



“ITFIP”

Institución de Educación Superior

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DEL “ITFIP”



2019



“ITFIP”
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS
Versión 5.0

Diseño y elaboración:

YEIMY VIVIANA CARDOZO CORREALES
Contratista

Espinal – Mayo 09 de 2019

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO (Planeación- Sistemas)	Versión: 5.0
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	Página 3 de 34
		Fecha: Mayo 09 de 2018

TITULO	Caracterización de usuarios del Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional áreas misionales (Funcionarios, Académicos, Estudiantes de pregrado, Egresados y Grupos de Investigación internos y externos.
DATOS BASICOS DE LA ENTIDAD	
Nombre de la entidad	INSTITUTO TOLIMENSE DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL
Director o Representante Legal	MARIO FERNANDO DIAZ PAVA
Cargo	RECTOR
Teléfono Fijo	2483501 Ext. 2201-2202
Correo Electrónico	rectoria@itfip.edu.co
Dirección Oficina y Ciudad	Calle 18 CARRERA 1 BARRIO ARKABAL ESPINAL.
Nombre del enlace	LUIS ALBERTO VASQUEZ GUERRA
Cargo	Asesor de Planeación
Teléfono fijo	2483501 Ext. 2207-2208
Correo Electrónico	planeacion@itfip.edu.co
Dirección Oficina y Ciudad	Calle 17CARRERA 1 Barrio Arkabal-Espinal Tolima
<p>El ITFIP como Institución de Educación Superior, El Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional - ITFIP, forma profesionales íntegros, líderes transformadores del entorno Regional y Nacional con criterio global, tecnológico, ambiental para el desarrollo social, económico y cultural en el marco de la convivencia y la paz.</p>	
<p>En el 2024, el Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional - ITFIP, será reconocido por sus programas académicos de alta calidad y el liderazgo en la formación de profesionales íntegros, emprendedores, gestores de un proyecto de vida que transforme su entorno y contribuya al desarrollo ambiental y sostenible de la región y la Nación, en un contexto globalizado, fortaleciendo la cultura de la paz.</p>	

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO (Planeación- Sistemas) CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	Versión: 5.0
		Página 4 de 34
		Fecha: Mayo 09 de 2019

Sumario:	Este documento tiene por objeto caracterizar los usuarios del ITFIP Institución de Educación Superior (Funcionarios, Académicos, Estudiantes de postgrado, Egresados, Grupos de Investigación internos y externos) con el fin de conocer sus intereses de formación y así poder ampliar la oferta académica y fortalecer el proceso de mejoramiento de la gestión institucional e interacción de procesos, con el fin de mantener la eficacia, eficiencia y efectividad en las actuaciones internas y externas de la institución.				
Palabras Claves:	Caracterización de usuarios, Gobierno en línea, Institución de Educación Superior programas académicos, usuarios, ciudadanos, oficina de Planeación.				
Formato:	DOC	Lenguaje:		Español	
Dependencias:	Oficina de Planeación y Sistemas				
Código:	N/A	Versión:	5.0	Estado	Versión Final
Categoría:	Documento Técnico				

ELABORO: YeimY Viviana Cardozo Correales	REVISO: Luis Alberto Vásquez Guerra	APROBO: Mario Fernando Díaz Pava
---	--	--

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSION	FECHA	DESCRIPCION	RESPONSABLE
5.0	Mayo 09 de 2019	Diseño, revisión y aprobación del documento	Oficina de Planeación

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO (Planeación- Sistemas)	Versión: 5.0
		Página 5 de 34
		Fecha: Mayo 09 de 2019
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS		

HISTORIA

El Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional ITFIP fue creado mediante el Decreto No. 3462 de diciembre 24 de 1.980 expedido por el Ministerio de Educación Nacional.

En cumplimiento de la Ley 24 de 1.988 se organiza como un establecimiento público del orden nacional denominado: Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional “ITFIP” adscrito al Ministerio de Educación Nacional como Establecimiento de Educación Superior de carácter Técnico Profesional; redefinido por ciclos propedéuticos mediante Resolución No.1895 del 17 de abril de 2007 de conformidad como lo establece la Ley 749 del 2002.

En 2008 obtuvo los Registros Calificados para los programas profesionales universitarios en Administración de Empresas, Administración Agropecuaria y Contaduría Pública en el 2008 y en el 2012 se obtuvo los Registros Calificados para ofertar Ingeniería Electrónica, Ingeniería Civil e Ingeniería de sistemas (por ciclos propedéuticos)

En enero de 2010 como reconocimiento a la gestión pública fue certificada bajo las normas de Calidad ISO 9001:2015; cuya certificación está vigente, se obtuvo la renovación de la certificación bajo las normas de Calidad.

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO (Planeación- Sistemas) CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	Versión: 5.0
		Página 6 de 34
		Fecha: Mayo 09 de 2019

OBJETIVO INSTITUCIONAL

- Incrementar la cobertura académica a través de la ampliación de la oferta de programas académicos pertinentes, currículos dinámicos y mejoramiento de las competencias de docentes con el fin de fortalecer la autoevaluación como proceso inherente a la acreditación institucional y aseguramiento de la calidad.

- Consolidar el proceso de investigación en docentes y estudiantes a través de estrategias que permitan la creación, difusión y aplicación de conocimiento en las diferentes áreas del saber; con el objeto de aplicar los resultados en la dinámica académica, regional y diferentes grupos de interés gubernamental y privado.

- Ampliar la proyección nacional e internacional del ITFIP mediante el establecimiento de alianzas y desarrollo de estrategias de interacción, con el fin de promover convenios con otras universidades y organismos internacionales que faciliten el financiamiento de proyectos o programas de formación, pasantías y movilidad para la comunidad académica.

- Mejorar la calidad de vida y generar un ambiente óptimo de bienestar para estudiantes, egresados, funcionarios docentes y administrativos con el fin de fortalecer el sentido de pertenencia y la formación integral dentro del marco de los principios y valores institucionales.

- Fortalecer el proceso de mejoramiento de la gestión institucional e interacción de procesos, con el fin de mantener la eficacia, eficiencia y efectividad en las actuaciones internas y externas de la institución.

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO (Planeación- Sistemas) CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	Versión: 5.0
		Página 7 de 34
		Fecha: Mayo 09 de 2019

OBJETIVO GENERAL DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Determinar y categorizar el tipo de usuario de los servicios y procesos buscando identificar las necesidades y así poder ofrecer un mejor servicio, pertinente, oportuno, efectivo y de calidad que permita mejorar la relación del ciudadano con la Institución

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Determinar las características intereses y necesidades de los ciudadanos, para mejorar cada uno de los trámites y servicios ofrecidos.

- Realizar una segmentación de acuerdo con las características de los usuarios que usan cada uno de los servicios en atención al ciudadano de la Institución.

POLITICA DE ATENCION AL USUARIO

Pretende garantizar el acceso a la información de una manera eficiente en la que se satisfagan las necesidades del usuario del servicio.

La Política de Servicio al Ciudadano permite identificar los canales sobre los que se deben priorizar las acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario, identifica la forma en que se debe presentar la información, los ajustes que son fundamentales en la infraestructura física, las posibilidades de implementación de nuevas tecnologías para la provisión de trámites y servicios y los protocolos que se deben utilizar para interactuar con los ciudadanos.

Dentro de las estrategias diseñadas por el estado para facilitar el acceso a la información de todos los ciudadanos se cuenta con el programa NO MAS FILAS <https://www.nomasfilas.gov.co/> , con el que

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO (Planeación- Sistemas)	Versión: 5.0
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	Página 8 de 34
		Fecha: Mayo 09 de 2019

Se pretende unificar en una sola página de internet la realización de trámites según el área, adicionalmente se tiene orientación a través de diversos canales sobre la realización de dichos tramites, como la plataforma RYCA 2, se cuenta con articulación donde se pretende con la caracterización definir el tipo de usuario, sus necesidades y así poder establecer políticas y herramientas efectivas para mejorar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios.

La Institución brinda mecanismos de atención al ciudadano, que estén al servicio de los intereses generales y particulares de sus usuarios y de la ciudadanía, con el propósito de satisfacer sus necesidades y prestar un adecuado servicio, con fundamento en los principios de legalidad, debido proceso, celeridad, eficacia, publicidad, contradicción, moralidad, presunción de buena fe e igualdad.

