

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	10/10/2023
Ciudad:	Bogotá D. C.
Título del Informe:	Informe trimestral sobre la percepción de canales de la ANCP-CCE (julio, agosto, septiembre)2023.
Objeto del Informe:	Conocer el nivel de satisfacción y percepción que tienen los ciudadanos y grupos de valor ante los distintos canales de atención, como de la Oferta Institucional y la Ruta de la Democratización que tiene la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente (ANCP-CCE).
Alcance o periodo reportado:	El presente informe incluye los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios a través de la línea de atención al ciudadano, la página web de la entidad, la mesa de servicio y la Oferta Institucional correspondiente al tercer trimestre del 2023.
Código Interno del informe:	CCE-DES-FM-16
TRD Y Ubicación electrónica:	<a href="#">003 Informes Percepcion Canales</a>

### 2. DESTINO Y AUTORES DEL INFORME

DESTINATARIO DEL INFORME	
Nombre:	Liseth Tatiana Melo
Cargo:	Analista T2-6 – Coordinadora del grupo de Relacionamento Estado Ciudadano
Área:	Secretaría General
AUTORES DEL INFORME	
Nombre:	Edgar Mauricio Guerrero, Paola Garzón
Cargo:	Contratista, Analista T2-4
Área:	Grupo Interno de Relacionamento Estado Ciudadano REC - Secretaría General

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

### 3. DESARROLLO DEL INFORME

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente (ANCP-CCE), establece herramientas de medición para asegurar la participación y satisfacción de nuestros grupos de valor, ante los productos y servicios que tiene la entidad, mediante los distintos mecanismos de diálogo o relacionamiento con la ciudadanía en general. Para esto, se implementaron encuestas de satisfacción en: canal telefónico, canal presencial, página web, mesa de servicio, la Oferta Institucional y la Ruta de la Democratización, con el fin de conocer no solo la percepción del ciudadano frente a la disposición y misionalidad de la entidad, sino la implementación de acciones de mejora que ayude en el fortalecimiento de los servicios.

### 4. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

La recolección de la información se hizo de manera homogénea y estandarizada, luego de unificar preguntas que abarca todos los espacios de participación y relacionamiento con la ciudadanía y grupos de valor, para así mismo, analizar de manera objetiva, cualitativa y cuantitativa, la percepción hacía la entidad. Para este caso, el análisis compromete el tercer trimestre del año 2023 (julio, agosto y septiembre).

La encuesta de satisfacción que maneja la entidad califica: percepción de la atención prestada, amabilidad del colaborador, comprensión de la información, el tiempo de respuesta y sugerencias del usuario para los Canales de atención telefónica y presencial. Mientras que para los espacios de la Oferta Institucional y Ruta de la Democratización se tiene como categorías a evaluar: El espacio de diálogo, la metodología de la capacitación, el tiempo otorgado, la organización del espacio, el contenido de la información, el aprendizaje obtenido, la coherencia de la información, la utilidad del mismo, el dominio del tema por parte del expositor, el tiempo a las inquietudes, las recomendaciones sugeridas, entre otras.

Dichas categorías expuestas tanto para la satisfacción de los canales de atención como para la Oferta Institucional y Ruta de la Democratización cuentan con un esquema calificador numérico de uno (1) a cinco (5) donde 1 es “Muy insatisfecho” y 5 es “Muy satisfecho”.

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

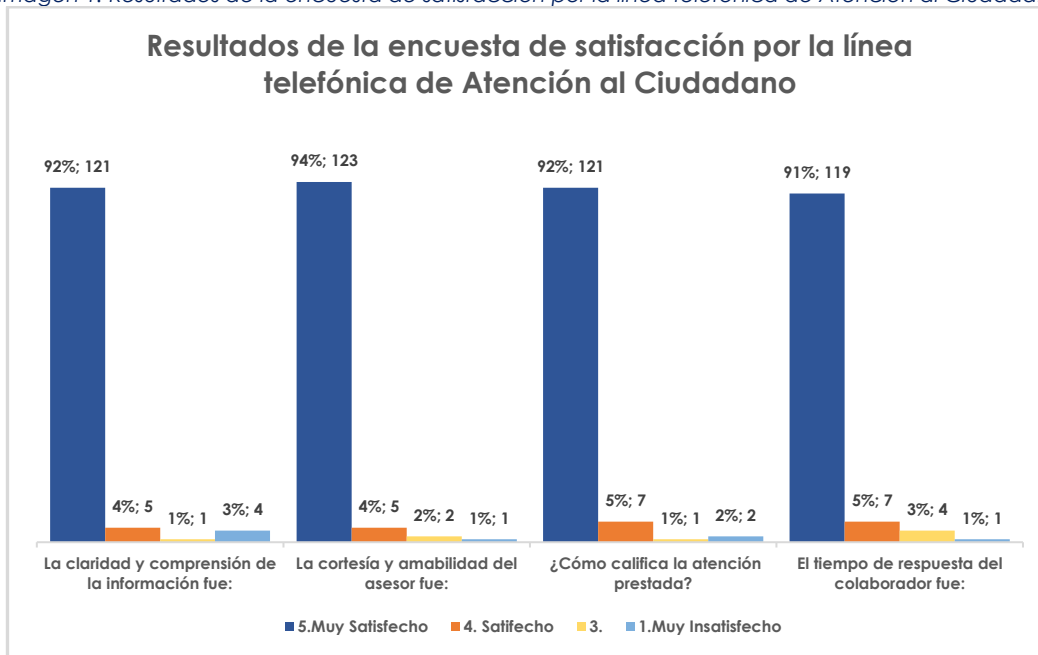
VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

### 4.1. Relacionamiento Estado Ciudadano-REC

#### 4.1.1. Resultados de la encuesta por la línea de atención al ciudadano.

Para el caso de la línea de atención que tiene la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, se obtuvo un registro de setecientos cuarenta y cinco (745) usuarios que utilizaron este medio a lo largo del tercer trimestre del año, de las cuales ciento treinta y uno (131) personas diligenciaron la encuesta de satisfacción que comprendió los atributos de buen servicio definidos de la siguiente manera: Información de calidad, atención prestada, amabilidad y tiempo de respuesta, como se evidencia en la siguiente tabla:

Imagen 1. Resultados de la encuesta de satisfacción por la línea telefónica de Atención al Ciudadano



Fuente: Encuesta de satisfacción- evalúa nuestra atención 3Q2023

- Para el caso de la claridad y comprensión de la información que recibieron los usuarios por medio del canal telefónico, se evidencia que ciento veintiún (121) personas que representan el 92%, respondieron "Muy satisfecho", cinco personas correspondientes al (4%) manifestaron sentirse satisfechos, una



Departamento Nacional de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente  
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión: 03

Código:

CCE-DES-FM-16

Fecha:

24 de enero de 2022

Página 3 de

37

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

persona calificó la atención como aceptable equivalente al (1%), y cuatro personas que representa el 3% manifestaron insatisfacción. De lo anterior, se debe revisar el inconformismo y realizar acciones de mejora frente a ello.

- Frente a la segunda categoría que comprende la cortesía y amabilidad prestada por parte del colaborador, ciento veintitrés (123) personas que representaron el 94%, respondieron “Muy satisfecho”, cinco personas equivalentes al (4%) manifestaron sentirse satisfechos, dos personas calificaron la atención como aceptable correspondiente al (1,2%) y una persona que equivale al (0,8%) infirieron con una calificación de insatisfacción la cortesía y amabilidad parte del colaborador.
- Para la tercera categoría, que indica la atención prestada, ciento veintiún (121) personas que representan el 92%, respondieron “Muy satisfecho”, siete personas equivalentes al (5%) manifestaron sentirse satisfechos, una persona calificó la atención como aceptable correspondiendo al (1%), y dos personas que representa el 2% manifestaron insatisfacción con la atención prestada por parte del colaborador. Conforme con lo anterior, los resultados arrojaron una percepción positiva; sin embargo, se debe revisar el inconformismo y realizar acciones de mejora frente a ello.
- Por último, para la categoría Tiempo de respuesta, ciento diecinueve (119) personas que representan el 91% del total de la muestra reportaron “Muy satisfecho”, siete personas manifestaron sentirse satisfechos correspondiendo al 5%, cuatro personas calificaron la atención como aceptable equivalente al 3%, y una persona que representa el 1% manifestó insatisfacción por el tiempo de respuesta en la atención del colaborador.

Ante dichos resultados y teniendo en cuenta las categorías a evaluar; el registro de los datos arrojó algunas inquietudes presentadas por los usuarios, por lo que desde el Grupo Interno de Relacionamiento Estado Ciudadano fueron transferidas a otras áreas de la ANCP-CCE como fue el caso de Mesa de Servicio.

Ante esta situación, el grupo transfirió a Mesa de Servicio tres (3) llamadas, de las cuales:



Departamento Nacional  
de Planeación - **DNP**

**Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente**  
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



[WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO](http://WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO)

Versión: 03

Código:

CCE-DES-FM-16

Fecha:

24 de enero de 2022

Página 4 de  
37

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

- 1) Un usuario afirma en la encuesta de satisfacción que su caso GLPI fue cerrado sin obtener una respuesta a su solicitud,
- 2) el otro usuario no registró observaciones, pero si calificó como aceptable el tiempo de respuesta y la amabilidad por parte del asesor que lo atendió y,
- 3) el último usuario calificó como insatisfecho la claridad y comprensión de la información brindada por parte del asesor.

