

2021



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERES 2021

AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA
COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

JULIO DE 2020 – ABRIL DE 2021

Director General
José Andrés O'Meara Riveira

Secretaria General
Claudia Ximena Lopez Pareja

Asesor Dirección General
Mauro Palta Cerón

Subdirector de Negocios
Andrés Ricardo Mancipe Gonzalez

Subdirector de Gestión Contractual
Jorge Augusto Tirado Navarro

Subdirectora de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico (EMAE)
Catalina Pimienta Gómez

Subdirector de Información y Desarrollo Tecnológico (IDT)
Rigoberto Rodriguez Peralta

Asesor Económico
Steven Orozco Rodríguez

Asesor Jurídico
Juan David Marín Lopez

Asesor Planeación
Karina Blanco Marín

Asesor Control Interno
Judith Gomez Zambrano



CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	ALCANCE.....	3
3.	OBJETIVOS	4
	OBJETIVO GENERAL.....	4
	OBJETIVOS ESPECIFICOS	4
5.1.	Variable Geográfica.....	5
5.2.	Variable Demográficas.....	6
5.3.	Variable comportamiento	6
5.4.	Variable Intrínseca	6
6.	METODOLOGÍA.....	6
7.	RESULTADOS DE LA CARACTERIZACION	7
7.1.	CARACTERIZACIÓN GEOGRÁFICA.....	7
7.1.1.	Ubicación	7
7.2.	CARACTERIZACIÓN DEMOGRÁFICA	10
7.3.	CARACTERIZACIÓN POR EDAD	11
7.4.	CARACTERIZACIÓN INTRÍNSECA.....	14
7.4.1.	Uso de Canales	14
7.5.	CARACTERIZACIÓN POR COMPORTAMIENTO	16
8.	USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERES IDENTIFICADOS COMO RESULTADO DE LAS VARIABLES APLICADAS	18
8.1.	CIUDADANOS.....	18
8.2.	PROVEEDORES.....	19
8.3.	ENTIDADES PÚBLICAS.....	19
8.4.	ORGANISMOS DE CONTROL Y OTRAS ENTIDADES QUE SOPORTAN ESPECIAL INTERÉS EN LA MISIONALIDAD DE ANCP -CCE.....	20
9.	CONCLUSION	20
10.	BIBLIOGRAFÍA.....	21



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2021

CCE-PQRSD-IDI-02
V.02 DEL 25/05/2021



11. FICHA TÉCNICA DE DOCUMENTO Y CONTROL DE CAMBIOS..... 22



Colombia Compra Eficiente
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

Versión:	02	Código:	CCE-PQRSD-IDI-02	Fecha:	25 mayo de 2021	Página 2 de 23
----------	----	---------	------------------	--------	-----------------	----------------



1. INTRODUCCIÓN

Mediante la expedición del Decreto-Ley 4170 de 2011, 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 participantes 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 consecuencia, el interés de la entidad en la elaboración del presente documento se enfocó en conocer quiénes son los principales usuarios que demandan sus servicios, para así fortalecer los procesos y procedimientos administrativos, bajo el Sistema Integrado de Planeación y Gestión, lo que permitirá generar una oferta de valor, proporcionando un trato digno con los atributos propios de un buen servicio y mejorar la interacción de la entidad con la ciudadanía en general.

En cuanto a la misión de la ANCP-CCE y concretamente a través de las plataformas de contratación para la adquisición de bienes y servicios que demandan las entidades públicas y privadas, la caracterización de grupos de interés es aún más relevante, porque permite atender de una forma más ajustada y focalizada los requerimientos que presentan los usuarios por los diferentes canales de atención, facilitando el acceso de estos a través de la utilización de las TIC's.

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

OBJETIVO GENERAL

Identificar, clasificar y segmentar 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.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar los principales tipos de solicitudes requeridas por los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con el fin de optimizar los trámites que demandan estos.
- Mejorar el diseño o adecuación de la oferta institucional de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadano, 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, es necesario la elección de un equipo de trabajo interdisciplinario que lidere la elaboración y coordine al interior de la entidad con las dependencias interesadas el uso de la información. Para tal efecto, dicha función está a cargo del grupo de Atención y Servicio al Ciudadano de la Secretaría General, quienes serán los responsables de centralizar la información que resulte de este ejercicio y difundir la misma al interior de la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente.

Cabe mencionar que es importante el apoyo de aquellos involucrados en el proceso y de los que participan directa o indirectamente con la atención al ciudadano, es decir, quienes custodian información relevante, intervienen o se benefician con la caracterización, pues también son responsables de este ejercicio, así como el apoyo de las diferentes dependencias de la entidad.



5. VARIABLES

Para identificar las variables, 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 que estas deben ser significativas, medibles y de fácil recolección.

A continuación, se presentan las variables geográficas, demográficas, intrínsecas y comportamentales que fueron priorizadas para la caracterización de ciudadano, usuarios y grupos de interés de la Entidad.

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	
Intrínseca	Uso de Canales	1	0	1	1	1	4	X	
Comportamiento	Niveles de Uso	1	0	1	1	1	4	X	

Fuente: Guía metodológica para la Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés DNP¹

5.1. Variable Geográfica

Esta variable 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. También hace referencia a las zonas de mayor influencia geográfica, donde se da mayor utilización de las plataformas de contratación pública de la ANCP-CCE para adelantar los diferentes

¹<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Ciudadanos.pdf>



procesos para adquisición de bienes y servicios, esto con el fin de 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.