- La Institución cuenta a disposición de la ciudadanía, con diversos mecanismos para la atención presencial, telefónica y a través de medios digitales, a efectos de brindar soluciones integrales, sin restricciones de accesibilidad y competencia.
- La Institución brinda atención presencial a los ciudadanos a través de la Oficina de Atención al Ciudadano y de cada una de las oficinas del área académica y administrativa. En la sede principal y Ceres, o en quien delegue, asume la atención al ciudadano con los mismos procedimientos establecidos para la sede central.
- La Institución establecerá mecanismos de atención preferencial a mujeres gestantes, a niños, personas en situación de discapacidad y a adultos mayores. También se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario; además, se tramitarán con preferencia las peticiones presentadas por los periodistas en ejercicio de sus funciones.
- Será prioridad la optimización de trámites, la disponibilidad oportuna de la información y la disposición y amabilidad en el servicio por parte de los empleados de la Institución, especialmente de quienes cumplen la función de prestar atención al ciudadano.
- La satisfacción en la prestación del servicio y la percepción del usuario serán fundamentales para el mejoramiento constante de la calidad del servicio, y de los procedimientos y mecanismos de atención.

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO (Planeación- Sistemas)	Versión: 5.0
		Página 9 de 34
		Fecha: Mayo 09 de 2019

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

- La estrategia de atención al ciudadano en la Institución será respetuosa de los lineamientos establecidos por la normativa legal.

Responsabilidades en el Sistema de Atención al Ciudadano, contará con un Líder de Procesos, para coordinar y ejecutar los planes de atención establecidos. Las

Responsabilidades son:

- Definir y ajustar el Manual de Atención al Ciudadano, acorde con los lineamientos legales aplicables y con las necesidades institucionales.
- Establecer los planes y los mecanismos de atención al ciudadano, y ajustarlos permanentemente, según la retroalimentación recibida de parte de los ciudadanos.
- Gestionar los recursos necesarios para poner en operación los planes y los mecanismos de atención al ciudadano en la Institución.
- Dirigir el equipo de atención al ciudadano en la ejecución de políticas, procedimientos y utilización de los mecanismos dispuestos para tal fin.
- Realizar seguimiento anual a la ejecución de los planes de atención, al cumplimiento de políticas y a la utilización adecuada de los mecanismos establecidos por la Institución.
- Presentar anualmente, o cuando sea requerido, informes a la alta dirección, sobre el desempeño del modelo de atención que se aplica, y proponer acciones de mejoramiento continuo que se deriven de la evaluación constante de los procesos.
- Velar, junto con la Dirección Jurídica de la Institución, por el cabal cumplimiento de las normas que permitan el ejercicio constitucional y legal del ciudadano.
- Atender y tramitar los asuntos que, por su competencia, le sean aplicables, y dar curso o involucrar a otros actores universitarios para ofrecer la respuesta oportuna y pertinente a la ciudadanía.
- Fomentar la cultura de la atención con calidad, el cumplimiento de los principios éticos institucionales y el cumplimiento de las normas internas y externas.

También harán parte del equipo de atención al ciudadano, los empleados designados por la el área académica y administrativa, para atender de manera presencial, telefónica y electrónica, las solicitudes, las peticiones, las quejas, los reclamos y las sugerencias de la ciudadanía. Las responsabilidades del equipo de atención al ciudadano y de los servidores públicos designados son:

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO (Planeación- Sistemas) CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	Versión: 5.0
		Página 10 de 34
		Fecha: Mayo 09 de 2019

- Acatar y poner en práctica las políticas y los lineamientos establecidos en el presente Manual de Atención al Ciudadano y, así mismo, en la normativa vigente que sobre este tema se aplique a la Institución.
- Participar de las jornadas de capacitación de Atención al Ciudadano.
- Retroalimentar los planes de atención al ciudadano establecidos y participar en su efectiva ejecución.
- Poner en práctica los procedimientos y los protocolos establecidos para las diferentes líneas y canales de atención al ciudadano.
- Presentar informes a las autoridades que lo requieran, realizar seguimiento sobre el desempeño del modelo de atención aplicado y proponer correcciones y acciones de mejoramiento sobre el mismo.

GESTIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

Servicios Académicos:

- Inscripción en línea
- Inscripción presencial
- Matricula académica
- Grados
- Asesoría grupos de investigación
- Información Académica e Investigativa
- Esben (Sistema PQRSF)
- Estímulos Educativos

	<p align="center">PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO (Planeación- Sistemas)</p> <p align="center">CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</p>	<p>Versión: 5.0</p>
		<p>Página 11 de 34</p>
		<p>Fecha: Mayo 09 de 2019</p>

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El ITFIP Institución de Educación Superior, dentro de su oferta académica históricamente ha ofrecido programas por ~~cidos~~ ~~procedútos~~ procedimientos, sin embargo se entiende que para ampliar esta oferta con nuevos programas debe conocer la formación a nivel académico de sus estudiantes y de sus posibles estudiantes y demás usuarios, e identificar posibles nuevos programas de formación.

NICHO SELECCIONADO

El ITFIP Institución de Educación Superior, realiza la presente caracterización de usuarios a los estudiantes, docentes e investigadores que participan de los programas de formación formal e informal. Para este caso se ha realizado una muestra de 1800 usuarios de RYCA, entre estudiantes, docentes, investigadores internos y externos, personal de planta y por contrato del ITFIP

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO (Planeación- Sistemas) CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	Versión: 5.0
		Página 12 de 34
		Fecha: Mayo 09 de 2019

FECHA DE LA CARACTERIZACIÓN

La fecha en la que se lleva a cabo la caracterización de usuarios del ITFIP, se realizara entre el 10 de enero de 2019 al 09 de mayo de 2019.

POLITICA DE LA CARACTERIZACIÓN

Adaptar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información)

METODOLOGIA Y FUENTE DE DATOS

La fuente de datos con la que se realizará la caracterización de usuarios del ITFIP y las demás áreas misionales asociadas, es tomada de la base de datos de la encuesta realizada en google drive, a través del correo electrónico.

FECHA DE LA MUESTRA

Desde el veinte dos (22) de Agosto de 2018 hasta el 08 de Mayo de 2019.

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO (Planeación- Sistemas) CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	Versión: 5.0
		Página 13 de 34
		Fecha: Mayo 09 de 2019

BENEFICIOS ADICIONALES

- La caracterización de los usuarios del ITFIP y de sus áreas misionales permitirá establecer una estrategia que reúna las diferentes acciones y actividades que propendan a mejorar la atención a los ciudadanos identificados.
- Mejorar el diseño o adecuación de la oferta institucional, Identificar las características y necesidades de los usuarios del Instituto, de acuerdo con el área misional y de servicio.
- El establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención y diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía.
- El diseño de una estrategia de rendición de cuentas.
- La adecuada implementación de políticas públicas.

NORMATIVIDAD

El desarrollo de la caracterización de usuarios permitirá dar cumplimiento en su totalidad o parcialmente a las siguientes normas.

- 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.
- Decreto 2623 de 2009 por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
- CONPES 3649 de 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano
- Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO (Planeación- Sistemas) CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	Versión: 5.0
		Página 14 de 34
		Fecha: Agosto 22 de 2018

- Decreto 019 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
- Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011" Adopta una metodología y "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de 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"
- Documento CONPES 3785 de 2013 Política Nacional de Servicio al Ciudadano

ESTÁNDARES Y BUENAS PRÁCTICAS RELACIONADOS:

- Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en la Entidades del orden Nacional de la República de Colombia
- Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas.

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO (Planeación- Sistemas) CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	Versión: 5.0
		Página 15 de 34
		Fecha: Mayo 09 de 2019

CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS

Funcionarios.	Personal de planta administrativa vinculada formalmente al ITFIP.
Estudiantes de Pregrado	Es un estudiante que este matriculado en un programa académico de Pregrado, estos son actividades curriculares conducentes a un título que se realizan con posterioridad a la obtención de un grado técnico y tecnológico, con nivel académico superior a estos.
Egresados.	Son egresados aquellos individuos que hayan cursado y aprobado uno o más programas de posgrado
Docentes	Son académicos profesionales o especializados a nivel de maestría o doctorado encargados de la formación nivel de pregrado
Grupos de Investigación internos	El Grupo de Investigación es la unidad básica de la investigación colectiva; involucra a dos o más Investigadores, al menos uno de ellos de planta, en torno a un área del conocimiento, a través de uno o más proyectos de investigación activos
Grupos de Investigación externo	El Grupo de Investigación es la unidad básica de la investigación colectiva; involucra a dos o más Investigadores, registrados en COLCIENCIAS, a través de uno o más proyectos de investigación activos.



