



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS 2024

AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

JUNIO 2024

Director General

Cristóbal Padilla Tejeda

Secretario General (E)

Larry Sedit Álvarez Morales

Subdirector de Negocios

Guillermo Buenaventura Cruz

Subdirectora de Gestión Contractual

Carolina Quintero Gacharná

Subdirector de Información y Desarrollo Tecnológico (IDT)

Richard Ariel Bedoya De Moya

Subdirector de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico (EMAE) (E)

Ricardo Pérez Latorre

Asesora Experta de Despacho

Ana María Tolosa Rico

Asesora de Planeación, Políticas Públicas y Asuntos Internacionales

Claudia Taboada Tapia

Asesor de Comunicaciones Estratégicas

Ricardo Pajarito Mondragón

Asesor Experto de Despacho

Larry Sedit Álvarez Morales

Asesor Experto de Despacho

Ricardo Pérez Latorre

Asesora Experta de Despacho

Jeimmy León Casas

Asesora de Control Interno

Judith Gómez Zambrano

1. INTRODUCCIÓN	3
2. ALCANCE	4
3. OBJETIVOS	4
3.1. OBJETIVO GENERAL.....	4
3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	4
4. LÍDER DE LA CARACTERIZACIÓN	5
5. VARIABLES	5
5.1. CATEGORÍA GEOGRÁFICA.....	5
5.2. CATEGORÍA DEMOGRÁFICAS.....	6
5.3. CATEGORÍA INTRÍNSECA.....	9
5.4. CATEGORÍA COMPORTAMIENTO.....	9
5.5. CATEGORÍA TIPO ORGANIZACIONAL.....	10
6. METODOLOGÍA	11
7. RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN	12
7.1. CATEGORÍA GEOGRÁFICA.....	12
VARIABLE DE UBICACIÓN:.....	12
7.2. CATEGORÍA DEMOGRÁFICA	15
VARIABLE DE VULNERABILIDAD.....	15
VARIABLE POR EDAD.....	18
VARIABLE POR GENERO.....	20
7.3. CATEGORÍA INTRÍNSECA.....	20
VARIABLE DE USO DE CANALES.....	20
Canales de soporte técnico (Mesa de Servicio):.....	21
Canales de PQRSD.....	22
7.4. CATEGORÍA RELACIONAL O DE COMPORTAMIENTO.....	23
▪ VARIABLE EVENTOS.....	23
7.5. CATEGORÍA TIPO ORGANIZACIONAL.....	28
7.5.1. USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERES IDENTIFICADOS COMO RESULTADO DE LAS VARIABLES APLICADAS.....	28
7.5.2. PROVEEDORES.....	28

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 05 DE 27 DE JUNIO DE 2024

7.5.3.	ENTIDADES PÚBLICAS	32
7.5.4.	CIUDADANOS	32
7.5.5.	ORGANISMOS DE CONTROL Y OTRAS ENTIDADES DE ESPECIAL INTERÉS EN LA MISIONALIDAD DE LA ANCP-CCE.....	33
8.	CONCLUSIONES	33
9.	BIBLIOGRAFÍA	36
10.	FICHA TÉCNICA DE DOCUMENTO Y CONTROL DE CAMBIOS.....	37





1. INTRODUCCIÓN

Con el propósito de establecer estrategias para mejorar la calidad en el servicio al ciudadano y generar un punto de partida o insumo fundamental, estratégico y transversal que contribuya a la generación de políticas, programas y proyectos de la misionalidad de la agencia se ha elaborado este documento para que las diferentes áreas de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente – ANCP – CCE puedan tomar decisiones, formular sus políticas, y fortalecer la oferta institucional.

La caracterización de usuarios es definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFF de la siguiente manera:

“Caracterizar es un ejercicio investigativo que busca identificar y obtener información sobre las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de la ciudadanía y los grupos de valor con los que interactúa una entidad con el fin de agruparlos o segmentarlos de acuerdo con atributos o características similares.” (DAFF,2022)

Así, siguiendo los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el grupo interno de trabajo de Relacionamento Estado Ciudadano de la Secretaría General ha liderado la elaboración de este documento con base en los datos que aportaron las diferentes dependencias de la entidad que permiten entender las transformaciones que han venido ocurriendo y así llegar a una mejor caracterización de la ciudadanía.

Para ello, se tomó las diferentes encuestas de caracterización que la entidad facilitó en espacios de capacitaciones, participación ciudadana, atención al usuario y por supuesto los datos obtenidos de las plataformas de compra pública, con base en estos datos se llevó a cabo un análisis descriptivo y cuantitativo para obtener el insumo principal de este.

En esta caracterización de usuarios se priorizan las variables demográficas, de geolocalización y de comportamiento. Es importante indicar que se presenta la actualización del documento para la vigencia 2024 con base en los datos e información recibida a la agencia en el periodo correspondiente del 01 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023.





2. ALCANCE

El alcance del documento “Caracterización de usuarios y grupos de interés 2024 de la ANCP-CCE” es servir como un insumo para que las áreas misionales de la entidad fortalezcan la oferta institucional y la formulación de políticas y programas.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Identificar y determinar las diferentes características de los grupos de valor de la ANCP-CCE, con el fin aunar esfuerzos para fortalecer y mejorar las expectativas de éstos, así como los procesos internos de la entidad cumpliendo con los propósitos misionales. Esto se hace en concordancia con el Plan Estratégico Institucional 2023-2026 que tiene un eje específico de investigación y desarrollo que aporta al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Establecer criterios de medición que sean susceptibles de caracterización y que permitan fortalecer el análisis de las bases de datos de los usuarios recolectados por la entidad.
- Consolidar en un documento el conocimiento y características de los grupos de valor de la ANCP-CCE, identificando sus intereses para así poder adaptar los servicios que se requieren y sean más eficientes y oportunos.





4. LÍDER DE LA CARACTERIZACIÓN

Con el propósito de lograr una correcta ejecución del ejercicio de caracterización de usuarios, todas las áreas de la Entidad aportaron información a través de encuestas y demás actividades llevadas a cabo para consolidar la información. La consolidación de la información, así como el análisis de esta estuvo a cargo del Grupo Interno de Trabajo Relacionamiento Estado Ciudadano perteneciente a la Secretaría General.

5. VARIABLES

Conforme con los objetivos establecidos en el presente documento y de acuerdo con la *Guía de Caracterización de ciudadanía y grupos de valor versión 5 (2022)* elaborada por el Departamento Administrativo de Función Pública, se procedió a identificar los tipos de variables o categorías utilizadas para realizar este ejercicio.

Es importante señalar que, las categorías y/o variables fueron adaptadas por la ANCP-CCE, teniendo en cuenta los intereses y necesidades de los usuarios de las plataformas de contratación pública; así como la emisión de Resoluciones, Circulares, Conceptos, Acuerdos Marco de Precios y Documentos Tipo, considerando la cobertura a nivel nacional y los objetivos institucionales.

A continuación, se presentan las categorías que se tuvieron en cuenta para priorizar las variables de la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la Entidad.

5.1. Categoría Geográfica

Esta categoría permite identificar los lugares en los cuales residen los ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés que utilizan los diferentes canales de atención y oferta institucional de la Entidad. (*Guía de Caracterización de Usuarios – DAFP. Pág. 19*).

Variable de Ubicación: se tomó esta variable con el fin de establecer las zonas de mayor influencia geográfica y de uso de las plataformas de contratación pública de la ANCP-CCE, en las que se adelantan los diferentes procesos para adquisición de bienes y servicios, que permite identificar la población con mayor



representación en cada espacio geográfico del territorio colombiano, y establecer cuáles son los departamentos que eventualmente presentan mayores requerimientos o necesidades frente a la implementación de las políticas de la Agencia.

5.2. Categoría Demográficas

Permite establecer las características de la población y su desarrollo a través del tiempo. (*Guía de Caracterización de Usuarios – DAFP. Pág. 19*).

- **Variable de Edad:** Se utilizó para clasificar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés por rangos de edades, lo cual permite demarcar la influencia que tiene la gestión de la ANCP-CCE en las preferencias, intereses y expectativas de estos.
- **Variable de 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.

Para comprender las variables de vulnerabilidad, a continuación, se definen los conceptos claves para su interpretación de acuerdo con el enfoque diferencial.

Asociatividad: Mecanismo eficaz y eficiente, en términos de prestación de servicios, en aquellos casos en los que los municipios no cuentan con los recursos presupuestales o con la capacidad suficiente para hacerlo por sí mismos. Para suplir estas deficiencias la Ley 136 de 1994 establece que “dos o más municipios de uno o más departamentos podrán asociarse para organizar conjuntamente, la prestación de servicios públicos, la ejecución de obras o el cumplimiento de funciones administrativas, procurando eficiencia y eficacia en los mismos, así



como en el desarrollo integral de sus territorios y colaborar mutuamente en la ejecución de obras públicas”¹.

Comunidades Negras: Conjunto de familias de ascendencia Afrocolombiana que poseen una cultura propia, comparten una historia y tienen sus propias tradiciones y costumbres en una relación campo – poblado, quienes revelan y conservan conciencia de identidad que las distinguen de otros grupos étnicos. (DNP, 2016)

Comunidad LGBTIQ+

Lesbiana: Las personas lesbianas se identifican como mujeres y sienten atracción sexual por otras mujeres.

Gay: Son personas que se identifican como hombres que sienten atracción sexual por otros hombres.

Bisexual: Las personas se identifican como bisexuales si sienten atracción sexual tanto por los hombres como por las mujeres.

Travesti: Un travesti se expresa y viste de acuerdo con el género opuesto. Hay diferentes tipos de travestismo, como es el caso del drag, que exagera los atributos de algún cambio de género.

Transexual: Su identidad no tiene que ver con el rol e identidad de género que les fue asignado al nacer. Los transexuales asumen la identidad opuesta a las que se les asignó y pasan por una transformación que implica un cambio de sexo.

Transgénero: Este término hace referencia a las personas cuyas identidades de género son diferentes del género que se les asignó al nacer. A diferencia de los transexuales, un transgénero no necesariamente tiene la finalidad de hacer un cambio de sexo.

Intersexual: Las personas con esta identidad cuentan con características tanto genéticas como fisiológicas del sexo masculino y femenino.

Queer: La persona “queer” es aquella que piensa las relaciones, las preferencias sexuales y las expresiones de un género fuera de la heteronormatividad. Es decir, no se rige por las imposiciones de género que parten del supuesto de que los seres humanos están limitados a la identidad de varón y mujer.