5.2.Variable Demográficas

Permite establecer las características de la población y su desarrollo a través del tiempo. Dentro de esta categoría se encuentra la variable de edad que clasifica a 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.

5.3.Variable comportamiento

Para esta variable se tomará el componente de nivel de uso, relacionado a la frecuencia con la que el usuario y/o ciudadano interactúa con la entidad por los diferentes canales de atención.

5.4.Variable Intrínseca

Hace referencia a las actividades o valores comunes que tienen los usuarios, ciudadanos y grupos de valor con el uso de los canales.

6. METODOLOGÍA

Para el desarrollo del ejercicio de caracterización de usuarios se recopiló información 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 julio a diciembre 2020, y de enero a abril 2021.

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.

Matriz de atención telefónica, diligenciada diariamente por la funcionaria de atención y servicio al ciudadano.

Documento Excel 2020_Datos_Entidad (julio- diciembre) de GLPI, atención de soporte e incidentes a usuarios.

Documento Excel 2021_Datos_Entidad (enero-abril) de GLPI, atención de soporte e incidentes a usuarios.

Informes consolidados de gestión 2020 y Primer Trimestre de 2021 documentos correspondientes a mesa de servicio.

Informes segundo semestre 2020 del Observatorio – Plataformas de Compras Públicas de la Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico.

Informe primer Trimestre 2021 del Observatorio – Plataformas de Compras Públicas de la Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico.

Datos de julio a diciembre 2020 y de enero a abril 2021 Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico.

7. RESULTADOS DE LA CARACTERIZACION

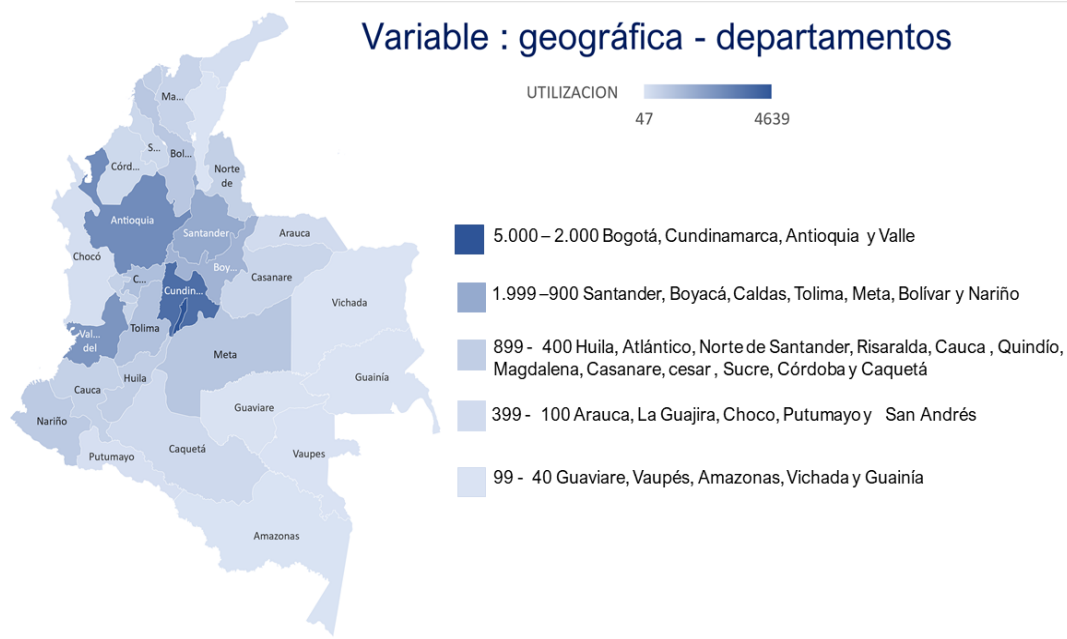
7.1. CARACTERIZACIÓN GEOGRÁFICA

7.1.1. 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 2020_Datos_Entidad (julio-diciembre) –
Matriz 2021_Datos_Entidad (enero-marzo) _SharePoint_ Atención al ciudadano 2021.*