**PROCESO DIRECCIONAMIENTO
ESTRATEGICO (Planeación- Sistemas)**

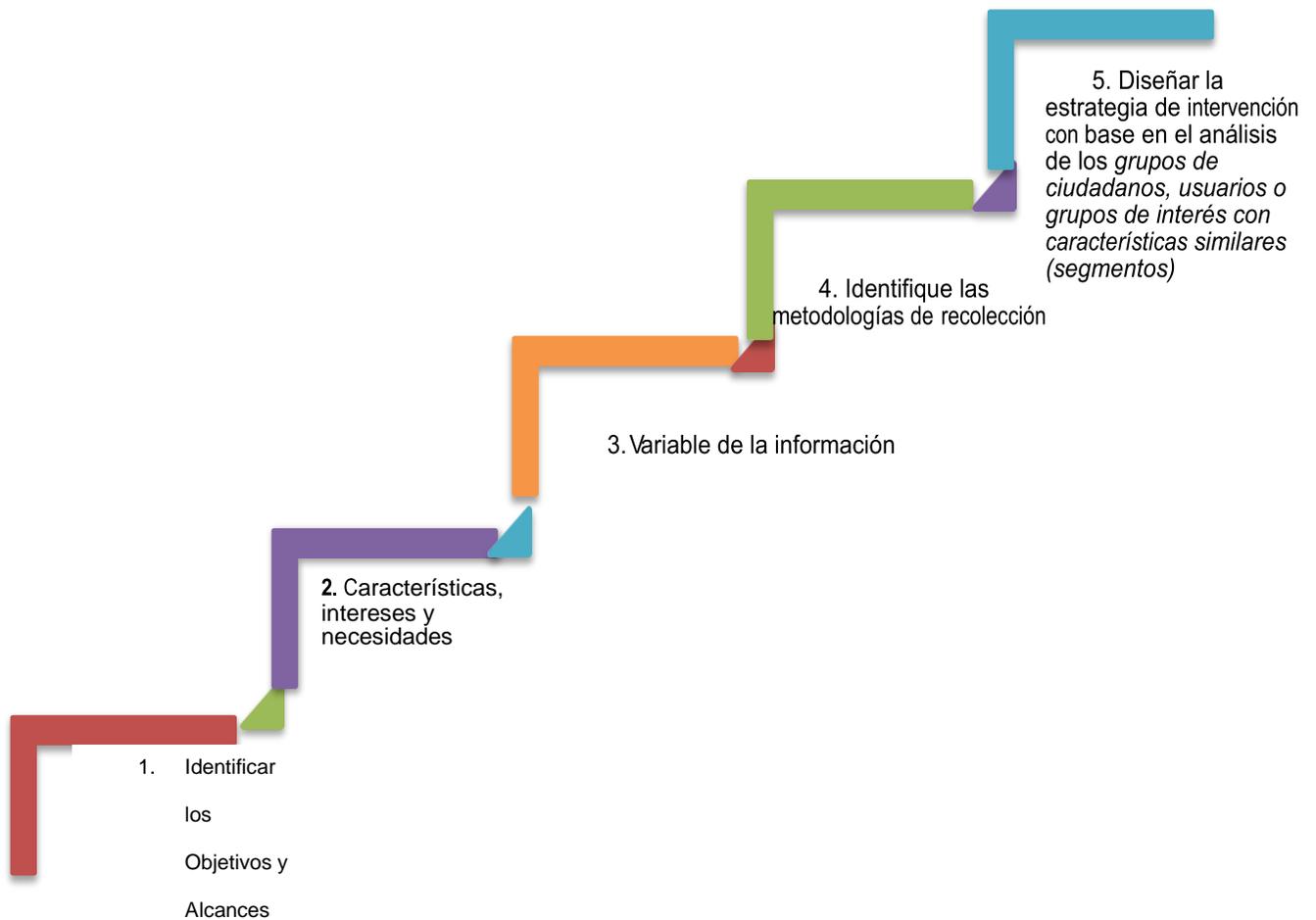
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Versión: 5.0

Página 16 de 34

Fecha: Mayo 09 de 2019

**FASES DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DEL INSTITUTO TOLIMENSE
DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL**



	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO (Planeación- Sistemas)	Versión: 5.0
		Página 17 de 34
		Fecha: Mayo 09 de 2019
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS		

IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	TIPO	MEDIBLES	ASOCIATIVAS	ECONOMICAS	RELEVANTES	CONSISTENTES	TOTAL
Geográficos	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación 	1	0	1	1	1	4
Demográficos	<ul style="list-style-type: none"> • Genero 	1	1	1	1	1	5
	<ul style="list-style-type: none"> • Edad 	1	1	1	0	1	4
	<ul style="list-style-type: none"> • Estrato 	1	1	1	1	1	5
	<ul style="list-style-type: none"> • Características de la población 	1	0	1	1	0	3
	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel Académico 	1	1	1	1	1	5
	<ul style="list-style-type: none"> • Área de formación 	1	1	1	1	1	5
Intrínsecas	<ul style="list-style-type: none"> • Intereses 	0	1	0	1	0	2
	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a canales 	1	0	1	1	1	4
	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de Canales 	1	0	1	1	0	3
Comportamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Niveles de Uso 	1	0	1	1	0	3
	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficios 	1	1	0	1	0	3

En la primera fase de la caracterización de usuarios del RYCA se concretó analizar las variables de tipo Geográfico, demográfico, Intrínsecas y de comportamiento establecidas en la tabla anterior, las cuales nos permitirán alcanzar los objetivos propuestos de caracterizar a los usuarios del ITFIP en su nivel académico y áreas de formación y así poder establecer las necesidades, requerimientos e interés de nuevos programas de formación.

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO (Planeación- Sistemas)	Versión: 5.0
		Página 18 de 34
		Fecha: Mayo 09 de 2019
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS		

De la misma manera permitirá establecer cuáles son los canales de información establecidos por el ITFIP, más utilizados y establecer planes de mejora para que la información sea más accesible y oportuna a los usuarios.

También se podrá elaborar, aplicar y analizar los diferentes instrumentos de recolección de información de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a caracterizar y realizar, las agrupaciones poblacionales necesarias de acuerdo con la iniciativa, trámite o servicio escogido por la Entidad.

En la segunda fase se logrará “Identificar las características, intereses y necesidades de las Madres cabeza de familia, desplazados, indígenas o ciudadanos que tengan una segunda lengua, del área rural del municipio del Espinal (Tolima) para implementar un nuevo servicio que aporte a la generación de ingresos del hogar y a diseñar de forma adecuada acciones de diálogo en el marco del proceso de caracterización de ciudadanos usuarios del ITFIP.

Objetivos específicos:

Identificar las características demográficas de mujeres cabeza de familia, desplazados, indígenas o ciudadanos que tengan una segunda lengua del área rural del Espinal Tolima
 Identificar las preferencias por canales de atención y posibilidad de acceso a canales electrónicos de los usuarios del ITFIP

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO (Planeación- Sistemas) CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	Versión: 5.0
		Página 19 de 34
		Fecha: Mayo 09 de 2019

Diseñar acciones de diálogo presencial en el marco del proceso de utilización de los servicios que oferta el ITFIP.

Diseñar acciones de diálogo virtuales en el marco del proceso de utilización de los servicios que oferta el ITFIP.

Con la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés las entidades podremos identificar la información sobre las organizaciones sociales, académicas, gremiales, institucionales, no gubernamentales y otros grupos de interés de manera que pueden ser consultados, capacitados, informados y convocados a participar en el proceso de rendición de cuentas y en los mecanismos de participación ciudadana que se diseñen.

Así mismo, la caracterización le permitirá al ITFIP fortalecer las estrategias de comunicación de la entidad, estableciendo los canales y medios de comunicación idóneos para la interlocución de acuerdo con las particularidades socioculturales, tecnológicas y geográficas de los grupos identificados; e identificar los temas sobre los cuales se debe hacer un mayor énfasis en el ejercicio permanente de rendición de cuentas.

El primer paso para garantizar la validez y utilidad de los resultados de la caracterización consiste en identificar el objetivo general y los objetivos específicos del ejercicio, es decir, establecer claramente para qué se hace una caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, y cuál es el uso que se va a dar a los resultados.

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO (Planeación- Sistemas) CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	Versión: 5.0
		Página 20 de 34
		Fecha: Mayo 09 de 2019

Dado que existen varias políticas (Servicio al ciudadano, Trámites, Gobierno en línea, Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana) que requieren la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, es recomendable que la entidad formule un objetivo general que incluya los propósitos de la caracterización y luego en, los objetivos específicos, formule el alcance de la caracterización para cada política.

De acuerdo a la Guía Metodológica para la Formulación de Indicadores del DNP (2009) el objetivo general define el fin último de la caracterización y se debe formular partiendo de un verbo en infinitivo que denote una acción a desarrollar, un objeto sobre el cual recae la acción y algunos elementos adicionales que amplíen la información.

Una vez identificados los objetivos generales y específicos del ejercicio de caracterización, se recomienda identificar un grupo de trabajo interdisciplinario o una dependencia responsable por el liderazgo del ejercicio y por la coordinación al interior de la entidad con las dependencias interesadas en el uso de la información.