Ahora bien, ante la categoría cualitativa que permite ver las observaciones o sugerencias del usuario frente a la atención recibida en términos generales, cabe resaltar alguna de ellas:

- ✚ *Recibí la mejor atención por parte del asesor. Deberían tener más empleados como él, me dio todas las indicaciones de manera correcta, realmente quedé muy satisfecha con la atención.*
- ✚ *No tengo observación alguna, la persona que me atendió fue muy amable y lo más importante se da a entender muy bien, felicitaciones.*
- ✚ *Los prestadores de servicios deberían todos tener la misma vocación de ayuda como Juan Carlos López quien me colaboró diligentemente el día de hoy.*
- ✚ *El servicio excelente. Me gustó el sistema y la calidad humana. Muchas gracias.*
- ✚ *Recompensar a los buenos trabajadores, así como la persona por la cual fui atendida, mis felicitaciones.*
- ✚ *Muy agradecida. Primera vez que utilizo la plataforma y brindan muy buena asesoría y ayuda en solución del problema.*
- ✚ *Me atendió Juan, un excelente funcionario, todo fue preciso. Gracias.*
- ✚ *¡Por favor continúen con la misma eficiencia y amabilidad!*
- ✚ *Excelente asesoría, amabilidad y claridad por parte de la persona que atendió la llamada.*
- ✚ *El funcionario fue muy amable, paciente y cortés. Desempeña una excelente labor el Señor Juan.*
- ✚ *Tener más funcionarios como Juan López llenos de ganas de servir orientar y resolver problemas.*



## INFORME INTERNO DE TRABAJO

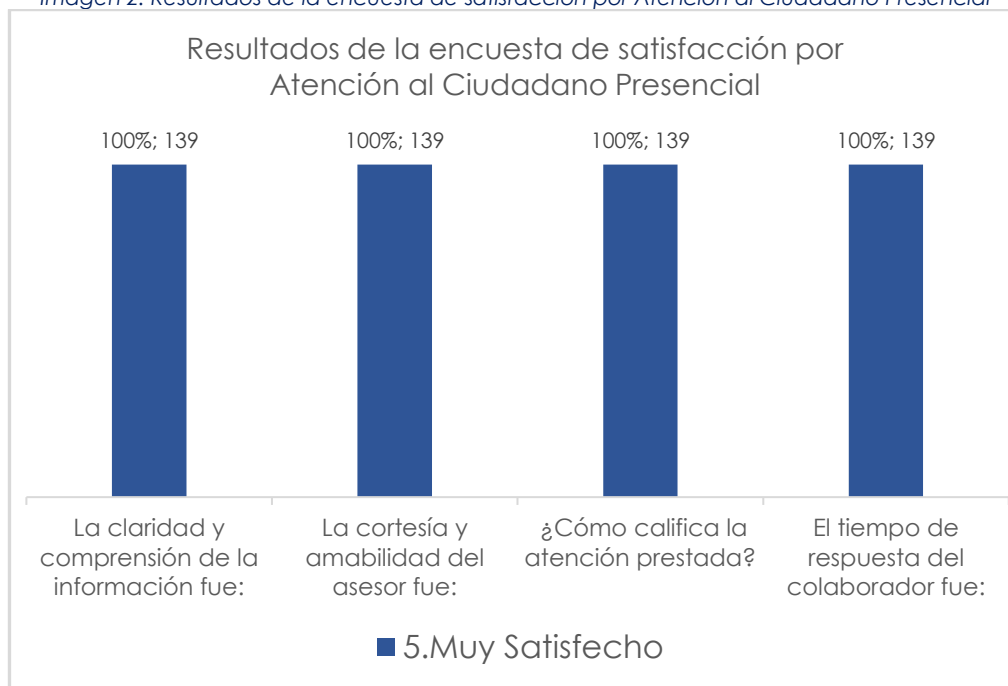
CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

### 4.1.2. Resultados encuesta de atención presencial

Para el caso de la atención presencial que se tuvo desde el Grupo interno de Relacionamiento Estado Ciudadano, este tercer trimestre del año 2023 se obtuvo un registro de ciento treinta y nueve (139) personas atendidas de manera presencial, de las cuales siguiendo los componentes que describe la encuesta de satisfacción, los usuarios a todas las categorías manifestaron sentirse “Muy satisfechos” por la claridad y comprensión, la cortesía y amabilidad prestada, la atención prestada y el Tiempo de respuesta; como se evidencia en la siguiente gráfica.

Imagen 2. Resultados de la encuesta de satisfacción por Atención al Ciudadano Presencial



Fuente: Encuesta de satisfacción- evalúa nuestra atención 3Q2023

### 4.2. Mesa de Servicio

La Agencia Nacional de Contratación Pública- Colombia Compra Eficiente -ANCP-CCE a través de la Mesa de Servicio ofrece soporte sobre el uso de las plataformas de compra pública (SECOP I, SECOP II y Tienda Virtual del Estado Colombiano -TVEC), utilizando los canales de línea telefónica, chat y formulario de soporte. Para este caso, es pertinente aclarar sus respectivas funciones:



Departamento Nacional de Planeación - DNP

**Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente**  
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



[WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO](http://WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO)

Versión: 03

Código:

CCE-DES-FM-16

Fecha:

24 de enero de 2022

Página 6 de

37

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

- **Canal Telefónico:**

Medio de comunicación directo con el que cuenta la ciudadanía, a través del cual se puede contactar al número fijo en Bogotá (1) 745 6788 o a través de la Línea gratuita Nacional 018000- 520808.

- **Chat:**

El servicio de chat se divide en dos momentos: El primero, es la interacción con la herramienta SECOBOT, preguntas (o procedimientos) frecuentes en relación con compra, contratación pública y uso de las plataformas; el segundo, y en caso de que SECOBOT no atienda la solicitud del usuario de manera satisfactoria, éste lo conducirá a un asesor de la mesa de servicio con quien se podrá establecer una conversación a través de mensajería instantánea.

- **Formulario de soporte:**

A través de este canal, se atienden los casos generados directamente por el ciudadano, permitiendo obtener información relacionada con el contacto del usuario, el sistema de compra que está utilizando, la descripción de la situación presentada y el envío de formularios y evidencias para la atención de requerimientos e incidentes. Esta información facilita su categorización y posterior asignación al área o asesor encargado de dar respuesta a la solicitud.

Teniendo en cuenta sus respectivas definiciones, es pertinente poner en conocimiento la manera en que el Grupo de Mesa de Servicio de la Subdirección de IDT, distribuye la encuesta de satisfacción como se refleja a continuación:

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

### 4.2.1. Estructuración encuestas de satisfacción

Tabla 1. Estructura de la encuesta de satisfacción

ENCUESTA	PREGUNTAS	RANGO DE CALIFICACIÓN	ACTIVA EN	PERIODO DE USO
<b>Tipo A</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Nivel de satisfacción en respuesta a la solicitud</li> <li>Tiempo empleado para dar respuesta a la solicitud</li> <li>Calidad del servicio recibido</li> </ol>	Se califica de 1 a 5 siendo: 5-Muy satisfecho 4-Satisfecho 3-Regular 2-Insatisfecho 1-Muy Insatisfecho	Formulario de soporte	Desde 01 enero de 2019 - Vigente
<b>Tipo B</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Nivel de comprensión del asesor a su solicitud</li> <li>Cortesía y amabilidad del asesor</li> <li>Precisión y diligencia del asesor con la respuesta a su solicitud</li> </ol>	Se califica de 1 a 5 siendo: 5-Muy satisfecho 4-Satisfecho 3-Regular 2-Insatisfecho 1-Muy Insatisfecho	Canal Telefónico y chat	Desde 01 abril de 2019 -vigente

Fuente: Elaboración propia. Mesa de Servicio, Sub. IDT de la ANCP-CCE

### 4.2.2. Resultados de satisfacción de la Mesa de Servicio

#### 4.2.2.1. Aplicación de encuesta tipo a: Formulario de Soporte

Imagen 3. Resultados de satisfacción del formulario de Soporte



Fuente: Formulario de soporte, página web ANCP-CCE

Para el tercer trimestre de 2023, el Formulario de Soporte registró un total de 9.203 solicitudes que, si se analiza a nivel general con los otros canales de atención que conforma la Mesa de Servicio, este compromete el 16% de la totalidad de solicitudes recibidas. Ante ello, el Formulario de Soporte



## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

tuvo un total de 639 encuestas diligenciadas por los usuarios, correspondiendo a un 6,9%.

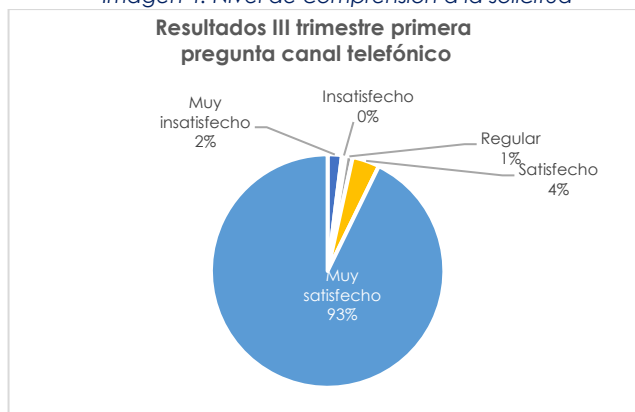
Ahora bien, de las 639 encuestas diligenciadas, el 74% de los usuarios que realizaron la encuesta manifestaron que la satisfacción, el tiempo empleado y la calidad del servicio ofrecido fue excelente. Seguido a este, el 10% calificó Buena, el 8% muy insatisfecho, el 7% infirió que las categorías evaluadas fueron regulares y el 1% respondió con muy insatisfecho.

### 4.2.2.2. Aplicación de la encuesta tipo b: Canal Telefónico

Con 31.331 llamadas atendidas en el tercer trimestre de 2023, el canal telefónico es el más utilizado por nuestros usuarios tras una participación del 54,15% sobre el total de casos que se atienden a través de los canales expuestos. Ante ese valor, 25.843 usuarios que corresponde al 82,4%, diligenciaron la encuesta de satisfacción.

Para este caso la Encuesta tipo b califica: Nivel de comprensión del asesor a su solicitud, Cortesía y amabilidad del asesor y Precisión y diligencia del asesor con la respuesta a su solicitud como se evidencia a continuación:

Imagen 4. Nivel de comprensión a la solicitud



Fuente: Encuesta telefónica. Mesa de servicio

Con base a la gráfica anterior, el 93% de los usuarios indicaron sentirse "Muy satisfechos" por la comprensión de la información brindada ante la solicitud manifestada. El 4% expresó sentirse "Satisfechos, el 1% regular y el 2% "Muy insatisfechos".

