

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – PROVEEDORES Y CONVENIOS

Proceso: Gestión y Desarrollo del Talento Humano

Código 200.05.D.04	Versión 02	Emisión 22/10/2021	Página 1 de 19
-----------------------	---------------	-----------------------	-------------------

CARACTERIZACIÓN DE PROVEEDORES

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – PROVEEDORES Y CONVENIOS

Proceso: Gestión y Desarrollo del Talento Humano

Código 200.05.D.04	Versión 02	Emisión 22/10/2021	Página 2 de 19
-----------------------	---------------	-----------------------	-------------------

Contenido

1. Marco Normativo.....	3
2. Canales de atención.....	5
4. Identificación de variables para proveedores y convenios	7
5. Discretización de entidades proveedoras con cobertura, multinacional, nacional o territorial... 8	
6. Discretización de entidades proveedoras de acuerdo a sus sucursales.	9
7. Discretización de entidades según su origen de capital.	10
8. Discretización de entidades proveedoras según su tamaño (número de empleados)	10
9. Discretización de entidades proveedoras según su actividad económica.....	11
10. Recomendaciones.....	¡Error! Marcador no definido.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – PROVEEDORES Y CONVENIOS

Proceso: Gestión y Desarrollo del Talento Humano

Código 200.05.D.04	Versión 02	Emisión 22/10/2021	Página 3 de 19
-----------------------	---------------	-----------------------	-------------------

1. Marco Normativo

Para llevar a cabo la caracterización de usuarios el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ha dispuesto de una guía para las caracterizaciones, no obstante, este no es el único lineamiento del Gobierno de Colombia, para esta actividad también confluyen diferentes directrices que se rigen por la siguiente normatividad:

Marco Legal	Descripción
Ley 57 de 1985	Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana.
Ley 190 de 1995	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
Ley 472 de 1998	Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
Ley 489 de 1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstos en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
Ley 720 de 2001	Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1474 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.
Ley 1581 de 2012	Se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
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.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – PROVEEDORES Y CONVENIOS

Proceso: Gestión y Desarrollo del Talento Humano

Código 200.05.D.04	Versión 02	Emisión 22/10/2021	Página 4 de 19
-----------------------	---------------	-----------------------	-------------------

Decreto 1083 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto único Reglamentario del Sector de Función Pública.
Decreto 1499 de 2017	Modelo Integrado de Planeación y Gestión
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 2482 de 2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
Decreto 2623 de 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
Decreto 2641 de 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011.
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.
Conpes 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
Conpes 3650 de 2010	Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea
Conpes 3654 de 2010	Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
Guía para la caracterización de usuarios	Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Gobierno en Línea Colombia 2011

Tabla 1. Normatividad colombiana vigente – Caracterización de usuarios

Fuente: Estrategia de Gobierno en Línea

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – PROVEEDORES Y CONVENIOS			
Proceso: Gestión y Desarrollo del Talento Humano			
Código 200.05.D.04	Versión 02	Emisión 22/10/2021	Página 5 de 19

1.1 Canales de atención

Los canales de atención o comunicación surgen con la necesidad de ofrecer información para los usuarios internos y externos de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca, a la fecha se tienen implementados los siguientes canales de atención:

- Atención personalizada en las dependencias para atención al ciudadano (atención presencial)
- Atención por Correo electrónico con dominio institucional (correspondencia y notificaciones judiciales)
- Atención telefónica
- Atención y participación en Redes sociales
- Página web institucional
- Boletín electrónico interno
- Atención en Chat en línea
- Cartelera institucionales
- Pantallas electrónicas
- Sistema para la recepción de PQRS
- Ventanilla única

1.2 Proceso de la gestión contractual

El proceso de adquisición de bienes y servicios tiene tres (3) etapas claramente definidas, que se surten en un orden lógico y secuencial. La primera de ellas corresponde a la etapa precontractual, en la que se enmarcan todas aquellas gestiones y actividades necesarias para la correcta planeación, identificación de necesidades, análisis y estudios previos y de sector necesarios para su debida y completa definición.