Lo anterior permite que exista un único ejercicio de caracterización al interior de la entidad que sea lo suficientemente robusto para proveer de información de calidad a todas las dependencias y procesos que requieran datos sobre las características, necesidades e intereses de su población objetivo, evita duplicidad de acciones y desperdicio de recursos; así como re-procesos con los ciudadanos, usuarios o grupos de interés en la recolección de información.

El Funcionario encargado centralizara la información que resulte del ejercicio, realizará difusión de la información al interior de la entidad para mejorar las intervenciones de las diferentes dependencias de cara al ciudadano, y promoverá el uso de los resultados de los ejercicios de

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO (Planeación- Sistemas) CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	Versión: 5.0
		Página 21 de 34
		Fecha: Mayo 09 de 2019

Caracterización y el análisis de la información para que sea actualizado permanentemente, y finalmente facilitara la consulta externa de los resultados de la caracterización para generar sinergias con otras entidades, la ciudadanía en general, los usuarios o los grupos de interés de las instituciones.

De acuerdo con los objetivos establecidos, el siguiente paso consiste en identificar cuáles son los tipos de variables o categorías que se deberán estudiar y cuál es el nivel de profundidad o desagregación de la información requerido.

A continuación se presentan las principales categorías de variables para la caracterización general de personas naturales (ciudadanos o usuarios) y para la caracterización de personas jurídicas (empresas, organizaciones, otras entidades de la administración pública). Es importante tener en cuenta que el listado de categorías y variables es indicativo y debe ser adaptado por cada entidad de acuerdo con sus intereses, necesidades, objetivos definidos, tipología de servicios y objeto misional y así mismo, muchas de las variables pueden ser consultadas por la entidad en sistemas de información, archivos y registros públicos, sin necesidad de preguntarlas directamente al ciudadano, usuario o grupo de interés. En el caso concreto del ITFIP adoptaremos las variables geográficas que nos indica la guía así:

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO (Planeación- Sistemas) CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	Versión: 5.0
		Página 22 de 34
		Fecha: Mayo 09 de 2019

Ubicación

Estas variables permiten identificar el lugar y región de residencia o trabajo de un ciudadano, usuario o grupo de interés. Así mismo, permiten a la entidad identificar usuarios con características homogéneas dentro de una localidad definida. Ejemplo: *áreas urbanas o rurales, municipios o ciudades capitales, barrios, localidades, vereda, resguardo, consejo comunitario, entro otros.*

Clima

Esta variable es importante porque la población puede tener necesidades específicas según el clima donde vive o trabaja y es un factor determinante en la personalidad, costumbres y estilo de vida. Esta variable puede ser de utilidad para el diseño o rediseño de espacios físicos de atención al ciudadano o de protocolos de atención o para la adecuación de horarios de atención. Ejemplo: cálido, templado, frío.

VARIABLES DEMOGRÁFICAS

La demografía estudia las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Al igual que las variables geográficas, esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización. Dentro de las variables más comunes en esta categoría se encuentran:

Tipo y número de documento

Esta variable permite identificar el tipo de documento de identificación del ciudadano o usuario y establecer un parámetro de identificación único sobre cada individuo con el fin de facilitar cruces de bases de datos, búsquedas de información sobre el ciudadano o usuario en sistemas de información y registros públicos o propios de la entidad.

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO (Planeación- Sistemas) CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	Versión: 5.0
		Página 23 de 34
		Fecha: Mayo 09 de 2019

Edad

Esta variable permite clasificar los ciudadanos por rangos de edades. Su importancia radica en que permite identificar la influencia que esta variable tiene sobre las preferencias, roles y expectativas. Cada entidad, de acuerdo con los objetivos del estudio y las características de la entidad y sus servicios, deberá establecer los rangos específicos de análisis. Si bien la recolección de información de esta variable debería realizarse con un número exacto, los reportes y el análisis de los datos debería hacerse de acuerdo a rangos que permitan establecer características comunes. Ejemplo: 1 – 5 años, 6 - 11 años, 12 – 18 años, 19 – 24 años y así sucesivamente.

Sexo

Esta variable es importante dado que suele tener relación con las variables intrínsecas y de comportamiento (las cuales son explicadas más adelante), especialmente por la influencia en los *roles que se ejercen por cada uno o por las connotaciones culturales sobre cada sexo.*

Ingresos

Permite identificar los ingresos percibidos por los ciudadanos en un momento del tiempo y clasificarlos por rangos. Esta variable permite identificar el poder adquisitivo de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés y debería realizarse de acuerdo a rangos.

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO (Planeación- Sistemas) CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	Versión: 5.0
		Página 24 de 34
		Fecha: Mayo 09 de 2019

Actividad Económica

Esta variable permite identificar la profesión o la actividad a la que se dedica el ciudadano. Esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen de la ocupación o actividad económica del interesado. Por otro lado, puede ser útil para aproximarse a la capacidad económica del ciudadano, cuando esta información no esté directamente disponible. Así mismo, puede ser útil para el diseño de servicios que impliquen transacciones por medios electrónicos o para identificar acceso a canales no convencionales. Ejemplo: *estudiante, ama de casa, empleado, empresario o trabajador independiente, pensionado, desempleado. De otra parte: ingeniero, arquitecto, médico.*

Estrato socio-económico

La estratificación socioeconómica es una clasificación de los inmuebles para cobra de forma diferencial, por estratos, los servicios públicos domiciliarios. Esta variable es importante ya que permite hacer inferencias sobre la capacidad económica de los ciudadanos

Régimen de afiliación al Sistema General de Seguridad Social

Permite identificar si el ciudadano pertenece al régimen subsidiado o contributivo del Sistema General de Seguridad Social. Las personas que cuentan con vinculación laboral y capacidad de pago hacen parte del régimen contributivo, mientras que las personas sin capacidad de pago, que no cuentan con trabajo y pueden ser considerados como pobres o vulnerables reciben un subsidio para la financiación de los aportes al Sistema. Esta variable permite hacer inferencias sobre la capacidad económica de los ciudadanos.

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO (Planeación- Sistemas) CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	Versión: 5.0
		Página 25 de 34
		Fecha: Mayo 09 de 2019

Puntaje del Sisbén

Para focalizar beneficiarios de programas sociales, una de las variables principales a tener en cuenta para la segmentación es el puntaje del Sistema de identificación y selección de potenciales beneficiarios de programas sociales (Sisbén), asignando puntajes de acuerdo con las condiciones De vida de los individuos. La identificación de esta variable permite poder ajustar la oferta de servicios a dichas condiciones y beneficios.

Tamaño familiar

Número de integrantes del núcleo familiar del ciudadano o de las personas con las cuales comparte su vivienda. Esta variable es importante para aquellos servicios que estén asociados con necesidades de grupos familiares, especialmente si las características de la prestación del servicio dependen del tamaño de dicho grupo. Los rangos específicos de análisis dependen de las características de la entidad prestadora del servicio y de las características del mismo, así como de los análisis que se requieran.

Estado del ciclo familiar

Etapas en las que el ciudadano se encuentra dentro del desarrollo de su vida familiar. Esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen de la situación familiar del ciudadano. Ejemplo: *soltero(a), unión libre, casado(a) sin hijos, casado(a) con hijos, casado(a) con hijos independientes, viudo(a)*.

Escolaridad

Puede medirse a través del promedio de años de educación aprobados o del máximo nivel de educación alcanzado. Esta variable es fundamental para enfocar el lenguaje que debe utilizarse en la interacción con el ciudadano, para implementar canales de atención o para satisfacer

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO (Planeación- Sistemas) CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	Versión: 5.0
		Página 26 de 34
		Fecha: Mayo 09 de 2019

Necesidades propias relacionadas con el nivel de estudios alcanzado. *Ejemplo: primaria, secundaria, universitaria, especialización, maestría, doctorado.*

Lenguas o idiomas

Esta variable permite identificar los idiomas usados por las comunidades o ciudadanos que interactúan con la entidad o el uso de lengua de señas en caso de limitaciones auditivas que permitan interactuar con su entorno. Esta variable es importante para garantizar el acceso incluyente de todos los usuarios de servicios con lenguas heterogéneas. *Ejemplo: español, inglés, wayú, quechua, lengua de señas colombiana, entre otros.*

Vulnerabilidad

Estas variables permiten identificar individuos con características que pudiesen limitar su capacidad de acceder en igualdad de condiciones a los servicios del Estado o cuyos derechos hayan sido vulnerados. Dentro de estas variables se pueden catalogar a las madres cabeza de familia, personas con discapacidad (visual, auditiva, sordo ceguera, física o motora, cognitiva, mental o múltiple), personas con problemas de salud, personas en situación de desplazamiento, víctimas de la violencia, reinsertados, mujeres embarazadas, entre otros. La adecuada identificación de los ciudadanos con respecto a esta variable es fundamental para el diseño de estrategias diferenciales que garanticen un acceso universal a los trámites y servicios del Estado.