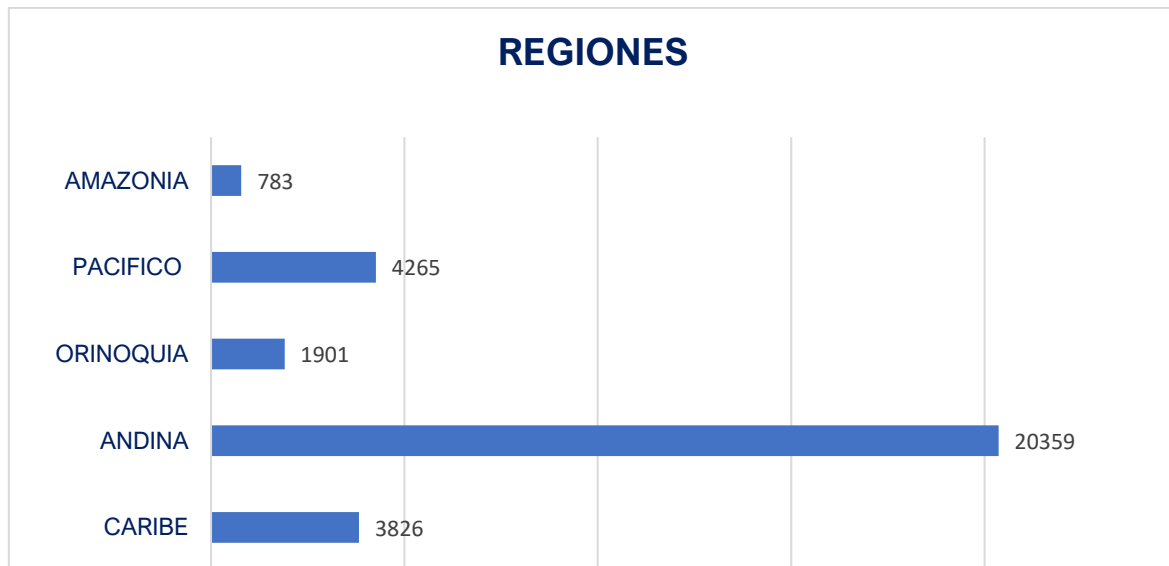
Como se puede observar en el mapa de calor para el periodo analizado, los Departamentos que concentran el mayor número de usuarios o grupos de interés que requieren o necesitan acceder a los servicios que ofrece la ANCP-CCE son: Bogotá D.C., con 4639 entradas, que equivale al 15%, seguido por Cundinamarca con el 12%, Antioquia con el 9%, Valle con 8%, Santander y Boyacá con 6% siendo los más representativos, los Departamentos de Caldas y Tolima con un 4%, Meta, Bolívar y Nariño con el 3% y los demás Departamentos en porcentajes inferiores al 3%.

Es importante mencionar que con la expedición las Circulares Externas 001, 002 de 2019, 003 de 2020 y 001 de 2021 para adoptar de manera obligatoria el uso del SECOP II, se viene presentando una mayor participación a nivel Departamental, pese a la situación de emergencia, generada por el Covid19.

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.



Ilustración 2. Cobertura Geográfica Nacional por regiones



Fuente: Matriz 2020_Datos_Entidad (julio-diciembre) - Matriz 2021_Datos_Entidad (enero-marzo)

Ahora bien, haciendo el análisis por regiones como se puede apreciar en la gráfica anterior, la región Andina conformada por los departamentos de Antioquia, Cundinamarca, Bogotá D.C., Boyacá, Huila, Norte de Santander, Caldas, Quindío, Risaralda, Santander y Tolima, son los que concentran la mayor demanda de los servicios de la Entidad con 20.359 accesos; seguida por la Región del Pacífico con los departamentos del Cauca, Nariño, Valle del Cauca y Chocó con 4265, la Región del Caribe con los Departamentos de Atlántico, Bolívar, Cesar, Magdalena, Sucre, Córdoba, Guajira, San Andrés y Providencia con 3826, Región Orinoquía con los departamentos de Arauca, Casanare, Meta, Vichada y Vaupés con 1.901 y finalmente la Región del Amazonía con los departamentos de Amazonas, Caquetá, Guaina, Guaviare, Putumayo y Vaupés con 783 entradas.

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

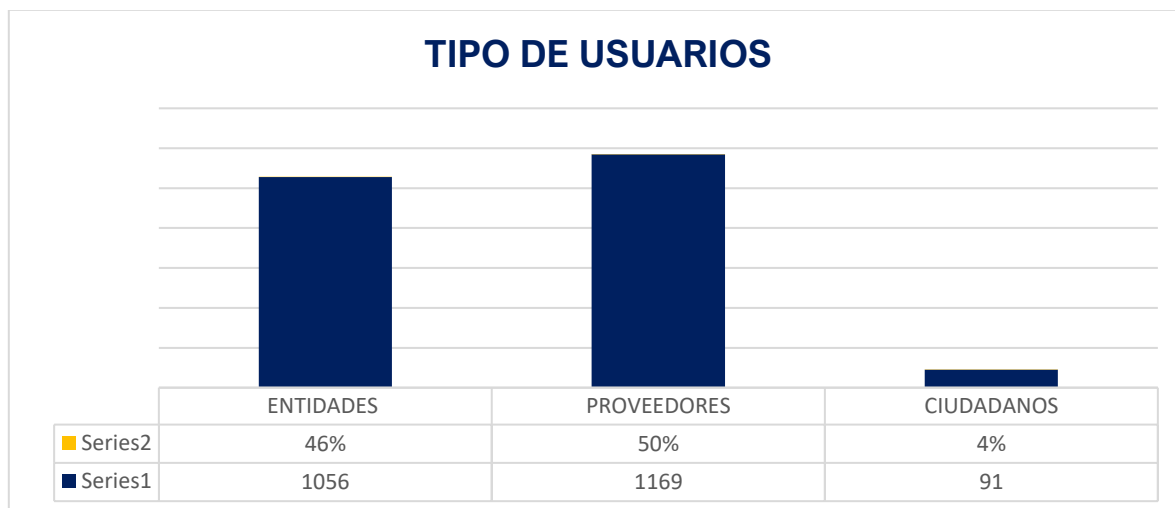




7.2. CARACTERIZACIÓN DEMOGRÁFICA

Para esta variable se tomó como insumo el formato *CCE-PQRS-FM-03 FM de Atención Telefónica*, mediante el cual se lleva registro de los ciudadanos que se comunican con la entidad a través de este canal. El periodo evaluado corresponde del 1 de julio 2020 al 30 de abril de 2021.

