

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

I. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	06/07/2023
Ciudad:	Bogotá
Título del Informe:	Percepción sobre las necesidades de la Ciudadanía y Grupos de Valor ante la misionalidad de la Agencia Nacional de Contratación – Colombia Compra Eficiente.
Objeto del Informe:	Conocer la necesidad que tienen los usuarios ante la misión de la Entidad por medio de un formulario implementado en el periodo de mayo a junio del año 2023.
Alcance o periodo reportado:	Mayo - junio de 2023
Código Interno del informe:	25.4. Informes de Gestión
TRD Y Ubicación electrónica:	005 Informe Necesidades

II. DESTINO Y AUTORES DEL INFORME

DESTINATARIO DEL INFORME

Nombre:	Ciudadanía y Grupos de Valor
Cargo:	N/A
Área:	Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente.

AUTORES DEL INFORME

Nombre:	Paola Alejandra Garzón
Cargo:	Analista T2-04
Área:	Secretaría General – Grupo de Relacionamento Estado Ciudadano

III. DESARROLLO DEL INFORME

El grupo interno de Relacionamiento Estado Ciudadano de la Secretaría General de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente (ANPCCE) diseñó un espacio que garantizó la participación ciudadana en el ciclo de la gestión pública, como es el caso de la fase del diagnóstico participativo, en el marco de lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015¹. Lo anterior, con el propósito de conocer las necesidades que tiene la ciudadanía y grupos de valor, respecto de la misionalidad, herramientas y actividades que la entidad ejecuta, para la toma de decisiones que ayuden en el mejoramiento de la oferta institucional, la percepción y satisfacción de los servicios.

En este sentido, desde el grupo se realizó una campaña denominada **“¡Queremos conocer tus necesidades, Participa!”**, una estrategia que circuló desde el 29 de mayo hasta el 26 de junio del 2023, y estuvo al alcance de toda la ciudadanía y grupos de valor para participar en el diligenciamiento de un formulario que tuvo dos secciones:

- 1) Preguntas de caracterización de usuarios, para conocer el perfil de los grupos de valor que interactúan con la entidad.
- 2) Preguntas en referencia a la oferta institucional que presenta cada subdirección de la ANPCCE, con el fin de identificar las necesidades de los ciudadanos.

Ahora bien, frente a la caracterización de usuarios, aparte de tener un registro general de la persona, el formulario cuenta con preguntas enfocadas al factor socioeconómico, las cuales se implementaron. Las preguntas están orientadas a obtener información de valor, relacionada

¹ [Ley 1757 de 2015 - Gestor Normativo - Función Pública \(funcionpublica.gov.co\)](http://funcionpublica.gov.co)



con el registro como víctima de Conflicto Armado, grupo de valor, pertenencia a algún sector solidario, categoría empresarial y otros.

Así mismo, con respecto al conocimiento de la necesidad del usuario, el cuestionario se estructuró de la siguiente manera:

- i) ¿Qué te gustaría conocer de la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente?: se trata de una pregunta general que permite al ciudadano(a) escoger, desde luego, los servicios principales que caracteriza a las subdirecciones de la entidad.
- ii) ¿De qué manera te gustaría conocer la respuesta a tu necesidad?: se trata de una pregunta basada en la modalidad de respuesta que al usuario le gustaría recibir información,
- iii) ¿Te gustaría que también se presentara en los ejercicios de Rendición de Cuentas para el año 2023?: se trata de una pregunta que se planteó con la intención de generar organización del evento, con el fin de llevar a cabo de manera pública la información requerida para satisfacer la necesidad de la ciudadanía y grupos de valor y,
- iv) ¿Tienes alguna sugerencia u observación que quieras plantear para que la Entidad pueda mejorar?: se trata de una pregunta que abre el espacio para dar oportunidad al usuario en participar, opinar y hacer de su observación una acción de mejora.

Bajo ese orden de ideas y para lograr cumplir con el objetivo, la difusión del formulario se dio por las redes sociales (Twitter, Facebook, LinkedIn e Instagram) y portal web de la entidad, como se evidencia a continuación:

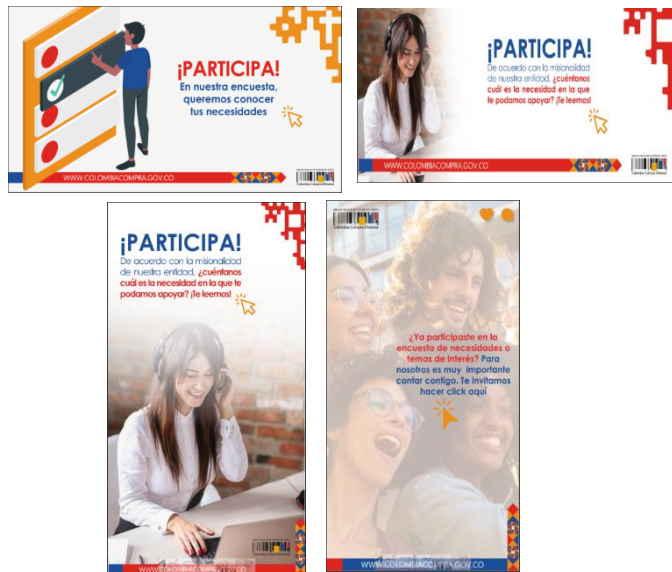
Ilustración 1 Piezas Gráficas difundidas en Redes Sociales



INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

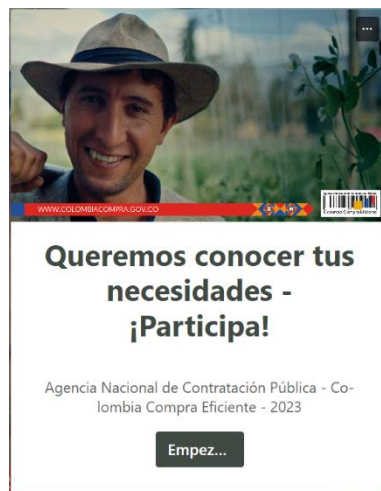
VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022