**INFORME INTERNO DE TRABAJO**

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16  
**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

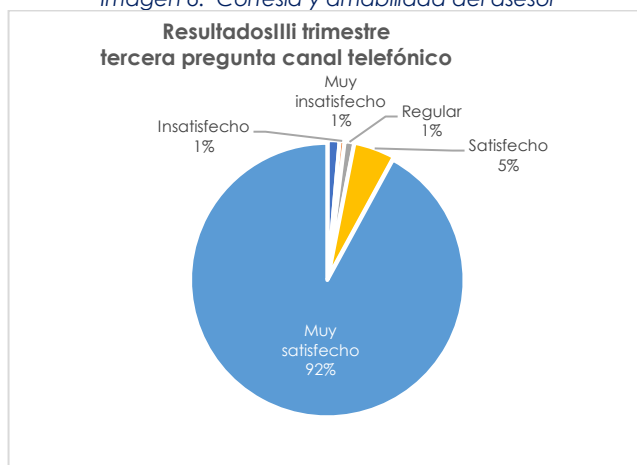
*Imagen 5. Precisión y diligencia del asesor con la respuesta a su solicitud*



*Fuente: Encuesta telefónica. Mesa de servicio*

Ante la precisión y diligencia del asesor frente a la respuesta de la solicitud manifestada por el usuario se registró que el 96% se encontró “Muy satisfecho,

*Imagen 6. Cortesía y amabilidad del asesor*



*Fuente: Encuesta telefónica. Mesa de servicio*

Para esta última pregunta que infiere la cortesía y amabilidad por parte del asesor ante la solicitud del usuario, la gráfica refleja que el 92% se sintió “Muy satisfecho”, el 5% satisfecho y el 1% regular, insatisfecho y muy insatisfecho para cada una de las categorías.

En promedio cabe resaltar que el 34,5% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta, respondió la primera pregunta, el 33% la primera y segunda pregunta, y el 32,4% respondió la totalidad de preguntas formuladas en la encuesta de satisfacción.



Departamento Nacional de Planeación - **DNP**

**Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente**  
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



[WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO](http://WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO)

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

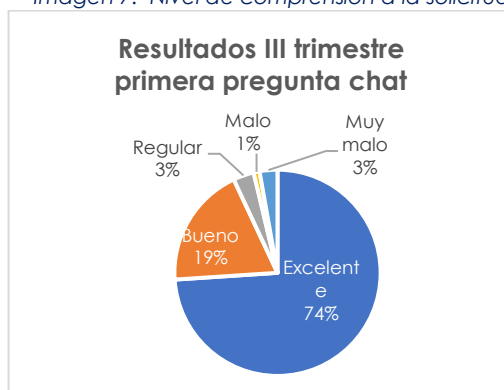
CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

### 4.2.2.3. Aplicación de la encuesta tipo b: Chat

Para el caso del Chat, como canal de atención de la Mesa de Servicio, en el tercer trimestre de 2023 se recibieron 1.236 "chats", correspondiendo al 2,14% del total de casos atendidos. Ante ello, la encuesta de satisfacción estuvo entorno a: Nivel de comprensión del asesor a su solicitud, cortesía y amabilidad del asesor y Precisión y diligencia del asesor con la respuesta a su solicitud como se evidencia a continuación:

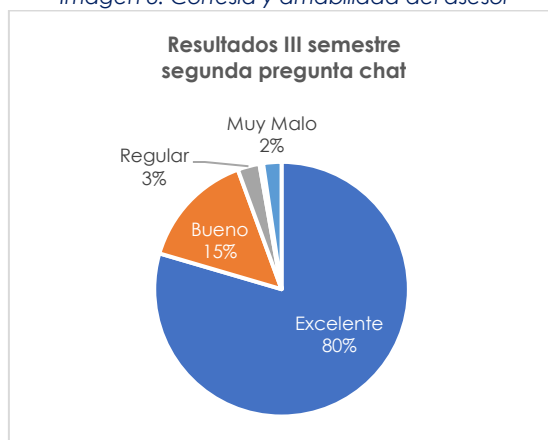
Imagen 7. Nivel de comprensión a la solicitud



Fuente: Encuesta chat. Mesa de servicio

Con base con la gráfica anterior, el 74% de las personas que diligenciaron la encuesta de satisfacción infirieron que la comprensión a la información solicitada fue excelente, el 19% calificó como buena la comprensión; el 3% calificó regular y muy malo para cada categoría y el 1% muy malo.

Imagen 8. Cortesía y amabilidad del asesor



Fuente: Encuesta chat. Mesa de servicio

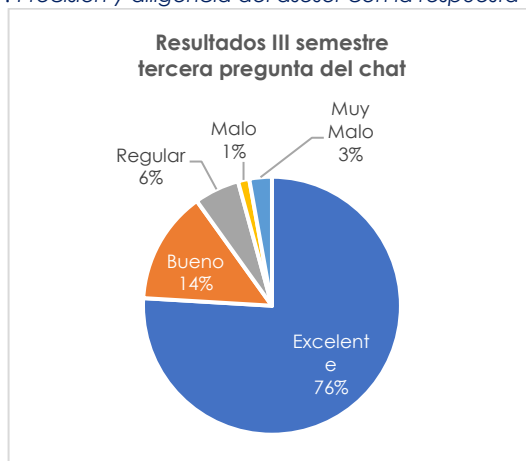
## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

Con respecto a la gráfica anterior que califica la cortesía y amabilidad del colaborador a la hora de atender la solicitud por Chat, el 80% se sintió muy satisfecho al calificar como Excelente la atención, el 15% tuvo una “Buena” atención, el 13% regular y el 2% muy malo.

Imagen 9. Precisión y diligencia del asesor con la respuesta a su solicitud



Fuente: Encuesta chat. Mesa de servicio

Para la última gráfica expuesta que analiza la precisión y diligencia del asesor en la respuesta a la solicitud empleada por el usuario por medio del Chat, se arrojó que el 76% obtuvo una excelente diligencia por parte del colaborador de la entidad, el 14% lo calificó como bueno, el 6% regular, el 1 % malo y el 3% muy malo.

### 4.3. Oferta Institucional de la ANCP-CCE

La Oferta Institucional que tiene la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, es un espacio de diálogo donde los colaboradores de la entidad capacitan de manera virtual a todo ciudadano, proveedor y entidad pública interesado en la Política de Compra Pública. Dicha Oferta integra las cuatro subdirecciones de la entidad y, por ende, brinda conocimiento ante los distintos servicios que la componen.

Por ejemplo, para el caso de la Subdirección de Negocios, los colaboradores capacitan sobre la Tienda Virtual del Estado Colombiano, los Acuerdos Marco de Precios, los Instrumentos de Agregación de Demanda y otros; la Subdirección de IDT, capacita y brinda



Departamento Nacional  
de Planeación - **DNP**

**Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente**  
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



[WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO](http://WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO)

Versión: 03

Código:

CCE-DES-FM-16

Fecha:

24 de enero de 2022

Página **12** de **37**

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

acompañamiento a todo lo relacionado con la Plataforma SECOP I y SECOP II; la Subdirección de Gestión Contractual al ser el área normativo, brinda capacitación con todo lo relacionado con Documentos Tipo, modalidades de contratación; y, la Subdirección de EMAE, por último, capacita frente a las Herramientas de Búsqueda para la Contratación Pública, Nociones Básicas del Modelo de Abastecimiento de Estratégico para proveedores u Entidades y otros. Ante ello, y teniendo en cuenta la estandarización de un formulario de satisfacción que aplica para todas las subdirecciones, los resultados fueron:

### 4.3.1. Subdirección de Negocios

Para la vigencia del periodo reportado, la Subdirección de Negocios realizó 11 capacitaciones de las cuales, siete (7) pertenecieron a la capacitación de “Adquisiciones ágiles y eficientes -Uso de la Tienda Virtual de Estado Colombiano” y cuatro (4) frente a ¿Cómo ser proveedor del Estado? Ante ello, en la siguiente tabla, se refleja la modalidad de la capacitación, el número de participantes que asistieron a la capacitación y la fecha de la misma, para un total de 665 capacitados a lo largo de los tres meses en estudio.

Tabla 2. Capacitaciones de la Sub. de Negocios

SUBDIRECCIÓN DE NEGOCIOS			
Nombre de la capacitación	Modalidad	Número de participantes	Fecha
Adquisiciones ágiles y eficientes - Uso de la Tienda Virtual de Estado Colombiano	Virtual	14	13/07/2023
	Virtual	18	27/07/2023
	Virtual	253	10/08/2023
	Virtual	81	24/08/2023
	Virtual	19	30/08/2023
	Virtual	50	14/09/2023
	Virtual	130	28/09/2023
¿Cómo ser proveedor del estado?	Virtual	10	3/08/2023
	Virtual	18	17/08/2023
	Virtual	33	7/09/2023
	Virtual	39	21/09/2023
<b>TOTAL</b>		<b>665</b>	

Fuente: Formulario de inscripción de la oferta institucional de la ANCP-CCE

### 4.3.2. Subdirección de Gestión Contractual

La Subdirección de Gestión Contractual de la Agencia y en cumplimiento de lo establecido por la Ley 2022 de 2020, de llevar un proceso de



Departamento Nacional  
de Planeación - DNP

**Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente**  
 Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



[WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO](http://WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO)

Versión: 03

Código:

CCE-DES-FM-16

Fecha:

24 de enero de 2022

Página 13 de

37



## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

capacitación a los municipios y ciudadanos sobre los Documentos Tipo y su implementación, realizó un total de quince (15) capacitaciones durante el tercer trimestre del 2023 sustentados en nueve temas.

A lo largo del periodo en estudio, se tuvo un total de 2.561 participantes que se capacitaron de manera virtual como se expresa en la siguiente tabla:

*Tabla 3. Capacitaciones de la Sub. de Negocios*

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL			
Nombre de la capacitación	Modalidad	Número de participantes	Fecha
Documentos tipo Convenios Solidarios	Virtual	252	4/07/2023
			7/07/2023
Aplicación general de la matriz de experiencia en los documentos tipo del sector transporte	Virtual	95	10/07/2023
			18/08/2023
			22/09/2023
Aplicación general de la Matriz de Experiencia del Sector de Infraestructura de Agua Potable y Saneamiento Básico	Virtual	35	14/07/2023
			15/09/2023
Aplicación general de la Matriz de Experiencia del Sector de Infraestructura Social	Virtual	94	21/07/2023
			25/08/2023
Criterios diferenciales en el sistema de compras públicas	Virtual	226	28/07/2023
			11/08/2023
Documento tipo para la contratación directa de convenios solidarios para la ejecución de obras hasta la menor cuantía con organismos de acción comunal - Resolución 358 de 2022 783	Virtual	821	4/08/2023
			29/09/2023
Guía de elaboración Estudios del Sector	Virtual	264	25/08/2023
Guía de Propiedad Intelectual en la Contratación Pública	Virtual	106	28/09/2023
Diligenciamiento de formatos de documentos tipo	Virtual	668	1/09/2023
<b>TOTAL</b>		<b>2561</b>	

*Fuente: Formulario de inscripción de la oferta institucional de la ANCP-CCE*



**INFORME INTERNO DE TRABAJO**
**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

**4.3.3. Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico (SIDT)**

Con el fin de apoyar el proceso de formación de los diferentes participantes del Sistema de Compra Pública y difundir las prácticas oficiales del uso técnico del Sistema Electrónico de Contratación Pública - SECOP II, la entidad, a través del Grupo de Uso y Apropiación capacita principalmente de manera virtual, sin embargo, teniendo en cuenta las necesidades puntuales de los interesados ocasionalmente pueden llevarse a cabo de manera presencial.

