grafica 92. Distribución por vinculación como empresa o gremio con la Universidad del Tolima.....	143
Grafica 93. Distribución de opinión de cómo debe contribuir la Universidad del Tolima al desarrollo económico de la región	144
Grafica 94. Distribución por medio por el cual se ha enterado de información institucional de la Universidad del Tolima	145
Grafica 95. Distribución por canal utilizado para comunicarse con la Universidad del Tolima	146
Grafica 96. Distribución por canales utilizados por usuarios(as)	148
Grafica 97. Distribución por temas consultados por usuarios (as)	149

Lista de Tablas

Tabla 1. Datos estadísticos año 2023.....	147
Tabla 2. Canales de Atención	147
Tabla 3. Tipo de Consulta Usuarios	148

Lista de Imágenes

Imagen 1. Adaptación de la Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.	10
Imagen 2. Estudiantes	25
Imagen 3. Variables de Caracterización en grupos de valor, Estudiantes.....	29
Imagen 4. Diversos Puntos de Atención a lo largo del país de la Universidad del Tolima	30
Imagen 5. Datos para las variables demográficas en grupo de valor, Estudiantes.	32
Imagen 6. Canales de Atención al Ciudadano para grupos de valor y grupos de interés	44

CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR Y DE INTERÉS 2023 UNIVERSIDAD DEL TOLIMA

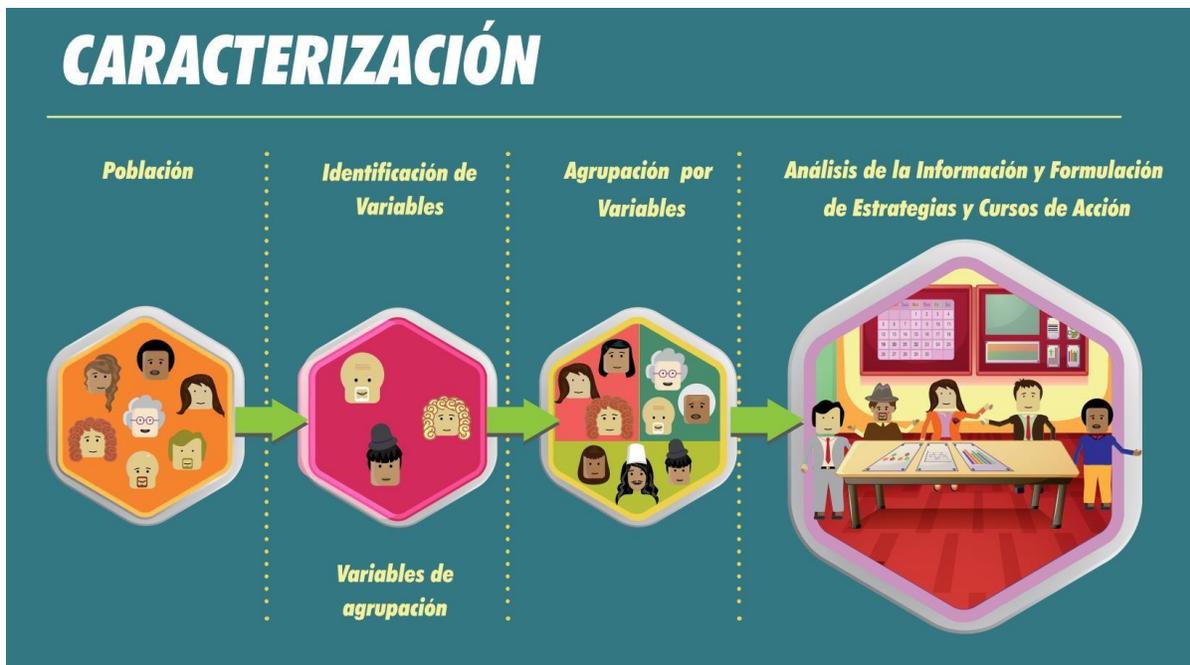


Imagen 1. Adaptación de la Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.

Fuente: Elaborada por el DNP.

1. INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

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

2. ASPECTOS GENERALES

2.1 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.

2.2 Definición

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

Servicios: Derecho de los ciudadanos a una gestión pública de calidad, empoderando a los ciudadanos para que puedan exigir a la administración pública la mejora continua de la gestión pública en su beneficio, tema que, según dicho documento, es aplicable a cualquier persona natural o jurídica que requiera relacionarse con la administración y se encuentre en el territorio del país correspondiente, o posea el derecho a hacerlo, aunque se encuentre fuera de este.

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

OPAS: Otros procedimientos administrativos.

CAT: Centros de Atención Tutorial

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Las variables pueden ser cuantitativas, cuando se expresan en números, como por ejemplo la longitud o el peso. Las variables cualitativas expresan

cualidades, por ejemplo, designar con letras las preferencias de los estudiantes por sus materias de estudio.

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

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

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

2.3 Objetivo General

Identificar y describir mediante variables 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 interés y valor en el acceso a los diferentes servicios y programas ofertados en el desarrollo de los ejes misionales de la Universidad.

2.4 Objetivos específicos

- Conocer las características geográficas, 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 tipos de vulnerabilidad que tienen los estudiantes de la modalidad presencial y distancia.
- Identificar los docentes de planta y catedráticos que hacen parte la Universidad del Tolima mediante variables sociodemográficas.
- Identificar el personal administrativo de la Universidad del Tolima mediante variables sociodemográficas.
- Identificar a los trabajadores oficiales que pertenecen a la Universidad del Tolima, mediante variables sociodemográficas.
- Determinar situaciones y necesidades, presentadas por los grupos de valor y de interés de la Universidad del Tolima, para mejorar cada uno de los trámites y servicios ofrecidos por la Institución.

- Conocer las características geográficas, demográficas y de comportamiento de los padres de familia de los estudiantes matriculados en el semestre A de 2023 de las modalidades de pregrado y posgrado de la Universidad del Tolima.

3. REQUERIMIENTOS DE LA POLÍTICA

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

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

3.1 Política de servicio al ciudadano

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

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

3.2 Participación ciudadana y rendición de cuentas

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

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

3.3 Sistema unificado de información de trámites – SUIT

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

4. NORMATIVIDAD

4.1 Leyes

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

4.2 Decretos

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

- Decreto 124 del 26 de enero de 2016
- Ley 2052 del 25 de agosto de 2020. "por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y administrativas, en Relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"

4.3 Documentos CONPES

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

5. USUARIOS(AS) BENEFICIADOS(AS)

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

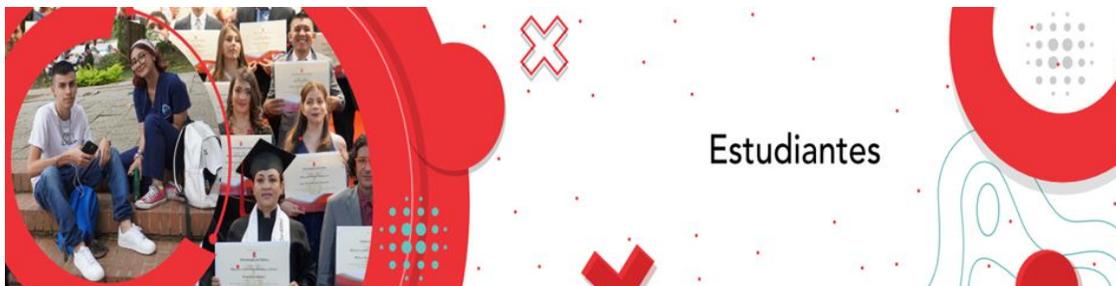


Imagen 2. Estudiantes

Fuente: Tomada de la página web de la Universidad del Tolima.

6. GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS

6.1 Grupos de valor

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

- Estudiantes

6.2 Grupos de interés

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

- Docentes de planta y catedráticos.

- Funcionarios que desarrollen actividades Administrativas y trabajadores oficiales.
- Organizaciones de Trabajadores y Empleados, considerados como sindicatos adscritos formalmente ante la Institución.
- Entidades públicas y privadas, proveedoras de productos, bienes y servicios, que estén vinculadas a la Universidad.
- Gremios de la región.
- Usuarios internos y externos que requieran un servicio o solicitud de información general y especializada.
- Padres de Familia
- Gremios

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

7. TIPO DE POBLACIÓN A CARACTERIZAR

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

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

8. VARIABLES USADAS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR

8.1 Estudiantes

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

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

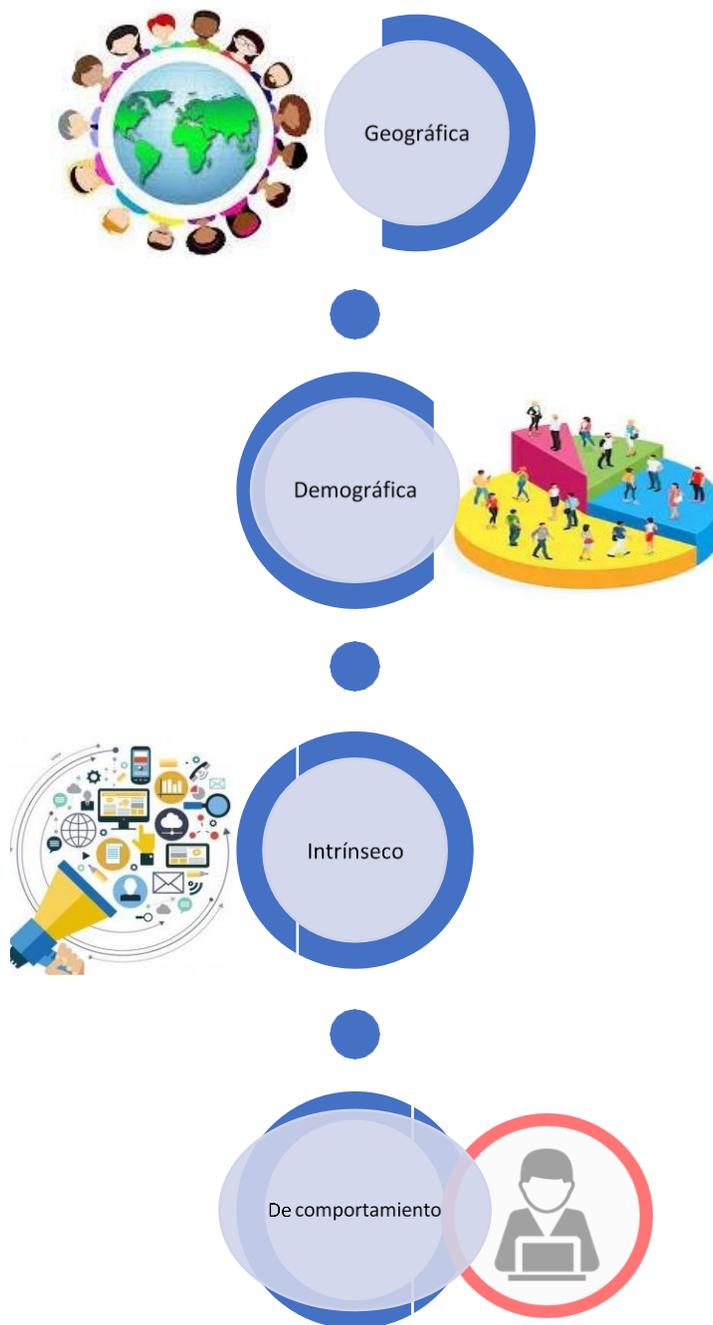
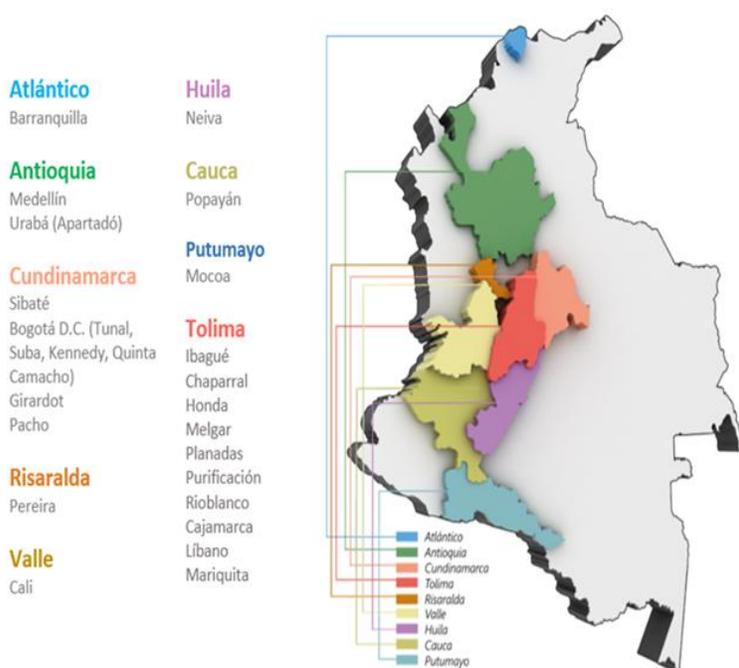


Imagen 3. Variables de Caracterización en grupos de valor, Estudiantes.

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano Universidad del Tolima

8.1.1 Geográfica.

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



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

25 Centros de Atención Tutorial en todo el País

6 Centros Rurales de Gestión del Conocimiento

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

Fuente: Universidad del Tolima

8.1.2 Demográfica.

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

- **Edad:** Califica los usuarios por rangos de edad e indica quienes están generando mayores y menores requerimientos a la Universidad.
- **Género:** El género se refiere no solo a las relaciones y desigualdades entre hombres y mujeres sino también a los intragenero.
- **Programa:** Agrupa a los usuarios según el programa académico en curso o al que estén aspirando a ingresar.
- **Estrato socioeconómico:** Se ajusta de acuerdo a las condiciones económicas usuario, lo cual permite generar alternativas de ingreso y permanencia para quienes cuenten con escasos recursos.
- **Modalidad de estudio:** Distingue estudiantes que hacen parte de presencial y distancia.
- **Sedes académicas:** Hace parte de la modalidad distancia, y depende de los lugares donde la universidad tenga infraestructura diferente a la sede central.



Imagen 5. Datos para las variables demográficas en grupo de valor, Estudiantes.

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano Universidad del Tolima

8.1.3 Intrínseco.

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

8.1.4 De comportamiento

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

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

9.VARIABLES USADAS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

Llevar a cabo una caracterización implica el reconocimiento de la población objeto de estudio, e identificar variables de interés para sistematizarla, agruparlas y analizarlas. En este sentido, las variables deben ser precisas y puntuales, que permitan identificar fortalezas y debilidades para el diseño de estrategias de mejora.

9.1. Usuarios

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

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

- Permite identificar las tipologías de usuarios a fin de medir y evaluar los servicios que ofrece la Universidad.
- Permite identificar las acciones de mejora necesarias, para ofrecer a través de nuestra gestión respuesta a los requerimientos y necesidades de los usuarios de manera satisfactoria.
- Permite a la Universidad recibir la retroalimentación esperada y lograr la participación activa de la ciudadanía, en sus actividades misionales y desde luego conseguir la satisfacción de la ciudadanía.

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

Se recolecta la siguiente información sobre diferentes aspectos a evaluar como: Servicio, Talento Humano e infraestructura, para seleccionar variables de interés:

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

Servicio:

.

- Atención oportuna
- Claridad en la información y orientación que requiere

- Calidad de la información en relación con su requerimiento e inquietud
- Actitud para orientar

Talento humano

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

Infraestructura

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

9.2 Docentes de planta y catedráticos

La universidad del Tolima como función principal busca formar y capacitar profesionales que se desenvuelvan satisfactoriamente en el campo laboral. Por esta razón, el personal docente debe contar con experiencia y preparación intelectual y profesional que satisfaga la exigencia académica de los estudiantes.

La caracterización permite conocer el nivel profesional y rango de edad, entre otras características importantes para el desempeño óptimo de las funciones de los docentes y la interacción en el aula de clase.

Se evalúan las siguientes variables:

- Edad
- Genero

- Nivel académico
- Tipo de vinculación
- Categoría

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

Se evalúan las siguientes variables:

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

9.3. 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
- Procedencia

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

9.4 Trabajadores oficiales

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

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

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

9.5 Graduados(as)

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

Se evalúan las siguientes variables:

- Genero.
- Edad

- Actividad laboral
- Sector de la economía en el cual se desempeña
- Considera que ser graduado de la Universidad le ha contribuido con oportunidades laborales
- Cual posgrado le interesaría realizar
- Considera importante estudiar un segundo idioma
- Cuál idioma le interesaría estudiar
- Que canal ha utilizado para comunicarse con la Universidad
- Considera que ha sido bien atendido

9.6 Sindicatos

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

Entre los sindicatos de la Universidad se encuentran:

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

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

- Género
- Edad
- Estrato socioeconómico
- Indique a cuál sindicato pertenece
- Cuenta con los recursos físicos necesarios para desarrollar su labor
- La Universidad del Tolima le ha suministrado recursos para cumplir satisfactoriamente con sus actividades laborales
- Cuando se comunica con la universidad que canal utiliza
- Considera que ha sido bien atendido

9.7 Proveedores

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

Algunos proveedores de bienes y servicios:

- Mas Campo Biotecnología Animal S.A.S.
- El Espectador
- Universidad Nacional de Colombia
- Combustibles y Lubricantes del Norte
- Discolmedica
- Alcala Arquitectura y Comunicaciones S.A.S
- Infinity Medical S.A.S

- Walter Velasco S.A.S
- Profesionales Ginecológicos S.A.S
- Servicios Especiales Sol de la Variante
- Laboratorios petroleros y Biológicos de Colombia
- Artesco S.A
- Chemical Laboratory S.A.S
- Inversiones Ecos Limitada
- Anascol S.A.S
- Referencistas S.A.S
- D&Y Distribuciones Moleculares S.A.S
- Integradores de Proyectos Audiovisuales S.A.S
- Jhon Carlos Rincón Agredo
- El Olfato
- Casa Científica Blanco y Compañía S.A.S
- Pulcor S.A.S
- Icontec
- Blamis.co
- Nanometrix S.A.S
- Polco S.A.S

Se evalúan las siguientes variables:

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

9.8 Padres de familia

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

- Opinión sobre si influyo en que su hijo se inscribiera en la Universidad
- Por qué considera que la Universidad del Tolima es una buena opción
- Cuantas personas conforman el grupo familiar
- Zona en la que reside
- Qué canales utiliza para comunicarse con la Universidad del Tolima
- Considera que ha sido bien atendido

9.9 Gremios

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

- Distribución por cobertura del gremio.
- Principal fuente de recursos.
- Profesionales por áreas de conocimiento que vincula al gremio.
- Vinculo del gremio o empresa con la Universidad del Tolima
- Opinión sobre cómo debe contribuir la Universidad del Tolima al desarrollo económico de la región
- Medio por el cual se entera de la información institucional
- Canal de Atención utilizado para comunicarse con la Universidad del Tolima

10. CARACTERÍSTICAS Y MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

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

Como fuente de insumo principal para este ejercicio se utilizó la información contenida en el Formato de Registro "Hoja de Vida de Estudiante", "Hoja de vida de Administrativos", bases de datos y encuestas, además la información contenida en las herramientas y canales de atención que a la fecha existen en la Institución y suministradas por las oficinas y dependencias responsables de estos procesos al interior de la Universidad como: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico para el caso de los estudiantes y de la Dirección de Gestión del Talento Humano para el caso de: docentes, funcionarios administrativos y trabajadores oficiales.

Para los demás grupos de valor se les consulto directamente mediante encuestas que fueron remitidas por el correo institucional de la Oficina de Atención a la Ciudadanía.

Luego de recolectada la información se consolida los datos estadísticos para la elaboración de las respectivas tablas y gráficas para el respectivo análisis estadístico descriptivo.

10.1 Canales de Atención

CANALES DE ATENCIÓN



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

Fuente: Oficina de atención al ciudadano

11 AUTOMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

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

12. RESULTADOS

12.1 Grupos de valor

12.1.1 Aspirantes.

Aspirantes para el semestre A-2023, modalidades presenciales y a distancia (pregrado).

A continuación, se presentará información suministrada por la Dirección de Admisiones Registro y Control Académico, la cual contiene datos de pregrado y posgrado para aspirantes inscritos y estudiantes matriculados(as) en el semestre A-2023 en las modalidades de presencial y a distancia, de manera que se presentarán gráficas con la información y otras variables que se analizaron y una encuesta que se aplicó a aspirantes inscritos.

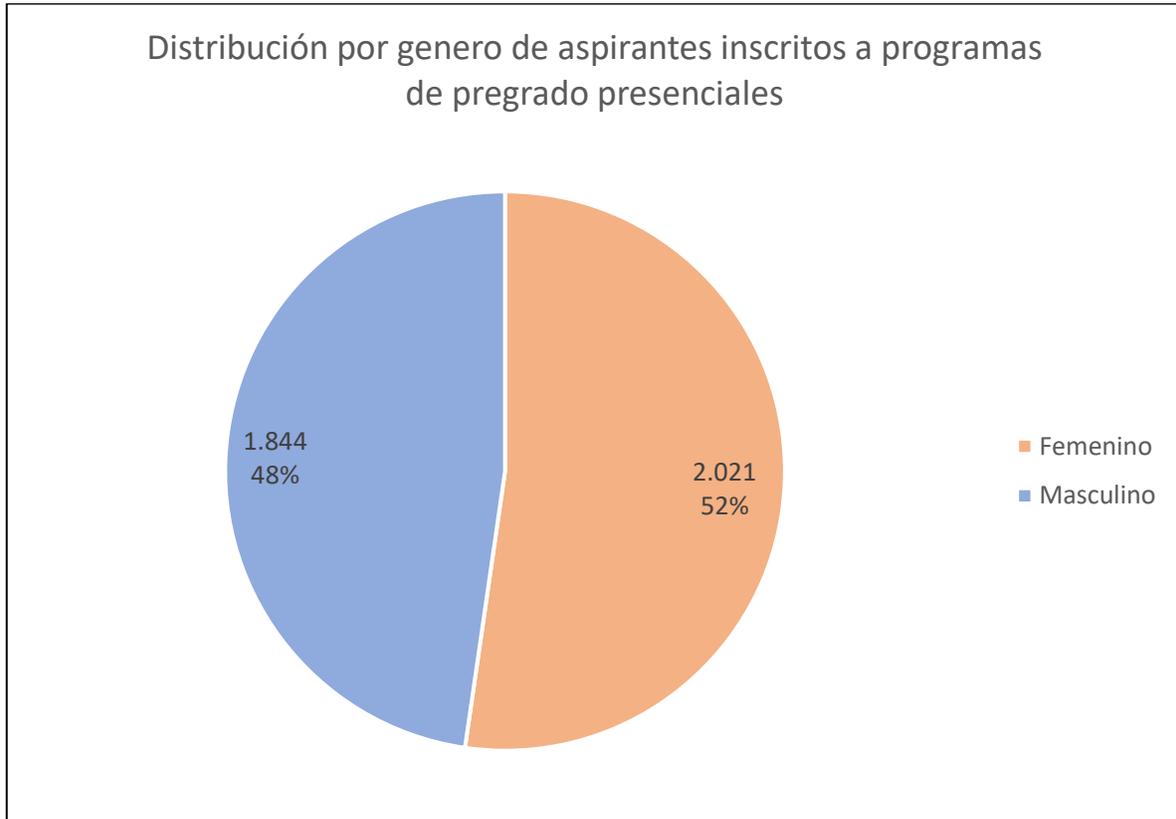
Grafica 1. Distribución por programas de aspirantes inscritos a programas de pregrado presencial



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Para el semestre A-2023 se registraron 3.865 aspirantes a programas de pregrado en la modalidad presencial. Según como puede observarse en la gráfica 1, las cinco carreras más demandadas fueron Medicina (11% de todos los aspirantes), Licenciatura en Lenguas Extranjeras con énfasis en Ingles (8%), Medicina Veterinaria y Zootecnia (7%), Enfermería (7%) y Licenciatura en Educación Física Recreación y Deportes (6% de todos los aspirantes).

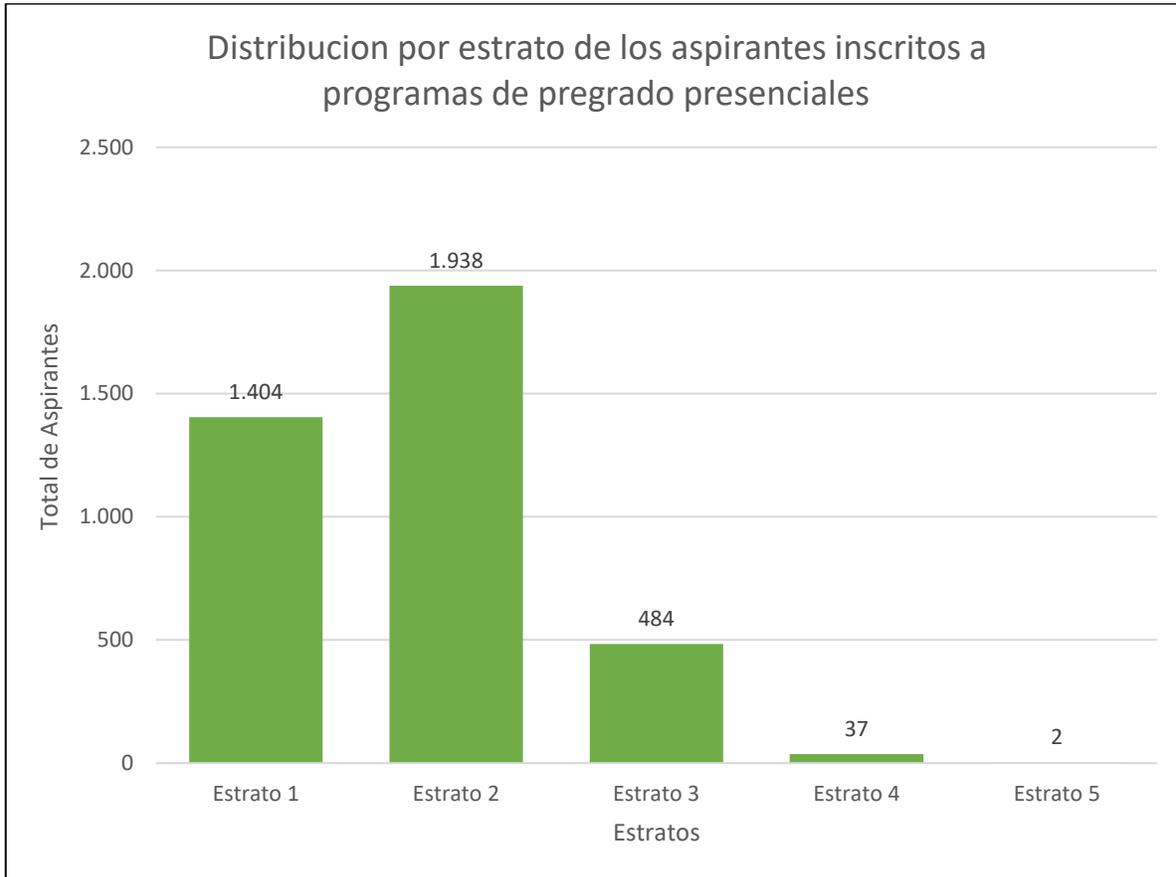
Grafica 2. Distribución por genero de aspirantes inscritos a programas de pregrado presenciales



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Entre los aspirantes a programas presenciales de pregrado se registró un leve mayor porcentaje de mujeres 52% frente a 48% de hombres (ver gráfica 2).

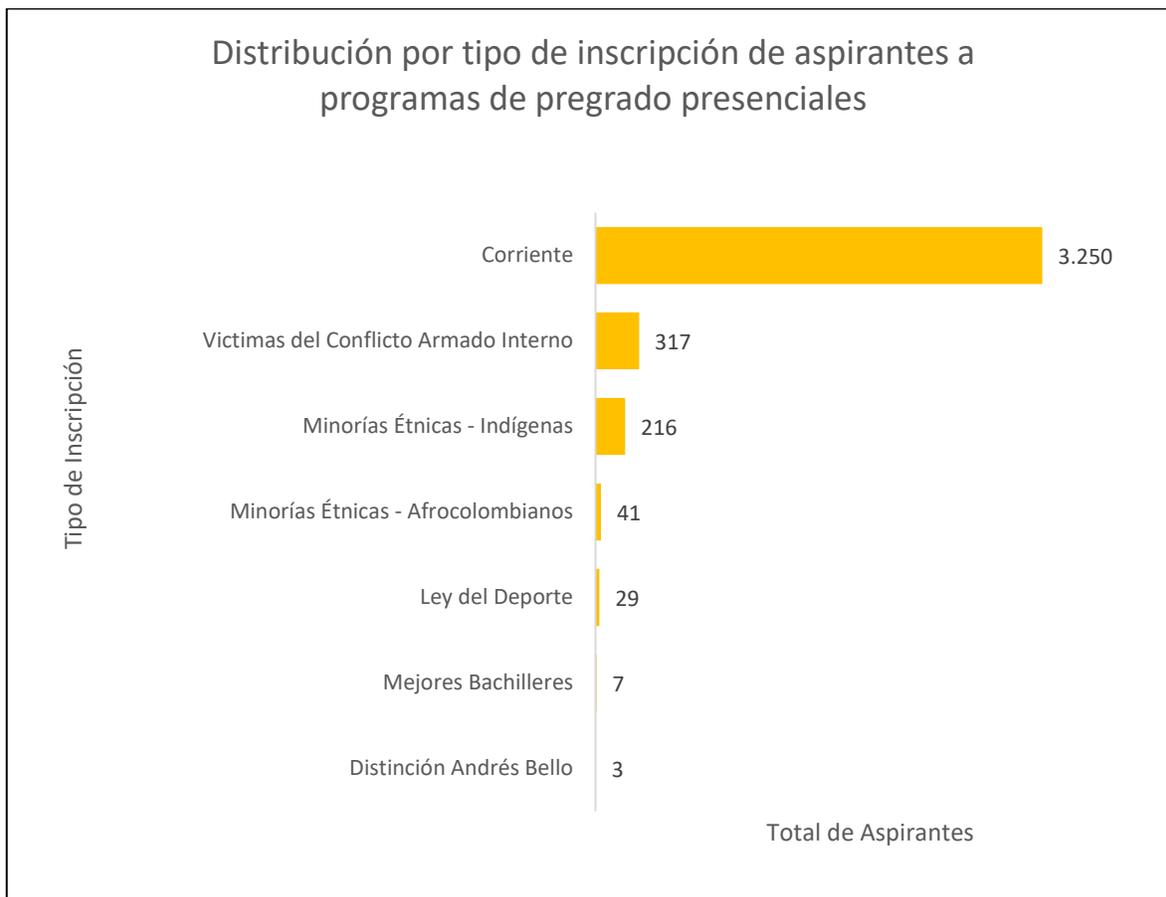
Grafica 3. Distribución por estrato de aspirantes inscritos a programas de pregrado presenciales



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Por su parte, en cuanto a los niveles socioeconómicos (ver gráfica 3), el 86% de los aspirantes residen en estratos 1 y 2, concentrando el estrato 2 el 50% (1.938 aspirantes en total).

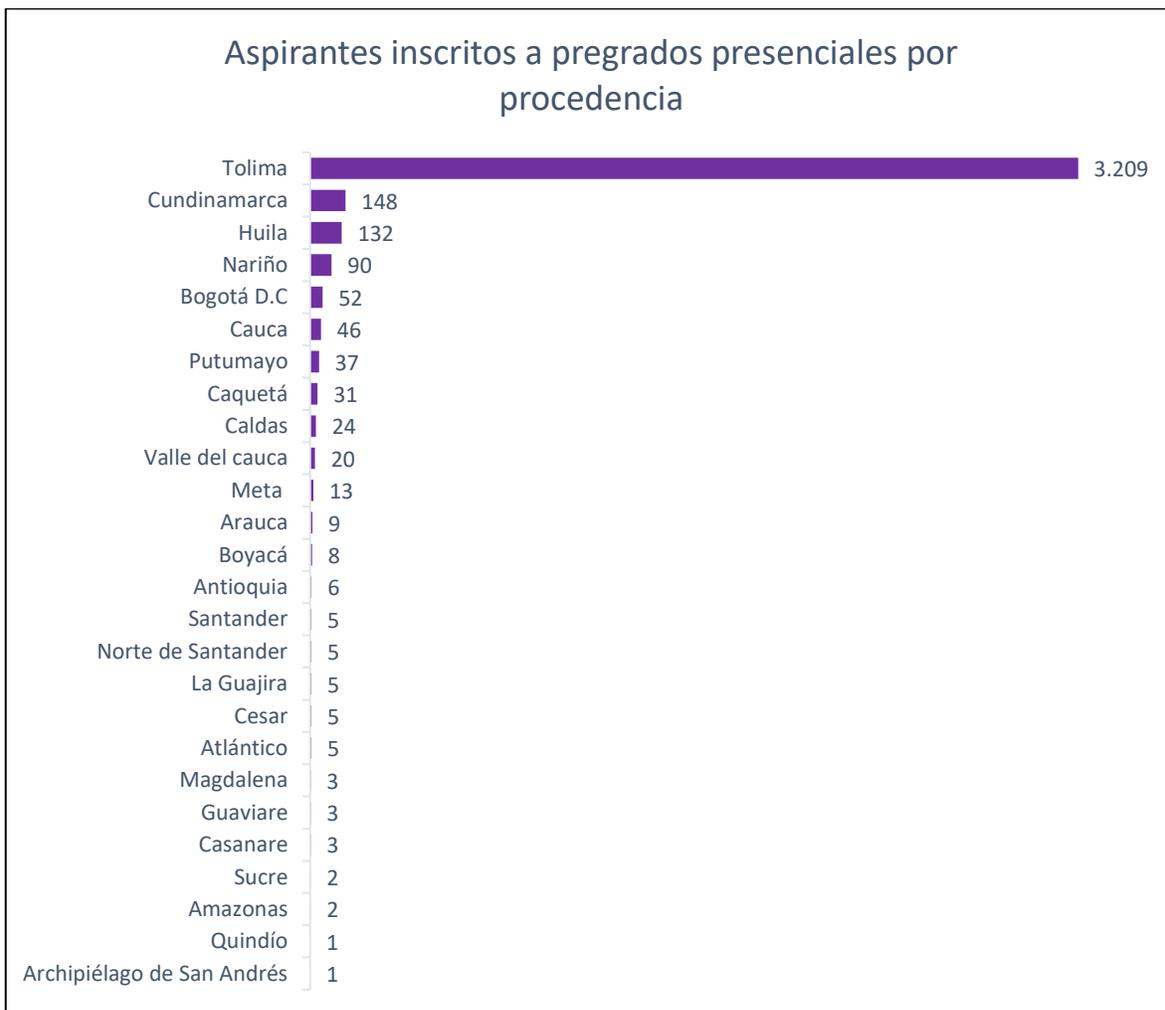
Grafica 4. Distribución por tipo de inscripción de aspirantes inscritos a programas de pregrado presenciales



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Para el semestre A-2023, el 84% de los aspirantes a programas presenciales realizaron la inscripción en modalidad corriente (3.250 aspirantes en total), mientras sólo un 8% de las inscripciones correspondieron a personas identificadas como víctimas del conflicto armado (317 personas). Un 7% se identificaron como pertenecientes a minorías étnicas: 6% de indígenas (216 aspirantes) y 1% afrocolombianos (41 personas). Sólo se observaron 10 inscripciones con las distinciones de mejores bachilleres o con Andrés Bello.

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

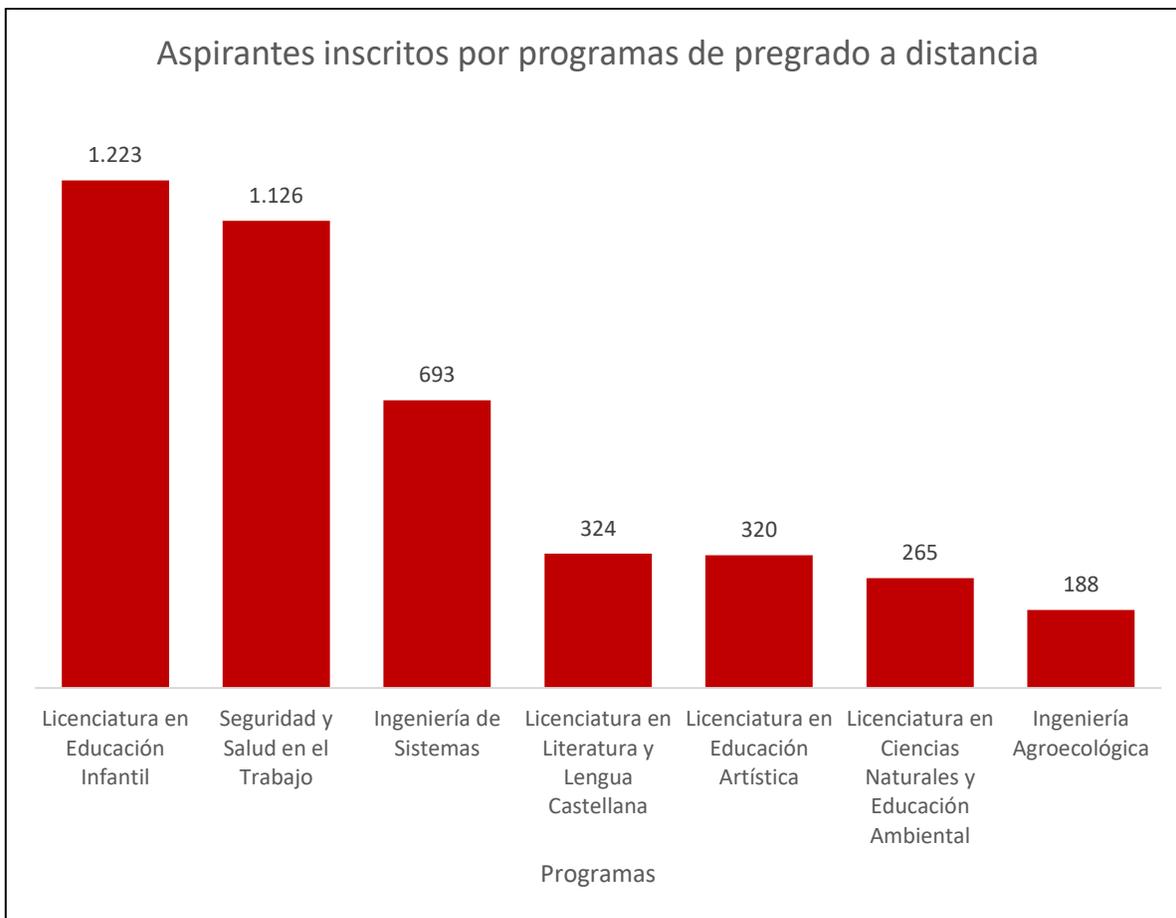


Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

De acuerdo con la información representada en la gráfica 5, en el semestre A-2023 se registraron 3.209 aspirantes a programas de pregrado presenciales, que son residentes en el departamento del Tolima (83% de todos los aspirantes) y 656 de otros departamentos. Entre los departamentos de mayor prevalencia se observaron algunos limítrofes con el Tolima, entre otros: Cundinamarca (148 aspirantes), Huila (132), Nariño (90) y la capital del país, Bogotá D.C (52).

Para el semestre A-2023 se registraron 4.139 aspirantes a programas de pregrado en la modalidad a distancia. Según como puede observarse en la gráfica 6, los tres programas de mayor cantidad de inscritos fueron: Licenciatura en Educación Infantil (con 1.223 aspirantes correspondientes al 30% de todos los inscritos), Seguridad y Salud en el Trabajo (1.126 personas que representan el 27% de los aspirantes) e Ingeniería de Sistemas (693 aspirantes que en proporción corresponden al 17% del total de inscritos).

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

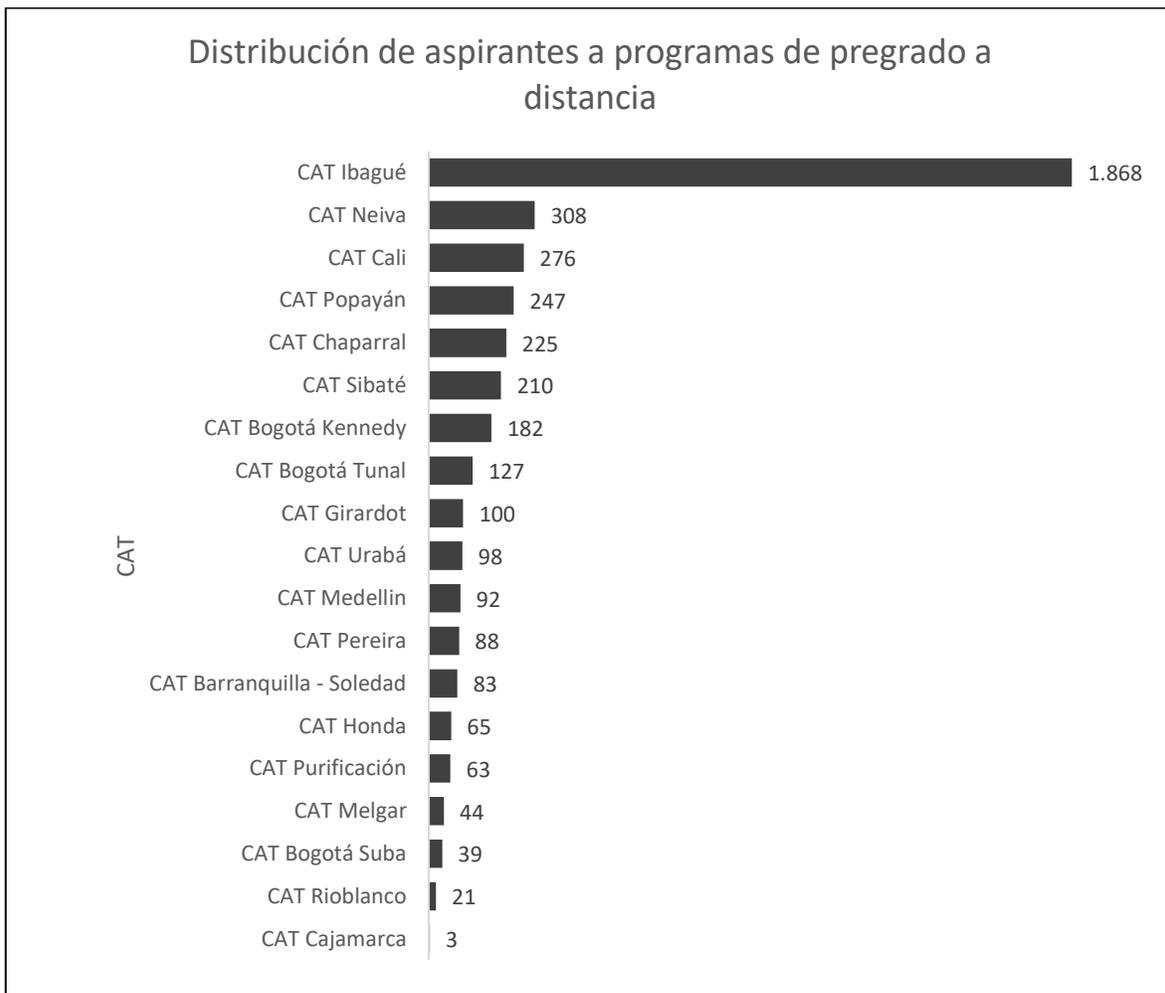


Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Para el semestre A-2023 se registraron 4.139 aspirantes a programas de pregrado en la modalidad a distancia. Según como puede observarse en la gráfica 6, los tres

programas de mayor cantidad de inscritos fueron: Licenciatura en Educación Infantil (con 1.223 aspirantes correspondientes al 30% de todos los inscritos), Seguridad y Salud en el Trabajo (1.126 personas que representan el 27% de los aspirantes) e Ingeniería de Sistemas (693 aspirantes que en proporción corresponden al 17% del total de inscritos).