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO (Planeación- Sistemas) CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	Versión: 5.0
		Página 27 de 34
		Fecha: Mayo 09 de 2019

C. Variables Intrínsecas

Estas variables hacen referencia a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que permiten identificar características para diferenciarlos. Dentro de las principales variables se encuentran:

Intereses

Actividades o información que cautiva la atención de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés. Esta variable es importante para identificar temas comunes que faciliten la comunicación con los usuarios, la posible oferta de servicios que puede demandar de acuerdo con sus intereses, así como información relevante que puede cautivar la atención del ciudadano. *Ejemplo: Temas: deportes, entretenimiento, actividades familiares. Información: ejecución presupuestal, cumplimiento de metas de plan de desarrollo, política social.*

Lugares de encuentro

Hace referencia a los lugares frecuentados por los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, tanto presenciales como en línea, permitiendo identificar espacios en los que es posible interactuar y que podrían ser estratégicos para el desarrollo del plan de divulgación y comunicaciones de trámites y servicios de la entidad, o de la actividad específica de la caracterización. *Ejemplo: salones comunales, parques, cafés, clubes, medios de comunicación, sitios y portales web, foros, redes sociales, entre otros.*

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO (Planeación- Sistemas) CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	Versión: 5.0
		Página 28 de 34
		Fecha: Mayo 09 de 2019

Acceso a canales

Canales a los que el ciudadano, usuario o grupo de interés tiene acceso. La importancia de esta variable radica en que permite identificar los canales potenciales por los cuales puede contactar a sus usuarios, de acuerdo con las localidades donde viven y/o trabajan. Se debe aclarar que el acceso se evalúa en términos reales. Es decir, el ciudadano no solo debe contar con el canal en la casa o en algún sitio cercano, sino que debe estar en capacidad de acceder efectivamente al canal. Por ejemplo, en el caso de Internet, aunque el ciudadano cuente con conexión en su casa, si este no tiene conocimientos de informática que le permitan manejar el computador no tendrá Acceso real al canal *Ejemplo: internet, telefonía móvil, telefonía fija, fax, redes sociales, televisión, presencial.*

Uso de canales

Canales de atención que el ciudadano, usuario o grupo de interés, efectivamente usa. Esta variable es importante para identificar canales de comunicación y/o prestación de servicios, en los cuales la interacción sea más efectiva, especialmente si se pregunta por la frecuencia de uso del canal y los horarios de preferencia de uso. *Ejemplo: internet, telefonía, televisión, puntos de atención, ferias de servicio, foros, conversatorios, correo postal, redes sociales, etc.*

Conocimiento

Esta variable da cuenta del nivel de conocimiento del ciudadano, usuario o grupo de interés sobre los servicios de la entidad. Esta variable es importante para tener elementos para el diseño de una estrategia de comunicación y para el diseño de nuevos servicios y canales. Ejemplo: sin conocimiento del servicio, consciente de la existencia del servicio, usuario del servicio.

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO (Planeación- Sistemas) CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	Versión: 5.0
		Página 29 de 34
		Fecha: Mayo 09 de 2019

DIALECTO

Esta variable implica conocer las variedades lingüísticas de cada región y los significados de sus expresiones. Esto permitirá definir el lenguaje más apropiado y pertinente para lograr un mayor entendimiento entre el servidor y los usuarios, grupos de interés. Ejemplo: en la costa la palabra “perendengue” hace referencia a solicitudes innecesarias que no son de utilidad.

Variables 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.

A continuación se presentan ejemplos de estas variables y las características que permiten diferenciar grupos de usuarios

Niveles de uso

Hace referencia a la frecuencia con la que el usuario interactúa con la entidad. Esta variable es importante en aquellos casos en los que los que un ciudadano requiera reiteradamente un mismo servicio. Si la entidad gestiona la información del ciudadano en forma adecuada desde la primera vez reduce costos en las siguientes interacciones, así mismo, se puede aprovechar el conocimiento que el ciudadano adquiere sobre el servicio durante sus primeras solicitudes y puede usar esta información para el diseño de nuevos canales de atención que permitan atender de forma adecuada y oportuna la demanda de la ciudadanía. Ejemplo: usuario potencial, ciudadanos que interactúa con la entidad por primera vez, usuario habitual.

	<p style="text-align: center;">PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO (Planeación- Sistemas)</p> <p style="text-align: center;">CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</p>	Versión: 5.0
		Página 30 de 34
		Fecha: Mayo 09 de 2019

Beneficios buscados

Atributos del servicio que el ciudadano valora o espera. Esta variable es importante para priorizar elementos del diseño de los servicios que tendrían mayor impacto en la satisfacción de los ciudadanos frente a la entidad. Este criterio es importante porque se relaciona con el diseño centrado en el usuario, para canales electrónicos. *Ejemplo: amabilidad, conveniencia, oportunidad, cobertura, accesibilidad.*

Eventos

Situaciones que generan la necesidad de interactuar. Esta variable es importante para identificar aquellos momentos en los que los ciudadanos están más interesados y/o receptivos o requieren de la prestación del servicio o el tipo de espacios sociales que frecuenta para realizar posteriormente un acercamiento en la oferta de servicios y trámites. *Ejemplo: vacaciones, defunciones, nacimientos.*



**PROCESO DIRECCIONAMIENTO
ESTRATEGICO (Planeación- Sistemas)**

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Versión: 5.0

Página 31 de 34

Fecha: Mayo 09 de 2019

VARIABLES

**CARACTERIZACION DEL INSTITUTO TOLIMENSE DE FORMACION TECNICA
PROFESIONAL**

Nombres y apellidos									
Genero	F					M			
Edad	18-25		26 -34		35 -44		45 -		
Correo electrónico									
Estrato	1		2		3		4	5	6
Ciudad de residencia									
Teléfono de contacto									
Características de la Población	Funcionario			Investigador					
	Docente			Egresado					
	estudiante			Entidad					
	Publico General								
	Otro			Cuál?					
NIVEL ACADÉMICO									
Profesión pregrado									
Universidad pregrado									
Profesión postgrado									
Universidad postgrado									
¿Conoce usted los programas académicos del	SI			NO					
¿Es egresado del ITFIP?	SI			NO					
¿Qué carrera cursa en el ITFIP?									
¿Conoce usted los servicios asociados al ITFIP	SI			NO					
¿Ha hecho uso de los servicios de biblioteca?	SI			NO					
¿Qué temas consulta?									
¿Conoce usted la página web del ITFIP?	SI			NO					
¿Ha visitado la página WEB del ITFIP?	SI			NO					
	Facebook			Chat Institucional					
¿Cuál de las redes sociales que más utiliza el ITFIP?	Twitter			Página Web Institucional					
	MySpace			correo electrónico					
¿Conoce usted las extensiones del ITFIP?	SI			NO					
¿Cuándo visita las extensiones del ITFIP, que tramite o servicio solicita?	Solicitud de información			Tramite Académico					
	Visita Guiada			Servicios de Biblioteca					

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO (Planeación- Sistemas) CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	Versión: 5.0
		Página 32 de 34
		Fecha: Mayo 09 de 2019

RESULTADOS CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Total de usuarios atendidos de diciembre 2017 a marzo de 2018: 3595

18-25	26-34	35-44	45-
40%	30%	15%	15%

VARIABLE	PERFIL
Genero	<p>Los usuarios que desean acceder a los programas de formación del ITFIP y sus área de apoyo están divididos así:</p> <p>Mujeres: 70% - Hombres: 30%</p>
Edad	<p>La proporción de usuarios que desean acceder a los programas de formación del ITFIP, según rango de edades es:</p>
Estrato	<p>El estrato más representativo de los usuarios que acceden o desean acceder a los programas de formación del ITFIP, es el 2, seguidos de los estratos 1 y 3 respectivamente.</p>
Ciudad	<p>El 80% de los usuarios de los servicios del ITFIP, o que desean acceder a sus programas de formación son de la ciudad de Espinal, seguido con un 10% de otros municipios aledaños y un 5% de personas fuera del Departamento del Tolima.</p>
Características de la Población	<p>La mayor proporción de usuarios que se benefician de los procesos de formación del ITFIP, son quienes se registran con matrícula académica estudiantes con un 45%, seguido de público en general con un 25% y un 30% quienes participan de conferencias tales o educación no formal que no requieren matrícula.</p> <p>Los docentes y egresados son otra muestra representativa del acceso a los servicios complementarios del ITFIP con un 7% y 14% de participación respectivamente</p>
Nivel de Académico	<p>El 77% de los usuarios del ITFIP, cursan o han cursado su bachillerato académico o técnico y el 23% cursan o han cursado otro programa de pregrado en otra institución.</p> <p>Las profesiones que más predominan son las relacionadas con las Ingenierías y afines con un 78%, seguido de las ciencias Puras y afines con un 12% y el restante 10% relacionadas con las ciencias sociales de la educación</p>
Información Institucional	<p>El 95% de los usuarios dice conocer los programas de formación del ITFIP y sus servicios académicos y un 5% que no los conoce.</p>