En este sentido, a continuación, serán relacionados los datos correspondientes para cada servicio de formación hasta la fecha:

*Tabla 4. Servicios Formativos de la Sub. de IDT-3Q2023*

SUBDIRECCIÓN DE IDT			
Nombre de la capacitación	Modalidad	Número de Participantes	Fecha
Acompañamiento	Mixto	8	21/07/2023, 25/07/2023 28/07/2023, 12/09/2023 28/09/2023
Curso virtual E-Learning	Virtual	28	10/07/2023, 12/07/2023 24/07/2023, 09/08/2023 10/08/2023, 11/08/2023 16/08/2023, 18/08/2023 22/08/2023, 28/08/2023 29/08/2023, 31/08/2023 01/09/2023, 11/09/2023 14/09/2023, 18/09/2023 21/09/2023, 22/09/2023 27/09/2023, 29/09/2023
Eventos	Mixto	24	13/07/2023, 28/07/2023 09/08/2023, 22/08/2023 24/08/2023, 08/09/2023 22/09/2023
Formación de Formadores	Mixto	11	14/07/2023, 19/07/2023 26/07/2023, 08/08/2023 18/08/2023, 24/08/2023 08/08/2023, 18/08/2023 24/08/2023, 08/09/2023 29/09/2023
Generalizadas: Uso de SECOP II para Entidades Estatales Uso de SECOP II para Entidades Estatales Uso de SECOP II para Proveedores	Virtual	329	07/2023, 08/2023 09/2023
Talleres	Mixto	10	13/07/2023, 14/07/2023 23/08/2023, 24/08/2023 12/09/2023, 21/09/2023 22/09/2023, 27/09/2023
<b>TOTAL</b>		<b>410</b>	

*Fuente: Formulario de inscripción de la oferta institucional de la ANCP-CCE*

 Departamento Nacional  
 de Planeación - **DNP**
**Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente**  
 Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

[WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO](http://WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO)

Versión: 03

Código:

CCE-DES-FM-16

Fecha:

24 de enero de 2022

Página 15 de

37

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

Como se expone en la gráfica anterior, la subdirección de IDT, realizó 51 capacitaciones dentro de las seis temáticas que maneja el grupo. Ante ello, los espacios de dialogo se manejaron tanto virtual como mixto.

### 4.3.4. Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico

La Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico, en el marco de sus líneas estratégicas de acción, realiza encuestas de satisfacción sobre su oferta de servicios, con el fin de obtener una retroalimentación de los grupos de valor internos y externos de la Agencia. El procesamiento de la información recopilada permite identificar buenas prácticas, aspectos de mejora, y otros elementos de valor que permiten ajustar y actualizar la oferta de la Subdirección y los medios empleados para transmitir el conocimiento desarrollado por sus equipos internos. Por lo que la siguiente table es un recuento descriptivo de las encuestas de satisfacción obtenidas a través de distintos medios sincrónicos y asincrónicos por parte de la Subdirección.

Tabla 5. Sesiones de formación realizadas por los equipos de la Subdirección de EMAE

SUBDIRECCIÓN DE EMAE				
Grupo encargado	Tema	Fecha	Participantes	Encuestas de satisfacción
AE - OOCE	Nociones Básicas del Modelo de Abastecimiento Estratégico y Observatorio Oficial de Contratación Estatal.	10/08/2023	23	6
		7/09/2023	9	1
AE	Nociones Básicas del Modelo de Abastecimiento Estratégico Para Proveedores	17/08/2023	12	4
		14/09/2023	10	2
GAEC	Herramientas De Búsqueda De Procesos En La Contratación Pública	25/07/2023	7	1
		15/08/2023	62	7
AE	Taller Herramientas de Visualización para el Análisis de Demanda y de Oferta.	27/07/2023	132	13
		24/08/2023	31	10
		21/09/2023	25	22
GAEC	Uso de datos abiertos del sistema de contratación pública con Python	23/08/2023	50	17
		19/09/2023	41	5

Fuente: Formulario de inscripción de la oferta institucional de la ANCP-CCE

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

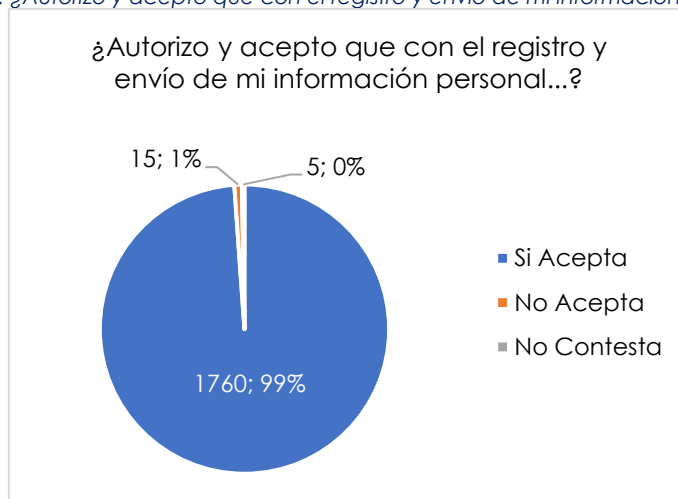
Nota: Las sesiones anteriormente relacionadas son aquellas en las cuales se recibieron encuestas de satisfacción.

Con lo anterior, cabe inferir que a lo largo del periodo en estudio la subdirección realizó 11 capacitaciones para exponer 5 temáticas de su competencia. Ante ello, se obtuvo una participación de 402 usuarios, de las cuales 88 personas diligenciaron la encuesta de satisfacción.

### 4.3.5. Grafica de los resultados de las encuestas de satisfacción de la Oferta Institucional de la ANCP-CCE

#### 4.3.5.1.¿Autorizo y acepto que con el registro y envío de mi información personal?

Imagen 10. ¿Autorizo y acepto que con el registro y envío de mi información personal...?



Fuente: Encuesta de satisfacción de la oferta institucional de la ANCP-CCE

De la anterior gráfica podemos evidenciar que a lo largo del periodo en estudio se tuvo un total de mil setecientos ochenta personas (1.780), de las cuales el 99% que representan a 1.760 personas autorizaron y aceptaron la Política de tratamiento de datos, mientras que quince (15) personas equivalentes al 0,8% no aceptaron el tratamiento y uso de datos personales, y cinco personas correspondiendo al 0,2%, no respondieron.

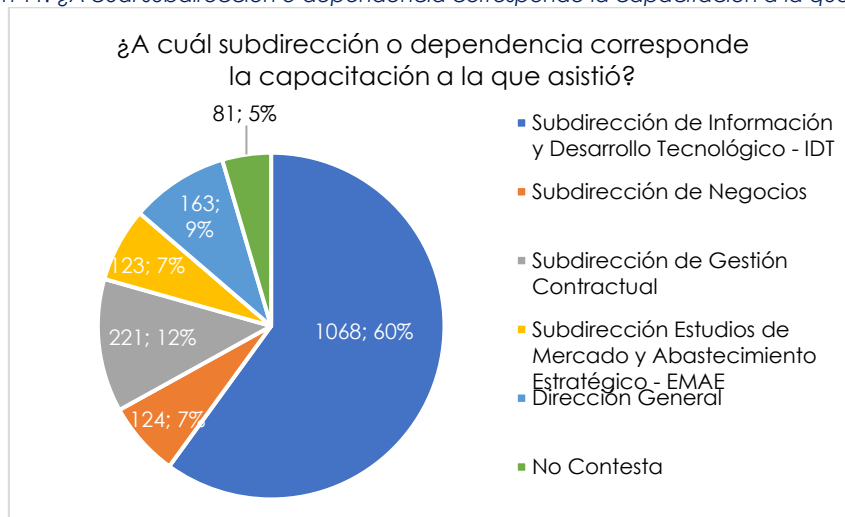
## INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

### 4.3.5.2. ¿A cuál subdirección o dependencia corresponde la capacitación a la que asistió?

Imagen 11. ¿A cuál subdirección o dependencia corresponde la capacitación a la que asistió?



Fuente: Encuesta de satisfacción de la oferta institucional de la ANCP-CCE

Para el tercer trimestre del presente año la subdirección de IDT tiene la mayor participación en las encuestas de satisfacción de la Oferta Institucional que se desarrolló durante este periodo, tras un registro de mil sesenta y ocho personas (1.068) correspondiente al 60%. Lo anterior, es debido a que cuentan con la mayor Oferta Institucional con programación diaria de capacitaciones en el manejo de las plataformas de contratación pública. Seguido este se encuentra la Subdirección de Gestión Contractual con 221 reportes representando el 12 % y 163 registros para la Dirección General con un 9%, como las tres áreas de mayor interacción con el usuario y grupos de valor.



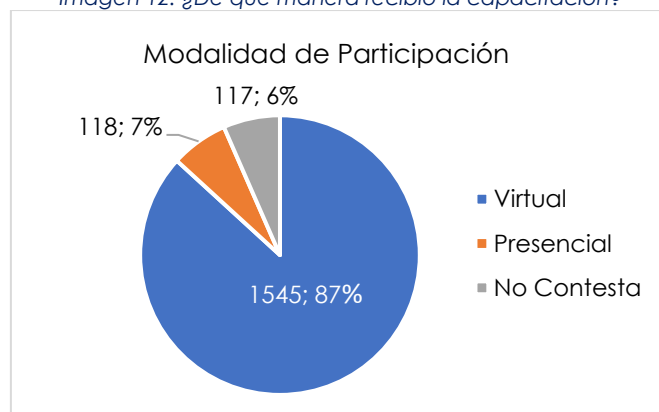
## INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

### 4.3.5.3. ¿De qué manera recibió la capacitación?

Imagen 12. ¿De qué manera recibió la capacitación?

