



## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERES 2023

AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA  
COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

ABRIL 2023

**Director General**  
Stalin Ballesteros García

**Secretario General**  
William Renán Rodríguez

**Subdirectora de Negocios**  
Mayerly López Molinello

**Subdirectora de Gestión Contractual**  
Nohelia del Carmen Zawady Palacio

**Subdirector de Estudios de Mercado y  
Abastecimiento Estratégico (EMAE)**  
Ricardo Adolfo Suárez

**Subdirector de Información y  
Desarrollo Tecnológico (IDT) (E)**  
Carlos Francisco Toledo

**Asesora de Planeación, Políticas  
Públicas y Asuntos Internacionales**  
Claudia Taboada Tapia  
**Asesor Comunicaciones Estratégicas**  
Ricardo Pajarito Mondragón  
**Asesora Experta de Despacho**  
María del Pilar Suárez Sebastián  
**Asesor Experto de Despacho**  
Carlos Francisco Toledo  
**Asesor Experto de Despacho**  
Juvenal Adolfo Barbosa Ortega  
**Asesor Experto de Despacho**  
Juan David Marín López  
**Asesora Control Interno**  
Judith Gómez Zambrano

# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2023

**CÓDIGO:** CCE-PQRSD-IDI-02

**VERSIÓN:** 04 DEL 17 DE ABRIL DE 2023

Agencia Nacional de Contratación Pública



Colombia Compra Eficiente

## Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. ALCANCE.....	3
3. OBJETIVOS.....	3
4. LÍDER DE LA CARACTERIZACIÓN.....	3
5. VARIABLES .....	4
6. METODOLOGÍA.....	6
7. RESULTADOS DE LA CARACTERIZACION.....	7
8. USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERES IDENTIFICADOS COMO RESULTADO DE LAS VARIABLES APLICADAS.....	24
9. CONCLUSIONES.....	28
10. BIBLIOGRAFÍA .....	29
11. FICHA TÉCNICA DE DOCUMENTO Y CONTROL DE CAMBIOS.....	30



DEPARTAMENTO  
NACIONAL DE PLANEACIÓN

**Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente**

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



[www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co)

# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2023

CÓDIGO: CCE-PQRSD-IDI-02

VERSIÓN: 04 DEL 17 DE ABRIL DE 2023



## 1. INTRODUCCIÓN

Mediante la expedición del Decreto - Ley 4170 de 2011,<sup>1</sup> se creó la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, en adelante, ANCP-CCE como ente rector en materia de contratación pública, cuyo objetivo es desarrollar e impulsar políticas públicas y herramientas, orientadas a la organización y articulación de los partícipes de los procesos de compras y contratación pública, con el fin de lograr una mayor eficiencia, transparencia y optimización de los recursos del Estado.

En el marco de la misionalidad de la ANCP-CCE, se hizo necesario adelantar la caracterización de usuarios con el fin de identificar los ciudadanos, o grupos de interés con los que interactúa la Entidad, para segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y de esta manera, diseñar o implementar estrategias de mejoramiento del servicio al ciudadano que puedan asegurar el óptimo uso de los recursos, así como, el fortalecimiento de la confianza que existe entre los ciudadanos, las entidades y el Estado.

En ese sentido, dada la importancia de establecer los diferentes tipos de usuarios y el impacto que tienen en la gestión de la ANCP-CCE, se desarrolla el presente documento, en el que se pretende reconocer la población que requiere los servicios de la entidad, para conocer sus necesidades, particularidades, expectativas y responder de manera satisfactoria a las mismas, facilitando la toma de decisiones y lograr una participación de los grupos de interés.

Valga mencionar que, la caracterización de usuarios es un requisito asociado al cumplimiento de varias políticas establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG<sup>2</sup>, de igual forma, permite acatar diversas disposiciones legales que establecen a la caracterización de usuarios como un proceso permanente y necesario, las cuales se encuentran en el Documento Conpes 3649 de 2010 <sup>3</sup>“Política Nacional de Servicio al Ciudadano”; el documento Conpes 3785 de 2013 <sup>4</sup>“Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano [...]”; Conpes 3654 de 2010 <sup>5</sup>“Política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos”; Ley Estatutaria 1757 de 2015.<sup>6</sup> *por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.*

Ahora bien, con respecto a la metodología se tomó la “Guía de Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés- Versión No. 5” del Departamento Administrativo de la Función Pública<sup>7</sup>,

<sup>1</sup> [Decreto 4170 de 2011 - Gestor Normativo - Función Pública \[funcionpublica.gov.co\]](#)

<sup>2</sup> [Manual Operativo MIPG \[funcionpublica.gov.co\]](#)

<sup>3</sup> [3649.pdf \[dnp.gov.co\]](#)

<sup>4</sup> [3785.pdf \[dnp.gov.co\]](#)

<sup>5</sup> [Documento CONPES 3654 de 2010 Departamento Administrativo de la Función Pública - Gestor Normativo - Función Pública \[funcionpublica.gov.co\]](#)

<sup>6</sup> [Ley 1757 de 2015 - Gestor Normativo - Función Pública \[funcionpublica.gov.co\]](#)

<sup>7</sup> [Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor - Versión 5 - Noviembre de 2022 \[1\].pdf](#)



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



[www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co)

# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2023

**CÓDIGO:** CCE-PQRSD-IDI-02

**VERSIÓN:** 04 DEL 17 DE ABRIL DE 2023

Agencia Nacional de Contratación Pública



Colombia Compra Eficiente

sin embargo, la metodología puede variar según el enfoque desde el cual se analice la información, así como, las variables para tener en cuenta y el uso de sus resultados. Conforme con lo anterior, se seleccionaron aquellas que aportan datos relevantes relacionados con los objetivos aquí definidos.

Por último, se debe indicar que se presenta la actualización del documento correspondiente a la vigencia del 01 de enero del 2022 al 31 de diciembre al 2022.

## 2. ALCANCE

Establecer la metodología para caracterizar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés que interactúan con la entidad y que requieren de los diferentes servicios que son responsabilidad de la Agencia Nacional de Contratación Pública- Colombia Compra Eficiente, teniendo en cuenta variables geográficas, demográficas, intrínsecas y de comportamiento que los afectan.

## 3. OBJETIVOS

### 3.1. OBJETIVO GENERAL

Identificar las principales características, intereses y preferencias de 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.

### 3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar de acuerdo con las solicitudes recibidas por los usuarios, los principales temas, canales de atención y grupos de interés de la ANCP-CCE.
- Mejorar el diseño o adecuación de la oferta institucional de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.
- Establecer estrategias para la mejora de los canales de atención y de comunicaciones e información para la ciudadanía, usuarios y grupos de interés.

## 4. LÍDER DE LA CARACTERIZACIÓN

Con el propósito de lograr una correcta ejecución del ejercicio de caracterización de usuarios, se seleccionó un equipo de trabajo interdisciplinario quienes lideraron la elaboración y coordinación



DEPARTAMENTO  
NACIONAL DE PLANEACIÓN

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

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



[www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co)

Versión: 04

Código: CCE-PQRSD-IDI-02

Fecha:

17 DE ABRIL DE 2023

Página 3 de 31

# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2023

CÓDIGO: CCE-PQRSD-IDI-02

VERSIÓN: 04 DEL 17 DE ABRIL DE 2023

Agencia Nacional de Contratación Pública



Colombia Compra Eficiente

al interior de la entidad con las dependencias interesadas en el uso de la información. Para tal efecto, dicha función estuvo a cargo del Grupo Interno de Atención al Ciudadano de la Secretaría General, quienes son los responsables de centralizar la información que resultó de este ejercicio. Y difundir la misma al interior de la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente.

Cabe mencionar que fue importante el apoyo de aquellos involucrados en el proceso y de los que participaron directa o indirectamente con la atención al ciudadano, es decir, quienes custodiaron información relevante, intervinieron o se beneficiaron con la caracterización, pues también fueron responsables de este ejercicio, así como el apoyo de las diferentes dependencias de la entidad.

## 5. VARIABLES

Conforme con los objetivos establecidos en el presente documento y de acuerdo con la Guía de Caracterización de Usuarios 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 que para este caso corresponden al uso y funcionamiento de las plataformas de contratación pública, de igual forma, la emisión de Resoluciones, Circulares<sup>8</sup>, Conceptos, Acuerdos Marco de Precios y Documentos Tipo, considerando la cobertura a nivel nacional, así como, objetivos institucionales de la misionalidad de la entidad.

Por lo anterior, a continuación, se presentan los criterios 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 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 utilización de las plataformas de contratación pública de la ANCP-CCE, para adelantar 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 Nacional de Contratación Pública-Colombia Compra Eficiente.

<sup>8</sup> [Circulares | Colombia Compra Eficiente | Agencia Nacional de Contratación Pública](#)



DEPARTAMENTO  
NACIONAL DE PLANEACIÓN

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 2023

CÓDIGO: CCE-PQRSD-IDI-02

VERSIÓN: 04 DEL 17 DE ABRIL DE 2023

Agencia Nacional de Contratación Pública



Colombia Compra Eficiente

### 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 nos permite demarcar la influencia que tiene la gestión de la ANCP-CCE en las preferencias, intereses y expectativas de los ciudadanos, usuarios y grupos de valor.

**Variable de Vulnerabilidad:** permitió identificar individuos con características que pudiesen limitar su capacidad de acceder en igualdad de condiciones a los servicios de la ANCP-CCE o cuyos derechos hayan sido vulnerados.

### 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:** Permitted 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.

Ahora bien, una vez determinadas las variables a medir, se realizó una priorización de las mismas, para lo cual se seleccionaron aquellas que están vinculadas al logro de los objetivos o que aportan información relevante para el desarrollo de los mismos, en este sentido, se tuvo en cuenta los criterios de priorización de variables definidos en la Guía antes mencionada, con este propósito, 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.