Ilustración 3. Tipos de usuarios



Fuente: formato CCE-PQRS -FM-03 FM Atención Telefónica_ SharePoint_ Atención al ciudadano 2021_CCE.

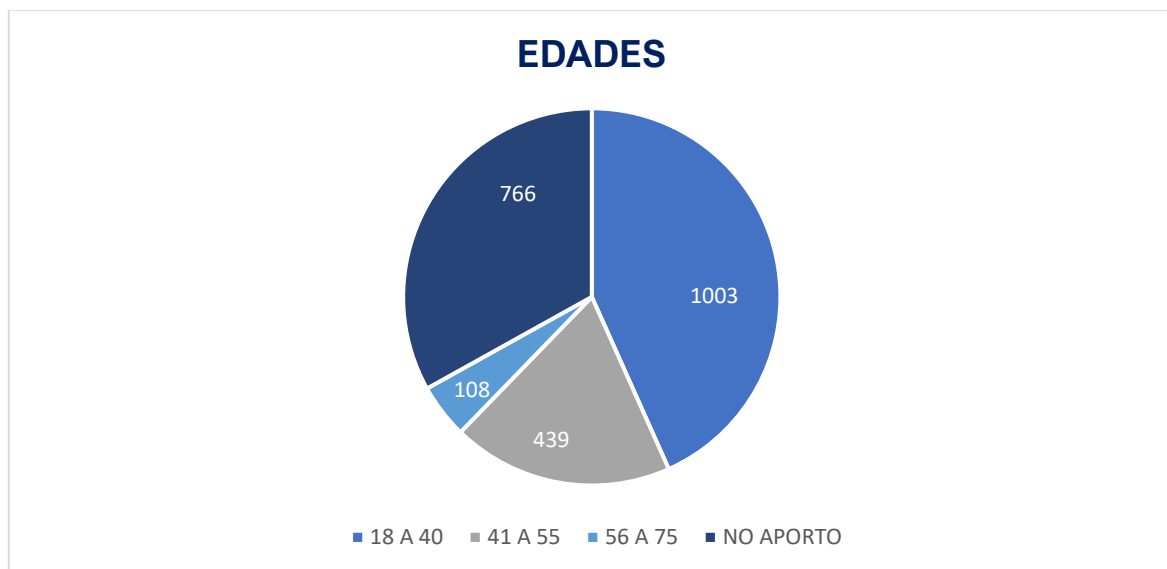
Los resultados de la gráfica demuestran que el 50 % de los usuarios que acceden a la entidad son oferentes – proveedor, seguidos por las entidades nacionales, departamentales y territoriales con el 46%, en proporciones mucho menores aparecen los ciudadanos.

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.

7.3. CARACTERIZACIÓN 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 Marco General de Protección de Datos Personales, los rangos de edades identificadas se pueden discriminar así:

Ilustración 3. Edades



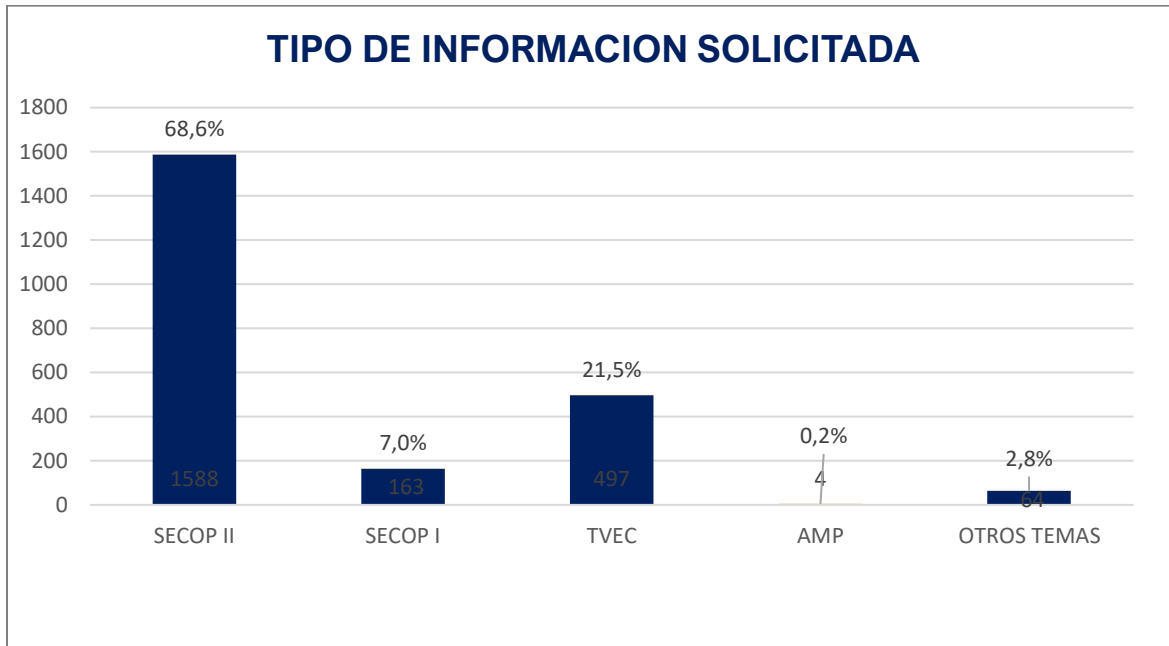
Fuente: formato CCE-PQRS -FM-03 FM Atención Telefónica_ SharePoint_ Atención al ciudadano 2021_CCE

