

INFORME INTERNO DE TRABAJO

Código: CCE-DES-FM-16

Versión: 03 de 24 de enero de 2022

Agencia Nacional de Contratación Pública



Colombia Compra Eficiente

I. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	11.01.2023
Ciudad:	Bogotá. D.C
Título del Informe:	Informe de percepción de satisfacción de los usuarios
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 presenta el colaborador de la entidad frente a la inquietud del ciudadano.
Alcance o periodo reportado:	Se incluye los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios, a través de la línea de atención al ciudadano, la página web de la entidad, mesa de servicio y capacitaciones, correspondiente al cuarto trimestre del 2022.
Código Interno del informe:	INFORME DE PERCEPCIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN
TRD Y Ubicación electrónica:	SharePoint-gestión de Atención al Ciudadano

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 T4
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



DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

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



www.colombiacompra.gov.co

Versión:

03

Código:

CCE-DES-FM-16

Fecha:

24 de enero de 2022

Página 2 de 40

INFORME INTERNO DE TRABAJO

Código: CCE-DES-FM-16

Versión: 03 de 24 de enero de 2022

Agencia Nacional de Contratación Pública



participación de nuestros grupos de valor, permitiendo evaluar la calidad de los productos y servicios, mediante los canales de atención telefónico y virtual. Por lo que, se han implementado encuestas de satisfacción del servicio en los distintos canales de participación como lo son: canal telefónico, presencial, página web, mesa de servicio y capacitaciones de la oferta institucional, con el fin de conocer la percepción de los usuarios para así, implementar acciones de mejora que fortalezca los servicios que ofrece la entidad.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La recolección de la información se hizo a través de encuestas realizadas a los ciudadanos y usuarios en el periodo del cuarto trimestre del 2022 (octubre a diciembre), que ha llevado las diferentes subdirecciones de la entidad mediante la Oferta Institucional, como también, 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](#)

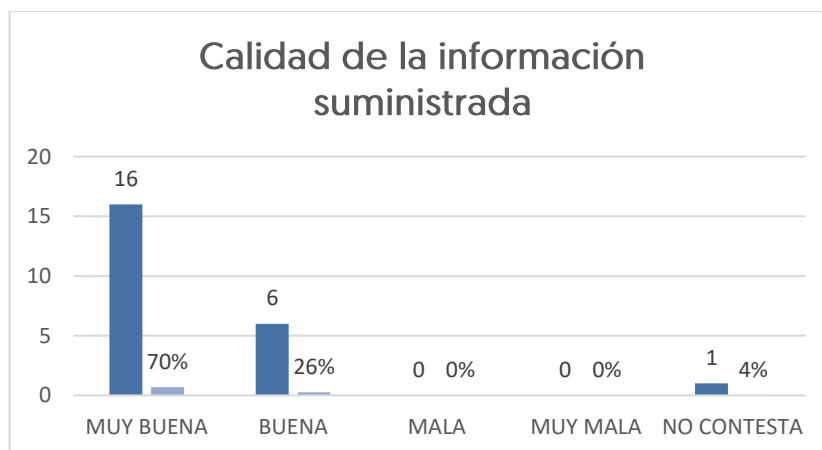
1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR LA LÍNEA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Del total de usuarios [447] que utilizaron la línea de atención al ciudadano, veinte y tres [23] personas diligenciaron la encuesta en el periodo referido, en el cual se evaluaron los atributos de buen servicio definidos de la siguiente manera: Información de calidad, atención prestada, amabilidad y tiempo de respuesta.

Ante ello, para conocer la percepción de los ciudadanos ante la satisfacción de los servicios que ofrece la entidad, la encuesta contó con valores de: muy mala, mala, buena y muy buena, donde los resultados frente al servicio de la línea de atención fueron:

1.1. Percepción atención prestada

Ilustración 1. Calidad de la información suministrada



Fuente: Encuesta de satisfacción atención Telefónica 4Q 2022



DEPARTAMENTO
NACIONAL DE PLANEACIÓN

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

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



www.colombiacompra.gov.co

Versión:

03

Código:

CCE-DES-FM-16

Fecha:

24 de enero de 2022

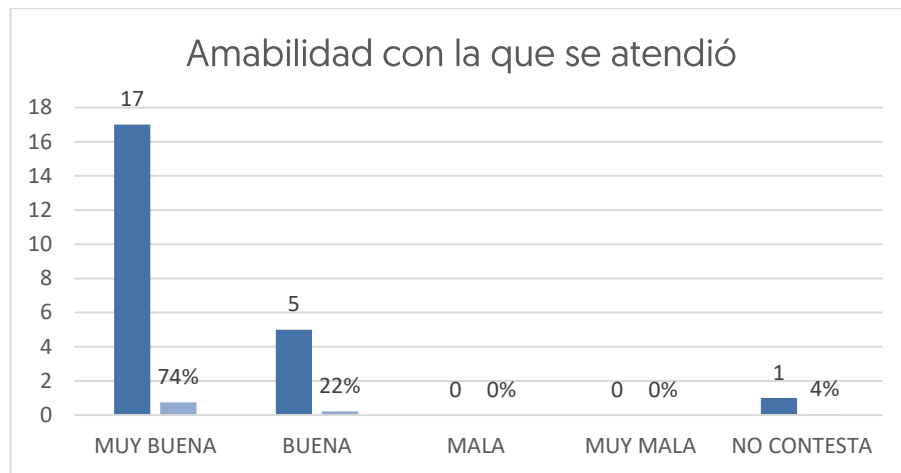
Página 2 de 40



Como se puede apreciar en la gráfica anterior, dieciséis [16] personas que representan el 70%, respondieron muy buena, seis [6] personas que equivale al 26%, manifestaron buena y una [1] persona que representa el 4% no contestaron la encuesta. Ante ello, los resultados arrojaron una percepción positiva, tras no obtener ningún registro dentro de la calificación muy mala o mala frente a la calidad de la información suministrada.

1.2. Percepción de amabilidad prestada

Ilustración 2. Amabilidad con la que se atendió su requerimiento



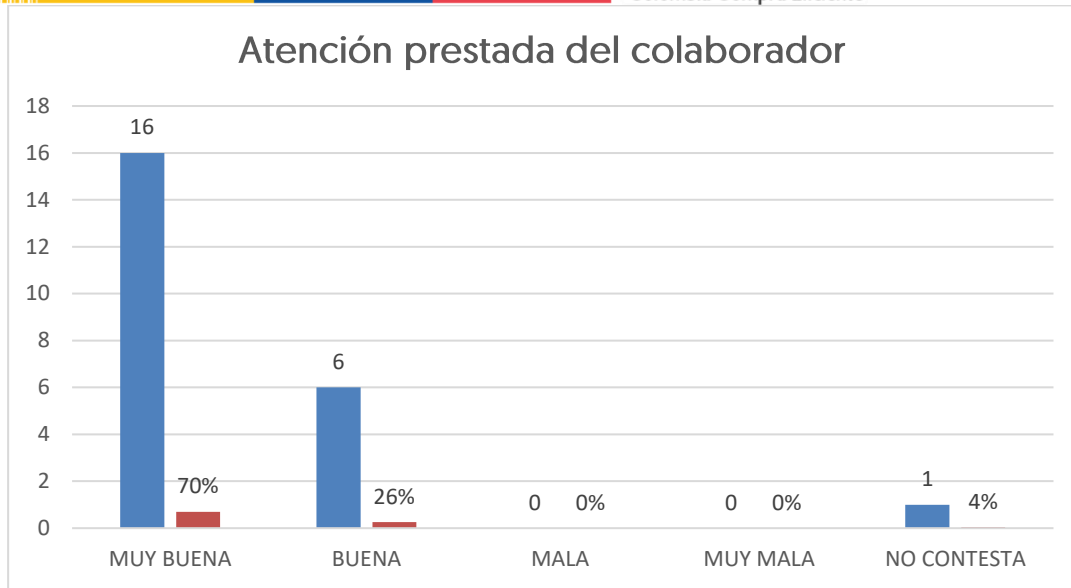
Fuente: Encuesta de satisfacción atención Telefónica 4Q 2022

Ante dichos resultados, diecisiete [17] personas que representan el 74%, respondieron muy buena, cinco [5] personas que equivale al 22% infirieron buena la amabilidad de atención prestada y una [1] persona que representa el 4% no contestó la encuesta, permitieron inferir una optimo trato en la información, tras no obtener ningún registro dentro de la calificación muy mala o mala frente a la amabilidad de la información suministrada.

