



Agencia Nacional
de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR 2025

AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA COLOMBIA COMPRA EFICIENTE JULIO 2025

Director General
Cristóbal Padilla Tejeda

Secretaria General
Ana María Tolosa Rico

Subdirectora de Negocios (E)
Carolina Quintero Gacharná

Subdirectora de Gestión Contractual
Carolina Quintero Gacharná

Subdirector de Información y Desarrollo Tecnológico (IDT)
Richard Ariel Bedoya De Moya

Subdirector de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico (EMAE)
Oscar Hernán Parra Erazo

Asesora Experta de Despacho
Diana Mabel Montoya Reina

Asesor Experto de Despacho
José Tarcisio Gómez Serna

Asesora de Planeación, Políticas Públicas y Asuntos Internacionales
Claudia Taboada Tapia

Asesor de Comunicaciones Estratégicas
Richard Camilo Romero Cortés

Asesora Experta de Despacho
Sindy Alexandra Quintero Hernández

Asesora de Control Interno
Edith Cárdenas Herrera

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. ALCANCE.....	5
3. OBJETIVOS	5
4. LÍDER DE LA CARACTERIZACIÓN	5
5. VARIABLES	6
6. METODOLOGÍA.....	11
7. RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN.....	12
a. CATEGORÍA GEOGRÁFICA	12
b. CATEGORÍA DEMOGRÁFICA.....	14
Variable por edad	16
c. CATEGORÍA INTRÍNSECA	18
d. CATEGORÍA RELACIONAL O DE COMPORTAMIENTO	21
e. CATEGORÍA TIPO ORGANIZACIONAL	26
8. CONCLUSIONES	30
9. BIBLIOGRAFÍA.....	33

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Cobertura Geográfica Nacional.....	13
Ilustración 2 Participación Grupos con enfoque diferencial.....	14
Ilustración 3 Distinciones del Grupo Étnico en la participación.....	15
Ilustración 4 Porcentaje de población diferencial en condición de discapacidad	16
Ilustración 5 Rango de edades.....	17
Ilustración 6 Identidad de Géneros.....	18
Ilustración 7 Canal de Gestión de PQRSD	21
Ilustración 8 Atención por áreas	23
Ilustración 9 Proveedores registrados en SECOP II a 2024	26
Ilustración 10 Proveedores registrados en TVEC a 2024.....	27
Ilustración 11 MiPymes registradas en SECOP II 2024	28
Ilustración 12 Categorías empresariales de los Grupos de Valor de la ANCP-CCE..	28
Ilustración 13 Tipo de asociaciones o sector solidario de los Grupos de Valor de la ANCP-CCE.....	29
Ilustración 14 Entidades clasificadas y registradas en SECOP I y SECOP II.....	30
Ilustración 15 Grupos de Valor e interés 2025.....	31

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variables de caracterización	11
Tabla 2 Canales de atención.....	20
Tabla 3 Temas solicitados por canales de atención	22
Tabla 4 Instrumentos de Agregación de Demanda (IAD) del 2024	25

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

1. INTRODUCCIÓN

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

La caracterización de usuarios y de grupos de valor es definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP de la siguiente manera: *"Caracterizar es un ejercicio investigativo que busca identificar y obtener información sobre las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de la ciudadanía y los grupos de valor con los que interactúa una entidad con el fin de agruparlos o segmentarlos de acuerdo con atributos o características similares."* (DAFP,2022)

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

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

Para esta caracterización de usuarios se identificó un total de **544.606** usuarios y/o participantes de los servicios y oferta institucional de la ANCP-CCE, donde se priorizan las variables demográficas, de geolocalización, de comportamiento, intrínseca, y de tipo organizacional. Es importante indicar que se presenta la actualización del documento para la vigencia 2025 con base en los datos e información recibida a la agencia en el periodo correspondiente del 01 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

2. ALCANCE

El alcance del documento “Caracterización de usuarios y grupos de interés 2025 de la ANCP-CCE” es servir como un insumo para que las áreas misionales y de apoyo de la entidad fortalezcan la oferta institucional y la formulación de políticas y programas con base en las características de nuestros grupos de valor.

3. OBJETIVOS

a. OBJETIVO GENERAL

Identificar y determinar las diferentes características de los grupos de valor de la ANCP-CCE para la vigencia 2025, con el fin aunar esfuerzos para fortalecer y mejorar las expectativas de éstos, así como los procesos internos de la entidad cumpliendo con el propósito misional. Esto se hace en concordancia con el Plan Estratégico Institucional 2023- 2026 que tiene un eje específico de investigación y desarrollo que aporta al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

b. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Establecer criterios de medición, en cada categoría y variables, que sean susceptibles de caracterización y que permitan fortalecer el análisis de las bases de datos de los usuarios recolectados por la entidad.
- Consolidar mediante un documento el conocimiento y características de los grupos de valor de la ANCP-CCE que interactuaron con la oferta institucional de la entidad en la vigencia anterior, que permita identificar sus intereses para así poder adaptar los servicios que se requieren y sean más eficientes y oportunos en 2025.

4. LÍDER DE LA CARACTERIZACIÓN

Con el propósito de lograr una correcta ejecución del ejercicio de caracterización de usuarios, todas las dependencias de la Agencia aportaron información a través de bases de datos de registros de los grupos de valor que contiene datos de la participación de estos en las actividades llevadas a cabo. La consolidación de la información, así como el análisis de esta estuvo a cargo del Grupo Interno de Trabajo Relacionamiento Estado Ciudadano perteneciente a la Secretaría General.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

5. VARIABLES

Conforme con los objetivos establecidos en el presente documento y de acuerdo con la *Guía de Caracterización de ciudadanía y grupos de valor versión 5 (2022)*¹ elaborada por el Departamento Administrativo de Función Pública, se procedió a identificar los tipos de variables o categorías utilizadas para realizar este ejercicio.

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

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

a. CATEGORÍA GEOGRÁFICA

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

- **Variable de Ubicación:** se tomó esta variable con el fin de establecer las zonas de mayor influencia geográfica y de uso de las plataformas de contratación pública de la ANCP-CCE, en las que se adelantan los diferentes procesos para adquisición de bienes y servicios, que permite identificar la población con mayor representación en cada espacio geográfico del territorio colombiano, y establecer cuáles son los departamentos que eventualmente presentan mayores requerimientos o necesidades frente a la implementación de las políticas de la Agencia.

b. CATEGORÍA DEMOGRÁFICAS

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

¹Función Pública. Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor. Noviembre del 2022.
<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Gu%C3%ADa%20de%20caracterizaci%C3%B3n%20de%20ciudadan%C3%ADa%20y%20grupos%20de%20valor%20-%20Versi%C3%B3n%205%20-%20Noviembre%20de%202022/ef449350-3d28-e9df-094c-8f2a82e74d3a?download=true>

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

- **Variable de Edad:** Se utilizó para clasificar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés por rangos de edades, lo cual permite demarcar la influencia que tiene la gestión de la ANCP-CCE en las preferencias, intereses y expectativas de estos.
- **Variable de Vulnerabilidad:** Estas variables permiten identificar individuos con características que pudiesen limitar su capacidad de acceder en igualdad de condiciones a los servicios del Estado o cuyos derechos hayan sido vulnerados. Dentro de estas variables se pueden catalogar a las madres cabeza de familia, personas determinadas con discapacidad (visual, auditiva, sordera, ceguera, discapacidad física o motora, cognitiva, mental o múltiple), personas con problemas de salud, personas en situación de desplazamiento, víctimas de la violencia, reinsertados, mujeres embarazadas, entre otros. La adecuada identificación de los ciudadanos con respecto a esta variable es fundamental para el diseño de estrategias diferenciales que garanticen un acceso universal a los trámites y servicios del Estado.