En esta misma etapa se encuentran todas las gestiones y trámites administrativos necesarios para lograr el fin propuesto, entendido como el contrato estatal, a través del cual se materializa la colaboración de los particulares o de las mismas entidades en la satisfacción del interés general.

La segunda etapa denominada etapa contractual, que está delimitada por el plazo de ejecución contractual y que se resume en el conjunto de actividades desarrolladas tanto por el contratista como por la Entidad tendientes a lograr el cumplimiento de las estipulaciones contractuales de cara a lograr la satisfacción de las necesidades previamente definidas.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – PROVEEDORES Y CONVENIOS

Proceso: Gestión y Desarrollo del Talento Humano

Código 200.05.D.04	Versión 02	Emisión 22/10/2021	Página 6 de 19
-----------------------	---------------	-----------------------	-------------------

Como última etapa se concibe el periodo pos contractual o etapa de liquidación en la cual las partes, Entidad y contratista, cuando se trate de contratos con plazo de ejecución diferido o cuando sean de ejecución instantánea y en estos se estipule la liquidación, tendrán un término en el cual podrán acordar los ajustes, las revisiones, los reconocimientos y transacciones a que hubiere lugar con el fin de poner fin a las diferencias que ocasión del contrato surjan.

COPIA CONTROLADA

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – PROVEEDORES Y CONVENIOS			
Proceso: Gestión y Desarrollo del Talento Humano			
Código 200.05.D.04	Versión 02	Emisión 22/10/2021	Página 7 de 19

2. Identificación de variables para Proveedores - Entidades

Entidad: Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca			
Provisión de bienes y servicios - Entidades			
Empresas			
Nivel	Variable	Característica Evidenciada	Consideraciones
Geográfico	Cobertura	Geografía de la empresa.	Permite obtener información de la empresa para conocer si es multinacional, nacional o territorial.
	Dispersión	Cantidad de sucursales.	Esta información es requerida para conocer con cuantas sucursales cuenta cada empresa.
Tipología Organización	Origen capital.	Fuente de recursos.	Esta información es requerida para conocer si la empresa es de origen público, privado o mixto.
	Tamaño de la entidad.	Colaboradores.	Esta información es requerida para conocer si la entidad es una micro, mediana o grande empresa.
	Industria.	Actividad económica.	Esta información es requerida para conocer en qué sector económico se encuentra la empresa.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – PROVEEDORES Y CONVENIOS			
Proceso: Gestión y Desarrollo del Talento Humano			
Código 200.05.D.04	Versión 02	Emisión 22/10/2021	Página 8 de 19

2.1 Discretización de entidades proveedoras con cobertura, multinacional, nacional o territorial.

COBERTURA	CANTIDAD DE ENTIDADES	%
INTERNACIONAL	1	5%
NACIONAL	9	43%
TERRITORIAL	11	52%
TOTAL	21	100%

Tabla 1: Cobertura entidades proveedoras

Fuente: Encuesta de caracterización de proveedores (vigencia 2021).



Gráfico 1: Cobertura entidades proveedoras

Fuente: Encuesta de caracterización de proveedores (vigencia 2021).

Según la información recolectada de los proveedores de IUCMC, se puede afirmar que la cobertura territorial representada en un 52% tiene la mayor concentración de empresas o personas que proveen un bien o servicio.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – PROVEEDORES Y CONVENIOS			
Proceso: Gestión y Desarrollo del Talento Humano			
Código 200.05.D.04	Versión 02	Emisión 22/10/2021	Página 9 de 19

2.2 Discretización de entidades proveedoras de acuerdo a sus sucursales.

SUCURSALES	CANTIDAD DE ENTIDADES	%
DE 1 A 2 SUCURSALES	17	81%
DE 3 A 6 SUCURSALES	0	0%
MÁS DE 6 SUCURSALES	4	19%
TOTAL	21	100%

Tabla 2: Cantidad de sucursales.