1.3. Atención prestada del colaborador

Ilustración 3. Atención prestada del colaborador



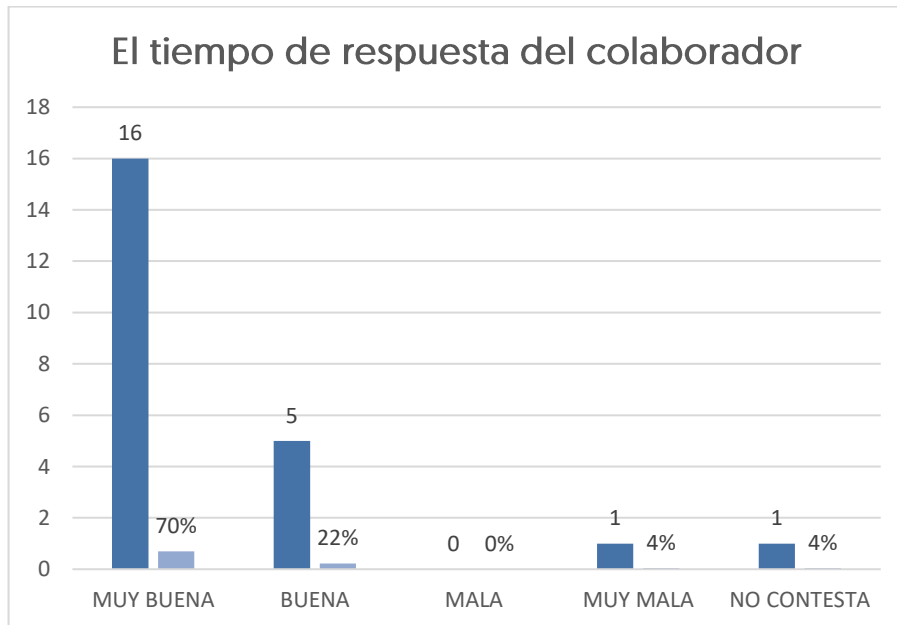


Fuente: Encuesta de satisfacción atención Telefónica 4Q 2022

Para evaluar la atención ofrecida por el colaborador de la ANCP-CCE, dieciséis [16] personas, que representan el 70%, respondieron muy buena, seis [6] personas que equivale al 26% manifestaron ser buena y una [1] persona que representa el 4% no contestó la encuesta. Ninguna de las personas que diligenciaron la encuesta calificaron como muy mala o mala la atención prestada por parte de algún colaborador de la entidad.

1.4 Tiempo de respuesta

Ilustración 4. Tiempo de respuesta



Fuente: Encuesta de satisfacción atención Telefónica 4Q 2022

Ahora bien, para conocer la eficiencia del colaborador ante la respuesta solicitada por el usuario, diez y seis [16] personas que representan el 70% del total de la



INFORME INTERNO DE TRABAJO

Código: CCE-DES-FM-16

Versión: 03 de 24 de enero de 2022

Agencia Nacional de Contratación Pública

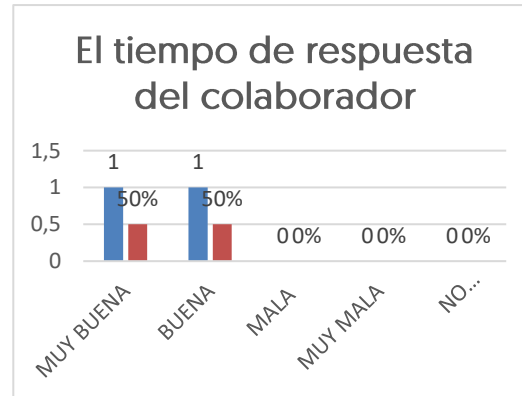
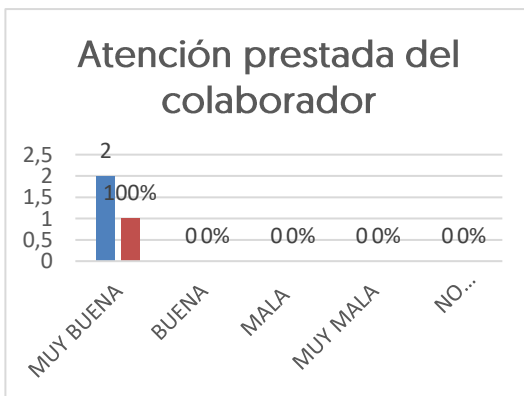
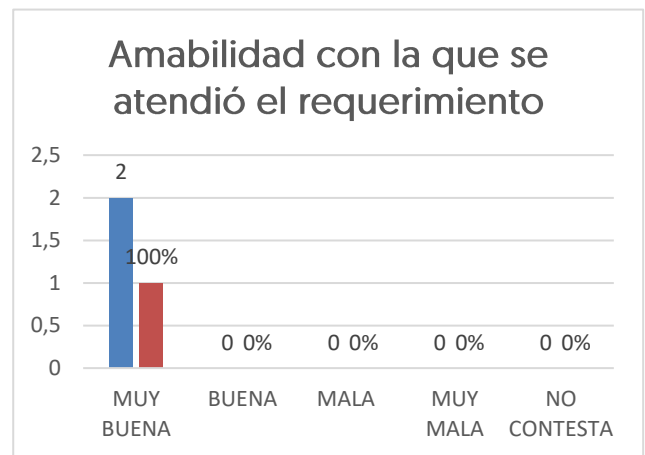
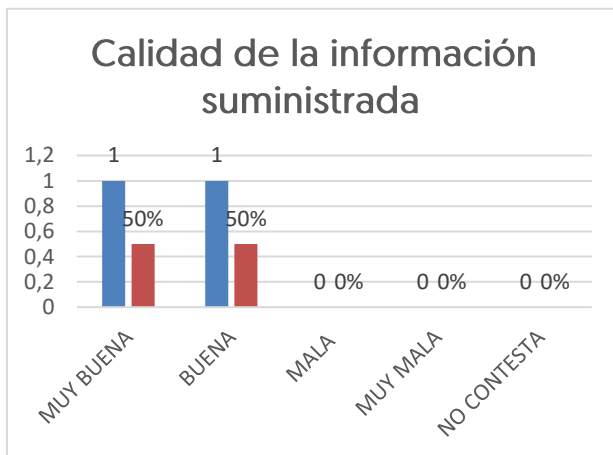


Colombia Compra Eficiente

muestra reportaron muy buena, cinco (5) personas equivalentes al 22%, califican el tiempo de respuesta como buena, una (1) persona reflejando el 4% calificó muy mala el tiempo de respuesta y una (1) persona más perteneciente al 4% también, no contestó la encuesta.