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

- **Asociatividad:** Mecanismo eficaz y eficiente, en términos de prestación de servicios, en aquellos casos en los que los municipios no cuentan con los recursos presupuestales o con la capacidad suficiente para hacerlo por sí mismos. Para suplir estas deficiencias la Ley 136 de 1994 establece que “dos o más municipios de uno o más departamentos podrán asociarse para organizar conjuntamente, la prestación de servicios públicos, la ejecución de obras o el cumplimiento de funciones administrativas, procurando eficiencia y eficacia en los mismos, así como en el desarrollo integral de sus territorios y colaborar mutuamente en la ejecución de obras públicas”.
- **Comunidades Negras:** Conjunto de familias de ascendencia Afrocolombiana que poseen una cultura propia, comparten una historia y tienen sus propias tradiciones y costumbres en una relación campo – poblado, quienes revelan y conservan conciencia de identidad que las distinguen de otros grupos étnicos. (DNP, 2016)
- **Comunidad LGBTIQ+**

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

- a. Lesbiana: Las personas lesbianas se identifican como mujeres y sienten atracción sexual por otras mujeres.
- b. Gay: Son personas que se identifican como hombres que sienten atracción sexual por otros hombres.
- c. Bisexual: Las personas se identifican como bisexuales si sienten atracción sexual tanto por los hombres como por las mujeres.
- d. Travesti: Un travesti se expresa y viste de acuerdo con el género opuesto. Hay diferentes tipos de travestismo, como es el caso del drag, que exagera los atributos de algún cambio de género.
- e. Transexual: Su identidad no tiene que ver con el rol e identidad de género que les fue asignado al nacer. Los transexuales asumen la identidad opuesta a las que se les asignó y pasan por una transformación que implica un cambio de sexo.
- f. Transgénero: Este término hace referencia a las personas cuyas identidades de género son diferentes del género que se les asignó al nacer. A diferencia de los transexuales, un transgénero no necesariamente tiene la finalidad de hacer un cambio de sexo.
- g. Intersexual: Las personas con esta identidad cuentan con características tanto genéticas como fisiológicas del sexo masculino y femenino.
- h. Queer: La persona "queer" es aquella que piensa las relaciones, las preferencias sexuales y las expresiones de un género fuera de la heteronormatividad. Es decir, no se rige por las imposiciones de género que parten del supuesto de que los seres humanos están limitados a la identidad de varón y mujer.
- i. Símbolo '+': Con este símbolo se busca incluir, también, a aquellos que no se identifiquen con las categorías, pero que forman parte de las siglas LGBTIQ.²
- k. **Persona con discapacidad:** "La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás". Convención de la ONU, 2006.³
- **Grupo Étnico:** Un grupo étnico se identifica por un conjunto de características como: costumbres, lengua, territorio, instituciones políticas y jurídicas, tradiciones e historia, creencias religiosas, el sentido de su cohesión comunitaria y colectiva, elementos resultantes de una historia y orígenes comunes. (DNP, 2016)
- **Población afrocolombiana:** Personas con raíces y ascendencia histórica,

² Origen de la sigla LGBTIQ+. <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tcccconvs.pdf>

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

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

étnica y cultural africana nacidas en Colombia; constituye así parte de su diversidad racial, lingüística y folclórica y hace presencia en todo el territorio nacional. (DNP, 2016)

- **Población Palenquera:** Personas descendientes de los esclavizados que desde el siglo XV, mediante actos de resistencia y de libertad, se refugiaron en territorios de la costa norte y del Pacífico colombiano. (DNP, 2016)
- **Pueblos indígenas:** Considerados indígenas por el hecho de descender de poblaciones que habitaban en el país o en una región geográfica a la que pertenecía el país en la época de la conquista o la colonización o del establecimiento de las actuales fronteras estatales y que, cualquiera que sea su situación jurídica, conservan sus propias instituciones sociales, económicas, culturales y políticas, o parte de ellas. (DNP, 2016)
- **Pueblo Rrom:** Las personas pertenecientes a este pueblo llegaron en distintas épocas a Colombia y que cuentan con particularidades culturales asociada a una tradición nómada, con un complejo sistema de valores y una particular concepción y relación con el territorio desde la idea de libertad e itinerancia. (DNP, 2016)
- **Raizales:** Personas originarias (nativas ancestrales) del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, con características socioculturales y lingüísticas diferenciadas con un fuerte mestizaje e identidad anglo-afrocaribeña. (DNP, 2016)
- **Sector de la economía solidaria:** Sistema socioeconómico, cultural y ambiental conformado por el conjunto de fuerzas sociales organizadas en formas asociativas identificadas por prácticas autogestionarias solidarias, democráticas y humanistas, sin ánimo de lucro para el desarrollo integral del ser humano como sujeto, actor y fin de la economía.⁴
- **Variable de Sexo:** Esta variable es importante dado que suele tener relación con las variables intrínsecas y de comportamiento (las cuales son explicadas más adelante), especialmente por la influencia en los roles que se ejercen por cada uno o por las connotaciones culturales sobre cada sexo.

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

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

c. 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.

d. CATEGORÍA COMPORTAMIENTO

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

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

e. CATEGORÍA TIPO ORGANIZACIONAL

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

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

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

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

consideradas las siguientes:

Variables relevantes: Aquellas que están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio.

Variables medibles: Variables que puedan observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés.

Variables asociativas: Deben permitir realizar segmentaciones. Estas variables deben asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia.

Variables consistentes: Variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo.

Tabla 1 Variables de caracterización

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

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

6. METODOLOGÍA

Para el desarrollo del ejercicio de caracterización de usuarios se recopilaron, trataron y analizaron diferentes bases de datos y documentos que se relacionan a continuación del periodo de enero a diciembre de 2024:

- Informes trimestrales de gestión de PQRSD de la ANCP-CCE del 2024 que contienen la información tanto de las dependencias encargadas de

⁵Función Pública. Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor. Noviembre del 2022.
<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Gu%C3%ADa%20de%20caracterizaci%C3%B3n%20de%20ciudadan%C3%ADa%20y%20grupos%20de%20valor%20-%20Versi%C3%B3n%205%20-%20Noviembre%20de%202022/ef449350-3d28-e9df-094c-8f2a82e74d3a?download=true>

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

dar respuesta, como los datos de aquellos que presentan los requerimientos.

- Matrices con los datos de las personas que fueron atendidas mediante los canales de atención al ciudadano (telefónico, presencial y virtual).
- Informes consolidados de 2024 de los documentos correspondientes a mesa de servicio.
- Data de registro de PQRSD de la plataforma POXTA 2024.
- Data sabana GLPI 2024_mesa de servicio.
- Registros de los usuarios de capacitaciones de la oferta institucional de la ANCP-CCE
- Data 2024- Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico- EMAE (Registro de usuarios: SECOP I, SECOP II y TVEC)
- Matrices de registro de participación ciudadana y Rendiciones de Cuentas

Es importante mencionar que los datos obtenidos en cada categoría pueden diferir de otra, en el sentido que no todas las bases de datos o fuentes de información suministraban lo que se requiere por categoría.

7. RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN

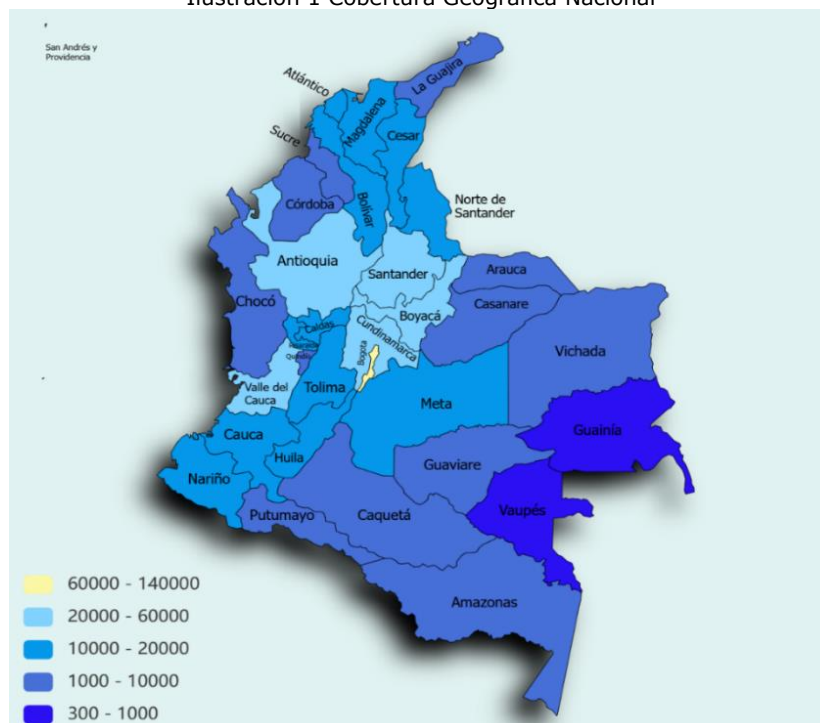
a. CATEGORÍA GEOGRÁFICA

Variable de ubicación:

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

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

Ilustración 1 Cobertura Geográfica Nacional



Fuente: Matriz_2024_Datos_Mesa_servicio.