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

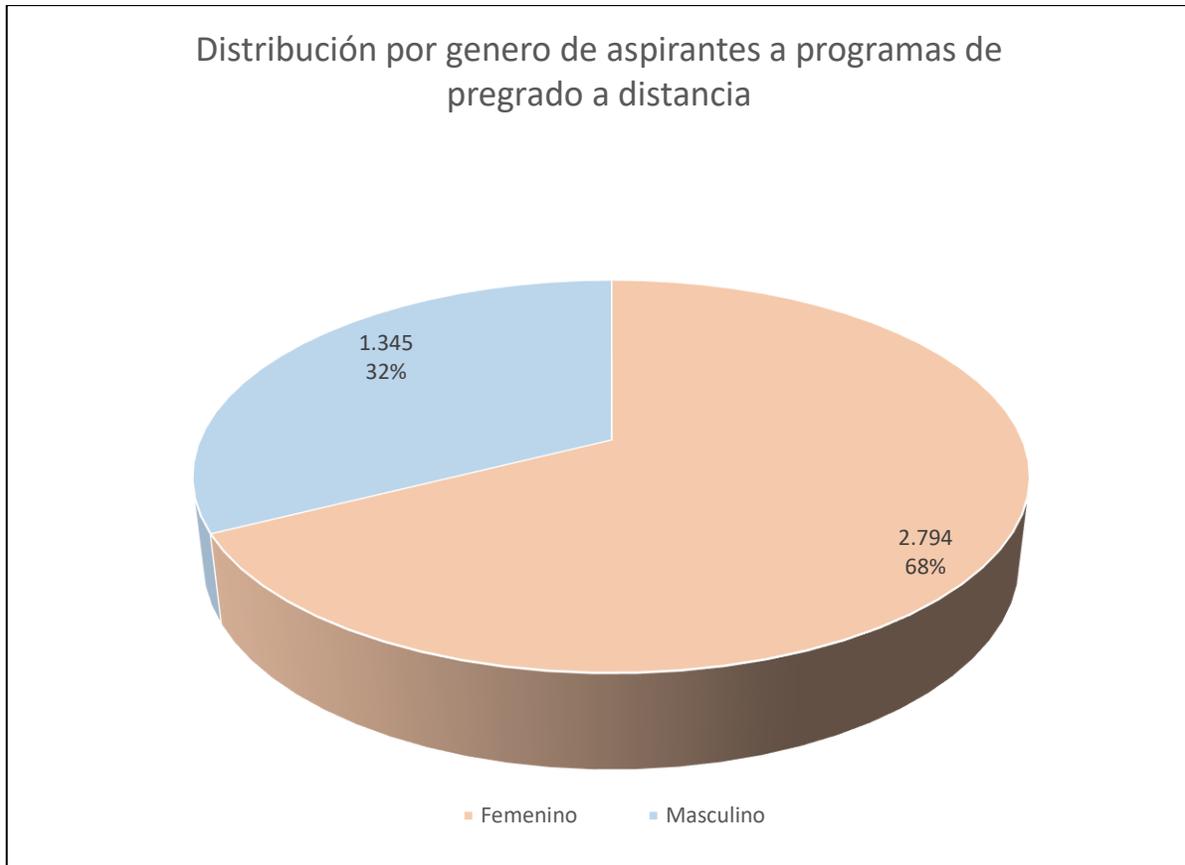


Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Al analizar los inscritos a los programas de pregrado a distancia en el semestre A-2023 por sedes de la universidad (ver gráfica 7), se observa que 1.868 aspirantes se inscribieron al CAT Ibagué, representando el 45% del total de aspirantes. Los

CAT de Neiva, Cali y Popayán correspondieron a otro 20% de los aspirantes (831 inscritos en total), y en contraste, los CAT con menores cantidades de aspirantes fueron CAT Cajamarca, CAT Rioblanco y CAT Bogotá Suba.

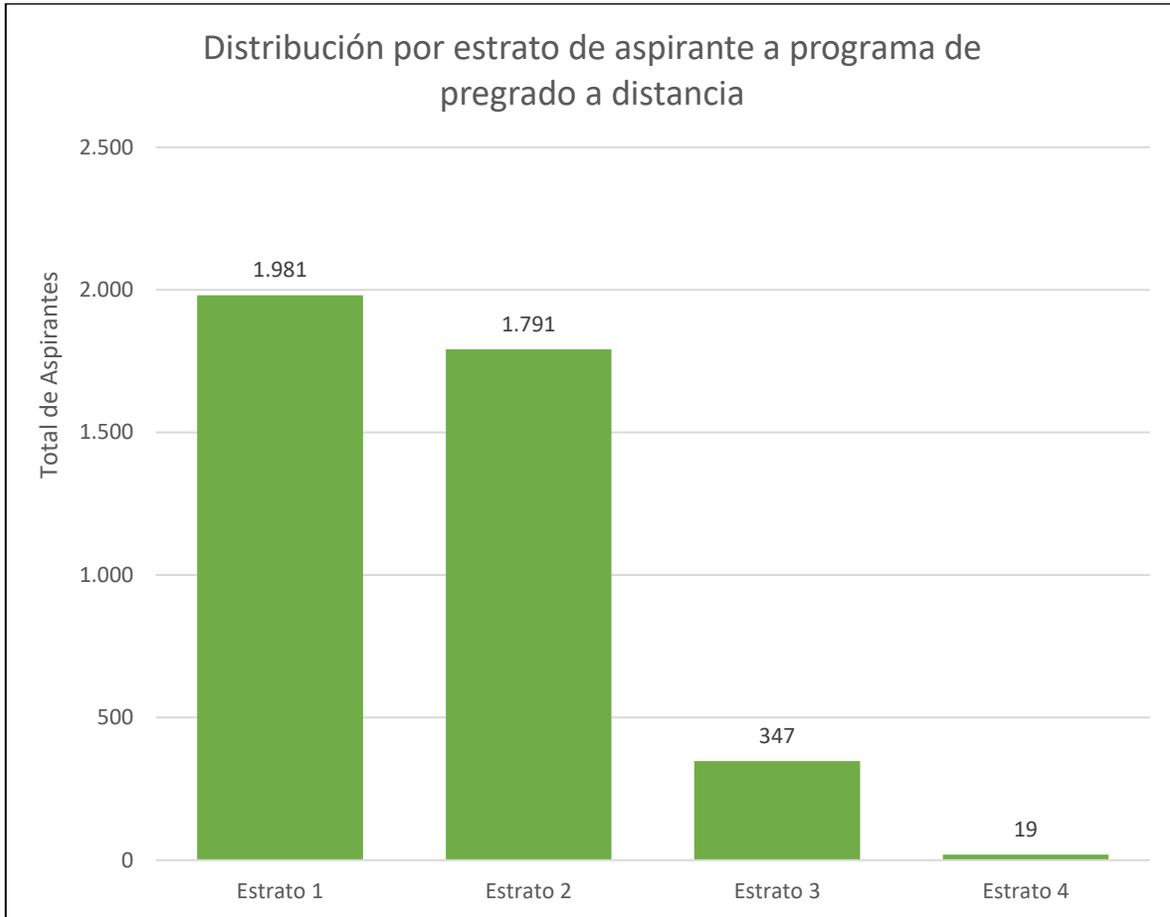
Grafica 8. Distribución por genero de aspirantes inscritos a programas de pregrado a distancia



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Por género (ver gráfica 8), en el semestre A-2023 se observó una considerable diferencia entre mujeres y hombres inscritos a los programas de pregrado a distancia, dado que las mujeres representaron el 68% de todos los aspirantes, representando más del doble de los hombres inscritos.

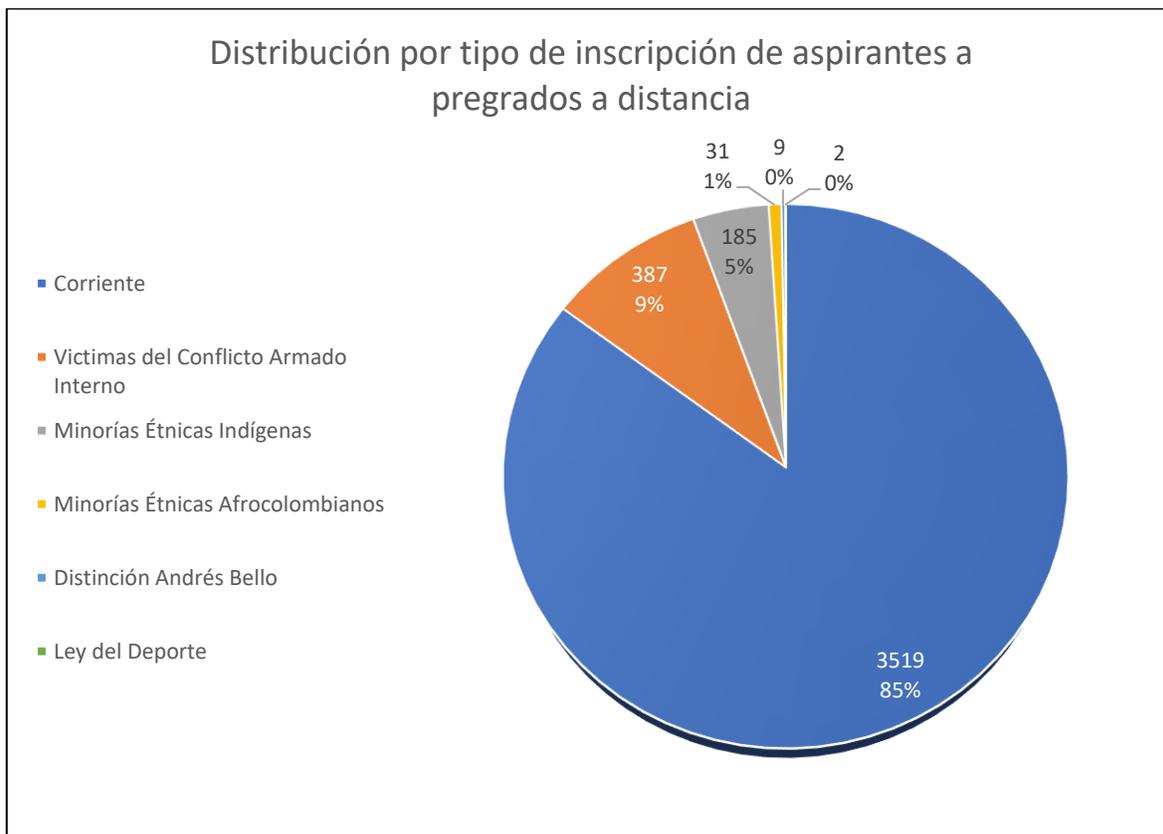
Grafica 9. Distribución por estrato de aspirantes inscritos a programas de pregrado a distancia



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

En los programas de pregrado a distancia, similar a lo que ocurrió entre los programas de pregrado presenciales, en el semestre A-2023 las inscripciones provenientes de personas de los estratos 1 y 2 fueron las de mayor prevalencia. Se observaron 1.981 inscritos del estrato 1 (que corresponden al 48% de los aspirantes), 1.791 del estrato 2 (43% del total) y sólo 367 personas de los estratos 3, 4 y 5.

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



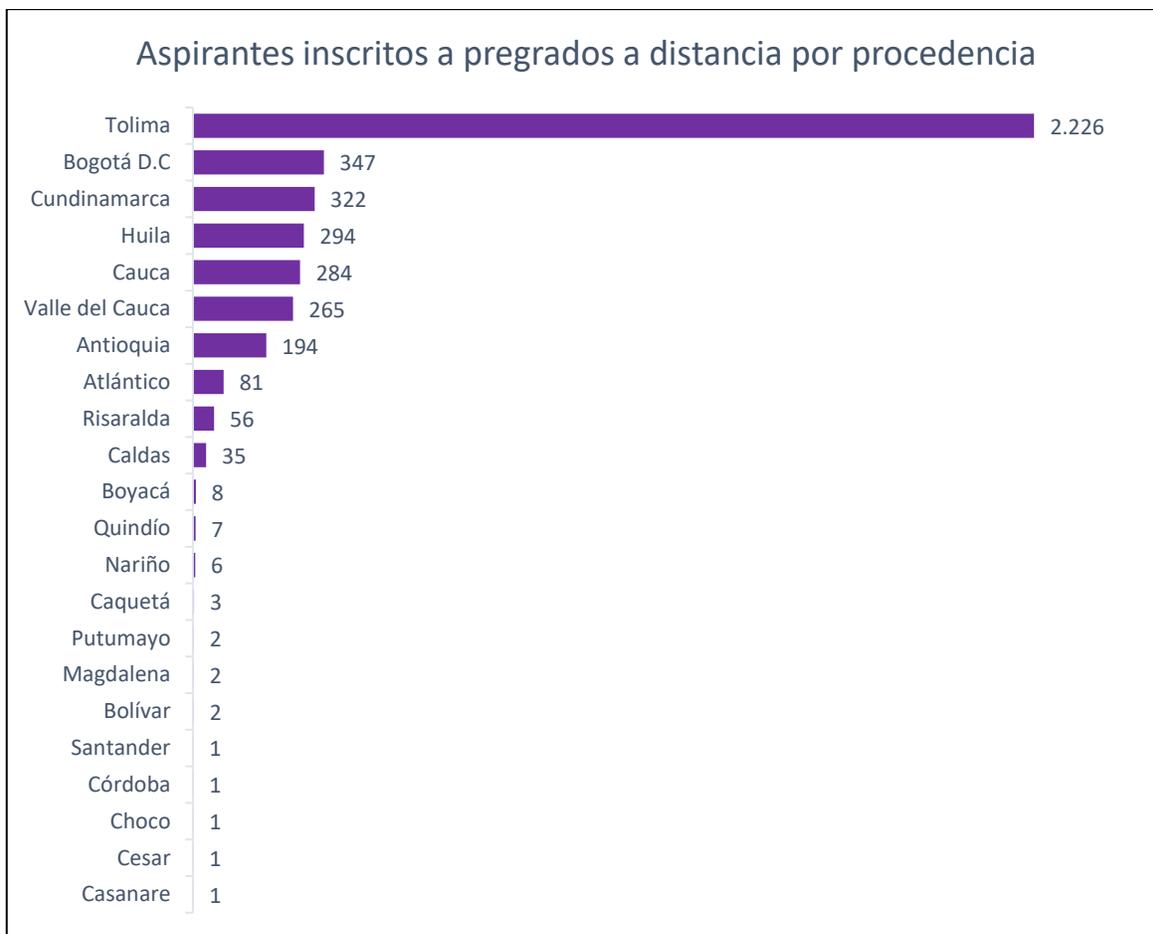
Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Para el semestre A-2023, el 85% de los aspirantes a programas de pregrado a distancia realizaron la inscripción en modalidad corriente (3.519 aspirantes en total), mientras sólo un 9% de las inscripciones correspondieron a personas identificadas como víctimas del conflicto armado (387 personas). Un 5% se identificaron como pertenecientes a minorías étnicas: 4% de indígenas (185 aspirantes) y 1% afrocolombianos (31 personas). Sólo se observaron 11 inscripciones con las distinciones de mejores bachilleres o con Andrés Bello.

De acuerdo con la información representada en la gráfica 11, entre los programas de pregrado a distancia y específicamente en el semestre A-2023, se registraron 2.226 aspirantes residentes en el departamento del Tolima (83% de todos los aspirantes) y 1.913 personas de otros departamentos. Entre los departamentos de

mayor prevalencia se observaron los limítrofes con el Tolima: Bogotá DC (347 inscritos), Cundinamarca (322 aspirantes), Huila (294), Cauca (284), Valle del Cauca (265), entre otros.

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



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

De acuerdo con la información representada en la gráfica 11, entre los programas de pregrado a distancia y específicamente en el semestre A-2023, se registraron 2.226 aspirantes residentes en el departamento del Tolima (83% de todos los aspirantes) y 1.913 personas de otros departamentos. Entre los departamentos de mayor prevalencia se observaron los limítrofes con el Tolima: Bogotá DC (347

inscritos), Cundinamarca (322 aspirantes), Huila (294), Cauca (284), Valle del Cauca (265), entre otros.

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

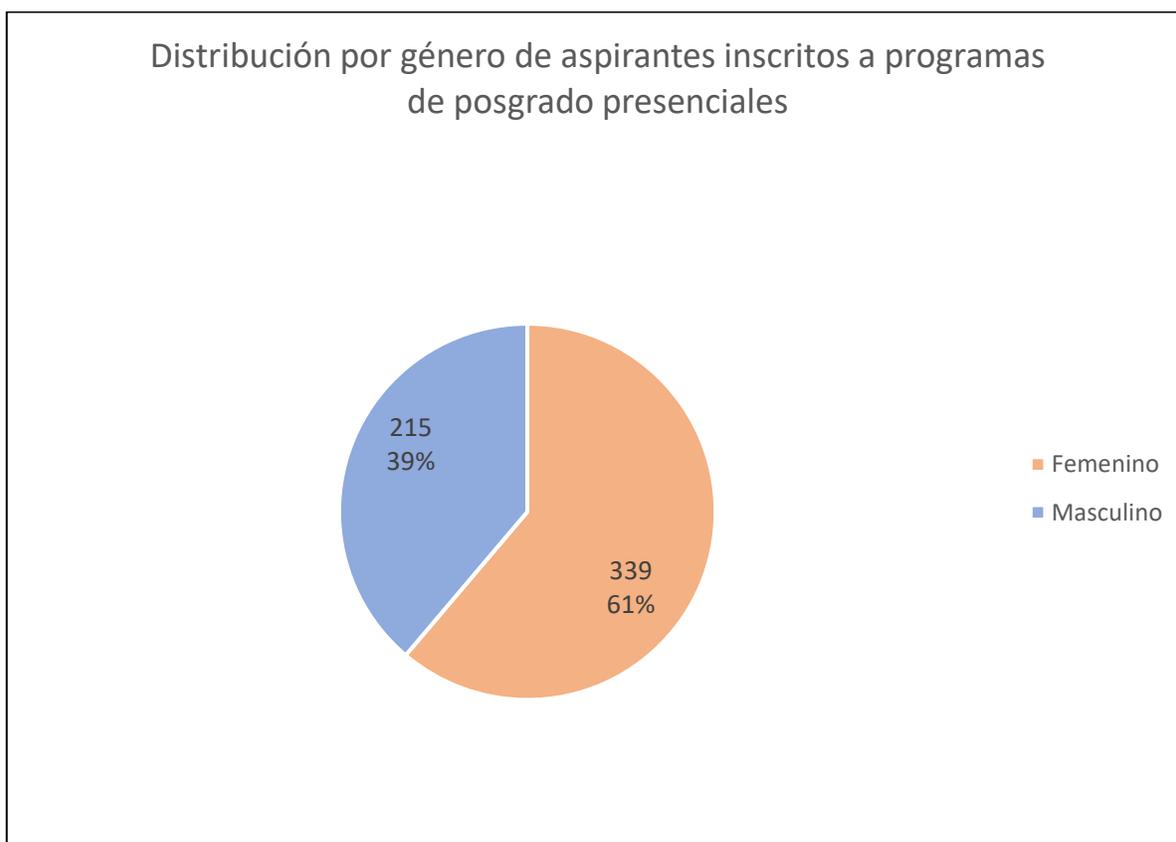


Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Para el semestre A-2023 se registraron 555 aspirantes a programas de posgrado en la modalidad presencial. Según como puede observarse en la gráfica 12, los cuatro programas más demandados fueron: Especialización en Derecho Administrativo (87 inscritos que representan el 168% de todos los aspirantes), Especialización en Epidemiología (61 personas que representan el 11% de los aspirantes a programas de postgrado presenciales), Especialización en Gerencia del Talento Humano y Desarrollo Organizacional (10%) y Especialización en

Derechos Humanos y Competencias Ciudadanas (8%). Por su parte, el programa de maestría más demandado fue la Maestría en Administración registrando 45 aspirantes y en contraste, los tres programas con menor cantidad de inscritos fueron el Doctorado en Ciencias Biológicas, la Maestría en Matemáticas y la Maestría en Desarrollo Rural.

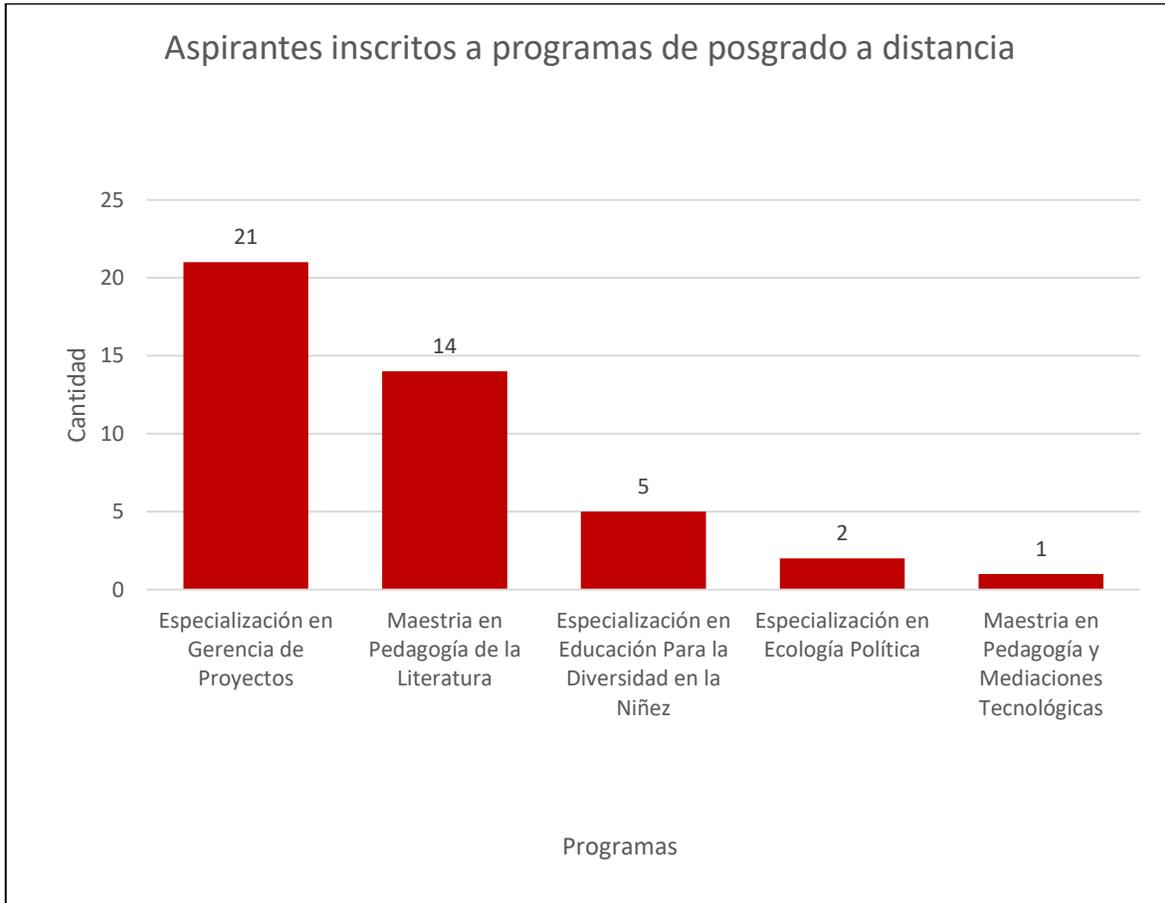
Grafica 13. Distribución por genero de aspirantes inscritos a programas de posgrado presencial



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Entre los 555 aspirantes a programas de posgrado en la modalidad presencial en el periodo académico A-2023, se registró un 61% de aspirantes mujeres en comparación a un 39% de inscritos de sexo masculino (ver gráfica 13).

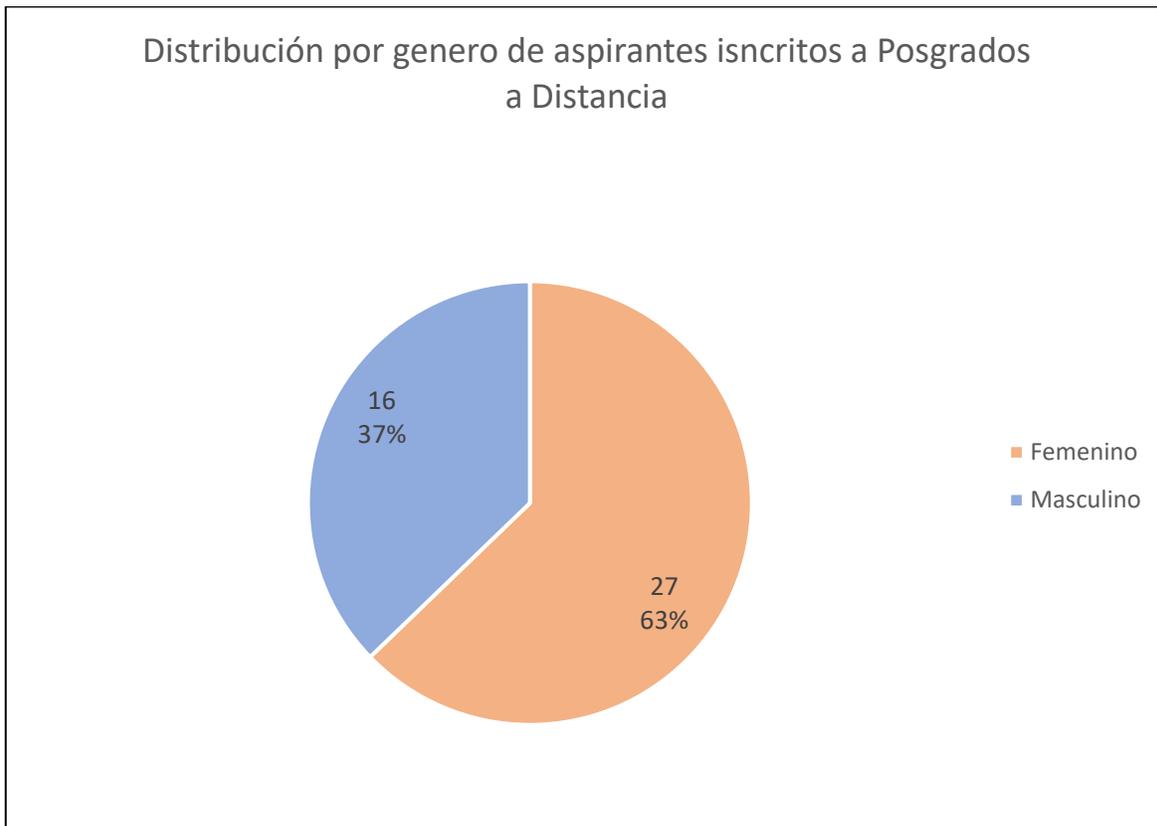
Grafica 14. Distribución por programa de aspirantes inscritos a programas de posgrado a distancia



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Las inscripciones realizadas a los programas de postgrado a distancia en el semestre A-2023 totalizaron 43 personas (ver gráfica 14), entre las cuales 21 aspiraron a la Especialización en Gerencia de Proyectos, 14 a la Maestría en Pedagogía de la Literatura, 5 a la Especialización en Educación Para la Diversidad en la Niñez, 2 a la Especialización en Ecología Política y la Maestría en Pedagogía y Mediaciones Tecnológicas registró un inscrito.

Grafica 15. Distribución por genero de aspirantes inscritos a programas de posgrado a distancia



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

En cuanto a la distribución por género de los aspirantes inscritos a programas de posgrado a distancia (ver gráfica 15), en el semestre A-2023 se registraron 27 mujeres y 16 hombres, lo cual implica una distribución de 63% versus 37% al comparar el género femenino con el masculino.

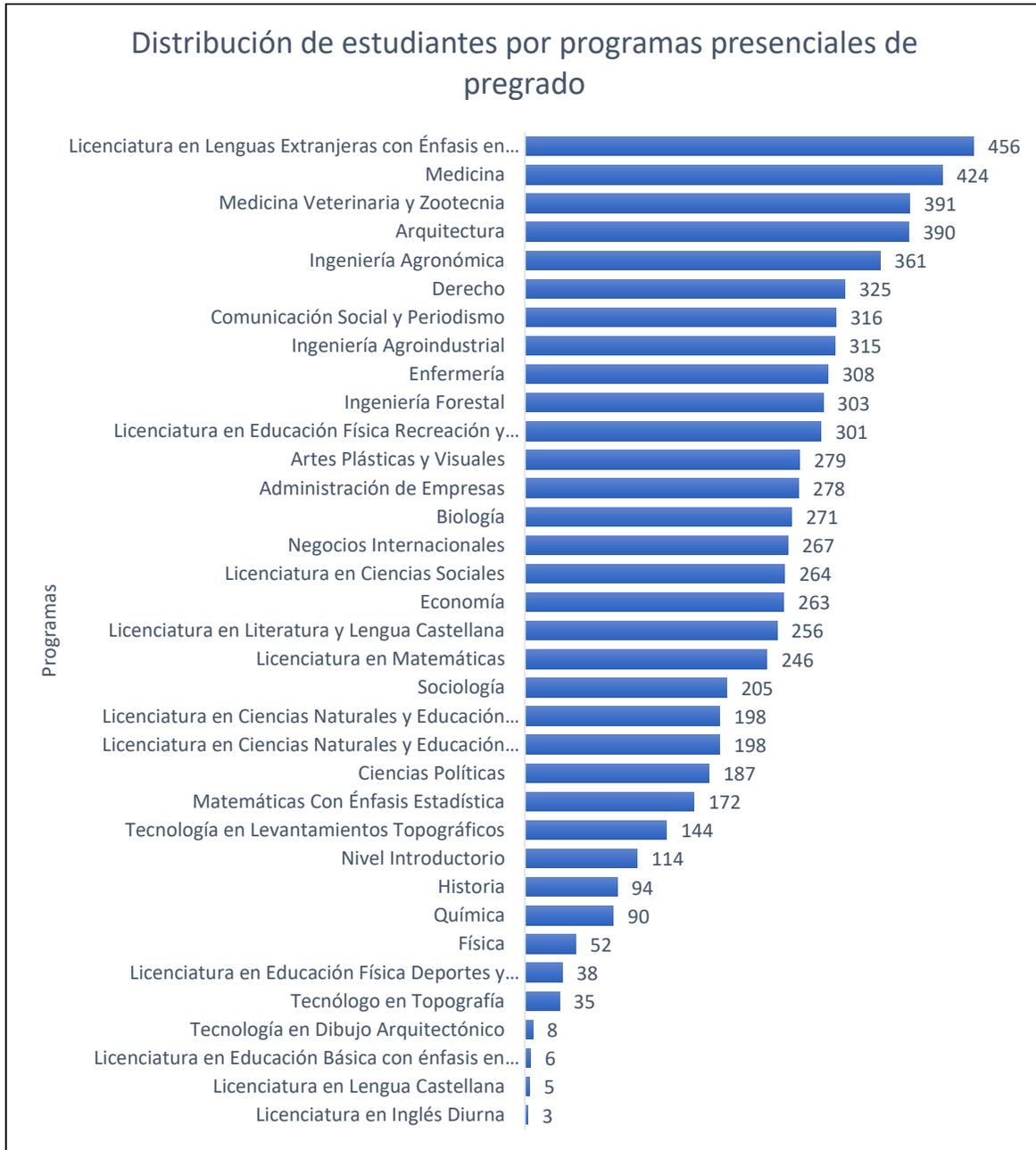
12.1.2 Estudiantes

Estudiantes matriculados(as) en el semestre A-2023, modalidad presencial (pregrado y posgrado)

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-2023. Para ello se describe información registrada en la Dirección de Admisiones Registro y Control Académico de la Universidad del Tolima.

Grafica 16. Distribución por programas de estudiantes de pregrado presencial



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

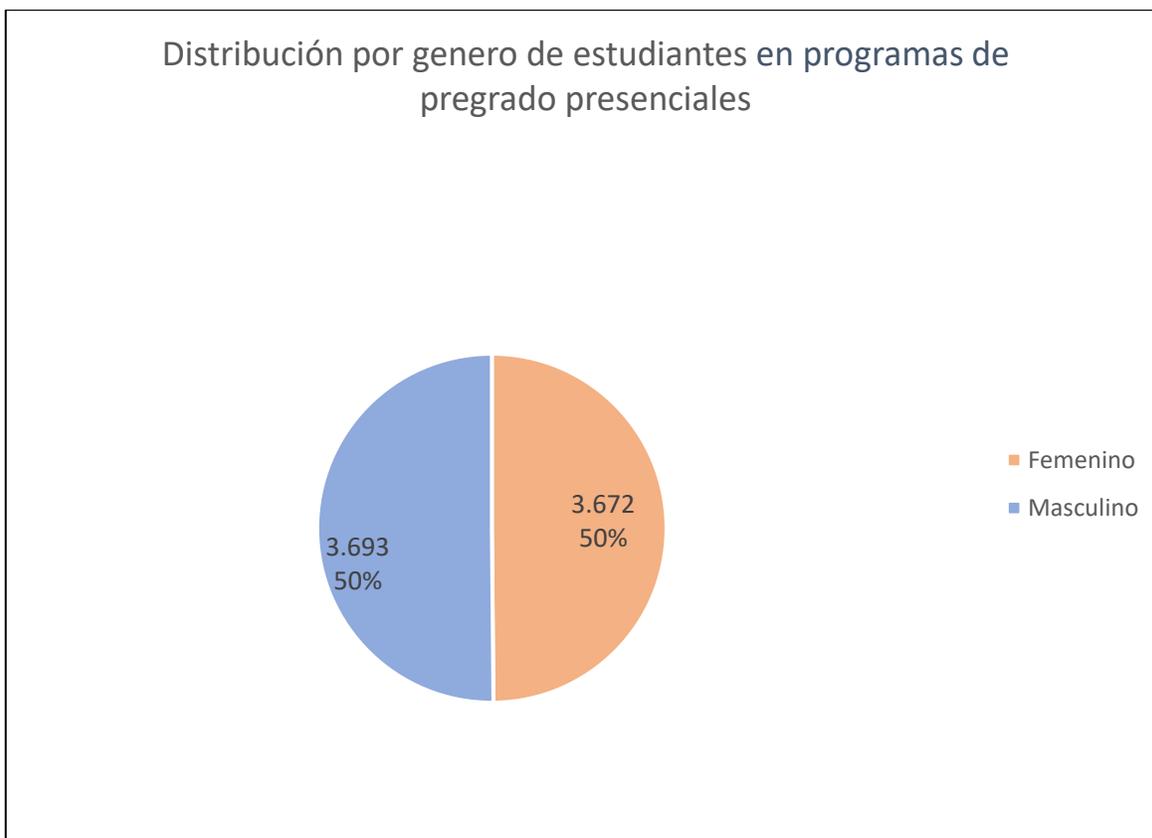
En el semestre A-2023 se matricularon 7.563 estudiantes en programas de pregrado presenciales. Según como puede observarse en la gráfica 16, los cinco programas con mayor cantidad de estudiantes matriculados fueron: Licenciatura en Lenguas Extranjeras con Énfasis en Inglés (456 estudiantes que representan el 6% de todos los estudiantes en programas de pregrado presenciales), Medicina (424 estudiantes y 5.6%), Medicina Veterinaria y Zootecnia (391 estudiantes y 5.2%), Arquitectura (390 estudiantes y 5.2%) e Ingeniería Agronómica (361 estudiantes y 4.8%).

En contraste, las cinco carreras de menor demanda para los programas ofertados de forma presencial en el semestre A-2023 fueron: Licenciatura en Inglés Diurna, Licenciatura en Lengua Castellana, Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Ciencias Naturales y Educación Ambiental, Tecnología en Dibujo Arquitectónico y Tecnólogo en Topografía, donde en conjunto sólo se totalizan 57 estudiantes matriculados.

En relación con la comparación para el mismo periodo en el año 2022 de los programas con el mayor número de estudiantes matriculados, el programa que más aumentó el número de estudiantes matriculados fue Licenciatura en Lenguas Extranjeras con Énfasis en Inglés con incremento de 115 estudiantes lo que representa un crecimiento de un 33,72% en estudiantes matriculados. Le sigue Medicina con un incremento de 11 estudiantes y porcentaje del 2,52%, el programa de Arquitectura tuvo un incremento de 11 estudiantes para un 1,82% y Medicina Veterinaria y Zootecnia que si bien mantiene un número alto de estudiantes matriculados decreció en 48 estudiantes ya que paso de 439 estudiantes matriculados 391 con un porcentaje del 10,93%.

Dentro de los programas regulares ofertados el Programa de Tecnología en Levantamientos Topográficos fue el que más descendió ya que paso de 86 estudiantes a 35 estudiantes matriculados con un decrecimiento del 59,30%

Gráfica 17. Distribución por género de estudiantes de pregrado presencial

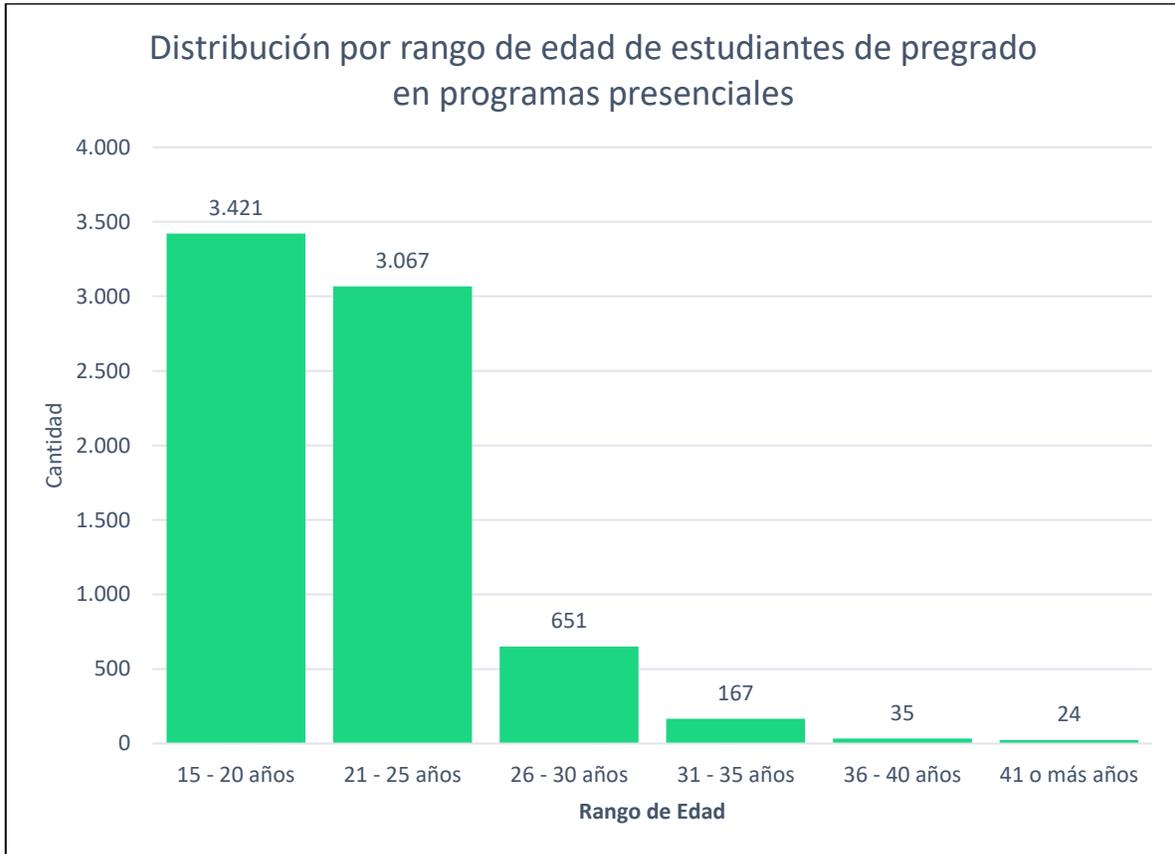


Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

De acuerdo con lo observado en la gráfica 17, en el semestre A-2023 la distribución por género en las matrículas en programas de pregrado presenciales fue igualmente distribuida entre mujeres y hombres.

En relación al género de los estudiantes matriculados para el género femenino decreció en 116 estudiantes lo que representa un 3,06% y para el género masculino disminuyó en 92 estudiantes lo cual representa un 2,43%.