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO (Planeación- Sistemas) CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	Versión: 5.0
		Página 33 de 34
		Fecha: Mayo 09 de 2019

Uso de herramientas informáticas	<table border="1"> <tr> <td>Facebook</td> <td style="text-align: center;">30%</td> <td>Chat Institucional</td> <td style="text-align: center;">20%</td> </tr> <tr> <td>Twitter</td> <td style="text-align: center;">8%</td> <td>Página Web Institucional</td> <td style="text-align: center;">70%</td> </tr> <tr> <td>MySpace</td> <td style="text-align: center;">0%</td> <td>correo electrónico</td> <td style="text-align: center;">98%</td> </tr> <tr> <td>Teléfono</td> <td style="text-align: center;">92%</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Facebook	30%	Chat Institucional	20%	Twitter	8%	Página Web Institucional	70%	MySpace	0%	correo electrónico	98%	Teléfono	92%		
	Facebook	30%	Chat Institucional	20%													
	Twitter	8%	Página Web Institucional	70%													
	MySpace	0%	correo electrónico	98%													
Teléfono	92%																

ESTRATEGIA DE PLANEACIÓN DE MEJORA

La caracterización del Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional busca aumentar gradualmente en un 30% el índice de inscripciones a los programas Técnicos, Tecnológicos y Profesionales e identificar que nuevas opciones de programas relacionados con las ciencias sociales y humanas buscan los usuarios.

También se busca incrementar en un 20% la consulta de la oferta académica a través de los canales de comunicación establecidos por el ITFIP y ampliación de información relevante

Actualización: Los procesos de actualización de la caracterización de usuarios se realizarán anualmente, ya que los programas de formación del Instituto Tolimense de Formación Técnica profesional son semestrales con inscripciones de igual forma para todos los programas ofrecidos a través de ciclos propedéuticos.

Cuál de los siguientes es su deporte favorito o practica con mayor regularidad*

Futbol

Microfútbol

Ciclismo

Juegos de Mesa

Otro

Ninguno

Conoce la página web del ITFIP* Sí No

Participaría usted en la implementación de varias jornadas de capacitación ofrecidas por el ITFIP, en donde se conozca todos los servicios que tiene la Institución en favor de la ciudadanía Sí No

Conoce las funciones, acciones y procesos que desempeña y realiza el ITFIP Sí No

Teniendo en cuenta que la Institución tiene una oficina para la atención al ciudadano, usted ha visitado o realizado un trámite con el ITFIP

SI

NO

Usted viene a la Institución como:

Representante empresa

En nombre de un tercero

Apoderado

En nombre propio

NS/NR

Edad

15-18

19-24

25-35

36-45

46-55

56-75

Más de - 75

Genero

Masculino

Femenino

Pertenece alguna comunidad Étnica

Indígena

Raizal

Negra o afrocolombiano

ROM O Gitanos

No pertenezco a ninguna comunidad Étnica

Otra....

Estrato 1

Estrato 2

Estrato 3

Estrato4

Estrato 5

Estrato 6

Ocupación o actividad Socioeconómico principal

Estudiante

Empleado

Servidor publico

Empresario

Trabajador Independiente

Líder comunitario

Pensionado

Desempleado

Ama de casa

NS/NR

Atención personal

Telefónica

Correo electrónico

Virtual

Página Web

Todas las anteriores

Qué tipo de gestión ha realizado ante la institución

Derecho de petición

Queja

Reclamo

Denuncia

Inquietud

Solicitud de información

Solicitud de copias

Felicitación

Otra

Situación Actual

Discapacidad auditiva

Discapacidad mental

Discapacidad de extremidades

Ninguno

NS/NR

Calidad del servicio: a continuación califique el servicio recibido por parte de la institución

Mala Regular Aceptable Buena Excelente

Amabilidad

Oportunidad

Accesibilidad

Confiabilidad

Tiempo de Respuesta

CARACTERIZACION DE POBLACION INDIGENA EN EL ITFIP

De acuerdo a los datos proporcionados por la Gobernación del Tolima en el documento “Tolima en Cifras 2018”, la población total del departamento para el año de 2018 es de 1.419.957 personas. Para la zona urbana, la población es de 1.412.230 habitantes mientras que 772.000 personas habitan la zona rural. El departamento del Tolima se encuentra dividido en 47 municipios, de los cuales doce tienen población indígena.

De acuerdo a estas cifras, la población indígena participa en un 6,32% respecto a la población total del departamento y en un 18,2% en los municipios con presencia indígena. Esta población se encuentra organizada en 62 resguardos y 85 parcialidades (Tolima en Cifras 2018). No obstante, según la Base de Datos de los Resguardos de Colombia 2003, la población indígena departamental reconocida solo es de 16.448 personas organizadas en 65 resguardos y 30.452 personas por fuera de resguardo, en 104 parcialidades. Para un total de población indígena en el departamento de 46.990. Por tanto, las comunidades indígenas, especialmente de las etnias Pijao y Nasa en el Tolima representan el 3,28% de la población indígena nacional, ocupando el sexto puesto como departamento con mayor población indígena. Sin embargo esta información en comparación con la tabla Recepcionada durante las mesas se presenta algunas incompatibilidades.

Los grupos étnicos que predominan en el departamento del Tolima son los Pijao o Coyaima y su población para el 2001, según Arango y Sánchez es de 24.339 indígenas. Por otro lado, los Nasa son 1.353, ubicados en su mayoría en el sur del departamento, en los municipios de Planadas y Rio blanco. A los que se suman los Natagaima quienes fueron mencionados durante el desarrollo de la mesa. Los grupos étnicos del Tolima se encuentran organizados alrededor de cuatro organizaciones regionales, el Consejo Regional Indígena del Tolima CRIT, filial de la ONIC (<http://www.onic.org.co/>); la Asociación Colombiana de Indígenas del Tolima ACIT, la Asociación Resguardo Indígena de Tocaima ARIT y la Federación Indígena de Cabildos del Tolima (FICAT).

Para el ITFIP ha sido muy importante la atención a estas poblaciones dadas las circunstancias socio económicas de la región y la responsabilidad social que obliga y permite brindarles un mejoramiento de su nivel intelectual para lo cual ha desarrollado como estrategia la suscripción de convenios con los diferentes cabildos los cuales se relacionan a continuación:

ENTIDAD	FECHA DE SUSCRIPCION DEL CONVENIO	FECHA DE TERMINACION DEL CONVENIO	DURACION	ORDENADOR DEL GASTO	OBJETO	SUPERVISOR	APORTE ITFIP	CONSERVACION ESTIMULO	OBSERVACION	REPRESENTANTE
COMUNIDAD INDIGENA CHENCHE ASOLEADOS EL VERGEL DE PURIFICACION	05/01/2017	05/01/2019	2 AÑOS	AQUILEO MEDINA ARTEAGA	Garantizar el acceso a la educacion superior a los miembros de la comunidad	Vic. Academico	Areas de Educación y Economía, 50% de (Técnico) 42% (Tecnológico) 33% (Profesional), Areas de Ingeniería, 45% (Técnico), 33%(Tecnológico), 28% (Profesional)	Aprobar la totalidad de asignaturas y promedio 3.3	50% de SMLV	SANDRA MILENA GARCIA CIFUENTES-ANGELA PADILLA
COMUNIDAD INDIGENA ZANJA HONDA DEL MUNICIPIO DE COYAIMA	15/02/2017	15/02/2019	2 AÑOS	AQUILEO MEDINA ARTEAGA	Garantizar el acceso a la educacion superior a los miembros de la comunidad	Vic. Academico	Areas de Educación y Economía, 50% de (Técnico) 42% (Tecnológico) 33% (Profesional), Areas de Ingeniería, 45% (Técnico), 33%(Tecnológico), 28% (Profesional)	Aprobar la totalidad de asignaturas y promedio 3.3	50% de SMLV	ARELIX POLOCHE LOAIZA-LAURA DANIELA SANCHEZ VARGAS