DEPARTAMENTO  
NACIONAL DE PLANEACIÓN

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 2023

CÓDIGO: CCE-PQRSD-IDI-02

VERSIÓN: 04 DEL 17 DE ABRIL DE 2023

Agencia Nacional de Contratación Pública



Colombia Compra Eficiente

- **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 SELECCIONADA ES...?					TOTAL	SI	NO
		RELEVANTE	ECONÓMICA	MEDIBLE	ASOCIATIVA	CONSISTENTE			
Geográfica	Ubicación	1	0	1	1	1	4	X	
Demográfica	Edad	1	0	1	1	1	4	X	
Intrínseca	Uso de Canales	1	0	1	1	1	4	X	
Comportamiento	Eventos	1	0	1	1	1	4	X	

Fuente: Guía de Caracterización de Usuarios – DAFP y Guía metodológica para la Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés DNP<sup>9</sup>

## 6. METODOLOGÍA

Para el desarrollo del ejercicio de caracterización de usuarios se recopilieron datos a través de la información registrada en los diferentes canales de atención al ciudadano que la ANCP-CCE tiene disponibles para tal fin, así como los documentos que reposan en las dependencias de la entidad. Se tuvo en cuenta la información recolectada entre enero a diciembre de 2022.

Para el efecto, se analizaron los siguientes documentos:

- **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 2022**
- **Matrices de seguimiento de la oficina de Atención al Ciudadano, vigencia 2022**, diligenciada diariamente por los funcionarios de atención y servicio al ciudadano por los canales: telefónico, presencial y virtual.
- **Documento Excel 2022\_Datos\_Entidad [enero- diciembre]** de GLPI, atención de soporte e incidentes a usuarios.
- **Informes consolidados de 2022** documentos correspondientes a mesa de servicio.

<sup>9</sup> [Guía de Caracterización de Ciudadanos.pdf \[dnp.gov.co\]](#)



# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2023

CÓDIGO: CCE-PQRSD-IDI-02

VERSIÓN: 04 DEL 17 DE ABRIL DE 2023

Agencia Nacional de Contratación Pública



Colombia Compra Eficiente

- Data POXTA 2022
- Data sabana GLPI 2022\_mesa de servicio
- Data de capacitaciones uso de apropiación 2022 – Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico - IDT
- Base de datos 2022- Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico-SEMAE
- Data de Acuerdos Marco de Precios 2022 - Subdirección de Negocios
- Data de Documentos Tipo 2022 – Subdirección de Gestión Contractual
- Resultados 2022 del formato de Atención prioritaria
- Informe de Gestión 2022 ANCP-CCE

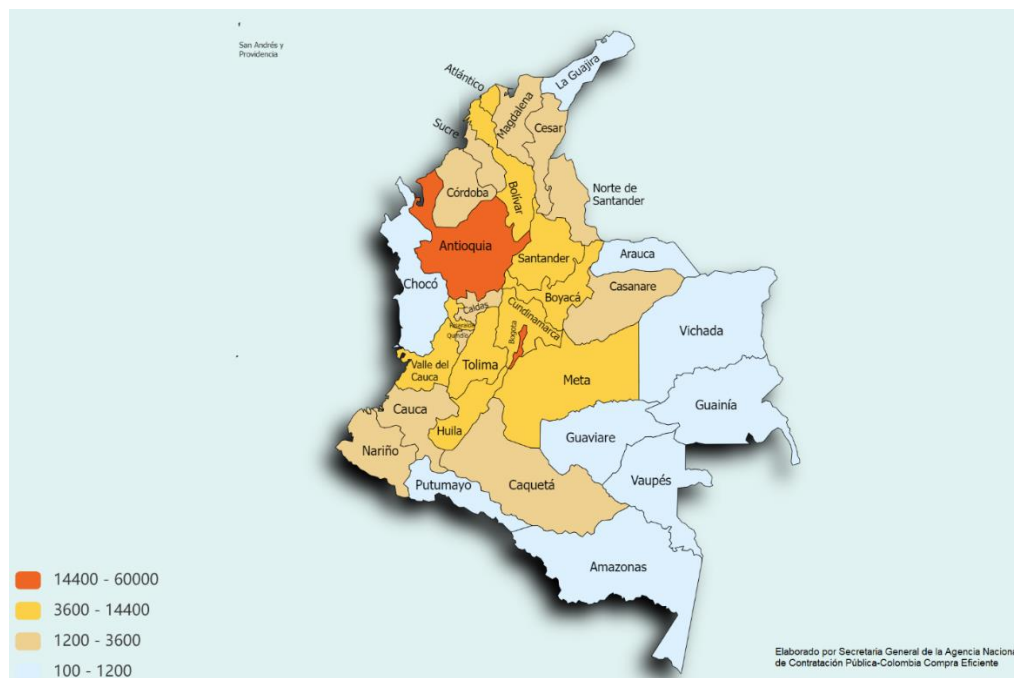
## 7. RESULTADOS DE LA CARACTERIZACION

### 7.1. CATEGORIA GEOGRÁFICA

 VARIABLE DE UBICACIÓN:

La cobertura geográfica en cuanto a la utilización de las diferentes plataformas de compras públicas que pone a disposición la entidad se desagrega de la siguiente manera:

*Ilustración 1. Cobertura Geográfica Nacional*



*Fuente:* Matriz 2022\_Datos\_mesa de servicio\_ [enero-diciembre]. SharePoint\_Matrices de Seguimiento\_Oficina Atención al ciudadano 2022 [enero-diciembre]. Matriz 2022\_Datos\_Subdirección IDT\_Capacitaciones.



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



[www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co)



## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2023

CÓDIGO: CCE-PQRSD-IDI-02

VERSIÓN: 04 DEL 17 DE ABRIL DE 2023



Como se puede observar en el mapa de calor para el periodo analizado, los departamentos que concentran el mayor número de usuarios o grupos de interés que requieren o necesitan acceder a los servicios que ofrece la ANCP-CCE son: Bogotá D.C., con 53.355 solicitudes, que equivale al 33%, seguido por Antioquia con 15.785 correspondiente al 9.8%, el Valle del Cauca con 10.615 equivalente al 6.6%, Cundinamarca con 10.123 al 6.3%, Santander con 8.263 siendo el 5,1%, Boyacá con un 5.548 con el 3,4% siendo lo más representativos; los departamentos de Atlántico, Bolívar, Caldas, Huila, Meta, Tolima y Risaralda con cifras de participación entre el 2% y el 3%, y los demás departamentos en porcentajes inferiores al 2%. Dado lo anterior, se puede concluir que los 32 departamentos incluyendo El Distrito Capital y San Andrés se encuentran utilizando las plataformas de Contratación Pública.

Es importante mencionar que con la expedición las Circular Externa 002 <sup>10</sup>de 2022 para adoptar de manera obligatoria el uso del SECOP II para Entidades estatales que por disposición legal cuentan con un régimen contractual excepcional al del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y para Alcaldías Municipales [Administración central y descentralizada], Órganos de Control, Órganos Autónomos e independientes y en general, las entidades relacionadas en el anexo 01 de dicha circular.

Adicional a lo anterior, se incluyó un ciclo de capacitaciones virtuales para las entidades estatales identificadas en la Ley 2195 de 2022, sobre el funcionamiento y uso de la plataforma, relacionadas con los siguientes temas:

- ✚ SECOP II para Entidades de régimen especial -módulo sin ofertas.
- ✚ SECOP II para Entidades de régimen especial -módulo con ofertas y creación del proceso.
- ✚ SECOP II para Entidades de régimen especial -módulo con ofertas, selección y adjudicación.

Es importante indicar que las capacitaciones generalizadas, son formaciones magistrales ofertadas en el portal web de Colombia Compra Eficiente orientadas a todos los Partícipes del Sistema de Compra Pública, de los siguientes temas:

Uso del SECOP II para Entidades Estatales:

- ✚ ¿Cómo funciona el SECOP II para Entidades Estatales? Generalidades y Registro
- ✚ SECOP II para Entidades de régimen especial - módulo sin ofertas
- ✚ Aspectos y recomendaciones para configurar su cuenta de Entidad Estatal en el SECOP II
- ✚ ¿Cómo crear un Proceso de Contratación en el SECOP II?
- ✚ ¿Cómo solicitar la oferta a los Proveedores a través del cuestionario del SECOP II?
- ✚ SECOP II para Entidades de régimen especial - módulo con ofertas, creación del proceso
- ✚ ¿Cómo dar apertura a un Proceso de Contratación en el SECOP II?

<sup>10</sup>[circular\\_externa\\_002\\_2022.pdf \[colombiacompra.gov.co\]](#)



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 2023

**CÓDIGO:** CCE-PQRSD-IDI-02

**VERSIÓN:** 04 DEL 17 DE ABRIL DE 2023

Agencia Nacional de Contratación Pública



Colombia Compra Eficiente

- ✚ SECOP II para Entidades de régimen especial - módulo con ofertas, selección y adjudicación
- ✚ Aprende a adjudicar Procesos de Contratación en el SECOP II
- ✚ ¿Cómo crear y firmar un contrato electrónico en el SECOP II para Entidades Estatales?
- ✚ ¿Cómo iniciar la ejecución y hacerle seguimiento a un contrato en el SECOP II para Entidades Estatales?
- ✚ Aprende a modificar, terminar y liquidar un contrato electrónico en el SECOP II.
- ✚ Uso del SECOP II para Entidades - Plan Anual de Adquisiciones
- ✚ ¿Cómo funciona el SECOP II para Entidades Estatales? Generalidades y Registro
- ✚ SECOP II para Entidades de régimen especial - módulo sin ofertas

### Uso del SECOP II para Proveedores:

- ✚ ¿Cómo funciona el SECOP II para Proveedores? - Generalidades y Registro
- ✚ Aspectos y recomendaciones para configurar su cuenta de Proveedor en el SECOP II
- ✚ ¿Cómo buscar y acceder a oportunidades de negocio en el SECOP II?
- ✚ Aprende a presentar ofertas en el SECOP II
- ✚ Gestione su contrato electrónico como Proveedor en el SECOP II
- ✚ ¿Cómo funciona el SECOP II para Proveedores? - Generalidades y Registro

### Ciudadanos/ Otros:

- ✚ Búsqueda de procesos y contratos y uso de los datos abiertos del SECOP

Se realizó capacitaciones generalizadas a 14.525 personas en la vigencia reportada, en el territorio Nacional, destacando los siguientes departamentos:

*Ilustración 2. Departamentos más capacitados por la ANCP-CCE vigencia 2022*



DEPARTAMENTO  
NACIONAL DE PLANEACIÓN

**Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente**

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



[www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co)

# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2023

CÓDIGO: CCE-PQRSD-IDI-02

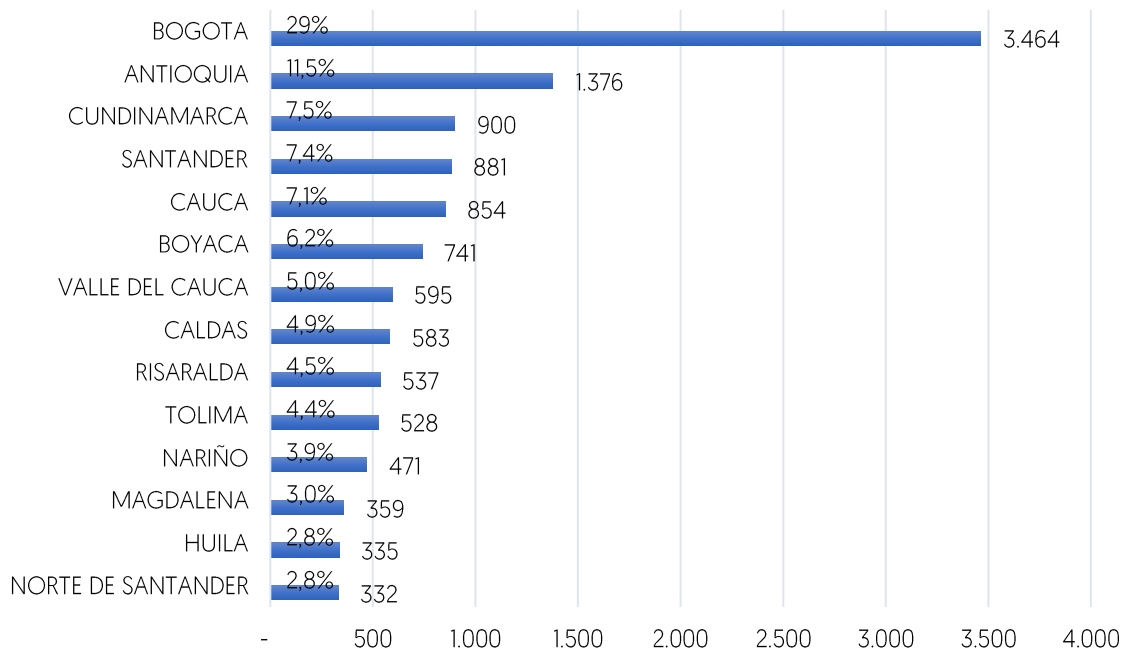
VERSIÓN: 04 DEL 17 DE ABRIL DE 2023

Agencia Nacional de Contratación Pública



Colombia Compra Eficiente

## Departamentos con mayor participación en capacitaciones-2022



Fuente: Data de capacitaciones uso de apropiación – Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico – IDT\_2022

Ilustración 3. Cobertura Geográfica Nacional por regiones



DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN

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 2023

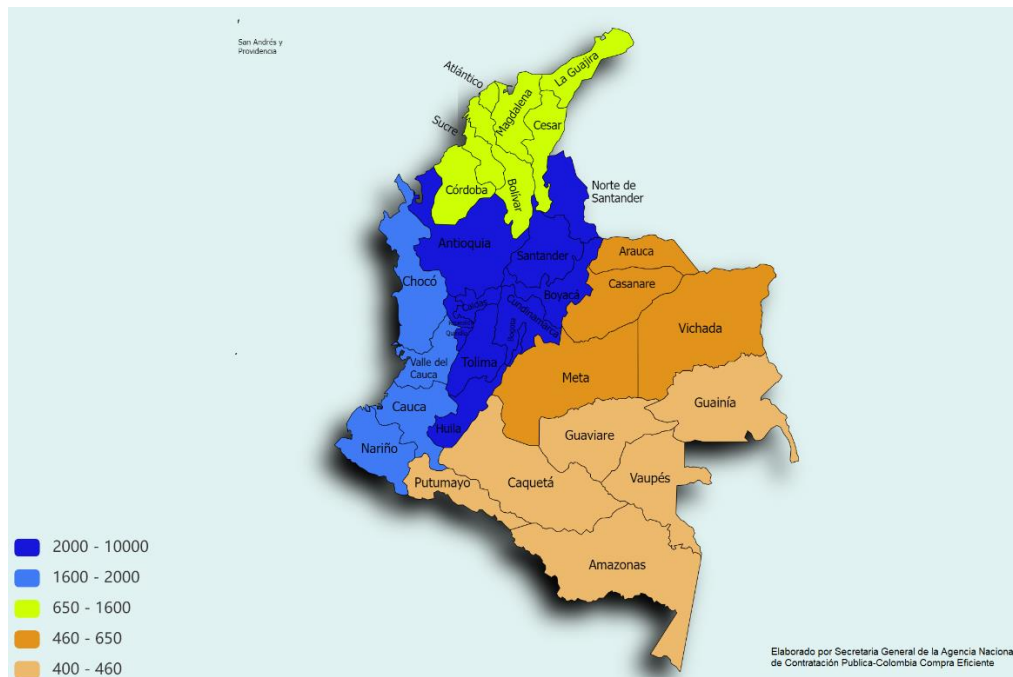
CÓDIGO: CCE-PQRSD-IDI-02

VERSIÓN: 04 DEL 17 DE ABRIL DE 2023

Agencia Nacional de Contratación Pública



Colombia Compra Eficiente



Fuente: Matriz 2022\_Datos\_mesa de servicio\_ [enero-diciembre]. SharePoint\_Matrices de Seguimiento\_Oficina Atención al ciudadano 2022 [enero-diciembre]. Matriz 2022\_Datos\_Subdirección IDT\_Capacitaciones.

Ahora bien, haciendo el análisis por regiones<sup>11</sup> como se puede apreciar en la gráfica anterior, la Región Andina conformada por los departamentos de Antioquia, Boyacá, Caldas, Cundinamarca, Huila, Meta, Norte de Santander, Risaralda, Santander, Tolima y el Distrito Capital, con 129.829 accesos que equivale al 77 %; seguida por la región pacífica conformada por los departamentos del Cauca, Choco, Nariño y Valle del Cauca con 18.131 accesos que equivale al 11%, Región del Caribe conformada por Atlántico, Bolívar, Magdalena, La Guajira, Cesar, Córdoba, Sucre y San Andrés y Providencia con 16.604 equivalente al 9%, región de la Orinoquía conformada por los departamentos de Arauca, Casanare, Meta, Vichada y Guaviare con 3179 equivalente al 2 %, y finalmente la región del Amazonia con el 1% conformado por Caquetá, Guainá, Guaviare, Putumayo y Vaupés con 2.397 accesos.

Como conclusión de la variable geográfica, se pudo establecer que la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, tiene una gran cobertura nacional y que en Bogotá presenta el mayor número de solicitudes seguida por los departamentos de Antioquia, Cundinamarca, Santander y Cauca.

<sup>11</sup> Clasificación de Regiones de Colombia, tomado de: [Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 \[dnp.gov.co\]](http://bases.del.plan.nacional.de.desarrollo.2018-2022.dnp.gov.co)



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 2023

CÓDIGO: CCE-PQRSD-IDI-02

VERSIÓN: 04 DEL 17 DE ABRIL DE 2023

Agencia Nacional de Contratación Pública

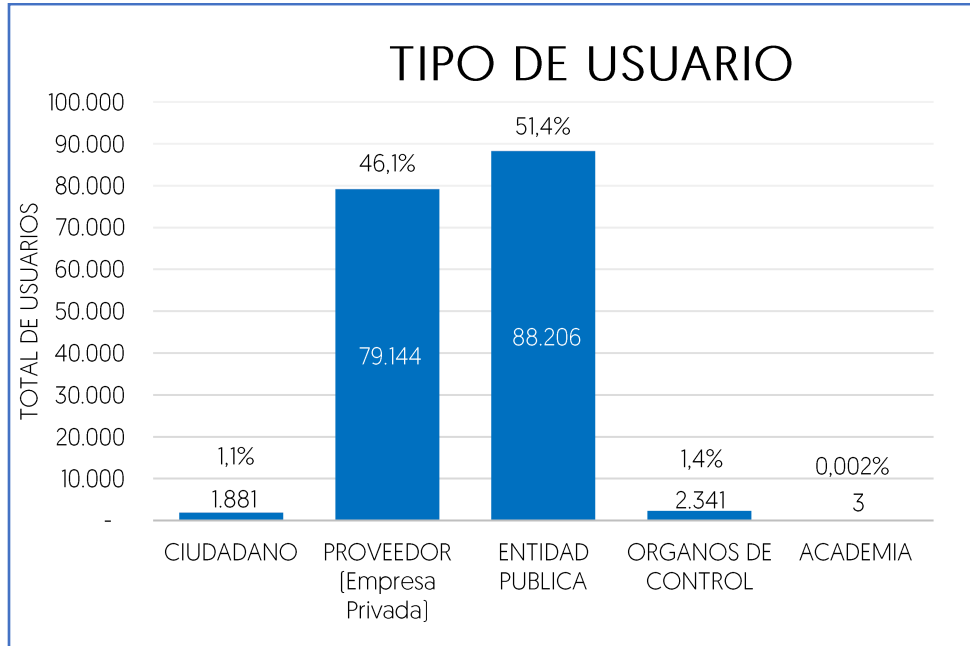


Colombia Compra Eficiente

## 7.2. CATEGORIA DEMOGRÁFICA

Para esta variable se tomó como insumo de los canales de atención al ciudadano y mesa de servicio, mediante el cual se lleva registro de los ciudadanos que se comunican con la entidad. El periodo evaluado corresponde del 1 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.

Ilustración 4. Tipo de usuario



Fuente: SharePoint\_Matrices de Seguimiento\_Oficina Atención al ciudadano 2022 [enero-diciembre]. Matriz 2022\_Datos\_mesa de servicio\_ [enero-diciembre]

Los resultados de la gráfica demuestran que el 51,4 % de los usuarios que acceden a la entidad son entidades públicas, seguido por proveedores [empresa privada] con el 46,1% de participación, órganos de control con el 1,4%, ciudadanos con el 1,1%, y academia con un porcentaje inferior a 1%.