Grafica 18. Distribución de estudiantes por rango de edad en programas de pregrado presenciales



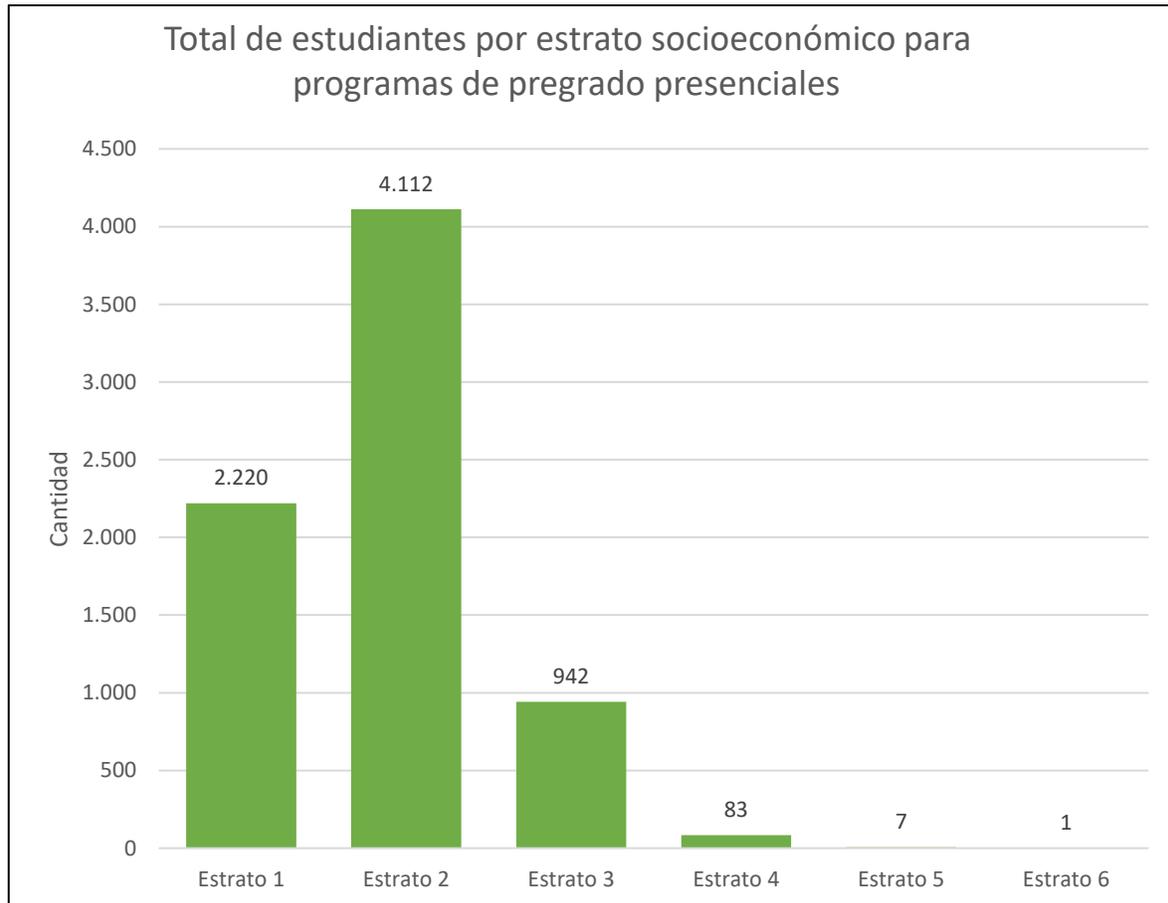
Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Al examinar las edades de los estudiantes de pregrado en programas presenciales ofertados para el semestre A-2023 (ver gráfica 18), se nota que el 88% de todos los estudiantes son menores de 25 años (6.488 estudiantes en total) y sólo 59 estudiantes son mayores de 36 años.

Comparativamente con el año 2022 el rango de edad donde se ubica el mayor número de estudiantes matriculados es de: 15 – 20 años con un incremento de 867 estudiantes lo que representa un porcentaje del 33,94%, el siguiente rango de edad por número de estudiantes matriculados es de: 21 – 25 años a pesar que se redujo con relación al año 2022 en 492 estudiantes lo que representa una reducción del

13,82% y el siguiente rango de edad en decrecer es de: 26 a 30 años con una reducción en 179 estudiantes lo que representa un 21,46%.

Grafica 19. Distribución por estrato socioeconómico de estudiantes en pregrado presencial



Fuente: Dirección de Admisiones Registro y Control Académico

Según las cifras presentadas en la gráfica 19, 4.112 estudiantes de programas de pregrado presenciales viven actualmente en estrato 2, representando el 56% de todos los estudiantes. El segundo estrato de mayor prevalencia es el 1, con 22.20 estudiantes (que representan otro 30%) y en los estratos 5 y 6 sólo se registran 8 estudiantes.

La variación por estudiantes matriculados por estrato socioeconómico con relación al año 2022 es la siguiente: El estrato 2 presento un mayor incremento con 230 estudiantes lo que representa un crecimiento del 5,29%, le sigue el estrato 3 con un incremento de 94 estudiantes lo que representa un crecimiento del 23,61% con relación al número de estudiantes matriculados en el año 2023 para este estrato. Los estratos 1 y 4 presentaron una leve reducción en estudiantes matriculados para el año 2023.

Grafica 20. Distribución por procedencia de estudiantes de pregrado presencial



Fuente: Dirección de Admisiones, Registro y Control Académico

Para terminar la descripción de cifras de los estudiantes matriculados en programas de pregrado presenciales ofertados en el semestre A-2023, es preciso indicar que

alrededor del 88% de los estudiantes proceden del departamento del Tolima (6.521 estudiantes en total según las cifras presentadas en la gráfica 20). Los tres siguientes departamentos de procedencia de mayor prevalencia son Cundinamarca, Huila y Nariño, que a total representan los orígenes de 548 estudiantes.

Por procedencia no hay variaciones significativas comparativamente de un año a otro salvo la disminución en un 2,86% de los estudiantes matriculados para programas presenciales procedentes del departamento del Tolima.

Grafica 21. Distribución por programas de estudiantes de pregrado a distancia



Fuente: Dirección de Admisiones, Registro y Control Académico

En la modalidad de educación a distancia y en el nivel pregrado, durante el semestre A-2023 se matricularon 15.818 estudiantes. En la gráfica 21 puede observarse su

distribución según los distintos programas ofertados y puede observarse cómo el 60% de los estudiantes matriculados se concentran en tres programas: Licenciatura en Pedagogía Infantil (3.872 estudiantes que representan el 24%), Seguridad y Salud en el Trabajo (3.248 estudiantes que concentran el 21%) y Administración Financiera (otro 15% de estudiantes y a total son 2.343).

En relación a los estudiantes matriculados a programas de pregrado a distancia la comparación con el año 2022 presenta que el programa con mayor incremento en el número de estudiantes es Licenciatura en Educación Infantil con un incremento de 885 estudiantes lo que representa un porcentaje del 29,62%, seguido por Ingeniería de Sistemas con un incremento de 156 estudiantes y un incremento del porcentaje del 38,14% y el programa de Licenciatura en Literatura en Lengua Castellana con un incremento de 169 estudiantes y un porcentaje 14%.

En relación a los programas que decrecieron en el número de estudiantes con referencia al año 2022, se ubica en primer lugar Administración Financiera con una reducción de 834 estudiantes y un porcentaje de 26,25% seguido de Tecnología en Regencia en Farmacia con una reducción en estudiantes matriculados de 643 y un porcentaje del 36,67%.

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

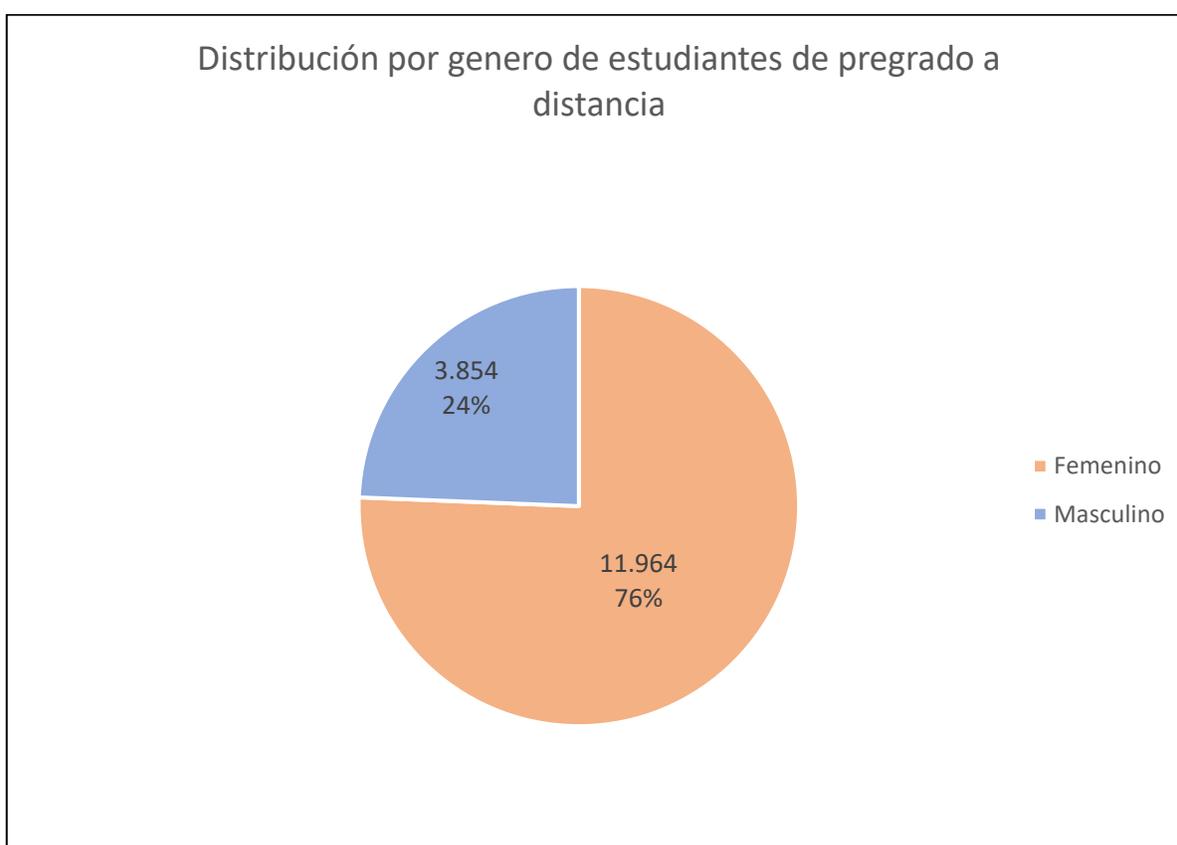


Fuente: Dirección de Admisiones, Registro y Control Académico

La distribución específica de estudiantes de programas de pregrado en la modalidad de educación a distancia se presenta en la gráfica 22. Se percibe una concentración del 25% de las matrículas en el CAT de Ibagué, que cuenta con 3.987 estudiantes, y los tres siguientes CAT con mayores totales de estudiantes concentran en total otro 23% de estudiantes, éstos son CAT Bogotá – Kennedy, que totaliza 1.357 estudiantes de pregrado en modalidad presencial, CAT Sibaté (1.279 estudiantes) y CAT Bogotá – Tunal (1.069 estudiantes).

En relación a la variación del número de estudiantes matriculados por Centros de Atención Tutorial del año 2022 al año 2023 en general se presentan leves incrementos en el número de estudiantes matriculados, se presenta una reducción de estudiantes matriculados principalmente en el CAT Tunal con 278 estudiantes lo que representa un porcentaje del 20,63%, seguido el CAT Kennedy con 87 estudiantes y un porcentaje del 6,02% y por el CAT Ibagué con una reducción de 146 estudiantes y un porcentaje del 3,53%.

Grafica 23. Distribución por genero de estudiantes de pregrado a distancia

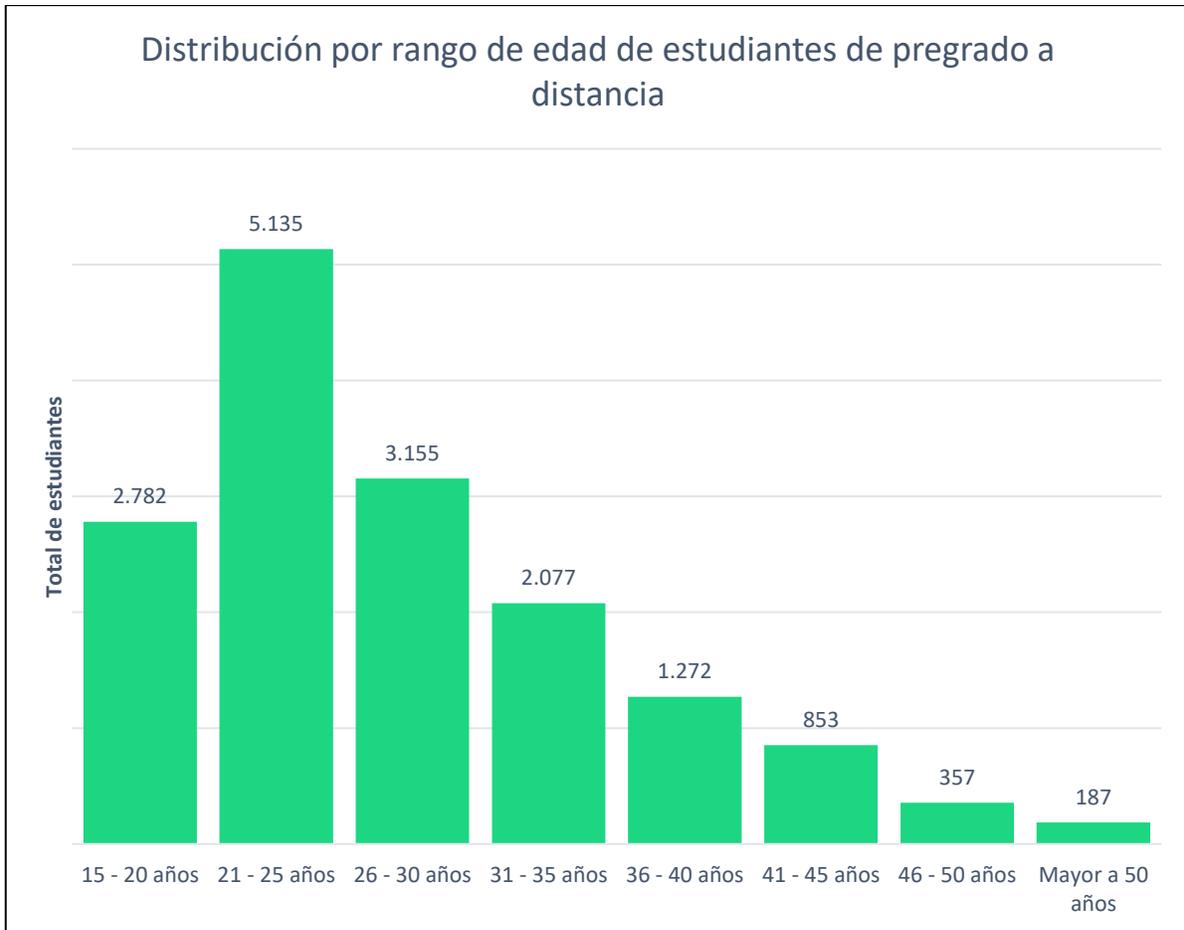


Fuente: Dirección de Admisiones, Registro y Control Académico

Por géneros, coherente con lo descrito anteriormente sobre la gráfica 8 de los aspirantes inscritos a programas de pregrado a distancia, se observa en la gráfica 23 una mayor proporción de mujeres estudiantes frente a los hombres (76% de estudiantes del género femenino versus 24% del masculino).

En cuanto a la variación por género del número de estudiantes matriculados para el año 2022 y el año 2023 se evidencia una reducción del 0,20 % en el número de estudiantes del género femenino y una reducción del 6,99% del número de estudiantes matriculados del género masculino.

Grafica 24. Distribución por rango de edad de estudiantes de pregrado a distancia



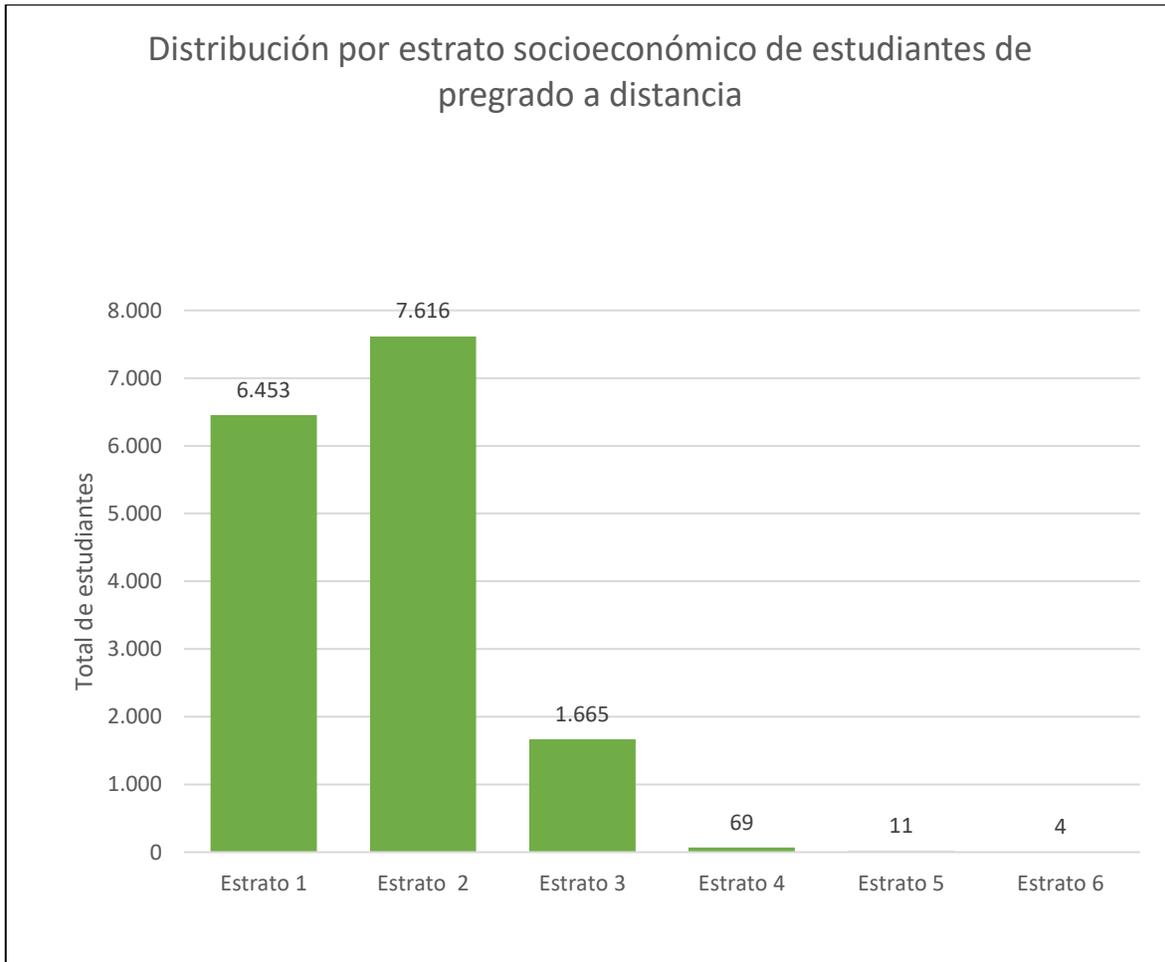
Fuente: Dirección de Admisiones, Registro y Control Académico

Por su parte, al analizar las edades de los estudiantes de programas de pregrado a distancia (ver gráfica 24), se observa que 5.135 estudiantes se encuentran en el rango de edad de 21 a 25 años, y a diferencia del bajo porcentaje de estudiantes de más de 36 años de edad que se registraba en los programas de pregrado presenciales (ver gráfica 25); en este caso se registran 2.669 estudiantes mayores

de los 36 años, los cuales representan el 17% de todos los matriculados en programas de pregrado de educación a distancia durante el semestre A-2023

Por rango de edad la variación entre el año 2023 y el 2022 se presenta un incremento en 362 estudiantes para el rango de 15 a 20 años para un porcentaje del 14,95% y reducciones de 233 estudiantes en el rango de 21 a 25 años con un porcentaje de 4,34% y de 231 en el rango de 26 a 30 años con un porcentaje de 6,82%.

Grafica 25. Distribución por estrato socioeconómico de estudiantes de pregrado a distancia

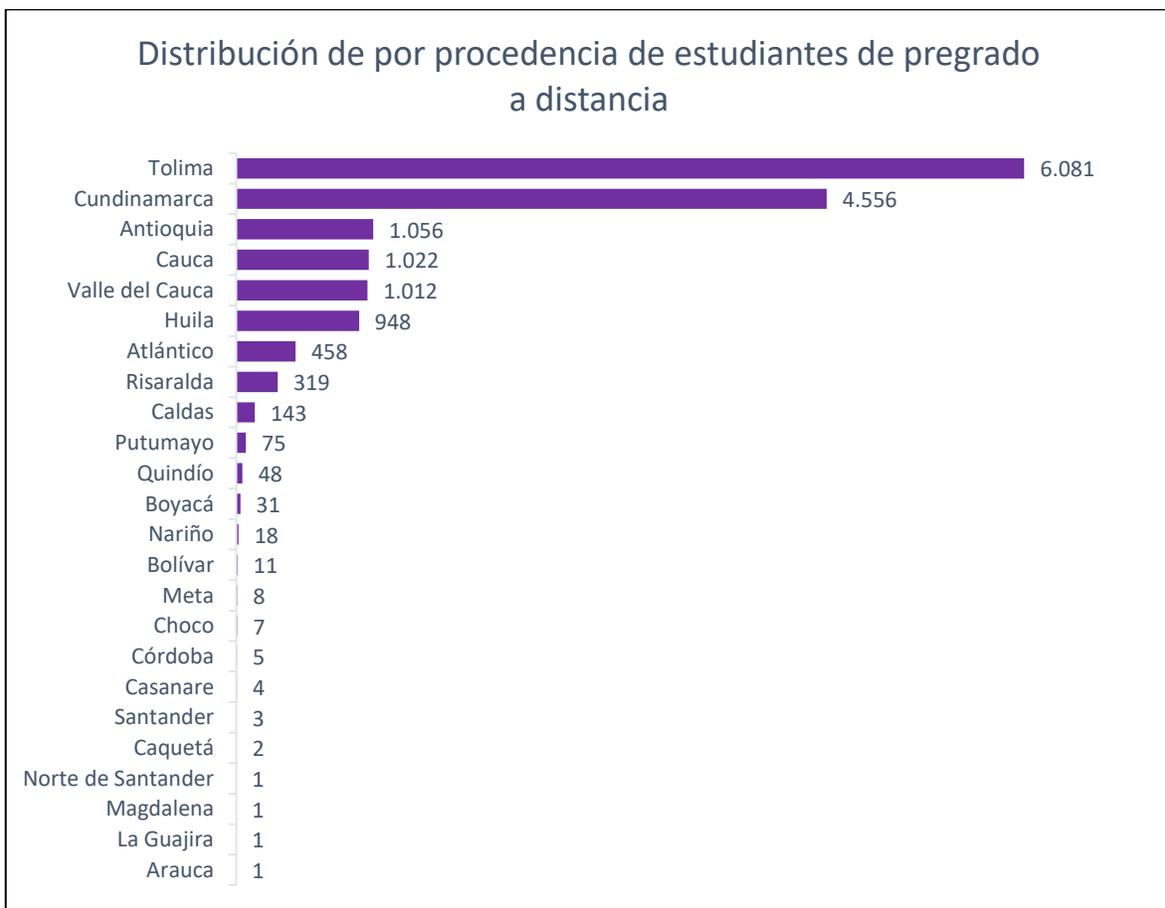


Fuente: Dirección de Admisiones, Registro y Control Académico

Pasando a describir la distribución de los estudiantes de pregrado en educación a distancia, coherente con lo explicado en anteriormente en las gráficas 9 y 25, la mayor proporción de estudiantes se concentra en los estratos 1 y 2, que totalizan 14.069 estudiantes de los pregrados a distancia, mientras sólo se registran 15 estudiantes de los estratos más altos, 11 en el estrato 5 y 4 en el estrato 6.

La variación por estrato de los estudiantes matriculados a programas de pregrado a distancia presenta un incremento de 139 estudiantes con un porcentaje de 2,20% para el estrato 1 y reducciones de 385 con un porcentaje del 4,81% para el estrato 2 y de 58 estudiantes con un porcentaje del 3,36% para el estrato 3.

Grafica 26. Distribución por procedencia de estudiantes de pregrado a distancia



Fuente: Dirección de Admisiones, Registro y Control Académico

Para terminar de caracterizar a los estudiantes de pregrado en programas a distancia que se matricularon en el semestre A-2023 es preciso indicar que, aunque la mayor procedencia se observa en el departamento del Tolima, donde se registran 6.081 estudiantes, en comparación con lo descrito anteriormente sobre el comportamiento de las gráficas 5, 11 y 20, aquí se observan mayores proporciones de estudiantes que proceden de departamentos como Cundinamarca, Antioquia, Cauca, Valle del Cauca y Huila. En conjunto para procedencias de estos departamentos se matricularon 8.594 estudiantes, que representan el 54% del total de matriculados en los pregrados a distancia.

En comparación entre los años 2022 y 2023 en cuanto a la procedencia de los estudiantes matriculados no se presenta alguna variación significativa salvo el aumento del número de estudiantes que proceden o residen en el departamento del Valle del Cauca con un incremento de 257 estudiantes lo cual representa un porcentaje del 34%.

Estudiantes matriculados en programas de postgrado presenciales en el Semestre A-2023

Pasando a describir las cifras de estudiantes en programas de postgrado, a continuación, se presenta primero el comportamiento de los estudiantes de programas presenciales (gráficas 27 a 31) y luego el panorama de los programas a distancia (gráficas 32 a 37).

Grafica 27. Distribución por programas de estudiantes de posgrado presencial



Fuente: Dirección de Admisiones, Registro y Control Académico

Para el semestre A-2023 se registraron 312 estudiantes de programas de postgrado presenciales. Según como puede observarse en la gráfica 27, los programas con mayor cantidad de estudiantes matriculados son: Especialización en Gerencia de Talento Humano y Desarrollo Organizacional (55 estudiantes), Especialización en Epidemiología (30 estudiantes), Maestría en Administración (27 estudiantes), Maestría en Urbanismo (26 estudiantes); en contraste, los doctorados presenciales en Ciencias Agrarias y en Ciencias Biomédicas sólo registraron matriculas de a 2 estudiantes.

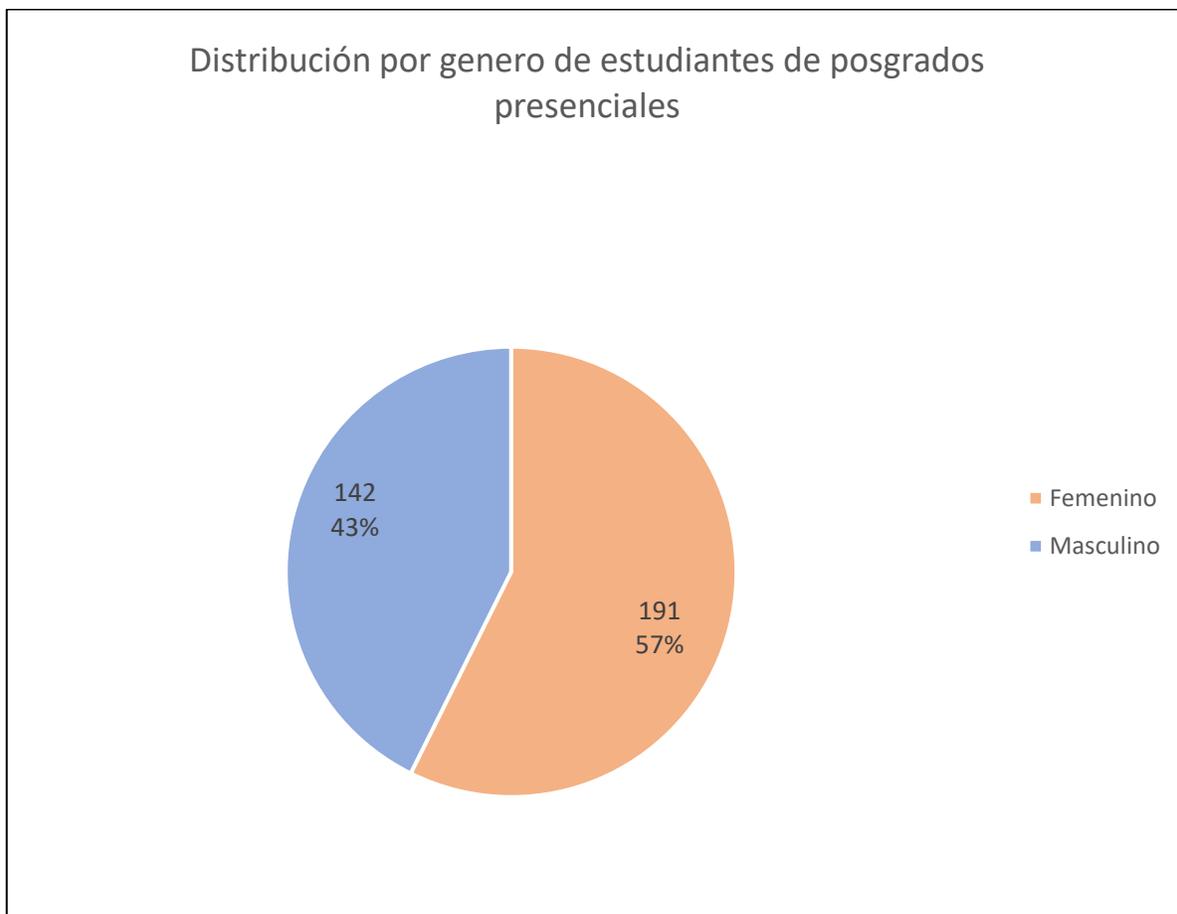
En relación a la variación presentada del año 2022 al año 2023 para estudiantes matriculados a programas de posgrado presencial no se presenta incrementos

significativos, pero si se evidencia reducción en el número de estudiantes matriculados a especializaciones y maestrías, para la Especialización de Derecho Administrativo se redujo en 68 el número de estudiantes matriculados y para las Especializaciones en Extensión Rural, Pedagogía y Restauración Ecológica no se matricularon estudiantes.

En el caso de las Maestrías, para las Maestrías de Educación Ambiental, Educación y Derechos Humanos no se matricularon estudiantes.

Para los Doctorados solo se evidencia que no se presentaron matriculas en el año 2023 para el Doctorado en Ciencias Biológicas.

Grafica 28. Distribución por genero de estudiantes de posgrado presencial

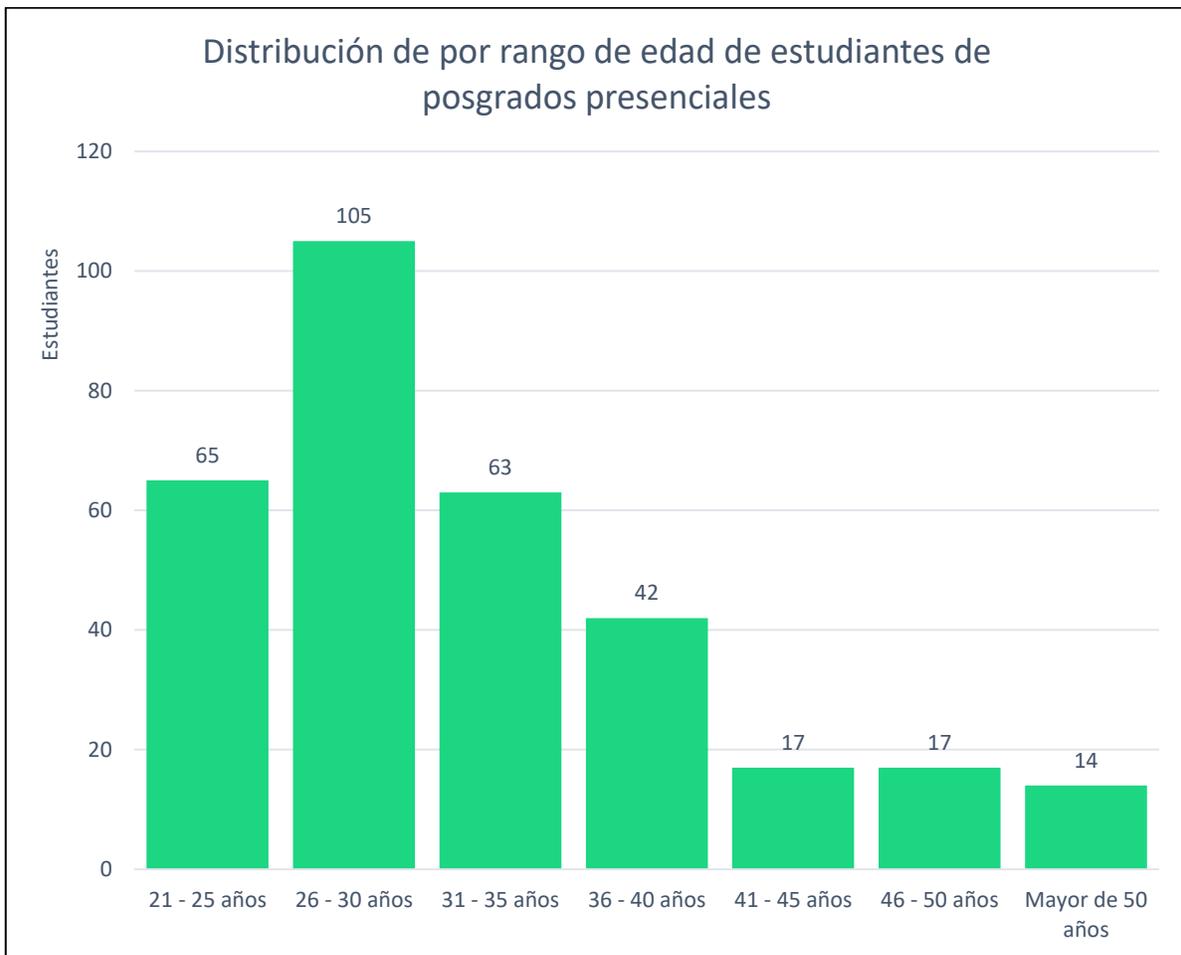


Fuente: Dirección de Admisiones, Registro y Control Académico

En cuanto a la distribución por géneros de los estudiantes de postgrado presenciales, en el semestre A-2023, se matricularon más mujeres que hombres, con una comparación porcentual de 57% versus 47% (ver gráfica 28).

Por genero se presenta una variación entre los años 2022 y 2023 de disminución del número de estudiantes matriculados del género femenino en 187 estudiantes y de 180 estudiantes del género masculino.

Grafica 29. Distribución por rango de edad de estudiantes de posgrado presencial



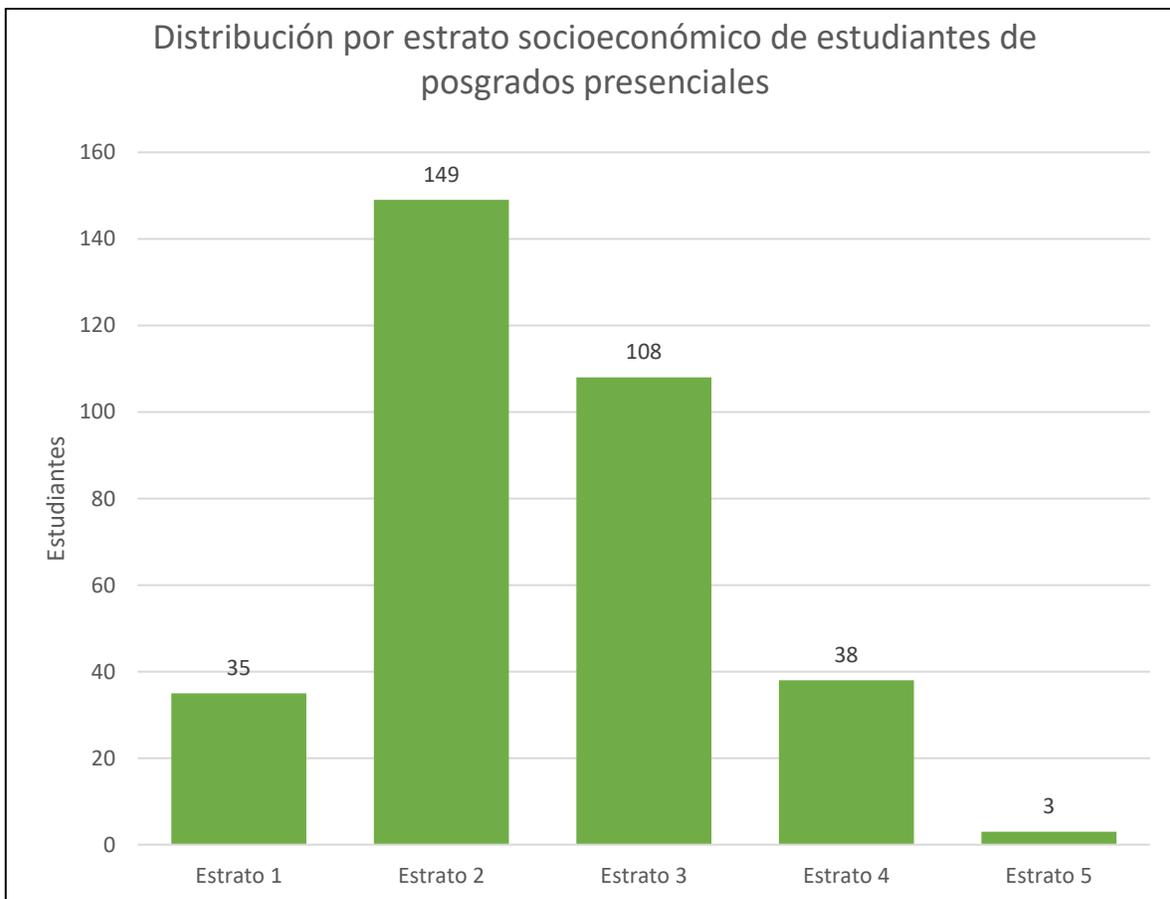
Fuente: Dirección de Admisiones, Registro y Control Académico

Las cifras por rangos de edades (ver gráfica 29) muestran que la mayor matrícula de estudiantes se registró en el rango de 26 a 30 años, en total 105 estudiantes de

postgrado presenciales. En edades mayores, es decir, de más de 40 años, se matricularon 100 estudiantes.

En cuanto a la variación presentada entre los años 2022 y 2023 en relación al número de estudiantes matriculados a programas de posgrados presenciales se presenta una reducción de 150 estudiantes en el rango de 26 a 30 años y de 80 estudiantes en el rango de 31 a 35 años.

Grafica 30. Distribución por estrato socioeconómico de estudiantes de posgrado presencial



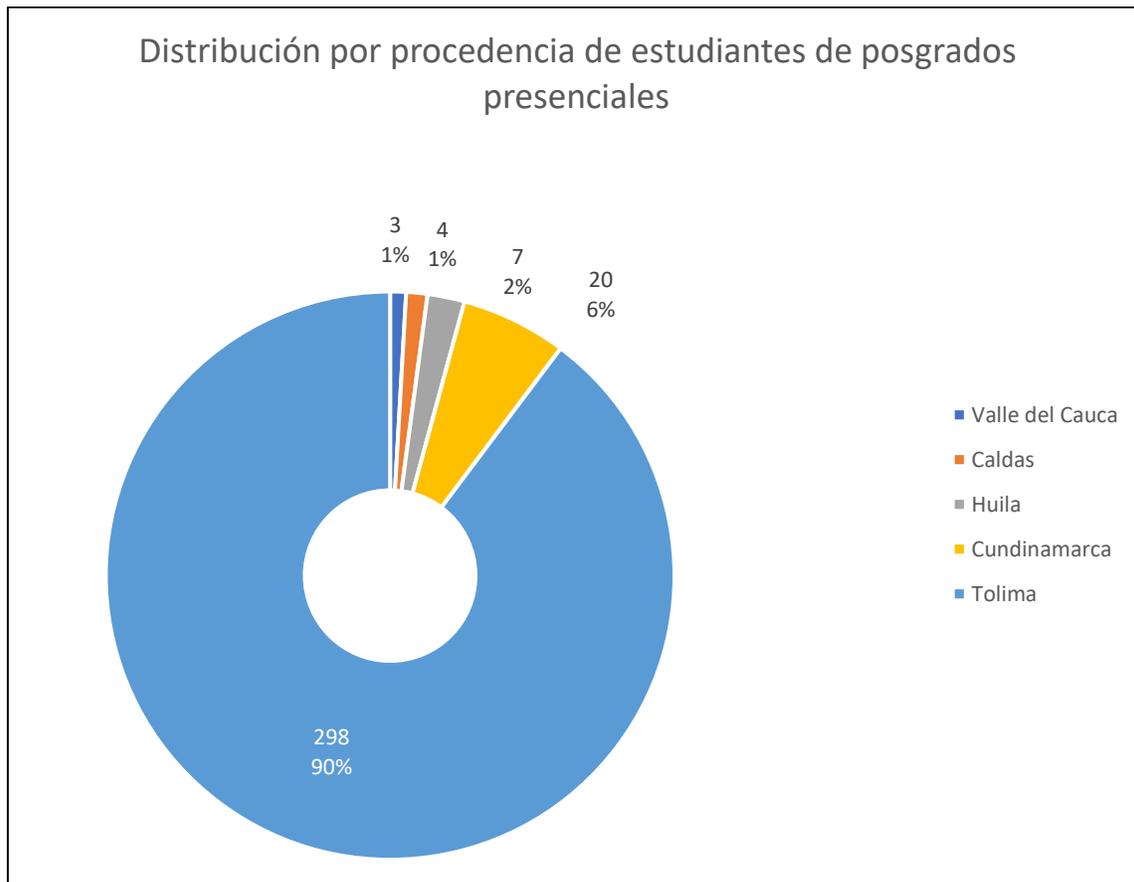
Fuente: Dirección de Admisiones, Registro y Control Académico

Coherente con las características de los estudiantes según estratos socioeconómicos que se han descrito anteriormente en las gráficas 3, 9, 19 y 25, la mayor proporción de estudiantes se observó en el estrato 2, donde se registraron

149 estudiantes que representan el 45% de todos los matriculados en programas de postgrados presenciales. También según lo que se observa en la gráfica 30, el segundo estrato de mayor prevalencia entre los estudiantes de postgrados presenciales durante el semestre A-2023, fue el estrato 3 (a total 108 estudiantes que representan el 32%), además, sólo se matricularon 3 estudiantes de estrato 5 y ninguno del 6.

En relación a las variaciones presentadas por estratos socioeconómicos entre los estudiantes matriculados a programas de posgrados para los años 2022 y 2023, se evidencia disminución para todos los estratos: 34 estudiantes menos para el estrato 1, 143 estudiantes menos para el estrato 2 y 158 estudiantes menos para el estrato 3.