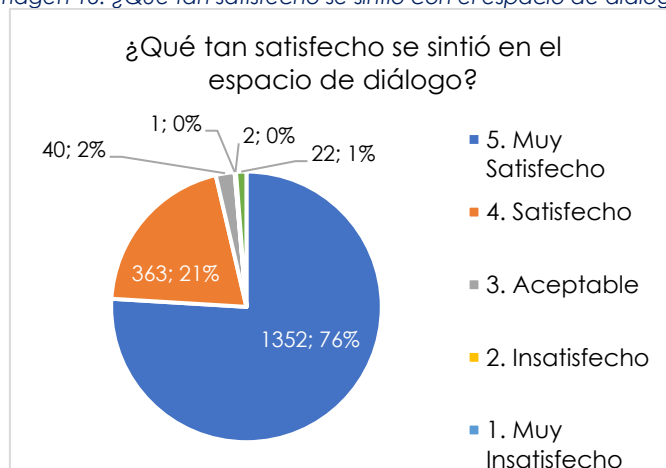


Fuente: Encuesta de satisfacción de la oferta institucional de la ANCP-CCE

De la anterior gráfica podemos deducir que la mayor participación a la Oferta Institucional de la ANCP-CCE se realiza a través de la modalidad virtual, con un registro de mil quinientos cuarenta y cinco (1.545) personas que, al corresponder el 87%, realizaron la encuesta de satisfacción.

### 4.3.5.4. ¿Qué tan satisfecho se sintió en el espacio de diálogo?

Imagen 13. ¿Qué tan satisfecho se sintió con el espacio de diálogo?



Fuente: Encuesta de satisfacción de la oferta institucional de la ANCP-CCE

Del total de personas que realizaron la encuesta de satisfacción de la Oferta Institucional de la ANCP-CCE, mil trescientas cincuenta y dos (1.352) personas que corresponde al 76%, manifestaron estar muy satisfechos y trescientos sesenta y tres (363; 21%) satisfechos, con los



Departamento Nacional  
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente  
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión: 03

Código:

CCE-DES-FM-16

Fecha:

24 de enero de 2022

Página 19 de

37

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

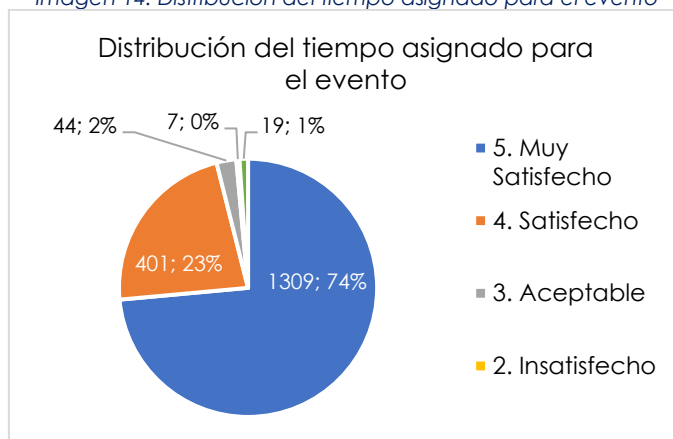
CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

espacios de diálogo brindados en las capacitaciones durante el tercer trimestre del presente año.

### 4.3.5.5. Distribución del tiempo asignado para el evento.

Imagen 14. Distribución del tiempo asignado para el evento

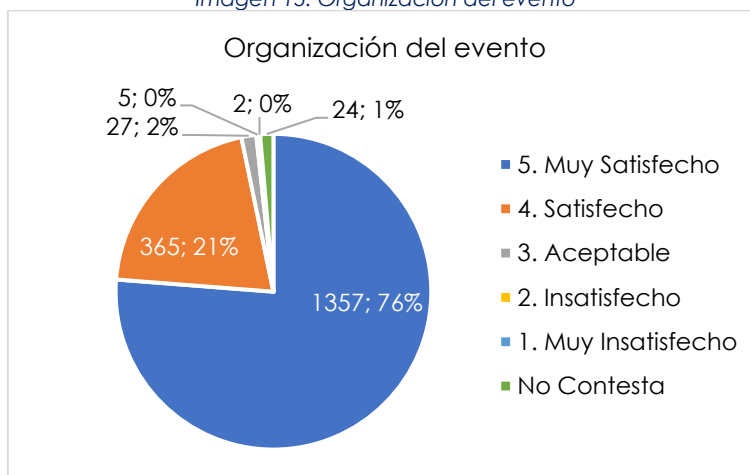


Fuente: Encuesta de satisfacción de la oferta institucional de la ANCP-CCE

Teniendo en cuenta la anterior imagen, se evidencia que mil trescientas nueve personas (1.309) que corresponde al 74%, manifestaron estar muy satisfechas con la distribución del tiempo asignado para los eventos de la Oferta Institucional de la ANCP-CCE, adicional a lo anterior, cuatrocientos una (401) personas que correspondió al 23% manifestaron estar satisfechos.

### 4.3.5.6. Organización del evento

Imagen 15. Organización del evento



Fuente: Encuesta de satisfacción de la oferta institucional de la ANCP-CCE

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

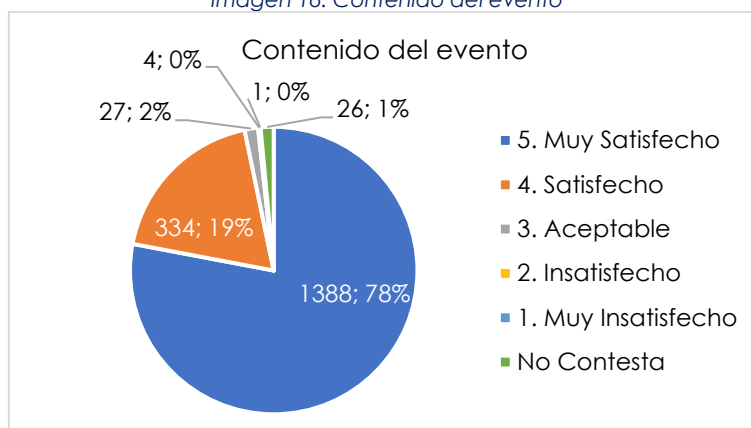
**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

Con respecto a la organización de los eventos de la Oferta Institucional de la ANCP-CCE, las personas se manifestaron de la siguiente manera: Mil trescientas cincuenta y siete (1.357) equivalente al 76% calificaron con la categoría de “Muy Satisfechas”, trescientas sesenta y cinco (365) que representa el 21% infirió estar “Satisfecho” y 27 personas correspondientes al 2% manifestaron ser “Aceptable”.

### 4.3.5.7. Contenido del evento

Imagen 16. Contenido del evento



Fuente: Encuesta de satisfacción de la oferta institucional de la ANCP-CCE

En cuanto al contenido de los eventos desarrollados en la Oferta Institucional durante el tercer trimestre del 2023, las personas registraron las siguientes calificaciones: Mil trescientos ochenta y ocho personas (1388) que corresponde al 78%, manifestaron estar muy satisfechas y trescientos treinta y cuatro (334) personas que equivale al 19%, infirieron estar satisfechas. Así podemos deducir que mil setecientos veintidós (1.722; 97%) personas están de acuerdo con los contenidos expuestos en los eventos.

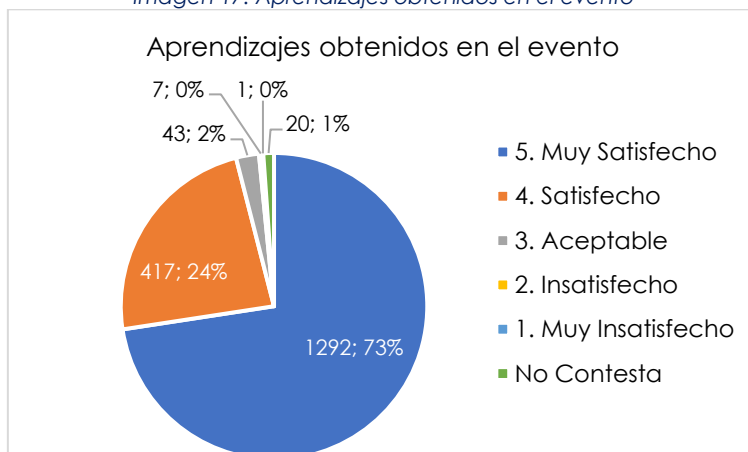
## INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

### 4.3.5.8. Aprendizajes obtenidos en el evento

Imagen 17. Aprendizajes obtenidos en el evento

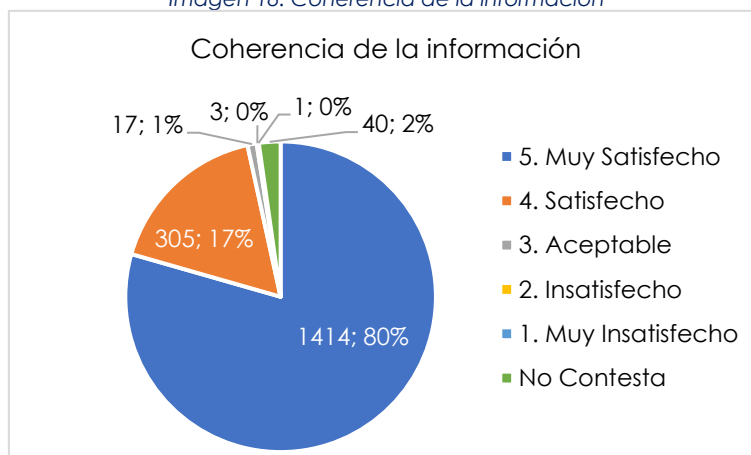


Fuente: Encuesta de satisfacción de la oferta institucional de la ANCP-CCE

De las calificaciones 4 y 5, que comprende "Satisfecho" y "Muy Satisfecho" representa el 97%. Es decir que mil setecientos nueve (1.709) personas obtuvieron un aprendizaje oportuno ante los eventos de formación de la ANCP-CCE.

### 4.3.5.9. Coherencia de la información

Imagen 18. Coherencia de la información



Fuente: Encuesta de satisfacción de la oferta institucional de la ANCP-CCE

El 97% de los participantes que son mil setecientos nueve (1.709) personas, manifestaron que los expositores de la ANCP-CCE tuvieron coherencia en la información brindada en los eventos de formación de la ANCP-CCE.