Matrices_Oficina_Atención_Ciudadano2024. Matrices_registro_oferta_institucional_2024. Data_POXTA_2024. Data_EMAE_2024. Data_SECOP2. Data_TVEC. Data_Rendición_Cuentas2024

Para el periodo analizado, se identificó y consolidó para esta variable un registro total de **544.546** de usuarios o grupos de interés que accedieron a los servicios a través de las plataformas de compra pública, los canales de atención, la oferta institucional y los espacios de participación ciudadana que ofrece la ANCP-CCE donde los departamentos que concentran el mayor número son: Bogotá D.C., **134.344** solicitudes, que equivale al **24.7%**; Antioquia con **53.572** solicitudes correspondiente al **9.8%**; Cundinamarca con **38.407** solicitudes, equivalente al **7.1%**; el Valle del Cauca con **37.321** solicitudes equivalente al **6.9%**; Boyacá con **23.765** solicitudes que equivalen al **4.4%**; Santander con **25.577** solicitudes correspondiente al **4.7%**; y Bolívar con **19.690** solicitudes equivalente al **3.6%**. Los departamentos de Tolima, Atlántico, Nariño, Meta, Huila, Cauca y Norte de Santander tienen cifras de participación de entre el **2%** y el **3%**, y los demás departamentos en porcentajes inferiores al **2%**. Se puede concluir que los 32 departamentos, incluyendo el Distrito Capital y San Andrés, Providencia y Santa Catalina se encuentran utilizando las plataformas de Contratación Pública.

Como conclusión de la variable geográfica se pudo establecer que la Agencia

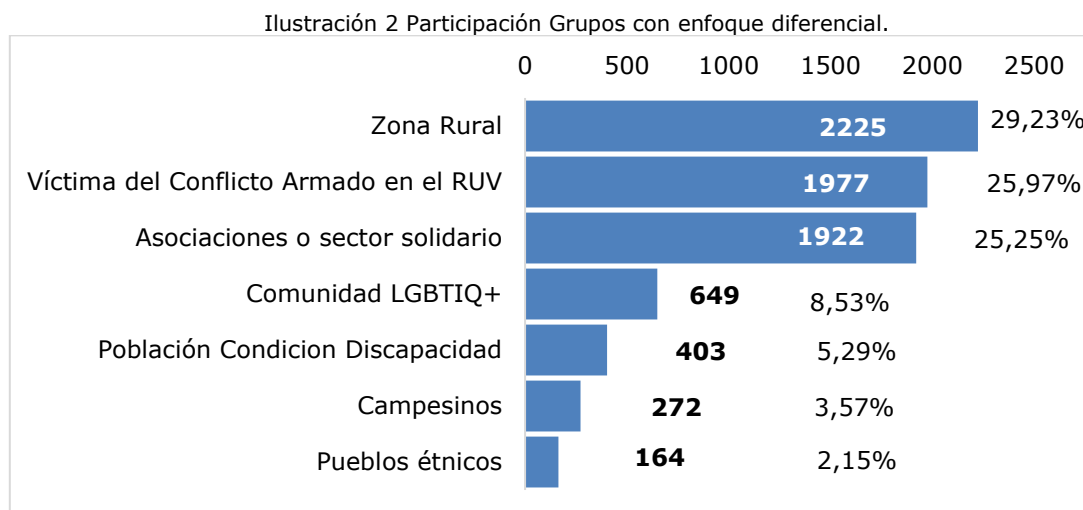
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

Nacional de Contratación Pública –Colombia Compra Eficiente–, tiene una amplia cobertura en los departamentos con más personas en el país y es claro que ha podido llegar a todo el territorio nacional. Es de resaltar que en Bogotá D.C. se presenta la mayor participación en la oferta institucional, seguida por los departamentos de Antioquia, Cundinamarca, Valle del Cauca y Boyacá. Con respecto a la caracterización de la vigencia anterior, donde se proyecta datos del 2023 se identificó un registro total de **379.437**, esto muestra un crecimiento del **43%** de nuevos usuarios identificados para la caracterización de 2025, también se ve un porcentaje de aumento de todos los territorios diferentes a Bogotá.

b. CATEGORÍA DEMOGRÁFICA

Variable de vulnerabilidad

De acuerdo con el análisis realizado en los registros reportados en el formato de atención prioritaria, así como a las bases de datos reportado por las dependencias de la entidad, se observa que se identificaron en su totalidad **7.612** personas pertenecientes a alguna población con enfoque diferencial, como se observa en la ilustración 2:



Fuente: Matrices_Oficina_Atención_ciudadano 2024. Matrices_registro_oferta_institucional_2024. Data_Registro_ParticipaciónCiudadana_RendicióndeCuentas_2024. Data_POXTA_2024.

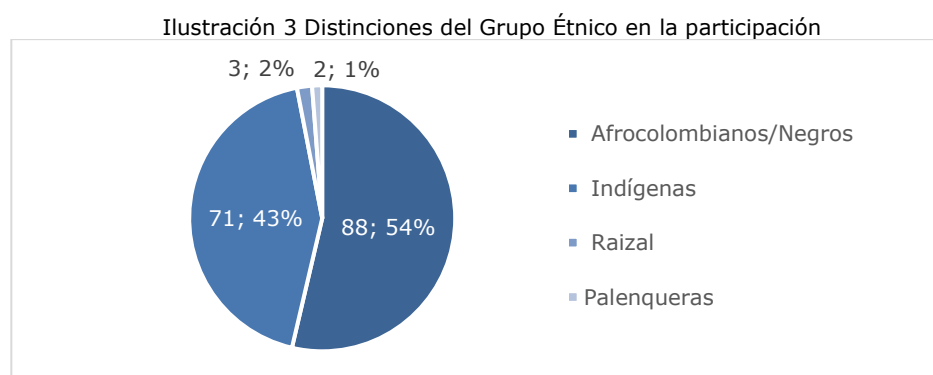
Lo anterior quiere decir que las personas que brindaron información de su lugar de residencia se encuentra ubicado en una zona rural, tuvieron **2.225** registros, equivalente a una participación del **29.23%**; **1977** de personas registradas como víctimas del conflicto armado (RUV) equivalente al **25.97%**; **1.922** son personas

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

asociaciones y/o sectores solidarios con un **25.25%** de participación; y con una participación por debajo del **8%** están las personas con registros asociados a la comunidad LGBTIQ+, población en condición de discapacidad, campesinos y pueblos étnicos.

Para los siguientes resultados, es importante tener en cuenta los conceptos relacionados en la descripción de la variable vulnerabilidad en el apartado 5.2 (página 5) de este documento.

Es de aclarar que en la subcategoría de personas que se identifican en el grupo de población diferencial son: afrocolombianos y/o negros; palenqueros; pueblos indígenas; raizales y Rrom o gitano. Para el grupo de persona con discapacidad se desglosan con limitaciones como: física, auditiva, visual, cognitiva, psicosocial y múltiple. A continuación, en la ilustración 3 se puede identificar el comportamiento de las distintas subcategorías de grupos étnicos.



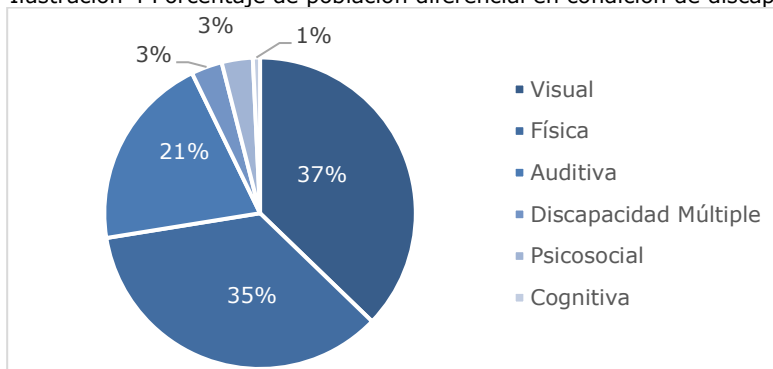
Fuente: *Matrices_Oficina_Atención_ciudadano 2024. Matrices_registro_oferta_institucional_2024. DataRegistro_ParticipaciónCiudadana_RendicióndeCuentas_2024*

Teniendo en cuenta que el grupo étnico contó con un total de participación de 164 personas, se puede afirmar que las personas pertenecientes a las comunidades afrocolombiano/mulata/negra tuvo mayor participación con un total de 88 registros correspondientes a un 54%. En segundo lugar, se encuentran las personas integrantes de los pueblos indígenas con un total de 71 personas que reflejan el 43% de la subcategoría y, por último, está el registro a los pueblos raizal y palenqueras que sumados representan el 3% de participación que corresponde a 5 personas.

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

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

Ilustración 4 Porcentaje de población diferencial en condición de discapacidad



Fuente: Matrices_Oficina_Atención_Ciudadano 2024. Matrices_registro_oferta_institucional_2024.
Data_Registro_Participación Ciudadana_Rendición de Cuentas_2024.

