

INSTITUTO TOLIMENSE DE FORMACIÓN
TÉCNICA PROFESIONAL

“ITFIP”



CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR TIC 2026



1. Introducción

En el año 2026, el Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional – ITFIP orienta su gestión institucional hacia el fortalecimiento sostenido de la participación ciudadana y la rendición de cuentas como instrumentos fundamentales para la mejora continua, la transparencia administrativa y la generación de valor público. Este enfoque se incorpora de manera transversal en la planeación, ejecución y evaluación de los procesos institucionales, reconociendo a los ciudadanos y grupos de valor como actores estratégicos en la gestión pública.

A partir de los avances institucionales alcanzados y de la capacidad demostrada en materia de información, comunicación y servicio al ciudadano, el ITFIP prioriza el desarrollo de mecanismos que faciliten la interacción efectiva con la comunidad académica y la ciudadanía en general. En este sentido, la Institución consolida espacios de participación orientados no solo a la socialización de la gestión, sino también a la recepción sistemática de aportes ciudadanos que contribuyan al fortalecimiento de las decisiones institucionales.

Durante esta vigencia, el ITFIP refuerza el uso de canales digitales y presenciales para la atención al ciudadano, optimiza los procesos asociados a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, y estructura ejercicios de rendición de cuentas con enfoque permanente y participativo. Estas acciones permiten fortalecer la confianza institucional, promover el control social y asegurar una gestión más eficiente, cercana y alineada con las necesidades y expectativas de los grupos de valor.

2. Contexto de los grupos de valor

La caracterización 2025 evidencia que los principales grupos de valor del ITFIP están conformados por estudiantes, docentes, egresados, investigadores, funcionarios y ciudadanía en general. Predomina una población joven entre los 18 y 25 años, perteneciente mayoritariamente a los estratos socioeconómicos 1 y 2, con alta concentración geográfica en El Espinal y municipios del departamento del Tolima.

Así mismo, se identifica presencia significativa de población de especial protección constitucional, especialmente víctimas del conflicto armado y personas en condición de vulnerabilidad, lo que exige enfoques diferenciales en la prestación de los servicios académicos y administrativos.

3. Objetivo general

Posicionar durante la vigencia 2026 la participación ciudadana y la rendición de cuentas como componentes estratégicos de la gestión del ITFIP, orientados a fortalecer la transparencia, la legitimidad institucional y la generación de valor público, mediante la articulación efectiva de los grupos de valor en los procesos de planeación, ejecución y evaluación institucional.

4. Objetivos específicos

- Consolidar el uso de la caracterización de grupos de valor como insumo para la toma de decisiones institucionales.
- Incrementar el acceso efectivo de los grupos de valor a los servicios académicos y administrativos.
- Mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios a partir de acciones de mejora continua.
- Fortalecer los canales de comunicación y atención, priorizando los medios digitales.

5. Ejes de proyección estratégica a 2026

Eje estratégico	Acción a realizar 2026	Responsable	Periodo de ejecución	Resultado esperado (medible y alcanzable)
1. Acceso y cobertura de los servicios institucionales	Realizar jornadas de divulgación de la oferta académica en municipios priorizados según la caracterización territorial.	Vicerrectoría Académica / Comunicaciones	Trimestral	Al menos 4 jornadas realizadas durante 2026 en municipios priorizados.
1. Acceso y cobertura de los servicios institucionales	Actualizar y simplificar la información de los programas académicos en la página web institucional.	Oficina de Comunicaciones / Planeación	Primer semestre	Información académica actualizada y publicada en el sitio web institucional.
1. Acceso y cobertura de los servicios institucionales	Fortalecer los procesos de inscripción en línea y presencial.	Registro y Control Académico	Permanente	Mejora en la claridad del proceso de inscripción y reducción de reprocesos.
2. Atención diferencial y enfoque poblacional	Ajustar los protocolos de atención al ciudadano incorporando enfoque diferencial.	Oficina de Atención al Ciudadano	Segundo semestre	Protocolos de atención actualizados y socializados.
2. Atención diferencial y enfoque poblacional	Articular acciones con programas de estímulos y apoyos educativos para población vulnerable.	Bienestar Institucional	Permanente	Jornadas informativas y mayor acceso a programas de apoyo institucional.

3. Canales de atención y medios digitales	Fortalecer la plataforma de atención al ciudadano y PQRS.	Oficina TIC / Atención al Ciudadano	Permanente	Plataforma funcional y mayor uso de canales digitales.
3. Canales de atención y medios digitales	Promover el uso de canales digitales mediante campañas pedagógicas.	Comunicaciones / Atención al Ciudadano	Trimestral	Al menos 4 campañas de promoción realizadas en 2026.
4. Satisfacción de los grupos de valor	Aplicar la encuesta de satisfacción institucional.	Sistema de Gestión de Calidad	Anual	Encuesta aplicada y resultados consolidados.
4. Satisfacción de los grupos de valor	Implementar acciones de mejora derivadas de los resultados de la encuesta.	Líderes de Proceso	Segundo semestre	Acciones de mejora ejecutadas según resultados de la encuesta.
5. Actualización de la caracterización de grupos de valor	Actualizar el ejercicio de caracterización de grupos de valor.	Planeación Institucional	Anual	Informe de caracterización actualizado para la vigencia 2026.

6. Seguimiento y evaluación

El seguimiento a la proyección 2026 se realizará de manera trimestral, a través de los informes de gestión de las dependencias responsables. Los resultados permitirán ajustar las acciones propuestas y servirán como insumo para los ejercicios de rendición de cuentas y evaluación del desempeño institucional.

7. Conclusión

La proyección a 2026 basada en la caracterización de los grupos de valor del ITFIP permite orientar la gestión institucional hacia un modelo de servicio más cercano, inclusivo y eficiente. Las metas y acciones definidas son coherentes con la realidad social y territorial de la comunidad atendida, medibles mediante indicadores claros y alcanzables dentro de la capacidad institucional, fortaleciendo así la generación de valor público y la confianza ciudadana.