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 dos inquietudes presentadas por el usuario fueron transferidas a Mesa de Servicio donde se presentó la siguiente conclusión:

Ilustración 5. Calificación al transferir la inquietud a Mesa de Servicio de la Subdirección de IDT



Fuente: Encuesta de satisfacción atención Telefónica 4Q 2022

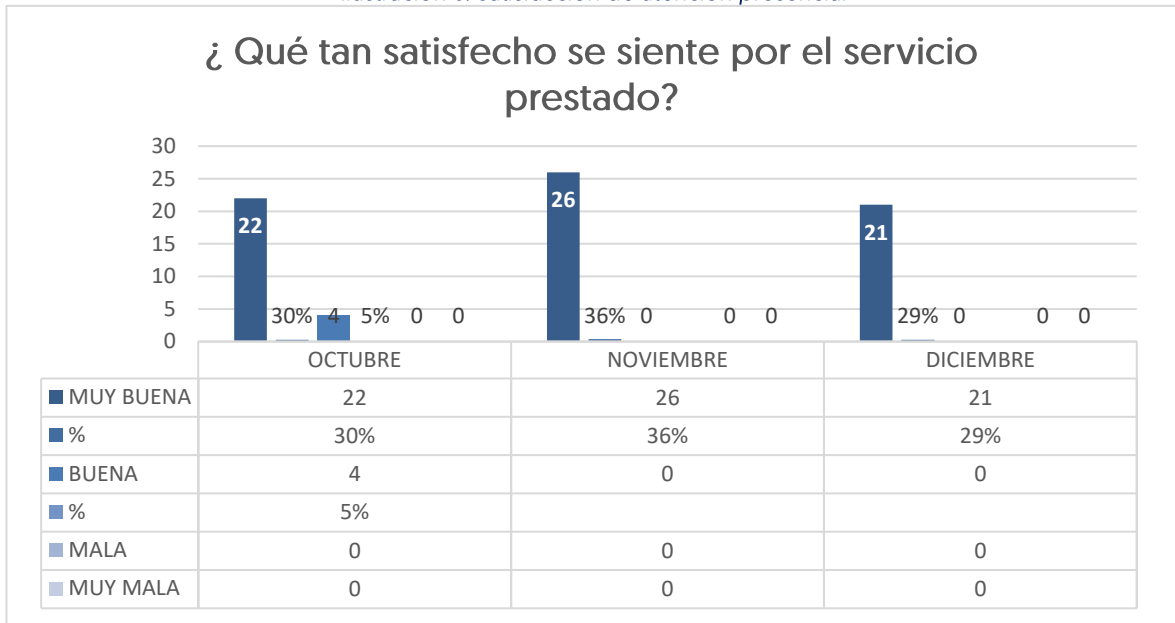
Ante dichos resultados y a modo general, la percepción de la encuesta de satisfacción arrojó un óptimo resultado toda vez no se presentó ninguna calificación de Muy Mala o Mala por parte de los usuarios que solicitaron información.



2. RESULTADOS ENCUESTA DE ATENCIÓN PRESENCIAL

El grupo de Atención y Servicio al Ciudadano a partir del mes de octubre inició con la encuesta de satisfacción para la atención presencial con el fin de conocer también, desde la presencialidad la percepción que tienen los usuarios una vez requiere información. Ante ello, se manejó el mismo estándar de calificación y las mismas preguntas en el cual, para este último tercer trimestre del año se tuvo un registro de setenta y tres (73) personas atendidas de manera presencial, de las cuales se obtuvo la siguiente calificación:

Ilustración 6. Satisfacción de atención presencial

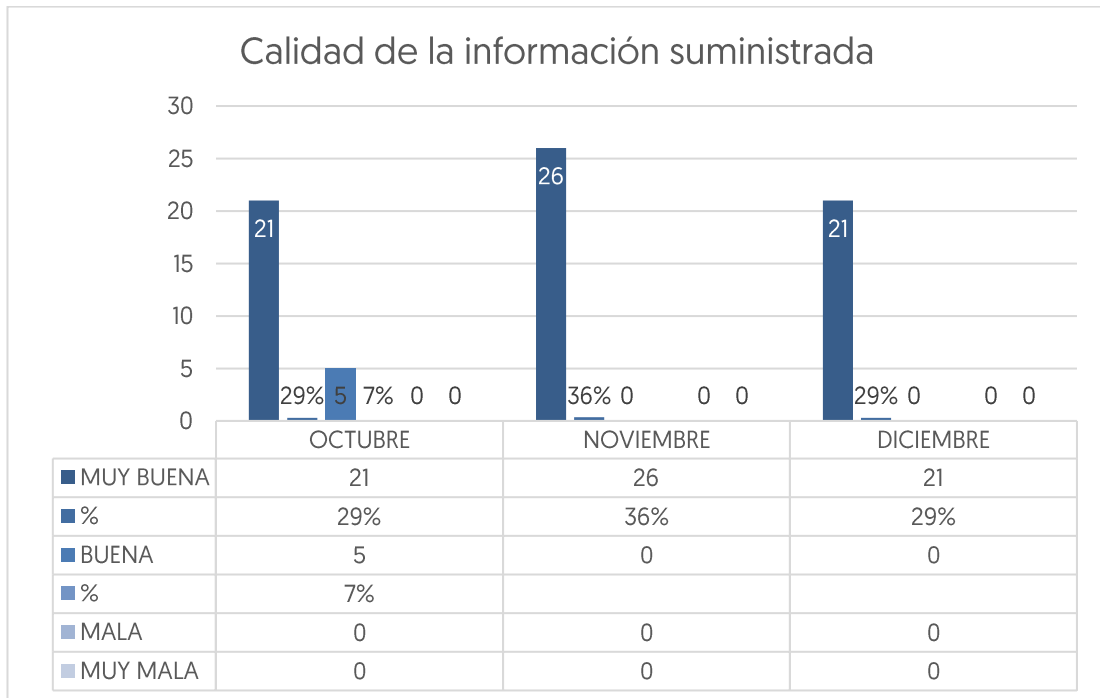


Fuente: Encuesta de satisfacción atención presencial -4Q del 2022

De la gráfica anterior, se puede concluir que: el mes de noviembre tuvo mayor atención ciudadana tras un registro de 26 personas que, correspondientes al 36%, manifestaron Muy Buena la atención prestada por parte del colaborador de Atención al Ciudadano de la ANCP-CCE. Seguido a este, en octubre, se obtuvieron dos calificaciones optimas donde 22 personas, es decir el 30% de los usuarios indicaron Muy Buena la atención, mientras que el 5% [4 personas] calificaron Buena el servicio presencial. Por último, con 21 registros, el mes de diciembre registró con Muy Buena la atención tras un total del 29%.