Dado lo anterior, se puede evidenciar, que los porcentajes reflejados guardan relación con la misionalidad de la ANCP-CCE, en razón a que se administran las plataformas de SECOP I y II, siendo, los proveedores y las entidades los principales actores en el proceso de compras y contratación pública.

Es importante indicar que, de acuerdo con el análisis realizado a los registros reportados en el formato de Atención prioritaria y las bases de datos de las dependencias de la entidad, se observa que:



DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN

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 2023

CÓDIGO: CCE-PQRSD-IDI-02

VERSIÓN: 04 DEL 17 DE ABRIL DE 2023

Agencia Nacional de Contratación Pública



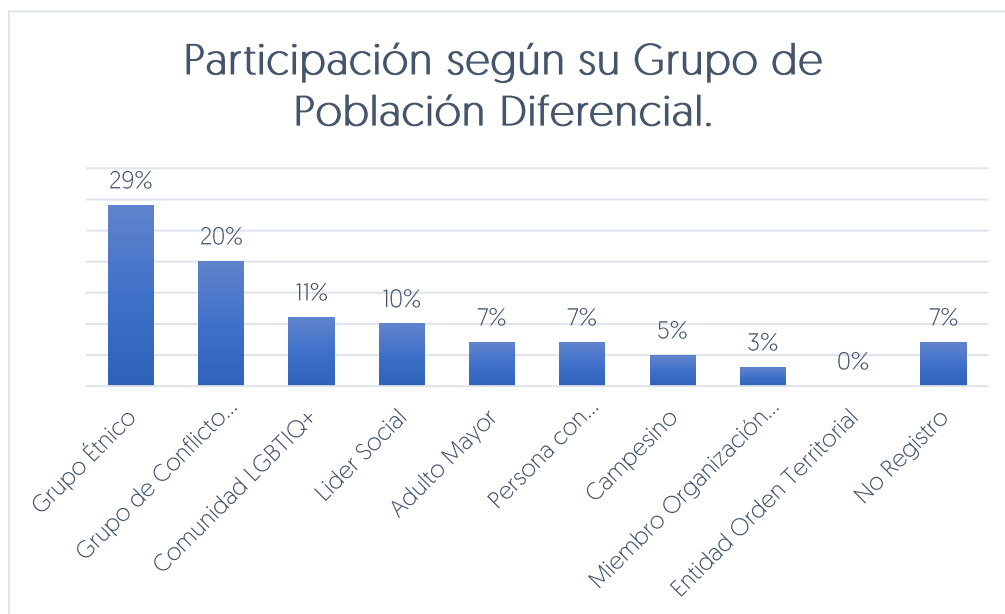
Colombia Compra Eficiente

Se identificaron 221 personas pertenecientes a alguna población de enfoque diferencial. Dentro de las distintas categorías que compete e identifica a una minoría como es el caso de Adulto mayor, campesino, grupo étnico, líder social, miembro de organización sindical y defensores de Derechos Humanos, niño, niña y adolescente; persona con Discapacidad, población LGBTQ+ y víctima de conflicto armado; los que tuvieron mayor registro e índice en los espacios de dialogo y recolección de información de la entidad fueron:

Grupo Étnico con 64 personas correspondientes al 29%, víctima del conflicto armado con 45 personas equivalente al 20% y comunidad de la población LGBTQ+ con 25 personas equivalente al 11%.

No obstante, se puede evidenciar que el Adulto mayor y la persona con Discapacidad, obtuvieron el mismo registro tras un total de 15 personas equivalente al 7%. Los demás grupos los puede observar en la siguiente gráfica.

*Ilustración 5: Participación Grupo con enfoque diferencial.*



*Fuente: Elaboración Propia.*

Ahora bien, ante este resultado es pertinente aclarar en el siguiente glosario la definición puntual de los grupos minoritarios que conforman el Grupo Étnico para mejor entendimiento con el análisis que se llevará a cabo:

### Glosario:



DEPARTAMENTO  
NACIONAL DE PLANEACIÓN

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 2023

**CÓDIGO:** CCE-PQRSD-IDI-02

**VERSIÓN:** 04 DEL 17 DE ABRIL DE 2023

Agencia Nacional de Contratación Pública



Colombia Compra Eficiente

**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].

**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].

**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].

**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].

**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].

**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].

Con las definiciones expuestas, cabe especificar la subcategoría que la persona de grupo de población diferencial pertenece, se expuso en el grupo étnico persona Afrocolombiano, mulato, negro; palenqueros; pueblos indígenas; raizales, Rom o gitano. Y, para el grupo de persona con discapacidad, se distinguieron: Física, auditiva, visual, intelectual, psicosocial, y múltiple. Con lo anterior, se presentará el comportamiento de las distintas subcategorías que participaron en los espacios de diálogo desde el grupo étnico.



DEPARTAMENTO  
NACIONAL DE PLANEACIÓN

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

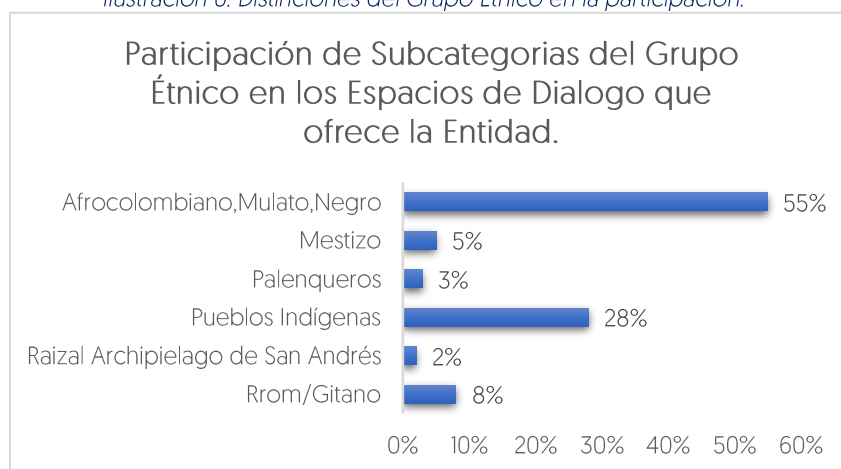
Tel. (601) 7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



[www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co)



Ilustración 6: Distinciones del Grupo Étnico en la participación.



Fuente: Elaboración Propia.

Teniendo en cuenta que el grupo étnico contó con un total de **64 personas**, es decir el 29% de la población diferencial, cabe inferir que, dentro de ella, la minoría Afrocolombiano, mulato o negro, tuvo mayor participación tras un total de 35 registros correspondientes a un **55%**. Seguido a este, se encuentran los pueblos indígenas con un total de 18 personas reflejando el **28%** de la población y el otro grupo con una participación **8%**, lo registró la población Rrom o gitano tras contar con cinco personas de la población del Grupo Étnico.

Y, en cuanto a la categoría de persona con discapacidad que contó con las subcategorías mencionadas anteriormente, se presentó el siguiente comportamiento:



## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2023

CÓDIGO: CCE-PQRSD-IDI-02

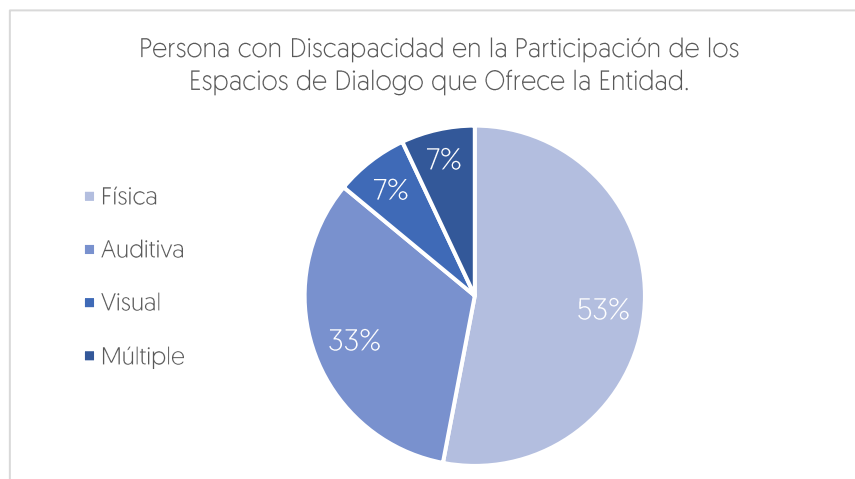
VERSIÓN: 04 DEL 17 DE ABRIL DE 2023

Agencia Nacional de Contratación Pública



Colombia Compra Eficiente

Ilustración 7: Porcentaje de población diferencial con discapacidad.



Fuente: Elaboración Propia.

Tras un total de 15 personas con discapacidad que corresponde al 7% de la población diferencial; el de mayor registro fue la discapacidad física al contar con un total de 8 personas que correspondió al 53%. La discapacidad auditiva, fue el segundo registro tras un total de cinco personas que perteneció al 33% y de manera homogénea, se presentó con un 7% la discapacidad múltiple o visual tras una participación total de 1 persona para cada discapacidad.