Símbolo ‘+’: Con este símbolo se busca incluir, también, a aquellos que no se identifiquen con las categorías, pero que forman parte de las siglas LGBTIQ.²

¹ DNP. Glosario. <https://www.dnp.gov.co/transparencia-acceso-a-la-informacion/Paginas/glosario.aspx>

² Origen de la sigla LGBTIQ+. <https://bogota.gov.co/mi-ciudad/integracion-social/orgullo-origen-de-la-sigla-lgbt-y-que-significa-la-sigla-lgbtqi>



Persona con discapacidad: "La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás". Convención de la ONU, 2006.³

Grupo Étnico: Un grupo étnico se identifica por un conjunto de características como: costumbres, lengua, territorio, instituciones políticas y jurídicas, tradiciones e historia, creencias religiosas, el sentido de su cohesión comunitaria y colectiva, elementos resultantes de una historia y orígenes comunes. (DNP, 2016)

Población afrocolombiana: Personas con raíces y ascendencia histórica, étnica y cultural africana nacidas en Colombia; constituye así parte de su diversidad racial, lingüística y folclórica y hace presencia en todo el territorio nacional. (DNP, 2016)

Población Palenquera: Personas descendientes de los esclavizados que desde el siglo XV, mediante actos de resistencia y de libertad, se refugiaron en territorios de la costa norte y del Pacífico colombiano. (DNP, 2016)

Pueblos indígenas: (...) considerados indígenas por el hecho de descender de poblaciones que habitaban en el país o en una región geográfica a la que pertenecía el país en la época de la conquista o la colonización o del establecimiento de las actuales fronteras estatales y que, cualquiera que sea su situación jurídica, conservan sus propias instituciones sociales, económicas, culturales y políticas, o parte de ellas. (DNP, 2016)

Pueblo Rrom: Las personas pertenecientes a este pueblo llegaron en distintas épocas a Colombia y que cuentan con particularidades culturales asociada a una tradición nómada, con un complejo sistema de valores y una particular concepción y relación con el territorio desde la idea de libertad e itinerancia. (DNP, 2016)

Raizales: Personas originarias (nativas ancestrales) del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, con características socioculturales y lingüísticas diferenciadas con un fuerte mestizaje e identidad anglo-afrocaribeña. (DNP, 2016)

³ Conceto de discapacidad. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/glosario-discapacidad-2020.pdf>



Sector de la economía solidaria: Sistema socioeconómico, cultural y ambiental conformado por el conjunto de fuerzas sociales organizadas en formas asociativas identificadas por prácticas autogestionarias solidarias, democráticas y humanistas, sin ánimo de lucro para el desarrollo integral del ser humano como sujeto, actor y fin de la economía.⁴

- **Variable de 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.

5.3. Categoría Intrínseca

Hace referencia a las actividades o valores comunes que tienen los usuarios, ciudadanos y grupos de valor con el uso de los canales. (*Guía de Caracterización de Usuarios – DAFP. Pág. 19*).

Variable de Uso de Canales: Se seleccionó para identificar la interacción más frecuente de los usuarios frente a los canales de comunicación y/o prestación de servicios de la ANCP-CCE.

5.4. Categoría comportamiento

Esta categoría permitió identificar los motivos o eventos que llevaron a los grupos de valor a interactuar con la entidad y las características de esta. (*Guía de Caracterización de Usuarios – DAFP. Pág. 19*).

Variable de Eventos: Permite analizar las situaciones o eventos en que los ciudadanos estuvieron más interesados, receptivos o requirieron de la prestación de servicio y la oferta institucional de la Agencia Nacional de Contratación Pública- Colombia Compra Eficiente -ANCP-CCE.

⁴ DNP. Glosario. <https://www.dnp.gov.co/transparencia-acceso-a-la-informacion/Paginas/glosario.aspx>





5.5. Categoría Tipo Organizacional

Se refiere a las características generales asociadas a la constitución de una organización o entidad y de su naturaleza; por ejemplo, identificar si los usuarios o grupos de valor, con los cuales interactúa la entidad, son personas jurídicas, organizaciones u otras entidades de la administración pública, identificar la fuente de los recursos, tamaño de la entidad, sector al cual pertenece, entre otros. (*Guía de Caracterización de Usuarios – DAFP. Pág. 20*).

Variables Asociativas, Sectorial y Categoría: permiten realizar segmentaciones. Estas variables deben asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia.

Ahora bien, una vez determinadas las variables a medir, se realizó una priorización de estas, para lo cual se seleccionaron aquellas que están vinculadas al logro de los objetivos o que aportan información relevante para el desarrollo de estos. En este sentido, se tuvieron en cuenta los criterios de priorización de variables definidos en la Guía antes mencionada. Al momento de realizar dicha priorización fueron consideradas las siguientes:

- **Variables relevantes:** Aquellas que están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio.
- **Variables medibles:** Variables que puedan observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés.
- **Variables asociativas:** Deben permitir realizar segmentaciones. Estas variables deben asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia.
- **Variables consistentes:** Variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo.



Tabla 1. Variables de caracterización

CATEGORÍA	VARIABLE	¿LA VARIABLE ES...?					SELECCIONADA		
		RELEVANTE	ECONÓMICA	MEDIBLE	ASOCIATIVA	CONSISTENTE	TOTAL	SI	NO
Geográfica	Ubicación	1	0	1	1	1	4	X	
Demográfica	Edad	1	0	1	1	1	4	X	
Intrinseca	Uso de canales	1	0	1	1	1	4	X	
Comportamiento	Eventos	1	0	1	1	1	4	X	
Relacionales	Uso de servicios	1	0	1	1	1	4	X	
Tipología Organizacional	Asociaciones, sectores, categorías empresariales	1	0	1	1	1	4	X	

Fuente: Guía metodológica, Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés DNP5

6. METODOLOGÍA

Para el desarrollo del ejercicio de caracterización de usuarios se recopilaron, trataron y analizaron diferentes bases de datos y documentos que se relacionan a continuación del periodo de enero a diciembre de 2023:

- Matrices de PQRSD que contienen la información tanto de las dependencias encargadas de dar respuesta, como los datos de aquellos que presentan los requerimientos.
- Informes trimestrales de PQRSD.
- Matrices con los datos de las personas que fueron atendidas mediante los canales de atención al ciudadano (telefónico, presencial y virtual).
- Informes consolidados de 2023 de los documentos correspondientes a mesa de servicio.
- Data POXTA 2023.
- Data sabana GLPI 2023_mesa de servicio.

⁵ [Guía de Caracterización de Ciudadanos.pdf \(dnp.gov.co\)](#)



- Registros de los usuarios de capacitaciones de la oferta institucional de la ANCP-CCE
- Data 2023- Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico-EMAE (Registro de usuarios: SECOP II y TVEC)
- Registro de los proveedores de los Instrumentos de Agregación de Demanda - Subdirección de Negocios.
- Matrices de registro de participación ciudadana y Rendiciones de Cuentas

7. RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN

7.1. CATEGORÍA GEOGRÁFICA

- **VARIABLE DE UBICACIÓN:**

La cobertura geográfica, en cuanto a los usuarios que utilización de las diferentes plataformas de compras públicas y que accedieron a la oferta de servicios que pone a disposición la Entidad, se desagrega de la siguiente manera:

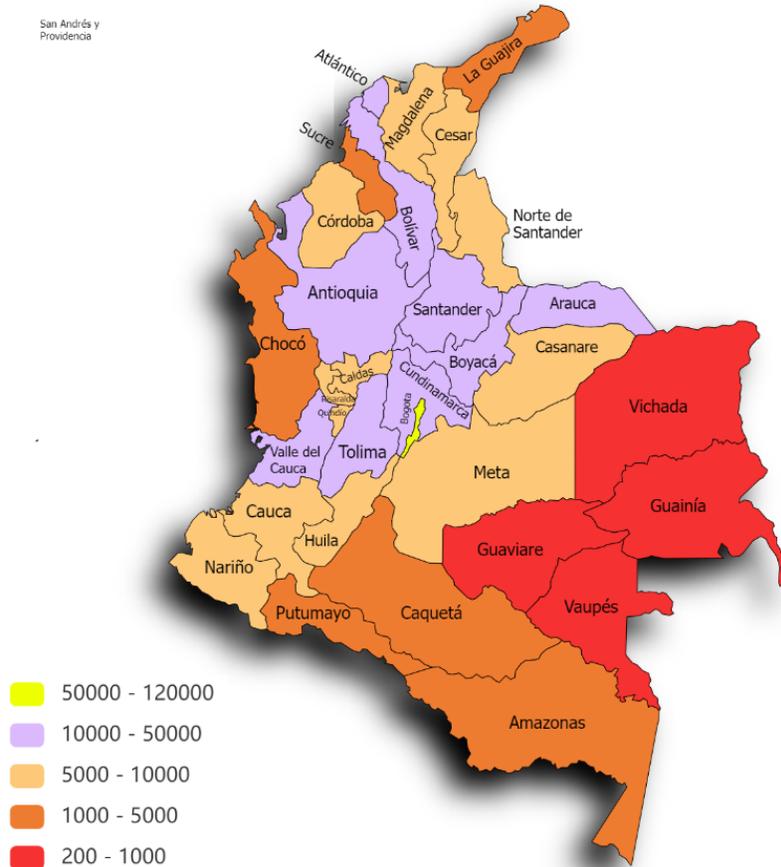


CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 05 DE 27 DE JUNIO DE 2024

Ilustración 1. Cobertura Geográfica Nacional



Fuente: Matriz_2023_Datos_Mesa_servicio. Matrices_Oficina_Atención_Ciudadano 2023.

Matrices_registro_oferta_institucional_2023. Data_POXTA_2023. Data_EMAE_2023. Matrices_registro_redesociales_2023.

Data_Registro_ParticipaciónCiudadana_Rendicióncuentas_2023.