Grafica 31. Distribución por procedencia de estudiantes de posgrado presencial



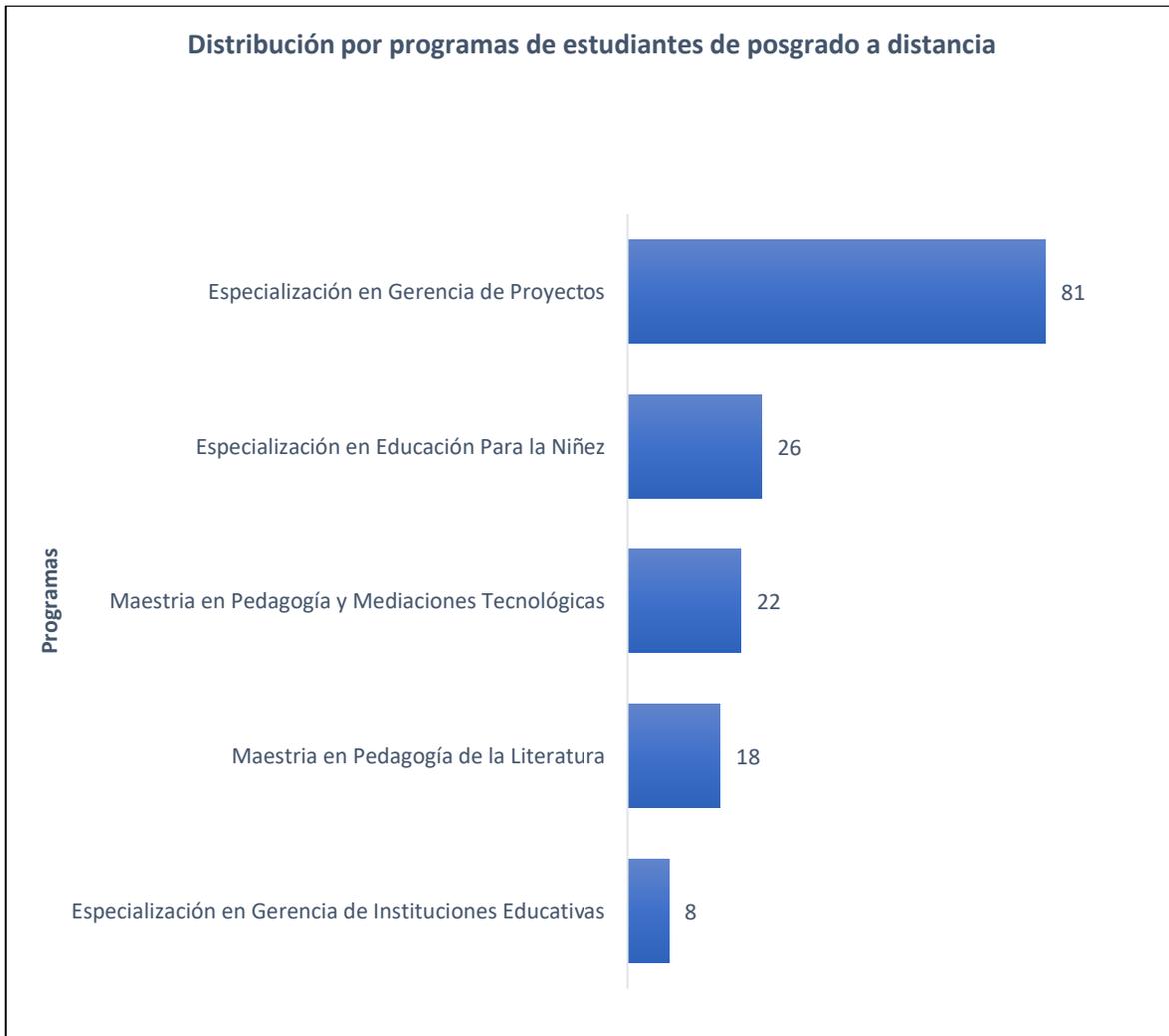
Fuente: Dirección de Admisiones, Registro y Control Académico

Para terminar de caracterizar a los estudiantes de programas de postgrado presenciales, es preciso indicar según el comportamiento de la gráfica 31 que el 90% de los matriculados proceden del departamento del Tolima, un 6% de Cundinamarca y el restante 4%, de los departamentos de Huila, Caldas y Valle del Cauca.

La variación del número de estudiantes matriculados a programas de posgrados presenciales por procedencia para los años 2022 y 2023 no son muy significativas salvo las siguientes: se redujo en 116 los estudiantes procedentes del departamento de Cundinamarca y en 257 el número de estudiantes matriculados procedentes del departamento del Tolima

Estudiantes matriculados en programas de postgrado a distancia en el Semestre A-2023

Grafica 32. Distribución por programas de estudiantes de posgrado a distancia

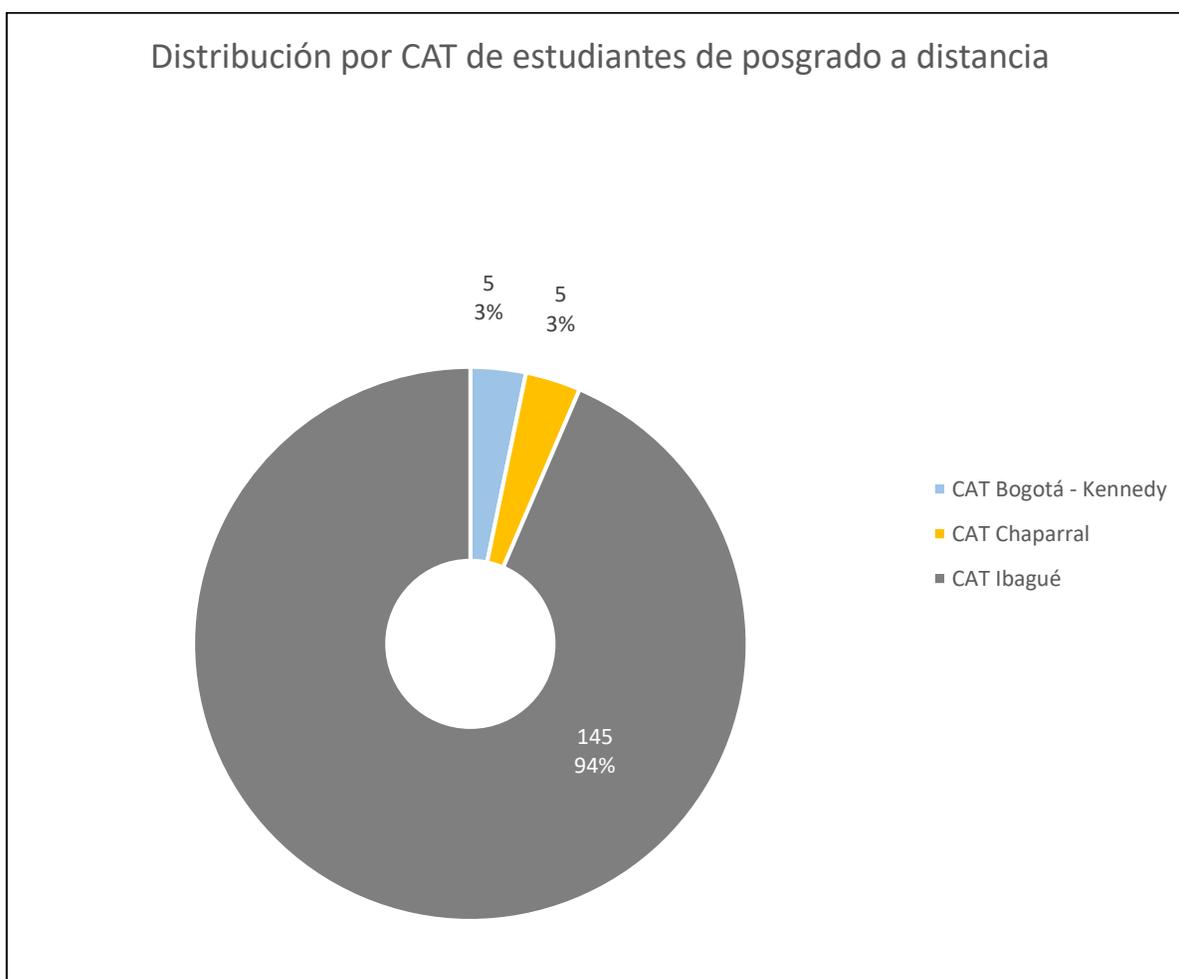


Fuente: Dirección de Admisiones, Registro y Control Académico

En la modalidad de educación a distancia y en el nivel postgrado, durante el semestre A-2023 se matricularon 155 estudiantes. En la gráfica 32 puede observarse la distribución de matriculados según los distintos programas ofertados. Se observa que la Especialización en Gerencia de Proyectos concentró 81 matrículas que representan el 52% de todos los estudiantes de postgrado en modalidad de educación a distancia. Por el contrario, el programa con menor cantidad de estudiantes matriculados fue Especialización en Gerencia de Instituciones Educativas, que registró 8 estudiantes.

En cuanto a la variación del número de estudiantes matriculados a los programas de posgrado a distancia entre los años 2022 y 2023 se evidencia que en términos generales se presenta reducción en el número de estudiantes matriculados principalmente se disminuyó en 147 el número de estudiantes matriculados a la Especialización en Gerencia de Proyectos, 95 estudiantes en la Especialización en Pedagogía de la Literatura y disminución en 46 estudiantes en Maestría en Pedagogía y Mediaciones Tecnológicas.

Grafica 33. Distribución por CATS de estudiantes de posgrado a distancia

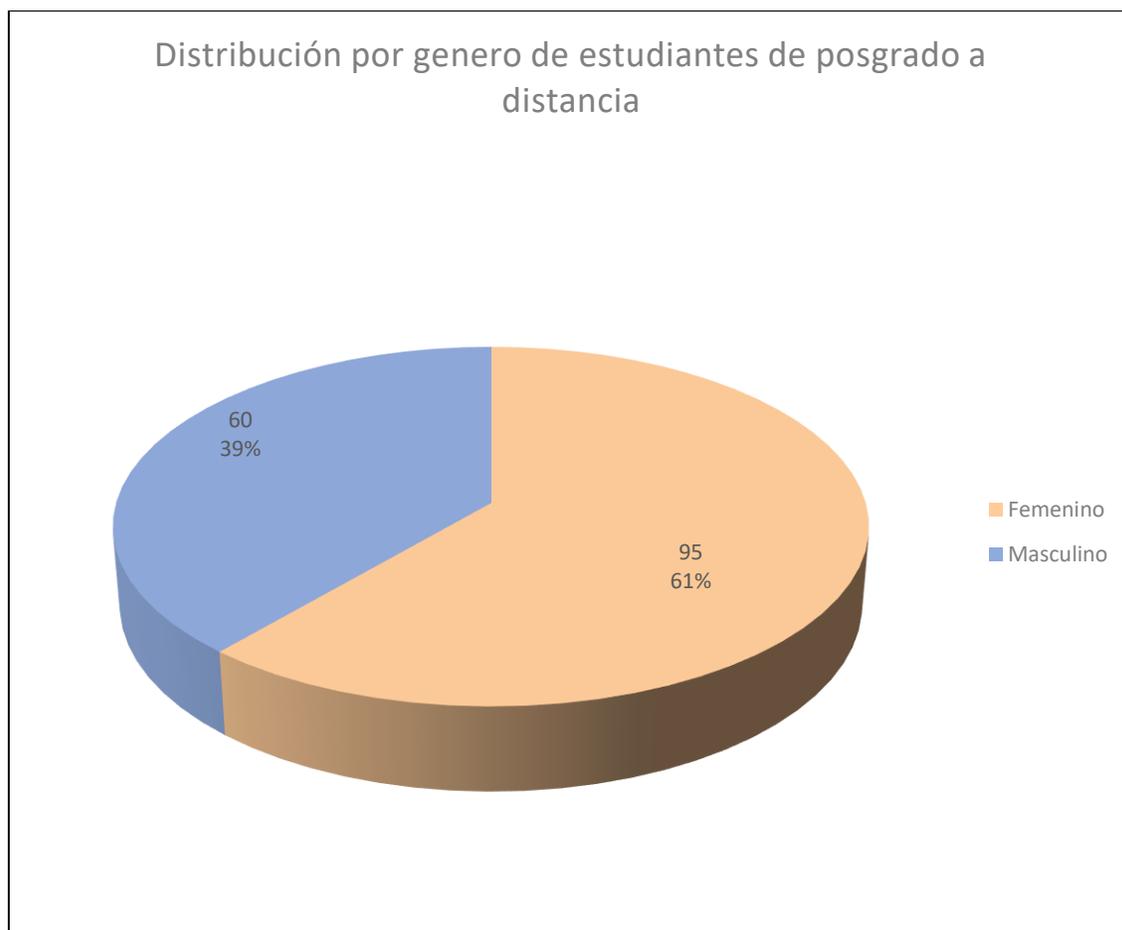


Fuente: Dirección de Admisiones, Registro y Control Académico

Por su parte, en la gráfica 33, puede notarse que el 94% de las matrículas de los estudiantes de postgrados a distancia se concentraron en el CAT de Ibagué y el restante 10% estuvo distribuido entre los CAT de Bogotá – Kennedy y Chaparral.

En relación a la variación del número de estudiantes matriculados a programas de posgrados a distancia para el año 2023 con relación al año 2022 se evidencia un decremento para todos los Centros de Atención Tutorial, principalmente para el CAT de Ibagué que disminuyó en 217 estudiantes y el CAT Kennedy que disminuyó en 109 estudiantes.

Gráfica 34. Distribución por género de estudiantes de posgrado a distancia

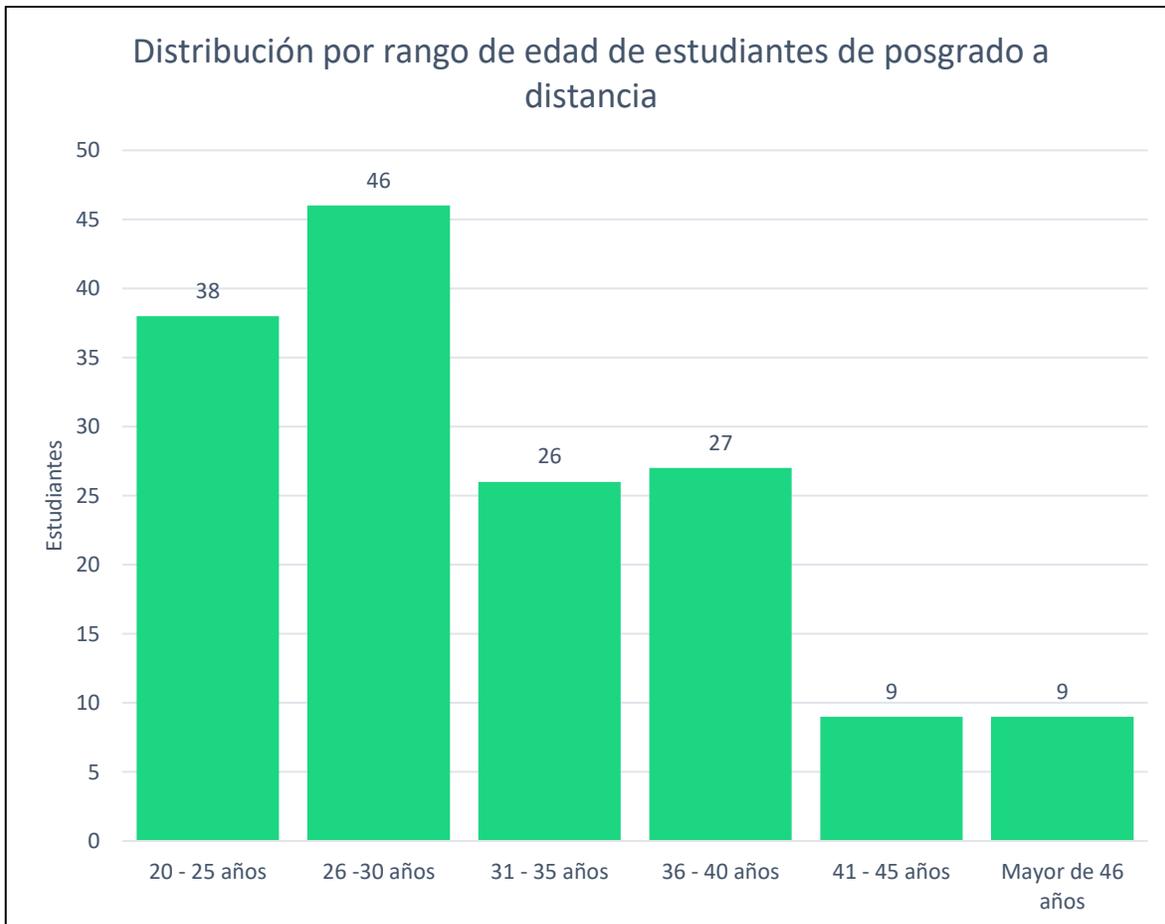


Fuente: Dirección de Admisiones, Registro y Control Académico

En cuanto a la distribución por géneros de los estudiantes de posgrado a distancia, en la gráfica 34 se observa un mayor porcentaje de mujeres matriculadas, frente a los hombres, 61% versus 39%.

En relación a la variación entre los años 2022 y 2023 en cuanto al género de los estudiantes matriculados a programas de posgrados a distancia para los años 2022 y 2023 se encuentra una reducción de 190 estudiantes para el género femenino y de 135 estudiantes del género masculino

Grafica 35. Distribución por rango de edad de estudiantes de posgrado a distancia



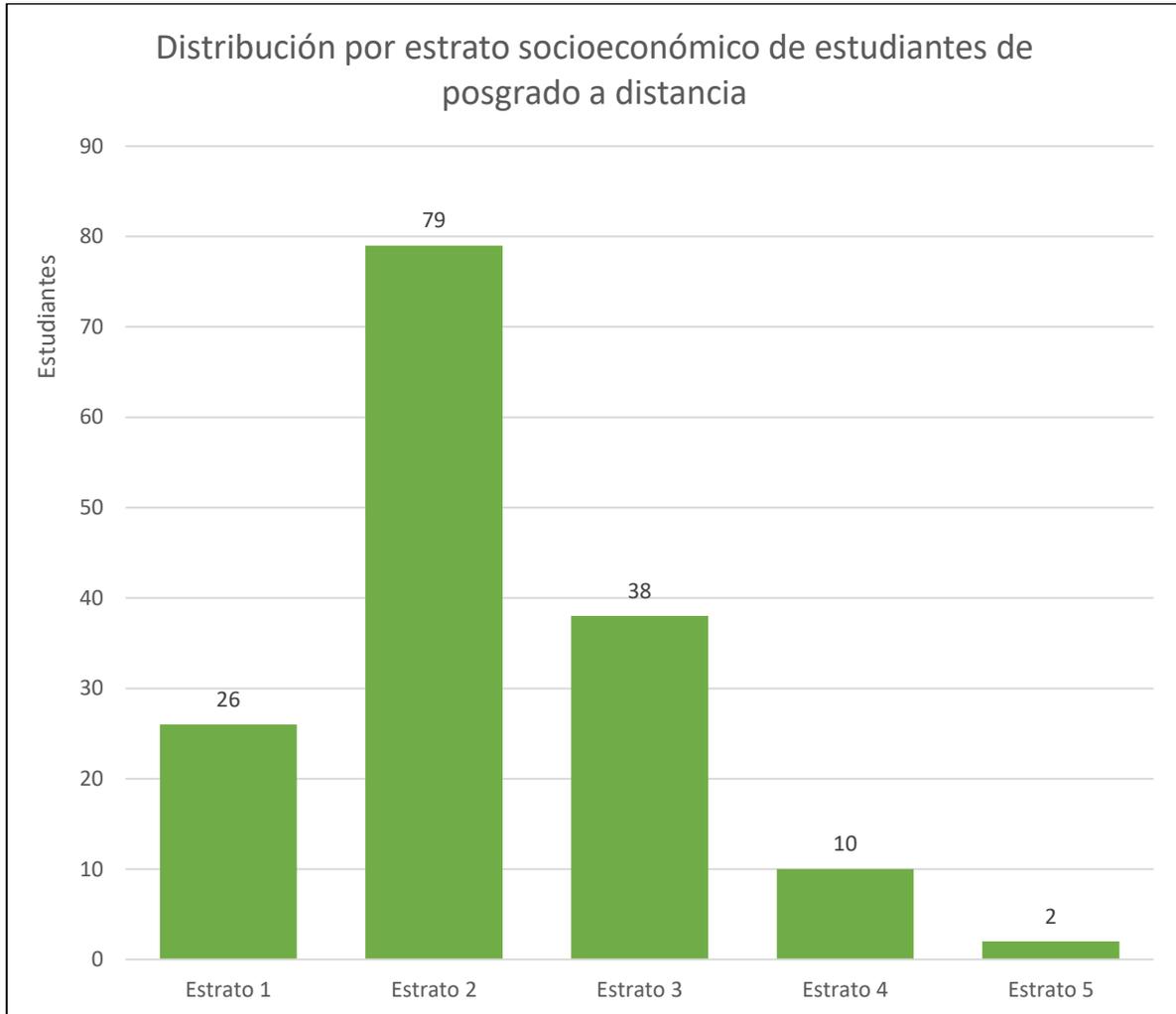
Fuente: Dirección de Admisiones, Registro y Control Académico

De acuerdo con la gráfica 35, el 54% de las matrículas de estudiantes de postgrado en programas ofertados mediante modalidad a distancia para el semestre A-2023,

se observaron en los dos rangos de edad más jóvenes, dado que se totalizan 84 estudiantes menores de 31 años. De 30 a 40 años, se registraron 53 estudiantes y de más de 40 años, 18. Estos últimos sólo representaron un 12% de las matrículas.

En cuanto al rango de edad de los estudiantes matriculados a programas de posgrados a distancia se encuentra una variación del número de estudiantes matriculados para el año 2023 en relación año 2022 por rango de edad en donde se evidencia disminución de estudiantes matriculados para todos los rangos de edad, destacando se la disminución en 105 estudiantes para el rango de edad entre 26 y 30 años y 62 estudiantes en el rango de edad de 31 a 35 años y por último una reducción de 55 estudiantes para el rango de 36 a 40 años.

Grafica 36. Distribución por estrato socioeconómico de estudiantes de posgrado a distancia

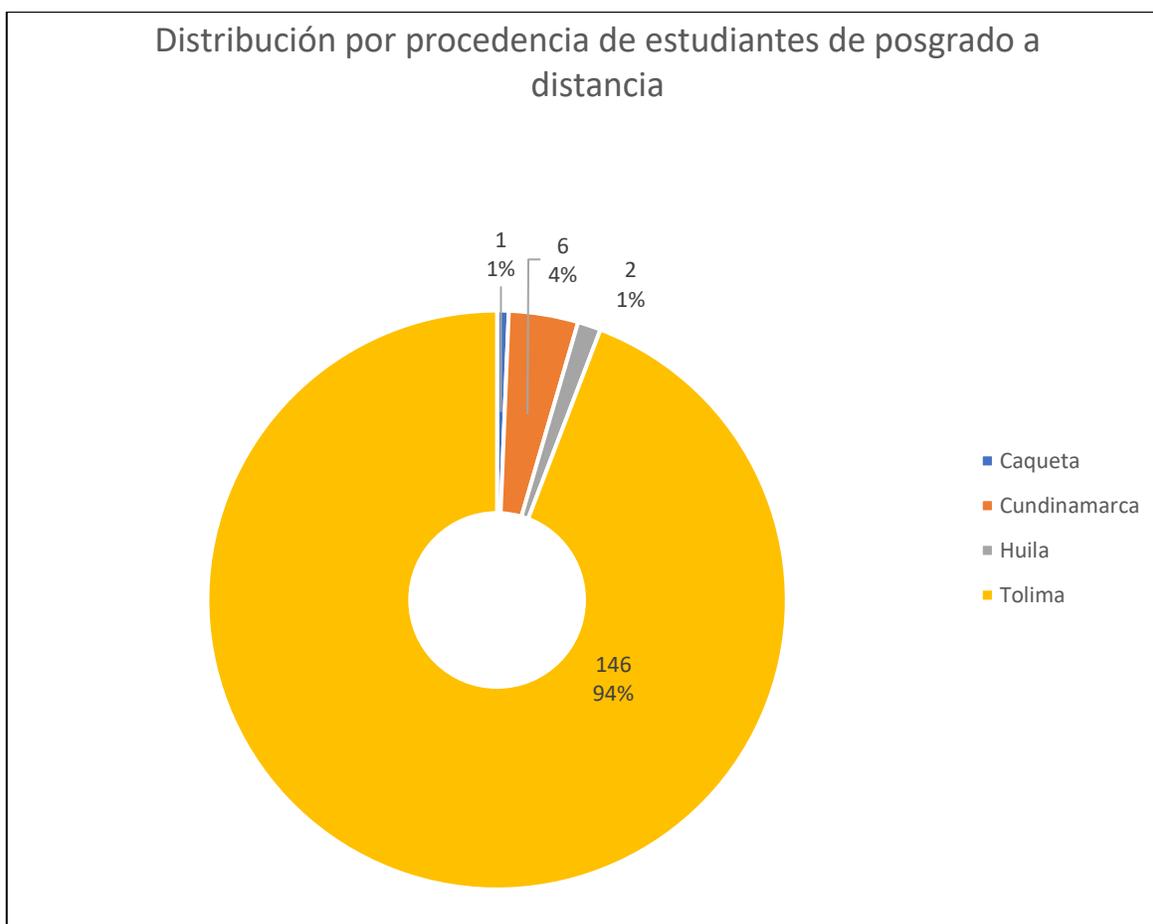


Fuente: Dirección de Admisiones, Registro y Control Académico

Por estratos socioeconómicos (ver gráfica 36), se registraron 26 estudiantes de posgrados a distancia pertenecientes al estrato 1, 79 estudiantes del estrato 2, 38 del 3 y sólo 12 estudiantes entre los estratos 4 y 5.

En relación a la variación del número de estudiantes matriculados a programas de posgrado a distancia para el año 2023 con relación al año 2022 por estratos socioeconómicos se encuentra una disminución de 135 estudiantes para el estrato 1 y de 113 para el estrato 2 y por último una disminución de 77 para el estrato 4.

Grafica 37. Distribución por procedencia de estudiantes de posgrado a distancia



Fuente: Dirección de Admisiones, Registro y Control Académico

Para terminar, es posible indicar que según las cifras presentadas en la gráfica 37, el 94% de los estudiantes de postgrados a distancia son del departamento del Tolima y el restante 6% tienen orígenes en Cundinamarca (4%), Huila (1%) y Caquetá (1%).

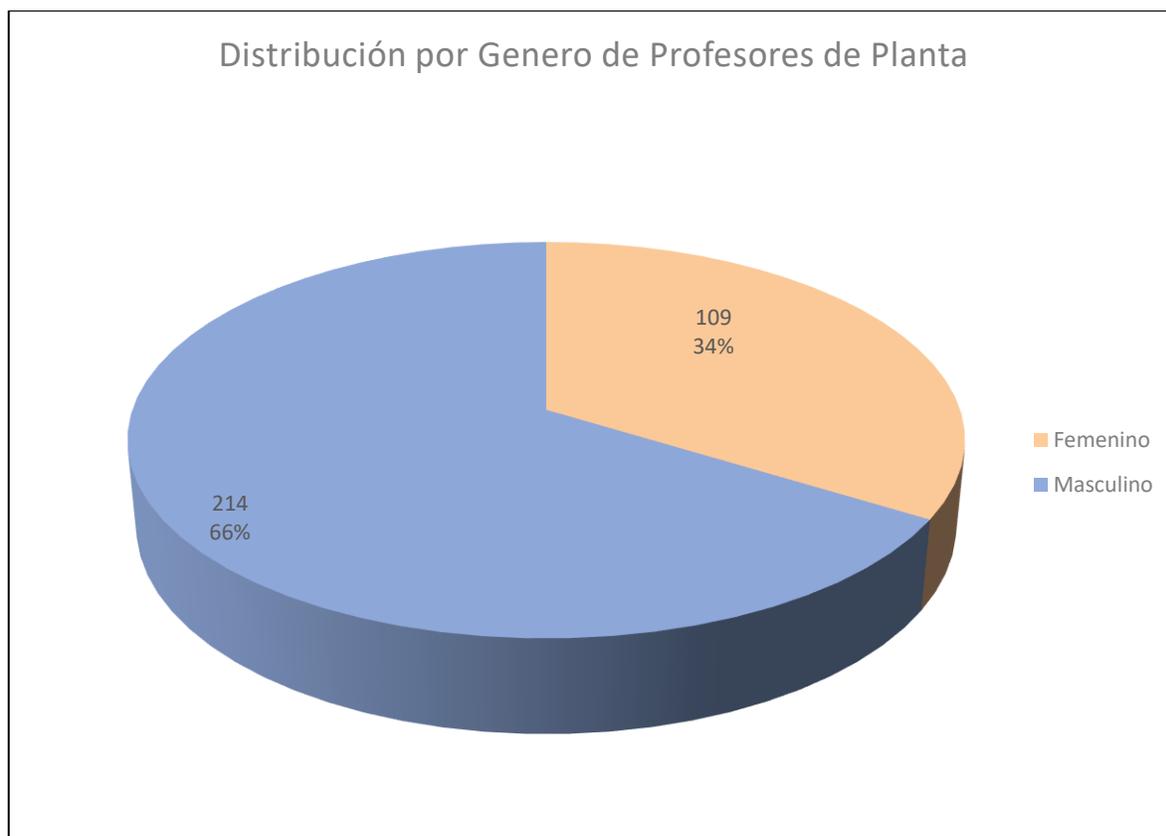
En cuanto a la variación en el número de estudiantes matriculados a programas de posgrados a distancia entre los años 2023 y 2022 por procedencia se observa una disminución en 108 estudiantes de los procedentes del departamento de Cundinamarca y una disminución de 114 estudiantes de los procedentes del departamento del Tolima.

12.2 Grupos de Interés

12.2.1 Docentes de Planta y Catedráticos

Según cifras actualizadas al semestre A-2023 y desde datos proporcionados por la Dirección de Gestión del Talento Humano, la Universidad del Tolima cuenta con 323 profesores de planta y 1.724 profesores catedráticos, para los cuales a continuación se describen sus distribuciones por géneros, edades, niveles académicos y categorías de vinculación.

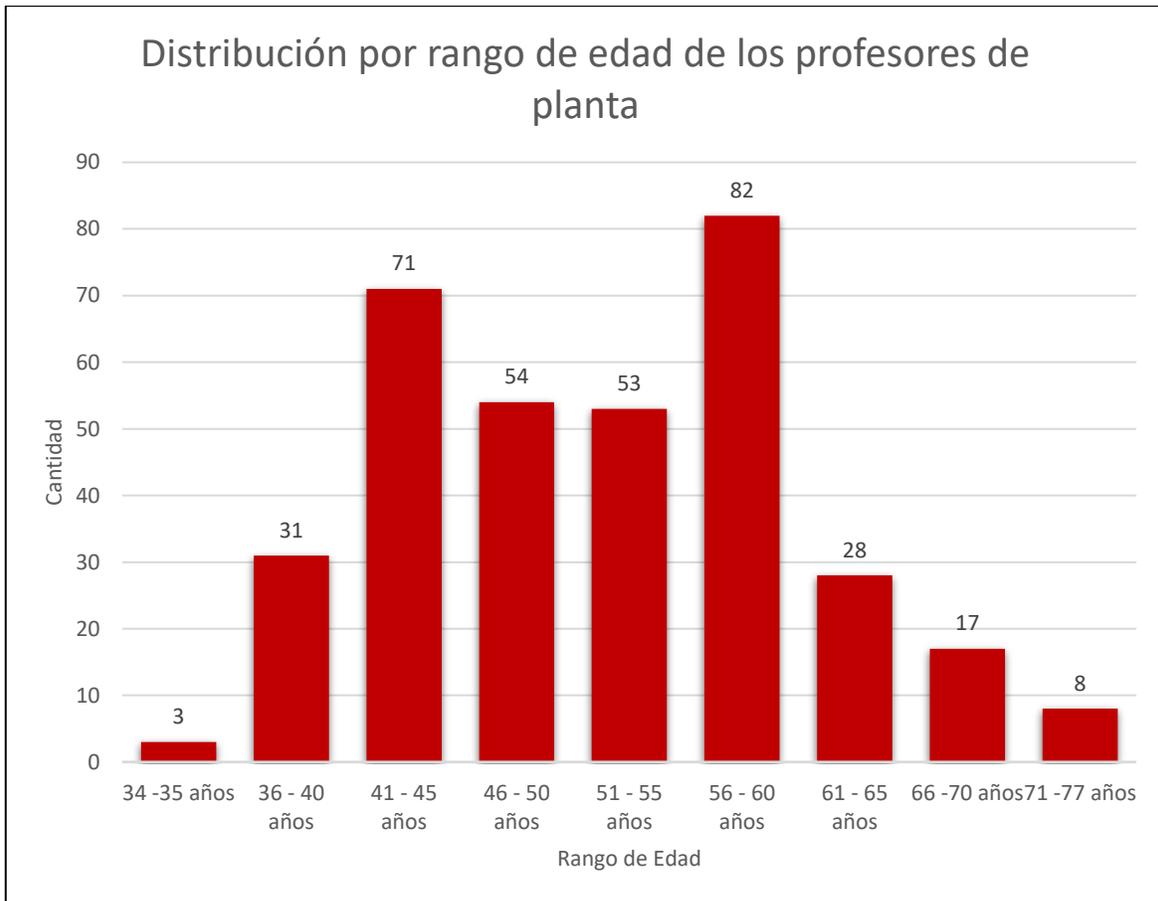
Grafica 38. Distribución por genero de los profesores de planta



Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

Según las cifras presentadas en la gráfica 38, el 66% de los docentes de planta de la universidad del Tolima son de género masculino. En total se cuenta con 214 profesores hombres y 109 mujeres.

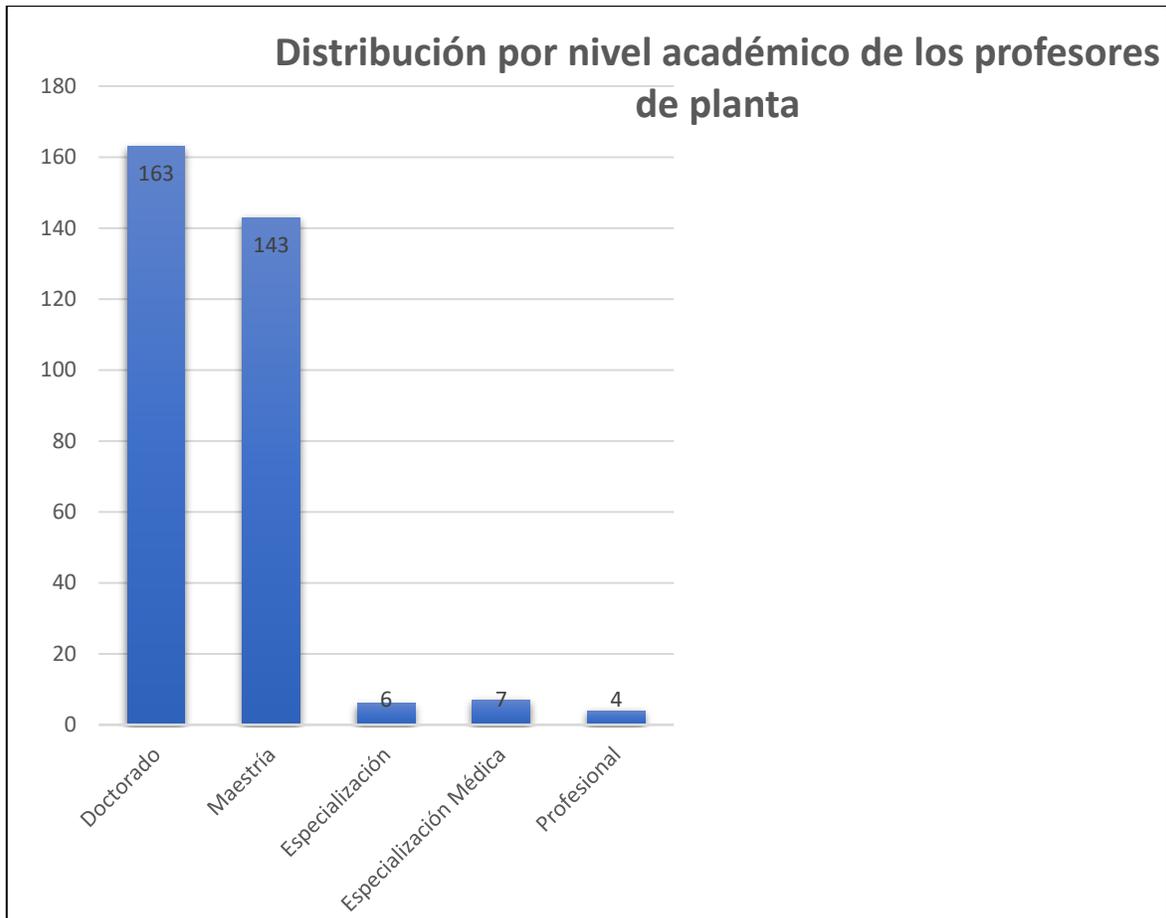
Grafica 39. Distribución por rango de edad de los profesores de planta



Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

La distribución de los rangos de edad de los profesores de planta (ver gráfica 39) se observa distribuida entre los 34 y los 77 años. Los dos rangos de edades con mayor cantidad de docentes reflejan que actualmente se está vivenciando un relevo generacional, dado que se observan dos modas en los datos: De 41 a 45 años se registran 71 profesores y de 56 a 60 años 82. Sólo se registran 3 docentes vinculados menores de 36 años y 25 docentes de más de 65 años.

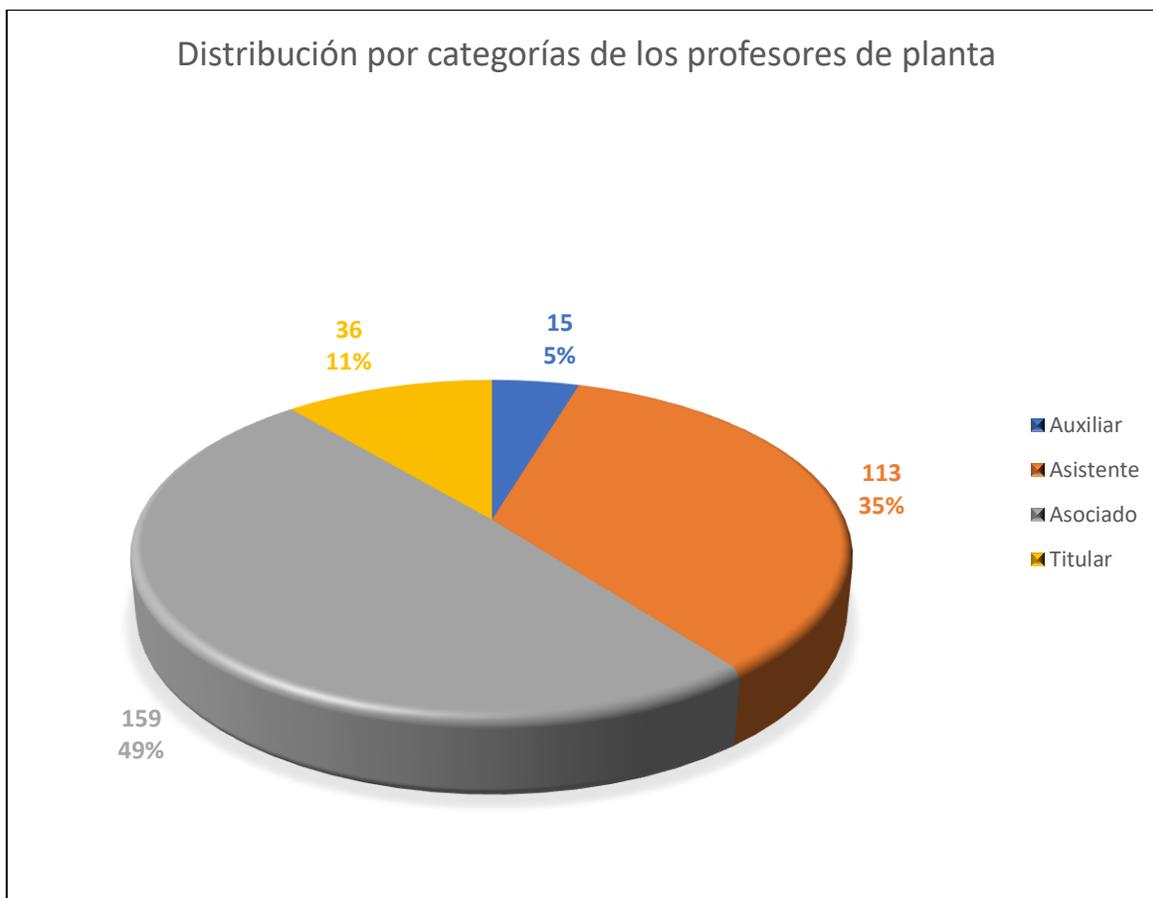
Grafica 40. Distribución por nivel académico de los profesores de planta



Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

En cuanto a la distribución por los niveles de formación de los docentes de planta (ver gráfica 40), las dos categorías de mayor prevalencia son el Doctorado, que registra el 51% de los profesores, y la Maestría, que concentra otro 44% de los docentes. Actualmente sólo se registran 4 docentes que son profesionales y no han culminado sus estudios de postgrado.

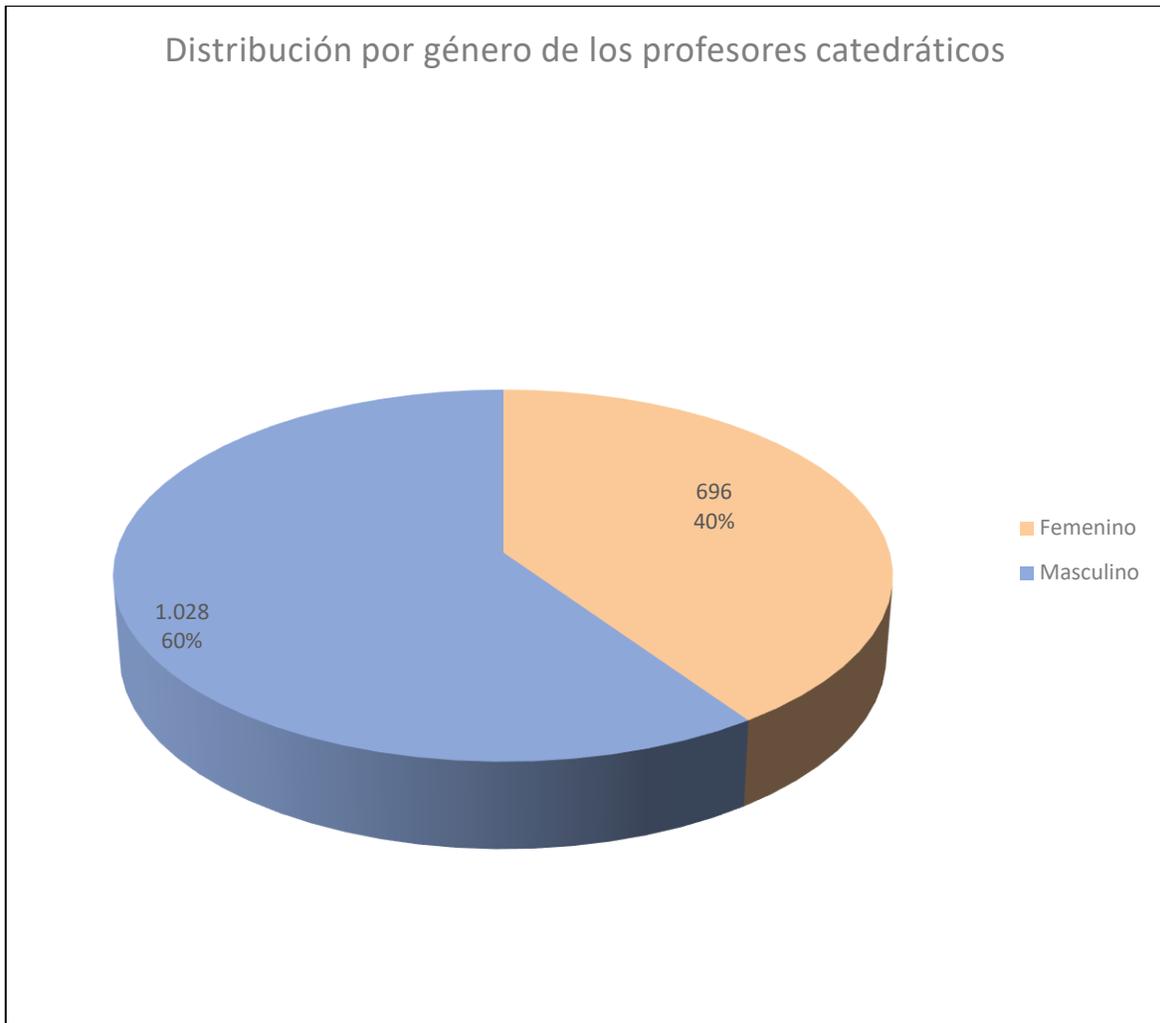
Grafica 41. Distribución por categoría de los profesores de planta



Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

De acuerdo con la información representada en la gráfica 41, que corresponde a registros de la Dirección de Gestión del Talento Humano, sólo el 5% de los profesores están vinculados como Auxiliares, el 35% son Asistentes, con una mayor proporción se visualizan los Asociados (159 docentes en total, que corresponden al 49% de los vinculados) y el 11% son profesores titulares.