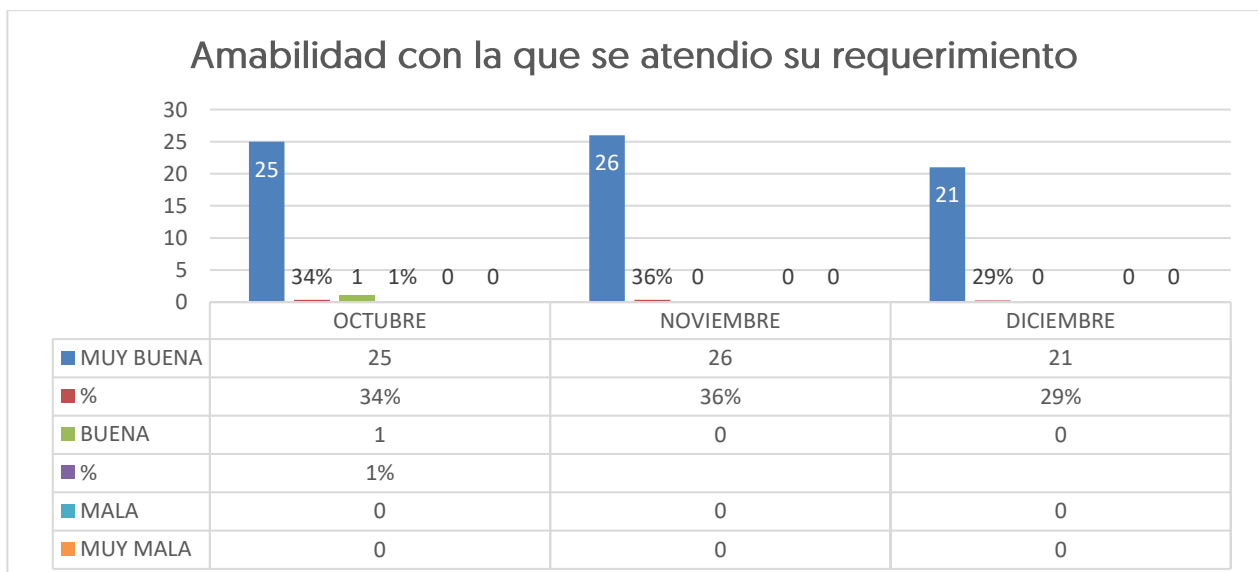
Ilustración 7. Calidad de la información suministrada de atención presencial



Fuente: Encuesta de satisfacción atención presencial -4Q del 2022

Frente a la pregunta de calidad de información suministrada, el mes de noviembre tuvo mayor participación tras reportarse un 36% equivalente a 26 personas que consideraron Muy Buena la calidad de la información obtenida por parte del colaborador o responsable de la entidad. Seguido a esto, el mes de octubre reportó el 29% de calificación en Muy Buena y 7% en Buena y diciembre, por último, registró 21 personas también en la categoría de Muy Buena.

Ilustración 8. Satisfacción frente a la amabilidad



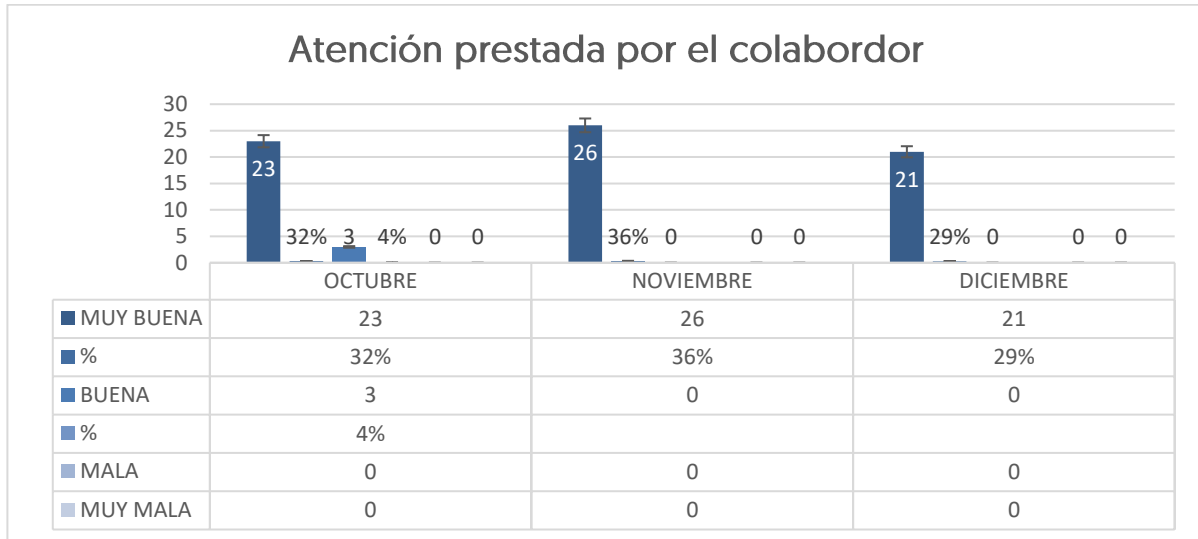
Fuente: Encuesta de satisfacción atención presencial -4Q del 2022





Frente a la pregunta de la amabilidad con la que se atendió el requerimiento, el mes de octubre con veinticinco [25] personas correspondientes al 34% calificaron Muy Buena la atención, mientras que una [1] persona [1%] consideró que es buena. No obstante, en el mes de noviembre veintiséis [26] personas indicaron Muy Buena, y en el mes diciembre veintiún [21] personas que reflejaron el 29% también calificaron muy buena. Con lo anterior, cabe inferir que los meses de mayor interacción fueron octubre y noviembre.

Ilustración 9. Atención prestada por parte del colaborador de Atención al ciudadano.

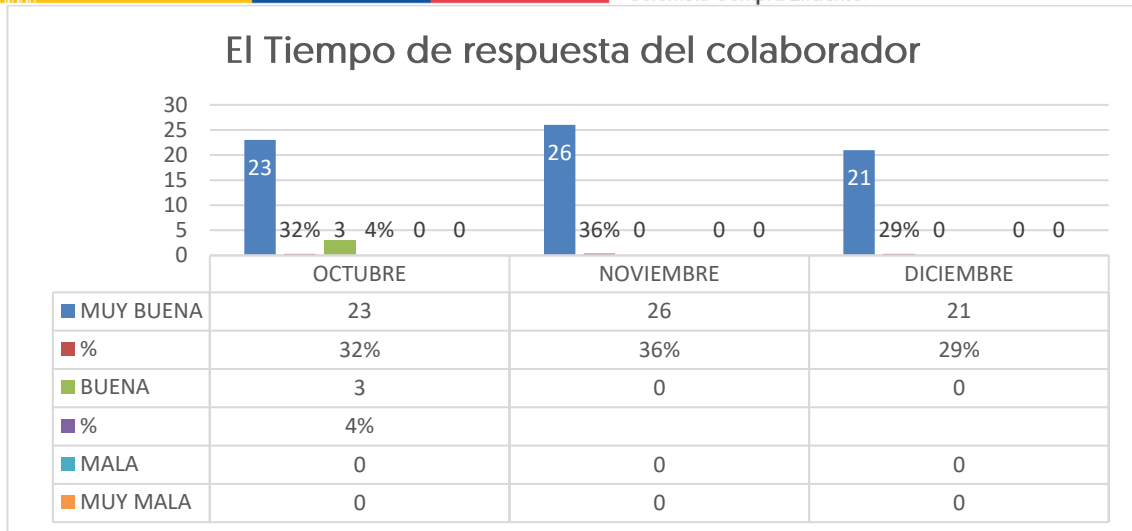


Fuente: Encuesta de satisfacción atención presencial -4Q del 2022

De acuerdo con la gráfica anterior, frente a la pregunta atención prestada por el colaborador, en el mes de octubre el 32% correspondientes a 23 personas calificaron Muy Buena la atención y el 4% con tres personas calificaron el servicio como buena. Noviembre, tuvo un alto registro de calificación en Muy Buena tras obtener el 36% o las 26 personas encuestadas mientras que, en diciembre, disminuyó la participación y se reflejó un registro de 21 personas equivalente al 29%.

