



PLAN ESTRATEGICO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO – 2022

AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA – COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

SEPTIEMBRE 2022

Director General

Stalin Antonio Ballesteros García

Secretario General (e)

Mauro Rodrigo Palta Cerón

Subdirectora de Negocios (e)

Catalina Pimienta Gómez

Subdirector de Gestión Contractual (e)

Juan David Marín López

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

Catalina Pimienta Gómez

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

Rigoberto Rodríguez Peralta

Asesor Económico

Steven Orozco Rodríguez

Asesor Jurídico

Juan David Marín López

Asesor Subdirección IDT

Juan Camilo Arango Medina

**Coordinador de Planeación,
Políticas Públicas y Asuntos
Internacionales**

Steven Orozco

Asesora Control Interno

Judith Gómez Zambrano

PLAN ESTRATEGICO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO 2022

CÓDIGO: CCE-PQRSD-PL- 01

VERSIÓN: 03 DEL 28 DE SEPTIEMBRE DE 2022

Agencia Nacional de Contratación Pública



Colombia Compra Eficiente

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. OBJETIVO:.....	2
3. ALCANCE.....	2
4. MARCO NORMATIVO	3
5. PRINCIPIOS	3
6. AUTODIGNOSTICO Y ENFOQUE DE LA ESTRATEGIA.....	4
7. DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA	5
8. EVALUACIÓN.....	14
9. CRONOGRAMA DE LA ESTRATEGIA AySC.....	14
10. FICHA TÉCNICA DE DOCUMENTO Y CONTROL DE CAMBIOS.....	14



DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601] 7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

PLAN ESTRATEGICO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO 2022

CÓDIGO: CCE-PQRSD-PL- 01

VERSIÓN: 03 DEL 28 DE SEPTIEMBRE DE 2022



1. INTRODUCCIÓN

La Constitución Política en el artículo 2, ha establecido el servicio a la ciudadanía como uno de los fines esenciales del Estado. Para dar cumplimiento con este mandato, la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente [ANCP], ha puesto a disposición de los ciudadanos y grupos de interés los instrumentos, recursos y canales necesarios para una eficaz comunicación.

En ese sentido, la Política de Atención al Ciudadano aquí expresada, integra los atributos del buen servicio a la misión y visión de la ANCP. De igual forma involucra a todos los colaboradores de la Agencia con el propósito de brindar una adecuada atención y la entrega de respuestas oportunas a nuestros usuarios.

La ANCP, implementa la política de atención al ciudadano para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la entidad. En virtud de lo anterior, el grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General ha elaborado la presente estrategia, en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano [Conpes 3785 de 2013], de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.

2. OBJETIVO

La ANCP tiene el objetivo de Implementar el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, dirigido a mejorar, tanto la calidad en la gestión, como en la prestación del servicio.

3. ALCANCE

La estrategia tiene como punto de partida el compromiso de la alta dirección, la articulación de todas las dependencias de la entidad y la gestión de los recursos para el desarrollo de las diferentes iniciativas que se plantean.

Asimismo, busca establecer una relación Entidad - Ciudadano de manera óptima y transparente, encaminada a lograr un mayor acercamiento de los colaboradores con nuestros grupos de interés, mediante el fortalecimiento y eficiencia de los canales de comunicación.



DEPARTAMENTO
NACIONAL DE PLANEACIÓN

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601] 7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

PLAN ESTRATEGICO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO 2022

CÓDIGO: CCE-PQRSD-PL- 01

VERSIÓN: 03 DEL 28 DE SEPTIEMBRE DE 2022



4. MARCO NORMATIVO

Ley Estatutaria 1618 de 2013: “Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”. Congreso de la República, 27 de febrero del 2013.

Decreto 2623 de 2009: “Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano”. Presidencia de la República, 13 de julio de 2009.

Decreto 1499 de 2017: “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”. Presidencia de la República, el 11 de septiembre de 2017.

Resolución 1519 de 2020: “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el 24 de agosto de 2020.

CONPES 3785 de 2013: “Política Nacional de eficiencia administrativa al Servicio del Ciudadano”. Departamento Nacional de Planeación, el 9 de diciembre de 2013.

