



Agencia Nacional
de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR 2026

AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

JUNIO 2026

Director General
Cristóbal Padilla Tejeda

Secretaria General
Ana María Tolosa Rico

Subdirectora de Negocios
Yenny Liseth Pérez Olaya

Subdirectora de Gestión Contractual
Carolina Quintero Gacharná

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

Subdirectora de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico (EMAE)
Marina de las Mercedes Avendaño Carrascal

Asesor Experto de Despacho
José Tarciso Gómez Setna

Asesor de Planeación, Políticas Públicas y Asuntos Internacionales
César Andrés Barros de la Rosa

Asesor de Comunicaciones Estratégicas
Richard Camilo Romero Cortés

Asesora Experta de Despacho
Sindy Alexandra Quintero Hernández

Asesor Experto de Despacho
Luis Enrique Perea García

Asesor Experto de Despacho
William Javier Murcia Acevedo

Asesora de Control Interno
Edith Cárdenas Herrera

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS y GRUPOS DE VALOR 2026

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. ALCANCE	3
3. OBJETIVOS.....	4
3.1. OBJETIVO GENERAL.....	4
3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	4
4. LÍDER DE LA CARACTERIZACIÓN	4
5. VARIABLES.....	4
5.1. Categoría Geográfica	5
5.2. Categoría Demográficas.....	5
5.3. Categoría Intrínseca	8
5.4. Categoría comportamiento	8
5.5. Categoría Tipo Organizacional	8
6. METODOLOGÍA	10
7. RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN.....	10
7.1. CATEGORÍA GEOGRÁFICA	10
7.2. CATEGORÍA DEMOGRÁFICA	13
7.3. CATEGORÍA INTRÍNSECA.....	17
7.4. CATEGORÍA RELACIONAL O DE COMPORTAMIENTO	20
7.5. CATEGORÍA TIPO ORGANIZACIONAL.....	24
7.5.1. USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERES IDENTIFICADOS COMO RESULTADO DE LAS VARIABLES APLICADAS	24
7.5.2. PROVEEDORES.....	24
7.5.3. ENTIDADES PÚBLICAS.....	27
7.5.4. CIUDADANOS	28
7.5.5. ORGANISMOS DE CONTROL Y OTRAS ENTIDADES DE ESPECIAL INTERÉS EN LA MISIONALIDAD DE LA ANCP-CCE.	28
8. CONCLUSIONES.....	29
9. BIBLIOGRAFÍA	30

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS y GRUPOS DE VALOR 2026

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1.	Cobertura Geográfica Nacional	11
Ilustración 2.	Participación Grupos con enfoque diferencial.	13
Ilustración 3.	Distinciones del Grupo Étnico en la participación	14
Ilustración 4.	Porcentaje de población diferencial en condición de discapacidad ...	15
Ilustración 5.	Rango de edades	16
Ilustración 6.	Géneros	16
Ilustración 7.	Canal de Gestión de PQRS	19
Ilustración 8.	Áreas y/o Dependencias	21
Ilustración 9.	Solicitudes por periodo mensual	22
Ilustración 10.	Proveedores registrados en SECOP II a 2025	24
Ilustración 11.	Proveedores registrados en TVEC a 2025	25
Ilustración 12.	MiPymes registradas en SECOP 2025	25
Ilustración 13.	Categorías empresariales de los Grupos de Valor de la ANCP-CCE	26
Ilustración 14.	Tipo de asociaciones o sector solidario de los Grupos de Valor de la ANCP-CCE	27
Ilustración 15.	Entidades clasificadas y registradas en SECOP I y SECOP II.....	28
Ilustración 16.	Grupos de Valor	29

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Variables de caracterización	08
Tabla 2.	Canales de atención.	17
Tabla 3.	Temas solicitados por canales de atención	19
Tabla 4.	Instrumentos de Agregación de Demanda (IAD) del 2025.....	23

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS y GRUPOS DE VALOR 2026

1. INTRODUCCIÓN

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

La caracterización de usuarios es definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (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 Relacionamiento Estado-Ciudadano de la Secretaría General ha liderado la elaboración de este documento, con base en los datos aportados por las diferentes dependencias de la entidad, los cuales permiten entender las transformaciones que han venido ocurriendo y, de esta manera, llegar a una mejor caracterización de la ciudadanía.

Para ello, se tomaron 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 esta información, se llevó a cabo un análisis descriptivo y cuantitativo para obtener el insumo principal de este documento.

Para esta caracterización de usuarios, se identificó un total de **344.147** usuarios y/o participantes de los servicios y la oferta institucional de la ANCP-CCE, donde se priorizan las variables demográficas, de geolocalización y de comportamiento. Es importante indicar que se presenta la actualización del documento para la vigencia 2025, con base en los datos e información recibida por la Agencia en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025.

Para comprender mejor las principales definiciones, se entiende por grupos de valor los principales usuarios de la agencia, quienes acceden constantemente a la oferta de servicios de la entidad. 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 2026

2. ALCANCE

El alcance del documento “Caracterización de usuarios y grupos de valor 2026 de la ANCP-CCE” es servir como un insumo para que las áreas misionales de la entidad fortalezcan la oferta institucional y la formulación de políticas y programas, con base en las características de los grupos de valor.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

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

3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Establecer criterios de medición que sean susceptibles de caracterización y que permitan fortalecer el análisis de las bases de datos de los usuarios recolectados por la entidad.
- Consolidar, mediante un documento, el conocimiento y las características de los grupos de interés de la ANCP-CCE que interactuaron con los servicios y la oferta institucional de la entidad en la vigencia anterior, de manera que permita identificar sus necesidades y así adaptar los servicios requeridos para que sean más eficientes y oportunos en 2026.

4. LÍDER DE LA CARACTERIZACIÓN

Con el propósito de lograr una correcta ejecución del ejercicio de caracterización de usuarios, todas las áreas de la Agencia aportaron información a través de bases de datos de registros de los grupos de interés, que contienen datos sobre su participación en las actividades llevadas a cabo. La consolidación y el análisis de esta información estuvieron a cargo del Grupo Interno de Trabajo de Relacionamento Estado-Ciudadano, perteneciente a la Secretaría General.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS y GRUPOS DE VALOR 2026

5. VARIABLES

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

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

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

5.1. CATEGORÍA GEOGRÁFICA

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

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

5.2. CATEGORÍA DEMOGRÁFICAS

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

- **Variable de Edad:** Se utilizó para clasificar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés por rangos de edades, lo cual permite demarcar la influencia que tiene la gestión de la ANCP-CCE en las preferencias, intereses y expectativas de estos.
- **Variable de Vulnerabilidad:** Estas variables permiten identificar individuos con características que pudiesen limitar su capacidad de acceder en igualdad de condiciones a los servicios del Estado o cuyos derechos hayan sido

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS y GRUPOS DE VALOR 2026

vulnerados. Dentro de estas variables se pueden catalogar a las madres cabeza de familia, personas 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.

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 distingue de otros grupos étnicos (DNP, 2016).

Comunidad LGBTIQ+

- Lesbiana: Las personas lesbianas se identifican como mujeres y sienten atracción sexual por otras mujeres.
- Gay: Son personas que se identifican como hombres y que sienten atracción sexual por otros hombres.
- Bisexual: Las personas se identifican como bisexuales si sienten atracción sexual tanto por hombres como por mujeres.
- Travesti: Un travesti se expresa y viste de acuerdo con el género opuesto. Hay diferentes tipos de travestismo, como es el caso del drag, que exagera los atributos de algún cambio de género.
- Transexual: Su identidad no tiene que ver con el rol e identidad de género que les fue asignado al nacer. Las personas transexuales asumen la identidad opuesta a la que se les asignó y pasan por una transformación que implica un cambio de sexo.
- Transgénero: Este término hace referencia a las personas cuyas identidades de género son diferentes del género que se les asignó al nacer. A diferencia de las personas transexuales, una persona transgénero no necesariamente tiene la finalidad de realizar un cambio de sexo.
- Intersexual: Las personas con esta identidad cuentan con características tanto genéticas como fisiológicas del sexo masculino y femenino.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS y GRUPOS DE VALOR 2026

- **Queer:** La persona “queer” es aquella que piensa las relaciones, las preferencias sexuales y las expresiones de género fuera de la heteronormatividad. Es decir, no se rige por las imposiciones de género que parten del supuesto de que los seres humanos están limitados a la identidad de varón y mujer.
- **Símbolo “+”:** con este símbolo se busca incluir también a aquellas personas que no se identifiquen con las categorías, pero que forman parte de las siglas LGBTIQ.

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).

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

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

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

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

Pueblo Rrom: Las personas pertenecientes a este pueblo llegaron en distintas épocas a Colombia y cuentan con particularidades culturales asociadas 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

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS y GRUPOS DE VALOR 2026

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.¹
- **Variable de Sexo:** Esta variable es importante dado que suele tener relación con las variables intrínsecas y de comportamiento (las cuales se explican más adelante), especialmente por la influencia en los roles que se ejercen por cada uno o por las connotaciones culturales sobre cada sexo.
- **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”.

5.3. CATEGORÍA INTRÍNSECA

Hace referencia a las actividades o valores comunes que tienen los usuarios, ciudadanos y grupos de valor en 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 de 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 del servicio y la oferta institucional de la Agencia Nacional de Contratación Pública –

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

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS y GRUPOS DE VALOR 2026

Colombia Compra Eficiente (ANCP-CCE).

5.5. CATEGORÍA TIPO ORGANIZACIONAL

Se refiere a las características generales asociadas a la constitución de una organización o entidad y a 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, así como identificar la fuente de los recursos, el tamaño de la entidad, el 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.

6. METODOLOGÍA

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

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

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

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

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

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR 2026

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	X	
Tipología Organizacional	Asociaciones, sectores, categorías empresariales	1	0	1	1	1	4	X	

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

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 2025:

- Informes trimestrales de gestión de PQRSD de la ANCP-CCE que contienen la información tanto de las dependencias encargadas de 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 2025 de los documentos correspondientes a mesa de servicio.
- Data de registro de PQRSD de la plataforma POXTA 2025.
- Data sabana GLPI 2025 de la mesa de servicio.
- Registros de los usuarios de capacitaciones de la oferta institucional de la ANCP-CCE.
- Data 2025 de la Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico- EMAE (Registro de usuarios: SECOP I, SECOP II y TVEC)
- Matrices de registro de participación en Mesas de Gobierno.

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.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS y GRUPOS DE VALOR 2026

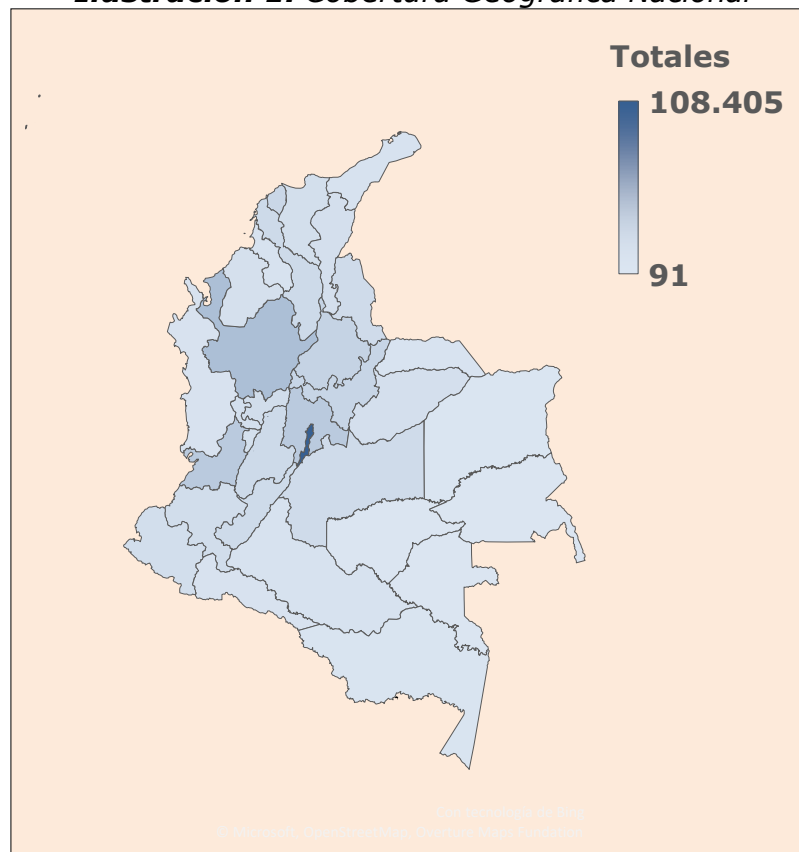
7. RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN

7.1. 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:

Ilustración 1. Cobertura Geográfica Nacional



Fuente: Matriz_2025_Datos_Mesa_servicio.

Matrices_Oficina_Atención_Ciudadano2025.Matrices_registro_oferta_institucional_2025.
Data_POXTA_2025. Data_EMAE_SECOP_TVEC_2025. Data_Mesas_de_Gobierno

Para el periodo analizado, se identificó y consolidó para esta variable un registro total de 344.744 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., con 108.405 solicitudes, que equivale al 31,5 %; Antioquia, con 31.244 solicitudes,

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS y GRUPOS DE VALOR 2026

correspondiente al 9,1 %; Cundinamarca, con 22.382 solicitudes, equivalente al 6,5 %; Valle del Cauca, con 22.406 solicitudes, equivalente al 6,5 %; Santander, con 14.933 solicitudes, correspondiente al 4,3 %; Boyacá, con 13.474 solicitudes, que equivale al 3,9 %; y Atlántico, con 11.430 solicitudes, equivalente al 3,3 %.

Los departamentos de Tolima, Bolívar, Huila, Norte de Santander, Meta, Cauca y Caldas presentan cifras de participación entre el 2 % y el 3 %, y los departamentos restantes cuentan con porcentajes de participación inferiores al 2 %. Se puede concluir que los 32 departamentos, incluyendo el Distrito Capital y San Andrés, Providencia y Santa Catalina, están utilizando las plataformas de contratación pública y los servicios de la oferta institucional de la Agencia.

Por otro lado, se identificó una participación, aunque relativamente baja, de proveedores extranjeros, correspondiente al 0,03 %. Aunque se resalta que otros países empiezan a demostrar interés en participar en el sistema de compra pública de Colombia.

Como conclusión de la variable geográfica, se pudo establecer que la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente tiene una amplia cobertura en los departamentos con mayor población del 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 Santander.

Con respecto a la caracterización de 2025, que tuvo un registro total de 544.546, hubo un decrecimiento del 36,7 % respecto al registro e identificación de nuevos usuarios para la vigencia analizada.

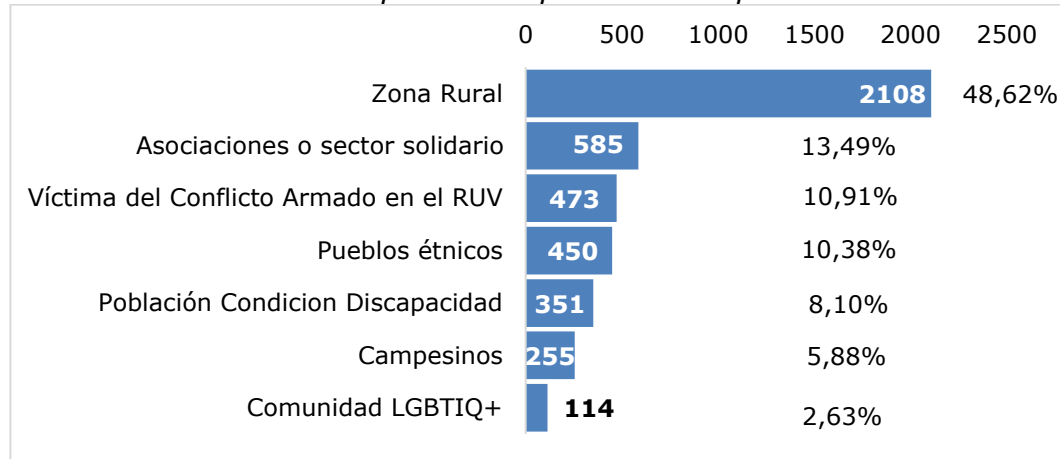
7.2. CATEGORÍA DEMOGRÁFICA

Variable de vulnerabilidad

De acuerdo con el análisis realizado en los registros reportados en el formato de atención prioritaria, así como en las bases de datos reportadas por las dependencias de la entidad, se observa que se identificaron en su totalidad **4.336** personas pertenecientes a alguna población con enfoque diferencial, como se observa en la ilustración 2:

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS y GRUPOS DE VALOR 2026

Ilustración 2 Participación Grupos con enfoque diferencial.



Fuente: Matrices_Oficina_Atención_ciudadano 2025. Matrices_registro_oferta_institucional_2025. Data_Registro_Mesas_de_Gobierno 2025. Data_POXTA_2025.

Lo anterior quiere decir que las personas que brindaron información sobre su lugar de residencia se encuentran ubicadas en una zona rural, con 2.108 registros, equivalente a una participación del 48,62 %; 585 son personas que pertenecen a asociaciones y/o sectores solidarios, con un 13,49 % de participación; 473 personas están registradas como víctimas del conflicto armado (RUV), equivalente al 10,91 %; seguido por 450 personas pertenecientes a pueblos étnicos, con un 10,38 %.

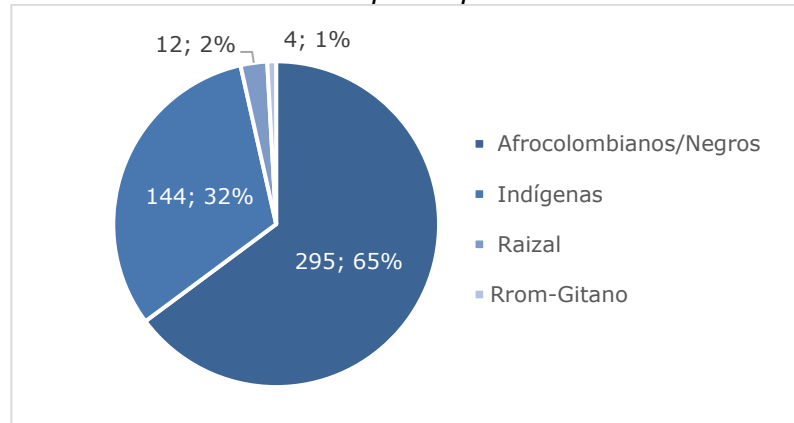
Con una participación por debajo del 10 % se encuentran los registros asociados a población en condición de discapacidad, campesinos y la comunidad LGBTIQ.

Para los siguientes resultados, es importante tener en cuenta los conceptos relacionados en la descripción de la variable de 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 se encuentran: afrocolombianos y/o negros, palenqueros, pueblos indígenas, raizales y Rrom o gitano. Para el grupo de personas con discapacidad, estas se desglosan en 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.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR 2026

Ilustración 3 Distinciones del Grupo Étnico en la participación

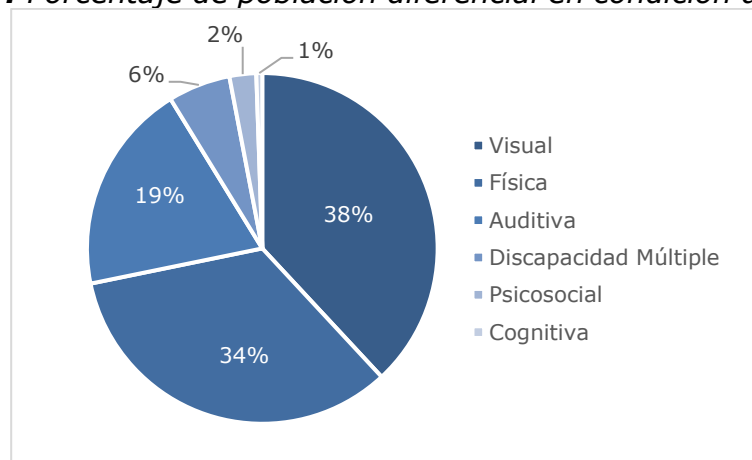


Fuente: Matrices_Oficina_Atención_ciudadano 2025. Matrices_registro_oferta_institucional_2025. Data_Registro_Mesas_de_Gobierno 2025.

Teniendo en cuenta que el grupo étnico contó con un total de participación de 453 personas, se puede afirmar que las personas pertenecientes a las comunidades afrocolombianas/mulatas/negras tuvieron mayor participación, con un total de 295 registros, correspondientes al 65 %. En segundo lugar, se encuentran las personas integrantes de los pueblos indígenas, con un total de 144 personas, que representan el 32 % de la subcategoría y, por último, están los registros de los pueblos raizales y la población Rrom-gitana, que sumados representan el 3 % de participación, correspondiente a 16 personas.

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

Ilustración 4 Porcentaje de población diferencial en condición de discapacidad



Fuente: Matrices_Oficina_Atención_ciudadano 2025. Matrices_registro_oferta_institucional_2025. Data_Registro_Mesas_de_Gobierno 2025.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS y GRUPOS DE VALOR 2026

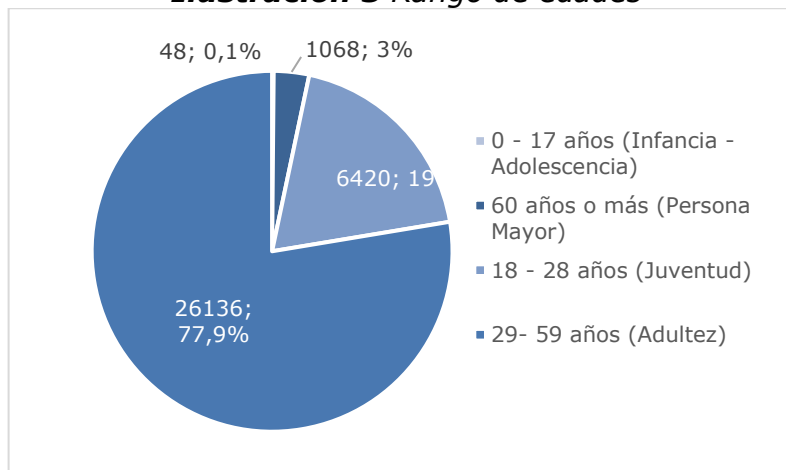
Con base en la ilustración 4, del total de personas con algún tipo de condición de discapacidad, el mayor registro fue la discapacidad visual, al contar con un total de 139 personas, lo que corresponde al 38 %. Seguido de la discapacidad física, con un total de 123 personas, que equivale al 34 %. En tercera posición se encuentra la discapacidad.

auditiva, con 71 personas registradas, correspondiente al 19 %; después, la discapacidad múltiple, con 21 registros, que representa el 6 %. El 3 % restante comprende la población con condiciones de discapacidad psicosocial y cognitiva, con una participación total de 11 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, reglamentada parcialmente por los Decretos Nacionales 1377 de 2013 y 1081 de 2015, el marco general de protección de datos personales, los rangos de edades y géneros identificados se pueden discriminar así:

Ilustración 5 Rango de edades



Fuente: Matrices_Oficina_Atención_ciudadano 2025. Matrices_registro_oferta_institucional_2025. Data_Registro_Mesas_de_Gobierno 2025.

Los usuarios de edades comprendidas entre los 29 y los 59 años (adulthood) equivalen al 77,9 % del total de la muestra. Posteriormente, siguen los usuarios de edades comprendidas entre los 18 y los 28 años (juventud), que representan el 19 % y, finalmente, el 3 % comprende personas mayores de 60 años (tercera edad) y los usuarios menores de 18 años, con un 0,1 % (adolescentes).

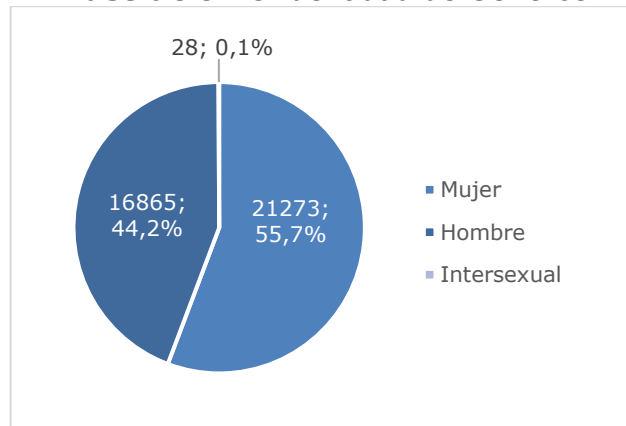
Estas cifras son importantes, ya que permiten definir la estrategia de la oferta institucional para las personas que, por su rango de edad, poseen características diferentes, como los roles y expectativas marcadas por el aspecto generacional.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS y GRUPOS DE VALOR 2026

Ahora bien, a continuación, se evidenciará la identificación por identidad sexual de las personas que utilizaron los diferentes canales de atención al ciudadano y el portafolio de servicios de la Agencia:

Variable por genero

Ilustración 6 Identidad de Géneros



Fuente: Matrices_Oficina_Atención_ciudadano 2025. Matrices_registro_oferta_institucional_2025. Data_Registro_Mesas_de_Gobierno 2025. Data_POXTA_2025.

Se observa que el total de las personas que usaron los canales de atención al ciudadano, la oferta institucional y de capacitaciones de la entidad es de un 55,7 % del género femenino, el 44,2 % de hombres y un 0,1 % que se identifica con el género intersexual.

Como conclusión de la variable de vulnerabilidad, se puede inferir que la población femenina tiene una mayor participación, demostrando que la mujer hace un uso más frecuente de los servicios que ofrece la entidad.

7.3. CATEGORÍA INTRÍNSECA

Variable de uso de canales

Esta variable permite identificar qué canales y/o servicios de atención son los más utilizados por la ciudadanía y los grupos de interés. 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 correspondientes a la vigencia 2025. Para dar una mayor claridad sobre cada uno de los canales de atención, a continuación, se encontrará una breve explicación de los mismos.

Canales de soporte técnico (Mesa de Servicio):

- Líneas telefónicas: Es un medio de atención externa que dispone la

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS y GRUPOS DE VALOR 2026

Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente para ofrecer soporte técnico 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 responde a 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 Administrativa: 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 sus inquietudes y comentarios. Por tal razón, los grupos internos de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Estado-Ciudadano construyeron la matriz (código 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 que 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.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS y GRUPOS DE VALOR 2026

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

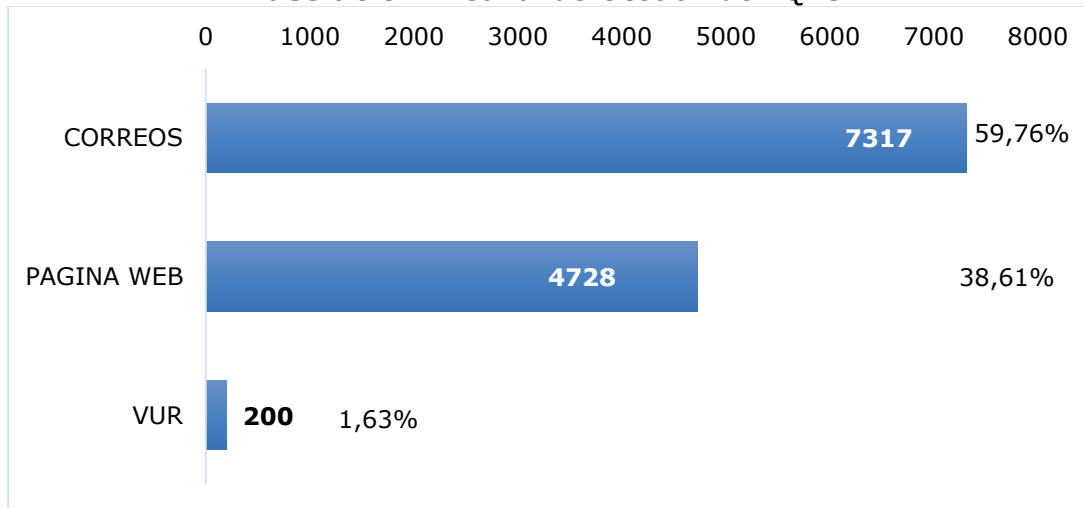
CANAL	Medio o Línea	Cantidad	Totales	%
Mesa de Servicio (Sub. IDT)	Canal Telefónico	139.013	195.529	93,1%
	Chat Virtual	13.300		
	Formulario Soporte	43.216		
Atención al Ciudadano (Grupo REC)	Línea Telefónica Administrativa	963	2.330	1,1%
	Atención Presencial	670		
	Atención Virtual (Agenda tu cita-correo electrónico)	697		
Canal de PQRS (Grupo REC)	Correo electrónico	7.317	12.245	5,8%
	Página web	4.728		
	VUR (Radicación física)	200		
TOTALES		210.104	210.104	100%

Fuente: Matriz 2025_Datos_mesa de servicio. Power_BI_ Oficina Atención al Ciudadano 2025. Data POXTA 2025.

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, ciudadanía y grupos de interés, por necesidad de consulta y soporte técnico para el uso de Las plataformas de compra pública que administra la Agencia corresponden a la Mesa de Servicio, con un 93,1 %, seguido por el canal de gestión de PQRS, liderado por el Grupo de Relacionamiento Estado-Ciudadano, con una participación del 5,8 %, lo cual se puede evidenciar mediante los diferentes medios de recepción en la siguiente ilustración.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS y GRUPOS DE VALOR 2026

Ilustración 7 Canal de Gestión de PQRSD



Fuente: Informes_PQRSD_2025.

Con respecto al canal de atención y gestión de PQRSD para el año analizado 2025, se registraron 12.245 derechos de petición, liderados por el Grupo REC de la Secretaría General. La participación de uso por la ciudadanía o medio de recepción es la siguiente: correo electrónico con el 59,76 %, página web con el 38,61 % y Ventanilla Única de Radicación (VUR) con el 1,63 %.

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 la ciudadanía y los grupos de interés.

7.4. CATEGORÍA RELACIONAL O DE COMPORTAMIENTO

Variable eventos

Esta variable permite analizar las situaciones o eventos en los que la ciudadanía estuvo más interesada, receptiva y/o requirió la prestación de servicios 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 2026

Tabla 3. Temas solicitados por canales de atención

TIPO DE INFORMACIÓN SOLICITADA	Atención Ciudadano	Mesa de Servicio	TOTAL	%
Asesoría de otros procedimientos del SECOP II	428	109725	110153	55,67%
Tienda Virtual del Estado Colombiano-TVEC	191	33609	33800	17,08%
Solicitud de recuperación de usuario, contraseña y correo electrónico	521	28511	29032	14,67%
Documentos, manuales y guías que emiten lineamientos de ANCP-CCE	17	7396	7413	3,75%
SECOP I	3	5014	5017	2,54%
Registro de usuario en el SECOP II	284	3501	3785	1,91%
Radicación de PQRS en la VUR	44	2170	2214	1,12%
Política de Compra y Contratación Pública	14	1635	1649	0,83%
Cuenta de cobro/factura en el SECOP II	40	1506	1546	0,78%
Mercad Popular	3	659	662	0,33%
SIGEC	1	628	629	0,32%
Actualización de datos de contacto en el SECOP II	152	472	624	0,32%
Capacitaciones	42	413	455	0,23%
Validación de planilla en el SECOP II	156	150	306	0,15%
Acuerdos marco de precios	78	133	211	0,11%
Creación y/o seguimiento de CASO GLPI	193	0	193	0,10%
Duplicidad de usuarios en el SECOP II	59	4	63	0,03%
Otros	41	0	41	0,02%
Indisponibilidad en el SECOP II	33	3	36	0,02%
Herramientas de transparencia	23	0	23	0,01%
Documentos tipo	7	0	7	0,004%
TOTALES	2330	195529	197859	100%

Fuente: Matriz_2025_Datos_Mesa_servicio. Matrices_Oficina_Atención_Ciudadano 2025.

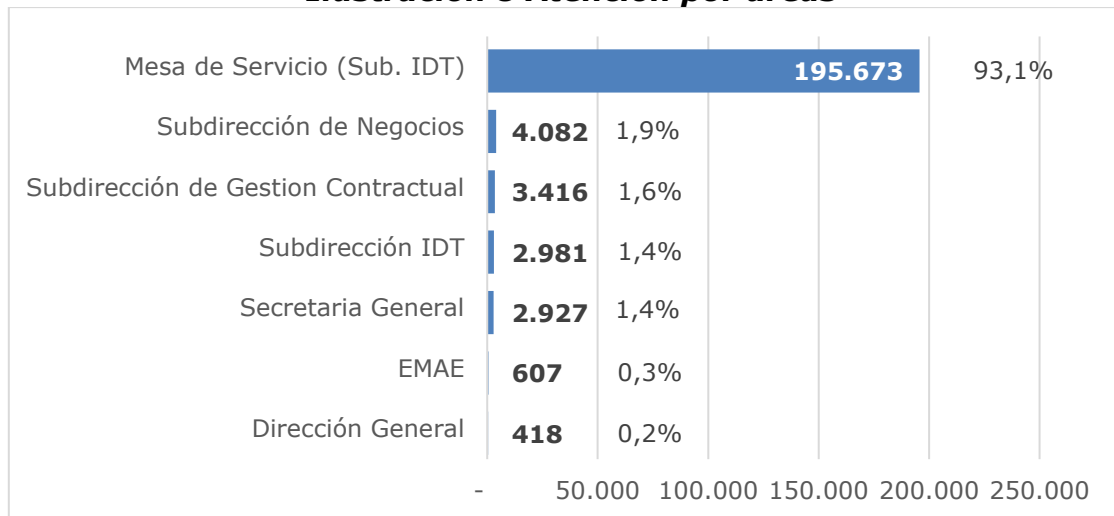
Con base en la tabla anterior, se concluye que el 74 % de los usuarios, correspondiente a 146.363 solicitudes, requirió apoyo en temas relacionados con SECOP II, seguido por un 17,2 % de solicitudes de uso de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC) y sus Acuerdos Marco de Precios (AMP). Por último, los temas de información general de la entidad, como la consulta de la Política de Compra y Contratación Pública y otros documentos, manuales y guías que emiten lineamientos de la ANCP-CCE, la asesoría del uso del SECOP I, la solicitud de información de las herramientas de transparencia, la plataforma de "Mi Mercado Popular", SIGEC, la información del proceso de gestión de una PQRS y los casos de gestión GLPI (Mesa de Servicio), presentan una frecuencia inferior al 4 %.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS y GRUPOS DE VALOR 2026

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 de la plataforma de la TVEC es 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_2025_Datos_Mesa_servicio. Matrices_Oficina_Atención_Ciudadano 2025. Data_POXTA_2025.

La Mesa de Servicio, como proveedor de outsourcing de la Agencia y cuyo 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 93,1 %, 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, TVEC y SIGEC.

La segunda dependencia con mayor cantidad de solicitudes es la Subdirección de Negocios, con el 1,9 %, 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). Seguida con el 1,6 % está la Subdirección de Gestión Contractual, que se encarga de definir lineamientos conceptuales, metodológicos y normativos para consolidar un adecuado sistema de compra pública, entre otras funciones.

Continuando, se tiene una participación del 1,4 %, correspondiente a la

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS y GRUPOS DE VALOR 2026

Subdirección de IDT, quien desarrolla y administra el Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP).

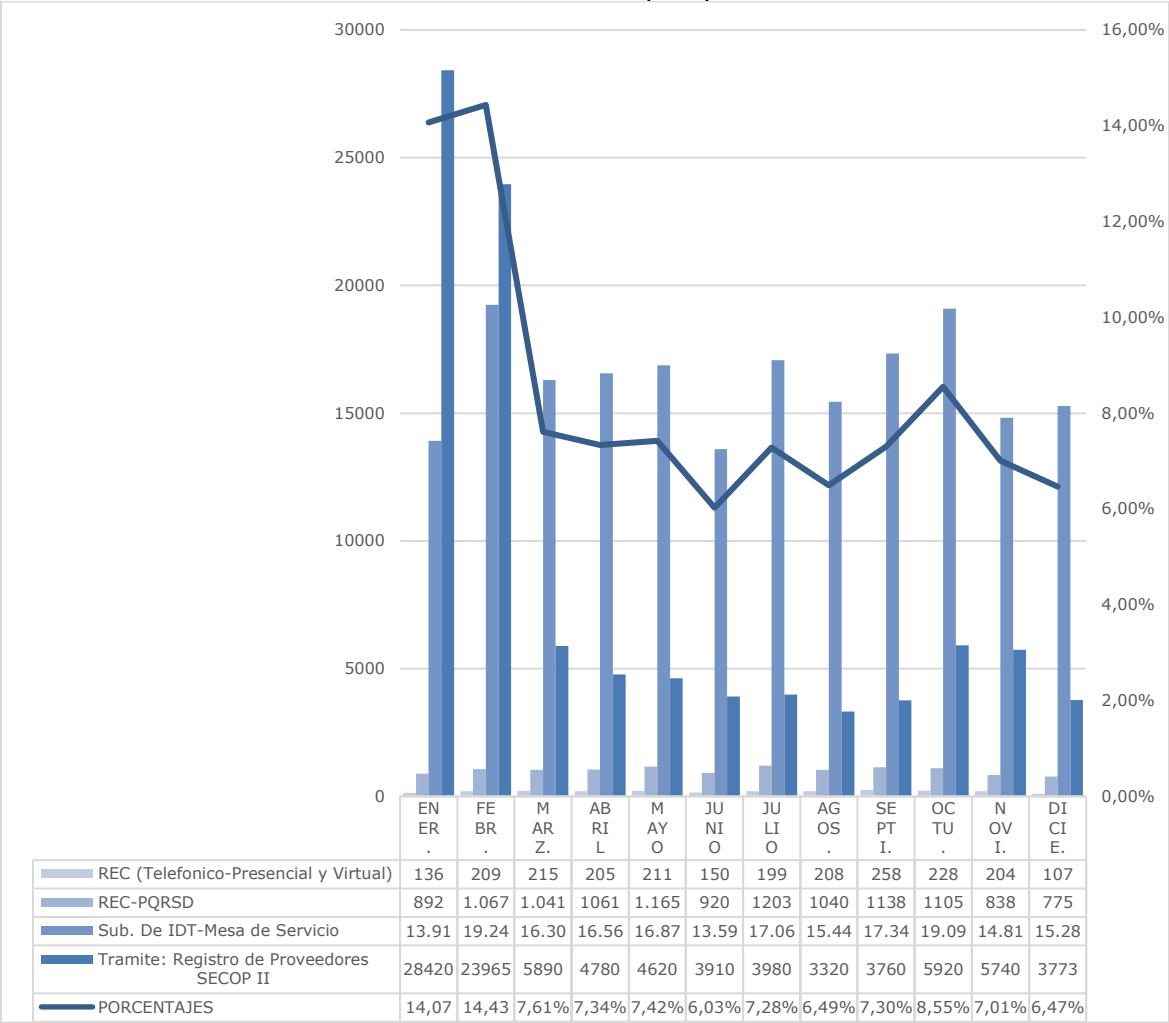
Secretaría General, donde se encuentra el Grupo Interno de Trabajo de Relacionamento Estado-Ciudadano, que lidera la gestión de PQRSD de la entidad.

Por último, con una participación del 0,3 %, se encuentra 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, con el 0,2 %, 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 solicitudes atendidas por los canales de atención de la Agencia y el Trámite de registros de proveedores en el SECOP II:

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS y GRUPOS DE VALOR 2026

Ilustración 9 Solicitudes por periodo mensual



Fuente: Matriz 2025_Datos_mesa de servicio. SharePoint_Matrices de Seguimiento_Oficina Atención al ciudadano 2025. Informes_PQRSD_2025. Data_Sub. EMAE_2025.

De acuerdo con el análisis de la gráfica, se puede identificar que en los meses de enero y febrero del año 2025 analizado se presentó una alta demanda de los servicios de la ANCP-CCE, con cifras totales de 43.361 solicitudes (14,07 %) y 44.486 solicitudes (14,43 %), respectivamente, siendo febrero el mes con la cifra más alta del año. Siguen los meses de octubre, marzo, mayo, abril, septiembre, julio y noviembre, con cifras promedio de atención mensual de 22.034 solicitudes, equivalente a un porcentaje promedio de 7,23 %.

Por último, están los meses de agosto, diciembre y junio, con un promedio de 19.507 solicitudes y un porcentaje promedio del 6,3 %, siendo junio el mes con la demanda más baja del año 2025.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS y GRUPOS DE VALOR 2026

Es importante mencionar que en el primer trimestre de 2025 se generó una mayor participación de la ciudadanía, con 111.293 solicitudes que corresponden al 36,11 %, en comparación con los demás trimestres del año.

A través de la Subdirección de Negocios, que es el área encargada de gestionar los mecanismos de agregación de demanda, con el fin de incrementar la eficiencia y celeridad en la contratación pública, se adjudicaron los siguientes Acuerdos Marco de Precios (AMP), los cuales están vigentes para 2025:

Tabla 4. Instrumentos de Agregación de Demanda (IAD) del 2025

Mecanismo de Agregación de Demanda Vigentes en 2025	Grupo	Fecha de Inicio de Operación	Fecha Final para Suscripción	Proveedores Registrados
Nube Privada IV	Tecnología	9/12/2022	30/03/2026	9
Servicios de Conectividad IV		23/12/2024	23/12/2026	28
Servicios BPO III		11/02/2025	11/02/2027	12
IAD/SDA Software por Catálogo II		22/11/2024	22/11/2027	159
IAD para los Servicios Exclusivos del Operador Postal Oficial 4-72	Servicios administrativos y personales	28/12/2023	10/06/2027	1
IAD MiPymes - 003 - Catálogo de Café Social proveniente de Pequeños Productores		26/02/2024	26/02/2026	17
IAD MiPymes - 004 -Catálogo para la Adquisición panela y otras bebidas aromáticas		26/02/2024	26/02/2026	9
IAD para compras a la Economía Popular – Servicios Generales		4/12/2024	4/12/2026	21
IAD para compras a la Economía Popular - Alimentos no perecederos y elementos de aseo personal		21/10/2024	31/12/2027	23
IAD para compras a la Economía Popular – Consumibles de Impresión		20/08/2024	31/12/2027	37
Grandes Almacenes		1/01/2014	1/01/2030	30
Elementos para la Atención, Prevención y Mitigación del Riesgo y de Emergencias		1/09/2021	1/09/2026	11
Compraventa y/o Suministro de Materiales de Construcción y Ferretería		30/03/2022	30/03/2026	12
Adquisición de Ayudas Humanitarias		30/03/2022	30/03/2026	7
Aseo y Cafetería V		8/07/2025	8/07/2027	60
IAD Servicios Financieros III	Financiero y Seguros	5/10/2022	5/04/2026	4
IAD de Medicamentos de Control Especial de Monopolio del Estado III	Salud	30/12/2024	30/12/2026	1
Material de Intendencia III	Manufactura	16/05/2025	16/05/2027	68
AMP Confecciones y calzado		30/05/2025	30/05/2027	34
Vehículos III	Industrias en movimiento	27/07/2020	27/03/2026	12
Adquisición de Maquinaria Agrícola y Amarilla		14/12/2022	14/04/2026	6
Transporte terrestre de pasajeros II		3/04/2023	2/04/2026	17
IAD Almacenamiento, ensamble y distribución de refrigerios escolares Bogotá PAE IV	Educación	14/03/2023	14/03/2026	7
IAD PAE Suministro para la Operación PAE SED IV		17/07/2023	17/03/2026	29
Adquisición de los Elementos para la primera infancia y Educación		8/04/2022	8/04/2026	16

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS y GRUPOS DE VALOR 2026

Dotaciones Escolares III		21/06/2024	21/06/2027	27
Combustible de Nacional III	Combustible	3/03/2023	3/03/2026	5
Combustible de Aviación II		5/03/2024	5/03/2026	5
TOTAL	8			667

Fuente: Pagina_web_Acuerdos_Marco_Precios 2025_Sub. de Negocios

7.5. CATEGORÍA TIPO ORGANIZACIONAL

7.5.1. 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 2024, identificando que los segmentos caracterizados se mantuvieron con respecto a este último año 2025; sin embargo, con el fin de identificar si se encuentran diferencias en el comportamiento de los grupos de interés, a continuación, se presentan los siguientes datos relevantes:

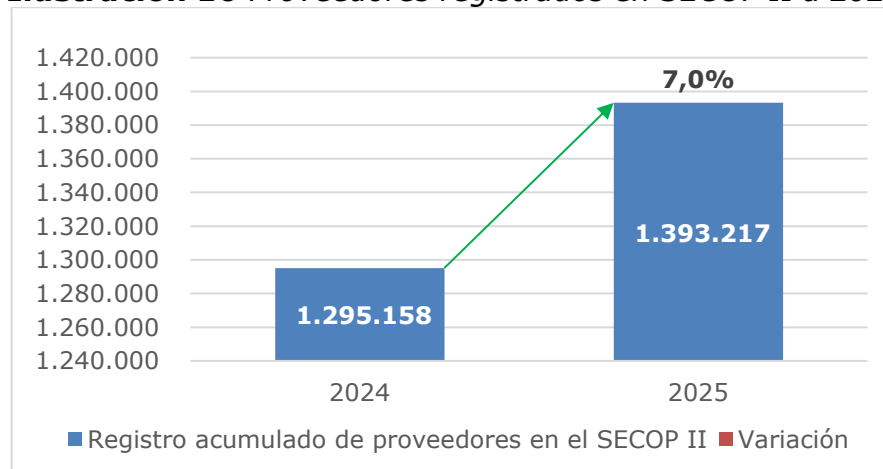
7.5.2. Proveedores

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

7.5.2.1. Proveedores registrados en cada plataforma en la vigencia 2025

Para la plataforma SECOP II se presentó un registro acumulado en el año 2025 de **1.393.217** proveedores.

Ilustración 10 Proveedores registrados en SECOP II a 2025



Fuente: Datos_Caracterización_EMAE_2025

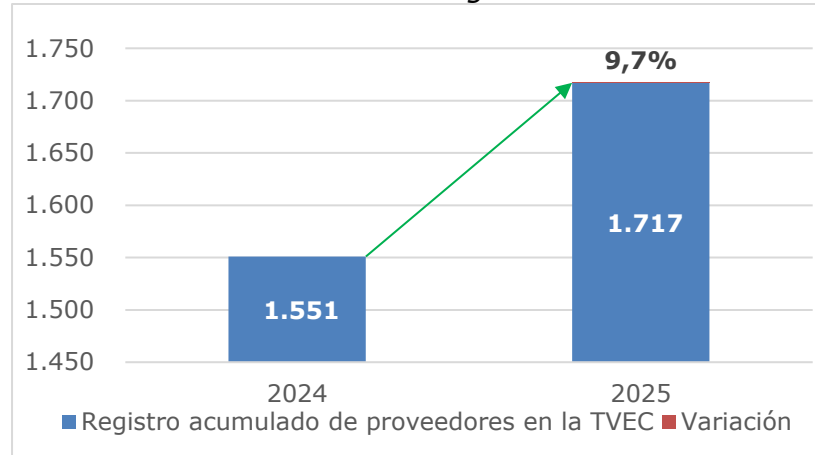
De acuerdo con el acumulado de registros de proveedores en la plataforma de compra pública SECOP II, se presentó un incremento del **7%** correspondiente a **98.059** nuevos registros para la vigencia 2025, llegando a un total de

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS y GRUPOS DE VALOR 2026

1.393.217 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 **1.717** proveedores, para el mismo año.

Ilustración 11 Proveedores registrados en TVEC a 2025



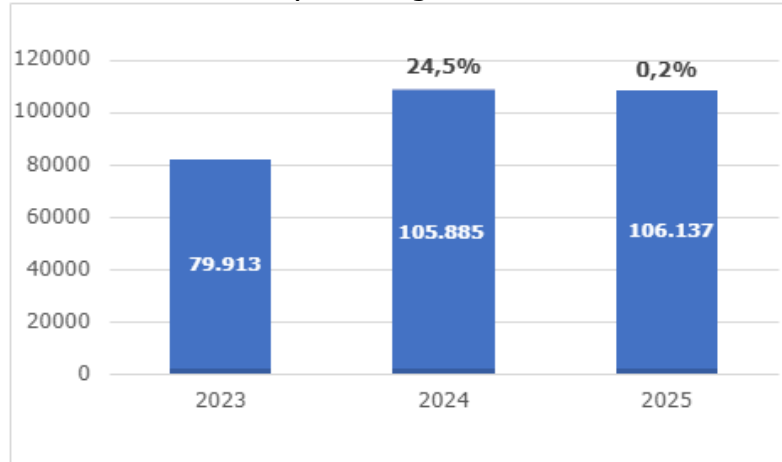
Fuente: Datos_Caracterización_EMAE_2025

Ahora bien, con respecto al acumulado de registro de proveedores en la Tienda Virtual del Estado Colombiano – TVEC, se evidenció un aumento del **9.7%** que corresponde a **166** nuevos registros para la vigencia 2025, terminando el año con **1.717** 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 Colombiano² (TVEC), y también de la estrategia de la democratización de las compras públicas.

² <https://www.colombiacompra.gov.co/archivos/circular/circular-008>

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS y GRUPOS DE VALOR 2026

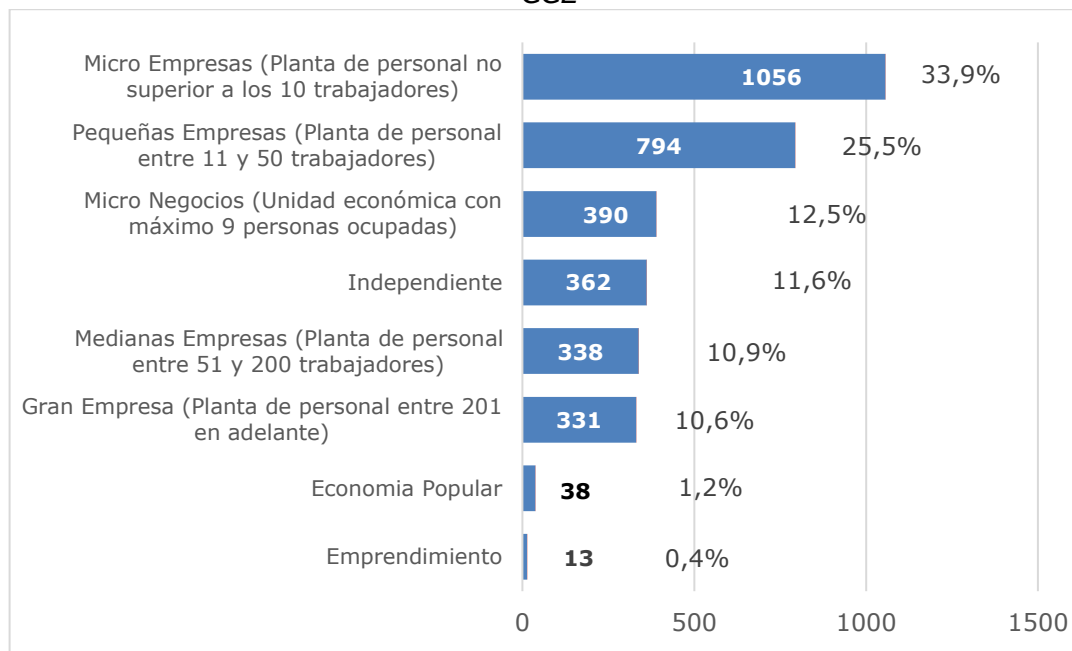
Ilustración 12 MiPymes registradas en SECOP II 2025



Fuente: Datos_Caracterización_EMAE_2025

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 106.137 MiPymes en el año 2025. De acuerdo con lo anterior, y teniendo en cuenta la gráfica, se evidencia un crecimiento del **0,2%** con respecto al año 2024.

Ilustración 13 Categorías empresariales de los Grupos de Valor de la ANCP-CCE

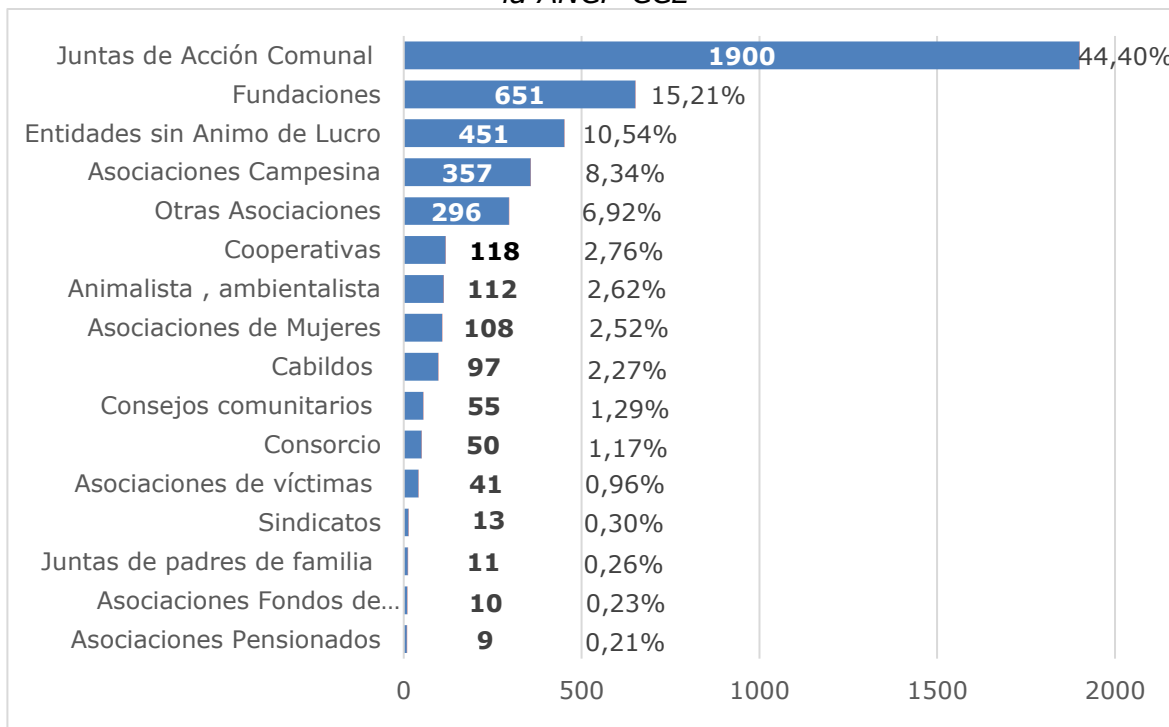


Fuente: Matriz_2025_Datos_Mesa_servicio. Matrices_Oficina_Atención_Ciudadano 2025. Matrices_registro_oferta_institucional_2025. Data_POXTA_2024. Data_EMAE_2025. Data_Registro_ParticipaciónCiudadana_RendicióndeCuentas_2025.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR 2026

De lo anterior, se puede concluir que existe una identificación significativa de todo el sector empresarial, donde las MiPymes tiene una gran participación con el **82.8%**, y el grupo de la economía popular participa con un 1,2% en los canales de atención y la oferta institucional de la Agencia. Lo anterior refleja los resultados de los procesos y servicios que ofrece y que continúa impulsando a través de la Ruta de la Democratización dirigida a todo el territorio nacional.

Ilustración 14 Tipo de asociaciones o sector solidario de los Grupos de Valor de la ANCP-CCE



Fuente: Matrices_Oficina_Atención_Ciudadano 2025.
 Matrices_registro_oferta_institucional_2024. Data_EMAE_2025.
 Data_Registro_ParticipaciónCiudadana_RendicióndeCuentas_2025.

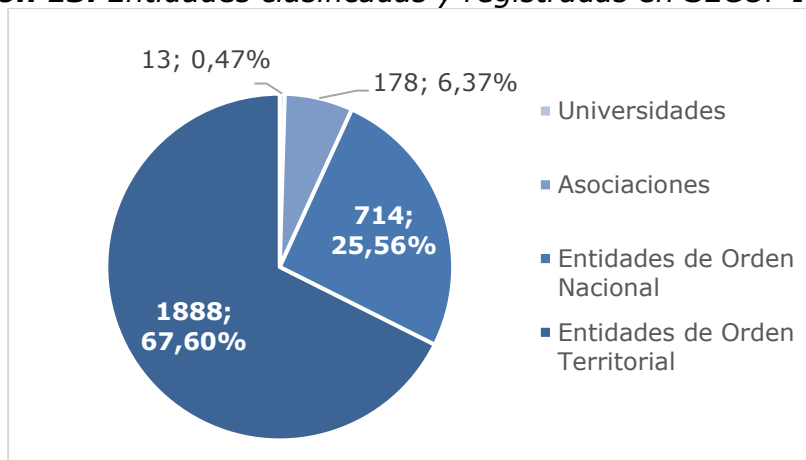
De acuerdo con la gráfica anterior, existe una alta participación de las Juntas de Acción Comunal (JAC) con un total de **1.900** que corresponde al **44,4%**, en los canales de atención, plataformas de compra pública, la oferta institucional y espacios de participación que ofrece la Agencia a todos sus grupos de valor. Adicionalmente, hay una variedad de fundaciones y otros tipos de asociaciones que también participaron.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR 2026

7.5.3. Entidades públicas

Comprende todas las entidades del nivel nacional, departamental y municipal, incluidas las empresas industriales y comerciales del Estado, así como las de economía mixta. De acuerdo con los datos consignados en las plataformas de compra pública SECOP I y II, se encuentran identificadas **2.794** entidades, de las cuales en la Ilustración No 15 se representan de acuerdo por sector:

Ilustración 15. Entidades clasificadas y registradas en SECOP I y SECOP II



Fuente: Datos_Caracterización_EMAE_2025

7.5.4. Ciudadanos

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

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

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

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

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR 2026

8. CONCLUSIONES

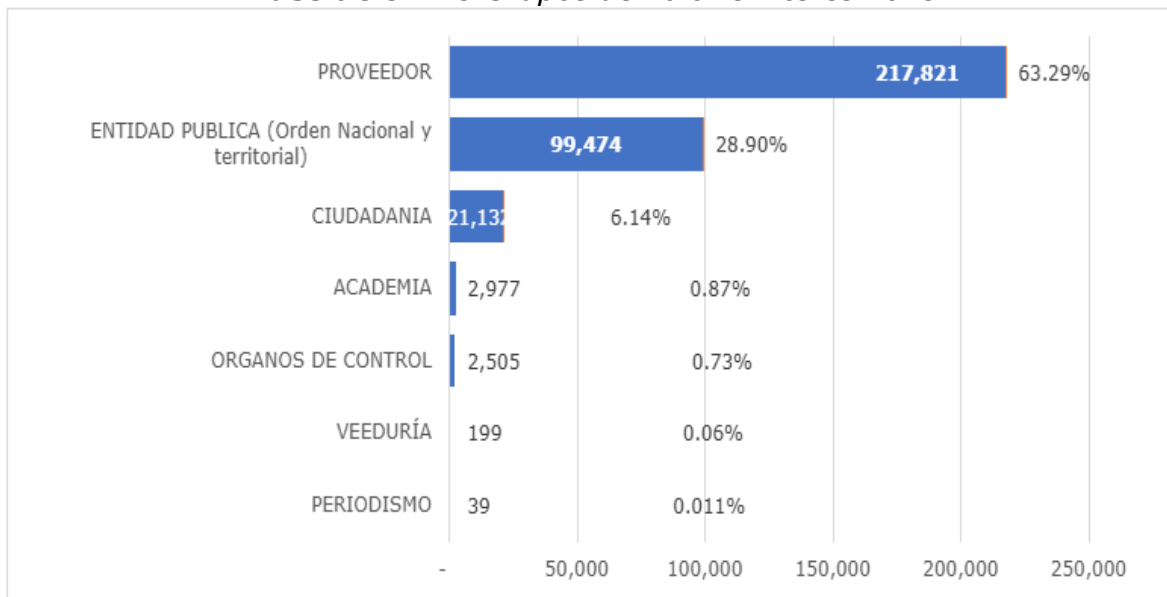
La caracterización de usuarios y grupos de valor de interés de la vigencia del año 2026 permitió identificar y determinar las diferentes características de los grupos de valor de la ANCP-CCE. Con base en los datos e información recolectada durante la vigencia 2025, esta metodología permitió fortalecer la forma en la que se recolectaron los datos y la manera en que 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 valor³: Proveedores, Entidades Públicas, Ciudadanos en general.

Grupos de interés⁴: Organismos de Control, Academia, Veedurías y Periodismo.

Ilustración 16 Grupos de Valor e interés 2025



Fuente: Matriz_2025_Datos_Mesa_servicio.

Matrices_Oficina_Atención_Ciudadano2025.Matrices_registro_oferta_institucional_2025.
Data_POXTA_2025. Data_EMAE_SECOP_TVEC_2025. Data_Mesas_de_Gobierno

³ Los grupos de valor son los principales usuarios de la agencia, quienes acceden constantemente a la oferta e servicios de la entidad.

⁴ 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 2026

Los resultados de la ilustración 16 demuestran que el 63,29 % 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 28,90 % de participación la ciudadanía en general, con el 6,14 %; y, por último, los órganos de control, la academia, veedurías y periodistas, con un porcentaje de participación inferior al 2%.

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 se establece 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 aumentó en comparación con el año anterior, lo que quiere decir que la entidad, en concordancia con el Plan de Desarrollo 2022-2026 “Colombia Potencia Mundial de la Vida”, está priorizando y atendiendo los lineamientos del Gobierno Nacional. Además, esta identificación permite tener un indicador positivo de los proveedores de economía popular que participan en los mecanismos puestos en marcha, como resultado de la estrategia de democratización de las compras públicas.

Debido a que los grupos de valor de la ANCP-CCE generan un mayor uso de los canales de atención de la Mesa de Servicio y, en la gran mayoría de solicitudes recibidas en el canal presencial de la Agencia, se tratan temas técnicos del uso de las plataformas de compra pública, el Grupo REC actualmente se encuentra trabajando en conjunto con el Grupo de la Subdirección de IDT de la Agencia, gestionando el apoyo presencial de un profesional experto en soporte técnico que brinde acompañamiento y asesoría a las solicitudes referentes a los temas anteriormente mencionados, dado que se ha evidenciado una alta demanda de usuarios que asisten a la oficina de atención al ciudadano.

Teniendo en cuenta la información expuesta 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 usuarios participantes en los canales de atención y oferta institucional de la Agencia y sus principales cualidades. Como bien se evidenció, la baja participación obtenida con los grupos étnicos y sus distinciones, con un porcentaje de 0,1 %, puede considerarse que esta disminución del subgrupo mencionado se debe a las preguntas ya formuladas en el formato estipulado, en el cual no se discrimina un listado con respuestas múltiples en relación con su grupo étnico y sus respectivas distinciones, para que el usuario se pueda identificar con mayor facilidad.



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS y GRUPOS DE VALOR 2026

8.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](#)
- [\[https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_circulares/circular_externa_001 - 2021.pdf\]\(https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_circulares/circular_externa_001_-_2021.pdf\)](#)
- [vf circular externa 004 de 2021 002 2.pdf \(colombiacompra.gov.co\)](#)
- [anexo catalogo de capacitaciones pccp.pdf \(colombiacompra.gov.co\)](#)
- [Gestion al ciudadano - OneDrive \(sharepoint.com\)](#)
- [MODELO DE ABASTECIMIENTO ESTRATÉGICO | Colombia Compra Eficiente | Agencia Nacional de Contratación Pública](#)



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS y GRUPOS DE VALOR 2026

Autores y responsables del documento				
Acción	Nombre	Cargo/ Perfil	Fecha	Firma
Elaboró	Mauricio Guerrero	Contratista de Relacionamento Estado Ciudadano	24/04/2026	<i>Original firmado</i>
Elaboró	Lorena Restrepo	Analista T2-2 Relacionamento Estado Ciudadano	27/04/2026	<i>Original firmado</i>
Revisó	Alejandro Garzón Arévalo	Analista T2-6 Coordinador Grupo Relacionamento Estado Ciudadano	18/06/2026	<i>Original firmado</i>
	Natalia Bulla	Contratista – secretaria general	30/06/2026	<i>Original firmado</i>
Aprobó	Ana María Tolosa	Secretaria General	30/06/2026	<i>Original firmado</i>