Ilustración 10. Tiempo de respuesta en la atención presencial





Fuente: Encuesta de satisfacción atención presencial -4Q del 2022

Ahora bien, ante la inmediatez de la respuesta, en los tres meses de estudio se evidenció como Muy Buena y Buena el tiempo de respuesta en que el colaborador atendía la solicitud del usuario.

3. Resultados Encuesta Página Web

Para el periodo reportado, no se encontró información de la encuesta por la página web, valga mencionar que la misma fue difundida por los canales de atención de la entidad, sin embargo, no hubo participación de los ciudadanos y grupos de valor en su diligenciamiento.

4. Resultados de Satisfacción Mesa de Servicio

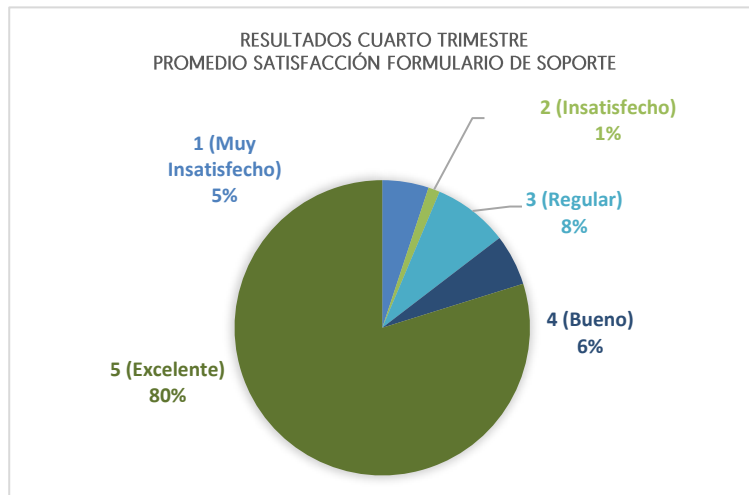
La Mesa de Servicio ofrece soporte sobre el uso de las plataformas de compra pública [SECOP I, SECOP II y Tienda Virtual del Estado Colombiano -TVEC], utilizando los canales línea telefónica, chat y formulario de soporte, orientada a resolver dudas o solicitudes técnicas que surjan durante el uso de dichas herramientas. A continuación, se relaciona la respuesta de satisfacción por cada canal.

- + **FORMULARIO DE SOPORTE:** se respondieron 788 encuestas, que representan un 5,3% del total atendidos.





Ilustración 11. resultados cuarto trimestre promedio satisfacción

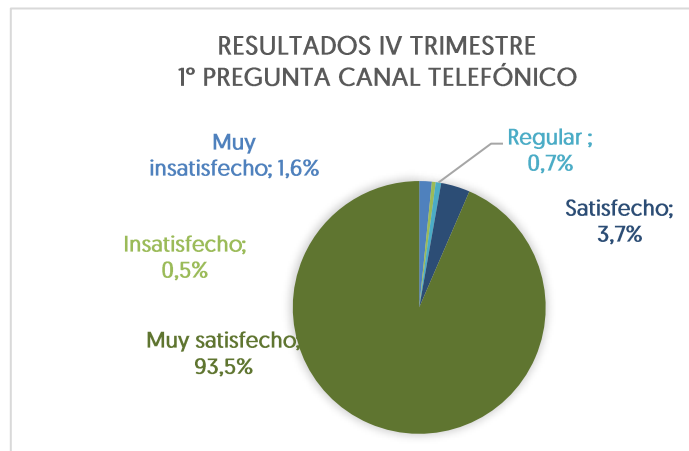


Fuente: Informe de percepción de mesa de servicio 4Q

La herramienta de gestión de la mesa de servicio promedia el total de las respuestas y la satisfacción del cuarto trimestre de 2022 es del 85,4%. Valga mencionar, que la anterior gráfica, hace referencia a la participación, en la cual [630] personas calificaron excelente, lo que equivale al 80%, [40] personas muy satisfechas lo que corresponde al 5%, [63] personas manifestaron regular, [47] personas calificaron bueno, equivalente al 6% y ocho [8] personas muy insatisfechos equivalente al 1%.

- ✚ **CANAL TELEFÓNICO:** En el cuarto trimestre del 2022, se recibieron 20748 respuestas a encuesta y 6721 encuestas fueron respondidas completamente. Con 30817 llamadas atendidas en los meses reportados, el canal telefónico es el más utilizado por nuestros usuarios con una participación del 66,2% sobre el total de casos que se atienden a través de los canales expuestos.

Ilustración 12. Nivel de comprensión a la solicitud



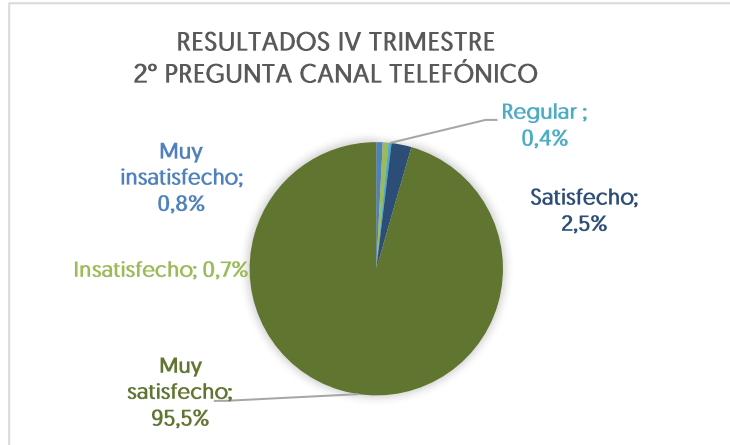
Fuente: Informe de percepción mesa de servicio 4Q 2022





De acuerdo con la gráfica frente a el nivel de comprensión a la solicitud por el canal telefónico, el 93,5% de las personas respondieron muy satisfechos.

Ilustración 13. Cortesía y amabilidad del asesor

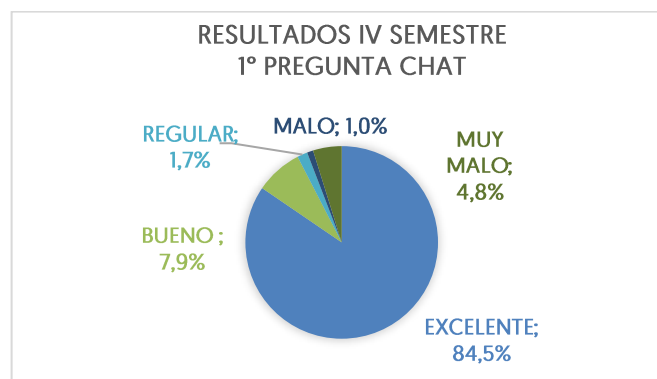


Fuente: Informe de percepción mesa de servicio 4Q 2022

Frente a la cortesía y amabilidad de los asesores de la mesa de servicio, el 95,5% de los usuarios se encuentran muy satisfechos. Cabe resaltar que, En el cuarto trimestre de 2022 se recibieron 30817 llamadas, presentando un aumento en el número de transacciones con relación al tercer trimestre donde se recibieron 30.046 llamadas; con lo anterior, se presenta una diferencia poco significativa en el semestre.

