

# INFORME INTERNO DE TRABAJO

Código: CCE-DES-FM-16

Versión: 03 de 24 de enero de 2022

## I. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	10 de abril de 2023
Ciudad:	Bogotá D.C.
Título del Informe:	Informe de satisfacción de los usuarios ante la atención y servicios de la Entidad.
Objeto del Informe:	Conocer el nivel de satisfacción y percepción que tienen los ciudadanos, grupos de valor y/o grupos de interés ante el acceso, la atención, calidad e inmediatez de respuesta que brinda el colaborador de la entidad frente a la inquietud del usuario.
Alcance o periodo reportado:	Se incluye los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios, a través de los canales de atención al ciudadano, la página web de la entidad, mesa de servicio y Oferta Institucional, correspondiente al primer trimestre del 2023.
Código Interno del informe:	<a href="#">INFORMES DE ENCUESTAS DE SATISFACCION</a>
TRD Y Ubicación electrónica:	<a href="#">INFORMES DE ENCUESTAS DE SATISFACCION</a>

## II. DESTINO Y AUTORES DEL INFORME

DESTINATARIO DEL INFORME	
Nombre:	William Renan Rodríguez
Cargo:	Secretario General
Área:	Secretaría General
AUTORES DEL INFORME	
Nombre:	Paola Garzón, Mauricio Guerrero Cáceres y Lisseth Tatiana Melo
Cargo:	Analista T2-4, Contratista y Analista T2-4
Área:	Atención al Ciudadano

## III. DESARROLLO DEL INFORME

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente [ANCP-CCE], establece herramientas de medición para asegurar la transparencia y participación de nuestros grupos de valor, permitiendo evaluar la calidad de los productos y servicios, mediante los distintos mecanismos y canales que tiene la entidad como es el caso de la atención telefónica, presencial, virtual y capacitaciones que brinda la entidad para la formación de temas específicos al interés del ciudadano o grupo de valor. Esto con el fin de conocer no solo la percepción que tienen los



# INFORME INTERNO DE TRABAJO

**Código:** CCE-DES-FM-16

**Versión:** 03 de 24 de enero de 2022



usuarios ante el aprendizaje y exposición del colaborador, sino para implementar acciones de mejora que ayuden a fortalecer y estar en pro a las necesidades de los ciudadanos y grupos de valor frente a la política de compras públicas que brinda la entidad.

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La recolección de información se hizo a través de encuestas realizadas a los ciudadanos, usuarios y demás grupos de valor en el periodo del primer trimestre del 2023 (enero a marzo), de la oferta Institucional donde participan las subdirecciones de la entidad, así mismo de la línea de atención en Bogotá (1) 7956600, la mesa de servicio y la página web de la Agencia, en el siguiente enlace: [Encuesta de Satisfacción Canales de Atención | Colombia Compra Eficiente | Agencia Nacional de Contratación Pública](#) ya que son espacios de dialogo y de interacción donde se mantiene una relación directa con el ciudadano para que pueda evaluar el servicio que brinda la Agencia.

Siendo así, se conocerá los resultados obtenidos por cada espacio de dialogo en mención:

### GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

#### 1. Línea Telefónica

Durante el primer trimestre del año 2023, quinientos sesenta y uno [561] registros fue el total de llamadas atendidas que se capturaron en ese período de las cuales, cincuenta y nueve [59] personas diligenciaron la encuesta de satisfacción. En ella se evaluaron los atributos de buen servicio definidos de la siguiente manera: Información de calidad, atención prestada, amabilidad y tiempo de respuesta.

Para ello, se contó con valores de Muy Mala, Mala, Buena y Muy Buena para conocer y analizar la satisfacción y percepción de los usuarios.

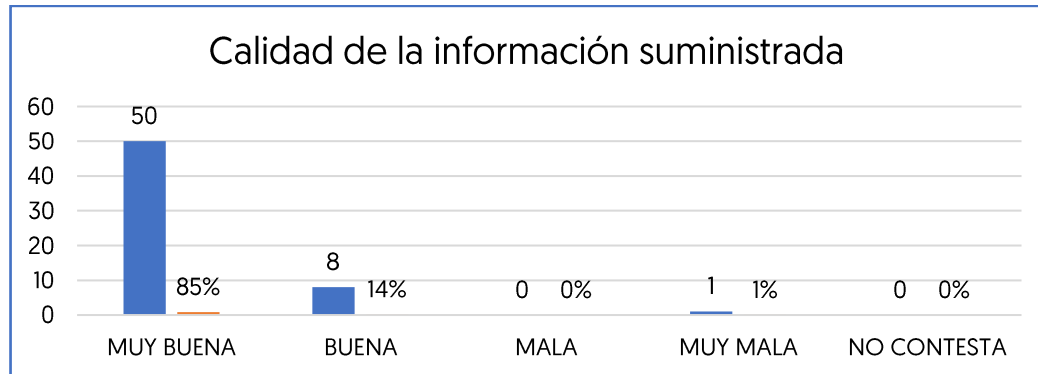


**Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente**  
Tel. (601) 7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



[www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co)

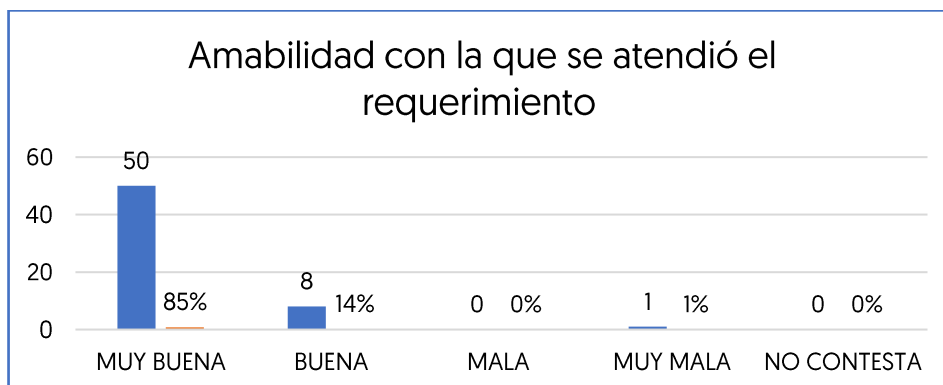
Ilustración 1. Calidad de la información suministrada



Fuente: Encuesta de satisfacción a grupos de valor por canal telefónico

Como se puede apreciar en la gráfica anterior, de la muestra total, cincuenta [50] personas que representan el 85% respondieron Muy Buena, ocho [8] personas que equivale al 14%, manifestaron Buena y una [1] persona que representa el 1% manifestó Muy Mala la información suministrada por el colaborador. Ante ello, los resultados arrojaron una percepción positiva, independientemente de contar con una persona que no se sintió satisfecha con la atención, por lo que desde el Grupo de Atención al Ciudadano se evaluará el caso para presentar acciones de mejora que ayuden siempre en brindar un buen servicio y atención a los interesados.

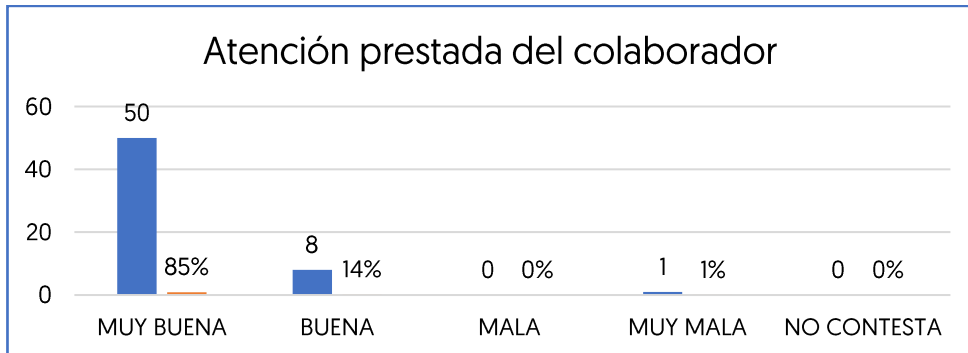
Ilustración 2. Amabilidad con la que se atendió el requerimiento



Fuente: Encuesta de satisfacción a grupos de valor por canal telefónico

Ante dichos resultados, cincuenta [50] personas que representan el 85%, respondieron Muy Buena, ocho [8] personas que equivale al 14% infirieron Buena la amabilidad de atención prestada y una [1] persona que representa el 01% manifestó Muy Mala la amabilidad con que se atendió el requerimiento por el colaborador.

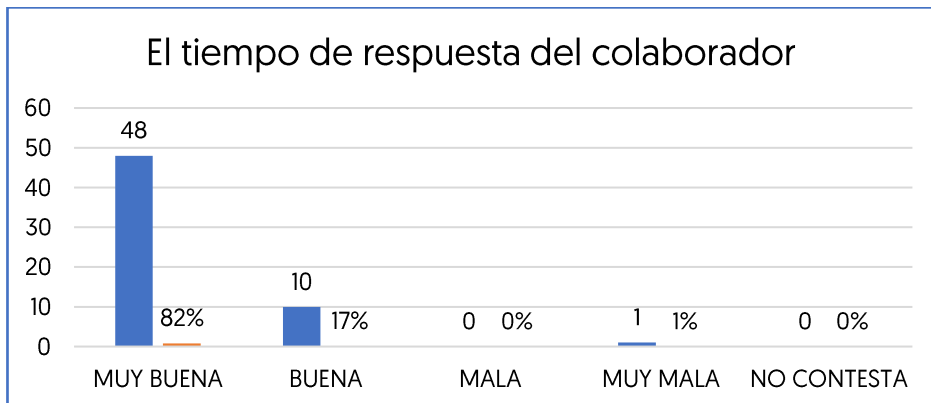
Ilustración 3. Atención prestada del colaborador



Fuente: Encuesta de satisfacción a grupos de valor por canal telefónico

Para evaluar la atención ofrecida por el colaborador de la ANCP-CCE, cincuenta [50] personas, que representan el 85%, respondieron Muy Buena, ocho [8] personas que equivale al 14% manifestaron ser Buena y una [1] persona que representa el 01% manifestó como Muy Mala la atención prestada por el colaborador.

Ilustración 4. Tiempo de respuesta



Fuente: Encuesta de satisfacción a grupos de valor por canal telefónico

Ahora bien, para conocer la eficiencia del colaborador frente la respuesta solicitada por el usuario, cuarenta y ocho [48] personas que representan el 82% del total de la muestra reportaron Muy Buena, [10] personas equivalentes al 17%, califican el tiempo de respuesta como Buena, y una [1] persona que representa el 1% manifestó como Muy Mala el tiempo de respuesta que le brindó el colaborador.

Ante dichos resultados y teniendo en cuenta las preguntas concluidas frente a la

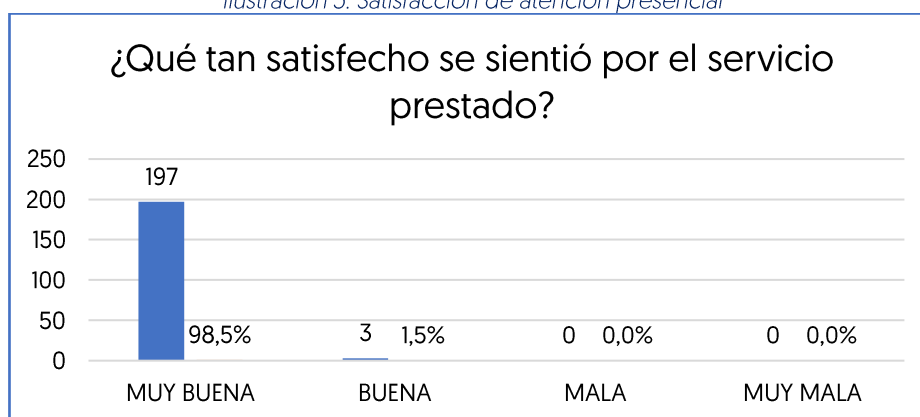
calidad de la información, la amabilidad de la atención, la eficiencia del colaborador y la inmediatez de la respuesta; el registro de los datos arrojó que cuatro (4) inquietudes presentadas por los usuarios fueron transferidas a otras áreas de la ANCP-CCE como lo fueron:

- Mesa de Servicio: Se transfirió una llamada, pero el usuario afirma en la encuesta de satisfacción que no fue exitosa la transferencia al área responsable.
- Subdirección de Gestión Contractual: Se transfirió una llamada, pero el usuario afirma en la encuesta de satisfacción que no fue exitosa la transferencia al área responsable.
- En las otras dos (2) llamadas que se transfirieron, los usuarios no aclaran en la encuesta de satisfacción el área de transferencia, pero afirman que tampoco fue exitosa la llamada.
- Ante dichos resultados y a modo general, la percepción de la encuesta de satisfacción arrojó un óptimo resultado de los usuarios que calificaron el servicio de la línea telefónica que tiene la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente.

## 2. Atención Presencial

Para este primer trimestre del año se tuvo un registro de doscientas (200) personas atendidas de manera presencial, de las cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

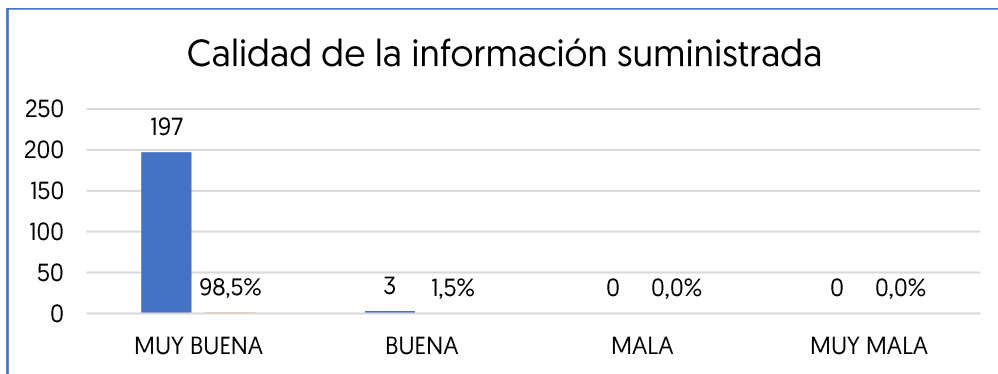
Ilustración 5. Satisfacción de atención presencial



Fuente: Encuesta de satisfacción a grupos de valor por atención presencial.

De la gráfica anterior, se puede concluir que, ciento noventa y siete (197) personas, correspondiente al 98,5%, manifestaron “Muy Buena” la atención prestada por parte del colaborador de Atención al Ciudadano de la ANCP-CCE. Mientras que tres (3) personas equivalentes al (1,5%) indicaron como “Buena” la atención del servicio presencial.

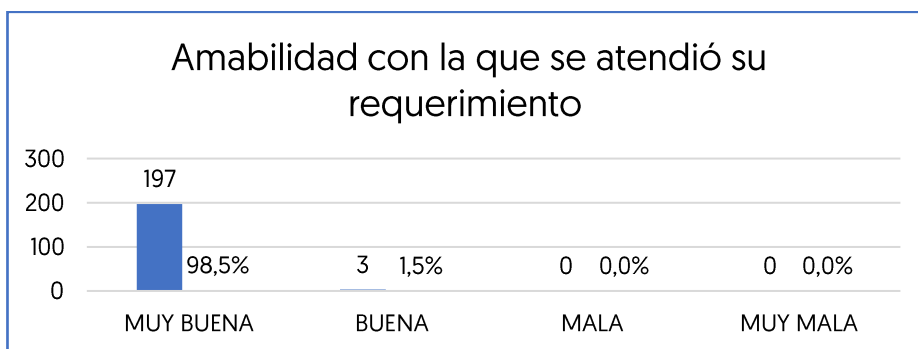
*Ilustración 6, Calidad de la información suministrada de atención presencial*



Fuente: Encuesta de satisfacción a grupos de valor por atención presencial.

Frente a la calificación de la calidad de información suministrada, ciento noventa y siete (197) correspondientes al 98,5%, manifestaron “Muy Buena” la atención prestada por parte del colaborador de Atención al Ciudadano de la ANCP-CCE. Mientras que tres (3) personas es decir el 1,5% de los usuarios indicaron “Buena” la atención del servicio presencial.

*Ilustración 7. Satisfacción frente a la amabilidad*

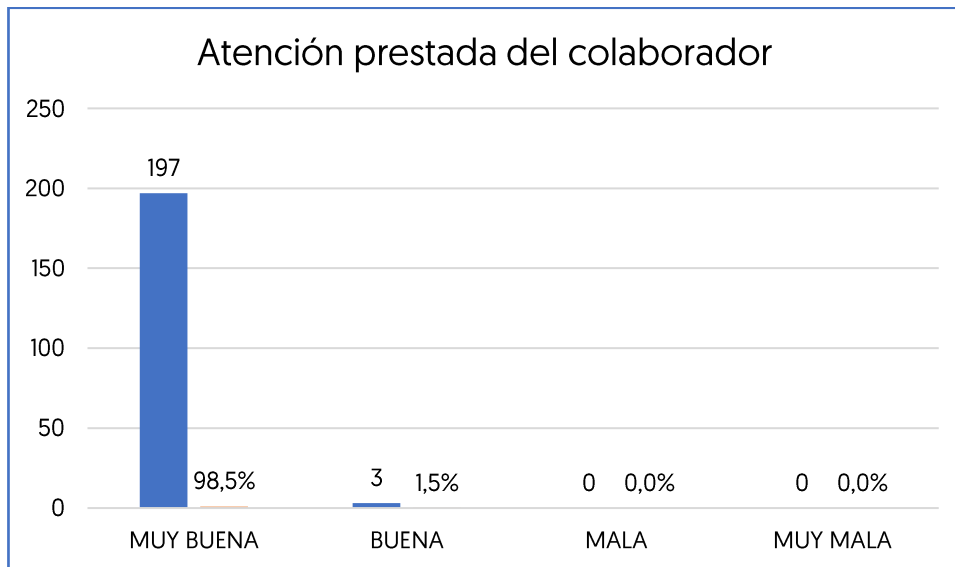


Fuente: Encuesta de satisfacción a grupos de valor por atención presencial.

Para el caso de la amabilidad con la que se atendió el requerimiento, se obtuvieron los mismos resultados arrojados en la pregunta anterior que estudió la calidad de la

información por la que usuarios recibieron la respuesta a su inquietud o solicitud.

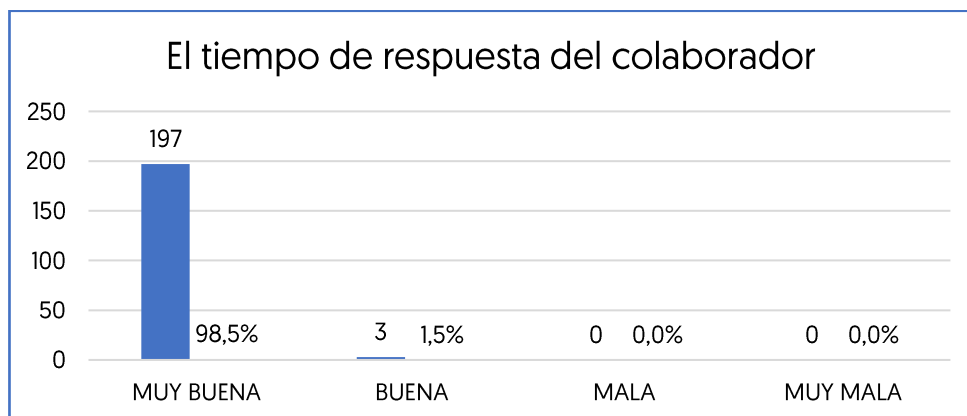
*Ilustración 8. Atención prestada por parte del colaborador de Atención al ciudadano.*



Fuente: Encuesta de satisfacción a grupos de valor por atención presencial.

La Atención Prestada por parte del colaborador arrojó los mismos resultados, por lo que la percepción y calificación de los usuarios que reciben la atención presencial es positiva.

*Ilustración 9. Tiempo de respuesta en la atención presencial*



Fuente: Encuesta de satisfacción a grupos de valor por atención presencial.

Ante el registro de 200 personas [100%], ciento noventa y siete [197] correspondientes al 98,5%, manifestaron “Muy Buena” la atención prestada por parte del colaborador de



# INFORME INTERNO DE TRABAJO

**Código:** CCE-DES-FM-16

**Versión:** 03 de 24 de enero de 2022



Atención al Ciudadano de la ANCP-CCE. Seguido a este, tres [3] personas es decir el 1,5% de los usuarios indicaron “Buena” la atención del servicio presencial.

## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA OFERTA INSTITUCIONAL

Para la vigencia del periodo reportado en el siguiente informe, la Oferta Institucional cuenta con las Subdirecciones de: Negocios, Estudios de Mercadeo y Abastecimiento Estratégico -EMAE, Gestión Contractual e Infraestructura y Desarrollo Tecnológico -IDT.

### 1. Subdirección de Negocios

La Subdirección de Negocios desde el 01 de febrero hasta el 31 de marzo de 2023, dispuso un cronograma para el despliegue del último grupo que ingresa a obligatoriedad “Entes de Control”:

De acuerdo con lo establecido por el Artículo 2 del Decreto 310 del 25 de marzo de 2021 y con el objetivo de materializar el régimen de obligatoriedad en cuanto a la utilización de los Acuerdos Marco de Precios, la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- citó a capacitación a entidades que pertenecen al Grupo 7. Aclarando que, de las **15 sesiones programadas, se enviaron 1.072 invitaciones** considerando el registro por medio de correo electrónico para entes de control de nivel distrital, municipal, nacional y departamental.