Fuente: Redes sociales de la ANCP-CCE

Cada una de las piezas gráficas, trasladaba al usuario al diligenciamiento del formulario: <https://forms.office.com/r/WNdW2h0X1U>

Ilustración 2, Portada Formulario de Necesidades



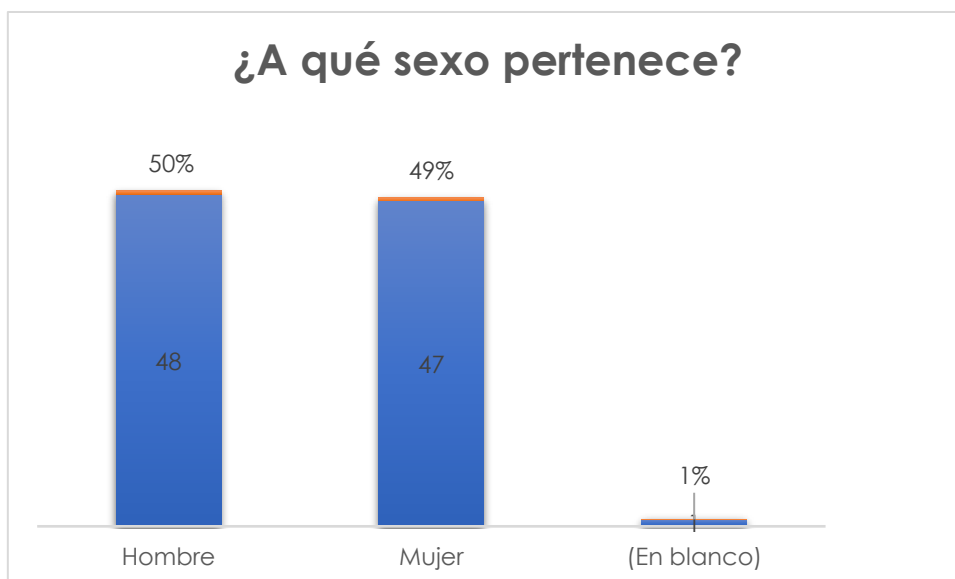
Fuente: Elaboración de Formulario- Grupo de Relacionamento Estado Ciudadano

La difusión del formulario conllevó la captura de un total de **103 registros**, de los cuales **96 usuarios** participaron en el diligenciamiento de este y **7 usuarios** no aceptaron la política de tratamiento de datos.

I. Caracterización de Usuarios

Del total de **96 registros** se pudo observar que, **48 usuarios** que corresponde al 50% fue diligenciado por hombres, mientras que **47 usuarios** equivalente al 49% tuvo una participación femenina y **un usuario** que equivale al 1% no diligenciaron a que sexo pertenecen. Valga indicar que, esta sección contó con la opción intersexual como categoría incluyente, sin embargo, no se obtuvo ningún registro.

Ilustración 3 Gráfica de Participación por sexo

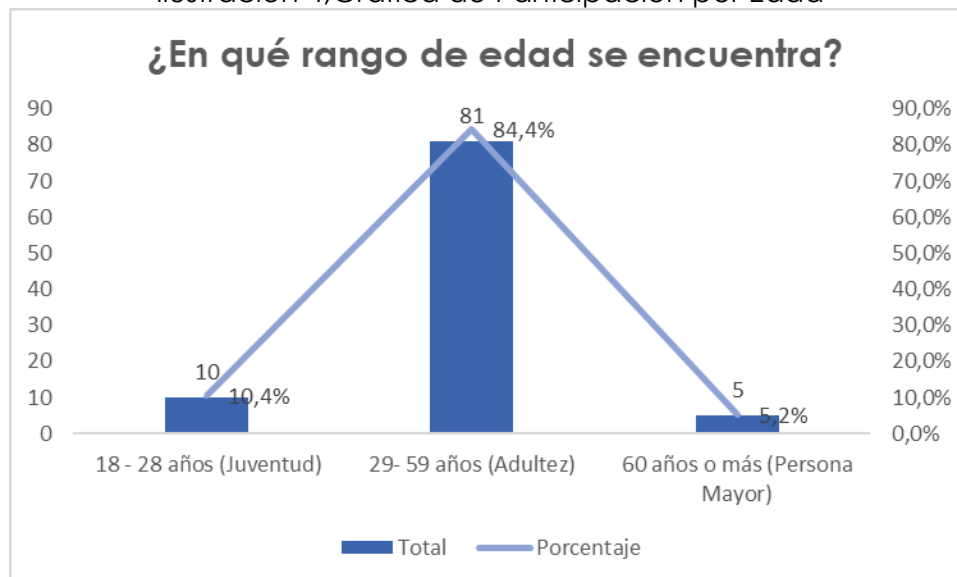


Fuente: Elaboración Propia/Resultados Formulario de Necesidades.