### VARIABLE POR EDAD

Con el fin de identificar el porcentaje de edad de los ciudadanos que acceden por este medio y dando cumplimiento al artículo 15 de la Constitución Política y la Ley 1581 de 2012<sup>12</sup> Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013, Reglamentada Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015. Marco General de Protección de Datos Personales, los rangos de edades identificadas se pueden discriminar así:

Ilustración 8: Edades

<sup>12</sup> <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981#0>



## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2023

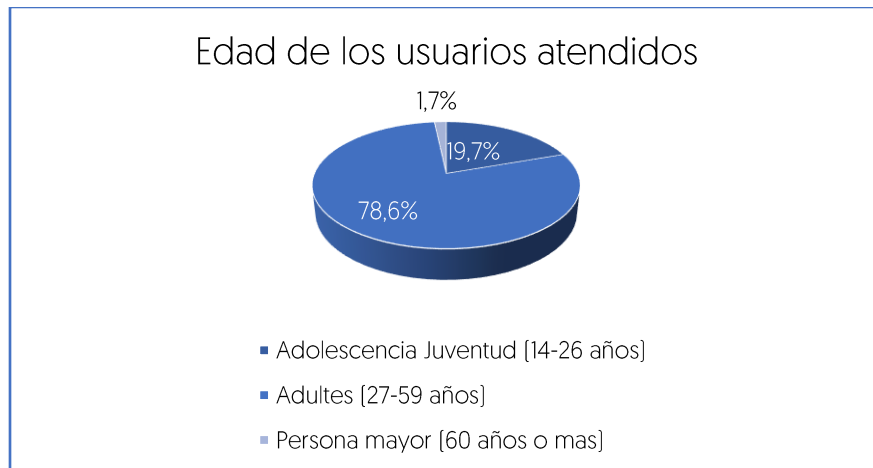
CÓDIGO: CCE-PQRSD-IDI-02

VERSIÓN: 04 DEL 17 DE ABRIL DE 2023

Agencia Nacional de Contratación Pública



Colombia Compra Eficiente



Fuente: SharePoint \_Matrices de Seguimiento \_Oficina Atención al ciudadano 2022 [enero-diciembre]

En la anterior grafica se observa que, los usuarios de edades comprendidas entre 27 a 59 años [Adultes] que equivale al 78,6% del total de la muestra son los que más utilizan los canales de atención de la oficina de Atención al Ciudadano que son: línea telefónica, presencial y virtual. Seguido por los usuarios de edades comprendidas entre 14-26 años [Juventud] que representa el 19,7%, finalmente el 1,7% comprende a personas mayores de 60 años.

Esta variable es 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 los rangos de edad identificados, la información solicitada por los usuarios al momento de comunicarse por estos canales y como se aprecia en la siguiente gráfica son:

*Ilustración 9. Temas solicitados*



DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN

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 2023

CÓDIGO: CCE-PQRSD-IDI-02

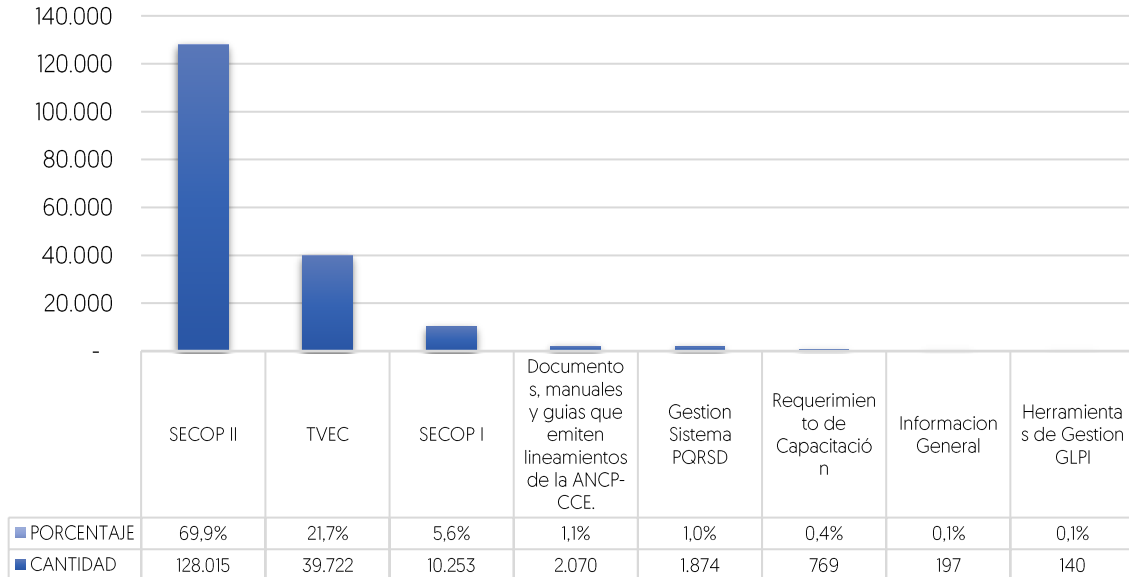
VERSIÓN: 04 DEL 17 DE ABRIL DE 2023

Agencia Nacional de Contratación Pública



Colombia Compra Eficiente

## TIPO DE INFORMACIÓN SOLICITADA



Fuente: SharePoint \_Matrices de Seguimiento \_Oficina Atención al ciudadano 2022 [enero-diciembre. Matriz 2022\_Datos\_mesa de servicio\_ [enero-diciembre]

El 69,9% de los usuarios requieren apoyo en temas relacionados con SECOP II, dada su obligatoriedad y alta cobertura a nivel nacional, seguido con un 21,7% de solicitudes de información de la Tienda Virtual del Estado Colombiano - TVEC, aspectos del SECOP I con el 5,6%, que permanece aún de manera residual, con diferencia decimal pero casi el mismo porcentaje los documentos, manuales y guías que emiten lineamientos de la ANCP-CCE y la solicitud de información de la gestión del sistema de PQRSD. Por último, temas de información general de la entidad y consulta de casos de gestión GLPI tienen una frecuencia por debajo del 1%.

En términos generales, lo que más solicitan los usuarios en SECOP II que tiene que ver con asistencia técnica, relacionada con la gestión para el acceso a la plataforma y en la TVEC, referente a los Acuerdos marco de Precios y simuladores web.

Finalmente, y de acuerdo con la gráfica anexa, las dependencias de la entidad con más solicitudes son:

Ilustración 10. Dependencias



DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

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

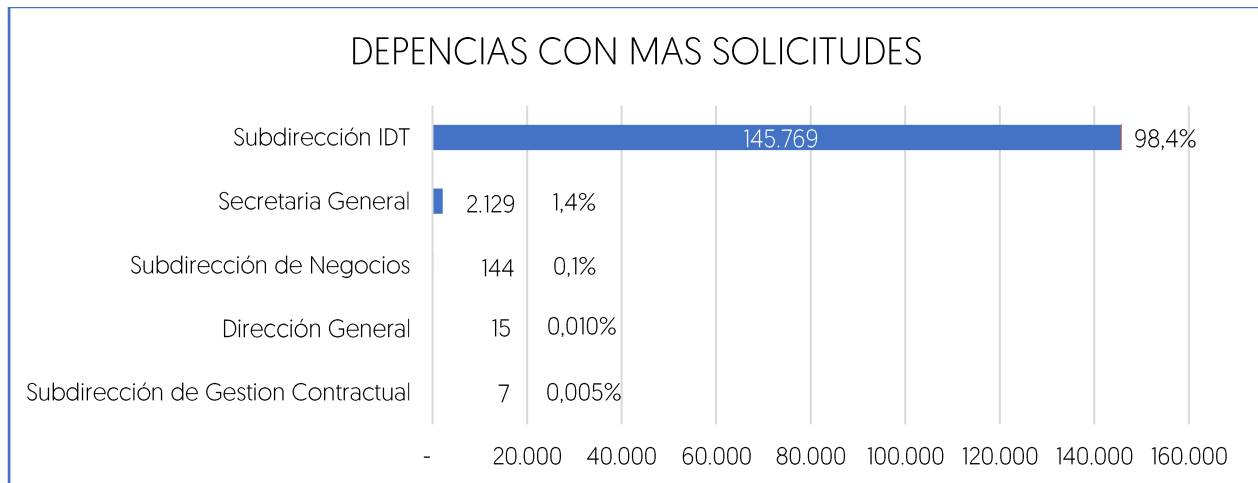


www.colombiacompra.gov.co

# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2023

CÓDIGO: CCE-PQRSD-IDI-02

VERSIÓN: 04 DEL 17 DE ABRIL DE 2023



Fuente: SharePoint \_Matrices de Seguimiento \_Oficina Atención al ciudadano 2022 [enero-diciembre]. Matriz 2022\_Datos\_mesa de servicio\_ [enero-diciembre].

La Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico (IDT) es la dependencia con mayor cantidad de solicitudes recibidas por los canales de la entidad con el 98.4%, debido a que gestiona las plataformas de SECOP I, II y TVEC, seguida por la Secretaria General con el 1,4% en la cual se encuentra el grupo de atención al ciudadano, le sigue la Subdirección de Negocios con el 0,1%, que entre otras funciones, se ocupa de todo lo referente a los acuerdos marco de precios, la Dirección General con el 0,01% que 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 que constituyen el objetivo principal de la Agencia, y la Subdirección de Gestión Contractual con el más bajo porcentaje, que se encarga de definir lineamientos conceptuales, metodológicos y normativos para consolidar un adecuado sistema de compras y contratación pública.

Finalmente, y para conocimiento de la ciudadanía la Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico, quien desarrolla el análisis sobre los mercados del sistema de compras y contratación pública e implementa instrumentos que faciliten su uso y apropiación.

## 7.3. CATEGORÍA INTRÍNSECA

### VARIABLE DE USO DE CANALES

Esta variable permite identificar cuales canales de atención son los más utilizados por los usuarios, para ellos se tomó como insumo el consolidado de Outsourcing de la mesa de Servicio, formato de atención telefónica y las matrices de PQRSD correspondiente a la vigencia 2022.

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





## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2023

CÓDIGO: CCE-PQRSD-IDI-02

VERSIÓN: 04 DEL 17 DE ABRIL DE 2023



### Canales de soporte técnico:

- ✚ **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]; 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 de las plataformas de compra pública.

### Canales de la oficina 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, 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](#)

### Canales de PQRSD

- ✚ **Correo electrónico:** Por 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/pgrsd> la Entidad permite a la ciudadanía tener un canal de comunicación electrónico y virtual, a través del formulario de PQRSD por el cual se puede radicar cualquier requerimiento y realizar el seguimiento a estos.
- ✚ **Ventanilla Unica de Radicación:** Correspondiente al espacio físico de la entidad dispuesto para la recepción de las comunicaciones escritas presentadas por la ciudadanía.