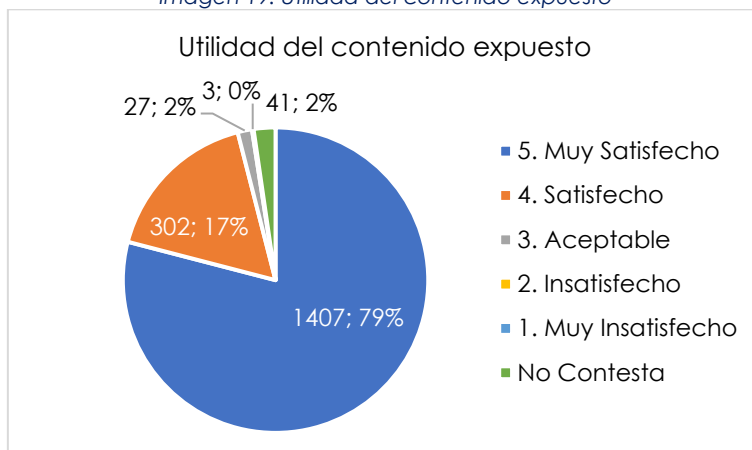
## INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

### 4.3.5.10. Utilidad del contenido expuesto

Imagen 19. Utilidad del contenido expuesto

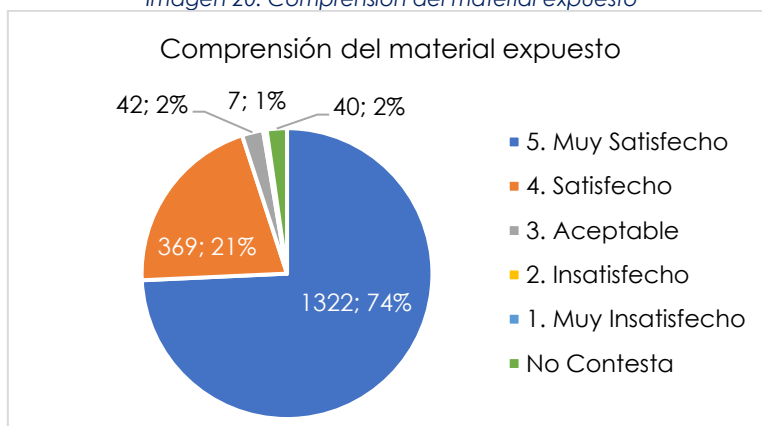


Fuente: Encuesta de satisfacción de la oferta institucional de la ANCP-CCE

Mil setecientos nueve (1.709) usuarios equivalentes al 96% de la sumatoria de las calificaciones 4 y 5, confirman a través de la encuesta de satisfacción que el contenido expuesto en los eventos de formación de la ANCP-CCE son de gran utilidad.

### 4.3.5.11. Comprensión del material expuesto

Imagen 20. Comprensión del material expuesto



Fuente: Encuesta de satisfacción de la oferta institucional de la ANCP-CCE

Tomando las sumatorias de los calificativos de la encuesta de satisfacción de “Muy Satisfecho” y “Satisfecho”, obtenemos que Mil seiscientos noventa y un (1.691) usuarios, equivalente al 95%,



## INFORME INTERNO DE TRABAJO

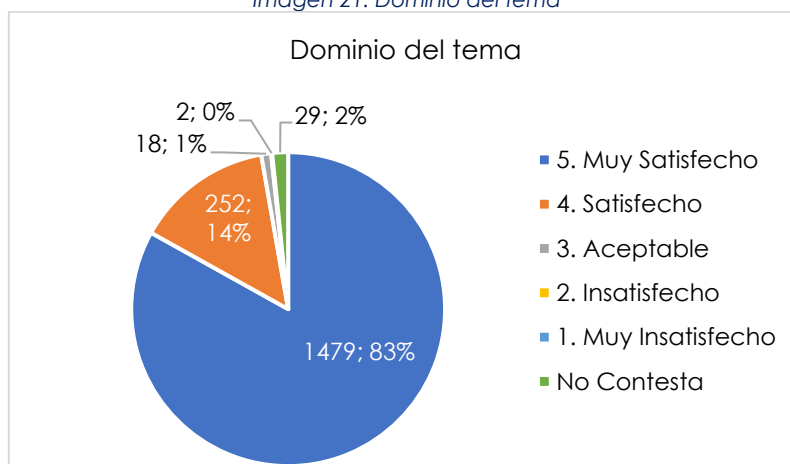
**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

manifestaron comprender el material expuesto en los eventos de formación de la ANCP-CCE.

### 4.3.5.12. Dominio del tema

Imagen 21. Dominio del tema

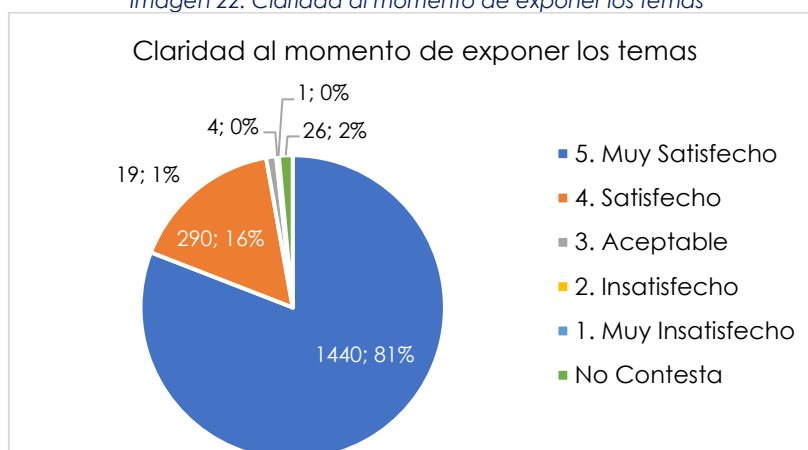


Fuente: Encuesta de satisfacción de la oferta institucional de la ANCP-CCE

Las personas que participaron en los eventos de formación de la ANCP-CCE percibieron un gran dominio de los temas por parte de los expositores. Al ver que los resultados arrojaron un total de 1.731 personas sentirse Muy satisfechos y satisfechos que, en sí, compromete el 97% de la población encuestada.

### 4.3.5.13. Claridad al momento de exponer los temas

Imagen 22. Claridad al momento de exponer los temas



Fuente: Encuesta de satisfacción de la oferta institucional de la ANCP-CCE

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

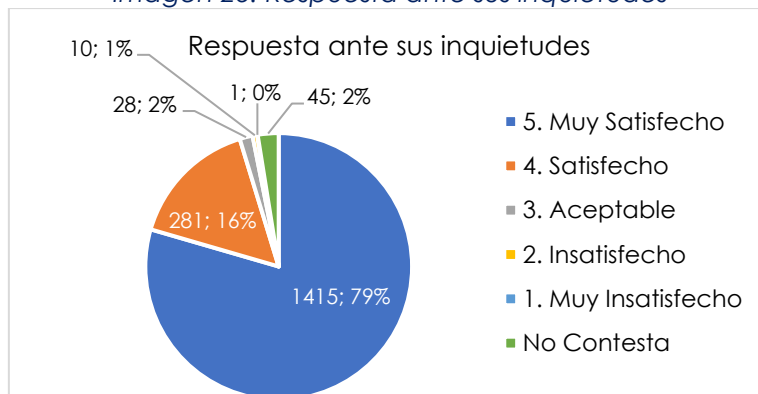
**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

La sumatoria de las calificaciones 4 y 5 de los participantes en los eventos de formación corresponde al 97% equivalente a mil setecientos treinta (1.730) usuarios. En ella, se evidencia que la claridad de los temas expuestos por los expositores de la ANCP-CCE refleja la calidad del nivel profesional.

### 4.3.5.14. Respuesta ante sus inquietudes

Imagen 23. Respuesta ante sus inquietudes

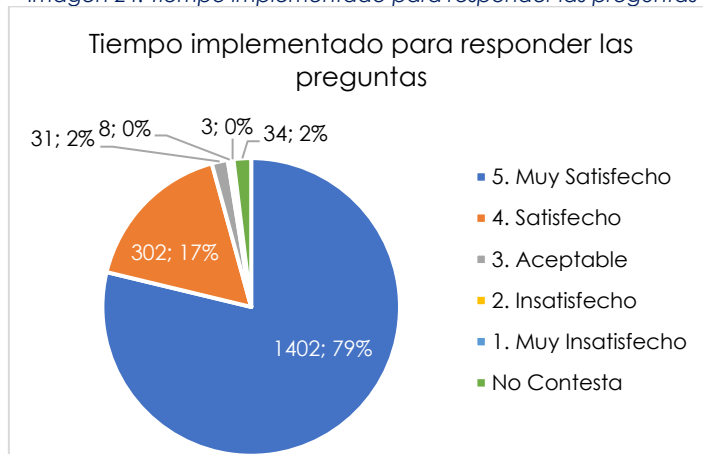


Fuente: Encuesta de satisfacción de la oferta institucional de la ANCP-CCE

Mil seiscientos noventa y seis (1.696) personas, siendo la sumatoria de las calificaciones 4 y 5 equivalente al 95%, manifestaron que sus inquietudes sobre los temas de los eventos de formación tuvieron una respuesta satisfactoria.

### 4.3.5.15. Tiempo implementado para responder las preguntas

Imagen 24. Tiempo implementado para responder las preguntas



Fuente: Encuesta de satisfacción de la oferta institucional de la ANCP-CCE

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

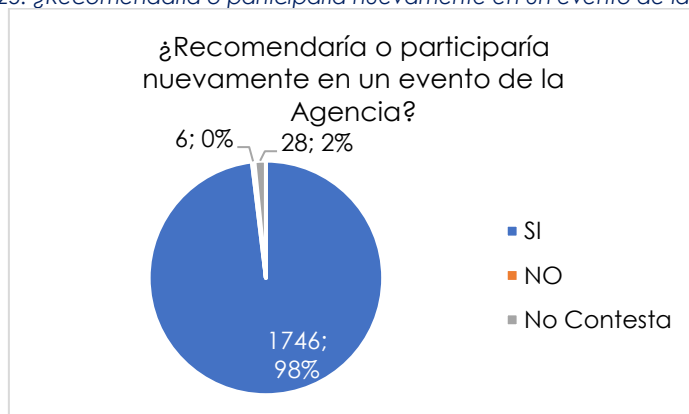
**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

El tiempo que se empleó para responder las preguntas de las personas que participaron en los eventos de formación de la ANCP-CCE, tiene una calificación satisfactoria por parte de mil setecientos cuatro (1.704) usuarios que corresponde al 96%.