Ante ese registro, la categoría etaria es un factor que nos permite también identificar el grupo poblacional más participativo, con el fin de comprender no solo el interés que tiene dicha población con relación con la misionalidad o servicios que ofrece la Entidad, sino la misma competencia y comportamiento que se presenta entorno a los servicios de la Agencia; para ello, los resultados fueron:



Ilustración 4, Gráfica de Participación por Edad



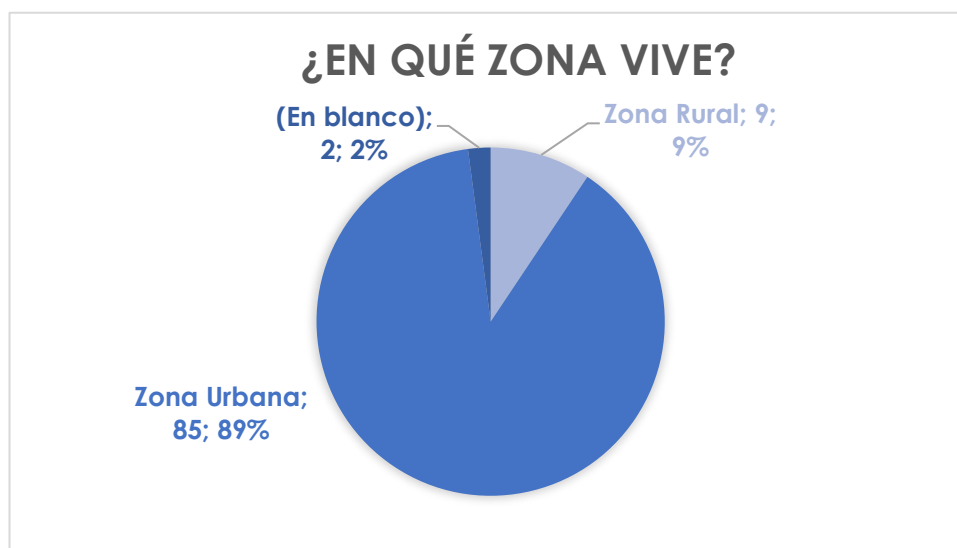
Fuente: Elaboración Propia/Resultados Formulario de Necesidades.

La Adulthood es el rango que mayor participó en el diligenciamiento del Formulario de Necesidades, tras un total de **81 registros** que corresponde al **84,4%**. Seguido a este, la Juventud con **10 registros** equivalente al **10,4%** se registró en el formulario y **5 personas** para una participación del **5,2%** corresponde a la categoría de persona mayor.

Por otro lado, el factor geográfico es también para la entidad un componente importante a conocer, no solo por el propósito de identificar el alcance de las redes sociales ante la difusión de la información, sino la participación de los ciudadanos en las regiones para evidenciar la presencialidad de la Agencia en el territorio. Ante ello, los resultados fueron:



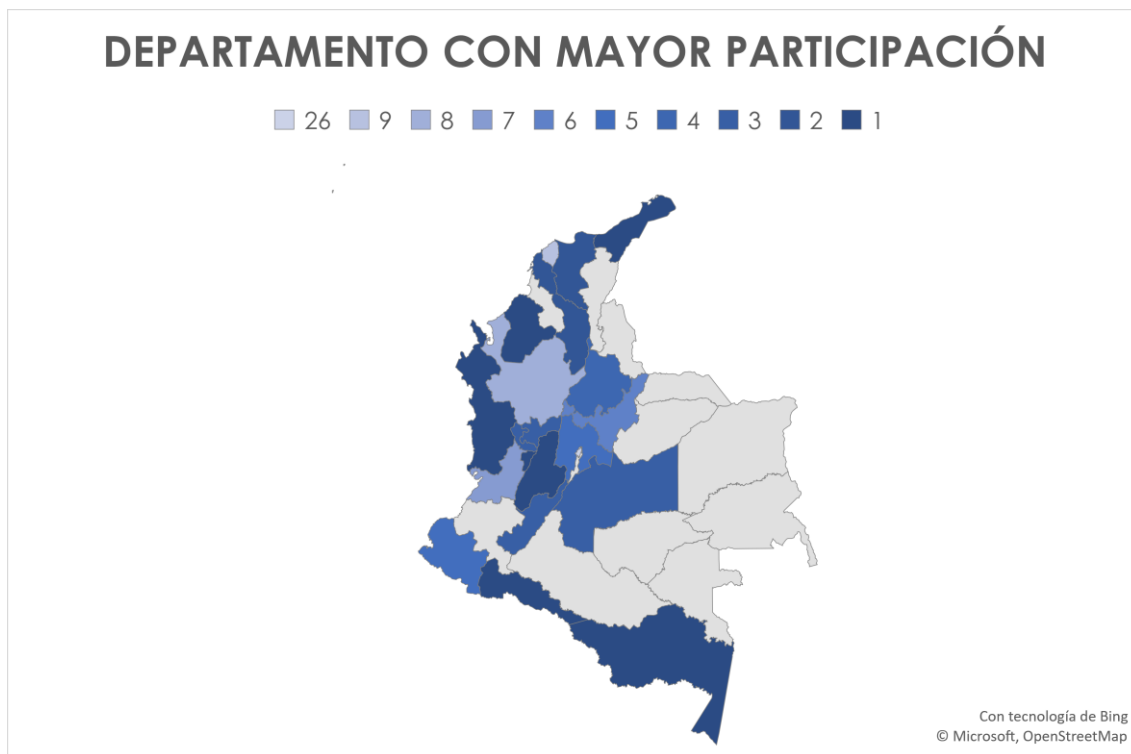
Ilustración 5, Gráfica de Participación por ubicación.



Fuente: Elaboración Propia/Resultados Formulario de Necesidades.

El **89%** que corresponde al total de **85 usuarios**, indicaron vivir en la Zona urbana del país, mientras que **nueve personas** que equivale al 9% manifestaron vivir en la zona rural y dos personas correspondientes al 2% no respondieron. En ese orden de ideas, en la gráfica que se presentará a continuación se evidencia el departamento más participativo diligenciando el Formulario de Necesidades.

Ilustración 6, Participación por departamento



Fuente: Elaboración Propia/Resultados Formulario de Necesidades

Según la gráfica, los departamentos con mayor participación fueron: Bogotá con **26 registros** equivalente al 27,1%, Valle del Cauca con **diez registros** equivalente al **10,4%**, Atlántico con **nueve registros** para un porcentaje de **9,4%**, Antioquia con **ocho registros** equivalente al **8,3%**, Boyacá **seis registros** correspondientes al **6,3%**, Nariño y Cundinamarca con **cinco registros** equivalente al **5,5%** cada uno y Santander con **cuatro registros** con un **4,2%**.