Fuente: Encuesta de caracterización de proveedores (vigencia 2021).

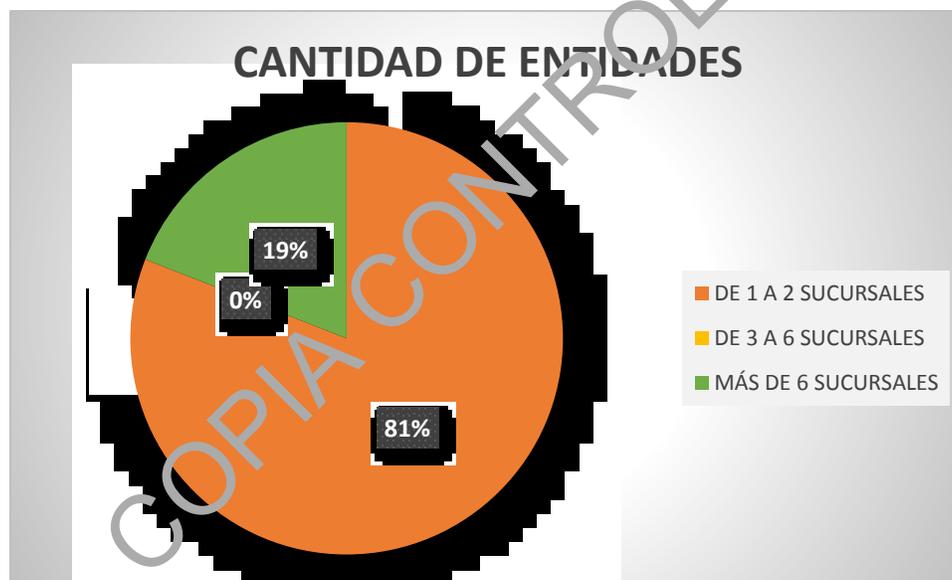


Gráfico 2: Cantidad de sucursales

Fuente: Encuesta de caracterización de proveedores (vigencia 2021).

El gráfico de discretización por sucursales de las entidades proveedoras, permite identificar que la mayor concentración se encuentra en entre 1 y 2 sucursales con un 81%. Con un 19% más de 6 sucursales, en una tercera posición los proveedores que tienen entre 3 y 6 sucursales con un 0%.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – PROVEEDORES Y CONVENIOS			
Proceso: Gestión y Desarrollo del Talento Humano			
Código 200.05.D.04	Versión 02	Emisión 22/10/2021	Página 10 de 19

2.3 Discretización de entidades según su origen de capital.

ORIGEN	CANTIDAD DE ENTIDADES	%
PRIVADA	21	100%
PÚBLICA	0	0%
MIXTA	0	0%
TOTAL	21	100%

Tabla 3: Origen de capital.

Fuente Encuesta de caracterización de proveedores (vigencia 2021).

Se puede observar que el 100% de las entidades o personas naturales provienen del sector privado.

2.4 Discretización de entidades proveedoras según su tamaño (número de empleados)

TAMAÑO	CANTIDAD DE ENTIDADES	%
GRANDE (MÁS DE 200)	3	14%
MEDIANA (51-200)	4	19%
PEQUEÑA (11-50)	3	14%
MICRO EMPRESA (1-10)	11	52%
TOTAL	21	100%

Tabla 4: Tamaño de las entidades.

Fuente: Encuesta de caracterización de proveedores (vigencia 2021).