De 1.072 entidades registradas tan solo el **4.8%** ha participado en este despliegue: en cuanto a las evidencias de estas solo **9** diligenciaron el formulario de encuesta y satisfacción referente a la obligatoriedad del Decreto 310 de 2021 dejando como conclusión los siguientes resultados:

*Ilustración 10. Expectativa de la Capacitación [Enero – marzo 2013]*

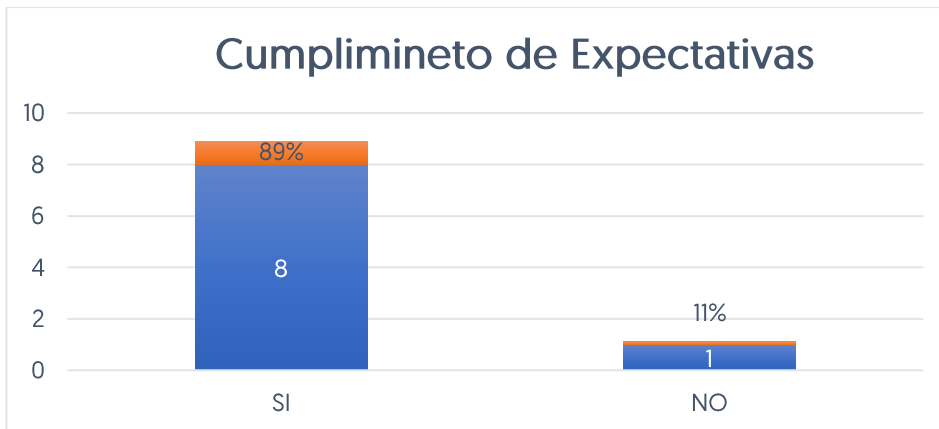


**Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente**  
Tel. (601) 7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



[www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co)

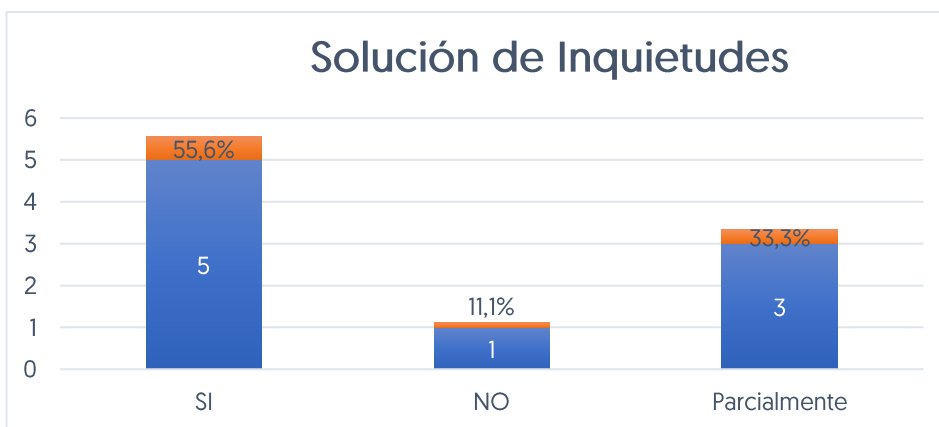




Fuente: Encuesta de satisfacción y asistencia a capacitaciones\_Subdirección de negocios

Ante los resultados, el 89% es decir, 8 personas respondieron de manera positiva la pregunta ante la expectativa de la capacitación, mientras que el 11% o una persona respondió lo contrario. A rasgos generales se evidencia un resultado optimo frente al cumplimiento de la expectativa que tenía la ciudadanía y grupos de valor con la capacitación u espacio de dialogo que brindó la Subdirección de Negocios.

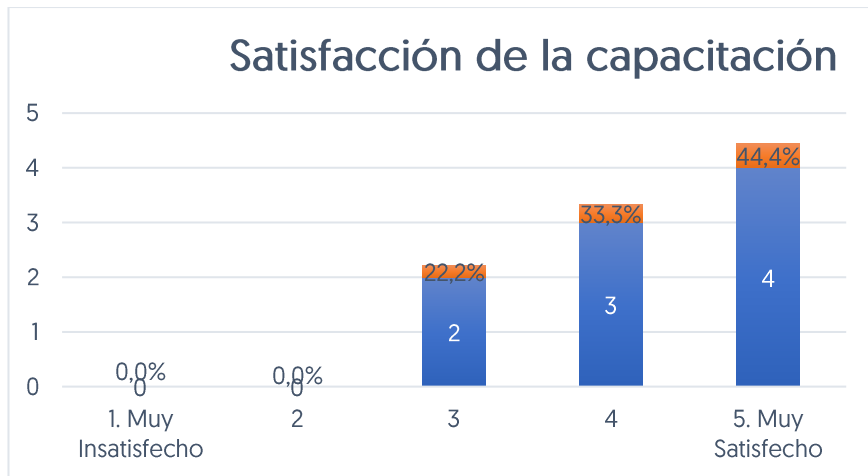
Ilustración 11. Eficiencia en Responder las inquietudes



Fuente: Encuesta de satisfacción y asistencia a capacitaciones\_Subdirección de negocios

Para este caso, cinco [5] personas que corresponden al 55,6% respondieron que sus inquietudes si fueron solucionadas, y 3 personas correspondiente al [33,3%] respondieron que fue de manera parcial, es decir, que no recibieron una respuesta clara a sus inquietudes. Mientras que 1 persona equivalente al [11,1%] infirió que su respuesta no fue solucionada.

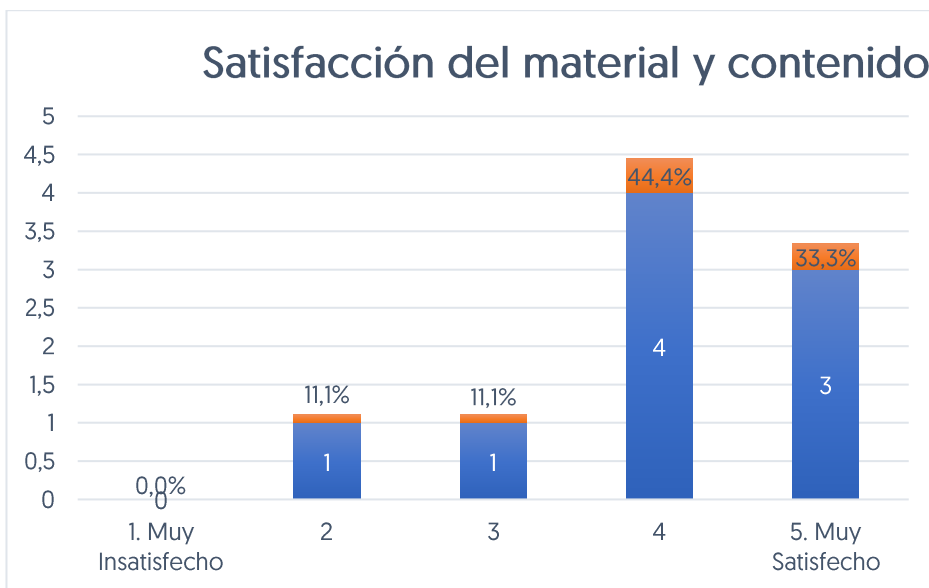
Ilustración 12. Satisfacción de la Capacitación



Fuente: Encuesta de satisfacción y asistencia a capacitaciones\_Subdirección de negocios

Ante estos resultados, la gran mayoría de las capacitados se encontraron Muy Satisfechos con la capacitación tras corresponder a un 44,4%. Tres personas [33,3%] calificaron sentirse satisfechos, Dos personas con un 22,2% se sintieron bien con el espacio de diálogo y una persona, por el contrario, no se sintió satisfecho.

Ilustración 13. Satisfacción general con el material y contenido de la capacitación



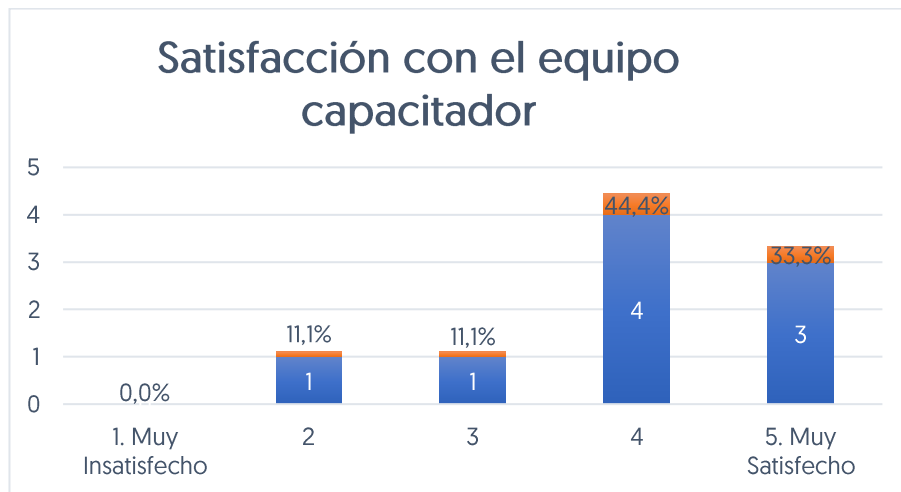
Fuente: Encuesta de satisfacción y asistencia a capacitaciones\_Subdirección de negocios

El material y contenido que brindó la subdirección de Negocios para sus capacitaciones fueron calificadas de una manera positiva, tras una calificación de 44,4% equivalente a 4 personas. No obstante, 3 personas [33,3%] se sintieron Muy satisfechos con lo expuesto. Sin embargo, las otras dos personas calificaron el material y contenido



del espacio de dialogo en la escala de 1 [Muy insatisfecho] 2 y 3.

Ilustración 14. Calificación del Expositor.



Fuente: Encuesta de satisfacción y asistencia a capacitaciones\_Subdirección de negocios

Al igual que la pregunta anterior, los valores fueron los mismo, por lo que a rasgos general el capacitador tuvo una buena calificación tras reflejarse la satisfacción de los usuarios en la escala 4 y 5.

Luego de esos resultados, cabe evidenciar los comentarios que los ciudadanos manifestaron, no solo para conocer su percepción desde otra mirada, sino para generar acciones de mejora desde el interior de la subdirección si se requiere.

- Comentarios de la jornada:
  - Quisiera me remitan la Presentación.
  - Importante continuar con estas jornadas.
  - Requerimos de manera respetuosa de su colaboración en la programación de una capacitación en SECOP II, así mismo si fuese el caso nos pudiesen suministrar un usuario para consultas, toda vez que en nuestras funciones se encuentra la verificación documental y el cumplimiento de las obligaciones legales.
  - Se requiere mayor tiempo y más despacio el proceso. Es bien complejo el tema.
  - Muchas gracias por la orientación dada en la capacitación.

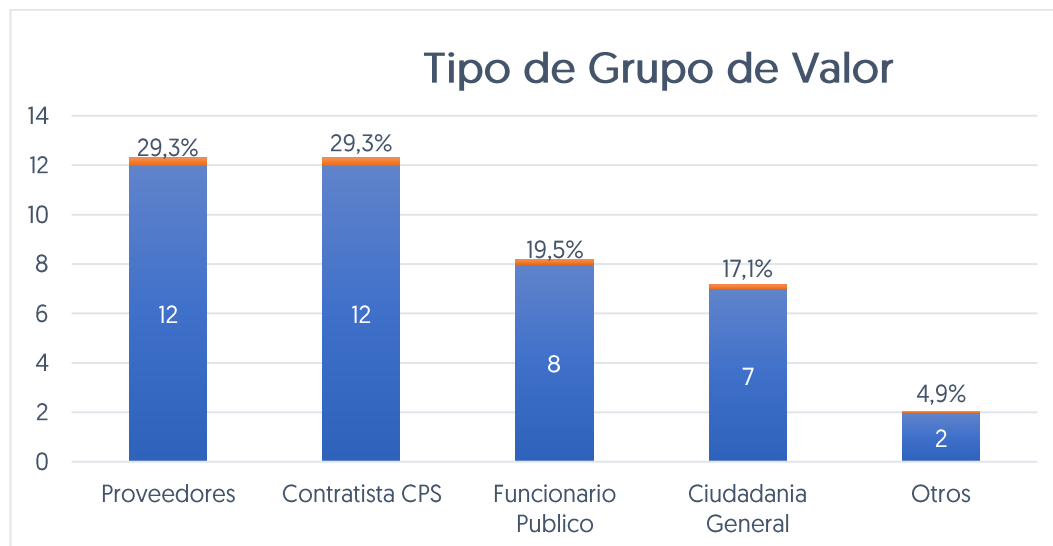


- Falta de tiempo para absolver consultas.

## 1.1. Capacitaciones Generales – Sub. de negocios:

Por otro lado, la Subdirección de Negocios también realizó capacitaciones generalizadas ante los servicios y funciones que la definen, por lo tanto, para este primer trimestre se estudió que grupo de valor fue el más participó y, por ende, qué tema era de mayor interés para así, dar continuidad al análisis y percepción de la satisfacción que tienen los usuarios ante el espacio que brindó la dependencia de la entidad.

Ilustración 15. Grupo de Valor con mayor interés en los espacios de dialogo que brinda la Sub. De Negocios.

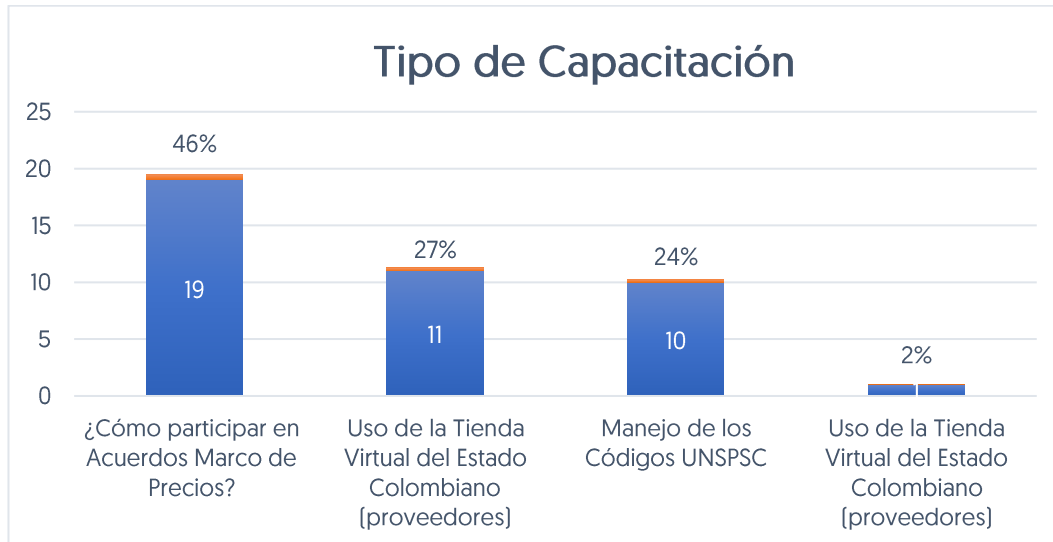


Fuente: Encuesta de satisfacción y asistencia a capacitaciones\_Subdirección de negocios

Los más interesados en participar en las capacitaciones que brinda la subdirección de Negocios de la ANCP-CCE fueron: proveedores y Contratistas de Prestación de Servicio tras un mismo registro de 12 personas equivalente al 29,3%. para un total de 41 registros. Seguido a esto, funcionarios públicos obtuvo un registro de ocho personas (19,5%), ciudadanía general siete personas (17,1%) y otras dos personas (4,9%) sin identificar.

Ante estos valores y perfiles que ayudan a identificar la necesidad del grupo de valor frente a la capacitación, se preguntó por el interés o el tema de espacio de dialogo al cual les gustaría participar por lo que los resultados fueron:

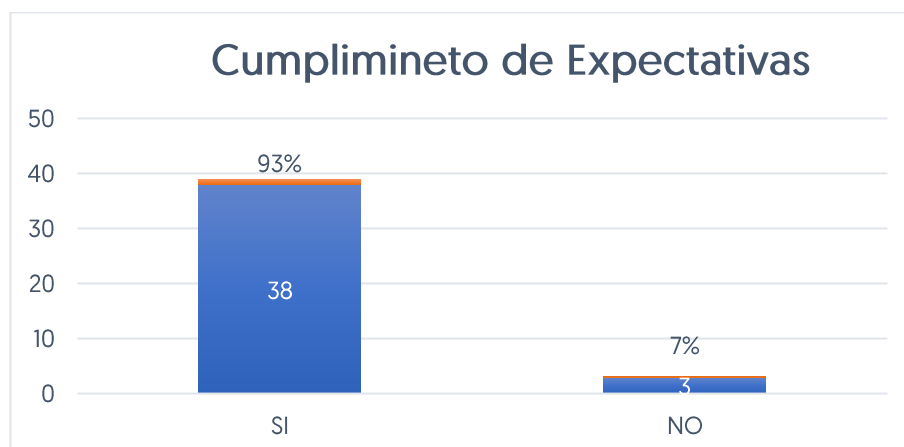
Ilustración 16. ¿A Cuál capacitación le gustaría participar?



Fuente: Encuesta de satisfacción y asistencia a capacitaciones\_Subdirección de negocios

Con base a los resultados, el interés común de los grupos de valor presentó inclinación en conocer ¿cómo participar en los Acuerdos Marco de Precios? Tras un total de 19 personas correspondientes al 46%. Seguido de conocer el Uso de la Tienda Virtual del Estado Colombiano para Proveedores tras un total de 11 personas correspondientes al 27%.

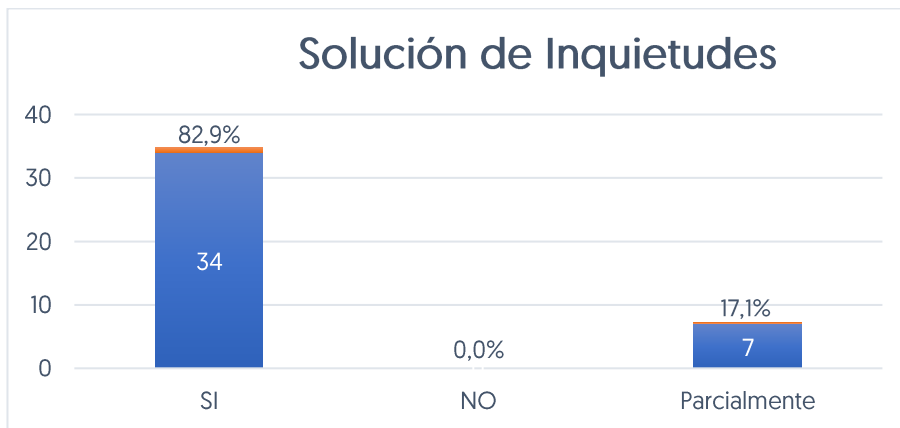
Ilustración 17. ¿La capacitación cumplió con sus expectativas?



Fuente: Encuesta de satisfacción y asistencia a capacitaciones\_Subdirección de negocios

El 93% de los capacitados manifestaron el cumplimiento de las expectativas de la capacitación que brindó la subdirección de negocios, mientras que el 7% indicaron lo contrario.

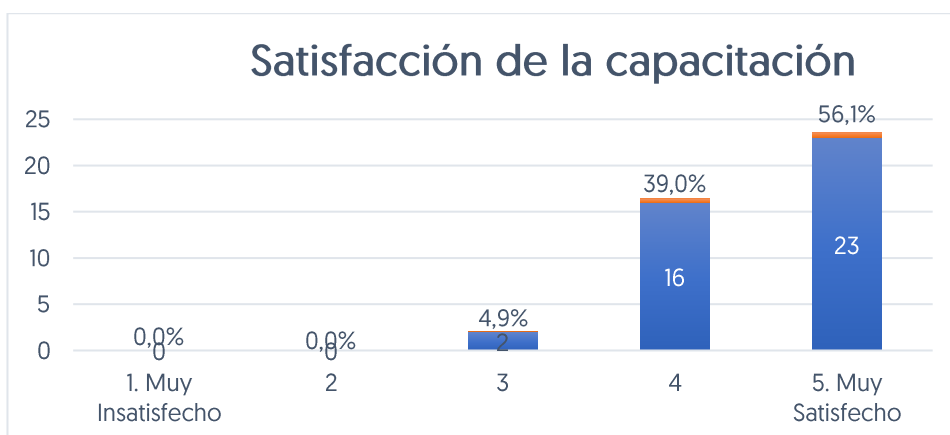
Ilustración 18. ¿La capacitación resolvió sus inquietudes?



Fuente: Encuesta de satisfacción y asistencia a capacitaciones\_Subdirección de negocios

Ante la gráfica anterior, 34 personas equivalentes al 82,9% respondieron que sus inquietudes si fueron resueltas de manera oportuna, mientras que el restante, es decir el 17,1 % manifestaron que manera parcial.