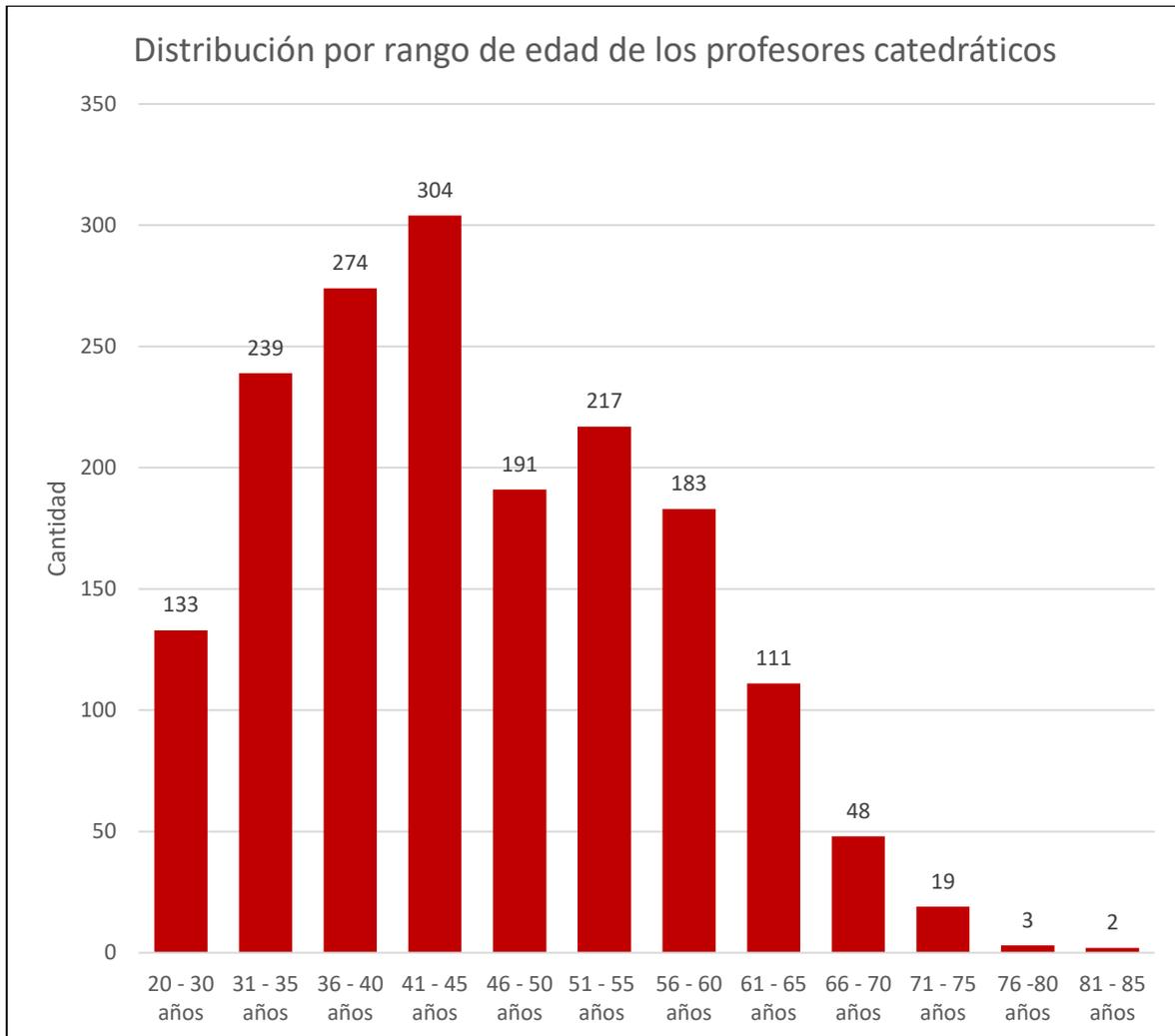
Grafica 42. Distribución por genero de los profesores catedráticos



Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

Entre los 1.724 profesores catedráticos de la Universidad del Tolima, el 40% son de género femenino y 60% de género masculino, correspondiendo a 696 profesoras, entre 1.028 profesores hombres.

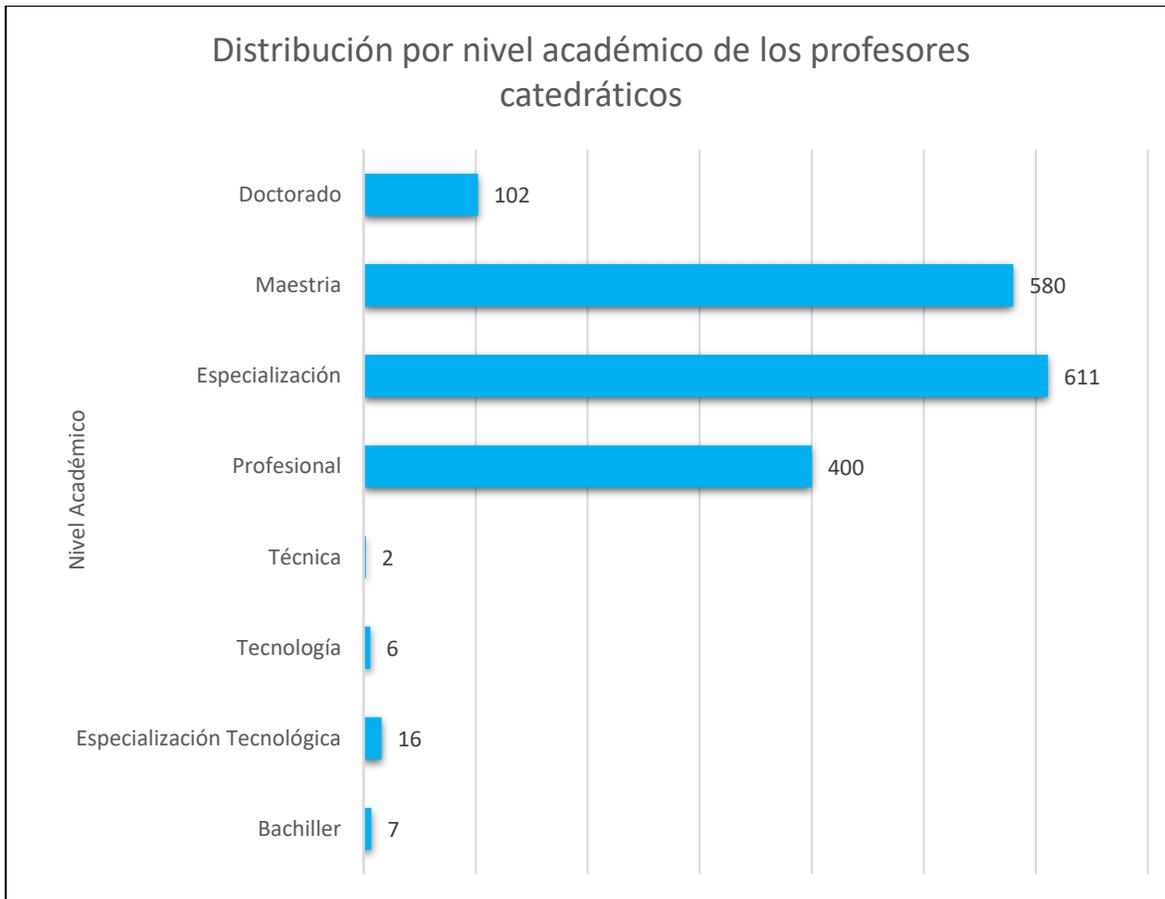
Grafica 43. Distribución por rango de edad de los profesores catedráticos



Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

Las edades de los profesores catedráticos se registran entre los 20 y 85 años de edad. En la gráfica 43 puede notarse que la mayor concentración de edades de los docentes oscila entre los 36 y 55 años, donde se totalizan 986 docentes y éstos representan el 57% de todos los catedráticos. Entre los rangos de menor prevalencia, se registran 133 docentes jóvenes menores de 30 años, y se observan 72 docentes con más de 65 años de edad.

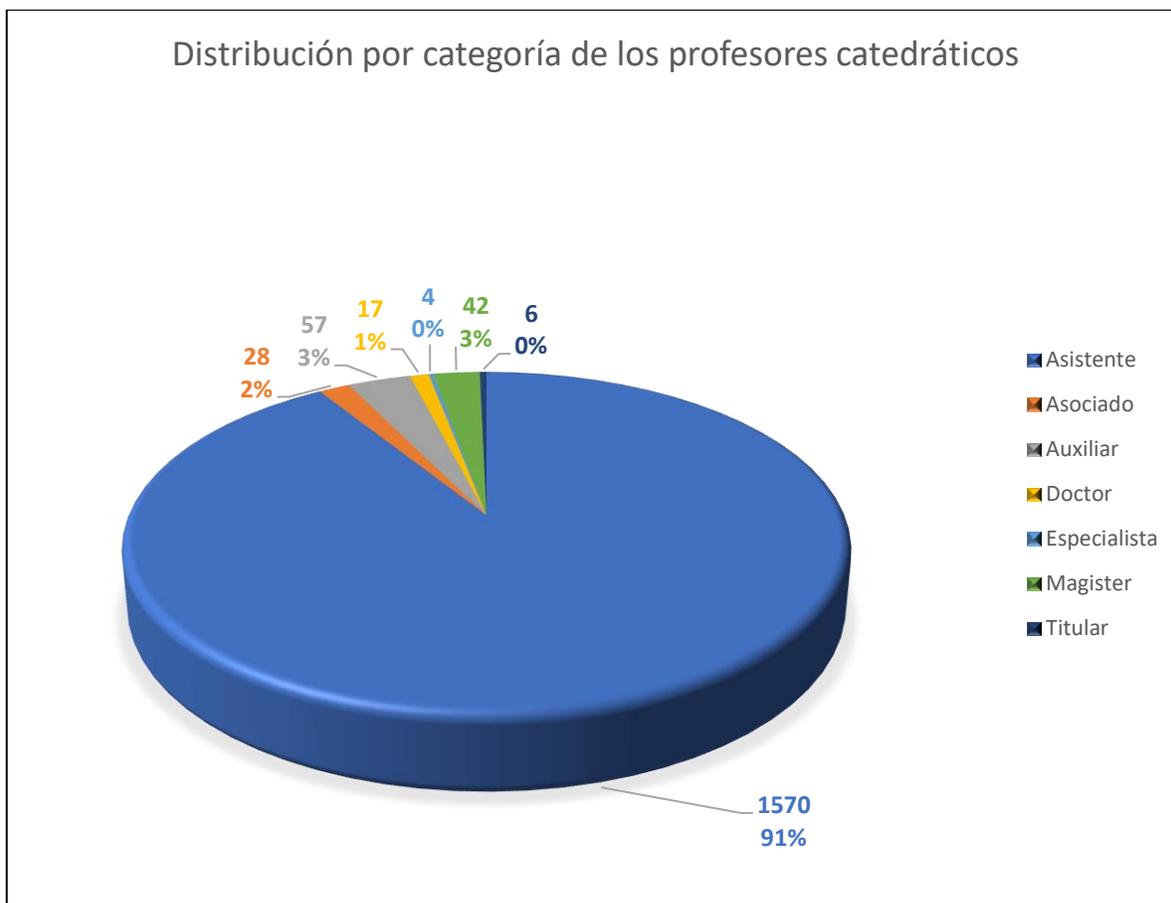
Grafica 44. Distribución por nivel académico de los profesores catedráticos



Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

En cuanto al nivel de formación de los docentes catedráticos (ver gráfica 44), puede resumirse que el 92% se concentran en los niveles: Maestría (580 docentes), Especialización (611 docentes) y formación profesional (400 profesores en total). También se cuenta con 107 docentes con Doctorado y 24 con formación técnica, tecnológica o con especialización tecnológica. Sólo se registran 7 profesores catedráticos que son bachilleres.

Grafica 45. Distribución por categoría de profesores catedráticos



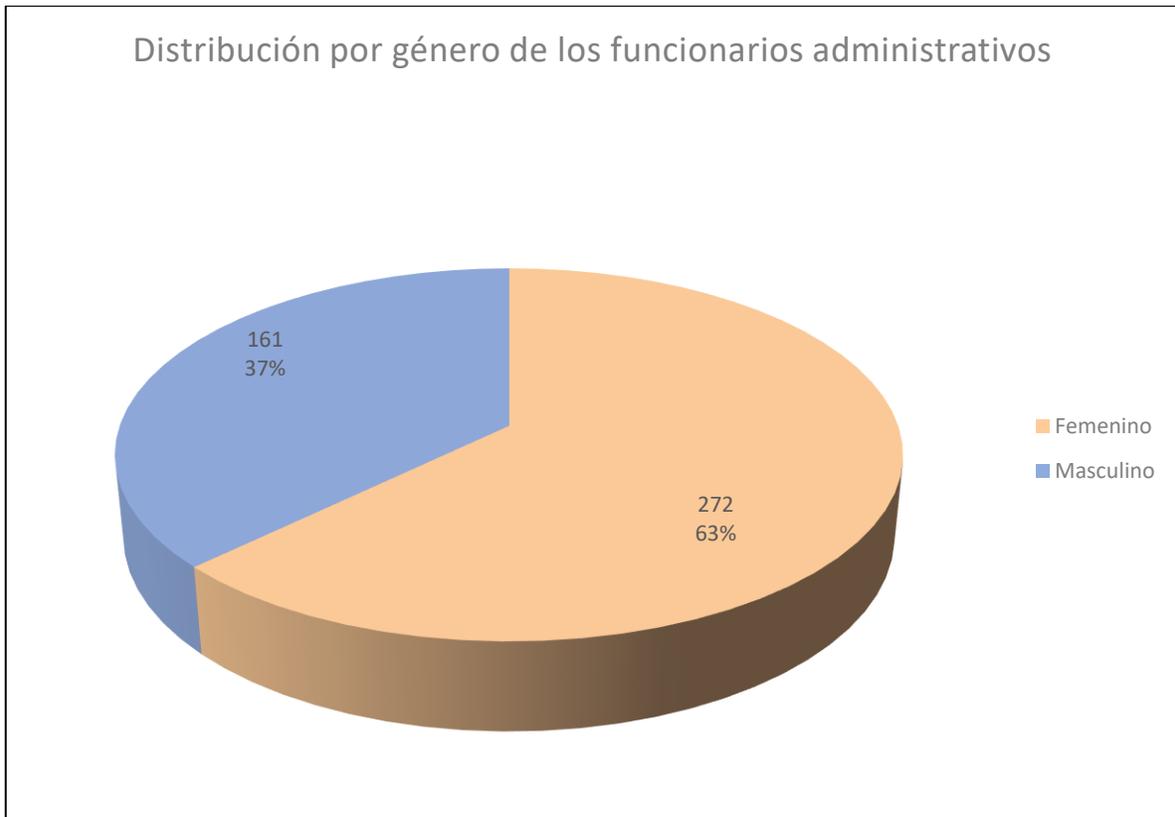
Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

Para terminar, es preciso indicar que el 91% de las vinculaciones de los docentes catedráticos, se concentran en la categoría de Asistentes, donde se cuentan actualmente 1.570 profesores y entre las categorías de menor prevalencia, sólo se registran por ejemplo 6 docentes que son titulares.

12.2.2 Funcionarios administrativos

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

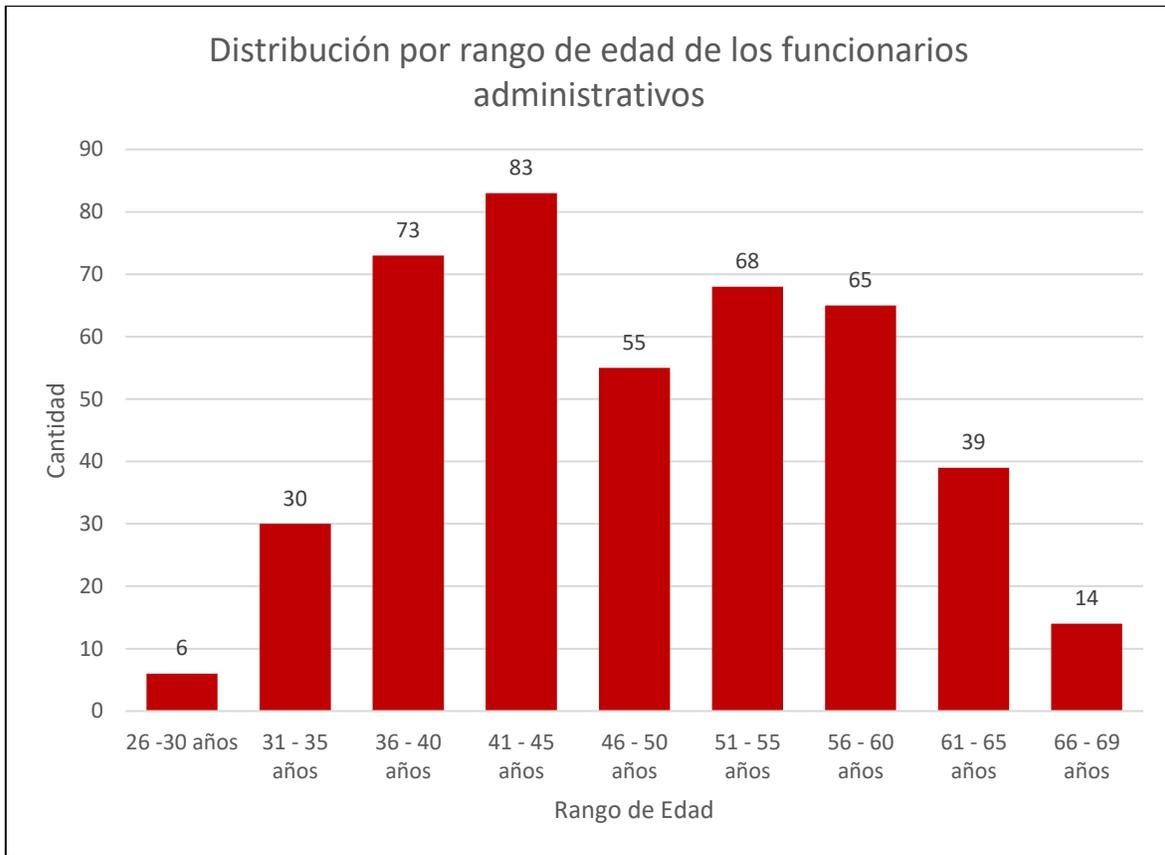
Grafica 46. Distribución por genero funcionarios administrativos



Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

La Universidad del Tolima cuenta actualmente con 433 funcionarios administrativos, entre los cuales 272 son mujeres y 161 hombres (ver gráfica 46).

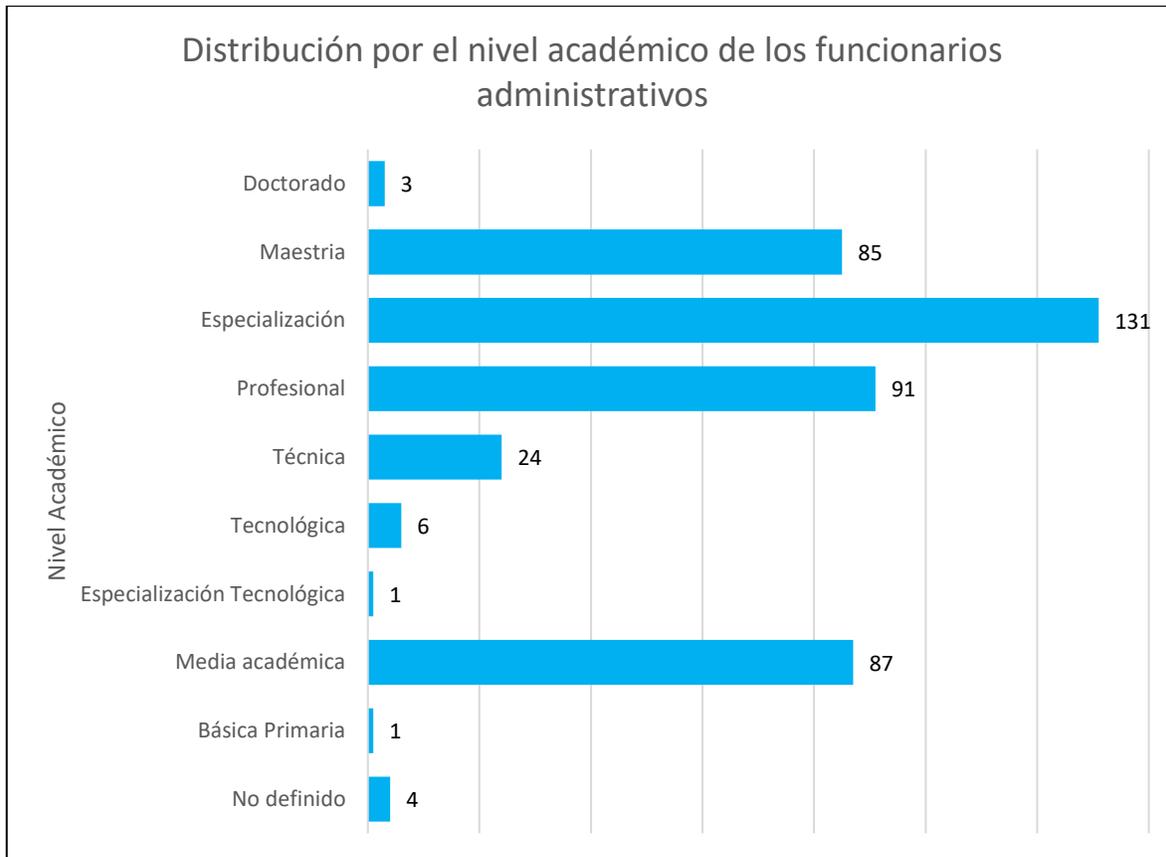
Grafica 47. Distribución por rango de edad de funcionarios administrativos



Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

Según registros por rangos de edad (ver gráfica 47), se registran 36 funcionarios jóvenes menores de 30 años y en contraste, 53 funcionarios(as) mayores de 60 años; entre los 30 y los 60 años de edad se totalizan 374 funcionarios que representan el 86% de todos los 433 administrativos vinculados a la Universidad del Tolima.

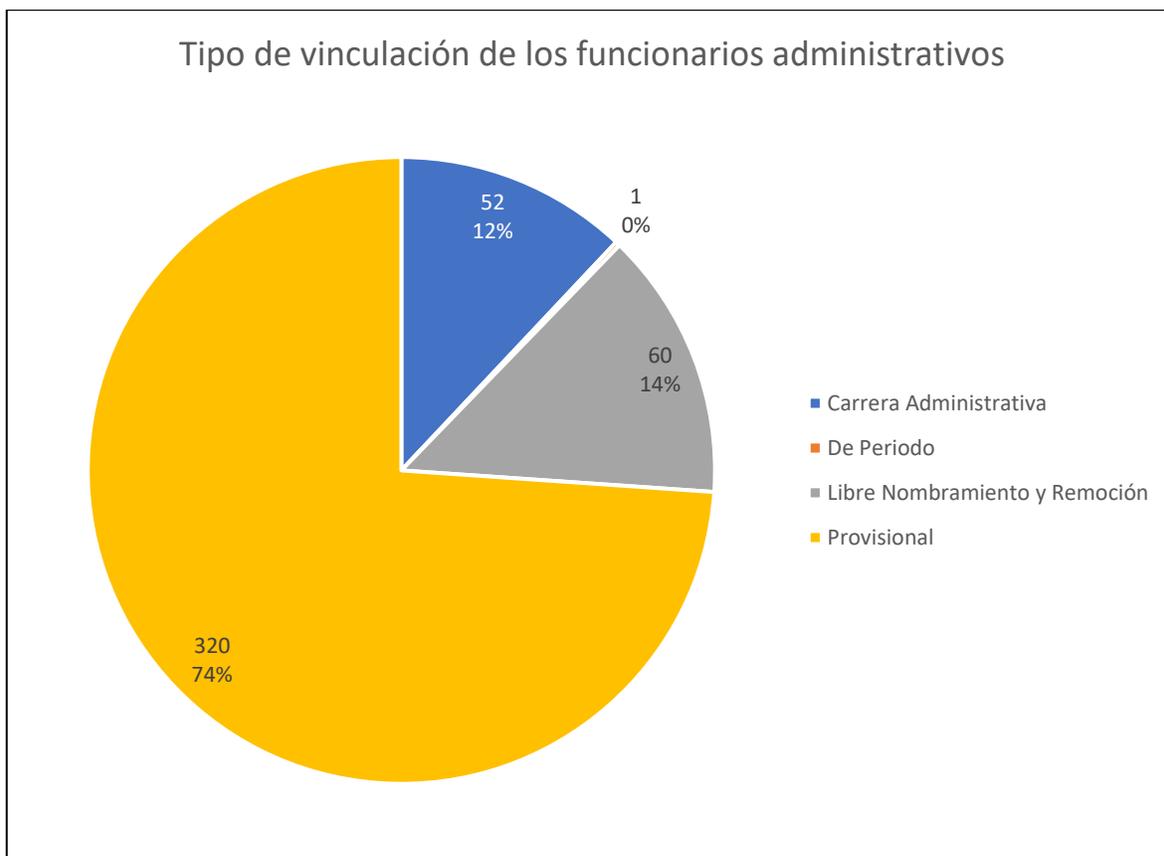
Grafica 48. Distribución por nivel académico de funcionarios administrativos



Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

Según cifras representadas en la gráfica 48, la categoría de formación de mayor prevalencia entre los funcionarios administrativos es la Especialización, donde se observan 131 personas que representan el 30% de todos los administrativos de la Universidad del Tolima. 88 funcionarios registran un nivel de formación mayor, de Maestría o Doctorado, 91 son profesionales (que representan el 21% de los administrativos) y con formaciones técnicas, tecnológicas, de media académica o básica primaria se registra el restante 28% de los funcionarios administrativos.

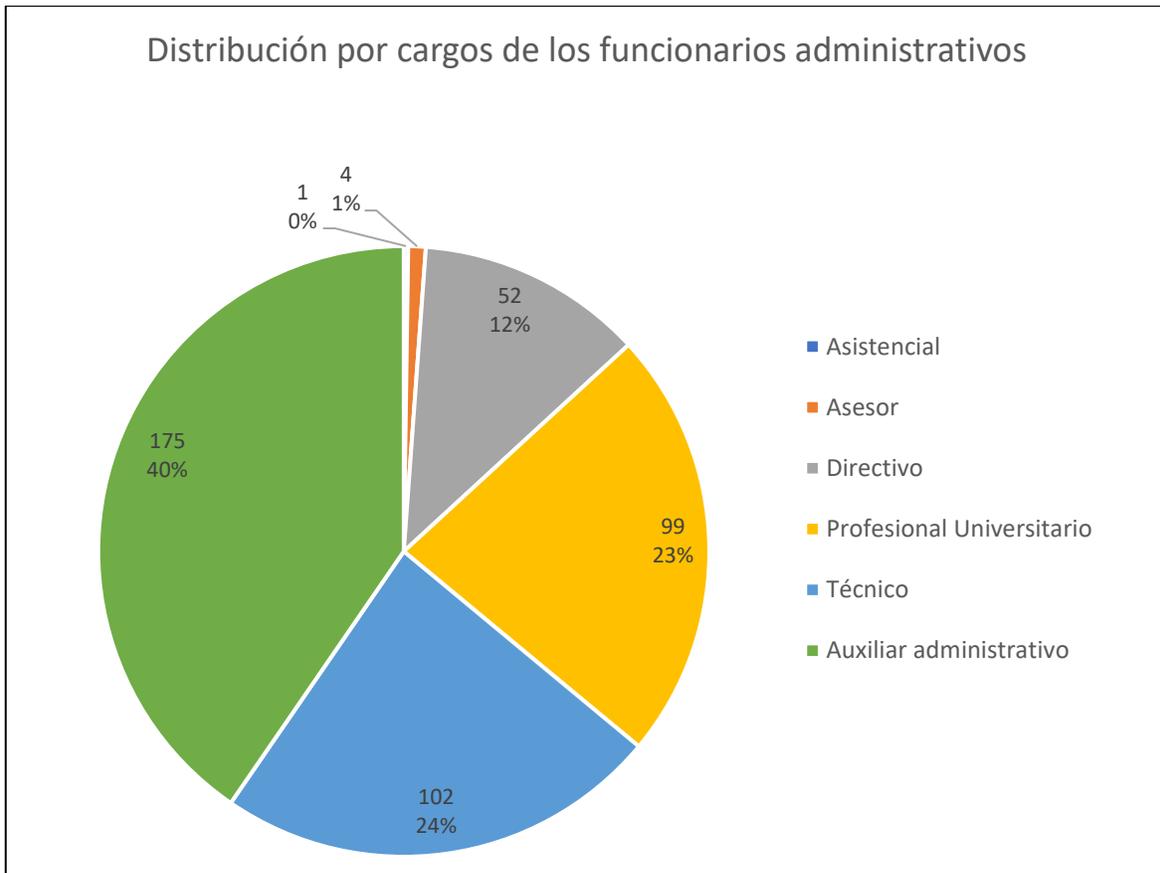
Gráfica 49. Distribución por tipo de vinculación de funcionarios administrativos



Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

En la gráfica 49 se presentan las distribuciones de vinculación de los funcionarios administrativos y en ésta puede observarse que el nombramiento en provisionalidad concentra el 74% de las vinculaciones (320 personas), otro 14% se registra entre los funcionarios de libre nombramiento y remoción (60 funcionarios), un 12% corresponde a los de carrera administrativa y sólo se observa 1 persona vinculada como administrativo de periodo.

Grafica 50. Distribución por cargos de funcionarios administrativos

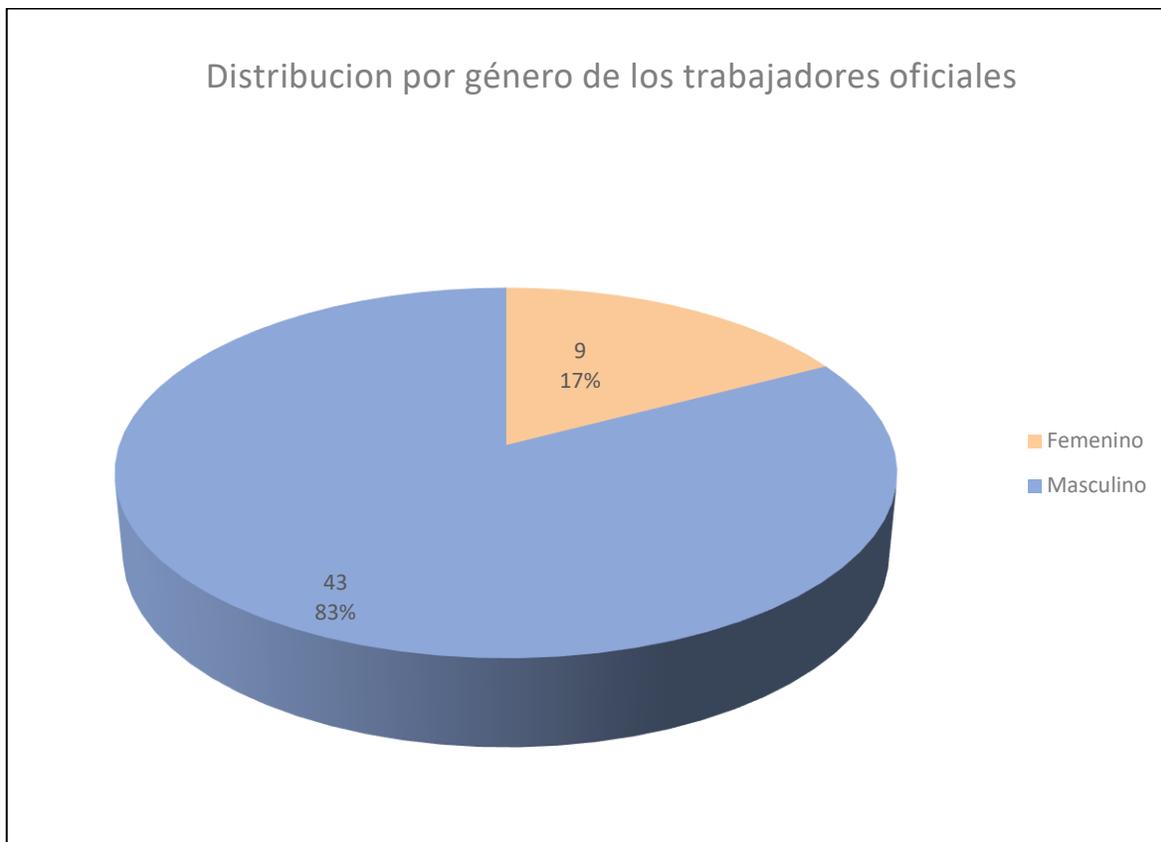


Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

Para terminar la descripción de los funcionarios administrativos, es preciso analizar la distribución por sus cargos (ver gráfica 50). Se observa que las tres categorías de mayor prevalencia son los auxiliares administrativos, que siendo 175 personas representan el 40% de todos los administrativos, los técnicos, que totalizan 102 vinculaciones y los 99 profesionales universitarios. Sólo se visualizan 4 vinculaciones como asesores y 1 en la modalidad asistencial

12.2.3 Trabajadores oficiales

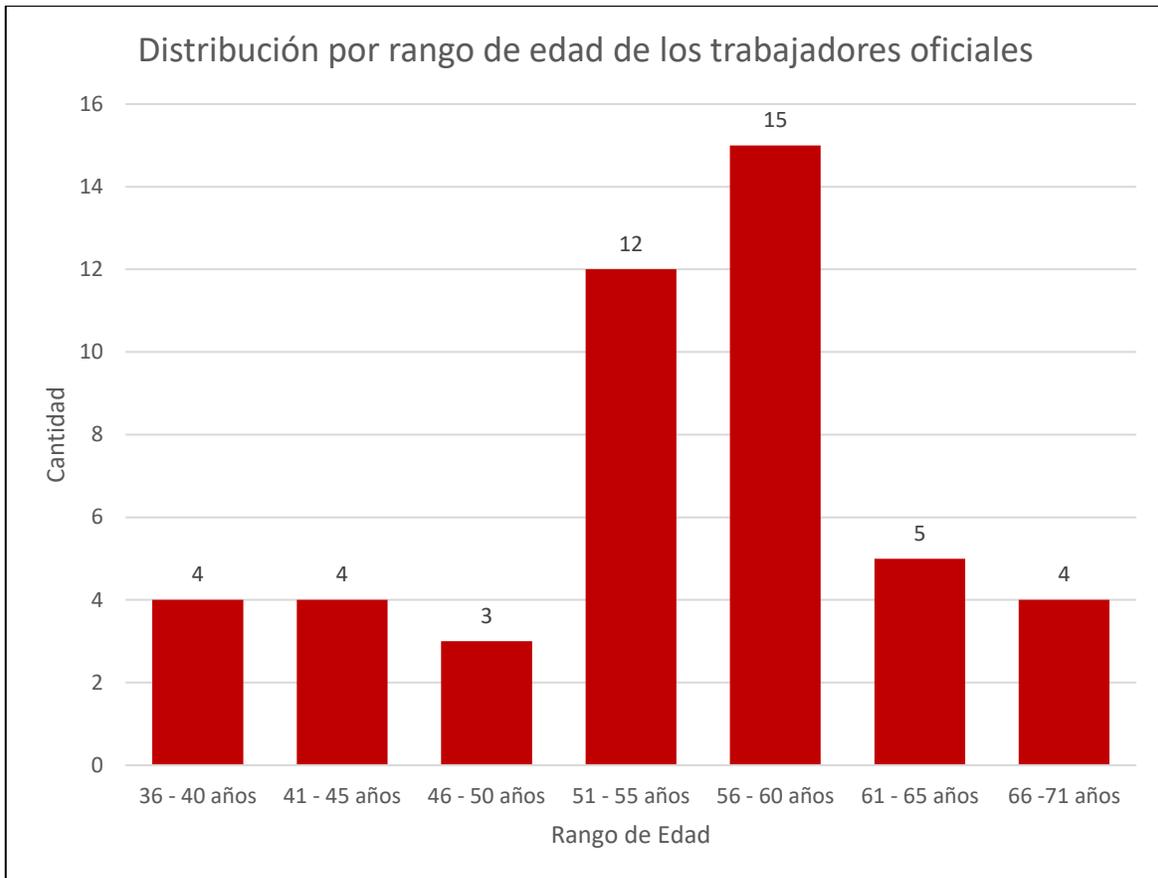
Grafica 51. Distribución por géneros de trabajadores oficiales



Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

Según registros de la Dirección de Gestión del Talento Humano de la Universidad del Tolima, actualmente se cuenta con 52 trabajadores oficiales, entre los cuales 9 son mujeres (ver gráfica 51).

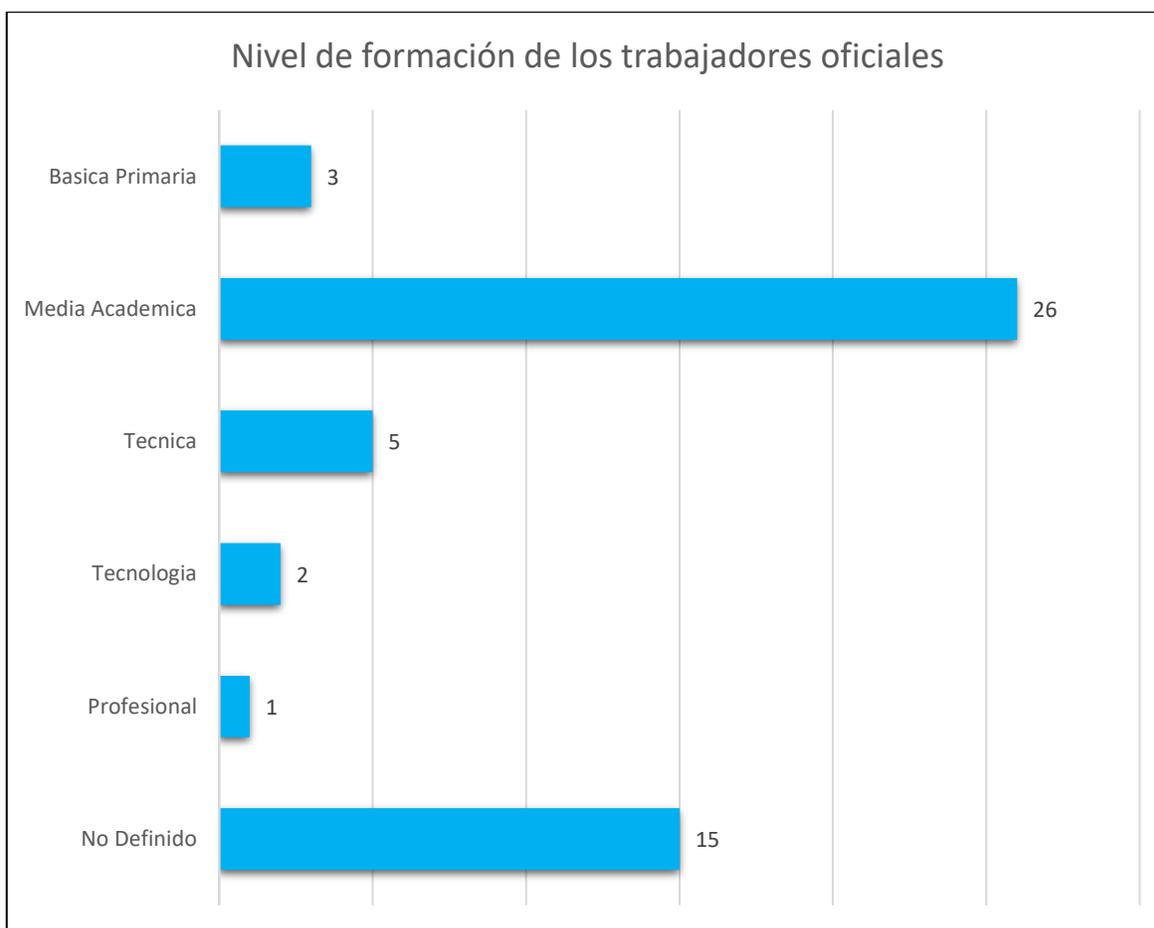
Grafica 52. Distribución por rango de edad de trabajadores oficiales



Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

Según los datos suministrados por la Dirección de Gestión de Talento Humano 27 de estos trabajadores oficiales tienen entre 50 y 60 años (ver gráfica 52), por lo cual puede resumirse que el 57% de los trabajadores oficiales están próximos a sus edades de jubilación.