Para el periodo analizado se identificó y consolidó un registro total de **379.437** de usuarios o grupos de interés que accedieron a los servicios a través de las plataformas de compra pública, los canales de atención, la oferta institucional y los espacios de participación ciudadana que ofrece la ANCP-CCE donde los departamentos que concentran el mayor número son: Bogotá D.C., **118.722** solicitudes, que equivale al **31.3%**; Antioquia con **32.994** solicitudes correspondiente al **8.7%**; el Valle del Cauca con **25.898** solicitudes equivalente al **6.8%**; Cundinamarca con **24.259** solicitudes, equivalente al **6.4%**; Santander con **18.869** solicitudes correspondiente al **5.0%**; Boyacá con **13.265** solicitudes que equivalen al **3.5%**; y Atlántico con **12.281** solicitudes equivalente al **3.2%**. Los departamentos de Bolívar, Tolima, Meta, Norte de Santander, Huila, Cauca y



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.COLOMBIACOMPRO.GOV.CO

Versión:	03	Código:	CCE-DES-FM-16	Fecha:	24 de enero de 2022	Página 13 de 38
----------	----	---------	---------------	--------	---------------------	-----------------

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

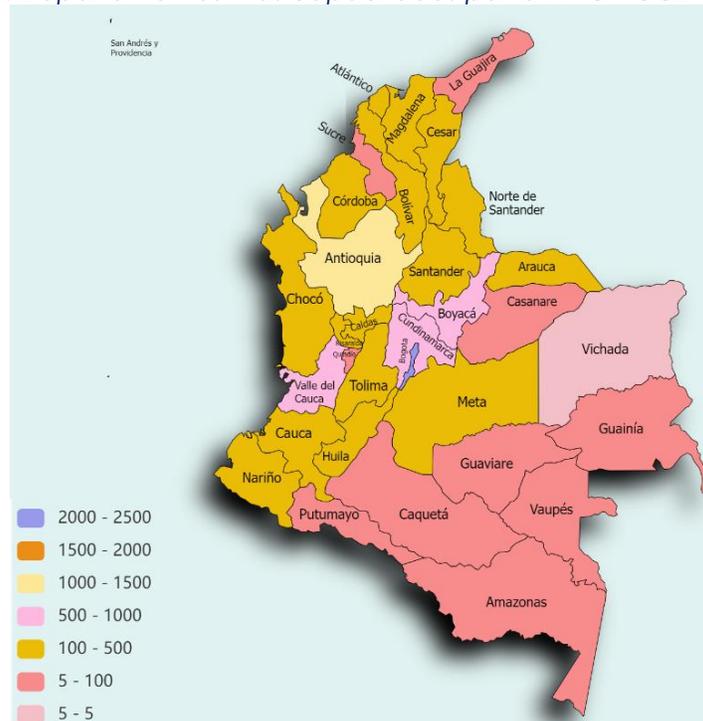
CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 05 DE 27 DE JUNIO DE 2024

Nariño tiene cifras de participación de entre el **2%** y el **3%**, y los demás departamentos en porcentajes inferiores al **2%**. Se puede concluir que los 32 departamentos, incluyendo el Distrito Capital y San Andrés, Providencia y Santa Catalina se encuentran utilizando las plataformas de Contratación Pública.

Para la vigencia 2023 se realizó la estrategia denominada “Ruta de la Democratización” donde se consolidó toda la oferta de capacitaciones dirigidas a entidades públicas, proveedores y ciudadanía en general. El registro total de la oferta institucional tuvo una participación de **10.524** usuarios que diligenciaron la encuesta de caracterización, esta se puede ver representada geográficamente de la siguiente manera:

Ilustración 2. Departamentos más capacitados por la ANCP-CCE vigencia 2023



Fuente: Matriz de registro de la oferta institucional 2023

Ahora bien, haciendo el análisis por regiones⁶, como se puede apreciar en la gráfica anterior, la Región Andina conformada por los departamentos de

⁶ DANE. Regiones Geográficas. https://geoportal.dane.gov.co/servicios/atlas-estadistico/src/Tomo_I_Demografico/%E2%80%A2regiones-geogr%C3%A1ficas.html#:~:text=El%20territorio%20colombiano%20se%20divide,%2C%20Andina%2C%20Orinoquia%20y%20Amazonia.



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

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 05 DE 27 DE JUNIO DE 2024

Antioquia, Boyacá, Caldas, Cundinamarca, Huila, Norte de Santander, Risaralda, Santander, Tolima y el Distrito Capital tuvo **6.440** accesos que equivalen al **62%**; seguida por la Región Caribe conformada por Atlántico, Bolívar, Magdalena, La Guajira, Cesar, Córdoba, Sucre y San Andrés y Providencia y Santa Catalina con **1.723** accesos equivalentes al **17%**; la Región Pacífica conformada por los departamentos del Cauca, Choco, Nariño y Valle del Cauca con **1.534** accesos que equivalen al **15%**; Región de la Orinoquía conformada por los departamentos de Arauca, Casanare, Meta, Vichada y Guaviare con **537** accesos equivalentes al **5%**, y finalmente la Región de la Amazonia conformada por los departamentos del Caquetá, Guaina, Guaviare, Putumayo y Vaupés con **196** accesos que equivalen al **2%**.

Como conclusión de la variable geográfica se pudo establecer que la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente tiene una cobertura amplia en los departamentos **con más personas en el país** y es claro que ha podido llegar a todo el territorio nacional. Es de resaltar que en Bogotá D.C. se presenta la mayor participación en la oferta institucional, seguida por los departamentos de Antioquia, Boyacá, Valle del Cauca y Cundinamarca.

7.2. CATEGORÍA DEMOGRÁFICA

VARIABLE DE VULNERABILIDAD

De acuerdo con el análisis realizado en los registros reportados en el formato de atención prioritaria, así como a las bases de datos reportado por las dependencias de la entidad, se observa que se identificaron **5.390** personas pertenecientes a alguna población con enfoque diferencial, como se observa en la ilustración 3:

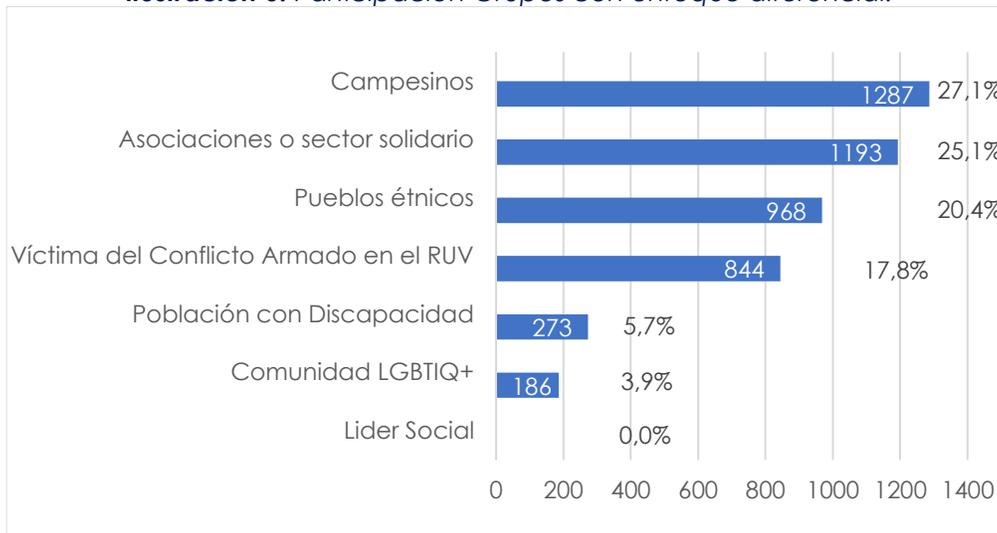


CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 05 DE 27 DE JUNIO DE 2024

Ilustración 3: Participación Grupos con enfoque diferencial.



Fuente: Matrices_Oficina_Atención_ciudadano 2023. Matrices_registro_oferta_institucional_2023. Data_Registro_ParticipaciónCiudadana_RendicióndeCuentas_2023. Matrices_Registro_Redessociales_2023.

Lo anterior quiere decir que las personas que se identificaron como campesinos, tuvieron **1.287** registros, equivalente a una participación del **27.1%**; **1.193** asociaciones y/o sectores solidarios con un **25.1%** de participación; 968 personas que se identificaron como pertenecientes a un pueblo étnico que corresponde al **20.4%**; **844** personas registradas como víctimas del conflicto armado (RUV) equivalente al **17.8%**; y con una participación por debajo del **6%** están los registros de la población con discapacidad, comunidad LGBTQ+, campesinos y líderes sociales.

Para los siguientes resultados, es importante tener en cuenta los conceptos relacionados en la descripción de la variable vulnerabilidad en el apartado 5.2 de este documento.

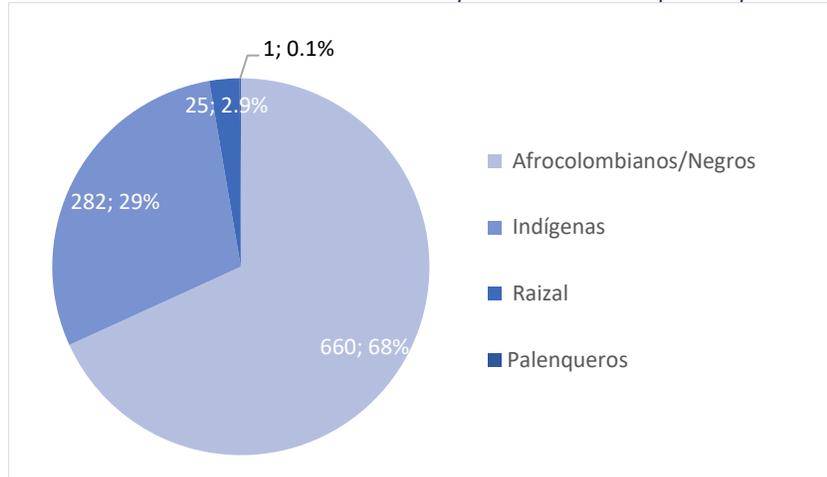
Es de aclarar que en la subcategoría de personas que se identifican en el grupo de población diferencial están: afrocolombianos y/o negros; palenqueros; pueblos indígenas; raizales y Rrom o gitano. Para el grupo de persona con discapacidad se establecieron: física, auditiva, visual, intelectual, psicosocial y múltiple. En la ilustración 4 se identifica el comportamiento de las distintas subcategorías de grupos étnicos.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 05 DE 27 DE JUNIO DE 2024

Ilustración 4: Distinciones del Grupo Étnico en la participación



Fuente: Matrices_Oficina_Atención_ciudadano 2023. Matrices_registro_oferta_institucional_2023. Data_Registro_ParticipaciónCiudadana_RendicióndeCuentas_2023.