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – PROVEEDORES Y CONVENIOS

Proceso: Gestión y Desarrollo del Talento Humano

Código 200.05.D.04	Versión 02	Emisión 22/10/2021	Página 11 de 19
-----------------------	---------------	-----------------------	--------------------

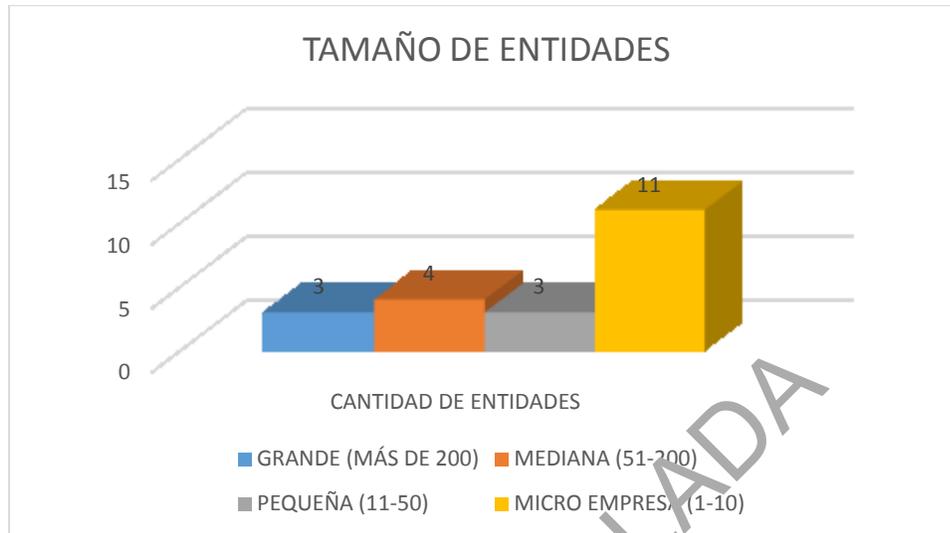


Gráfico 3: Tamaño de las entidades

Fuente: Encuesta de caracterización de proveedores (vigencia 2021).

El gráfico 3 permite observar que la mayor concentración de los proveedores de la institución, se encuentran en microempresas con un 52%. En un segundo lugar se encuentra las medianas empresas con un 19%.

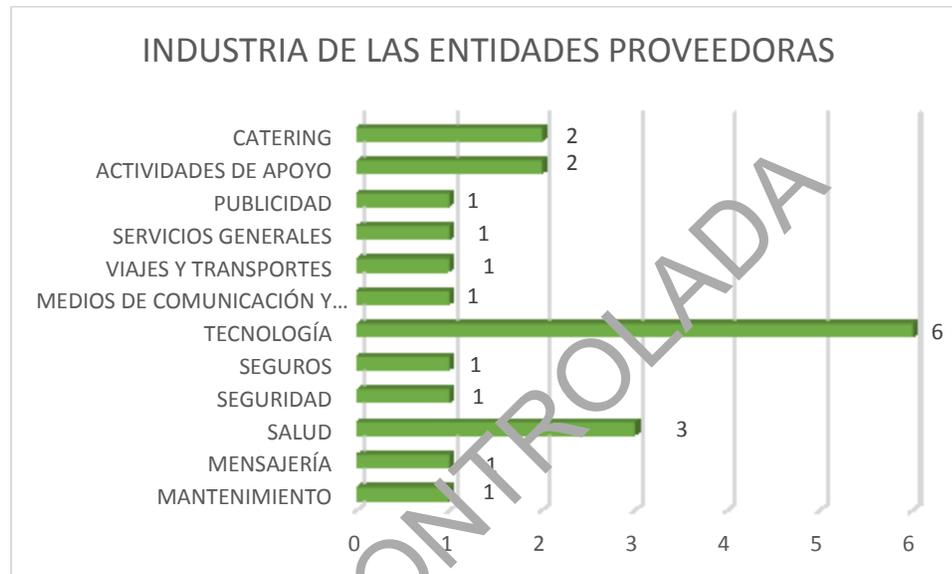
2.5 Discretización de entidades proveedoras según su actividad económica.