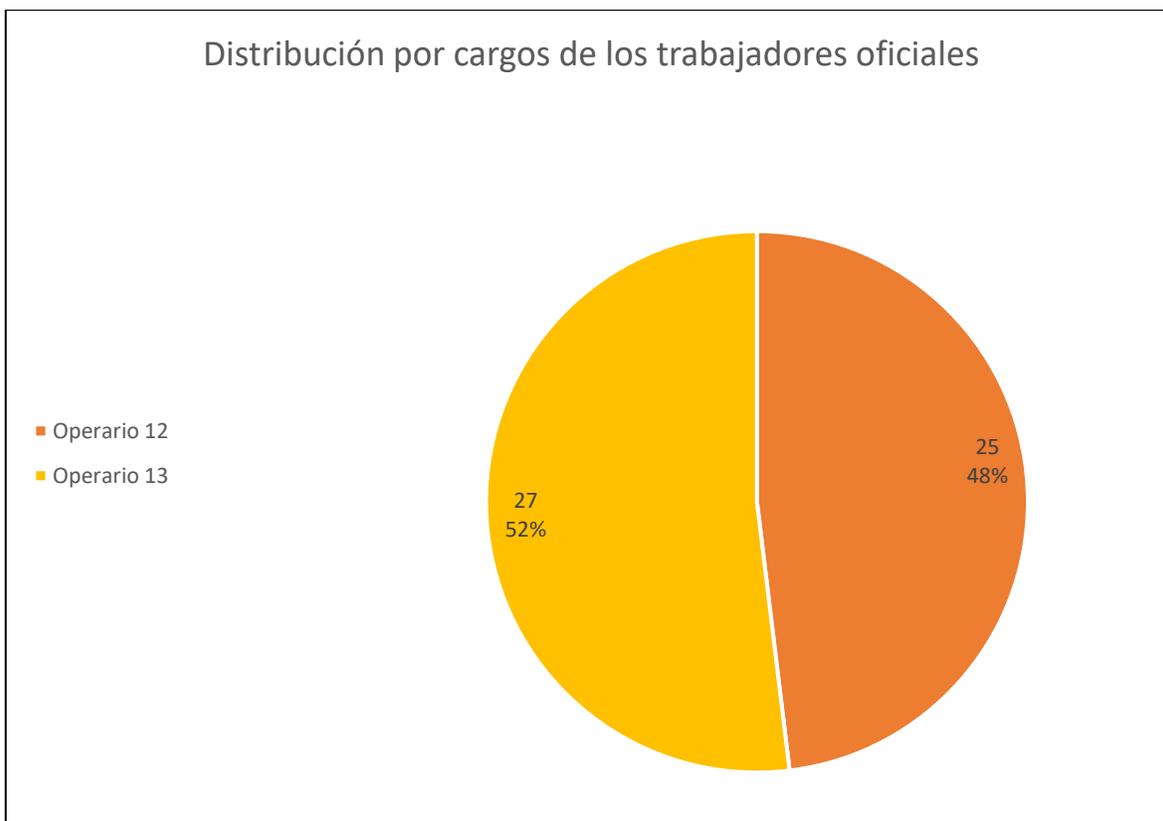
Grafica 53. Distribución por nivel académico de trabajadores oficiales



Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

La distribución de la formación de los trabajadores oficiales muestra que suelen ser trabajadores con formación de Bachiller, dado que en la gráfica 53 se visualizan 26 personas con formación media académica.

Gráfica 54. Distribución por cargos de trabajadores oficiales



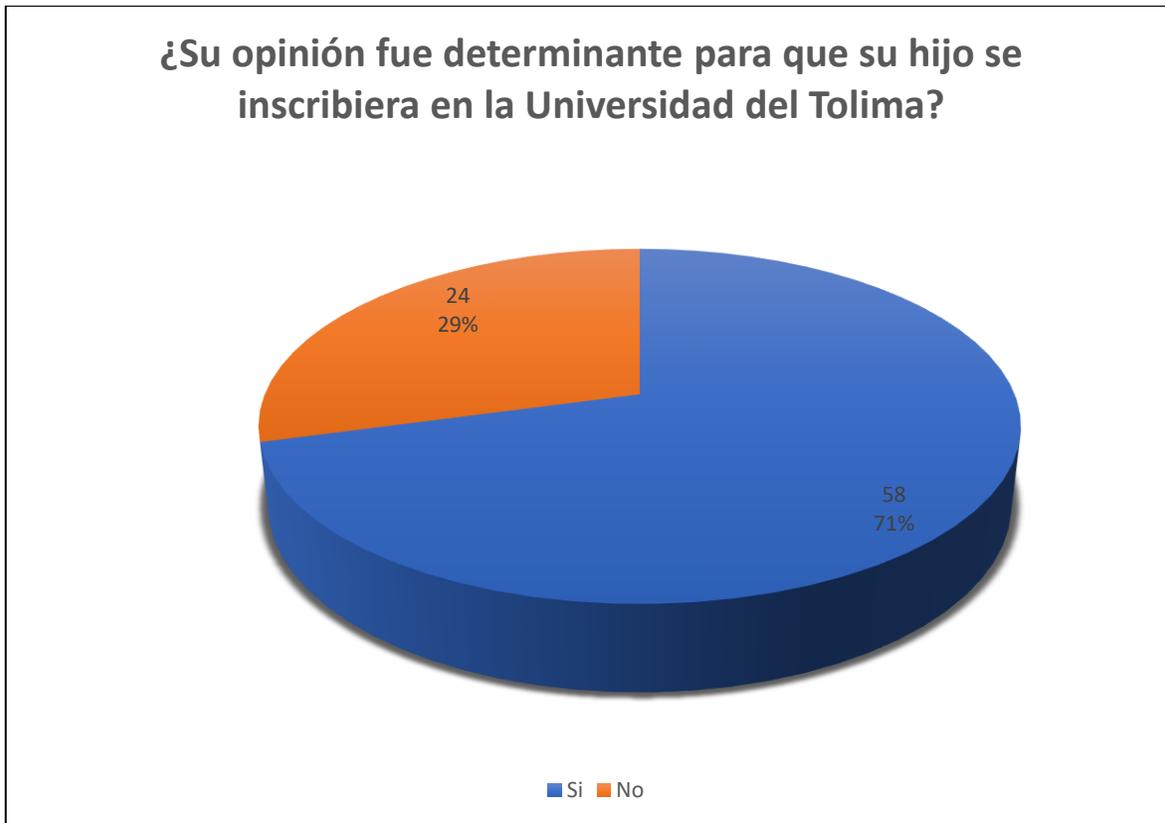
Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano

Ahora bien, estos trabajadores oficiales registran proporciones similares entre los cargos de Operario 12 y Operario 13 (ver gráfica 54), dado que se registran 27 y 25 personas en cada uno de estos tipos de cargo.

12.2.4 Padres de familia.

A continuación, se presenta información de los padres de familia de estudiantes en nivel académico de pregrado de la Universidad del Tolima, en modalidad presencial y distancia, en el semestre A-2023.

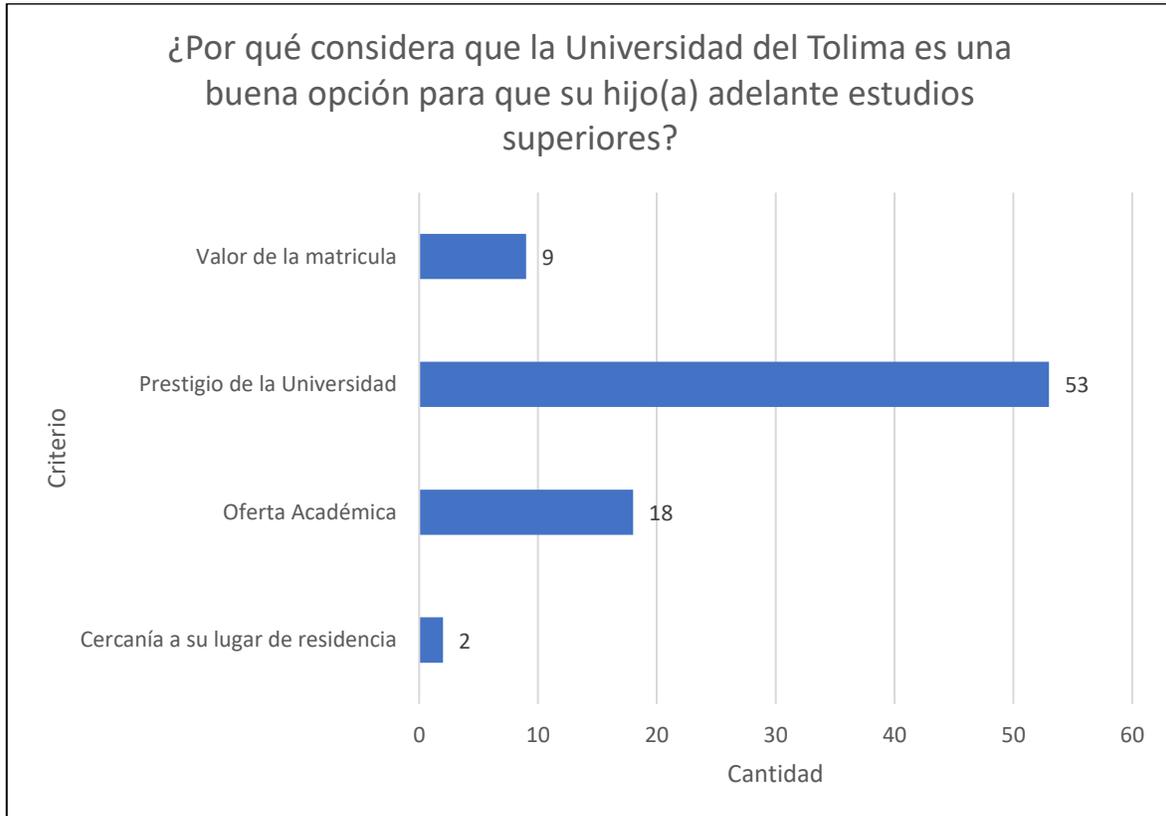
Gráfica 55. Distribución por incidencia en la determinación para que sus hijos



Fuente: Encuesta a Padres de Familia

La encuesta realizada a padres de familia fue respondida por 82 personas, de las cuales el 71% respondió que su opinión fue determinante para que su hijo (a) se inscribiera en la Universidad del Tolima (ver gráfica 55).

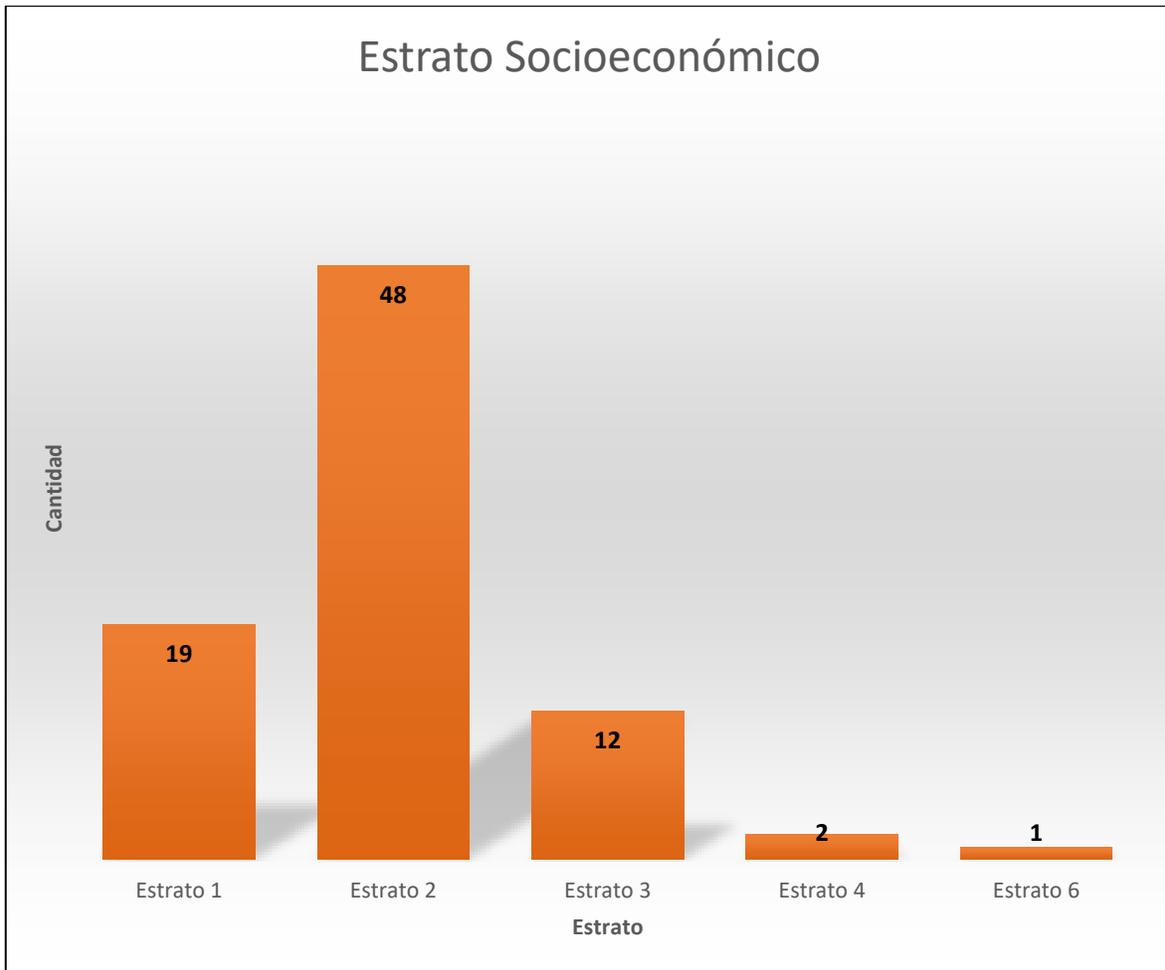
Grafica 56. Distribución por opinión de por qué la Universidad del Tolima es una buena opción para sus hijos(as)



Fuente: Encuesta a Padres de Familia

La distribución de los criterios por los que considera que la Universidad del Tolima es una buena opción para que su hijo (a) adelante estudios superiores muestran que el prestigio de la Universidad (64.6%) y la oferta académica (21.95%) son las respuestas más comunes (ver gráfica 56).

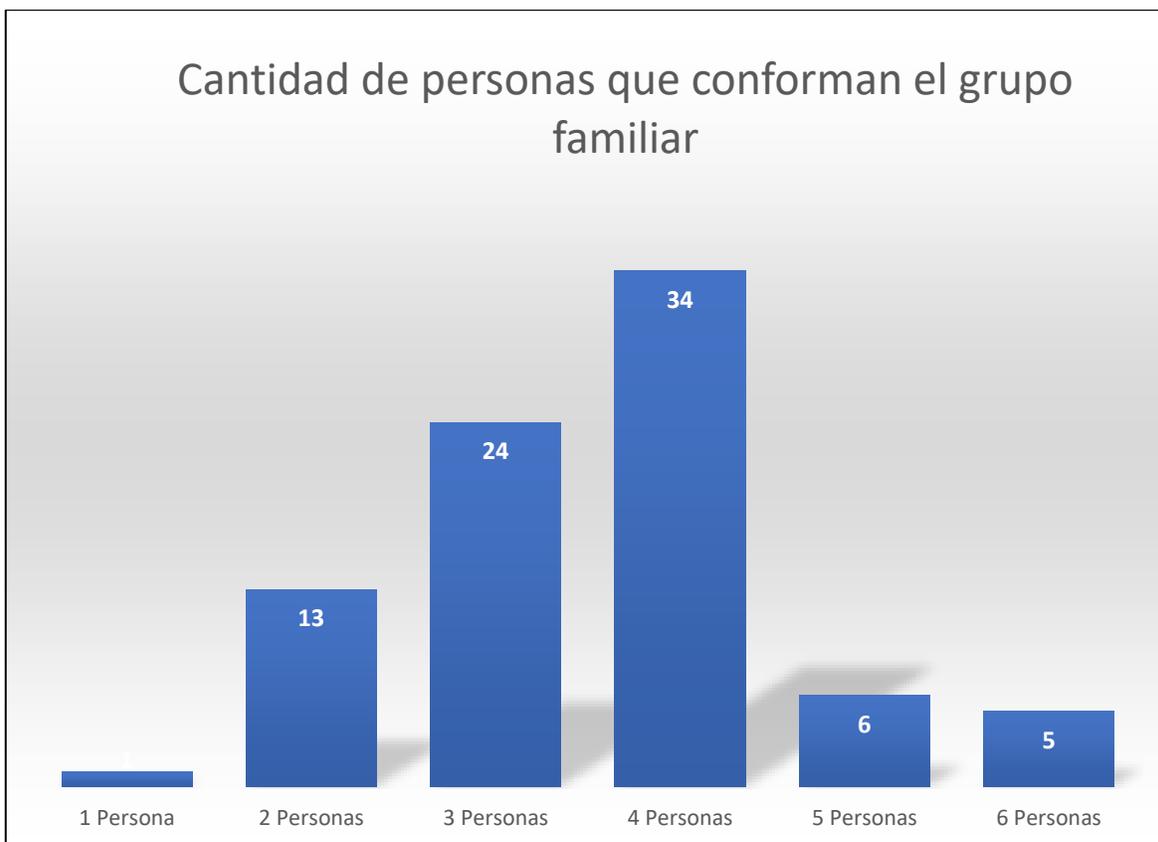
Grafica 57. Distribución por estrato socioeconómico de padres de familia



Fuente: Encuesta a Padres de Familia

Las respuestas de los padres de familia muestran resultados muy similares a las dadas por los estudiantes inscritos en el semestre A-2023 para los programas de pregrado, la prevalencia de las personas provenientes de los estratos 1 y 2. Se observaron 19 personas (23.2%) del estrato 1, 58 del estrato 2 (58.5% del total) y 16 personas de los estratos 3, 4 y 5 (19.5%)

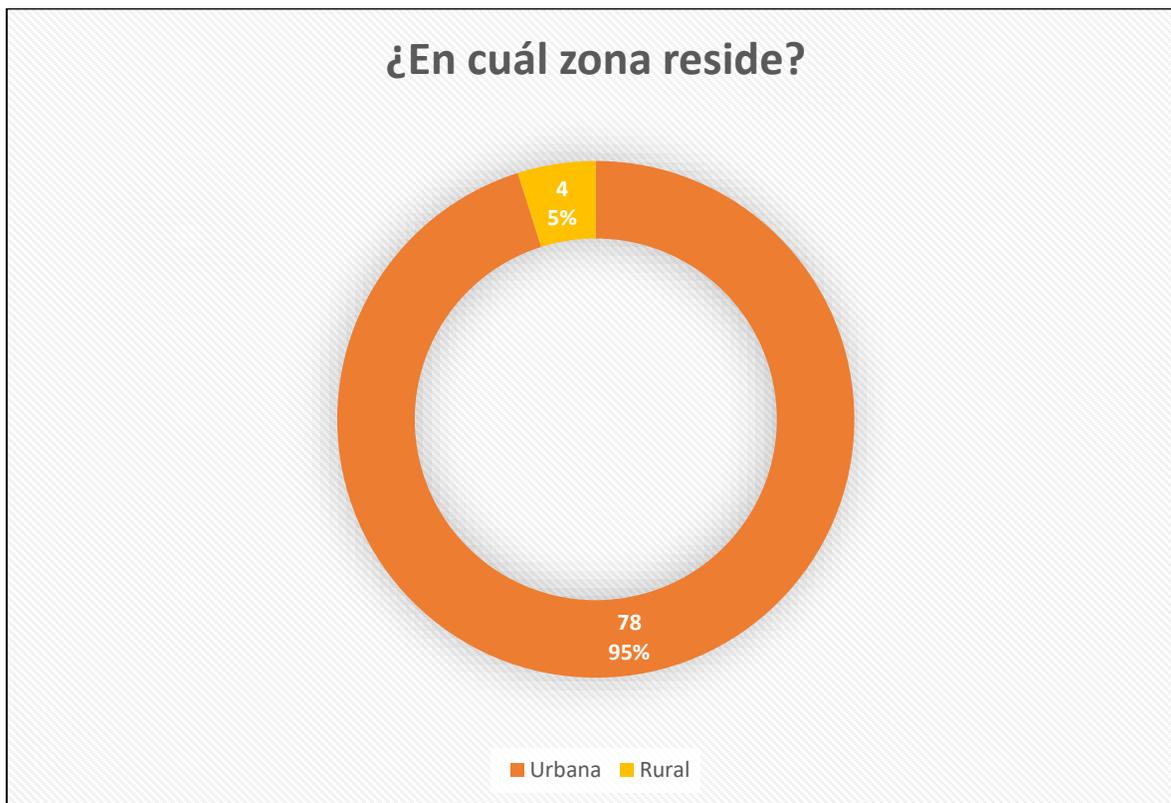
Grafica 58. Distribución por cantidad de personas que conforman el grupo familiar



Fuente: Encuesta a Padres de Familia

Las respuestas de los padres de familia muestran que la mayoría de las familias tienen entre 3 y 4 integrantes (ver gráfica 58). Un total de 34 personas (41.5%) afirman que su grupo familiar lo conforman 4 personas, 24 personas (29.3%) afirman que su grupo familiar lo conforman 3 personas y, 13 personas (15.9 %) afirman que su grupo familiar lo conforman 2 personas.

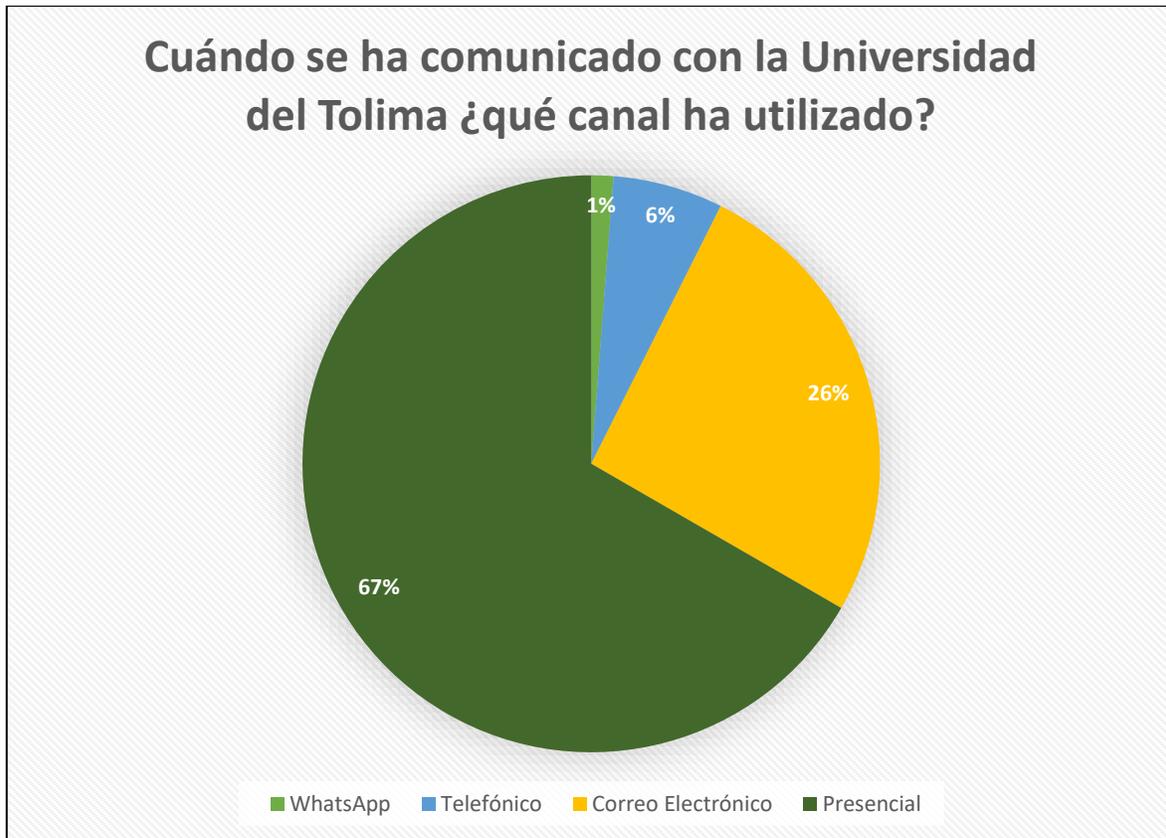
Grafica 59. Distribución por zona en la cual residen los padres de familia y su núcleo familiar



Fuente: Encuesta a Padres de Familia

De igual forma Las respuestas de los padres de familia muestran que la mayoría de las familias viven en la zona urbana (ver gráfica 59). Un total de 78 personas (95%) así respondieron, contra solo 4 personas (5%) que residen en la zona rural.

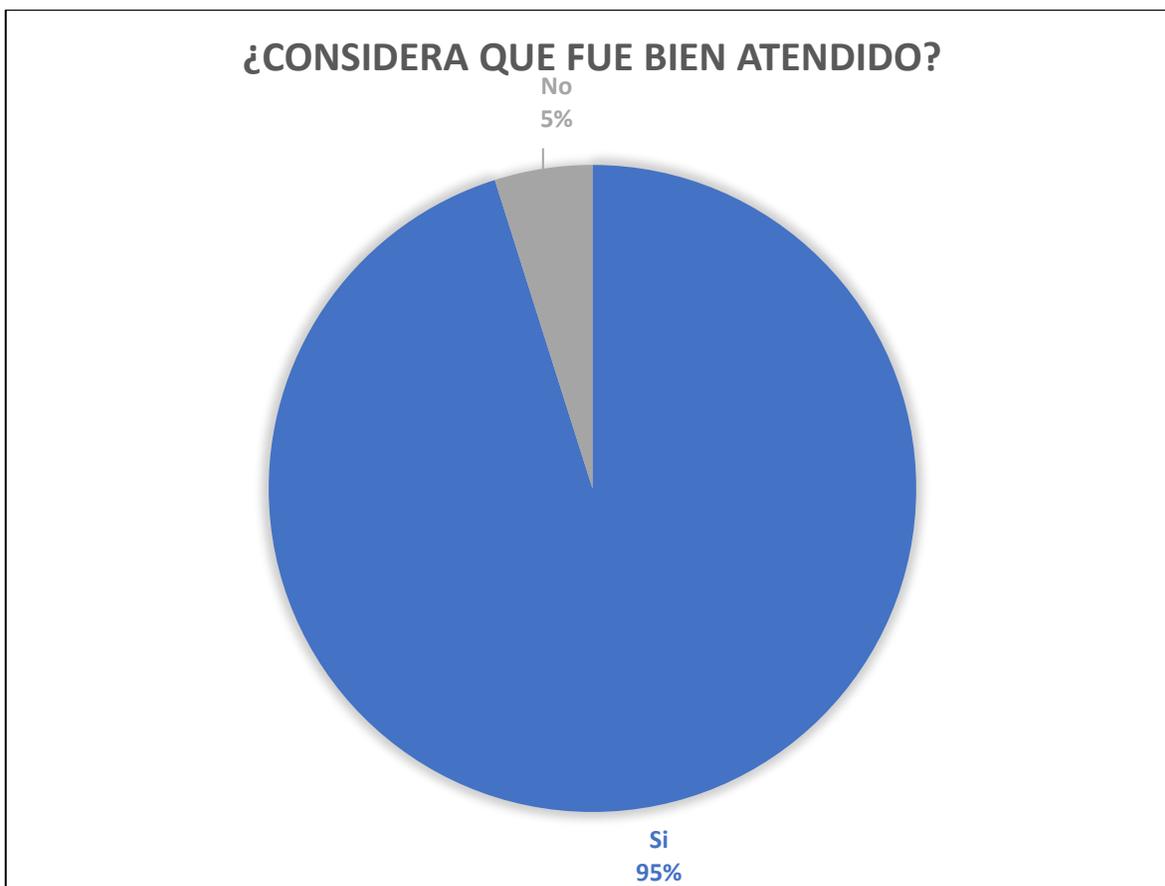
Grafica 60. Distribución por canal de atención por el cual se comunica



Fuente: Encuesta a Padres de Familia

De forma presencial y mediante correo electrónico son los canales más comunes mediante el cual las personas se comunican con la Universidad del Tolima (ver gráfica 60). Un total de 54 personas (67%) respondieron que la comunicación fue presencial, 21 personas (26%) lo hicieron mediante correo electrónico y el resto mediante teléfono (6%) y WhatsApp (1%).

Gráfica 61. Distribución de la atención recibida

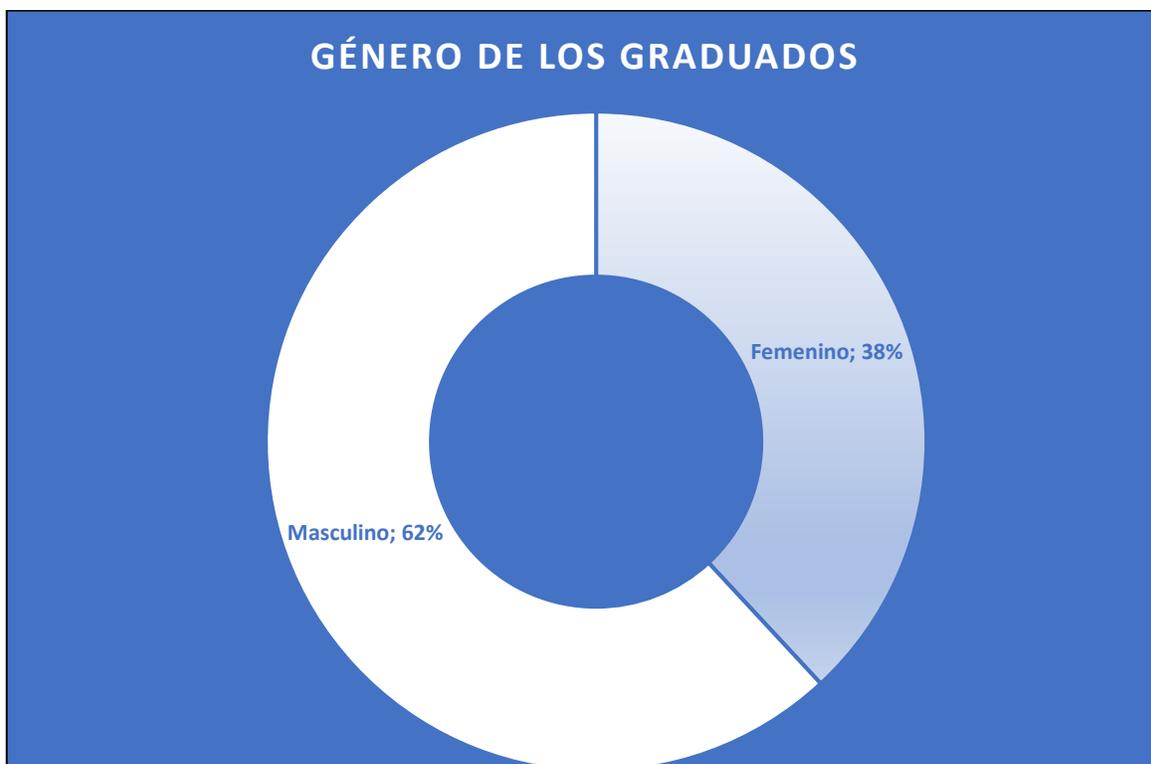


Fuente: Encuesta a Padres de Familia

Al preguntar a los padres de familia si fueron bien atendidos al requerir información en la Universidad del Tolima, el 95% de ellos afirman que sí, frente al 5% que se sintió mal atendido (ver gráfica 61)

12.2.5 Graduados(as)

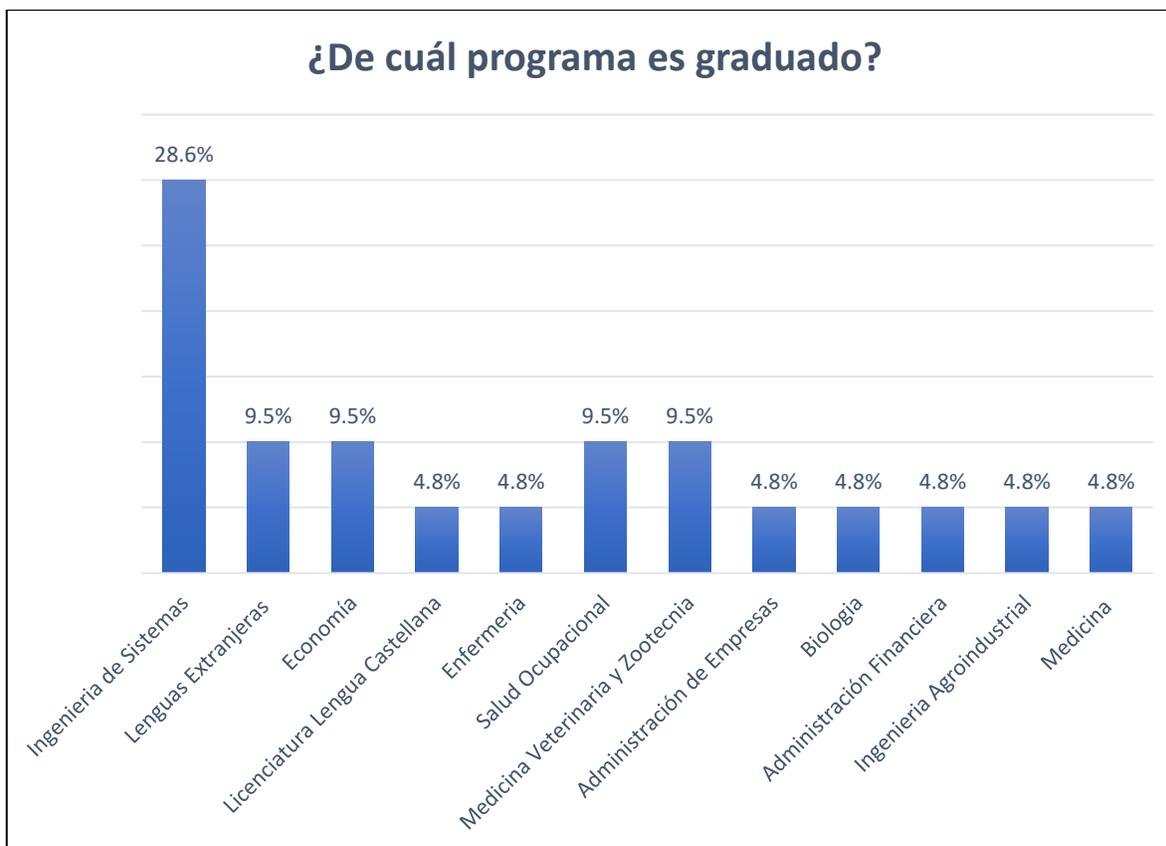
Grafica 62. Distribución por género de los graduados encuestados



Fuente: Encuesta a graduados

La encuesta realizada a graduados muestra que el 62% de los encuestados es hombre y el restante 38% es mujer (ver gráfica 62).

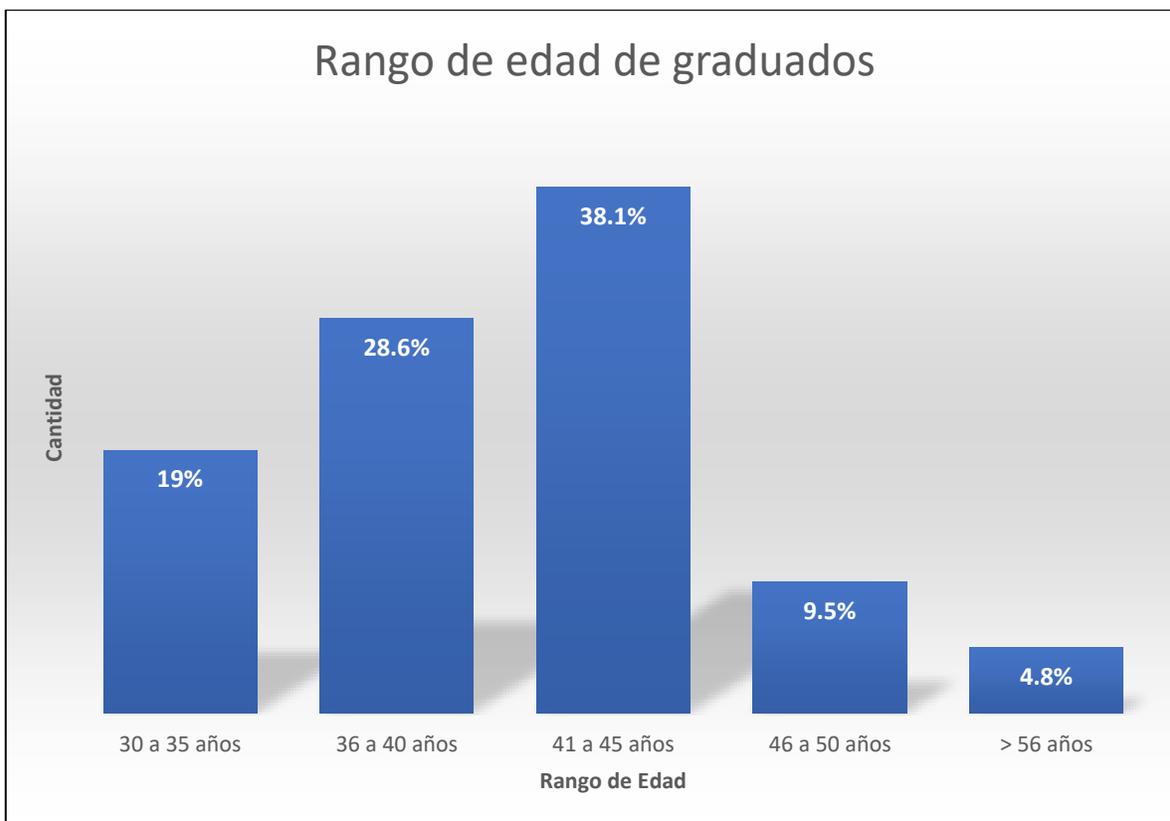
Grafica 63. Distribución de programa de graduación



Fuente: Encuesta a graduados

La mayoría de los graduados que respondieron la encuesta son egresados del programa de Ingeniería de Sistemas (28,6%), seguidos de los programas de Lenguas Extranjeras, Economía, Salud Ocupacional y Medicina Veterinaria y Zootecnia (con un 9,5% cada uno). Otros programas fueron Enfermería, Medicina, Licenciatura en Lengua Castellana, Administración de Empresas, Administración Financiera, Biología e Ingeniería Agroindustrial (ver gráfica 63).

Grafica 64. Rango de edad de los egresados encuestados



Fuente: Encuesta a graduados

De igual forma, se observa (gráfica 64) que La mayoría de los graduados se encuentran entre los 36 y 45 años (aproximadamente el 67% de los encuestados), seguido por las personas entre 30 y 35 años (19% de los encuestados) y el resto de los encuestados es mayor a 46 años.

Grafica 65. Distribución por nivel de ocupación laboral



Fuente: Encuesta a graduados

La respuesta dada por los egresados muestra que la mayoría de ellos (95% de los encuestados) se encuentra laborando actualmente. Solo un 5% no está activo de forma laboral (ver gráfica 65)

Gráfica 66. Distribución del Sector de la Economía en la que se desempeñan los graduados



Fuente: Encuesta a graduados

Los datos de la encuesta también muestran (ver gráfica 66) que la mayoría (33% de quienes respondieron) de los egresados se desempeñan en el área educativa (ver gráfica 73), seguido del sector Público e Industrial (cada uno con el 14%), Servicios (10%) y Comercio (5%).