COMUNIDAD INDIGENA TOLAIMA DE IBAGUE - TOLIMA	09/03/2017	09/03/2019	2 AÑOS	ISABEL ORTIZ SERRANO (E)	Garantizar el acceso a la educacion superior a los miembros de la comunidad	Vic. Academico	Areas de Educación y Economía, 50% de (Técnico) 42% (Tecnológico) 33% (Profesional), Areas de Ingeniería, 45% (Técnico), 33%(Tecnológico), 28% (Profesional)	Aprobar la totalidad de asignaturas y promedio 3.3	50% de SMLV	LUIS EDUARDO CAPERA CADENA
COMUNIDAD INDIGENA CATUFA DE SALDAÑA	20/06/2017	20/06/2019	2 AÑOS	MARIO FERNANDO DIAZ PAVA	Garantizar el acceso a la educacion superior a los miembros de la comunidad	Vic. Academico	Areas de Educación y Economía, 50% de (Técnico) 42% (Tecnológico) 33% (Profesional), Areas de Ingeniería, 45% (Técnico), 33%(Tecnológico), 28% (Profesional)	Aprobar la totalidad de asignaturas y promedio 3.3	50% de SMLV	ARIEL QUINTANA YACUMA

COMUNIDAD INDIGENA YUMA JURISDICCION DEL MUNICIPIO DE NATAGAIMA	05/07/2017	05/07/2019	2 AÑOS	MARIO FERNANDO DIAZ PAVA	Garantizar el acceso a la educacion superior a los miembros de la comunidad	Vic. Academico	Areas de Educación y Economía, 50% de (Técnico) 42% (Tecnológico) 33% (Profesional), Areas de Ingeniería, 45% (Técnico), 33%(Tecnológico), 28% (Profesional)	Aprobar la totalidad de asignaturas y promedio 3.3	50% de SMLV	LUIS ENRIQUE TORRES ESCANDON
COMUNIDAD GUARNI-IMA DEL PUEBLO PIJAO (ESPINAL)	14/07/2017	14/07/2019	2 AÑOS	MARIO FERNANDO DIAZ PAVA	Garantizar el acceso a la educacion superior a los miembros de la comunidad	Vic. Academico	Areas de Educación y Economía, 50% de (Técnico) 42% (Tecnológico) 33% (Profesional), Areas de Ingeniería, 45% (Técnico), 33%(Tecnológico), 28% (Profesional)	Aprobar la totalidad de asignaturas y promedio 3.3		SHERLEY SANTA TIQUE

COMUNIDAD INDIGENA AIMA DE NATAGAIMA	14/07/2017	14/07/2019	2 AÑOS	MARIO FERNANDO DIAZ PAVA	Garantizar el acceso a la educacion superior a los miembros de la comunidad	Vic. Academico	Areas de Educación y Economía, 50% de (Técnico) 42% (Tecnológico) 33% (Profesional), Areas de Ingeniería, 45% (Técnico), 33%(Tecnológico), 28% (Profesional)	Aprobar la totalidad de asignaturas y promedio 3.3		JOSE IVAN PERALTA CARDENAS
COMUNIDAD INDIGENA YAPOROGOS ETNIA PIJAO DEL ESPINAL	14/07/2017	14/07/2019	2 AÑOS	MARIO FERNANDO DIAZ PAVA	Garantizar el acceso a la educacion superior a los miembros de la comunidad	Vic. Academico	Areas de Educación y Economía, 50% de (Técnico) 42% (Tecnológico) 33% (Profesional), Areas de Ingeniería, 45% (Técnico), 33%(Tecnológico), 28% (Profesional)	Aprobar la totalidad de asignaturas y promedio 3.3		MONICA LIZETH ALAPE RODRIGUEZ

COMUNIDAD INDIGENA LULUMOY ETNIA PIJAO DE SALDAÑA	17/07/2017	17/07/2019	2 AÑOS	MARIO FERNANDO DIAZ PAVA	Garantizar el acceso a la educacion superior a los miembros de la comunidad	Vic. Academico	Areas de Educación y Economía, 50% de (Técnico) 42% (Tecnológico) 33% (Profesional), Areas de Ingeniería, 45% (Técnico), 33%(Tecnológico), 28% (Profesional)	Aprobar la totalidad de asignaturas y promedio 3.3	50% de SMLV	CONSUELO LOZANO PORTELA
COMUNIDAD INDIGENA VALLES DEL MAGDALENA DEL PUEBLO PIJAO DEL ESPINAL	17/07/2017	17/07/2019	2 AÑOS	MARIO FERNANDO DIAZ PAVA	Garantizar el acceso a la educacion superior a los miembros de la comunidad	Vic. Academico	Areas de Educación y Economía, 50% de (Técnico) 42% (Tecnológico) 33% (Profesional), Areas de Ingeniería, 45% (Técnico), 33%(Tecnológico), 28% (Profesional)	Aprobar la totalidad de asignaturas y promedio 3.3		LUZ DARY CARDENAS QUINTERO

COMUNIDAD INDIGENA SAUCES DE GUAYABAL DEL PEBLO PIJAO DE EL ESPINAL	17/07/2017	17/07/2019	2 AÑOS	MARIO FERNANDO DIAZ PAVA	Garantizar el acceso a la educacion superior a los miembros de la comunidad	Vic. Academico	Areas de Educación y Economía, 50% de (Técnico) 42% (Tecnológico) 33% (Profesional), Areas de Ingeniería, 45% (Técnico), 33%(Tecnológico), 28% (Profesional)	Aprobar la totalidad de asignaturas y promedio 3.3	50% de SMLV	SENON TIQUE TAPIERO
COMUNIDAD INDIGENA CEDRALES PERALONSO DE ORTEGA	17/07/2017	17/07/2019	2 AÑOS	MARIO FERNANDO DIAZ PAVA	Garantizar el acceso a la educacion superior a los miembros de la comunidad	Vic. Academico	Areas de Educación y Economía, 50% de (Técnico) 42% (Tecnológico) 33% (Profesional), Areas de Ingeniería, 45% (Técnico), 33%(Tecnológico), 28% (Profesional)	Aprobar la totalidad de asignaturas y promedio 3.3	50% de SMLV	LUIS EVELIO VARGAS CATELLANOS

CABILDO INDIGENA DE LA COMUNIDAD JABALCON (SALDAÑA)	26/07/2017	26/07/2019	2 AÑOS	MARIO FERNANDO DIAZ PAVA	Garantizar el acceso a la educacion superior a los miembros de la comunidad	Vic. Academico	Areas de Educación y Economía, 50% de (Técnico) 42% (Tecnológico) 33% (Profesional), Areas de Ingeniería, 45% (Técnico), 33%(Tecnológico), 28% (Profesional)	Aprobar la totalidad de asignaturas y promedio 3.3	Aprobar la totalidad de asignaturas y promedio 3.3	JORGE ELIECER BARRETO CIFUENTES
COMUNIDAD INDIGENA MONTEFRIO PIJAO ESPINAL	03/08/2017	03/08/2019	2 AÑOS	MARIO FERNANDO DIAZ PAVA	Garantizar el acceso a la educacion superior a los miembros de la comunidad	Vic. Academico	Areas de Educación y Economía, 50% de (Técnico) 42% (Tecnológico) 33% (Profesional), Areas de Ingeniería, 45% (Técnico), 33%(Tecnológico), 28% (Profesional)	Aprobar la totalidad de asignaturas y promedio 3.3		JORGE ENRIQUE JIMENEZ PEREZ

COMUNIDAD INDIGENA SAN ANTONIO DE CALARMA DE SAN ANTONIO	18/10/2017	18/10/2019	2 AÑOS	MARIO FERNANDO DIAZ PAVA	Garantizar el acceso a la educación superior a los miembros de la comunidad	Vic. Academico	Areas de Educación y Economía, 50% de (Técnico) 42% (Tecnológico) 33% (Profesional), Areas de Ingeniería, 45% (Técnico), 33%(Tecnológico), 28% (Profesional)	Aprobar la totalidad de asignaturas y promedio 3.3		JOSE JERONIMO GUZMAN GUZMAN
COMUNIDAD INDIGENA CHENCHE ZARAGOZA DE COYAIMA	09/07/2018	09/07/2020	2 AÑOS	MARIO FERNANDO DIAZ PAVA	Aunar esfuerzos financieros y administrativos con miras a garantizar el acceso a la educación superior de los miembros del cabildo, que deseen cursar los diferentes programas academicos que ofrece el ITFIP	Facultad de Economía, Administración y Contaduría	Areas de Educación y Economía, 50% de (Técnico) 42% (Tecnológico) 33% (Profesional), Areas de Ingeniería, 45% (Técnico), 33%(Tecnológico), 28% (Profesional)	Aprobar la totalidad de asignaturas y promedio 3.3		HERMINZO POLOCHE POLOCHE