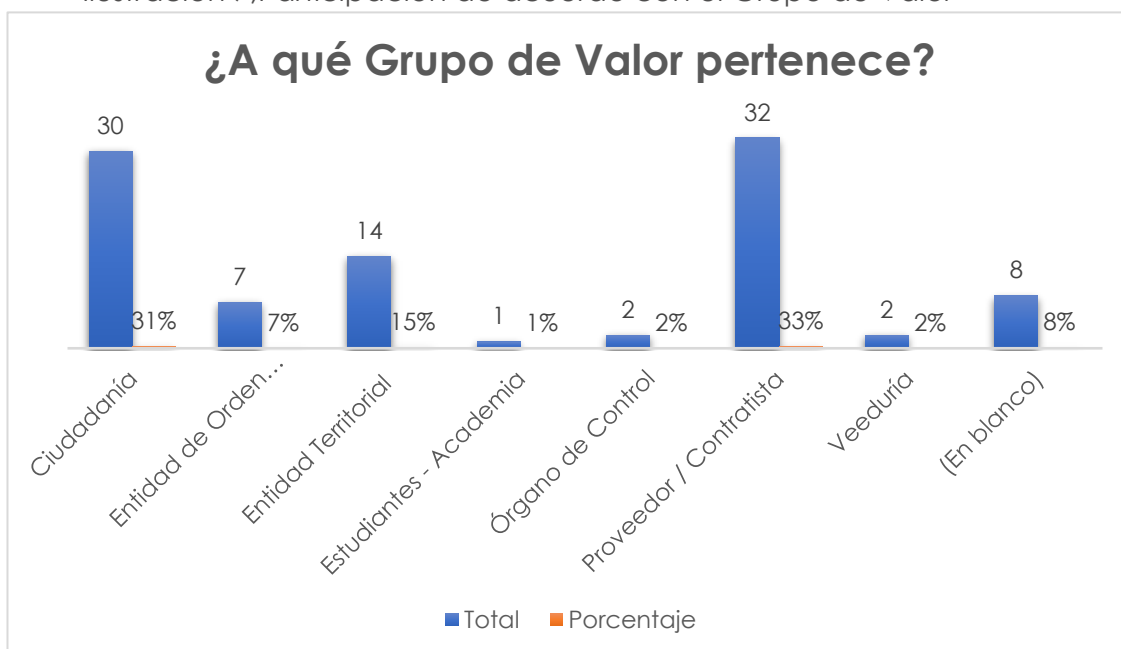
No obstante, los departamentos con menor participación fueron: Risaralda, Meta, Caldas y Huila con un registro de **3 personas** para cada uno, el cual correspondió al **3,1%** de la participación. Bolívar y Magdalena con **2 registros** capturaron el **2,1%** y, Tolima, Chocó, Amazonas, Córdoba, La Guajira,



Putumayo y Quindío Registró **una persona** para un porcentaje del **1%** por cada departamento.

Una vez se identificó la participación de la ciudadanía y grupos de valor, es necesario identificar el grupo de valor que más interactúa con la entidad para conocer, a su vez, el nivel de conocimiento que tiene a la hora de manifestar su necesidad y, por ende, el discurso o lenguaje que se debe tener en cuenta para capacitar, orientar y/o brindar acompañamiento.

Ilustración 7, Participación de acuerdo con el Grupo de Valor



Fuente: Elaboración Propia/Resultados Formulario de Necesidades

De acuerdo con la gráfica, los tres grupos de valor con mayor participación en el diligenciamiento del formulario fueron: proveedores o contratistas con un registro de **32 personas** para un total del **33,3%**, la ciudadanía en general con **30 personas** correspondiente al **31,3%** y las entidades territoriales con **14 personas** representando el **14,6%**.

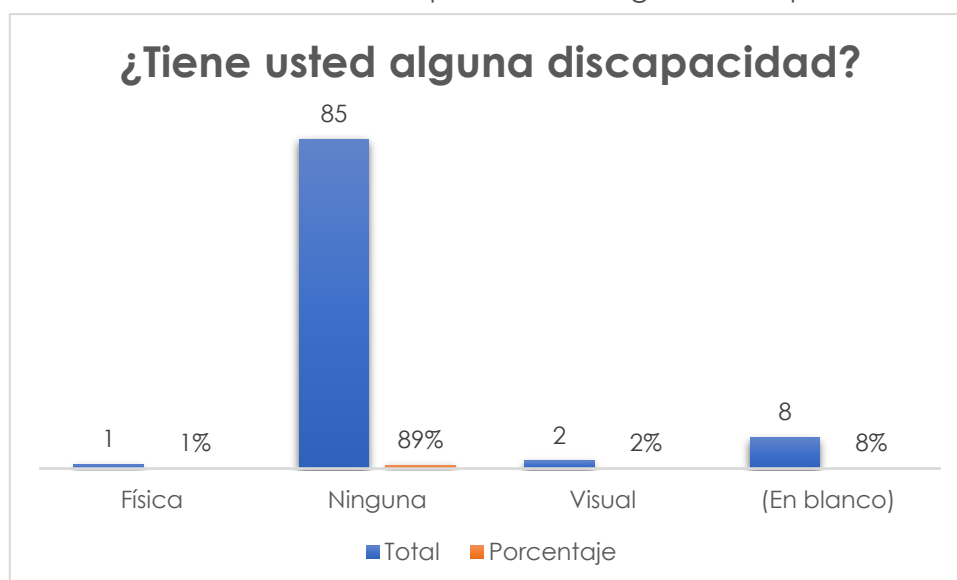
Y, en cuanto a los grupos de valor con menor participación se destacan: Entidades de Orden Nacional con **siete usuarios** que equivale al **7,3%**, órganos



de control y veedurías con **dos personas** cada uno correspondiente al **4,2%**, la academia con **una persona** equivalente al **1%** y **ocho personas** en blanco correspondiente a **8,3%**.