- ✚ **CHAT [ASESORES MESA DE SERVICIO Y SECOBOT]:** En el cuarto trimestre del 2022 se recibieron 1.015 chat de los cuales 291 fueron encuestas respondidas, correspondiente al 33,8% del total de casos atendidos. La satisfacción general promedio cerró en 92,9%.

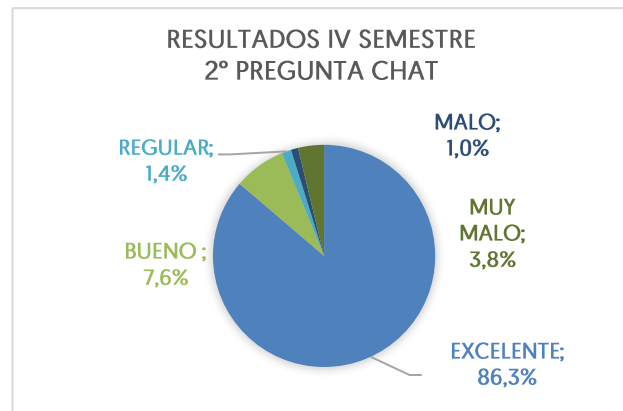
Ilustración 14. Nivel de comprensión a la solicitud



Fuente: Informe de percepción mesa de servicio 4Q 2022

- ✚ Frente al chat, [858] personas calificaron excelente, lo que equivale al 84,5% de la muestra, [81] manifestaron que era muy bueno, que representa al 7,9%, [49] calificaron muy malo, que representa el 4,8%, [17] respondieron regular, lo que equivale al 1,7% y [10] respondieron malo, que equivale al 1%.



*Ilustración 15. Cortesía y amabilidad del asesor*

Fuente: Informe de percepción mesa de servicio 4Q 2022

Ochocientos setenta y seis [876] personas que equivale al 86,3% calificaron excelente, [77] que representa al 7,6%, manifestaron que era bueno, [38] que representa el 3,8%, calificaron muy malo, [14] que equivale al 1,4% respondieron regular, y diez [10] personas que equivale al 1% respondieron malo.

5. RESULTADOS ENCUESTAS DE LA OFERTA INSTITUCIONAL

5.1 CAPACITACIONES TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO Y ACUERDOS MARCO E INSTRUMENTOS DE AGREGACIÓN DE DEMANDA ESPECÍFICOS

La Subdirección de Negocios se encuentra en constante transformación y ejecución estratégica de las metas planteadas donde se resalta la participación ciudadana. Por tal motivo, a subdirección realizó las propuestas descritas a continuación:

1. Actividades de operación principal y secundaria tales como mesas de gobierno empresarial y mesas de trabajo.
2. Formaciones para entidades estatales y proveedores:
 - Uso de los IAD / AMP en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
 - ¿Cómo participar en los acuerdos Marco de precios?
 - Aspectos fundamentales del Decreto 310 de 2021 sobre la Obligatoriedad del uso de los Acuerdos Marco.
3. Formulario Asistencia y Satisfacción capacitaciones.

En los meses reportados se resalta las actividades derivadas de la celebración de los siguientes Acuerdos Marco de Precios, para los cuales se han realizado diferentes actividades.

Cabe resaltar que estas actividades inician desde la operación principal cuyas actividades dentro del marco de la participación ciudadana se describirán a continuación:





Tabla 1. Instrumentos de Agregación de Demanda Adjudicados

N°	AM / IAD	Fecha de Adjudicación	Estado
1	Acuerdo Marco de Precios para la Adquisición de Servicios de Apoyo al modelo de Gestión Territorial	7/10/2022	En proceso de puesta en operación
2	Acuerdo Marco de Precios para la Prestación de Servicios de Nube Privada IV	15/11/2022	En proceso de puesta en operación
3	Acuerdo Marco de Precios para la Adquisición de Productos y Servicios Electrónicos y Digitales de Confianza	17/11/2022	En proceso de puesta en operación
4	Acuerdo Marco de Precios para el Suministro de Combustible Nacional III	22/11/2022	En proceso de puesta en operación
5	Acuerdo Marco de precios Uniformes para Labor y Usos Varios	21/12/2022	En proceso de puesta en operación

Fuente: Sub. de Negocios - Colombia Compra Eficiente

A continuación, mostraremos cada uno de los Acuerdos Marco e Instrumentos de Agregación de Demanda y las actividades en el marco de la participación ciudadana:

1. Acuerdo Marco de Precios para la Adquisición de Servicios de Apoyo al modelo de Gestión Territorial:

- Mesa de Gobierno Empresarial: 23/05/2022
- Cantidad de Participantes: 123
- Entidades que han participado en reuniones: Departamento Nacional de Planeación
- Cantidad de interesados que han participado en reuniones: 3

2. Acuerdo Marco de Precios para la Prestación de Servicios de Nube Privada IV

- Mesa de Gobierno Empresarial: 27 de mayo de 2022
- Cantidad de Participantes: 50
- Entidades que han participado en reuniones: ICREA, ODATA, Apicom, INTEL, TMI, Colsof, Tigo, ETB, TIVIT, Claro, Lintic, Sencinet, Telefónica, Intenrexa, Mintic, Supersociedades, secretaria distrital, Alcaldía de Bogotá, OTI Mintic, SIC.

3. Acuerdo Marco de Precios para la Adquisición de Productos y Servicios Electrónicos y Digitales de Confianza

- Mesa de Gobierno Empresarial: 24 de junio de 2022
- Cantidad de Participantes: 44
- Entidades que han participado en reuniones: Certicámara, Andes Servicio de

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



Identificación digital, Camerfirma, Gestión de Seguridad Electrónica. Reunión con el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC, PKI Services, reunión con el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC, PKI Services, 4-72, Proveedores operadores biométricos: SecurID, certicámara, GSE.

4. Acuerdo Marco de Precios para el Suministro de Combustible Nacional III

- Mesa de Gobierno Empresarial: 24 de junio de 2022
- Cantidad de Participantes: 36
- Entidades que han participado en reuniones: 1. Alcaldía de Medellín, 2. Alcaldía de Barranquilla, Armada Nacional, Unidad Nacional de protección, fuerzas militares.

5. Acuerdo Marco de precios Uniformes para Labor y Usos Varios

- Mesa de Gobierno Empresarial: 8 de abril de 2022 y 16 de agosto de 2022
- Cantidad de Participantes: 90
- Entidades que han participado en reuniones: En proceso de invitación a mesas presenciales con FORPO Policía y SENA. Adicionalmente, mediante el RFI enviado a entidades las siguientes nos compartieron especificaciones técnicas: Alcaldía de Caldas Antioquia; Artesanías de Colombia; Instituto Distrital de Artes; Administración Municipal de Guamal; y Gobernación de Antioquia, SENA Bogotá, Colombia Productiva y Reunión con ejército.