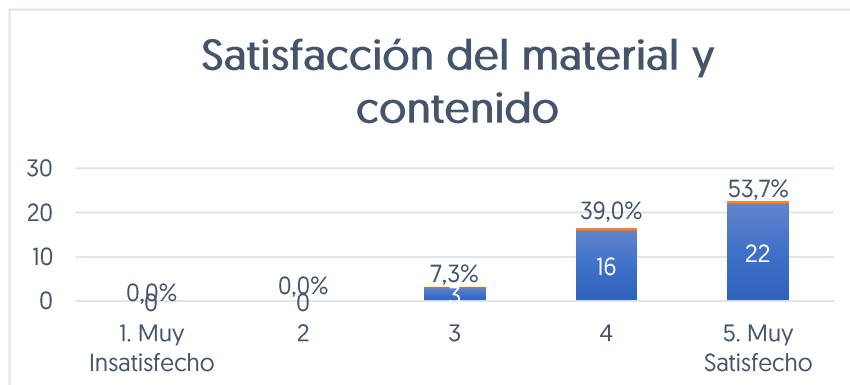
Ilustración 19. Satisfacción de la capacitación



Fuente: Encuesta de satisfacción y asistencia a capacitaciones\_Subdirección de negocios

Con base con la escala de calificación. La gran mayoría se encontró muy satisfecha tras el reporte de 123 personas que correspondieron al 56,1%. No obstante, y bajo esta línea 16 personas se sintieron satisfechas tras un porcentaje del 39%. Sin embargo, solo dos personas [4,9%] infirieron estar en una posición neutral.

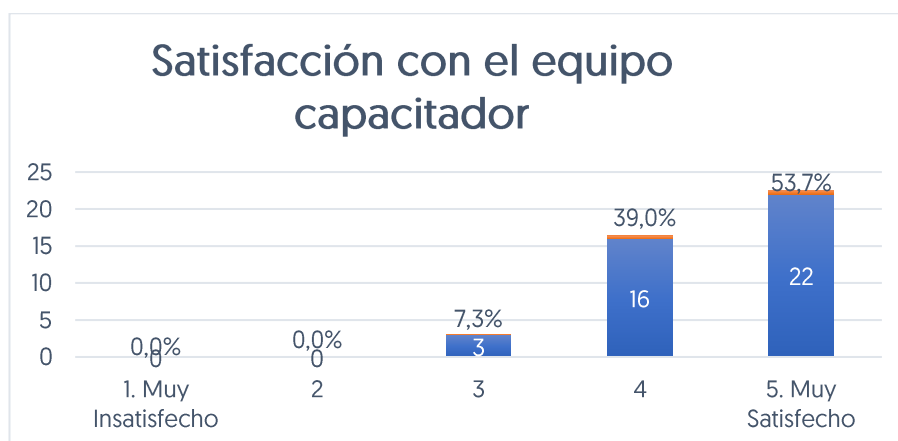
Ilustración 20. Satisfacción por el material y contenido compartido por los capacitadores.



Fuente: Encuesta de satisfacción y asistencia a capacitaciones\_Subdirección de negocios

A rasgos generales los interesados se sintieron muy satisfechos y satisfechos con el material expuesto tras un registro del 53.7% y 39%. No obstante, el otro 7,3% calificó de manera neutral la presentación u material que se utilizó para ese espacio de dialogo.

Ilustración 21. Calificando al expositor



Fuente: Encuesta de satisfacción y asistencia a capacitaciones\_Subdirección de negocios

Para este caso, el expositor obtuvo los mismos resultados que la calificación del material y contenido expuesto, por lo que, a modo general, la capacitación cumplió

# INFORME INTERNO DE TRABAJO

**Código:** CCE-DES-FM-16

**Versión:** 03 de 24 de enero de 2022



con las expectativas de los participantes.

A modo de conclusión, se evidencia alta sinergia por parte de la subdirección en la delegación y desarrollo de las capacitaciones para el uso de la TVEC, y obligatoriedad de los Acuerdos Marco de Precios en la consecución de los objetivos plasmados en el Decreto 310 del 2021.

Y como plan de mejora, es necesario trabajar en el mejoramiento y formalización de las mesas técnicas, mesas de Gobierno Empresarial y Mesas Transversales, con el fin de incentivar la participación de más ciudadanos por medio de la publicación de calendarios de actividades y formalización de formularios para solicitud de capacitaciones.

Dicho formulario se encuentra en el siguiente enlace:  
<https://forms.office.com/r/ahhUFMKk00>

Esto nos permitirá recibir más ofertas y detectar mayor viabilidad en los procesos, así como incentivar la participación en la construcción del sistema de compras públicas dispuesto por Colombia Compra Eficiente. Los ciudadanos demuestran gran interés en el aprendizaje y uso de las herramientas dispuestas en la TVEC. Por ello, se proyecta fortalecer el equipo capacitador y ampliar el catálogo de formaciones en el marco del uso de los Acuerdos Marco de Precios e Instrumentos de Agregación de Demanda.

## 2. Subdirección de Infraestructura y Desarrollo Tecnológico - IDT

Para el primer trimestre (1Q) del 2023, se realizaron capacitaciones generalizadas, acompañamientos, formaciones y talleres por parte del equipo de Uso y Apropiación de la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico (SIDT). Donde se contestaron novecientos uno [901] evaluaciones de calificación del servicio de formación, de las cuales se obtuvieron los siguientes resultados:



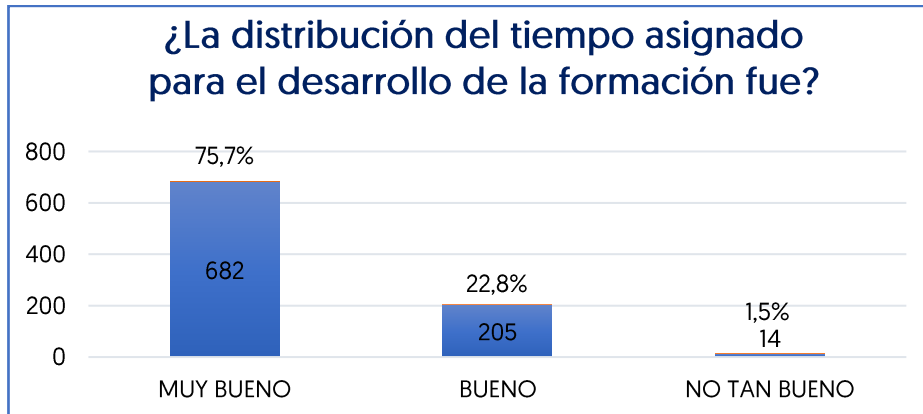
**Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente**  
Tel. (601) 7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



[www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co)



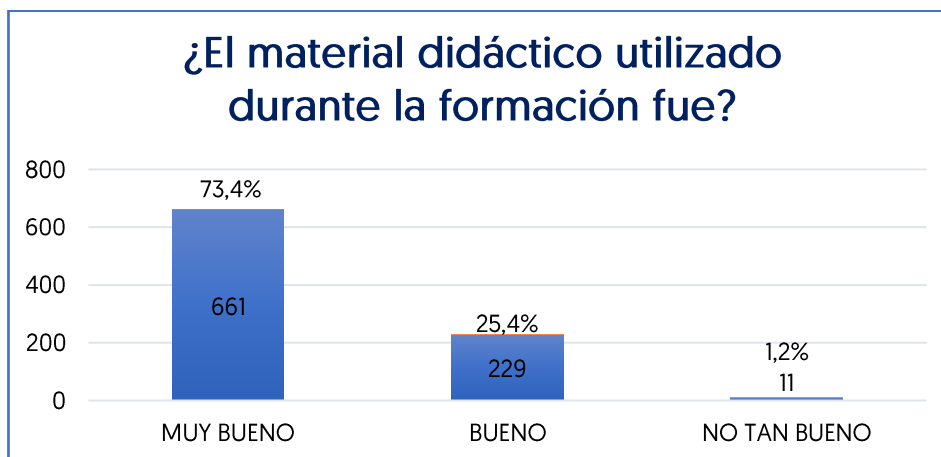
Ilustración 22. Calificación de la distribución del tiempo asignado para las capacitaciones del 1Q del 2023



Fuente: Resultados de encuesta – capacitaciones generalizadas trimestral 1Q-2023

De los 901 participantes, seiscientos ochenta y dos [682] participantes que representan el 75,7% calificaron “MUY BUENO” la distribución del tiempo para la actividad de formación, doscientos cinco [205] que representa el 22,8% la calificaron como “BUENO”, y catorce [14] siendo la cifra más baja con un 1,5% otorgó la calificación de “NO TAN BUENO”.

Ilustración 23. Calificación de la distribución del tiempo asignado para las capacitaciones del 1Q del 2023

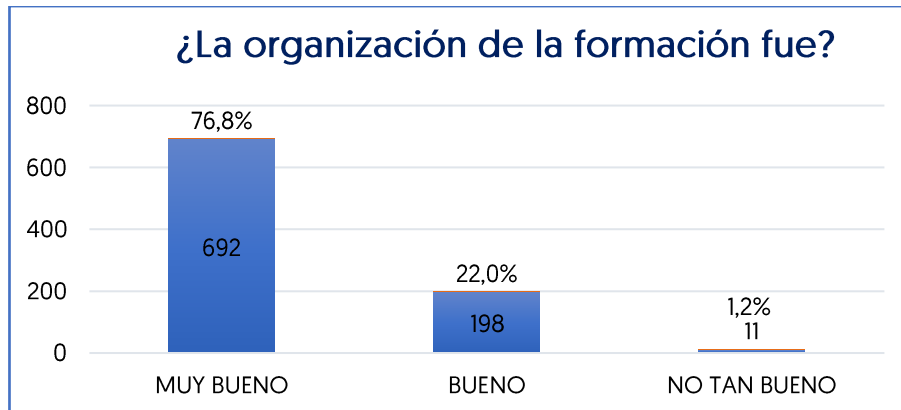


Fuente: Resultados de encuesta – capacitaciones generalizadas trimestral 1Q-2023

Seiscientos sesenta y uno [661] participantes que representa el 73,4% calificaron “MUY BUENO” el material didáctico usado en la formación, doscientos veinte nueve [229] que

representa el 25,4% lo calificaron como “BUENO”, y catorce [14] siendo la cifra más baja con un 1,2% asignó la calificación de “NO TAN BUENO”.

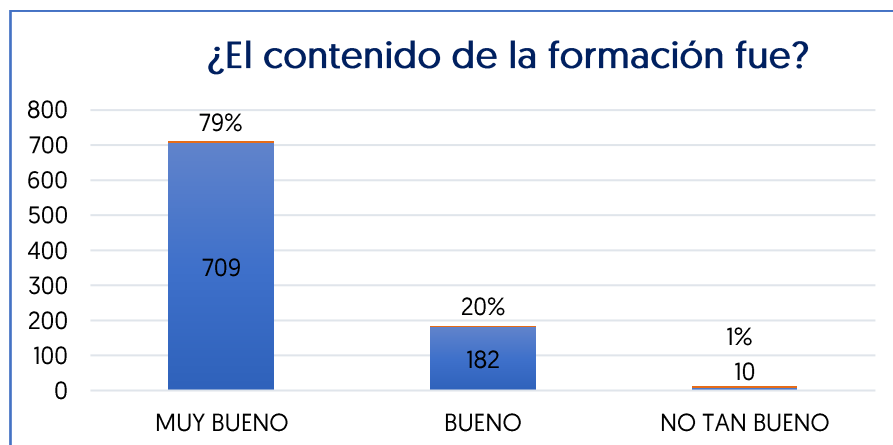
Ilustración 24. Calificación de la organización de las capacitaciones del 1Q del 2023



Fuente: Resultados de encuesta – capacitaciones generalizadas trimestral 1Q-2023

Seiscientos noventa y dos [692] participantes que representa el 76,8% calificaron “MUY BUENO” la organización de la formación, ciento noventa y ocho [198] que representa el 22% lo calificaron como “BUENO”, y once [11] siendo la cifra más baja con un 1,2% asignó la calificación de “NO TAN BUENO”.

Ilustración 25. Calificación del contenido de las capacitaciones del 1Q del 2023



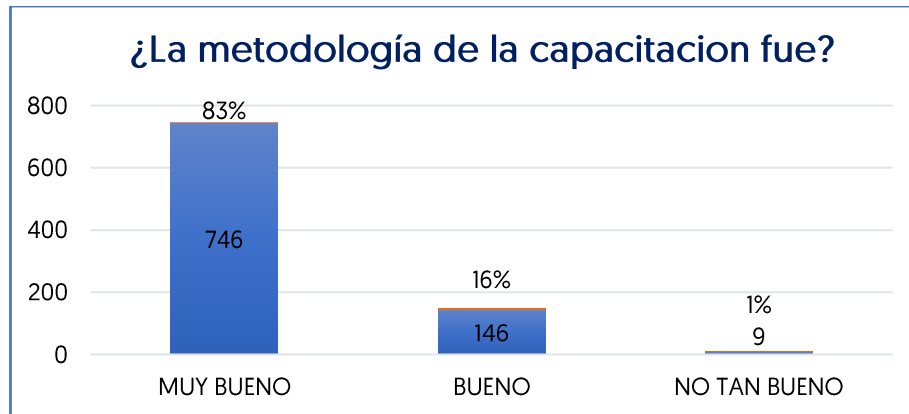
Fuente: Resultados de encuesta – capacitaciones generalizadas trimestral 1Q-2023

Setecientos nueve [709] participantes que representa el 79% calificaron “MUY BUENO” la organización de la formación, ciento noventa y dos [182] que representa el 20% lo



calificaron como “BUENO”, y diez [10] siendo la cifra más baja con un 1% asignó la calificación de “NO TAN BUENO”.

*Ilustración 26. Calificación de la metodología de las capacitaciones del 1Q del 2023*



Fuente: Resultados de encuesta – capacitaciones generalizadas trimestral 1Q-2023

Setecientos cuarenta y seis [746] participantes que representa el 83% calificaron “MUY BUENO” la organización de la formación, ciento cuarenta y seis [146] que representa el 16% lo calificaron como “BUENO”, y nueve [9] siendo la cifra más baja con un 1% asignó la calificación de “NO TAN BUENO”.

Tabla 1. comentarios a las capacitaciones

COMENTARIOS
Muy buena la formación, ojalá las realicen más seguido con diferentes temas desde el perfil de compradores como por ejemplo la gestión de las diferentes modalidades de contratación con casos reales, y desde el perfil de proveedor con las diferentes opciones que hay para acceder a los procesos
Desarrollo de capacitaciones presenciales en entidades públicas del régimen especial
Se sugiere capacitaciones por entidades para resolver dudas sobre casos concretos.
A pesar de la complejidad del tema fue dinámico y muy fácil de comprender, por el ejemplo en desarrollo. Muchas gracias por estos espacios informativos.
Excelente capacitación, agradezco tener en cuenta los módulos de subasta inversa incluido la electrónica.
Excelente capacitación, sin embargo, es ideal poder grabar la capacitación y al finalizar la misma nos pudieran compartir las memorias que son muy enriquecedoras o compartir la presentación por YouTube.
Sería bueno que los asistentes pudieran desarrollar un taller dentro de la plataforma, en un espacio como un demo, pues es donde más se pueden generar preguntas.
Deben tener en cuenta que hay personas que somos nuevas en el tema y es un poco complejo la terminología y avanza muy rápido.
Por favor agendar más ciclos de formación, la verdad son pocos y hay mucha demanda.
Excelente espacio, pero hay temas que se llenan muy rápido, entonces deberían repetirlas cada determinado tiempo.
De manera virtual permite realizar el ejercicio a tiempo con la explicación, muy claros en cada momento.
Muchas gracias, sería interesante ante que a manera de continuar con la capacitación al finalizar hagan la invitación a otras capacitaciones de interés.
Por favor continuar con las capacitaciones, y reforzar temas como Plan Anual de Adquisiciones, régimen con y sin ofertas, etc.
Muy buena capacitación. Con base a estas capacitaciones, sería bueno hacer secciones grabadas sólo por los capacitadores, para que las puedan compartir. Mil gracias.
Profundizar en el módulo de modificación al terminar la ejecución del contrato.

Fuente: Resultados de encuesta – capacitaciones generalizadas trimestral 1Q-2023

## 2.1 Subdirección de Infraestructura y Desarrollo Tecnológico - Mesa de Servicio

La Sub. de IDT tiene dentro de sus funciones la Mesa de Servicio como canal de Atención que atiende toda solicitud de soporte técnico en cuanto a los accesos a las plataformas de SECOP, modificación de procesos, publicaciones y demás, la cual la ciudadanía y grupos de valor pueden acceder por medio de sus servicios que se componen de:

**Canal telefónico:** Se caracteriza por ser un 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.

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**Código:** CCE-DES-FM-16

**Versión:** 03 de 24 de enero de 2022

Agencia Nacional de Contratación Pública



**Chat [SECOBOT]:** 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:** 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 lo anterior, y frente al tema de satisfacción, es pertinente conocer la estructura y manera en que se llevó a calificar cada servicio de acuerdo con su competencia e interés para la subdirección de IDT.



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](http://www.colombiacompra.gov.co)

Tabla 2. Estructuración Encuesta de Satisfacción

Encuesta	Preguntas	Rango de Calificación	Activa en	Periodo de uso
Tipo A	<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
Tipo 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.

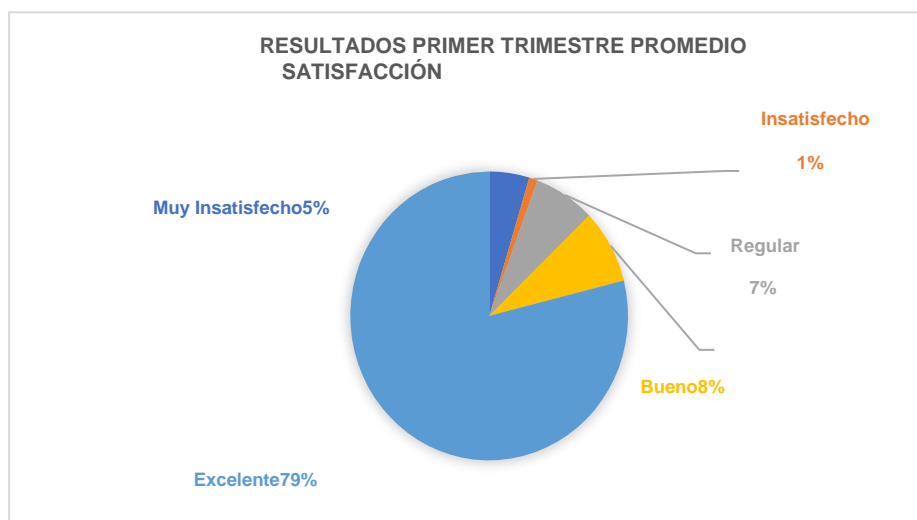
Con base a lo anterior, se puede analizar que:

- Formulario de Soporte -Tipo A**

Según los Tipos de Encuesta, para el estudio del Formulario de Soporte que tiene la Mesa de Servicio como alternativa para que la ciudadanía postule sus inquietudes, este cuenta con puntos específicos a evaluar que permite conocer la satisfacción del usuario. Para este caso, las encuestas de TIPO A permite conocer: La satisfacción ante la respuesta que recibió el usuario por parte del colaborador, el tiempo de respuesta y la calidad misma de la respuesta.

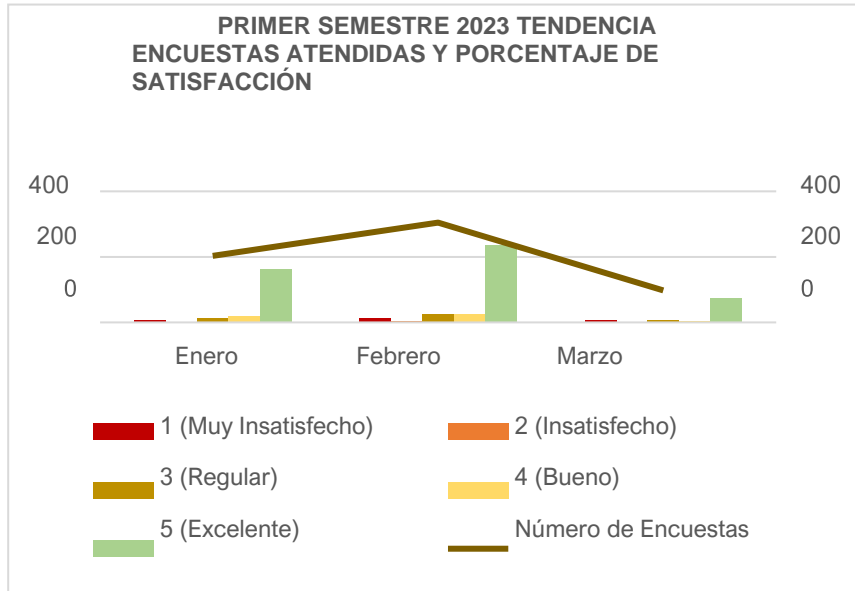
Ante ello, los valores fueron: En el primer trimestre del año 2023, se respondieron 603 encuestas de satisfacción, correspondiendo a un 4,1% del total atendido toda vez, se reportaron 14.548 solicitudes. De esa muestra de satisfacción, la herramienta de gestión que utiliza mesa de Servicio logra promediar la totalidad de las respuestas y ante eso, la satisfacción promedio en el primer trimestre de 2023 fue del 91%.

*Ilustración 27. Resultados Satisfacción Formulario de Soporte*



A rasgos específicos la satisfacción tuvo una excelencia del 79%, lo que supera la mitad e indica que la mayoría de los usuarios recibieron buen servicio. Por otro lado, y como se puede ver en la siguiente gráfica, se obtuvo mayor diligenciamiento de la encuesta a mediados del mes de febrero y, por ende, mejor calificación del mismo.

Ilustración 28. Tendencia Primer Trimestre 2023.