En la anterior grafica se observa que, los usuarios de edades comprendidas entre 18 a 40 años que equivale al 43% del total de la muestra son los que más utilizan este canal de atención, seguido por los usuarios de edades comprendidas entre 41 a 55 años que representa el 19%, aquellos entre 56 y 75 años con un 4%, finalmente el 33% no aportaron su edad. 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 este canal tal y como se aprecia en la siguiente gráfica son:



Ilustración 4. Temas solicitados



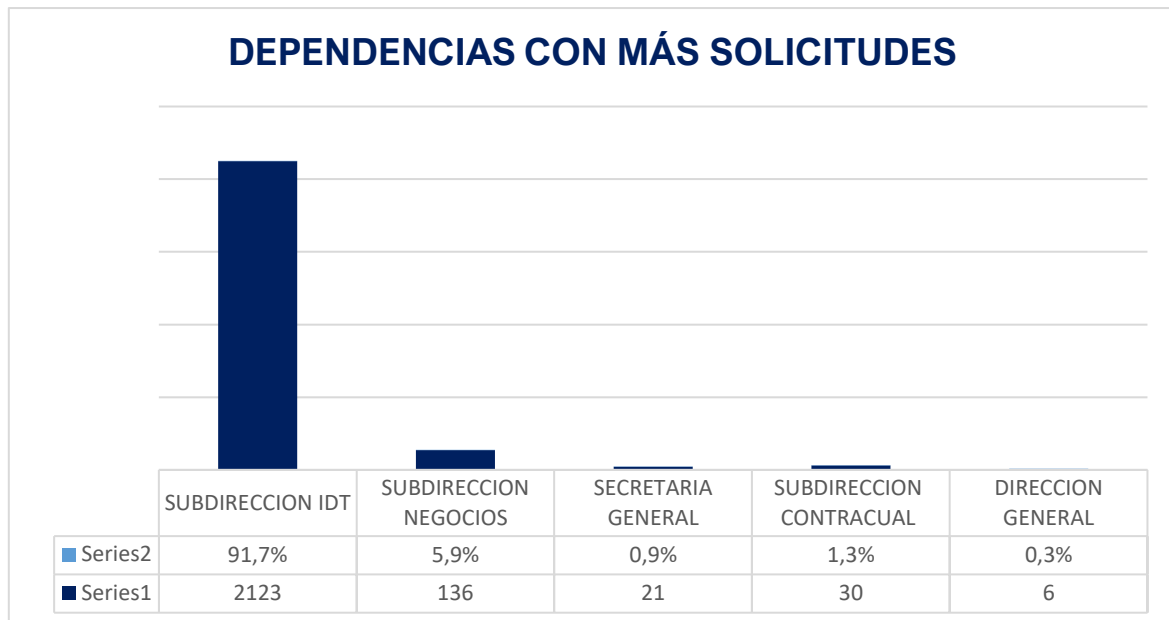
Fuente: formato CCE-PQRS -FM-03 FM Atención Telefónica_ SharePoint_ Atención al ciudadano 2021_CCE

El 68.6% de los usuarios requieren apoyo en temas relacionados con SECOP II, dada su obligatoriedad y alta cobertura a nivel nacional, seguido con un 21.5% de solicitudes de información de la Tienda Virtual del Estado Colombiano, aspectos del SECOP I con el 7.0%, que permanece aún de manera residual, Acuerdos Marco de Precios con el 0.2%, por último, otros temas como capacitaciones con el 2.8%.

En términos generales, lo que más solicitan los usuarios en SECOP I y SECOP II tiene que ver con asistencia técnica, relacionada con la gestión para el acceso a las plataformas y en TEVEC, referente al funcionamiento de esta.

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

Ilustración 5. Dependencias



Fuente: formato CCE-PQRS-FM-03 FM Atención Telefónica _ SharePoint_ Atención al ciudadano 2021_CCE.