INDUSTRIA	CANTIDAD DE ENTIDADES	%
MANTENIMIENTO	1	5%
MENSAJERÍA	1	5%
SALUD	3	14%
SEGURIDAD	1	5%
SEGUROS	1	5%
TECNOLOGÍA	6	29%
MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y TELECOMUNICACIONES	1	5%
VIAJES Y TRANSPORTES	1	5%
SERVICIOS GENERALES	1	5%
PUBLICIDAD	1	5%
ACTIVIDADES DE APOYO	2	10%
CATERING	2	10%
TOTAL	21	29%

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – PROVEEDORES Y CONVENIOS			
Proceso: Gestión y Desarrollo del Talento Humano			
Código 200.05.D.04	Versión 02	Emisión 22/10/2021	Página 12 de 19

Tabla 6: Industria de las entidades proveedoras.

Fuente: Encuesta de caracterización de proveedores (vigencia 2021).



Gráfica 4: Industria de las entidades proveedoras.

Fuente: Encuesta de caracterización de proveedores (vigencia 2021).

Con relación a las entidades proveedoras según su actividad económica. Se puede afirmar que el 29% se concentra la industria tecnológica, seguido por salud con un 14%, para la industria de actividades de apoyo y catering un 10% cada una, con un 5% se evidencian las industrias (mantenimiento, mensajería, seguridad, seguros, medios de comunicación y telecomunicaciones, viajes y transporte, servicios generales y publicidad).

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – PROVEEDORES Y CONVENIOS			
Proceso: Gestión y Desarrollo del Talento Humano			
Código 200.05.D.04	Versión 02	Emisión 22/10/2021	Página 13 de 19

3. Caracterización de contratistas de apoyo a la gestión

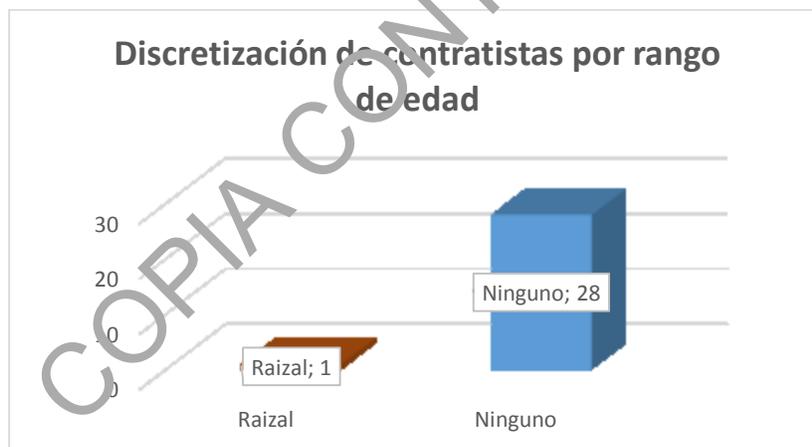
Caracterización de contratistas vinculados por contrato de prestación de servicios con la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca.

3.1 Discretización de contratistas por rango de edad

Rango de Edad	cantidad de contratistas	%
15-30	7	24%
30-60	22	76%
Total	29	100%

Tabla 7: Rango de edad - contratistas.

Fuente: Encuesta de caracterización de contratistas (vigencia 2021).



Gráfica 5: Rango de edad - contratistas.

Fuente: Encuesta de caracterización de proveedores (vigencia 2021).

Con relación a los contratistas vinculados a la IUCMC, se puede afirmar que de los 29 contratistas vinculados y caracterizados en la vigencia 2021-2, el 24% se concentra en el rango de edad entre 15 y 30 años y el 76% entre los 30 y 60 años.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – PROVEEDORES Y CONVENIOS			
Proceso: Gestión y Desarrollo del Talento Humano			
Código 200.05.D.04	Versión 02	Emisión 22/10/2021	Página 14 de 19

3.1 Discretización de contratistas por género

Género	Cantidad de contratistas	%
Femenino	14	48%
Masculino	15	52%
Total	29	100%

Tabla 8: Contratistas por género.

