



Colombia Compra Eficiente

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERES 2020

Fecha reportada: 01/06/2019 a 01/06/2020

AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

Director General
José Andrés O'Meara Riveira

Secretaria General
Claudia Ximena Lopez Pareja

Subdirector de Negocios

Andrés Ricardo Mancipe Gonzalez

Subdirector de Gestión Contractual (e)

Andrés Ricardo Mancipe Gonzalez

**Subdirectora de Estudios de Mercado y
Abastecimiento Estratégico (EMAE)**

Catalina Pimienta Gómez

**Subdirector de Información y
Desarrollo Tecnológico (IDT)**

Rigoberto Rodriguez Peralta

Asesor Jurídico

Juan David Marín Lopez

Asesor Económico

Steven Orozco Rodríguez

Asesor Control Interno

Judith Gomez Zambrano

Asesor Planeación

Karina Blanco Marín



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación

Colombia Compra Eficiente

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



www.colombiacompra.gov.co

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2020

Código	CCE-PQRSD-IDI-02	Página	1 de 22
Vigencia	Desde 18 de septiembre de 2020		
Versión No.	01		



CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	2
II. ALCANCE	2
III. OBJETIVOS	2
a. OBJETIVO GENERAL	2
b. OBJETIVOS ESPECIFICOS	2
IV. LÍDER DE LA CARACTERIZACIÓN.....	3
V. VARIABLES.....	3
VI. METODOLOGÍA	4
VII. RESULTADOS DE LACARACTERIZACION	6
A. GEOGRÁFICA.....	6
C. INTRÍNSECO.....	15
D. COMPORTAMIENTO	18
Esta variable permite identificar los motivos o eventos que a los usuarios, ciudadano y grupos de interés los llevan a interactuar con la entidad. La gráfica relacionada tiene que ver con el uso de los canales, mas no con los motivos.....	18
VIII. USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERES IDENTIFICADOS COMO RESULTADO DE LAS VARIABLES APLICADAS	19
IX. BIBLIOGRAFÍA.....	20



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2020

Código	CCE-PQRSD-IDI-02	Página	2 de 22
Vigencia	Desde 18 de septiembre de 2020		
Versión No.	01		



I. INTRODUCCIÓN

Mediante la expedición del Decreto-Ley 4170 de 2011, se creó la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, en adelante, ANCP-CCE como ente rector en materia de contratación pública, cuyo objetivo es desarrollar e impulsar políticas públicas y herramientas, orientadas a la organización y articulación de los partícipes de los procesos de compras y contratación pública, con el fin de lograr una mayor eficiencia, transparencia y optimización de los recursos del Estado. En consecuencia, el interés de la entidad en la elaboración del presente documento se enfocó en conocer quiénes son los principales usuarios que demandan sus servicios, para así fortalecer los procesos y procedimientos administrativos, bajo el Sistema Integrado de Planeación y Gestión, lo que permitirá generar una oferta de valor, proporcionando un trato digno con los atributos propios de un buen servicio y mejorar la interacción de la entidad con la ciudadanía en general.

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

II. ALCANCE

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

III. OBJETIVOS

a. OBJETIVO GENERAL

Establecer la metodología para identificar, clasificar y segmentar las principales características, intereses y preferencias de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la Agencia Nacional de Contratación Pública-Colombia Compra Eficiente-, con el fin de lograr una gestión más efectiva y oportuna en la prestación de los servicios.

b. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar los principales tipos de solicitudes requeridas por los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con el fin de optimizar los trámites que demandan estos.
- Mejorar el diseño o adecuación de la oferta institucional de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadano, usuarios y grupos de interés.



Colombia Compra Eficiente

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



www.colombiacompra.gov.co

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2020

Código	CCE-PQRSD-IDI-02	Página	3 de 22
Vigencia	Desde 18 de septiembre de 2020		
Versión No.	01		



- Establecer estrategias para la mejora de los canales de atención y de comunicaciones e información para la ciudadanía, usuarios y grupos de interés.

IV. LÍDER DE LA CARACTERIZACIÓN

Con el propósito de lograr una correcta ejecución del ejercicio de caracterización, es necesario la elección de un equipo de trabajo interdisciplinario que lidere la elaboración y coordine al interior de la entidad con las dependencias interesadas el uso de la información. Para tal efecto, dicha función está a cargo del área de Atención y Servicio al Ciudadano de la Secretaría General, quienes serán los responsables de centralizar la información que resulte de este ejercicio y difundir la misma al interior de la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente-.

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

V. VARIABLES

Para identificar las variables, se seleccionaron aquellas que están vinculadas al logro de los objetivos o que aportan información relevante para el desarrollo de los mismos, en este sentido, se tuvo en cuenta que estas deben ser significativas, medibles y de fácil recolección.

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

CATEGORÍA	VARIABLE	¿LA VARIABLE ES...?			SELECCIONADA				
		RELEVANTE	ECONÓMICA	MEDIBLE	ASOCIATIVA	CONSISTENTE	TOTAL	SI	NO
Geográfica	Ubicación	1	0	1	1	1	4	X	
Demográfica	Edad	1	0	1	1	1	4	X	
Intrínseca	Uso de Canales	1	0	1	1	1	4	X	
Comportamiento	Niveles de Uso	1	0	1	1	1	4	X	

▪ Geográficas



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2020

Código	CCE-PQRSD-IDI-02	Página	4 de 22
Vigencia	Desde 18 de septiembre de 2020		
Versión No.	01		



Esta variable permite identificar los lugares en los cuales residen los ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés que utilizan los diferentes canales de atención de la entidad. También hace referencia a las zonas de mayor influencia geográfica, donde se da mayor utilización de las plataformas de contratación pública de la ANCP-CCE para adelantar los diferentes procesos para adquisición de bienes y servicios, esto con el fin de identificar la población con mayor representación en cada espacio geográfico del territorio colombiano, y establecer cuáles son los departamentos que eventualmente presentan mayores requerimientos o necesidades frente a la implementación de las políticas de la Agencia Nacional de Contratación Pública-Colombia Compra Eficiente.

▪ Demográficas

Permite establecer las características de la población y su desarrollo a través del tiempo. Dentro de esta categoría se encuentra la variable de edad que clasifica a ciudadanos, usuarios y grupos de interés por rangos de edades, lo cual nos permite demarcar la influencia que tiene la gestión de la ANCP-CCE en las preferencias, intereses y expectativas de los ciudadanos, usuarios y grupos de valor.

▪ De comportamiento

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

▪ Intrínseca

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

VI. METODOLOGÍA

Para el desarrollo del ejercicio de caracterización de usuarios se recopilaron datos a través de la información registrada en los diferentes canales de atención al ciudadano que la ANCP-CCE tiene disponibles para tal fin, así como los documentos que reposan en las dependencias de la entidad. Se tuvo en cuenta la información recolectada entre del segundo semestre del 2019, y el primer semestre del 2020, indicando a su vez que el segundo periodo mencionado es atípico en razón a la situación de calamidad pública que vive el país desde el pasado mes de marzo.

Para el efecto, se analizaron los siguientes documentos:

Matrices de PQRSD que contienen la información tanto de las dependencias encargadas de dar respuesta, como los datos de aquellos que presentan los requerimientos.

Matriz de atención telefónica, diligenciada diariamente por el responsable de PQRSD de atención y servicio al ciudadano

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



Colombia Compra Eficiente

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



www.colombiacompra.gov.co

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2020

Código	CCE-PQRSD-IDI-02	Página	5 de 22
Vigencia	Desde 18 de septiembre de 2020		
Versión No.	01		



Documento Excel Datos Capacitaciones de la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico,

Documento Excel 2019_Datos_Entidad (julio- diciembre) de GLPI, atención de soporte e incidentes a usuarios.

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

Indicadores de Comportamiento por Registro y Solución de Casos

Informe de Satisfacción Primer Semestre de 2020 documentos correspondientes a mesa de servicio.

Documento base de datos AMP.¹

¹ Soportes Registro administrativos.

Matriz de PQRSD

https://cceficiente-my.sharepoint.com/:x/r/person/johnatan_sierra_colombiacompra_gov_co/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B7D357C62-E00D-49A5-A1B5-409D6BFD4FFE%7D&file=CCE-PQRSD-FM-03%20Matriz-Control-General-PQRSD-SECRETAR%C3%8DA-G-2020.xlsx&action=default&mobileredirect=true

Matriz de atención telefónica

https://cceficiente-my.sharepoint.com/:x/g/person/johnatan_sierra_colombiacompra_gov_co/EYyMRybAl4xFg1R-Qy-vCv8B3NYx3FsVi82zRoz3XJ6zTA?e=toyNMa

INFORME TRIMESTRAL DEL OBSERVATORIO

https://cceficiente-my.sharepoint.com/:b/g/person/johnatan_sierra_colombiacompra_gov_co/EY-2in5xQzBOqUGDUUp3fsoBGOcsOCHfeW-6_AmcdAuu-q?e=rEepph

PLATAFORMAS DE COMPRAS PÚBLICAS

https://cceficiente-my.sharepoint.com/:w/g/person/johnatan_sierra_colombiacompra_gov_co/EQLBkYXWVfpJokxvDrHKDx0BekOB0o9eA-Bn8NuVBFtAuw?e=x62rXf

DATOS CAPACITACIÓN

https://cceficiente-my.sharepoint.com/:x/g/person/johnatan_sierra_colombiacompra_gov_co/EWSuxSWt8QJlqtCLWqEW_AB4OyAHOnylfMRjRG_LtUlJw?e=hpigRt

2020_Datos_Entidad (enero-junio)

https://cceficiente-my.sharepoint.com/:x/g/person/johnatan_sierra_colombiacompra_gov_co/EX8dTTLwhHZGtK_PdcdOqksBD_vjdzNVOxQzMsocj5w?e=2rUR6l

2019_Datos_Entidad (julio - diciembre)

https://cceficiente-my.sharepoint.com/:x/g/person/johnatan_sierra_colombiacompra_gov_co/EREsi961_8RBufYzR8tSleYBKsZt86M1De4SJfrQR5v81w?e=41IFcO

indicadores de comportamiento por registro

https://cceficiente-my.sharepoint.com/:x/g/person/johnatan_sierra_colombiacompra_gov_co/EYGLnO7n11hlobBHeub3mscB1nGTZFEEnEQBRhmfLnWbipg?e=BCrzkr

Informe de satisfacción mesa de servicio 2020

https://cceficiente-my.sharepoint.com/:x/g/person/johnatan_sierra_colombiacompra_gov_co/ERdA09cQpXRMp33nyi51atwBXWhw1gZxX06447RTUTB82Q?e=HPgrpi

Documento base de dato AMP

https://cceficiente-my.sharepoint.com/:x/g/person/johnatan_sierra_colombiacompra_gov_co/EfmT7Okqh3hMixs30SqGeU4BYQ6F4ruhLWI4cqT43P6iQw?e=afvqkH



Colombia Compra Eficiente

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



www.colombiacompra.gov.co

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2020

Código	CCE-PQRSD-IDI-02	Página	6 de 22
Vigencia	Desde 18 de septiembre de 2020		
Versión No.	01		



Es importante destacar, que se tendrán en cuenta además a los actores que interactúan con la entidad a través de la utilización de las plataformas de operación SECOP I, SECOP II, y TVEC, así como los entes de control y las veedurías ciudadanas.

VII. RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN

A. GEOGRÁFICA.

Ubicación

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



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2020

Código	CCE-PQRSD-IDI-02	Página	7 de 22
Vigencia	Desde 18 de septiembre de 2020		
Versión No.	01		



Grafica 1 Cobertura Geográfica Nacional



Fuente: Matriz 2020_Datos_Entidad (enero-junio)

Del análisis de la información geográfica se puede apreciar que Bogotá D.C., tiene la mayor demanda de los servicios que ofrece la ANCP-CCE, con un 37%, seguido de Antioquia con el 8%, Cundinamarca con el 6% igual que Valle del Cauca. Los demás departamentos tienen demandas en porcentajes inferiores a los señalados.

Es importante mencionar, que la Circular externa 001 de 2019, expedida por Colombia Compra Eficiente, dispuso la obligación para las entidades enlistadas en el Anexo 01², de publicar en el SECOP II los procedimientos de contratación los cuales iniciaron a partir del 1 de enero de 2020, entre otros actos de la actividad contractual.

²https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_circulares/circular_externa_no.1_de_2019.pdf



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2020

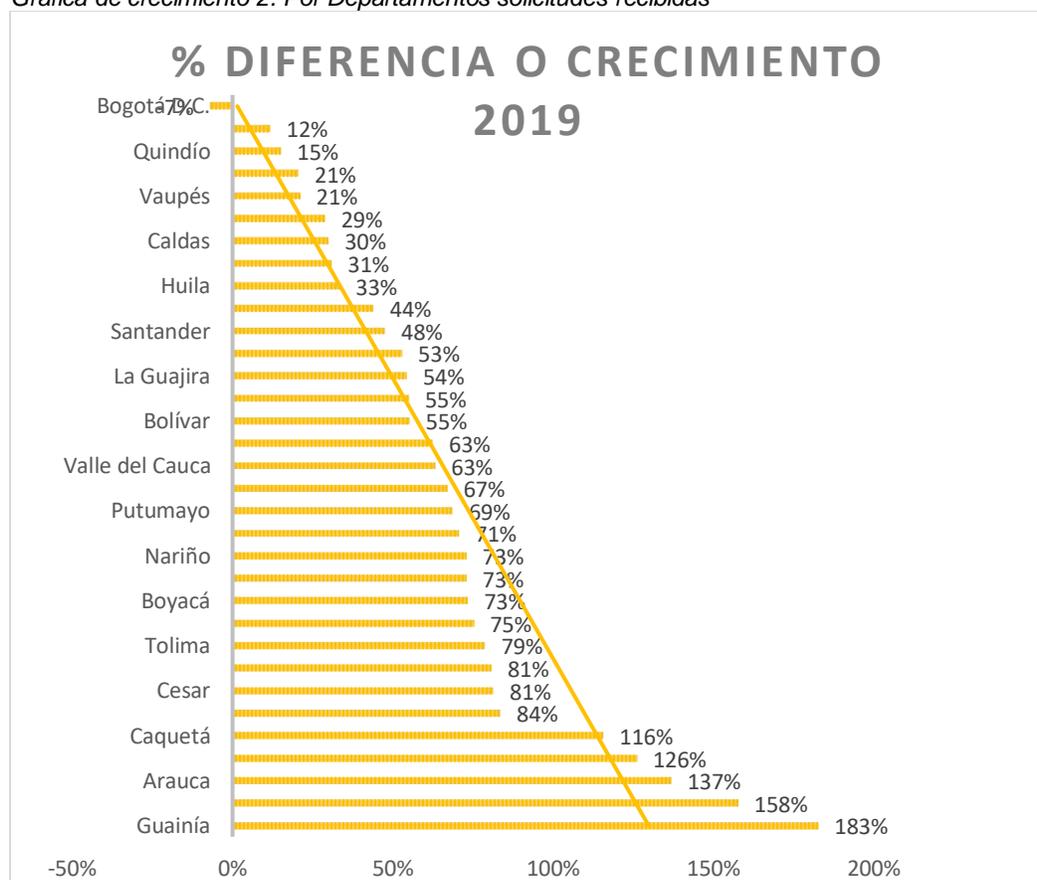
Código	CCE-PQRSD-IDI-02	Página	8 de 22
Vigencia	Desde 18 de septiembre de 2020		
Versión No.	01		



Por su parte, la Circular Externa 002 de 2019, expedida por Colombia Compra Eficiente, introdujo una modificación parcial a través de la cual se amplió hasta el 1 de abril de 2020 la entrada en vigencia del SECOP II para las nuevas administraciones públicas territoriales (departamentos y ciudades capitales) para que gestionen todos sus procesos de contratación, exclusivamente en dicha plataforma. En virtud de lo anterior, es claro observar que la participación de los entes territoriales se ha incrementado con relación a la vigencia 2019.

Ahora bien, como se puede apreciar en las siguientes gráficas, se presenta un aumento en cuanto a las solicitudes recibidas del 25% en el primer semestre de 2020 con 44.149, frente a las 35.458 del segundo semestre del 2019.

Gráfica de crecimiento 2. Por Departamentos solicitudes recibidas



Fuente: Matriz 2020_Datos_Entidad (enero-junio) - Matriz 2019_Datos_Entidad (enero-junio)

Gráfica de crecimiento 3. por Departamento solicitudes recibidas



Colombia Compra Eficiente

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



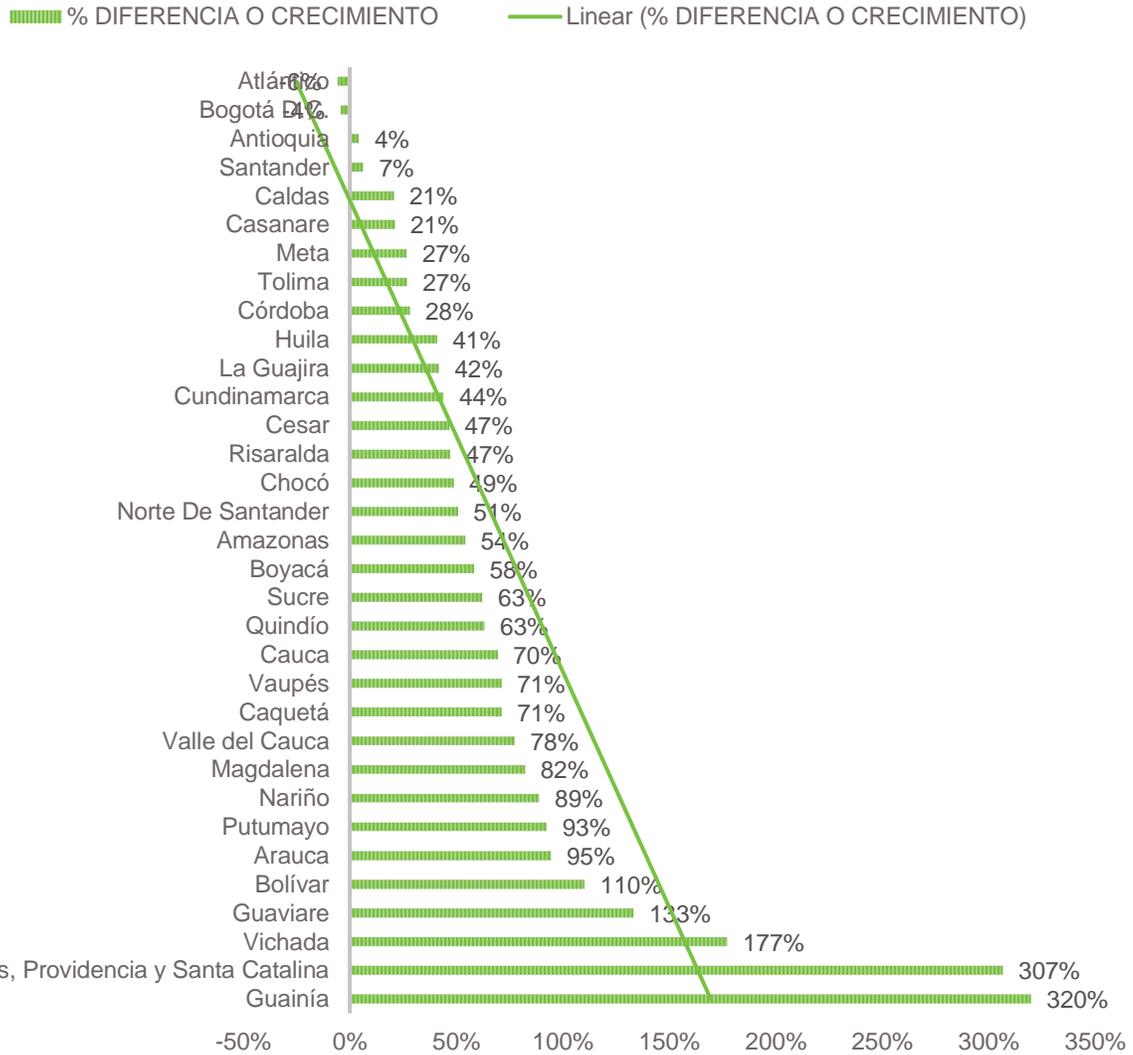
www.colombiacompra.gov.co

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2020

Código	CCE-PQRSD-IDI-02	Página	9 de 22
Vigencia	Desde 18 de septiembre de 2020		
Versión No.	01		



% DIFERENCIA O CRECIMIENTO 2020



Fuente: Matriz 2020_Datos_Entidad (enero-junio) - Matriz 2019_Datos_Entidad (enero-junio)

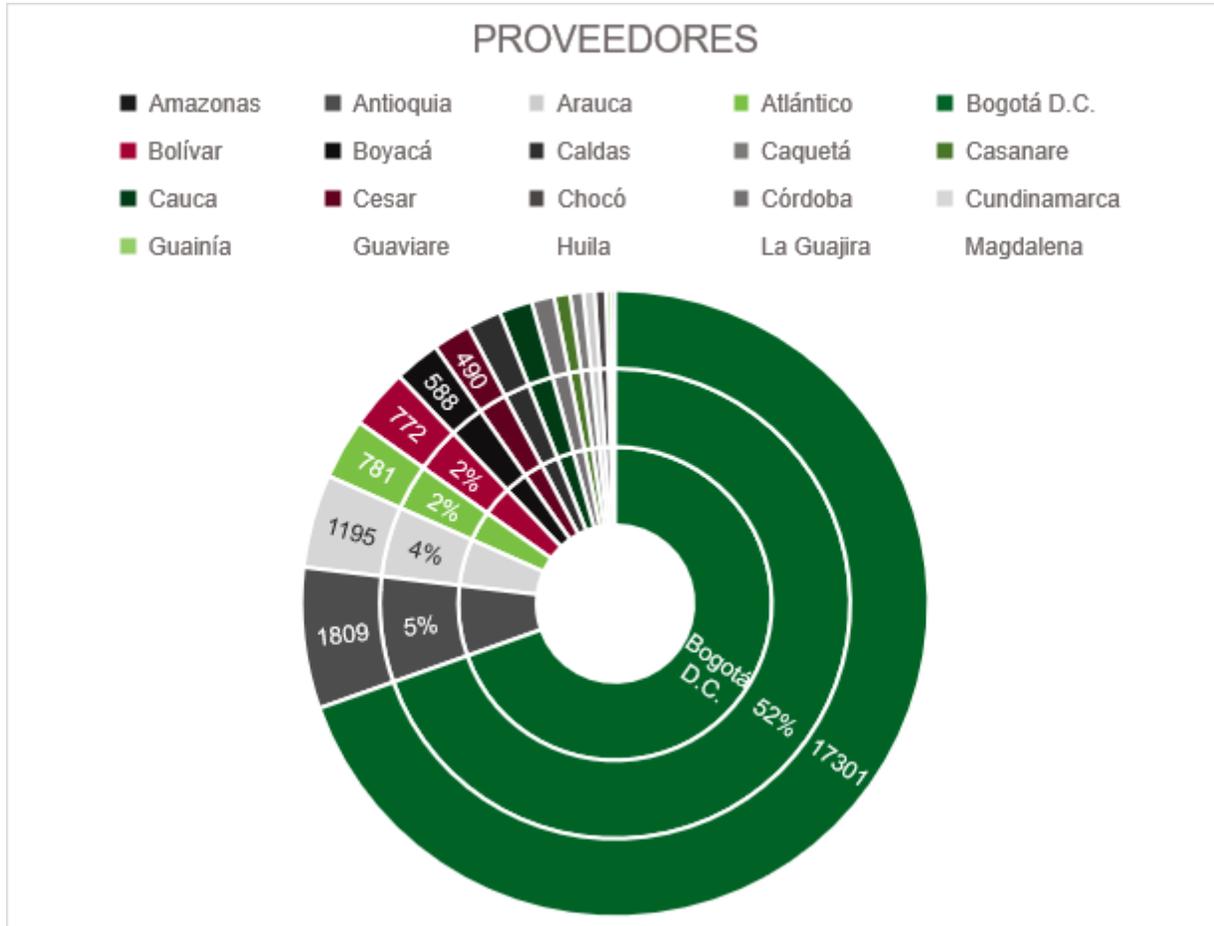


CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2020

Código	CCE-PQRSD-IDI-02	Página	10 de 22
Vigencia	Desde 18 de septiembre de 2020		
Versión No.	01		



Grafica 4. Cobertura Geográfica Nacional de Proveedores



Fuente: Matriz 2020_Datos_Entidad (enero-junio)

Del análisis de la información y dada la obligatoriedad de las entidades en adoptar el uso del SECOP II de conformidad con las Circulares Externas 001, 002 de 2019, y 003 de 2020, durante el primer semestre de 2020, se presentó un incremento general del 13% por parte de los departamentos con 33.428, frente a 29.467 del segundo semestre de 2019, a excepción de Bogotá D.C. y el departamento del Atlántico.

Grafica 5. Cobertura Geográfica Nacional de Ciudadanos



Colombia Compra Eficiente

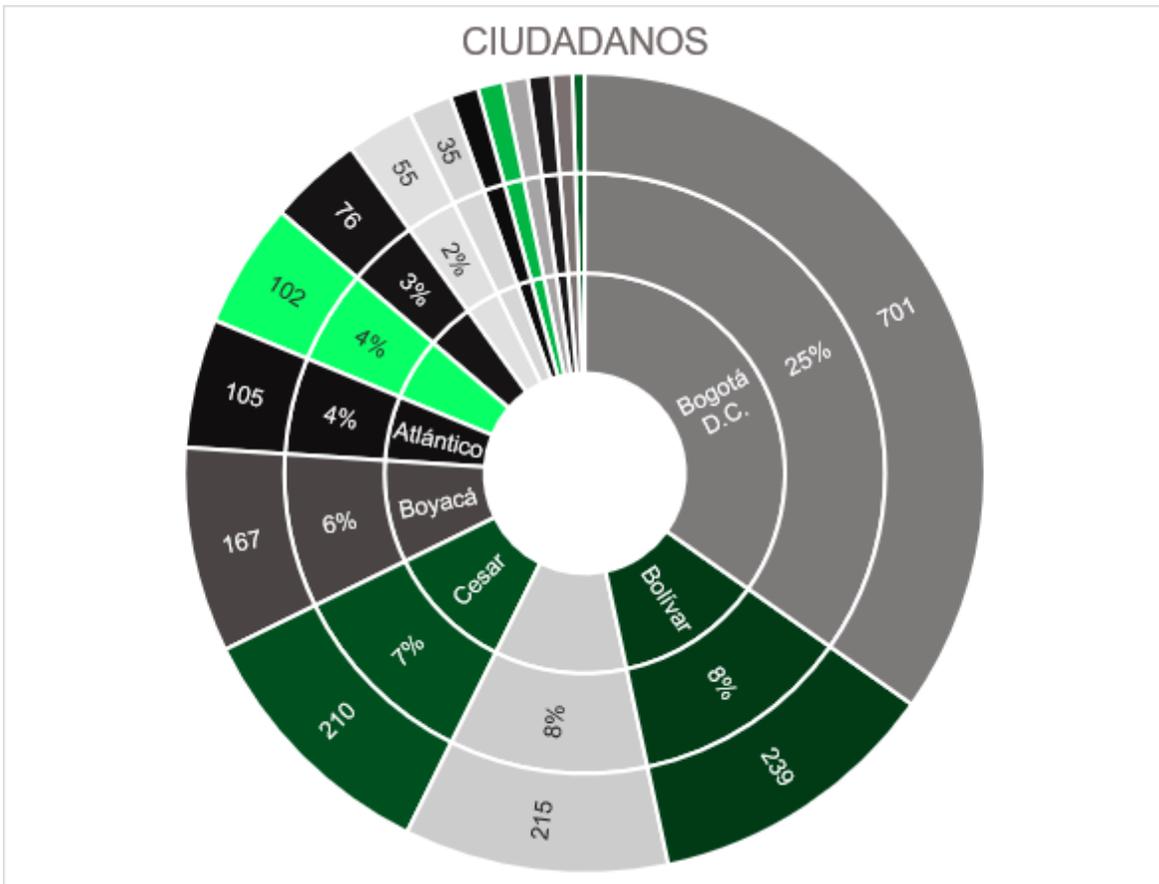
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2020

Código	CCE-PQRSD-IDI-02	Página	11 de 22
Vigencia	Desde 18 de septiembre de 2020		
Versión No.	01		



Fuente: Matriz 2020_Datos_Entidad (enero-junio)

Es importante tener en cuenta que, frente a la situación de emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19 y las medidas adoptadas por el Gobierno que disponen acatar los lineamientos orientados a la prevención, y el confinamiento, a nivel nacional se generó una disminución de las solicitudes presentadas por los diferentes departamentos, del 22% en el primer semestre de 2020, con un total dos mil ochocientos veintisiete (2.827) a las tres mil seiscientos dieciséis (3616) del segundo semestre de 2019, sin que la disminución implique necesariamente una baja participación de estos.

Grafica 6. De crecimiento y datos.



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2020

Código Vigencia	CCE-PQRSD-IDI-02	Página	12 de 22
Versión No.	Desde 18 de septiembre de 2020		
	01		



DEPARTAMENTO	2020	2019	Diferencia	%	% DIFERENCIA O CRECIMIENTO
La Guajira	128	68	60	188%	88%
Guaviare	23	6	17	383%	283%
Sucre	99	48	51	206%	106%
Bolívar	239	69	170	346%	246%
Cesar	210	18	192	1167%	1067%
Amazonas	19	2	17	950%	850%
Boyacá	167	219	-52	76%	-24%
Casanare	76	16	60	475%	375%
Magdalena	69	74	-5	93%	-7%
Putumayo	41	47	-6	87%	-13%
Vaupés	4	14	-10	29%	-71%
Córdoba	55	65	-10	85%	-15%
Caquetá	21	5	16	420%	320%
Nariño	55	65	-10	85%	-15%
Chocó	17	26	-9	65%	-35%
Valle del Cauca	183	132	51	139%	39%
Arauca	10	9	1	111%	11%
Atlántico	105	90	15	117%	17%
Antioquia	215	241	-26	89%	-11%
Cundinamarca	102	218	-116	47%	-53%
Huila	44	83	-39	53%	-47%
Caldas	35	91	-56	38%	-62%
Tolima	50	55	-5	91%	-9%
Cauca	20	55	-35	36%	-64%
Santander	74	120	-46	62%	-38%
Norte De Santander	20	27	-7	74%	-26%
Quindío	13	15	-2	87%	-13%
Risaralda	21	45	-24	47%	-53%
Bogotá D.C.	701	1644	-943	43%	-57%
San Andrés, Providencia	3	8	-5	38%	-63%
Meta	8	25	-17	32%	-68%
Vichada		12	-12	0%	-100%
Guanía		4	-4	0%	-100%

Fuente: Matriz 2020_Datos_Entidad (enero-junio) - Matriz 2019_Datos_Entidad (enero-junio)

Como conclusión de la variable geográfica, se pudo establecer que la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente, tiene una cobertura nacional y que el departamento con más solicitudes del servicio es Bogotá, seguida por los departamentos de Cundinamarca, Antioquía, Atlántico, Bolívar, Valle del Cauca.

De otra parte, como se mencionó anteriormente, el incremento en la participación de las entidades se debe a la obligatoriedad en el uso del SECOP II a raíz de la expedición de las Circulares 001, 002 de 2019 y 003 de 2020.

Finalmente, de acuerdo con la variable geográfica, las entidades, proveedores y ciudadanos que más solicitan el servicio corresponden a la ciudad de Bogotá datos que se presentan de esta manera:

BOGOTA	NUMERO DE SOLICITUDES	PORCENTAJE
ENTIDADES	16.233	37%
PROVEEDORES	17.301	52%
CIUDADANOS	701	25%

Ahora bien, respecto a los otros departamentos en cuanto a las entidades, se destaca Antioquia con una notable diferencia respecto a Bogotá, equivalente al 8%, seguida del departamento del Valle del Cauca en



Colombia Compra Eficiente

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



www.colombiacompra.gov.co

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2020

Código	CCE-PQRSD-IDI-02	Página	13 de 22
Vigencia	Desde 18 de septiembre de 2020		
Versión No.	01		

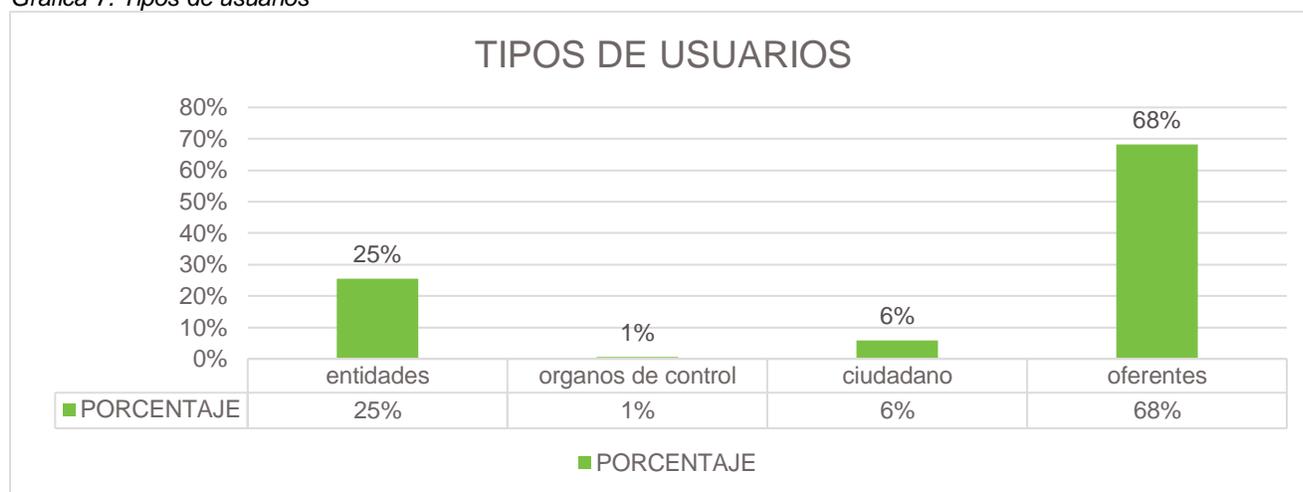


un porcentaje del 6% y Atlántico con el 3%. En lo que tiene que ver con proveedores le sigue Valle del Cauca con un 7% Antioquia con el 5% y Cundinamarca con el 4%. Por último, los ciudadanos que más requieren del servicio se encuentran en el departamento de Bolívar con un porcentaje del 8%, Cesar con el 7%, y Valle del Cauca en un porcentaje del 6%.

B. DEMOGRÁFICA.

Para esta variable se tomó como insumo el formato *CCE-PQRS-FM-03 FM de Atención Telefónica*, mediante el cual se lleva registro de los ciudadanos que se comunican con la entidad a través de este canal. El periodo evaluado corresponde del 7 de febrero al 11 de agosto de 2020.

Grafica 7. Tipos de usuarios



Fuente: formato *CCE-PQRS -FM-03 FM Atención Telefónica*

Los resultados de la gráfica demuestran que el 68% de los usuarios que acceden a la entidad son oferentes – proveedor, seguidos por las entidades nacionales, departamentales y territoriales con el 25%, en proporciones menores aparecen los ciudadanos y organismos de control.

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

Edad.

Con el fin de identificar el porcentaje de edad de los ciudadanos que acceden por este medio y dando cumplimiento al artículo 15 de la Constitución Política y la Ley 1581 de 2012 marco general de protección de datos personales, los rangos de edades identificadas se pueden discriminar así:

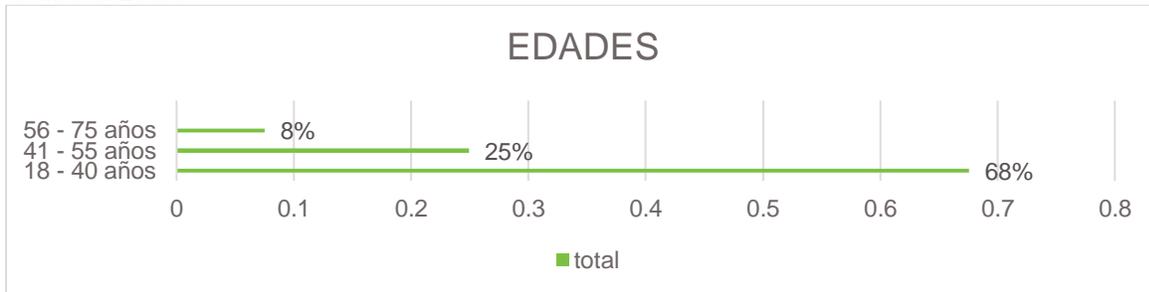


CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2020

Código	CCE-PQRSD-IDI-02	Página	14 de 22
Vigencia	Desde 18 de septiembre de 2020		
Versión No.	01		



Grafica 8. Edades

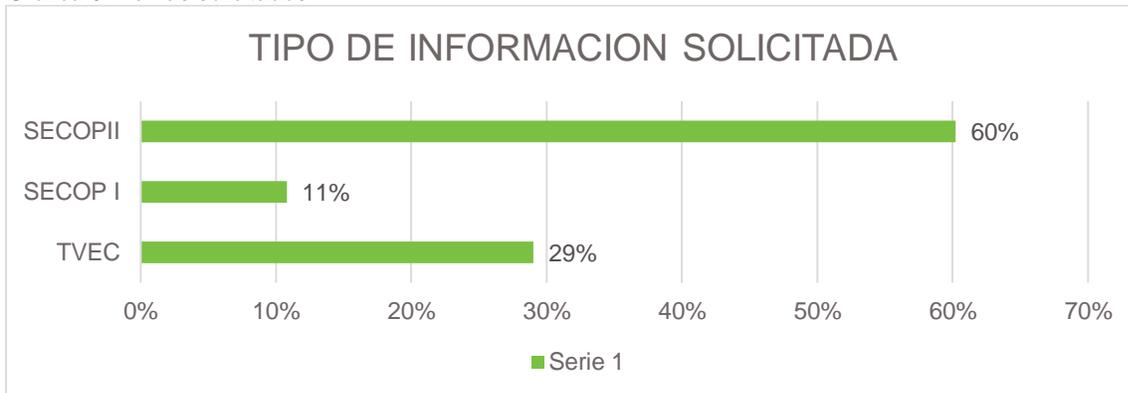


Fuente: formato CCE-PQRS -FM-03 FM Atención Telefónica

En la anterior grafica se observa que, los usuarios de edades comprendidas entre 18 a 40 años que equivale al 68% del total de la muestra son los que más utilizan este canal de atención, seguido por los usuarios de edades comprendidas entre 41 a 55 años que representa el 25%, finalmente aquellos entre 56 y 75 años con un 8%. Esta variable es importante ya que permite definir estrategias de oferta institucional a las personas que por el rango de edad poseen características similares, en cuanto a preferencias, roles y expectativas, marcadas por el aspecto generacional.

Ahora bien, en los rangos de edad identificados, la información solicitada por los usuarios al momento de comunicarse por este canal es referente a:

Grafica 9. Temas solicitados



Fuente: formato CCE-PQRS -FM-03 FM Atención Telefónica

Como se aprecia en la gráfica, el 60% de los usuarios requieren apoyo en temas relacionados con SECOP II, dada su obligatoriedad y alta cobertura a nivel nacional, salvo en cuatro (4) departamentos. Seguido con un 29% de solicitudes de información de la Tienda Virtual del Estado Colombiano que es importante mencionar que aún no es obligatoria para los entes territoriales y, por último, aspectos del SECOP I con el 11%, que permanece aún de manera residual.

Lo que más solicitan los usuarios en SECOP I y SECOP II tiene que ver con asistencia técnica, respecto a la gestión de acceso a las plataformas y en TVEC, referente a los acuerdos marco.



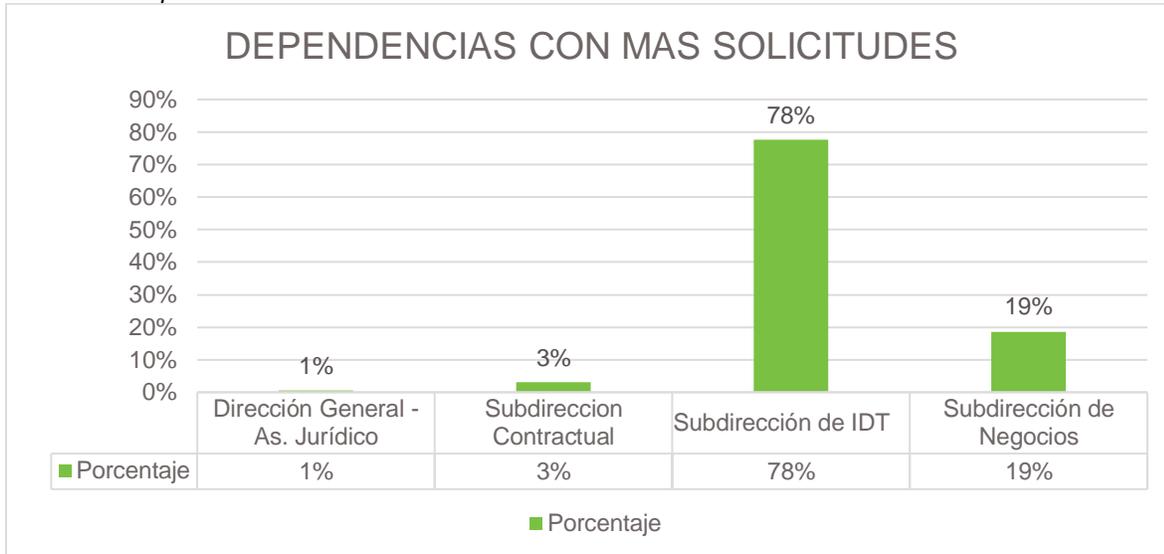
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2020

Código	CCE-PQRSD-IDI-02	Página	15 de 22
Vigencia	Desde 18 de septiembre de 2020		
Versión No.	01		



Finalmente, y de acuerdo con la gráfica anexa, las dependencias de la entidad con más solicitudes son: la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico (IDT) con el 79%; la Subdirección de Negocios con el 19%, y la Subdirección de Gestión Contractual con el 3%; las demás dependencias presentan una menor proporción.

Grafica 10. Dependencias



Fuente: formato CCE-PQRS-FM-03 FM Atención Telefónica

C. INTRÍNSECO

Uso de Canales.

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

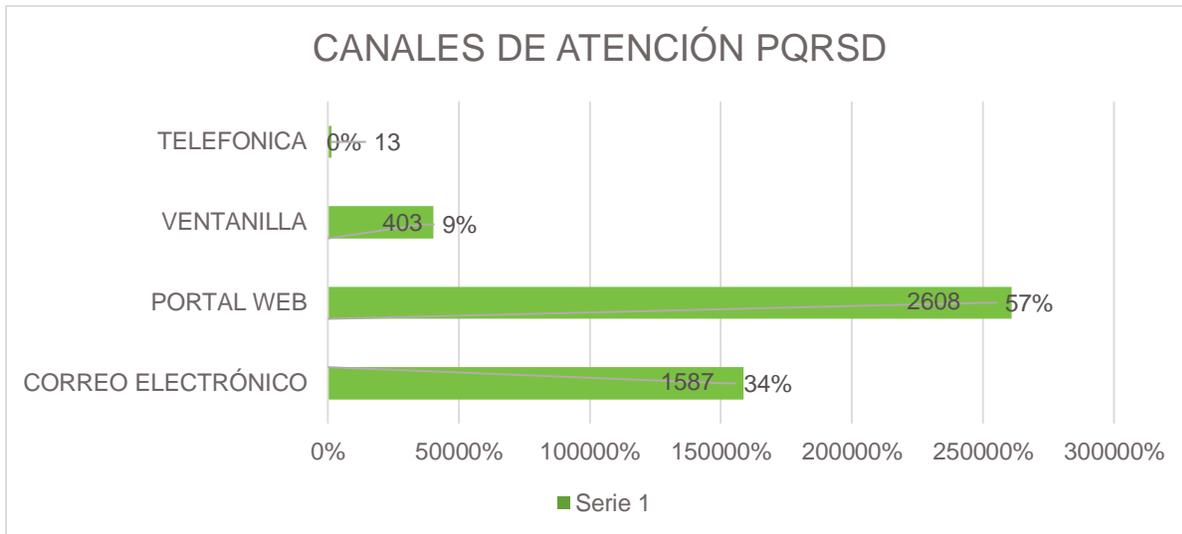
Es importante mencionar que el total de peticiones recibidas durante la vigencia analizada fue de cinco mil doscientas treinta ocho (5.238).

Grafica 11. Canales de atención PQRSD



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2020

Código	CCE-PQRSD-IDI-02	Página	16 de 22
Vigencia	Desde 18 de septiembre de 2020		
Versión No.	01		

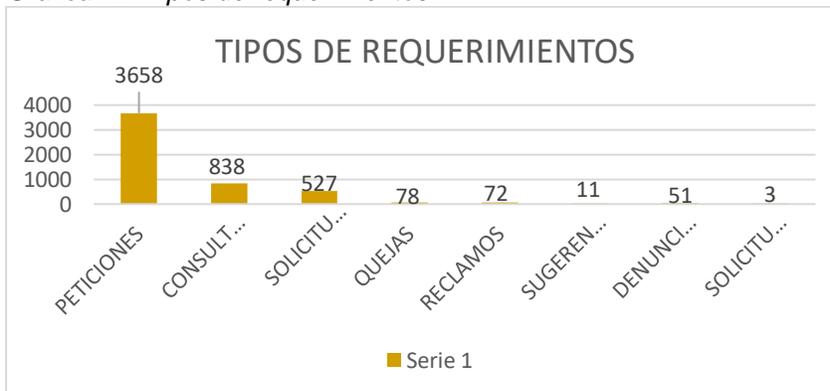


Fuente: Matriz de PQRSD primer semestre 2020

Con base en la gráfica 9, los canales de mayor preferencia son: portal web con un 57%, correo electrónico que registra un 34%, ventanilla única de radicación presencial el 9% y en última instancia se encuentra el canal telefónico con el 0,4%.

De acuerdo con los resultados anteriores, se evidencia que el canal de atención más utilizado es la página web, dado que, a través de esta, los usuarios pueden realizar todo tipo de consultas relacionadas con los trámites y servicios prestados por la entidad, así como acceder a la información general, objetivos, misión entre otros, por ello se continúa fortaleciendo y mejorando el portal de manera permanente.

Grafica 12. Tipos de requerimientos



Fuente: Matriz de PQRSD primer semestre 2020

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



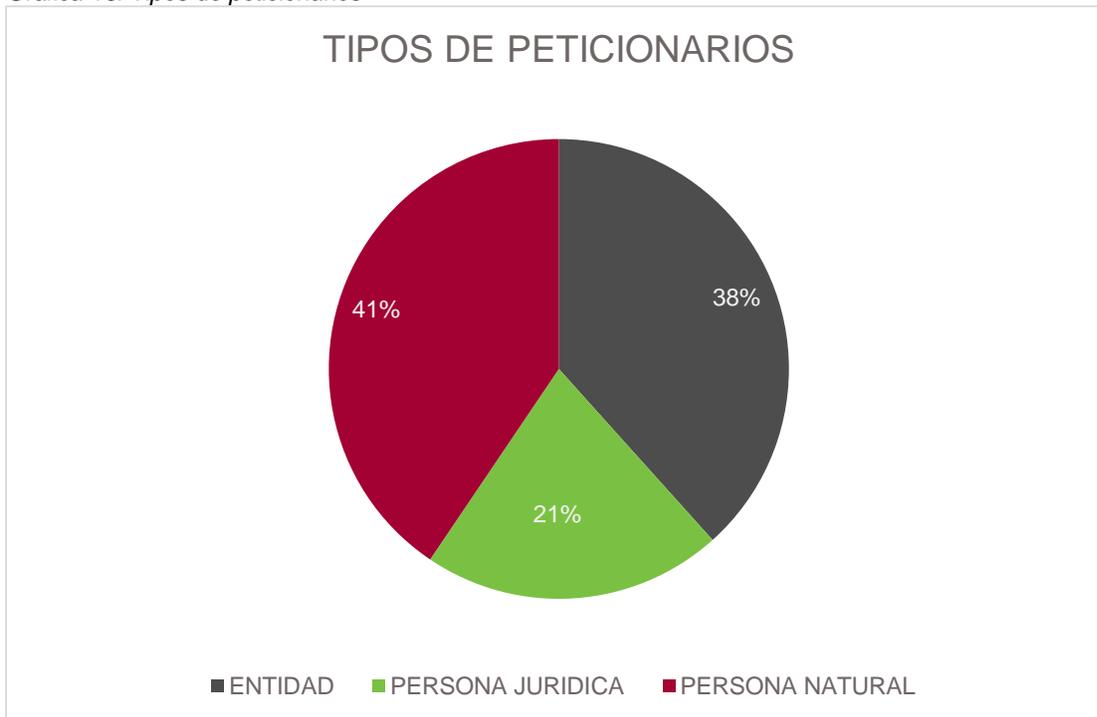
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2020

Código	CCE-PQRSD-IDI-02	Página	17 de 22
Vigencia	Desde 18 de septiembre de 2020		
Versión No.	01		



En consecuencia, se encontraron tres (3) tipos de usuarios con mayor representatividad a través de los diferentes canales de atención como son: personas naturales, con el 41%, entidades del Estado, con el 38%, finalmente las personas jurídicas con el 21%, tal como se observa en la siguiente gráfica:

Grafica 13. Tipos de peticionarios



Fuente: Matriz de PQRSD primer semestre 2020

De otra parte, los temas con mayor relevancia recibidos en la entidad durante el primer semestre del 2020 fueron los siguientes:

Capacitaciones, consultas SECOP, solicitud conceptos jurídicos, pliegos tipos, reportes de incumplimiento IAD, peticiones Congreso de la República, acuerdos marco de precios, covid19, observaciones a procesos de contratación de otras entidades.

Grafica 14. Por temas de interés

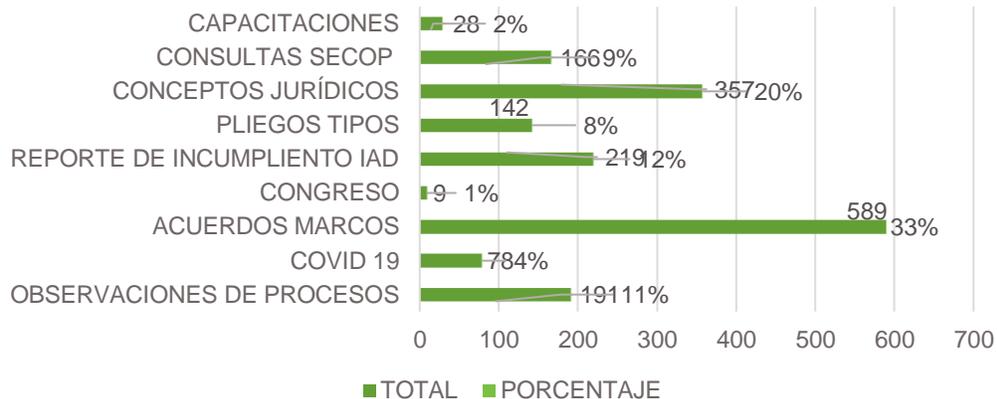


CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2020

Código	CCE-PQRSD-IDI-02	Página	18 de 22
Vigencia	Desde 18 de septiembre de 2020		
Versión No.	01		



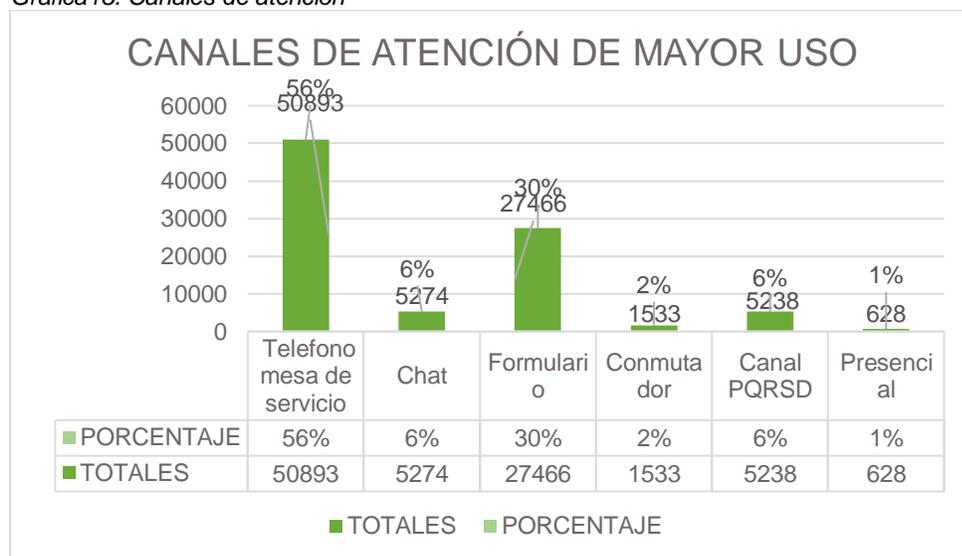
TEMAS CONSULTADOS



D. COMPORTAMIENTO

Esta variable permite identificar los motivos o eventos que a los usuarios, ciudadano y grupos de interés los llevan a interactuar con la entidad. La gráfica relacionada tiene que ver con el uso de los canales, mas no con los motivos.

Grafica 15. Canales de atención



Fuente: Matriz de PQRSD primer semestre 2020 – datos de satisfacción mesa de servicio 2020 – formato presencial.

Del análisis de la gráfica se puede observar que, de acuerdo con los datos de mesa de servicio 2020, el canal de atención que más utilizan los usuarios, ciudadano y grupos de interés por necesidad de consulta



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2020

Código	CCE-PQRSD-IDI-02	Página	19 de 22
Vigencia	Desde 18 de septiembre de 2020		
Versión No.	01		



corresponde a llamada telefónica-mesa de servicio con el 56%, seguido por formulario de requerimiento con un 30% y los demás canales en un porcentaje menor.

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

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

Ciudadanos.

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

- Acceso a la página web de Colombia Compra Eficiente como fuente de información de la entidad.
- Solicitudes e información sobre procesos licitatorios adelantados por entidades externas a ANCP-CCE para realizar veedurías ciudadanas.
- Observaciones sobre los diferentes procesos que adelantan las entidades externas a la ANCP-CCE, y la transparencia de estos.

Proveedores.

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

- En el SECOP I se encuentran relacionados 2.194.896³ proveedores.
- En el SECOP II están identificados 404.418 proveedores.
- En TVEC existen 713 proveedores.

Entidades Públicas.

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

³ https://cceficiente-my.sharepoint.com/:w/g/personal/johnatan_sierra_colombiacompra_gov_co/EQLBkYXWVfpJokxvDrHKDx0BekOB0o9eA-Bn8NuVBFtAuw?e=mncHiP



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2020

Código	CCE-PQRSD-IDI-02	Página	20 de 22
Vigencia	Desde 18 de septiembre de 2020		
Versión No.	01		



De acuerdo con los datos consignados en las plataformas de compras públicas se encuentran registradas de esta manera:

- En SECOP I Once mil trescientas noventa y cuatro (11.394) entidades utilizando la plataforma.
- En SECOP II Cuatro mil ochocientos sesenta y tres (4.863) entidades utilizando la plataforma.
- En TVEC Dos mil tres (2.003) entidades utilizando la plataforma.

Organismos de Control y otras entidades que soportan especial interés en la misionalidad de ANCP -CCE.

Son los encargados de vigilar el cumplimiento de las normativas en materia de contratación pública y/o quienes requirieren constantemente información del sistema electrónico para la contratación pública, con prevalencia del interés general y la administración de manera transparente y eficiente los recursos públicos, dentro de los entes de control se encuentran:

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

IX. BIBLIOGRAFÍA

- <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Ciudadanos.pdf>
- <https://www.colombiacompra.gov.co/content/la-actividad-de-las-entidades-estatales-como-proveedores-del-sistema-de-contratacion-publica>
- https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/normativas/20160728_organosdecontrol.pdf
- <https://www.colombiacompra.gov.co/proveedores/proveedor>
- https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documents/cce_guia_competencia_0.pdf
- <https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/historico-tvec>



Colombia Compra Eficiente

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



www.colombiacompra.gov.co

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2020



Código Vigencia	CCE-PQRSD-IDI-02	Página	21 de 22
Versión No.		Desde	18 de septiembre de 2020
			01

X. FICHA TÉCNICA DE DOCUMENTO Y CONTROL DE CAMBIOS

I. IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN DEL DOCUMENTO						
Título:	Caracterización de Usuarios y Grupos de Interés 2020					
Fecha de elaboración:	24	agosto	2020	Fecha de aprobación:	18	sept 2020
Resumen de contenido:	Identificar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la Agencia Nacional de Contratación Pública-Colombia Compra Eficiente-, con el fin de lograr una gestión más efectiva y oportuna en la prestación de los servicios.					
Área / Dependencia:	Secretaría General					
Código:	CCE- PQRSD-IDI-02		Estado:	Aprobado		
Categoría - Tipo de documento	Información Documentada Interna					
Autor / Autores:	Johnatan Javier Sierra -Carolina Montenegro					
Aprobación por:	Cargo:	Comité institucional de gestión y desempeño- CIGD				
	Nombre:	Acta de aprobación de CIGD del 18 de septiembre de 2020				
Información adicional:	No Aplica					
Tipo de documento: (Marque X)	Físico	()	Electrónico	(X)		
Ubicación: (especifique donde se aloja o reposa el documento)	Share point – Proceso atención y servicio al ciudadano - Documentos del MIPG					
II. AUTORIZACIONES RESPONSABLES						
Acción	Nombre	Cargo / Perfil	Fecha			Firma
Elaboró	Johnatan Javier Sierra	Contratista-Atención y Servicio al Ciudadano	24	ago	2020	
Revisó	Carolina Montenegro	Contratista-Líder de Atención y Servicio al Ciudadano	07	sep	2020	
Aprobó	Claudia Ximena López	Secretaria General	18	sep	2020	
¿Aprobación mediante comité interno? A continuación, Marque X en SI o NO SI X NO						
Nombre de comité interno:	Comité Institucional de Gestión y Desempeño					
Acto administrativo de conformación comité interno:	N/A					
Fecha de conformación de comité interno:						
Medio de Aprobación de este documento:	Electrónico					
<p>Nota1: Si ha marcado (NO) en la sección de: “¿Aprobación mediante comité interno?” marque N/A (No aplica) en los siguientes 4 espacios de preguntas correspondientes a la sección de autorizaciones responsables.</p> <p>Nota2: Diligenciar las fechas de la siguiente manera Dia: diligenciar dos dígitos en números; Mes: diligenciar el mes con las tres primeras letras del mes, ejemplo: Ene = Enero, Ago = Agosto. Año: Diligenciar el año con los cuatro dígitos.</p>						
III. CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTO				Versión vigente del documento:	01	
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE AJUSTES	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2020

Código	CCE-PQRSD-IDI-02	Página	22 de 22
Vigencia	Desde 18 de septiembre de 2020		
Versión No.	01		



01	18/09/2020	Aprobación de Caracterización de Usuarios ANCP-CCE	Carolina Montenegro Contratista Líder Atención y Servicio al Ciudadano Johnatan Sierra Contratista Secretaria General	Claudia Ximena López Pareja Secretaria General	CIGD Acta 18 septiembre 2020
----	------------	--	--	---	---------------------------------------

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