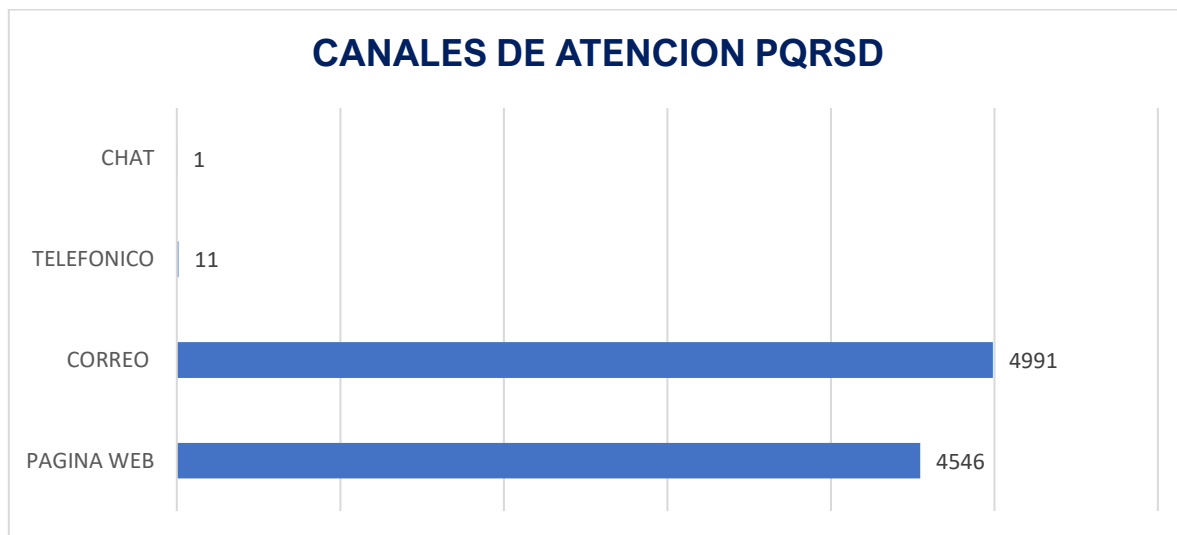
La Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico (IDT) es la dependencia con mayor cantidad de solicitudes recibidas por este canal con el 91.7%, debido a que gestiona las plataformas de SECOP I, II y TVEC, seguida por la Subdirección de Negocios con el 5.9% encargada de todo lo referente a los acuerdos marco de precios, le sigue la Subdirección de Gestión Contractual con el 1.3%, que entre otras funciones, se ocupa de absolver consultas de carácter general relacionadas con temas de contratación, la Secretaria General con el 0.9% encargada de coordinar los asuntos internos de la Entidad, la Dirección General con el 0.3% 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, 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.

7.4. CARACTERIZACIÓN INTRÍNSECA

7.4.1. Uso de Canales.

Esta variable de comportamiento permite identificar cuales canales de atención son los más utilizados por los usuarios, así como, el tipo de requerimientos, temas de mayor consulta y peticionarios que acceden al servicio. Para ello, se tomó como insumo las Matrices de PQRSD de julio a diciembre 2020 y de enero a abril de 2021, las que contienen un consolidado de información administrado por el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano para realizar seguimiento y control a los Derechos de Petición recibidos por la ANCP-CCE.

Ilustración 6. Canales de atención PQRSD



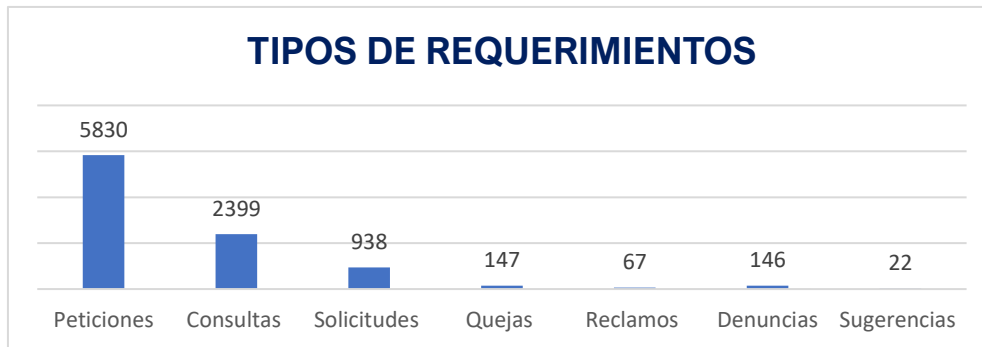
Fuente: Informe de gestión 2020, Informes trimestrales PQRSD 2020 y 2021, matrices PQRSD abril 2021_SharePoint_Atención al ciudadano 2021_CCE

Con base en la gráfica 7, los canales de mayor preferencia son: el correo electrónico con un 52%, portal web que registra un 47% y en última instancia se encuentra el canal telefónico con el 1%.

De acuerdo con los resultados anteriores, se evidencia que el canal de atención más utilizado es el correo electrónico, sin embargo, el portal web también ha sido un canal muy usado, lo anterior teniendo en cuenta la situación de emergencia ocasionada por el COVID-19 que ha generado un mayor empleo de los canales virtuales.

De acuerdo con la tipología establecida en la Ley 1755 de 2015, por medio de estos canales, se recibieron una mayor cantidad de peticiones, con el 61%, seguida por consultas con el 25%, solicitudes con el 9.8%, denuncias con el 1.5% quejas con el 1.5%, reclamos con el 0.7, por último, sugerencias con el 0.2%.