- Canal Telefónico – Tipo B

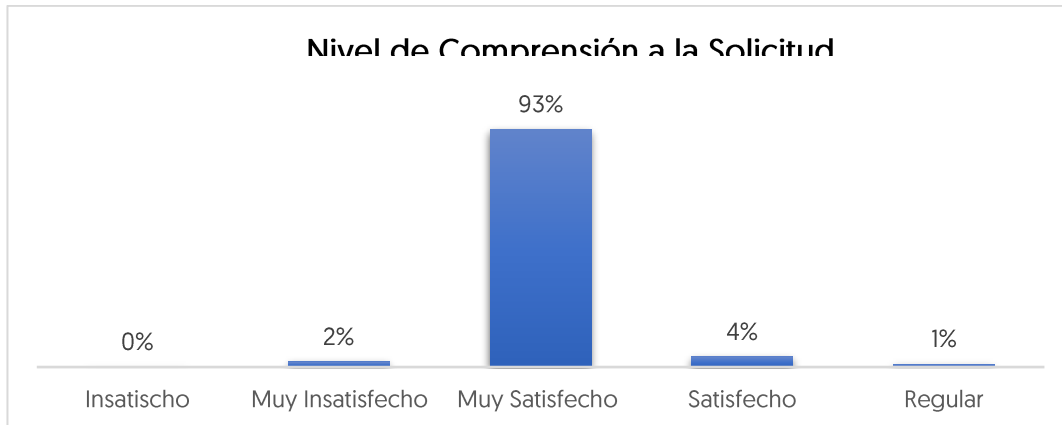
Para el caso de la Atención Telefónica, en este primer trimestre, se recibieron 32.638 llamadas que fueron atendidas, de las cuales 11.318 encuestas fueron diligenciadas. Ante este registro, se evidencia que este canal es el más concurrente entre la ciudadanía y grupos de valor para la respuesta de alguna inquietud.

Ahora bien, considerando que la estructuración para el Canal Telefónico es de TIPO B donde se analiza la comprensión del asesor a la solicitud, la cortesía y amabilidad del asesor y la precisión y diligencia de la respuesta con la solicitud del ciudadano, se procede a evidenciar que:



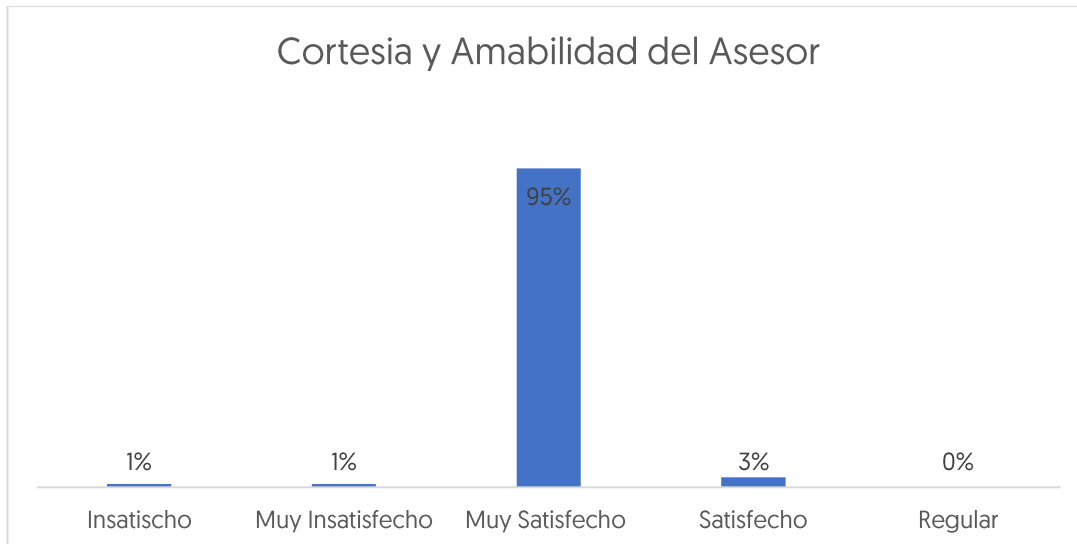


Ilustración 29. Resultados Compresión a la respuesta del colaborador



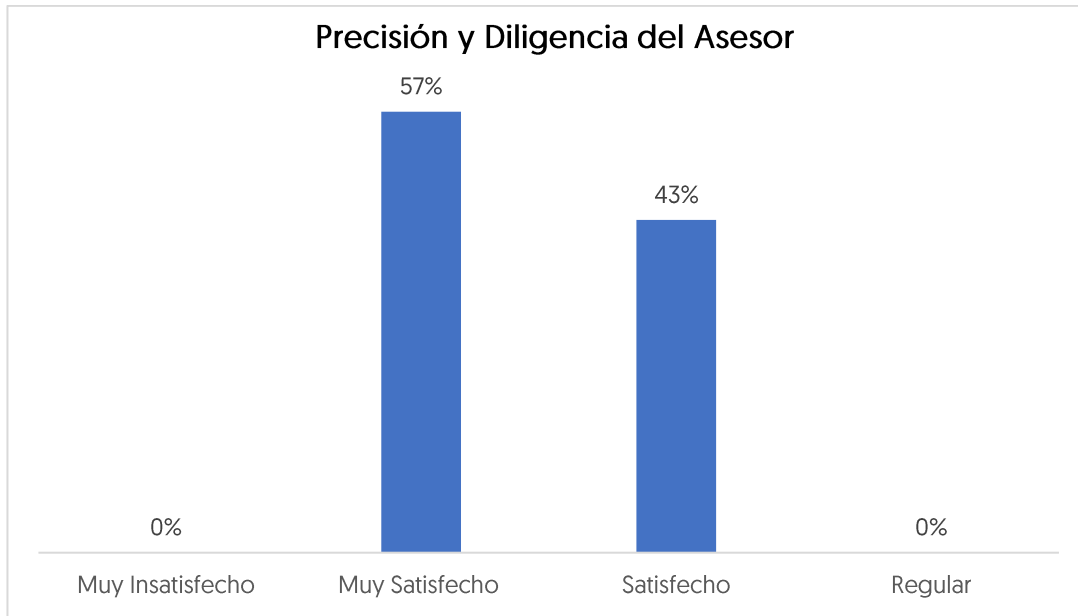
Con base con la gráfica, dentro de los 11.318 encuestados que correspondería al 100%, el 93% calificó con Muy Satisfecho la información y claridad de las respuestas ante sus inquietudes. Las otras variables como Muy insatisfecho, Satisfecho y Regular, no registraron mayor porcentaje relevante, cuando más del 90% favoreció el objetivo de la encuesta.

Ilustración 30. Cortesía y Amabilidad del Colaborador



Frente a la Cortesía del Asesor en atender la solicitud del usuario, este subió dos puntos a favor al posicionarse en 95% de Muy Satisfecha la amabilidad del colaborador.

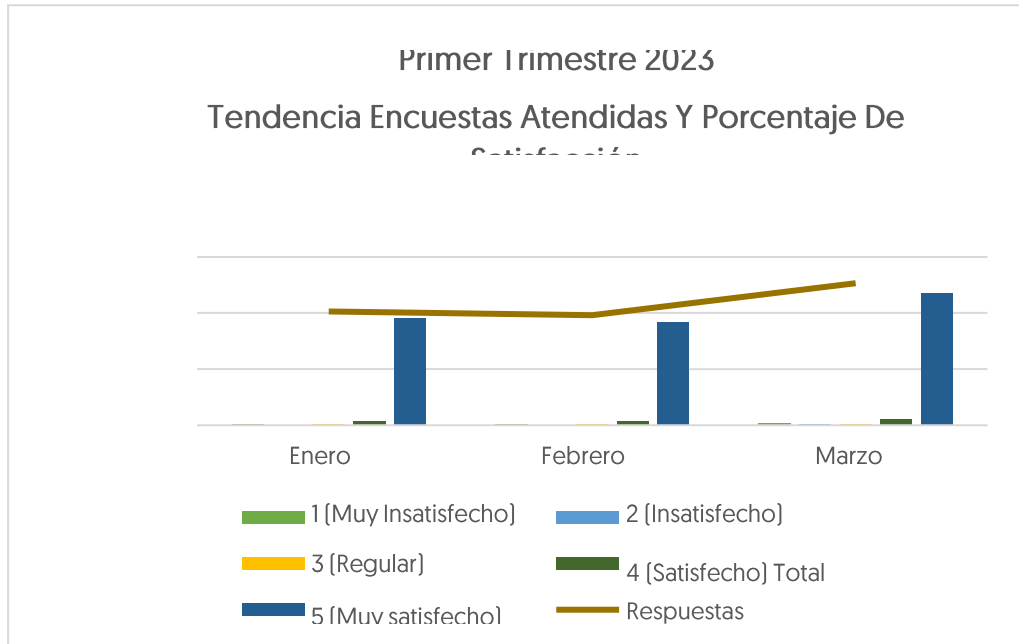
Ilustración 31. Precisión y Diligencia del Asesor.



Y por último ante la Precisión y diligenciamiento de la atención de los colaboradores hacía los usuarios vía telefónica desde la Mesa de Servicio, se tuvo una calificación dividida entre Muy Satisfecho y Satisfecho con 57% y 43%, indicando a rasgos generales una percepción positiva por parte de los colaboradores que tienen dentro de sus funciones atender inquietudes desde el Canal Telefónico.

A rasgos generales, en promedio, el 84,5% de los ciudadanos que pasó a encuesta respondió la primera pregunta, el 34,6% la primera y la segunda, y el 32,9% respondió la totalidad de preguntas formuladas en la encuesta de satisfacción; se mantiene así la tendencia del primer trimestre 2023.

Ilustración 32. Tendencia de la atención de Llamadas y Satisfacción en el primer trimestre de 2023

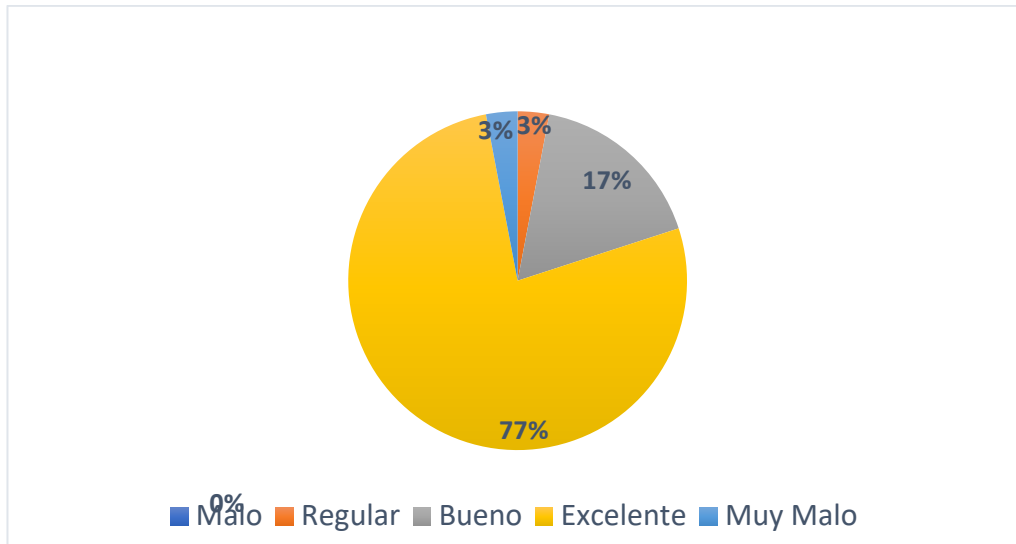


- **Canal Chat [SECOBOT] – Tipo B:**

Otro de los canales que maneja. Mesa de Servicio es el CHAT, denominado SECOBOT que, por la facilidad en su acceso, los usuarios también se dirigen a él manifestando para el primer trimestre de 2023, recibir 929 respuestas a la encuesta de chat, correspondiendo al 68,2% del total de casos atendidos. La satisfacción general promedio cerró en 94%. Es decir, que con 1.362 conversaciones que se obtuvieron en el primer trimestre de 2023, el chat demanda el 2,5% sobre el total de casos que se atienden por los otros canales expuestos anteriormente.

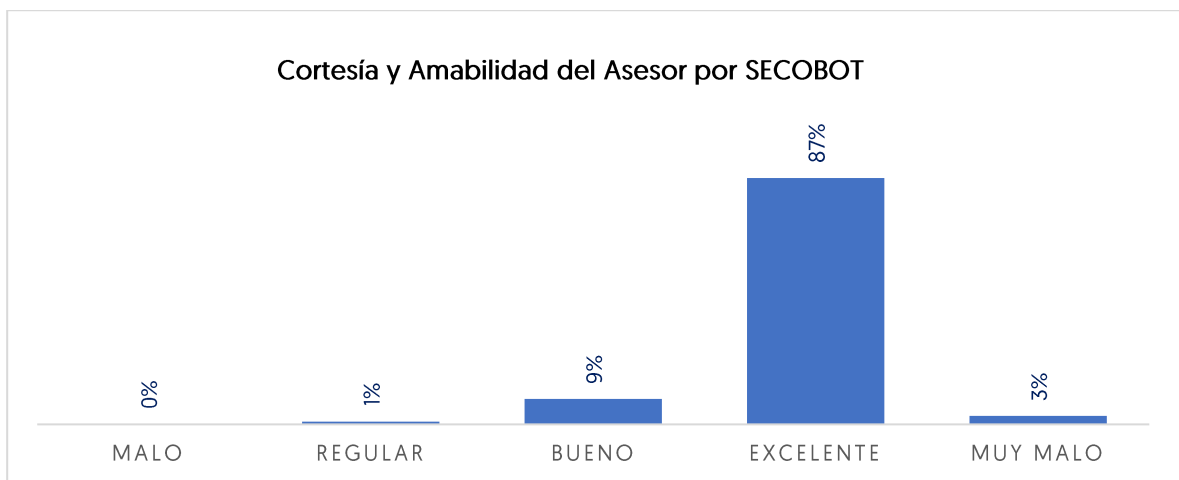


Ilustración 33. Nivel de Comprensión a la Solicitud



La comprensión de las respuestas que indican los colaboradores de la entidad ante las inquietudes de los usuarios expuestos por chat, infiere una buena calificación donde el 77% indico ser excelente y el 17% Bueno. Dos calificaciones positivas que reflejan la facilidad comprensiva en adquirir la información que se recibe por este Canal.

Ilustración 34. Cortesía y amabilidad del Asesor -SECOBOT



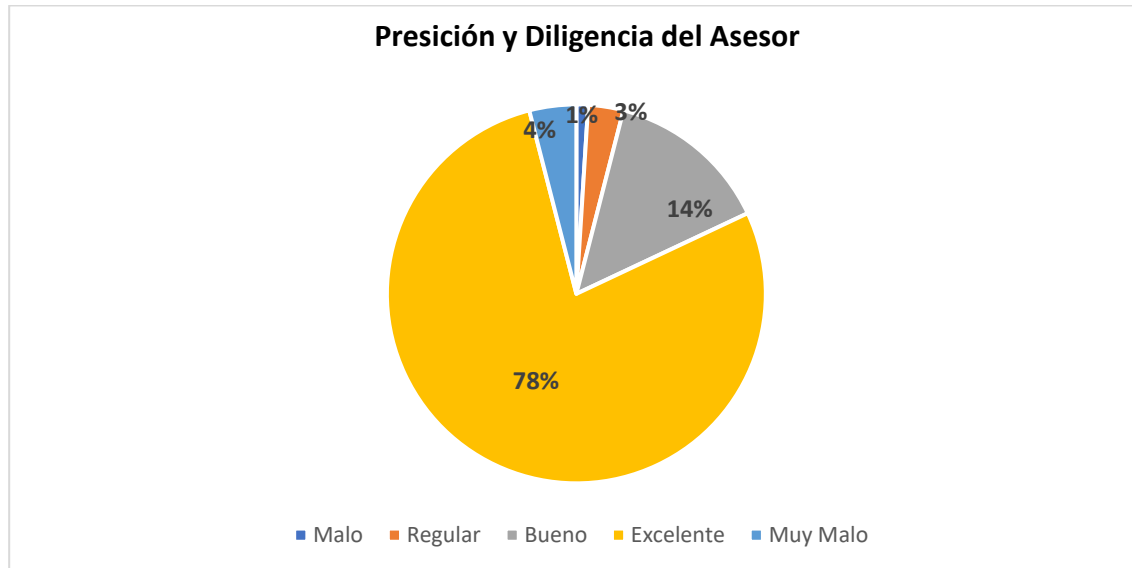
Ante la cortesía y amabilidad, los usuarios calificaron con mayor puntuación la excelencia del mismo tras un total del 87% seguido a este con 9% se posicionó como





Buena la atención del colaborador a la hora de brindar solución y respuesta a la inquietud del usuario.

Ilustración 35. Precisión y Diligencia del Asesor por. SECOBOT



Y por último la precisión y diligencia del asesor, infiere a rasgos generales un excelente servicio frente a la inmediatez de la información tras un total del 78% y 14% de registro. Con lo anterior, y teniendo en cuenta el análisis que se arrojó para cana canal que conforma Mesa de Servicio de la Subdirección de IDT, se puede concluir que:

- El canal telefónico continúa siendo el de mayor participación en la mesa de servicio, debido a que representa un 70,8% del total de casos.
- En el canal del chat se percibió mejor satisfacción en relación con trimestres anteriores, generando una tendencia en aumento sobre la experiencia de los usuarios que utilizan el canal.
- La satisfacción promedio de los canales administrados por Mesa de Servicio es del 96%.

y como acciones de mejora:

- Continuar con el seguimiento mensual a los diferentes canales de atención de la Mesa, con la finalidad de mantener los resultados obtenidos hasta el momento o generar tendencia al alza en satisfacción.
- Ejecutar planes de acción que permitan obtener cada día más soluciones





al primer contacto para los usuarios, generando experiencias memorables cuando se comunican con la Mesa de Servicio

### 3. Subdirección Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico – EMAE

La Subdirección de EMAE desarrollará un análisis descriptivo con la intención de conocer y medir las respuestas definidas por los participantes en las diferentes sesiones impartidas por el grupo de Analítica Estrategia y Ciencia de Datos, el Proyecto de Abastecimiento Estratégico y el Observatorio Oficial de Contratación Estatal de la Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente. Los datos para la construcción del presente informe serán las respuestas obtenidas a través de la aplicación de las encuestas en el primer trimestre del año 2023. De acuerdo con lo anterior a continuación, las generalidades de las sesiones impartidas:

Tabla 3. Distribución de temas de la Sub. De EMAE

Grupo encargado	Tema	Fecha	Participantes	Registro de asistencia / encuesta de satisfacción
Observatorio Oficial de Contratación Estatal y Abastecimiento Estratégico	Observatorio Oficial de Contratación Estatal y Nociones Básicas del Modelo de Abastecimiento Estratégico.	23-02-2023	98	53 / 24
Abastecimiento Estratégico	Nociones Básicas del Modelo de Abastecimiento Estratégico para la Alcaldía de Bucaramanga.	24-02-2023	245	60/27
Analítica Estrategia y Ciencia de Datos	Datos Abiertos en la Contratación Pública.	28-02-2023	146	37 / No se aplicó la encuesta de satisfacción.
Analítica Estrategia y Ciencia de Datos	Datos Abiertos en la Contratación Pública.	14-03-2023	262	164 / 38



# INFORME INTERNO DE TRABAJO

Código: CCE-DES-FM-16

Versión: 03 de 24 de enero de 2022

Agencia Nacional de Contratación Pública



Abastecimiento Estratégico	Nociones Básicas del Modelo de Abastecimiento Estratégico para la Secretaría de Gobierno de Bogotá.	16-03-2023	1.019	598 / 8
Observatorio Oficial de Contratación Estatal y Abastecimiento Estratégico	Observatorio Oficial de Contratación Estatal y Nociones Básicas del Modelo de Abastecimiento Estratégico.	16-03-2023	148	96 / 24
Analítica Estrategia y Ciencia de Datos	Datos Abiertos en la Contratación Pública.	21-03-2023	47	31 / 19
Abastecimiento Estratégico	Nociones Básicas del Modelo de Abastecimiento Estratégico.	23-03-2023	85	44 / 6
Abastecimiento Estratégico	Nociones Básicas del Modelo de Abastecimiento Estratégico para el DAPRE.	23-03-2023	6	6 / No se aplicó la encuesta de satisfacción.
Analítica Estrategia y Ciencia de Datos	Datos Abiertos en la Contratación Pública.	28-03-2023	40	18 / 6
Abastecimiento Estratégico	Taller Herramientas de Visualización para el Análisis de Demanda y de Oferta.	30-03-2023	113	52 / 32

Fuente. Relación del grupo encargado, modalidad y fecha en la que se desarrolló la sesión. Capacitaciones y formaciones primer trimestre 2023.

Sobre la tabla anterior, es importante mencionar que la columna denominada "Participantes", corresponde al número máximo de personas conectadas en la sesión. De esta manera, el análisis de cada una de las preguntas y sus respectivas respuestas, guardaran relación con estos datos en cada caso en particular.



