

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

1. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	08/04/2024
Ciudad:	Bogotá D. C.
Título del Informe:	Informe trimestral sobre la percepción de canales de atención de la ANCP-CCE (enero, febrero y marzo)2024.
Objeto del Informe:	Conocer el nivel de satisfacción y percepción que tienen los ciudadanos y grupos de valor ante los distintos canales de atención 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 los canales de atención correspondiente al primer trimestre del 2024.
Código Interno del informe:	CCE-DES-FM-16
TRD Y Ubicación electrónica:	

2. DESTINO Y AUTORES DEL INFORME

DESTINATARIO DEL INFORME	
Nombre:	Sandra María Cuenca Leguizamo
Cargo:	Secretaría General
Área:	Secretaría General
AUTORES DEL INFORME	
Nombre:	Edgar Mauricio Guerrero
Cargo:	Contratista
Área:	Grupo Interno de Relacionamento Estado Ciudadano REC - Secretaría General
Nombre:	Alejandro Garzón Arevalo
Cargo:	Analista T2-06
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, en adelante ANCP-CCE, establece herramientas de medición para asegurar el cumplimiento de las actividades principales del proceso de atención al ciudadano que hace parte del Grupo de Relacionamento Estado Ciudadano de la Secretaría General, así mismo como parte de las funciones establecidas para este grupo en la resolución 075 de 2024 *“Por la cual se deroga y sustituye la resolución 278 de 2023 que crea los grupos internos de trabajo de la ANCP-CCE”* en su artículo 26 numeral 10 y 11 se identifica la obligación de elaborar y aplicar encuestas de satisfacción para medir la calidad y pertinencia en la prestación de los servicios. Por otro lado, de acuerdo con el Programa de Transparencia y Ética Pública de la ANCP-CCE 2024 en la actividad SG8 se estableció *“Elaborar y publicar informes de percepción y satisfacción de los grupos de valor frente a las canales de atención de la entidad”*, los cuales se hacen de manera trimestral y se publican en la página web.

En ese sentido, se implementaron encuestas de satisfacción en los diferentes canales de atención como; canal telefónico y canal presencial, con el fin de conocer la percepción ante la disposición de la entidad de cara al ciudadano y de este modo implementar acciones de mejora que ayuden al fortalecimiento de los servicios que presta la entidad. En cuanto a la mesa de servicio también se aplicaron diferentes instrumentos de evaluación por parte del proveedor a cargo de este servicio.

4. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

La recolección de la información se hizo de manera homogénea y estandarizada, luego de unificar preguntas de los instrumentos de satisfacción, para así mismo, analizar de manera objetiva, cualitativa y cuantitativa, la percepción hacía la entidad. Para este caso, el análisis compromete el primer trimestre del 2024 (enero, febrero y marzo).

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

Con relación a la mesa de servicio que tiene la Agencia Nacional de Contratación Pública- Colombia Compra Eficiente -ANCP-CCE-, esta es



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 2 de

10

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

operada por un proveedor externo, el cual brinda apoyo técnico en el uso de las plataformas de compra pública, SECOP I, SECOP II y Tienda Virtual del Estado Colombiano –TVEC; las solicitudes ingresan por medios como; línea telefónica, chat virtual y formulario de soporte. Este proveedor tiene otros mecanismos para evaluar la satisfacción, el cual también se consolida en un informe trimestral que es revisado por el supervisor de contrato del proveedor en la subdirección de Información y Desarrollo tecnológico, dicho documento se anexa a este informe para tener un panorama más amplio frente a la gestión de atención al usuario por parte de la entidad.

4.1. Canales de atención - Relacionamiento Estado Ciudadano-REC

Tabla 1. Canales de Atención de la ANCP-CCE

Modalidad	Canal de Atención	Línea o Medio de Comunicación
Presencial	Oficina de Atención al Ciudadano	Carrera 7 #26-20 Piso 17 Edf. Tequendama Horario de Atención: 8:00 am - 5:00 pm
	Ventanilla única de Radicación (VUR)	Carrera 7 #26-20 Piso 17 Edf. Tequendama Horario de Atención: 8:00 am - 5:00 pm
telefónico	línea desde Bogotá	601 7956600 ext. 0
Virtual	Ventanilla única de Radicación (VUR)	ventanillaunicaderadicacion@colombiacompra.gov.co
	atención al Ciudadano	atencionalciudadano@colombiacompra.gov.co
	Notificaciones Judiciales	notificacionesjudiciales@colombiacompra.gov.co
	Canal Exclusivo de Atención de Denuncias	lineaetica@colombiacompra.gov.co