Con base en la ilustración 4 del total de personas con discapacidad el mayor registro fue el de discapacidad visual al contar con un total de **150** personas que corresponde al **37.2%**. Seguido de discapacidad física con un total de **142** personas que equivale al **35.2%**. En tercera posición; con discapacidad auditiva con 82 personas registradas correspondiente al **20.3%** y el **7.3%** comprende la población con condiciones de discapacidad múltiple, psicosocial y cognitiva con una participación total de 29 personas.

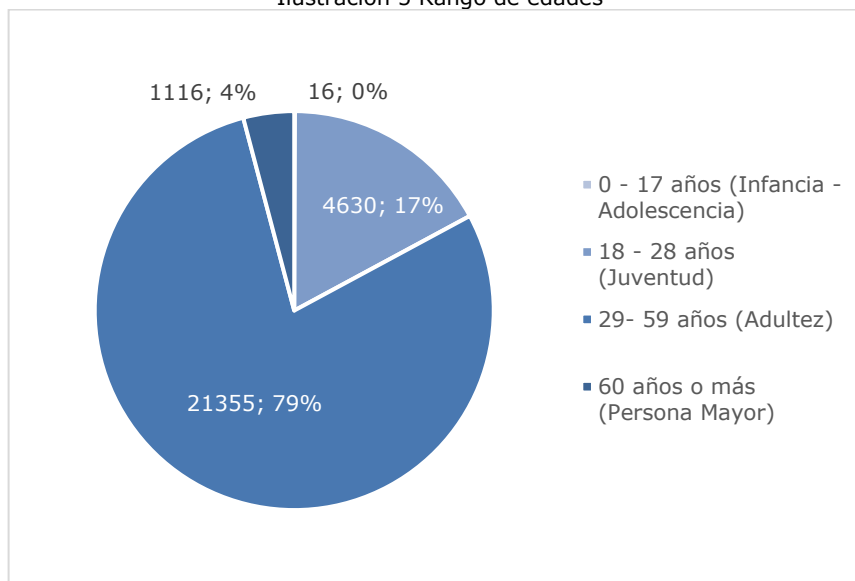
Variable por edad

Con el fin de identificar el porcentaje de edad de los ciudadanos que acceden a los servicios de la Agencia, y dando cumplimiento al artículo 15 de la Constitución Política y la Ley 1581 de 2012,⁶ reglamentada parcialmente por los Decretos Nacionales 1377 de 2013 y Decreto 1081 de 2015. El marco General de Protección de Datos Personales, los rangos de edades y géneros identificadas se pueden discriminar así:

⁶ [Ley 1581 de 2012 - Gestor Normativo - Función Pública](#)

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

Ilustración 5 Rango de edades



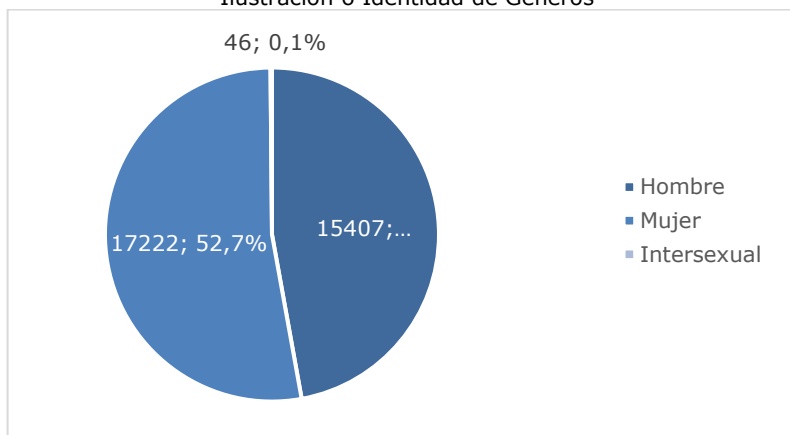
Fuente: Matrices_Oficina_Atención_Ciudadano 2024. Matrices_registro_oferta_institucional_2024.
Data_Registro_ParticipaciónCiudadana_RendicióndeCuentas_2024.

Los usuarios de edades comprendidas entre los 29 a los 59 años (adultez) equivale al **79%** del total de la muestra. Posterior siguen los usuarios de edades comprendidas entre los 18 a los 28 años (juventud) que representa el **17%** y finalmente el **4,1%**, comprende personas mayores de 60 años (tercera edad), y los usuarios menores de 18 años con un **0,1%** (adolescentes). Estas cifras son importantes ya que permite definir la estrategia de la oferta institucional a las personas que por el rango de edad poseen características diferentes, como lo roles y expectativas marcadas por el aspecto generacional. Ahora bien, a continuación, se evidenciará el desglose de las solicitudes de información solicitados por los usuarios, quienes utilizan los diferentes canales de atención al ciudadano y servicios de la Agencia, esta identificación se manejó por identidad sexual:

Variable por genero

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

Ilustración 6 Identidad de Géneros



Fuente: Matrices_Oficina_Atención_Ciudadano 2024. Matrices_registro_oferta_institucional_2024. Data_Registro_ParticipaciónCiudadana_RendicióndeCuentas_2024. Data_POXTA_2024.

Se observa que el total de las personas que se acercaron a los canales de servicio al ciudadano a la oferta de institucional y de capacitaciones, son de un **52.7%** del género femenino, el **47,2%** de hombres y un **0,1%** que se identifica con el género intersexual.

Como conclusión de la variable de genero se puede inferir que con respecto a la caracterización del 2024 hubo un registro de **5.390** personas pertenecientes a alguna categoría del enfoque diferencial, lo que representa un aumento del **41%**. Con respecto a las bases de datos donde se obtuvo la información, solo en el marco de la ruta de la democratización, en los canales de atención y en registros de espacios de rendición de cuentas hubo registros, por lo que se debe seguir avanzando para los registros PQRSD y en las plataformas de compra pública, para obtener más información de esta variable.

c. CATEGORÍA INTRÍNSECA

Variable de uso de canales

Esta variable permite identificar qué canales y/ o servicios de atención son los más utilizados por los usuarios. Se tomó como insumo el consolidado de Outsourcing de la Mesa de Servicio, el formato de registro de atención telefónica, presencial y virtual (correo electrónico y Agenda Tu Cita), y las matrices de PQRSD correspondiente a la vigencia 2024.

Para dar una mayor claridad sobre cada uno de los canales de atención,

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

a continuación, se encontrará una breve explicación sobre los mismos.

Canales de soporte técnico (Mesa de Servicio):

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

Canales del grupo de atención al ciudadano:

- Conmutador/Línea de Atención al Ciudadano: Es el medio de comunicación directo con el que cuenta la ciudadanía, a través del cual puede manifestar las diferentes solicitudes y novedades que presente a nivel personal o empresarial.
- Canal Presencial: Oficina de atención al ciudadano que es el punto de atención directa y personalizada dispuesto para la recepción de las PQRSD presentadas por la ciudadanía.
- Agenda tu cita: En cumplimiento de la Resolución 1519 de 2020, Artículo 2.4.3.2, la entidad pone a disposición de la ciudadanía el agendamiento de una cita para atención presencial [Agenda tu cita presencial | Colombia Compra Eficiente | Agencia Nacional de Contratación Pública](#)
- Redes Sociales: De acuerdo con las indicaciones de la dirección de la entidad, se deben atender a los usuarios de redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn) y brindarles respuesta a su inquietudes y comentarios. Por tal razón, los grupos internos de Comunicaciones Estratégicas y

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

Relacionamiento Estado-Ciudadano construyeron la matriz (CODIGO CCE-REC- FM-14) para consolidar la información de los grupos de valor e identificar los temas más consultados.

NOTA: Las solicitudes que ingresan por medio de las redes sociales son trasladadas a otros canales o áreas de la Agencia teniendo en cuenta la solicitud de cada usuario es de aclarar que no se tiene en cuenta la información de los usuarios atendidos porque generaría duplicidad en la consolidación de datos.