Pendientes por adjudicar según el plan de estructuración para cuarto trimestre del año 2022:

Tabla 2. Instrumentos de Agregación de Demanda en evaluación y proceso de adjudicación

Nº.	Acuerdo/ IAD	Sector	Tipo	Trimestre adjudicación
1	AM. Aseo y Cafetería IV	Servicios Generales	Renovación	Q4
2	AM. Transporte Terrestre de Pasajeros II	Servicios	Renovación	Q4

Fuente: Colombia Compra Eficiente

1. AM. Aseo y Cafetería IV

- Mesa de Gobierno Empresarial: 23 de marzo de 2022
- Cantidad de Participantes: 30
- Entidades que han participado en reuniones:
 - Mesa con las entidades compradoras que más compraron en la tercera generación para revisar oportunidades de mejora – 07/03/2022
 - Mesa de trabajo con el INVIMA para revisar tratar temas sobre la consulta de NSO y calidad de los bienes – 17/03/2022



INFORME INTERNO DE TRABAJO

Código: CCE-DES-FM-16

Versión: 03 de 24 de enero de 2022

Agencia Nacional de Contratación Pública



Colombia Compra Eficiente

- Mesa de trabajo con el INVIMA para revisar tratar temas sobre la consulta de NSO y calidad de los bienes – 25/03/2022
- Mesa de trabajo con Alcaldía de Medellín para revisar oportunidades de mejora – 17/03/2022
- Mesa de trabajo sobre Encadenamientos productivos en el AMP de Aseo y Cafetería IV con varias entidades – 05/04/2022
- Mesa de trabajo sobre el Acuerdo de Entendimiento con varias entidades – 05/04/2022
- Mesa de trabajo con el SENA para revisar temas sobre certificaciones laborales de las operarias – 07/04/2022
- Mesa de trabajo con el Ministerio de Trabajo para revisar temas sobre horas extras – 02/05/2022
- Mesa de trabajo con el Ministerio de Ambiente para revisar temas sobre criterios medioambientales – 23/05/2022

2. AM. Transporte Terrestre de Pasajeros II

- Mesa de Gobierno Empresarial: 23 de agosto de 2022
- Cantidad de Participantes: 57
- Entidades que han participado en reuniones: 17 Proveedores del actual Acuerdo Marco, Secretaría de Educación, ICBF, Ministerio de Transporte.

A continuación, mostraremos cada uno de los Acuerdos Marco e Instrumentos de Agregación de Demanda y las actividades en el marco de la participación ciudadana:

Mesas de trabajo

En el Cuarto trimestre se han realizado Mesas de trabajo para la estructuración de los diferentes Instrumentos de Agregación de Demanda, y se resalta la importante participación de los diferentes agentes del mercado tales como entidades compradoras, proveedores interesados, empresarios del sector etc.

Mesas de Gobierno Empresarial

En el tercer trimestre se han realizado Mesas de Gobierno Empresarial para la estructuración de los diferentes Instrumentos de Agregación de Demanda, y se resalta la importante participación de los gremios, pues en total participaron [108] personas.

En el marco de las capacitaciones, donde la participación ciudadana fue el pilar fundamental para la construcción y ejecución de los requerimientos en objeto de las metas trazadas, desde enero hasta junio del presente año, la Subdirección de Negocios ha logrado un porcentaje de cobertura del 100% en cuanto a formaciones en TVEC (Tienda Virtual del Estado Colombiano), teniendo en consideración la recepción de requerimientos en el marco de participación y capacitaciones del uso de las herramientas de la institución, considerando que la meta propuesta fueron [20] capacitaciones, las cuales fueron realizadas antes del tiempo previsto para el cumplimiento, y por lo cual, para el año 2023 se estima tener un crecimiento del 20% en la oferta de capacitaciones a las entidades que así lo requieran en materia de acuerdos específicos y uso de las herramientas en general.



INFORME INTERNO DE TRABAJO

Código: CCE-DES-FM-16

Versión: 03 de 24 de enero de 2022

Agencia Nacional de Contratación Pública



Colombia Compra Eficiente

La participación de las entidades estatales evidencia el interés en el uso de las herramientas dispuestas por la Entidad, y demuestra la oportunidad del fortalecimiento del sistema de compras públicas dispuesto a disposición de las entidades y de la ciudadanía en general.

Los cronogramas de capacitación durante el Cuarto trimestre:

1. Octubre:

Ilustración 16. Cronograma de capacitaciones octubre



- Sesión 1: 6 de octubre de 2022

¿Como participar en los acuerdos marco de precios?

Participantes: 26

- Sesión 2: 11 de octubre de 2022

Aspectos fundamentales del Decreto 310 de 2021 sobre la Obligatoriedad del uso de los Acuerdos Marco.

Participantes: 117

- Sesión 3: 12 de octubre de 2022

Uso de la Tienda virtual del Estado Colombiano TVEC.

Participantes: 14

- Sesión 4: 20 de octubre de 2022

¿Como participar en los acuerdos marco de precios?

Participantes: 16

- Sesión 5: 21 de octubre de 2022

Uso de la Tienda virtual del Estado Colombiano TVEC.

Participantes: no se llevó a cabo la capacitación.

2. Noviembre

Ilustración 17. Cronograma de capacitaciones noviembre



INFORME INTERNO DE TRABAJO

Código: CCE-DES-FM-16

Versión: 03 de 24 de enero de 2022

Agencia Nacional de Contratación Pública



Colombia Compra Eficiente

CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES



Agencia Nacional de Contratación Pública

3 NOVIEMBRE Capacitación ¿Cómo Participar en los Acuerdos Marco de Precios?
Hora: 10:00 AM

10 NOVIEMBRE Capacitación Uso de los Acuerdos Marco de precios en la Tienda Virtual del Estado Colombiano TVEC
Hora: 09:00 AM

17 NOVIEMBRE Capacitación ¿Cómo Participar en los Acuerdos Marco de Precios?
Hora: 10:00 AM

23 NOVIEMBRE Capacitación Aspectos fundamentales del Decreto 310 de 2021 Obligatoriedad del Uso de los Acuerdos Marco de precios
Hora: 09:00 AM

24 NOVIEMBRE Capacitación Uso de los Acuerdos Marco de precios en la Tienda Virtual del Estado Colombiano TVEC
Hora: 09:00 AM

- **Sesión 1:** 3 de noviembre de 2022
¿Como participar en los acuerdos marco de precios?
Participantes: 16
- **Sesión 2:** 10 de noviembre de 2022
Uso de la Tienda virtual del Estado Colombiano TVEC.
Participantes: 17
- **Sesión 3:** 11 de noviembre de 2022
¿Como participar en los acuerdos marco de precios?
Participantes: 29
- **Sesión 4:** 17 de noviembre de 2022
¿Como participar en los acuerdos marco de precios?
Participantes: se reprogramo
- **Sesión 5:** 23 de noviembre de 2022
Aspectos fundamentales del Decreto 310 de 2021 sobre la Obligatoriedad del uso de los Acuerdos Marco.
Participantes: no hubo participación
- **Sesión 6:** 24 de noviembre de 2022
Uso de la Tienda virtual del Estado Colombiano TVEC.
Participantes: 8

3. Diciembre:



DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

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



www.colombiacompra.gov.co

Versión:

03

Código:

CCE-DES-FM-16

Fecha:

24 de enero de 2022

Página 2 de 40

INFORME INTERNO DE TRABAJO

Código: CCE-DES-FM-16

Versión: 03 de 24 de enero de 2022

Agencia Nacional de Contratación Pública



Colombia Compra Eficiente

Ilustración 18. Cronograma de capacitaciones diciembre

CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES



- 12** DICIEMBRE: Uso de los Acuerdos Marco de Precios en la Tienda Virtual del Estado Colombiano -TVEC-
Hora: 10:00 AM
- 13** DICIEMBRE: ¿Cómo participar en los Acuerdos Marco de Precios?
Hora: 09:00 AM
- 19** DICIEMBRE: Uso de los Acuerdos Marco de precios en la Tienda Virtual del Estado Colombiano -TVEC-
Hora: 09:00 AM
- 20** DICIEMBRE: ¿Cómo participar en los Acuerdos Marco de Precios?
Hora: 09:00 AM