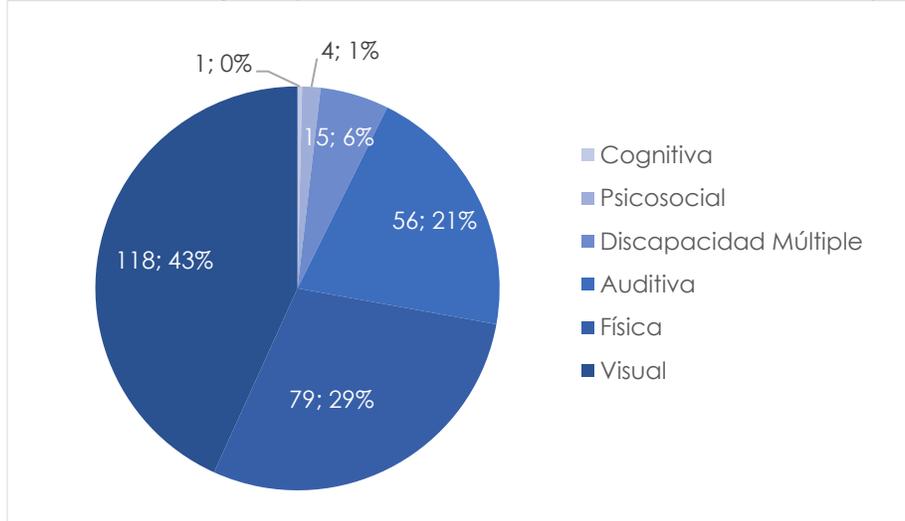
Teniendo en cuenta que el grupo étnico contó con un total de **968 personas**, se puede afirmar que las personas pertenecientes a las comunidades

afrocolombiano/mulata/negra tuvo mayor participación con un total de 660 registros correspondientes a un **68%**. En segundo lugar, se encuentran las personas integrantes de los pueblos indígenas con un total de 282 personas que reflejan el **29%** de la subcategoría y, por último, está el registro a los pueblos raizal y palenqueros que sumados representan el **3%** de participación que corresponde a 26 personas.

En cuanto a la categoría de persona con discapacidad, se presentó el siguiente comportamiento:



Ilustración 5: Porcentaje de población diferencial en condición de discapacidad



Fuente: Matrices_Oficina_Atención_Ciudadano 2023. Matrices_registro_oferta_institucional_2023. Data_Registro_ParticipaciónCiudadana_RendicióndeCuentas_2023.

Con base en la ilustración 7 del total de personas con discapacidad el mayor registro fue el de discapacidad visual al contar con un total de 118 personas que corresponde al **43.2%**. La discapacidad física fue el segundo registro con un total de 79 personas que equivale al **28.9%**. La discapacidad auditiva fue el tercer registro con 56 personas registradas correspondiente al **20.5%** y el **7.3%** comprende la población con condiciones de discapacidad múltiple, psicosocial y cognitiva con una participación total de 20 personas.

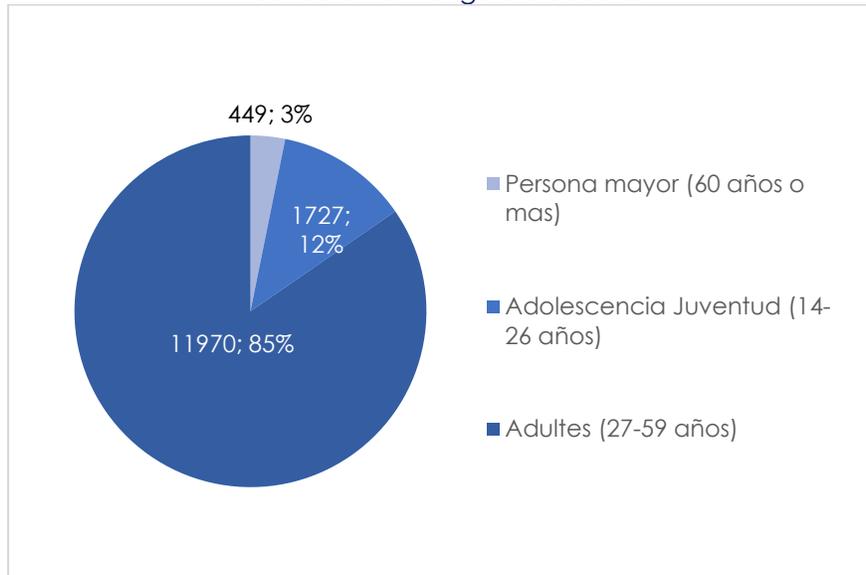
- **VARIABLE POR EDAD**

Con el fin de identificar el porcentaje de edad de los ciudadanos que acceden a los servicios de la Agencia, y dando cumplimiento al artículo 15 de la Constitución Política y la Ley 1581 de 2012,⁷ reglamentada parcialmente por los Decretos Nacionales 1377 de 2013 y Decreto 1081 de 2015. El marco General de Protección de Datos Personales, los rangos de edades y géneros identificadas se pueden discriminar así:

⁷ <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981#0>



Ilustración 6. Rango de edades



Fuente: Matrices_Oficina_Atención_Ciudadano 2023. Matrices_registro_oferta_institucional_2023. Matrices_Registro_Redесоciales_2023.

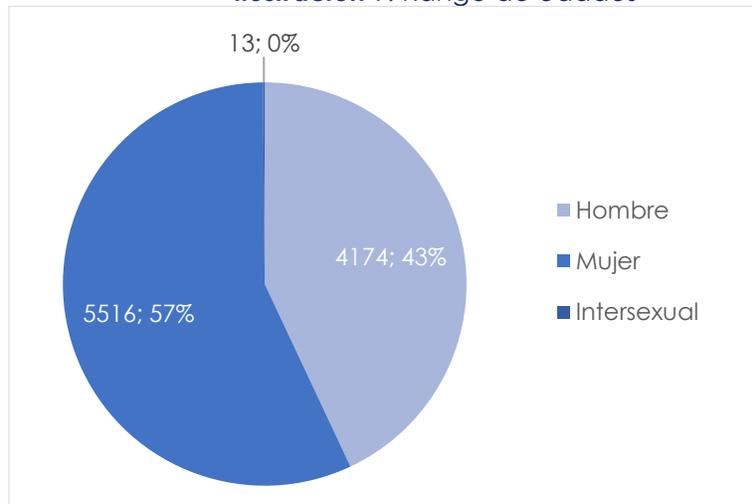
Los usuarios de edades comprendidas entre los 27 a los 59 años (adultes) equivale al 85% del total de la muestra. A ellos les siguen los usuarios de edades comprendidas entre los 14 a los 26 años (juventud) que representa el 12%. Finalmente, el 3% comprende personas mayores de 60 años, cifra importante ya que permite definir estrategias de oferta institucional a las personas que por el rango de edad poseen características similares, en cuanto a preferencias, roles y expectativas marcadas por el aspecto generacional.

Ahora bien, en la identificación de género, la cantidad de solicitudes de información solicitada por los usuarios al momento de comunicarse a través de los canales de atención al ciudadano fue:



- VARIABLE POR GENERO

Ilustración 7. Rango de edades



Fuente: Matrices_Oficina_Atención_Ciudadano 2023. Matrices_registro_oferta_institucional_2023. Matrices_Registro_Redесоciales_2023.

Se observa que el total de las personas que se acercaron a los canales de servicio al ciudadano y que accedieron a la oferta de capacitaciones y redes sociales son **57%** son mujeres y el **43%** hombres.

7.3. CATEGORÍA INTRÍNSECA

- VARIABLE DE USO DE CANALES

Esta variable permite identificar qué canales de atención son los más utilizados por los usuarios. Se tomó como insumo el consolidado de Outsourcing de la Mesa de Servicio, formato de registro de atención telefónica, presencial y virtual (correo electrónico, Agenda Tu Cita y redes sociales), y las matrices de PQRSD correspondiente a la vigencia 2023.

Para dar una mayor claridad sobre cada uno de los canales de atención, a continuación, se encontrará una breve explicación sobre los mismos.

Canales de soporte técnico (Mesa de Servicio):

- Mesa de Servicio: Es una línea de atención externa que dispone la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, para ofrecer asistencia técnica y funcional acerca del uso de las plataformas de compra pública.
- Chat: Servicio de chat interactivo en el que a través de un asesor virtual (SECOBOT), se responden una serie de preguntas frecuentes que abarcan temas de compra y contratación pública, plataformas (Secop I, Secop II, Tienda Virtual del Estado Colombiano); entre otros temas generales.
- Formulario web: A través de la URL <https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/formulario-de-soporte> el ciudadano registra directamente los casos solicitando asistencia técnica o funcional sobre las plataformas de compra pública.

Canales del grupo de atención al ciudadano:

- Conmutador/Línea de Atención al Ciudadano: Medio de comunicación directo con el que cuenta la ciudadanía, a través del cual puede formular sus requerimientos.
- Canal Presencial: Oficina de atención al ciudadano que es el punto de atención directa y personalizada dispuesto para la recepción de las PQRSD presentadas por la ciudadanía.
- Agenda tu cita: En cumplimiento de la Resolución 1519 de 2020, Artículo 2.4.3.2, la entidad pone a disposición de la ciudadanía el agendamiento de una cita para atención presencial [Agenda tu cita presencial | Colombia Compra Eficiente | Agencia Nacional de Contratación Pública](#)
- Redes Sociales: De acuerdo con las indicaciones de la dirección de la entidad, se deben atender a los usuarios de redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn) y brindarles respuesta a su inquietudes y comentarios. Por tal razón, los grupos internos de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Estado-Ciudadano construyeron la matriz (CODIGO CCE-REC-FM-14) para consolidar la información de los grupos de valor e identificar los temas más consultados.



Canales de PQRSD

- Correo electrónico: Mediante el cual la ciudadanía puede registrar de manera electrónica y virtual sus PQRSD.
- Portal Web: A través del sitio web <https://www.colombiacompra.gov.co/pqrsd> la Entidad permite a la ciudadanía tener un canal de comunicación electrónico y virtual, mediante el cual se puede radicar cualquier requerimiento y realizar su seguimiento.
- Ventanilla Única de Radicación: Correspondiente al espacio físico de la entidad dispuesto para la recepción de las comunicaciones escritas, presentadas por la ciudadanía.