DEPARTAMENTO  
NACIONAL DE PLANEACIÓN

**Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente**

Tel. [601] 7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



[www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co)

# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2023

CÓDIGO: CCE-PQRSD-IDI-02

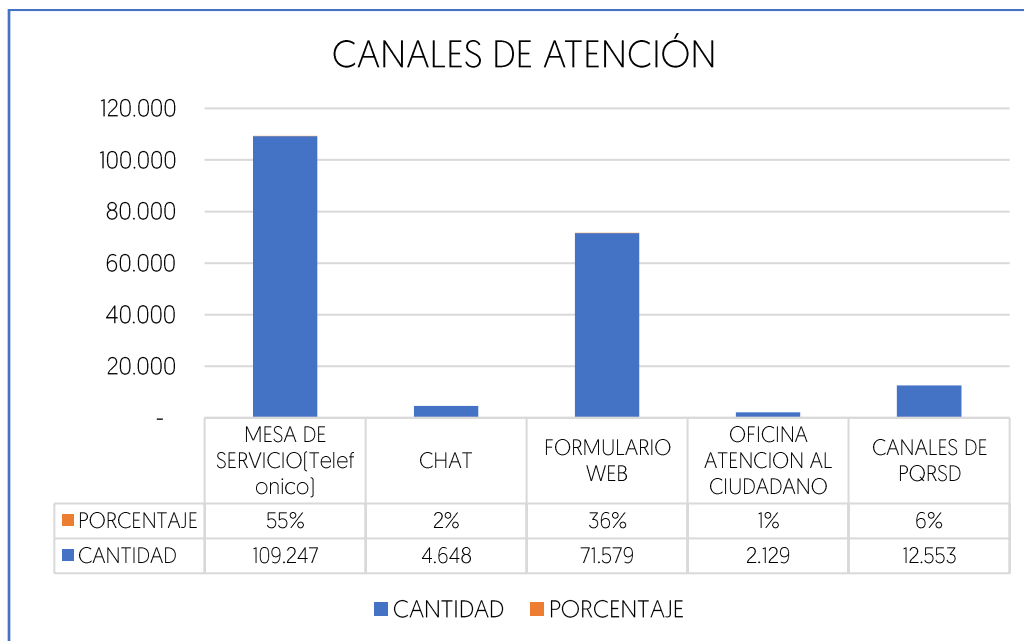
VERSIÓN: 04 DEL 17 DE ABRIL DE 2023

Agencia Nacional de Contratación Pública



Colombia Compra Eficiente

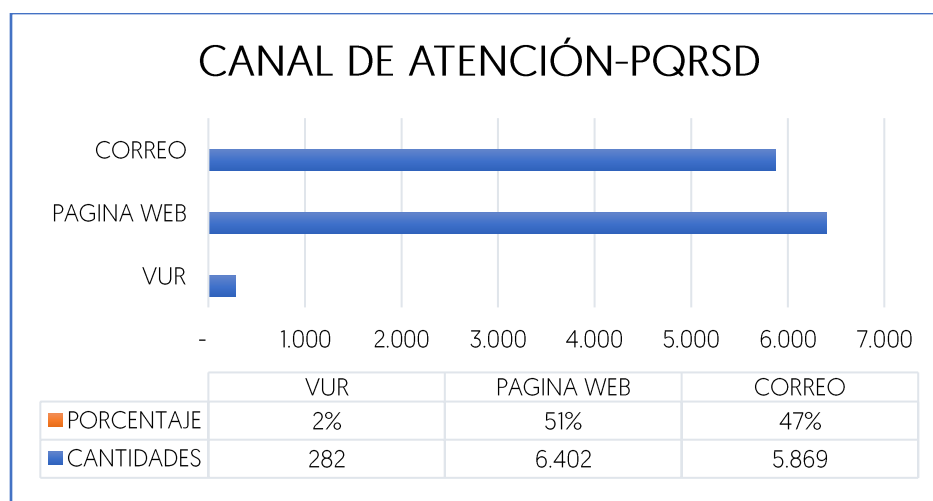
Ilustración 11. Canales de atención



Fuente: Informe consolidado de gestión mesa de servicio 2022. SharePoint \_Matrices de Seguimiento \_Oficina Atención al ciudadano 2022 [enero-diciembre].

Del análisis de la gráfica 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 corresponde a la mesa de servicio con un 55%, seguido por el formulario web con el 36% y los demás canales en un porcentaje menor.

Ilustración 12. Canales de Atención PQRSD



DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN

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 2023

CÓDIGO: CCE-PQRSD-IDI-02

VERSIÓN: 04 DEL 17 DE ABRIL DE 2023

Agencia Nacional de Contratación Pública



Colombia Compra Eficiente

Fuente: SharePoint\_informes trimestrales de seguimiento a PQRSD 2022 (enero-diciembre).

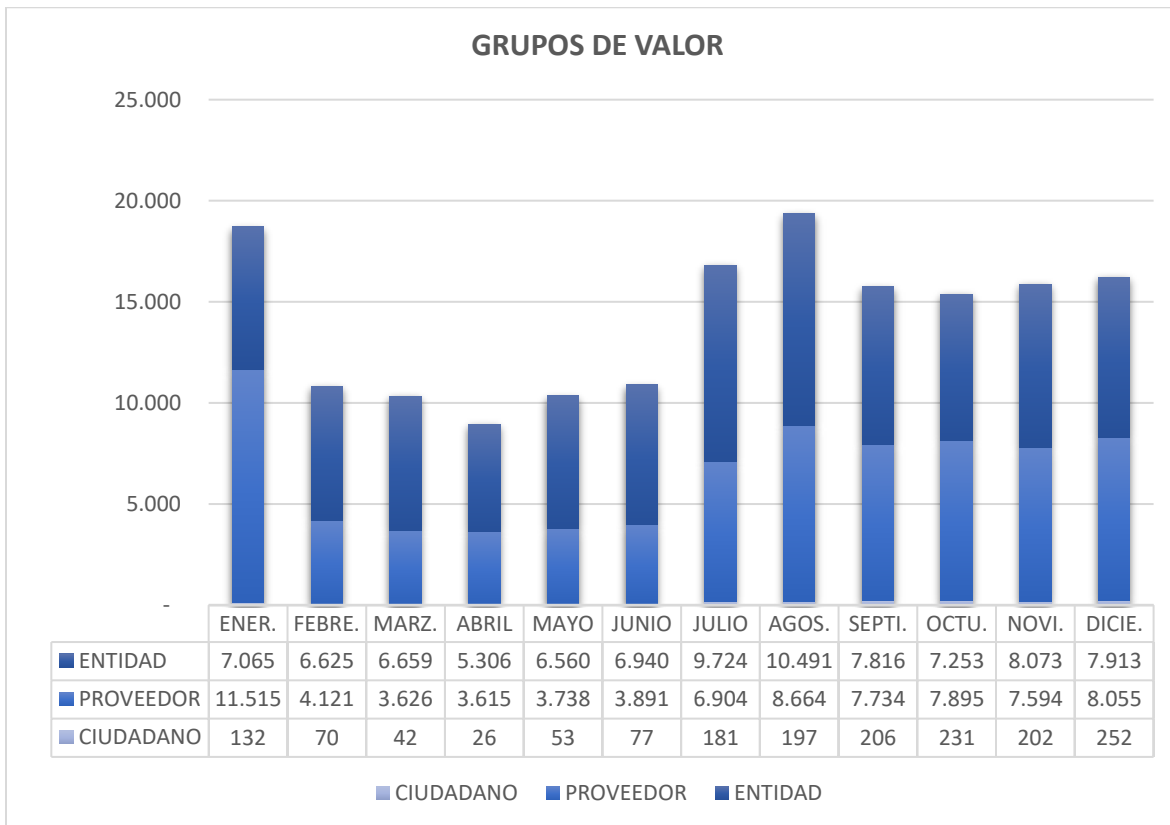
Con respecto a los canales de atención de PQRSD, los más utilizados son: la página web con el 51%, el correo electrónico con el 47% y la Ventanilla Unica de Radicación [VUR] en un porcentaje menor.

## 7.4. CATEGORIA DE COMPORTAMIENTO

### VARIABLE EVENTOS

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

Ilustración 13. Grupos de valor



Fuente: Data sabana GLPI 2022\_mesa de servicio.

De acuerdo con el análisis de la gráfica se puede identificar que, en los meses de enero y agosto presenta una alta demanda de los servicios de la ANCP-CCE con cifras de 18.712 solicitudes correspondiente al 11%, y 19.312, siendo agosto la más alta del año, equivalente al 11,4%. Seguido están los meses de julio, septiembre, octubre, noviembre y diciembre, con cifras que oscilan entre



DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN

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 2023

CÓDIGO: CCE-PQRSD-IDI-02

VERSIÓN: 04 DEL 17 DE ABRIL DE 2023

Agencia Nacional de Contratación Pública



Colombia Compra Eficiente

7.253 y 9.724 que son el 9,1% y 9,9%. Los demás meses que están entre febrero y junio, las cifras con sus porcentajes están entre 8.947 que representa el 5,3% y 10.908 que corresponde al 6,4%, con la demanda más baja del año 2022.

Valga mencionar que en el segundo semestre de la vigencia 2022, se identifica una mayor participación comparado con el primer semestre, por lo cual se puede analizar lo siguiente:

El 15 julio de 2022 se actualizó la Circular Externa Unica, con el objetivo de armonizarla con la normatividad vigente, además de incluir algunos contenidos adicionales que no hacían parte de la Circular anterior. En ese mismo mes se expidió la Resolución 326 de 2022, por medio de la cual se adoptaron Documentos Tipos de interventoría de Obra Pública de Transporte Versión 01 y se dio apertura de ingreso a nuevos proveedores al Instrumento de Agregación de Demanda servicio de Transporte por Vuelos Chárter.

En el mes de agosto se publicó la circular Externa 07 de 2022 relacionada con el funcionamiento y aplicación del piloto del Sistema de Gestión de Estampilla Contractual – SIGEC, para los Entes Territoriales de categoría Especial, que tengan sistemas electrónicos propios de estampilla con el fin de integrarlos con el SECOP.