Grafica 67. Distribución de la contribución de la UT a las oportunidades laborales de los egresados



Fuente: Encuesta a graduados

Los datos de la encuesta también muestran que la mayoría (76% de quienes respondieron) de los egresados considera que ser graduado(a) de la Universidad del Tolima le ha contribuido con oportunidades laborales mientras que el 24% considera que no es así (ver gráfica 67)

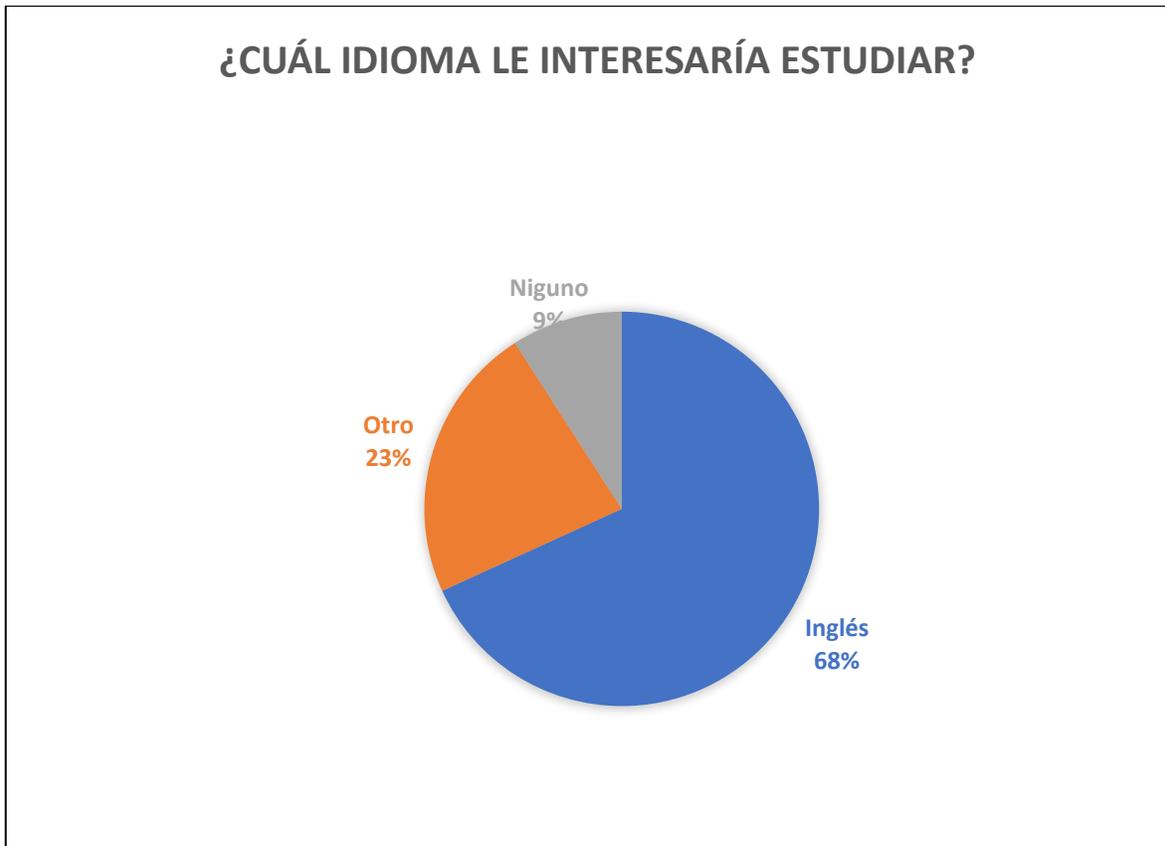
Grafica 68. Distribución de la consideración de importancia de estudiar un segundo idioma



Fuente: Encuesta a graduados

Los datos de la encuesta también muestran que la mayoría (90% de quienes respondieron) de los egresados considera que es importante estudiar un segundo idioma, mientras que el 10% considera que no es así (ver gráfica 68)

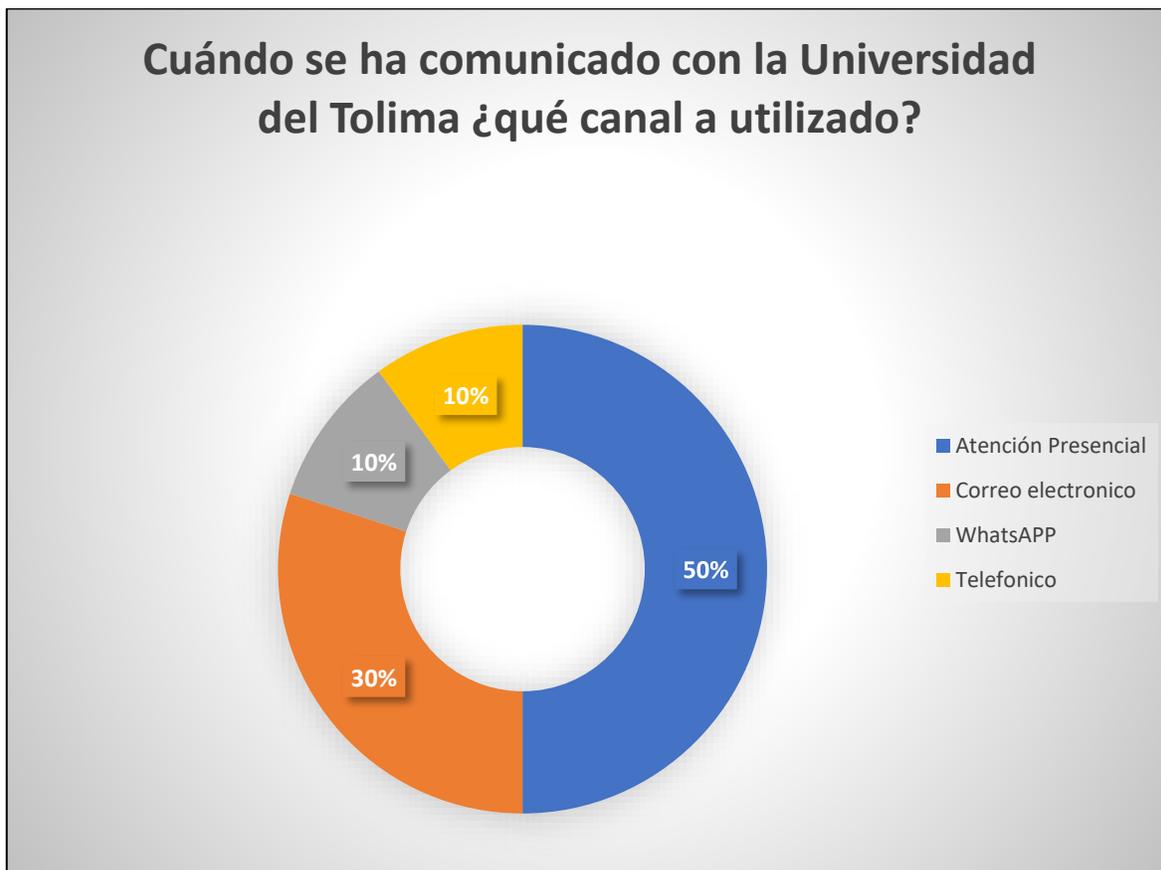
Grafica 69. Distribución del idioma de interés



Fuente: Encuesta a graduados

Los datos de la encuesta también muestran que la mayoría de los egresados (68% de quienes respondieron) estaría interesado en estudiar el inglés como segundo idioma (ver gráfica 69)

Grafica 70. Distribución por canal de atención utilizado para comunicarse con la Universidad



Fuente: Encuesta a graduados

Los datos de la encuesta también muestran que la mayoría de los egresados (50% de quienes respondieron) prefieren la atención presencial como medio de comunicación con la universidad (ver gráfica 70), seguido de la comunicación a través de correo electrónico (30% de quienes respondieron) por último, la comunicación telefónica y el WhatsApp (ambos con el 10%)

Gráfica 71. Distribución por opinión de atención recibida



Fuente: Encuesta a graduados

Frente a la atención recibida, el 81% de los egresados que respondieron la encuesta consideran que fueron bien atendidos, contra un 19% que respondió que no fue así (ver gráfica 71).

12.2.6 Sindicatos.

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

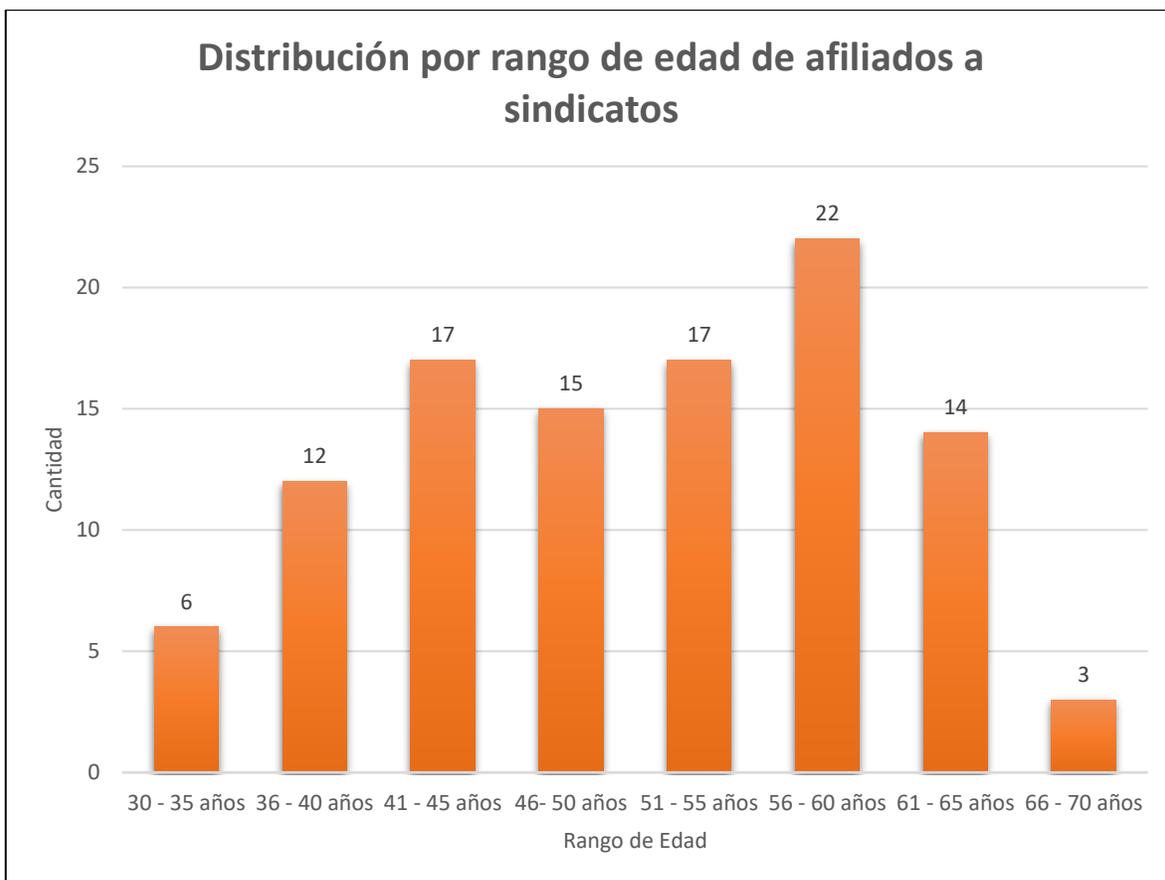
Gráfica 72. Distribución por género de afiliados a sindicatos



Fuente: Encuesta a Personal sindicalizado

Según la respuesta a la encuesta realizada a Personal Sindicalizado de la Universidad del Tolima y que fue respondida por 106 personas, se encuentra que 62 son mujeres (ver gráfica 72)

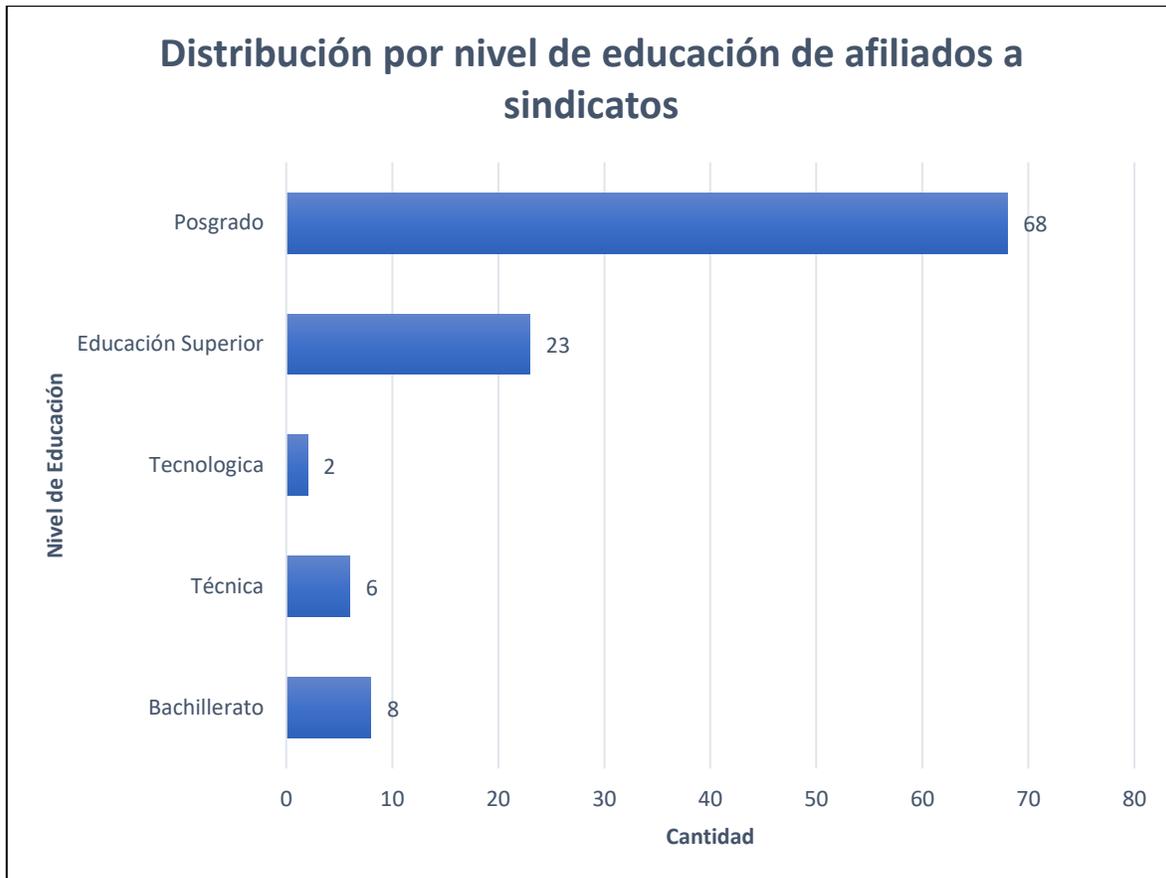
Grafica 73. Distribución por rango de edad de los afiliados a sindicatos



Fuente: Encuesta a Personal sindicalizado

Según la respuesta a la encuesta realizada a Personal Sindicalizado de la Universidad del Tolima y que fue respondida por 106 personas la mayoría de los encuestados (67%) se encuentra entre los 41 y 60 años (ver gráfica 73).

Grafica 74. Distribución por nivel de educación de los afiliados a sindicatos



Fuente: Encuesta a Personal sindicalizado

En cuanto a la distribución por los niveles de formación de las personas afiliadas a sindicatos que respondieron la encuesta (ver gráfica 74), las dos categorías de mayor prevalencia son el posgrado que registra el 66.7% de las personas que respondieron y la Educación superior que concentra un 21.7% de los encuestados.

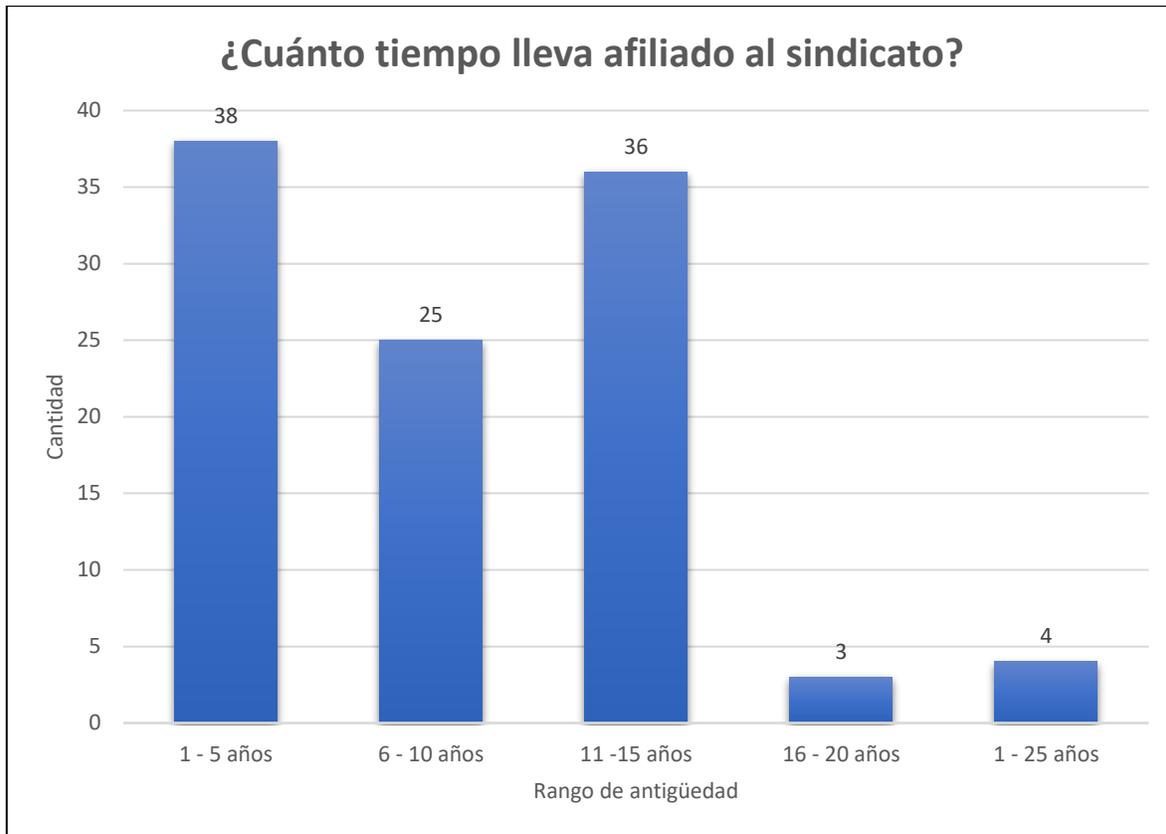
Gráfica 75. Distribución por nivel de educación de los afiliados a sindicatos



Fuente: Encuesta a Personal sindicalizado

En cuanto a la distribución por el sindicato de afiliación se encuentra que el 59% de los encuestados pertenecen a Sintraunicol y el 23% a Sinprout. Estos dos sindicatos congregan a la mayoría de los encuestados (ver gráfica 75).

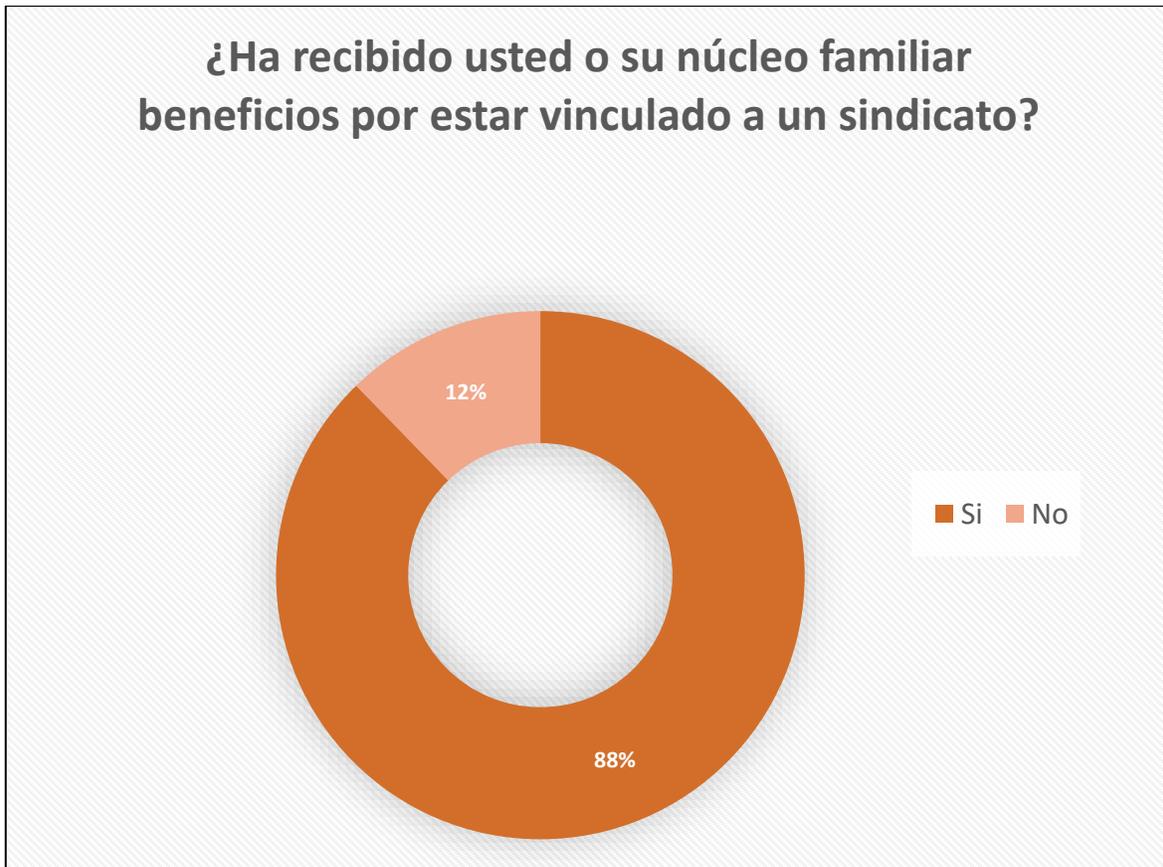
Grafica 76. Distribución del tiempo de afiliación a los sindicatos



Fuente: Encuesta a Personal sindicalizado

En cuanto a la distribución del tiempo que se tiene de afiliado al sindicato se encuentra que la mayoría tiene menos de 15 años (ver gráfica 76). El 35.8% de los encuestados tienen entre 1 y 5 años, otro 23.6% tiene entre 6 y 10 años, por último, otro 34% tiene entre 11 y 15 años de afiliado al sindicato.

Grafica 77. Distribución por beneficios recibidos por ser sindicalizado



Fuente: Encuesta a Personal sindicalizado

En cuanto a la pregunta de si ha recibido el (ella) o su núcleo familiar beneficios por estar vinculado a un sindicato, se encuentra que la mayoría afirma que sí (88% de los encuestados), el restante 12% afirma lo contrario (ver gráfica 77).

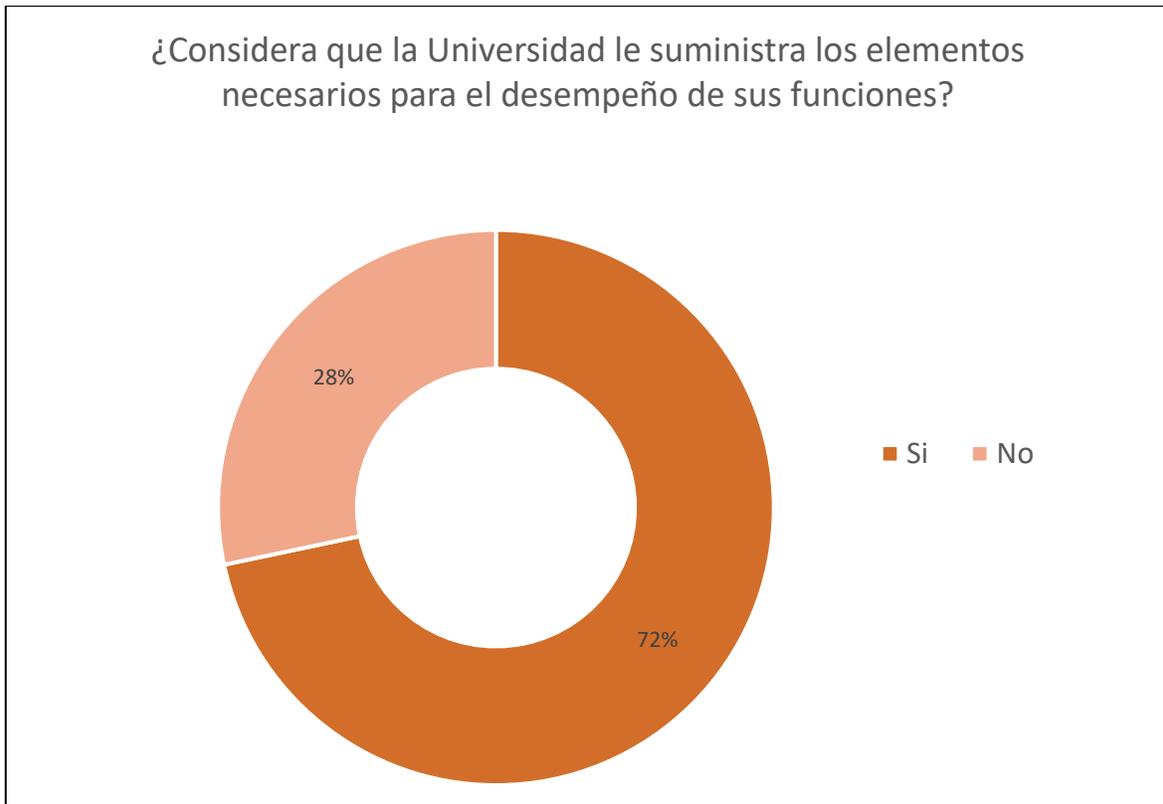
Grafica 78. Distribución por cantidad de integrantes del núcleo familiar de afiliados a sindicatos



Fuente: Encuesta a Personal sindicalizado

Las respuestas de los encuestados muestran que la mayoría de las familias tienen como máximo 4 integrantes (ver gráfica 78). Un total de 37 personas (34.9%) afirman que su grupo familiar lo conforman 3 personas, 29 personas (27.4%) afirman que su grupo familiar lo conforman 4 personas y, 17 personas (16 %) afirman que su grupo familiar lo conforman 2 personas.

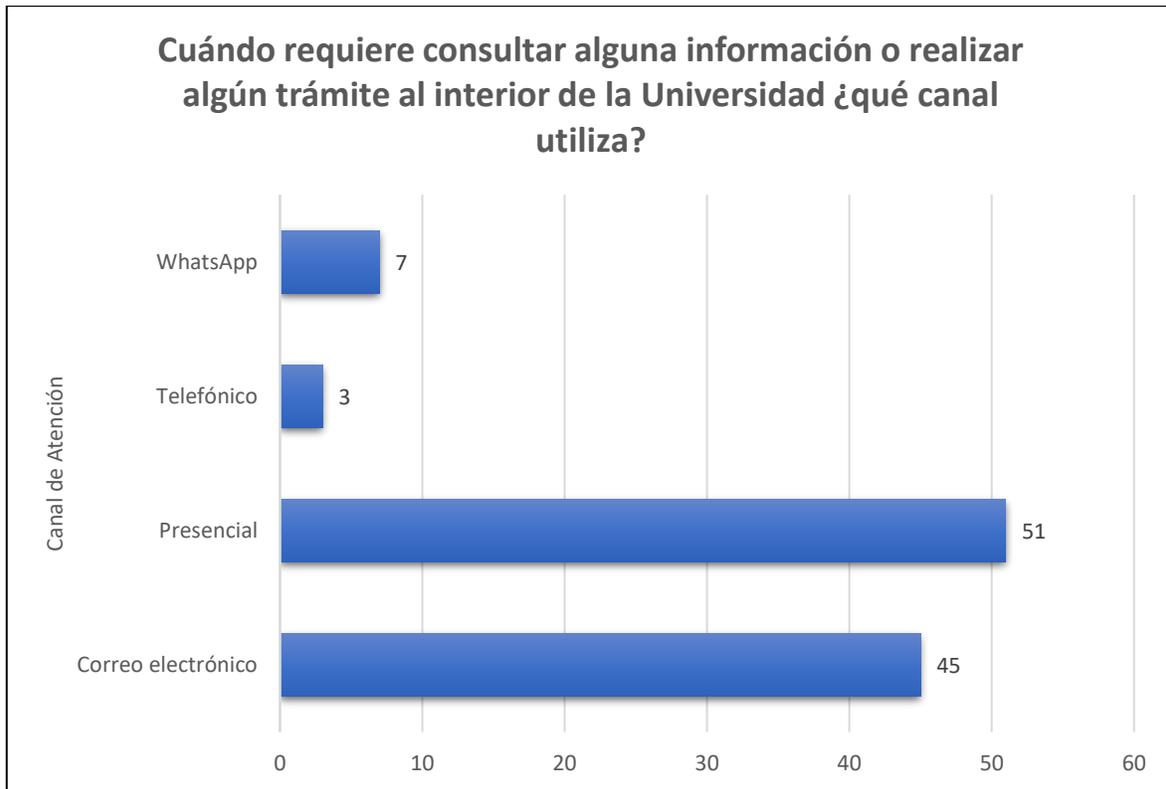
Grafica 79. Distribución por opinión de suministro de elementos para el desempeño



Fuente: Encuesta a Personal sindicalizado

Frente a la pregunta de si considera o no que la Universidad le suministra los elementos necesarios para el desempeño de sus funciones, las respuestas de los encuestados muestran que la mayoría opina que así es (72% de los encuestados). Sin embargo, hay un 28% de los encuestados afirman que no es así (ver gráfica 79).

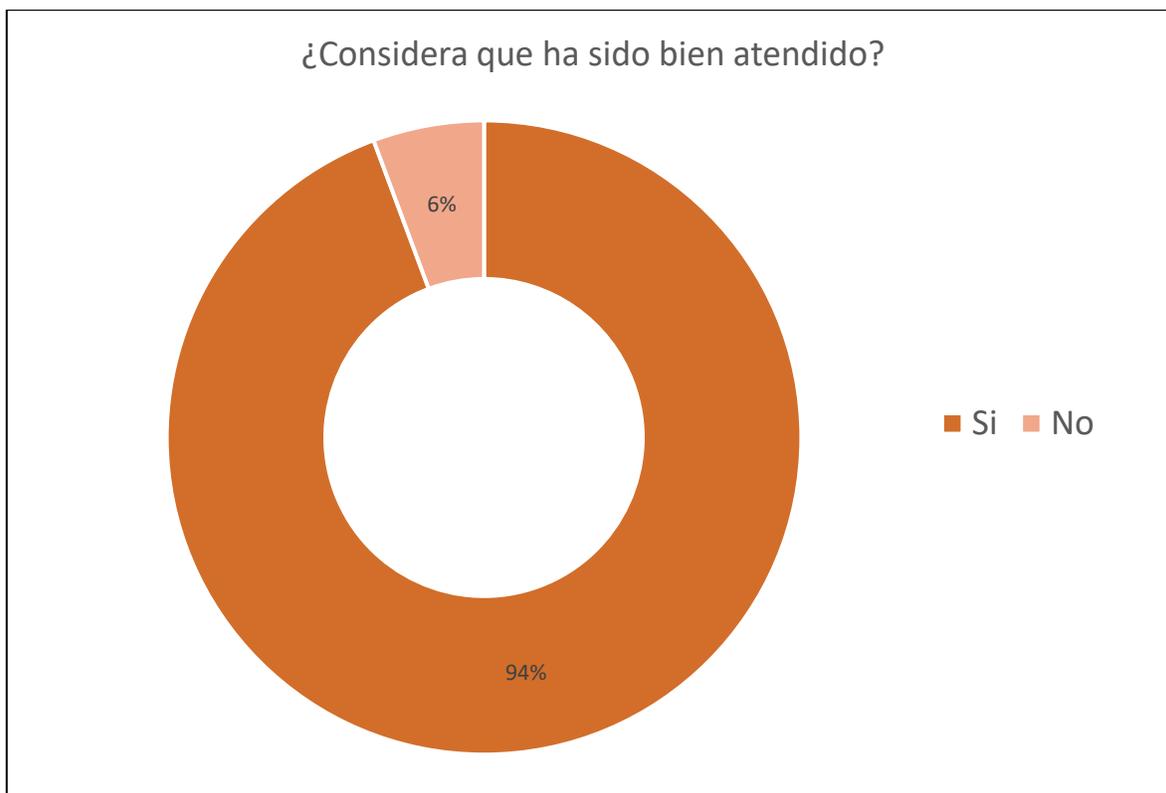
Grafica 80. Distribución por canal utilizado para comunicarse con la Universidad



Fuente: Encuesta a Personal sindicalizado

De forma presencial y mediante correo electrónico son los canales más comunes mediante el cual las personas que están afiliadas a los diferentes sindicatos se comunican con la Universidad del Tolima (ver gráfica 80). Un total de 51 personas (48.1%) respondieron que la comunicación fue presencial, 45 personas (42.5%) lo hicieron mediante correo electrónico y el resto mediante teléfono (2.8%) y WhatsApp (6.6%).

Grafica 81. Distribución por opinión de atención recibida



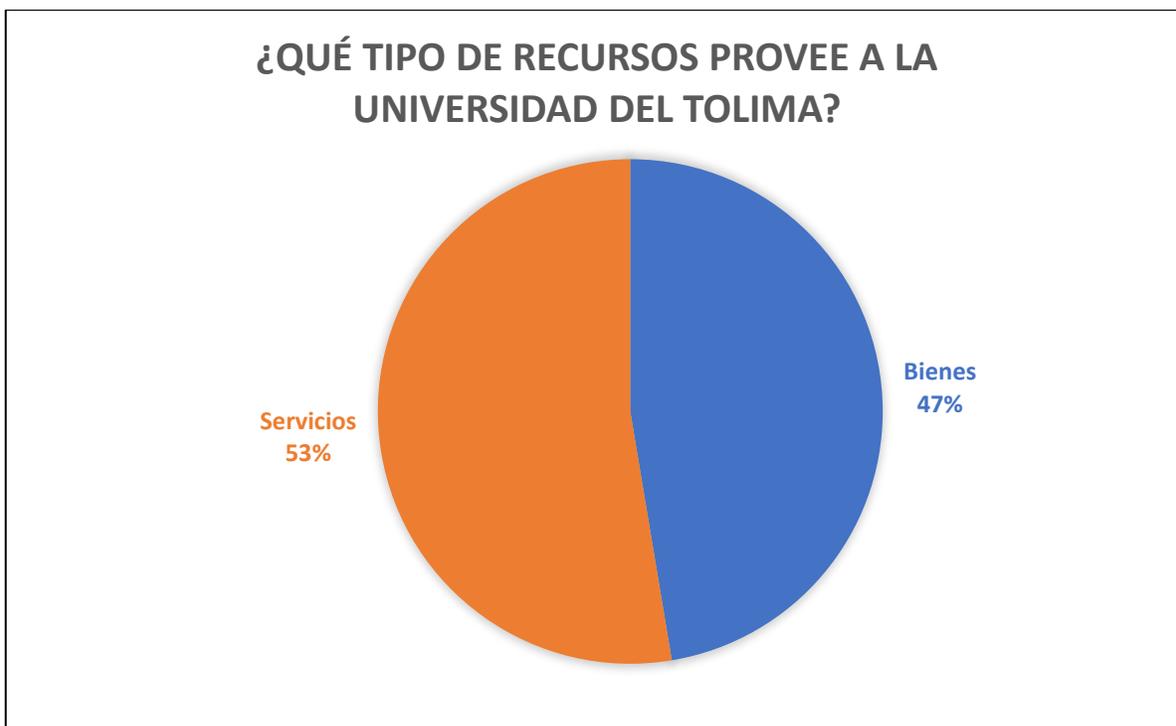
Fuente: Encuesta a Personal sindicalizado

Las respuestas de los afiliados a los diferentes sindicatos a la pregunta de si fueron bien atendidos al requerir información en la Universidad del Tolima fue similar a los otros estamentos. El 94% de ellos afirman que sí frente al 4% que se sintió mal atendido (ver gráfica 81)

12.2.7 Proveedores.

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

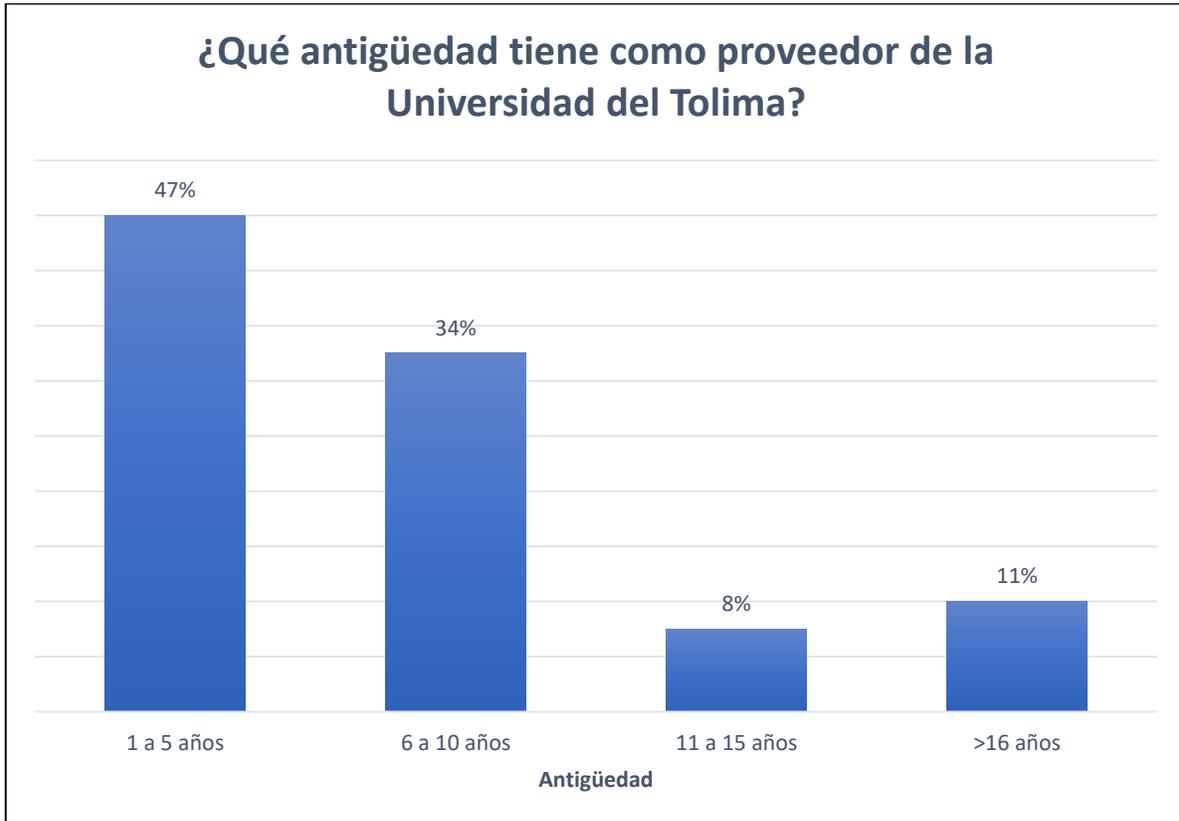
Grafica 82. Distribución por tipo de recursos que provee a la Universidad del Tolima



Fuente: Encuesta a proveedores

La información entregada por los proveedores encuestados muestra una proporción muy similar entre el tipo de recursos que proveen a la Universidad. El 53% presta servicios y el 47% provee de bienes (ver gráfica 82).

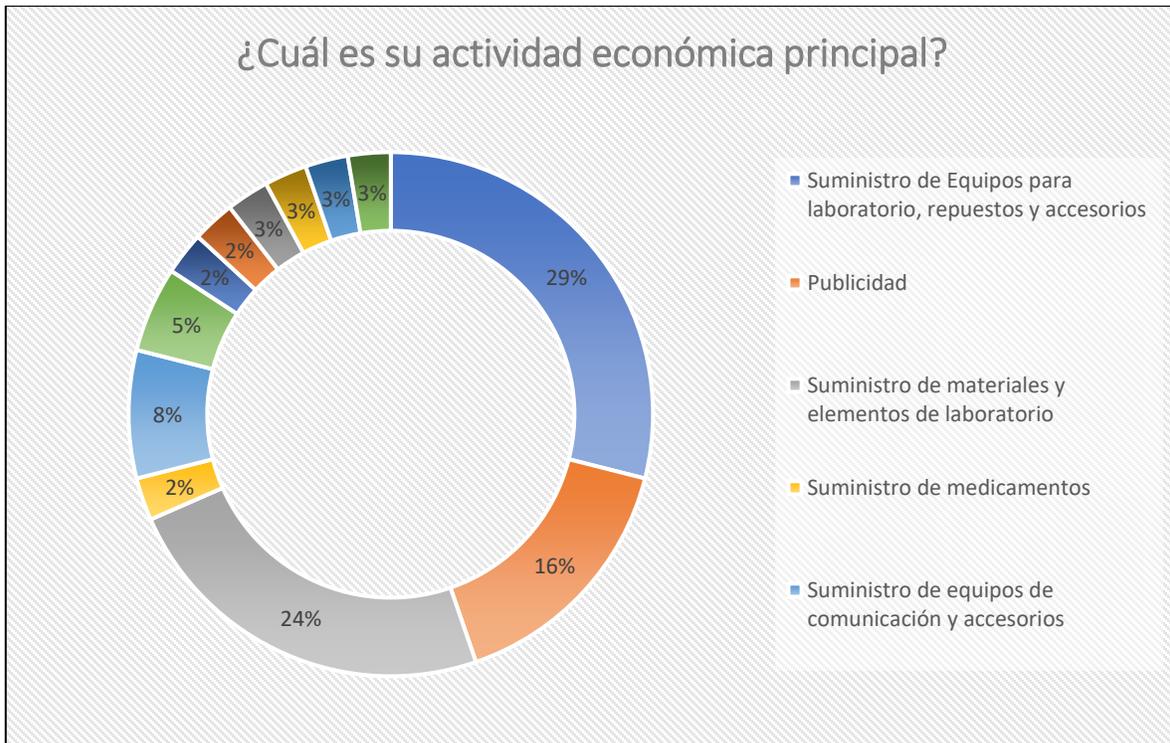
Grafica 83. Distribución por antigüedad como proveedor de la Universidad del Tolima



Fuente: Encuesta a proveedores

Se puede observar que de las empresas o personas proveedoras el 81% de ellas llevan a lo sumo 10 años trabajando con la universidad (ver gráfica 83)

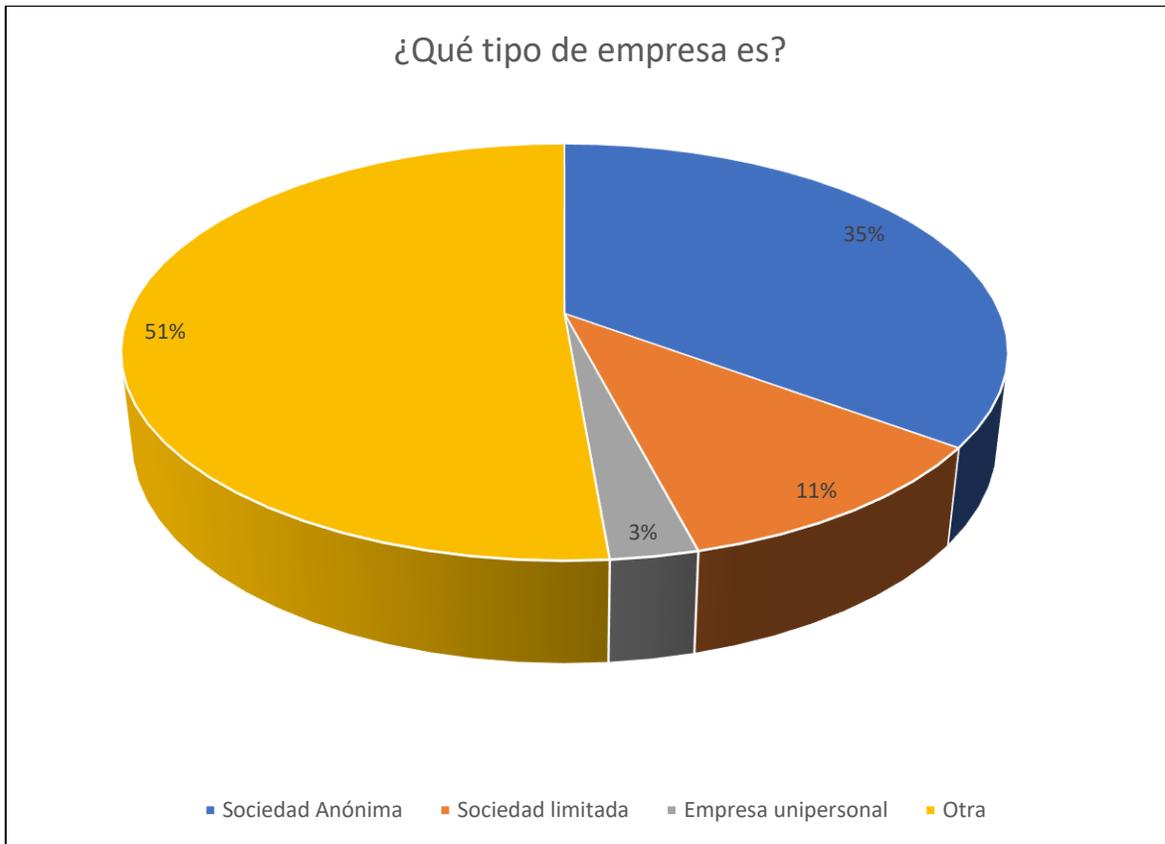
Grafica 84. Distribución por actividad económica de los proveedores



Fuente: Encuesta a proveedores

La información de la gráfica 84 muestra que el 53% de los encuestados tiene como principal actividad económica el suministro de materiales varios y equipos de laboratorio.