Canales de PQRS

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

Tabla 2 Canales de atención

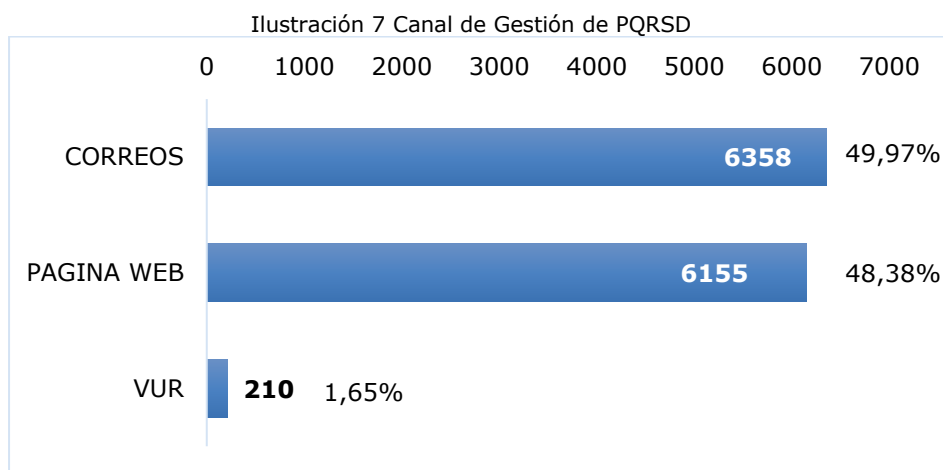
CANAL	Medio o Línea	Cantidad	Totales	%
Mesa de Servicio (Sub. IDT)	Línea Telefónico	165.328	233.180	94,2%
	Chat-Medio Virtual	7.350		
	Formulario Soporte	60.502		
Atención al Ciudadano (Grupo REC)	Línea Telefónica	731	1.760	0,7%
	Atención Presencial	618		
	Atención Virtual (Agenda tu cita-correo electrónico)	411		
Canal de PQRS (Grupo REC)	Correo electrónico	6.358	12.723	5,1%
	Página web	6.155		
	VUR (Radicación física)	210		
TOTALES		247.663	247.663	100%

Fuente: Matriz 2024_Datos_mesa de servicio. SharePoint_Matrices Seguimiento Oficina Atención al Ciudadano 2024. Data POXTA 2024.

De la tabla 2 se puede observar que de acuerdo con los datos reportados en el periodo analizado, el canal de atención que más utilizan los usuarios, ciudadanos y grupos de interés son por necesidad de consulta y soporte técnico, para el uso de las plataformas de compra publica que administra la Agencia, estas corresponde

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

a la mesa de servicio con un **94,2%**, seguido por el canal de gestión de PQRSD liderado por el Grupo de Relacionamento Estado Ciudadano con una participación del **5.1%**, el cual se puede evidenciar mediante los diferentes medios de recepción en la siguiente ilustración:



Fuente: Informes_PQRS_2024.

Con respecto al canal de atención y gestión de PQRSD para el año analizado 2024, se registró **12.723** peticiones, liderado por el Grupo REC de la Secretaría General, su participación de uso por la ciudadanía o medio de recepción son: correo electrónico con el **49,97%**, página web con el **48.38%**, y Ventanilla Única de Radicación (VUR) con **1.65%**. Los anteriores datos evidencian una alta frecuencia en el uso de los medios digitales que ofrece la Agencia a través de su página web a sus usuarios y grupos de valor.

d. CATEGORÍA RELACIONAL O DE COMPORTAMIENTO

Variable eventos

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

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

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

Tabla 3 Temas solicitados por canales de atención

TIPO DE INFORMACIÓN SOLICITADA	Atención Ciudadano	Mesa de Servicio	TOTAL	%
Solicitud de recuperación de usuario, contraseña y correo electrónico en SECOP II	525	72977	73.502	31,32%
Asesoría de otros procedimientos del SECOP II	222	58524	58.746	25,03%
Tienda Virtual del Estado Colombiano-TVEC	168	34369	34.537	14,72%
Registro de usuario en el SECOP II	233	26450	26.683	11,37%
Indisponibilidad en el SECOP II	1	23578	23.579	10,05%
Política de Compra y Contratación Pública	3	5971	5.974	2,55%
SECOP I	7	4251	4.258	1,81%
Actualización de datos de contacto en el SECOP II	79	1982	2.061	0,88%
Cuenta de cobro/factura en el SECOP II	9	1574	1.583	0,67%
Documentos, manuales y guías que emiten lineamientos de ANCP-CCE	1	927	928	0,40%
SIGEC		714	714	0,30%
Capacitaciones	25	462	487	0,21%
Radicación de PQRS en la VUR	16	423	439	0,19%
Documentos tipo	3	417	420	0,18%
Validación de planilla en el SECOP II	167	156	323	0,14%
Creación y/o seguimiento de CASO GLPI	204		204	0,09%
Acuerdos marco de precios	12	99	111	0,05%
Duplicidad de usuarios en el SECOP II	76	26	102	0,04%
Herramientas de transparencia	9	1	10	0,00%
TOTALES	1760	232.901	234.661	100%

Fuente: Matriz_2024_Datos_Mesa_servicio. Matrices_Oficina_Atención_Ciudadano 2024.

Con base en la tabla anterior se concluye que el **79,51%** de los usuarios, correspondiente a **186.579** solicitudes, estos requirieron apoyo en temas relacionados con SECOP II, seguido con un **14.7%** de solicitudes de uso de la Tienda Virtual del Estado Colombiano-TVEC y sus Acuerdos Marco de Precios-AMP. Por último, los temas de información general de la entidad como: consulta de la Política de Compra y Contratación Pública y otros documentos, manuales y guías que emiten lineamientos de ANCP-CCE, asesoría del uso del SECOP I, solicitud de información de las herramientas de transparencia, información del proceso de

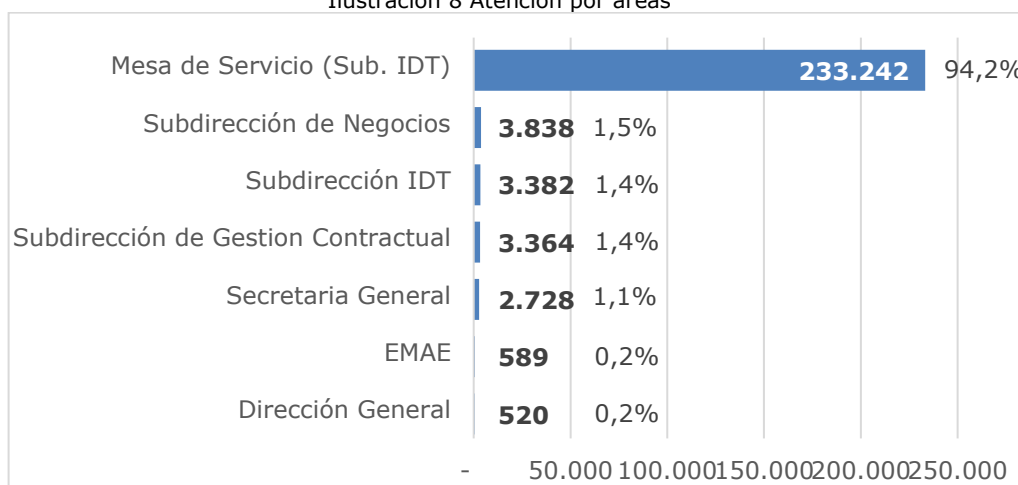
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

gestión de una PQRSD y los casos de gestión GLPI (mesa de servicio) tienen una frecuencia por debajo del 3%.

En términos generales, lo que más solicitan los usuarios en SECOP II es la asistencia técnica relacionada con la gestión para el acceso a la plataforma y en la TVEC información acerca de sus Acuerdos de Marco de Precios Vigentes.

Finalmente, para ver un panorama de la gestión interna y de acuerdo con la gráfica anexa, las dependencias de la Agencia que recibe y tramita más solicitudes (casos de la mesa de servicio, PQRSD y atención al público), son:

Ilustración 8 Atención por áreas



Fuente: Matriz_2024_Datos_Mesa_servicio. Matrices_Oficina_Atención_Ciudadano 2024.
Data_POXTA_2024.