COMUNIDAD INDIGENA CHENCHE TUNARCO	09/07/2018	09/07/2020	2 AÑOS	MARIO FERNANDO DIAZ PAVA	Aunar esfuerzos financieros y administrativos con miras a garantizar el acceso a la educación superior de los miembros del cabildo, que deseen cursar los diferentes programas academicos que ofrece el ITFIP	Facultad de Ingenieria y Ciencias Agroindustriales	Areas de Educación y Economía, 50% de (Técnico) 42% (Tecnológico) 33% (Profesional), Areas de Ingeniería, 45% (Técnico), 33%(Tecnológico), 28% (Profesional)	Aprobar la totalidad de asignaturas y promedio 3.3		DAGOBERTO LOAIZA
COMUNIDAD INDIGENA PIJAO DE LA CIMARRONA ALTA DEL MUNICIPIO DE CHAPARRAL	09/07/2018	09/07/2020	2 AÑOS	MARIO FERNANDO DIAZ PAVA	Aunar esfuerzos financieros y administrativos con miras a garantizar el acceso a la educación superior de los miembros del cabildo, que deseen cursar los diferentes programas academicos que ofrece el ITFIP	Facultad de Ciencias Sociales, Salud y Educación	Areas de Educación y Economía, 50% de (Técnico) 42% (Tecnológico) 33% (Profesional), Areas de Ingeniería, 45% (Técnico), 33%(Tecnológico), 28% (Profesional)	Aprobar la totalidad de asignaturas y promedio 3.3		LEONARDO LADINO

COMUNIDAD INDIGENA CASTILLA DE ANGOSTURA DE COYAIMA	09/07/2018	09/07/2020	2 AÑOS	MARIO FERNANDO DIAZ PAVA	Aunar esfuerzos financieros y administrativos con miras a garantizar el acceso a la educación superior de los miembros del cabildo, que deseen cursar los diferentes programas academicos que ofrece el ITFIP	Facultad de Economía, Administración y Contaduría	Areas de Educación y Economía, 50% de (Técnico) 42% (Tecnológico) 33% (Profesional), Areas de Ingeniería, 45% (Técnico), 33%(Tecnológico), 28% (Profesional)	Aprobar la totalidad de asignaturas y promedio 3.3		EFRAIN PRADA LOZANO
COMUNIDAD INDIGENA DOYARE CENTRO DE COYAIMA	16/07/2018	16/07/2020	2 AÑOS	MARIO FERNANDO DIAZ PAVA	Aunar esfuerzos financieros y administrativos con miras a garantizar el acceso a la educación superior de los miembros del cabildo, que deseen cursar los diferentes programas academicos que ofrece el ITFIP	Facultad de Ciencias Sociales, Salud y Educación	Areas de Educación y Economía, 50% de (Técnico) 42% (Tecnológico) 33% (Profesional), Areas de Ingeniería, 45% (Técnico), 33%(Tecnológico), 28% (Profesional)	Aprobar la totalidad de asignaturas y promedio 3.3		MARTHA AURORA ROJAS VILLATE

COMUNIDAD INDIGENA CHENCHE AMAYARCO	23/07/2018	23/07/2020	2 AÑOS	MARIO FERNANDO DIAZ PAVA	Aunar esfuerzos financieros y administrativos con miras a garantizar el acceso a la educación superior de los miembros del cabildo, que deseen cursar los diferentes programas academicos que ofrece el ITFIP	Facultad de Ingenieria y Ciencias Agroindustriales	Areas de Educación y Economía, 50% de (Técnico) 42% (Tecnológico) 33% (Profesional), Areas de Ingeniería, 45% (Técnico), 33%(Tecnológico), 28% (Profesional)	Aprobar la totalidad de asignaturas y promedio 3.3		GUSTAVO BARRERO BRIÑEZ
COMUNIDAD INDIGENA SAN MIGUEL DE COYAIMA	23/07/2018	23/07/2020	2 AÑOS	MARIO FERNANDO DIAZ PAVA	Aunar esfuerzos financieros y administrativos con miras a garantizar el acceso a la educación superior de los miembros del cabildo, que deseen cursar los diferentes programas academicos que ofrece el ITFIP	Facultad de Economía, Administración y Contaduría	Areas de Educación y Economía, 50% de (Técnico) 42% (Tecnológico) 33% (Profesional), Areas de Ingeniería, 45% (Técnico), 33%(Tecnológico), 28% (Profesional)	Aprobar la totalidad de asignaturas y promedio 3.3		ARIEL QUIÑONEZ BUCURU

COMUNIDAD INDIGENA MESA DE CUCUANA ACEITUNA DE ORTEGA	30/07/2018	30/07/2020	2 AÑOS	MARIO FERNANDO DIAZ PAVA	Aunar esfuerzos financieros y administrativos con miras a garantizar el acceso a la educación superior de los miembros del cabildo, que deseen cursar los diferentes programas academicos que ofrece el ITFIP	Facultad de Economía, Administración y Contaduría	Areas de Educación y Economía, 50% de (Técnico) 42% (Tecnológico) 33% (Profesional), Areas de Ingeniería, 45% (Técnico), 33%(Tecnológico), 28% (Profesional)	Aprobar la totalidad de asignaturas y promedio 3.3	JOSE HERMIDES GARCIA VELA
COMUNIDAD INDIGENA LA ARENOSA DE COYAIMA	30/07/2018	30/07/2020	2 AÑOS	MARIO FERNANDO DIAZ PAVA	Aunar esfuerzos financieros y administrativos con miras a garantizar el acceso a la educación superior de los miembros del cabildo, que deseen cursar los diferentes programas academicos que ofrece el ITFIP	Facultad de Ingeniería y Ciencias Agroindustriales	Areas de Educación y Economía, 50% de (Técnico) 42% (Tecnológico) 33% (Profesional), Areas de Ingeniería, 45% (Técnico), 33%(Tecnológico), 28% (Profesional)	Aprobar la totalidad de asignaturas y promedio 3.3	WILLIAM ALFONSO RAMIREZ CERQUERA

COMUNIDAD INDIGENA RIO NEGRO HERMOSAS DE CHAPARRAL	30/07/2018	30/07/2020	2 AÑOS	MARIO FERNANDO DIAZ PAVA	Aunar esfuerzos financieros y administrativos con miras a garantizar el acceso a la educación superior de los miembros del cabildo, que deseen cursar los diferentes programas academicos que ofrece el ITFIP	Facultad de Ingeniería y Ciencias Agroindustriales	Areas de Educación y Economía, 50% de (Técnico) 42% (Tecnológico) 33% (Profesional), Areas de Ingeniería, 45% (Técnico), 33%(Tecnológico), 28% (Profesional)	Aprobar la totalidad de asignaturas y promedio 3.3	YEISON CAMPOS MENDEZ
COMUNIDAD INDIGENA EL ESCOBAL DE CHAPARRAL	31/07/2018	31/07/2020	2 AÑOS	MARIO FERNANDO DIAZ PAVA	Aunar esfuerzos financieros y administrativos con miras a garantizar el acceso a la educación superior de los miembros del cabildo, que deseen cursar los diferentes programas academicos que ofrece el ITFIP	Facultad de Economía, Administración y Contaduría	Areas de Educación y Economía, 50% de (Técnico) 42% (Tecnológico) 33% (Profesional), Areas de Ingeniería, 45% (Técnico), 33%(Tecnológico), 28% (Profesional)	Aprobar la totalidad de asignaturas y promedio 3.3	YURI MARCELA POLOCHE

COMUNIDAD INDIGENA YAGUARA DE CHAPARRAL	13/08/2018	13/08/2020	2 AÑOS	MARIO FERNANDO DIAZ PAVA	Aunar esfuerzos financieros y administrativos con miras a garantizar el acceso a la educación superior de los miembros del cabildo, que deseen cursar los diferentes programas academicos que ofrece el ITFIP	Facultad de Ciencias Sociales, Salud y Educación	Areas de Educación y Economía, 50% de (Técnico) 42% (Tecnológico) 33% (Profesional), Areas de Ingeniería, 45% (Técnico), 33%(Tecnológico), 28% (Profesional)	Aprobar la totalidad de asignaturas y promedio 3.3		EDWIN LEONARDO ALAPE CALEÑO
COMUNIDAD INDIGENA IVANAZCA LEMAYA DE CALARMA	31/07/2018	31/07/2020	2 AÑOS	MARIO FERNANDO DIAZ PAVA	Aunar esfuerzos financieros y administrativos con miras a garantizar el acceso a la educación superior de los miembros del cabildo, que deseen cursar los diferentes programas academicos que ofrece el ITFIP	Facultad de Ingeniería y Ciencias Agroindustriales	Areas de Educación y Economía, 50% de (Técnico) 42% (Tecnológico) 33% (Profesional), Areas de Ingeniería, 45% (Técnico), 33%(Tecnológico), 28% (Profesional)	Aprobar la totalidad de asignaturas y promedio 3.3		BIANEY CORDOBA GARZON