Ilustración 7. Tipos de requerimientos



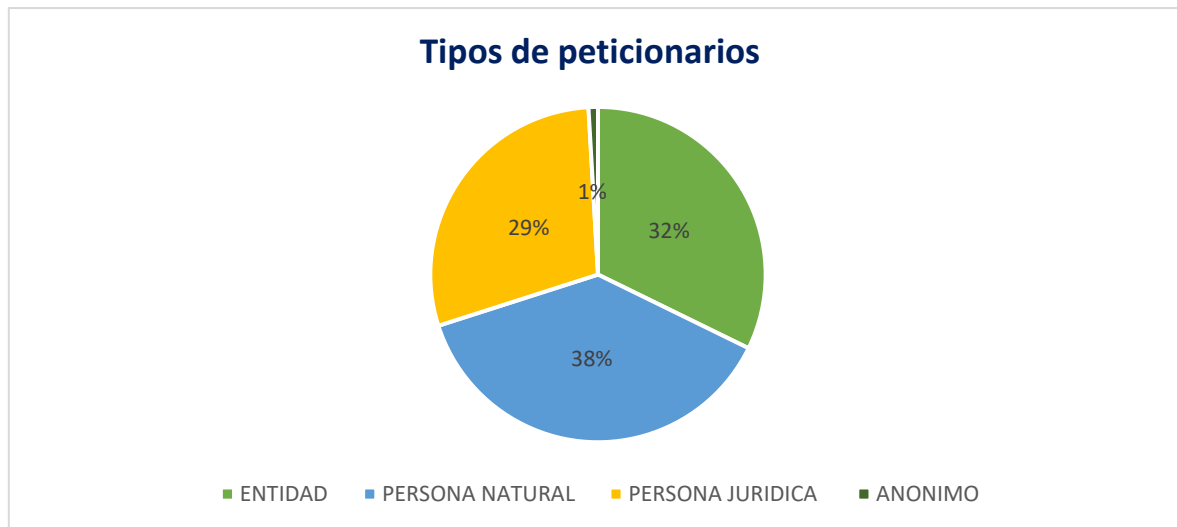
Fuente: Informe de gestión 2020, Informes trimestrales PQRSD 2020 y 2021, matrices PQRSD abril 2021_SharePoint_ Atención al ciudadano 2021_CCE.

Ahora bien, es importante tener en cuenta que, Colombia Compra Eficiente como ente rector en materia de contratación pública, no solo atiende a un determinado grupo de usuarios y el ejercicio de caracterización arrojó resultados relacionados con los actores relevantes.

En consecuencia, se encontraron tres (3) tipos de usuarios con mayor representatividad a través de los diferentes canales de atención como son: personas naturales, con el 38%, entidades públicas, con el 32%, finalmente las personas jurídicas con el 29%, también se registraron el 1% anónimos tal como se observa en la siguiente gráfica:



Ilustración 8. Tipos de peticionarios



Fuente: Informe de gestión 2020, Informes trimestrales PQRSD 2020 y 2021, matrices PQRSD abril 2021_SharePoint_Atención al ciudadano 2021_CCE

De otra parte, los temas con mayor relevancia recibidos en la entidad de julio a diciembre de 2020 y de enero a abril de 2021 fueron los siguientes:

Capacitaciones, consultas SECOP, solicitud conceptos jurídicos, consultas sobre Instrumentos de Agregación de demanda, acuerdos marco de precios, observaciones a procesos de contratación y licitaciones de otras entidades entre otros.

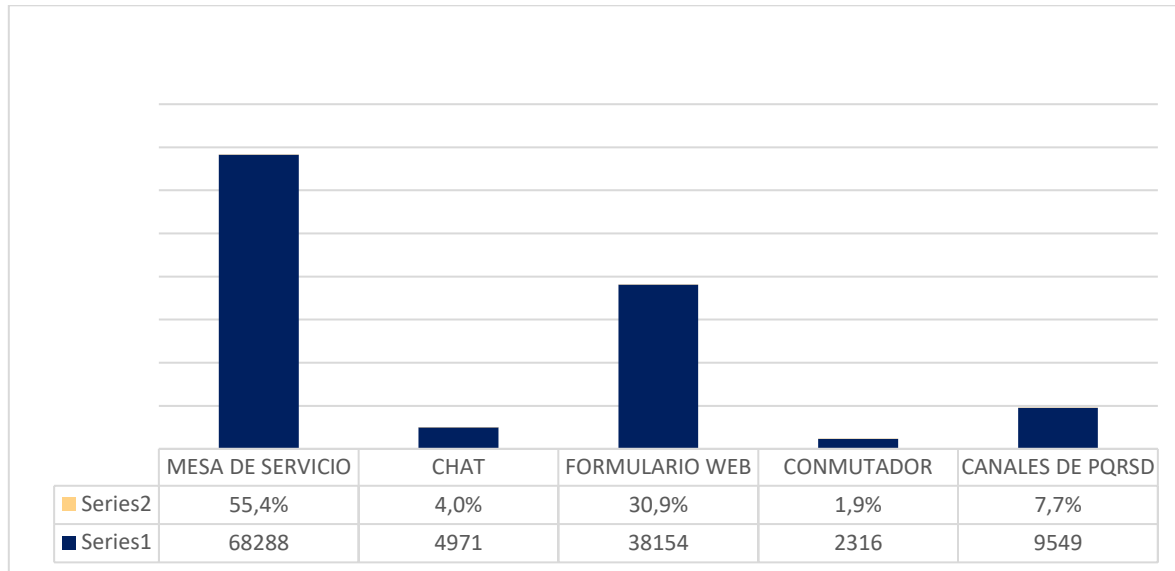
En la gráfica se pueden observar los temas más solicitados de PQRSD, en la Agencia.

7.5. CARACTERIZACIÓN POR COMPORTAMIENTO

Esta variable permite identificar los motivos o eventos que a los usuarios, ciudadano y grupos de interés los llevan a interactuar con la entidad. La gráfica relacionada permite identificar a través del uso de los canales estos motivos.