Tabla 2. Canales de atención

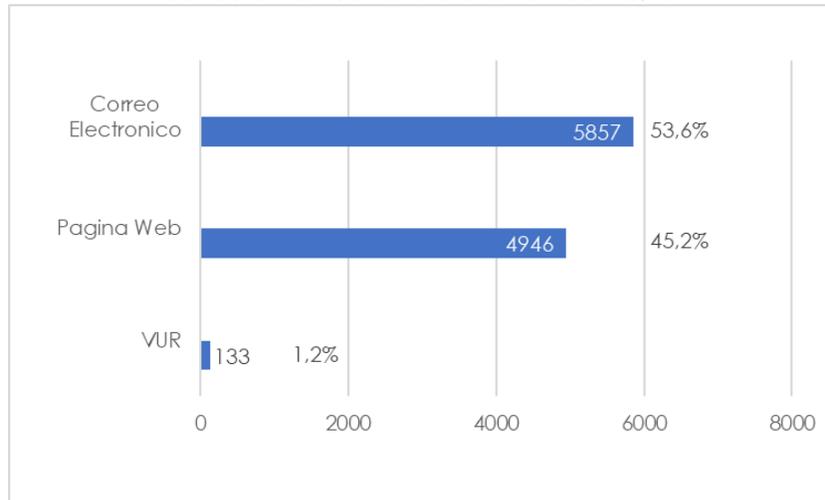
CANAL	Medio o Línea	Cantidad	Totales	%
Mesa de Servicio Sub. IDT	Canal Telefonico	142.890	208.295	93,0%
	Canal Chat	6.039		
	Formulario Soporte	59.366		
Atención al Ciudadano Grupo REC	Línea Telefonica	2.540	3.890	1,7%
	Atención Presencial	673		
	Atención Virtual (Agenada tu cita-correo electrónico)	677		
PQRSD Grupo REC	Correo electrónico	133	10.936	4,9%
	Página web	4.946		
	VUR (Radicación física)	5.857		
Redes Sociales Comunicaciones Grupo REC	Facebook	424	959	0,4%
	Twitter	401		
	Instagram	99		
	linkedin	35		
TOTALES		224.080	224.080	100%

Fuente: Matriz 2023_Datos_mesa de servicio. SharePoint_Matrices de Seguimiento_Oficina Atención al Ciudadano 2023. Data POXTA 2023. Matrices de registro atención redes sociales.

Del análisis de la tabla 2 se puede observar que, de acuerdo con los datos reportados en el periodo analizado, el canal de atención que más utilizan los usuarios, ciudadanos y grupos de interés por necesidad de consulta y soporte técnico corresponde a la mesa de servicio con un **93%**, seguido por el canal de gestión de PQRSD con una participación del **4.9%**.



Ilustración 8.. Canal de Gestion de PQRSD



Fuente: Informes_PQRSD_2023.

Con respecto al canal de atención y gestión de PQRSD que para el año analizado se registro **10.936** peticiones, liderado por el Grupo REC de la Secretaría General, su participación de uso por la ciudadanía y grupos de valor es: correo electrónico con el **53.6%**, página web con el **45.2%**, y la Ventanilla Unica de Radicación (VUR) con **1.2%**, datos que evidencian una alta frecuencia en el uso de los medios digitales por parte de los usuarios.

7.4. CATEGORÍA RELACIONAL O DE COMPORTAMIENTO

- **VARIABLE EVENTOS**

Esta variable permite analizar las situaciones o eventos en los que los ciudadanos estuvieron más interesados, receptivos y/o requirieron de la prestación de servicio por los canales de atención de solicitudes y de la oferta institucional (capacitaciones) de la Agencia Nacional de Contratación Pública- Colombia Compra Eficiente -ANCP-CCE.

A continuación, se relaciona la tipificación de las solicitudes gestionadas por los canales de atención mencionados en la tabla No.3:



Tabla 3. Temas solicitados por canales de atención

TIPO DE INFORMACIÓN SOLICITADA	Atención al Ciudadano	Mesa de Servicio	Redes Sociales	Total	%
Documentos tipo	7		13	20	0,01%
Documentos, manuales y guías que emiten lineamientos de ANCP-CCE	20		5	25	0,01%
Indisponibilidad en el SECOP II	39			39	0,02%
Acuerdos marco de precios	31		13	44	0,02%
Duplicidad de usuarios en el SECOP II	64			64	0,03%
Cuenta de cobro/factura en el SECOP II	68			68	0,03%
Creación y/o seguimiento de CASO GLPI	84	5		89	0,04%
SECOP I	68	104		172	0,08%
Validación de planilla en el SECOP II	218			218	0,10%
Tienda Virtual del Estado Colombiano-TVEC	237	563	7	807	0,38%
Capacitaciones	182	529	295	1006	0,47%
Radicación de PQRSD en la VUR	28	2092		2120	1,00%
Actualización de datos de contacto en el SECOP II	144	2267		2411	1,13%
Asesoría de otros procedimientos del SECOP II	1172	1193	590	2955	1,39%
Herramientas de transparencia	5	5380	4	5389	2,53%
Abandono, llamada equivocada, chat equivocado, pruebas		5879		5879	2,76%
Registro de usuario en el SECOP II	153	25849	20	26022	12,22%
Política de Compra y Contratación Pública	6	82321	9	82336	38,68%
Solicitud de recuperación de usuario, contraseña y correo electrónico	1097	82113	3	83213	39,09%
TOTALES	3623	208295	959	212877	100%

Fuente: Matriz_2023_Datos_Mesa_servicio. Matrices_Oficina_Atención_Ciudadano 2023. Matrices_registro_redesociales_2023.

Con base en la tabla anterior se concluye que el **54%** de los usuarios, correspondiente a **114.990** solicitudes, requirieron apoyo en temas relacionados con SECOP II, seguido con un **38.68%** de solicitudes de información acerca de la “Política de Compra y Contratación Pública”⁸. Por último, los temas de información general de la entidad, las solicitudes de herramientas de transparencia, las consultas de PQRSD y los casos de gestión GLPI (mesa de servicio) tienen una frecuencia por debajo del **3%**.

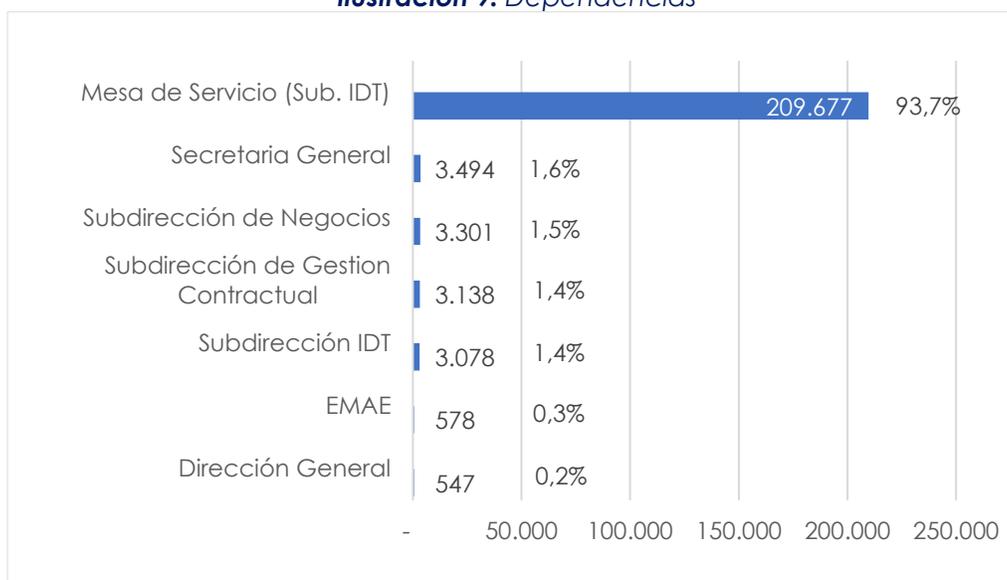
8 Se consolidaron todas las consultas asociadas a: adquisición de bienes y servicios, planeación selección y contratación, novedades en los procesos de contratación, participación en procesos del SECOP II y plan anual de adquisiciones en la variable “Política de Compras y Contratación Pública”.



En términos generales, lo que más solicitan los usuarios en SECOP II fue asistencia técnica relacionada con la gestión para el acceso a la plataforma y en la TVEC información acerca de la “Política de Compra y Contratación Pública”.

Finalmente, y de acuerdo con la gráfica anexa, las dependencias de la Entidad que recibe y gestiona más solicitudes, teniendo en cuenta los traslados internos entre dependencias, son:

Ilustración 9. Dependencias



Fuente: Matriz_2023_Datos_Mesa_servicio. Matrices_Oficina_Atención_Ciudadano 2023. Matrices_registro_redesociales_2023. Data_POXTA_2023.

La Mesa de Servicio, proveedor de outsourcing supervisado por la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico (IDT), es la dependencia con mayor cantidad de solicitudes recibidas a través de los canales de la entidad, teniendo en cuenta que se suman las solicitudes trasladadas internamente entre dependencias, con el **93.7%** ya que a través de esta se gestionan las plataformas de compra pública de la Agencia que son SECOP I, SECOP II y TVEC. La segunda dependencia con mayor cantidad de solicitudes es la Secretaría General con el **1,6%** ya que se encuentra el grupo interno de trabajo de Relacionamento Estado Ciudadano que lidera la gestión de PQRSD de la entidad, siguen la Subdirección de Negocios con el **1.5%** que es el área que se ocupa de todo lo referente a los acuerdos marco de precios y la Subdirección de Gestión Contractual que se encarga de definir lineamientos conceptuales, metodológicos y normativos para



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

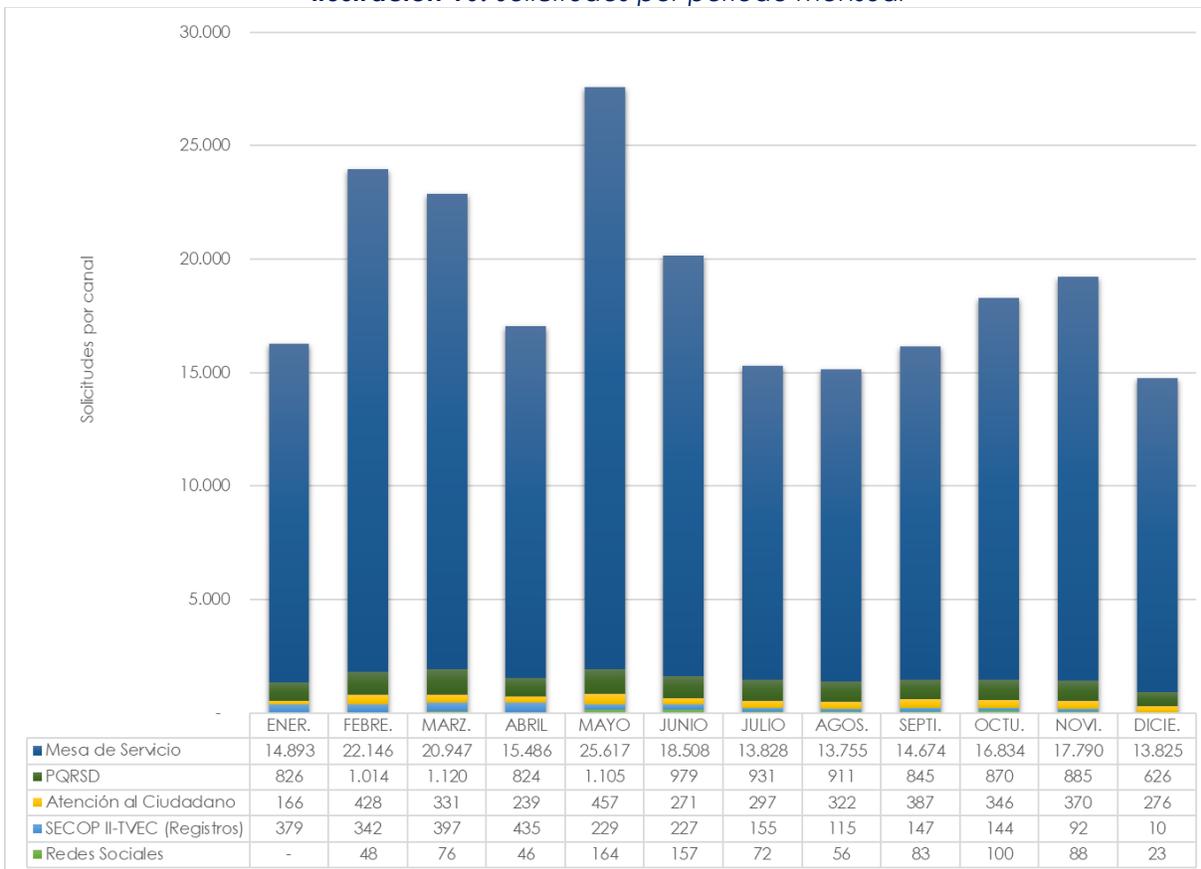
CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 05 DE 27 DE JUNIO DE 2024