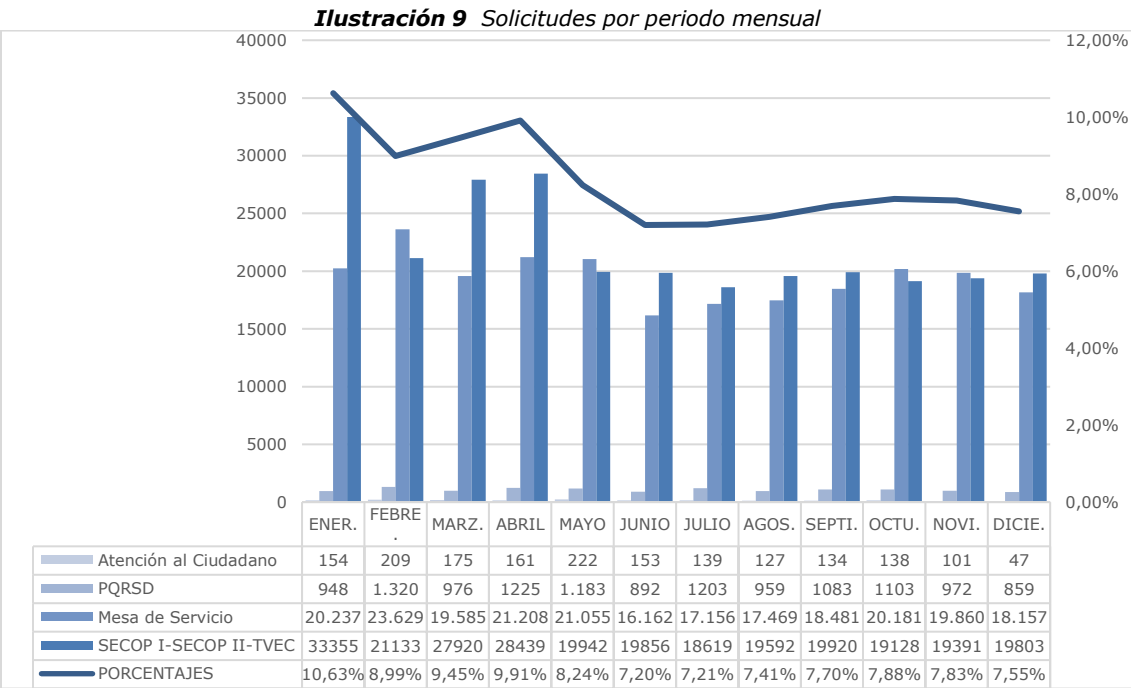
La Mesa de Servicio, como proveedor outsourcing de la Agencia y que su contrato es supervisado por la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico (IDT), es la dependencia con mayor cantidad de solicitudes recibidas a través de los canales de la entidad, teniendo en cuenta que se suman las solicitudes trasladadas internamente entre dependencias, con el **94.2%** ya que a través de esta se atienden las solicitudes y asesorías relacionadas con las plataformas de compra pública de la Agencia que son SECOP I, SECOP II y TVEC.

La segunda dependencia con mayor cantidad de solicitudes es la Subdirección de Negocios con el **1.5%** que es el área que se ocupa de todo lo referente a los acuerdos marco de precios-AMP y sus instrumentos de agregación de demanda-IAD. Seguidos con una participación parcialmente igual del **1.4%**

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

están la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico-IDT quien desarrolla y administra el Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP) y la Subdirección de Gestión Contractual que se encarga de definir lineamientos conceptuales, metodológicos y normativos para consolidar un adecuado sistema de compras y contratación pública, entre otras funciones. Por ultimo tenemos la Secretaría General con el **1,1%**, donde se encuentra el grupo interno de trabajo de Relacionamiento Estado Ciudadano que lidera la gestión de PQRSD de la entidad y le siguen con la misma participación del **0.2%** la Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico (EMAE); que desarrolla el análisis sobre los mercados del sistema de compras y contratación pública e implementa instrumentos que facilitan su uso y apropiación y la Dirección General 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.

Ahora se relaciona el comportamiento de las solicitudes de los usuarios por cada mes del año analizado, en lo que respecta a las plataformas SECOP I, II y TVEC se relacionan los registros nuevos:



Fuente: Matriz 2024_Datos_mesa de servicio. SharePoint_Matrices de Seguimiento_Oficina Atención al ciudadano 2024. Informes_PQRS_2024. Data_Sub. EMAE_2024.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

De acuerdo con el análisis de la gráfica se puede identificar que, en los meses de enero, febrero, marzo y abril del año 2024 analizado, se presentó una alta demanda de los servicios de la ANCP- CCE con cifras totales de **54.694** solicitudes (**10.63%**), **46.291** solicitudes (**8,99%**), **48.656** solicitudes (**9.45%**) y **51.033** solicitudes (**9.91%**) respectivamente, siendo enero el mes con la cifra más alta del año, equivalente al **10.63%**. Siguiendo están los meses de mayo, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre con cifras promedio de atención mensual de **39.984** solicitudes equivalente a un porcentaje promedio de **8%**. Por último, están los meses de junio y julio con 37.063 y 37.117 solicitudes respectivamente que sumados corresponde al 14,41%, siendo la demanda más baja del año 2024.

Es importante mencionar que en el primer semestre del 2024 se generó una mayor participación de la ciudadanía con **280.139** solicitudes que corresponden al **54.42%** comparado con el segundo semestre en el que se presentaron **234.622** solicitudes (**45.58%**).

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

Tabla 4 Instrumentos de Agregación de Demanda (IAD) del 2024

Mecanismo de Agregación de Demanda	Fecha de Inicio de Operación	Proveedores Registrados
IAD Software por Catálogo II	feb-24	57
Catálogo de Materiales de Construcción y Ferretería derivado del IAD MIPYMES	ene-24	48
Conectividad IV	nov-24	18
Catálogo de Café Social derivado del IAD MIPYMES	ago-24	16
Dotaciones Escolares III	jun-24	16
Catálogo de Panela, Aromáticas e infusiones derivado del IAD MIPYMES	sep-24	5
Grandes Almacenes	sep-24	3
Combustible de Aviación II	feb-24	2
TOTAL		165

Fuente: Data_Sub. EMAE_2024. Acuerdos Marco de Precios 2024_Sub. de Negocios.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

La anterior tabla expone el total de proveedores que se registraron en cada uno de los acuerdos marco de precios-AMP, y la fecha de inicio de operación de cada AMP. Esta información se encuentra publicada en la herramienta de Datos abiertos⁷ que tiene disponible para sus grupos de valor la Agencia en la página web.

e. CATEGORÍA TIPO ORGANIZACIONAL

i. Usuarios, ciudadanos y grupos de interés identificados como resultado de las variables aplicadas

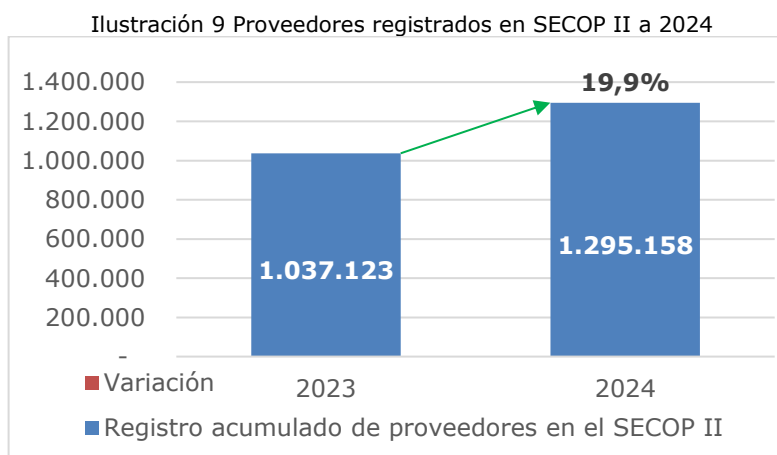
Conforme a los resultados reportados en el presente ejercicio, se realizó un comparativo con la vigencia 2023, identificando que los segmentos caracterizados se mantuvieron con respecto a este último año 2024; sin embargo, con el fin de identificar si se encuentran diferencias en el comportamiento de los grupos de interés, a continuación, se entregan los siguientes datos relevantes:

ii. Proveedores

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

Proveedores registrados en cada plataforma en la vigencia 2024:

En SECOP II se presentó un registro acumulado a 31 de diciembre del 2024 de **1.295.158** proveedores.

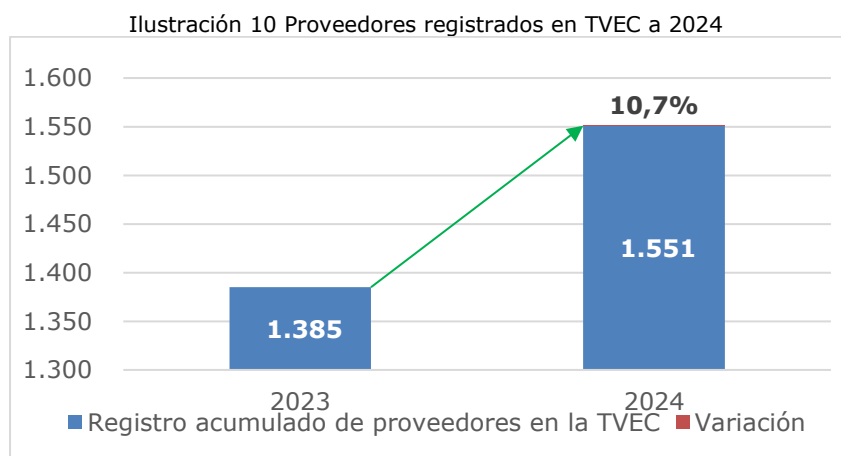


Fuente: Datos_Caracterización_EMAE_2024

⁷ Datos abiertos. <https://www.colombiacompra.gov.co/transparencia/datos-abiertos>

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

De acuerdo con el acumulado de registros de proveedores en la plataforma de compra pública SECOP II, se presentó un incremento del **19.9%** correspondiente a **258.035** nuevos registros para la vigencia 2024, llegando a un total de **1.295.158** registros. Este aumento se debe a los lineamientos expedidos por la Agencia frente a la obligatoriedad del uso del SECOP II, y estrategias para democratizar la compra pública generando espacios de participación de proveedores con características especiales como: MiPymes, emprendimientos, economía popular, entre otros. En la TVEC se tiene un registro acumulado de **1.551** proveedores, para el mismo año.