### 4.3.5.16. ¿Recomendaría o participaría nuevamente en un evento de la Agencia?

Imagen 25. ¿Recomendaría o participaría nuevamente en un evento de la Agencia?



Fuente: Encuesta de satisfacción de la oferta institucional de la ANCP-CCE

El 98% de las personas que asistieron a los eventos de formación de la ANCP-CCE, lo recomendaría y estarían dispuestos a participar nuevamente. Esto refleja el gran éxito de la Oferta Institucional, la calidad de los expositores y la aceptación por parte de los grupos de valor.

### 4.3.5.17. ¿Tiene alguna sugerencia o comentario sobre el evento que nos ayude a mejorar las próximas capacitaciones?

Algunos de los comentarios y/o sugerencias de los usuarios ante la participación en la Oferta Institucional fueron:

- ✚ Realizar más capacitaciones técnicas, por ejemplo, sobre consumo de la API para aplicación de ciencia de datos.
- ✚ Me gustaría una capacitación en la creación de procesos en la modalidad de selección abreviada de menor cuantía. ¡Gracias!
- ✚ Mayor precisión en la definición de cada uno de los términos para tener una mayor claridad.
- ✚ Mantener actualizadas a las entidades en cuanto a la plataforma cuando tenga cambios o actualizaciones y capacitaciones de acuerdo con lo anterior.



Departamento Nacional  
de Planeación - DNP

**Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente**  
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



[WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO](http://WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO)

Versión: 03

Código:

CCE-DES-FM-16

Fecha:

24 de enero de 2022

Página 26 de

37

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

- + Tratamiento de casos (capacitación casuística) o incidencias que se presentan de manera reiterativa al gestionar contratos en SECOP II.
- + Que sean un poco más completas, ya que hay tenemos referentes a las subastas electrónicas que no se trataron.
- + Capacitaciones más interactivas, tipo taller, para exponer situaciones que se han presentado en la práctica laboral.
- + Enviar convocatoria con suficiente anticipación. Realizar una capacitación a las entidades públicas territoriales (Gobernación y Alcaldías)
- + Generalmente toman un ejemplo que no se termina en su totalidad, deben tomar algo más práctico.
- + Se debe tener más tiempo para solución de preguntas y más capacitaciones sobre todo el tema de procesos de contratación. Muchas Gracias
- + Sería práctico mostrar un estudio del sector elaborado por Colombia Compra Eficiente para tener una mejor comprensión de la información que se debe consignar como prioritaria.
- + Excelente la capacitación, pero me gustaría con práctica, solicitaría la asesoría para la compra de unos computadores los cuales no he podido comprar para la entidad.
- + Sería más entendible si, se hiciera un ejemplo práctico desde el inicio hasta el final. Gracias.
- + Que se haga un acopio de preguntas y respuestas dado que por el corto tiempo no se alcanzan a atender las preguntas en su totalidad.
- + Enviar con anticipación es decir a tiempo el tema de la capacitación con el respectivo link de acceso la misma.

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

### 4.4. Resultados de satisfacción en los eventos de la Ruta de la Democratización de las Compras Públicas

Frente a la Ruta de la Democratización que consiste en llevar la Oferta Institucional al territorio, Colombia Compra a través de sus alianzas con Alcaldías, Cámaras de Comercio y Asociaciones; para los meses de julio, agosto y septiembre, estado en siete ciudades como: ciudad de Cartagena, Bolívar, Valledupar-Cesar, Arauca-Arauca, Providencia y Santa Catalina, el archipiélago de San Andrés, Quibdó-Choco, y Magdalena con el resguardo Indígena Kuankuamo - Magdalena.

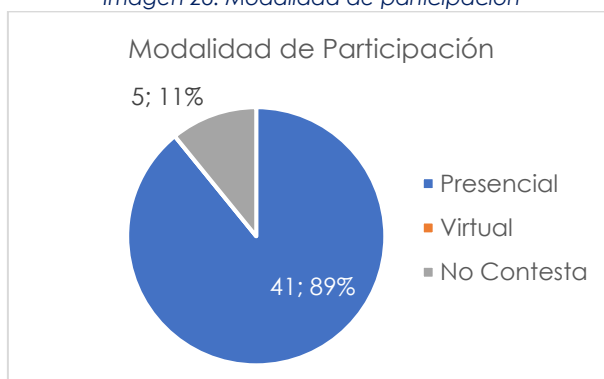
Ante ese registro, el Grupo interno de Relacionamento Estado Ciudadano participó en el evento de la ciudad de Cartagena la primera semana de julio, por lo que sus resultados fueron:

#### 4.4.1. Evento en la ciudad de Cartagena-Bolívar

Para el evento de Cartagena apoyado por el Grupo Interno de Relacionamento Estado Ciudadano, participaron 46 personas de las cuales todas contestaron la encuesta de satisfacción para conocer su percepción frente al mismo. A continuación, las gráficas de los resultados obtenidos fueron:

##### 4.4.1.1. Sección1: Modalidad de participación

Imagen 26. Modalidad de participación



Fuente: Encuesta de satisfacción de la ruta de democratización del Grupo REC

De las cuarenta y seis (46) personas que realizaron la encuesta, cuarenta y un (41) equivalente al 89%, confirmaron su asistencia de manera



Departamento Nacional  
de Planeación - **DNP**

**Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente**  
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



[WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO](http://WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO)

Versión: 03

Código:

CCE-DES-FM-16

Fecha:

24 de enero de 2022

Página 28 de

37



## INFORME INTERNO DE TRABAJO

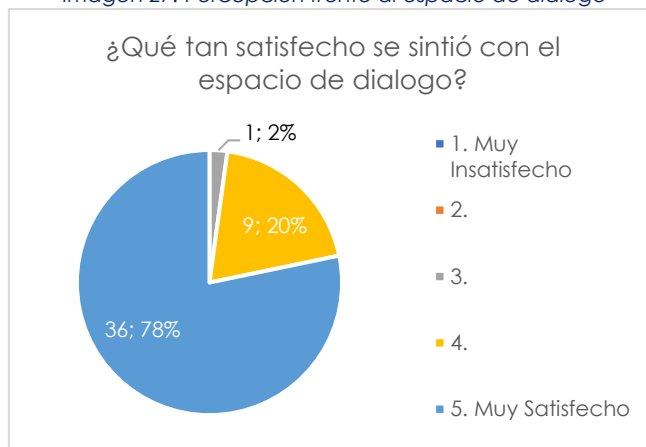
**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

presencial, mientras que cinco (5) personas correspondientes al 11%, no contestaron esta pregunta.

### 4.4.1.2. Sección 2: Evalúa Nuestro Evento

Imagen 27. Percepción frente al espacio de diálogo



Fuente: Encuesta de satisfacción de la ruta de democratización del Grupo REC

Revisando las categorías de calificación 4 y 5 que refleja “Muy satisfecho” y “Satisfecho”, podemos deducir que la sumatoria de sus porcentajes es 98% que refleja una percepción de satisfacción por parte de cuarenta y cinco (45) asistentes frente al espacio de diálogo que se llevó a cabo en la ciudad de Cartagena.

### 4.4.1.3. Sección 3: Califica Nuestra Metodología

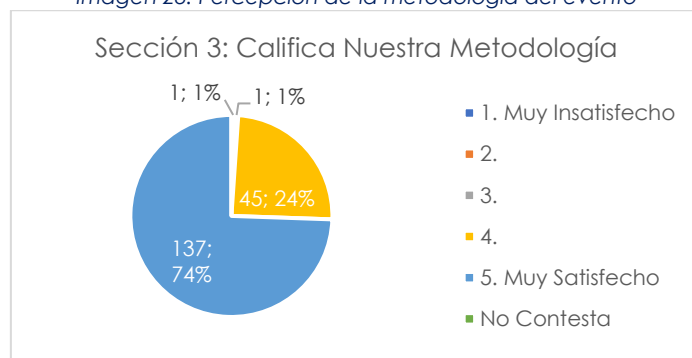
En esta sección de la encuesta de satisfacción se busca identificar la percepción de los usuarios con respecto a las siguientes temáticas desarrolladas en los eventos:

- ✚ Distribución del tiempo asignado para el evento.
- ✚ Organización del evento.
- ✚ Contenido del evento.
- ✚ Aprendizajes obtenidos en el evento.

**INFORME INTERNO DE TRABAJO**

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16  
**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

Imagen 28. Percepción de la metodología del evento



Fuente: Encuesta de satisfacción de la ruta de democratización del Grupo REC

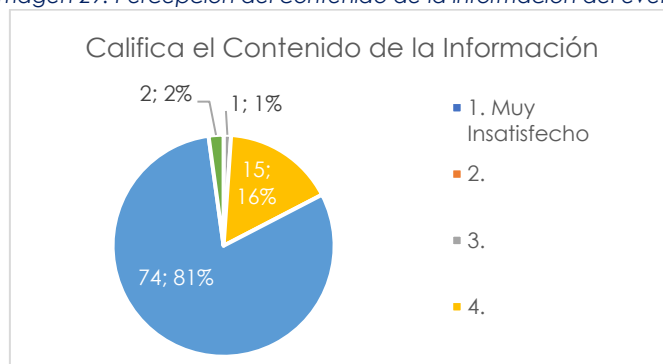
La sumatoria porcentual de las calificaciones 4 y 5 es 98% que representa las calificaciones “Muy satisfecho” y “Satisfecho” correspondiente a ciento ochenta y dos de registros en esta sección de la encuesta de satisfacción. Esto evidencia la buena metodología por parte de los expositores de la entidad en los eventos. El 2% restante corresponde a calificaciones de insatisfacción

**4.4.1.4. Sección 4: Califica el Contenido de la Información**

En esta sección de la encuesta de satisfacción se busca identificar la percepción de los usuarios con respecto a las siguientes temáticas desarrolladas en los eventos:

- ✚ Coherencia de la información.
- ✚ Utilidad del contenido expuesto.
- ✚ Comprensión del material expuesto.