Fuente: Pagina web de la ANCP-CCE

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

Para el caso de la línea de atención que tiene del Grupo de Relacionamiento Estado Ciudadano, se obtuvo un registro de quinientos treinta (530) usuarios que utilizaron este medio a lo largo del primer trimestre del año, de las cuales sesenta y un (61) 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 evidenciar en la siguiente tabla:



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

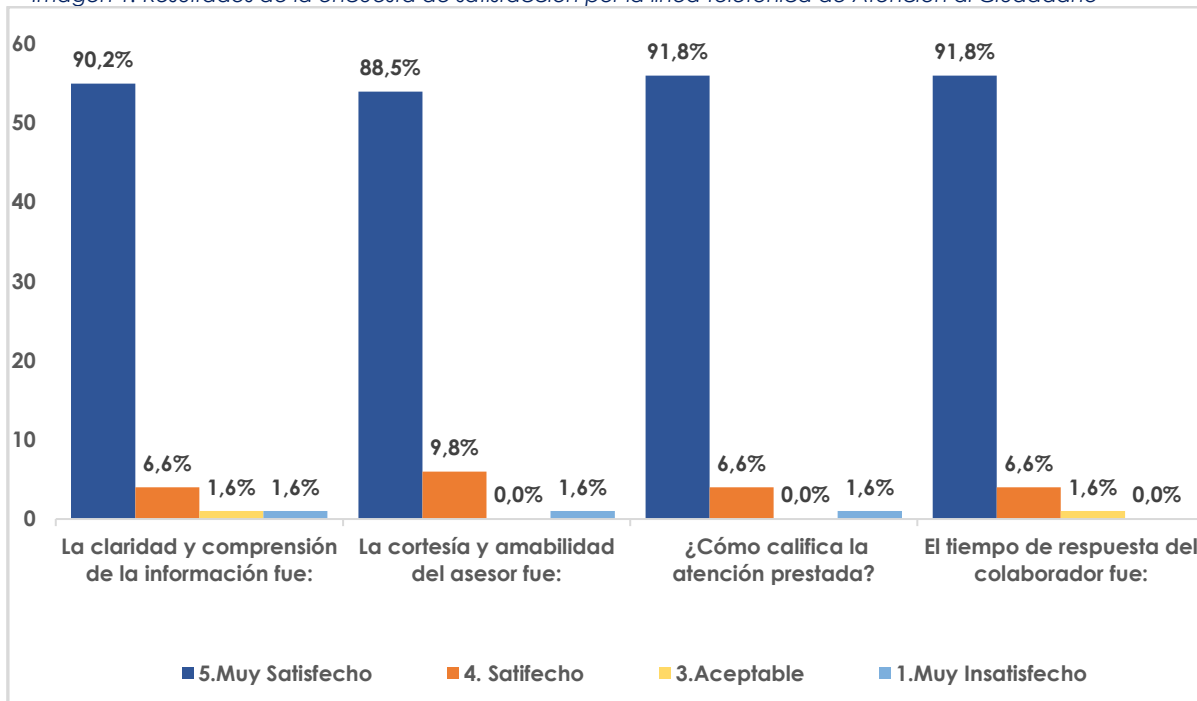
10

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

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



Fuente: Encuesta de satisfacción- evalúa nuestra atención 1Q2024

- Para el caso de la claridad y comprensión de la información que recibieron los usuarios por medio del canal telefónico, se evidencia que cincuenta y cinco (55) personas que representan el 90,2%, respondieron "Muy satisfecho", cuatro personas correspondientes al 6,6% manifestaron sentirse satisfechos, una persona calificó la atención como aceptable equivalente al 1,6%, y una persona que representa el 1,6% manifestó insatisfacción.
- Frente a la segunda categoría que comprende la cortesía y amabilidad prestada por parte del colaborador, cincuenta y cuatro (54) personas que representaron el 88,5%, respondieron "Muy satisfecho", seis personas (6) equivalentes al 9,8% manifestaron sentirse satisfechos, y una persona que equivale al (1,7%) con una calificación de insatisfacción con la cortesía y amabilidad parte del colaborador.
- Para la tercera categoría, que indica la atención prestada, cincuenta y seis (56) personas que representan el 91,8%, respondieron "Muy satisfecho", cuatro personas (4) equivalentes al 6,6% manifestaron sentirse satisfechos, y una persona que representa el 1,6% manifestaron insatisfacción con la atención prestada por parte del colaborador.