Circular No 100-010-2021, “Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro”. Departamento Administrativo de la Función Pública, el 23 de agosto de 2021.

5. PRINCIPIOS¹

Es importante destacar, que la política se enmarca en los siguientes principios para garantizar el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, a través de un servicio de calidad y excelencia:

- **Oportunidad:** capacidad de respuesta, la cual, mide el impacto en términos de satisfacción e insatisfacción del ciudadano, que el servicio o respuesta se brinde en el término establecido y en el momento requerido.

¹ <https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano/docs/politica-de-servicio-al-ciudadano-0109-vf-x.aspx>



DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601] 7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

PLAN ESTRATEGICO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO 2022

CÓDIGO: CCE-PQRSD-PL- 01

VERSIÓN: 03 DEL 28 DE SEPTIEMBRE DE 2022



- **Efectividad:** el servicio o la información brindada a los grupos de interés responde a sus necesidades y expectativas.
- **Accesibilidad:** facilitar la comunicación del ciudadano con el servidor público o con la entidad, enfocándose en reducir el esfuerzo del ciudadano para superar los obstáculos de su necesidad, de manera igualitaria a todos los ciudadanos, teniendo prelación por las mujeres embarazadas, niños, niñas, adultos mayores y personas en condición de discapacidad.
- **Respeto:** Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.
- **Transparencia:** Acceso a la información, los servicios y la participación consciente en la toma de decisiones de ciudadanos, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas y visibilización de la información.

6. AUTODIAGNOSTICO Y ENFOQUE DE LA ESTRATEGIA

En el diseño de esta estrategia, se tuvo en cuenta el autodiagnóstico de gestión Política de Servicio al Ciudadano de la vigencia 2021 [Ilustración 1] que describe las oportunidades de mejora y las fortalezas institucionales en temas de atención al ciudadano.

Ilustración 1: diagnóstico de la política de Atención y Servicio al Ciudadano gestión 2021

AUTODIAGNÓSTICO DE SERVICIO AL CIUDADANO	
ENTIDAD	CALIFICACIÓN TOTAL
Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente 2021-2022	90,6

Fuente: Extracto de autodiagnóstico DAFP de política de AYSC

Al realizar dicho diagnóstico el puntaje obtenido fue de un 90.6%, cumpliendo la mayoría de las actividades establecidas en el Modelo Integral de Planeación y Gestión, es importante resaltar que el puntaje se incrementó en un 3.9% con relación a la vigencia anterior, debido a que se optimizó la atención diferencial reforzando los canales virtuales de la entidad, para lo cual, se realizaron entre otras las actividades: GIFS en la página web en lenguaje de señas, videos y capacitaciones a los colaboradores de la Agencia en temas de inclusión. No obstante, el enfoque y objetivo final del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano es



DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. (601) 7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

PLAN ESTRATEGICO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO 2022

CÓDIGO: CCE-PQRSD-PL- 01

VERSIÓN: 03 DEL 28 DE SEPTIEMBRE DE 2022

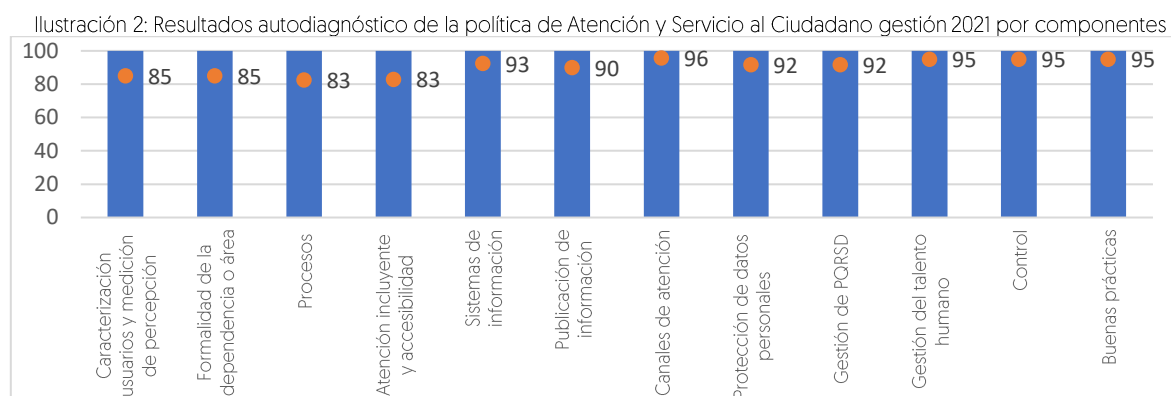


continuar incrementando ese puntaje para lograr la excelencia, en ese sentido, se continuarán realizando acciones que permitan mejorar en cada categoría del autodiagnóstico.