Por otro lado, y a modo general, la discapacidad también fue un factor que se tuvo en cuenta toda vez, desde la entidad y bajo el lineamiento del gobierno del señor Presidente Gustavo Francisco Petro Urrego, la participación inclusiva es uno de los pilares para tener en cuenta y para fortalecer. Los resultados fueron:

Ilustración 8, Participación con alguna discapacidad



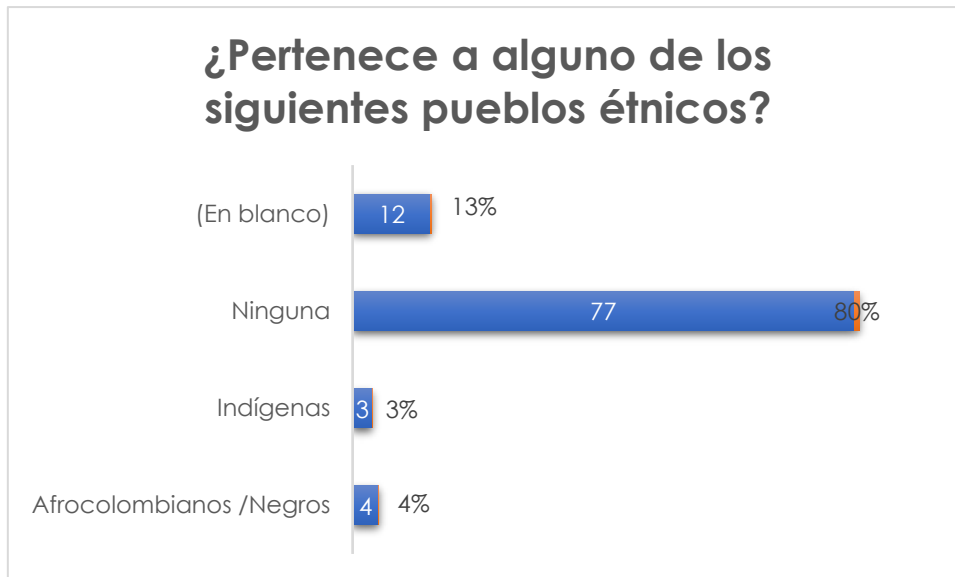
Fuente: Elaboración Propia/Resultados Formulario de Necesidades

La mayoría de la población que diligenció el formulario manifestó no tener algún tipo de discapacidad al registrar un total de **85 usuarios** equivalente al **89%**, mientras que **dos personas** que corresponde al **2%** reportaron discapacidad visual. Así mismo, **una** que equivale al **1%** discapacidad física y **ocho personas** no respondieron que equivale al **8%**.

Ahora bien, frente a los grupos étnicos, el resultado es el siguiente:



Ilustración 9, Participación Grupo Étnico

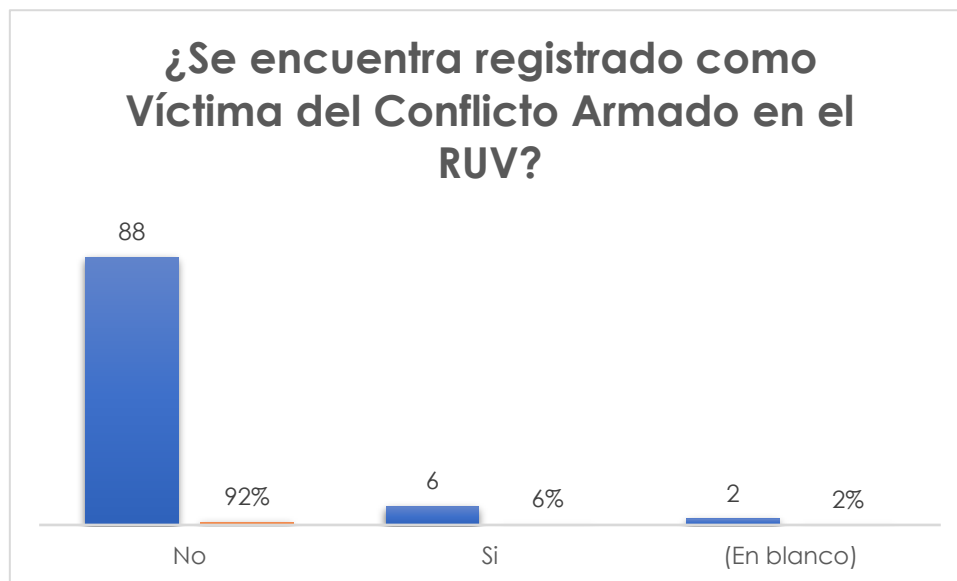


Fuente: Elaboración Propia/Resultados Formulario de Necesidades

Del total de la muestra, **cuatro personas** que representa el **4%** se identificaron como afrocolombianas, **tres indígenas** representaron el **3%** y **77 registros** adicionales con un **80%** manifestaron no pertenecer a ningún grupo étnico y **12 personas** no contestaron correspondiente al **13%**

Teniendo en cuenta estos resultados, es pertinente conocer ahora una caracterización más detallada que involucre otros factores que ayudan al fortalecimiento de las bases de datos que tiene la ANCP-CCE y al cumplimiento de los lineamientos de gobierno frente a la inclusión de sectores excluidos, como se evidencia en la siguiente gráfica:

Ilustración 10. Resultado ante el Registro como Víctima del Conflicto Armado



Fuente: Elaboración Propia/Resultados Formulario de Necesidades.