consolidar un adecuado sistema de compras y contratación pública, entre otras funciones. Por último, están la Subdirección de IDT con una participación del **1.4%**, la Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico (EMAE), que desarrolla el análisis sobre los mercados del sistema de compras y contratación pública e implementa instrumentos que facilitan su uso y apropiación, con **0.3%**, y la Dirección General con el **0.2%** y entre sus funciones se encuentra la de organizar y articular con las demás entidades estatales la adecuada y uniforme implementación de las políticas y herramientas en materia de compras y contratación pública.

Ahora se relaciona el comportamiento de las solicitudes de los usuarios por cada mes del año analizado:

Ilustración 10. Solicitudes por periodo mensual



Fuente: Matriz 2023_Datos_mesa de servicio. SharePoint_Matrices de Seguimiento_Oficina Atención al ciudadano 2023. Informes_PQRSD_2023. Data_Sub. EMAE_2023. Matrices_Registro_Redесоciales_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 26 de

38

De acuerdo con el análisis de la gráfica se puede identificar que, en los meses de febrero, marzo y mayo se presentó una alta demanda de los servicios de la ANCP-CCE con cifras totales de **23.978** solicitudes (**10.58%**), **22.871** solicitudes (**10.09%**) y **27.572** solicitudes (**12.16%**) respectivamente, siendo mayo el mes con la cifra más alta del año, equivalente al **12.16%**. Siguiendo están los meses de enero, abril, junio, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre con cifras promedio de atención de **17.191** solicitudes equivalente a un porcentaje de **7.5%**; y, por último, está el mes de diciembre con 14.760 solicitudes que corresponde al 6,51%, siendo la demanda más baja del año 2023.

Es importante mencionar que en el primer semestre del 2023 se generó una mayor participación de la ciudadanía con **127.85** solicitudes que corresponden al **56.4%** comparado con el segundo semestre en el que se presentaron **98.857** solicitudes (**43.6%**).

A través de la Subdirección de Negocios, que es el área encargada de gestionar los mecanismos de agregación de demanda, con el fin de incrementar la eficiencia y celeridad en la contratación pública, se adjudicaron los siguientes Acuerdos Marco de Precios (AMP):

Tabla 4. Instrumentos de Agregación de Demanda (IAD) del 2023

Mecanismo de Agregación de Demanda	Fecha de Inicio de Operación	Proveedores Registrados	Proveedores Capacitados
IAD para los Servicios Exclusivos del Operador Postal Oficial 4-72	28/12/2023	1	1
IAD Mipymes - 002 -Catálogo para la Adquisición de Canastas Populares de Productos Agropecuarios en el Departamento de Nariño	29/12/2023	6	2
IAD compraventa y/o suministro de material vegetal de propagación	1/03/2023		5
IAD Almacenamiento, ensamble y distribución de refrigerios escolares Bogotá PAE IV	14/03/2023	4	7
Combustible Nacional III	3/03/2023	2	8
Uniformes para labor y usos varios	3/04/2023	10	19
IAD PAE Suministro para la Operación PAE SED IV	17/07/2023	15	29
Aseo y Cafetería IV	7/03/2023	27	35
Transporte terrestre de pasajeros II	3/04/2023	44	45
IAD Mipymes - 001 -Catálogo de Materiales de Construcción y Ferretería	29/12/2023	25	61
Grandes Almacenes	1/01/2014	7	
IAD Software	24/02/2020	10	
Catálogo de Café Social derivado del IAD MIPYMES	7/03/2023	2	
TOTAL		153	212

Fuente: Acuerdos Marco de Precios 2023 – Sub. de Negocios



7.5. CATEGORÍA TIPO ORGANIZACIONAL

7.5.1. USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERES IDENTIFICADOS COMO RESULTADO DE LAS VARIABLES APLICADAS

Conforme a los resultados reportados en el presente ejercicio, se realizó un comparativo con la vigencia 2022, identificando que los segmentos caracterizados se mantuvieron con respecto a este último año; sin embargo, con el fin de identificar si se encuentran diferencias en el comportamiento de los grupos de interés, a continuación, se entregan los siguientes datos relevantes:

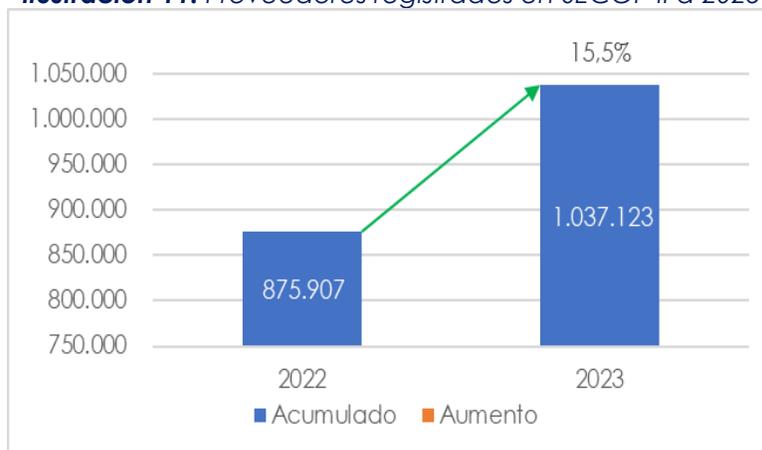
7.5.2. PROVEEDORES

Aquellos interesados en participar en el Sistema de Compra Pública que ofrecen bienes y servicios en las diferentes entidades públicas, a través del Sistema de Compras Públicas de Colombia Compra Eficiente, SECOP II – TVEC.

Proveedores registrados en cada plataforma en la vigencia 2023: ⁹

- En SECOP II se presentó un registro acumulado en el año 2023 de **1.037.123** proveedores.
- En la TVEC se registraron **1.385** proveedores, para el mismo año.

Ilustración 11. Proveedores registrados en SECOP II a 2023



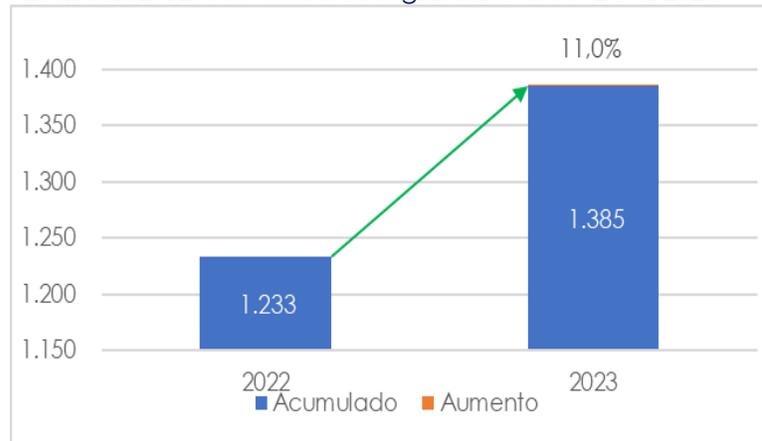
Fuente: Datos_Caracterización_EMAE_2023

⁹ [Gestion al ciudadano - OneDrive \(sharepoint.com\)](#)



De acuerdo con el acumulado de registros de proveedores en el SECOP II, se presentó un incremento del **15.5%** correspondiente a **161.216** nuevos registros en la vigencia 2023, llegando a un total de **1.037.123** registros. Este aumento se debe a los lineamientos¹⁰ expedidos por la Agencia frente a la obligatoriedad del uso del SECOP II.

Ilustración 12. Proveedores registrados en TVEC a 2023



Fuente: Datos_Caracterización_EMAE_2023

Ahora bien, con respecto al acumulado de registro de proveedores en la Tienda Virtual del Estado Colombiano – TVEC, se evidenció un aumento del **11%** que corresponde a **152** nuevos registros para la vigencia 2023, terminando el año con **1.385** inscripciones. Este aumento se debe a los lineamientos¹¹ expedidos por la Agencia frente a la obligatoriedad de la utilización de los acuerdos marco de precios (AMP) en la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC).

¹⁰ Circular externa No. 005 del 2023: Obligatoriedad del SECOP II para la vigencia fiscal 2023

¹¹ Circular externa No. 008 de 2022: Obligatoriedad de la utilización de los AMP.

Decreto 310 de 2021: Obligatoriedad y aplicación de los AMP para las entidades regidas por el estatuto general de contratación.