Por otra parte, acatando los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública mediante la Circular No 100-010-2021 de 23 de agosto de 2021 y en aras de fortalecer la implementación del lenguaje claro en la Agencia, para la vigencia 2022, la estrategia estará dirigida a incluir el uso de lenguaje comprensible en un documento relevante de la entidad y de esta manera, facilitar la comprensión de los contenidos que son de interés de los ciudadanos. Lo anterior se llevará a cabo realizando laboratorios de simplicidad con el fin de generar un documento en lenguaje sencillo.

7. DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA

A continuación, se presenta los resultados por cada categoría:



Fuente: Extracto de autodiagnóstico DAFP de política de AYSC

Partiendo de lo anterior, la estrategia continuará enfocada en las categorías que se tiene menor puntaje, sin dejar a un lado las acciones que se han realizado, hasta la fecha.

7.1. Categoría caracterización usuarios y medición de percepción:

Para la presente vigencia, se tomará información del 01 de enero al 31 de diciembre del 2021, con el fin de identificar las características de los ciudadanos y/o usuarios actuales de la ANCP-CCE para entender su participación en el Sistema de Compra Pública y orientar los objetivos de la atención y servicio de la entidad hacia el mejoramiento de la calidad de los procesos facilitando así, el efectivo cumplimiento de la misión institucional.

Además, se realizarán informes trimestrales de percepción de los grupos de valor, con las diferentes encuestas que se adelantan en la entidad, tales como: llamadas telefónicas a la



Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601] 7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

PLAN ESTRATEGICO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO 2022

CÓDIGO: CCE-PQRSD-PL- 01

VERSIÓN: 03 DEL 28 DE SEPTIEMBRE DE 2022



línea de atención al ciudadano, soporte técnico de mesa de servicio, página web, así como, de las capacitaciones que realiza el Grupo de Uso y Apropiación, entre otras.

7.2. Categoría Formalidad de la dependencia o área

Para aumentar el puntaje de esta categoría, se brindará orientación sobre el trámite de Registro de Proveedores y la oferta institucional de la entidad, para lo cual se realizarán las siguientes acciones:

- Realizar mesas de trabajo con la Subdirección de Información de Desarrollo Tecnológico -IDT, con el fin de adelantar el proceso de registro en el SUIT.
- Estructurar una encuesta que permita conocer la percepción de los usuarios sobre el registro de Proveedores

7.3. Categoría Procesos

Mapa de procesos actualizado y articulado con los diferentes aspectos que integran la política de Atención y servicio al Ciudadano, así como la dimensión 3 de MIPG, que permita una planificación, ejecución, control y seguimiento del proceso.

7.4. Categoría Atención incluyente y accesibilidad

Garantizar la accesibilidad a los espacios físicos, conforme con lo establecido en la NTC 6047, para lo cual, se ejecutarán las siguientes actividades:

- Instalar señalización en Braille para la oficina de Atención y Servicio al Ciudadano en el piso 17 y en el 33 de Ventanilla Unica de Radicación.
- Instalar el Mapa Háptico para personas con discapacidad visual en el piso 17 y 33.
- Instalar de iluminación graduable en los pisos 17 y 33.
- Instalar señalización en las áreas vidriadas de los pisos 8, 10, 17 y 33.
- Instalar de antideslizantes en los baños de toda la entidad y en los pasillos de la entrada del piso 17 y 33.
- Realizar capacitaciones a los colaboradores de la entidad en temas de Inclusión.
- Adicional a lo anterior, se implementarán mejoras en la página web para garantizar una atención incluyente y preferente a los ciudadanos, para tal efecto, se realizará una sección en la página web para mujeres y embarazadas y también se difundirá el mecanismo de atención prioritaria para recibir y tramitar las peticiones interpuestas en lenguas nativas.