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 4 de

10

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

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, cincuenta y seis (56) personas que representan el 91,8% del total de la muestra reportaron "Muy satisfecho", cuatro personas manifestaron sentirse satisfechos correspondiendo al 6,6%; y una persona que representa el 1,6% manifestaron como aceptable el tiempo de respuesta en la atención del colaborador.

Ahora bien, ante la categoría cualitativa a través de la pregunta "¿Tiene alguna sugerencia o comentario que nos ayude a mejorar el Servicio de atención y Servicio al Ciudadano? Que permite ver las observaciones o sugerencias del usuario frente a la atención recibida en términos generales, a continuación, se resume las principales cualidades identificadas divididas en apreciaciones positivas y negativas:

Tabla 2. Cualidades de las sugerencias y comentarios de la encuesta de satisfacción por la línea telefónica de Atención al Ciudadano

Positivas	Negativas
Atención oportuna, amabilidad, claridad con la información, agilidad, disponibilidad, profesionalismo, certeza, y conocimiento (29 respuestas)	Deben ser más afables con las personas que llaman (1 respuesta)

Fuente: Encuesta de satisfacción-evalúa nuestra atención 1Q2024

4.1.2. Resultados encuesta de atención presencial

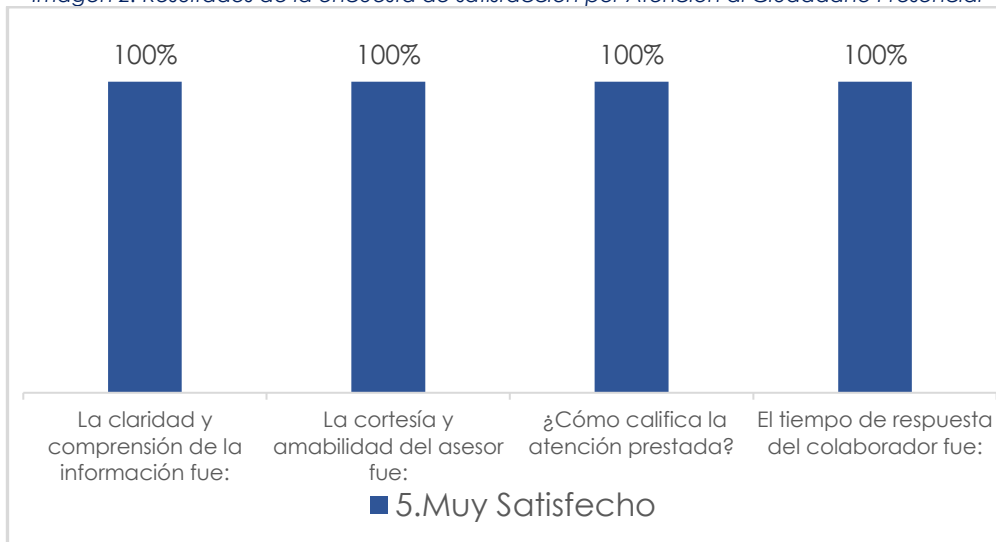
Para el caso de la atención presencial que se tuvo desde el Grupo interno de Relacionamiento Estado Ciudadano, este primer trimestre del año 2024 se obtuvo un registro de ciento setenta y siete (177) personas atendidas de manera presencial, de las cuales siguiendo los componentes que describe la encuesta 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.

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

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



Fuente: Encuesta de satisfacción- evalúa nuestra atención 1Q2024

4.2. Canales de Atención – 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), el cual es un proveedor cuyo contrato es supervisado en la Subdirección de Información y Desarrollo tecnológico IDT. Los canales de atención de la Mesa de Servicio se pueden evidenciar en la siguiente tabla.

Tabla 2. Canales de atención de la mesa de servicio

Modalidad	Canal de Atención	Línea o Medio de Comunicación
Telefónico	Línea desde Bogotá	601 7456788
	Línea gratuita nacional	018000-520808
Virtual	Chat SECOBOT	https://secobot.colombiacompra.gov.co/
	Formulario de Soporte	https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/formulario-de-soporte?nocache=1

Fuente: Informe de Satisfacción Canales Mesa de Servicio Primer Trimestre 2024

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

4.2.1. Información General de los Resultados de la Encuesta de Mesa de Servicio

A continuación, se relacionan el volumen de solicitudes atendidas por cada uno de los canales de la mesa de servicio, el nivel de participación para diligenciar la encuesta de satisfacción y el promedio de los resultados obtenidos.