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

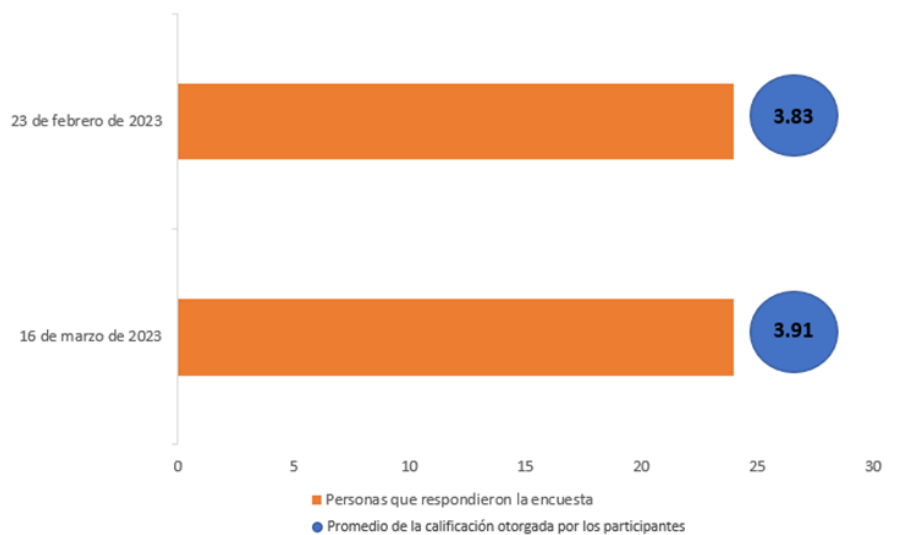
## ANÁLISIS

### 3.1 Observatorio Oficial de Contratación Estatal y Nociones Básicas del Modelo de Abastecimiento Estratégico.

Entre enero, febrero y marzo del 2023, se llevaron a cabo 2 sesiones de este tipo. Los resultados obtenidos en las 3 preguntas cerradas que componen la encuesta son:

Califique de manera general la sesión de socialización

*Ilustración 36. Cantidad de personas inscritas a las capacitaciones de Observatorio Oficial de Contratación Estatal y Nociones Básicas del modelo de Abastecimiento Estratégico.*



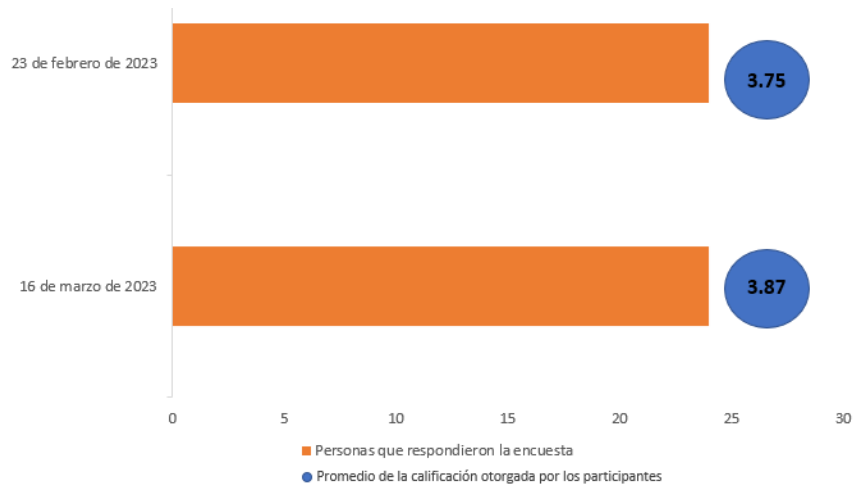
*Fuente.* Cantidad de personas que respondieron la encuesta y el promedio de la calificación asignada por los participantes.

Teniendo en cuenta que la calificación a esta pregunta es sobre 4, es posible afirmar que los participantes a esta sesión valoraron de forma positiva todos los elementos inmersos en la presentación, reflejándose en un promedio superior a 3.83. de 24 respuestas en las dos fechas.



## Califique la claridad de contenido

Ilustración 37. Cantidad de personas que indicaron la claridad del contenido.

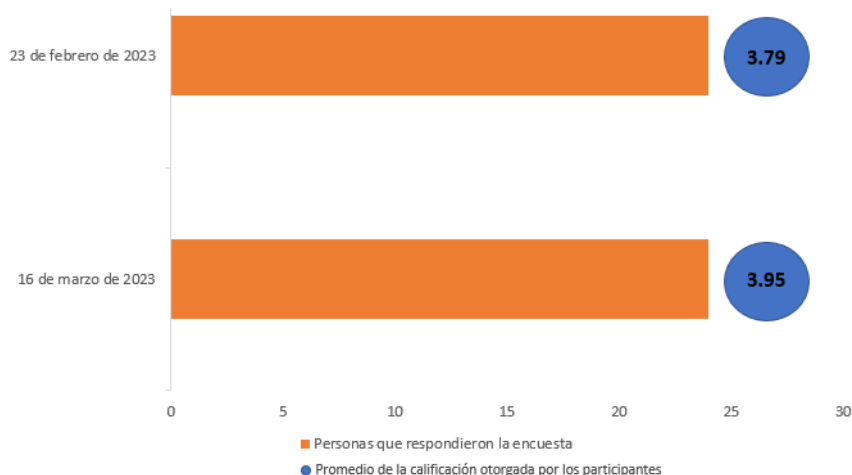


Fuente. Cantidad de personas que respondieron la encuesta y el promedio de la calificación asignada por los participantes.

Si bien a la fecha solo se han desarrollado 2 sesiones de este tipo, las respuestas a esta pregunta permiten inferir que la mayoría de las personas lograron identificar y entender de forma clara los conceptos, los elementos y en general el contenido que se transmitió en las presentaciones del 16 de febrero y 23 de marzo de 2023. Lo anterior, se ve reflejado con un puntaje de 3.75 y 3.87 respectivamente.

## Califique la disposición del expositor para aclarar dudas

Ilustración 38. Cortesía del expositor en atender las dudas.



*Fuente:* Cantidad de personas que respondieron la encuesta y el promedio de la calificación asignada por los participantes.

De las tres preguntas cerradas que tiene la encuesta, la calificación sobre la disposición del expositor para aclarar dudas, fue la que obtuvo un mayor puntaje con un 3.95 en promedio. Lo anterior, refleja la disposición y el dominio de los temas por parte de los colaboradores encargados de adelantar estas sesiones, de cara a las preguntas formuladas por los participantes, sobre los temas explicados en cada una de las presentaciones.

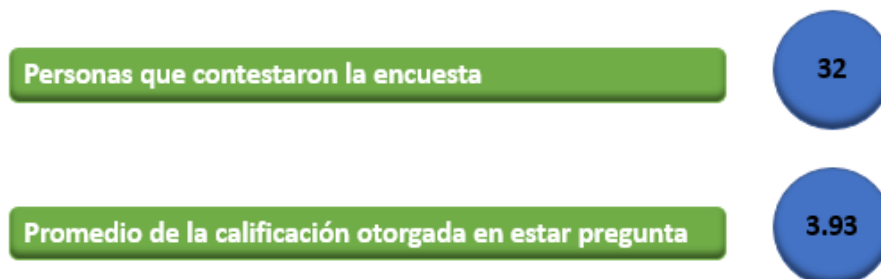
### 3.2 Taller de Herramientas de Visualización para el Análisis de la Demanda y la oferta.

Los talleres sobre las Herramientas de Visualización para el Análisis de la Oferta y la Demanda cobran una gran importancia, teniendo en cuenta que gracias a estas sesiones es posible compartir el funcionamiento y los beneficios de su uso.

Al respecto, los resultados tras la aplicación de la encuesta fueron:

#### Califique de manera general la sesión

*Ilustración 39. calificación general de la sesión.*



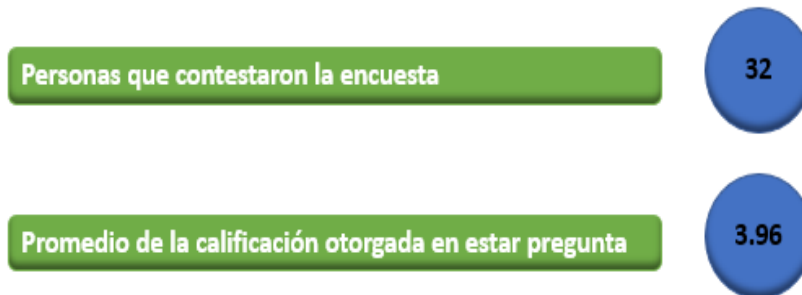
*Fuente:* Cantidad de personas que respondieron la encuesta y el promedio de la calificación asignada por los participantes. Sesión del 30 de marzo de 2023.

La calificación en esta pregunta es sobre 4. Teniendo en cuenta esto, el promedio de la valoración efectuada por los participantes es significativa en la medida que, supera la mitad y se aproxima con 3.93 a la calificación máxima.



## Califique la claridad de contenido

Ilustración 40. Comprensión del contenido

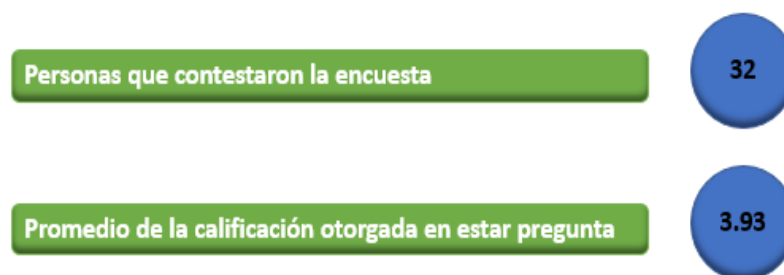


*Fuente:* Cantidad de personas que respondieron la encuesta y el promedio de la calificación asignada por los participantes. Sesión del 30 de marzo de 2023.

En esta pregunta en particular, la brecha entre la puntuación máxima y la calificación en promedio otorgada por los asistentes es de 0.4. Al respecto, se puede inferir de forma general, que la información entregada por los capacitadores fue lo suficientemente clara para los participantes de la sesión.

## Califique la disposición del expositor para aclarar dudas.

Ilustración 41. Claridad de Dudas por parte del expositor



*Fuente:* Cantidad de personas que respondieron la encuesta y el promedio de la calificación asignada por los participantes. Sesión del 30 de marzo de 2023.

En esta pregunta, nuevamente las cifras revelan la posición favorable de los participantes, en torno a las aptitudes de los colaboradores de la SEMAE de la ANCP – CCE encargados de la sesión. La calificación en promedio asciende a 3.93 sobre 4.



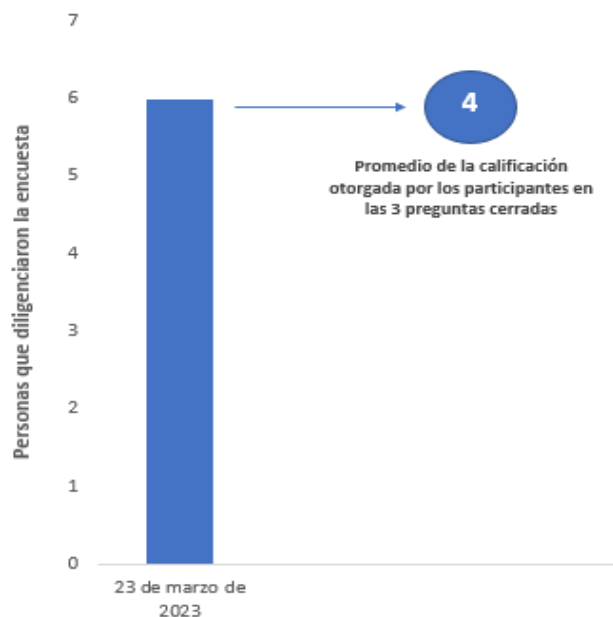
### 3.3 Nociones Básicas del Modelo de Abastecimiento Estratégico para Proveedores

Desde su creación, este tipo de sesiones ha tenido un gran impacto en los diferentes participantes del Sistema de Compra Pública, debido al contenido y lo innovador de los temas que se explican en torno al modelo de abastecimiento estratégico y las buenas prácticas que este incorpora. Teniendo en cuenta esto, actualmente los proveedores y en general cualquier persona interesada, pueden participar registrándose en el calendario dispuesto en la página oficial de la ANCP – CCE.

Al igual que en los numerales anteriores, las preguntas cerradas que componen la encuesta aplicada el 23 de marzo de 2023 son: Califique de manera general la sesión de socialización, Califique la claridad de contenido, Califique la disposición del expositor para aclarar dudas.

Como se mencionó previamente, la calificación a estas tres preguntas es sobre 4.

*Ilustración 42. Diligenciamiento de la Encuesta*



*Fuente:* Cantidad de personas que respondieron la encuesta y el promedio de la calificación asignada por los participantes. Sesión del 23 de marzo de 2023.

De las encuestas analizadas hasta el momento, los resultados obtenidos en este caso en particular llaman la atención, debido a la alta calificación en las tres preguntas. Si bien, solo 6 personas contestaron la encuesta, todas otorgaron la puntuación más alta,

demonstrando haber entendido de forma clara los temas, aunado a la valoración positiva del expositor, de cara a la resolución de dudas y preguntas formuladas por los participantes.

### 3.4 MODELO DE ABASTECIMIENTO ESTRATÉGICO

El grupo de MAE desarrolló durante el primer trimestre de la vigencia 2023, dos sesiones de sensibilización sobre el Modelo de Abastecimiento Estratégico. Una sesión se realizó el 24 de febrero de 2023 a la Alcaldía de Bucaramanga y la otra sesión se realizó el 16 de marzo de 2023 a la Secretaría de Gobierno de Bogotá. Las encuestas fueron respondidas por treinta y cinco personas en total, veintisiete de la Alcaldía de Bucaramanga y ocho de la Secretaría de Gobierno de Bogotá.

El formulario utilizado en estas sesiones cuenta con cinco preguntas donde tres de estas tienen una valoración cuantitativa con una medición de 1 a 5, donde 1 representa “nada satisfecho” y 5 “muy satisfecho”, y dos preguntas que corresponden a la opinión de los asistentes en cuanto a los temas que más les llamó la atención en las sesiones y los temas que les gustaría profundizar.

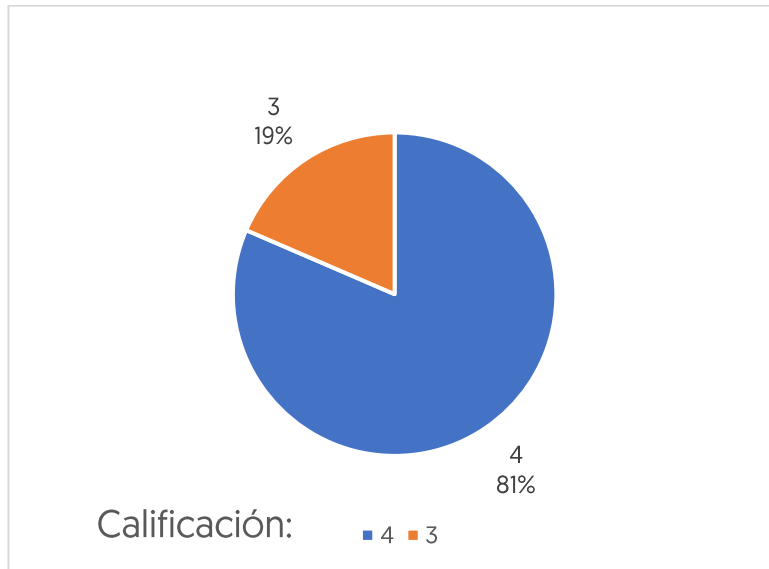
---

#### ALCALDÍA DE BUCARAMANGA

#### Califique de manera general la sesión de socialización

Se consulta a los asistentes por la percepción que les dejó la socialización de la sesión, esta percepción se evalúa de manera cuantitativa con valores de 1 a 5. En la figura No. 8 se puede apreciar que del 100% de los asistentes, un 81% calificó con 4 la sesión, mientras que un 19% calificó con 3 la sesión, percibiendo así en términos generales un buen grado de la socialización brindada con un promedio de calificación de 3,8 sobre 5, evidenciando que, aunque no hubo la calificación más alta [de 5], en mayor porcentaje se dio la calificación de 4.

Ilustración 42. Socialización de la sesión



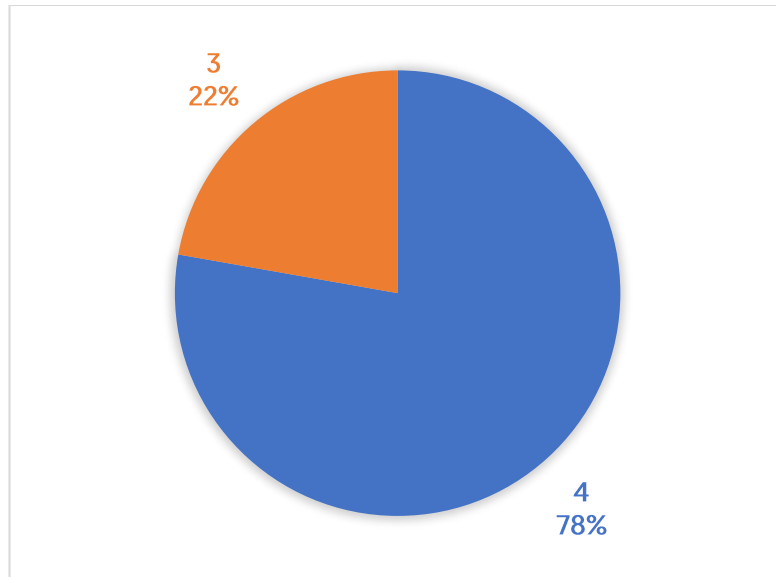
Fuente. Respuestas calificación sesión.

### Califique la claridad de contenido

Se consulta a los asistentes por la claridad del contenido orientado, esta claridad se evalúa de manera cuantitativa con valores de 1 a 5. En la Figura No. 9 se puede apreciar que del 100% de los asistentes, un 78% registró una calificación de 4, mientras que un 22% calificó con 3, identificando así en términos generales un buen grado de satisfacción en cuanto al contenido orientado con un promedio de calificación de 3,7 sobre 5, evidenciando que, aunque no hubo la calificación más alta (de 5), en mayor porcentaje se dio la calificación de 4 que también representa una buena interpretación en cuanto al contenido brindado en la sesión.



Ilustración 43. Claridad del contenido



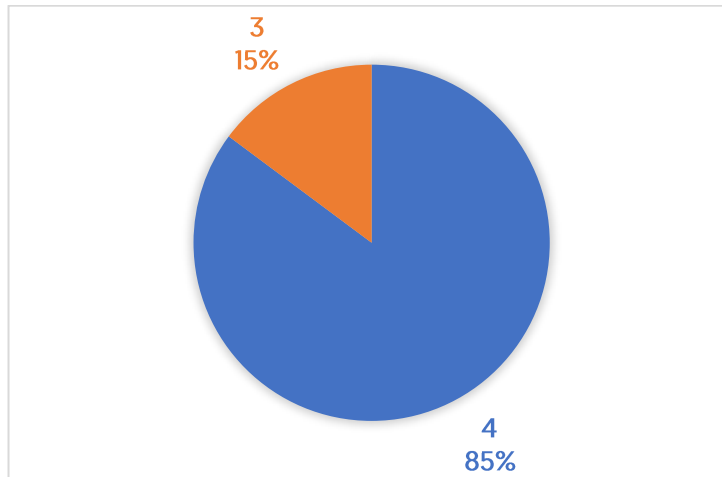
Fuente. Respuestas calificación claridad del contenido.

### Califique la disposición del expositor para aclarar dudas

Se consulta a los asistentes sobre la disposición que tuvo el expositor para aclarar dudas, esta disposición del expositor se evalúa de manera cuantitativa con valores de 1 a 5. En la figura No. 10 se puede apreciar que del 100% de los asistentes, un 85% calificó con 4 esta evaluación, mientras que un 15% la calificó con 3, identificando así en términos generales un buen grado de satisfacción en cuanto a la disposición que tuvo el expositor a la hora de aclarar dudas, lo anterior calificado con un promedio de 3,9 sobre 5, evidenciando que, aunque no hubo la calificación más alta [de 5], en mayor porcentaje se dio la calificación de 4 que también representa una buena interpretación referente a la evaluación brindada por los asistentes.



Ilustración 44. Disposición del expositor



Fuente. Respuestas calificación disposición del expositor.

Por favor resalte los temas que más le han llamado la atención de la sesión de formación a la fecha.

Se consulta a los asistentes sobre los temas que más les llamó la atención de la sesión orientada, esta pregunta refiere una respuesta abierta por parte de los asistentes, por lo tanto, no se realiza una representación gráfica de los resultados sino las descripciones más representativas dentro de las respuestas obtenidas. No todos los asistentes brindaron respuesta, se tuvo una participación del 63% de los asistentes correspondiente a diecisiete personas.

A partir de las respuestas brindadas, se identifican dos temas que más llamaron la atención de los participantes en las sesiones, los cuales son: Modelo de abastecimiento estratégico y Estudios del sector.

Por favor cuéntenos en que tema quisiera profundizar.

Se consulta a los asistentes sobre los temas en que les gustaría profundizar, esta pregunta refiere una respuesta abierta por parte de los asistentes, por lo tanto, no se realiza una representación gráfica de los resultados sino las descripciones más





representativas dentro de las respuestas obtenidas. No todos los asistentes brindaron respuesta, se tuvo una participación del 52% correspondiente a catorce personas.