DEPARTAMENTO
NACIONAL DE PLANEACIÓN

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601] 7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

7.5. Categoría de sistemas de información y publicación de información

Es importante señalar que, estas dos categorías cuentan con un puntaje de 92,5 y 90,0; por lo que, se realizarán actualizaciones en el sitio web oficial en la sección de transparencia y acceso a la información pública en los siguientes aspectos:

- En coordinación con el Grupo de Comunicaciones Estratégicas se realizarán acciones en la página web frente a los canales de atención, tales como: Localización física, horarios y días de atención al público.
- Continuar con la estrategia de traslados por falta de competencia, informando al ciudadano a través de redes sociales y la página web sobre la misionalidad y funciones que desarrolla la entidad.
- Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos [Carta de trato digno 2022]
- Informes de PQRSD trimestrales.

Acciones de apropiación de lenguaje claro en la ANCPCE:

Para esta categoría se tuvo en cuenta el documento de Modelo de Abastecimiento Estratégico de la Subdirección de EMAE, el cual se traducirá en lenguaje comprensible para el ciudadano a través de las siguientes acciones:

- Realizar laboratorios de simplicidad como metodología para simplificar un documento de alto impacto para el ciudadano.
- Liderar mesas de trabajo con el DAFP y la dependencia responsable del documento a traducir, para realizar el autodiagnóstico del mismo.
- Efectuar pruebas de comprensión del texto con los ciudadanos y hacer los cambios que sean requeridos.
- Una vez ajustado y validado se difundirá el referido documento traducido, por los canales de atención de la entidad.

7.6. Categoría canales de atención:

La entidad cuenta con los canales y/o espacios suficientes, así como, adecuados para interactuar con los ciudadanos o grupos de interés, además se han implementado protocolos de servicio en todos los canales dispuestos para la atención ciudadana, sin embargo, se debe realizar las siguientes acciones para seguir cumpliendo con la categoría:

- Actualizar los protocolos de atención en una cartilla de lenguaje claro, incluyendo el de discapacidad visual.



PLAN ESTRATEGICO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO 2022

CÓDIGO: CCE-PQRSD-PL- 01

VERSIÓN: 03 DEL 28 DE SEPTIEMBRE DE 2022



- Difundir el mecanismo presencial (Agenta tu cita), que se encuentra en la página web, a través de las redes sociales de la entidad.
- Realizar piezas graficas para difundir los canales y horarios de atención a través de las redes sociales de la entidad.

7.7. Categoría protección de datos personales

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, cuenta con una política de tratamiento de datos personales², y tiene establecidos lineamientos para la protección y conservación de los mismos. Por tal motivo, se debe tener en cuenta que dicha información cumpla con lo establecido en la matriz del Índice de Transparencia y Acceso a la Información – ITA, en ese sentido, se realizará un checklist de publicación de la página web de la entidad.

7.8. Categoría gestión de PQRSD

La ANCPCE elabora informes trimestrales de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; por lo tanto, a partir de la fecha se incluirá, una recomendación a partir de los temas de quejas y reclamos con mayor frecuencia llegan a la entidad.

Es de indicar que, una vez instalado e implementado el software documental de Orfeo, se modificará la resolución 1707 del 2018 *“Por la cual se reglamenta el tramite de las petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas, presentadas ante la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente”*.

7.9. Categoría gestión del talento humano

En las actividades que se enmarcan en el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia, se hace referencia a lo relacionado con la Política de Servicio al Ciudadano; a continuación, se da a conocer el cronograma de las capacitaciones que se realizaran en el presente año:

² <https://colombiacompra.gov.co/transparencia/politica-de-tratamiento-de-datos-personales>



DEPARTAMENTO
NACIONAL DE PLANEACIÓN

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601] 7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

PLAN ESTRATEGICO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO 2022

CÓDIGO: CCE-PQRSD-PL- 01

VERSIÓN: 03 DEL 28 DE SEPTIEMBRE DE 2022



7.10. Categoría protección de datos personales

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, cuenta con una política de tratamiento de datos personales³, y tiene establecidos lineamientos para la protección y conservación de los mismos. Por tal motivo, se debe tener en cuenta que dicha información cumpla con lo establecido en la matriz del Índice de Transparencia y Acceso a la Información – ITA, en ese sentido, se realizará un checklist de publicación de la página web de la entidad.