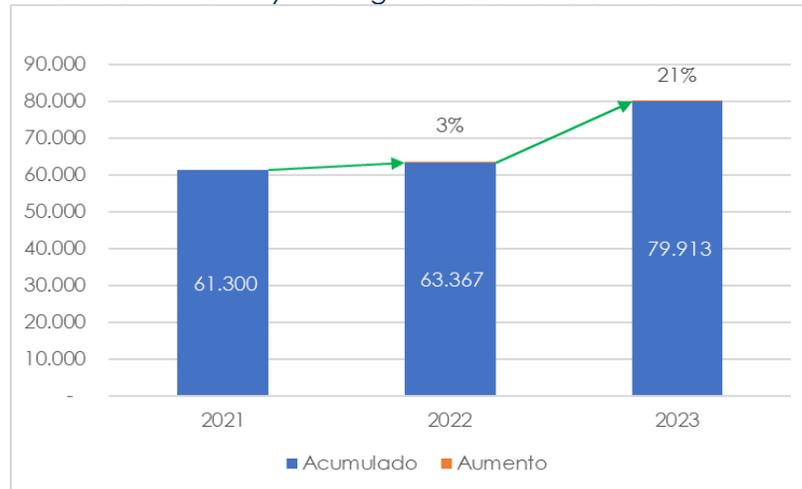


CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 05 DE 27 DE JUNIO DE 2024

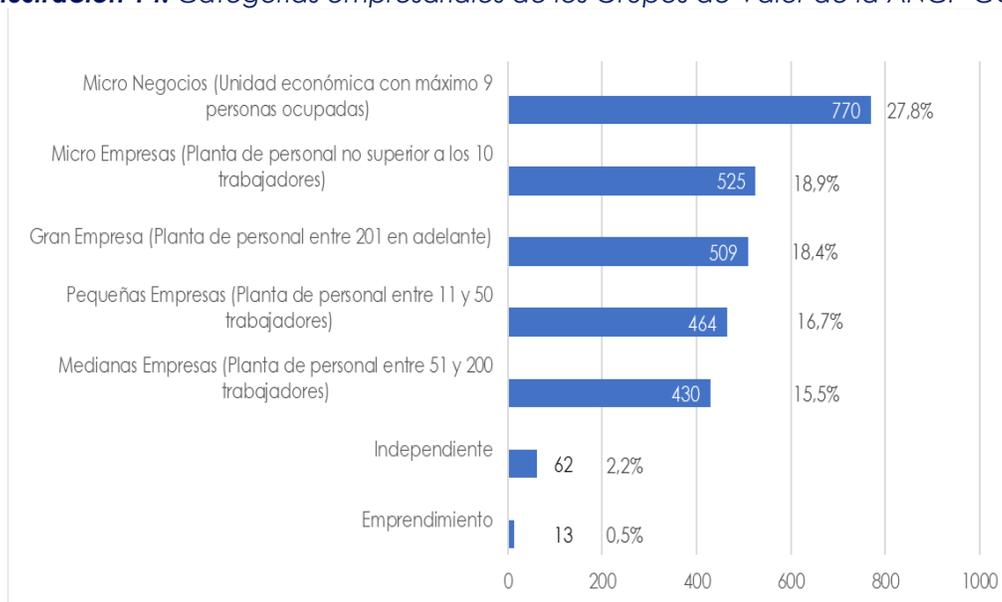
Ilustración 13. MiPymes registradas en SECOP 2023



Fuente: Estimación de la participación de MiPymes en SECOP_EMAE_CCE-EMA-FM-02_2023

Según el informe de estimación de la participación de MiPymes en SECOP II, elaborado por la Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico-EMAE, se identificó un número de registros de **79.913** MiPymes en el año 2023. De acuerdo con lo anterior, y teniendo en cuenta la gráfica, se evidencia un crecimiento del **24%** con respecto al año 2021.

Ilustración 14. Categorías empresariales de los Grupos de Valor de la ANCP-CCE



Fuente: Matriz_2023_Datos_Mesa_servicio. Matrices_Oficina_Atención_Ciudadano 2023. Matrices_registro_oferta_institucional_2023. Data_POXTA_2023. Data_EMAE_2023. Data_Registro_ParticipaciónCiudadana_RendicióndeCuentas_2023.



Departamento Nacional de Planeación - **DNP**

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

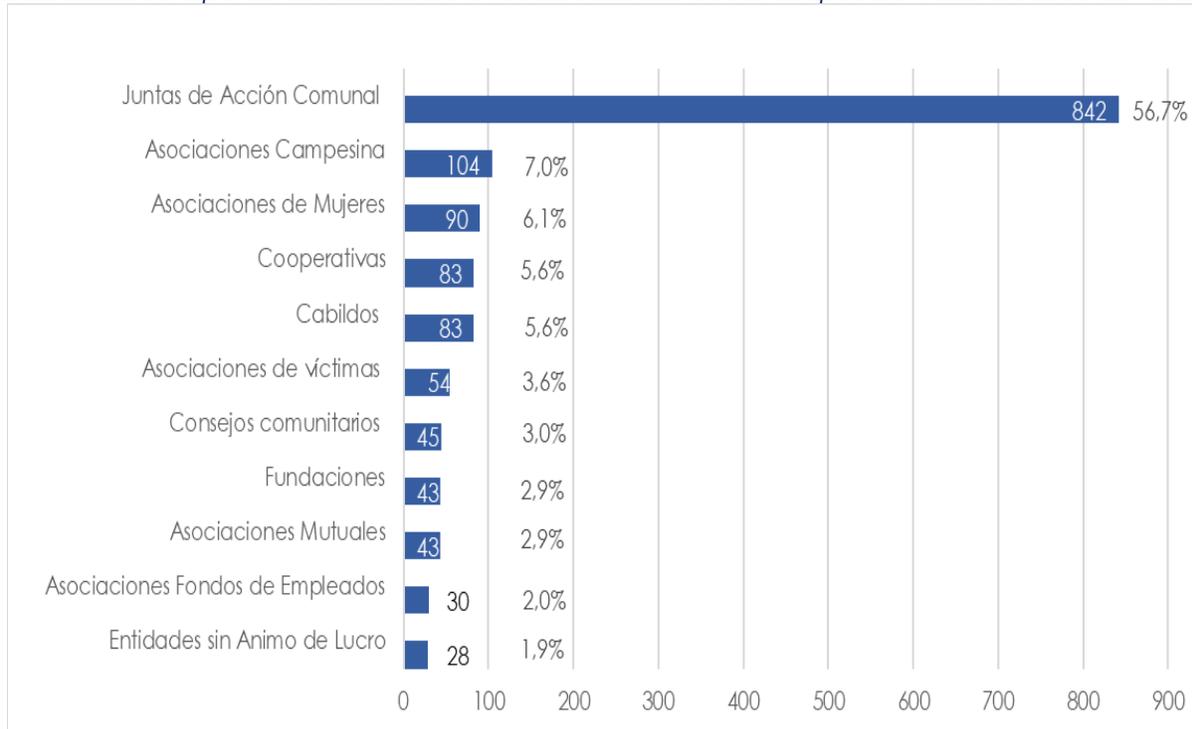
Tel. (601)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

De lo anterior, se puede concluir que existe una identificación significativa de todo el sector empresarial, incluyendo la economía popular, en los canales de atención y la oferta institucional de la Agencia, en donde se refleja la participación en los procesos y servicios que ofrece la entidad y que, en la vigencia 2023, se impulsó a través de la Ruta de la Democratización de las compras públicas dirigida a todo el territorio nacional.

Ilustración 15. Tipo de asociaciones o sector solidario de los Grupos de Valor de la ANCP-CCE



Fuente: Matriz_2023_Datos_Mesa_servicio. Matrices_Oficina_Atención_Ciudadano 2023. Matrices_registro_oferta_institucional_2023. Data_POXTA_2023. Data_EMAE_2023. Data_Registro_ParticipaciónCiudadana_RendicióndeCuentas_2023.

De acuerdo con la gráfica anterior, existe una alta participación de las Juntas de Acción Comunal-JAC con un total de **842** juntas que corresponde al **56%**, en los canales de atención, la oferta institucional y espacios de participación que ofrece la Agencia a todos sus grupos de valor. Adicionalmente, hay una variedad de tipo de asociaciones que también participaron.

7.5.3. ENTIDADES PÚBLICAS

Comprende todas las entidades del nivel nacional, departamental y municipal, incluidas las empresas industriales y comerciales del Estado, así como las de economía mixta. De acuerdo con los datos consignados en las plataformas de compra pública SECOP I y II, se encuentran identificadas **2.520** entidades, de las cuales se destacan por sector las siguientes:

Tabla 5. Entidades clasificadas y registradas por nombre en SECOP

Sector	Cantidad
Educación Nacional	1010
Otros	677
Servicio Público	331
Salud	88
Agricultura	54
Planeación	44
Deportes	38
Medioambiente	35
Cultura	29
Trabajo	28
Justicia y Ley	28
Interior	26
Transporte	25
Defensa	21
Finanzas y crédito público	19
Territorio	16
Minas y Energía	15
Industria	14
Inclusión Social	12
Tecnología e información	10
Total general	2520

Fuente: Datos_Caracterización_EMAE_2023

7.5.4. CIUDADANOS

Son los individuos que utilizan frecuentemente los diferentes canales de atención y las plataformas del SECOP y TVEC, así como las herramientas de búsqueda que ofrece Colombia Compra Eficiente, entre las que se destacan:

- Acceso a la página web como fuente de información de la entidad.
- Solicitudes de asistencia y soporte en las plataformas de compra pública.



- Observaciones sobre los diferentes procesos que adelantan las entidades externas a la ANCP-CCE y la transparencia de estos.

7.5.5. ORGANISMOS DE CONTROL Y OTRAS ENTIDADES DE ESPECIAL INTERÉS EN LA MISIONALIDAD DE LA ANCP-CCE.

Son los encargados de vigilar el cumplimiento de las normas en materia de contratación pública y/o quienes requirieren constantemente información del sistema electrónico para la contratación pública, con prevalencia del interés general y la administración de manera transparente y eficiente los recursos públicos.

8. CONCLUSIONES

A manera de conclusión se puede decir que la caracterización de usuarios y grupos de interés de la vigencia 2024 permitió identificar y determinar las diferentes características de los grupos de valor de la ANCP-CCE con base en los datos e información recolectada durante la vigencia 2023, la metodología permitió fortalecer la forma en la que se recolectaron los datos y la manera como dicha información permitió mejorar los análisis para caracterizar a los usuarios.

Este documento, además, permite reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo y así ajustar la oferta institucional mejorando la prestación del servicio. De acuerdo con la información reportada para identificar a los usuarios de la ANCP-CCE, se concluye que ellos son:

Grupos de valor¹²: Proveedores, Entidades Públicas, Ciudadanos en general.