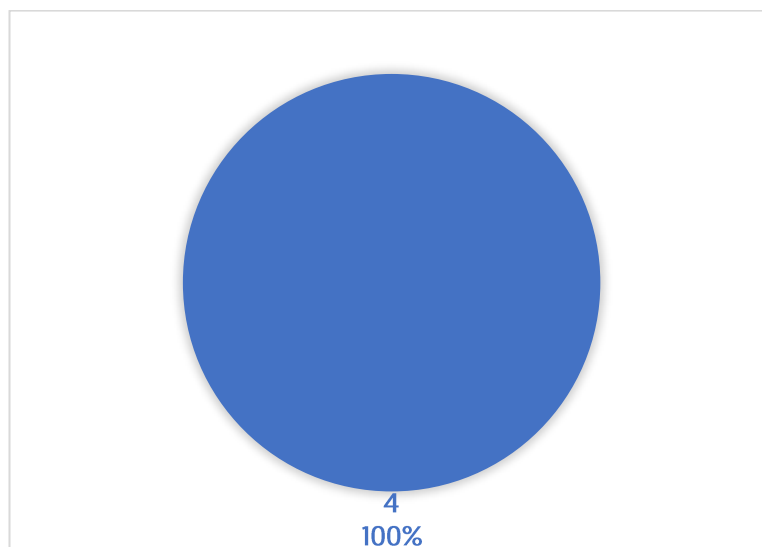
A partir de las respuestas brindadas, se identifican dos temas de mayor interés para profundizar: Estudios del sector y la Herramienta modelo de abastecimiento.

## SECRETARÍA DE GOBIERNO DE BOGOTÁ

### Califique de manera general la sesión de socialización

Se consulta a los asistentes por la percepción que les dejó la socialización de la sesión, esta percepción se evalúa de manera cuantitativa con valores de 1 a 5. En la figura No. 11 se puede apreciar que del 100% de los asistentes, el 100% calificó la sesión con una puntuación de 4, se percibe así de manera global un buen grado de satisfacción de la socialización brindada con un promedio de calificación de 4 sobre 5, evidenciando que, aunque no hubo la calificación más alta [de 5], todos los participantes registraron una calificación de 4.

Ilustración 45. Socialización de la Sesión



Fuente. Respuestas calificación sesión.

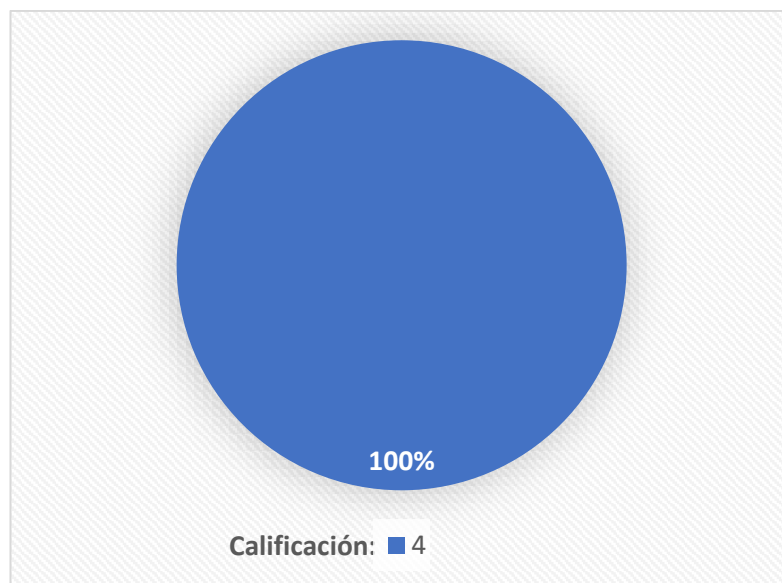
### Califique la claridad del contenido

Se consulta a los asistentes por la percepción con respecto a la claridad del contenido brindado en la socialización, esta percepción se evalúa de manera cuantitativa con



valores de 1 a 5. En la figura No. 12 se puede apreciar que del 100% de los asistentes, el 100% calificó la claridad del contenido con una puntuación de 4, percibiendo así de manera global un buen grado de satisfacción con un promedio de calificación de 4 sobre 5, evidenciando que, aunque no hubo la calificación más alta [de 5], todos los participantes registraron una calificación de 4.

*Ilustración 46. Claridad del contenido*



Fuente. Respuestas calificación claridad del contenido.

### Califique la disposición del expositor para aclarar dudas

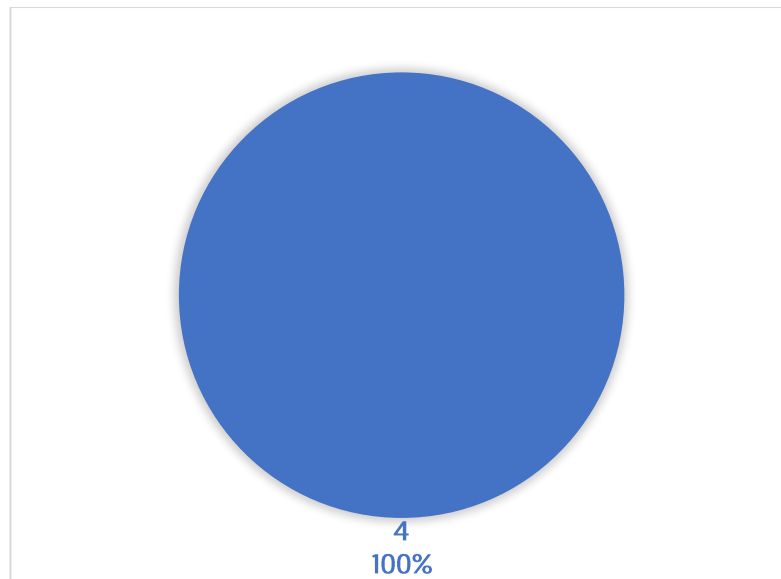
Se consulta a los asistentes sobre la disposición que tuvo el expositor para aclarar dudas, esta disposición del expositor se evalúa de manera cuantitativa con valores de 1 a 5. En la figura No. 13 se puede apreciar que del 100% de los asistentes, el 100% calificó con 4 esta evaluación, identificando así en términos generales un buen grado de satisfacción en cuanto a la disposición que tuvo el expositor a la hora de aclarar dudas, lo anterior calificado con un promedio de 4 sobre 5, evidenciando que, aunque no hubo la calificación más alta [de 5], todos los participantes brindaron la calificación de 4 que también representa una buena interpretación referente a la evaluación brindada por los participantes.

*Ilustración 47. Disposición del expositor*

# INFORME INTERNO DE TRABAJO

**Código:** CCE-DES-FM-16

**Versión:** 03 de 24 de enero de 2022



Fuente. Respuestas calificación disposición del expositor.

## Por favor resalte los temas que más le han llamado la atención de la sesión de formación a la fecha

Se consulta a los asistentes sobre los temas que más les llamó la atención de la sesión orientada, esta pregunta refiere una respuesta abierta por parte de los asistentes, por lo tanto, no se realiza una representación gráfica de los resultados sino las descripciones más representativas dentro de las respuestas obtenidas. No todos los asistentes brindaron respuesta, se tuvo una participación del 63% de los asistentes correspondiente a cinco personas.

A partir de las respuestas brindadas, se identifica que no hay una moda ya que cada uno de los asistentes brindó una respuesta diferente.

## Por favor cuéntenos en que tema quisiera profundizar

Se consulta a los asistentes sobre los temas en que les gustaría profundizar, esta pregunta refiere una respuesta abierta por parte de los asistentes, por lo tanto, no se realiza una representación gráfica de los resultados sino las descripciones más representativas dentro de las respuestas obtenidas. No todos los asistentes brindaron respuesta, se tuvo una participación del 50% correspondiente a cuatro personas.



A partir de las respuestas brindadas, se identifica el tema de mayor interés para profundizar: Estudios y análisis del sector.

## 3.5. USO DE DATOS ABIERTOS

El grupo de GAEC desarrolló durante el primer trimestre de la vigencia 2023, tres sesiones de sensibilización sobre el uso, descarga y visualización de datos abiertos, la primera sesión se realizó el día 14 de marzo con una participación de treinta y ocho asistentes, la segunda sesión se realizó el día 21 de marzo con una participación de diecinueve asistentes y la tercera sesión se realizó el día 28 de marzo con una participación de seis asistentes, para un total de sesenta y tres asistentes.

Teniendo presente que las tres sesiones fueron realizadas dentro del mismo mes [marzo] y que el número de asistentes que diligenciaron la encuesta de satisfacción fue bajo para cada sesión, en consecuencia, es procedente realizar un análisis conjunto de las sesiones.

El formulario utilizado en estas sesiones cuenta con diez preguntas donde cuatro de estas tienen una valoración cuantitativa con una medición de 1 a 10, donde 1 representa “nada satisfecho” y 10 “muy satisfecho”, y seis preguntas cuentan con una valoración cualitativa en cuanto al uso de datos abiertos.

**¿Qué tan satisfecho se siente con los capacitadores que acompañaron esta jornada?**

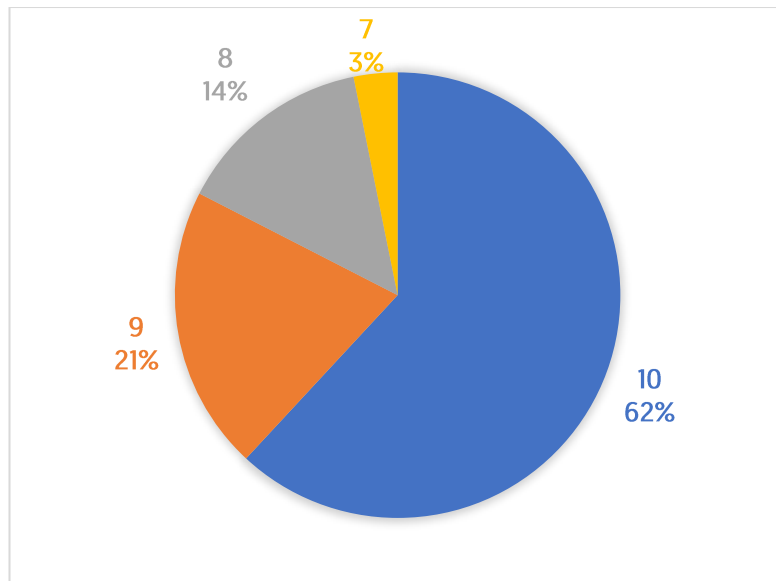
Se inicia consultado a los asistentes por la percepción que tienen hacia los capacitadores que acompañaron esta jornada, esta evaluación es cuantitativa de 1 a 10. En la figura No. 14 se puede apreciar que del 100% de los asistentes, un 62% brindó una calificación de 10 a los capacitadores, un 21% brindó una calificación de 9, un 14% brindó una calificación de 8 y un 3% brindó una calificación de 7, percibiendo en términos generales un muy buen grado de satisfacción de los asistentes hacia los capacitadores con un promedio de calificación de 9,4 sobre 10.

*Ilustración 48. satisfacción el acompañamiento de los capacitadores*

# INFORME INTERNO DE TRABAJO

Código: CCE-DES-FM-16

Versión: 03 de 24 de enero de 2022



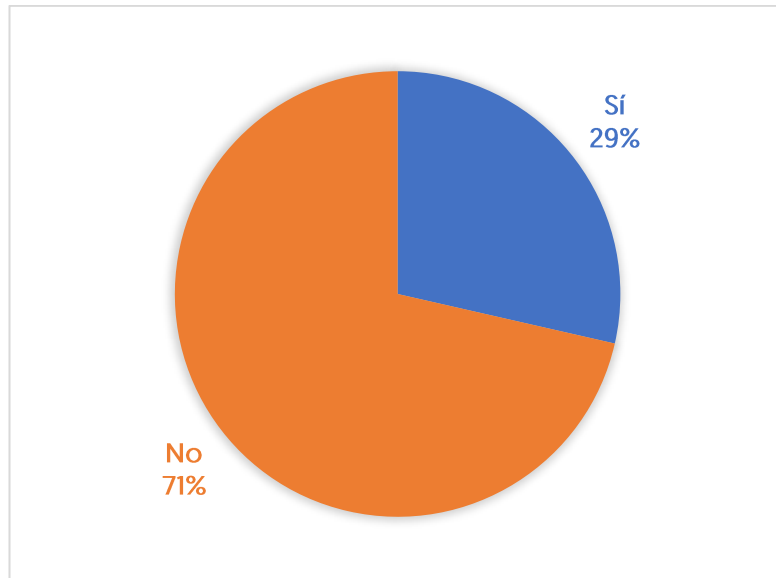
Fuente. Respuestas a grado de satisfacción hacia los capacitadores

## Antes de esta capacitación, ¿Había usado Datos Abiertos de Contratación Pública?

Se pregunta a los asistentes por el uso previo de la herramienta de Datos Abiertos, esta pregunta corresponde a una respuesta de “Sí” o “No”, en la figura No. 15 se puede apreciar que un 71% de los asistentes a las sesiones indicaron que “No” habían hecho uso de esta herramienta, mientras que un 29% de los asistentes “Sí” habían tenido la oportunidad de interactuar con datos abiertos de contratación pública.



Ilustración 49. Asistencia con anterioridad a la capacitación



Fuente. Respuestas a uso previo de datos abiertos

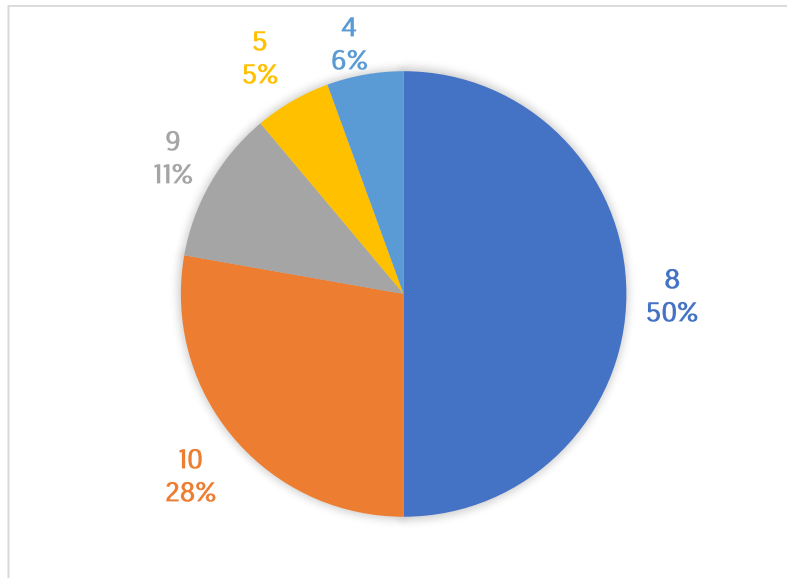
### ¿Qué tan FÁCIL le parece usar Datos Abiertos?

Esta pregunta corresponde a respuestas cuantitativas de 1 a 10 acerca de la percepción de los asistentes en cuanto a la facilidad de uso de datos abiertos, no se tuvo una participación alta en esta pregunta teniendo presente que no era obligatoria, de los sesenta y tres asistentes, cuarenta y cinco no respondieron esta pregunta; por lo tanto, el análisis se hará con base a los dieciocho asistentes que brindaron su respuesta, correspondiendo a una participación del 28% de los asistentes.

En la figura No. 16, se puede observar que un 50% de los asistentes tuvieron una buena percepción de facilidad de uso de la herramienta con una calificación de 8, un 28% brindaron la calificación máxima de 10 sobre la facilidad de uso, un 11% una calificación alta con un 9, mientras que dos asistentes que corresponde al 6% y 5% brindaron una calificación de 5 y 4 [media y baja] respectivamente.

Con respecto a los asistentes que participaron en esta pregunta, se puede inferir que hubo una buena percepción en cuanto a la facilidad de uso de datos abiertos con un promedio de calificación de 8,2 sobre 10.

Ilustración50. Facilidad en el uso de los Datos Abiertos



Fuente: Porcentajes calificación percepción de facilidad de uso de Datos abiertos.

### ¿Consultar Datos Abiertos es?

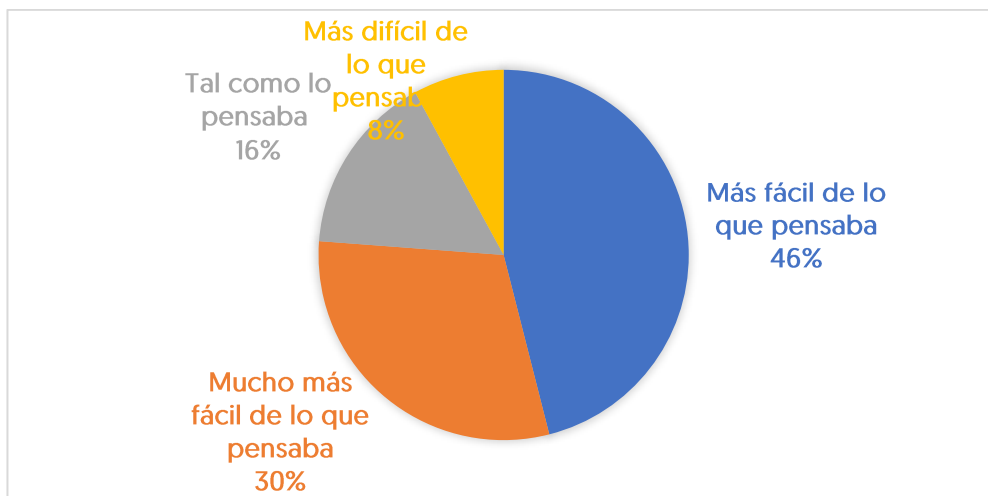
Esta pregunta busca identificar la perspectiva de los asistentes en cuanto a la facilidad o dificultad del proceso que conlleva consultar Datos Abiertos en la plataforma, las respuestas se enmarcan en un contexto descriptivo dentro del margen de opciones: “Mucho más fácil de lo que pensaba” / “Más fácil de lo pensaba” / “Tal como lo pensaba” / “Más difícil de lo pensaba” / “Mucho más difícil de lo que pensaba”.

La figura No. 17 presenta en su mayor porcentaje la perspectiva “Más fácil de lo que pensaba” con un 46%, seguida de un 30% con “Mucho más fácil de lo que pensaba”, un 16% opinó que era “Tal como lo pensaba” y en menor porcentaje opinaron “Más difícil de lo que pensaba” con un 8%.

En términos generales se puede evidenciar una buena percepción en cuanto a la facilidad del proceso de consultar datos abiertos en la plataforma, tomando como base de ello las perspectivas de “Más fácil de lo que pensaba” y “Mucho más fácil de lo que pensaba” las cuales sumadas dan un porcentaje del 76%, también se puede tener presente el 16% de los asistentes que opinaron que era “Tal como lo pensaba” ya que esto no refleja una dificultad perceptiva en el desenvolvimiento del proceso,

ahora, no se debe desconocer los 5 asistentes [8%] que opinaron “Más difícil de lo que pensaba” que aunque refleje un porcentaje mínimo para el ponderado total, sí estaría bien indagar en observaciones o sugerencias de parte de estos asistentes donde se debe tener presente la mejora continua a los procesos para identificar oportunidades de corrección y ajustes al mismo, o dado el caso, reforzar la explicación de este proceso de consultar datos abiertos a las personas que así lo requieran.

*Ilustración 10. Consulta de Datos Abiertos*



Fuente. Percepción proceso consulta de datos abiertos en la plataforma.

### ¿Encontrar nombres de proveedores es?

Con respecto al proceso de encontrar nombres de proveedores en la plataforma, se busca identificar la perspectiva de los asistentes en cuanto a la facilidad o dificultad de realizar esta consulta acorde a la capacitación brindada, las respuestas opcionales están dadas de manera cualitativa entre: “Mucho más fácil de lo que pensaba” / “Más fácil de lo pensaba” / “Tal como lo pensaba” / “Más difícil de lo pensaba” / “Mucho más difícil de lo que pensaba”, con respecto a las respuestas obtenidas las cuales están representadas en la figura No. 18 se puede observar lo siguiente:

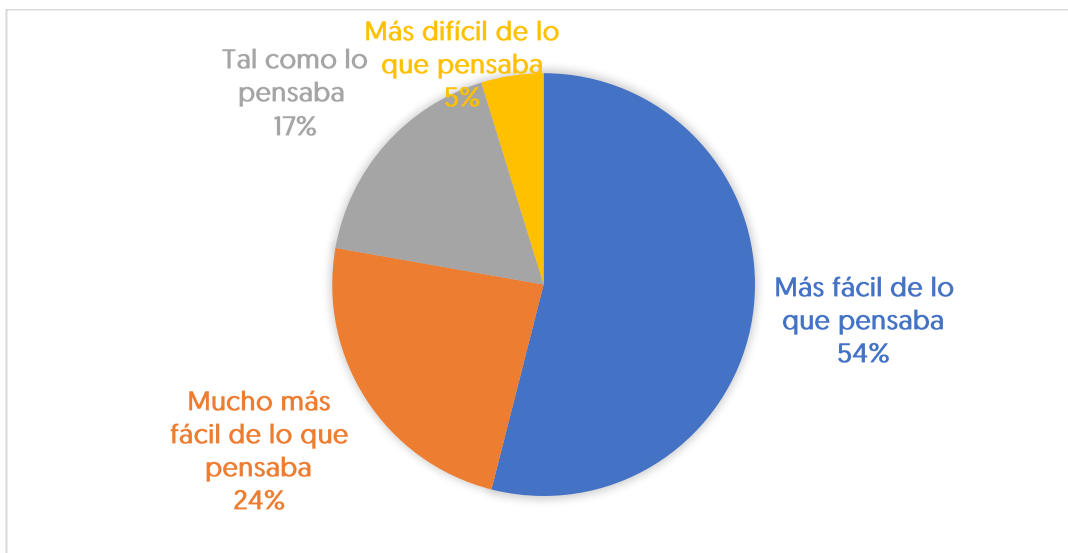
La mayor parte de los asistentes consideraron que el proceso de encontrar nombres de proveedores es “Más fácil de lo que pensaba” con un 54%, un 24% consideraron que es “Mucho más fácil de lo que pensaba”, un 17% optaron por la opción “Tal como lo pensaba” y un 5% opinaron que era “Más difícil de lo que pensaba”, de lo anterior se





puede concluir que en general se refleja una buena percepción en cuanto al entendimiento del proceso y la facilidad del mismo, tomando como base de ello el 54% y el 24% de “Más fácil de lo que pensaba” y “Mucho más fácil de lo que pensaba” respectivamente, también se puede aunar a lo anterior, el 17% de los asistentes que respondieron “Tal como lo pensaba” que no refleja una percepción de dificultad del proceso, sin embargo, cabe tener presente los 3 asistentes [5%] que respondieron “Más difícil de lo que pensaba” que aunque es un porcentaje bajo para el ponderado total, si puede servir como oportunidad de mejora teniendo presente las observaciones o sugerencias que puedan brindar estos asistentes al proceso de encontrar nombres de proveedores, o también, tener presente una nueva capacitación a las personas que así lo requieran en aras de afianzar el uso de este proceso.