7.11. Categoría gestión de PQRSD

La ANPCCE elabora informes trimestrales de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; por lo tanto, a partir de la fecha se incluirá, una recomendación a partir de los temas de quejas y reclamos con mayor frecuencia llegan a la entidad.

Es de indicar que, una vez instalado e implementado el software documental de Orfeo, se modificará la resolución 1707 del 2018 *“Por la cual se reglamenta el tramite de las petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas, presentadas ante la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente”*.

7.12. Categoría gestión del talento humano

En las actividades que se enmarcan en el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia, se hace referencia a lo relacionado con la Política de Servicio al Ciudadano; a continuación, se da a conocer el cronograma de las capacitaciones que se realizaran en el presente año:



Fuente: Elaboración propia

³ <https://colombiacompra.gov.co/transparencia/politica-de-tratamiento-de-datos-personales>



PLAN ESTRATEGICO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO 2022

CÓDIGO: CCE-PQRSD-PL- 01

VERSIÓN: 03 DEL 28 DE SEPTIEMBRE DE 2022

Agencia Nacional de Contratación Pública



Colombia Compra Eficiente

MARZO

Saber



Fuente: Elaboración propia

ABRIL

Saber



2022

Fuente: Elaboración propia



DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601] 7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

**PLAN ESTRATEGICO DE
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO 2022**

CÓDIGO: CCE-PQRSD-PL- 01

VERSIÓN: 03 DEL 28 DE SEPTIEMBRE DE 2022

Agencia Nacional de Contratación Pública



Colombia Compra Eficiente

MAYO
Saber



● Manual de atención y
servicio al ciudadano

Fuente: Elaboración propia

JUNIO
Saber



● Normativa PQRSD

Fuente: Elaboración propia



DEPARTAMENTO
NACIONAL DE PLANEACIÓN

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601] 7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

**PLAN ESTRATEGICO DE
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO 2022**

CÓDIGO: CCE-PQRSD-PL- 01

VERSIÓN: 03 DEL 28 DE SEPTIEMBRE DE 2022

Agencia Nacional de Contratación Pública



Colombia Compra Eficiente

AGOSTO
Saber

● Lineamientos generales
para la atención y
servicio al ciudadano

Fuente: Elaboración propia

SEPTIEMBRE
Saber

● Resolución tramite de
PQRSD ANCP-CCE

Fuente: Elaboración propia



DEPARTAMENTO
NACIONAL DE PLANEACIÓN

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601] 7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

**PLAN ESTRATEGICO DE
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO 2022**

CÓDIGO: CCE-PQRSD-PL- 01

VERSIÓN: 03 DEL 28 DE SEPTIEMBRE DE 2022

Agencia Nacional de Contratación Pública



Colombia Compra Eficiente

OCTUBRE
Saber



Fuente: Elaboración propia

NOVIEMBRE
Saber



Fuente: Elaboración propia

2022

7.13. Categoría control

El Asesor Experto con funciones de Control Interno ejerce seguimiento y control al Proceso de Atención y Servicio al Ciudadano, en la observancia de las normas legales vigentes, así como de la efectiva prestación del servicio; teniendo en cuenta lo anterior, con base en el informe enviado por la Asesora, se realizó un plan de mejoramiento frente a las observaciones identificadas el cual se está ejecutando en la presente vigencia.



DEPARTAMENTO
NACIONAL DE PLANEACIÓN

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601] 7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

PLAN ESTRATEGICO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO 2022

CÓDIGO: CCE-PQRSD-PL- 01

VERSIÓN: 03 DEL 28 DE SEPTIEMBRE DE 2022



7.14. Buenas prácticas

La ANCPCE ofrece la posibilidad de presentar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles. Por tal motivo, se realizará un video explicativo de dicho procedimiento para difundir por los diferentes canales de la entidad.