Imagen 29. Percepción del contenido de la información del evento



Fuente: Encuesta de satisfacción de la ruta de democratización del Grupo REC



Departamento Nacional de Planeación - **DNP**

**Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente**  
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



[WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO](http://WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO)

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

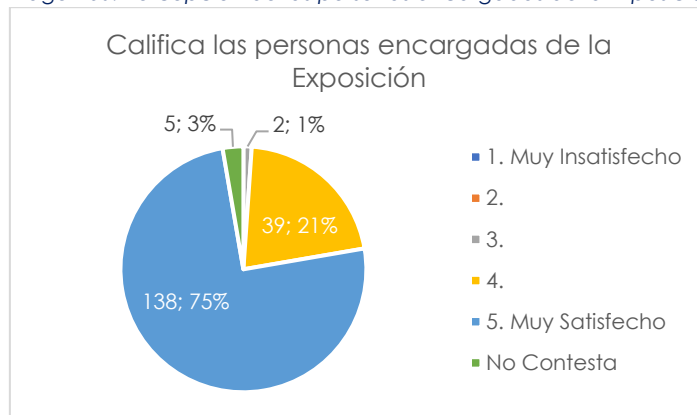
Las calificaciones 4 y 5 correspondiente a ochenta y nueve (89) registros, equivalente al 97% en esta sección de la encuesta, se identifica los usuarios que manifestaron sentirse muy satisfechos con el contenido expuesto por los expositores del evento de la ANCP-CCE. Mientras que el 3% representa una insatisfacción.

### 4.4.1.5. Sección 5: Califica las personas encargadas de la Exposición

En esta sección de la encuesta de satisfacción se busca identificar la percepción de los usuarios con respecto a las siguientes temáticas desarrolladas en los eventos:

- ✚ Dominio del tema.
- ✚ Claridad al momento de exponer los temas.
- ✚ Respuesta ante sus inquietudes.
- ✚ Tiempo implementado para responder las preguntas.

Imagen 30. Percepción de las personas encargadas de la Exposición



Fuente: Encuesta de satisfacción de la ruta de democratización del Grupo REC

Los ciento setenta y siete registros que representan el (96%) en las calificaciones de “Muy Satisfecho” y “Satisfecho” se evidencia la buena percepción de los participantes por la gestión y trabajo de los funcionarios de la ANCP-CCE en los eventos de la Ruta de la Democratización. Aunque se tiene un registro del 1% por insatisfacción, y el 3% faltante corresponde a las personas que no contestaron ninguna pregunta en esta sección.

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

### 4.4.1.6. Sección 6: ¿Recomendaría o participaría nuevamente en un evento de la Agencia?

Imagen 31. ¿Recomendaría o participaría nuevamente en un evento de la ANCP-CCE?



Fuente: Encuesta de satisfacción de la ruta de democratización del Grupo REC

Esta última pregunta de la encuesta refleja la total aceptación de las personas en asistir nuevamente a los eventos que realiza la entidad tras un porcentaje del 96%. No obstante, se les permitió a los asistentes un espacio de comentarios y/o sugerencias que permitió conocer de manera cualitativa la percepción del mismo.

### 4.4.1.7. ¿Tiene alguna sugerencia o comentario sobre el evento que nos ayude a mejorar las próximas capacitaciones?

Las sugerencias y/o comentarios que realizaron los asistentes al evento fueron:

- ✚ Mejorar la organización del evento con relación a los tiempos.
- ✚ Durante las exposiciones, interactuar con el público por que surgen dudas en tiempo real.
- ✚ Excelente personal con conocimientos sobre la temática expuesta.
- ✚ Mejor con refrigerio.
- ✚ Que envíen todos los soportes.

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

### 5. ANALISIS Y/O CONCLUSIONES DEL INFORME

Desde el Grupo de Relacionamiento Estado Ciudadano -REC- se tiene como objetivo implementar estrategias que ayuden en el incremento del nivel de satisfacción de los ciudadanos y grupos de valor; una vez, se puso a prueba la organización de preguntas y estandarización del formulario, para obtener a lo largo de los espacios de diálogo, resultados óptimos y homogéneos que garantice la participación y percepción de manera cuantitativa y cualitativa ante la Oferta Institucional y canales de atención que dispone la ANCP-CCE. En ese orden de ideas, se concluyó:

#### 5.1. Línea telefónica y atención presencial al ciudadano

Frente a los resultados de la encuesta de línea telefónica y presencial, si bien es cierto que se reporta un alto grado de satisfacción, es indispensable que el equipo continúe con el uso y aplicación del Manual de Atención y Servicio al Ciudadano.

#### 5.2. Encuesta de Mesa de Servicio:

Frente a los resultados de los diferentes canales de atención de la Mesa de Servicio de la subdirección de IDT, se puede analizar:

- ✚ Se percibe una disminución en la participación de la encuesta del chat del 68% (primer trimestre) al 17,2% (tercer trimestre)
- ✚ Se percibe un aumento en la satisfacción en el canal chat pasando 4,42% en el segundo trimestre a 4,59% en el tercer trimestre.
- ✚ Se percibe una disminución en la participación de la encuesta del canal telefónico pasando de un 34,4% en el segundo semestre a 31,2% en el tercer trimestre.
- ✚ Se percibe un aumento en la participación de la encuesta del formulario web pasando de 611 respuestas en el segundo semestre a 639 en el tercer trimestre.
- ✚ Las indisponibilidades presentadas en las plataformas afectan directamente la percepción en la satisfacción por parte de los partícipes de compra pública.

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

### 5.3. Encuestas de Oferta Institucional

- ✚ Se evidencia una alta sinergia por parte de las subdirecciones de la ANCP-CCE en la delegación y desarrollo de las capacitaciones para el uso de las plataformas de Compra Pública; SECOP, Tienda Virtual Del Estado Colombiano (TVEC), la obligatoriedad de los Acuerdos Marco de Precios en la consecución de los objetivos plasmados en el Decreto 310 del 2021, y el tema general dirigido a los grupos de valor sobre ¿Cómo ser proveedor del Estado Colombiano?
- ✚ A modo general, se puede evidenciar que, a lo largo del tercer trimestre del año, la calificación para la Oferta Institucional fue muy satisfactoria, lo que deja ver que la información brindada por las Subdirecciones de la ANCP-CCE, a través de los expositores contó con los estándares de buena información, ya que se tuvo en cuenta el uso del lenguaje claro, la buena preparación y profesionalismo de las Subdirecciones en sus capacitaciones.
- ✚ En cuanto a las recomendaciones que nos dejaron cada uno de los asistentes frente a la implementación de capacitaciones más frecuentes y con un mayor tiempo, también solicitan no solo el envío del material expuesto, como es el caso de las presentaciones y link de la grabación de las mismas, sino que en futuras oportunidades las capacitaciones se realicen de forma interactiva y de ser posible de manera presencial.

### 5.4. Ruta de la Democratización

- ✚ La Ruta de la Democratización está logrando llevar la Oferta Institucional de la ANCP-CCE a las ciudades donde la entidad nunca había llegado de manera presencial.
- ✚ A través de los resultados de las encuestas de satisfacción se identifica la necesidad de continuar forjando alianzas interinstitucionales, con el fin de organizar jornadas de capacitación con cierta regularidad, donde los funcionarios públicos, proveedores del Estado y ciudadanía en general puedan consultar sobre casos puntuales en los que aún no se tenga claridad del camino a seguir dependiendo de los cambios normativos que se presenten.



## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16




**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

- ✚ Par la ANCP-CCE es importante reconocer en los participantes del evento de la Ruta de la Democratización los actores de la economía popular, con quienes los capacitadores usaron un lenguaje adecuado exponiendo de manera más clara y concisa los ejemplos prácticos para el manejo de las plataformas de compra pública.

De acuerdo con lo anterior y los datos obtenidos de las encuestas, se puede concluir que el índice de satisfacción para este trimestre es de 97.7%

### 6. Documentos de apoyos para la elaboración de este informe:

#### 6.1. Subdirección de Negocios

- Registro de capacitaciones, mesas de trabajo, mesas de gobierno:  
[006. Formato de Evidencias para Capacitaciones 2023-06-30](#)
- Formato de Asistencia:  
 [009. Formato Lista de Asistencia TEAMS.xlsx](#)
- Ferretería:  
 [001.Participación Ciudadana AMP MIPYME Ferreteria Nariño](#) (participación ciudadana)  
 [001. IAD MIPYMES Ferreteria](#) (mesa gobierno)

#### 6.2. Subdirección de Gestión Contractual

- Link de acceso al Share Point con la información de cada capacitación realizadas por mes.
  - [Julio](#)
  - [Agosto](#)
  - [Septiembre](#)

#### 6.3. Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico

- Archivo en Excel con cálculos y gráficos presentados.  
[Resultados Encuestas 3q.xlsx](#)
- Informe encuestas de E-learning



Departamento Nacional  
de Planeación - DNP

**Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente**  
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



[WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO](http://WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO)

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

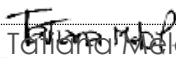
### [INFORME ENCUESTAS ELEARNING.pdf](#)

## 7. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Edgar Mauricio Guerreo Cáceres Contratista – REC	11/10/2023	
Revisó	Paola Alejandra Garzón Díaz Analista T2 -4	11/10/2023	
Aprobó	Liseth Tatiana Melo Parra Coordinadora de REC	12/10/2023	

## 8. FIRMA DE PRESENTACIÓN DE INFORME

Se firma en la ciudad de Bogotá el día 12 del mes octubre del año 2023 por el Coordinador del Grupo de Relacionamiento Estado Ciudadano.

Nombre:	Liseth  Tatiana Melo Parra
Cargo:	Coordinador del Grupo de Relacionamiento Estado Ciudadano.
Fecha:	12/10/2023

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSION	AJUSTES	FECHA	REVISÓ	03	
01	Creación y estandarización de formato	20/06/2019	Elaboró	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
			Revisó	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
			Aprobó	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
02	Actualización del formato	01/06/2021	Elaboró	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
			Revisó	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
			Aprobó	Claudia Ximena López	secretaría general
03	Ajustes de imagen de ANPCCE	24/01/2022	Elaboró	Valentina Durango Reina	Contratista Dirección General
			Revisó	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

			<b>Aprobó</b>	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
--	--	--	---------------	---------------------	---