Y se adjudicaron los siguientes Acuerdos Marco de Precios de julio a diciembre:

Tabla 2. Instrumentos de Agregación de Demanda [IAD] del julio a diciembre del 2022

Grupo	Acuerdo Marco / IAD	Año Estructuración	Fecha Adjudicación
COMBUSTIBLE	Combustible Nacional III	2022	22/11/2022
EDUCACIÓN	IAD Almacenamiento, ensamble y distribución de refrigerios escolar	2022	29/12/2022
INDUSTRIAS DE MANUFACTURERA	Transporte terrestre de pasajeros II	2022	29/12/2022
	Uniformes para labor y usos varios	2022	21/12/2022
SALUD	Suministro, Adquisición y Dispensación de medicamentos	2022	21/07/2022
SECTOR FINANCIERO Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y PERSONALES	IAD Servicios Financieros III	2022	15/07/2022
	IAD compraventa y/o suministro de material vegetal de propagación	2022	27/07/2022
	IAD Mínimas cuantías - MIPYMES	2022	25/08/2022
	Modelo de Gestión Territorial	2022	7/10/2022
TECNOLOGÍA	Nube Privada IV	2022	15/11/2022
	Productos y servicios electrónicos y digitales de confianza	2022	17/11/2022

Fuente: Acuerdos Marco de Precios 2022 – Sub. de Negocios



DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN

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 2023

CÓDIGO: CCE-PQRSD-IDI-02

VERSIÓN: 04 DEL 17 DE ABRIL DE 2023

Agencia Nacional de Contratación Pública



Colombia Compra Eficiente

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

Teniendo en cuenta el propósito planteado con este documento, el cual le permite a la Agencia reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo, para que de esta manera, se pueda ajustar la oferta institucional, mejorando la prestación del servicio, y de acuerdo con la información reportada para diferenciar los usuarios de la ANCP-CCE, se concluye que son: Proveedores, Entidades Públicas, Ciudadanos, y Organismos de control.

Adicional a lo anterior y conforme con los resultados reportados en el presente ejercicio, se realizó un comparativo con la vigencia 2021, identificando que los segmentos caracterizados se mantuvieron con respecto a este año; sin embargo, con el fin de identificar si se encuentran diferencias en el comportamiento de nuestros grupos de interés, a continuación, se da a conocer los siguientes datos relevantes:

### 8.1. PROVEEDORES.

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

Proveedores registrados en cada plataforma en la vigencia 2022: <sup>13</sup>

- En SECOP II están identificados con contrato [445.033] proveedores
- En el SECOP I se encuentran registrados con contrato [367.628] proveedores para el periodo reportado y que presenta una disminución del 26,4% en comparación con el 2021, debido a la transferencia de usuarios al SECOP II.
- 

*Ilustración 14. Comparación vigencias 2020-2021 de los proveedores registrados en SECOP II*

<sup>13</sup> [Gestion al ciudadano - OneDrive \[sharepoint.com\]](#)



DEPARTAMENTO  
NACIONAL DE PLANEACIÓN

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: 04

Código: CCE-PQRSD-IDI-02

Fecha:

17 DE ABRIL DE 2023

Página 24 de  
31

## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2023

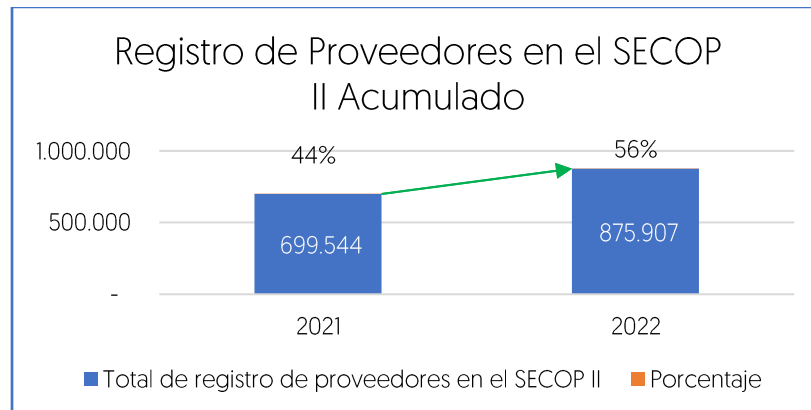
CÓDIGO: CCE-PQRSD-IDI-02

VERSIÓN: 04 DEL 17 DE ABRIL DE 2023

Agencia Nacional de Contratación Pública



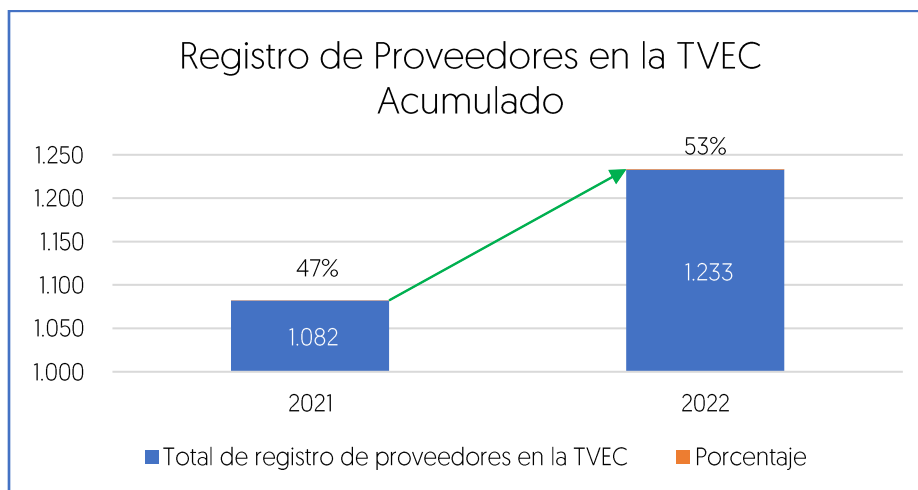
Colombia Compra Eficiente



Fuente: Datos\_Caracterización\_EMAE\_2022

Como se puede evidenciar en la anterior gráfica, de acuerdo con el acumulado de registros de proveedores en el SECOP II, se presentó un incremento del 12% correspondiente al 176.363 en la vigencia 2022, dejando un total de 875.907 registros, que representan el 56%.

Ilustración 15. Comparación vigencia 2020-2021 de los proveedores registrados en TVEC



Fuente: Datos\_Caracterización\_EMAE\_2022

Ahora bien, con respecto al acumulado de registro de proveedores en la Tienda Virtual del Estado Colombiano – TVEC, se evidenció un aumento de 6% que corresponde a 151 para la vigencia 2022, terminando el año con 1.233 inscripciones, que equivalen al 53%.



DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN

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: 04

Código: CCE-PQRSD-IDI-02

Fecha:

17 DE ABRIL DE 2023

Página 25 de

31

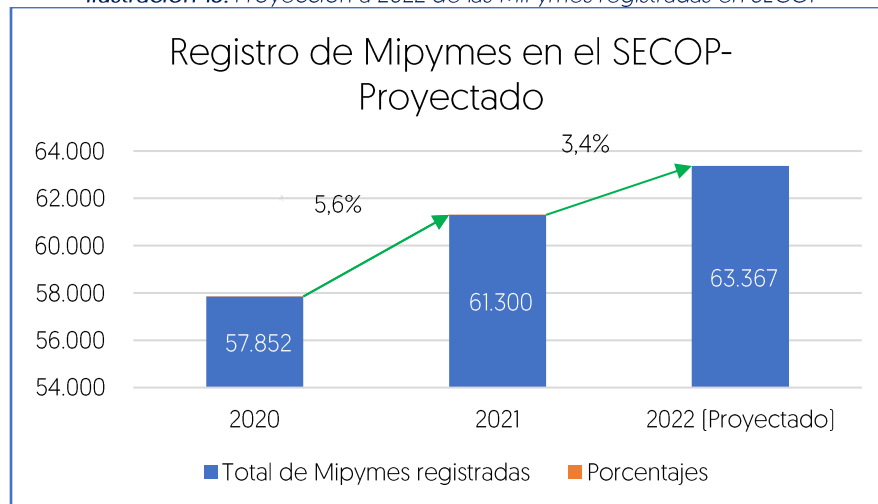


# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2023

CÓDIGO: CCE-PQRSD-IDI-02

VERSIÓN: 04 DEL 17 DE ABRIL DE 2023

Ilustración 16. Proyección a 2022 de las MiPymes registradas en SECOP



Fuente: Estimación de la participación de MiPymes en SECOP\_EMAE\_ CCE-EMA-EFM-02\_2022

Según el informe de Estimación de la participación de MiPymes en SECOP elaborado por la Subdirección de Estudios de Mercado y abastecimiento estratégico-EMAE, se identificó un registro de 45.959 MiPymes en el año 2022 hasta el mes de agosto. De acuerdo con lo anterior y teniendo en cuenta la gráfica, evidenciamos un crecimiento constante del registro de este tipo de empresas.

## 8.2. ENTIDADES PÚBLICAS.

Comprende todas las entidades del nivel nacional, departamental y municipal, incluidas las empresas industriales del Estado y las de economía mixta.

De acuerdo con los datos consignados en las plataformas de compra pública SECOP I y II en la vigencia 2022, se encuentran identificadas 13.512 entidades, de las cuales se destacan las siguientes en mayor porcentaje:

Ilustración 17. Entidades clasificadas y registradas por nombre en SECOP



# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2023

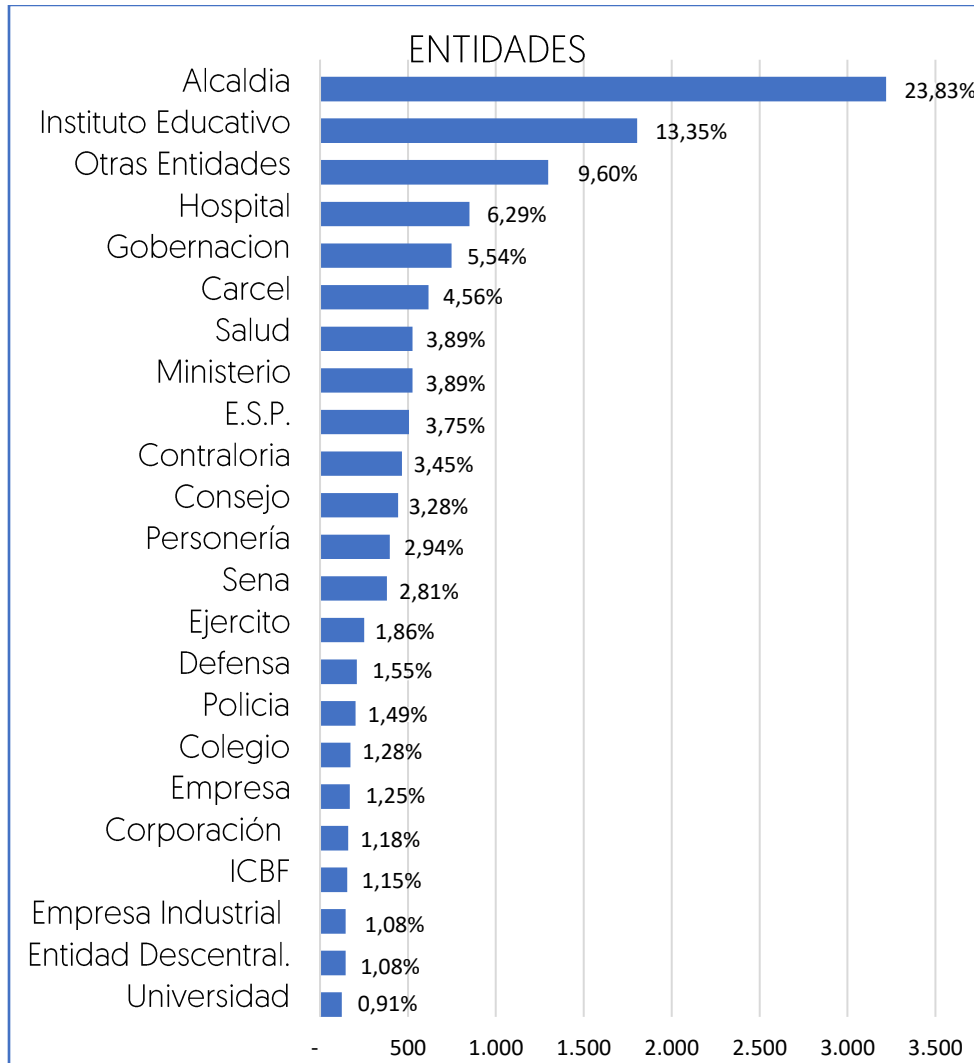
CÓDIGO: CCE-PQRSD-IDI-02

VERSIÓN: 04 DEL 17 DE ABRIL DE 2023

Agencia Nacional de Contratación Pública



Colombia Compra Eficiente



Fuente: [Datos abiertos](#) | [Colombia Compra Eficiente](#) | [Agencia Nacional de Contratación Pública](#)

- ✚ En la Tienda Virtual del Estado Colombiano -TVEC, [2.332] Entidades han accedido y utilizado los servicios de dicha plataforma

## 8.3. 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 de Colombia Compra Eficiente como fuente de información de la entidad.
- Solicitudes de asistencia y soporte en las plataformas de compra pública.



DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

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



[www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co)

## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2023

**CÓDIGO:** CCE-PQRSD-IDI-02

**VERSIÓN:** 04 DEL 17 DE ABRIL DE 2023



- Observaciones sobre los diferentes procesos que adelantan las entidades externas a la ANCP-CCE, y la transparencia de estos.
- En la Tienda Virtual del Estado Colombiano -TVEC, se encuentran **registrados** [3.431] proveedores activos.

### 8.4. ORGANISMOS DE CONTROL Y OTRAS ENTIDADES QUE SOPORTAN ESPECIAL INTERÉS EN LA MISIONALIDAD DE LA ANCP-CCE.

Son los encargados de vigilar el cumplimiento de las normativas 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, dentro de los entes de control se encuentran:

- ✚ Contraloría General de la República
- ✚ Procuraduría General de la Nación
- ✚ Fiscalía General de la Nación
- ✚ Contaduría General de la Nación
- ✚ Ministerio de Hacienda y Crédito Público
- ✚ Departamento Administrativo de la Función Pública
- ✚ Departamento Nacional de Planeación
- ✚ Senado de la República
- ✚ Cámara de Representantes
- ✚ Comisión Nacional del Servicio Civil

## 9. CONCLUSIONES

El ejercicio de caracterización de usuarios en el marco de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano ha permitido identificar los usuarios que demandan los servicios de la ANCP-CCE, en ese sentido, se evidenció que las entidades Públicas son el grupo de valor con mayor porcentaje de solicitudes en los diferentes canales de atención, seguido de los proveedores que presentan mayores registros en las plataformas de la Entidad.

Cabe resaltar que, se ha presentado un incremento considerable en la participación de los grupos de valor, lo anterior debido a la implementación de Documentos tipo, expedición Decretos y Circulares relacionados con la contratación pública, de acuerdo con las necesidades del Gobierno Nacional y que obligan a los usuarios a utilizar las plataformas de la Entidad.

Por otro lado, se logró establecer que el canal de atención que más utilizan los usuarios, ciudadanos y grupos de interés por necesidad de consulta corresponde a la mesa de servicio con un 55%, seguido por el formulario web con el 36% y los demás canales en un porcentaje menor.



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



[www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co)

# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2023

**CÓDIGO:** CCE-PQRSD-IDI-02

**VERSIÓN:** 04 DEL 17 DE ABRIL DE 2023

Agencia Nacional de Contratación Pública



Colombia Compra Eficiente

Valga señalar que para esta actualización se identificaron 221 personas pertenecientes a alguna población de enfoque diferencial que accedieron a los servicios de la entidad, siendo el Grupo Étnico el más representativo, con 64 personas correspondientes al 29%, seguido de las víctimas del conflicto armado con 45 personas equivalente al 20% y comunidad de la población LGBTQ+ con 25 personas equivalente al 11.%.

Finalmente, teniendo en cuenta las variables analizadas geográfica, demográfica, intrínseca y de comportamiento, se pueden determinar acciones con las dependencias de la Entidad, con el fin de fortalecer la interacción con los grupos de valor, mejorando los servicios, canales y la oferta institucional de la ANCP-CCE.

El documento de Caracterización de Usuarios y Grupos de Interés es relevante en la medida que permite identificar las necesidades y demandas de los usuarios y ciudadanos, lo que a su vez permite mejorar la calidad de los servicios prestados. A partir de los datos obtenidos, se pueden plantear recomendaciones para mejorar la atención al ciudadano, como, por ejemplo, fortalecer el canal de atención de la mesa de servicio, mejorar la eficiencia en la respuesta a los requerimientos de los usuarios y ciudadanos, y aumentar la oferta institucional para los grupos minoritarios identificados en la caracterización. Además, se recomienda seguir actualizando y mejorando la metodología de caracterización de usuarios para obtener información más precisa y relevante.

## 10. BIBLIOGRAFÍA

- [Decreto 4170 de 2011 - Gestor Normativo - Función Pública \[funcionpublica.gov.co\]](#)
- [Manual Operativo MIPG \[funcionpublica.gov.co\]](#)
- [3649.pdf \[dnp.gov.co\]](#)
- [3785.pdf \[dnp.gov.co\]](#)
- [Documento CONPES 3654 de 2010 Departamento Administrativo de la Función Pública - Gestor Normativo - Función Pública \[funcionpublica.gov.co\]](#)
- [Guia de Caracterización de Ciudadanos.pdf \[dnp.gov.co\]](#)
- [Ley 1757 de 2015 - Gestor Normativo - Función Pública \[funcionpublica.gov.co\]](#)
- [Circulares | Colombia Compra Eficiente | Agencia Nacional de Contratación Pública](#)
- [https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce\\_public/files/cce\\_circulares/ciurcular\\_externa\\_001\\_-\\_2021.pdf](https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_circulares/ciurcular_externa_001_-_2021.pdf)
- [vf\\_circular\\_externa\\_004\\_de\\_2021\\_002\\_2.pdf \[colombiacompra.gov.co\]](#)
- [Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 \[dnp.gov.co\]](#)
- [anexo\\_catalogo\\_de\\_capacitaciones\\_pccp.pdf \[colombiacompra.gov.co\]](#)
- [Gestion al ciudadano - OneDrive \[sharepoint.com\]](#)
- [MODELO DE ABASTECIMIENTO ESTRATÉGICO | Colombia Compra Eficiente | Agencia Nacional de Contratación Pública](#)



DEPARTAMENTO  
NACIONAL DE PLANEACIÓN

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 2023

CÓDIGO: CCE-PQRSD-IDI-02

VERSIÓN: 04 DEL 17 DE ABRIL DE 2023

Agencia Nacional de Contratación Pública



Colombia Compra Eficiente

- [Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor - Versión 5 - Noviembre de 2022 \[1\].pdf](#)

## 11. 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 2023				
Fecha de aprobación:	Marzo de 2023				
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:	En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño				
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	10/03/2023		
	Carolina Montenegro	Contratista			
	Lisseth Tatiana Melo	Analista T4 - secretaria general			
Revisó	William Renan Rodríguez	Secretario General	22/03/2023		
Aprobó	William Renan Rodríguez	Secretario General	17/04/2023		
<b>Nota:</b> 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.					
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	Claudia Ximena López Pareja	CIGD



DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN

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:	04	Código:	CCE-PQRSD-IDI-02	Fecha:	17 DE ABRIL DE 2023	Página 30 de 31
----------	----	---------	------------------	--------	---------------------	-----------------

## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2023

CÓDIGO: CCE-PQRSD-IDI-02

VERSIÓN: 04 DEL 17 DE ABRIL DE 2023

Agencia Nacional de Contratación Pública



Colombia Compra Eficiente

			Atención al Ciudadano	secretaria general	
02	10/05/2022	Se ajusto 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 Lisseth 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 recopilo con datos de la vigencia 2021, pero se aprobó por el comité el 10 de mayo de 2022	Carolina Montenegro-Contratista Lisseth Tatiana Melo- Analista T2- 4	Mauro Palta Secretario General [E] Astrid Camargo Analista 06 Secretaría General	CIGD
04	17/04/2023	Se realiza el diagnóstico del 01 de enero del 2022 al 31 de diciembre de 2022	Carolina Montenegro-Contratista Mauricio Guerrero Contratista Lisseth Tatiana Melo- Analista T2- 4	William Renan Rodriguez	William Renan Rodriguez

**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.



DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN

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: 04

Código: CCE-PQRSD-IDI-02

Fecha:

17 DE ABRIL DE 2023

Página 31 de 31