Ilustración 9. Canales de atención



Fuente: Informe consolidado de gestión mesa de servicio 2020 y 2021, _SharePoint_ Atención al ciudadano 2021_CCE

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

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 (JOTA), 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.

Conmutador: medio de comunicación directo con el que cuenta la ciudadanía, a través del cual puede formular sus requerimientos.



7.5.1. Canales 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/pqrsd> 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.
- 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,

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 llamada telefónica-mesa de servicio con el 55.4%, seguido por formulario web con un 30.9% y los demás canales en un porcentaje menor.

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 analizada para diferenciar los usuarios de la ANCP-CCE, se concluye que, el segmento caracterizado es: Ciudadanos, Proveedores, Organismos de control y Entidades Públicas.

8.1. CIUDADANOS.

Son los individuos que utilizan frecuentemente los diferentes canales de atención y las plataformas del SECOP, 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.



Colombia Compra Eficiente

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

www.colombiacompra.gov.co



- 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.

8.2. 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 de julio de 2020 a abril de 2021

- En SECOP II están identificados ciento cuarenta y cuatro mil ciento noventa y uno (144.191) proveedores.
- En TVEC existen trescientos treinta y un mil (331) proveedores.
- En el SECOP I no se encuentran registrados proveedores para el periodo reportado

8.3. 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 se encuentran registradas de esta manera:

- En SECOP II están identificadas ochocientos ochenta y cinco (885) entidades.
- En TVEC existen quinientos treinta y ocho (538) entidades.
- En SECOP I se encuentran cuatrocientos cuarenta y ocho (448) para el periodo reportado

Entidades que han publicado al menos un proceso por plataforma de julio de 2020 a abril de 2021

- En SECOP I cincuenta mil setecientos treinta y cuatro (50.734) entidades.
- En SECOP II nueve mil trescientas catorce (9.314) entidades.



- En TVEC dos mil trescientas cuarenta y seis (2.346) entidades²

8.4. ORGANISMOS DE CONTROL Y OTRAS ENTIDADES QUE SOPORTAN ESPECIAL INTERÉS EN LA MISIONALIDAD DE 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. CONCLUSION

El ejercicio de caracterización 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, además, se logró establecer los canales de atención más utilizados para que la entidad pueda mejorar continuamente, en aras de prestar un servicio eficiente acorde, con las necesidades de los ciudadanos; de igual manera, se identificaron aquellos temas más recurrentes y relevantes, lo que nos da un referente de como presentar este tipo de información, para que se facilite su acceso. Finalmente, se logró establecer posibilidades de implementación de nuevas tecnologías para la provisión de tramites, así como, los protocolos que se deben utilizar para interactuar con nuestros grupos de interés.

² Loa datos de TVEC se encuentran desactualizados por una falla en la bodega de datos



10. BIBLIOGRAFÍA

- <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Ciudadanos.pdf>
- <https://www.colombiacompra.gov.co/content/la-actividad-de-las-entidades-estatales-como-proveedores-del-sistema-de-contratacion-publica>
- https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/normativas/20160728_or_ganosdecontrol.pdf
- <https://www.colombiacompra.gov.co/proveedores/proveedor>
- https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documents/cce_guia_competencia_0.pdf
- <HTTPS://WWW.DATOS.GOV.CO/GASTOS-GUBERNAMENTALES/TIENDA-VIRTUAL-DEL-ESTADO-COLOMBIANO-CONSOLIDADO/RGXM-MMEA/DATA>
- <HTTPS://WWW.DATOS.GOV.CO/GASTOS-GUBERNAMENTALES/SECOP-INTEGRADO/RPMR-UTCD/DATA>



Colombia Compra Eficiente

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co



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 2021
Fecha de aprobación:	25 de mayo de 2021
Resumen / Objetivo de contenido:	Actualización del documento vigencia 2021, 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.
Area / Dependencia de autoría:	Secretaría General
Código de estandarización:	CCE- PQRSD-IDI-02
Categoría / Tipo de documento:	Información Documentada Interna
Aprobación por:	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Información adicional:	Acta de CIGD del 25 de mayo de 2021
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 2021



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2021

CCE-PQRSD-IDI-02

V.02 DEL 25/05/2021

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

Acción	Nombre	Cargo/ Perfil	Fecha	Firma
Elaboró	Carolina Montenegro	Contratista-Líder Atención al Ciudadano	23/04/2021	
Revisó	Claudia Ximena López Pareja	Secretaria General	3/05/2021	
Aprobó	CIGD	Acta de aprobación del comité de 25 de mayo de 2021	25/05/2021	

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.

2.

3. CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTO			Versión vigente del documento:	02	
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE AJUSTES	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
01	18/09/2020	Aprobación de actualización de Caracterización de Usuarios 2021 ANCP-CCE	Jonatan Sierra Contratista Carolina Montenegro Coordinadora Atención al Ciudadano	Claudia Ximena López Pareja Secretaria General	CIGD
02	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

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.

**Colombia Compra Eficiente**

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

www.colombiacompra.gov.co

Versión:	02	Código:	CCE-PQRSD-IDI-02	Fecha:	25 mayo de 2021	Página 23 de 23
----------	----	---------	------------------	--------	-----------------	-----------------