Uno de los nuevos grupos que se incluyeron en el formulario de necesidades, fue el tema del Conflicto Armado desde la perspectiva de víctima para conocer también su punto de vista frente a los servicios de la entidad y con el fin de tener un abanico de opiniones más diverso que ayude a la complementación y conocimiento de la realidad a partir de diferentes panoramas.

Ante ello, y con base a la gráfica expuesta, **88 usuarios** correspondientes al 92% manifestaron no estar registrados como víctima del Conflicto Armado; **seis personas** equivalente al 6% sí se encuentran registrados y **dos personas** con un porcentaje del 2% no respondieron.

Por otro lado, y siguiendo la línea de preguntas inclusivas para el fortalecimiento de las bases de datos, frente a la identificación de grupos de valor que hacen parte de la Economía Solidaria, se incluyeron dos preguntas como: *¿Pertenece a alguna de las siguientes asociaciones o sector solidario?* Y *¿De cuál de las siguientes categorías empresariales haces parte?*, de las cuales su resultado fue:



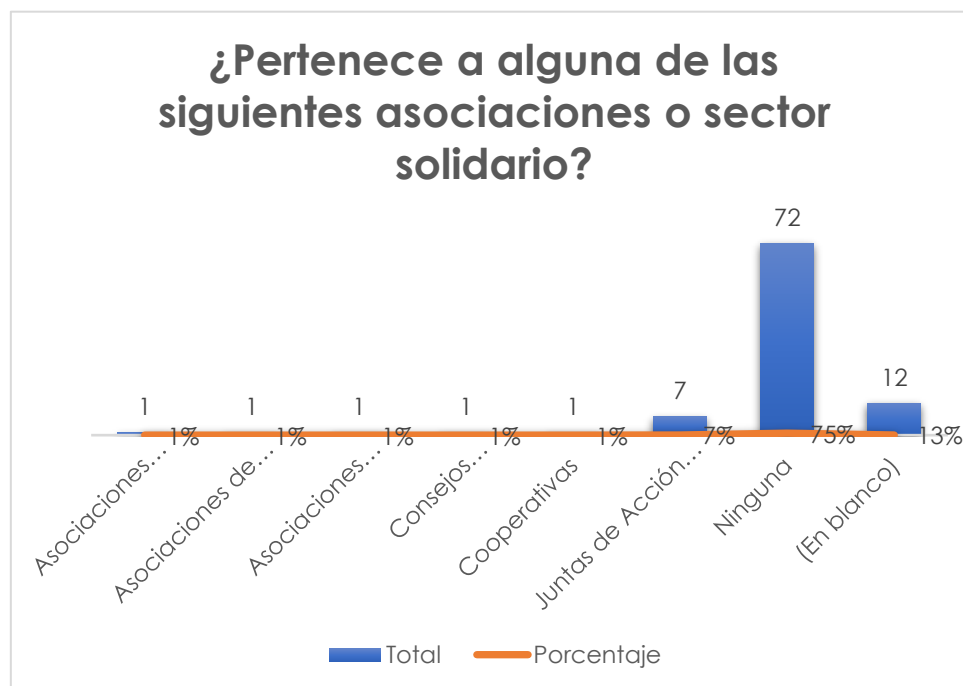
Departamento Nacional
de Planeación - **DNP**

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Ilustración 11, Participación de alguna asociación y/o sector solidario

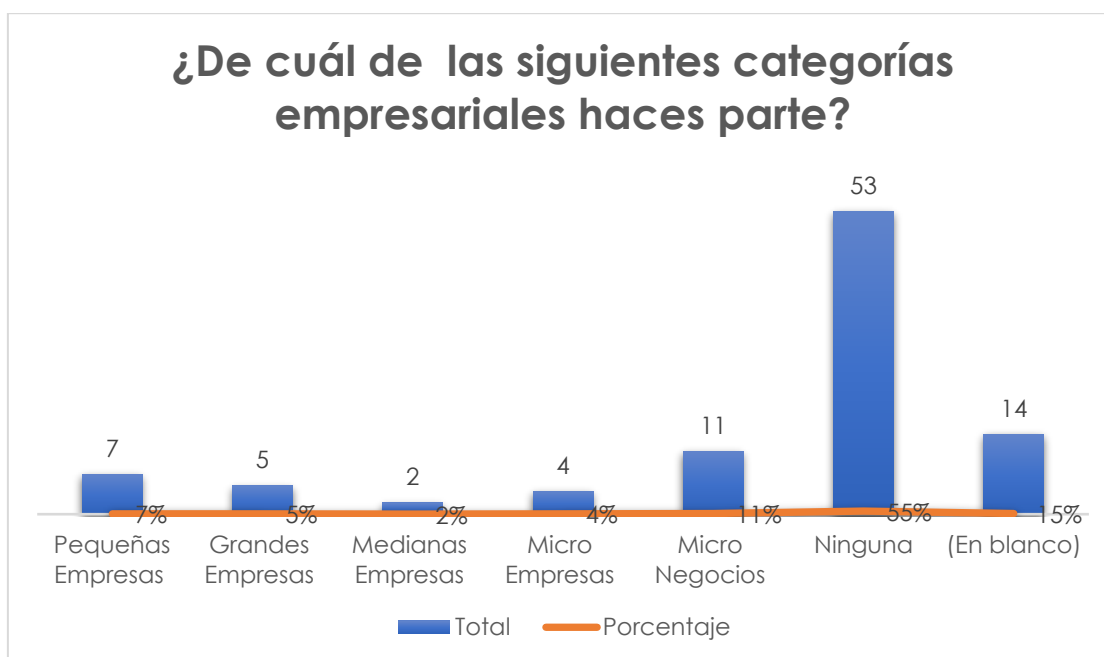


Fuente: Elaboración Propia/Resultados Formulario de Necesidades.