Ilustración 11. Nombre de Proveedor



Fuente: Percepción proceso encontrar nombres de proveedores en la plataforma.

## ¿Encontrar contratos en concreto es?

En esta pregunta se brinda una serie de opciones de respuestas las cuales están dadas de manera descriptiva: “Mucho más fácil de lo que pensaba” / “Más fácil de lo pensaba” / “Tal como lo pensaba” / “Más difícil de lo pensaba” / “Mucho más difícil de lo que pensaba”, buscando así identificar el entendimiento que tuvo el asistente con respecto al proceso explicado referente a encontrar contratos en la plataforma.



## INFORME INTERNO DE TRABAJO

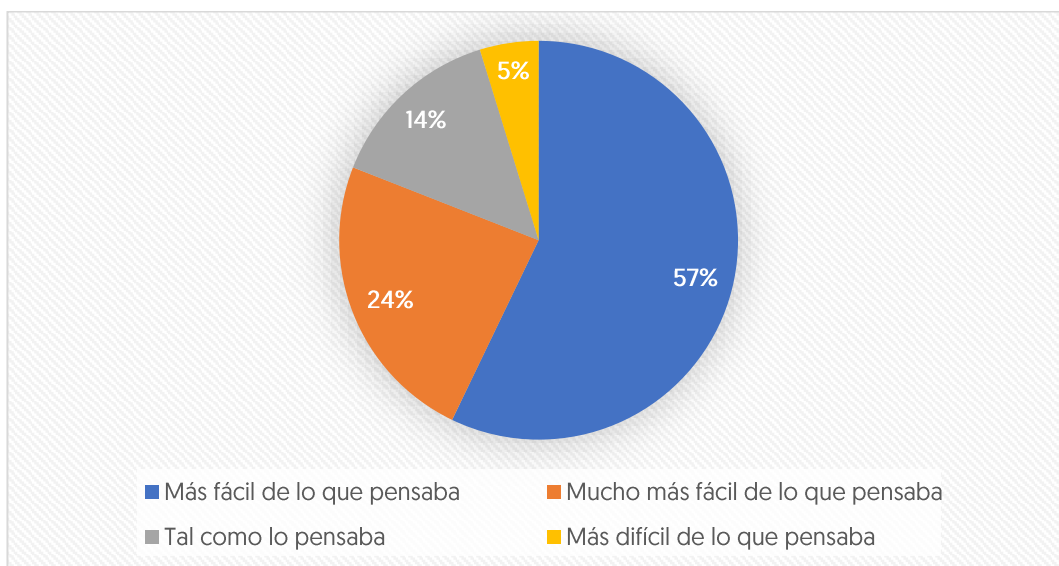
Código: CCE-DES-FM-16

Versión: 03 de 24 de enero de 2022

La figura No. 19 permite observar que el mayor porcentaje reflejó “Más fácil de lo que pensaba” con un 57%, seguido de un 24% correspondiente a “Mucho más fácil de lo que pensaba”, un 14% optó por la respuesta “Tal como lo pensaba” y en menor porcentaje se respondió “Más difícil de lo que pensaba” con un 5%.

Se mantiene en un buen porcentaje la percepción de facilidad en cuanto al desenvolvimiento en el uso de los procesos orientados en las capacitaciones, en este caso, en el proceso referente a encontrar contratos en la plataforma. Un 81% de los asistentes tuvieron la impresión de que les pareció fácil o mucho más fácil de lo que pensaban el encontrar contratos en la plataforma, teniendo también presente el 14% de los asistentes que consideraron que era tal como lo pensaban sin evidenciar de lleno una dificultad en el proceso, por otro lado, tres asistentes [5%] indicaron que el proceso fue más difícil que lo que pensaban dejando ver así que aunque el porcentaje es bajo aún quedaron dudas para estas personas y habría que indagar sobre estas en aras de buscar opciones de fortalecer este proceso con la finalidad de llegar a un entendimiento pleno del mismo.

Ilustración 12. Encuentra contratos con facilidad



Fuente: Percepción proceso encontrar nombres de proveedores en la plataforma.



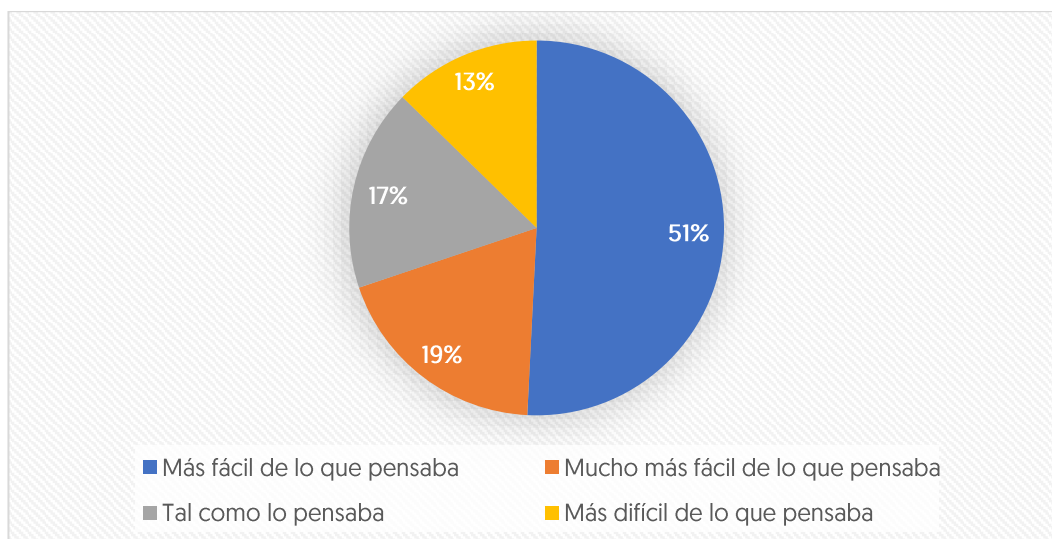
## ¿Seleccionar la base de datos adecuada es?

Esta pregunta presenta como opciones de respuesta: “Mucho más fácil de lo que pensaba” / “Más fácil de lo que pensaba” / “Tal como lo pensaba” / “Más difícil de lo que pensaba” / “Mucho más difícil de lo que pensaba”, donde su busca identificar la percepción de entendimiento del proceso por parte de los asistentes.

La figura No. 20 presenta los porcentajes de percepción de entendimiento del proceso de seleccionar la base de datos adecuada en la plataforma, donde se evidencia que la mayoría tuvieron la percepción de “Más fácil de lo que pensaba” con un 51%, seguida de un 19% con la opción “Mucho más fácil de lo que pensaba”, un 17% de “Tal como lo pensaba” y un 13% con “Más difícil de lo que esperaba”.

Los datos permiten identificar una buena percepción de entendimiento del proceso tomando como base las respuestas “Más fácil de lo que pensaba” y “Mucho más fácil de lo que pensaba” las cuales suman un ponderado del 70%, a esto se puede presente la respuesta “Tal como lo pensaba” que registra un 17% y que por tal motivo no representa una dificultad en el entendimiento del proceso, sin embargo, este proceso [con respecto a los anteriores] es el que mayor porcentaje presenta en la respuesta “Más difícil de lo que esperaba” con un 13% representado en ocho asistentes, siendo así pertinente identificar las dudas o dificultades que percibieron estos participantes buscando así disminuir el desconocimiento de este proceso.

Ilustración 54. Uso de las Bases de Datos



Fuente. Percepción proceso seleccionar la base de datos adecuada.

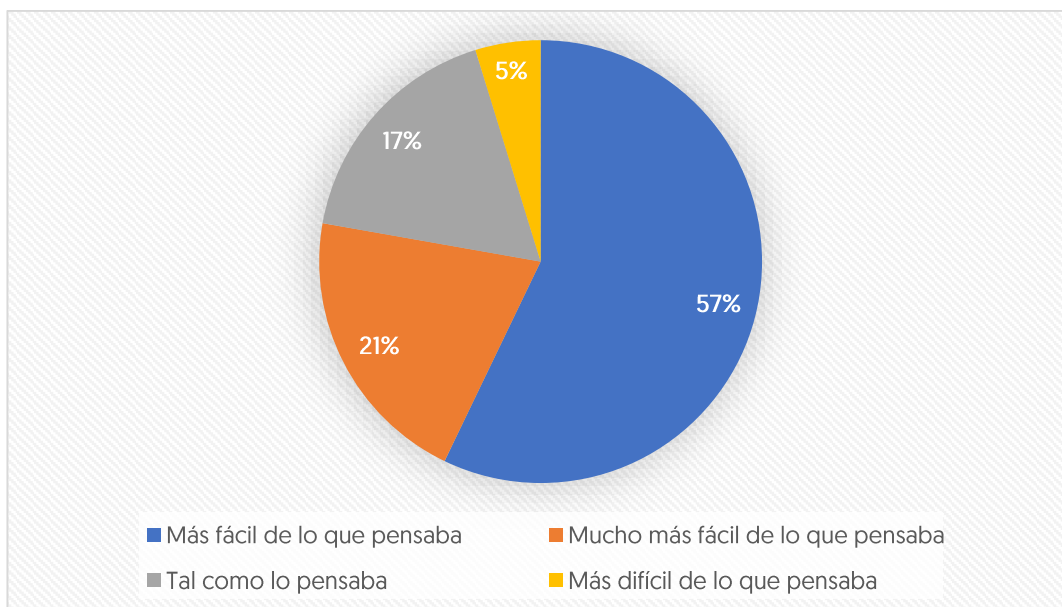
### ¿Consultar en la descripción de contratos es?

Al igual que las cuatro preguntas anteriores, esta tiene como opciones de respuesta: “Mucho más fácil de lo que pensaba” / “Más fácil de lo que pensaba” / “Tal como lo pensaba” / “Más difícil de lo que pensaba” / “Mucho más difícil de lo que pensaba”, buscando así identificar la percepción de los asistentes en cuanto al entendimiento del proceso de consultar en la descripción de contratos.

La figura No. 21 presenta como mayor respuesta “Más fácil de lo que pensaba” con un 57%, seguido de “Mucho más fácil de lo que pensaba” con un 21%, la respuesta “Tal como lo pensaba” refleja un 17% y con un 5% “Más difícil de lo que pensaba”.

Se puede concluir que se mantiene una buena percepción en cuanto al entendimiento del manejo de los procesos en la plataforma, para este caso el de consultar en la descripción de contratos; lo anterior evidenciando que en cuanto a las respuestas “Más fácil de lo que pensaba” y “Mucho más fácil de lo que pensaban” se obtiene un ponderado de 68%, teniendo presente a este ponderado el 17% de la respuesta “Tal como lo pensaba” que no representa una dificultad descriptiva en el manejo de este proceso; se obtuvo un porcentaje mínimo de 5% correspondiente a tres asistentes que dejan evidenciar que el proceso requiere más refuerzo para ellos o atender las sugerencias u observaciones que puedan aportar en aras de buscar el buen entendimiento al proceso.

Ilustración 55. Descripción del Contrato





Fuente: Percepción proceso seleccionar la base de datos adecuada.

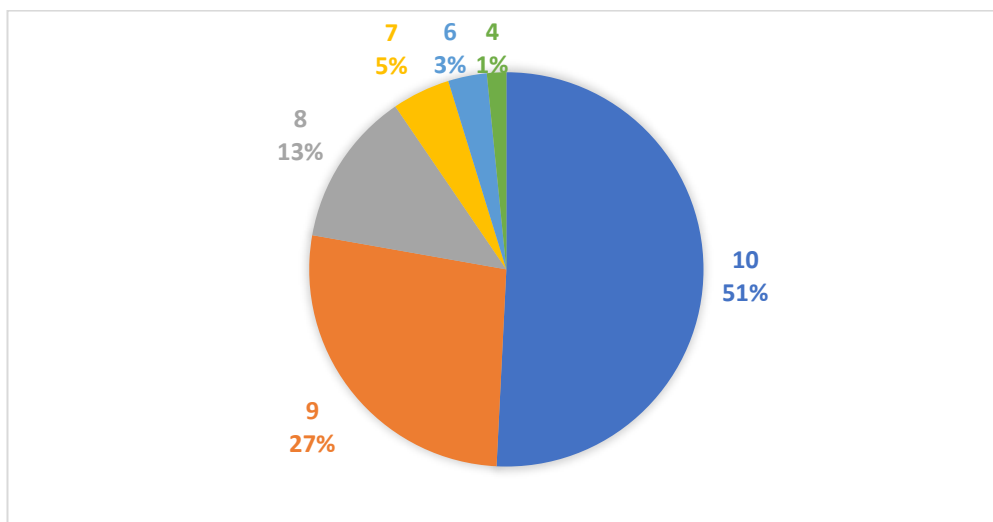
## ¿Qué tan probable es que use Datos Abiertos de la Contratación Pública?

Esta pregunta evalúa de 1 a 10 la probabilidad de que el usuario use la herramienta datos abiertos de la contratación pública, siendo una herramienta de gran utilidad para todos los actores de procesos de compras pública, se identifica un promedio de probabilidad de uso de 9,1 sobre 10, una probabilidad alta que destaca las capacitaciones brindadas hacia el uso de esta herramienta tomando como referencia los notables resultados obtenidos.

La figura No. 22 permite evidenciar que en su mayor porcentaje los asistentes calificaron con 10 la probabilidad de uso de esta herramienta lo cual representa un 57% de los asistentes, con probabilidad de 9 se refleja un 27%, con probabilidad de 8 un 13%, con probabilidad de 7 un 5%, con probabilidad de 6 un 3% y con probabilidad de 4 un 1%.

Es notorio la identificación de utilidad que representa esta herramienta para los usuarios teniendo presente que la gran mayoría calificó con probabilidad alta el uso de esta, mientras que un solo asistente [1%] brindó una calificación baja [de 4] con respecto a la probabilidad de uso de la herramienta, lo cual no es muy representativo para la percepción útil de la misma en el ejercicio de sus labores cotidianas inherentes al proceso.

Ilustración 56. Datos Abiertos en la Contratación Pública



Fuente: Porcentajes calificación probabilidad de uso de herramienta datos abiertos.



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](http://www.colombiacompra.gov.co)

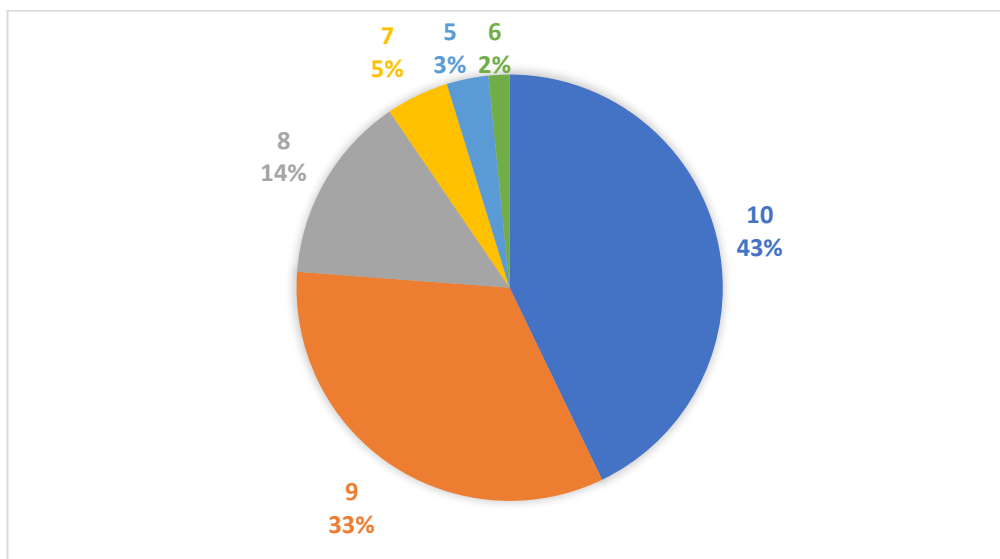
### ¿Qué tan satisfecho se siente con el uso de la plataforma de Datos Abiertos?

Al igual que con la pregunta anterior, se percibe una alta satisfacción por parte de los asistentes, en este caso con el uso de la plataforma, se resalta el promedio obtenido de 9 sobre 10.

La figura No. 23 permite evidenciar las mejores puntuaciones con porcentajes de 43%, 33% y 14% que corresponden a calificaciones de 10, 9 y 8 respectivamente en cuanto al grado de satisfacción que sienten con el uso de la plataforma de datos abiertos. Un 5% evaluó con 7 su grado de satisfacción, con 3% aparece la calificación de 5 correspondiente a dos asistentes y se cierra con un 2% la calificación de 6 de parte de un asistente.

Sumando los porcentajes de calificación más altos se obtiene un 90% el cual refleja la buena acogida que manifiestan los usuarios respecto a la satisfacción del uso de la plataforma de datos abiertos.

Ilustración 58. Satisfacción uso de los Datos Abiertos



Fuente. Porcentajes calificación satisfacción uso de la plataforma de datos abiertos

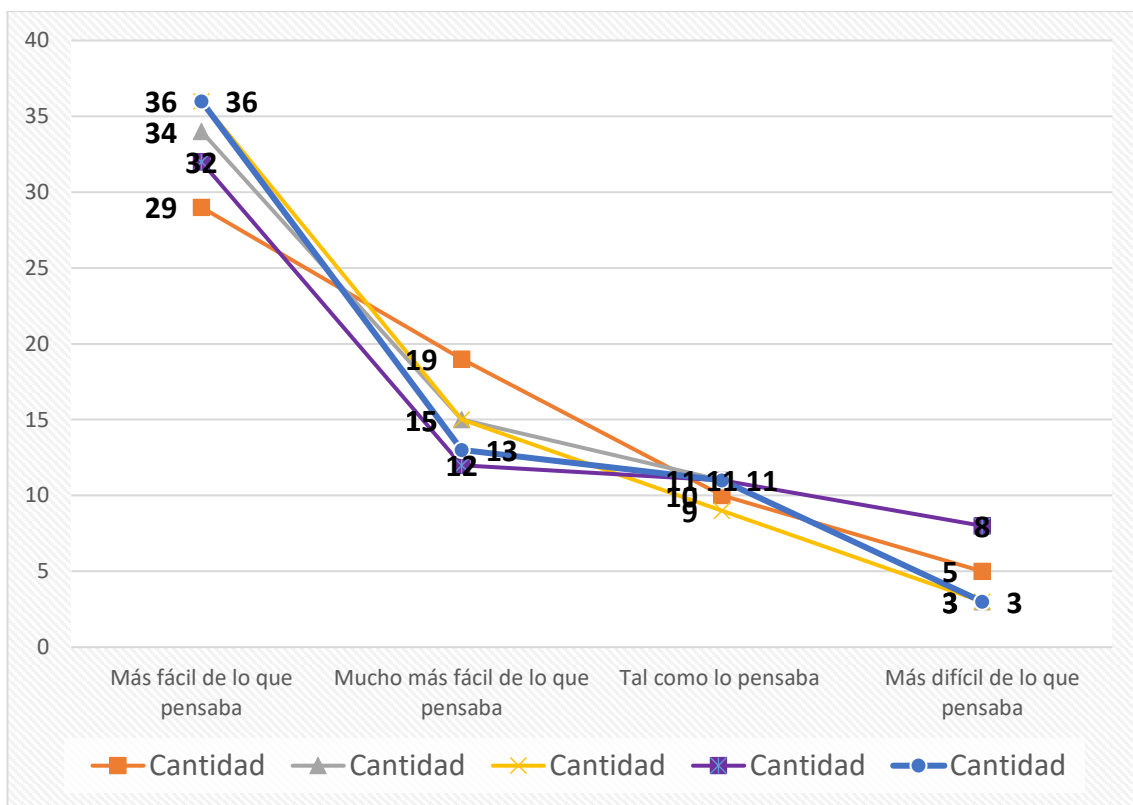
**RASGOS GENERALES**

En la figura No. 24 se puede observar un comparativo entre las percepciones de entendimiento o comprensión de los procesos orientados en las capacitaciones, donde esta identificación se buscó realizar por medio de las preguntas:

- ¿Consultar Datos Abiertos es?
- ¿Encontrar nombres de proveedores es?
- ¿Encontrar contratos en concreto es?
- ¿Seleccionar la base de datos adecuada es?
- ¿Consultar en la descripción de contratos es?