Fuente: Encuesta de caracterización de contratistas (vigencia 2021).



Gráfica 6: Contratistas por Género

Fuente: Encuesta de caracterización de proveedores (vigencia 2021).

Según la tabla 8 se puede afirmar que el 52% de los contratistas vinculados a la IUCMC pertenecen al género masculino y que el 48% restante pertenecen al género femenino, evidenciando así, que, la mayoría de contratistas caracterizados en la Institución son hombres.

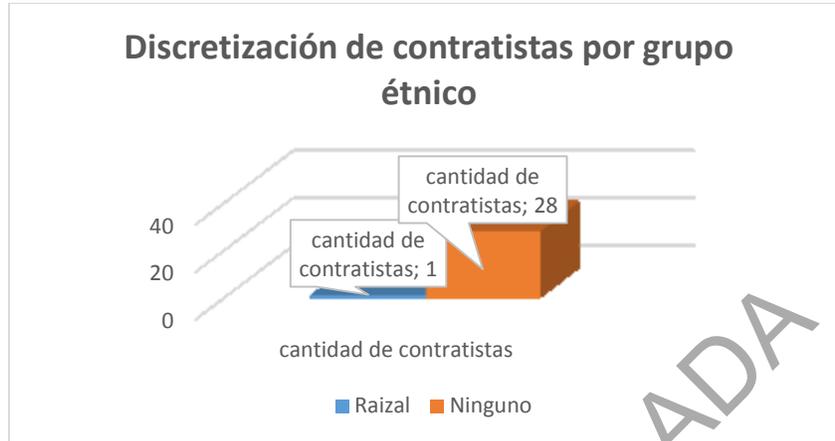
3.2 Discretización de contratistas por grupo étnico

Grupo étnico	cantidad de contratistas	%
Raizal	1	3%
Ninguno	28	97%
Total	29	100%

Tabla 9: Contratistas por grupo étnico.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – PROVEEDORES Y CONVENIOS			
Proceso: Gestión y Desarrollo del Talento Humano			
Código 200.05.D.04	Versión 02	Emisión 22/10/2021	Página 15 de 19

Fuente: Encuesta de caracterización de contratistas (vigencia 2021).



Gráfica 7: Contratistas por Grupo étnico

Fuente: Encuesta de caracterización de proveedores (vigencia 2021).

Según la Tabla 9 se puede afirmar que el 97% de los contratistas vinculados a la IUCMC no pertenecen a ningún grupo étnico y que el 3% restante el cual representa a un total de 1 (un) contratista pertenece al grupo étnico “raizal”.

3.3 Discretización de contratistas por lugar de residencia y zona

Lugar de residencia	cantidad de contratistas	%
Popayán- Z.Rural	3	10%
Popayán-Z.Urbana	26	90%
Total	29	100%

Tabla 10: Contratistas por lugar de residencia.

Fuente: Encuesta de caracterización de contratistas (vigencia 2021).

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – PROVEEDORES Y CONVENIOS

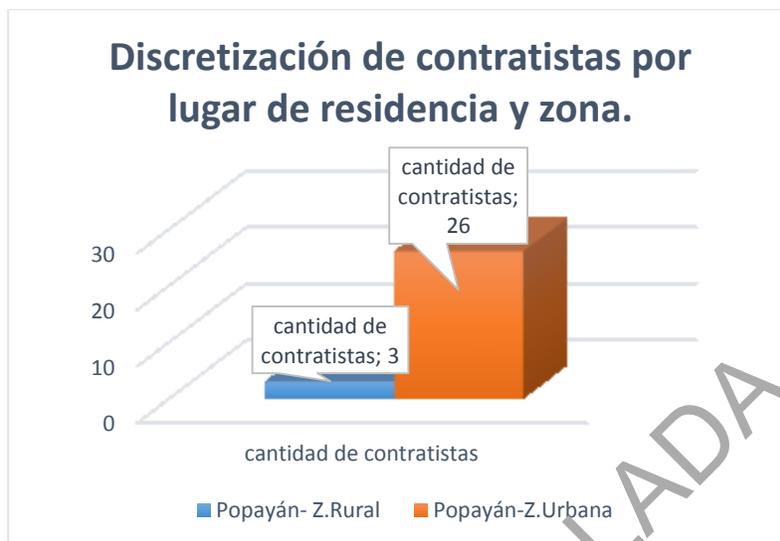
Proceso: Gestión y Desarrollo del Talento Humano