Indicador	Formula	Meta
Cumplimiento del cronograma de los objetivos	$[Acciones\ Ejecutadas / Acciones\ Planeadas] * 100$	95%
Oportunidad en el tiempo de respuesta de las PQRSD	Promedio total del cumplimiento del tiempo de respuesta del periodo a medir PQRSD, con el vencimiento en el periodo / PQRSD respondidas	100%
Índice de Satisfacción grupos de valor	Promedio ponderado de los índices de satisfacción * grupo de valor	85%

8. EVALUACIÓN

La medición para la Estrategia de Atención al Ciudadano- 2022 se llevará a cabo al finalizar el año y para ello se evaluará los resultados obtenidos en la vigencia; para lo cual se utilizarán los siguientes indicadores:

9. CRONOGRAMA DE LA ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Anexo. Plan estratégico de Atención y Servicio al Ciudadano 2022

10. FICHA TÉCNICA DE DOCUMENTO Y CONTROL DE CAMBIOS

FICHA TECNICA DE DOCUMENTO: 1. IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN	
Título del documento:	Plan Estratégico de Atención y Servicio al Ciudadano de la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente 2022
Fecha de aprobación:	05/10/2022



DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN

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



www.colombiacompra.gov.co

PLAN ESTRATEGICO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO 2022

CÓDIGO: CCE-PQRSD-PL- 01

VERSIÓN: 03 DEL 28 DE SEPTIEMBRE DE 2022

Agencia Nacional de Contratación Pública



Colombia Compra Eficiente

Resumen / Objetivo de contenido:	Plan que evidencia la estrategia de Atención y Servicio al Ciudadano de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente 2022
Área / Dependencia de autoría:	Secretaría General
Código de estandarización:	CCE-PQRSD-PL- 01
Categoría / Tipo de documento:	Plan
Aprobación por:	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Información adicional:	Se realizó la versión 3 aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el 28 de septiembre de 2022
Serie documental según TRD	SG.28.9
Link de ubicación original del documento (especifique donde se aloja o reposa el documento)	28.9 MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

FICHA TECNICA DE DOCUMENTO: 2. AUTORES Y RESPONSABLES DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Acción	Nombre	Cargo/ Perfil	Fecha	Firma
Elaboró	Diana Carolina Montenegro	Contratista Secretaria General	26/09/2022	
	Tatiana Melo	Analista T2-4		
Revisó	Astrid Camargo	Analista T2-06	26/09/2022	
	Mauro Rodrigo Palta Cerón	Secretaria General		
Aprobó	CIGD	Comité extraordinario de febrero de 2021, acta del 01 de marzo	28/09/2022	CIGD

Nota: Si la aprobación se realizó mediante acta de alguno de los comités internos considerados en la resolución número 173 de 2020 por favor especificar acta y mes del desarrollo de esta.

FICHA TECNICA DE DOCUMENTO: 3. CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTO

Versión vigente 03

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE AJUSTES	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
01	17/03/21	Estructuración del plan estratégico de Atención y Servicio al Ciudadano	Diana Carolina Montenegro Contratista Secretaria General	Astrid Camargo Analista T2-06	CIGD



DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601] 7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

PLAN ESTRATEGICO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO 2022

CÓDIGO: CCE-PQRSD-PL- 01

VERSIÓN: 03 DEL 28 DE SEPTIEMBRE DE 2022

Agencia Nacional de Contratación Pública



Colombia Compra Eficiente

			Tatiana Melo Analista T2 – 4	Claudia Ximena López Secretaria General	
02	28/02/2022	Estructuración del plan estratégico de Atención y Servicio al Ciudadano	Diana Carolina Montenegro Contratista Secretaria General	Astrid Camargo Analista T2-06	
		Cambios del manual de imagen	Tatiana Melo Analista T2 – 4	Claudia Ximena López Secretaria General	CIGD
03	28/09/2022	Modificación en el numeral 7.2. categoría formalidad de la dependencia o área	Diana Carolina Montenegro Contratista Secretaria General	Astrid Camargo Analista T2-06	
			Tatiana Melo Analista T2 – 4	Mauro Palta Cerón Secretario General	CIGD

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



DEPARTAMENTO
NACIONAL DE PLANEACIÓN

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-PQRSD-PL-01

Fecha: 28 de septiembre 2022

Página 16 de 16