En general, la gran mayoría de las personas que diligenciaron el formulario de necesidades manifestaron no pertenecer a ningún sector solidario, tras un total de **72 registros** correspondiente al 75%; sin embargo, **7 personas** que obtuvieron el mismo porcentaje con un 7% manifestaron ser parte de las Juntas de Acción Comunal, mientras que el resto (Asociaciones Campesina, de Mujeres, personados, Consejos comunitarios y cooperativas) tuvieron un registro de **una persona** por cada sector, para un porcentaje de 1% también y **12 personas** no respondieron equivalente al **13%**.

Así mismo, frente a la pertenencia a alguna categoría empresarial, los resultados fueron:

Ilustración 12, Participación en alguna categoría empresarial



Fuente: Elaboración Propia/Resultados Formulario de Necesidades.

Para este caso, la gran mayoría de ciudadanos no pertenecen a ninguna categoría empresarial, luego de obtener un registro de **53 personas** equivalente al 55%. Sin embargo, dentro de la participación a alguna de las categorías empresariales, en la categoría de Micronegocio se obtuvo un registro de **11 personas** con un porcentaje del 11%, **siete personas** para un registro del 7% tienen Pequeña Empresa, **cinco ciudadanos** correspondientes al 5% indicaron tener Grande Empresa, **cuatro usuarios** para un 4% tienen Microempresa y **dos personas** para un registro del 2% afirmaron tener Mediana Empresa. Ante ello, cabe especificar que la distribución de la votación se dio debido a la especificación y/o definición que tiene el formulario frente en el rango de personas que compone cada Categoría Empresarial.

II. Identificación de la Necesidad

Una vez realizado el análisis de caracterización que ayuda a tener un panorama amplio frente a la participación de los usuarios desde distintos puntos de vista, es pertinente ahora poner en conocimiento la necesidad más recurrente que los ciudadanos y grupos de valor encuentran dentro de los servicios que brinda la entidad.

Ilustración 13, Necesidad del ciudadano ante los servicios de la Agencia



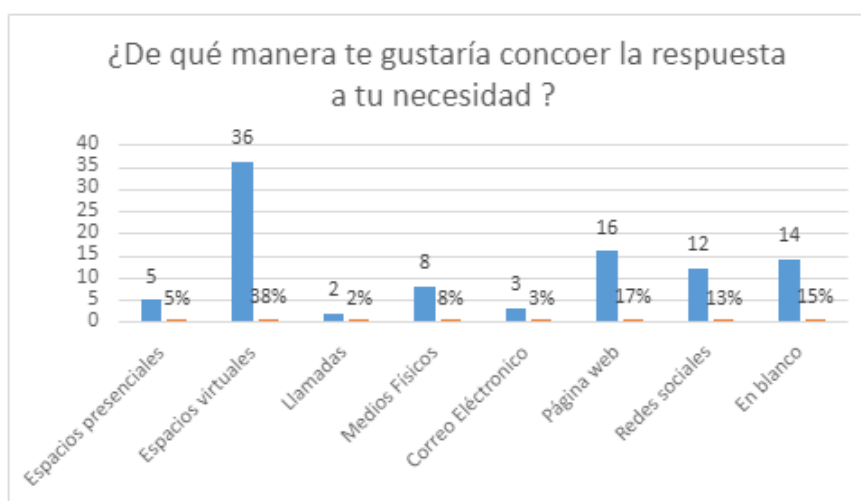
Fuente: Elaboración Propia/Resultados Formulario de Necesidades.

Con un porcentaje del 26%, es decir una participación de **25 personas**, indicaron tener la necesidad frente al Uso, Configuración y Soporte Técnico de las plataformas del SECOP y Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC); seguido a esto, con un 24% correspondiente a **23 personas** encontraron la necesidad de conocer las Herramientas de Búsqueda de Procesos de Contratación en las Plataformas SECOP.

Con un 14% que correspondió a **13 usuarios**, manifestaron una necesidad distinta a las planteadas, exponiendo interés en Aclaración de Conceptos, Plan Anual de Adquisiciones y Relatoría de Conceptos Jurídicos. No obstante, el servicio que menos necesidad tuvo según el registro y diligenciamiento de los usuarios fue “Modelo de Abastecimiento Estratégico para fortalecer los Procesos de Compra Pública” tras un porcentaje del **11%**.

Ahora bien, luego de conocer la necesidad principal que manifestó la ciudadanía, para la entidad y en sí, para el grupo interno de Relacionamento Estado Ciudadano, es relevante conocer el medio por el cual le gustaría a la ciudadanía y grupos de valor conocer la respuesta a sus necesidades. Ante ello, se expuso en la siguiente gráfica los canales y el resultado por cada medio que cuenta la Agencia.

Ilustración 14, Canal para satisfacer la Necesidad



Fuente: *Elaboración Propia/Resultados Formulario de Necesidades.*

La mayoría de los usuarios prefieren que su respuesta sea atendida en los espacios virtuales como lo son capacitaciones, charlas, foros, entre otros, luego de un total de **36 registros** que corresponde a un 38%; otros optaron por la página web de la Entidad tras un registro de **16 usuarios** correspondiente al