Código
200.05.D.04

Versión
02

Emisión
22/10/2021

Página
16 de 19



Gráfica 8: Discretización de contratistas por lugar de residencia y zona.

Fuente: Encuesta de caracterización de proveedores (vigencia 2021).

En la tabla 10 se representa la caracterización de contratistas según su lugar de residencia, por lo cual se puede afirmar que el 90% de los contratistas residen en la zona urbana y el 10% restante en la zona rural del Municipio de Popayán - Cauca.

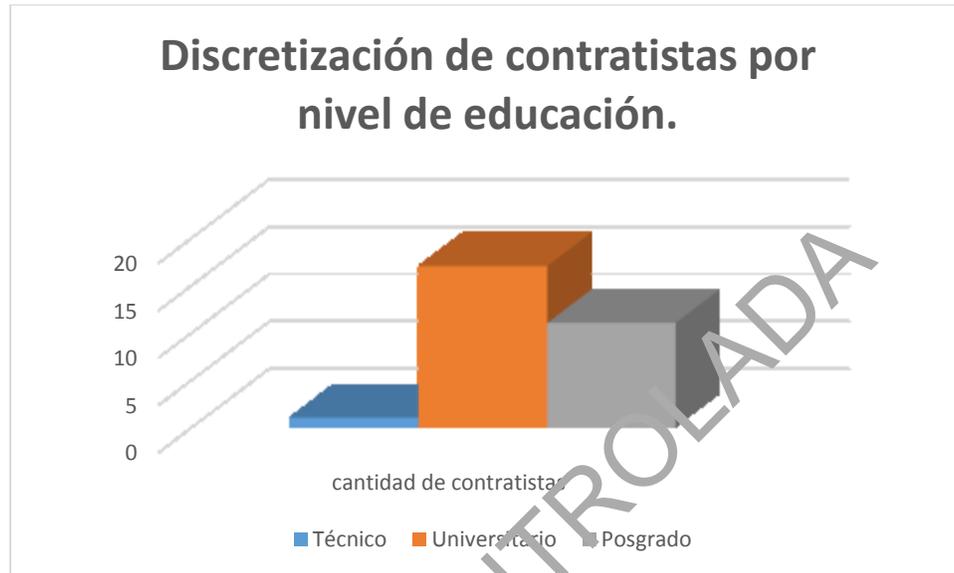
3.4 Discretización de contratistas por nivel de educación

Nivel de Escolaridad	Cantidad de contratistas	%
Técnico	1	3%
Universitario	17	59%
Posgrado	11	38%
Total	29	100%

Tabla 11: Contratistas por nivel de educación.

Fuente: Encuesta de caracterización de contratistas (vigencia 2021).

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – PROVEEDORES Y CONVENIOS			
Proceso: Gestión y Desarrollo del Talento Humano			
Código 200.05.D.04	Versión 02	Emisión 22/10/2021	Página 17 de 19



Gráfica 9: Discretización de contratistas por nivel de educación.

Fuente: Encuesta de caracterización de proveedores (vigencia 2021).

En la tabla 11 se puede observar que el 59% de los contratistas vinculados a la Institución cuentan con un nivel de educación Universitario, seguido del 38% los cuales cuentan con posgrado y un 3% que cuentan con nivel técnico.