Tabla 3. Resultados de las encuestas de los canales de atención de la mesa de servicio

Canal de Atención	Solicitudes Atendidas	%	Encuestas Contestadas	Nivel de Participación	Promedio del índice de Satisfacción
Formulario de Soporte	16.316	25,4%	627	3,8%	4,5%
CHAT	3.486	5,4%	377	10,8%	4,5%
Canal Telefónico	44.469	69,2%	3.961	8,9%	4,8%
Totales	64.271	100,0%	4.965	7,7%	4,6%

Fuente: Informe de Satisfacción Canales Mesa de Servicio Primer Trimestre 2024

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, por lo que se facilitó la organización de preguntas y estandarización del formulario de satisfacción, para obtener a lo largo de los espacios de atención, resultados óptimos y homogéneos que garantice la participación y percepción de manera cuantitativa y cualitativa ante los 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 aplicando los protocolos y manuales de atención y servicio al Ciudadano.

Respecto a los resultados de la insatisfacción de una persona por la línea telefónica, se identificó el colaborador que atendió la solicitud para indagar las posibles causas que conllevaron esta mala percepción con el servicio y tomar las acciones correctivas, además de establecer otras acciones para prevenir este suceso.



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 7 de

10

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

Para el caso del método de la encuesta de percepción de la atención presencial, el cual el colaborador realiza las preguntas personalmente al usuario, se sugiere cambiarlo por un enlace o código URL que se envíe a un correo electrónico y/o dispositivo móvil donde las personas puedan realizar la encuesta de forma más privada y por ende sus respuestas tenga mayor objetividad.

Debido a que el canal de PQRSD no cuenta con un instrumento de percepción o encuesta de satisfacción, se propone implementar un mecanismo para hacerlo, con las siguientes alternativas: La primera puede ser relacionar un párrafo en el formato de respuesta de PQRSD donde informe la importancia de calificar el servicio del canal, y se ubique el enlace donde las personas pueden realizar la encuesta de satisfacción a través de la herramienta "Forms" anclado al correo institucional de atención al ciudadano. Como segunda alternativa se propone que en el correo que adjunta la respuesta de la petición se pueda relacionar el mensaje de invitación para hacer la encuesta de satisfacción, para tal fin se debe validar con el proveedor de Poxta la posibilidad de modificar este mensaje, el cual es automático.

Aunque los porcentajes de satisfacción de los diferentes canales refleja que los colaboradores brindan un servicio eficiente, es importante mantener los resultados, apropiando y retroalimentando de manera continua los atributos del buen servicio al ciudadano.

5.2. Mesa de Servicio

Es necesario ver la posibilidad de armonizar los instrumentos de satisfacción de los canales de atención administrados directamente por la entidad y los de la Mesa de Servicio, ya que cuentan con sus propios formularios. La mesa de servicio atiende por volumen la mayor cantidad de solicitudes de ciudadanos en comparación con los canales directos de la entidad y es importante evaluar las posibilidades de trabajar de manera coordinada para analizar mejor la información que reporta el proveedor.

6. ANEXOS

- [Datos resultados encuestas primer trimestre 2024](#)
- [INFORME DE SATISFACCION MESA SERVICIO 1Q 2024.pdf](#)



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

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

7. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Edgar Mauricio Guerreó Cáceres	05/04/2024	
Revisó	Alejandro Garzón Arévalo	08/04/2024	
Aprobó	Sandra María Cuenca Leguizamo	09/04/2024	

8. FIRMA DE PRESENTACIÓN DE INFORME

Se firma en la ciudad de Bogotá el día 24 del mes abril del año 2024 por la Secretaria General

<i>Registrar Firma</i>	
	
Nombre:	Sandra María Cuenca Leguizamo
Cargo:	Secretaria General
Fecha:	24/04/2024

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

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	secretaria general
03	Ajustes de imagen de ANPCPCE	24/01/2022	Elaboró	Valentina Durango Reina	Contratista Dirección General
			Revisó	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
			Aprobó	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación



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