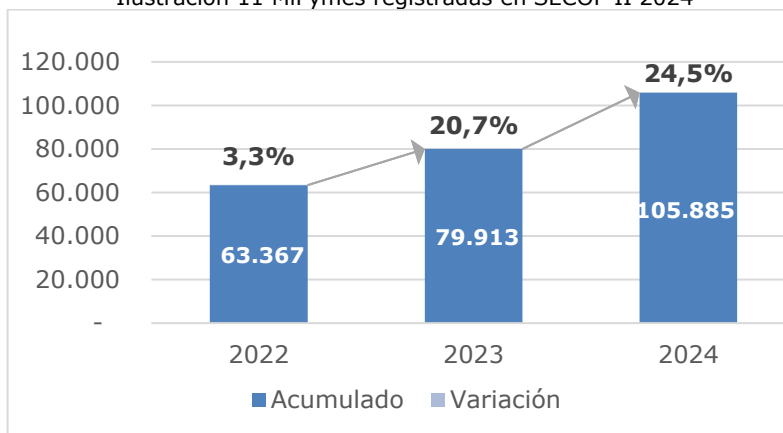
Fuente: Datos_Caracterización_EMAE_2024

Ahora bien, con respecto al acumulado de registro de proveedores en la Tienda Virtual del Estado Colombiano – TVEC, se evidenció un aumento del **10.7%** que corresponde a **166** nuevos registros para la vigencia 2024, terminando el año con **1.551** inscripciones. Este aumento se debe a los lineamientos expedidos por la Agencia frente a la obligatoriedad de la utilización de los acuerdos marco de precios (AMP) en la Tienda Virtual del Estado Colombiano⁸ (TVEC), y también de la estrategia de la democratización de las compras públicas.

⁸ <https://www.colombiacompra.gov.co/archivos/circular/circular-008>

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

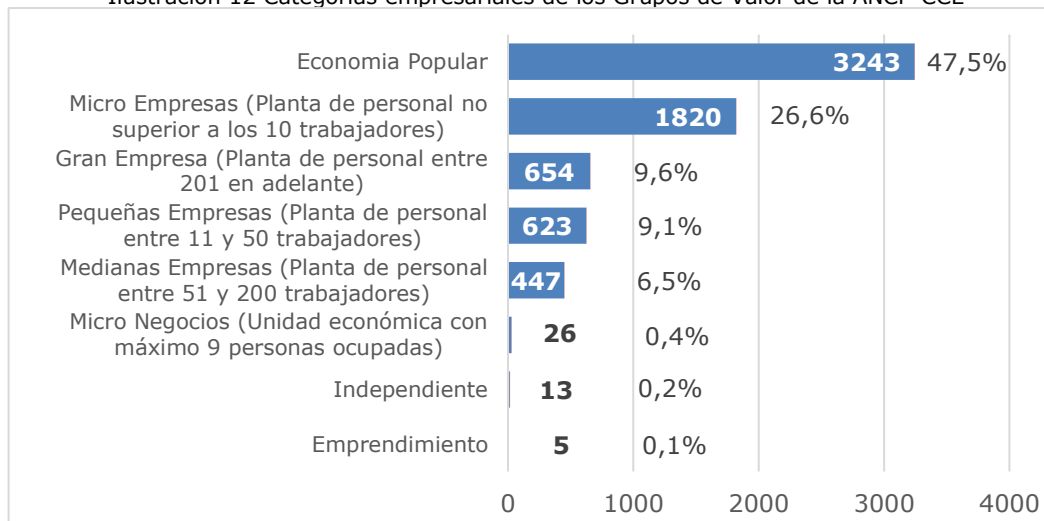
Ilustración 11 MiPymes registradas en SECOP II 2024



Fuente: Estimación de la participación de MiPymes en SECOP_EMAE_ CCE-EMA-EM-02_2024

Según el informe de estimación de la participación de MiPymes en SECOP II, elaborado por la Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico- EMAE, se identificó un número de registros de 105.885 MiPymes en el año 2024. De acuerdo con lo anterior, y teniendo en cuenta la gráfica, se evidencia un crecimiento del **24,5%** con respecto al año 2033.

Ilustración 12 Categorías empresariales de los Grupos de Valor de la ANCP-CCE

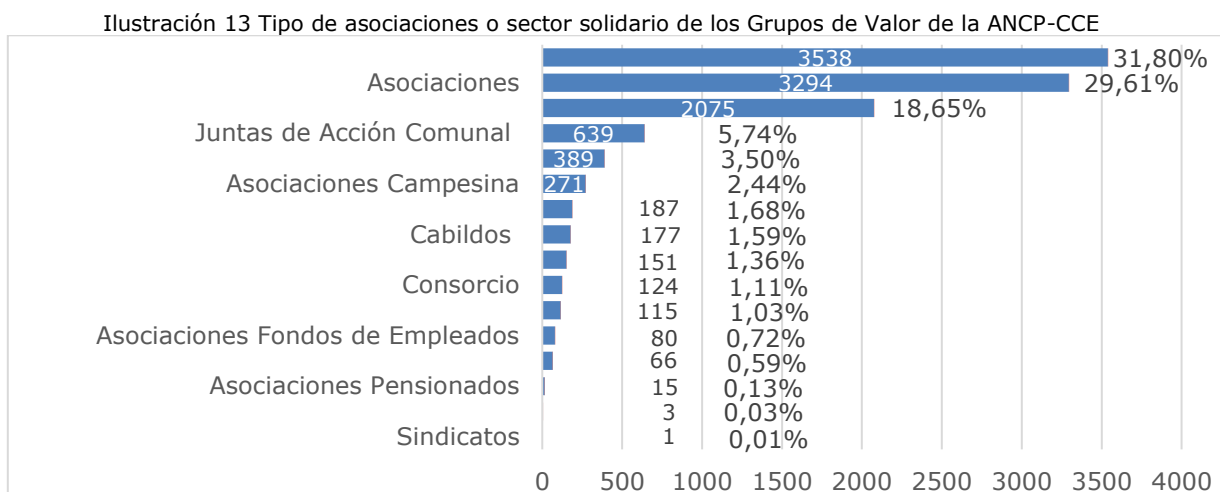


Fuente: Matriz_2024_Mesa_servicio. Matrices_Atención_Ciudadano 2024. Matrices_oferta_institucional_2024. Data_POXTA_2024. Data_EMAE_2024. Data_ParticipaciónCiudadana_RendicióndeCuentas_2024.

De lo anterior, se puede concluir que existe una identificación significativa de todo el sector empresarial, incluyendo la economía popular que tiene una gran participación con el **47.5%** en los canales de atención y la oferta institucional de la Agencia, el cual se refleja los resultados de la estrategia de la democratización

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

de las compras públicas que aplica la Agencia en los procesos y servicios que ofrece y que continua impulsando a través de la Ruta de la Democratización dirigida a todo el territorio nacional.



Fuente: Matrices_Atención_Ciudadano 2024.

Matrices_oferta_institucional_2024. Data_EMAE_2024. Data_ParticipaciónCiudadana_RendicióndeCuentas_2024.

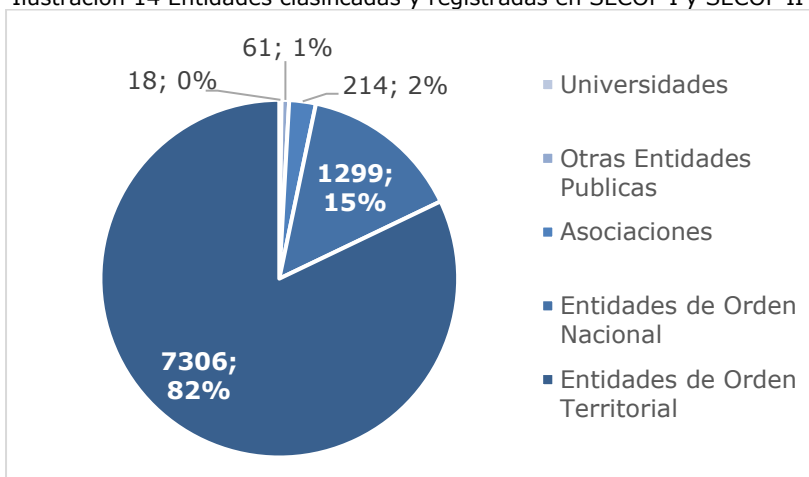
De acuerdo con la gráfica anterior, existe una alta participación de las Entidades sin Ánimo de Lucro con un total de **3.538** juntas que corresponde al **31,8%**, en los canales de atención, plataformas de compra pública, la oferta institucional y espacios de participación que ofrece la Agencia a todos sus grupos de valor. Adicionalmente, hay una variedad de tipo de asociaciones y fundaciones que también participaron.

iii. Entidades públicas

Comprende todas las entidades del nivel nacional, departamental y municipal, incluidas las empresas industriales y comerciales del Estado, así como las de economía mixta. De acuerdo con los datos consignados en las plataformas de compra pública SECOP I y II, se encuentran identificadas **8.898** entidades, de las cuales en la Ilustración No 15 se representan de acuerdo por sector:

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

Ilustración 14 Entidades clasificadas y registradas en SECOP I y SECOP II



Fuente: Datos_Caracterización_EMAE_2024

iv. Ciudadanos

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

- Acceso a la página web como fuente de información de la entidad.
- Solicitudes de asistencia y soporte en las plataformas de compra pública.
- Observaciones sobre los diferentes procesos que adelantan las entidades externas a la ANCP-CCE y la transparencia de estos.

v. Organismos de control y otras entidades de especial interés en la misionalidad de la ANCP-CCE.

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

8. CONCLUSIONES

Finalmente, la caracterización de usuarios y grupos de valor de interés de la vigencia del año 2025 permitió identificar y determinar las diferentes características de los

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

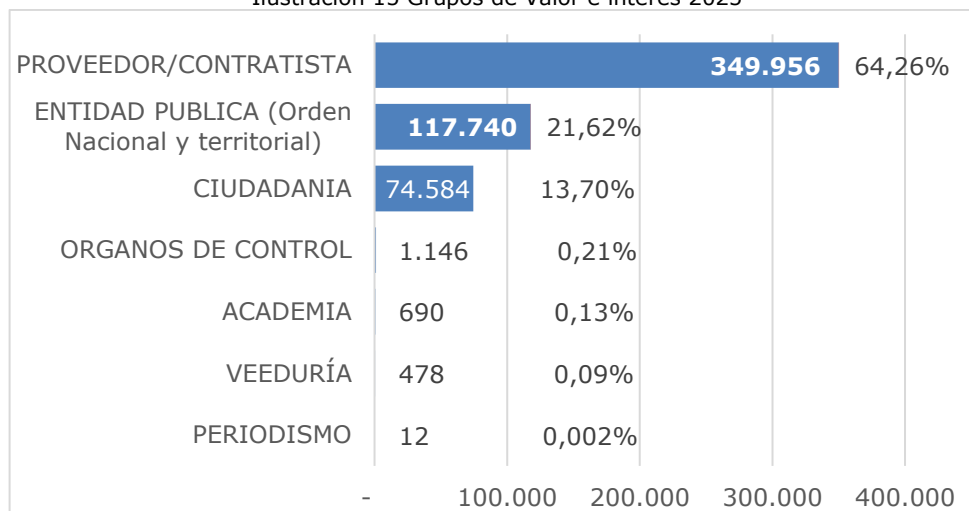
grupos de valor de la ANCP-CCE, con base en los datos e información recolectada durante la vigencia 2024, esta metodología permitió fortalecer la forma en la que se recolectaron los datos y la manera como dicha información permitió mejorar los análisis para caracterizar a los usuarios.

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

Grupos de valor⁹: Proveedores, Entidades Públicas, Ciudadanos en general.

Grupos de interés¹⁰: Organismos de Control, Academia, Veedurías y Periodismo.

Ilustración 15 Grupos de Valor e interés 2025



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

Los resultados de la ilustración 16 demuestran que el **64.26%** de los usuarios que acceden a la entidad son proveedores (persona natural y jurídica); seguido por entidades públicas del orden nacional y territorial con el **21.63%** e

⁹ Los grupos de valor son los principales usuarios de la agencia, quienes acceden constantemente a la oferta de servicios de la entidad.

¹⁰ Los grupos de interés son aquellos que tienen o podrían tener interés en la misionalidad de la entidad y no representan el gran volumen de usuarios que acceden a la oferta de servicios de la entidad

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

participación; la ciudadanía en general con el **13,7%**; y por último, los órganos de control, la academia, veedurías y periodistas con un porcentaje de participación inferior al **1%**¹¹.

En lo referente a los canales de atención de la ANCP-CCE, el canal virtual es el principal medio de atención e interacción con los usuarios de la Entidad, por lo cual se debe trabajar en mejorar la página web para hacerla accesible y de fácil manejo para todos los grupos de valor.

Ahora bien, se continúa identificando los grupos vulnerables y establecer que la población minoritaria está en contacto directo con la Entidad, como la población en condición de discapacidad. Esta información debe ser utilizada por la Agencia para brindar un criterio diferencial e inclusivo al interactuar con estas comunidades y así garantizar sus derechos.

Igualmente, es importante resaltar que la participación de los grupos de economía popular aumento en referente al año anterior, lo que quiere decir que la Entidad, en concordancia con el Plan de Desarrollo Nacional 2022-2026 “Colombia Potencia Mundial de la Vida”, está priorizando y atendiendo los lineamientos del Gobierno Nacional. Además, esta identificación permite tener un indicador positivo de los proveedores de economía popular que participan en los mecanismos puestos en marcha, como resultado de la estrategia en la democratización de las compras públicas.

Por ultimo se destaca que los grupos de valor capacitados en el país para la vigencia 2024 fue un total de **29.752** usuarios registrados, generando esto un aumento del **192,2%** con respecto a los usuarios registrados del año 2023 que fueron **10.430**.

Debido a que los grupos de valor de la ANCP-CCE generan un mayor uso a los canales de atención de la Mesa de Servicio y en la gran mayoría de solicitudes recibidas en el canal presencial de la Agencia son de temas técnicos del uso de las plataformas de compra pública. El Grupo de REC actualmente se encuentra en conjunto con el grupo de la Sub. de Información y Desarrollo Tecnológico-IDT de

¹¹Para esta variable se tomó como insumo de los canales de atención al ciudadano, los registros de atención de la Mesa de Servicio, las matrices de registro de la oferta institucional (Capacitaciones), registro de usuarios inscritos a las plataformas de compra pública de la Agencia, datos de registro de PQRSD en la herramienta POXTA, matrices de registro de participación ciudadana y rendiciones de cuentas.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

la Agencia, gestionando el apoyo presencial de un profesional experto en soporte técnico que brinde acompañamiento y asesoría a las solicitudes referente a los temas anteriormente mencionados dado que se ha evidenciado una alta demanda de usuarios quienes asisten a la oficina de atención al ciudadano.

Teniendo en cuenta la información reposada anteriormente para mejoras del proceso y seguimiento en la recolección de datos de los grupos de valor, se sugiere unificar los formularios de registro de usuario participantes en los canales de atención y oferta institucional de la Agencia y sus principales cualidades.

Como bien se evidencio la baja participación que se obtuvo con los grupos Étnicos y sus distinciones con un porcentaje de 2.15% el cual se puede considerar que esta disminución del subgrupo mencionado es debido a las preguntas ya formuladas en el formato estipulado el cual no se discrimina un listado con respuestas múltiples en familiarización a su grupo Étnico y sus respectivas distinciones para que el usuario se puede identificar con mayor facilidad.

9. 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)
- Guía 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/circular_externa_001_-_2021.pdf
- vf_circular_externa_004_de_2021_002_2.pdf (colombiacompra.gov.co)
- anexo_catalogo_de_capitaciones_pccp.pdf (colombiacompra.gov.co)
- Gestion_al_ciudadano - OneDrive (sharepoint.com)
- MODELO DE ABASTECIMIENTO ESTRATÉGICO | Colombia Compra

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

Eficiente | Agencia Nacional de Contratación Pública

Autores y responsables del documento				
Acción	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaboró:	Mauricio Guerrero	Contratista	19/06/2025	Original firmado
Elaboró:	Lorena Restrepo	Analista T2-2	19/06/2025	Original firmado
Revisó:	Alejandro Garzón Arévalo	Coordinador Grupo REC/ Analista T2-6	02/07/2025	Original firmado
Revisó:	Astrid Camargo	Gestor Secretaría General	15/07/2025	Original firmado
Aprobó:	Ana María Tolosa	Secretario General	22/07/2025	Original firmado