Las respuestas dadas para estas preguntas referenciando de mayor a menor porcentaje de respuesta son: “Más fácil de lo que pensaba” / “Mucho más fácil de lo que pensaba” / “Tal como lo pensaba” / “Más difícil de lo que pensaba”.

*Ilustración 58. Generalidades de las Capacitaciones*



Fuente. Comparativo percepción descriptiva uso de procesos orientados

Tabla No. 4. Descripción del proceso de la ilustración 58

Descripción del proceso	Representación
Consultar datos abiertos	
Encontrar nombres de proveedores	
Encontrar contratos en concreto	
Seleccionar la base de datos adecuada	
Consultar la descripción de contratos	

Fuente. Ilustración 58

Se puede observar que la mejor representación en cuanto al entendimiento de procesos se obtuvo en Encontrar contratos en concreto, seguido del proceso Consultar la descripción de contratos, continua el proceso Encontrar nombres de proveedores, lo sigue el proceso Consultar datos abiertos y cierra esta valoración el proceso Seleccionar la base de datos adecuada.

Lo anterior a partir de tener presente las respuestas que guiaron la mejor comprensión de los procesos la cuales fueron “Más fácil de lo que pensaba” y “Mucho más fácil de lo que pensaba”, y tener presente la respuesta “Más difícil de lo que pensaba” entre las cinco preguntas orientadoras de los procesos referidos.

### 3.6 CONCLUSIONES

Sobre las encuestas es importante reiterar a los participantes a las sesiones, el registro de las respuestas a todas las preguntas planteadas y de esta manera poder analizar la información con la mayor muestra posible que se obtenga de las respuestas brindadas, ojalá el 100%, esto permite inferir con más objetividad hacia los procesos planteados en aras de buscar optimizar el uso de estos.

Los resultados de las encuestas permiten observar que hubo una alta ponderación en cuanto a la percepción de los asistentes con el contenido de las sesiones orientadas, el dominio y la disposición de los expositores en cada una de las sesiones, de igual manera cabe resaltar el interés que denotaron los asistentes por aplicar los conocimientos adquiridos en sus labores diarias referentes a la contratación pública.

Así mismo, se evidenció una respuesta de opinión al contenido de las sesiones la cual refiere “Muy superficial entendiendo que es por el tiempo”, pudiéndose entender que posiblemente se abarcan varios temas en un tiempo no suficiente y por ello no se permite la profundización en los mismos, respuesta a tener presente para mediar con los expositores la relación entre tiempo y cantidad de contenido. Por otro lado, se evidencia que una de las respuestas de los temas que más les llamó la atención a los





asistentes tiene que ver con “Colombia Compra Eficiente”, resultado que se debe tener presente para que dentro de las sesiones a impartir se le recomiende a los asistentes la consulta del calendario de formación publicado en la página oficial y se brinde una síntesis del organigrama y funciones de la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente.

#### 4.Subdirección Gestión Contractual

La Subdirección de Gestión Contractual de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, en cumplimiento de lo establecido por la Ley 2022 de 2020, de llevar un proceso de capacitación a los municipios y ciudadanos sobre el contenido y la implementación de los documentos tipo, durante el primer trimestre del año fiscal 2023 se llevaron a cabo cinco (5) capacitaciones por parte de la Subdirección. A continuación, se detallan las temáticas abordadas:

*Tabla 5. Capacitaciones*

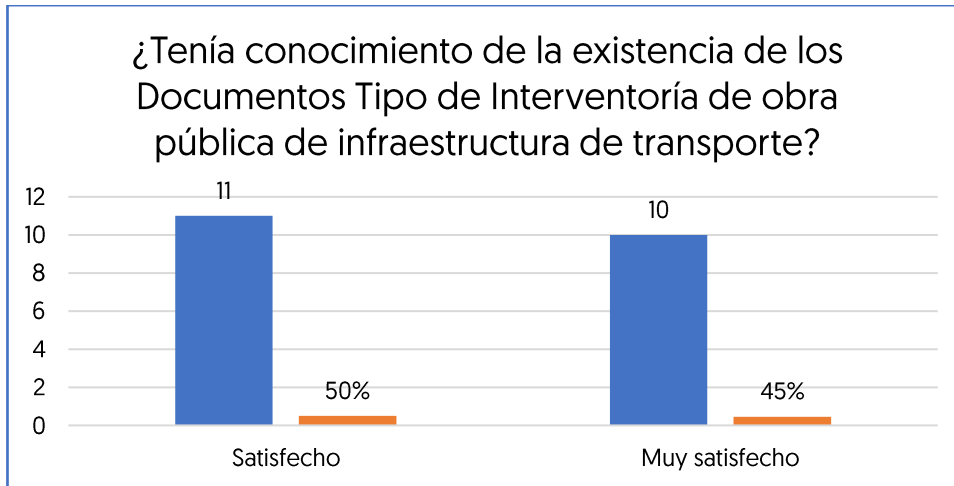
Fecha	Tema	Duración
3 de febrero de 2023	Documento tipo de mínima cuantía de obra pública de infraestructura de transporte Versión 2 – Resolución 625 de 2022	3 horas
10 de febrero de 2023	Documento tipo de mínima cuantía de obra pública de infraestructura de transporte Versión 2 – Resolución 625 de 2022	3 horas
3 de marzo de 2023	Contexto general de los documentos tipo – Aplicación de matriz de experiencia.	3 horas
17 de marzo de 2023	Documentos tipo de catastro con enfoque multipropósito	3 horas
24 de marzo de 2023	Aplicación general de la matriz de experiencia en los documentos tipo del sector transporte	3 horas

A

continuación, se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción correspondientes a las capacitaciones mencionadas:



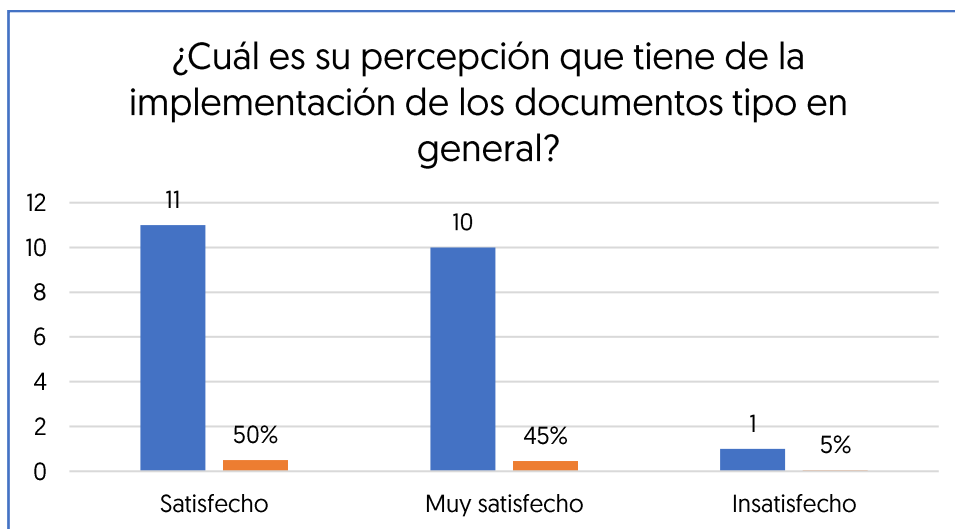
Ilustración 59. ¿Conoce los Documentos Tipo?



Fuente. Encuesta de satisfacción\_IQ\_2023\_Sub. Gestión Contractual

Se identificó que de las veintidós [22] personas que participaron, el 82% tenía conocimiento de la existencia de los Documentos Tipo de Interventoría de infraestructura de transporte, mientras que el 18% restante desconocía su existencia.

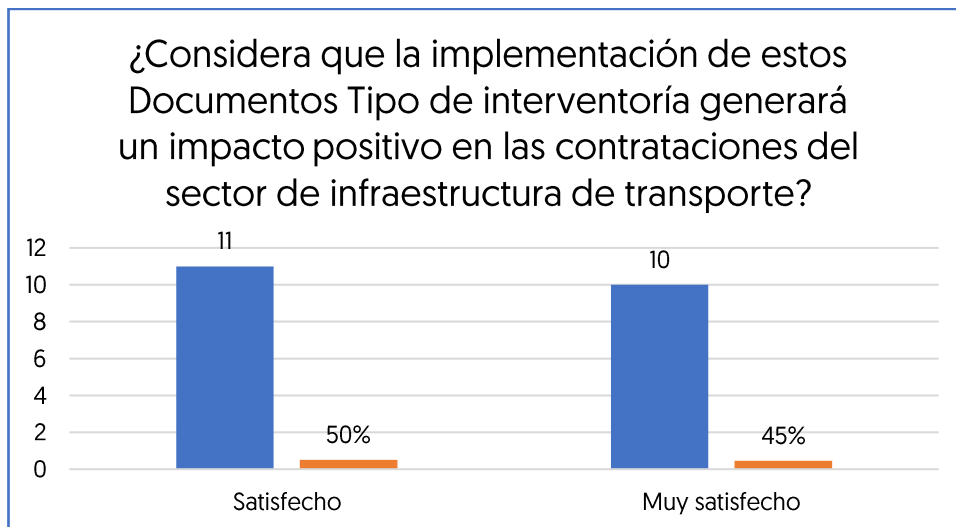
Ilustración 60. Percepción de los Documentos Tipo



Fuente. Encuesta de satisfacción\_IQ\_2023\_Sub. Gestión Contractual

De los participantes totales, se destaca que el 86% tiene una percepción positiva acerca de la implementación de los documentos tipo, mientras que el 9% mantiene una percepción negativa y el 5% restante no tiene una opinión definida al respecto.

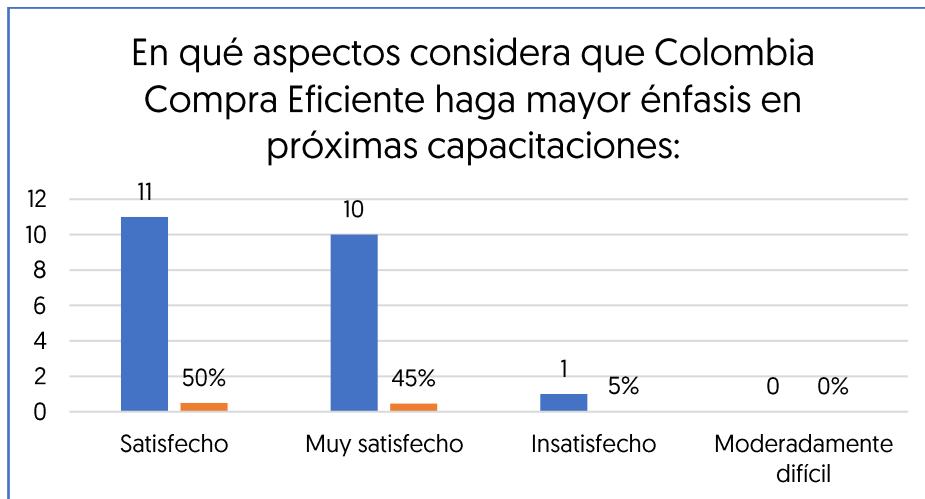
*Ilustración 61. Los Documentos Tipo generan buen impacto en la contratación*



Fuente. Encuesta de satisfacción\_IQ\_2023\_Sub. Gestión Contractual

Del total de participantes, el 73% opina que la implementación de los documentos tipo de interventoría tendrá un impacto positivo en las contrataciones del sector de infraestructura de transporte, mientras que el 27% restante piensa lo contrario.

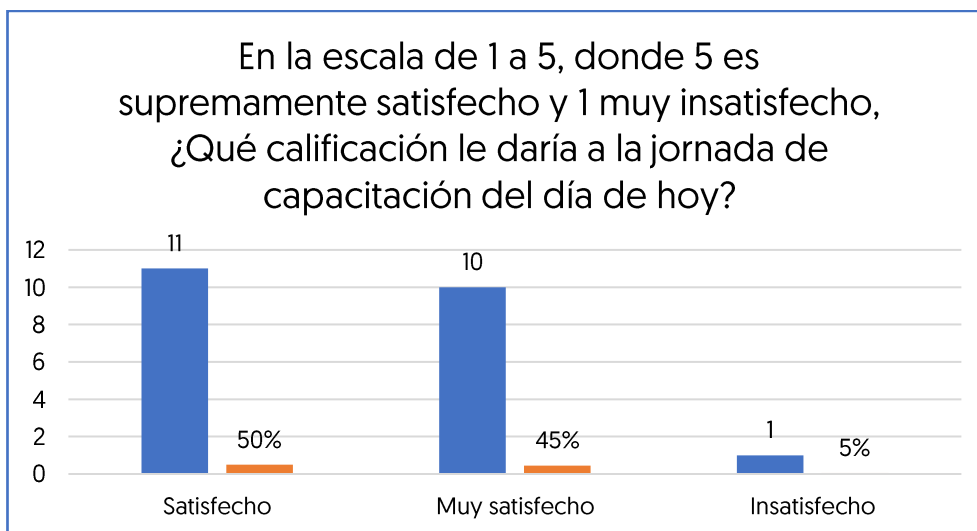
Ilustración 62. Temas de interés a conocer



Fuente: Encuesta de satisfacción\_IQ\_2023\_Sub. Gestión Contractual

De las veintidós [22] personas que respondieron la pregunta, se destaca que el 41% considera que se debería hacer énfasis en los factores ponderables en las próximas capacitaciones, seguido por el 36% que sugiere enfocarse en los requisitos habilitantes.

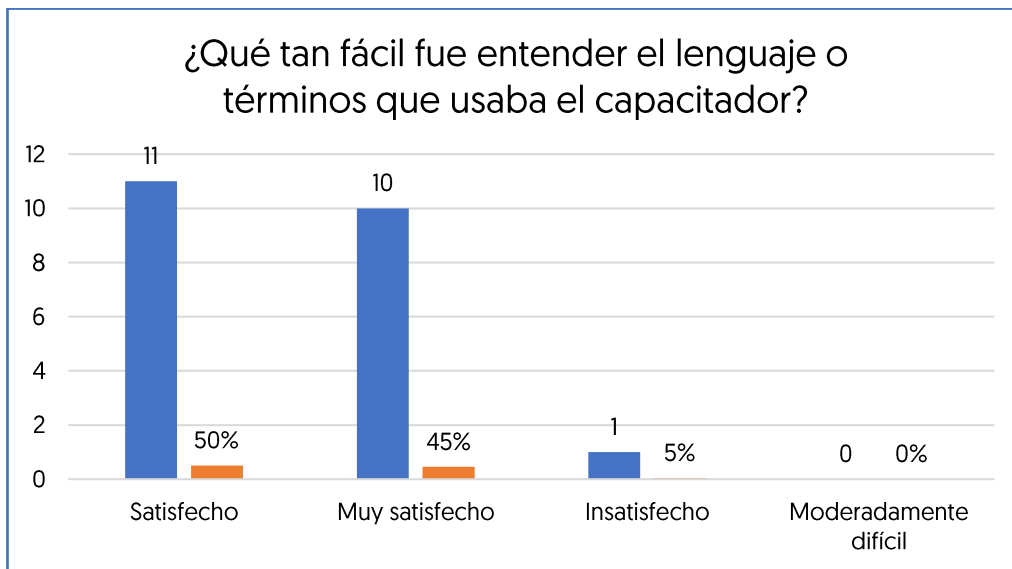
Ilustración 63. Calificación de la jornada de capacitación



Fuente: Encuesta de satisfacción\_IQ\_2023\_Sub. Gestión Contractual

De las veintidós [22] personas que participaron, se destaca que el 50% del total calificó la capacitación con cinco [5] puntos, lo que indica un nivel de satisfacción supremamente alto. Además, el 41% del total calificó la capacitación con cuatro [4] puntos, lo que indica un nivel de satisfacción alto. Solo el 9% del total otorgó una calificación de tres [3] puntos, lo que indica un nivel de satisfacción medio.

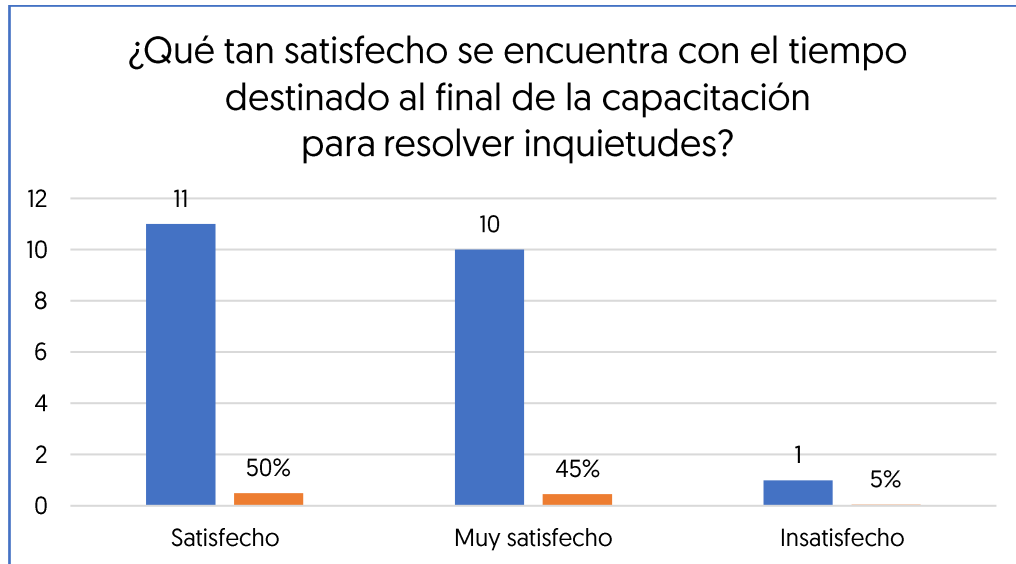
*Ilustración64. Lenguaje Claro*



Fuente. Encuesta de satisfacción\_IQ\_2023\_Sub. Gestión Contractual

Según la tabla anterior, se puede observar que el 45% de los participantes encontró muy fácil entender el lenguaje y los términos utilizados por el capacitador, mientras que para el 41% resultó moderadamente fácil. Por otro lado, el 9% consideró que ni fue fácil ni difícil, mientras que el 5% restante consideró que fue moderadamente difícil comprender los conceptos presentados.

Ilustración 13. Satisfacción del tiempo destinado



Fuente: Encuesta de satisfacción\_IQ\_2023\_Sub. Gestión Contractual

Por último, se observa que el tiempo destinado al final de la capacitación para resolver inquietudes fue satisfactorio para el 95% de los participantes. El 50% [11 personas] se encontró satisfecho, el 45% [10 personas] se encontró muy satisfecho, mientras que solo el 5% [1 persona] se encontró insatisfecho.

### ANALISIS Y/O CONCLUSIONES DEL INFORME

Ante el suministro de información que manifestó cada subdirección de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, cabe inferir que:

A rasgos generales cada subdirección dentro de sus propios espacios de dialogo ha generado buenos resultados frente a las capacitaciones que brinda para la ciudadanía y grupos de valor, toda vez, se evaluó el común denominador de las preguntas que los caracteriza como es el caso de la claridad del contenido, la atención del expositor, la inmediatez de las respuestas ante las inquietudes y demás.

No obstante, cabe mencionar que, independientemente de presentarse resultados positivos en cada dependencia y canal de atención que la entidad tiene para comunicarse, formar o brindar conocimiento con los interesados, se destaca la poca participación y diligenciamiento de la encuesta una vez, la

# INFORME INTERNO DE TRABAJO

Código: CCE-DES-FM-16

Versión: 03 de 24 de enero de 2022

Agencia Nacional de Contratación Pública



totalidad de personas que participan en los espacios de diálogo es inferior al diligenciamiento de la misma. Una situación que aplica para todas las áreas a estudiar con el fin de promover la participación.

Sin embargo, desde el grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaria General de la ANCP-CCE, se está implementando dos formularios que ayude en la consolidación y estandarización de información no solo de caracterización de usuario, sino de satisfacción para así, presentar un análisis más homogéneo, certero y confiable.

## IV. ANEXOS

N/A

## V. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Paola Garzón	10/04/2023	
	Mauricio Caceres C.		
Revisó	Liseth Tatiana Melo P.	10/04/2023	
Aprobó	William Renal Rodriguez	11/04/2023	

## VI. FIRMA DE PRESENTACIÓN DE INFORME

Se firma en la ciudad de Bogotá el día 11 del mes abril del año 2023 por el secretario general,

William Renal Rodriguez	
Nombre:	William Renal Rodriguez
Cargo:	secretario general
Fecha:	11/04/2023

CONTROL DE CAMBIOS			Versión 04		
VERSION	AJUSTES	FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	Aprobó
01	Creación y estandarización de formato	20/06/2019	Karina Blanco Marin Asesora Experta con funciones de planeación	Karina Blanco Marin Asesora Experta con funciones de planeación	Karina Blanco Marin Asesora Experta con funciones 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

# INFORME INTERNO DE TRABAJO

**Código:** CCE-DES-FM-16

**Versión:** 03 de 24 de enero de 2022

Agencia Nacional de Contratación Pública



02	Actualización del formato	01/06/2021	Karina Blanco Marín Asesora Experta con funciones de planeación	Karina Blanco Marín Asesora Experta con funciones de planeación	Claudia Ximena López secretaria general
03	Ajustes de imagen de ANPCCE	24/01/2022	Valentina Durango Reina Contratista	Karina Blanco Marín Asesora Experta con funciones de planeación	Karina Blanco Marín Asesora Experta con funciones de planeación



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](http://www.colombiacompra.gov.co)