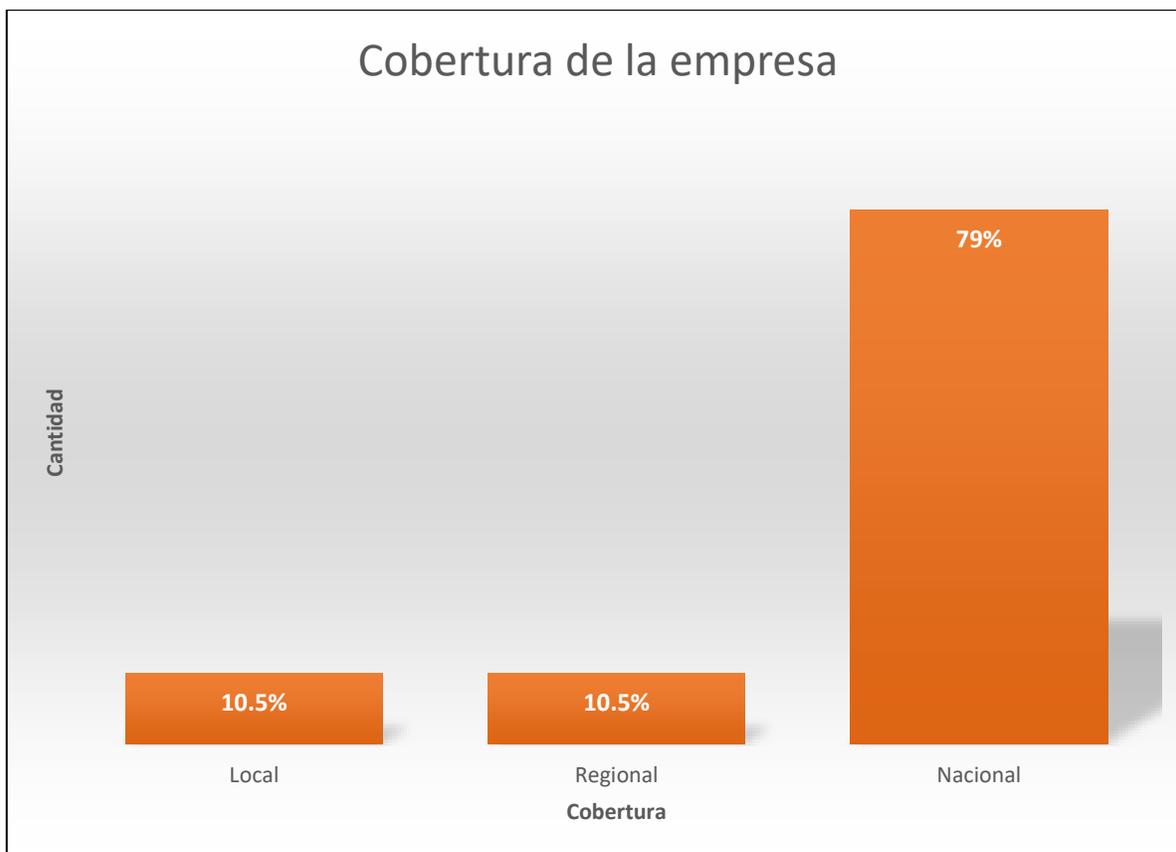
Gráfica 85. Distribución por tipo de empresa



Fuente: Encuesta a proveedores

De igual forma, en la gráfica 85 se puede observar que la mayoría de las empresas son sociedades limitadas (51%) o sociedades anónimas (35%).

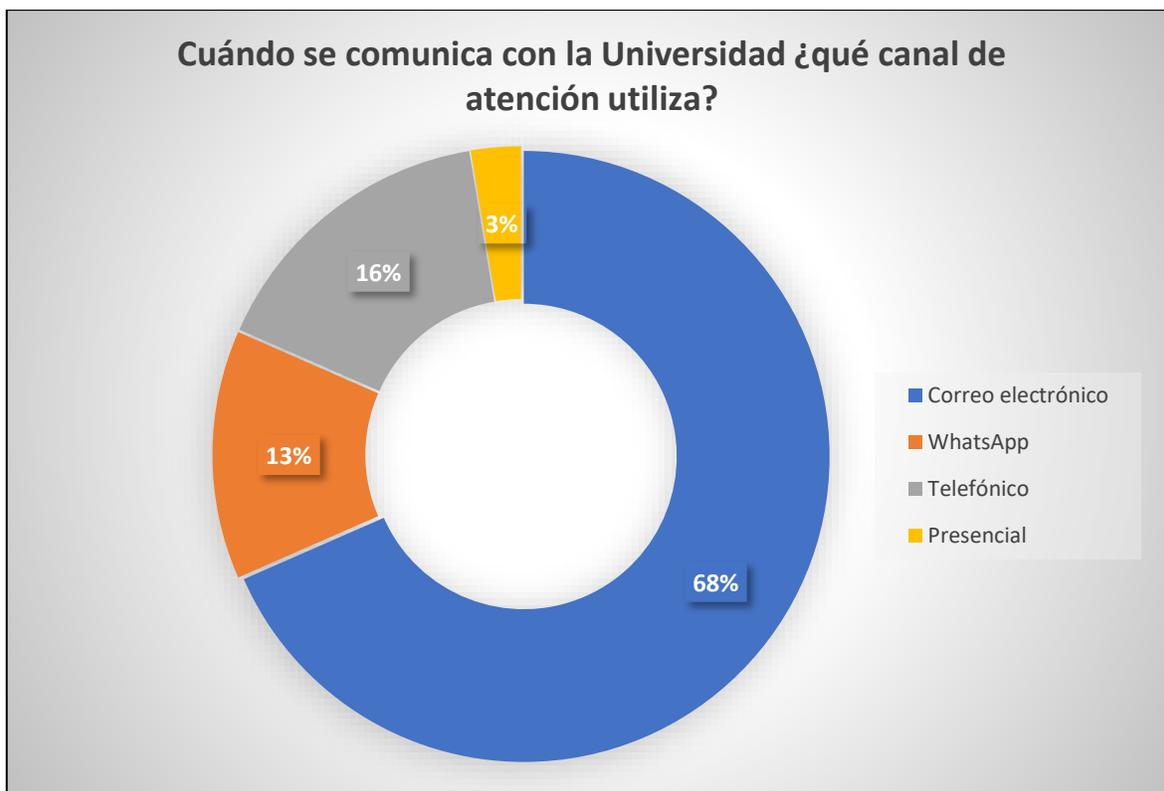
Grafica 86. Distribución por cobertura de la empresa



Fuente: Encuesta a proveedores

La cobertura de la empresa proveedora da confianza en la calidad de sus suministros y servicios, ya que como se observa en la gráfica 86, el 79% de ellas tienen cobertura nacional y el 10.5% cobertura regional.

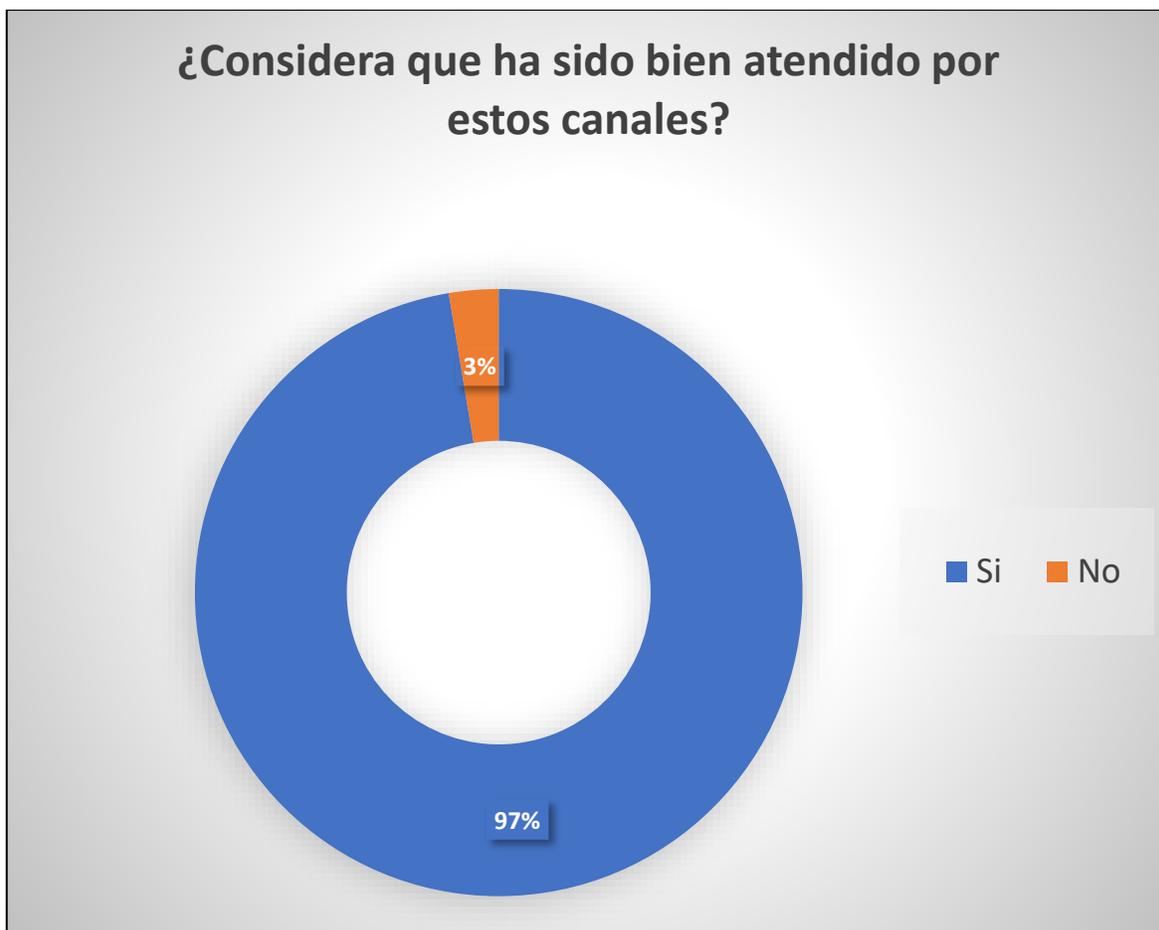
Grafica 87. Distribución por canal utilizado para comunicarse con la Universidad



Fuente: Encuesta a proveedores

Los datos de la encuesta a proveedores también muestran que la mayoría de ellos (68% de quienes respondieron) prefieren la comunicación a través de correo electrónico (ver gráfica 87), seguido de la comunicación telefónica y el WhatsApp (16% y 13% respectivamente) y sólo el 3% la atención presencial como medio de comunicación con la universidad. Esta información difiere bastante de los otros estamentos encuestados, en donde la atención presencial era lo más común.

Gráfica 88. Distribución por percepción de atención recibida



Fuente: Encuesta a proveedores

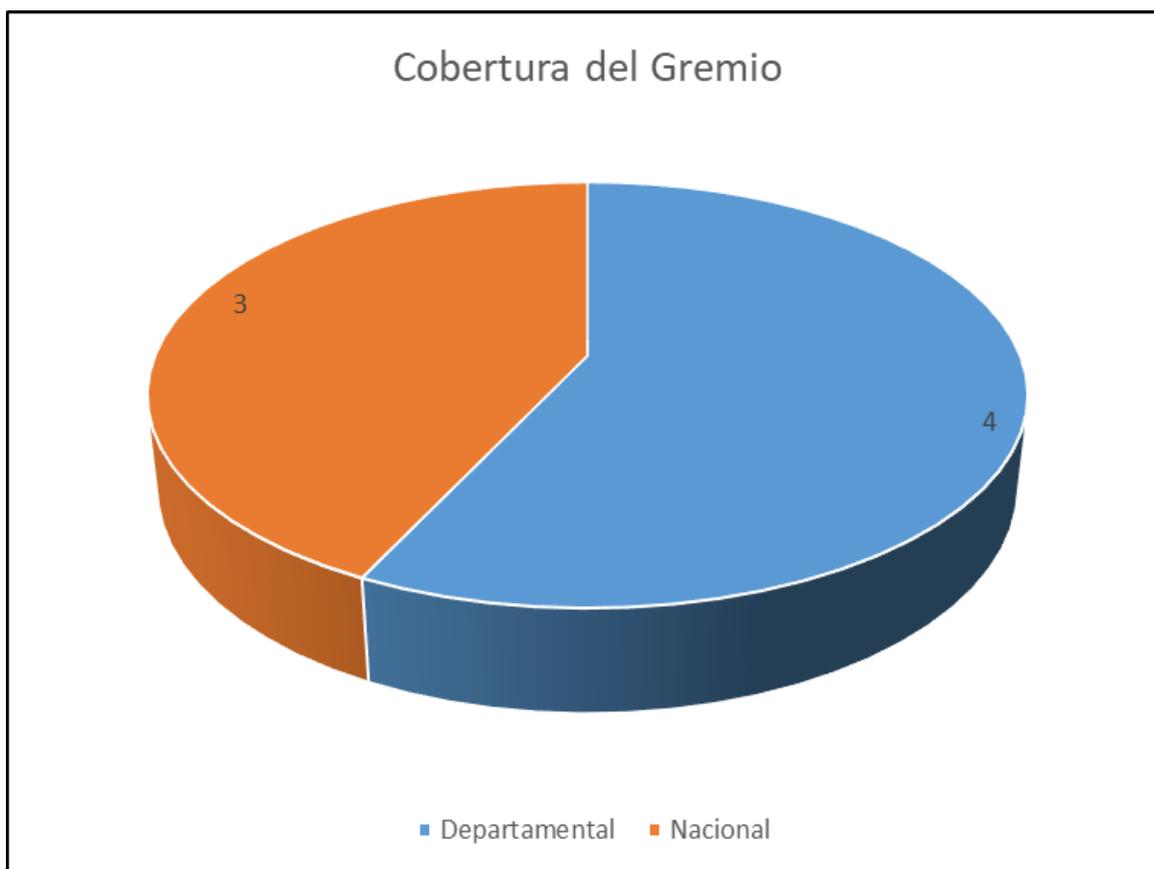
Frente a la atención recibida, el 97% de los proveedores que respondieron la encuesta consideran que fueron bien atendidos, contra solo un 3% que respondió que no fue así (ver gráfica 88).

12.2.8 Gremios.

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

vínculo con la institución, pero de igual manera los que respondieron la encuesta si presentan alguna vinculación con la Universidad del Tolima.

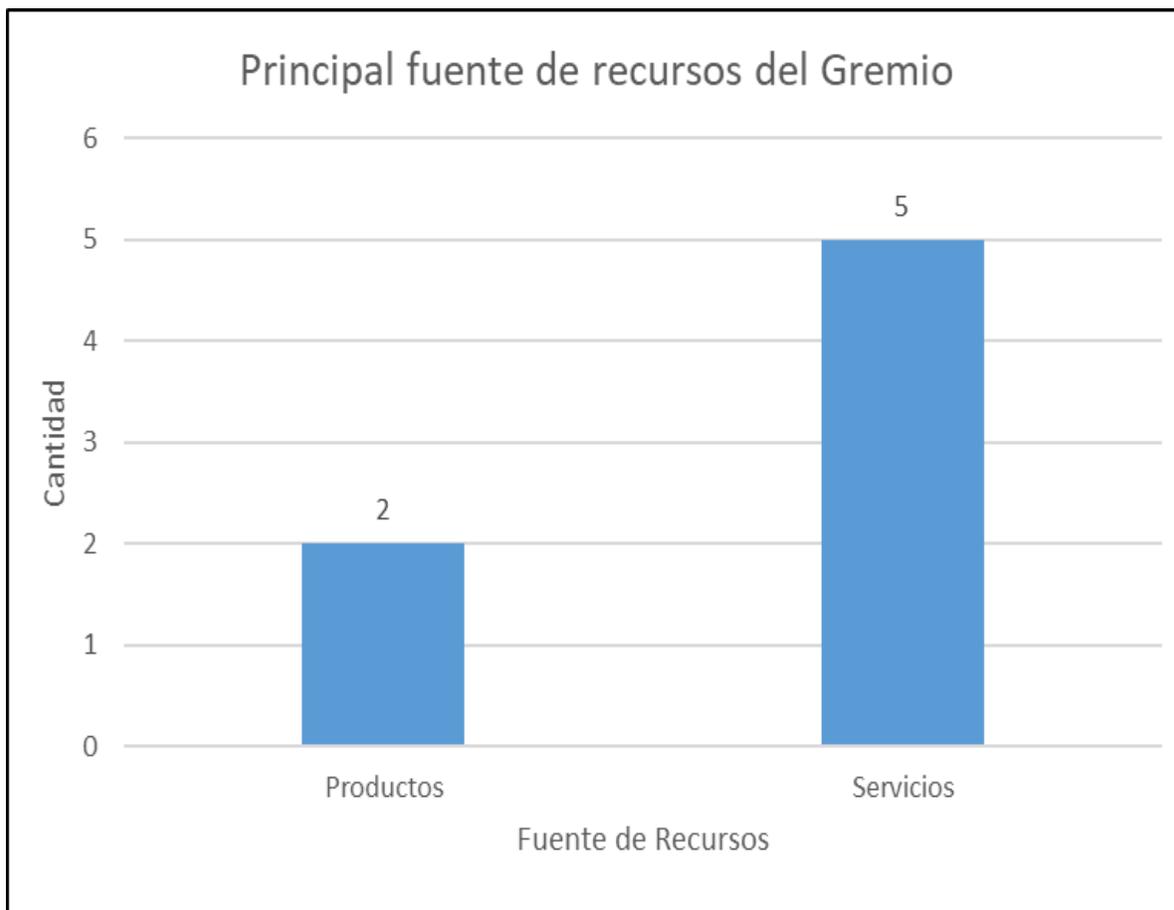
Grafica 89. Distribución por cobertura de gremio



Fuente: Encuesta a gremios

De conformidad con la gráfica 89 la cobertura de los gremios que tienen algún vínculo con la Universidad del Tolima presenta una cobertura nacional del 42,85% y una cobertura departamental del 57,14%.

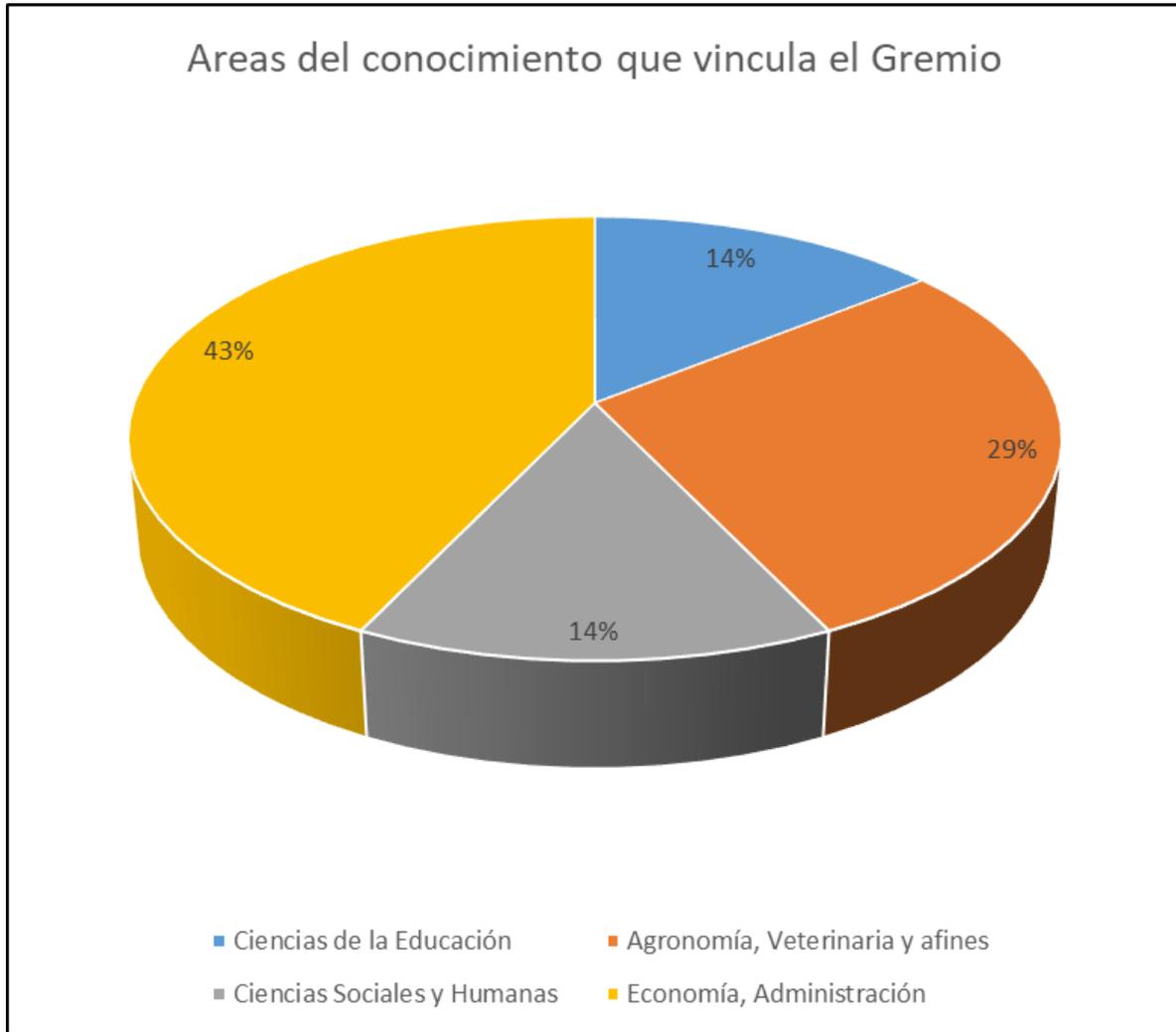
Grafica 90. Distribución por principal fuente de recursos del gremio



Fuente: Encuesta a gremios

Según la gráfica 90 la principal fuente de recursos de los gremios que tienen algún tipo de vínculo con la Universidad del Tolima proviene en un 28,57% por suministro de productos y en 71,42% por suministro de servicios.

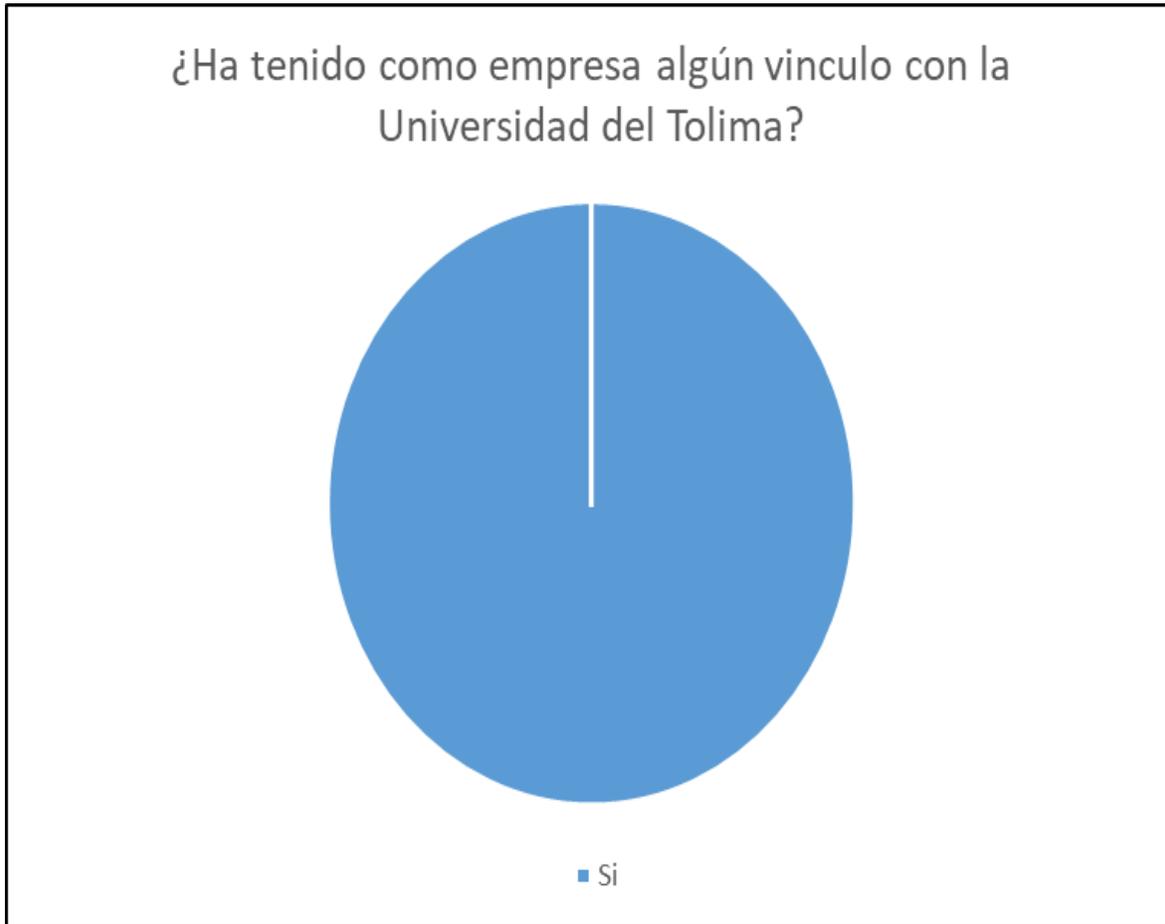
Grafica 91. Distribución por áreas de conocimiento que vincula el gremio



Fuente: Encuesta a gremios

Según la gráfica 91 las principales áreas de conocimiento a las cuales pertenecen los profesionales que vinculan los gremios que tienen algún tipo de vínculo con la Universidad del Tolima, corresponden en un 43% a las áreas de Economía y Administración, en un 29% a las áreas de Agronomía, Veterinaria y afines y en un 14% a Ciencias de la Educación y en otro 14% a las Ciencias Sociales y Humanas

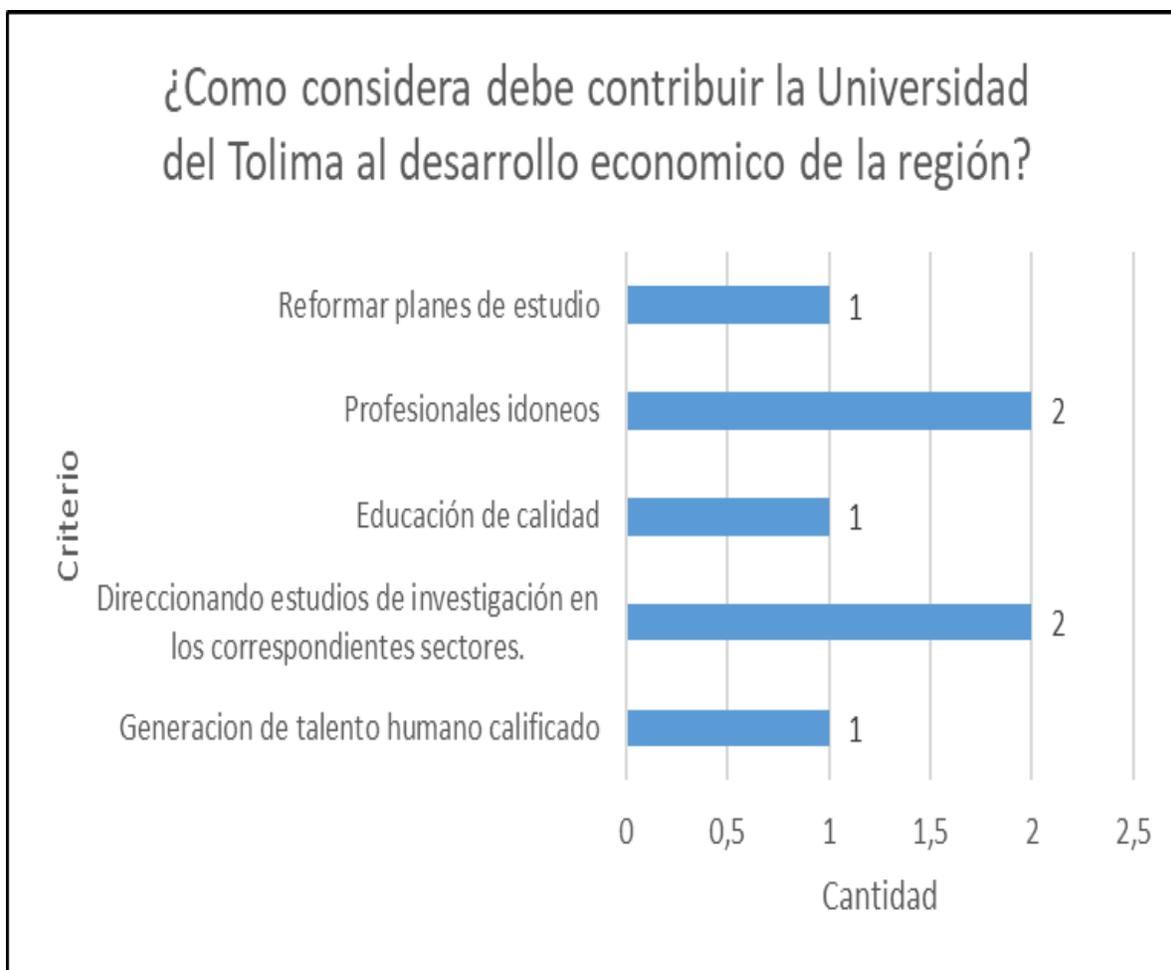
Grafica 92. Distribución por vinculación como empresa o gremio con la Universidad del Tolima



Fuente: Encuesta a gremios

La grafica 92 muestra que de los gremios económicos de la región que respondieron la encuesta un 100% han tenido algún tipo de vinculación con la Universidad del Tolima.

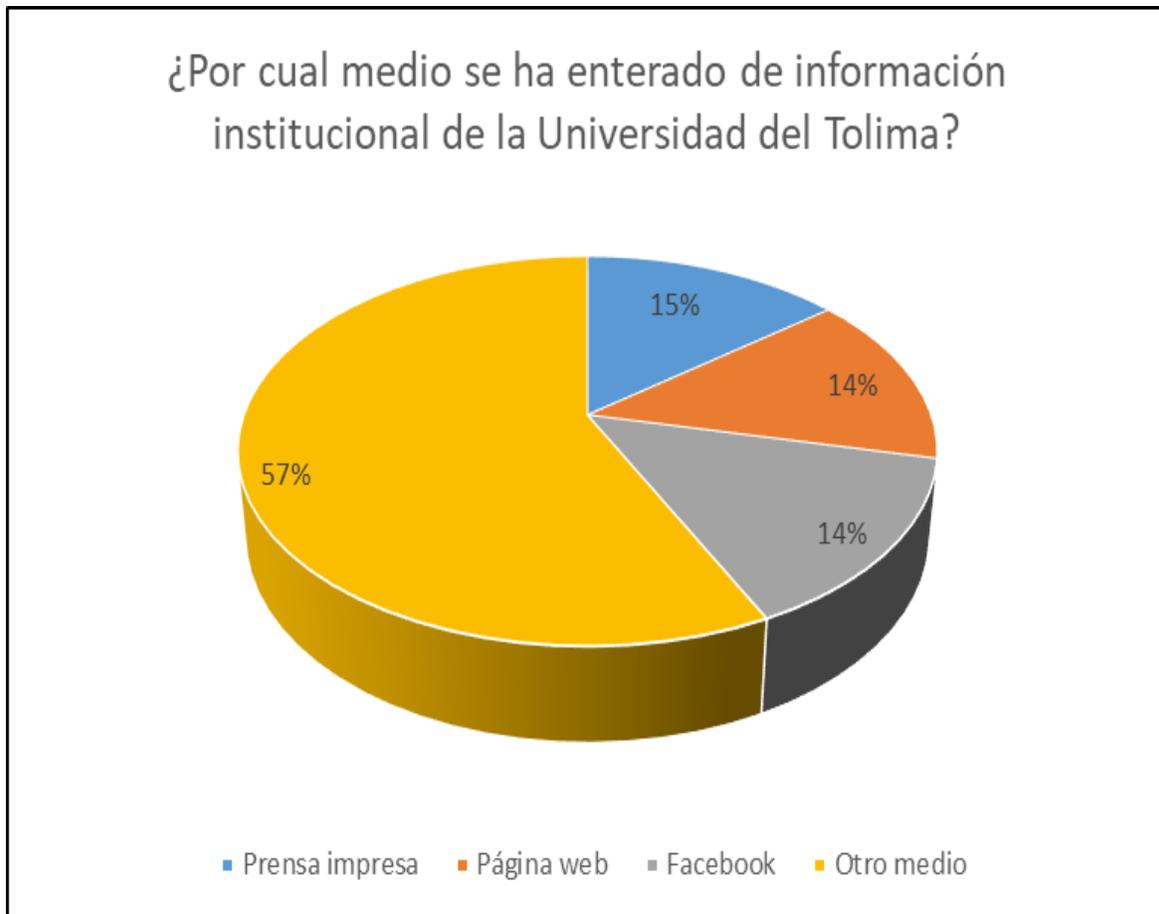
Grafica 93. Distribución de opinión de cómo debe contribuir la Universidad del Tolima al desarrollo económico de la región



Fuente: Encuesta a gremios

La grafica 93 muestra que los gremios de la región consideran que la Universidad del Tolima puede contribuir al desarrollo económico de la región mediante la reforma de los planes de estudio para el 14,28% de los encuestados, con profesionales idóneos para un 28,57%, con educación de calidad para un 14,28%, direccionando estudios de investigación en los correspondientes sectores para un 28,57% y con la generación de talento humano para un 14,28% de los encuestados.

Grafica 94. Distribución por medio por el cual se ha enterado de información institucional de la Universidad del Tolima



Fuente: Encuesta a gremios

De conformidad con la gráfica 94 los gremios de la región que tienen algún vínculo con la Universidad del Tolima respondieron que el medio por el cual se enteran de la información institucional de la Universidad del Tolima es la prensa impresa para un 15%, la página web para un 14%, Facebook para un 14% y otro medio para un 57% de los encuestados.

Grafica 95. Distribución por canal utilizado para comunicarse con la Universidad del Tolima



Fuente: Encuesta a gremios

En la gráfica 95 se evidencia que los canales de atención que utilizan los gremios encuestados para comunicarse con la Universidad del Tolima son los siguientes: El WhatsApp para un 28,57%, el telefónico para un 42,85%, el presencial para un 14,28% y el correo electrónico para un 14,28% de los encuestados.

12.2.9 Canales de Atención.

Tabla 1. Datos estadísticos año 2023

DATOS ESTADISTICOS AÑO 2023	
Cantidad de Hombres	2326
Cantidad de Mujeres	3943
Teléfono usuarios atendidos	2767
Chat y WhatsApp usuarios atendidos	3773
Correo electrónico usuarios atendidos	4078
Atención Presencial usuarios atendidos	734
Total usuarios atendidos	11398

Fuente: Oficina de Atención Ciudadano

Tabla 2. Canales de Atención

Canal de atención	Cantidad
Teléfono usuarios atendidos	2767
Chat y WhatsApp usuarios atendidos	3773
Correo electrónico Usuarios atendidos	4078
Atención Presencial usuarios atendidos	734
Total Usuarios atendidos	11398

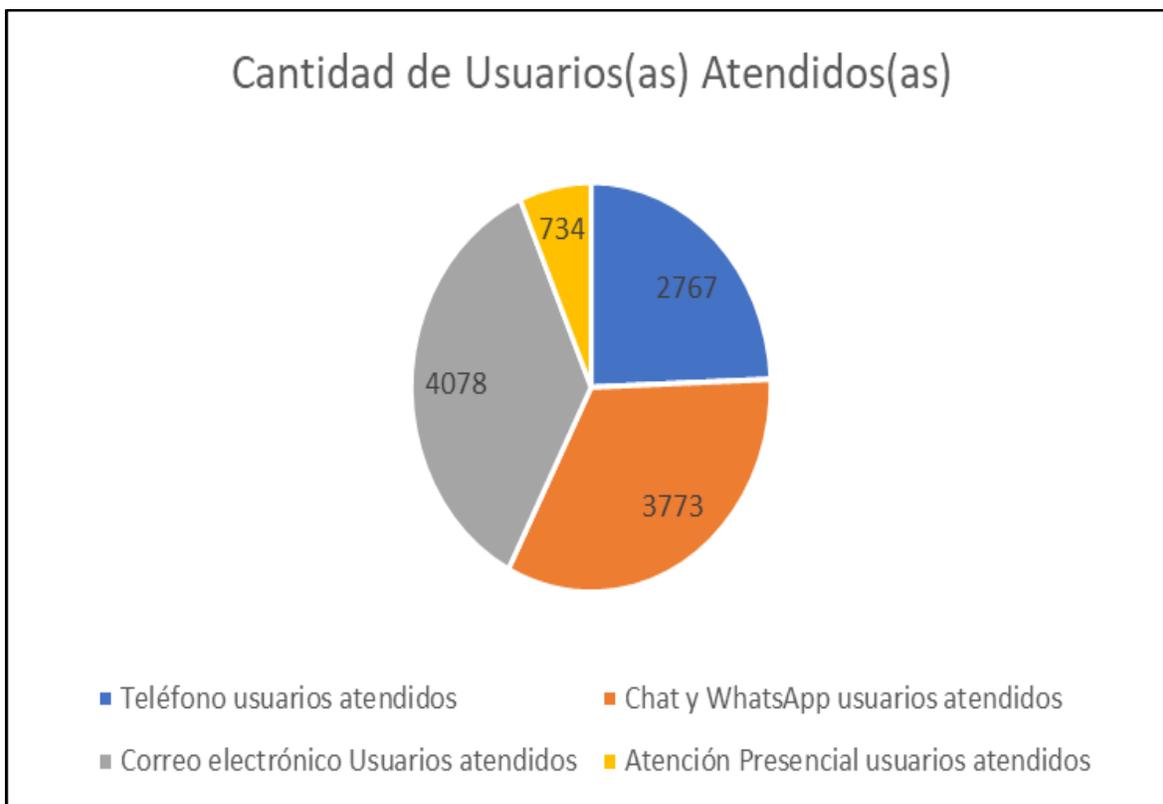
Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano

Tabla 3. Tipo de Consulta Usuarios

Asunto de consulta	Cantidad
Inscripciones	367
Oferta académica y matriculas	391
Certificados de estudio	158
Asistencia técnica	158
Asuntos varios	10324
Total	11398

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano

Grafica 96. Distribución por canales utilizados por usuarios(as)



Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano

El mayor número de consultas de información y orientación de tramites la realizan los y las usuarios(as) por el Canal Correo electrónico con 4078 solicitudes y seguido por los canales Chat y WhatsApp con 3773 consultas.

Grafica 97. Distribución por temas consultados por usuarios (as)



Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano

De conformidad con los datos obtenidos por los canales de atención los temas más consultados por usuarios(as) son oferta Académicas y matriculas con 391 consultas e Inscripciones con 367 consultas.

13. CONCLUSIONES

Con el presente estudio de caracterización la Universidad del Tolima evidencia que se tiene debidamente caracterizados a los integrantes de su principal grupo de valor constituido por sus estudiantes de programas de pregrado y de posgrados en sus modalidades presencial y a distancia para lo cual se tienen debidamente identificadas las variables geográficas, demográficas, intrínsecas y de comportamiento tanto para aspirantes como para estudiantes matriculados.

En relación a los aspirantes a programas de pregrado presencial el mayor número de aspirantes inscritos con 428 aspirantes corresponde al programa de Medicina, seguido por Licenciatura en Lenguas Extranjeras con Énfasis en Inglés con 317 aspirantes inscritos, le siguen Medicina Veterinaria y Zootecnia con 278 aspirantes y Enfermería con 261 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 Licenciatura en Educación Infantil con 1223 aspirantes, seguido por Seguridad y Salud en el trabajo con 1126 aspirantes e Ingeniería de Sistemas con 693 aspirantes.

Para los aspirantes inscritos a programas de posgrados presenciales el mayor número de inscriptos corresponde al programa de Especialización en Derecho Administrativo con 87 aspirantes seguido por la Especialización en Epidemiología con 61 aspirantes. Para los posgrados modalidad a distancia el mayor número de inscritos corresponde a la Especialización en Gerencia de Proyectos con 21 inscritos y la Maestría en Pedagogía de la Literatura con 14 inscriptos.

Para estudiantes matriculados para programas de pregrado en la modalidad presencial el mayor número de matriculados con 456 estudiantes corresponde al programa Licenciatura en Lenguas Extranjeras con Énfasis en Inglés, seguido por

medicina con 424 estudiantes y Medicina veterinaria y Zootecnia con 391 estudiantes. En la modalidad a distancia el mayor número de estudiantes corresponde al programa de Licenciatura en Educación Infantil con 3872 estudiantes seguido por Seguridad y Salud en el Trabajo con 3248 estudiantes y por Administración Financiera con 2343 estudiantes.

Para los programas de posgrados en la modalidad presencial el mayor número de matriculados lo reporta el programa de Especialización en Gerencia de Talento Humano con 55 estudiantes y le sigue la especialización en Epidemiología con 30 estudiantes y Maestría en Administración con 27 estudiantes. En la modalidad a distancia los programas con mayor número de estudiantes matriculados corresponden a los siguientes programas: Especialización en Gerencia de Proyectos con 81 estudiantes y Especialización en educación para la niñez con 26 estudiantes.

Para todos los programas y modalidades se reportaron los datos respectivos 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. Para los cuales se reportan los datos y respectivos análisis de las variables consultadas.

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

RECOMENDACIONES

- Debido a la recurrencia de ciertas solicitudes en cuanto a los procesos de inscripción que se realizan en la universidad, es necesario implementar estrategias que faciliten el acceso a esta información, ya sea mediante la página de la universidad o de otros canales de comunicación.
- La Oficina de Atención al Ciudadano en el desarrollo de sus funciones propias cuenta con formatos donde se recolectan los datos que son suministrados por los usuarios; de esta manera, se logra obtener algunas variables fundamentales para el proceso de la caracterización de usuarios.
- Se requiere capacitar constantemente al personal administrativo tanto en las unidades académicas como en las dependencias de apoyo en estrategias de atención al usuario, con el fin de elevar el nivel de eficiencia en la atención y satisfacción de todos los usuarios que requieran algún tipo de información o gestionar algún trámite ante la Universidad del Tolima.
- Se debe contar con el respaldo de la dirección de la Universidad del Tolima para que los integrantes de los grupos de interés colaboren con el diligenciamiento de las encuestas para su respectiva caracterización.
- 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 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 vinculadas a los grupos de valor y de interés de la institución.

Colaboraron:

DEICY VILLALBA REY
EDITH JOHANA MEDINA HERNANDEZ
Docentes
Departamento de Matemáticas y Estadística
Facultad de Ciencias

Elaboró:



CARLOS ALBEIRO GIRALDO VERGARA
Coordinador, Oficina de Atención al Ciudadano

Revisó:



SANDRA MILENA GRACIA GALICIA
Profesional Universitario, Oficina de Desarrollo Institucional

Revisó y aprobó:



ANDRÉS FELIPE BEDOYA CÁRDENAS
Secretario General, Universidad del Tolima



Universidad
del Tolima



ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que soñamos!