3.5 Discretización de contratistas por condición de vulnerabilidad

Condición de vulnerabilidad	Cantidad de contratistas	%
Madre cabeza de Familia	2	7%
Discapacidad en movilidad	1	3%
Desplazamiento	1	3%
Ninguno	25	86%
Total	29	100%

Tabla 11: Contratistas por condición de vulnerabilidad.

Fuente: Encuesta de caracterización de contratistas (vigencia 2021).

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – PROVEEDORES Y CONVENIOS			
Proceso: Gestión y Desarrollo del Talento Humano			
Código 200.05.D.04	Versión 02	Emisión 22/10/2021	Página 18 de 19



Gráfica 10: Discretización de contratistas por condición de vulnerabilidad.

Fuente: Encuesta de caracterización de proveedores (vigencia 2021).

Según la caracterización de contratistas vinculados, el 86% de la población no se identifica en ninguna condición de vulnerabilidad, el 7% se identifica como “Madre cabeza de Familia”, y el 3% se identifica como “Desplazado” y “discapacidad en movilidad”.

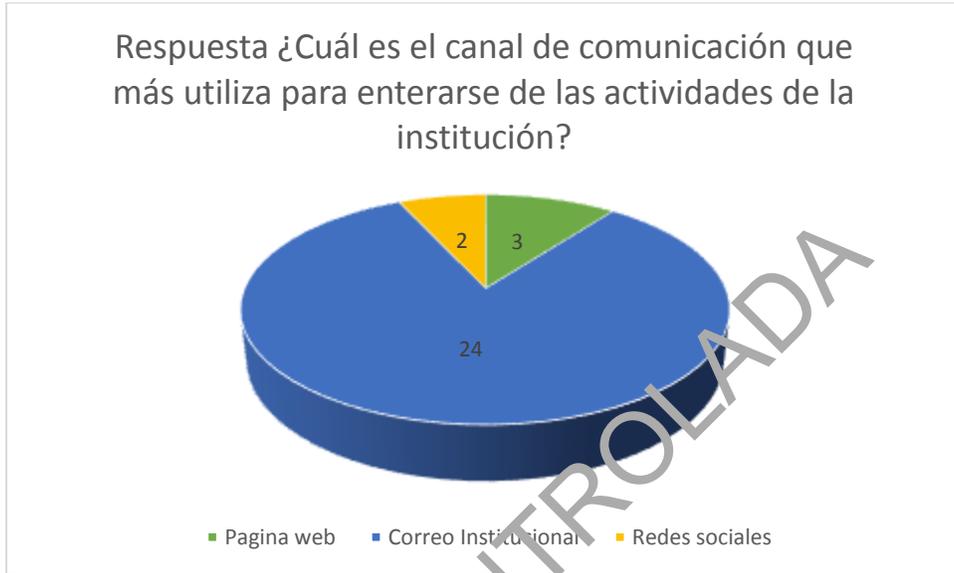
3.6 Respuesta ¿Cuál es el canal de comunicación que más utiliza para enterarse de las actividades de la institución?

Canal de comunicación que más utiliza	Cantidad de contratistas	%
Página web	3	10%
Correo Institucional	24	83%
Redes sociales	2	7%
Total	29	100%

Tabla 12: Respuesta contratistas.

Fuente: Encuesta de caracterización de contratistas (vigencia 2021).

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – PROVEEDORES Y CONVENIOS			
Proceso: Gestión y Desarrollo del Talento Humano			
Código 200.05.D.04	Versión 02	Emisión 22/10/2021	Página 19 de 19



Gráfica 11: Respuesta ¿Cuál es el canal de comunicación que más utiliza para enterarse de las actividades de la institución?

Fuente: Encuesta de caracterización de proveedores (vigencia 2021).

Las respuestas a la pregunta establecida a los contratistas, **¿Cuál es el canal de comunicación que más utiliza para enterarse de las actividades de la institución?**, indican que el 83% de ellos utilizan más el correo institucional para enterarse de las actividades internas, el 10% utiliza la página web y el 7% restante utiliza las redes sociales.