INFORME INTERNO DE TRABAJO

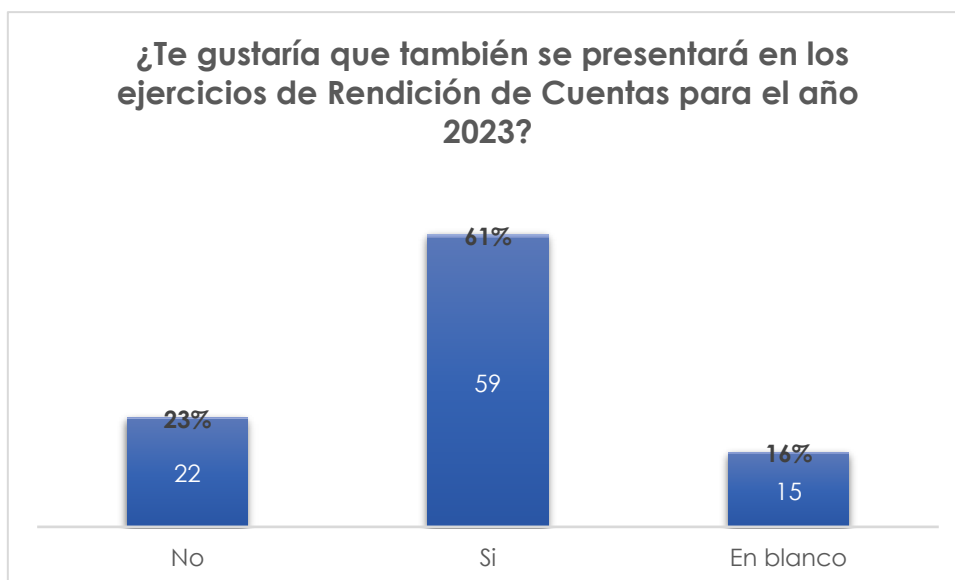
CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

17% y por último, y a modo general las Redes Sociales con el registro de **12 personas** obtuvo un porcentaje del 13%. Los dos canales menos sugeridos para satisfacer la necesidad por parte de la ciudadanía y grupos de valor fueron: Vía Telefónica y Correo Electrónico tras un total del 2% por cada canal.

Teniendo en cuenta dicho interés en conocer la respuesta a sus necesidades por medio de los espacios virtuales, el grupo de Relacionamento Estado Ciudadano también implementó una pregunta enfocada a Rendición de Cuentas, como se observa a continuación:

Ilustración 15, Necesidad en Rendición de Cuentas



Fuente: Elaboración Propia/Resultados Formulario de Necesidades.

El 61% correspondiente a **59 personas**, manifestaron interés en conocer su respuesta en el espacio de Rendición de Cuentas; mientras que el 23% equivalente a **22 personas** no tienen interés. **15 personas** correspondiente al 16% contestaron en blanco.

IV. ANALISIS Y/O CONCLUSIONES DEL INFORME



Departamento Nacional de Planeación - **DNP**

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión: 03

Código:

CCE-DES-FM-16

Fecha:

24 de enero de 2022

Página 17 de

20

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos del diagnóstico participativo por medio del formulario, se concluyó lo siguiente:

- 1) Hubo una participación equitativa por género.
- 2) La edad que lideró la participación en el diligenciamiento del formulario fue la adultez bajo el rango de los 29 a 59 años.
- 3) Los principales departamentos del país como Bogotá, Atlántico y Antioquia; dominaron la participación. Mientras que los departamentos del Chocó, Amazonas, Córdoba, La Guajira, Putumayo y Quindío registraron menor participación.
- 4) La ciudadanía y Proveedores/Contratistas son los grupos de valor que mayor interacción tienen con el formulario de necesidades, lo cual evidencia una baja participación de las veedurías, las entidades territoriales y de orden nacional, la academia y otros, como objetivo principal para el conocimiento e inclusión en las compras públicas del país.
- 5) Frente a la identificación de los grupos étnicos y personas con discapacidad, la participación fue mínima tras un registro total del 10%.
- 6) Las necesidades más recurrentes que tiene la ciudadanía y/o grupos de valor con relación con los servicios que ofrece la Entidad, se destaca el **Uso/configuración/Soporte Técnico de las Plataformas del SECOP y TVEC y, las Herramientas de Búsqueda de Procesos de Contratación.**
- 7) Los espacios virtuales son el medio por el cual los usuarios consideran pertinente conocer sus respuestas ante las necesidades expuestas.

Acciones de Mejora

1. Realizar una mesa de trabajo con los ciudadanos y grupos de valor que diligenciaron el formulario de necesidades, para generar acompañamiento y comprensión de su necesidad con los líderes encargados, tras ser una muestra poblacional pequeña.



INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

2. Al conocer que la entidad tiene mayor interacción con la ciudadanía y contratistas o proveedores, como grupos de valor, es pertinente generar relacionamiento con secretarías territoriales líderes en participación, para incluir a nuevos grupos de valor y así disminuir la brecha de la información.
3. Al evidenciarse que los espacios virtuales son el mecanismo que más se acoplaría para resolver las necesidades de la muestra poblacional, el fortalecimiento de las alianzas con entidades territoriales pueden constituirse en el instrumento para que, desde las redes sociales, por ejemplo, se extienda a mayor cobertura la información y participación en los espacios de dialogo que brinda la entidad.

V. ANEXOS

N/A

VI. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Paola Garzón Analista T2-04	06/07/2023	 
	Edgar Mauricio Guerreo Contratista		
Revisó	Carolina Montenegro Contratista	07/07/2023	 
	Tatiana Melo Analista T2-06		
Aprobó	Jenny Fabiola Páez Vargas Secretaria General	12/07/2023	



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión: 03

Código:

CCE-DES-FM-16

Fecha:


24 de enero de 2022

Página 19 de

20

VII. FIRMA DE PRESENTACIÓN DE INFORME

Se firma en la ciudad de Bogotá el día 12 del mes julio del año 2023 por la Secretaria General.

<i>Registrar Firma</i>	
	
Nombre:	Fabiola Páez Vargas
Cargo:	Secretaria General
Fecha:	12/07/2023

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSION	AJUSTES	FECHA	REVISÓ		03
01	Creación y estandarización de formato	20/06/2019	Elaboró	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
			Revisó	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
			Aprobó	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
02	Actualización del formato	01/06/2021	Elaboró	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
			Revisó	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
			Aprobó	Claudia Ximena López	secretaria general
03	Ajustes de imagen de ANCPCE	24/01/2022	Elaboró	Valentina Durango Reina	Contratista Dirección General
			Revisó	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
			Aprobó	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación