

**PERÚ
COMPRAS**

**ESTUDIO DE
SATISFACCIÓN DEL
MÉTODO ESPECIAL
DE CONTRATACIÓN DE
ACUERDOS MARCO
2021**



***Compras
eficientes
para un Perú
moderno***

**ESTUDIO DE
SATISFACCIÓN DEL
MÉTODO ESPECIAL
DE CONTRATACIÓN DE
ACUERDOS MARCO
2021**

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DEL MÉTODO ESPECIAL DE CONTRATACIÓN DE ACUERDOS MARCO

Fernando Masumura Tanaka

Jefe de la Central de Compras Públicas – PERÚ COMPRAS

Bárbara Lem Conde

Gerenta General

Manuel Felipe Semorile Chau

Director de Análisis de Mercado - DAMER

Equipo técnico:

Richard Huasasquiche Mayaute

Francisco Saravia Ortiz

Fiorella Ramos Lopez

Rolf Ruiz Casapia

Luis Vargas Del Pozo

Gianina Timoteo Jacinto

Elizabeth Colorado Monja

Vilma Cortijo Villacorta

Janet Perez Ricaldi

Vanesa Ines Rojas Lopez

Elizabeth Castillo Palomino

Veronika Leyva Vallejos

Omar Castañeda Alcantara

Lilian Sembrera Castillo

Diseño y diagramación:

Oficina de Comunicaciones

Editado por:

© Central de Compras Públicas – PERÚ COMPRAS

Av. República de Panamá 3629 - Urbanización El Palomar, San Isidro, Perú.

Teléfono N°: (511) 6430000

www.perucompras.gob.pe

Fecha de elaboración: mayo del 2022

ÍNDICE

Resumen Ejecutivo	9
I. Introducción	21
II. Objetivos	22
2.1. Objetivo General	22
2.2. Objetivos Específicos	23
III. Metodología	25
3.1. Diseño Muestral:	27
3.1.1. Cobertura	27
3.1.2. Población objetivo	27
3.1.3. Unidades muestrales	27
3.1.4. Marco muestral	27
3.1.5. Tamaño de la muestra	28
3.2. Elaboración de Encuestas	31
3.3. Recopilación de la información	33
3.4. Procesamiento y análisis de la información	34
IV. Principales resultados	36
4.1. Características generales de los encuestados	37
4.2. Reglas y condiciones establecidas para contratar o negociar a través del Catálogo Electrónico de Acuerdos Marco	43
4.2.1. Mecanismos de selección para incorporar a los proveedores a los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco	43
4.2.2. Causales que tienen para restringir una proforma o rechazar una orden de compra	46
4.2.3. Requisitos para participar en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco favorecen a las MYPES	49
4.2.4. Tipo de procedimiento	50
4.2.5. Tipo de contratación	54
4.2.6. Tipos de entrega	58
4.2.7. Parte de la ejecución contractual	62
4.3. Catálogos Electrónicos	65
4.3.1. Catálogo Electrónico de Servicio de Emisión de Boletos Aéreos	68
4.3.2. Fichas-producto	78
4.4. Aplicativo de Catálogo Electrónico de Acuerdos Marco	82
4.4.1. Funcionalidad del aplicativo	82
4.4.2. Operatividad de las características tecnológica	88
4.5. Asistencia y soporte	93
4.5.1. Medios de consulta	93

4.5.2. Canales de atención	99
4.6. Servicios complementarios	104
4.6.1. Alerta Semáforo	108
4.6.2. Notificación electrónica	109
4.6.3. Integración SIAF-SIGA y CEAM para el control de la reserva del presupuesto	110
4.6.4. Demás servicios complementarios	112
4.7. Acciones de mejoras implementadas en los Catálogos Electrónicos	114
4.8. Beneficios de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco	117
4.9. Principios que rigen las contrataciones del Estado	125
4.10. Los Catálogos Electrónicos en comparación con los Procedimientos Clásicos	130
4.11. Método Especial de Contratación de Acuerdos Marco	131
4.12. Ejecución Contractual.	134
4.12.1. Los Bienes y/o servicios contratados	134
4.12.2. Calificación otorgada por los usuarios que contratan o negocian a través de los Catálogos Electrónicos	138
4.13. Sugerencias y/o recomendaciones	141
4.14. Conclusiones	147
4.15. Recomendaciones y/o Sugerencias	154
Anexo N° 01: Definiciones Básicas	157
Anexo N° 02: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Contratación de Acuerdos Marco dirigida a entidades públicas, 2021	163
Anexo N° 03: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Contratación de Acuerdos Marco dirigida a proveedores, 2021	168
Anexo N° 04: Valoración de las entidades públicas encuestadas respecto al Método Especial de contratación de Acuerdos Marco, según preguntas formuladas	172
Anexo N° 05: Valoración de los proveedores encuestados respecto al Método Especial de contratación de Acuerdos Marco, según preguntas formuladas	176

RESUMEN EJECUTIVO

1. Nombre del estudio

El presente estudio se ha denominado: ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DEL MÉTODO ESPECIAL DE CONTRATACIÓN DE ACUERDOS MARCO, 2021.

2. Objetivo del estudio

Medir el nivel de satisfacción de los usuarios (entidades públicas y proveedores) que contrataron o negociaron a través del Método Especial de Contratación de Acuerdos Marco durante el 2021.

3. Metodología del estudio

La presente investigación se desarrolla utilizando una metodología cuantitativa del tipo descriptiva¹, la técnica de muestreo utilizada es el muestreo aleatorio probabilístico por usuarios y proporcional a los diferentes estratos², las muestras seleccionadas fueron de 397 entidades públicas y 404 proveedores, distribuidos a nivel nacional.

Para alcanzar los objetivos formulados para la investigación, el análisis se estructuró tomando en consideración los siguientes puntos:

- Reglas y condiciones establecidas para contratar o negociar a través de los Catálogos Electrónicos (tipo de procedimiento, tipo de compra, tipo de entrega, aspectos para la incorporación de proveedores y ejecución contractual).
- Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco (Catálogo Electrónico del Servicio de Emisión de Boletos Aéreos, Fichas-producto)
- Aplicativo del CEAM (funcionalidad y operatividad del Aplicativo de Catálogos Electrónicos)
- Asistencia y soporte (medios de consulta y canales de atención³).
- Servicios complementarios y acciones implementadas por Perú Compras.

¹ Enfoque cuantitativo, utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías. Los estudios descriptivos, buscan especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. (Sampieri, Fernández y Baptista, 2014. Metodología de la investigación)

² En el caso de entidades públicas el estrato fue el tipo de entidad, mientras que, para proveedores fue tamaño de empresa.

- Beneficios de los Catálogos Electrónicos, principios que rigen la contratación pública y otros.
- Evaluación general (La contratación a través de los Catálogos Electrónicos en comparación con los Procedimientos Clásicos⁴ y Método Especial de Contratación).

Por otra parte, para medir el nivel de valoración de los usuarios, se utiliza en la formulación de las preguntas de los cuestionarios, la escala de Likert con intervalos del 1 al 5, los cuales, se agrupan en 3 niveles o valoraciones (Negativa, ni positiva ni negativa y positiva). Además, se cuantifica la valoración positiva (alta, media y baja), según los siguientes puntajes obtenidos, tal como se puede apreciar en el cuadro N°1.

Cuadro N° 1
Medición de la valoración con escala de Likert

Grado de satisfacción				Nivel de satisfacción	Valoración	Calificación	
Muy insatisfecho(a)	Muy en desacuerdo	Nada útil	Mucho peor	Insatisfacción/ En desacuerdo/ Poco útil / Peor	(-) Negativa		
Insatisfecho(a)	En desacuerdo	Poco útil	Peor				
Indiferente			Igual	Indiferente	Ni positiva ni negativa		
Satisfecho(a)	De acuerdo	Útil	Mejor	Satisfacción/ De acuerdo/ Útil/Mejor	(+) Positiva	Alta (≥60%)	
Muy satisfecho(a)	Muy de acuerdo	Muy útil	Mucho mejor			Media (40% a 59.9%)	
							Baja (<40%)

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

³ Acciones de mejora implementadas y aplicadas para el periodo de análisis (año 2021).

⁴ Incluyen Licitación Pública y Adjudicación Simplificada.

4. Conclusiones

- En términos generales, durante el año 2021, se obtuvieron niveles de satisfacción con valoraciones positivas altas. En el caso de las entidades públicas que compraron a través de los Catálogos Electrónicos, fue del 90.9%; mientras que, en los proveedores que negociaron fue 89.1%. Al comparar los resultados con el periodo de análisis del año 2020, se obtuvo, un aumento del indicador en el caso de los proveedores de 4.3 puntos porcentuales y una disminución de parte de las entidades públicas de 1.8 puntos porcentuales.
- Con respecto, a las reglas y condiciones establecidas para negociar a través de los Catálogos Electrónicos, se obtuvieron valoraciones positivas, de parte de los proveedores, respecto a los mecanismos de selección para incorporarse a los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco con 90.0%, las causales para restringir una proforma y/o rechazar una orden más del 69.0% y la parte de ejecución contractual con 71.1%, de ahí, la mayor valoración, se encuentra en la “Causal y procedimiento de resolución contractual” con 83.7%. También, se advierten valoraciones negativas, en lo referido “Al cumplimiento de pago por partes de las entidades públicas” con 37.6%, “sanciones” con 21.5% y “penalidades por incumplimiento de la prestación e incumplimiento en la ejecución” con 19.3%, así como en las causales para rechazar una orden de compra con 23.3% y restringir una proforma con 18.9%.
- En cuanto al procedimiento de contratación utilizado, se obtuvo, valoración positiva alta, en el caso de las entidades públicas fue de 88.9%, ligeramente superior, a lo obtenido por parte de los proveedores que fue 88.3%. De los usuarios que hicieron uso del procedimiento de Compra Ordinaria, el 90.7% de las entidades públicas y el 88.7% de los proveedores, se encuentran satisfechos; mientras que, para el procedimiento de Gran Compra, se obtuvo, valoración positiva alta, en el caso de las entidades públicas fue del 87.0% y en los proveedores de 87.3%, respectivamente. Al considerar el tipo de contratación utilizado, se obtuvo, valoración positiva en el caso de las entidades públicas fue de 91.5% y en los proveedores fue del 91.2%. Mientras que, al considerar la funcionalidad tipo de entrega, el nivel de satisfacción, para las entidades públicas fue del 87.0% y en los proveedores fue del 85.0%.
- De los usuarios encuestados, el 99.0% de las entidades públicas y el 99.8% de los proveedores manifestaron haber utilizado los Catálogos Electrónicos de bienes; y, el 49.5% de las entidades públicas y el 54.7% de los proveedores manifestaron haber utilizado los Catálogos Electrónicos de servicios. Dentro del grupo de usuarios que hicieron uso de algún Catálogo Electrónico de bienes y/o servicios, se encontró, que más del 80.0% se encuentran satisfechos. No obstante, la mayor valoración negativa, se dieron en los Catálogos Electrónicos de bienes, al registrar en las entidades públicas el 9.4% y en los proveedores el 11.4%.

- El 10.8% de las entidades públicas encuestadas, contrataron a través de los Catálogos Electrónicos del Servicio de Emisión de Boletos Aéreos (SEBA), incluyen los Catálogos Electrónicos de “Servicio de emisión de boletos aéreos internacionales” y/o “Servicio de emisión de boletos aéreos nacionales”. De este grupo se encontraron, niveles de satisfacción con valoraciones positivas altas, en los puntos evaluados; tales como, el servicio brindado por las aerolíneas con el 84.7%, la operatividad del sistema de SEBA con el 83.7% y los beneficios de utilizar dichos Catálogos Electrónicos con el 82.2%.
- En cuanto a las fichas-producto, se obtuvo, valoración positiva alta, exactamente el 92.2% de las entidades públicas se encontraron satisfechas; entre las características evaluadas, las mayores valoraciones positivas, se encontraron en la estandarización de las especificaciones técnicas con 96.2%, la información de las Fichas-producto y la vigencia tecnológica con 93.9%, ambas.
- Con respecto a la evaluación del aplicativo de Catálogo Electrónico de Acuerdos Marco, se obtuvieron los siguientes resultados:
 - La funcionalidad del aplicativo alcanzó niveles de satisfacción con valoraciones positivas altas del 91.7% por parte de las entidades públicas y el 89.1% de los proveedores. Sin embargo, se obtuvo una valoración negativa del 6.8% en proveedores y en menor medida, en menor medida, en las entidades públicas con 3.6%
 - Con relación a la operatividad (características tecnológicas) del aplicativo, los usuarios la calificaron muy positivamente, en el caso de las entidades públicas fue del 93.4%, y ligeramente menor en los proveedores que fue 93.0%. Estos niveles de satisfacción, se debieron principalmente porque consideran que el aplicativo es útil, con el 96.2% para las entidades públicas y 96.3% para los proveedores. Por el contrario, entre las características tecnológicas con mayor valoración negativa, reportadas por los usuarios, es lo referido a la rapidez, tanto para las entidades públicas con 5.1%, como para los proveedores con 6.2%.
- En cuanto a los medios de consulta, el 73.8% de entidades públicas y 74.0% de los proveedores declararon haber utilizado alguno de estos medios de consulta (instructivos y/o manuales y/o videos tutoriales y/o Charlas virtuales). De los cuales, el 93.3% de las entidades públicas y el 96.9% de proveedores manifestaron estar satisfechos (de acuerdo) con la información proporcionada.
- De los usuarios encuestados, el 68.3% de las entidades públicas y el 76.5% de los proveedores afirmaron haber utilizado algún canal de atención de sus consultas e incidencias respecto al Método Especial de Contratación de Acuerdos Marco (asistencia del Call Center, asistencia por Chatbot, consultas por Facebook, correo electrónico y WhatsApp). De ahí, los usuarios que se encontraron satisfechos con el canal de atención utilizado para atender sus consultas e incidencias, representó el 80.4% de entidades públicas y el 91.3% proveedores.

- Respecto a los servicios complementarios de PERÚ COMPRAS, se obtuvo, en promedio, que el 92.7% de entidades públicas y el 85.3% de proveedores, se encuentran satisfechos. Entre los servicios complementarios con mayores valoraciones positivas de parte de las entidades públicas, estuvieron el “Alerta semáforo” con 95.3% y la “Notificación electrónica para el procedimiento de resolución de contrataciones” con 95.1%; por el lado de los proveedores, estuvieron la “Integración SIAF-SIGA y CEAM para el control de la reserva del presupuesto” con 93.3% y el “Alerta Semáforo” con 91.5%.
- En cuanto a la satisfacción de los usuarios acerca de la utilidad de las acciones de mejora implementadas, se obtuvo que, el 72.1% de entidades públicas y el 57.5% de proveedores, se encuentran satisfechos, de ahí, se encontró que la acción de mejora con mayor valoración positiva, tanto para las entidades públicas y los proveedores, se debió a “El buscador público de Ficha-producto” con 87.0% y 75.1%, respectivamente. Además, se advierte como aspecto a mejorar, que en promedio más 20.0% de los encuestados señalaron que no sabe o no opinan respecto a las acciones implementadas por PERÚ COMPRAS durante el año 2021, exactamente para las entidades públicas fue del 22.8% y en los proveedores del 36.1%.
- Otro punto evaluado fueron los beneficios obtenidos al utilizar los Catálogos Electrónicos. Al respecto, se obtuvieron valoraciones positivas altas; las cuales en promedio, para las entidades públicas fueron del 95.1% y para los proveedores del 93.5%; al desagregar los resultados, las entidades públicas valoraron más a los beneficios de “Posibilita conocer de manera sistematizada, certificaciones de calidad asociadas a los productos del Catálogo y su contenido, resaltándose las certificaciones medioambientales” con 97.7% y “Permite que la formalización contractual pueda efectuarse más rápido” con 97.2%; mientras que, los proveedores valoraron a los beneficios de “Posibilita acceder a un módulo de seguimiento del estado de sus contrataciones” con 96.5% y “Posibilita el acceso a oportunidades de contratación a nivel nacional” con 96.3%.
- Respecto a la valoración por la promoción de los principios que rigen las contrataciones del Estado en los Acuerdos Marco, se presentaron valoraciones positivas altas del 96.9% en entidades públicas y el 93.2% en proveedores; mientras que, las valoraciones negativas (insatisfacción) fueron en entidades públicas del 1.7% y en proveedores del 3.7%. De los usuarios encuestados, se obtuvieron valoraciones positivas altas, para cada principio con puntajes superior al 89.0%, de ahí, los principios más valorados por las entidades públicas, fueron los principios de “Integridad” y “Sostenibilidad Ambiental y Social”, ambas con 98.7%; por parte de los proveedores se dieron en los principios de “Sostenibilidad Ambiental y Social” con 95.8%, “Libertad de concurrencia” y “Publicidad”, ambas con 95.3%

- Al comparar el uso de los Catálogos Electrónicos con los Procedimientos Clásicos (Licitación Pública o Adjudicación simplificada), se obtuvo que, el 92.1% de entidades públicas y el 91.5% de proveedores consideraron que contratar a través de los Catálogos Electrónicos es “mejor” que hacerlo utilizando los Procedimientos Clásicos; mientras que, los usuarios que lo consideraron “peor” fueron del 2.8% y 3.5%, en entidades públicas y proveedores, respectivamente.

Cuadro N° 2

Nivel de satisfacción de los usuarios, según puntos evaluados en las encuestas de satisfacción del Método Especial de Contratación de Acuerdos Marco, 2021

Puntos evaluados		Entidades Públicas	Proveedores	Puntaje
Reglas y condiciones para contratar o negociar a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco	Mecanismos de selección para incorporar a los proveedores a los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco	-	90.0%	Alta
	Causales que tiene el proveedor para restringir una proforma	-	75.6%	Alta
	Causales que tiene el proveedor para rechazar una orden	-	69.3%	Alta
	Tipo de procedimiento	88.9%	88.3%	Alta
	Tipo de contratación	91.5%	91.2%	Alta
	Tipo de entrega del bien	87.0%	85.0%	Alta
	Ejecución contractual	-	71.1%	Alta
Catálogos Electrónicos y Fichas-producto	Respecto al(los) Catálogo(s) Electrónico(s) de bien(es)	87.5%	82.1%	Alta
	Respecto al(los) Catálogo(s) Electrónico(s) de servicio(s)	84.2%	82.8%	Alta
	En relación a las Fichas-producto	92.2%	-	Alta
Catálogos Electrónicos de Servicio de Emisión de Boletos Aéreos ^{1/}	Operatividad del Sistema del Catálogo Electrónico de Servicio de Emisión de Boletos Aéreos	83.7%	-	Alta
	Beneficios del Catálogo Electrónico de Servicio de Emisión de Boletos Aéreos	82.2%	-	Alta
	Servicio brindado por las Aerolíneas que ofertan en el Catálogo Electrónico de servicio de Emisión de Boletos Aéreos	84.7%	-	Alta

Continúa

Puntos evaluados		Entidades Públicas	Proveedores	Puntaje
Aplicativo de Catálogo Electrónico de Acuerdos Marco	Funcionalidad del aplicativo de Catálogo Electrónico	91.7%	89.1%	Alta
	Operatividad de las características tecnológica del aplicativo informático del Catálogo Electrónico	93.4%	93.0%	Alta
Asistencia y soporte	La información proporcionada en los medios de consultas (instructivos y/o manuales y/o videos tutoriales y/o Charlas virtuales)	93.3%	96.9%	Alta
	Asistencia del Call Center	85.0%	88.8%	Alta
	Respecto a la atención brindada, en los servicios de: Correo electrónico y/o asistencia del chatbot y/o consultas por facebook y/o WhatsApp	79.2%	91.9%	Alta
Servicios complementarios y acciones implementadas por PERÚ COMPRAS	Servicios complementarios de PERÚ COMPRAS	92.7%	85.3%	Alta
	Acciones implementadas por PERÚ COMPRAS para mejorar la contratación a través de los Catálogos Electrónicos	72.1%	57.5%	Alta-Media
Beneficios de los Catálogos Electrónicos, principios que rigen la contratación pública y otros.	Beneficios obtenidos al contratar o negociar a través de los Catálogos Electrónicos	95.1%	93.5%	Alta
	Promoción de los principios que rigen las contrataciones del Estado con los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco	96.9%	93.2%	Alta

Continúa

Puntos evaluados		Entidades Públicas	Proveedores	Puntaje
Evaluación General	La contratación a través de los Catálogos Electrónicos en comparación con los Procedimientos Clásicos ^{2/}	92.1%	91.5%	Alta
	De manera general, en relación al Método Especial de Contratación de Acuerdos Marco	90.9%	89.1%	Alta

1/ Incluyen los Catálogos Electrónicos de servicio de emisión de boletos aéreos nacionales y/o internacionales.

2/ Incluyen Licitación Pública y Adjudicación Simplificada.

Nota 1: Los niveles de satisfacción fueron clasificados en: Alta (60.0% a 100.0%), Media (40.0% a 59.9%), Baja (0.0% a 39.9%).

Nota 2: Los servicios complementarios evaluados fueron Alerta Semáforo, Integración SIAF-SIGA y CEAM para el control de la reserva del presupuesto, Notificación electrónica para el procedimiento de resolución, Asistencia para el cumplimiento de pago de parte de las Entidades Públicas, Entregas parciales en los Catálogos de Alimentos para consumo humano y Bebidas no alcohólicas, Entregas multidestinos, Cotizador Electrónico, Catálogo Electrónico para la lucha contra el COVID-19. Mientras que, las acciones de mejoras evaluadas se encuentran el Catálogo Electrónico de alimentos para consumo humano, las fichas homologadas de papel bond y otros incluidas en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, el buscador público de Ficha-Producto y el Aplicativo Móvil. Cabe señalar que, los resultados obtenidos en los servicios y las acciones de mejoras en el presente año, no son comparables con los resultados obtenidos 2020.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

5. Recomendaciones y/o Sugerencias

De lo analizado y expuesto en el presente estudio, se presentan algunas recomendaciones y/o sugerencias; cabe precisar que, éstas no miden el impacto de los cambios que PERÚ COMPRAS haya implementado en los Catálogos Electrónicos, posteriores al periodo de análisis. Por lo que, algunas de las propuestas sugeridas por los usuarios, ya se encuentran implementadas o en proceso de implementación; en consecuencia, las recomendaciones y/o sugerencias son las siguientes:

- Mejorar la organización y contenido de la información que se muestra a los usuarios dentro del aplicativo de los Catálogos Electrónicos, debido a la dificultad y complejidad para acceder a la información a través de la página gov.pe, por ejemplo: las noticias, los comunicados, la fecha de vigencia de los Catálogos Electrónicos, los nuevos Catálogos Electrónicos y el buscador de fichas-producto.
- Continuar con la elaboración de videos, instructivos y manuales didácticos sobre casuística (problemática) actualizada reportada frecuentemente por los usuarios de los Catálogos Electrónicos. Acción que debe diseñarse con un mecanismo efectivo de difusión hacia los usuarios.
- Incrementar las acciones de difusión (mediante el aplicativo de CE, notificaciones a los correos electrónicos y celulares de los usuarios) acerca de las modificaciones o actualizaciones en las reglas para operar en los Catálogos Electrónicos, convocatoria y cronograma de vigencia e incorporación de proveedores y capacitaciones.
- Continuar con las capacitaciones a los usuarios respecto a la normativa, operatividad y funcionalidad del aplicativo, mejoras implementadas, resolución contractual, fichas-producto homologadas, reglas de contratación y servicio de emisión de boletos aéreos; asimismo, continuar con las transmisiones de los talleres y capacitaciones en las redes sociales de PERÚ COMPRAS.
- Fortalecer y actualizar los conocimientos (normatividad y operatividad de los CE) de los servidores de PERÚ COMPRAS, responsables de los canales de atención al usuario, para brindar un mayor soporte a los usuarios, de manera oportuna, respecto a sus consultas y/o incidencias que se presentan en el desarrollo de sus operaciones cotidianas con el Catálogo Electrónico.
- Se sugiere evaluar los plazos de entrega, la variación de precio, costo de envío y órdenes de compra resueltas por falta de stock, teniendo en cuenta, las diferentes casuísticas presentadas en las contrataciones a través de los Catálogos Electrónicos.
- Se sugiere evaluar la problemática de la no vinculación del SIAF-SIGA y CEAM, en todas las fases (compromiso, devengado y pagado). Asimismo, proporcionar alcances sobre este tema a través de cursos, talleres y capacitaciones a las entidades.

- Se sugiere en relación al desconocimiento de parte de las entidades sobre la determinación de la originalidad de algunos bienes, coordinar con las marcas que ofertan en los Catálogos Electrónicos para realizar talleres y/o videos de orientación sobre este tema.
- Se sugiere evaluar la posibilidad de reducir los tiempos de contratación para requerimientos menores.
- Se sugiere mejorar la funcionalidad u operatividad del aplicativo en los siguientes aspectos:

Para entidades públicas

- Ampliar la capacidad para subir archivos y optimizar la capacidad de respuesta del aplicativo.
- Incorporar los siguientes reportes, comparación entre Fichas-producto con características similares, usuario que gestionó la compra y estadística de entidades y proveedores, por ejemplo, antecedentes de compra, incumplimiento en la entrega, órdenes de compra pagadas (%) dentro del plazo establecido y órdenes resueltas.
- Incluir la búsqueda de Ficha-producto por stock, número de parte, certificación e identificar las últimas fichas-producto incorporadas.
- Habilitar la función que permita retroceder (regresar) en cualquier nivel (cantidad, color, tipo de compra y tipo de contratación, otros), sin tener que salir del aplicativo.
- Habilitar la compra por paquete y entregas parciales progresivamente para todos los Catálogos Electrónicos, empezando con los catálogos más demandados.
- Incorporar una sección de seguimiento de las órdenes pendientes de pago y sus fechas de vencimiento.
- Habilitar la impresión y descargas de las cotizaciones en Excel.

Para proveedores

- Evaluar la posibilidad de que el aplicativo envíe alertas, por email o teléfono (mensaje de texto), en el momento que las entidades públicas soliciten la cotización del bien, generen una orden de compra y para la actualización de los estados de la proforma.
- Evaluar mejoras en la actualización del precio, stock, plazo de entrega y cobertura de todas las Fichas-producto, para que sea más práctico (en bloque) y que la actualización en el aplicativo sea automática (no al día siguiente).

- Descargar en Excel las invitaciones a cotizar y las fichas-producto incorporadas.
- Se identifique los últimos cambios en stock, plazos de entrega y cobertura.
- Incorporar los reportes de stock, plazo de entrega y departamento.
- Incluir más filtros (número de parte, stock y marca).
- Evaluar (en caso lo amerite la Ficha-producto), la inclusión de servicios complementarios, por ejemplo: instalación, capacitación, consultoría, mantenimientos, soporte técnico u otros.
- Evaluar implementar un canal de denuncia y/o quejas, por ejemplo: las facturas impagas, la no recepción de la mercadería, la no aprobación del usuario final y otros casos, que incluya además su seguimiento. Asimismo, un canal de sugerencias, que permita tener comunicación directa con los usuarios.
- Continuar con la implementación de más Catálogos Electrónicos de bienes, categorías y Fichas-producto de bienes y/o servicios; asimismo, asegurar la pluralidad de marcas, ofertantes y un mínimo de dos Fichas-producto con características similares, sobre todo en zonas alejadas.
- Tomar medidas para concientizar a los usuarios acerca de su responsabilidad y/o beneficio de mantener actualizados los estados en la orden de compra, tanto en las entidades públicas como a proveedores. En el caso de proveedores, además para que actualicen su stock y precios.
- Establecer mecanismos para la identificación de las Fichas-producto que presentan errores de descripción, se encuentren desfasadas y/o descontinuadas para su exclusión oportuna del Catálogo Electrónico; e informar a los usuarios sobre dichas exclusiones oportunamente.
- Implementar mejoras en el Cotizador Electrónico, por ejemplo, en la búsqueda de las Fichas-producto, guardar los datos antes de culminar la selección, actualizar los precios y filtrar por stock.
- Actualizar los datos de contacto del personal a cargo de la contratación y del encargado de recepcionar el bien (teléfono y correo electrónico). Se podría diseñar un procedimiento de actualización, similar como lo realiza la SUNAT, donde se remite un mensaje de texto al usuario.
- Evaluar la integración de los sistemas de PERÚ COMPRAS-SIGA-SIAF, para los catálogos de servicios. Además, implementar acciones que promuevan mayor cobertura de aerolíneas, disponibilidad de destino y programación de horarios. Asimismo, notificar por correo electrónico la respuesta del FUA.

I. INTRODUCCIÓN

La Central de Compras Públicas (en adelante PERÚ COMPRAS) a través de la Dirección de Análisis de Mercado (DAMER), realiza anualmente el estudio de Satisfacción del Método Especial de Contratación de Acuerdos Marco⁵. Su objetivo es generar información estadística confiable respecto a la medición del impacto en los usuarios (entidades públicas y proveedores) que han utilizado este método especial de contratación, sobre sus principales características: reglas y condiciones establecidas para contratar, Catálogos Electrónicos utilizados, operatividad y funcionalidad del aplicativo, servicios y acciones de mejoras implementadas por PERÚ COMPRAS, beneficios, entre otros, con el fin de identificar e implementar acciones de mejora en esta herramienta de contratación.

Teniendo en cuenta, el párrafo anterior, el presente estudio tiene como objetivo medir el nivel de satisfacción de los usuarios (entidades públicas y proveedores) respecto al Método Especial de Contratación de los Acuerdos Marco, durante el año 2021. La metodología utilizada es cuantitativa de tipo descriptiva⁶, el método de recolección son las encuestas online, el período de recolección de la información es desde el 08 al 20 de febrero de 2022, la técnica de muestreo utilizada es de tipo aleatorio probabilístico según usuarios y proporcional a los diferentes estratos⁷, las muestras seleccionadas fueron de 397 entidades públicas y 404 proveedores distribuidos según tipo de estrato y con cobertura a nivel nacional.

La población objetivo del estudio estuvo conformada por las entidades públicas que emitieron al menos una (01) orden de compra formalizada y los proveedores que al menos obtuvieron una (01) contratación u oferta contratada, a través de los Catálogos Electrónicos vigentes durante el 2021 con estado vigente (Ver anexo N° 1.1). Cabe precisar que, los resultados obtenidos no miden las acciones o mejoras realizadas posterior a este período.

Entre las actividades que se ejecutaron para realizar el estudio se encuentran: el Diseño muestral, elaboración de los cuestionarios, recolección de la información, análisis de la información y la interpretación de los resultados. Además, es preciso mencionar que, para la codificación de las preguntas de las encuestas online, se contó con el apoyo de la Oficina de Tecnologías de la Información – OTI.

Como resultado de las principales valoraciones, se obtuvo niveles de satisfacción con valoración positiva alta, en el caso de las entidades públicas fue del 90.9% y para los proveedores fue 89.1%; mientras que, los niveles de insatisfacción de las entidades públicas y los proveedores fueron de 3.5% y 5.0%, respectivamente. Se resalta el incremento obtenido en la satisfacción de parte de los proveedores, en comparación a la evaluación realizada para el año 2020; al respecto, se obtuvo un incremento de 4.3%. Por el contrario, se obtuvo una disminución de parte de las entidades públicas de 1.8%.

⁵ Acuerdos que son formalizados por la Central de Compras Públicas – PERÚ COMPRAS y los proveedores adjudicatarios, luego que estos últimos hayan pasado por una selección realizada por PERÚ COMPRAS. Cabe precisar que hasta antes de la entrada en vigencia de la Ley N° 30225, estos se denominaban Convenios Marco.

⁶ Enfoque cuantitativo, utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías. Los estudios descriptivos, buscan especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. (Sampieri, Fernández y Baptista, 2014. Metodología de la investigación).

⁷ En el caso de Entidades Pública el estrato fue tipo de entidad, mientras que, para proveedores fue el tamaño de empresa.

II. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Medir el nivel de satisfacción de los usuarios (entidades públicas y proveedores) del Método Especial de Contratación de los Acuerdos Marco, que contrataron o negociaron, durante el año 2021.

2.2. Objetivos Específicos

- Medir los niveles de satisfacción de los usuarios (entidades públicas y proveedores) respecto a las principales características del Método Especial de Acuerdos Marco (reglas de contratación, Catálogos Electrónicos utilizados, Fichas-producto, funcionalidad y operatividad del aplicativo del Catálogo Electrónico, Catálogo Electrónico del Servicio de Emisión de Boletos Aéreos, servicios y acciones de mejoras implementadas, beneficios y otros).
- Generar información relevante que permita identificar futuras mejoras en la gestión de los Catálogos Electrónicos.

III. METODOLOGÍA

El presente trabajo es un estudio descriptivo de enfoque cuantitativo que busca conocer la valoración de los usuarios (entidades públicas y proveedores) en relación a los Catálogos Electrónicos utilizados y las características principales del Método Especial de Contratación de Acuerdos Marco. El proceso de investigación incluye las siguientes etapas: diseño muestral, elaboración de los cuestionarios, recolección de la información, análisis de la información y resultados (Ver gráfico N° 1).

Gráfico N° 1
Etapas a realizar en el estudio de satisfacción



Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

A continuación, se describe brevemente las etapas consideradas en el estudio:

3.1. Diseño Muestral:

3.1.1. Cobertura

La cobertura fue a nivel nacional, en los 24 departamentos del país y en la Provincia Constitucional del Callao, el periodo de recolección de información fue desde el 08 al 20 de febrero de 2022.

3.1.2. Población objetivo

La población objetivo de análisis fueron los usuarios (entidades públicas y proveedores) que contrataron o negociaron a través del Método Especial de Contratación de Acuerdos Marco durante el año 2021. Para ello, se consideró a las entidades públicas que emitieron al menos una (01) orden de compra y en el caso de los proveedores que al menos tengan una (01) oferta contratada. Asimismo, que los estados de los usuarios se encuentren activos y las órdenes de compra con estados finales “*aceptada con entrega pendiente*”, “*entregada con conformidad pendiente*” y “*pagada*”.

3.1.3. Unidades muestrales

- **Entidad Pública:** está conformado por el personal logístico encargado de realizar las compras a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, con el perfil de “Operador o gestor⁸ de compras” que se encuentran registrados en el aplicativo de Catálogo Electrónico.
- **Proveedor:** está conformado por los proveedores registrados en el aplicativo de Catálogo Electrónico.

3.1.4. Marco muestral

Los marcos muestrales establecidos son los listados de entidades públicas y proveedores que contrataron o negociaron a través de los Acuerdos Marco durante el año 2021, y que fueron registrados en el aplicativo del Catálogo Electrónico, de donde se obtuvieron los siguientes datos: nombres y apellidos, estado de actividad⁹, email, teléfono, región de procedencia y estrato.

⁸ Para el caso de los encargados que interactúan con el Sistema de emisión de boletos electrónicos.

⁹ Estado de actividad en el aplicativo de Acuerdos Marco.

Cabe precisar que, se excluyeron a las entidades públicas y proveedores que no registraron información de correo electrónico o cuya información del personal encargado de interactuar con los Catálogos Electrónicos no se encontró activo.

3.1.5. Tamaño de la muestra

Para ambas poblaciones objetivos, el tamaño de la muestra se calcula a través de un muestreo aleatorio probabilístico por usuarios y proporcional a los estratos (tipo de entidad y tamaño empresa), con un nivel de confianza¹⁰ del 97.5% y un error muestral¹¹ del 5.0% establecido a criterio del equipo de trabajo. Para determinar el tamaño de la muestra se utiliza la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N\sigma^2 Z_\alpha^2}{e^2(N-1) + \sigma^2 Z_\alpha^2}$$

Donde:

n = El tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población, que generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0.5

Z_α = El nivel de confianza de 97.5%.

e = Límite de error muestral fue de 5.0%.

A continuación, se calcula los tamaños muestrales, obteniéndose los siguientes resultados:

¹⁰ El nivel de confianza es la probabilidad de que la estimación efectuada se ajuste a la realidad.

¹¹ El error muestral se refiere al riesgo que está dispuesto a tomar el investigador de que la muestra seleccionada no sea lo suficientemente representativa de la población.

Cuadro N° 3

Usuarios por estrato, marco muestral y tamaño de la muestra, 2021

Usuarios	Estrato	Marco Muestral	Tamaño de la muestra
 Entidades Públicas	Tipo de Entidad	1,878	397
	Gobierno Local ^{1/}	967	204
	Gobierno Regional ^{2/}	520	110
	Gobierno Central	358	76
	Otros ^{3/}	33	7
 Proveedores	Tamaño de empresa	2,128	404
	Micro empresa	1,687	322
	Pequeña empresa	97	17
	No Mype	49	9
	Otros ^{4/}	295	56

1/ Incluyen Gobiernos Locales, OPD - Gobiernos Locales y Empresas Municipales.

2/ Incluyen Gobiernos Regionales y OPD - Gobiernos Regionales.

3/ Incluyen FONAFE y Sociedades de Beneficencia.

4/ No se encontró su clasificación en la base de datos consultada.

Nota 1: El segmento empresarial (tamaño de empresa) fue realizado según la clasificación de la SUNAT, de Acuerdos a los ingresos consignados en la Declaración Anual del Impuesto a la Renta 2021.

Nota 2: Se consideran a los usuarios que contrataron o negociaron a través de los catálogos electrónicos.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

Cuadro N° 4

Usuarios por marco muestral y tamaño de la muestra, según región de procedencia, 2021

Región de procedencia	Entidades Públicas				Proveedores			
	Marco Muestral		Tamaño muestral		Marco Muestral		Tamaño muestral	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Amazonas	27	1.4%	6	1.5%	14	0.7%	3	0.7%
Áncash	110	5.9%	23	5.8%	72	3.4%	14	3.5%
Apurímac	59	3.1%	13	3.3%	36	1.7%	6	1.5%
Arequipa	99	5.3%	21	5.3%	73	3.4%	15	3.7%
Ayacucho	75	4.0%	16	4.0%	95	4.5%	18	4.5%
Cajamarca	72	3.8%	14	3.5%	45	2.1%	9	2.2%
Callao	31	1.7%	7	1.8%	24	1.1%	4	1.0%
Cusco	148	7.9%	31	7.8%	136	6.4%	27	6.7%
Huancavelica	73	3.9%	16	4.0%	53	2.5%	10	2.5%
Huánuco	81	4.3%	17	4.3%	52	2.4%	10	2.5%
Ica	35	1.9%	7	1.8%	16	0.8%	3	0.7%
Junín	111	5.9%	22	5.5%	89	4.2%	16	4.0%
La Libertad	103	5.5%	22	5.5%	109	5.1%	21	5.2%
Lambayeque	45	2.4%	10	2.5%	56	2.6%	10	2.5%
Lima	373	19.9%	80	20.2%	893	42.0%	169	41.8%
Loreto	37	2.0%	7	1.8%	43	2.0%	9	2.2%
Madre de Dios	17	0.9%	3	0.8%	18	0.8%	3	0.7%
Moquegua	28	1.5%	7	1.8%	10	0.5%	1	0.2%
Pasco	35	1.9%	6	1.5%	24	1.1%	5	1.2%
Piura	74	3.9%	16	4.0%	37	1.7%	8	2.0%
Puno	105	5.6%	21	5.3%	74	3.5%	13	3.2%
San Martín	56	3.0%	12	3.0%	78	3.7%	15	3.7%
Tacna	29	1.5%	6	1.5%	20	0.9%	3	0.7%
Tumbes	19	1.0%	5	1.3%	8	0.4%	2	0.5%
Ucayali	36	1.9%	9	2.3%	53	2.5%	10	2.5%
Total	1,878	100.0%	397	100.0%	2,128	100.0%	404	100.0%

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

3.2. Elaboración de Encuestas

Las preguntas planteadas en las encuestas, permiten conocer las valoraciones de los usuarios respecto a las principales características del método especial de contratación, entre los puntos evaluados se encuentran: las reglas y condiciones para contratar o negociar, los Catálogos Electrónicos utilizados, Fichas-producto, funcionalidad y operatividad del aplicativo, Catálogos Electrónicos de Servicio de Emisión de Boletos Aéreos, servicios complementarios y mejoras implementadas por PERÚ COMPRAS, beneficios de los Catálogos Electrónicos, principios que rigen la contratación pública y evaluación general . A continuación, se muestra la estructura de los cuestionarios en el cuadro N°5.

Cuadro N° 5

Estructura de los cuestionarios, 2021

Reglas y condiciones para contratar o negociar a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco	<ul style="list-style-type: none"> -Tipo de procedimiento. -Tipo de compra. -Tipo de entrega. -Mecanismos de selección para incorporar a los proveedores al CEAM (proveedores). -Causales para restringir una proforma o rechazar una orden (proveedores). -Requisitos para participar en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco favorecen a las MYPES (proveedores). -Ejecución contractual(proveedores).
Catálogos Electrónicos y ficha-producto	<ul style="list-style-type: none"> -Respecto al(los) Catálogo(s) Electrónico(s) de bien(es). -Respecto al(los) Catálogo(s) Electrónico(s) de servicio(s). -En relación a las Fichas-producto (Solo entidades públicas).
Catálogos Electrónicos de Servicio de Emisión de Boletos Aéreo	<ul style="list-style-type: none"> - Operatividad de la plataforma (Solo entidades públicas). - Beneficios (Solo entidades públicas). - Servicio brindado por las Aerolíneas (entidades públicas).
Aplicativo de Catálogo Electrónico de Acuerdos Marco	<ul style="list-style-type: none"> -Funcionalidad del aplicativo. -Operatividad de las características tecnológica del aplicativo.
Asistencia y soporte	<ul style="list-style-type: none"> -La información proporcionada en los medios de consultas (instructivos y/o manuales y/o videos tutoriales y/o Charlas virtuales). - Canal de atención de servicio de Asistencia del Call Center. - Respecto al canal de atención brindada, en los servicios de: Correo electrónico y/o asistencia del Chatbot y/o consultas por Facebook y/o WhatsApp.

Continúa

Servicios complementarios y acciones implementadas	-Servicios complementarios de Perú Compras -Acciones implementadas por Perú Compra para mejorar la contratación a través de los Catálogos Electrónicos, durante 2021.
Beneficios de los Catálogos Electrónicos y principios que rigen la Contratación Pública	-Beneficios obtenidos al contratar o negociar a través de los Catálogos Electrónicos. -Promoción de los principios que rigen las contrataciones del Estado con los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco.
Evaluación general	-Nota general, respecto a los bienes y/o servicios que ha contratado a través de los Catálogos Electrónicos. -Nota general, respecto a los bienes y/o servicios que ha contratado a través de los Catálogos Electrónicos (entidades públicas). -Calificación a los proveedores que negocian a través de los Catálogos Electrónicos (entidades públicas). -Calificación a la(s) entidad(es) que contratan a través de los Catálogos Electrónicos (proveedores). -La contratación a través de los Catálogos Electrónicos en comparación con los Procedimientos Clásicos ^{1/} . -Método Especial de Contratación de Acuerdos Marco.

1/ incluyen Licitación Pública y Adjudicación Simplificada

Nota 1: Los servicios evaluados son: Alerta Semáforo, Integración SIAF-SIGA y CEAM para el control de la reserva del presupuesto, Notificación electrónica para el procedimiento de resolución, Cotizador Electrónico, Entregas multidestinos, Asistencia para el cumplimiento de pago de parte de las Entidades Públicas, entre otros.

Nota 2: las acciones evaluadas son las siguientes: Catálogo Electrónico de alimentos para consumo humano, las Fichas homologadas de papel bond y otros incluidas en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, el buscador público de Ficha-Producto y el Aplicativo Móvil.

3/incluyen Licitación Pública y Adjudicación Simplificada.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

Cabe señalar que, para cumplir con los objetivos del estudio se utiliza una pregunta cerrada, que actúa de manera excluyente para los encuestados, tanto para entidades públicas como para proveedores. Siendo para el caso de las entidades públicas “¿Usted ha realizado alguna contratación a través de los Catálogos Electrónicos¹²?” y para los proveedores “¿Usted ha participado en alguna contratación a través de los Catálogos Electrónicos?”. De obtener respuesta afirmativa en dichas preguntas, el usuario continuaba con el desarrollo de las demás preguntas, caso contrario culminaba la encuesta.

También, se evalúa los niveles de satisfacción de los usuarios a través de las preguntas formuladas con escala de Likert¹³ cuya valoración fue de 1 a 5.

¹² Los Catálogos Electrónicos lo pueden utilizar las entidades públicas a nivel nacional que se encuentran bajo el ámbito de la Ley de Contrataciones del Estado, así como los proveedores en el país, que integran los Catálogos Electrónicos de los Acuerdos Marco.

¹³ La escala Likert es una de las herramientas más utilizadas por los investigadores de mercado cuando desean evaluar las opiniones y actitudes de una persona.

Cuadro N°6
Medición de la valoración con la escala de Likert

N°	Escala de Likert			
1	Muy insatisfecho(a)	Muy en desacuerdo	Nada útil	Mucho peor
2	Insatisfecho(a)	En desacuerdo	Poco útil	Peor
3	Indiferente			Igual
4	Satisfecho(a)	De acuerdo	Útil	Mejor
5	Muy satisfecho(a)	Muy de acuerdo	Muy útil	Mucho mejor
9	No ha utiliza/No ha negociado/No sabe/No opina			

Nota: La escala Likert es una de las herramientas más utilizadas por los investigadores de mercado cuando desean evaluar las opiniones y actitudes de una persona.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

3.3. Recopilación de la información

Para la recopilación de datos se utilizó la técnica de encuesta online, la misma que tuvo una duración de 13 días¹⁴. Para ello, se remitió el link de acceso a los cuestionarios al total de usuarios¹⁵ (Marco muestral) por email y a través del aplicativo del Catálogo Electrónico. Vencido dicho plazo, se obtuvo un total de 799 encuestas recolectadas para las entidades públicas; mientras que, para los proveedores se obtuvo un total de 745 encuestas recolectadas. Culminada dicha etapa, se procedió a seleccionar las muestras establecidas, las cuales fueron seleccionadas de las encuestas válidas y considerando un usuario único, tanto por entidad como por proveedor.

¹⁴ Del 08 al 20 de febrero de 2022.

¹⁵ Es necesario indicar que, el link de acceso a la encuesta fue enviado a todos los usuarios que contrataron a través de los Catálogos Electrónicos, en el caso, de las entidades públicas hubo más de un usuario registrado.

Cuadro N° 7

Encuestas recolectadas por usuarios

Usuarios	08 al 20 de febrero de 2022			Muestra
	Total de encuestas finalizadas ^{1/}	Encuestas válidas	Encuestas válidas por usuario único ^{2/}	
Entidades Públicas	799	695	557	397
Proveedores	745	702	629	404

1/ Incluyen la totalidad de usuarios que respondieron la encuesta, es decir, puede incluir a uno o más usuarios por entidad o por proveedor, además pudieron realizar o no la contratación a través de los Catálogos Electrónicos.

2/ Incluyen los usuarios únicos por entidad pública o por proveedor que realizaron alguna contratación a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

3.4. Procesamiento y análisis de la información

Previo a la etapa de procesamiento de los datos se realizó la consistencia de los cuestionarios, validándose las encuestas, a nivel de pregunta, registradas por los encuestados. Para realizar la validación y confiabilidad de los cuestionarios se utilizó el software estadístico SPSS v25; con relación a la confiabilidad de los cuestionarios, se aplicó el método de consistencia interna (Alfa de Cronbach)¹⁶, obteniendo como resultados para las entidades públicas y proveedores, los valores de 0.93 y 0.92, respectivamente; estos valores nos indican que los instrumentos de recolección utilizados son fiables (Ver cuadro N° 8).

Cuadro N° 8

Estadísticas de fiabilidad de las encuestas de satisfacción del Método Especial de contratación de Acuerdos Marco, según usuarios, 2021

Usuarios	Alfa de Cronbach	N° de elementos	Casos Válidos
Entidades Públicas	0.93	129	397
Proveedores	0.92	116	404

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

¹⁶Según Oseda (2011), si el Alfa de Cronbach se encuentra entre 0.72 a 0.99 es de excelente confiabilidad.

Además, se agrupó las respuestas de las preguntas con escala de Likert¹⁷ de los cuestionarios, de (5) grados a (3) niveles, tal como se aprecia en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 9
Rango de interpretación de los resultados, 2021

N°	Grado de satisfacción				Niveles	Valoración
1	Muy insatisfecho(a)	Muy en desacuerdo	Nada útil	Mucho peor	Insatisfacción/ En desacuerdo/ Poco útil / Peor	(-) Negativa
2	Insatisfecho(a)	En desacuerdo	Poco útil	Peor		
3	Indiferente				Indiferente	Ni positiva ni negativa
4	Satisfecho(a)	De acuerdo	Útil	Mejor	Satisfacción/ De acuerdo/ Útil / Mejor	(+) Positiva
5	Muy satisfecho(a)	Muy de acuerdo	Muy útil	Mucho mejor		
6	No ha utiliza/No ha negociado/No sabe/No opina					

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

En el caso de las valoraciones positivas, a criterio del equipo de trabajo, se cuantificó dichas valoraciones según puntajes obtenidos (Ver cuadro N° 10):

Cuadro N° 10
Nivel de satisfacción por puntaje, 2021

Intervalo	Valoración	Puntaje
Respuesta 4 y 5 de la preguntas de escala de likert	(+) Positiva	Alta (60%≥)
		Media (40% a 59.9%)
		Baja (<40%)

Nota: De obtenerse una valoración positiva baja o inferior al 40.0%, se entiende que la diferencia presenta un nivel de insatisfacción e indiferencia.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

También, se realizó un análisis detallado de la información cualitativa registrada por los usuarios (entidades públicas y proveedores) que presentaron niveles de indiferencia y/o insatisfacción¹⁸, para lo cual se les solicitó responder de forma opcional a la pregunta abierta denominada “Coméntenos el porqué de su calificación”, a fin de explicar los motivos de dichas valoraciones. Además, se formuló una última pregunta abierta denominada “Queremos conocer sus sugerencias y/o recomendaciones sobre los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco”, la cual nos permite detectar posibles oportunidades de mejoras desde la perspectiva de los usuarios.

¹⁷ La escala Likert es una de las herramientas más utilizadas por los investigadores de mercado cuando desean evaluar las opiniones y actitudes de una persona.

¹⁸ Corresponde a las respuestas 1, 2 o 3 de las preguntas que miden satisfacción.

IV. PRINCIPALES RESULTADOS

En este punto se presentan los principales resultados obtenidos a partir de las respuestas de los usuarios (entidades públicas y proveedores) encuestados de la muestra representativa (obtenida en el punto 3.1.5). Dichos resultados son comparables, casi en su totalidad, con las mediciones realizadas para el año 2020. Además, se cuenta con información cualitativa de los usuarios que no manifestaron satisfacción, es decir, los usuarios insatisfechos e indiferentes, lo cual nos permite, en cierta medida, conocer los motivos de su calificación.

4.1. Características generales de los encuestados

Para el análisis de los resultados, se identificaron estratos, tanto para entidades públicas (tipo de entidad) como para proveedores (tipo de empresa), considerados al momento de seleccionar las muestras (Ver cuadro N° 11).

Cuadro N° 11
Usuarios encuestados, según estrato, 2021

Usuarios	Estrato	Marco Muestral		Tamaño muestral	
		Total	%	Total	%
 Entidades Públicas	Tipo de Entidad	1,878	100.0%	397	100.0%
	Gobierno Local ^{1/}	967	51.5%	204	51.4%
	Gobierno Regional ^{2/}	520	27.7%	110	27.7%
	Gobierno Central	358	19.1%	76	19.1%
	Otros ^{3/}	33	1.8%	7	1.8%
 Proveedores	Tamaño de empresa	2,128	100.0%	404	100.0%
	Micro Empresa	1,687	79.3%	322	79.7%
	Pequeña Empresa	97	4.6%	17	4.2%
	No Mype	49	2.3%	9	2.2%
	Otros ^{4/}	295	13.9%	56	13.9%

1/ Incluyen Gobiernos Locales, OPD de Gobiernos Locales y Empresas Municipales.

2/ Incluyen Gobiernos Regionales y OPD de Gobiernos Regionales.

3/ Incluyen FONAFE y Sociedades de Beneficencia.

4/ No se encontró su clasificación en la base de datos consultada.

Nota: El segmento empresarial (tamaño de empresa) fue realizado según la clasificación de la SUNAT, de Acuerdos a los ingresos consignados en la Declaración Anual del Impuesto a la Renta 2021.

Fuentes: Sistema de Catálogos Electrónicos de PERÚ COMPRAS y las Encuestas de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

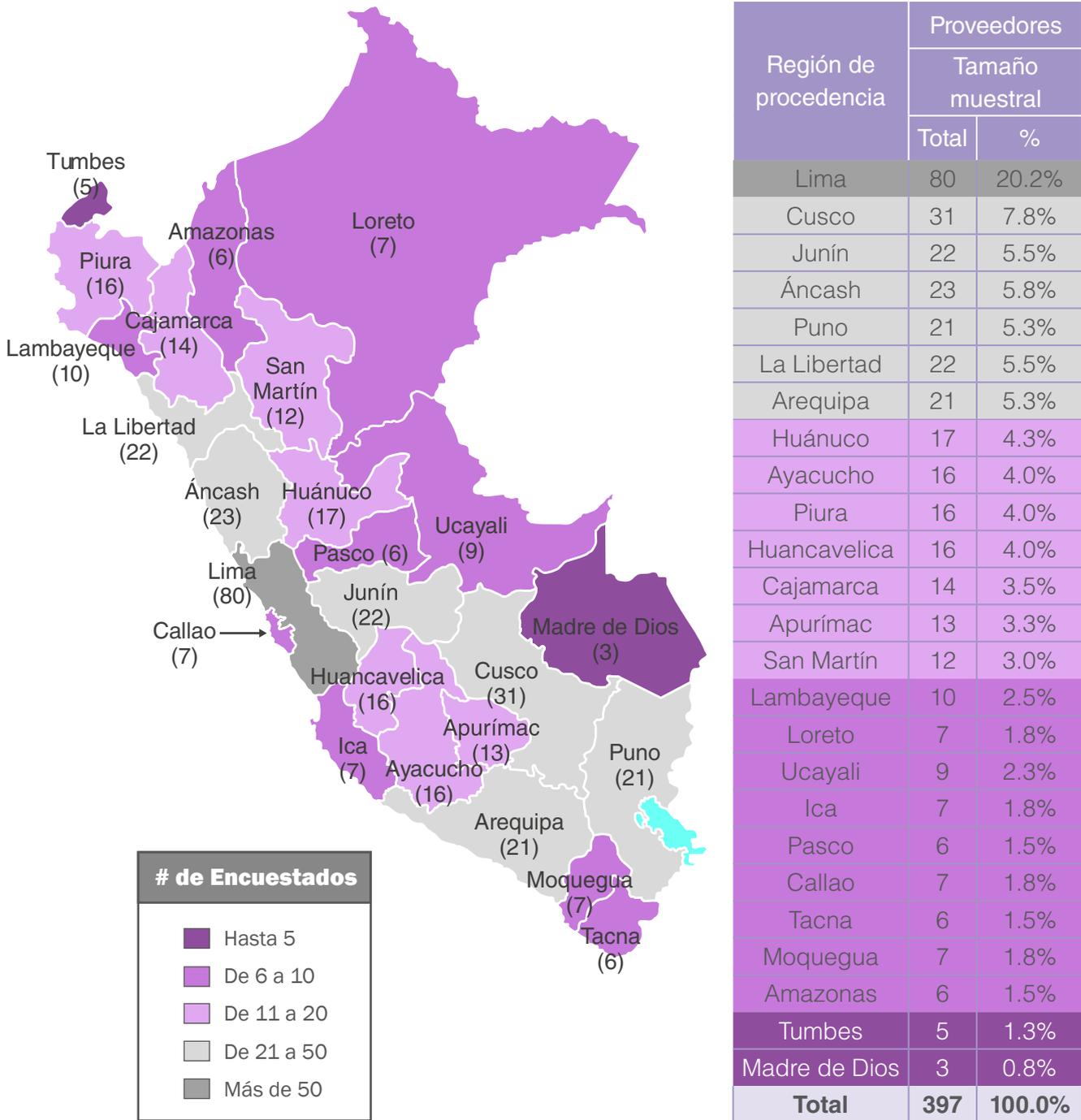
Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

Del cuadro anterior, se observa que, según tipo de entidad, la mayor cantidad de las entidades públicas encuestadas pertenecen al Gobierno Local con 51.5%, seguido del Gobierno Regional con 27.7%, Gobierno Central con 19.1% y las demás entidades públicas concentraron el 1.8%. Mientras que, por tamaño de empresa, la mayor cantidad de proveedores encuestados están clasificados como Micro empresa con el 79.7%, y los demás agrupan el 20.3%.

Al analizar la región de procedencia de los usuarios encuestados, se encuentra representatividad en los 24 departamentos y la Provincia Constitucional del Callao, la cual es proporcional al número total de usuarios que contrataron por los Catálogos Electrónicos durante el periodo de análisis. De los usuarios encuestados, sobresale la región Lima con la mayor cantidad, siendo en entidades públicas el 20.2% y en proveedores el 41.8%, tal como se puede apreciar en los gráficos N° 2 y N° 3.

Gráfico N° 2

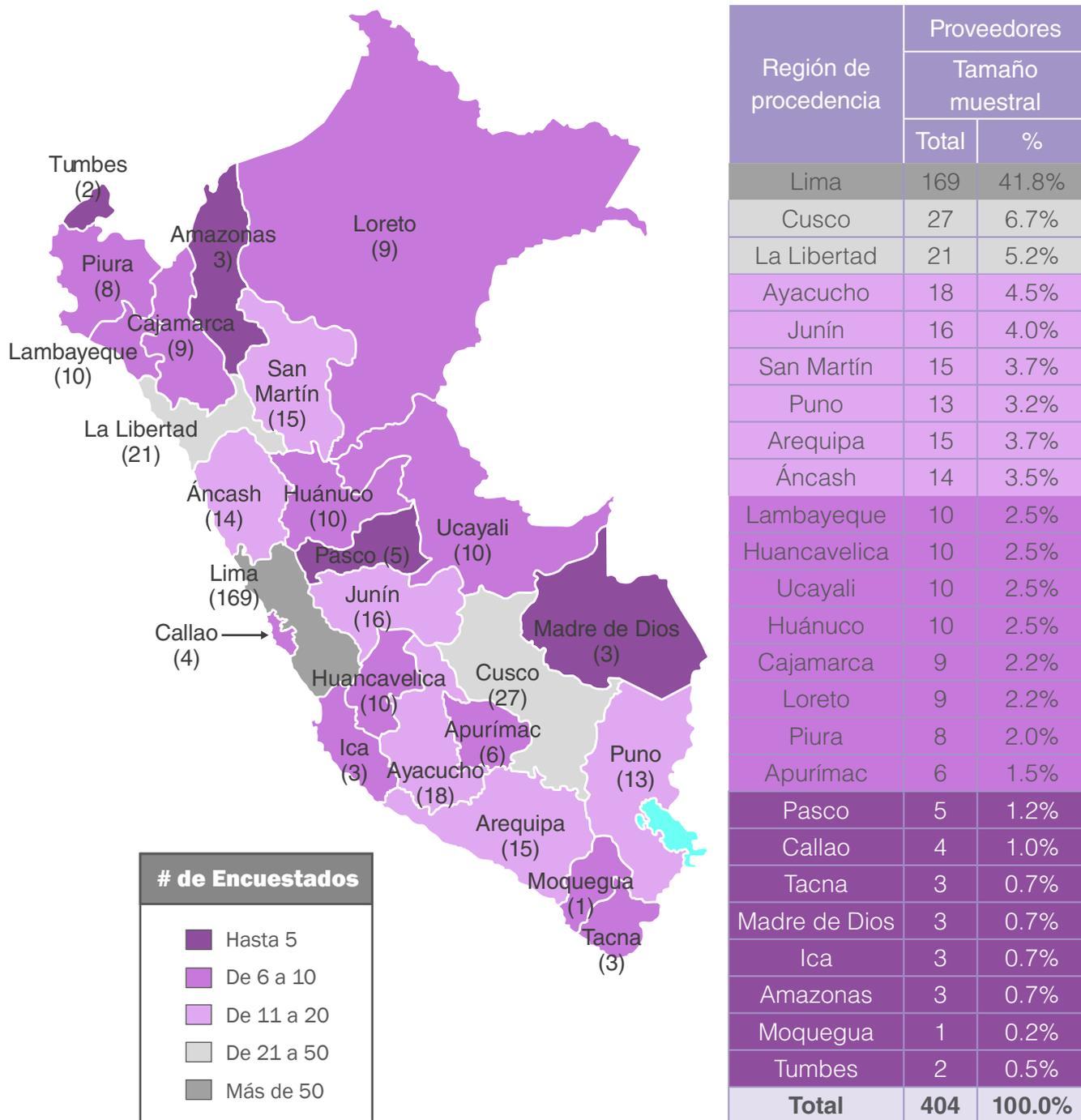
Región de procedencia de las entidades públicas encuestadas, 2021



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.
 Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

Gráfico N° 3

Región de procedencia de proveedores encuestados, 2021



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.
Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

Durante el periodo de análisis, los usuarios encuestados que hicieron uso de al menos un Catálogo Electrónico, del total de 30 Catálogos Electrónicos analizados, se observa que los más utilizados por las entidades públicas encuestadas fueron los Útiles de Escritorio (324), Papeles y Cartones (266), Consumibles (255), impresora (244) y Computadora de escritorio (238); mientras que, en los proveedores los Catálogos Electrónicos más utilizados fueron los Consumibles (132), Útiles de Escritorio (121), Materiales e insumos de limpieza y Papeles para aseo y limpieza (115) e impresora (114).

Cabe precisar, que exactamente once(11) Catálogos Electrónicos no fueron evaluados, debido a su corto periodo de vigencia (menos de un mes), entre los cuales se encuentran los Catálogos Electrónicos de Pañales y afines, Material de plástico para laboratorio, Material para laboratorio clínico, Tubos hematológicos para laboratorio, Medidores Electrónicos, Cajas portamedidor, Dispositivos y accesorios para protección de circuitos, Componentes para sistemas fotovoltaicos, Césped sintético, Máquinas y equipos para jardinería, silvicultura y agricultura, Herramientas para jardinería, silvicultura y agricultura.

Cuadro N° 12

Usuarios encuestados, según Catálogo(s) Electrónico(s) que utilizaron, 2021

Catálogo Electrónico	Entidades Públicas		Proveedores	
	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
Consumibles	255	64.2%	132	32.7%
Útiles de escritorio	324	81.6%	121	30.0%
Materiales e insumos de limpieza	180	45.3%	115	28.5%
Papeles para aseo y limpieza	180	45.3%	115	28.5%
Impresoras	244	61.5%	114	28.2%
Computadoras de escritorio	238	59.9%	107	26.5%
Papeles y cartones	266	67.0%	104	25.7%
Computadoras portátiles	208	52.4%	100	24.8%
Escáneres	94	23.7%	65	16.1%
Equipos multimedia y accesorios	102	25.7%	63	15.6%
Pinturas, acabados en general y complementos	60	15.1%	46	11.4%
Tuberías, accesorios y complementos	68	17.1%	45	11.1%
Mobiliario en general	95	23.9%	42	10.4%
Llantas, neumáticos y accesorios	148	37.3%	37	9.2%
Bienes para usos diversos	52	13.1%	37	9.2%
Herramientas para usos diversos	46	11.6%	32	7.9%
Repuestos y accesorios de oficina	65	16.4%	30	7.4%
Baterías, pilas y accesorios	72	18.1%	29	7.2%
Sanitarios, accesorios y complementos	26	6.5%	21	5.2%
Cerámicos, pisos y complementos	35	8.8%	20	5.0%
Alimentos para consumo humano	36	9.1%	19	4.7%
Bebidas no alcohólicas	43	10.8%	17	4.2%
Luminarias	31	7.8%	14	3.5%
Materiales eléctricos	34	8.6%	11	2.7%
Equipos de aire acondicionado, similares y accesorios	46	11.6%	10	2.5%
Materiales de protección para la salud	74	18.6%	8	2.0%
Cables eléctricos	31	7.8%	8	2.0%
Servicio de emisión de boletos aéreos nacionales	43	10.8%	2	0.5%
Dispositivo medico de diagnóstico in vitro	10	2.5%	1	0.2%
Servicio de emisión de boletos aéreos internacionales	7	1.8%	0	0.0%
Total	397		404	

Nota: La respuesta de uso de un Catálogo Electrónico es independientes, es decir un mismo usuario pudo haber utilizado de uno o más Catálogos Electrónicos.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER

4.2. Reglas y condiciones establecidas para contratar o negociar a través del Catálogo Electrónico de Acuerdos Marco

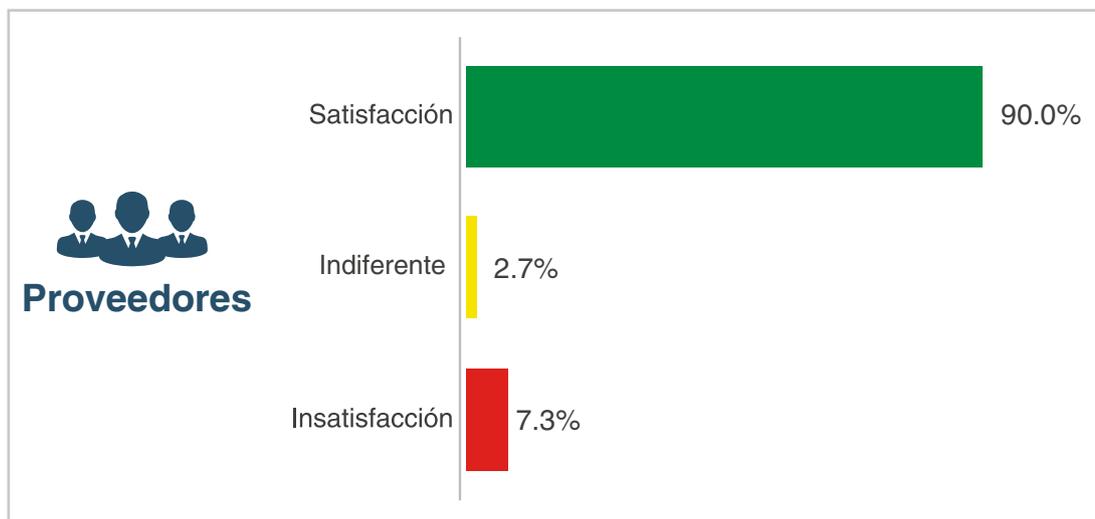
En este punto, se evalúa la percepción de los usuarios con respecto a las reglas y condiciones establecidas para contratar o negociar a través de los Catálogos Electrónicos, en el caso de los proveedores lo referido a la incorporación de proveedores, incluye requisitos, criterios de admisión y evaluación, las causales para restringir una orden y/o rechazar la proforma y la parte de ejecución contractual; así como, lo referido al tipo de contratación, tipo de compra y el tipo de entrega para las entidades públicas y los proveedores.

4.2.1. Mecanismos de selección para incorporar a los proveedores a los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco

En cuanto a las valoraciones de los proveedores respecto a los mecanismos de selección para incorporarse a los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, el 90.0% de los proveedores se encuentran satisfechos; mientras que, los proveedores que manifestaron insatisfacción fueron el 7.3% y los indiferentes el 2.7%, estos dos últimos suman en total 11.0% (ver el Gráfico N° 4).

Gráfico N° 4

Valoración de los proveedores respecto a los mecanismos de selección para incorporarse a los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, 2021 (Porcentaje)



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.
Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

Entre los puntos evaluados, en la incorporación de los proveedores, las más valoradas se encuentran los “Requisitos mínimos para participar en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco” con 93.6% y “Difusión de la convocatoria para incorporar a los proveedores a los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco (página web, charlas u otros)” con 92.3%. Por el contrario, los menos valorados se encuentran la “Frecuencia de incorporación de proveedores a participar en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco” con 11.6%, “Reglas para participar en los Catálogos Electrónicos” con 7.9% y “Procedimiento de evaluación de ofertas” con 7.2%, tal como se aprecia en el cuadro N° 13.

Cuadro N° 13

Valoración de los proveedores respecto a los mecanismos de selección para incorporarse a los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, 2021
(Porcentaje)

Puntos evaluados	 De acuerdo	 Indiferente	 En desacuerdo
Promedio	90.0%	2.7%	7.3%
Difusión de la convocatoria para incorporar a los proveedores a los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco (página web, charlas u otros).	92.3%	2.5%	5.2%
Frecuencia de incorporación de proveedores a participar en los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco.	85.1%	3.2%	11.6%
Requisitos mínimos para participar en los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco.	93.6%	1.9%	4.5%
Reglas para participar en los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco.	88.9%	3.2%	7.9%
Procedimiento de evaluación de ofertas.	90.1%	2.7%	7.2%

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.
Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

En cuadro N°14, se presentan los motivos mencionados por los proveedores no satisfechos (insatisfechos e indiferentes) respecto a los mecanismos de selección para incorporarse a los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco.

Cuadro N° 14

Motivos de insatisfacción e indiferencia de los proveedores respecto a los mecanismos de selección para incorporarse a los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, 2021

Puntos evaluados	Motivos:
Difusión de la convocatoria para incorporar proveedores a los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco (página web, charlas u otros)	Mejorar la difusión, utilizar más medios, a veces no nos enteramos, las campañas no tienen mucho alcance y/o no es fácil ubicar las convocatorias por la página web.
	Deberían llegar notificaciones por la plataforma y/o correo electrónico de las nuevas convocatorias.
	No se tiene mucha información antes de las convocatorias, mejorar la preparación de las charlas.
Frecuencia de incorporación de proveedores a participar en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco	La incorporación debería ser más veces al año.
	Deberían cumplir las vigencias, no hacer extensión, porque los precios suben.
Requisitos mínimos para participar en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco	A veces los visitantes de SUNAT no llegan a la dirección, nos ponen "no habido" y nos cobran la garantía.
	No deberían exigir garantía.
	Es muy limitado, debería ser más abierto.
	La competencia es muy alta de parte de algunas marcas, fabricantes y/o distribuidores.
Reglas para participar en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco	También debería haber reglas y sanciones para las entidades (por ejemplo, cuando demoran en el cumplimiento del pago).
	Algunas reglas no se ajustan a la realidad, como el tema del stock en almacenes y para la importación solicitan primero la orden de compra.
	Algunas sanciones son muy severas para los proveedores (como la de suspender en todos los catálogos electrónicos cuando se comete error o incumplimiento en uno).

Continúa

Puntos evaluados	Motivos:
Reglas para participar en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco	Las reglas no son muy claras, contienen mucha terminología; falta mayor difusión.
	Muchas dificultades para la devolución de garantía.
Procedimiento de evaluación de ofertas	Debería haber oportunidad de aumentar los precios, por tendencia en el mercado.
	La evaluación debería ser por regiones, porque existen diferentes realidades.
	Se compite con importadores, fabricantes y dueños de marca; ellos son quienes nos venden y tienen mejor precio.
	Se desconoce el criterio o metodología para la evaluación.
	Se debería primero cotizar o consultar por stock disponible.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

4.2.2. Causales que tienen para restringir una proforma o rechazar una orden de compra

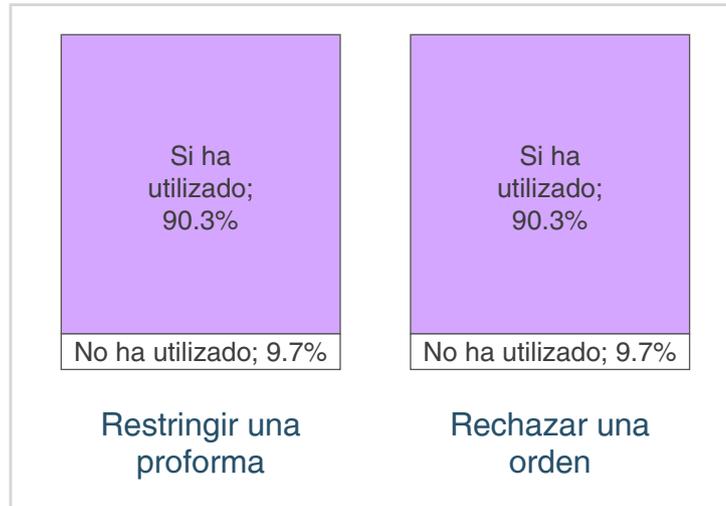
Otro de los puntos evaluados, corresponde a la posibilidad que tienen los proveedores para restringir una proforma¹⁹ y/o rechazar una orden de compra²⁰ por diferentes causales presentadas a la hora de realizar la contratación. Del gráfico N° 5, se obtuvo, que el 90.3% de los proveedores utilizaron las causales para restringir una proforma y/o rechazar una orden de compra. De los que manifestaron encontrarse satisfechos de utilizar las causales de restringir una proforma fue de 75.6% y rechazar una orden con 69.3%; de los resultados obtenidos, se advierte como aspecto a mejorar, los niveles de insatisfacción alcanzados, con relación a las causales que tienen para rechazar una orden, fue del 23.3% y para restringir una proforma fue del 18.9%, tal como se muestra en el gráfico N° 5.

¹⁹ Cuando se presente alguna de las siguientes causales: La entidad mantenga retraso en el pago de deudas derivadas de cualquier tipo de obligación con el proveedor, la entidad mantenga retraso en el pago de las obligaciones asumidas frente a otro proveedor de cualquier otro Catálogo Electrónico, el proveedor no cuente con la cantidad requerida (stock) por la entidad – máximo hasta 04 oportunidades, en caso la oferta vigente del proveedor por la cantidad requerida sea menor al monto mínimo de atención, de corresponder y cuando se encuentre inmerso en alguno de los impedimentos para contratar con la entidad, de Acuerdos a lo establecido en la ley.

²⁰ Cuando la orden de compra digitalizada no guarde relación con la orden de compra, de Acuerdos a los siguientes supuestos: No coincida la Ficha-producto, no coincida el monto, no coincida la cantidad, no coincida la unidad de despacho, no coincida el plazo de entrega, no coincida el lugar de entrega, la orden de la entidad sea ilegible, no registre la descripción completa de la ficha-producto, no coincida los datos del proveedor, no se consignó el N° SIAF, el registro SIAF no esté aprobado, no cuenta con la(s) firma(s) y sello(s) respectivos y la orden de compra digitalizada indique condiciones adicionales.

Gráfico N° 5

Condición de las causales que tienen para restringir una proforma o rechazar una orden de compra, 2021

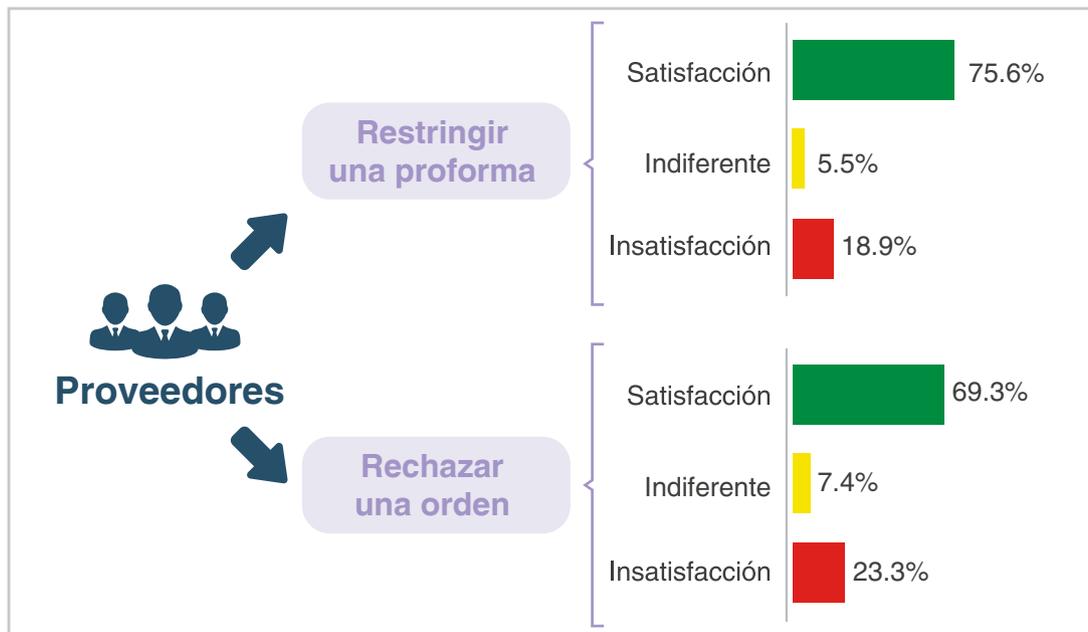


Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

Gráfico N° 6

Valoración de los proveedores respecto a las causales que tienen para restringir una proforma o rechazar una orden de compra, 2021 (Porcentaje)



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

Respecto a los motivos de insatisfacción e indiferencia, los proveedores mencionaron en su mayoría que las causales son limitadas, especialmente cuando se restringe por falta de stock, ellos manifiestan que es imposible actualizar el stock a diario, debido a que, son demasiadas fichas-producto (más de 50,000) en algunos Catálogos Electrónicos y las marcas no informan de la falta de stock o de los productos discontinuados, se sugiere considerar que debería realizarse la consulta de stock en el momento. A continuación, se muestra los comentarios de los proveedores (Ver el cuadro N° 15).

Cuadro N° 15

Motivos de insatisfacción e indiferencia respecto a las causales que tienen para restringir una proforma o rechazar una orden de compra, 2021

Restringir una proforma	Rechazar una orden
Es difícil de mantener actualizado el stock (sobre todo cuando son muchos productos) debido a que las marcas no informan de la falta de stock o de los productos discontinuados (hasta que se solicita), sumado a la dificultad para la importación; se debería poder restringir en estos casos, o preguntar primero si se cuenta con stock.	Las opciones para rechazar la orden son muy pocas o básicas, deberían considerar más opciones como rechazo por cambios en el stock de un momento a otro, a pedido de la entidad o por error de la entidad, por producto casi agotado o discontinuado (las marcas y/o fabricantes no avisan), por montos y/o cantidades pequeñas que no cubren el costo de envío del bien.
En las compras ordinarias no se debería obligar a cotizar, sino que debería ser opcional.	Opción a rechazar por deuda de la entidad, por demora en pagos anteriores o por hacer cobros injustificados.
Opción a restringir proforma cuando el flete no cubre los costos de envío, por ejemplo, cuando solicitan montos o cantidades muy pequeñas (el máximo cobro de flete es el precio base del producto).	No deberían sancionar por rechazar la orden, nos excluyen por meses y perdemos oportunidades.
Considerar más opciones para restringir una proforma, por ejemplo, por falta de stock (varias veces).	Muy poco tiempo para rechazar una orden, deberían mandar notificaciones en la plataforma y al correo electrónico.
Debería haber opción a restringir proforma por alza de precios en el mercado.	Debería poderse rechazar la orden de compra, cuando no se puede atender.

Restringir una proforma	Rechazar una orden
De un año a otro, el semáforo ha puesto en verde aquellas entidades que aún tienen deuda y no se puede optar por restringirlas.	En la plataforma no están todas las opciones de rechazo que están en las reglas del Acuerdos Marco.
Opción de restringir por demoras en el pago.	Para evitar rechazar una orden, se debería poder restringir una proforma por stock.

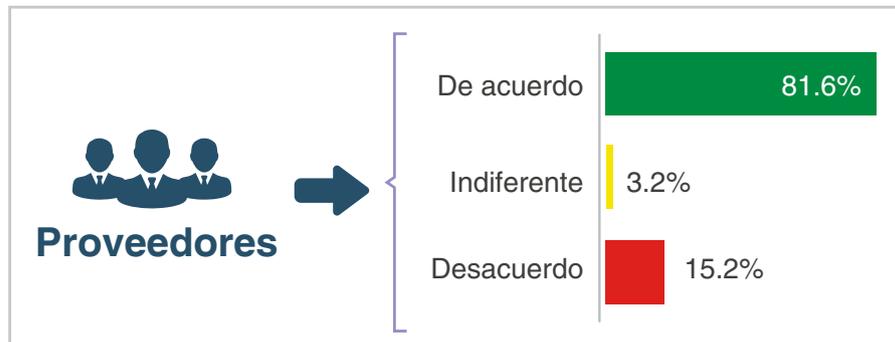
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.
 Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

4.2.3. Requisitos para participar en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco favorecen a las MYPES

Mientras que, al considerar en la evaluación la percepción de los proveedores respecto a la afirmación “si los requisitos para participar en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco favorecen a las MYPES”. Del gráfico N° 7, se obtuvo que, el 81.6% de proveedores están de acuerdo con esta afirmación y el 15.2% manifiesta todo lo contrario.

Gráfico N° 7

Valoración de los proveedores respecto a los requisitos para participar en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco favorecen a las MYPES, 2021



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.
 Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

A continuación, se muestra los comentarios de los proveedores respecto a los motivos de insatisfacción e indiferencia respecto a la afirmación “si los requisitos para participar en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco favorecen a las MYPES”.

Cuadro N° 16

Motivos de insatisfacción e indiferencia respecto a los requisitos para participar en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco favorecen a las MYPES, 2021

Principales motivos:
Porque también participan fabricantes, distribuidoras, dueños de marca e importadoras, no se puede competir por precio.
En algunos casos el monto de garantía de fiel cumplimiento es elevado, limita la participación en varios Catálogos Electrónicos.
Debería haber mayor apoyo a la MYPE de provincia.
Los requisitos no son muy alentadores, por ejemplo, los stocks deben ser responsabilidad de la marca y/o fabricantes (no de las MYPES).

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

4.2.4. Tipo de procedimiento

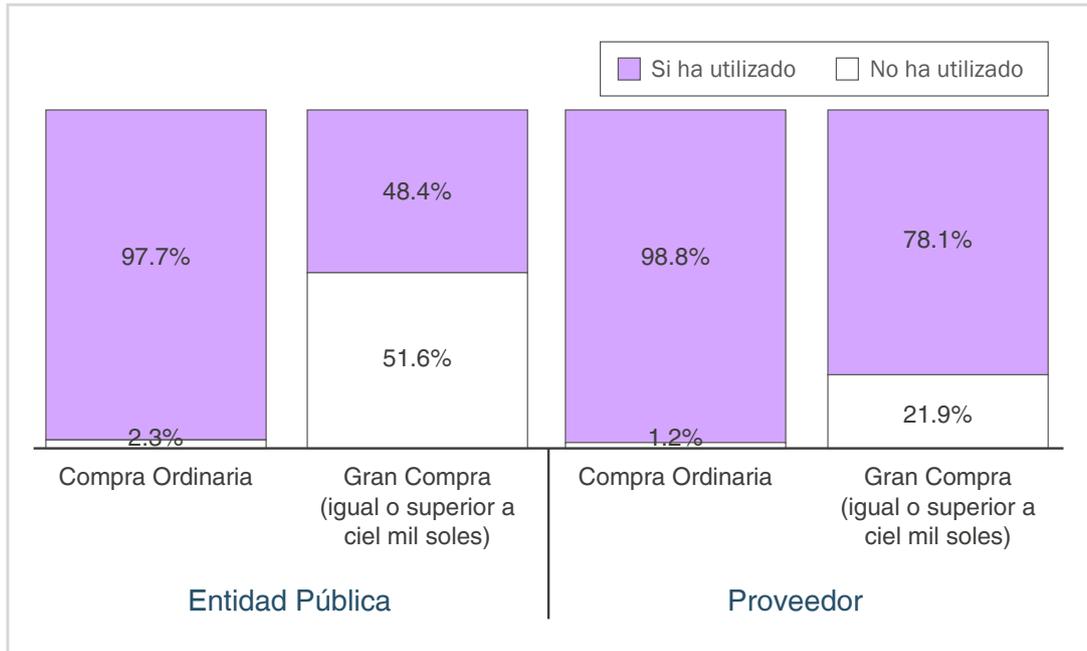
En el caso de los Catálogos Electrónicos para la adquisición de bienes (órdenes de compra), se evalúa, los dos tipos de procedimientos: la Compra Ordinaria (para montos menores²¹ a S/. 100,000) y la Gran Compra (para montos iguales o mayores a S/. 100,000).

Del total de encuestados, el 97.7 % de entidades públicas y el 98.8% de proveedores indican que “si” utilizaron el tipo de procedimiento de Compra Ordinaria; mientras que el 48.4% de entidades públicas y el 78.1% manifiestan que “sí” utilizaron el procedimiento de Gran Compra, tal como se muestra en la gráfica siguiente.

²¹ Cabe señalar, cuando la entidad determina que el valor referencial de una Ficha-producto según la cantidad requerida, no supera el monto mínimo de contratación (establecido en cada Catálogo Electrónico), no estará obligada a utilizar el Catálogo y no requerirá la autorización de PERÚ COMPRAS para exceptuarse de contratar a través de esta herramienta.

Gráfico N° 8

Condición del tipo de procedimiento que han utilizado los usuarios para realizar sus contratación o negociación a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, 2021



Nota: Se consideró que no ha utilizado a lo que solo hicieron uso del Catálogo Electrónico del servicio de emisión de boletos aéreos (internacionales o nacionales).

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

En el cuadro N° 17, se obtuvo, valoración positiva alta de parte de los usuarios respecto al tipo de procedimiento, en el caso de las entidades públicas fue del 88.9%, ligeramente superior, a lo obtenido por parte de los proveedores que fue del 88.3%. Sin embargo, aunque es en menor medida, se advierte valoraciones negativas, menores al 6.5%.

De los usuarios que hicieron uso del procedimiento de Compra Ordinaria, el 90.7% de las entidades públicas y el 88.7 % de los proveedores, se encuentran satisfechos; mientras que, para el procedimiento de Gran Compra, se obtuvo, valoración positiva alta, en el caso de las entidades públicas fue del 87.0% y en los proveedores de 87.3%, respectivamente.

Cuadro N° 17

Valoración de los usuarios respecto al tipo de procedimiento que utilizaron para realizar sus contratación o negociación a través del Catálogo Electrónico, 2021

Usuario	Tipo de procedimiento			
		Satisfacción	Indiferente	Insatisfacción
Entidad pública	Promedio	88.9%	5.5%	5.6%
	Compra Ordinaria	90.7%	2.9%	6.4%
	Gran Compra	87.0%	8.3%	4.7%
Proveedor	Promedio	88.3%	5.2%	6.5%
	Compra Ordinaria	88.7%	4.8%	6.5%
	Gran Compra	87.9%	5.7%	6.4%

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.
Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

A continuación, se detalla los motivos de indiferencia e insatisfacción de los usuarios respecto al tipo de procedimiento que utilizaron para realizar sus contratación o negociación a través del Catálogo Electrónico.

Cuadro N° 18

Motivos de insatisfacción e indiferencia respecto al tipo de procedimiento que utilizaron para realizar sus contratación o negociación a través del Catálogo Electrónico, 2021

Tipo de procedimiento	Usuarios	
	Entidades Públicas	Proveedores
Compra Ordinaria	Por los tiempos para la contratación, desde el requerimiento, plazos para cotizar y la entrega del bien. Por ejemplo: cuando es un monto mínimo de contratación (menor o igual a 8 UIT) demanda mucho tiempo.	La selección debería ser automática, algunas entidades no realizan bien su selección (por ejemplo, a precios más altos, mayor plazo o proveedores en rojo).
	Por los precios en comparación con el mercado local, genera que se sobrepase el presupuesto para emitir la orden de compra (SIGA) y que el SIAF rechaza la rebaja.	Las reglas deberían ser como la Gran Compra, de libre participación y precio que oferte el proveedor.

Continúa

Tipo de procedimiento	Usuarios	
	Entidades Públicas	Proveedores
	Mejorar en el aplicativo: los filtros de los proveedores, están registrados proveedores con clasificación “naranja y rojo” en los 3 primeros lugares, exportar las cotizaciones y la búsqueda de Ficha-producto se más rápida.	Solicitan proforma por montos muy pequeños.
	No se cuenta con todos los bienes que se requieren, por lo que solo se contrata las Fichas-producto disponibles.	Casos donde las entidades anulan las ordenes, sin dar explicación.
Gran Compra	Los proveedores colocan el plazo máximo de entrega del bien y al final no cumplen.	Generalmente ganan las grandes empresas, porque tienen mejor precio.
	El único criterio de selección del proveedor es "el precio", lo que obliga a las entidades a realizar nuevamente el procedimiento, hasta encontrar una oferta con plazos de entrega razonables porque si no se genera retraso en la adquisición del bien.	Deberían subir el monto de la Gran Compra, porque los precios han subido al igual que la UIT.
	Si una Gran Compra queda desierta en una primera oportunidad, la segunda se realice a través de compra ordinaria.	La regla debería ser clara, porque en algunos casos sale como "Gran Compra" pero son montos pequeños.
	-	En algunos casos, luego de generada la selección automática, las entidades no generan la OC y/o se anula.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.
 Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

4.2.5. Tipo de contratación

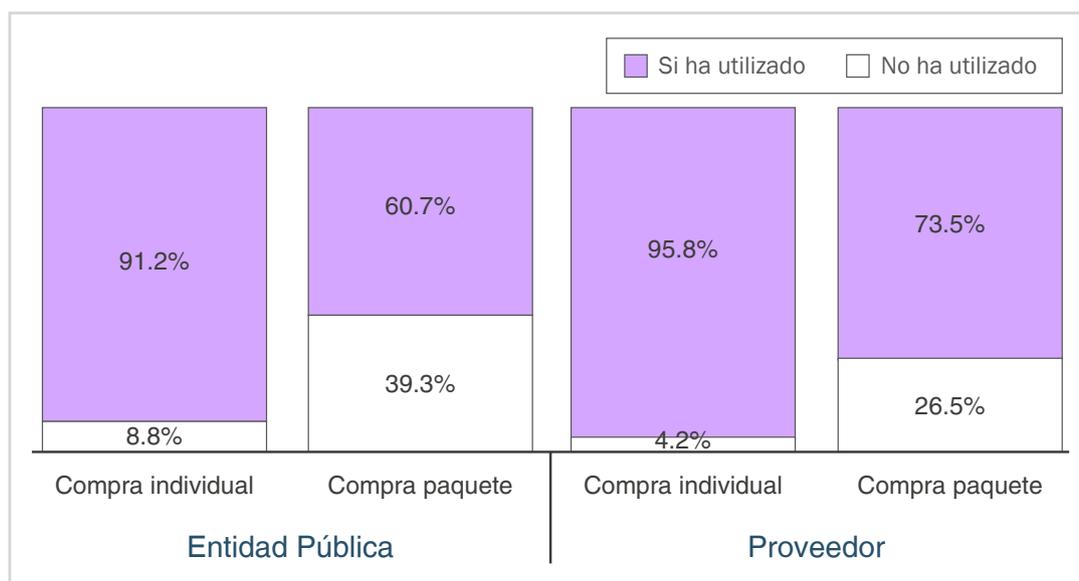
En cuanto a la adquisición de bienes (órdenes de compra) a través de los Catálogos Electrónicos, se evalúa, la forma cómo se contratarán los productos asociados al requerimiento de la entidad, teniendo en cuenta que, existen dos tipos de contratación: “individual” o “paquete”

- Individual: tipo de contratación que refiere a un producto en un solo requerimiento con la finalidad de realizar una solicitud de proforma.
- Paquete: tipo de contratación que refiere a productos agrupados en un solo requerimiento con la finalidad de realizar una solicitud de proforma.

Del gráfico siguiente, se obtuvo, el 91.2 % de entidades públicas y el 95.8% de proveedores indican que “sí” utilizaron el tipo de contratación individual; mientras que, el 60.7% de entidades públicas y el 73.5% manifiestan que “sí” utilizaron el tipo de contratación por paquete en sus contratación o negociación a través de los Catálogos Electrónicos.

Gráfico N° 9

Condición del tipo de contratación que han utilizado los usuarios para realizar sus contrataciones o negociación a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, 2021



Nota: Se consideró que no ha utilizado, lo que solo hicieron uso del Catálogo Electrónico del Servicio de emisión de boletos aéreos y marcaron que no ha utilizado el tipo de contratación evaluado.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

En cuanto al tipo de contratación utilizado, se obtuvo, valoración positiva alta, en el caso de las entidades públicas fue de 91.5% y en los proveedores fue del 91.2%. De ahí, se obtuvo, valoración positiva, al tipo de contratación individual es superior al 93.0%; mientras que, en la contratación por paquete²², su nivel de satisfacción fue superior al 87.0%. Por el contrario, los niveles de insatisfacción registrados, para ambos tipos de contratación, se encuentran entre 3.1% a 6.7%, respectivamente.

Cuadro N° 19

Valoración de los usuarios respecto al tipo de contratación que utilizaron para realizar sus contrataciones o negociaciones a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, 2021 (Porcentaje)

Usuario	Tipo de compra			
		Satisfacción	Indiferente	Insatisfacción
Entidad pública	Promedio	91.5%	3.4%	5.1%
	Compra Individual	93.8%	2.6%	3.6%
	Compra Paquete	89.3%	4.1%	6.7%
Proveedor	Promedio	91.2%	3.9%	4.9%
	Compra Individual	94.6%	2.3%	3.1%
	Compra Paquete	87.9%	5.4%	6.7%

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.
Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

Al indagar los motivos de insatisfacción e indiferencia, las entidades manifiestan que es “tedioso la compra de varios ítems, uno por uno, más cuando son montos mínimos de contratación, y habilitar la compra por paquete para todos los Catálogos Electrónicos”; mientras que, los proveedores se deben a “los montos mínimos de contratación, consideran que debería aumentar dichos montos o permitir que se agrupen varios productos en una sola contratación”. A continuación, se detalla lo mencionado por los usuarios.

²² Implementada en los Catálogos Electrónicos de bebidas no alcohólicas y Alimentos para consumo humano

Cuadro N° 20

Motivos de insatisfacción e indiferencia de los usuarios respecto al tipo de contratación utilizado para realizar sus contrataciones o negociaciones a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, 2021

Tipo de compra	Usuarios	
	Entidades Públicas	Proveedores
Compra individual	Por los tiempos de contratación son extensos, cuando se requiere bienes con urgencia.	Demora en los pagos de parte de parte de la entidad.
	Se generan demasiadas órdenes de compra a diferentes proveedores, por ejemplo, útiles de escritorio (de 20 o 50 ítems), deberían poder subir un archivo de Excel, tal como se registra en el PAC.	Giran órdenes de compras por montos muy pequeños y hay que estar abriendo ficha por ficha para poder cotizar, por ejemplo, en útiles de escritorio.
	Por órdenes de compra con montos mínimos de contratación, por ejemplo, tinta de la impresora (se compra uno por uno, ya que depende del color).	Las entidades tienen muchas más exigencias que no se ponen de manifiesto en la orden de compra (mediante el sistema) dificultando las entregas oportunas.
	Porque no se cuenta con la segunda opción a la hora de emitir los requerimientos, por ejemplo, cerámicos, pinturas y gasfitería.	Los márgenes de ganancia son bajos.
	Demasiados proveedores con cotizaciones con montos mínimos generan mayor costo administrativo porque se emiten varias órdenes compra a distintos proveedores.	-

Continúa

Tipo de compra	Usuarios	
	Entidades Públicas	Proveedores
Compra paquete	Por las órdenes de compra con estado desierto, como consecuencia del incumplimiento del proveedor (falta de stock) o no contar con cotizaciones.	Casos donde por uno de los ítems solicitados, no se puede participar.
	El especialista debería poder empaquetar los bienes que requieren.	Limita la participación de todos los proveedores.
	No todos los postores pueden ofertar, lo que conlleva a tener ofertas desfavorables en temas de costo (más caro) y mayor riesgo de no obtener ofertas al cotizar.	Generalmente ganan las grandes empresas, fabricantes o mayoristas, porque tienen mejor precio.
	Poca pluralidad de proveedores y diversidad de marca. También, faltan más bienes, por ejemplo, papel toalla, jabón líquido y kit de material fungible.	Los bienes tienen individualidad en los plazos de entrega.
	Habilitar a todos los Catálogos Electrónicos; mayor difusión de este tipo de compra.	-

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.
 Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

4.2.6. Tipos de entrega

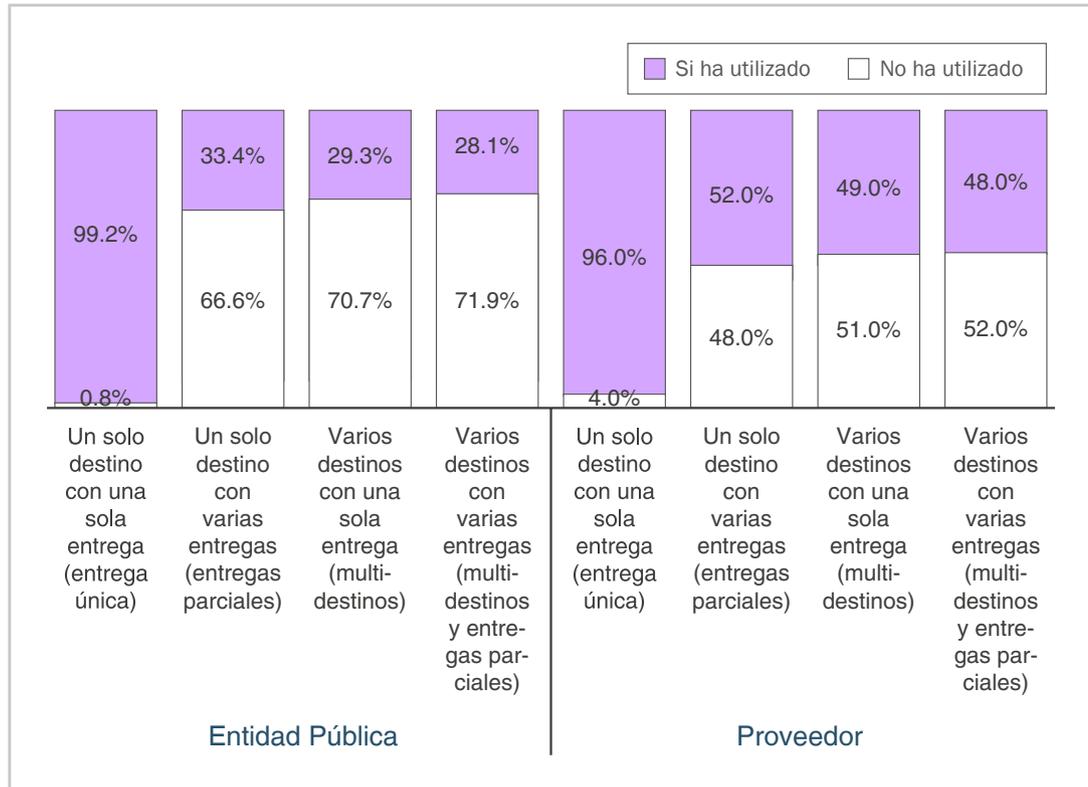
En cuanto al tipo de entrega, se evalúa, la forma de entrega de los productos asociados al requerimiento de la entidad siendo los tipos de entrega la combinación entre el (los) lugar (es) de entrega y la(s) fecha(s) de entrega(s):

- Lugares de entrega: Uno o varios destinos.
- Fechas de entregas: Una sola entrega o entregas parciales.

De gráfico N° 10, el 99.2% de entidades públicas y el 96.0% de proveedores encuestados, indican que “sí” utilizaron el tipo de entrega de “Un solo destino con una sola entrega (entrega única)” y en menor proporción los usuarios señalaron los demás tipos de entrega, en el caso de las entidades públicas en promedio entre los tres restantes fue de 30.3% y para los proveedores fue de 49.7%.

Gráfico N° 10

Condición del tipo de entrega que han utilizado los usuarios para realizar sus contrataciones o negociaciones a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, 2021



Nota: Las entregas de varios destinos, no está implementada en todos los Catálogos Electrónicos
 Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.
 Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

Mientras que, al considerar el tipo de entrega utilizado, se obtuvo, valoración positiva alta, en el caso de las entidades públicas fue del 87.0% y en los proveedores fue del 85.0%. Del grupo de usuarios que manifestaron haber utilizado algunos de estos tipos de entrega, se les solicitó evaluar los tipos de entrega utilizado para realizar sus contrataciones o negociaciones a través de los Catálogos Electrónicos Acuerdos Marco, el mayor nivel de satisfacción, lo obtuvo el tipo de entrega “Un solo destino con una sola entrega (entrega única)” con 96.2% para las entidades públicas y el 95.3 % en los proveedores; y de los demás tipos de entrega, su nivel de satisfacción, se encuentran entre 79.3% a 85.5%.

Cuadro N° 21

Valoración de los usuarios respecto al tipo de entrega que utilizaron para realizar sus contrataciones o negociaciones a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, 2021
(Porcentaje)

Usuario	Tipo de entrega	 Satisfacción	 Indiferente	 Insatisfacción
Entidad pública	Promedio	87.0%	8.7%	4.3%
	Un solo destino con una sola entrega (entrega única)	96.2%	1.0%	2.8%
	Un solo destino con varias entregas (entregas parciales)	85.5%	9.9%	4.6%
	Varios destinos con una sola entrega (multidestinos)	83.5%	11.3%	5.2%
	Varios destinos con varias entregas (multidestinos y entregas parciales)	82.8%	12.7%	4.5%
Proveedor	Promedio	85.0%	10.6%	4.4%
	Un solo destino con una sola entrega (entrega única)	95.3%	1.9%	2.8%
	Un solo destino con varias entregas (entregas parciales)	85.2%	11.5%	3.3%
	Varios destinos con una sola entrega (multidestinos)	80.2%	14.2%	5.6%
	Varios destinos con varias entregas (multidestinos y entregas parciales)	79.3%	15.0%	5.7%

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.
Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

A continuación, se detalla los motivos de indiferencia e insatisfacción de los usuarios respecto al tipo de entrega que utilizaron para realizar sus contratación o negociación a través del Catálogo Electrónico (ver el cuadro N° 22).

Cuadro N° 22

Motivos de insatisfacción e indiferencia respecto al tipo de entrega que utilizaron para realizar sus contrataciones o negociaciones a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, 2021

Tipo de entrega	Usuarios	
	Entidades Públicas	Proveedores
Un solo destino con una sola entrega (entrega única)	Los proveedores nos siempre llegan a cumplir con la entrega del bien en los plazos establecidos.	No ponen bien las direcciones, se encontró contradicción entre la dirección indicada en la orden electrónica y la física.
	El aplicativo es complicado, debería ser más intuitivo.	Las entidades no dan facilidades para la entrega, no ponen bien el teléfono (contacto de almacén), no indican si la entrega es en sótano o piso superior (eso implica costos), hacen esperar mucho para recibir las cosas (dicen: está en reunión, salió, está de permiso, tienen horario corto de recepción).
	No se cuenta con el teléfono o se encuentra desactualizado (contacto de proveedor).	Debería permitirse poner costo de envío cuando es la misma área geográfica, porque los distritos son alejados.
Un solo destino con varias entregas (entregas parciales)	Debería ampliarse para demás Catálogos Electrónicos.	Implica gastos adicionales para las entregas variadas y los costos y precios varían constantemente entre entrega y entrega.

Continúa

Tipo de entrega	Usuarios	
	Entidades Públicas	Proveedores
Un solo destino con varias entregas (entregas parciales)	Existe un alto riesgo que se resuelva el contrato por desabastecimiento de algún suministro, el alza del dólar, entre otros. Además, existe incertidumbre sobre las contrataciones con previsión para este año.	Caso donde solicitaron documentos (que no eran necesarios) fuera de fecha, creando confusión. Además, que se dificulta lo referido a temas de pagos.
Un solo destino con varias entregas (entregas parciales)	Proveedor reportan problemas a la hora de cargar las guías en el aplicativo, por lo que no se puede realizar los pagos oportunamente, lo que nos perjudica (baja calificación en el semáforo).	Caso donde el almacén nunca estaba disponible según su cronograma y se tenía que volver a regresar varias veces.
	Los proveedores nos siempre llegan a cumplir con la entrega del bien en los plazos establecidos.	No ponen bien las direcciones, se encontró contradicción entre la dirección indicada en la orden electrónica y la física.
Varios destinos con una sola entrega (multidestinos)	El sistema no ha permitido utilizarlo.	Casos donde la entidad pone una sola entrega, pero es para multidestinos. Además, las entidades no ponen de manifiesto en la orden de compra todas sus exigencias.
Varios destinos con varias entregas (multidestinos y entregas parciales)	No se ha utilizado.	Es más costoso y trabajoso, lo que encarece mucho la logística.
	Me parece que no se encuentra implementado.	Los costos y gastos varían en el tiempo.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.
 Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

4.2.7. Parte de la ejecución contractual

En cuanto a la parte de ejecución contractual, se le solicitó a los proveedores que evaluaran lo referido a la causal y procedimiento de resolución contractual, sanciones, penalidades por incumplimiento de la prestación e incumplimiento en la ejecución y al cumplimiento del pago por parte de las entidades públicas.

En el cuadro N° 23, el nivel de satisfacción de los proveedores respecto a la parte de ejecución contractual fue en promedio de 71.1%, entre los puntos evaluados con mayor valoración se encuentran: “Causal y procedimiento de resolución contractual” con 83.7%. Sin embargo, las valoraciones negativas, se dieron a la causal del cumplimiento de pago por parte de las entidades públicas (después de la entrega y conformidad de los bienes y/o servicios) con 37.6%, sanciones con 21.5% y “Penalidades por incumplimiento de la prestación e incumplimiento en la ejecución” con 19.3%.

Cuadro N° 23

Valoración de los proveedores en relación a los puntos evaluados en la ejecución contractual, 2021

Puntos evaluados	 Satisfacción	 Indiferente	 Insatisfacción
Promedio	71.1%	6.6%	22.3%
Causal y procedimiento de resolución contractual	83.7%	5.4%	10.9%
Sanciones	71.3%	7.2%	21.5%
Penalidades por incumplimiento de la prestación e incumplimiento en la ejecución	73.8%	6.9%	19.3%
Al cumplimiento del pago por parte de las Entidades Públicas	55.7%	6.7%	37.6%

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.
Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

Entre los motivos de insatisfacción e indiferencia reportadas por los proveedores, ellos perciben que las sanciones no son equitativas, que solo se le sanciona al proveedor cuando incumple con la entrega del bien o el rechazo de la orden de compra, al punto de excluirlo del Catálogo Electrónico, lo que no ocurre con las entidades públicas. A continuación, se detalla lo mencionado por los proveedores.

Cuadro N° 24

Motivos de insatisfacción e indiferencia respecto a la parte de ejecución contractual, 2021

Puntos mencionados	Motivos:
Causal y procedimiento de resolución contractual	No hay suficiente apoyo a los proveedores, las reglas favorecen a las entidades.
	Algunas entidades no saben resolver contrato o se demoran, mientras eso no se puede solicitar la devolución del depósito de garantía.
	Las reglas deberían ser más claras, informar e informarse antes de sancionar.
	No hacen un análisis de la problemática, no dan oportunidad para hacer descargo o subsanación.
	Algunas entidades resuelven órdenes de compra, pero sancionan al proveedor.
	Ante productos agotados, no aceptan cambios.
	Para que no se anulen las órdenes, primero se debería preguntar si hay stock.
Sanciones	Las sanciones deberían ser equitativas, también para las entidades cuando incumplen en los pagos, porque afectan en el flujo de caja.
	Antes de sancionar, deberían permitir hacer el descargo, pedir toda la información de los antecedentes ocurridos, no solo el informe de la entidad.
	Las sanciones no deberían ser tan drásticas, sino proporcionales al incumplimiento (monto o número de veces) y deberían ser flexibles según el caso, por ejemplo, en temas de actualización de la codificación CIU.
	A veces las entidades se equivocan, no consignan bien el lugar de entrega, solicitan prestaciones fuera de la ficha-producto y no quieren dar la conformidad; por ende, hay que asumir los gastos que ocasionan y las sanciones.
	Sancionan muy rápido, no comunican o notifican con tiempo.

Continúa

Puntos mencionados	Motivos:
Sanciones	Además de estar sancionados económicamente (porque se pierde la garantía), se debe esperar tres meses para volver a participar (por la inhabilitación).
	A veces el incumplimiento se debe a la falta de stock o subida de precio, las marcas y fabricantes no informan a tiempo.
Penalidades por incumplimiento de la prestación e incumplimiento en la ejecución	Las entidades también deberían pagar penalidades por los días de retraso en el pago.
	Las penalidades son muy drásticas, debería haber ampliación para la entrega del producto o tolerancia por pandemia.
	La penalidad de 10% por día de retraso es muy alta, debería ser menos.
	Deberían ser más flexibles y evaluar las razones del incumplimiento antes de aplicar la penalidad, a veces se aplica erróneamente.
	A veces el incumplimiento se genera por demora en el pago de las entidades que afecta la cadena de pago.
	Es un poco confuso, deberían informar sobre las penalidades porque al mínimo incumplimiento te excluyen.
	A veces no hay quién recepción en almacén.
	A veces las entidades no emiten documento (cargo) de la penalidad cobrada. Casos donde por falta de stock no se cumplió con el plazo de entrega o la entrega (los fabricantes o marcas no avisan y se demoran en sacar la ficha-producto del CE).
Al cumplimiento del pago por parte de las Entidades Públicas	Las entidades no pagan dentro de la fecha de pago, se extienden por meses (incluso desde el 2019).
	Las entidades que demoran en los pagos deberían recibir algún tipo de penalidad o sanción para agilizar el pago como intereses moratorios.
	No hay el acompañamiento o apoyo de alguna entidad que controle el pago, PERÚ COMPRAS no les puede exigir que cumplan.
	Las municipalidades frecuentemente demoran con el cumplimiento de los pagos.
	Demoran en dar conformidad y el proceso para la cobranza es tedioso y burocrático, por problemas internos de la entidad, cambian de personal, etc.

Continúa

Puntos mencionados	Motivos:
Al cumplimiento del pago por parte de las Entidades Públicas	Pocas son las entidades que cumplen con el pago dentro de los 15 días, algunas han mejorado y pagan en el mes.
	No cumplen con el pago oportuno y cuando lo hacen no actualizan el estado de pago, lo cual perjudica cuando se quiere solicitar la devolución de garantía.
	La demora en el pago también ocasiona inconvenientes con la SUNAT por el cambio de la factura.
	La demora en el pago genera falta de liquidez y gastos adicionales para la cobranza.
	Deberían poner en rojo a las entidades que no pagan (semáforo), algunas tienen deuda del año anterior y están en verde.
	Deberían implementar algún mecanismo para que la entidad pague.
	A veces las entidades no emiten documento (cargo) de la penalidad cobrada o anulan la certificación del SIAF para no pagar.
	No debería haber atraso en los pagos, de las facturas que ya tienen recepción conforme, porque antes de la cotización ya se ha destinado un dinero específico para la compra.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

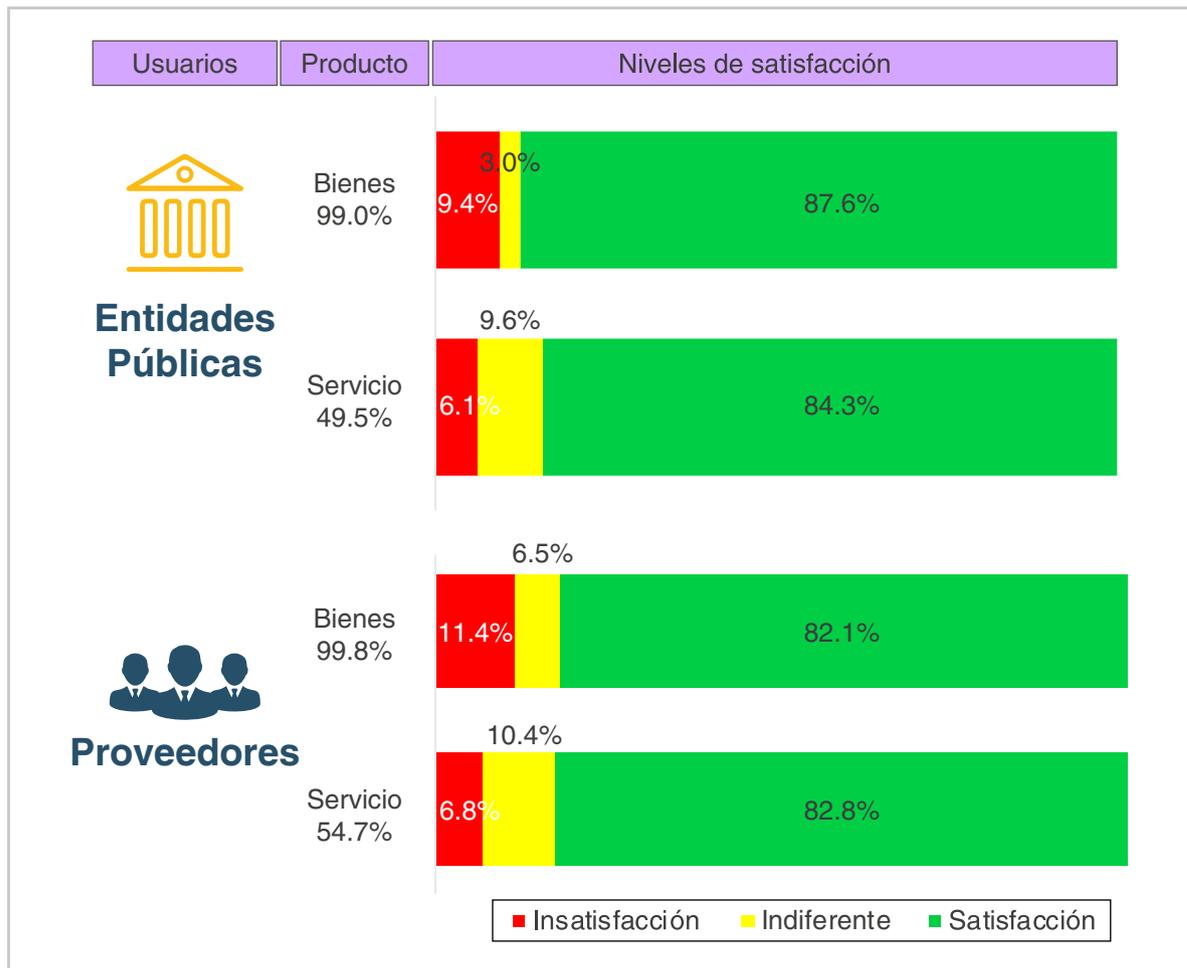
4.3. Catálogos Electrónicos

El Catálogo Electrónico es la herramienta que permite gestionar la contratación de bienes y servicios a través del Método Especial de Acuerdos Marco, donde las entidades públicas son quienes compran bienes y/o servicios a los proveedores a través de un contrato.

Al respecto, se obtuvo que, el 99.0% de las entidades públicas y el 99.8% de los proveedores manifestaron haber utilizado los Catálogos Electrónicos de bienes; y, el 49.5% de las entidades públicas y el 54.7% de los proveedores manifestaron haber utilizado los Catálogos Electrónicos de servicios. Dentro del grupo de usuarios que hicieron uso de algún Catálogo Electrónico de bienes y/o servicios, se encontró, que más del 80.0% se encuentran satisfecho. No obstante, la mayor valoración negativa, se dio en los Catálogos Electrónicos de bienes, al registrar el 9.4% las entidades públicas y el 11.4% los proveedores, tal como se muestra en el gráfico siguiente.

Gráfico N° 11

Valoración de los usuarios encuestados con respecto al(los)
Catálogo(s) Electrónico(s) utilizados, 2021
(Porcentaje)



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

Entre los motivos de insatisfacción e indiferencia de los usuarios con respecto al(los) Catálogo(s) Electrónico(s) utilizados; en el caso de las entidades públicas, ellas mencionan que “el aplicativo presenta algunos inconvenientes a la hora de gestionar sus requerimientos”; en el caso de los proveedores, ellos mencionaron que “los proveedores mayoristas cuentan con ventajas por el precio y que en el aplicativo es muy complicado actualizar las existencias”. A continuación, se detalla lo mencionado por los usuarios (ver cuadro siguiente).

Cuadro N° 25

Motivos de insatisfacción e indiferencia de los usuarios respecto al(los) Catálogo(s) Electrónico(s) utilizados, 2021
(Porcentaje)

Catálogos Electrónicos	Entidades Públicas	Proveedores
Bienes	Algunos bienes registran el precio demasiado superior o inferior a los precios del mercado local.	Solo sancionan a los proveedores, no a las entidades cuando se demoran en el pago, no hay sanción a la entidad ni apoyo al proveedor.
	Retraso en la contratación, cuando el proveedor resuelve la orden de compra por falta de stock o incumplimiento en la orden de compra.	La competencia es muy alta de parte de algunas marcas, fabricantes y/o distribuidores. Más aún cuando no se tiene mucha experiencia en los CEAM.
	Los plazos de contratación y de entrega son muy prolongados. También, que la contabilización del plazo de entrega no está bien definida en el aplicativo, hay momentos en que cuenta los días hábiles y entro momento cuenta los días calendarios.	No permite hacer ajuste de precios (subir) de acuerdo al mercado, pero igual se tienen que atender. Además, los plazos de entrega de algunos bienes no se ajustan a la realidad.
	Algunas Fichas-producto se encuentran no vigentes y/o descontinuadas, eso ocurre en el Catálogo Electrónico de equipo de cómputo.	Es complicado mantener los stocks actualizados, hay que hacerlo ítem por ítem, además, también se vende a otras empresas.
	La plataforma no es amigable, ya que se ha reportado algunos inconvenientes a la hora de gestionar la compra.	Mayor detalle del criterio de selección de la entidad, de por qué no nos escogen, aunque nuestra oferta sea la mejor.
	Por el reducido número de proveedores que ofertan en algunos Catálogos Electrónicos, lo que ocasiona que las cotizaciones registren precios superiores a los precios de mercado.	Debería haber más opciones de reportes para proveedores, por ejemplo, exportar las cotizaciones a Excel.

Continúa

Catálogos Electrónicos	Entidades Públicas	Proveedores
Servicios	Ha sido complicado contratar los pasajes aéreos, ya sea por compra no frecuentes (1 o 2 veces al año) como para contrataciones de varios ítems. Además, el clasificador de gasto debería estar vinculado con el SIGA y SIAF.	
	La falta de pluralidad de aerolíneas, en algunos casos limita la reprogramación de pasajes.	
	Problema en la atención del servicio: demora en la conformidad y la publicación de la orden de compra (aprox. 2 semanas) y retraso en la salida del vuelo.	
	Incluir la opción de compra directa en el Counter que esté condicionada a la pérdida del pasaje aéreo por parte del funcionario	
	Tarifa y reembolso con precio elevados.	

Nota: Se ha revisado que todos los comentarios de los proveedores, sobre los Catálogos Electrónicos de servicios, fueron realizados por proveedores que no brindan los servicios.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

4.3.1. Catálogos Electrónicos de Servicio de Emisión de Boletos Aéreos

En esta parte, se evalúa de forma diferenciada los Catálogos Electrónicos del Servicio de Emisión de Boletos Aéreos (SEBA), debido a que cuenta con un sistema (herramienta para gestionar la compra de un servicio)²³, así como las reglas de contratación son distintas. Para esta evaluación, se consideró a las entidades públicas que contrataron a través de los Catálogos Electrónicos de “Servicio de emisión de boletos aéreos internacionales” y/o “Servicio de emisión de boletos aéreos nacionales”, durante el 01 de enero al 31 de diciembre del 2021, las mismas que fueron respondidas por los gestores²⁴ de las entidades públicas.

²³ El Servicio de emisión de boletos aéreos, es empleado solo para el traslado de personas, no siendo viable su uso para el transporte de carga de ninguna naturaleza, salvo lo permitido por cada proveedor, de Acuerdos con sus políticas, y esto forme parte del costo de servicio. Dichas políticas deben encontrarse disponibles en el portal web de emisión de boletos aéreos del proveedor (Sistema), previo a la generación de boletos electrónicos por parte de la entidad.

²⁴ El operador logístico de una entidad pública, que tiene la condición de “gestor” es aquel responsable de contratar a través del Catálogo Electrónico del Servicio de Emisión de Boletos Aéreos

Entre los puntos considerados, se encuentran: la operatividad del sistema, los beneficios de estos Catálogos Electrónicos y el servicio brindado por las aerolíneas. De ahí que el 10.8% de las entidades públicas encuestadas afirmaron haber contratado este servicio. De este grupo se encontraron, niveles de satisfacción con valoraciones positivas altas, en los puntos evaluados; tales como, el servicio brindado por las aerolíneas con el 84.7%, la operatividad del sistema del SEBA con el 83.7% y los beneficios de utilizar dichos Catálogos Electrónicos con el 82.2%.

Cuadro N° 26

Valoración de las entidades públicas respecto a los Catálogos Electrónicos de Emisión de Boletos Aéreos, 2021

 10.8% entidades públicas contrataron a través de los Catálogos Electrónicos de Servicio de Emisión de Boletos Aéreos	Puntos evaluados	 Satisfacción	 Indiferente	 Insatisfacción
	1 La operatividad del sistema	83.7%	12.1%	4.2%
2 Beneficios de los Catálogos Electrónicos	82.2%	6.2%	11.6%	
3 Servicio brindado por las Aerolíneas	84.7%	6.0%	9.3%	

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.
 Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

Con relación a la satisfacción encontrada en la evaluación de la operatividad del sistema de servicio de emisión de boletos aéreos con 83.7%, esta se debe porque les permiten realizar la emisión de boleto aéreos con 93.0%, revisar las órdenes de servicios generadas y registrar los estados de las órdenes de servicios, ambas con 88.4%. Por el contrario, las menos satisfechas, se dieron cuando solicitan los servicios complementarios con 27.9% (indiferencia con 23.2% e insatisfacción con 4.7%) y los servicios suplementarios con 23.3% (indiferencia con 21.0% e insatisfacción con 2.3%).

Cuadro N° 27

Valoración de las entidades públicas que contrataron los servicios de Emisión de Boletos Aéreos respecto a la operatividad del sistema, 2021

Puntos evaluados	 Satisfacción	 Indiferente	 Insatisfacción
Promedio	83.7%	12.1%	4.2%
Realizar la emisión de boletos aéreos	93.0%	4.7%	2.3%
Revisar las órdenes de servicios generadas	88.4%	6.9%	4.7%
Registrar los estados de las órdenes de servicio	88.4%	4.6%	7.0%
Solicitar los servicios suplementarios	76.7%	21.0%	2.3%
Solicitar los servicios complementarios	72.1%	23.2%	4.7%

Nota 1: los servicios suplementarios incluyen la solicitud de cambio de nombre, fecha, cambio de ruta, reembolso, reprogramación en caso de postergación y reembolso en caso de postergación

Nota 2: los servicios suplementarios incluyen el traslado médico por emergencias, traslado de reos y/o traslado de grupos

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

A continuación, las entidades públicas detallan los motivos de insatisfacción e indiferencia con respecto a la operatividad del sistema de servicio de emisión de boletos aéreos.

Cuadro N° 28

Motivos de insatisfacción e indiferencia de las entidades públicas respecto a la operatividad del sistema de Servicio de Emisión de Boletos Aéreos, 2021

Operatividad del sistema para:	Comentario
Realizar la emisión de boletos aéreos	Debería contar con mayor pluralidad de aerolíneas.
Solicitar los servicios complementarios	La respuesta de las aerolíneas demora hasta 48 horas y cuando se trató de comunicar por Call center no contestan.
	Solicitar los servicios complementarios, incrementan los costos.
	Deberían implementar alguna alerta o notificación al correo cuando se tenga la respuesta de la aerolínea respecto al formulario FUA, con el fin de agilizar la aceptación de la respuesta de parte de la entidad.
Solicitar los servicios suplementarios	Las aerolíneas demoran en dar respuesta del FUA y cuando responden dan poco tiempo a la Entidad para que confirmen, lo que ocasiona algunas veces quedarnos sin servicio.
	Demora la respuesta de las aerolíneas para la atención de cambio, así se cuente con la tarifa más cara.
	En caso de solicitudes urgentes, no existe un canal directo para comunicarse e indicarle la prioridad.
	Deberían establecer los plazos de respuesta a la solicitud de FUA.
Revisar las órdenes de servicios generadas	No se puede realizar alguna observación al boleto.
	Demora en la publicación.
	Se regulariza semanalmente, lo que dificulta realizar el control.
	No hay un identificador de boletos no contratados.
Registrar los estados de las órdenes de servicio	Deberían estar integrados los sistemas: PERÚ COMPRAS-SIGA-SIAF, lo que permitirá que los estados de las órdenes de servicio se actualicen de manera automática, así como se realiza para las órdenes de compra de bienes.
	Deberían actualizarse los pagos automáticamente.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.
 Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER

A continuación, las entidades públicas detallan los motivos de insatisfacción e indiferencia con respecto a la operatividad del sistema de servicio de emisión de boletos aéreos.

En cuanto a los beneficios obtenidos al utilizar los Catálogos Electrónicos de Servicio de Emisión de Boletos Aéreos, se obtuvo valoraciones positivas altas, entre los beneficios más valorados se encuentran “Facilita acceder a este servicio de manera directa con los agentes de mercado (Aerolíneas), sin mediar recargo o cobro de comisión por emisión” y “Fomenta la eficiencia y eficacia para la contratación pública de pasajes aéreos en el país”, ambas con 90.7%. No obstante, la valoración negativa, con mayor insatisfacción, se registró en “Genera descuentos para el Estado, en comparación al mismo tipo de servicio que se oferta para el público en general” con 25.6%.

Cuadro N° 29

Valoración de las entidades públicas que contrataron los Servicios de Emisión de Boletos Aéreos, respecto a sus beneficios, 2021

Puntos evaluados	 Satisfacción	 Indiferente	 Insatisfacción
Promedio	82.2%	6.2%	11.6%
Facilita acceder a este servicio de manera directa con los agentes de mercado (Aerolíneas), sin mediar recargo o cobro de comisión por emisión.	90.7%	2.3%	7.0%
Genera descuentos para el Estado, en comparación al mismo tipo de servicio que se oferta para el público general.	65.1%	9.3%	25.6%
Fomenta la eficiencia y eficacia para la contratación pública de pasajes aéreos en el país.	90.7%	7.0%	2.3%

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.
Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER

Al indagar los motivos de insatisfacción e indiferencia de las entidades públicas respecto a los beneficios de contratar a través de los Catálogos Electrónicos de Servicio de Emisión de Boletos Aéreos, mencionaron que, si no están disponible todas las ofertas (tarifas) en los Catálogos Electrónicos, la contratación podría ser más caro (Ver cuadro N° 29).

Cuadro N° 30

Motivos de insatisfacción e indiferencia de las entidades públicas respecto a los beneficios de los Catálogos Electrónicos de Emisión de Boletos Aéreos, 2021

Beneficios	Comentarios
Facilita acceder a este servicio de manera directa con los agentes de mercado (Aerolíneas), sin mediar recargo o cobro de comisión por emisión.	Hay ocasiones que el monto cotizado directamente en las aerolíneas es menor que el cotizado por los agentes.
	No se cumple, cuando solo te dan como única opción la tarifa top (más caro), obligándonos a emitir el cambio de fecha del pasaje, lo cual genera gastos adicionales de viáticos para la entidad.
Genera descuentos para el Estado, en comparación al mismo tipo de servicio que se oferta para el público general.	Ha habido caso en que la oferta al público en general ha sido menor.
	El descuento es mínimo.
	El descuento debería ser mayor, ya que en la reprogramación de pasajes los precios son elevados.
Fomenta la eficiencia y eficacia para la contratación pública de pasajes aéreos en el país.	En algunos casos no se cumple, cuando hay demora en la atención de la reprogramación del pasaje aéreo por parte de las aerolíneas.
	Sería eficiente, si cada aerolínea brindara un canal de atención para los requerimientos urgentes o eventualidades registradas en la compra (los 7 días de la semana).
	Falta reporte de boletos no utilizados.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER

En cuanto a los beneficios obtenidos al utilizar los Catálogos Electrónicos de Servicio de Emisión de Boletos Aéreos, se obtuvo valoraciones positivas altas, entre los beneficios más valorados se encuentran “Facilita acceder a este servicio de manera directa con los agentes de mercado (Aerolíneas), sin mediar recargo o cobro de comisión por emisión” y “Fomenta la eficiencia y eficacia para la contratación pública de pasajes aéreos en el país”, ambas con 90.7%. No obstante, la valoración negativa, con mayor insatisfacción, se registró en “Genera descuentos para el Estado, en comparación al mismo tipo de servicio que se oferta para el público en general” con 25.6%.

Además, se solicitó que los encuestados valoren los servicios brindados por las Aerolíneas que ofertan en los Catálogos Electrónicos de Servicio de Emisión de Boletos Aéreos, obteniéndose, valoraciones positivas altas, exactamente el 84.7% de las entidades públicas se encontraron satisfechas, entre los servicios brindados con mayor valoración se encuentran: “Disponibilidad de destino”, “compra de pasaje”, ambas con 90.7%. Sin embargo, las valoraciones negativas, se dieron por las causas de “Facilidad para la Atención del Formato Único de Atención (FUA)” con 16.3%, “Check-in” con 11.6% y “Programación de horarios” con 9.3%, tal como se aprecia en el cuadro N° 31.

Cuadro N° 31

Valoración de las entidades públicas respecto a los servicios brindados por las Aerolíneas que ofertan en los Catálogos Electrónicos de Servicio de Emisión de Boletos Aéreos, 2021

Servicios brindados	 Satisfacción	 Indiferente	 Insatisfacción
Promedio	84.7%	6.0%	9.3%
Disponibilidad de destino	90.7%	4.6%	4.7%
Programación de horarios	86.0%	4.7%	9.3%
Compra de pasaje	90.7%	4.6%	4.7%
Check-in	83.7%	4.6%	11.6%
Facilidad para la Atención del Formato Único de Atención (FUA)	72.1%	11.6%	16.3%

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.
Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER

A continuación, se detalla los motivos de insatisfacción e indiferencia de las entidades públicas respecto a los servicios brindados por las aerolíneas que ofertan en los Catálogos Electrónicos de Servicio de Emisión de Boletos Aéreos.

Cuadro N° 32

Valoración de las entidades públicas respecto a los servicios brindados por las Aerolíneas que ofertan en los Catálogos Electrónicos de Servicio de Emisión de Boletos Aéreos, 2021

Servicio brindado:	Comentarios
Disponibilidad de destino	Por qué las agencias que se encuentran en los catálogos electrónicos no cubren los diferentes destinos, solo LATAM, los demás son demasiado limitados.
	No hay todos los destinos en las aerolíneas, lo que ocasiona que solo usemos una sola empresa.
	Casi siempre son con escala, falta destino.
Programación de horarios	No hay horario, por lo que nos tenemos que adecuar a los horarios disponibles.
	Las agencias no cubren los diferentes horarios, solo las aerolíneas SKY y LATAM.
	Los horarios de traslado a Lima son temprano (hasta el mediodía), debería ser como antes (tarde o noche), ya que los funcionarios y pacientes lo solicitan.
	SKY no figura la programación de los vuelos nacionales.
Compra de pasaje	En algunos casos las tarifas de los precios son superiores a los ofertados en la página web de las aerolíneas.
	Algunas veces no se encuentra la tarifa económica, solo la tarifa TOP, es el caso de TUMBES, (SKY no tiene disponibilidad de horarios), solo la tarifa TOP (que incluye 3 maletas).
	Debería estar habitado las tarifas BASICA y LIGHT, y excepcionalmente (solo si se requiere por llevar laptop u otros dispositivos) sería PLUS y no que nos dejen como única opción la TOP.

Continúa

Servicio brindado:	Comentarios
Check-in	En algunos casos los usuarios han indicado problemas para realizar el Check-in en las páginas de las aerolíneas LATAM y STAR, informaron que trataron de comunicarse con las aerolíneas, pero no contestaron, por lo que tuvieron que realizarlo en el Counter.
	El Check-in es automático y lo realiza el usuario, el problema es para imprimir la tarjeta de embarque.
	Se registró problemas para hacer el Check-in en STAR, por cambio de horario o no disponibilidad de asiento.
	Ninguna aerolínea tiene habilitada la opción de eliminar Check-in, cuando se quiere pedir el cambio de itinerario y/o destino.
	La compra de pasajes en grupos, se registra solo una reserva, lo que complica realizar el Check-in por separado.
Facilidad para la Atención del Formato Único de Atención (FUA)	Debería implementarse una alerta al correo del gestor cuando ya se atiende el FUA, para no revisar cada 5 min, ya que tenemos entre 1 o 2 horas para aceptar o rechazar, si no registra como FUA NO TRAMITADO POR ENTIDAD.
	Debería realizarse en línea, ya que cuando la aerolínea acepta el FUA o cotiza, ya no se encuentra disponible el horario.
	Los reembolsos cobrados por la aerolínea por cambio de fecha son más caros que comprar un nuevo pasaje.
	En caso de urgencias no funciona, porque la atención es de acuerdo al orden de llegada, lo que genera que la respuesta no sea inmediata.

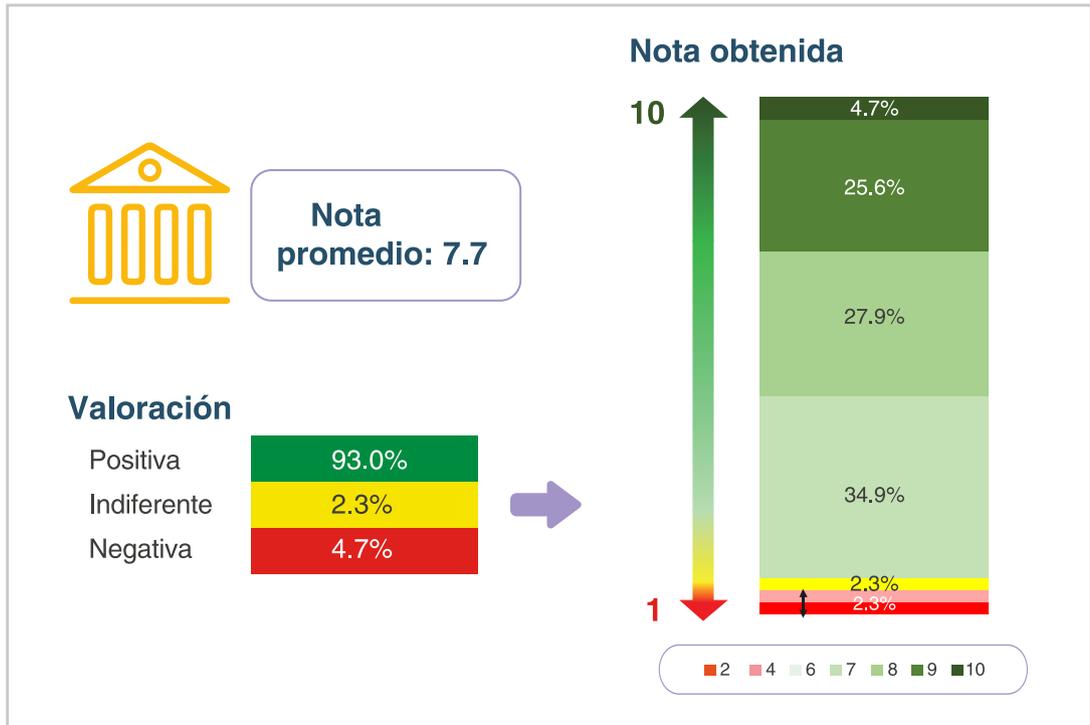
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER

Posteriormente, se solicitó a las entidades públicas que otorguen una nota (calificación) al servicio brindado por las aerolíneas que ofertan en el Catálogo Electrónico de Emisión de Boletos Aéreos, en una escala de 1 al 10, donde 1 es muy mala y 10 es muy buena calificación. De la cual, se obtuvo una nota promedio de 7.7; el 93.0% calificaron con notas superiores a 5.0, mientras que, los que calificaron con notas menores o iguales a 5.0 representaron el 4.7%, tal como se muestra en el gráfico N° 12.

Gráfico N° 12

Nota general de las entidades públicas respecto a los servicios brindados por las aerolíneas que ofertan en los Catálogos Electrónicos de Servicio de Emisión de Boletos Aéreos, 2021



Nota 1: El puntaje es una escala del 1 al 10, donde 1 es muy mala y 10 es muy buena calificación.

Nota 2: Se han agruparon las calificaciones, de la siguiente manera: valoración negativa (Calificaciones menores a 5), Indiferente (Calificación igual a 5 y 6) y valoración positiva (calificaciones mayores a 6).

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER

Al indagar los motivos de las notas (calificaciones) iguales o menores a 5 de parte de las entidades públicas, ellas mencionaron que, no hay muchas aerolíneas lo que limitan los destinos y horarios, además que genera mayores costos en reprogramación de pasajes. A continuación, en el cuadro N° 33, se detalla los comentarios más frecuentes.

Cuadro N° 33

Principales motivos de las notas (calificaciones) bajas de los servicios brindados por las aerolíneas que ofertan en los Catálogos Electrónicos de Servicio de Emisión de Boletos Aéreos, 2021

Principales motivos:
Para algunos destinos y horarios, no hay pluralidad de aerolíneas; existiendo más aerolíneas con los mismos destinos pero que no se encuentran en los Catálogos Electrónicos.
No todas las aerolíneas te dan las facilidades respecto a las solicitudes adicionales como, reprogramación, entre otros.
Por el trámite del FUA debe ser más simplificado y en menor tiempo. Además, que los costos de los servicios suplementarios son caros.
Por la atención al usuario, ya que falta actualizar los teléfonos y contactos (LATAM no contesta).

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER

4.3.2. Fichas-producto

En este punto, las entidades públicas (operadores logísticos) evalúan las Fichas-producto que utilizaron para realizar sus requerimientos a través de plataforma de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco; específicamente, lo relacionado a la Fichas-producto, la cual deberá cumplir con las disposiciones y/o regulaciones obligatorias aplicables a su fabricación y/o comercialización en el país, tales como regulaciones medioambientales, de rotulado, de propiedad industrial y/o intelectual, entre otros.

En cuanto a las fichas-producto, se obtuvo, valoración positiva alta, exactamente el 92.2% de las entidades públicas se encontraron satisfechas; mientras que, el 7.8% no se encuentran satisfechas (5.1% insatisfacción y 2.7% indiferente). Entre

las características evaluadas, las mayores valoraciones positivas (satisfacción), se encontraron en la “estandarización de las especificaciones técnicas” con 96.2%, “la información de las fichas-producto” y “vigencia tecnológica”, ambas con 93.9%. No obstante, las mayores valoraciones negativas (insatisfacción), se presentan en que consideran que no hay “disponibilidad de la Ficha-producto” con 7.4% y “diversidad por marca” con 6.1%, en algunos Catálogos Electrónicos.

Cuadro N° 33

Valoración de las entidades públicas en relación a las características de las Fichas-producto, 2021
(Porcentaje)

Características de las Fichas-producto	 Satisfacción	 Indiferente	 Insatisfacción
Promedio	92.2%	2.7%	5.1%
Visualización	91.1%	2.8%	6.1%
Diversidad por marca	88.5%	4.6%	6.9%
Descripción técnica	92.9%	2.5%	4.6%
Vigencia tecnológica	93.9%	2.3%	3.8%
Información de las Fichas-producto	93.9%	1.8%	4.3%
Estandarización de las especificaciones técnicas	96.2%	1.5%	2.3%
Disponibilidad de la Ficha-producto	89.0%	3.6%	7.4%

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER

Entre lo manifestado por las entidades públicas respecto a los motivos de su insatisfacción e indiferencia mencionan que, aún es insuficiente la diversidad de marcas en algunos Catálogos Electrónicos, existiendo en el mercado local más marcas de mejor calidad y precios que no se encuentran en los Catálogos Electrónicos. A continuación, se detallan los comentarios (Ver Cuadro N° 35).

Cuadro N° 35

Motivos de insatisfacción e indiferencia de las entidades públicas respecto a las características de la Ficha-producto, 2021

Características	Comentarios
Visualización	A veces no aparece la imagen referencial o no carga. También, se han encontrado Fichas-producto sin imagen referencial en el Catálogo Electrónico de útiles de escritorio.
	Las imágenes no ayudan a identificar la presentación del producto; mejoraría si las imágenes fuera de todos los ángulos, mayor resolución y tamaño, por ejemplo, tóner.
	La imagen no siempre concuerda con la Ficha-producto.
	Las imágenes de las Fichas-producto deben presentar todas las características y deben ser actualizadas.
Diversidad por marca	No se cuenta con la totalidad de marcas que existe en el mercado. Ni las marcas reconocidas como trupper y bahco (herramienta) y report (papel bond).
	Más variedad de marcas en los Catálogos Electrónicos de equipos de cómputo (alta gama, UPS y Tablet), aire acondicionado, materiales de aseo y limpieza, luminaria, materiales eléctricos, cables, accesorio de tuberías, codos sanitarios, porcelanato, tóner, agua de mesa y papel bond.
	En algunos casos se obtiene solo una Fichas-producto cotizada, por ejemplo, imprimante, pinturas, materiales de limpieza, aire acondicionado, alcohol etílico líquido y luminarias.
	Poca competencia, genera mayores precios.
Descripción técnica	Se cuentan con características generales o mínimas, lo que no permite identificar el bien, se tiene que recurrir a páginas web y/o imágenes externas.
	Incluir en la descripción técnica la siguiente información: batería (placas), pintura (colores no código), inodoros (incluye o no accesorios), silla (resistencia), consumible (compatibilidad o no con la marca), computadora (tarjeta gráfica y fecha de fabricación), guante (código único de identificación) y materiales de limpieza (Hojas de datos de seguridad (MSDS)).
	En algunas fichas-producto la descripción técnica indica característica que el bien físicamente no corresponde o son imprevistas, es el caso del alcohol en gel.

Continúa

Características	Comentarios
Vigencia Tecnológica	Existen bienes desfasados o descontinuados, ejemplo equipos tecnológicos (computadora de escritorio, computadora portátil y monitores), lo que genera tener que resolver el contrato.
	Existen fichas-producto que no están a la par con la vigencia tecnológica, lo que genera retraso al revisar cada una de ellas. También, hay fichas-productos que han cambiado su presentación.
Información de las Fichas-producto	Detallar la descripción de la ficha-producto, por ejemplo: las bobinas (no indican si son de doble ancho) y archivera.
	Demora la identificación de algunas fichas-producto, en los nuevos Catálogos Electrónicos, ya que registran información no relevante.
	Debe haber mayor precisión.
Estandarización de las especificaciones técnicas	Falta estandarizar algunas fichas-producto y categorías. Además, uniformizar o simplificar las características técnicas de bienes similares, por ejemplo: neumáticos.
	Depende del tipo de bien, porque no se puede estandarizar algo que está en constante cambio (bienes de tecnología).
	Se debe contar con directiva o lineamiento respecto de las fichas-productos que están homologadas.
Disponibilidad de la Ficha-producto	Limitada, porque muchas veces no cuentan con stock disponible.
	Depende del tipo de bien que se desee contratar.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.
 Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER

4.4. Aplicativo de Catálogo Electrónico de Acuerdos Marco

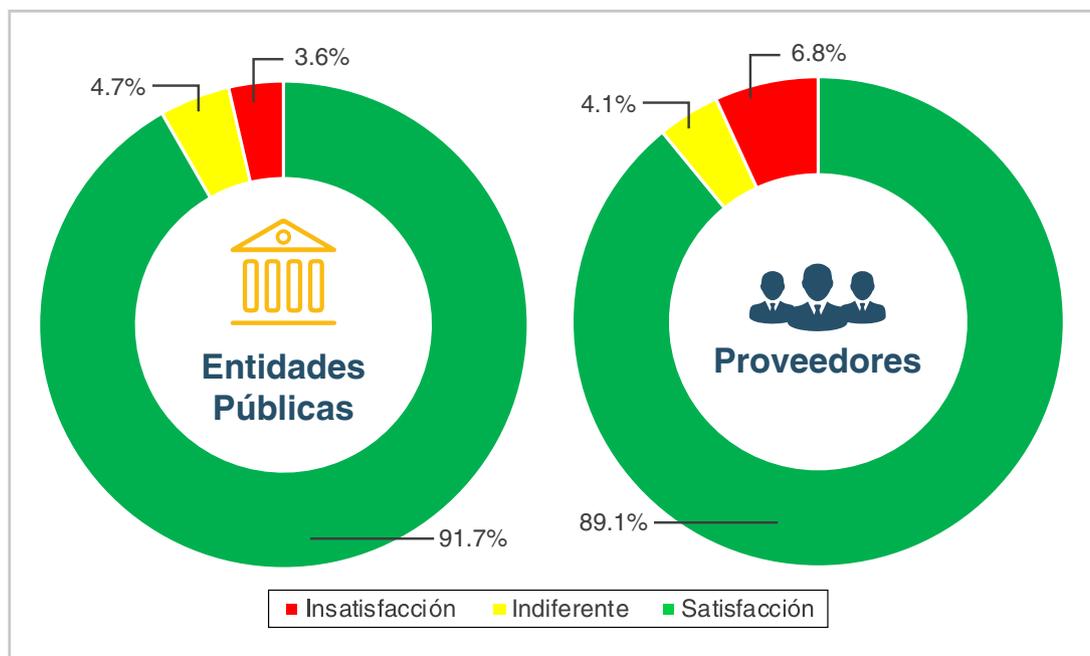
En esta sección, se presenta la evaluación de los usuarios con respecto a la funcionalidad y operatividad de la plataforma de los Catálogo Electrónico de Acuerdos Marco. Cabe precisar que, no se considera el Catálogo Electrónico del Servicio de Emisión de Boletos Aéreos, ya que este cuenta con su propio sistema de compra.

4.4.1. Funcionalidad del aplicativo

En la gráfica N° 13, se obtuvo, valoraciones positivas alta de parte de los usuarios respecto a las funcionalidades del aplicativo para realizar sus actividades cotidianas, en el caso de las entidades públicas fue de 91.7%, ligeramente superior, a lo obtenido por parte de los proveedores que fue 89.1%, principalmente porque consideran que el aplicativo es dinámico, innovador y de fácil uso, ya que permite reducir el tiempo para realizar las contrataciones. Sin embargo, aunque es en menor medida, se advierte valoraciones negativas, de parte de los proveedores (6.8%) y de las entidades públicas (3.6%)

Gráfico N° 13

Valoración de los usuarios con respecto a la funcionalidad del aplicativo de Catálogo Electrónico de Acuerdos Marco, 2021 (Porcentaje)



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.
Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

Respecto a la evaluación de la funcionalidad del aplicativo de Catálogo Electrónico, se consideraron distintos aspectos, según tipo de usuario (entidad pública o proveedor), por lo que, las preguntas fueron distintas, en el caso de las entidades públicas, se consideraron las acciones que realizan para “generar la solicitud de cotización de proforma”; mientras que, para los proveedores fueron las acciones que corresponden para “gestionar sus ofertas”.

En cuanto a la valoración de la funcionalidad del aplicativo para generar la solicitud de cotización de proformas, según la experiencia de las entidades públicas, las más valoradas fueron “Permite un adecuado seguimiento y control de las contrataciones realizadas” con 94.6%, seguido “Permite una óptima evaluación de las cotizaciones en el procedimiento de la Compra Ordinaria” con 93.4% y “permite la simplificación electrónica de la resolución contractual” con 92.6%. Por el contrario, la mayor valoración negativa, se presentó sobre la siguiente afirmación: “Permite realizar búsquedas personalizadas de productos mediante un sistema de filtros intuitivos” con 5.4%.

Cuadro N° 36

Valoración de las entidades públicas respecto a las funcionalidades del aplicativo para generar la solicitud de cotización de proformas, 2021

Generar la solicitud de cotización de proforma	 Satisfacción	 Indiferente	 Insatisfacción
Promedio	91.7%	4.7%	3.6%
La plataforma es amigable y permite realizar múltiples transacciones.	91.1%	3.8%	5.1%
Permite realizar búsquedas personalizadas de productos mediante un sistema de filtros intuitivos.	90.8%	3.8%	5.4%
Los reportes que generan son de utilidad.	92.1%	4.8%	3.1%
Permite una óptima evaluación de la cotización en el procedimiento de la Compra Ordinaria.	93.4%	2.8%	3.8%
Permite la simplificación electrónica de la resolución contractual.	92.6%	3.6%	3.8%
Permite planificar tus compras realizando entregas parciales de los bienes.	91.6%	7.1%	1.3%
Permite un adecuado seguimiento y control de la contratación realizada.	94.6%	3.4%	2.0%
Reducción en el tiempo de contratación al gestionar la compra por paquete.	87.8%	7.9%	4.3%

Nota: Los reportes se refiere a los registros de cotizaciones.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

Al indagar los motivos de insatisfacción e indiferencia, algunas entidades públicas, mencionaron que, les toma demasiado tiempo copiar la información de las cotizaciones a un cuadro comparativo de ofertas y evaluar distintos productos cotizados, les resultaría de ayuda descargar en Excel las cotizaciones y más reportes.

Cuadro N° 37

Motivos de insatisfacción e indiferencia de las entidades públicas respecto a la funcionalidad del aplicativo para generar la solicitud de cotización de la proforma, 2021

Funcionalidad	Comentarios
La plataforma es amigable y permite realizar múltiples transacciones	Problemas de ingreso, interconectividad o lentitud a la hora de gestionar la compra, desde la búsqueda hasta la compra.
	No se puede adicionar todos los ítems requeridos en un solo requerimiento (sea o no del mismo catálogo), ni retrotrae el proceso de compra, realizar cambios (modificar el tipo de entrega o la cantidad) y descargar los resultados.
	No se visualiza el plazo máximo de la publicación, después de enviar al carrito o de generar la orden, lo que genera dudas al especialista de las múltiples órdenes publicadas.
Permite realizar búsquedas personalizadas de productos mediante un sistema de filtros intuitivos.	No necesariamente, algunas veces la búsqueda y la carga de la Ficha-producto es lenta. Deberían potenciar su área de pruebas y calidad de desarrollo del aplicativo.
	La versión anterior, permitía buscar varias opciones en una sola operación, ahora es filtro por filtro lo que toma tiempo y en algunos casos no muestran las fichas-producto.
	Hay características imprescindibles para la elección de cada bien y en algunos casos no se encuentran como filtros, lo que ocasiona que se muestre Fichas-productos de diferentes catálogos. Además, consideren incluir el filtro de stock.
Los reportes que generan son de utilidad	Los reportes de las cotizaciones, proformas y cuadros comparativos no son eficientes, porque no se pueden guardar ni descargar en Excel. En el caso de las cotizaciones, se desconoce si son precios históricos o promedio.
	Reportes extensos, lo que ocasiona que toda la información de las cotizaciones no se ajuste a la hoja de impresión.
	Incluir reporte de todos los bienes contratados con sus precios por categoría y subcategoría, postores adjudicados y entidades adjudicadas, listados de Fichas-producto y formulario con el informe sustentatorio (permita ingresar la información), contenido en un dashboard o reporte en Excel.

Continúa

Funcionalidad	Comentarios
Permite una óptima validación de las cotizaciones en el procedimiento de la Compra Ordinaria.	Cuando hay variación de precios entre el Cotizador y el catálogo, la entidad tiene que realizar la ampliación del presupuesto.
	Porque el precio y el stock en la CO no se actualiza en el momento (igual que en la Gran Compra) evitaría resolver la orden de compra.
	Cuando se evalúan distintos productos cotizados se generan varias hojas de Excel, debería resaltar los precios menores por plazo de entrega.
	Los proveedores utilizan la opción de costo de envío unitario (costos excesivos) para no atender.
Permite la simplificación electrónica de la resolución contractual.	La notificación se simplifica, pero la liberación del presupuesto toma tiempo (30 días), siendo en algunos casos contrataciones con montos menores o igual a 8 UIT, debería ser solo a través de un reporte y la liberación del presupuesto al día siguiente.
	Por qué aceptan la resolución de la OC por parte de proveedor por ausencia de stock o no atención, a pesar que contradice la normativa de contratación, lo que ocasiona tener que elaborar el expediente de contratación y notificar más de dos veces con cartas notariales (algunos casos).
	Al momento de la anulación, no permite la visualización de los contenidos de las órdenes de compras.
Permite planificar tus compras realizando entregas parciales de los bienes.	Debe ser para todos los Catálogos Electrónicos.
	El incumplimiento del proveedor por lugares de difícil acceso de vehículos, genera retraso en la planificación, debido a la reprogramación o hasta cancelación de la entrega.
Permite un adecuado seguimiento y control de las contrataciones realizadas	Faltar implementar el seguimiento en tiempo real, ya que el control lo hace el personal de almacén de forma manual.
	No hay notificaciones o alertas para la entrega del bien, por estado del documento y/o plazo de entrega máximo, antes de resolver la orden de compras por incumplimiento del contratista.
	No en todos los procesos.
Reducción en el tiempo de contratación al gestionar la compra por paquete	Demora más tiempo (la certificación y la entrega del bien), deberían reducir los tiempos establecido para cotizar.
	Por el tiempo que toma gestionar de nuevo el requerimiento cuando se resuelve la orden de compra.
	Todos los proveedores no cuentan con la marca y el stock requerido para participar en la compra por paquete, lo que reduce la competencia y el costo es mayor.
	En el Catálogo Electrónico de útiles de escritorio toma mucho tiempo, ya que se ingresa ítem por ítem. También, deberían habilitarlo para todos los Catálogos Electrónicos.

Nota: Algunas propuestas ofrecidas por los usuarios ya se encuentran implementadas o en proceso de implementación.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

En cuanto a la valoración de los proveedores respecto a la funcionalidad del aplicativo para gestionar las mejoras de sus ofertas, las mayores valoraciones positivas se dan a las funcionalidades para modificar la cobertura de atención (95.0%), generar descuento por volumen (92.3%) y compra por paquete (90.8%). Sin embargo, las mayores valoraciones negativas de los proveedores, se debieron a la mejora o actualización del precio (13.7%) y las existencias²⁵ (13.2%), tal como se muestra en el cuadro N°38.

Cuadro N° 38

Valoración de los proveedores respecto a la funcionalidad del aplicativo para gestionar las mejoras de sus ofertas, 2021

Gestionar sus ofertas	 Satisfacción	 Indiferente	 Insatisfacción
Promedio	89.1%	4.1%	6.8%
Precio	82.6%	3.7%	13.7%
Cobertura de atención	95.0%	1.8%	3.2%
Costo de envío o flete	89.6%	2.9%	7.5%
Existencias	84.3%	2.5%	13.2%
Plazo máximo de entrega	90.0%	3.0%	7.0%
Descuento por volumen	92.3%	5.2%	2.5%
Entregas parciales	88.1%	8.2%	3.7%
Compra por paquete	90.8%	5.5%	3.7%

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

Al indagar los motivos de insatisfacción e indiferencia de parte de los proveedores respecto a la funcionalidad para gestionar las mejoras de sus ofertas, ellos mencionaron, que es tedioso la actualización de sus precios incorporación de producto, stock, costo de envío y plazos de entrega, debería poder ingresarse en bloque, así como poder identificar los últimos cambios, a más detalle revisar el cuadro siguiente.

Cuadro N° 39

Motivos de insatisfacción e indiferencia de los proveedores respecto a las funcionalidades para gestionar las mejoras de sus ofertas, 2021

Funcionalidad	Comentarios
Precio	Es muy tedioso y difícil la incorporación de muchos ítems y/o actualización de precios.
Cobertura de atención	La selección de la cobertura debería ser por distrito, algunos se encuentran lejos o no son muy accesibles y genera costo adicional.
	El sistema demora en cargar la selección de una nueva región de atención.
	Para poner la cobertura no debería ser ítem por ítem, sino en bloque, seleccionando la región y que se aplique a todos los productos.
Costo de envío o flete	Hace falta una funcionalidad para actualizar el flete masivamente, es muy complicado hacerlo de uno en uno. En todo caso deberíamos tener otro usuario para que realice esta actividad.
Existencias	Mantener actualizadas las existencias uno por uno es muy difícil y tedioso, sobre todo cuando son muchos ítems, además con cada actualización se regresa a la página 1. La opción debería ser en bloques por categorías o seleccionando productos que se desea actualizar.
	El stock registrado en el sistema debería actualizarse en el momento, porque al ser de un día para otro genera problemas.
	A pesar de no tener stock (poner cero) en algunos productos, estos se siguen ofreciendo en la página (no se actualiza), lo cual nos perjudica al momento de tener que cotizar y no poder restringir la cotización.
	Casos donde se registra una determinada cantidad, pero al día siguiente o en unas semanas se incrementa.
	El sistema no permite actualizar cuando ya publican alguna proforma.
	Ni siquiera podemos ingresar todos las fichas-producto que deseamos ofertar, mantener al día el stock es más difícil.

Continúa

Funcionalidad	Comentarios
Plazo de entrega	El proceso de carga de información es lento porque se tiene que hacer categoría por categoría, región por región, debería optimizarse esta opción, poder aplicarse a varios a la vez o filtrar por días de entrega.
	Llegan proformas de entidades que piden plazo de entrega de 1 día, a pesar de tener registrado más número de días.
	El registro debería actualizarse de inmediato.
	El plazo de entrega se debe registrar cuando se incorpora nuevas fichas-producto.
Descuento por volumen	No se ha utilizado esta opción.
	Es necesario una funcionalidad de actualizar masivamente los descuentos por volumen.
	Debería poder realizarse en cualquier momento.
Entregas parciales	No se ha realizado ni presentado esta situación.
Compra por paquete	No se ha utilizado esta opción.
	No se tiene claro la compra por paquete.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.
 Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

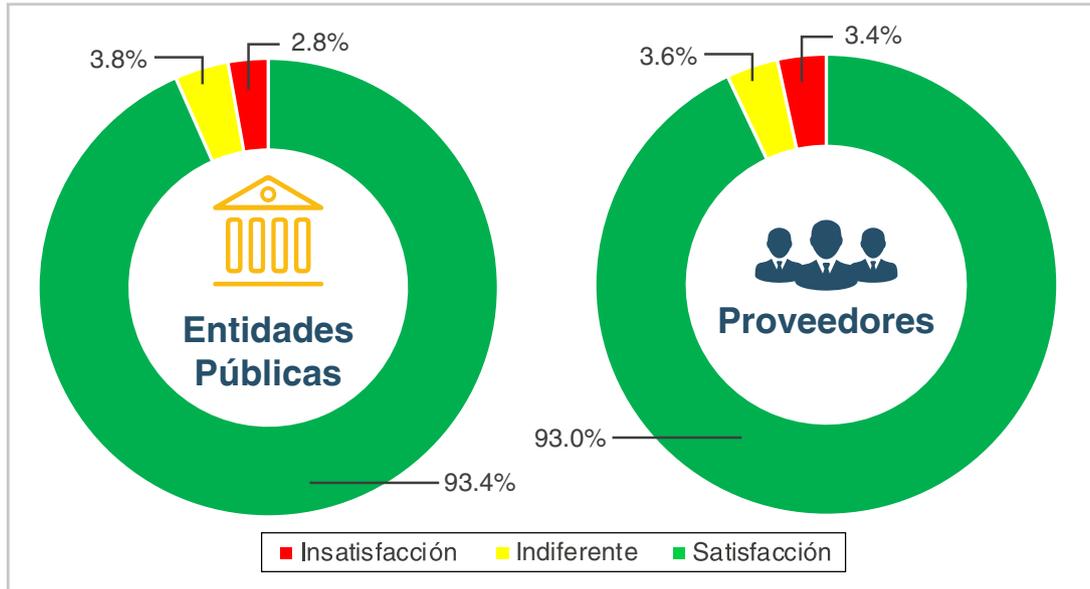
4.4.2. Operatividad de las características tecnológica

El otro aspecto evaluado es la operatividad de las características tecnológicas del Aplicativo de Catálogo Electrónico, con el fin de poder dimensionar la problemática del uso de la plataforma.

AL respecto, se obtuvo, valoración positiva alta, de parte de los usuarios respecto a la operatividad de las características tecnológicas del aplicativo, en el caso de las entidades públicas fue de 93.4% y ligeramente menor en los proveedores que fue 93.0%. Por el contrario, los niveles de insatisfacción de las entidades públicas y proveedores, en promedio, fueron de 2.8% y 3.4%, respectivamente.

Gráfico N° 14

Valoración de los usuarios respecto a la operatividad de las características tecnológicas del aplicativo de Catálogo Electrónico, 2021 (Porcentaje)



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.
Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

En el cuadro N° 40, se muestra la valoración de los usuarios respecto a la operatividad de las características tecnológicas evaluadas, obteniéndose valoraciones positivas altas; de ahí, la característica tecnológica más valorada, se debió a que consideran que el aplicativo es útil, con 96.2% para las entidades públicas y 96.3% en los proveedores, esto se debe principalmente a que el aplicativo les permite contratar o negociar en todas las regiones. Por el contrario, la característica tecnológica con mayor valoración negativa reportadas por los usuarios, fue lo referido a la rapidez, tanto para entidades públicas con 5.1%, como para los proveedores con 6.2%.

Cuadro N° 40

Valoración de los usuarios respecto a la operatividad de las características tecnológicas del aplicativo de Catálogo Electrónico de Acuerdos Marco, 2021 (Porcentaje)

Usuario	Características tecnológicas	 Satisfacción	 Indiferente	 Insatisfacción
Entidades públicas	Promedio	93.4%	3.8%	2.8%
	Innovador	94.9%	2.3%	2.8%
	Rápido	87.0%	7.9%	5.1%
	De fácil uso	92.9%	4.5%	2.6%
	Confiable	93.6%	2.8%	3.6%
	Útil	96.2%	2.5%	1.3%
	Entorno visual	95.9%	2.6%	1.5%
Proveedores	Promedio	93.0%	3.6%	3.4%
	Innovador	91.5%	5.0%	3.5%
	Rápido	89.3%	4.5%	6.2%
	De fácil uso	93.3%	3.2%	3.5%
	Confiable	92.5%	4.5%	3.0%
	Útil	96.3%	2.0%	1.7%
	Entorno visual	95.0%	2.5%	2.5%

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.
Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

Respecto a los motivos que provocaron las valoraciones de insatisfacción e indiferencia, en los usuarios, es porque el aplicativo es lento e intermitente en algunos momentos, por lo que sugieren ampliar el ancho de banda del servidor, a fin de poder cargar más rápido la imagen y cotizar, a continuación, se detalla lo mencionado por los usuarios (Ver cuadro N° 41).

Cuadro N° 41

Motivos de insatisfacción e indiferencia de los usuarios respecto a la operatividad de las características tecnológicas del aplicativo, 2021

Características tecnológicas	Entidades Públicas	Proveedores
Innovador	Porque no se puede descargar las cotizaciones a Excel, subir archivos superiores a 2 MB, corregir el tipo de compra (paquete o individual).	Mejorar en las cotizaciones y en la incorporación de productos (que se pueda agregar las cantidades y precios de una sola vez, podría ser con la opción de importar archivo en Excel).
	Debido a que no permite el adecuado análisis de las proformas a cotizar y realizar su seguimiento.	Le faltan reportes, por ejemplo, productos con determinado stock o tiempo de entrega.
Rápido	Si bien depende de factores extrínsecos como la conexión u otros, el aplicativo es lento (específicamente fin de año), deben mejorar el servidor.	Últimamente se pone lento en algunos procesos como en las cotizaciones, la incorporación de productos y las actualizaciones.
	Existen algunos factores intrínsecos, por ejemplo: en la autenticación del usuario (no abre), selección y búsqueda de la Ficha-producto (se cuelga) y a la hora de gestionar la compra (te expulsa).	Se necesita una funcionalidad que permita incorporar y actualizar de forma masiva las fichas-producto, sus precios, existencias y descuentos por volumen. Actualmente demora porque se hace uno por uno.
De fácil uso	Muchas opciones (ventanas) y pasos para realizar la búsqueda y/o carga, debería ser más interactiva y simplificada, hasta se podría integrar con el Cotizador.	Tiene opciones complicadas de manejar. Deberían capacitar respecto al uso, detalles y reglas.
	Falta realizar capacitación y/o implementar tutoriales respecto al uso.	La carga de productos que se incorporan del 1 al 9 de cada mes, debería ser desde un Excel.

Continúa

Características tecnológicas	Entidades Públicas	Proveedores
Confiable	Por no contar con el stock y precio de la ficha-producto actualizado. Así como, por la diferencia de precios reportados entre el Cotizador y el catálogo.	El sistema cotiza solo (sin que queramos) y cuando el stock está en 1, te llegan órdenes por más cantidad.
	No identifica en las proformas, si el proveedor está suspendido en el RNP.	Algunas entidades no respetan las reglas de los Acuerdos.
Útil	No figura en la notificación de la resolución contractual el último estado de la orden de compra y el estado de la resolución consentida.	Hacerlo más funcional comparando con páginas similares, más descriptivo y con más opciones para proveedores.
	Falta incluir en la bandeja de notificación la solicitud de ampliación de plazo, las notificaciones de observación y aplicación de penalidad, todas con sus respectivas respuestas.	Puede mejorar por ejemplo para la cotización, no debe ser ficha por ficha, debería poder exportarse a un Excel y listar los productos que han tenido modificaciones los últimos días, para poder chequear si fue por stock, coberturas, tiempos de entrega.
	Porque no permite tener dos plataformas abiertas (Catálogo y Cotizador), así como muchos parámetros para la selección.	No me permite saber que productos tienen cero stock.
Entorno visual	Debería ser compatible con los diferentes navegadores	Al momento de maximizar o minimizar, la parte de la izquierda se debería acoplar.
	Se visualiza las características de algunas fichas- producto de Computadora Portátil sobrepuesta las letras.	Mayor visualización de la información de las proformas.
	Mejorar la visualización de las ofertas e impresión, ya que no se ajusta adecuadamente a la hoja.	-

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

4.5. Asistencia y soporte

Otro punto evaluado es lo relacionado a la asistencia que brinda PERÚ COMPRAS a los usuarios cuando registran tener algún problema o incidencia al utilizar el Método Especial de Contratación de Acuerdo Marco, para lo cual se considera lo referido a los medios de consulta y canales de atención.

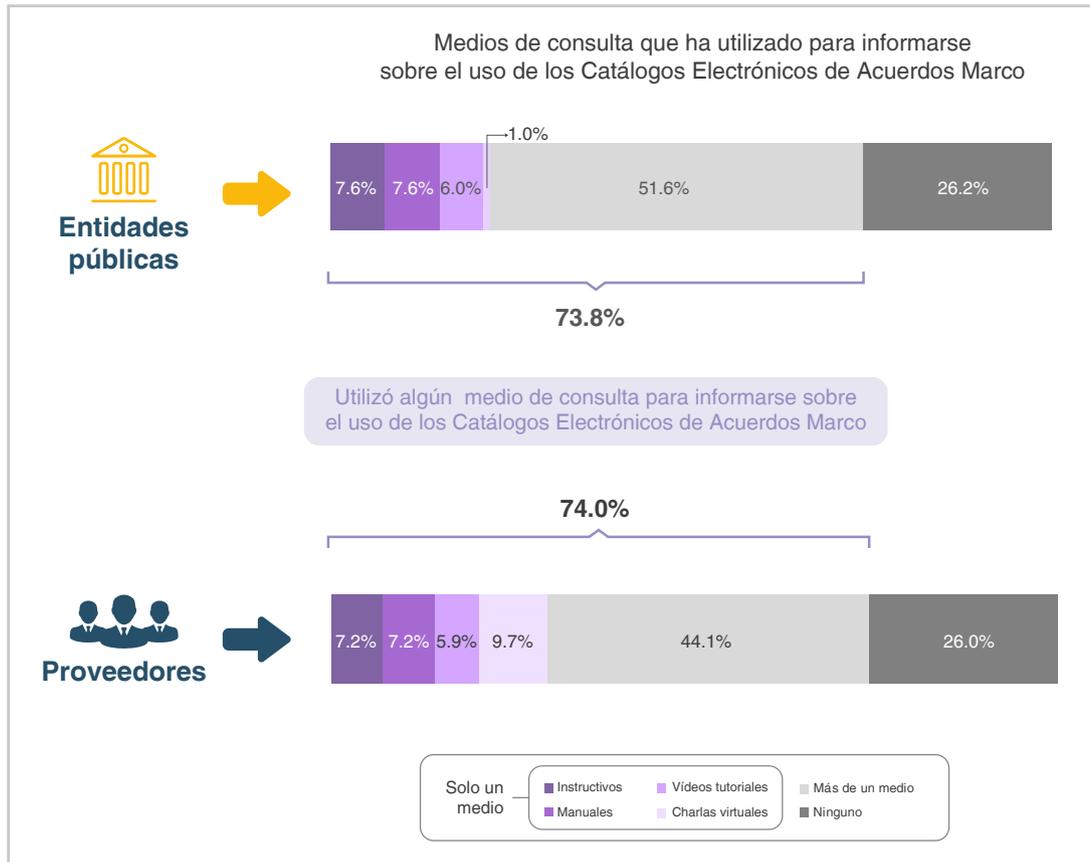
4.5.1. Medios de consulta

PERÚ COMPRAS ha puesto a disposición de los usuarios del Método Especial de Contratación de Acuerdos Marco, los siguientes medios de consultas: instructivos y/o manuales y/o videos tutoriales y/o Charlas virtuales, para informarse sobre el uso de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco.

De los usuarios encuestados, el 73.8% de entidades públicas y el 74.0% de proveedores declararon haber utilizado alguno de los medios de consultas para informarse sobre el uso de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco; de los medios de consulta utilizados, las entidades públicas declararon que el 51.6% utilizaron más de un medio de consulta, 22.2% solo un medio de consulta y 26.2% ninguno; de los que utilizaron un solo medio de consulta, lo lideran los instructivos y manuales, ambos con 7.6%; de la misma manera, los proveedores que declararon que el 44.1% utilizaron más de un medio de consulta, 30.0% solo un medio de consulta y ninguno 26.0%; de los que utilizaron un solo medio de consulta, lo lideran los instructivos y Manuales, ambos con 7.2%, tal como se aprecia en el gráfico N° 15.

Gráfico N° 15

Medios de consulta utilizados por los usuarios para informarse sobre el uso de los Catálogos Electrónicos, 2021

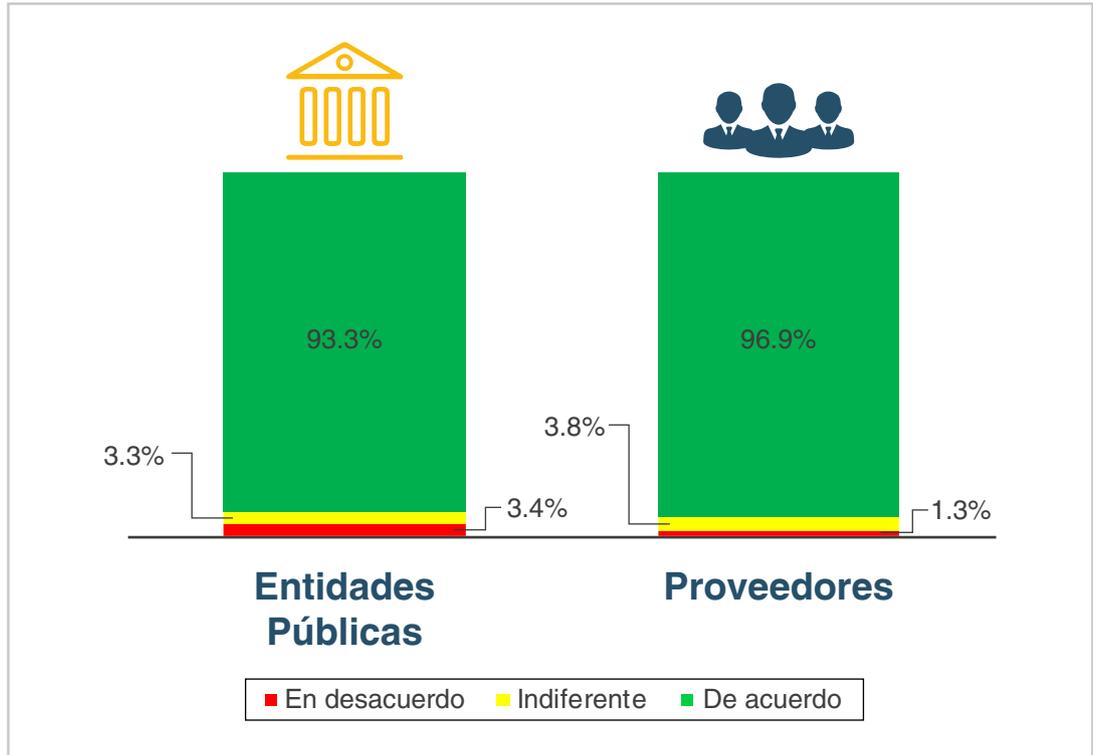


Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.
Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

De los usuarios que hicieron uso de algún medio de consulta para informarse, el 93.3% en entidades públicas y del 96.9% en proveedores, se encuentran conformes con la información brindada en dichos medios. Por otro lado, el porcentaje de usuarios que presentan valoraciones negativas (En desacuerdo), fueron del 3.4% en entidades públicas y 1.3% en proveedores.

Gráfico N° 16

Valoración de los usuarios respecto a la información proporcionada en los medios de consulta, 2021
(Porcentaje)



Nota: La respuesta de uso de un medio de consulta es independientes, es decir un mismo usuario pudo haber utilizado de uno o más medios de consultas.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

Del cuadro N° 42, se observa que, las mayores valoraciones positivas (de acuerdos) se deben a la utilidad de la información proporcionada, tanto para las entidades públicas y proveedores con 95.1% y 98.0%, respectivamente.

Cuadro N° 42

Valoración de los usuarios respecto a la información contenida en los medios de consulta utilizados, 2021

La información Proporcionada es:	Entidades Públicas			Proveedores		
	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo
Total	93.3%	3.3%	3.4%	96.9%	3.8%	1.3%
Clara	92.8%	3.7%	3.5%	96.7%	2.2%	1.1%
Útil	95.1%	2.7%	2.2%	98.0%	1.7%	0.3%
De fácil acceso	92.0%	3.4%	4.6%	96.0%	1.4%	2.6%

Nota: La respuesta de uso de un medio de consulta es independientes, es decir un mismo usuario pudo haber utilizado de uno o más medios de consultas.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

Del grupo de usuarios que utilizaron algún medio de consulta, más del 90.0% se encuentran conformes con la información brindada. Por el contrario, los medios de consultas con mayores valoraciones negativas, para las entidades públicas, se encuentran en lo referido a los manuales porque la información no es de fácil acceso con 6.0% y las charlas virtuales por la información no es clara con 5.6%. De la misma manera, la mayor valoración negativa, por parte de los proveedores, está referida a los instructivos, debido a que no es de fácil acceso con 4.3%.

Cuadro N° 43

Valoración de los usuarios respecto a la información contenida en los medios de consulta, según usuario y medio de consulta utilizado, 2021

Usuario	Medios de consulta	La información proporcionada fue:								
		Clara			Útil			De fácil acceso		
		De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo
Entidades Públicas	Promedio	92.8%	3.7%	3.5%	95.1%	2.7%	2.2%	92.0%	3.4%	4.6%
	Instructivos	92.3%	4.4%	3.3%	95.2%	2.9%	1.9%	91.4%	3.8%	4.8%
	Manuales	92.0%	4.0%	4.0%	94.5%	2.5%	3.0%	91.0%	3.0%	6.0%
	Videos tutoriales	94.5%	4.4%	1.1%	97.2%	2.2%	0.6%	93.4%	3.3%	3.3%
	Charlas virtuales	92.2%	2.2%	5.6%	93.3%	3.4%	3.3%	92.2%	3.4%	4.4%
Proveedores	Promedio	96.7%	2.2%	1.1%	98.0%	1.7%	0.3%	96.0%	1.4%	2.6%
	Instructivos	95.1%	3.7%	1.2%	95.1%	3.7%	1.2%	93.3%	2.4%	4.3%
	Manuales	96.4%	1.8%	1.8%	98.8%	1.2%	0.0%	95.8%	0.6%	3.6%
	Videos tutoriales	97.3%	1.4%	1.3%	98.7%	1.3%	0.0%	98.0%	0.7%	1.3%
	Charlas virtuales	98.2%	1.8%	0.0%	99.4%	0.6%	0.0%	96.9%	1.9%	1.2%

Nota: La respuesta de uso de un medio de consulta es independientes, es decir un mismo usuario pudo haber utilizado de uno o más medios de consultas.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

Entre los motivos que manifestaron los usuarios en relación a su desacuerdos e indiferencia, respecto a la información contenida en los medios de consulta proporcionada sobre el uso de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, los usuarios calificaron que la principal dificultad se debe a que no es fácil encontrar la información en la página gov.pe y que esta no se encuentra actualizada. A continuación, se detalla lo mencionado por los usuarios en el cuadro N° 43.

Cuadro N° 44

Motivos de desacuerdos e indiferencia de los usuarios respecto a la información contenida en los medios de consulta, 2021

La información de los medios de consulta utilizados fue:	Usuarios	
	Entidades Públicas	Proveedores
Clara	Debería contener más casuística con sus respectivas soluciones.	Debería ser más sencilla y fácil de entender.
	La información es muy general, debería ser más detallada y de temas específicos.	Manejan muchas terminologías.
	Hace falta más diapositivas y/o manuales.	Faltan videos sobre cómo proceder a cobrar a una entidad que no te paga y como cobrar tu depósito de garantía en diferentes casos.
Útil	Información desactualizada e insuficiente respecto a los montos mínimos de contratación, listado de bienes y uso de la plataforma.	Hacer charlas con mayor frecuencia y mejorar según sugerencias realizadas.
	Mayor difusión de los comunicados, manuales y/o charlas, a través de la página web y/o correo.	Porque no llega el material de la exposición (charlas) para poder repasar los puntos importantes.
	Mucha información, deberían resaltar solo lo puntos más importantes del uso de la plataforma (videos cortos).	Muchas veces se busca información de incorporación de nuevas fichas-producto y catálogos, en la web, pero no se encuentran actualizado.

Continúa

La información de los medios de consulta utilizados fue:	Usuarios	
	Entidades Públicas	Proveedores
Fácil acceso	En el portal del estado (gob. pe) no es fácil encontrar la información (comunicados, instructivos y/o manuales y el buscador de Ficha-producto).	No es fácil de encontrar la información, muchas veces no se sabe dónde está lo que se busca y con la nueva página de PERÚ COMPRAS la información está más desorganizada.
	Debería centralizarse la información en el link de la página web de Perú Compras y que cuente con acceso directo al buscador de fichas-producto.	No lo es para las MYPES de regiones con dificultad de acceso a internet.

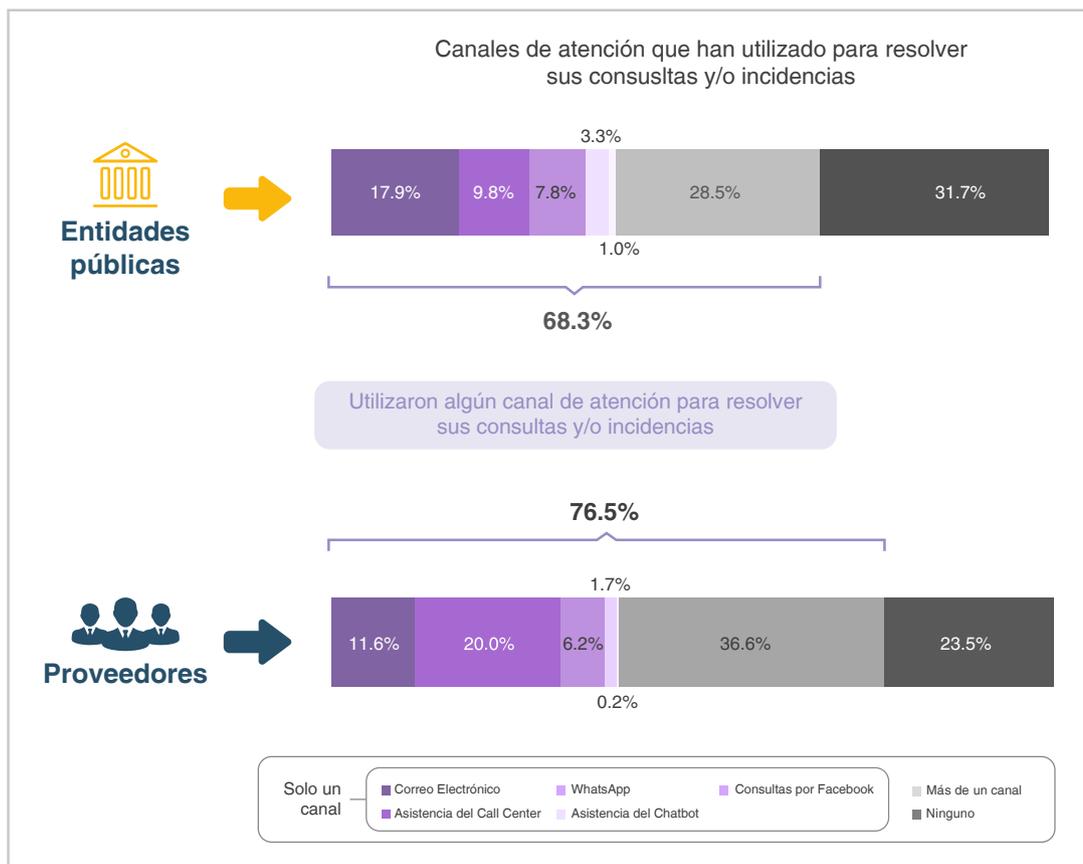
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.
 Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

4.5.2. Canales de atención

En este punto, los usuarios declaran si utilizan los canales de atención para atender las consultas e incidencias que se presentan respecto al Método Especial de Contratación de Acuerdos Marco, entre los canales de atención que posee PERÚ COMPRAS se encuentran los siguientes: asistencia del Call Center, asistencia por Chatbot, consultas por Facebook, correo electrónico y WhatsApp. Al respecto, el 68.3% de las entidades públicas y 76.5% de los proveedores afirmaron haber utilizado algún canal de atención de sus consultas e incidencias respecto al Método Especial de Contratación de Acuerdos Marco, de aquellos que usaron más de un canal de atención, para las entidades fue de 28.5% y en los proveedores fue de 36.6%; mientras que, el canal de atención más utilizado para las entidades públicas fue el correo electrónico con 17.9% y en los proveedores la asistencia del call center con 20.0%. Por el contrario, los usuarios que no hicieron uso de ningún medio informativo, fueron el 31.7% y 23.5%, de entidades públicas y proveedores, respectivamente.

Gráfico N° 17

Canales de atención de las consultas e incidencias de los usuarios respecto al Método Especial de Contratación de Acuerdos Marco, 2021 (Porcentaje)



Nota: La respuesta de uso de un canal de atención es independientes, es decir un mismo usuario pudo haber utilizado de uno o más canales de orientación.

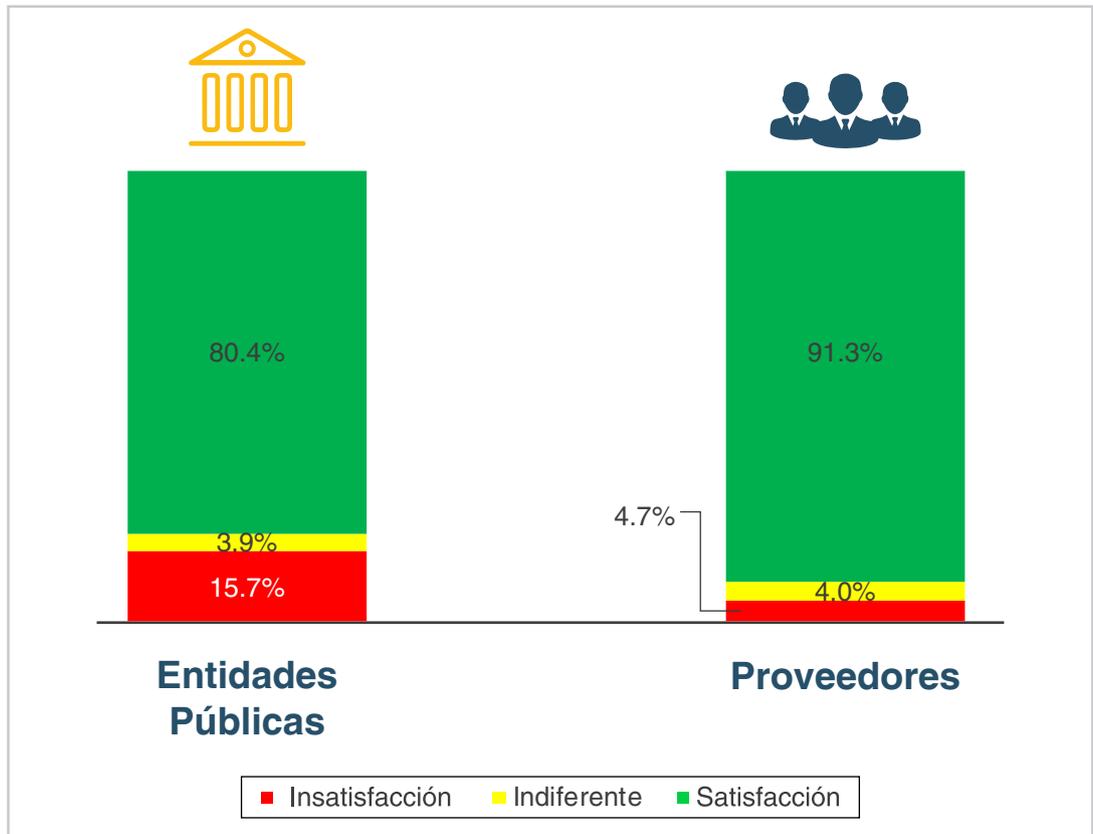
Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

Del grupo de los usuarios que hicieron uso de algún canal de atención, se observa que, los usuarios que se encontraron satisfechos con los canales de atención utilizados para resolver sus consultas e incidencias respecto al Método Especial de Contratación de Acuerdos Marco, el 80.4% fueron entidades públicas y el 91.3% proveedores; por el contrario, los usuarios con valoración negativa fueron el 15.7% de entidades públicas y el 4.7% de proveedores, tal como se aprecia en el gráfico N°18.

Gráfico N° 18

Valoración de los usuarios que utilizaron algún canal de atención para resolver sus consultas y/o incidencias respecto al Método Especial de Contratación de Acuerdos Marco, 2021
(Porcentaje)



Nota 1: los medios informativos evaluados fueron asistencia de Call Center”, asistencia de Chatbot, el correo electrónico, consultas por Facebook y WhatsApp.

Nota 2: La respuesta de uso de un canal de atención es independientes, es decir un mismo usuario pudo haber utilizado de uno o más canales de atención.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

En cuanto a la evaluación de los canales de atención utilizados; de manera individual, la Asistencia del Call Center obtuvo valoración positiva alta, en el caso de las entidades públicas fue de 85.0% y los proveedores fue de 88.8%; mientras que, las valoraciones negativas fueron del 9.8% en entidades públicas y 6.6% en proveedores.

Entre los puntos evaluados para la Asistencia del Call Center, la mayor valoración fue principalmente por la atención del personal, tanto para las entidades públicas

con 88.1% y proveedores con 93.9%. Con respecto a los otros canales de atención virtual, la mayor valoración positiva, se ha dado cuando se realiza las consultas por correo electrónico, para las entidades públicas con 83.9% y en los proveedores la consulta de Facebook con 100.0%; no obstante, en promedio de las valoraciones negativas para entidades públicas y proveedores fueron del 17.1% y 4.2%, respectivamente.

Cuadro N° 45

Valoración de los usuarios que utilizaron algún canal de atención de sus consultas y/o incidencias respecto al Método Especial de Contratación de Acuerdos Marco por usuario, según canal de atención utilizado, 2021 (Porcentaje)

Canales de atención	Usuario					
	Entidades Públicas			Proveedores		
	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo
Promedio	80.4%	3.9%	15.7%	91.3%	4.0%	4.7%
Asistencia del Call Center	85.0%	5.2%	9.8%	88.8%	4.6%	6.6%
Atención del personal	88.1%	4.6%	7.3%	93.9%	3.0%	3.1%
Solución del problema	85.3%	5.5%	9.2%	84.7%	5.6%	9.7%
Tiempo de respuesta	81.7%	5.5%	12.8%	87.8%	5.1%	7.1%
Respecto a la atención brindada, en los servicios de: Asistencia Chatbot y/o Correo Electrónico y/o Consultas por Facebook y/o WhatsApp	79.2%	3.6%	17.1%	91.9%	3.9%	4.2%
Asistencia Chatbot	80.9%	4.2%	14.9%	91.9%	5.4%	2.7%
Correo Electrónico	83.9%	4.8%	11.3%	88.5%	6.3%	5.2%
Consultas por Facebook	75.0%	0.0%	25.0%	100.0%	0.0%	0.0%
WhatsApp	77.2%	5.4%	17.4%	87.1%	4.0%	8.9%

Nota: La respuesta de uso de un canal de atención es independientes, es decir un mismo usuario pudo haber utilizado de uno o más canales de atención.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

Los principales motivos de no satisfacción (desacuerdos e indiferencia) de los usuarios, tanto de entidades públicas como de proveedores, se debe a que perciben escasas respuestas efectivas relacionada a la normativa, temas legales, casuísticas específicas del aplicativo del Catálogo Electrónico. A continuación, se detalla lo mencionado por los usuarios.

Cuadro N° 46

Motivos de insatisfacción e indiferencia de los usuarios que utilizaron algún canal de atención para resolver sus consultas y/o incidencias respecto al Método Especial de Contratación de Acuerdos Marco, 2021

Canal de atención utilizado:	Atención recibida	Usuarios	
		Entidades Públicas	Proveedores
Asistencia de Call Center	Atención del personal	Demora en la atención por teléfono. También, ocurre que contestan, pero nos derivan al especialista.	En algunos casos se demoran en dar respuesta.
		Depende de quién recepciona la consulta, en algunos casos no se escucha bien la voz del operador.	-
	Solución del problema	No siempre, por lo que solicitan que remitamos la consulta al correo acuerdosmarco@perucompras.gob.pe para que sea evaluado.	A veces no dan una solución exacta a la consulta realizada o dicen que las consultas las realice a: administrador. acuerdos@perucompras.gob.pe
		Poco clara, se tuvo que realizar varias veces la misma consulta, obteniéndose en algunos casos dar con la respuesta y en otras diferentes respuestas. Por lo que se sugiere capacitar al personal.	No brindan solución de problemas para el pago de las entidades deudoras.
	Tiempo de respuesta	Depende del tipo de incidencia a solucionar, en algunos casos varios días.	A veces demoran en contestar y hay que insistir.
		A veces esperas en línea, mientras realizan la consulta. Otras no se obtuvo respuesta.	A veces demoran en responder la llamada o está ocupado.

Continúa

Canal de atención utilizado:	Atención recibida	Usuarios	
		Entidades Públicas	Proveedores
Asistencia Chatbot y/o Correo Electrónico y/o Consultas por Facebook		Respuesta poco clara y oportuna, por ejemplo, temas de la liberación del certificado de crédito presupuestario	A veces no se obtiene la respuesta a tiempo, demoran mucho, por ejemplo 2 o 3 días.
		No se soluciona el problema, solo brindaron orientación referente a la Ley de Contrataciones y los manuales y/o instructivos.	A veces las respuestas no son claras o concretas, porque la respuesta es general.
		Mejorar los canales de atención y capacitar al personal.	A veces la ayuda es mínima, solo te mencionan las reglas o envían el manual.
		Los horarios de atención de las consultas, deberían ser en cualquier momento.	A veces no resuelven los problemas, eso ocurre en casos particulares.
		Respecto al Chatbot se obtuvieron respuestas y consultas limitadas, y problemas de conexión (se corta la comunicación y no se guarda la consulta).	En algunas ocasiones no han respondido.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

4.6. Servicios complementarios

Durante los últimos años, PERÚ COMPRAS ha implementado algunos servicios complementarios en el método especial de contratación de Acuerdos Marco, con el fin de fortalecer la capacidad de la entidad para el óptimo desarrollo de sus actividades, algunos de estos servicios fueron incorporados como acciones de mejora por sugerencias y/o recomendaciones registradas en las encuestas de satisfacción de Acuerdos Marco de los años anteriores y que anualmente sigue un proceso de mejora continua, a continuación, se detalla los servicios complementarios evaluados.

Cuadro N° 47

Servicios complementarios por PERÚ COMPRAS a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco

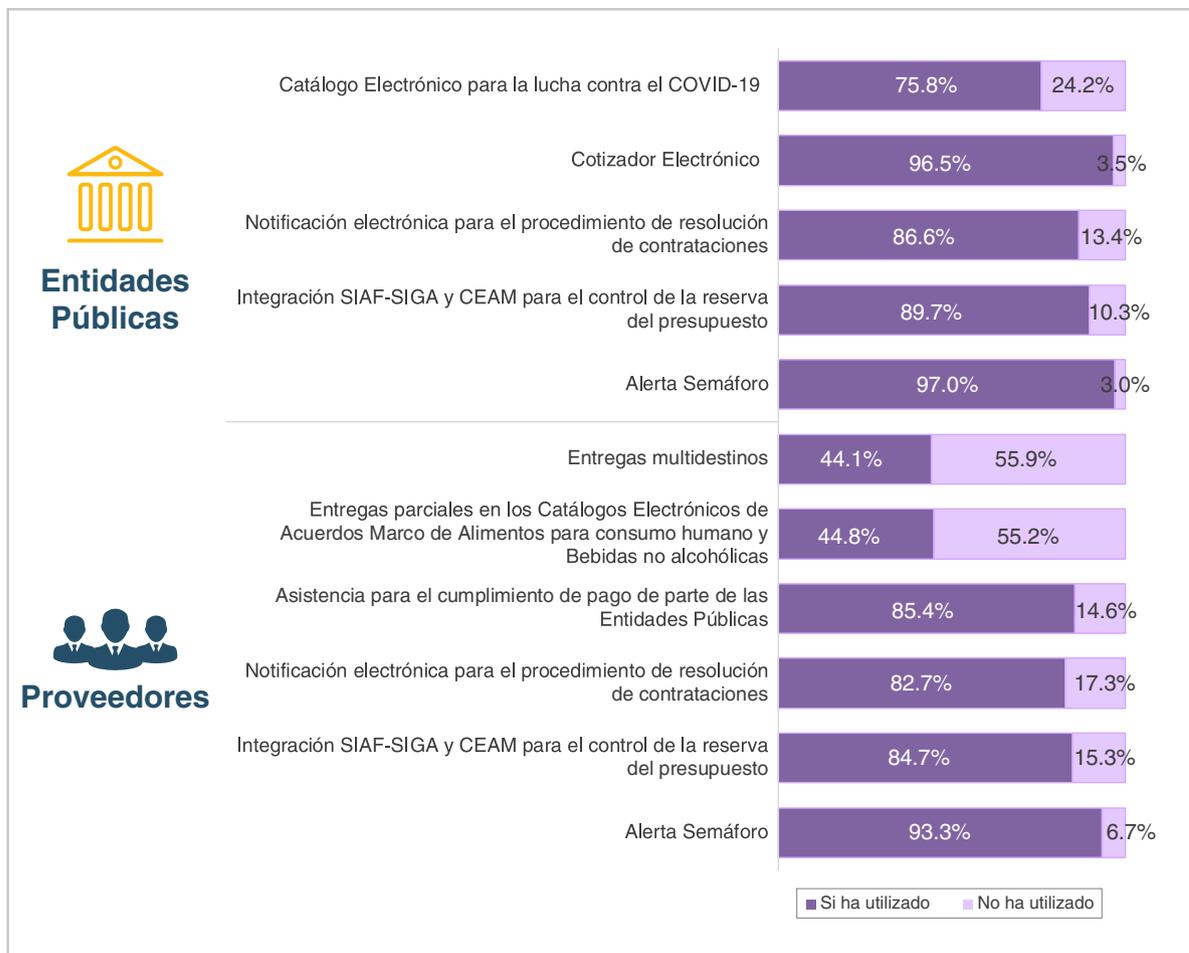
Entidades Públicas	Proveedores
Alerta Semáforo.	Alerta Semáforo
Integración SIAF-SIGA y CEAM para el control de la reserva del presupuesto.	Integración SIAF-SIGA y CEAM para el control de la reserva del presupuesto
Notificación electrónica para el procedimiento de resolución	Notificación electrónica para el procedimiento de resolución
Cotizador Electrónico	Asistencia para el cumplimiento de pago de parte de las Entidades Públicas
Catálogo Electrónico para la lucha contra el COVID-19.	Entregas parciales en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de Alimentos para consumo humano y Bebidas no alcohólicas
	Entregas multidestinos.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.
 Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

De los usuarios encuestados, los que hicieron uso de los servicios implementados por PERÚ COMPRAS, en el caso de las entidades públicas representaron más del 75.0% y en los proveedores se encuentran entre 44.1% a 93.3%. Entre los servicios más utilizados por parte de las entidades públicas fueron “Alerta Semáforo” con 97.0% y “Cotizador Electrónico” con 96.5%; mientras que, para los proveedores fueron “Alerta Semáforo” con 93.3% y “Asistencia para el cumplimiento de pago de parte de las entidades públicas” con 85.4%. Por el contrario, los servicios menos utilizados para los proveedores fueron lo referido a entregas parciales en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de “Alimentos para consumo humano y bebidas no alcohólicas” y “Entregas multidestinos” con 44.8% y 44.1%, respectivamente. Esto posiblemente se debe a que, todavía estos servicios no están implementados en todos los Catálogos Electrónicos.

Gráfico N° 19

Condición del servicio complementario implementado por PERÚ COMPRAS, 2021



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

Del cuadro N° 48, respecto a los servicios complementarios, se obtuvo, en promedio, que el 92.7% de entidades públicas y el 85.3% de proveedores, se encuentran satisfechos; de ahí, las mayores valoraciones positivas, de parte de las entidades públicas, se dieron en los servicios complementarios de “Alerta semáforo” con 95.3% y la “Notificación electrónica para el procedimiento de resolución de contrataciones” con 95.1%; por el lado de los proveedores, lo referido a la “Integración SIAF-SIGA y CEAM para el control de la reserva del presupuesto” con 93.3% y el “Alerta Semáforo” con 91.5%.

Cuadro N° 48

Valoración de los usuarios respecto a servicios complementarios de PERÚ COMPRAS para mejorar la contratación a través de los Catálogos Electrónicos

Usuario	Servicios	 Satisfacción	 Indiferente	 Insatisfacción
Entidades Públicas	Promedio	92.7%	3.7%	3.6%
	Alerta Semáforo	95.3%	2.9%	1.8%
	Integración SIAF-SIGA y CEAM para el control de la reserva del presupuesto	90.4%	5.4%	4.2%
	Notificación electrónica para el procedimiento de resolución de contrataciones	95.1%	2.0%	2.9%
	Cotizador Electrónico	88.5%	4.5%	7.0%
	Catálogo Electrónico para la lucha contra el COVID-19.	94.0%	4.0%	2.0%
Proveedores	Promedio	85.3%	6.4%	8.3%
	Alerta Semáforo	91.5%	3.5%	5.0%
	Integración SIAF-SIGA y CEAM para el control de la reserva del presupuesto	93.3%	2.6%	4.1%
	Notificación electrónica para el procedimiento de resolución de contrataciones	90.4%	4.2%	5.4%
	Asistencia para el cumplimiento de pago de parte de las entidades públicas	67.5%	6.1%	26.4%
	Entregas parciales en los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco de Alimentos para consumo humano y Bebidas no alcohólicas.	85.6%	10.0%	4.4%
Entregas multidestinos	83.7%	11.8%	4.5%	

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.
Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

A continuación, se desagregan los servicios complementarios, teniendo en cuenta el orden de prioridad del servicio y el uso registrado por los usuarios encuestados.

4.6.1. Alerta Semáforo

A partir del 6 de julio de 2020, Perú Compras habilitó en la plataforma de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, el indicador “Alerta Semáforo”, tanto para las entidades y proveedores, el cual reporta el nivel de cumplimiento de la ejecución contractual de las órdenes electrónicas formalizadas. En el caso de las entidades permite conocer el grado de cumplimiento de los proveedores respecto al registro de la entrega de bienes y subsanación de observaciones, de las entregas de las órdenes de compra. Mientras que, para los proveedores permite conocer el grado de cumplimiento en el registro de conformidad y pago de las entidades respecto a las entregas de las órdenes electrónicas.

De los usuarios que indicaron que “sí” utilizaron el Alerta Semáforo, el 95.3% de entidades públicas y el 91.5% de proveedores, se encuentran satisfechos; no obstante, el 5.0% de proveedores y 1.8% de entidades públicas, no se encuentran satisfechos. A continuación, se muestran los motivos de insatisfacción e indiferencia reportado por los usuarios encuestados.

Cuadro N° 49

Motivos de insatisfacción e indiferencia de los usuarios respecto al servicio complementario de Alerta Semáforo

Entidades Públicas	Proveedores
El sistema te advierte que no se está escogiendo el menor precio, a pesar que el proveedor está en “rojo”.	Al comienzo del año todas las entidades empiezan en verde, incluso aquellas que tienen deudas.
No previene el rechazo de la orden de compra, debido a que el proveedor no atiende por la zona o no cuentan con stock.	A veces hay demoras en obtener la guía de remisión y no se puede subir al aplicativo, la entidad también debería registrar la factura o guía, o dar más tiempo.
Cuando cambia de color a "rojo" deben brindar información respecto al porqué del cambio de color y brindar la asistencia al problema.	Varias entidades están en rojo y siguen comprando.

Continúa

Entidades Públicas	Proveedores
Se selecciona al proveedor que está en semáforo verde y con la menor oferta, pero al momento de publicar la orden de compra el proveedor no se encuentra vigente.	A veces las entidades no registran las entregas en el sistema y eso perjudica.
El semáforo cambia constantemente, por lo que a veces no es tan confiable la calificación del proveedor.	

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.
 Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

4.6.2. Notificación electrónica

La notificación electrónica para el procedimiento de resolución de contrataciones a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco se encuentra habilitada solo para aquellas órdenes de compra que fueron formalizadas a partir del 30/1/2019 (estado de “aceptada c/entrega pendiente”), el proceso de notificación se realiza a través la plataforma de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco. Cabe señalar que las ordenes formalizadas antes de esa fecha se notifica notarialmente

De los usuarios que indicaron que “sí” utilizaron la notificación electrónica para el procedimiento de resolución contractual, el 95.1% de entidades públicas y el 90.4% de proveedores, se encuentran satisfechos; por el contrario, la valoración negativa, fue inferior al 5.5%. A continuación, se muestra los motivos de insatisfacción e indiferencia mencionado por los usuarios encuestados.

Cuadro N° 50

Motivos de insatisfacción e indiferencia de los usuarios respecto a la notificación electrónica para el procedimiento de resolución de contratación

Entidades Públicas	Proveedores
Porque debería visualizarse la notificación en la plataforma, así como copiar y notificar al correo de la entidad.	No informan con tiempo, no se emite alguna alerta.
Toma demasiado tiempo la resolución de la orden de compra, no se puede verificar la notificación a los proveedores, se tuvo que enviar correo.	Se desconoce esta opción.
Brinden mayor información al respecto.	Las entidades no revisan las notificaciones.
	Las notificaciones también deberían llegar al correo electrónico.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

4.6.3. Integración SIAF-SIGA y CEAM para el control de la reserva del presupuesto

La integración del proceso de compras a través del Catálogo Electrónico de Acuerdos Marco (CEAM) con el sistema integrado de administración financiera SIAF” se implementó desde el 13 de febrero de 2020. A partir de la Versión 19.02.00, el registro de la Certificación de Crédito Presupuestaria – CCP se ha incorporado el campo Tipo de Certificación, el cual tiene tres opciones: Adquisición/PERÚ COMPRAS, Adquisición/SEACE y Otros.

De los usuarios que indicaron que “sí” utilizaron la Integración SIAF-SIGA y CEAM para el control de la reserva del presupuesto, el 90.4% de entidades públicas y el 93.3% de proveedores, se encuentran satisfechos; por el contrario, la valoración negativa, fueron inferiores al 5.0%. A continuación, se muestran los motivos de insatisfacción e indiferencia mencionado por los usuarios encuestados.

Cuadro N° 51

Motivos de insatisfacción e indiferencia de los usuarios respecto a la Integración SIAF-SIGA y CEAM para el control de la reserva del presupuesto

Entidades Públicas	Proveedores
Si una compra no se concreta o se resuelve la orden, la liberación de la reserva se demora (03) días hábiles, debería ser automática.	La funcionalidad no ayuda, porque igual demoran en el pago.
A veces no existe la correcta integración con el MEF, así como en la conexión entre el MEF y el SEACE, lo que retrasa el proceso de compra, ya que es imposible publicar la orden hasta que exista la integración SIAF.	Algunas entidades no tienen SIAF y no se puede hacer seguimiento.
Cuando no ha sido utilizado la totalidad de reserva del presupuesto, no se puede usar el saldo para generar nuevas solicitudes de cotización.	Algunas municipalidades, no están cumpliendo con el pago.
Cuando tenemos aprobado un presupuesto y este es mayor o menor a la compra, debería permitir que la compra se realice por el total, para que no haya saldos, ni se tenga que volver a convocar el proceso.	
No contamos con la interface para realizar las actualizaciones, pero se busca la manera de poder solucionar la liberación de la certificación, deberían de informarnos.	
El soporte para la vinculación del SIAF, SEACE, CEAM Y SIGA está muy centralizado en Lima, debería contar con un soporte en caso de los CEAM en cada departamento.	

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.
 Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

4.6.4. Demás servicios complementarios

Sobre los demás servicios complementarios, las entidades públicas valoraron a los servicios de “Catálogo Electrónico para la lucha contra el COVID-19” con 94.0% y “Cotizador Electrónico” con 88.5%. Mientras que, los proveedores, valoraron los servicios de “Asistencia para el cumplimiento de pago de parte de las entidades públicas” con 67.5%, “Entregas parciales en los Catálogos Electrónicos de Alimentos para consumo humano y Bebidas no alcohólicas” con 85.6% y “Entregas multidestinos” con 83.7%. Por el contrario, el servicio con mayor valoración negativa para los proveedores fue “Asistencia para el cumplimiento de pago” con 26.4% y en las entidades públicas el “Cotizador Electrónico” con 7.0%. Entre los motivos de insatisfacción e indiferencia, las entidades públicas mencionaron que se debe a la variación del precio de lo cotizado en el Cotizador Electrónico y lo reportado en las proformas registradas en el aplicativo del Catálogo Electrónico, lo que genera tener que ampliar o reducir el presupuesto estimado; mientras que, para los proveedores, ellos mencionaron que se debe a la poca efectividad en el cumplimiento de pago por parte de las entidades públicas, sumado a la no sanción ni penalidad.

Cuadro N° 52

Motivos de insatisfacción e indiferencia de los usuarios respecto a los servicios complementarios de PERÚ COMPRAS para mejorar la contratación a través de los Catálogos Electrónicos

Usuarios	Servicios complementarios	Comentarios
Entidades públicas	Catálogo Electrónico para la lucha contra el COVID-19.	Faltan más productos como mascarillas KN, mascarilla de 3 pliegues, Alcohol líquido 70° y pruebas moleculares.
		No hay una gama diversificada de materiales e insumos contra la covid-19.
		Las fichas-producto no están actualizadas.
	Cotizador Electrónico	Muchos de los precios cotizados (Cotizador) varían frente a los precios ofertados (Cotizaciones de los proveedores).
		Deberían estar todas las fichas-producto del aplicativo.
		La versión anterior era más amigable y rápida, por ejemplo, la búsqueda de ficha-producto se demora en cargar y la visualización de las características técnicas, las letras se muestran borrosas o sobrepuestas.

Continúa

Usuarios	Servicios complementarios	Comentarios
Entidades públicas	Cotizador Electrónico	Debería ser de uso público, y con los datos actuales y si es posible que se pueda seleccionar o visualizar de que entidad se toma como referencia el precio, ya que de una provincia el precio no será igual al de Lima y eso distorsiona el valor estimado.
Proveedores	Asistencia para el cumplimiento de pago de parte de las Entidades Públicas	La asistencia no es suficiente, las entidades no se sienten obligadas a pagar.
		Algunas entidades no pagan dentro de la fecha de pago y se extienden por meses.
		Debería haber seguimiento y sanción para hacer cumplir a las entidades con el pago oportuno.
		Existen casos en que aún se está a la espera del pago, por meses o más de un año.
		PERÚ COMPRAS tiene muy pocas prerrogativas para solicitar el pago de las entidades, envían notificaciones, pero las entidades hacen caso omiso.
		Algunas entidades que son malas pagadoras, sobre todo las municipalidades.
		Aún no hemos solicitado asistencia en este tema, deberían dar mayor información.
		Deberían crear una oficina encargada hacer seguimiento para el cumplimiento del pago de las entidades.
	El proceso de cobro es muy burocrático.	
	Entregas parciales en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de Alimentos para consumo humano y Bebidas no alcohólicas	Los precios de los alimentos son muy variables.
		Es muy costoso y/o dan mucho problema.
		Debería ser una sola entrega.
	Entregas multidestinos	No aplica o no se ha utilizado.
Genera gastos adicionales.		

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.
 Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

4.7. Acciones de mejoras implementadas en los Catálogos Electrónicos

Durante el año 2021, PERÚ COMPRAS ha implementado algunas acciones de mejoras en el método especial de contratación de Acuerdos Marco. Entre las acciones de mejoras evaluadas se encuentran: el Catálogo Electrónico de alimentos para consumo humano, las fichas homologadas de papel bond y otros incluidas en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, el buscador público de Ficha-Producto y el Aplicativo Móvil.

En cuanto a la satisfacción de los usuarios acerca de la utilidad de las acciones de mejora implementadas, se obtuvo que, el 72.1% de entidades públicas y el 57.5% de proveedores, se encuentran satisfechos; de ahí, se encontró que la acción de mejora con mayor valoración positiva, tanto para las entidades públicas y los proveedores, se debió a “El buscador público de Ficha-producto” con 87.0% y 75.1%, respectivamente. Por el contrario, la acción de mejora con menor nivel de satisfacción de parte de las entidades públicas se debe al “Aplicativo Móvil” con 55.1% y en los proveedores al “Nuevo Catálogo Electrónico de Alimentos para Consumo Humano” con 64.5%.

Cuadro N° 53

Valoración de los usuarios respecto a las acciones implementadas^{1/} por PERÚ COMPRAS para mejorar la contratación a través de los Catálogos Electrónicos

Usuario	Acciones implementadas	 Útil	 Indiferente	 Poco Útil	No sabe/ No opina
Entidades Públicas	Promedio	72.1%	2.9%	2.2%	22.8%
	Catálogo Electrónico de alimentos para consumo humano	64.5%	2.3%	3.6%	29.6%
	Las Fichas homologadas de papel bond y otros incluidas en los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco	81.9%	2.8%	2.0%	13.3%
	El buscador público de ficha-producto	87.0%	1.8%	1.5%	9.7%
	El Aplicativo Móvil	55.1%	4.6%	1.5%	38.8%

Continúa

Usuario	Acciones implementadas	 Útil	 Indiferente	 Poco Útil	No sabe/ No opina
Proveedores	Promedio	57.5%	3.4%	3.0%	36.1%
	Catálogo Electrónico de alimentos para consumo humano	45.5%	3.5%	1.5%	49.5%
	Las fichas homologadas de papel bond y otros incluidas en los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco	51.5%	4.0%	3.2%	41.3%
	El buscador público de ficha-producto	75.1%	2.3%	2.2%	20.4%
	El Aplicativo Móvil	58.0%	3.7%	5.0%	33.3%

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.
Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

Por el contrario, las valoraciones negativas, tanto para las entidades públicas y los proveedores respecto a las acciones implementadas por PERÚ COMPRAS para mejorar la contratación a través de los Catálogos Electrónicos no superan el 5.0%. Además, se advierte como aspecto a mejorar, que en promedio más del 20.0% de los encuestados señalaron que no sabe o no opina respecto a las acciones implementadas por PERÚ COMPRAS durante el año 2021, exactamente para las entidades públicas fue del 22.8% y en los proveedores fue del 36.1%. A continuación, se muestra los motivos de insatisfacción e indiferencia mencionado por los usuarios encuestados (ver cuadro N° 55).

Cuadro N° 55

Motivos de insatisfacción e indiferencia de los usuarios respecto a las acciones implementadas1/ por PERÚ COMPRAS para mejorar la contratación a través de los Catálogos Electrónicos

Acciones implementadas	Entidades Públicas	Proveedores
Catálogo Electrónico de alimentos para consumo humano	No hay variedad, deberían incluir más fichas-producto con diferentes marcas y presentaciones.	Las entidades siguen comprando por otros medios (licitación pública o compras directas).
	No hay proveedores locales registrados. Además, los proveedores con menor precio no cuentan con stock.	-
	Demora la contratación.	-
Las Fichas homologadas de papel bond y otros incluidas en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco	Al parecer, al ser homologadas, el precio es más elevado.	No se entiende la diferencia con las otras fichas-producto de papel bond, en la descripción ya aparece las características de los productos.
	Se eliminaron marcas de papel bond con precios más bajo.	No se participa en este Catálogo Electrónico.
	No es fácil "descubrir" que existen fichas homologadas del papel bond y que no se encuentran en los útiles.	Deberían dar oportunidad a todas las marcas, hay pocas marcas que participan.
	Se redujo la cantidad de fichas-producto que existía, haciendo que los precios subieran, por ejemplo, el papel bond blanco.	Considero que esto limita la participación de las pequeñas empresas.
El buscador público de Ficha-Producto	Ampliar más opciones: filtros para la búsqueda (stock) y exportar la información en Excel.	Desconocimiento del buscador público (algunos proveedores piensan que es solo para entidades)
	Debería haber la opción de ver el precio referencial.	No lo ha utilizado, o no lo considera necesario.
	El anterior formato era más útil, ahora demora más tiempo la búsqueda.	Debería ser más fácil la búsqueda, con más filtros, a veces no se ubica el producto.

Acciones implementadas	Entidades Públicas	Proveedores
El Aplicativo Móvil	No lo he usado, desconocía su existencia.	No lo he usado, desconocía su existencia.
	No se puede navegar como en una PC, se limita a mostrar una franja azul con el logo de PERÚ COMPRAS, no se puede abrir otras ventanas	No funciona bien, debería acoplarse a la pantalla del móvil.
	Pocas funcionalidades, por ejemplo, no se visualiza los estados de las órdenes de compra.	Es lento.
	La plataforma no señala que celulares son compatibles o no.	Debería permitir acciones como cotizar y guardar cambios en la configuración del plazo de entrega.
	-	No reconoce algunas contraseñas con caracteres especiales (caso específico "&").

1/ Acciones implementadas durante el año 2021.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER

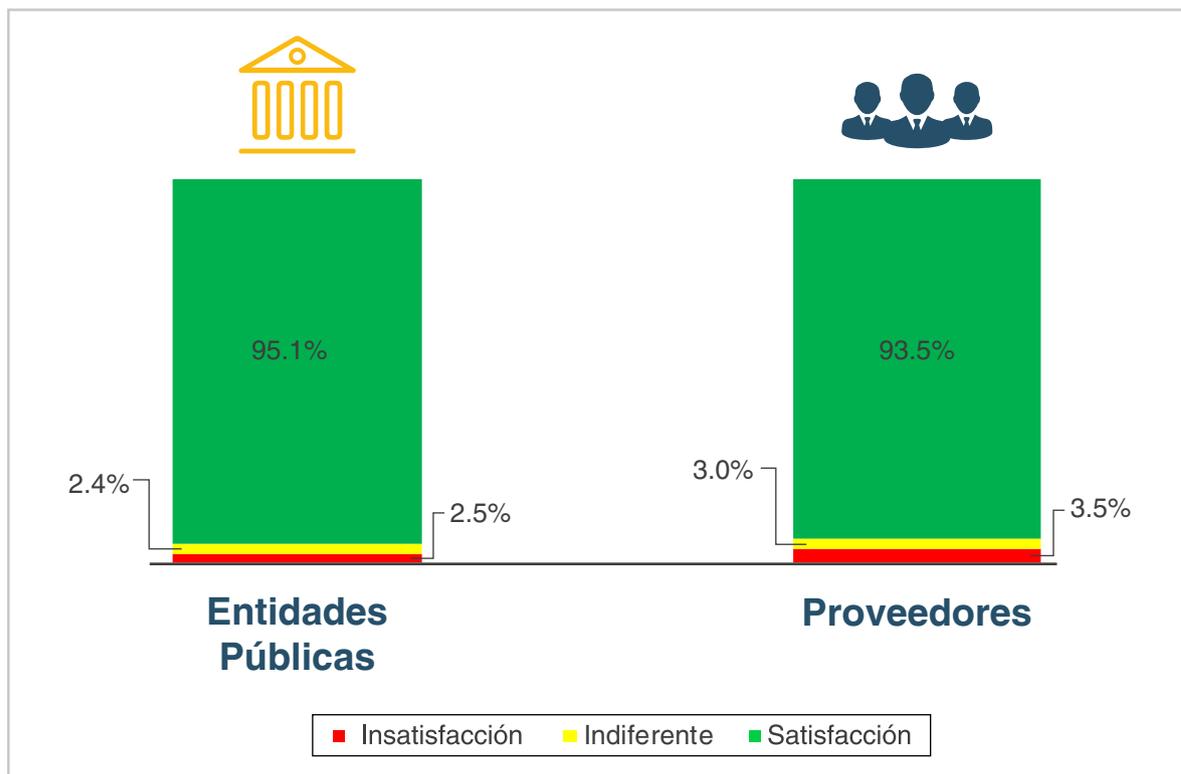
4.8. Beneficios de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco

Otro aspecto importante, es la valoración de los usuarios encuestados en relación a los beneficios obtenidos al contratar a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco.

Del Gráfico N° 20, al respecto, se obtuvieron valoraciones positivas altas en los niveles de satisfacción de los usuarios respecto a los beneficios obtenidos al utilizar los Catálogos Electrónicos; por parte de las entidades públicas, se obtuvo un promedio del 95.1% y para los proveedores del 93.5%. Por el contrario, los niveles de insatisfacción reportados, tanto para las entidades públicas y proveedores, en promedio, fueron de 2.5% y 3.5%, respectivamente.

Gráfico N° 20

Valoración general de los usuarios respecto a los beneficios obtenidos al contratar o negociar a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, 2021 (Porcentaje)



Nota: Las cifras corresponden al promedio de las valoraciones asignadas a cada uno de los beneficios evaluados para cada tipo de usuario.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

Al desagregar los resultados por beneficio evaluado, se puede ver que las mayores valoraciones, asignadas por las entidades públicas, fueron a los beneficios de “Posibilita conocer de manera sistematizada, certificaciones de calidad asociadas a los productos del Catálogo y su contenido, resaltándose las certificaciones medioambientales” con 97.7% y “Permite que la formalización contractual pueda efectuarse más rápido” con 97.2%; mientras que, los proveedores valoraron más a los beneficios de “Posibilita acceder a un módulo de seguimiento del estado de sus contrataciones” con 96.5% y “Posibilita el acceso a oportunidades de contratación a nivel nacional” con 96.3%.

Por el contrario, con relación a los usuarios que se encuentran insatisfechos, la mayor valoración negativa, por parte de las entidades públicas fue asignada al beneficio de

“Reduce los plazos vinculados con la realización de procedimientos de selección y de almacén” con 5.1%; en tanto que, en los proveedores a los beneficios de “Facilita la asistencia en el pago de obligaciones retrasadas” con 12.7% y “Propicia mayores oportunidades de acceso a las micro y pequeñas empresas para que contraten con las entidades públicas” con 6.5%, respectivamente.

Cuadro N° 55

Valoración de los usuarios respecto a los beneficios obtenidos al contratar o negociar a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, según descripción del beneficio, 2021
(Porcentaje)

Usuarios	Descripción del beneficio	 Satisfacción	 Indiferente	 Insatisfacción
Entidades Públicas	Promedio	95.1%	2.4%	2.5%
	Reduce los costos vinculados con la realización de procedimientos de selección y de almacén	91.8%	4.1%	4.1%
	Reduce los plazos vinculados con la realización de procedimientos de selección y de almacén	90.1%	4.8%	5.1%
	Posibilita acceder de manera sistematizada a una gran variedad de productos y a una gran base de proveedores con su respectiva información técnica y comercial	93.9%	1.8%	4.3%
	Facilita la decisión de contratación dado el uso de búsqueda de productos, posibilidad de comparación de condiciones técnicas y comerciales según necesidad de cada Entidad	96.2%	0.5%	3.3%
	Posibilita conocer de manera sistematizada, certificaciones de calidad asociadas a los productos del Catálogo y su contenido, resaltándose las certificaciones medioambientales	97.7%	1.3%	1.0%

Continúa

Usuarios	Descripción del beneficio	 Satisfacción	 Indiferente	 Insatisfacción
Entidades Públicas	Permite que la formalización contractual pueda efectuarse más rápido	97.2%	1.5%	1.3%
	Posibilita acceder a un módulo de seguimiento del estado de sus contrataciones	96.7%	2.3%	1.0%
	Posibilita la notificación de resolución de la orden de compra sin la necesidad de emitir una carta notarial	95.2%	3.5%	1.3%
	Posibilita conocer el grado de incumplimiento de los proveedores, mediante el indicador Alerta Semáforo	95.4%	3.3%	1.3%
	Facilita la selección de un producto con una estructura estándar de características	96.4%	1.3%	2.3%
Proveedores	Promedio	93.5%	3.0%	3.5%
	Reduce los costos vinculados con la realización de procedimientos de selección	95.3%	3.0%	1.7%
	Reduce los plazos vinculados con la realización de procedimientos de selección	95.3%	2.7%	2.0%
	Posibilita acceder a múltiples oportunidades de venta mediante la participación en una sola convocatoria	96.0%	2.8%	1.2%
	Permite la promoción permanente de los productos que son ofertados	95.3%	2.2%	2.5%
	Posibilita la autogestión del registro de mejoras de condiciones comerciales de sus ofertas	95.5%	2.3%	2.2%

Continúa

Usuarios	Descripción del beneficio	 Satisfacción	 Indiferente	 Insatisfacción
Proveedores	Propicia mayores oportunidades de acceso a las micro y pequeñas empresas para que contraten con las entidades públicas	91.0%	2.5%	6.5%
	Posibilita acceder a un módulo de seguimiento del estado de sus contrataciones	96.5%	2.5%	1.0%
	Facilita la asistencia en el pago de obligaciones retrasadas	80.6%	6.7%	12.7%
	Posibilita el acceso a oportunidades de contratación a nivel nacional	96.3%	2.0%	1.7%

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.
Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

Acerca de los motivos que desfavorecen una buena valoración de los beneficios evaluados en el Catálogo Electrónico, los usuarios comentaron lo siguiente:

Cuadro N° 56

Motivos de insatisfacción e indiferencia de las entidades públicas respecto a los beneficios obtenidos al contratar a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, 2021

Beneficio	Comentarios
Reduce los costos vinculados con la realización de procedimientos de selección y de almacén	No necesariamente, encontramos algunos bienes con precios más bajos en el mercado local, por ejemplo: llantas, computadora, tubería, ferretería, pinturas y papel.
	Depende del lugar de entrega del bien y la procedencia del proveedor (local o no local). También, que no exista incumplimiento por parte del proveedor.
	Para las contrataciones de montos menores a 8 UIT, es menor la compra directa, debido a otros factores como tiempo de contratación y costo hora hombre.

Continúa

Beneficio	Comentarios
<p>Reduce los plazos vinculados con la realización de procedimientos de selección y de almacén</p>	<p>Los plazos de contratación son extensos, cuando existen casos donde las entidades necesitan los bienes con urgencia.</p>
	<p>Se demora igual o más que un procedimiento de contratación directa o adjudicación simplificada en cuanto a los plazos.</p>
	<p>No cuando se rechaza la orden, se solicitar la liberación de presupuesto y luego convocar; además, solicitar de nuevo la aprobación del CCP, y si cuenta más, solicitar la ampliación presupuestal; todo ello implica más tiempo.</p>
	<p>Demasiados días para cotizar y para concretar la entrega en el almacén.</p>
<p>Posibilita acceder de manera sistematizada a una gran variedad de productos y a una gran base de proveedores con su respectiva información técnica y comercial</p>	<p>Algunos Catálogos Electrónicos que cuentan con Fichas-producto desfasadas, marcas limitadas y no reconocidas.</p>
	<p>En algunos casos, no hay información del proveedor (número de contacto), y la que hay es limitada y poco confiable para poder realizar la confirmación del stock de bien.</p>
	<p>Existe variedad de Fichas-producto, pero en su mayoría no cuentan con stock actualizado.</p>
	<p>Algunos catálogos cuentan con una sola marca.</p>
<p>Facilita la decisión de contratación dado el uso de búsqueda de productos, posibilidad de comparación de condiciones técnicas y comerciales según necesidad de cada Entidad</p>	<p>No se puede comparar dos o más fichas-producto, por ejemplo, útiles de escritorio. Tampoco se puede descargar las cotizaciones y visualizar la totalidad de Ficha-producto.</p>
	<p>Deberían estandarizar las características técnicas de varias marcas.</p>
<p>Posibilita conocer de manera sistematizada, certificaciones de calidad asociadas a los productos del Catálogo y su contenido, resaltándose las certificaciones medioambientales</p>	<p>Existen bienes de mejor calidad en el mercado local.</p>
	<p>No todos los bienes cuentan con certificación, deberían proporcionar mayor información y precisión.</p>
	<p>No se visualizan los certificados.</p>

Beneficio	Comentarios
Permite que la formalización contractual pueda efectuarse más rápido	<p>Si se resuelve el contrato, la liberación del presupuesto toma más tiempo. Lo mismo ocurre para compras menores a 8 UIT.</p> <p>Existen ocasiones que no se culmina la contratación por el corto tiempo, desde la recepción de la cotización para realizar el trámite de aprobación del pago y la vinculación del SIAF.</p>
Posibilita acceder a un módulo de seguimiento del estado de sus contrataciones	<p>No es tan amigable, debería contar con algunas guías o manuales al respecto, por ejemplo, cambiar el estado de la orden en caso de anulación.</p> <p>No hay alerta cuando el proveedor no hace la entrega, ni cuando llega al límite de incumplimiento para resolución, no se puede descargar la data de operaciones y poder realizar indicadores de producción.</p> <p>Desconozco como realizar el seguimiento.</p>
Posibilita la notificación de resolución de la orden de compra sin la necesidad de emitir una carta notarial	<p>Falta aclarar en alguna directiva o documento oficial, si es que no estamos obligados conforme a lo dispuesto en el Reglamento de remitir la notificación mediante una carta notarial cuando el proveedor incumple o que se debe adjuntar al informe.</p> <p>Sólo indican "carta resolutive", pero se desconoce que se debe adjuntar un informe técnico y/o resolución administrativa. Además, se debería notificar por email o por el aplicativo.</p>
Posibilita conocer el grado de incumplimiento de los proveedores, mediante el indicador Alerta Semáforo	<p>No siempre, a veces los proveedores con clasificación "verde" no cumplen, y los que están en rojo si cumplen. Como consecuencia, es necesario contactar a los proveedores para asegurar si tienen o no stock.</p> <p>La plataforma solo toma en cuenta el precio cotizado, cuando debería pasar por otro filtro de calidad.</p>
Facilita la selección de un producto con una estructura estándar de características	<p>Algunos productos tienen características específicas, los cuales no son contemplado, por ejemplo, las tarjetas gráficas, la resolución de la webcam.</p> <p>Existe bienes con una sola cotización de ficha-producto lo que perjudica la selección del proveedor.</p> <p>No suelen ser las más adecuadas, falta mayor estudio de los productos.</p>

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

Cuadro N° 57

Motivos de insatisfacción e indiferencia de los proveedores respecto a los beneficios obtenidos al negociar a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, 2021

Beneficio	Comentarios
Reduce los costos vinculados con la realización de procedimientos de selección.	<p>Algunas entidades te piden más documentos de los que ya se ha proporcionado, retardando así los pagos.</p> <p>Es un beneficio para la entidad.</p>
Reduce los plazos vinculados con la realización de procedimientos de selección.	<p>En algunos casos ponen de plazo 1 día, pero así no da opción a participar a todos, sólo algunas pueden entregar en ese tiempo.</p> <p>Las entidades demoran en seleccionar y girar la orden, mientras tenemos la mercadería paralizada y sin poder ofertar.</p>
Posibilita acceder a múltiples oportunidades de venta mediante la participación en una sola convocatoria.	<p>Las grandes empresas tienen más posibilidades.</p>
Permite la promoción permanente de los productos que son ofertados.	<p>Este beneficio favorece a proveedores de canal cerrado de las marcas.</p> <p>Los precios varían y es complicado cotizar a un precio menor sin afectar las ganancias.</p>
Posibilita la autogestión del registro de mejoras de condiciones comerciales de sus ofertas.	<p>Se requiere la optimización del sistema, para que se realice un solo ingreso de las fichas-producto.</p>
Propicia mayores oportunidades de acceso a las micro y pequeñas empresas para que contraten con las entidades públicas.	<p>Permite el acceso a MYPES, pero tienen mayor oportunidad de ganar las empresas grandes, marcas, fabricantes, importadoras; ellos tienen más ventaja porque manejan precios más bajos</p> <p>No se debería cobrar garantía.</p>

Continúa

Beneficio	Comentarios
Posibilita acceder a un módulo de seguimiento del estado de sus contrataciones.	No cumplen con el pago.
Facilita la asistencia en el pago de obligaciones retrasadas.	Mejorar en este tema, porque no se recibe la ayuda necesaria, no hay seguimiento y las entidades no pagan.
	Desconocimiento de esta opción, aún no se ha recibido asistencia, en alguna oportunidad me dijeron que PERÚ COMPRAS no ve estos temas.
	PERÚ COMPRAS les envía cartas, pero las entidades hacen caso omiso, deberían sancionarlas.
Posibilita el acceso a oportunidades de contratación a nivel nacional.	Las entidades no cumplen con el pago en el tiempo establecido, demoran más de un mes, hasta casos en que aún se está a la espera del pago (desde el 2018), especialmente las municipalidades.
	Se tiene dificultad para competir con empresas de Lima por costos del flete.
	Las más grandes empresas tienen mayor acceso. Se da el acceso a oportunidades de contratación, pero las entidades no cumplen con el pago y esto perjudica la competencia.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

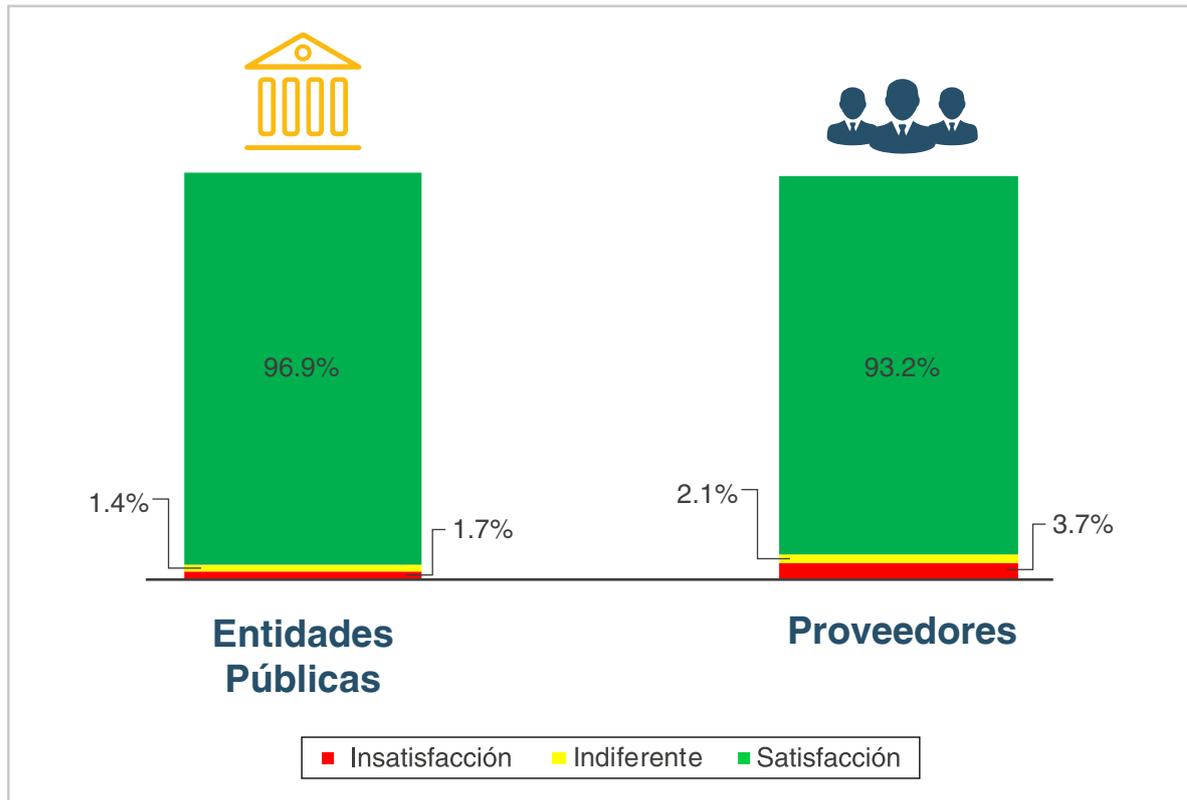
4.9. Principios que rigen las contrataciones del Estado

Dada la importancia de los principios que rigen las contrataciones públicas, previstos en la Ley de Contrataciones del Estado; se les preguntó a los usuarios por sus niveles de satisfacción con relación a la promoción de estos principios en el Método Especial de contratación de Acuerdos Marco.

De los datos obtenidos de las encuestas, se pueden ver valoraciones positivas altas de parte de los usuarios; siendo el 96.9% en entidades públicas y 93.2% en proveedores; mientras que, las valoraciones negativas (insatisfacción) fueron en entidades públicas de 1.7% y proveedores de 3.7% (ver gráfico N° 21).

Gráfico N° 21

Valoración de los usuarios con relación a la promoción de los principios (que rigen las contrataciones del Estado), en los Acuerdos Marco, 2021
(Porcentaje)



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.
Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

De los usuarios encuestados, se obtuvieron valoraciones positivas altas, para cada principio con puntajes superiores al 89.0%. Entre los principios con mayor valoración positiva, de parte de las entidades públicas fueron los principios de “Integridad” y “Sostenibilidad Ambiental y Social”, ambas con 98.7%; por parte de los proveedores a los principios de “Sostenibilidad Ambiental y Social” con 95.8%, “Libertad de concurrencia” y “Publicidad”, ambas con 95.3%. Por el contrario, las valoraciones negativas, se dieron por parte de los proveedores en los principios de “Igualdad de trato” con 6.5%, “Equidad” con 6.0% y “Competencia” con 5.7%, tal como se aprecia en el cuadro N° 58.

Cuadro N° 58

Valoración de los usuarios con relación a la promoción de los principios (que rigen las contrataciones del Estado), en los Acuerdos Marco, según principio, 2021 (Porcentaje)

Usuario	Principios que rigen las contrataciones	 De acuerdo	 Indiferente	 En desacuerdo
Entidades Públicas	Promedio	96.9%	1.4%	1.7%
	Libertad de competencia	95.4%	2.0%	2.6%
	Igualdad de trato	95.9%	1.8%	2.3%
	Transparencia	98.5%	0.5%	1.0%
	Publicidad	98.0%	1.2%	0.8%
	Competencia	95.4%	2.0%	2.6%
	Eficacia y Eficiencia	95.7%	1.7%	2.6%
	Vigencia Tecnológica	95.2%	3.0%	1.8%
	Sostenibilidad Ambiental y Social	98.7%	0.5%	0.8%
	Equidad	97.4%	0.8%	1.8%
	Integridad	98.7%	0.3%	1.0%
Proveedores	Promedio	93.2%	2.1%	3.7%
	Libertad de competencia	95.3%	2.7%	2.0%
	Igualdad de trato	89.8%	3.7%	6.5%
	Transparencia	92.3%	2.7%	5.0%
	Publicidad	95.3%	3.2%	1.5%
	Competencia	91.5%	2.8%	5.7%
	Eficacia y Eficiencia	94.5%	3.0%	2.5%
	Vigencia Tecnológica	93.0%	3.3%	3.7%
	Sostenibilidad Ambiental y Social	95.8%	3.0%	1.2%
	Equidad	90.5%	3.5%	6.0%
	Integridad	93.8%	3.7%	2.5%

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.
 Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

Acerca de los motivos que desfavorecen una buena valoración en relación a si los Acuerdos Marco promueven los principios que rigen las contrataciones, los usuarios comentaron lo siguiente:

Cuadro N° 59

Motivos de insatisfacción e indiferencia de los usuarios en relación a si los Acuerdos Marco promueven los principios que rigen las contrataciones, 2021

Principio	Entidades públicas	Proveedores
Libertad de concurrencia	No todos los proveedores pueden manejar la plataforma, pagar la garantía y competir en precio.	Fabricantes o dueños de marca solo ofrecen sus productos y precios a unos pocos distribuidores.
Igualdad de trato	En su mayoría ganan los mayoristas o los fabricantes por precios, debería haber un puntaje adicional a la micro o pequeña empresa.	Las marcas, fabricantes y grandes empresas tienen más ventaja, en comparación con las MYPES.
Transparencia	En la Gran Compra no se puede ver todas las cotizaciones, solo la del ganador.	Las entidades no informan los motivos de selección de una oferta.
	Falta mejorar sobre los datos de proveedores.	Mejorar en este aspecto, debe haber mayor revisión.
	-	Anulan órdenes en varias oportunidades, lo cual crea desconfianza.
Publicidad	Muchos proveedores no saben que bienes se ofertan en los CEAM.	Todas las noticias deberían encontrarse en la página web.
	No llega oportunamente las notificaciones por correo electrónico.	Debería haber mayor difusión e información.
Competencia	Participan las propias marcas o las grandes empresas, quedando ellas en los primeros lugares.	No se puede competir con empresas grandes, importadoras y marcas, ellos nos venden.
	En algunas categorías no hay pluralidad de marcas.	Algunos ofertan precios por debajo del precio de mercado.

Continúa

Principio	Entidades públicas	Proveedores
Eficacia y Eficiencia	La contratación se debe realizar varias veces debido al incumplimiento del proveedor, debería poder contratar al segundo proveedor, según el orden de prelación.	Mejorar la velocidad de los servicios de PERÚ COMPRAS, algunos procesos toman mucho tiempo, ejemplo: la asignación de tiempos de entrega y stock.
	No se cumple, para compras que no superan las 8 UIT por los plazos de contratación.	-
Vigencia Tecnológica	Existen algunos productos desactualizados, por ejemplos las computadoras de escritorio y computadoras portátil.	No aceptan mejoras tecnológicas, se debería permitir entregar bienes superiores a los solicitados.
	Algunos de los productos están descontinuados y los actuales no se encuentran aún en los catálogos electrónicos.	En algunos catálogos se permite competir con bienes de diferentes años de fabricación, ejemplo: impresoras.
Sostenibilidad Ambiental y Social	Algunas fichas-producto de los catálogos de útiles de escritorio y materiales de limpieza presentan certificaciones sanitarias vencidas.	-
Equidad	No, por los requisitos que se solicitan.	No hay igualdad entre entidades y proveedores, las normas están a favor de las entidades y no se las sanciona cuando incumplen en el pago.
	No se presentan otras marcas existentes en el mercado local.	No nos ayudan a cobrar intereses a las entidades por demoras en el pago.
Integridad	No siempre los proveedores cumplen.	Mejorar este tema, aplicar más filtros para evitar corrupción.
	Solo existen algunas marcas.	No hay sanción para el incumplimiento de pago.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.
 Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

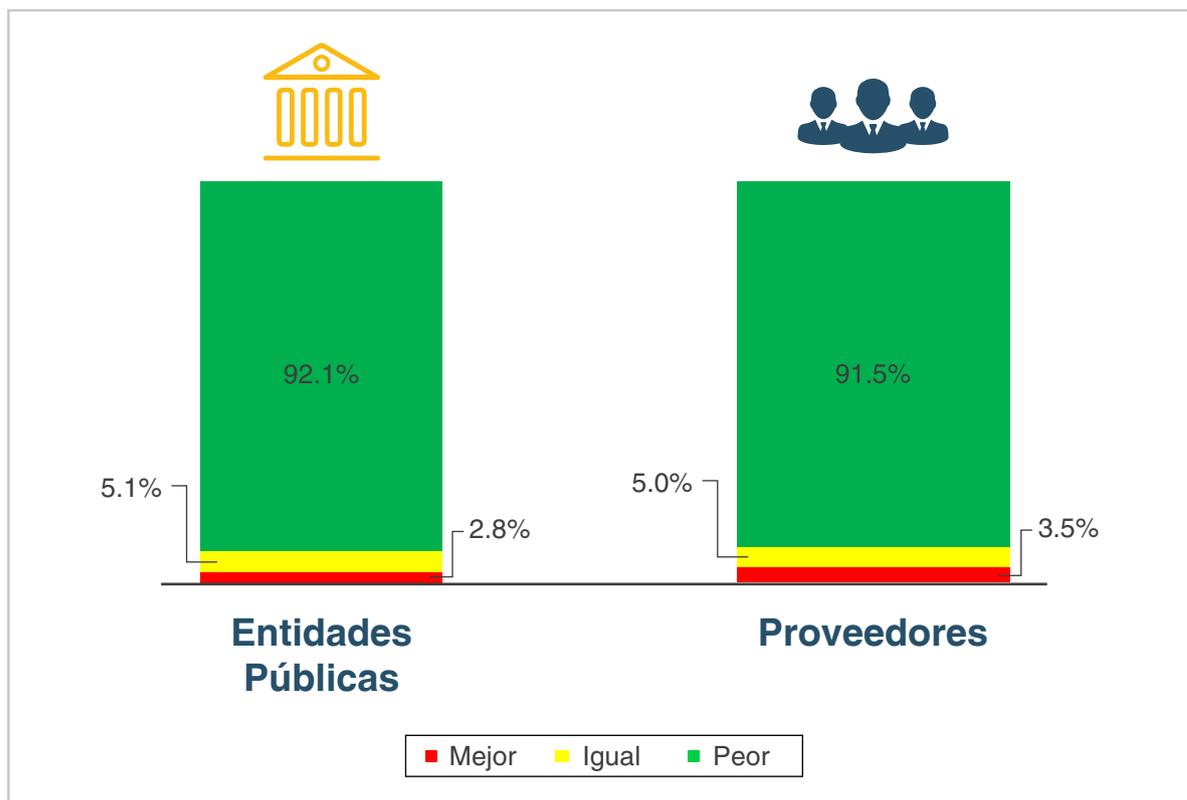
4.10. Los Catálogos Electrónicos en comparación con los Procedimientos Clásicos

En esta sección se evalúa al Método Especial de Contratación de Acuerdos Marco (la compra a través de los Catálogos Electrónicos) en comparación con los procedimientos Clásicos (Licitación Pública y Adjudicación Simplificada), con el fin de obtener la percepción de los usuarios respecto a la ventajas o desventajas de contratar a través de los Catálogos Electrónicos.

Del Gráfico N° 22, se observa que el 92.1% de entidades públicas y el 91.5% de proveedores consideraron que contratar a través de los Catálogos Electrónicos es “mejor” que hacerlo utilizando un Procedimiento Clásico; mientras que, los usuarios que lo consideraron “peor” fueron del 2.8% y 3.5%, en entidades públicas y proveedores, respectivamente.

Gráfico N° 22

Valoración de los usuarios en relación a la contratación a través de los Catálogos Electrónicos en comparación con los Procedimientos Clásicos^{1/}, 2021
(Porcentaje)



1/ incluyen Licitación Pública (LP) y Adjudicación Simplificada (AS).

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

Los comentarios de los usuarios que consideraron que contratar a través de los Catálogos Electrónicos es “peor” o “igual” que hacerlo utilizando los Procedimientos Clásicos, se muestran en el siguiente cuadro.

Cuadro N° 60

Motivos de los usuarios que consideraron que contratar a través de los Catálogos Electrónicos es “peor” o “igual” que hacerlo utilizando los Procedimientos Clásicos^{1/}, 2021

Entidades públicas	Proveedores
Ambos tienen los mismos riesgos en la contratación.	En el tema del pago, también demoran igual o más.
En algunos casos, demandan igual de tiempo de contratación, si la compra se resuelve.	Las grandes empresas y fabricas tienen más oportunidad de vender por este medio, las MYPE menos oportunidades.
Las contrataciones de montos que no superen las 8 UIT son más tediosas.	En ambos casos se tiene que trabajar con respecto a los precios.

1/ incluyen Licitación Pública (LP) y Adjudicación Simplificada (AS).

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

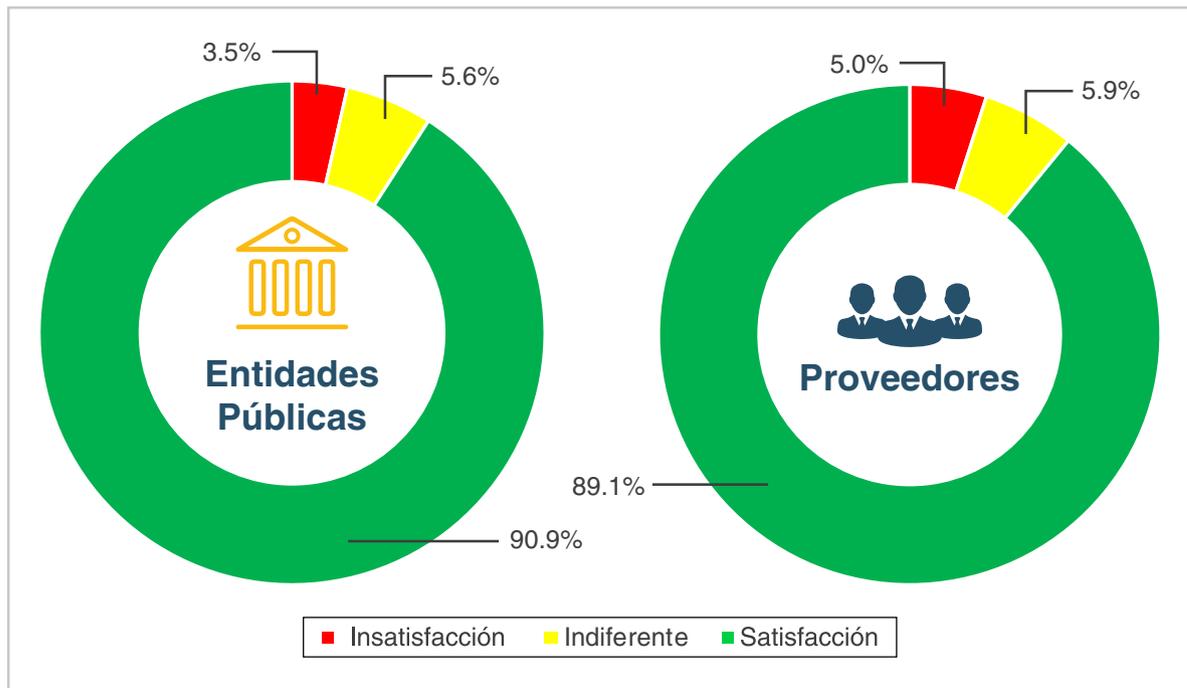
4.11. Método Especial de Contratación de Acuerdos Marco

En términos generales, durante el año 2021, se obtuvieron niveles de satisfacción con valoraciones positivas altas, en el caso de las entidades públicas que compraron a través de los Catálogos Electrónicos, fue del 90.9%; mientras que, en los proveedores que negociaron fue del 89.1%. Al respecto, las entidades públicas encuestadas consideran que el método especial de contratación y la plataforma en general es funcional y muy bueno; mientras que, los proveedores mencionaron que ha mejorado el aplicativo, solo falta más apoyo al proveedor respecto al pago oportuno.

No obstante, los niveles de insatisfacción de las entidades públicas y los proveedores fueron de 3.5% y 5.0%, respectivamente y los niveles de indiferencia fueron de 5.6% y 5.9%, respectivamente. Al comparar los resultados con el periodo de análisis del año 2020, se obtuvo, un aumento del indicador en el caso de los proveedores de 4.3% y una disminución de parte de las entidades públicas de 1.8%.

Gráfico N° 23

Valoración general de los usuarios respecto al Método Especial de Contratación de Acuerdos Marco, 2021
(Porcentaje)



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.
Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

A continuación, se detallará los comentarios mencionados por los usuarios que no se encuentran satisfechos con respecto al Método Especial de Contratación de Acuerdos Marco; en el caso de las entidades públicas mencionaron que se debe a la falta de pluralidad de marcas y de proveedores, está generado precios superiores al mercado local, y por los plazos de contratación; mientras que, los proveedores consideran que puede mejorar, pero lógicamente, falta apoyo cuando las instituciones no realizan el pago a tiempo, y que el aplicativo permita ingresar las fichas-producto, actualización de stock, precios y plazo de entrega de forma masiva (ver el cuadro N° 61).

Cuadro N° 61

Motivos de insatisfacción e indiferencia de los usuarios en relación a si los Acuerdos Marco promueven los principios que rigen las contrataciones, 2021

Entidades Públicas	Proveedores
Por los tiempos para la adquisición, plazos establecidos para cotizar y la demora en la entrega del bien.	Porque no se puede competir con las grandes empresas. Deberían mejorar la promoción de MYPES para que tengamos una mayor participación.
Mejorar la plataforma en lo relacionado a los filtros del proveedor (proveedores con indicadores naranja y rojo en los 3 primeros lugares) y stock, permitir copiar el listado de cotizaciones, la búsqueda de Ficha-producto, ampliar el ancho de banda del aplicativo y permitir empaquetar varias fichas-producto.	Porque no tenemos el apoyo cuando se trata de ejecutar la cobranza, deberían exigir a las entidades el cumplimiento del pago, porque mucho se demoran y en algunos casos no nos pagan. Mientras que, a nosotros nos sancionan con el cobro de la garantía y/o nos excluyen del Acuerdo Marco cuando incumplimos.
Por los precios en comparación con los precios de mercado.	Se favorece a proveedores de Lima y no a provincia.
Por la no atención de la orden de compra de parte del proveedor, mencionan no contar con stock porque las Fichas-producto se encuentra desactualizadas o discontinuadas, lo que conlleva a efectuar nuevamente todo el proceso.	Los fabricantes han tenido que crear nuevas fichas-producto para poder modificar sus precios, ya que no te permiten subir el precio al momento de cotizar.
El problema son las contrataciones menores a 8 UIT, es mejor excluirse del Acuerdo Marco porque son más rápidas, y por ende más oportunas.	Ha mejorado mucho la plataforma, solo falta apoyar al proveedor.
No se cuenta con todos los productos que se requieren, condicionando a contratar solo los bienes que se ofertan en el Catálogo Electrónico.	Las reglas deben ser más claras y precisas para todos.
Se debería sectorizar las compras por regiones, con el fin de dar oportunidad a los intermediarios y a las empresas locales. Además, medir el nivel de cumplimiento.	Siempre hacen las encuestas y no hay muchos cambios a favor de los proveedores. Deberían consulta a los usuarios de forma virtual o presencial sobre las incidencias reportadas.
Por las reglas de evaluación, se prioriza el menor precio, lo que ocasiona que en algunos casos seamos víctimas de falsificación, retrasos e incumplimiento de obligaciones.	Mejora en el aplicativo, por ejemplo, en el ingreso de fichas-producto, actualización de stock y plazo de entrega, que sea en bloque.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.
 Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

4.12. Ejecución Contractual.

Por último, se consideró como un punto relevante, la percepción de los usuarios, tanto las entidades públicas y los proveedores, en la ejecución contractual de las órdenes electrónicas formalizadas, bienes y/o servicios entregados, calificación otorgada a la entidad y al proveedor.

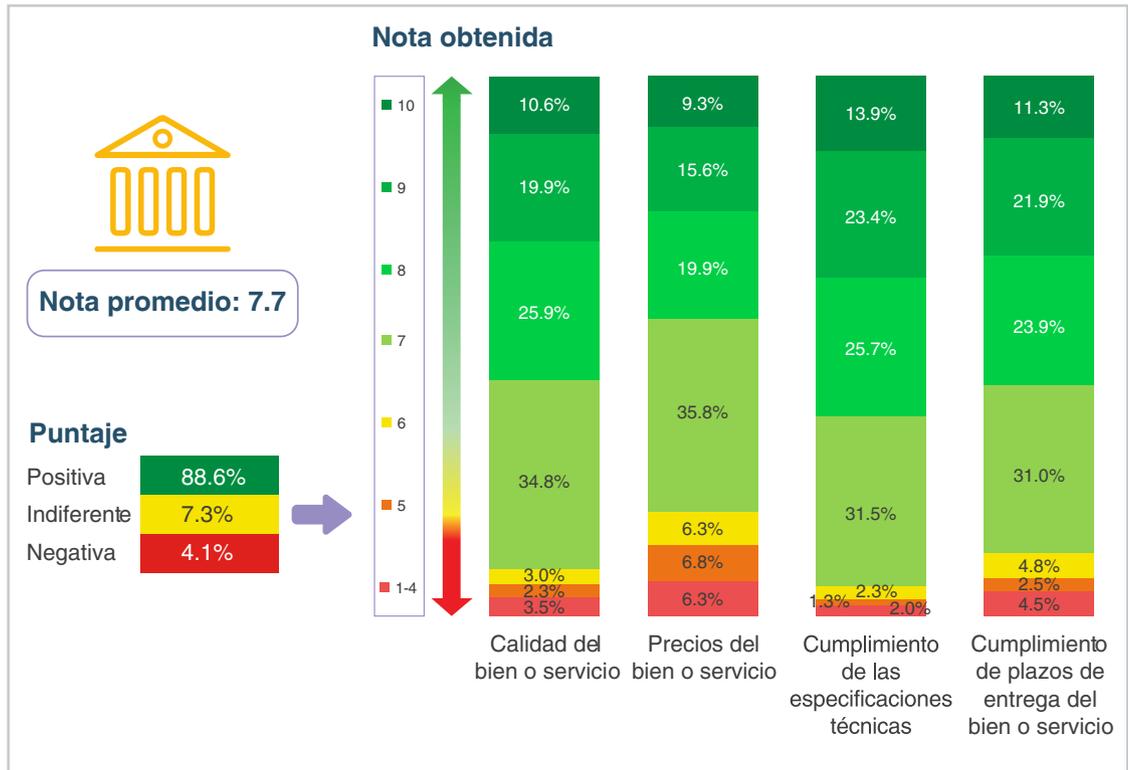
4.12.1. Los Bienes y/o servicios contratados

En el caso de las entidades públicas se evaluó lo correspondiente a los bienes y/o servicios que se contratan a través de los Catálogos Electrónicos, para lo cual, se les solicitó a las entidades públicas encuestadas, que asignaran una nota (puntaje o calificación) del 1 al 10, donde 1 es muy mala y 10 es muy buena calificación a los bienes y/o servicios contratados en los Catálogos Electrónicos.

Del gráfico N° 24, se muestra que, la nota promedio asignada por las entidades públicas respecto a los bienes y/o servicios fue de 7.7, además, que la mayor frecuencia (moda) fue nota de 7.0. Por otra parte, el nivel de satisfacción general respecto los bienes y/o servicios contratados en los Catálogos Electrónicos, se obtuvo que, el 88.6% de las entidades encuestadas, calificaron con notas superiores a 6.0 (puntajes positivos) y con notas menores a 5.0 (puntajes negativos), representaron el 4.1%.

Gráfico N° 24

Nota (puntaje o calificación) de las entidades públicas hacia los bienes y/o servicios contratados a través de los Catálogos Electrónicos, 2021



Nota: El puntaje es una escala del 1 al 10, donde 1 es muy malo y 10 es muy buena calificación.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER

Mientras que, los puntos más valorados por las entidades públicas respecto a los bienes y/o servicios que se contratan a través de los Catálogos Electrónicos fueron: el cumplimiento de las especificaciones técnicas con 94.5% y la calidad del bien o servicio con 91.2%, respectivamente. Por el contrario, la menor valoración se da por los precios del bien y/o servicio con 6.3%.

Cuadro N° 62

Nota o calificación de las entidades públicas hacia los bienes y/o servicios contratados a través de los Catálogos Electrónicos, 2021

Puntos evaluados	 Satisfacción	 Indiferencia	 Insatisfacción
Promedio	88.6%	7.3%	4.1%
Calidad del bien o servicio	91.2%	5.3%	3.5%
Precios del bien o servicio	80.6%	13.1%	6.3%
Cumplimiento de las Especificaciones técnicas	94.5%	3.5%	2.0%
Cumplimiento de plazos de entrega de bien o servicio	88.2%	7.3%	4.5%

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER

Al grupo de entidades públicas que asignaron notas menores a 5.0 (puntajes negativos), se les preguntó los motivos de su calificación, ellas en su mayoría manifestaron que se debe al incumplimiento en los plazos de entrega, lo que les induce a tener que resolver la orden de compra o retrasa sus actividades. A continuación, se detallan las diversas respuestas mencionadas (ver cuadro N° 63).

Cuadro N° 63

Principales motivos de los puntajes negativos por parte de las entidades públicas hacia los bienes y/o servicios contratados a través de los Catálogos Electrónicos, 2021

Puntos evaluados	Comentarios
Calidad del bien o servicio	Se contrata el bien con menor precio, pero se deja de lado la calidad.
	Mayor pluralidad de marcas, ya que existen marcas de productos que no cumplen (productos de baja calidad) con las expectativas de las áreas usuarias, por ejemplo, las sillas, los picos, las carretillas y tóner (se solicita la carta de originalidad, pero no todos los proveedores lo presentan).
	Cotizan productos originales, pero entregan productos genéricos, por ejemplo, tóner y tinta.

Continúa

Puntos evaluados	Comentarios
Calidad del bien o servicio	En algunos casos, los bienes no cumplen en su totalidad con las EETT, se tienen problemas para ejecutar la garantía del bien (producto defectuoso).
	Existen productos de mejor calidad que no se ofertan en los Catálogos Electrónicos.
Precios del bien o servicio	Existen algunos bienes con precios superiores al mercado local, lo más resaltante son: sillas de plástico (polipropileno), tuberías, equipos informáticos (laptop e impresora) y equipos informáticos (laptop e impresora). Se sugiere monitorear y ajustar los precios.
	En algunos casos, el mercado local ofrece mejores precios; sin embargo, al solicitar la exoneración de contratar por el catálogo se demora la respuesta o no te aprueban.
	En algunos casos los gastos del transporte son un poco más costoso, se debería contar con topes en el costo de envío.
	En algunos catálogos electrónicos los precios cotizados (compra ordinaria) son sustancialmente mayores al mercado, por ejemplo: consumibles, llantas, neumáticos y accesorios.
Cumplimiento de las Especificaciones Técnicas	Se cumplen las EETT, pero no hay manera de controlar la originalidad ni lo referente a la garantía.
	Existen vacíos en cuanto a la presentación, medidas del bien y otras características, en los Catálogos Electrónicos de impresora y consumibles.
	Existen mejores especificaciones técnicas fuera de los Catálogos Electrónicos.
Cumplimiento de Plazos de entrega de bien o servicio	Algunos proveedores incumplen con la entrega de los bienes, lo que ocasionando retraso en las actividades programadas porque se tiene que ampliar los plazos de entrega o resolver la orden de compra.
	Por falta de stock las empresas no siempre cumplen en la fecha indicada.
	Mucho porcentaje de incumplimientos y resolución de contratos, deberían solicitar a los proveedores que sinceren los plazos de entrega.
	Actualizan estados a entregados con conformidad pendiente, sin haber ingresado los bienes a la Unidad de Almacén Central.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER

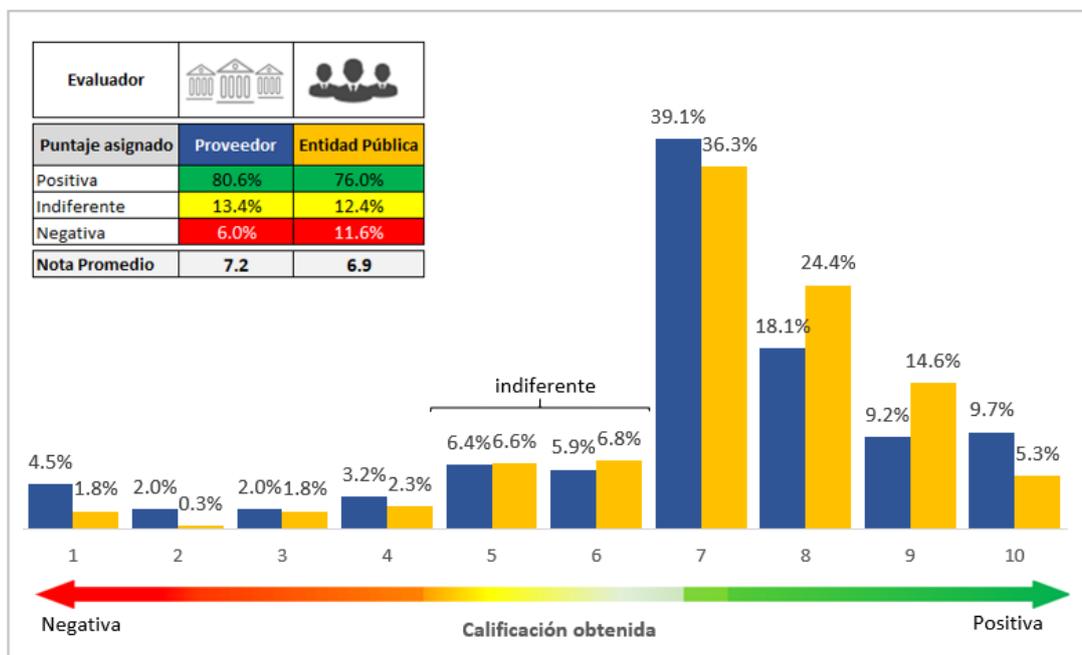
4.12.2. Calificación otorgada por los usuarios que contratan o negocian a través de los Catálogos Electrónicos

Además, se solicitó a los usuarios que según su percepción asignen una nota (puntaje o calificación) del 1 al 10, donde 1 es muy mala y 10 es muy buena calificación, a los que contratan o negocian a través de los Catálogos Electrónicos. En el caso de las entidades públicas evalúan a los proveedores que negocian y los proveedores a las entidades que contratan.

Del gráfico N° 25, se muestra que las notas asignadas a las entidades públicas, en promedio fue de 6.9. Asimismo, el 76.0% de los proveedores encuestados calificaron con notas superiores a 6.0 (puntajes positivos) a las entidades públicas y los que calificaron con notas menores a 6.0 (puntajes negativos) a las entidades, representaron el 11.6%. Mientras que, las notas asignadas a los proveedores, en promedio fue de 7.2. Donde, el 80.6% de entidades públicas encuestadas calificaron con notas superiores a 6.0 (puntajes positivos) y las que calificaron con notas menores a 6.0 (puntajes negativos) a los proveedores, representaron el 6.0%.

Gráfico N° 25

Calificación otorgada a los usuarios que contratan o negocian a través de los Catálogos Electrónicos, 2021



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER

A continuación, al grupo de entidades públicas y proveedores que asignaron notas menores a 5.0 (puntajes negativos), se muestra las diversas respuestas mencionadas (ver cuadro N° 64).

Cuadro N° 64

Principales motivos de los puntajes negativos por parte de las entidades públicas respecto a la calificación otorgada a los proveedores que negocian a través de los Catálogos Electrónicos, 2021

Entidades públicas	Proveedores
Porque falta regular los precios elevados, el incumplimiento del plazo de entrega y los bienes adquiridos muchas veces no es igual a la ficha técnica seleccionada.	Algunas entidades no tienen empatía con los proveedores, no pagan o demoran en pagar (meses o años) y nadie las sanciona. El proceso de cobro es burocrático, demoran en dar conformidad, llamas y no contestan, hay que estar yendo a la entidad varias veces.
Algunos proveedores no llegan atender pese a haber aceptado la orden o rechazan sin razón justificada, lo que retrasa las actividades programadas por las áreas usuarias.	Hay buenas y malas entidades, pero puede mejorar. Son pocas las entidades que siguen un proceso óptimo desde la recepción del bien hasta el pago (apoyan o brindan la información necesaria en todo el proceso).
Por el porcentaje de incumplimiento, ya sea por fechas pactadas, coyuntura actual y la disponibilidad del stock del producto, deberían sancionar a los proveedores que incumplen.	Algunas entidades no entienden los Acuerdos Marco o no hacen un buen uso de la plataforma, a veces lo usan para buscar precios, otras veces cometen errores y exigen solución al proveedor.
En la compra ordinaria, los proveedores incumplen porque la plataforma cotiza (proforma) de manera automática, y ellos no cuentan con stock o precio actualizado.	Algunas entidades prefieren comprar a proveedores que ya conocen, no dan oportunidad a otros. Podría mejorar la pluralidad en la selección de fichas-producto para que compitan.
Existen mejores proveedores fuera del Catálogos Electrónicos, y ellos no participan.	Algunas entidades no dan prioridad a las compras por Catálogos Electrónicos y realizan contrataciones directas.
Proveedores no validan la factura o actualizan estados a entregados con conformidad pendiente, sin haber ingresado los bienes a la Unidad de Almacén Central.	A veces seleccionan la oferta que tiene mayor precio, no sustentan el porqué de su elección y a veces cancelan OC sin sustento.

Continúa

Entidades públicas	Proveedores
Algunos desisten en la formalización de la orden de compra y/o de servicio.	En algunas oportunidades se tiene problema con la entrega de la mercadería porque no tienen espacio en almacén; y cuando hay un problema todo es a favor de la entidad.
Proveedores cotizan los bienes puestos en almacén (desconociendo el lugar de entrega) en servicio de transporte de tercero, lo que dificulta la recepción de los bienes para la conformidad correspondiente.	Algunas entidades de las regiones prefieren comprar a los mismos fabricantes de la ciudad de Lima, quitando oportunidad de trabajo a los empresarios de la zona.
Algunas aerolíneas no respetan los horarios de reprogramación.	-
Existen proveedores que tienen calificación roja por incumplimiento y se crean otra razón social para seguir contratando, deberían hacer seguimiento a las órdenes rechazadas.	-

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.
 Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER

4.13. Sugerencias y/o recomendaciones

A continuación, se presentan los comentarios de los usuarios obtenidos a partir de la pregunta “¿Queremos conocer sus sugerencias y/o recomendaciones a los procedimientos de compra a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco?”, donde los encuestados expresaron con mayor libertad sus sugerencias y/o recomendaciones sobre dicho método de contratación, las mismas fueron agrupadas en el cuadro N° 65.

Cabe precisar, que este análisis no busca determinar una representatividad proporcional de las sugerencias y/o recomendaciones, sino más bien explorar, desde el punto de vista de los usuarios, sus experiencias y posibles oportunidades de mejora que se podrían implementar posteriormente en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco.

Cuadro N° 65

Principales sugerencias y/o recomendaciones de parte de los usuarios respecto a los procedimientos de compra a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, 2021

Puntos mencionados	Entidades públicas	Proveedores
Reglas y condiciones establecidas para contratar a través del Catálogo Electrónico	Establecer factores de ponderación de precio y plazo en la gran compra; eliminar la obligatoriedad de cotizar en la compra ordinaria; reducir los plazos de contratación, cotización (2 días) y de entrega del bien; establecer parámetros de costo de flete; compra por paquete para todos los CEAM; incrementar el monto mínimo de contratación, simplificar las entregas parciales de los diferentes destinos; adicionar 1 día para la generación y publicación de la orden de compra.	Ampliar la frecuencia de incorporación de proveedores (mínimo 3 veces) y el ingreso de nuevas fichas-producto (hasta el día 12 de cada mes), así como poder ofertar de nuevo las fichas-producto que no hemos sido adjudicados.
	Cuando se rechaza la orden de compra, la entidad pueda contratar con el resto de proveedores, según orden de prelación; reducir el tiempo del trámite para resolver los contratos y la liberación del presupuesto.	Modificar o incrementar los precios de los fichas-producto, ampliar los plazos de entrega en la gran compra cuando son bienes importados (equipo de cómputo de 120 a 150 días), evaluar los costos de envío en provincia y los tiempos de adquisición.

Continúa

Puntos mencionados	Entidades públicas	Proveedores
Reglas y condiciones establecidas para contratar a través del Catálogo Electrónico	<p>Más catálogos de bienes y/o servicios, marcas (reconocidas), categorías y fichas-producto de alimentos para personas (coffee break) y animales (balanceado para equinos y carnes), escritorios, uniformes para el personal, zapatos, medicamentos e insumos médicos (mamelucos y protector de calzado), materiales de construcción, artículos de ferretería, combustible, aceites y lubricantes para vehículos; maquinaria pesada, acondicionamientos, kit de impresoras de HP, equipos para laboratorio, materiales de bioseguridad (mandilones, mascarillas KN95, mascarilla quirúrgicas 3 pliegues y alcohol líquido).</p>	<p>Más opciones de rechazo de orden de compra, por ejemplo, cuando el plazo de entrega es distinto al ofertado, stock y precios en alza. También, poder restringir una proforma por stock (ilimitada), montos mínimos de contratación, zonas alejadas y cuando la clasificación en el Alerta Semáforo de la entidad está en "rojo".</p>
	<p>Más servicios, por ejemplo, mantenimiento, mensajería, vigilancia, limpieza, impresiones en general, alquiler de equipo de sonido, inventario y seguro de bienes patrimoniales.</p>	<p>La microempresa, pequeña empresa, mediana empresa, proveedores locales y proveedores de la región amazónica, deberían tener un trato diferenciado.</p>
	<p>Las contrataciones de bienes en sitios muy remotos, tener la opción de contratar a las empresas locales o de las regiones.</p>	<p>En la Compra Ordinaria, el aplicativo seleccioné al proveedor ganador y que no coticé automáticamente.</p>
	<p>Establecer las reglas claras con respecto a los productos de dudosa procedencia (carta de originalidad), servicio de post venta (garantía del proveedor, no de la marca) y cotizaciones de precios (con o sin IGV).</p>	<p>Incluir costo de envío cuando la entidad pertenece a la misma región (hasta distrito), pero que se encuentra alejado.</p>
	<p>Mejorar los filtros de los proveedores que ofertan en los catálogos. Solucionar los problemas de rechazo de la orden de compra por falta de stock y variación de precio (estandarización).</p>	<p>Incrementar los montos mínimos de contratación. Agrupar varias fichas-producto con cantidades pequeñas en compra por paquete.</p>

Continúa

Puntos mencionados	Entidades públicas	Proveedores
Reglas y condiciones establecidas para contratar a través del Catálogo Electrónico	<p>Más reportes (ranking de cumplimiento de proveedor, precios adjudicados por categoría y sub categoría, entidades y proveedores adjudicados), comparativo, ampliar la capacidad para subir los archivos y optimizar el ancho de banda.</p>	<p>Permita el ingreso masivo de los productos, la actualización del stock, plazo de entrega y precio en bloque, descargar en Excel las invitaciones a cotizar y de las fichas-producto incorporadas, permita copiar y pegar los precios cuando se incorporan los productos.</p>
	<p>Habilitar la impresión y descarga de las cotizaciones en Excel, retrotrae el estado de la orden cuando el proveedor se encuentre deshabilitado o sancionado, la liberación de certificación sea automática, regresar hasta el primer paso en cualquier nivel (cantidad, color, tipo de compra y tipo de contratación), visualizar las características técnicas, el tamaño de la ficha-producto, los cambios del estado de la orden y los archivos cargados antes de su publicación.</p>	<p>Enviar alertas a los proveedores por correo o mensaje de texto de los estados de la proforma, que no permita ingresar precios menores al tope mínimo establecido por el fabricante y ampliar el ancho de banda del servidor de la plataforma.</p>
	<p>Contar con CUBSO de la Ficha-producto (Excel), búsqueda por tipo de compatibilidad de equipos y usuario que gestiona la compra, habilitar canales de comunicación y de sugerencias, mostrar información de los proveedores (antecedentes de compra, incumplimiento, etc.)</p>	<p>Identifique los últimos cambios (stock, plazos de entrega y cobertura), contar con reportes (stock, plazo de entrega y departamento), incluir más filtros (número de parte, stock y marca), habilitar un canal de reclamo y acceso al argumento de la entidad cuando se anula una orden.</p>
	<p>Integrar los sistemas administrativos PERÚ COMPRAS, SIAF, SEACE y SIGA. Deberían integrar el Cotizador Electrónico y el aplicativo.</p>	<p>Que el aplicativo avise a las entidades para que actualicen el estado de sus órdenes de compra, para no tener retraso en la devolución de la garantía.</p>

Continúa

Puntos mencionados	Entidades públicas	Proveedores
Ejecución contractual	Establecer reglas claras con respecto al rechazo de la orden por falta de stock, control de precio, productos de dudosa procedencia (presentación de la carta de originalidad), servicio de post venta (garantía del proveedor no de la marca).	La opción de entregar un bien similar o superior a las especificaciones técnicas, cuando el producto está discontinuado y que se especifique si la entrega es la dirección de la entidad o en otro lugar.
	Sancionar o excluir a los proveedores que no cumplen con la entrega del bien, no cuentan con stock, entregan productos de dudosa procedencia, por ejemplos, computadoras, CPU, tóner y tinta.	Mejorar la asistencia en temas de cobranza; establecer plazos de pago, penalizarlas o permitir cobrar intereses a entidades que se demoran en los pagos, en algunos casos no pagan.
	Actualizar las especificaciones técnicas de las fichas-producto de impresora, computadoras de escritorio y portátiles. Adicionar, el año de fabricación, color de la pintura, precio referencial, instalación y mantenimiento de los equipos de UPS y aire acondicionado.	Cuando exista una penalidad (notificación), deberían informarnos mediante llamada o correo electrónico y permitir sustentar la falta antes de sancionarnos. De la misma manera para el Alerta Semáforo (rojo).
	Que el inicio del plazo de ejecución contractual debería de ser desde el día siguiente de aceptada la orden. También, que el proveedor emita la facturación por cada rubro para no tener problemas con el pago cuando se contabilicé el devengado en el SIAF.	Supervisar a las entidades cuando no respetan el orden de prelación en sus contrataciones, no contratan por CEAM (existiendo el bien), compra al mismo proveedor y en el Alerta Semáforo tienen clasificación "rojo".
	Habilitar el link de consulta de fichas-producto de cada Catálogo Electrónico actualizadas.	Más flexibilidad con las sanciones a los proveedores (no multas solo inhabilitación).

Continúa

Puntos mencionados	Entidades públicas	Proveedores
Ejecución contractual	Ampliar el número de proveedores adscritos a los Acuerdos Marco a nivel de región.	Sancionar a los proveedores que entregan productos alternativos (tóner).
Medios de consulta y canales de atención	Más charlas, capacitaciones y videos tutoriales a los usuarios y sus colaboradores (Perú compras) sobre el uso y actualizaciones del aplicativo, normas y directivas, casuísticas, tips, servicio de pasajes aéreos, trámite para desvincular el producto realizado en el SIAF- MEF, certificación presupuestal y/o previsión presupuesta y fichas homologadas.	Más videos tutoriales, charlas y capacitaciones a los usuarios sobre tema de resolución contractual, uso de la plataforma, las reglas de contrataciones y normativa, entre otros.
	Manuales, instructivos y guías de temas de casuística del aplicativo, identificar productos no originales, resolución contractual y liberación de la certificación.	Difusión de las capacitaciones, cronograma de incorporación y vigencia de los Catálogos Electrónicos.
	Difusión de los Catálogos Electrónicos, las fichas homologadas, manuales y capacitaciones.	La atención por Call Center y correo electrónico de PERÚ COMPRAS todos los días y la respuesta sea inmediata.
	Cursos y seminarios virtuales, similares al OSCE.	Mejorar el aplicativo App.
	Las consultas realizadas al Call Center y/o correo electrónico de PERÚ COMPRAS deben ser atendidas antes que culmine el día, indistintamente si son fechas de alta demanda (feriados). También, habilitar la App.	Programen eventos (paneles y fórums) para exponer los problemas reportados en los Catálogos Electrónicos.
Otros	Informar por correo electrónico cuando se realicé cambios en el portal y/o aplicativo y las reglas de contratación mediante grabaciones o diapositivas.	Difusión en la página web de Perú Compras de los nuevos Catálogos Electrónicos, convocatorias, penalidades y capacitaciones.
	Mejorar el Cotizador Electrónico: la búsqueda de la Ficha-producto, guardar los datos antes de culminar la selección, actualizar los precios, mostrar el stock y fecha de la consulta actualizada y contar con todas las Fichas-producto.	Ampliar los proveedores (totalidad de inscritos), más marcas y fichas-producto.

Continúa

Puntos mencionados	Entidades públicas	Proveedores
Otros	Más aerolíneas y rutas en los catálogos de servicios. Los FUA sean notificados por correo electrónico y contar con acceso a los comprobantes de pagos.	Que los importadores, representantes de marca o proveedores proporcionen su lista de precio y stock (semanalmente), a todo los que les solicitan.
	La reprogramación de pasaje y el cambio de fecha debería ser sin costo; contar con atención vía teléfono (LATAM) y guías de orientación.	Sincerar el stock y precios de la fichas-producto con el mercado local. Así como, actualizar las características técnicas de las fichas-producto por cambio de presentación (pintura y alimentos).
	Directorio de proveedores de bienes y servicios actualizados (correo electrónico, teléfono fijo y celular) y habilitar la consulta de la relación de fichas-producto actualizadas (link).	Actualizar el directorio del personal a cargo de la contratación y él encargado de recepcionar el bien (teléfono y correo electrónico).

Nota: Algunas propuestas ofrecidas por los usuarios ya se encuentran implementadas o en proceso de implementación.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

4.14. Conclusiones

Para una mejor presentación de los resultados obtenidos, las valoraciones fueron agrupadas de la siguiente manera:

Muy insatisfecho(a) e insatisfecho(a) : valoración negativa (-)

Indiferente : ni positiva ni negativa

Satisfecho(a) y muy insatisfecho(a) : valoración positiva (+)

Los que a su vez fueron divididos de la siguiente manera:

- I. Valoración positiva alta ($\geq 60\%$); cuando el 60% o más de los encuestados manifiesta su satisfacción.
 - II. Valoración positiva media ($\geq 40\%$ y $< 60\%$); cuando entre el 40% y el 59.9% de los encuestados manifiesta su satisfacción.
 - III. Valoración positiva baja ($< 40\%$); cuando solo el 39.9% o menos de los usuarios manifiesta su satisfacción. Es preciso señalar que, implica un nivel de insatisfacción (valoración negativa) o de indiferencia, pues el restante 60% de las respuestas incluirán precisamente a las calificaciones de muy insatisfecho(a), insatisfecho (a) o indiferente.
- En términos generales, durante el año 2021, se obtuvieron niveles de satisfacción con valoraciones positivas altas. En el caso de las entidades públicas que compraron a través de los Catálogos Electrónicos, fue del 90.9%; mientras que, en los proveedores que negociaron fue 89.1%. Al comparar los resultados con el periodo de análisis del año 2020, se obtuvo, un aumento del indicador en el caso de los proveedores de 4.3 puntos porcentuales y una disminución de parte de las entidades públicas de 1.8 puntos porcentuales.
 - Con respecto, a las reglas y condiciones establecidas para negociar a través de los Catálogos Electrónicos, se obtuvieron valoraciones positivas, de parte de los proveedores, respecto a los mecanismos de selección para incorporarse a los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco con 90.0%, las causales para restringir una proforma y/o rechazar una orden más del 69.0% y la parte de ejecución contractual con 71.1%, de ahí, la mayor valoración, se encuentra en la “Causal y procedimiento de resolución contractual” con 83.7%. También, se advierten valoraciones negativas, en lo referido “Al cumplimiento de pago por partes de las entidades públicas” con 37.6%, “sanciones” con 21.5% y “penalizaciones por incumplimiento de la prestación e incumplimiento en la ejecución” con 19.3%, así como en las causales para rechazar una orden de compra con 23.3% y restringir una proforma con 18.9%.

- En cuanto al procedimiento de contratación utilizado, se obtuvo, valoración positiva alta, en el caso de las entidades públicas fue de 88.9%, ligeramente superior, a lo obtenido por parte de los proveedores que fue 88.3%. De los usuarios que hicieron uso del procedimiento de Compra Ordinaria, el 90.7% de las entidades públicas y el 88.7% de los proveedores, se encuentran satisfechos; mientras que, para el procedimiento de Gran Compra, se obtuvo, valoración positiva alta, en el caso de las entidades públicas fue del 87.0% y en los proveedores de 87.3%, respectivamente. Al considerar el tipo de contratación utilizado, se obtuvo, valoración positiva en el caso de las entidades públicas fue de 91.5% y en los proveedores fue del 91.2%. Mientras que, al considerar la funcionalidad tipo de entrega, el nivel de satisfacción, para las entidades públicas fue del 87.0% y en los proveedores fue del 85.0%.
- De los usuarios encuestados, el 99.0% de las entidades públicas y el 99.8% de los proveedores manifestaron haber utilizado los Catálogos Electrónicos de bienes; y, el 49.5% de las entidades públicas y el 54.7% de los proveedores manifestaron haber utilizado los Catálogos Electrónicos de servicios. Dentro del grupo de usuarios que hicieron uso de algún Catálogo Electrónico de bienes y/o servicios, se encontró, que más del 80.0% se encuentran satisfechos. No obstante, la mayor valoración negativa, se dieron en los Catálogos Electrónicos de bienes, al registrar en las entidades públicas el 9.4% y en los proveedores el 11.4%.
- El 10.8% de las entidades públicas encuestadas, contrataron a través de los Catálogos Electrónicos del Servicio de Emisión de Boletos Aéreos (SEBA), incluyen los Catálogos Electrónicos de “Servicio de emisión de boletos aéreos internacionales” y/o “Servicio de emisión de boletos aéreos nacionales”. De este grupo se encontraron, niveles de satisfacción con valoraciones positivas altas, en los puntos evaluados; tales como, el servicio brindado por las aerolíneas con el 84.7%, la operatividad del sistema de SEBA con el 83.7% y los beneficios de utilizar dichos Catálogos Electrónicos con el 82.2%.
- En cuanto a las fichas-producto, se obtuvo, valoración positiva alta, exactamente el 92.2% de las entidades públicas se encontraron satisfechas; entre las características evaluadas, las mayores valoraciones positivas, se encontraron en la estandarización de las especificaciones técnicas con 96.2%, la información de las Fichas-producto y la vigencia tecnológica con 93.9%, ambas.
- Con respecto a la evaluación del aplicativo de Catálogo Electrónico de Acuerdos Marco, se obtuvieron los siguientes resultados:
 - La funcionalidad del aplicativo alcanzó niveles de satisfacción con valoraciones positivas altas del 91.7% por parte de las entidades públicas y el 89.1% de los proveedores. Sin embargo, se obtuvo una valoración negativa del 6.8% en proveedores y en menor medida, en las entidades públicas con 3.6%.

- Con relación a la operatividad (características tecnológicas) del aplicativo, los usuarios la calificaron muy positivamente, en el caso de las entidades públicas fue del 93.4%, y ligeramente menor en los proveedores que fue 93.0%. Estos niveles de satisfacción, se debieron principalmente porque consideran que el aplicativo es útil, con el 96.2% para las entidades públicas y 96.3% para los proveedores. Por el contrario, entre las características tecnológicas con mayor valoración negativa, reportadas por los usuarios, es lo referido a la rapidez, tanto para las entidades públicas con 5.1%, como para los proveedores con 6.2%.
- En cuanto a los medios de consulta, el 73.8% de entidades públicas y 74.0% de los proveedores declararon haber utilizado alguno de estos medios de consulta (instructivos y/o manuales y/o videos tutoriales y/o Charlas virtuales). De los cuales, el 93.3% de las entidades públicas y el 96.9% de proveedores manifestaron estar satisfechos (de acuerdo) con la información proporcionada.
- De los usuarios encuestados, el 68.3% de las entidades públicas y el 76.5% de los proveedores afirmaron haber utilizado algún canal de atención de sus consultas e incidencias respecto al Método Especial de Contratación de Acuerdos Marco (asistencia del Call Center, asistencia por Chatbot, consultas por Facebook, correo electrónico y WhatsApp). De ahí, los usuarios que se encontraron satisfechos con el canal de atención utilizado para atender sus consultas e incidencias, representó, el 80.4% de entidades públicas y el 91.3% proveedores.
- Respecto a los servicios complementarios de PERÚ COMPRAS, se obtuvo, en promedio, que el 92.7% de entidades públicas y el 85.3% de proveedores, se encuentran satisfechos. Entre los servicios complementarios con mayores valoraciones positivas de parte de las entidades públicas, estuvieron el “Alerta semáforo” con 95.3% y la “Notificación electrónica para el procedimiento de resolución de contrataciones” con 95.1%; por el lado de los proveedores, estuvieron la “Integración SIAF-SIGA y CEAM para el control de la reserva del presupuesto” con 93.3% y el “Alerta Semáforo” con 91.5%.
- En cuanto a la satisfacción de los usuarios acerca de la utilidad de las acciones de mejora implementadas, se obtuvo que, el 72.1% de entidades públicas y el 57.5% de proveedores, se encuentran satisfechos, de ahí, se encontró que la acción de mejora con mayor valoración positiva, tanto para las entidades públicas y los proveedores, se debió a “El buscador público de Ficha-producto” con 87.0% y 75.1%, respectivamente. Además, se advierte como aspecto a mejorar, que en promedio más 20.0% de los encuestados señalaron que no sabe o no opinan respecto a las acciones implementadas por PERÚ COMPRAS durante el año 2021, exactamente para las entidades públicas fue del 22.8% y en los proveedores del 36.1%.

- Otro punto evaluado fueron los beneficios obtenidos al utilizar los Catálogos Electrónicos. Al respecto, se obtuvieron valoraciones positivas altas; las cuales en promedio, para las entidades públicas fueron del 95.1% y para los proveedores del 93.5%; al desagregar los resultados, las entidades públicas valoraron más a los beneficios de “Posibilita conocer de manera sistematizada, certificaciones de calidad asociadas a los productos del Catálogo y su contenido, resaltándose las certificaciones medioambientales” con 97.7% y “Permite que la formalización contractual pueda efectuarse más rápido” con 97.2%; mientras que, los proveedores valoraron a los beneficios de “Posibilita acceder a un módulo de seguimiento del estado de sus contrataciones” con 96.5% y “Posibilita el acceso a oportunidades de contratación a nivel nacional” con 96.3%.
- Respecto a la valoración por la promoción de los principios que rigen las contrataciones del Estado en los Acuerdos Marco, se presentaron valoraciones positivas altas del 96.9% en entidades públicas y el 93.2% en proveedores; mientras que, las valoraciones negativas (insatisfacción) fueron en entidades públicas del 1.7% y en proveedores del 3.7%. De los usuarios encuestados, se obtuvieron valoraciones positivas altas, para cada principio con puntajes superior al 89.0%, de ahí, los principios más valorados por las entidades públicas, fueron los principios de “Integridad” y “Sostenibilidad Ambiental y Social”, ambas con 98.7%; por parte de los proveedores se dieron en los principios de “Sostenibilidad Ambiental y Social” con 95.8%, “Libertad de concurrencia” y “Publicidad”, ambas con 95.3%
- Al comparar el uso de los Catálogos Electrónicos con los Procedimientos Clásicos (Licitación Pública o Adjudicación simplificada), se obtuvo que, el 92.1% de entidades públicas y el 91.5% de proveedores consideraron que contratar a través de los Catálogos Electrónicos es “mejor” que hacerlo utilizando los Procedimientos Clásicos; mientras que, los usuarios que lo consideraron “peor” fueron del 2.8% y 3.5%, en entidades públicas y proveedores, respectivamente.

Cuadro N° 66

Nivel de satisfacción de los usuarios, según puntos evaluados en las encuestas de satisfacción del Método Especial de Contratación de Acuerdos Marco, 2021

Puntos evaluados		Entidades Públicas	Proveedores	Puntaje
Reglas y condiciones para contratar o negociar a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco	Mecanismos de selección para incorporar a los proveedores a los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco	-	90.0%	Alta
	Causales que tiene el proveedor para restringir una proforma	-	75.6%	Alta
	Causales que tiene el proveedor para rechazar una orden	-	69.3%	Alta
	Tipo de procedimiento	88.9%	88.3%	Alta
	Tipo de contratación	91.5%	91.2%	Alta
	Tipo de entrega del bien	87.0%	85.0%	Alta
	Ejecución contractual	-	71.1%	Alta
Catálogos Electrónicos y Fichas-producto	Respecto al(los) Catálogo(s) Electrónico(s) de bienes	87.5%	82.1%	Alta
	Respecto al(los) Catálogo(s) Electrónico(s) de servicios	84.2%	82.8%	Alta
	En relación a las Fichas-producto	92.2%	-	Alta
Catálogos Electrónicos de Servicio de Emisión de Boletos Aéreos ^{1/}	Operatividad del Sistema del Catálogo Electrónico de Servicio de Emisión de Boletos Aéreos	83.7%	-	Alta
	Beneficios del Catálogo Electrónico de Servicio de Emisión de Boletos Aéreos	82.2%	-	Alta
	Servicio brindado por las Aerolíneas que ofertan en el Catálogo Electrónico de servicio de Emisión de Boletos Aéreos	84.7%	-	Alta
Aplicativo de Catálogo Electrónico de Acuerdos Marco	Funcionalidad del aplicativo de Catálogo Electrónico	91.7%	89.1%	Alta
	Operatividad de las características tecnológica del aplicativo informático del Catálogo Electrónico	93.4%	93.0%	Alta

Continúa

Puntos evaluados		Entidades Públicas	Proveedores	Puntaje
Asistencia y soporte	La información proporcionada en los medios de consultas (instructivos y/o manuales y/o videos tutoriales y/o Charlas virtuales)	93.3%	96.9%	Alta
	Asistencia del Call Center	85.0%	88.8%	Alta
	Respecto a la atención brindada, en los servicios de: Correo electrónico y/o asistencia del chatbot y/o consultas por facebook y/o WhatsApp	79.2%	91.9%	Alta
Servicios complementarios y acciones implementadas por PERÚ COMPRAS	Servicios complementarios de PERÚ COMPRAS	92.7%	85.3%	Alta
	Acciones implementadas por PERÚ COMPRAS para mejorar la contratación a través de los Catálogos Electrónicos	72.1%	57.5%	Alta-Media
Beneficios de los Catálogos Electrónicos, principios que rigen la contratación pública y otros	Beneficios obtenidos al contratar o negociar a través de los Catálogos Electrónicos	95.1%	93.5%	Alta
	Promoción de los principios que rigen las contrataciones del Estado con los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco	96.9%	93.2%	Alta

Continúa

Puntos evaluados		Entidades Públicas	Proveedores	Puntaje
Evaluación General	La contratación a través de los Catálogos Electrónicos en comparación con los Procedimientos Clásicos ^{2/}	92.1%	91.5%	Alta
	De manera general, en relación al Método Especial de Contratación de Acuerdos Marco	90.9%	89.1%	Alta

1/ Incluyen los Catálogos Electrónicos de servicio de emisión de boletos aéreos nacionales y/o internacionales.

2/ Incluyen Licitación Pública y Adjudicación Simplificada.

Nota 1: Los niveles de satisfacción fueron clasificados en: Alta (60.0% a 100.0%), Media (40.0% a 59.9%), Baja (0.0% a 39.9%).

Nota 2: Los servicios complementarios evaluados fueron Alerta Semáforo, Integración SIAF-SIGA y CEAM para el control de la reserva del presupuesto, Notificación electrónica para el procedimiento de resolución, Asistencia para el cumplimiento de pago de parte de las Entidades Públicas, Entregas parciales en los Catálogos de Alimentos para consumo humano y Bebidas no alcohólicas, Entregas multidestinos, Cotizador Electrónico, Catálogo Electrónico para la lucha contra el COVID-19. Mientras que, las acciones de mejoras evaluadas se encuentran, el Catálogo Electrónico de alimentos para consumo humano, las fichas homologadas de papel bond y otros incluidas en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, el buscador público de Ficha-Producto y el Aplicativo Móvil. Cabe señalar que, los resultados obtenidos en los servicios y las acciones de mejoras en el presente año, no son comparables con los resultados obtenidos 2020.

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

4.15. Recomendaciones y/o Sugerencias

Finalmente, de lo analizado y expuesto en el presente estudio, se presentan algunas recomendaciones y/o sugerencias; cabe precisar que, éstas no miden el impacto de los cambios que PERÚ COMPRAS haya implementado en los Catálogos Electrónicos, posteriores al periodo de análisis. Por lo que, algunas de las propuestas sugeridas por los usuarios, ya se encuentran implementadas o en proceso de implementación; en consecuencia, las recomendaciones y/o sugerencias son las siguientes:

- Mejorar la organización y contenido de la información que se muestra a los usuarios dentro del aplicativo de los Catálogos Electrónicos, debido a la dificultad y complejidad para acceder a la información a través de la página gob.pe, por ejemplo: las noticias, los comunicados, la fecha de vigencia de los Catálogos Electrónicos, los nuevos Catálogos Electrónicos y el buscador de fichas-producto.
- Continuar con la elaboración de videos, instructivos y manuales didácticos sobre casuística (problemática) actualizada reportada frecuentemente por los usuarios de los Catálogos Electrónicos. Acción que debe diseñarse con un mecanismo efectivo de difusión hacia los usuarios.
- Incrementar las acciones de difusión (mediante el aplicativo de CE, notificaciones a los correos electrónicos y celulares de los usuarios) acerca de las modificaciones o actualizaciones en las reglas para operar en los Catálogos Electrónicos, convocatoria y cronograma de vigencia e incorporación de proveedores y capacitaciones.
- Continuar con las capacitaciones a los usuarios respecto a la normativa, operatividad y funcionalidad del aplicativo, mejoras implementadas, resolución contractual, fichas-producto homologadas, reglas de contratación y servicio de emisión de boletos aéreos; asimismo, continuar con las transmisiones de los talleres y capacitaciones en las redes sociales de PERÚ COMPRAS.
- Fortalecer y actualizar los conocimientos (normatividad y operatividad de los CE) de los servidores de PERÚ COMPRAS, responsables de los canales de atención al usuario, para brindar un mayor soporte a los usuarios, de manera oportuna, respecto a sus consultas y/o incidencias que se presentan en el desarrollo de sus operaciones cotidianas con el Catálogo Electrónico.
- Se sugiere evaluar los plazos de entrega, la variación de precio, costo de envío y órdenes de compra resueltas por falta de stock, teniendo en cuenta, las diferentes casuísticas presentadas en las contrataciones a través de los Catálogos Electrónicos.
- Se sugiere evaluar la problemática de la no vinculación del SIAF-SIGA y CEAM, en todas las fases (compromiso, devengado y pagado). Asimismo, proporcionar alcances sobre este tema a través de cursos, talleres y capacitaciones a las entidades.

- Se sugiere en relación al desconocimiento de parte de las entidades sobre la determinación de la originalidad de algunos bienes, coordinar con las marcas que ofertan en los Catálogos Electrónicos para realizar talleres y/o videos de orientación sobre este tema.
- Se sugiere evaluar la posibilidad de reducir los tiempos de contratación para requerimientos menores.
- Se sugiere mejorar la funcionalidad u operatividad del aplicativo en los siguientes aspectos:

Para entidades públicas

- Ampliar la capacidad para subir archivos y optimizar la capacidad de respuesta del aplicativo.
- Incorporar los siguientes reportes, comparación entre Fichas-producto con características similares, usuario que gestionó la compra y estadística de entidades y proveedores, por ejemplo, antecedentes de compra, incumplimiento en la entrega, órdenes de compra pagadas (%) dentro del plazo establecido y órdenes resueltas.
- Incluir la búsqueda de Ficha-producto por stock, número de parte, certificación e identificar las últimas fichas-producto incorporadas.
- Habilitar la función que permita retroceder (regresar) en cualquier nivel (cantidad, color, tipo de compra y tipo de contratación, otros), sin tener que salir del aplicativo.
- Habilitar la compra por paquete y entrega parciales progresivamente para todos los Catálogos Electrónicos, empezando con los catálogos más demandados.
- Incorporar una sección de seguimiento de las órdenes pendientes de pago y sus fechas de vencimiento.
- Habilitar la impresión y descargas de las cotizaciones en Excel.

Para proveedores

- Evaluar la posibilidad de que el aplicativo envíe alertas, por email o teléfono (mensaje de texto), en el momento que las entidades públicas soliciten la cotización del bien, generen una orden de compra y para la actualización de los estados de la proforma.
- Evaluar mejoras en la actualización del precio, stock, plazo de entrega y cobertura de todas las Fichas-producto, para que sea más práctico (en bloque) y que la actualización en el aplicativo sea automática (no al día siguiente).

- Descargar en Excel las invitaciones a cotizar y las fichas-producto incorporadas.
 - Se identifique los últimos cambios en stock, plazos de entrega y cobertura.
 - Incorporar los reportes de stock, plazo de entrega y departamento.
 - Incluir más filtros (número de parte, stock y marca)
- Evaluar (en caso lo amerite la Ficha-producto), la inclusión de servicios complementarios, por ejemplo: instalación, capacitación, consultoría, mantenimientos, soporte técnico u otros.
 - Evaluar implementar un canal de denuncia y/o quejas, por ejemplo: las facturas impagas, la no recepción de la mercadería, la no aprobación del usuario final y otros casos, que incluya además su seguimiento. Asimismo, un canal de sugerencias, que permita tener comunicación directa con los usuarios.
 - Continuar con la implementación de más Catálogos Electrónicos de bienes, categorías y Fichas-producto de bienes y/o servicios; asimismo, asegurar la pluralidad de marcas, ofertantes y un mínimo de dos Fichas-producto con características similares, sobre todo en zonas alejadas.
 - Tomar medidas para concientizar a los usuarios acerca de su responsabilidad y/o beneficio de mantener actualizados los estados en la orden de compra, tanto en las entidades públicas como a proveedores. En el caso de proveedores, además para que actualicen su stock y precios.
 - Establecer mecanismos para la identificación de las Fichas-producto que presentan errores de descripción, se encuentren desfasadas y/o descontinuadas para su exclusión oportuna del Catálogo Electrónico; e informar a los usuarios sobre dichas exclusiones oportunamente.
 - Implementar mejoras en el Cotizador Electrónico, por ejemplo, en la búsqueda de las Fichas-producto, guardar los datos antes de culminar la selección, actualizar los precios y filtrar por stock.
 - Actualizar los datos de contacto del personal a cargo de la contratación y del encargado de recepcionar el bien (teléfono y correo electrónico). Se podría diseñar un procedimiento de actualización, similar como lo realiza la SUNAT, donde se remite un mensaje de texto al usuario.
 - Evaluar la integración de los sistemas de PERÚ COMPRAS-SIGA-SIAF, para los catálogos de servicios. Además, implementar acciones que promuevan mayor cobertura de aerolíneas, disponibilidad de destino y programación de horarios. Asimismo, notificar por correo electrónico la respuesta del FUA.

Anexos

Anexo N° 01: Definiciones Básicas

Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE): Es un sistema integral, compuesto por políticas, procedimientos, normas y software basado en el uso del internet, con el fin de dar transparencia, optimizar, modernizar y generar ahorros en las contrataciones públicas del Perú.

Acuerdos Marco: Son Acuerdos que son formalizados por la Central de Compras Públicas – PERÚ COMPRAS y los proveedores seleccionados como resultado de una convocatoria, en el cual se establecen las obligaciones y derechos de las partes durante la vigencia del mismo. Cabe precisar que hasta antes de la entrada en vigencia de la Ley N° 30225 éstos se denominaban Convenios Marco.

Contratación a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco: Método Especial de Contratación a través del cual las entidades públicas contratan, mediante reglas previamente definidas por PERÚ COMPRAS los bienes y/o servicios que se encuentren disponible en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, siempre que estos permitan la atención del requerimiento y se cuente con la disponibilidad de recursos.

Operación de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco: Aquella originada por el inicio de la vigencia de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, cuya duración será establecida en los documentos de la convocatoria.

Aplicativo de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco: Herramienta implementada por PERÚ COMPRAS, para canalizar las contrataciones de bienes y/o servicios.

Compra Ordinaria: Procedimiento por el cual una Entidad contrata un bien y donde el aplicativo de manera automática invita a todos los proveedores que cuenten con ofertas vigentes y con stock disponible para las Fichas-producto seleccionadas, cuyo monto de contratación sea menor a S/. 100,000.00 (Cien Mil y 00/100 Soles).

Gran Compra: Procedimiento por el cual una Entidad contrata un bien y el aplicativo de manera automática invita a todos los proveedores que cuenten con ofertas vigentes para dichas fichas-producto, permitiendo que estos oferten sus mejores condiciones y que el aplicativo seleccione automáticamente la oferta ganadora. Siendo obligatorio para las contrataciones de fichas-producto cuyos importes sean iguales o superiores a S/. 100,000.00 (Cien Mil y 00/100 Soles), y en caso el importe sea menor, será de uso facultativo.

Costo total del bien o servicio: Es el valor o monto resultante que contemple todos los conceptos y aspectos referidos a las características y condiciones del bien o servicio, tales como: (i) precio; (ii) el rendimiento y vida útil; (iii) las condiciones comerciales, como los plazos de garantía, los

plazos de entrega, entre otros; (iv) el costo por flete; y, (v) otros aplicables de Acuerdos a las condiciones del mercado en los que se comercien los bienes o servicios contenidos en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco.

Ficha-producto: Identificación inequívoca de un único producto respecto de las características definidas previamente, el cual deberá contener una ficha técnica, imagen y denominación concatenada, sea para bienes o servicios según corresponda.

Producto: Identificación de lo que requiere una entidad para el desarrollo de sus actividades y el cumplimiento de sus funciones y fines, el cual podrá contener una o varias fichas-producto.

Gestión: Actividades de organización, administración, u otros, que realiza PERÚ COMPRAS, derivadas de la implementación o extensión de la vigencia de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco.

Entidad: Entidad Pública contratante que se encuentra bajo el ámbito de aplicación de la Ley de Contrataciones y su Reglamento.

Proveedor: Refiérase al proveedor que luego del resultado de la evaluación de ofertas de un procedimiento de implementación o extensión de vigencia de los Catálogos obtuvo al menos una (01) oferta adjudicada y suscribió el Acuerdos Marco correspondiente.

Descuento por volumen: Descuento del precio unitario respecto de rangos de cantidad específica de fichas- producto, que podrá ser registrado por el proveedor directamente en los catálogos durante la operatividad.

Garantía de fiel cumplimiento: Refiérase a la garantía monetaria que tiene como finalidad salvaguardar el cumplimiento de los términos y condiciones establecidos para el Acuerdos marco y que permitirá la suscripción automática del mismo en el procedimiento para la implementación, extensión de vigencia o incorporación de proveedores a los catálogos.

Orden de compra digitalizada: Refiérase a la Orden de Compra generada por la Entidad a través del sistema de gestión administrativa que utilice, por ejemplo: SIGA, BaaN, SAP u otros, la cual deberá contar como mínimo con: Numero de SIAF de corresponder, firmas, postfirma y/o sello de los responsables que autorizaron la contratación y orden de compra digitalizada debe contener la información registrada en la orden de compra electrónica.

Orden de compra electrónica: Refiérase al documento generado por la entidad a través de la plataforma que contiene toda la información referida a la contratación incluyendo el detalle de las entregas asociadas y que constituye la formalización de la relación contractual entre la entidad y el proveedor a partir del momento en que se adquiere el estado aceptado.

Entrega: Refiérase al detalle de la orden de compra generada en la plataforma, el cual se genera considerando el lugar de entrega, fechas de entregas y demás condiciones respectivas.

Solicitud de proforma: Refiérase al pedido de la entidad para requerir los costos y condiciones asociadas para la atención de un producto que se genera en la plataforma por ficha-producto en base a las ofertas registradas por los proveedores.

Proforma (cotización): Refiérase a la respuesta a la solicitud de proforma por parte del proveedor, siendo realizada por Ficha-producto.

Tipos de contratación: corresponde a la forma como se contratarán los productos asociados al requerimiento de la entidad, siendo los tipos de contratación (Individual y paquete)

Individual: Se refiere a un producto en un solo requerimiento con la finalidad de realizar una única solicitud de proforma.

Paquete: Se refiere a un conjunto de productos agrupados en un solo requerimiento con la finalidad de realizar una única solicitud de proforma.

Ficha de compra agregada: Es aquella que contiene características y/o especificaciones relevantes del bien a contratar, que permita a las entidades interesadas conocer las condiciones del producto.

Anexo N°1.1:

Acuerdos Marco y Catálogos Electrónicos vigentes en el 2021

N°	Acuerdos Marco	Catálogo Electrónico	Implementado	Vigencia de Catálogo Electrónico	
				Inicio	Fin
1	EXT-CE-2021-1 ^{1/}	Baterías, pilas y accesorios	Baterías, pilas y accesorios	18/06/2021	18/06/2022
2	EXT-CE-2021-2 ^{1/}	Equipos multimedia y accesorios	Equipos multimedia y accesorios	18/06/2021	18/06/2022
3	EXT-CE-2021-3 ^{1/}	Materiales e insumos de limpieza, papeles para aseo y limpieza	Materiales e insumos de limpieza	18/06/2021	18/06/2022
4			Papeles para aseo y limpieza		
5	EXT-CE-2021-4 ^{1/}	Materiales de protección para la salud	Materiales de protección para la salud	15/09/2021	15/09/2022
6	IM-CE-2020-5 ^{2/}	Computadoras de escritorio, Computadoras portátiles y escáneres	Computadoras de escritorio	13/08/2020	15/12/2022
7			Computadoras portátiles		
8			Escáneres		
9	EXT-CE-2021-6 ^{1/}	Impresoras; consumibles; repuestos y accesorios de oficina	Impresoras	14/08/2021	14/08/2022
10			Consumibles		
11			Repuestos y accesorios de oficina		
12	EXT-CE-2021-7 ^{1/}	Útiles de escritorio; Papeles y cartones	Útiles de escritorio	14/08/2021	14/08/2022
13			Papeles y cartones		
14	IM-CE-2020-8 ^{3/}	Dispositivos médicos de diagnóstico In vitro	Dispositivos médicos de diagnóstico In vitro	5/09/2021	5/09/2022
15	EXT-CE-2021-10 ^{1/}	Llantas, neumáticos y accesorios	Llantas, neumáticos y accesorios	10/12/2021	10/12/2022

Continúa

N°	Acuerdos Marco	Catálogo Electrónico	Implementado	Vigencia de Catálogo Electrónico	
				Inicio	Fin
16	EXT-CE-2021-11 ^{1/}	Mobiliario en general	Mobiliario en general	3/11/2021	3/11/2022
17	EXT-CE-2021-12 ^{1/}	Tuberías y pinturas	Pinturas, acabados en general y complementos	3/11/2021	3/11/2022
18			Cerámicos, pisos y complementos		
19			Tuberías, accesorios y complementos		
20			Sanitarios, accesorios y complementos		
21	EXT-CE-2021-13 ^{1/}	Equipos de aire acondicionado, similares y accesorios	Equipos de aire acondicionado, similares y accesorios	3/11/2021	3/11/2022
22	EXT-CE-2021-14 ^{1/}	Luminarias, materiales eléctricos y cables eléctricos	Luminarias	27/11/2021	27/11/2022
23			Materiales eléctricos		
24			Cables eléctricos		
25	IM-CE-2020-15 ^{4/}	Servicio de emisión de boletos aéreos	Servicio de emisión de boletos aéreos nacionales	27/11/2021	27/11/2022
26			Servicio de emisión de boletos aéreos internacionales		
27	EXT-CE-2021-16 ^{1/}	Bienes y herramientas para usos diversos	Bienes para usos diversos	31/12/2021	31/12/2022
28			Herramientas para usos diversos		

N°	Acuerdos Marco	Catálogo Electrónico	Implementado	Vigencia de Catálogo Electrónico	
				Inicio	Fin
29	IM-CE-2020-17 ^{5/}	Bebidas no alcohólicas	Bebidas no alcohólicas	31/12/2020	1/01/2023
30	EXT-CE-2021-18	Alimentos para consumo humano	Alimentos para consumo humano	30/12/2020	30/12/2021

1/ Periodo de extensión especial de la vigencia.

2/ Según el Procedimiento de extensión de vigencia de Acuerdos Marco IM-CE-2020-5.

3/ Mediante el comunicado N.º 076-2021-PERÚ COMPRAS/DAM se difunde el procedimiento especial para extensión de vigencia del Acuerdo Marco IM-CE-2020-8.

4/ Mediante el comunicado N.º 123-2021-PERÚ COMPRAS/DAM se difunde el procedimiento especial para extensión de vigencia del Acuerdo Marco IM-CE-2020-15.

5/ Mediante el comunicado N.º 138-2021-PERÚ COMPRAS/DAM se difunde el procedimiento especial para extensión de vigencia del Acuerdo Marco IM-CE-2020-17.

Nota: Los Catálogos Electrónicos Pañales y afines, Material de plástico para laboratorio, Material para laboratorio clínico, Tubos hematológicos para laboratorio, Medidores Electrónicos, Cajas portamedidor, Dispositivos y accesorios para protección de circuitos, Componentes para sistemas fotovoltaicos, Césped sintético, Máquinas y equipos para jardinería, silvicultura y agricultura, Herramientas para jardinería, silvicultura y agricultura no fueron evaluados, debido a su corto periodo de vigencia (menos de un mes).

Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Contratación de Acuerdos Marco, 2021.

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER

Anexo N°2:

Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Contratación de Acuerdos Marco dirigida a entidades públicas, 2021



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL MÉTODO ESPECIAL DE CONTRATACIÓN DE ACUERDOS MARCO

Dirigida a: Operadores de las Entidades Públicas		N° Cuestionario: _____																																																																																																			
I. Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco		I.1 Catálogo Electrónico de Emisión de Boletos Aéreos																																																																																																			
<p>1. ¿Usted ha realizado alguna contratación a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco?</p> <table border="1"> <tr> <td>Sí</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>2</td> </tr> </table> <p>→ Ha concluido la encuesta, muchas gracias.</p>		Sí	1	No	2	<p>4. Indique Ud. el grado de satisfacción respecto a la operatividad de la plataforma del Catálogo Electrónico de Servicio de Emisión de Boletos Aéreos</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>MIS</th> <th>IS</th> <th>I</th> <th>S</th> <th>MS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Realizar la emisión de boletos aéreos.</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Solicitar los servicios complementarios.</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Solicitar los servicios suplementarios.</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Revisar las órdenes de servicios generadas.</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Registrar los estados de las órdenes de servicios.</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Si marcó 1 o 2 o 3: coméntenos el porqué de su calificación (opcional)</i></p>			MIS	IS	I	S	MS	Realizar la emisión de boletos aéreos.	1	2	3	4	5	Solicitar los servicios complementarios.	1	2	3	4	5	Solicitar los servicios suplementarios.	1	2	3	4	5	Revisar las órdenes de servicios generadas.	1	2	3	4	5	Registrar los estados de las órdenes de servicios.	1	2	3	4	5																																																										
Sí	1																																																																																																				
No	2																																																																																																				
	MIS	IS	I	S	MS																																																																																																
Realizar la emisión de boletos aéreos.	1	2	3	4	5																																																																																																
Solicitar los servicios complementarios.	1	2	3	4	5																																																																																																
Solicitar los servicios suplementarios.	1	2	3	4	5																																																																																																
Revisar las órdenes de servicios generadas.	1	2	3	4	5																																																																																																
Registrar los estados de las órdenes de servicios.	1	2	3	4	5																																																																																																
<p>2. Seleccione el(los) Catálogo(s) Electrónico(s) de Acuerdos Marco que ha utilizado. (opciones múltiples)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Catálogos Electrónicos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>Alimentos para consumo humano</td></tr> <tr><td>2</td><td>Baterías, pilas y accesorios</td></tr> <tr><td>3</td><td>Bebidas no alcohólicas</td></tr> <tr><td>4</td><td>Bienes para usos diversos</td></tr> <tr><td>5</td><td>Cables eléctricos</td></tr> <tr><td>6</td><td>Cerámicos, pisos y complementos</td></tr> <tr><td>7</td><td>Computadoras de escritorio</td></tr> <tr><td>8</td><td>Computadoras portátiles</td></tr> <tr><td>9</td><td>Consumibles</td></tr> <tr><td>10</td><td>Dispositivo medico de diagnóstico in vitro</td></tr> <tr><td>11</td><td>Equipos de aire acondicionado, similares y accesorios</td></tr> <tr><td>12</td><td>Equipos multimedia y accesorios</td></tr> <tr><td>13</td><td>Escáneres</td></tr> <tr><td>14</td><td>Herramientas para usos diversos</td></tr> <tr><td>15</td><td>Impresoras</td></tr> <tr><td>16</td><td>Llantas, neumáticos y accesorios</td></tr> <tr><td>17</td><td>Luminarias</td></tr> <tr><td>18</td><td>Materiales de protección para la salud</td></tr> <tr><td>19</td><td>Materiales e insumos de limpieza</td></tr> <tr><td>20</td><td>Materiales eléctricos</td></tr> <tr><td>21</td><td>Mobiliario en general</td></tr> <tr><td>22</td><td>Papeles para aseo y limpieza</td></tr> <tr><td>23</td><td>Papeles y cartones</td></tr> <tr><td>24</td><td>Pinturas, acabados en general y complementos</td></tr> <tr><td>25</td><td>Repuestos y accesorios de oficina</td></tr> <tr><td>26</td><td>Sanitarios, accesorios y complementos</td></tr> <tr><td>27</td><td>Servicio de emisión de boletos aéreos internacionales</td></tr> <tr><td>28</td><td>Servicio de emisión de boletos aéreos nacionales</td></tr> <tr><td>29</td><td>Tuberías, accesorios y complementos</td></tr> <tr><td>30</td><td>Útiles de escritorio</td></tr> </tbody> </table> <p>Si selecciona "Servicio de emisión de boletos aéreos nacionales y/o internacionales", pasa a P3-P7, P14-P20, P21, P25, P26, P28 y P29. Caso contrario, no selecciona "Servicio de emisión de boletos aéreos nacionales y/o internacionales", continuará con las demás preguntas, excepto P4-P7.</p>		Catálogos Electrónicos		1	Alimentos para consumo humano	2	Baterías, pilas y accesorios	3	Bebidas no alcohólicas	4	Bienes para usos diversos	5	Cables eléctricos	6	Cerámicos, pisos y complementos	7	Computadoras de escritorio	8	Computadoras portátiles	9	Consumibles	10	Dispositivo medico de diagnóstico in vitro	11	Equipos de aire acondicionado, similares y accesorios	12	Equipos multimedia y accesorios	13	Escáneres	14	Herramientas para usos diversos	15	Impresoras	16	Llantas, neumáticos y accesorios	17	Luminarias	18	Materiales de protección para la salud	19	Materiales e insumos de limpieza	20	Materiales eléctricos	21	Mobiliario en general	22	Papeles para aseo y limpieza	23	Papeles y cartones	24	Pinturas, acabados en general y complementos	25	Repuestos y accesorios de oficina	26	Sanitarios, accesorios y complementos	27	Servicio de emisión de boletos aéreos internacionales	28	Servicio de emisión de boletos aéreos nacionales	29	Tuberías, accesorios y complementos	30	Útiles de escritorio	<p>5. En relación al servicio brindado por las Aerolíneas que ofertan en el Catálogo Electrónico de Emisión de Boletos Aéreos ¿cómo calificaría su grado de satisfacción?, respecto a la:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>MED</th> <th>ED</th> <th>I</th> <th>DA</th> <th>MDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Disponibilidad de destino</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Programación de horarios</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Compra de pasaje</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Check-in</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Facilidad para la atención del Formato Único de Atención (FUA)</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Si marcó 1 o 2 o 3: coméntenos el porqué de su calificación (opcional)</i></p>			MED	ED	I	DA	MDA	Disponibilidad de destino	1	2	3	4	5	Programación de horarios	1	2	3	4	5	Compra de pasaje	1	2	3	4	5	Check-in	1	2	3	4	5	Facilidad para la atención del Formato Único de Atención (FUA)	1	2	3	4	5
Catálogos Electrónicos																																																																																																					
1	Alimentos para consumo humano																																																																																																				
2	Baterías, pilas y accesorios																																																																																																				
3	Bebidas no alcohólicas																																																																																																				
4	Bienes para usos diversos																																																																																																				
5	Cables eléctricos																																																																																																				
6	Cerámicos, pisos y complementos																																																																																																				
7	Computadoras de escritorio																																																																																																				
8	Computadoras portátiles																																																																																																				
9	Consumibles																																																																																																				
10	Dispositivo medico de diagnóstico in vitro																																																																																																				
11	Equipos de aire acondicionado, similares y accesorios																																																																																																				
12	Equipos multimedia y accesorios																																																																																																				
13	Escáneres																																																																																																				
14	Herramientas para usos diversos																																																																																																				
15	Impresoras																																																																																																				
16	Llantas, neumáticos y accesorios																																																																																																				
17	Luminarias																																																																																																				
18	Materiales de protección para la salud																																																																																																				
19	Materiales e insumos de limpieza																																																																																																				
20	Materiales eléctricos																																																																																																				
21	Mobiliario en general																																																																																																				
22	Papeles para aseo y limpieza																																																																																																				
23	Papeles y cartones																																																																																																				
24	Pinturas, acabados en general y complementos																																																																																																				
25	Repuestos y accesorios de oficina																																																																																																				
26	Sanitarios, accesorios y complementos																																																																																																				
27	Servicio de emisión de boletos aéreos internacionales																																																																																																				
28	Servicio de emisión de boletos aéreos nacionales																																																																																																				
29	Tuberías, accesorios y complementos																																																																																																				
30	Útiles de escritorio																																																																																																				
	MED	ED	I	DA	MDA																																																																																																
Disponibilidad de destino	1	2	3	4	5																																																																																																
Programación de horarios	1	2	3	4	5																																																																																																
Compra de pasaje	1	2	3	4	5																																																																																																
Check-in	1	2	3	4	5																																																																																																
Facilidad para la atención del Formato Único de Atención (FUA)	1	2	3	4	5																																																																																																
<p>6. En cuanto a los beneficios del Catálogo Electrónico de Emisión de Boletos Aéreos, ¿cuál es su apreciación con respecto a las siguientes afirmaciones?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>MED</th> <th>ED</th> <th>I</th> <th>DA</th> <th>MDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Facilita acceder a este servicio de manera directa con los agentes de mercado (Aerolíneas), sin mediar recargo o cobro de comisión por emisión.</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>			MED	ED	I	DA	MDA	Facilita acceder a este servicio de manera directa con los agentes de mercado (Aerolíneas), sin mediar recargo o cobro de comisión por emisión.	1	2	3	4	5																																																																																								
	MED	ED	I	DA	MDA																																																																																																
Facilita acceder a este servicio de manera directa con los agentes de mercado (Aerolíneas), sin mediar recargo o cobro de comisión por emisión.	1	2	3	4	5																																																																																																

Continúa

<p>3. Indique Ud. el grado de satisfacción con respecto al(los) Catálogo(s) Electrónico(s) utilizados.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>MIS</th> <th>IS</th> <th>I</th> <th>S</th> <th>MS</th> <th>NU</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Catálogo(s) Electrónico(s) de bien(es)</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Catálogo(s) Electrónico(s) de servicio(s)</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Si marcó 1 o 2 o 3: coméntenos el porqué de su calificación? (opcional)</i></p>		MIS	IS	I	S	MS	NU	Catálogo(s) Electrónico(s) de bien(es)	1	2	3	4	5	6	Catálogo(s) Electrónico(s) de servicio(s)	1	2	3	4	5	6	<table border="1"> <tr> <td><i>Genera descuentos para el Estado, en comparación al mismo tipo de servicio que se oferta para el público general.</i></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td><i>Fomenta la eficiencia y eficacia para la contratación pública de pasajes aéreos en el país.</i></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table> <p><i>Si marcó 1 o 2 o 3: coméntenos el porqué de su calificación (opcional)</i></p>	<i>Genera descuentos para el Estado, en comparación al mismo tipo de servicio que se oferta para el público general.</i>	1	2	3	4	5	<i>Fomenta la eficiencia y eficacia para la contratación pública de pasajes aéreos en el país.</i>	1	2	3	4	5																																				
	MIS	IS	I	S	MS	NU																																																																
Catálogo(s) Electrónico(s) de bien(es)	1	2	3	4	5	6																																																																
Catálogo(s) Electrónico(s) de servicio(s)	1	2	3	4	5	6																																																																
<i>Genera descuentos para el Estado, en comparación al mismo tipo de servicio que se oferta para el público general.</i>	1	2	3	4	5																																																																	
<i>Fomenta la eficiencia y eficacia para la contratación pública de pasajes aéreos en el país.</i>	1	2	3	4	5																																																																	
<p>II. Reglas y condiciones establecidas para contratar a través del Catálogo Electrónico</p>	<p>7. Si tuviera que poner una nota al servicio brindado por las Aerolíneas que ofertan en el Catálogo Electrónico de Emisión de Boletos Aéreos, ¿Qué puntaje le otorgaría en una escala del 1 al 10, donde 1 es muy malo y 10 es muy buena calificación?</p> <table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>10</td> </tr> </table> <p><i>Si marcó menos de 5: coméntenos el porqué de su Calificación</i></p>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																													
<p>8. ¿Indique Ud. el grado de satisfacción del tipo de procedimiento(s) de contratación que ha utilizado?(opciones múltiples)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>MIS</th> <th>IS</th> <th>I</th> <th>S</th> <th>MS</th> <th>NU</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Compra Ordinaria</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Gran Compra (igual o superior a cien mil soles)</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Si marcó 1 o 2 o 3: coméntenos el porqué de su calificación? (opcional)</i></p>		MIS	IS	I	S	MS	NU	Compra Ordinaria	1	2	3	4	5	6	Gran Compra (igual o superior a cien mil soles)	1	2	3	4	5	6	<p style="text-align: center;">III. Funcionalidad y operatividad del aplicativo</p>																																																
	MIS	IS	I	S	MS	NU																																																																
Compra Ordinaria	1	2	3	4	5	6																																																																
Gran Compra (igual o superior a cien mil soles)	1	2	3	4	5	6																																																																
<p>9. Indique Ud. el grado de satisfacción del tipo de contratación que ha realizado. (opciones múltiples)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>MIS</th> <th>IS</th> <th>I</th> <th>S</th> <th>MS</th> <th>NU</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Compra individual</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Compra paquete</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Si marcó 1 o 2 o 3: coméntenos el porqué de su calificación? (opcional)</i></p>		MIS	IS	I	S	MS	NU	Compra individual	1	2	3	4	5	6	Compra paquete	1	2	3	4	5	6	<p>12. Respecto a la funcionalidad del aplicativo de Catálogo Electrónico para generar la solicitud de cotización de la proforma, ¿Cuál es su apreciación con respecto a las siguientes afirmaciones?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>MED</th> <th>ED</th> <th>I</th> <th>DA</th> <th>MDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>El aplicativo es amigable y permite realizar múltiples transacciones.</i></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td><i>Permite realizar búsquedas personalizadas de productos mediante un sistema de filtros intuitivos.</i></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td><i>Los reportes que generan son de utilidad</i></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td><i>Permite una óptima validación de la cotizaciones en la Compra Ordinaria.</i></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td><i>Permite la simplificación electrónica de la resolución contractual de la OC.</i></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td><i>Permite planificar tus compras realizando entregas parciales de los bienes.</i></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td><i>Permite un adecuado seguimiento y control de las contrataciones realizadas.</i></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>		MED	ED	I	DA	MDA	<i>El aplicativo es amigable y permite realizar múltiples transacciones.</i>	1	2	3	4	5	<i>Permite realizar búsquedas personalizadas de productos mediante un sistema de filtros intuitivos.</i>	1	2	3	4	5	<i>Los reportes que generan son de utilidad</i>	1	2	3	4	5	<i>Permite una óptima validación de la cotizaciones en la Compra Ordinaria.</i>	1	2	3	4	5	<i>Permite la simplificación electrónica de la resolución contractual de la OC.</i>	1	2	3	4	5	<i>Permite planificar tus compras realizando entregas parciales de los bienes.</i>	1	2	3	4	5	<i>Permite un adecuado seguimiento y control de las contrataciones realizadas.</i>	1	2	3	4	5
	MIS	IS	I	S	MS	NU																																																																
Compra individual	1	2	3	4	5	6																																																																
Compra paquete	1	2	3	4	5	6																																																																
	MED	ED	I	DA	MDA																																																																	
<i>El aplicativo es amigable y permite realizar múltiples transacciones.</i>	1	2	3	4	5																																																																	
<i>Permite realizar búsquedas personalizadas de productos mediante un sistema de filtros intuitivos.</i>	1	2	3	4	5																																																																	
<i>Los reportes que generan son de utilidad</i>	1	2	3	4	5																																																																	
<i>Permite una óptima validación de la cotizaciones en la Compra Ordinaria.</i>	1	2	3	4	5																																																																	
<i>Permite la simplificación electrónica de la resolución contractual de la OC.</i>	1	2	3	4	5																																																																	
<i>Permite planificar tus compras realizando entregas parciales de los bienes.</i>	1	2	3	4	5																																																																	
<i>Permite un adecuado seguimiento y control de las contrataciones realizadas.</i>	1	2	3	4	5																																																																	
<p>10. ¿Indique Ud. el grado de satisfacción respecto al tipo de entrega que ha utilizado? (opciones múltiples)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>MIS</th> <th>IS</th> <th>I</th> <th>S</th> <th>MS</th> <th>NU</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>Un solo destino con una sola entrega (entrega única)</i></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td><i>Un solo destino con varias entregas (entregas parciales)</i></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td><i>Varios destinos con una sola entrega (multidestinos)</i></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td><i>Varios destinos con varias entregas (multidestinos y entregas parciales)</i></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Si marcó 1 o 2 o 3: coméntenos el porqué de su calificación? (opcional)</i></p>		MIS	IS	I	S	MS	NU	<i>Un solo destino con una sola entrega (entrega única)</i>	1	2	3	4	5	6	<i>Un solo destino con varias entregas (entregas parciales)</i>	1	2	3	4	5	6	<i>Varios destinos con una sola entrega (multidestinos)</i>	1	2	3	4	5	6	<i>Varios destinos con varias entregas (multidestinos y entregas parciales)</i>	1	2	3	4	5	6																																			
	MIS	IS	I	S	MS	NU																																																																
<i>Un solo destino con una sola entrega (entrega única)</i>	1	2	3	4	5	6																																																																
<i>Un solo destino con varias entregas (entregas parciales)</i>	1	2	3	4	5	6																																																																
<i>Varios destinos con una sola entrega (multidestinos)</i>	1	2	3	4	5	6																																																																
<i>Varios destinos con varias entregas (multidestinos y entregas parciales)</i>	1	2	3	4	5	6																																																																

Continúa

11. En relación a las características de la Ficha-producto, ¿Cómo calificaría su grado de satisfacción, respecto a:

	MIS	IS	I	S	MS
Visualización?	1	2	3	4	5
Diversidad por marca?	1	2	3	4	5
Descripción técnica?	1	2	3	4	5
Vigencia Tecnológica?	1	2	3	4	5
Infomación de la Ficha-producto?	1	2	3	4	5
Estandarización de las especificaciones técnicas?	1	2	3	4	5
Disponibilidad de la Ficha-producto?	1	2	3	4	5

Si marcó 1 o 2 o 3: Coméntenos el porqué de su calificación? (opcional)

Reducción en el tiempo de contratación al gestionar la compra por paquete.

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

Si marcó 1 o 2 o 3: coméntenos el porqué de su calificación? (opcional)

13. Asigne un grado de satisfacción respecto a la operatividad del aplicativo informático de Catálogo Electrónico

	MIS	IS	I	S	MS
Innovador	1	2	3	4	5
Rápido	1	2	3	4	5
De fácil uso	1	2	3	4	5
Confiable	1	2	3	4	5
Útil	1	2	3	4	5
Entorno visual	1	2	3	4	5

Si marcó 1 o 2 o 3: Coméntenos el porqué de su calificación? (opcional)

IV. Asistencia y soporte a los Catálogos Electrónicos

14. ¿Usted utilizó algún medio de consulta para informarse sobre el uso de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco?

Sí	1
No	2

→ *Si marca 2 pasa a P15.*

15. ¿Cuál de los siguientes medios de consulta ha utilizados para informarse sobre el uso de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco? (opciones múltiples)

1	Instructivos
2	Manuales
3	Videos tutoriales
4	Charlas virtuales

16. En cuanto a los medios de consulta utilizados ¿cuál es su apreciación con respecto a las siguientes afirmaciones?

	MED	ED	I	DA	MDA
La información proporcionada es	1	2	3	4	5
La información proporcionada es útil	1	2	3	4	5
La información es de fácil acceso	1	2	3	4	5

Si marcó 1 o 2 o 3: coméntenos el porqué de su calificación? (opcional)

17. ¿Usted utilizó algún canal de orientación para resolver sus consultas y/o incidencias respecto al Método Especial de Contratación de Acuerdos Marco?

Sí	1
No	2

→ *Si marca 2 pasa a P21*

18. ¿Qué canal de orientación Ud. utilizó para resolver sus consultas y/o incidencias con respecto al Método Especial de Contratación de Acuerdos Marco? (opciones múltiples)

1	Asistencia del Call Center
2	Asistencia del Chatbot
3	Consultas por Facebook
4	Correo Electrónico
5	WhatsApp

Si marca 1 pasa a P19 marca 2 o 3 o 4 o 5 pasa P20

19. En cuanto al servicio de Asistencia de Call Center, ¿Cómo calificaría su grado de satisfacción?, respecto a:

	MIS	IS	I	S	MS
Atención del personal	1	2	3	4	5
Solución del problema	1	2	3	4	5
Tiempo de respuesta	1	2	3	4	5

Si marcó 1 o 2 o 3: coméntenos el porqué de su calificación (opcional)

20. Respecto a la atención brindada, en los servicios de: Asistencia Chatbot y/o Correo Electrónico y/o consultas por Facebook y/o WhatsApp, ¿Cómo calificaría su grado de satisfacción?

Muy insatisfecho(a)	(MIS)	1
Insatisfecho(a)	(IS)	2
Indiferente	(I)	3
Satisfecho(a)	(S)	4
Muy satisfecho(a)	(MS)	5

Si marcó 1 o 2 o 3: coméntenos el porqué de su calificación? (opcional)

Continúa

V. Servicios complementarias y acciones implementadas por PERÚ COMPRAS										
21. Asigne un grado de satisfacción, respecto a:										
	M/S	/S	/	S	M/S	NU				
Alerta Semáforo	1	2	3	4	5	6				
Catálogo Electrónico para la lucha contra el COVID-19.	1	2	3	4	5	6				
<i>Integración SIAF-SIGA y CEAM para el control de la reserva del presupuesto</i>	1	2	3	4	5	6				
<i>Notificación electrónica para el procedimiento de resolución</i>	1	2	3	4	5	6				
Cotizador Electrónico.	1	2	3	4	5	6				
Si marcó 1 o 2 o 3: coméntenos el porqué de su calificación? (opcional)										
VI. Beneficios de los Catálogos Electrónicos y principios que rigen la Contratación Pública										
23. Evalúe, según su apreciación el grado de satisfacción respecto a los beneficios de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco										
	M/S	/S	/	S						
<i>Reduce los costos vinculados con la realización de procedimientos de selección y de almacén.</i>	1	2	3	4	5					
<i>Reduce los plazos vinculados con la realización de procedimientos de selección y de almacén.</i>	1	2	3	4	5					
<i>Posibilita acceder de manera sistematizada a una gran variedad de productos y a una gran base de proveedores con su respectiva información técnica y comercial.</i>	1	2	3	4	5					
<i>Facilita la decisión de contratación dado el uso de búsqueda de productos, posibilidad de comparación de condiciones técnicas y comerciales según necesidad de cada Entidad.</i>	1	2	3	4	5					
<i>Posibilita conocer de manera sistematizada, certificaciones de calidad asociadas a los productos del Catálogo y su contenido, resaltándose las certificaciones medioambientales.</i>	1	2	3	4	5					
<i>Permite que la formalización contractual pueda efectuarse más rápido.</i>	1	2	3	4	5					
22. ¿Qué tan útiles considera Ud. las siguientes acciones implementadas por PERÚ COMPRAS durante el 2021, para mejorar la contratación a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco?										
	NÚ	PÚ	/	Ú	MÚ	NS				
<i>Catálogo Electrónico de alimentos para consumo humano</i>	1	2	3	4	5	6				
<i>Las Fichas homologadas de papel bond y otros incluidas en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco</i>	1	2	3	4	5	6				
<i>El buscador público de Ficha-Producto</i>	1	2	3	4	5	6				
<i>El Aplicativo Móvil</i>	1	2	3	4	5	6				
Si marcó 1 o 2 o 3: coméntenos el porqué de su calificación? (opcional)										
VII. Evaluación general										
25. Si tuviera que poner una nota general, respecto a los bienes y/o servicios que ha contratado a través de los Catálogos Electrónicos, ¿Qué puntaje le otorgaría en una escala del 1 al 10, donde 1 es muy malo y 10 es muy buena calificación?										
<i>Calidad del bien o servicio</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<i>Precios del bien o servicio</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<i>Cumplimiento de las especificaciones técnicas</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<i>Cumplimiento de plazos de entrega de bien o servicio</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Si calificó menos de 7 ingresar comentario. Señale los aspectos que considera se podría mejorar con respecto a las entidades										
26. Si tuviera que poner una calificación a los proveedores que negocian a través de los Catálogos Electrónicos, ¿Qué puntaje le otorgaría en una escala del 1 al 10, donde 1 es muy malo y 10 es muy buena calificación?										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

Continúa

Posibilita acceder a un módulo de seguimiento del estado de sus contrataciones	1	2	3	4	5	<p>Si calificó menos de 7 ingresar comentario. Señale los aspectos que considera se podría mejorar con respecto a las entidades</p>																																																																																	
Posibilita la notificación de resolución de la orden de compra sin la necesidad de emitir una carta notarial	1	2	3	4	5																																																																																		
Posibilita la notificación de resolución de la orden de compra sin la necesidad de emitir una carta notarial	1	2	3	4	5																																																																																		
Posibilita conocer el grado de incumplimiento de los proveedores, mediante el indicador Alerta Semáforo	1	2	3	4	5																																																																																		
Facilita la selección de un producto con una estructura estándar de características	1	2	3	4	5																																																																																		
<p>Si marcó 1 o 2 o 3: coméntenos el porqué de su calificación? (opcional)</p>						<p>27. ¿Cómo calificaría Ud. la contratación a través de los Catálogos Electrónicos en comparación con los Procedimientos Clásicos (Licitación Pública y Adjudicación Simplificada)?</p> <table border="1"> <tr> <td>Mucho peor</td> <td>(MP)</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Peor</td> <td>(P)</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Igual</td> <td>(I)</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Mejor</td> <td>(M)</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Mucho mejor</td> <td>(MM)</td> <td>5</td> </tr> </table> <p>Si marcó 1 o 2 o 3: Coméntenos el porqué de su calificación? (opcional)</p>	Mucho peor	(MP)	1	Peor	(P)	2	Igual	(I)	3	Mejor	(M)	4	Mucho mejor	(MM)	5																																																																		
Mucho peor	(MP)	1																																																																																					
Peor	(P)	2																																																																																					
Igual	(I)	3																																																																																					
Mejor	(M)	4																																																																																					
Mucho mejor	(MM)	5																																																																																					
<p>24. ¿Considera Ud. que los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco promueven los principios que rigen las contrataciones del estado?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>MED</th> <th>ED</th> <th>I</th> <th>DA</th> <th>MDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Libertad de concurrencia</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Igualdad de trato</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Transparencia</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Publicidad</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Competencia</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Eficacia y Eficiencia</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Vigencia Tecnológica</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Sostenibilidad Ambiental y Social</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Equidad</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Integridad</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table> <p>Si marcó 1 o 2 o 3: Coméntenos el porqué de su calificación? (opcional)</p>							MED	ED	I	DA	MDA	Libertad de concurrencia	1	2	3	4	5	Igualdad de trato	1	2	3	4	5	Transparencia	1	2	3	4	5	Publicidad	1	2	3	4	5	Competencia	1	2	3	4	5	Eficacia y Eficiencia	1	2	3	4	5	Vigencia Tecnológica	1	2	3	4	5	Sostenibilidad Ambiental y Social	1	2	3	4	5	Equidad	1	2	3	4	5	Integridad	1	2	3	4	5	<p>28. De manera general, en relación al Método Especial de Contratación de Acuerdos Marco, ¿Cómo calificaría su grado de satisfacción?</p> <table border="1"> <tr> <td>Muy insatisfecho(a)</td> <td>(MP)</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Insatisfecho(a)</td> <td>(P)</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Indiferente</td> <td>(I)</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Satisfecho(a)</td> <td>(M)</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Muy satisfecho(a)</td> <td>(MM)</td> <td>5</td> </tr> </table> <p>Si marcó 1 o 2 o 3: coméntenos el porqué de su calificación? (opcional)</p>	Muy insatisfecho(a)	(MP)	1	Insatisfecho(a)	(P)	2	Indiferente	(I)	3	Satisfecho(a)	(M)	4	Muy satisfecho(a)	(MM)	5
	MED	ED	I	DA	MDA																																																																																		
Libertad de concurrencia	1	2	3	4	5																																																																																		
Igualdad de trato	1	2	3	4	5																																																																																		
Transparencia	1	2	3	4	5																																																																																		
Publicidad	1	2	3	4	5																																																																																		
Competencia	1	2	3	4	5																																																																																		
Eficacia y Eficiencia	1	2	3	4	5																																																																																		
Vigencia Tecnológica	1	2	3	4	5																																																																																		
Sostenibilidad Ambiental y Social	1	2	3	4	5																																																																																		
Equidad	1	2	3	4	5																																																																																		
Integridad	1	2	3	4	5																																																																																		
Muy insatisfecho(a)	(MP)	1																																																																																					
Insatisfecho(a)	(P)	2																																																																																					
Indiferente	(I)	3																																																																																					
Satisfecho(a)	(M)	4																																																																																					
Muy satisfecho(a)	(MM)	5																																																																																					
<p>29. Queremos conocer sus sugerencias y/o recomendaciones sobre los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco</p>																																																																																							

Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Contratación de Acuerdos Marco, 2021
Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER

Anexo N°3:

Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Contratación de Acuerdos Marco dirigida a proveedores, 2021

 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL MÉTODO ESPECIAL DE CONTRATACIÓN DE ACUERDOS MARCO																																																																																				
Dirigida a: Proveedores del Estado																																																																																				
N° Cuestionario: _____																																																																																				
I. Catálogo Electrónico																																																																																				
<p>1. ¿Usted ha participado en alguna contratación a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco?</p> <table border="1"> <tr> <td>Sí</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>2</td> </tr> </table> <p>→ Ha concluido la encuesta, muchas gracias.</p>	Sí	1	No	2	<p>5. Indique el grado de satisfacción respecto a las opciones que tiene el proveedor para:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>M/S</th> <th>IS</th> <th>I</th> <th>S</th> <th>MS</th> <th>NU</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>Restringir una proforma.</i></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td><i>Rechazar una orden.</i></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table> <p>Si marcó 1 o 2 o 3: coméntenos el porqué de su calificación (opcional)</p>		M/S	IS	I	S	MS	NU	<i>Restringir una proforma.</i>	1	2	3	4	5	6	<i>Rechazar una orden.</i>	1	2	3	4	5	6																																																										
Sí	1																																																																																			
No	2																																																																																			
	M/S	IS	I	S	MS	NU																																																																														
<i>Restringir una proforma.</i>	1	2	3	4	5	6																																																																														
<i>Rechazar una orden.</i>	1	2	3	4	5	6																																																																														
<p>2. Seleccione el(los) Catálogo(s) Electrónico(s) de Acuerdos Marco que ha participado. (opciones múltiples)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Catálogos Electrónicos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>Alimentos para consumo humano</td></tr> <tr><td>2</td><td>Baterías, pilas y accesorios</td></tr> <tr><td>3</td><td>Bebidas no alcohólicas</td></tr> <tr><td>4</td><td>Bienes para usos diversos</td></tr> <tr><td>5</td><td>Cables eléctricos</td></tr> <tr><td>6</td><td>Cerámicos, pisos y complementos</td></tr> <tr><td>7</td><td>Computadoras de escritorio</td></tr> <tr><td>8</td><td>Computadoras portátiles</td></tr> <tr><td>9</td><td>Consumibles</td></tr> <tr><td>10</td><td>Dispositivo medico de diagnóstico in vitro</td></tr> <tr><td>11</td><td>Equipos de aire acondicionado, similares y accesorios</td></tr> <tr><td>12</td><td>Equipos multimedia y accesorios</td></tr> <tr><td>13</td><td>Escáneres</td></tr> <tr><td>14</td><td>Herramientas para usos diversos</td></tr> <tr><td>15</td><td>Impresoras</td></tr> <tr><td>16</td><td>Llantas, neumáticos y accesorios</td></tr> <tr><td>17</td><td>Luminarias</td></tr> <tr><td>18</td><td>Materiales de protección para la salud</td></tr> <tr><td>19</td><td>Materiales e insumos de limpieza</td></tr> <tr><td>20</td><td>Materiales eléctricos</td></tr> <tr><td>21</td><td>Mobiliario en general</td></tr> <tr><td>22</td><td>Papeles para aseo y limpieza</td></tr> <tr><td>23</td><td>Papeles y cartones</td></tr> <tr><td>24</td><td>Pinturas, acabados en general y complementos</td></tr> <tr><td>25</td><td>Repuestos y accesorios de oficina</td></tr> <tr><td>26</td><td>Sanitarios, accesorios y complementos</td></tr> <tr><td>27</td><td>Servicio de emisión de boletos aéreos internacionales</td></tr> <tr><td>28</td><td>Servicio de emisión de boletos aéreos nacionales</td></tr> <tr><td>29</td><td>Tuberías, accesorios y complementos</td></tr> <tr><td>30</td><td>Útiles de escritorio</td></tr> </tbody> </table>	Catálogos Electrónicos		1	Alimentos para consumo humano	2	Baterías, pilas y accesorios	3	Bebidas no alcohólicas	4	Bienes para usos diversos	5	Cables eléctricos	6	Cerámicos, pisos y complementos	7	Computadoras de escritorio	8	Computadoras portátiles	9	Consumibles	10	Dispositivo medico de diagnóstico in vitro	11	Equipos de aire acondicionado, similares y accesorios	12	Equipos multimedia y accesorios	13	Escáneres	14	Herramientas para usos diversos	15	Impresoras	16	Llantas, neumáticos y accesorios	17	Luminarias	18	Materiales de protección para la salud	19	Materiales e insumos de limpieza	20	Materiales eléctricos	21	Mobiliario en general	22	Papeles para aseo y limpieza	23	Papeles y cartones	24	Pinturas, acabados en general y complementos	25	Repuestos y accesorios de oficina	26	Sanitarios, accesorios y complementos	27	Servicio de emisión de boletos aéreos internacionales	28	Servicio de emisión de boletos aéreos nacionales	29	Tuberías, accesorios y complementos	30	Útiles de escritorio	<p>6. ¿Indique Ud. el grado de satisfacción del tipo de procedimiento(s) de contratación que ha utilizado?(opciones múltiples)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>M/S</th> <th>IS</th> <th>I</th> <th>S</th> <th>MS</th> <th>NU</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>Compra Ordinaria</i></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td><i>Gran Compra (igual o superior a cien mil soles)</i></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table> <p>Si marcó 1 o 2 o 3: coméntenos el porqué de su calificación? (opcional)</p>		M/S	IS	I	S	MS	NU	<i>Compra Ordinaria</i>	1	2	3	4	5	6	<i>Gran Compra (igual o superior a cien mil soles)</i>	1	2	3	4	5	6
Catálogos Electrónicos																																																																																				
1	Alimentos para consumo humano																																																																																			
2	Baterías, pilas y accesorios																																																																																			
3	Bebidas no alcohólicas																																																																																			
4	Bienes para usos diversos																																																																																			
5	Cables eléctricos																																																																																			
6	Cerámicos, pisos y complementos																																																																																			
7	Computadoras de escritorio																																																																																			
8	Computadoras portátiles																																																																																			
9	Consumibles																																																																																			
10	Dispositivo medico de diagnóstico in vitro																																																																																			
11	Equipos de aire acondicionado, similares y accesorios																																																																																			
12	Equipos multimedia y accesorios																																																																																			
13	Escáneres																																																																																			
14	Herramientas para usos diversos																																																																																			
15	Impresoras																																																																																			
16	Llantas, neumáticos y accesorios																																																																																			
17	Luminarias																																																																																			
18	Materiales de protección para la salud																																																																																			
19	Materiales e insumos de limpieza																																																																																			
20	Materiales eléctricos																																																																																			
21	Mobiliario en general																																																																																			
22	Papeles para aseo y limpieza																																																																																			
23	Papeles y cartones																																																																																			
24	Pinturas, acabados en general y complementos																																																																																			
25	Repuestos y accesorios de oficina																																																																																			
26	Sanitarios, accesorios y complementos																																																																																			
27	Servicio de emisión de boletos aéreos internacionales																																																																																			
28	Servicio de emisión de boletos aéreos nacionales																																																																																			
29	Tuberías, accesorios y complementos																																																																																			
30	Útiles de escritorio																																																																																			
	M/S	IS	I	S	MS	NU																																																																														
<i>Compra Ordinaria</i>	1	2	3	4	5	6																																																																														
<i>Gran Compra (igual o superior a cien mil soles)</i>	1	2	3	4	5	6																																																																														
		<p>7. Indique Ud. el grado de satisfacción del tipo de contratación que ha realizado. (opciones múltiples)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>M/I</th> <th>IS</th> <th>I</th> <th>S</th> <th>MS</th> <th>NU</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>Compra individual</i></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td><i>Compra paquete</i></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table> <p>Si marcó 1 o 2 o 3: coméntenos el porqué de su calificación? (opcional)</p>		M/I	IS	I	S	MS	NU	<i>Compra individual</i>	1	2	3	4	5	6	<i>Compra paquete</i>	1	2	3	4	5	6																																																													
	M/I	IS	I	S	MS	NU																																																																														
<i>Compra individual</i>	1	2	3	4	5	6																																																																														
<i>Compra paquete</i>	1	2	3	4	5	6																																																																														
		<p>8. ¿Indique Ud. el grado de satisfacción respecto al tipo de entrega que ha utilizado? (opciones múltiples)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>M/S</th> <th>IS</th> <th>I</th> <th>S</th> <th>MS</th> <th>NU</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>Un solo destino con una sola entrega (entrega única)</i></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td><i>Un solo destino con varias entregas (entregas parciales)</i></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td><i>Varios destinos con una sola entrega (multidestinos)</i></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>		M/S	IS	I	S	MS	NU	<i>Un solo destino con una sola entrega (entrega única)</i>	1	2	3	4	5	6	<i>Un solo destino con varias entregas (entregas parciales)</i>	1	2	3	4	5	6	<i>Varios destinos con una sola entrega (multidestinos)</i>	1	2	3	4	5	6																																																						
	M/S	IS	I	S	MS	NU																																																																														
<i>Un solo destino con una sola entrega (entrega única)</i>	1	2	3	4	5	6																																																																														
<i>Un solo destino con varias entregas (entregas parciales)</i>	1	2	3	4	5	6																																																																														
<i>Varios destinos con una sola entrega (multidestinos)</i>	1	2	3	4	5	6																																																																														

Continúa

<p>Si selecciona "Servicio de emisión de boletos aéreos nacionales" y/o "Servicio de emisión de boletos aéreos internacionales", pasa a p3, p4, p5, p10,p13-p19, p20, p24, p26 y p27.</p> <p>No selecciona "Servicio de emisión de boletos aéreos nacionales" y/o "Servicio de emisión de boletos aéreos internacionales", continuará con todas las preguntas</p>	<p>Varios destinos con varias entregas (multidestinos y entregas parciales)</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 12.5%;">1</td> <td style="width: 12.5%;">2</td> <td style="width: 12.5%;">3</td> <td style="width: 12.5%;">4</td> <td style="width: 12.5%;">5</td> <td style="width: 12.5%;">6</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">Si marcó 1 o 2 o 3: coméntenos el porqué de su calificación? (opcional)</p>	1	2	3	4	5	6																																																																																										
1	2	3	4	5	6																																																																																												
<p>3. Indique Ud. el grado de satisfacción con respecto al(los) Catálogo(s) Electrónico(s) utilizados.</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>MIS</th> <th>IS</th> <th>I</th> <th>S</th> <th>MS</th> <th>NU</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Catálogo(s) Electrónico(s) de bien(es)</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Catálogo(s) Electrónico(s) de servicio(s)</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table> <p>Si marcó 1 o 2 o 3: coméntenos el porqué de su calificación? (opcional)</p>		MIS	IS	I	S	MS	NU	Catálogo(s) Electrónico(s) de bien(es)	1	2	3	4	5	6	Catálogo(s) Electrónico(s) de servicio(s)	1	2	3	4	5	6	<p>9. ¿Considera Ud. que los requisitos para participar en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco favorecen a las MYPES?</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tbody> <tr> <td>Muy insatisfecho(a)</td> <td>(MIS)</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Insatisfecho(a)</td> <td>(IS)</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Indiferente</td> <td>(I)</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Satisfecho(a)</td> <td>(S)</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Muy satisfecho(a)</td> <td>(MS)</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>No sabe/No opina</td> <td>(NS)</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table> <p>Si marcó 1 o 2 o 3: coméntenos el porqué de su calificación (opcional)</p>	Muy insatisfecho(a)	(MIS)	1	Insatisfecho(a)	(IS)	2	Indiferente	(I)	3	Satisfecho(a)	(S)	4	Muy satisfecho(a)	(MS)	5	No sabe/No opina	(NS)	6																																																									
	MIS	IS	I	S	MS	NU																																																																																											
Catálogo(s) Electrónico(s) de bien(es)	1	2	3	4	5	6																																																																																											
Catálogo(s) Electrónico(s) de servicio(s)	1	2	3	4	5	6																																																																																											
Muy insatisfecho(a)	(MIS)	1																																																																																															
Insatisfecho(a)	(IS)	2																																																																																															
Indiferente	(I)	3																																																																																															
Satisfecho(a)	(S)	4																																																																																															
Muy satisfecho(a)	(MS)	5																																																																																															
No sabe/No opina	(NS)	6																																																																																															
II. Reglas y condiciones establecidas para negociar a través del Catálogo Electrónico																																																																																																	
<p>4. Evalúe según su apreciación, el grado de conformidad respecto a los siguientes para la incorporación de proveedores :</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>MED</th> <th>ED</th> <th>I</th> <th>DA</th> <th>MD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Difusión de la convocatoria para incorporar proveedores a los CE</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Frecuencia de incorporación de proveedores a participar en los CE.</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Requisitos mínimos para participar en los CE.</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Reglas para participar en los CE.</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Procedimiento de evaluación.</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table> <p>Si marcó 1 o 2 o 3: coméntenos el porqué de su calificación (opcional)</p>		MED	ED	I	DA	MD	Difusión de la convocatoria para incorporar proveedores a los CE	1	2	3	4	5	Frecuencia de incorporación de proveedores a participar en los CE.	1	2	3	4	5	Requisitos mínimos para participar en los CE.	1	2	3	4	5	Reglas para participar en los CE.	1	2	3	4	5	Procedimiento de evaluación.	1	2	3	4	5	<p>10. En cuanto a la parte de ejecución contractual, ¿Cómo calificaría su grado de satisfacción?, respecto a:</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>MIS</th> <th>IS</th> <th>I</th> <th>S</th> <th>MS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Causal y procedimiento de resolución contractual</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Sanciones</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Penalidades por incumplimiento de la prestación e incumplimiento en la ejecución</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Al cumplimiento del pago por parte de las Entidades Públicas</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table> <p>Si marcó 1 o 2 o 3: coméntenos el porqué de su calificación (opcional)</p>		MIS	IS	I	S	MS	Causal y procedimiento de resolución contractual	1	2	3	4	5	Sanciones	1	2	3	4	5	Penalidades por incumplimiento de la prestación e incumplimiento en la ejecución	1	2	3	4	5	Al cumplimiento del pago por parte de las Entidades Públicas	1	2	3	4	5																														
	MED	ED	I	DA	MD																																																																																												
Difusión de la convocatoria para incorporar proveedores a los CE	1	2	3	4	5																																																																																												
Frecuencia de incorporación de proveedores a participar en los CE.	1	2	3	4	5																																																																																												
Requisitos mínimos para participar en los CE.	1	2	3	4	5																																																																																												
Reglas para participar en los CE.	1	2	3	4	5																																																																																												
Procedimiento de evaluación.	1	2	3	4	5																																																																																												
	MIS	IS	I	S	MS																																																																																												
Causal y procedimiento de resolución contractual	1	2	3	4	5																																																																																												
Sanciones	1	2	3	4	5																																																																																												
Penalidades por incumplimiento de la prestación e incumplimiento en la ejecución	1	2	3	4	5																																																																																												
Al cumplimiento del pago por parte de las Entidades Públicas	1	2	3	4	5																																																																																												
III. Funcionalidad y operatividad del aplicativo																																																																																																	
<p>11. ¿Señale su grado de satisfacción respecto a las funcionalidades del aplicativo de Catálogo Electrónico de Acuerdo Marco para realizar las mejoras de sus ofertas?</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>MIS</th> <th>IS</th> <th>I</th> <th>S</th> <th>MS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Precio</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Cobertura de atención</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Costo de envío o flete</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Existencias</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Plazo de entrega</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Descuento por volumen</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Entregas parciales</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Compra por paquete</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table> <p>Si marcó 1 o 2 o 3: coméntenos el porqué de su calificación (opcional)</p>		MIS	IS	I	S	MS	Precio	1	2	3	4	5	Cobertura de atención	1	2	3	4	5	Costo de envío o flete	1	2	3	4	5	Existencias	1	2	3	4	5	Plazo de entrega	1	2	3	4	5	Descuento por volumen	1	2	3	4	5	Entregas parciales	1	2	3	4	5	Compra por paquete	1	2	3	4	5	<p>12. Asigne un grado de satisfacción en relación a las características tecnológicas del aplicativo de Catálogo Electrónico de Acuerdos Marco.</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>MIS</th> <th>IS</th> <th>I</th> <th>S</th> <th>MS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Innovador</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Rápido</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>De fácil uso</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Confiable</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Útil</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Entorno visual</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table> <p>Si marcó 1 o 2 o 3: coméntenos el porqué de su calificación (opcional)</p>		MIS	IS	I	S	MS	Innovador	1	2	3	4	5	Rápido	1	2	3	4	5	De fácil uso	1	2	3	4	5	Confiable	1	2	3	4	5	Útil	1	2	3	4	5	Entorno visual	1	2	3	4	5
	MIS	IS	I	S	MS																																																																																												
Precio	1	2	3	4	5																																																																																												
Cobertura de atención	1	2	3	4	5																																																																																												
Costo de envío o flete	1	2	3	4	5																																																																																												
Existencias	1	2	3	4	5																																																																																												
Plazo de entrega	1	2	3	4	5																																																																																												
Descuento por volumen	1	2	3	4	5																																																																																												
Entregas parciales	1	2	3	4	5																																																																																												
Compra por paquete	1	2	3	4	5																																																																																												
	MIS	IS	I	S	MS																																																																																												
Innovador	1	2	3	4	5																																																																																												
Rápido	1	2	3	4	5																																																																																												
De fácil uso	1	2	3	4	5																																																																																												
Confiable	1	2	3	4	5																																																																																												
Útil	1	2	3	4	5																																																																																												
Entorno visual	1	2	3	4	5																																																																																												

Continúa

IV. Asistencia y soporte																																																																														
<p>13. ¿Usted utilizó algún medio de consulta para informarse sobre el uso de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco?</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr><td>Sí</td><td>1</td></tr> <tr><td>No</td><td>2</td></tr> </table> <p style="margin-left: 40px;">→ Si marca 2 pasa a P16.</p>	Sí	1	No	2	<p>17. ¿Qué canal de orientación Ud. Utilizó para resolver sus consultas y/o incidencias con respecto al Método Especial de Contratación de Acuerdos Marco? (opciones múltiples)</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr><td>1</td><td>Asistencia del Call Center</td></tr> <tr><td>2</td><td>Asistencia del Chatbot</td></tr> <tr><td>3</td><td>Consultas por Facebook</td></tr> <tr><td>4</td><td>Correo Electrónico</td></tr> <tr><td>5</td><td>WhatsApp</td></tr> </table> <p style="margin-left: 40px;">Si marca 1 pasa a P18, marca 2 o 3 o 4 o 5 pasa P19.</p>	1	Asistencia del Call Center	2	Asistencia del Chatbot	3	Consultas por Facebook	4	Correo Electrónico	5	WhatsApp																																																															
Sí	1																																																																													
No	2																																																																													
1	Asistencia del Call Center																																																																													
2	Asistencia del Chatbot																																																																													
3	Consultas por Facebook																																																																													
4	Correo Electrónico																																																																													
5	WhatsApp																																																																													
<p>14. ¿Cuál de los siguientes medios de consulta ha utilizados para informarse sobre el uso de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco? (Opciones múltiples)</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr><td>1</td><td>Instructivos</td></tr> <tr><td>2</td><td>Manuales</td></tr> <tr><td>3</td><td>Videos tutoriales</td></tr> <tr><td>4</td><td>Charlas virtuales</td></tr> </table>	1	Instructivos	2	Manuales	3	Videos tutoriales	4	Charlas virtuales	<p>18. En cuanto al servicio de Call center, ¿Cómo calificaría su grado de satisfacción?, respecto a:</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th></th> <th>MIS</th> <th>IS</th> <th>I</th> <th>S</th> <th>MS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Atención del personal</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Solución del problema</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Información proporcionada</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Tiempo de respuesta</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table> <p style="margin-left: 20px;">Si marcó 1 o 2 o 3: Coméntenos el porqué de su calificación (opcional)</p>		MIS	IS	I	S	MS	Atención del personal	1	2	3	4	5	Solución del problema	1	2	3	4	5	Información proporcionada	1	2	3	4	5	Tiempo de respuesta	1	2	3	4	5																																							
1	Instructivos																																																																													
2	Manuales																																																																													
3	Videos tutoriales																																																																													
4	Charlas virtuales																																																																													
	MIS	IS	I	S	MS																																																																									
Atención del personal	1	2	3	4	5																																																																									
Solución del problema	1	2	3	4	5																																																																									
Información proporcionada	1	2	3	4	5																																																																									
Tiempo de respuesta	1	2	3	4	5																																																																									
<p>15. En cuanto a los medios de consulta utilizados ¿Cuál es su apreciación con respecto a las siguientes afirmaciones?</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th></th> <th>MED</th> <th>ED</th> <th>I</th> <th>DA</th> <th>MDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>La información proporcionada es clara</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>La información proporcionada es útil</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>La información es de fácil acceso</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table> <p style="margin-left: 20px;">Si marcó 1 o 2 o 3: coméntenos el porqué de su calificación (opcional)</p>		MED	ED	I	DA	MDA	La información proporcionada es clara	1	2	3	4	5	La información proporcionada es útil	1	2	3	4	5	La información es de fácil acceso	1	2	3	4	5	<p>19. Respecto a la atención brindada, en los servicios de: Asistencia Chatbot y/o Correo Electrónico y/o consultas por Facebook y/o WhatsApp, ¿Cómo calificaría su grado de satisfacción?</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr><td>Muy insatisfecho(a)</td><td>(MIS)</td><td>1</td></tr> <tr><td>Insatisfecho(a)</td><td>(IS)</td><td>2</td></tr> <tr><td>Indiferente</td><td>(I)</td><td>3</td></tr> <tr><td>Satisfecho(a)</td><td>(S)</td><td>4</td></tr> <tr><td>Muy satisfecho(a)</td><td>(MS)</td><td>5</td></tr> </table> <p style="margin-left: 20px;">Si marcó 1 o 2 o 3: coméntenos el porqué de su calificación (opcional)</p>	Muy insatisfecho(a)	(MIS)	1	Insatisfecho(a)	(IS)	2	Indiferente	(I)	3	Satisfecho(a)	(S)	4	Muy satisfecho(a)	(MS)	5																																						
	MED	ED	I	DA	MDA																																																																									
La información proporcionada es clara	1	2	3	4	5																																																																									
La información proporcionada es útil	1	2	3	4	5																																																																									
La información es de fácil acceso	1	2	3	4	5																																																																									
Muy insatisfecho(a)	(MIS)	1																																																																												
Insatisfecho(a)	(IS)	2																																																																												
Indiferente	(I)	3																																																																												
Satisfecho(a)	(S)	4																																																																												
Muy satisfecho(a)	(MS)	5																																																																												
<p>16. ¿Usted utilizó algún canal de orientación para resolver sus consultas y/o incidencias respecto al Método Especial de Contratación de Acuerdo Marco?</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr><td>Sí</td><td>1</td></tr> <tr><td>No</td><td>2</td></tr> </table> <p style="margin-left: 40px;">→ Si marca 2 pasa a P20.</p>	Sí	1	No	2																																																																										
Sí	1																																																																													
No	2																																																																													
V. Servicios y acciones implementadas por PERÚ COMPRA																																																																														
<p>20. Asigne un grado de satisfacción, respecto a:</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th></th> <th>MIS</th> <th>IS</th> <th>I</th> <th>S</th> <th>MS</th> <th>NU</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Entregas parciales en los CEAM de Alimentos para consumo humano y Bebidas no alcohólicas</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Entregas multidespachos.</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Integración SIAF-SIGA y CEAM para el control de la reserva del presupuesto</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Asistencia para el cumplimiento de pago de parte de las Entidades Públicas</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Notificación electrónica para el procedimiento de resolución de contrataciones</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table> <p style="margin-left: 20px;">Si marcó 1 o 2 o 3: coméntenos el porqué de su calificación? (opcional)</p>		MIS	IS	I	S	MS	NU	Entregas parciales en los CEAM de Alimentos para consumo humano y Bebidas no alcohólicas	1	2	3	4	5	6	Entregas multidespachos.	1	2	3	4	5	6	Integración SIAF-SIGA y CEAM para el control de la reserva del presupuesto	1	2	3	4	5	6	Asistencia para el cumplimiento de pago de parte de las Entidades Públicas	1	2	3	4	5	6	Notificación electrónica para el procedimiento de resolución de contrataciones	1	2	3	4	5	6	<p>21. ¿Qué tan útiles considera Ud. las siguientes acciones implementadas por PERÚ COMPRAS durante el 2021, para mejorar la contratación a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco?</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th></th> <th>NU</th> <th>PÚ</th> <th>I</th> <th>Ú</th> <th>M</th> <th>NS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Catálogo Electrónico de alimentos para consumo humano</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Las Fichas homologadas de papel bond y otros incluidas en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>El buscador público de Ficha-Producto</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>El Aplicativo Móvil</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table> <p style="margin-left: 20px;">Si marcó 1 o 2 o 3: coméntenos el porqué de su calificación? (opcional)</p>		NU	PÚ	I	Ú	M	NS	Catálogo Electrónico de alimentos para consumo humano	1	2	3	4	5	6	Las Fichas homologadas de papel bond y otros incluidas en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco	1	2	3	4	5	6	El buscador público de Ficha-Producto	1	2	3	4	5	6	El Aplicativo Móvil	1	2	3	4	5	6
	MIS	IS	I	S	MS	NU																																																																								
Entregas parciales en los CEAM de Alimentos para consumo humano y Bebidas no alcohólicas	1	2	3	4	5	6																																																																								
Entregas multidespachos.	1	2	3	4	5	6																																																																								
Integración SIAF-SIGA y CEAM para el control de la reserva del presupuesto	1	2	3	4	5	6																																																																								
Asistencia para el cumplimiento de pago de parte de las Entidades Públicas	1	2	3	4	5	6																																																																								
Notificación electrónica para el procedimiento de resolución de contrataciones	1	2	3	4	5	6																																																																								
	NU	PÚ	I	Ú	M	NS																																																																								
Catálogo Electrónico de alimentos para consumo humano	1	2	3	4	5	6																																																																								
Las Fichas homologadas de papel bond y otros incluidas en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco	1	2	3	4	5	6																																																																								
El buscador público de Ficha-Producto	1	2	3	4	5	6																																																																								
El Aplicativo Móvil	1	2	3	4	5	6																																																																								

Continúa

IV. Beneficios de los Catálogos Electrónicos y principios que rigen la Contratación Pública						VII. Evaluación general																																																																																												
<p>22. Evalúe, según su apreciación, el grado de satisfacción respecto a los beneficios de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>MIS</th> <th>IS</th> <th>I</th> <th>S</th> <th>MS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Reduce los costos vinculados con la realización de procedimientos de selección.</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Reduce los plazos vinculados con la realización de procedimientos de selección.</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Posibilita acceder a múltiples oportunidades de venta mediante la participación en una sola convocatoria.</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Permite la promoción permanente de los productos que son ofertados.</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Posibilita la autogestión del registro de mejoras de condiciones comerciales de sus ofertas.</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Propicia mayores oportunidades de acceso a las micro y pequeñas empresas para que contraten con las entidades públicas.</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Posibilita acceder a un módulo de seguimiento del estado de sus contrataciones.</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Facilita la asistencia en el pago de obligaciones retrasadas</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Posibilita el acceso a oportunidades de contratación a nivel nacional.</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Si marcó 1 o 2: Coméntenos el porqué de su calificación? (opcional)</i></p>		MIS	IS	I	S	MS	Reduce los costos vinculados con la realización de procedimientos de selección.	1	2	3	4	5	Reduce los plazos vinculados con la realización de procedimientos de selección.	1	2	3	4	5	Posibilita acceder a múltiples oportunidades de venta mediante la participación en una sola convocatoria.	1	2	3	4	5	Permite la promoción permanente de los productos que son ofertados.	1	2	3	4	5	Posibilita la autogestión del registro de mejoras de condiciones comerciales de sus ofertas.	1	2	3	4	5	Propicia mayores oportunidades de acceso a las micro y pequeñas empresas para que contraten con las entidades públicas.	1	2	3	4	5	Posibilita acceder a un módulo de seguimiento del estado de sus contrataciones.	1	2	3	4	5	Facilita la asistencia en el pago de obligaciones retrasadas	1	2	3	4	5	Posibilita el acceso a oportunidades de contratación a nivel nacional.	1	2	3	4	5						<p>24. Si tuviera que poner una calificación a la(s) entidad(es) que contratan a través de los Catálogos Electrónicos, ¿Qué puntaje le otorgaría en una escala del 1 al 10, donde 1 es muy malo y 10 es muy buena calificación?</p> <table border="1"> <tbody> <tr><td>1</td></tr> <tr><td>2</td></tr> <tr><td>3</td></tr> <tr><td>4</td></tr> <tr><td>5</td></tr> <tr><td>6</td></tr> <tr><td>7</td></tr> <tr><td>8</td></tr> <tr><td>9</td></tr> <tr><td>10</td></tr> </tbody> </table> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><i>Si calificó menos de 7 ingresar comentario. Señale los aspectos que considera se podría mejorar con respecto a las entidades</i></p> </div>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																						
	MIS	IS	I	S	MS																																																																																													
Reduce los costos vinculados con la realización de procedimientos de selección.	1	2	3	4	5																																																																																													
Reduce los plazos vinculados con la realización de procedimientos de selección.	1	2	3	4	5																																																																																													
Posibilita acceder a múltiples oportunidades de venta mediante la participación en una sola convocatoria.	1	2	3	4	5																																																																																													
Permite la promoción permanente de los productos que son ofertados.	1	2	3	4	5																																																																																													
Posibilita la autogestión del registro de mejoras de condiciones comerciales de sus ofertas.	1	2	3	4	5																																																																																													
Propicia mayores oportunidades de acceso a las micro y pequeñas empresas para que contraten con las entidades públicas.	1	2	3	4	5																																																																																													
Posibilita acceder a un módulo de seguimiento del estado de sus contrataciones.	1	2	3	4	5																																																																																													
Facilita la asistencia en el pago de obligaciones retrasadas	1	2	3	4	5																																																																																													
Posibilita el acceso a oportunidades de contratación a nivel nacional.	1	2	3	4	5																																																																																													
1																																																																																																		
2																																																																																																		
3																																																																																																		
4																																																																																																		
5																																																																																																		
6																																																																																																		
7																																																																																																		
8																																																																																																		
9																																																																																																		
10																																																																																																		
<p>23. ¿Considera Ud. que los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco promueven los principios que rigen las contrataciones del estado?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>MED</th> <th>ED</th> <th>I</th> <th>DA</th> <th>MD</th> <th>A</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Libertad de concurrencia</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td></td></tr> <tr><td>Igualdad de trato</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td></td></tr> <tr><td>Transparencia</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td></td></tr> <tr><td>Publicidad</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td></td></tr> <tr><td>Competencia</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td></td></tr> <tr><td>Eficacia y Eficiencia</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td></td></tr> <tr><td>Vigencia Tecnológica</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td></td></tr> <tr><td>Sostenibilidad Ambiental y Social</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td></td></tr> <tr><td>Equidad</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td></td></tr> <tr><td>Integridad</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td></td></tr> </tbody> </table> <p><i>Si marcó 1 o 2 o 3: Coméntenos el porqué de su calificación (opcional)</i></p>		MED	ED	I	DA	MD	A	Libertad de concurrencia	1	2	3	4	5		Igualdad de trato	1	2	3	4	5		Transparencia	1	2	3	4	5		Publicidad	1	2	3	4	5		Competencia	1	2	3	4	5		Eficacia y Eficiencia	1	2	3	4	5		Vigencia Tecnológica	1	2	3	4	5		Sostenibilidad Ambiental y Social	1	2	3	4	5		Equidad	1	2	3	4	5		Integridad	1	2	3	4	5							<p>25. ¿Cómo calificaría Ud. la contratación a través de los Catálogos Electrónicos en comparación con los Procedimientos Clásicos (Licitación Pública y Adjudicación Simplificada)?</p> <table border="1"> <tbody> <tr><td>Mucho peor</td><td>(MP)</td><td>1</td></tr> <tr><td>Peor</td><td>(P)</td><td>2</td></tr> <tr><td>Igual</td><td>(I)</td><td>3</td></tr> <tr><td>Mejor</td><td>(M)</td><td>4</td></tr> <tr><td>Mucho mejor</td><td>(MM)</td><td>5</td></tr> </tbody> </table> <p><i>Si marcó 1 o 2 o 3: coméntenos el porqué de su calificación (opcional)</i></p>	Mucho peor	(MP)	1	Peor	(P)	2	Igual	(I)	3	Mejor	(M)	4	Mucho mejor	(MM)	5
	MED	ED	I	DA	MD	A																																																																																												
Libertad de concurrencia	1	2	3	4	5																																																																																													
Igualdad de trato	1	2	3	4	5																																																																																													
Transparencia	1	2	3	4	5																																																																																													
Publicidad	1	2	3	4	5																																																																																													
Competencia	1	2	3	4	5																																																																																													
Eficacia y Eficiencia	1	2	3	4	5																																																																																													
Vigencia Tecnológica	1	2	3	4	5																																																																																													
Sostenibilidad Ambiental y Social	1	2	3	4	5																																																																																													
Equidad	1	2	3	4	5																																																																																													
Integridad	1	2	3	4	5																																																																																													
Mucho peor	(MP)	1																																																																																																
Peor	(P)	2																																																																																																
Igual	(I)	3																																																																																																
Mejor	(M)	4																																																																																																
Mucho mejor	(MM)	5																																																																																																
<p>26. De manera general, en relación al Método Especial de Contratación de Acuerdos Marco, ¿Cómo calificaría su grado de satisfacción?</p> <table border="1"> <tbody> <tr><td>Muy insatisfecho(a)</td><td>(MIS)</td><td>1</td></tr> <tr><td>Insatisfecho(a)</td><td>(IS)</td><td>2</td></tr> <tr><td>Indiferente</td><td>(I)</td><td>3</td></tr> <tr><td>Satisfecho(a)</td><td>(S)</td><td>4</td></tr> <tr><td>Muy satisfecho(a)</td><td>(MS)</td><td>5</td></tr> </tbody> </table> <p><i>Si marcó 1 o 2 o 3: coméntenos el porqué de su calificación (opcional)</i></p>	Muy insatisfecho(a)	(MIS)	1	Insatisfecho(a)	(IS)	2	Indiferente	(I)	3	Satisfecho(a)	(S)	4	Muy satisfecho(a)	(MS)	5						<p>27. Queremos conocer sus sugerencias y/o recomendaciones sobre los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco</p>																																																																													
Muy insatisfecho(a)	(MIS)	1																																																																																																
Insatisfecho(a)	(IS)	2																																																																																																
Indiferente	(I)	3																																																																																																
Satisfecho(a)	(S)	4																																																																																																
Muy satisfecho(a)	(MS)	5																																																																																																

Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Contratación de Acuerdos Marco, 2021.
Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER.

Anexo N°4:

Valoración de las entidades públicas encuestadas respecto al Método Especial de contratación de Acuerdos Marco, según preguntas formuladas (Porcentaje)

Preguntas formuladas	Valoración			No sabe/ No opina
	Positiva	Indiferente	Negativa	
¿Indique Ud. el grado de satisfacción del tipo de procedimiento(s) de contratación que ha utilizado?	● 88.9%	● 5.5%	● 5.6%	
Compra Ordinaria	90.7%	2.9%	6.4%	
Gran Compra (Igual o superior a cien mil soles)	87.0%	8.3%	4.7%	
¿Indique Ud. el grado de satisfacción del tipo de contratación que ha utilizado?	● 91.5%	● 3.4%	● 5.1%	
Compra Individual	93.8%	2.6%	3.6%	
Compra Paquete	89.3%	4.1%	6.7%	
¿Indique Ud. el grado de satisfacción respecto al tipo de entrega que ha utilizado?	● 87.0%	● 8.7%	● 4.3%	
Un solo destino con una sola entrega (entrega única)	96.2%	1.0%	2.8%	
Un solo destino con varias entregas (entregas parciales)	85.5%	9.9%	4.6%	
Varios destinos con una sola entrega (multidestinos)	83.5%	11.3%	5.2%	
Varios destinos con varias entregas (multidestinos y entregas parciales)	82.8%	12.7%	4.5%	
Indique el grado de satisfacción con respecto al (los) Catálogo(s) Electrónico(s) de bien(es)	● 87.6%	● 3.0%	● 9.4%	
Indique el grado de satisfacción con respecto al (los) Catálogo(s) Electrónico(s) de servicio(s)	● 84.3%	● 9.6%	● 6.1%	
En relación a las características de las Fichas-producto, ¿Cómo calificaría su grado de satisfacción?, respecto a:	● 92.2%	● 2.7%	● 5.1%	
Visualización	91.1%	2.8%	6.1%	
Diversidad por marca	88.5%	4.6%	6.9%	
Descripción técnica	92.9%	2.5%	4.6%	
Vigencia Tecnológica	93.9%	2.3%	3.8%	
Información de las Fichas-producto	93.9%	1.8%	4.3%	
Estandarización de las especificaciones técnicas	96.2%	1.5%	2.3%	
Disponibilidad de la Ficha-producto	89.0%	3.6%	7.4%	
Indique el grado de satisfacción respecto a la operatividad del sistema de Catálogo Electrónico de Servicio de Emisión de Boletos Aéreos, para:	● 83.7%	● 12.1%	● 4.2%	
Realizar la emisión de boletos aéreos	93.0%	4.7%	2.3%	
Revisar las órdenes de servicios generadas	88.4%	6.9%	4.7%	
Registrar los estados de las órdenes de servicio	88.4%	4.6%	7.0%	
Solicitar los servicios suplementarios	76.7%	21.0%	2.3%	
Solicitar los servicios complementarios	72.1%	23.2%	4.7%	

Continúa

Preguntas formuladas	Valoración			No sabe/ No opina
	Positiva	Indiferente	Negativa	
En relación al servicio brindado por las Aerolíneas que ofertan en los Catálogos Electrónicos de servicio de Emisión de Boletos Aéreos (internacionales y/o nacionales) ¿Cómo calificaría su grado de satisfacción, respecto a la:	● 84.7%	● 6.0%	● 9.3%	
Disponibilidad de destino	90.7%	4.6%	4.7%	
Programación de horarios	86.0%	4.7%	9.3%	
Compra de pasaje	90.7%	4.6%	4.7%	
Check-in	83.7%	4.6%	11.6%	
Facilidad para la Atención del Formato Único de Atención (FUA)	72.1%	11.6%	16.3%	
En cuanto a los beneficios de los Catálogos Electrónicos de Servicio de Emisión de Boletos Aéreos (internacionales y/o nacionales), ¿Cuál es su apreciación con respecto a las siguientes afirmaciones?	● 82.2%	● 6.2%	● 11.6%	
Facilita acceder a este servicio de manera directa con los agentes de mercado (Aerolíneas), sin mediar recargo o cobro de comisión por emisión	90.7%	2.3%	7.0%	
Genera descuentos para el Estado, en comparación al mismo tipo de servicio que se oferta para el público general	65.1%	9.3%	25.6%	
Fomenta la eficiencia y eficacia para la contratación pública de pasajes aéreos en el país	90.7%	7.0%	2.3%	
Respecto a la funcionalidad del aplicativo de Catálogo Electrónico para generar la solicitud de cotización de proforma, ¿Cuál es su apreciación con respecto a las siguientes afirmaciones?	● 91.7%	● 4.7%	● 3.6%	
La plataforma es amigable y permite realizar múltiples transacciones	91.1%	3.8%	5.1%	
Permite realizar búsquedas personalizadas de productos mediante un sistema de filtros intuitivos	90.8%	3.8%	5.4%	
Los reportes que generan son de utilidad	92.1%	4.8%	3.1%	
Permite una óptima evaluación de la cotización en el procedimiento de la Compra Ordinaria	93.4%	2.8%	3.8%	
Permite la simplificación electrónica de la resolución contractual	92.6%	3.6%	3.8%	
Permite planificar tus compras realizando entregas parciales de los bienes	91.6%	7.1%	1.3%	
Permite un adecuado seguimiento y control de la contratación realizada	94.6%	3.4%	2.0%	
Reducción en el tiempo de contratación al gestionar la compra por paquete	87.8%	7.9%	4.3%	
Asigne un grado de satisfacción en relación a las características tecnológicas del aplicativo de Catálogo Electrónico	● 93.4%	● 3.8%	● 2.8%	
Innovador	94.9%	2.3%	2.8%	
Rápido	87.0%	7.9%	5.1%	
De fácil uso	92.9%	4.5%	2.6%	
Confiable	93.6%	2.8%	3.6%	
Útil	96.2%	2.5%	1.3%	
Entorno visual	95.9%	2.6%	1.5%	

Continúa

Preguntas formuladas	Valoración			No sabe/ No opina
	Positiva	Indiferente	Negativa	
En cuanto a los medios de consulta para informarse utilizados (instructivos y/o manuales y/o videos tutoriales y/o Charlas virtuales) ¿Cuál es su apreciación con respecto a las siguientes afirmaciones?	● 93.3%	● 3.3%	● 3.4%	
Clara	92.8%	3.7%	3.5%	
Útil	95.1%	2.7%	2.2%	
De fácil acceso	92.0%	3.4%	4.6%	
En cuanto al servicio recibido de asistencia de Call Center, ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción?, respecto a:	● 85.0%	● 5.2%	● 9.8%	
Atención del personal	88.1%	4.6%	7.3%	
Solución del problema	85.3%	5.5%	9.2%	
Tiempo de respuesta	81.7%	5.5%	12.8%	
Respecto a la atención brindada, en los canales de atención virtual (Asistencia Chatbot y/o Correo Electrónico y/o Consultas por Facebook y/o WhatsApp), ¿Cómo calificaría su grado de satisfacción?	● 79.2%	● 3.6%	● 17.1%	
Asistencia Chatbot	80.9%	4.2%	14.9%	
Correo Electrónico	83.9%	4.8%	11.3%	
Consultas por Facebook	75.0%	0.0%	25.0%	
WhatsApp	77.2%	5.4%	17.4%	
Asigne un grado de satisfacción, respecto a:	● 92.7%	● 3.7%	● 3.6%	
Alerta Semáforo	95.3%	2.9%	1.8%	
Integración SIAF-SIGA y CEAM para el control de la reserva del presupuesto	90.4%	5.4%	4.2%	
Notificación electrónica para el procedimiento de resolución de contrataciones	95.1%	2.0%	2.9%	
Cotizador Electrónico	88.5%	4.5%	7.0%	
Catálogo Electrónico para la lucha contra el COVID-19	94.0%	4.0%	2.0%	
Qué tan útiles considera Ud. las siguientes acciones implementadas por PERÚ COMPRAS para mejorar la contratación a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco	● 72.1%	● 2.9%	● 2.2%	● 22.8%
Catálogo Electrónico de alimentos para consumo humano	64.5%	2.3%	3.6%	29.6%
Las Fichas homologadas de papel bond y otros incluidas en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco	81.9%	2.8%	2.0%	13.3%
El buscador público de Ficha-Producto	87.0%	1.8%	1.5%	9.7%
El Aplicativo Móvil	55.1%	4.6%	1.5%	38.8%

Continúa

Preguntas formuladas	Valoración			No sabe/ No opina
	Positiva	Indiferente	Negativa	
Evalúe, según su apreciación el grado de satisfacción respecto a los beneficios de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco	● 95.1%	● 2.4%	● 2.5%	
Reduce los costos vinculados con la realización de procedimientos de selección y de almacén	91.8%	4.1%	4.1%	
Reduce los plazos vinculados con la realización de procedimientos de selección y de almacén.	90.1%	4.8%	5.1%	
Posibilita acceder de manera sistematizada a una gran variedad de productos y a una gran base de proveedores con su respectiva información técnica y comercial	93.9%	1.8%	4.3%	
Facilita la decisión de contratación dado el uso de búsqueda de productos, posibilidad de comparación de condiciones técnicas y comerciales según necesidad de cada Entidad	96.2%	0.5%	3.3%	
Posibilita conocer de manera sistematizada, certificaciones de calidad asociadas a los productos del Catálogo y su contenido, resaltándose las certificaciones medioambientales	97.7%	1.3%	1.0%	
Permite que la formalización contractual pueda efectuarse más rápido	97.2%	1.5%	1.3%	
Posibilita acceder a un módulo de seguimiento del estado de sus contrataciones	96.7%	2.3%	1.0%	
Posibilita la notificación de resolución de la orden de compra sin la necesidad de emitir una carta notarial	95.2%	3.5%	1.3%	
Posibilita conocer el grado de incumplimiento de los proveedores, mediante el indicador Alerta Semáforo	95.4%	3.3%	1.3%	
Facilita la selección de un producto con una estructura estándar de características	96.4%	1.3%	2.3%	
Considera Ud. que los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco promueven los principios que rigen las contrataciones del Estado:	● 96.9%	● 1.4%	● 1.7%	
Libertad de concurrencia	95.4%	2.0%	2.6%	
Igualdad de trato	95.9%	1.8%	2.3%	
Transparencia	98.5%	0.5%	1.0%	
Publicidad	98.0%	1.2%	0.8%	
Competencia	95.4%	2.0%	2.6%	
Eficacia y Eficiencia	95.7%	1.7%	2.6%	
Vigencia Tecnológica	95.2%	3.0%	1.8%	
Sostenibilidad Ambiental y Social	98.7%	0.5%	0.8%	
Equidad	97.4%	0.8%	1.8%	
Integridad	98.7%	0.3%	1.0%	
¿Cómo calificaría Ud. la contratación a través de los Catálogos Electrónicos en comparación con los Procedimientos Clásicos (Licitación Pública y Adjudicación Simplificada)?	● 92.1%	● 5.1%	● 2.8%	
De manera general, en relación al Método Especial de Contratación de Acuerdos Marco, ¿Cómo calificaría su nivel de Satisfacción?	● 90.9%	● 5.6%	● 3.5%	

Nota: Los niveles de satisfacción fueron clasificados en: Alta (60.0% a 100.0%), Media (40.0% a 59.9%), Baja (0.0% a 39.9%)

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Contratación de Acuerdos Marco, 2021

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado - DAMER

Anexo N°5:

Valoración de los proveedores encuestados respecto al Método Especial de contratación de Acuerdos Marco, según preguntas formuladas (Porcentaje)

Preguntas formuladas	Valoración			No sabe/ No opina
	Positiva	Indiferente	Negativa	
Evalúe según su apreciación, el grado de conformidad respecto a los siguientes aspectos para la incorporación de proveedores:	90.0%	2.7%	7.3%	
Difusión de la convocatoria para incorporar proveedores a los Catálogos Electrónicos (página web, charlas u otros)	92.3%	2.5%	5.2%	
Frecuencia de incorporación de proveedores a participar en los Catálogos Electrónicos	85.1%	3.2%	11.6%	
Requisitos mínimos para participar en los Catálogos Electrónicos	93.6%	1.9%	4.5%	
Reglas para participar en los Catálogos Electrónicos	88.9%	3.2%	7.9%	
Procedimiento de evaluación de ofertas	90.1%	2.7%	7.2%	
Indique el grado de satisfacción respecto a las opciones que tiene el proveedor para:	72.5%	6.4%	21.1%	
Restringir una proforma	75.6%	5.5%	18.9%	
Rechazar una orden	69.3%	7.4%	23.3%	
¿Indique Ud. el grado de satisfacción del tipo de procedimiento(s) de contratación que ha negociado?	88.3%	5.2%	6.5%	
Compra Ordinaria	88.7%	4.8%	6.5%	
Gran Compra (Igual o superior a cien mil soles)	87.9%	5.7%	6.4%	
¿Indique Ud. el grado de satisfacción del tipo de contratación que ha negociado?	91.2%	3.9%	4.9%	
Compra Individual	94.6%	2.3%	3.1%	
Compra Paquete	87.9%	5.4%	6.7%	
¿Indique Ud. el grado de satisfacción con respecto al tipo de entrega que ha negociado?	85.0%	10.6%	4.4%	
Un solo destino con una sola entrega (entrega única)	95.3%	1.9%	2.8%	
Un solo destino con varias entregas (entregas parciales)	85.2%	11.5%	3.3%	
Varios destinos con una sola entrega (multidestinos)	80.2%	14.2%	5.6%	
Varios destinos con varias entregas (multidestinos y entregas parciales)	79.3%	15.0%	5.7%	
¿Considera Ud. que los requisitos para participar en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco favorecen a las MYPES?	81.6%	3.2%	15.2%	
En cuanto a la parte de ejecución contractual, ¿Cómo calificaría su grado de satisfacción?, respecto a:	71.1%	6.6%	22.3%	
Causal y procedimiento de resolución contractual	83.7%	5.4%	10.9%	
Sanciones	71.3%	7.2%	21.5%	
Penalidades por incumplimiento de la prestación e incumplimiento en la ejecución	73.8%	6.9%	19.3%	
Al cumplimiento del pago por parte de las Entidades Públicas	55.7%	6.7%	37.6%	
Indique el grado de satisfacción con respecto al (los) Catálogo(s) Electrónico(s) de bien(es)	82.1%	6.5%	11.4%	
Indique el grado de satisfacción con respecto al (los) Catálogo(s) Electrónico(s) de servicio(s)	82.8%	10.4%	6.8%	
¿Señale su grado de satisfacción respecto a las funcionalidades del aplicativo de Catálogo Electrónico para gestionar sus ofertas?	89.1%	4.1%	6.8%	
Precio	82.6%	3.7%	13.7%	
Cobertura de atención	95.0%	1.8%	3.2%	
Costo de envío o flete	89.6%	2.9%	7.5%	
Existencias	84.3%	2.5%	13.2%	
Plazo máximo de entrega	90.0%	3.0%	7.0%	
Descuento por volumen	92.3%	5.2%	2.5%	
Entregas parciales	88.1%	8.2%	3.7%	
Compra por paquete	90.8%	5.5%	3.7%	

Preguntas formuladas	Valoración			No sabe/ No opina
	Positiva	Indiferente	Negativa	
Asigne un grado de satisfacción en relación a las características tecnológicas del aplicativo de Catálogo Electrónico	● 93.0%	● 3.6%	● 3.4%	
Innovador	91.5%	5.0%	3.5%	
Rápido	89.3%	4.5%	6.2%	
De fácil uso	93.3%	3.2%	3.5%	
Confiable	92.5%	4.5%	3.0%	
Útil	96.3%	2.0%	1.7%	
Entorno visual	95.0%	2.5%	2.5%	
En cuanto a los medios de consulta para informarse utilizados (instructivos y/o manuales y/o videos tutoriales y/o Charlas virtuales) ¿Cuál es su apreciación con respecto a las siguientes afirmaciones?	● 96.9%	● 1.8%	● 1.3%	
Clara	96.7%	2.2%	1.1%	
Útil	98.0%	1.7%	0.3%	
De fácil acceso	96.0%	1.4%	2.6%	
En cuanto al servicio recibido de asistencia del Call Center, ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción?, respecto a:	● 88.8%	● 4.6%	● 6.6%	
Atención del personal	93.9%	3.0%	3.1%	
Solución del problema	84.7%	5.6%	9.7%	
Tiempo de respuesta	87.8%	5.1%	7.1%	
Respecto a la atención brindada, en los canales de atención virtual (Asistencia Chatbot y/o Correo Electrónico y/o Consultas por Facebook y/o WhatsApp), ¿Cómo calificaría su grado de satisfacción?	● 91.9%	● 3.9%	● 4.2%	
Asistencia Chatbot	91.9%	5.4%	2.7%	
Correo Electrónico	88.5%	6.3%	5.2%	
Consultas por Facebook	100.0%	0.0%	0.0%	
WhatsApp	87.1%	4.0%	8.9%	
Asigne un grado de satisfacción, respecto a:	● 85.3%	● 6.4%	● 8.3%	
Alerta Semáforo	91.5%	3.5%	5.0%	
Integración SIAF-SIGA y CEAM para el control de la reserva del presupuesto	93.3%	2.6%	4.1%	
Notificación electrónica para el procedimiento de resolución de contrataciones	90.4%	4.2%	5.4%	
Asistencia para el cumplimiento de pago de parte de las entidades públicas	67.5%	6.1%	26.4%	
Entregas parciales en los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco de Alimentos para consumo humano y Bebidas no alcohólicas	85.6%	10.0%	4.4%	
Entregas multidestinos	83.7%	11.8%	4.5%	
¿Qué tan útiles considera Ud. las siguientes acciones implementadas por PERÚ COMPRAS durante el 2021, para mejorar la contratación a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco?	● 57.5%	● 3.4%	● 3.0%	● 36.1%
Catálogo Electrónico de alimentos para consumo humano	45.5%	3.5%	1.5%	49.5%
Las Fichas homologadas de papel bond y otros incluidas en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco	51.5%	4.0%	3.2%	41.3%
El buscador público de Ficha-Producto	75.1%	2.3%	2.2%	20.4%
El Aplicativo Móvil	58.0%	3.7%	5.0%	33.3%

Continúa

Preguntas formuladas	Valoración			No sabe/ No opina
	Positiva	Indiferente	Negativa	
Evalúe, según su apreciación, el grado de satisfacción respecto a los beneficios de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco	● 93.5%	● 3.0%	● 3.5%	
Reduce los costos vinculados con la realización de procedimientos de selección	95.3%	3.0%	1.7%	
Reduce los plazos vinculados con la realización de procedimientos de selección	95.3%	2.7%	2.0%	
Posibilita acceder a múltiples oportunidades de venta mediante la participación en una sola convocatoria	96.0%	2.8%	1.2%	
Permite la promoción permanente de los productos que son ofertados	95.3%	2.2%	2.5%	
Posibilita la autogestión del registro de mejoras de condiciones comerciales de sus ofertas	95.5%	2.3%	2.2%	
Propicia mayores oportunidades de acceso a las micro y pequeñas empresas para que contraten con las entidades públicas	91.0%	2.5%	6.5%	
Posibilita acceder a un módulo de seguimiento del estado de sus contrataciones	96.5%	2.5%	1.0%	
Facilita la asistencia en el pago de obligaciones retrasadas	80.6%	6.7%	12.7%	
Posibilita el acceso a oportunidades de contratación a nivel nacional	96.3%	2.0%	1.7%	
Considera Ud. que los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco promueven los principios que rigen las contrataciones del Estado:	● 93.2%	● 3.2%	● 3.7%	
Libertad de concurrencia	95.3%	2.7%	2.0%	
Igualdad de trato	89.8%	3.7%	6.5%	
Transparencia	92.3%	2.7%	5.0%	
Publicidad	95.3%	3.2%	1.5%	
Competencia	91.5%	2.8%	5.7%	
Eficacia y Eficiencia	94.5%	3.0%	2.5%	
Vigencia Tecnológica	93.0%	3.3%	3.7%	
Sostenibilidad Ambiental y Social	95.8%	3.0%	1.2%	
Equidad	90.5%	3.5%	6.0%	
Integridad	93.8%	3.7%	2.5%	
¿Cómo calificaría Ud. la contratación a través de los Catálogos Electrónicos en comparación con los Procedimientos Clásicos (Licitación Pública y Adjudicación Simplificada)?	● 91.5%	● 5.0%	● 3.5%	
De manera general, en relación al Método Especial de Contratación de Acuerdos Marco, ¿Cómo calificaría su nivel de Satisfacción?	● 89.1%	● 5.9%	● 5.0%	

Nota: Los niveles de satisfacción fueron clasificados en: Alta (60.0% a 100.0%), Media (40.0% a 59.9%), Baja (0.0% a 39.9%)

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Método Especial de Contratación de Acuerdos Marco, 2021

Elaborado por: Dirección de Análisis de Mercado – DAMER

www.gob.pe/perucompra

Av. República de Panamá N.º 3629
San Isidro, Lima - Perú
T (+511) 643 0000