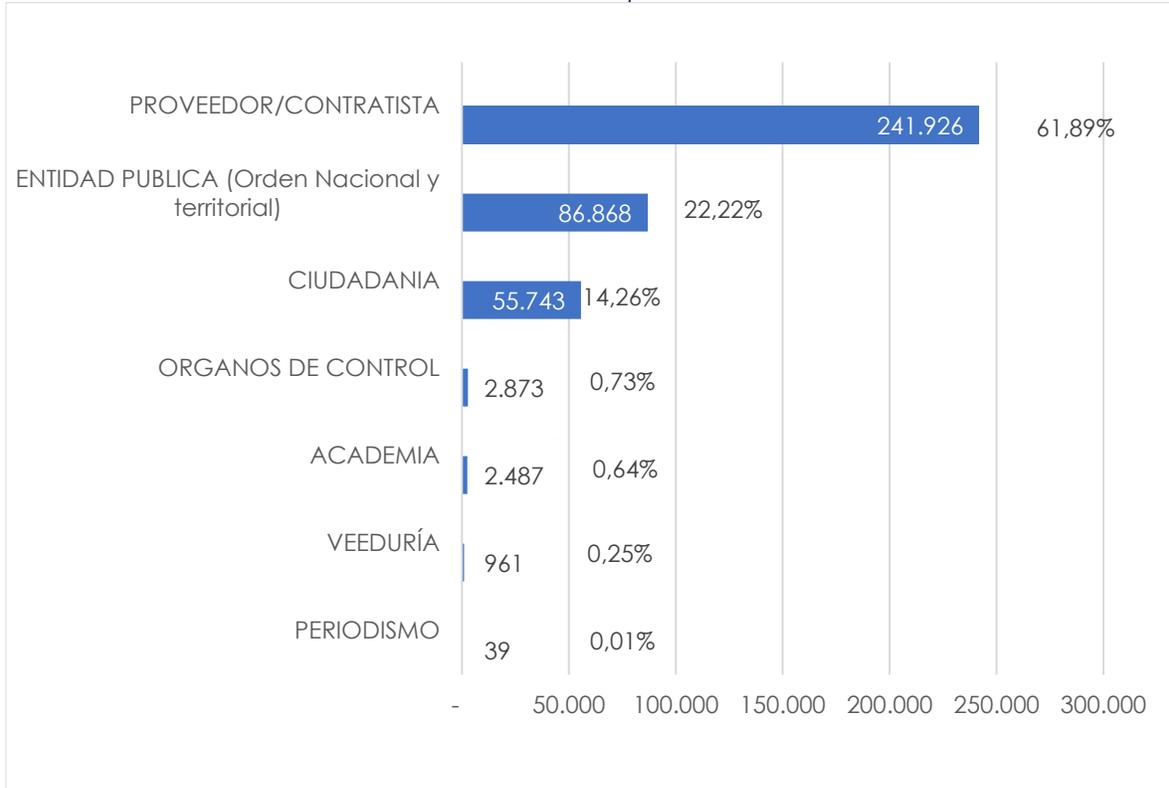
Grupos de interés¹³: Organismos de Control, Academia, Veedurías y Periodismo.

¹² Los grupos de valor son los principales usuarios de la agencia, quienes acceden constantemente a la oferta de servicios de la entidad.

¹³ Los grupos de interés son aquellos que tienen o podrían tener interés en la misionalidad de la entidad y no representan el gran volumen de usuarios que acceden a la oferta de servicios de la entidad



Ilustración 16. Grupos de Valor



Fuente: Matriz_2023_Datos_Mesa_servicio. Matrices_Oficina_Atención_ciudadano 2023. Matrices_registro_oferta_institucional_2023. Data_POXTA_2023. Data_EMAE_2023. Data_Registro_ParticipaciónCiudadana_RendicióndeCuentas_2023.

Los resultados de la ilustración 16 demuestran que el **61.89 %** de los usuarios que acceden a la Entidad son proveedores (persona natural y jurídica); seguido por entidades públicas del orden nacional y territorial con el **22.22%** de participación; la ciudadanía en general con el **14,26%**; y, por último, los órganos de control, el Congreso de la República, la academia, veedurías y periodistas con un porcentaje de participación inferior al **1%**.¹⁴

¹⁴ Para esta variable se tomó como insumo de los canales de atención al ciudadano, los registros de atención de la Mesa de Servicio, las matrices de registro de la oferta institucional (Capacitaciones), registro de usuarios inscritos a las plataformas de compra pública de la Agencia, datos de registro de PQRSD en la herramienta POXTA, matrices de registro de participación ciudadana y rendiciones de cuentas.



En lo referente a los canales de atención, el canal virtual es el principal medio de atención e interacción con los usuarios de la Entidad, por lo cual se debe trabajar en mejorar la página web y demás canales sin descuidar el canal virtual.

Además, se incluyó una nueva variable de tipo organizacional y se identificó de mejor manera los grupos vulnerables. Se pudo establecer que la población minoritaria está en contacto directo con la Entidad, así como la población en condición de discapacidad. Esta información debe ser utilizada por la Agencia para brindar un criterio diferencial e incluso al interactuar con estas comunidades y así garantizar sus derechos.

Igualmente, es importante resaltar que hay participación de los grupos de economía popular lo que quiere decir que la Entidad, en concordancia con el Plan de Desarrollo 2022-2026 “Colombia Potencia Mundial de la Vida”, está priorizando y atendiendo los lineamientos del Gobierno Nacional. Además, esta identificación permite tener un indicador de proveedores de economía popular que participan en los mecanismos puestos en marcha.





9. BIBLIOGRAFÍA

- [Decreto 4170 de 2011 - Gestor Normativo - Función Pública \(funcionpublica.gov.co\)](http://funcionpublica.gov.co)
- [Manual Operativo MIPG \(funcionpublica.gov.co\)](http://funcionpublica.gov.co)
- [3649.pdf \(dnp.gov.co\)](http://dnp.gov.co)
- [3785.pdf \(dnp.gov.co\)](http://dnp.gov.co)
- [Documento CONPES 3654 de 2010 Departamento Administrativo de la Función Pública - Gestor Normativo - Función Pública \(funcionpublica.gov.co\)](http://funcionpublica.gov.co)
- [Guía de Caracterización de Ciudadanos.pdf \(dnp.gov.co\)](http://dnp.gov.co)
- [Ley 1757 de 2015 - Gestor Normativo - Función Pública \(funcionpublica.gov.co\)](http://funcionpublica.gov.co)
- [Circulares | Colombia Compra Eficiente | Agencia Nacional de Contratación Pública](http://www.colombiacompra.gov.co)
- [https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_circulares/circular_externa_001 - 2021.pdf](https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_circulares/circular_externa_001_-_2021.pdf)
- [vf_circular_externa_004_de_2021_002_2.pdf \(colombiacompra.gov.co\)](http://colombiacompra.gov.co)
- [anexo_catalogo_de_capacitaciones_pccp.pdf \(colombiacompra.gov.co\)](http://colombiacompra.gov.co)
- [Gestion al ciudadano - OneDrive \(sharepoint.com\)](http://sharepoint.com)
- [MODELO DE ABASTECIMIENTO ESTRATÉGICO | Colombia Compra Eficiente | Agencia Nacional de Contratación Pública](http://www.colombiacompra.gov.co)

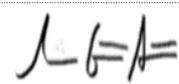
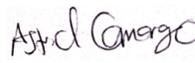
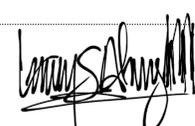


10. FICHA TÉCNICA DE DOCUMENTO Y CONTROL DE CAMBIOS

FICHA TECNICA DE DOCUMENTO: 1. IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN

Título del documento:	Caracterización de Usuarios y Grupos de Interés 2024
Fecha de aprobación:	27/06/2024
Resumen / Objetivo de contenido:	Actualización del documento, para identificar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la Agencia Nacional de Contratación Pública-Colombia Compra Eficiente, con el fin de lograr una gestión más efectiva y oportuna en la prestación de los servicios.
área / Dependencia de autoría:	Secretaría General
Código de estandarización:	CCE- PQRSD-IDI-02
Categoría / Tipo de documento:	Información Documentada Interna
Aprobación por:	Secretario General
Información adicional:	N/A
Serie documental según TRD	DG.SG.29.08 Caracterización de Usuarios
Link de ubicación original del documento (especifique donde se aloja o reposa el documento)	Share Point – Atención al Ciudadano

FICHA TECNICA DE DOCUMENTO: 2. AUTORES Y RESPONSABLES DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Acción	Nombre	Cargo/ Perfil	Fecha	Firma
Elaboró	Mauricio Guerrero	Contratista	19/06/2024	
Elaboró	Evelyn Schottlaender Epelboim	Contratista	19/06/2024	
Revisó	Alejandro Garzón Arévalo	Coordinador Grupo REC/ Analista T2-6	20/06/2024	
Revisó	Astrid Camargo González	Gestor código T1 grado 11	25/06/2024	
Aprobó	Larry Sadiit Álvarez	Secretario General	27/06/2024	

Nota: Si la aprobación se realizó mediante acta de alguno de los comités internos considerados en la resolución número 173 de 2020 por favor especificar acta y mes del desarrollo de esta.



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 05 DE 27 DE JUNIO DE 2024

3. CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTO			Versión vigente del documento:		04
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE AJUSTES	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
01	25/05/2021	Aprobación de actualización de Caracterización de Usuarios 2021 ANCP-CCE	Carolina Montenegro Coordinadora Atención al Ciudadano	Claudia Ximena López Pareja secretaria general	CIGD
02	10/05/2022	Se ajustó una nueva variable de evento de la categoría de comportamiento, se realizó un diagnóstico del 01 de enero del 2021 al 31 de diciembre del 2021	Carolina Montenegro- Contratista Liseth Tatiana Melo Analista T2- 4	Claudia Ximena López Pareja secretaria general	CIGD del 10 de mayo del 2022
03	26/09/2022	Se modifica la fecha en la portada, dado que la información se recopiló con datos de la vigencia 2021, pero se aprobó por el comité el 10 de mayo de 2022	Carolina Montenegro- Contratista Liseth Tatiana Melo Analista T2- 4	Mauro Palta Secretario General (E) Astrid Camargo Analista 06 Secretaría General	CIGD
04	30/03/2023	Se realiza el diagnóstico del 01 de enero del 2022 al 31 de diciembre de 2022	Carolina Montenegro- Contratista Liseth Tatiana Melo Analista T2- 4	William Renan Rodríguez	William Renan Rodríguez Secretario General
05	27/06/2024	Se actualizan datos y análisis con base en la información recolectada en la vigencia 2023.	Edgar Mauricio Guerrero- Contratista Alejandro Garzón - Analista T2- 6	Alejandro Garzón - Analista T2- 6 Astrid Camargo González Gestor código T1 grado 11	Larry Sadiit Álvarez secretario general (E)

Nota: El control de cambios en el documento, se refiere a cualquier ajuste que se efectúe sobre el documento que describe ficha técnica del presente documento.