Agencia Nacional de Contratación Pública

- Sesión 1: 12 de diciembre de 2022
Uso de la Tienda virtual del Estado Colombiano TVEC
Participantes: 15
- Sesión 2: 13 de diciembre de 2022
¿Como participar en los acuerdos marco de precios?
Participantes: 46
- Sesión 3: 19 de diciembre de 2022
Uso de la Tienda virtual del Estado Colombiano TVEC.
Participantes: 8
- Sesión 4: 20 de diciembre de 2022
¿Como participar en los acuerdos marco de precios?
Participantes: 12

De las anteriores capacitaciones se realizaron encuesta de satisfacción a los participantes, los cuales respondieron la siguiente información frente a la percepción de dichos eventos:

1. Departamentos y ciudades:

Ilustración 19. Participación Nacional ante las capacitaciones de la Sub. de Negocios



INFORME INTERNO DE TRABAJO

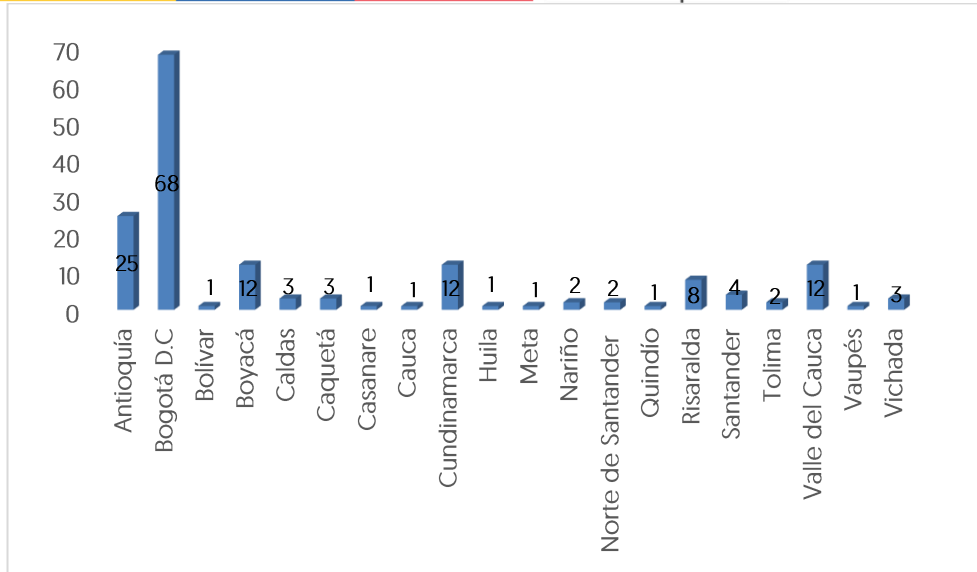
Código: CCE-DES-FM-16

Versión: 03 de 24 de enero de 2022

Agencia Nacional de Contratación Pública



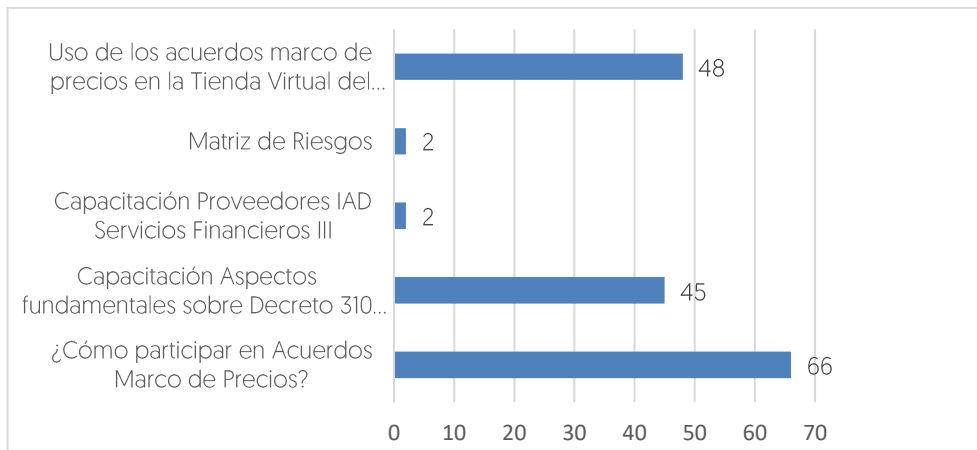
Colombia Compra Eficiente



Fuente: Colombia Compra Eficiente

Las ciudades con mayor participación son: Bogotá D.C, Antioquia, Boyacá, Cundinamarca y Valle del cauca.

Ilustración 20. Asistencia por tema de capacitación



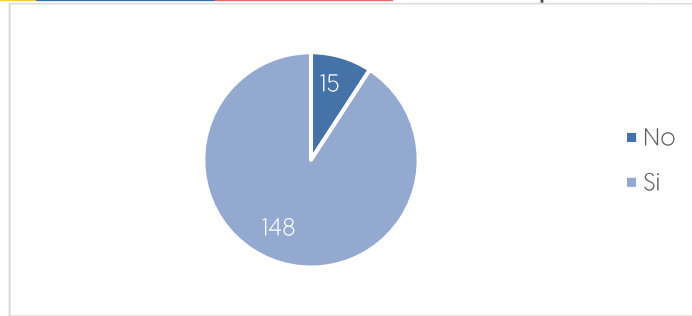
Fuente: Encuesta del 4Q – sub de Negocios

De las 163 personas que contestaron la encuesta, se puede observar que la capacitación sobre cómo participar en Acuerdos Marco de precios, conto con la mayor asistencia.

2. ¿La capacitación cumplió con sus expectativas?

Ilustración 21.Expectativa de la Capacitación



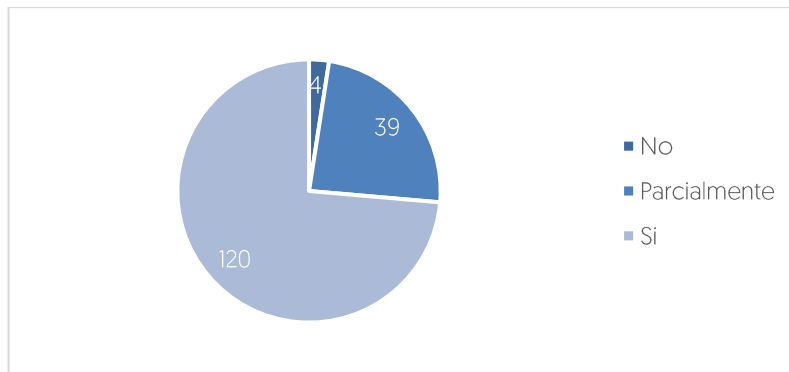


Fuente: Encuesta del 4Q – sub de Negocios

Del total de las personas que respondieron la encuesta, ciento cuarenta y ocho personas [148] manifestaron que la capacitación cumplió con las expectativas, lo que equivale al 91% y a quince [15] personas calificaron que no.

3. ¿La capacitación resolvió sus inquietudes?

Ilustración 22. Respuesta a las inquietudes



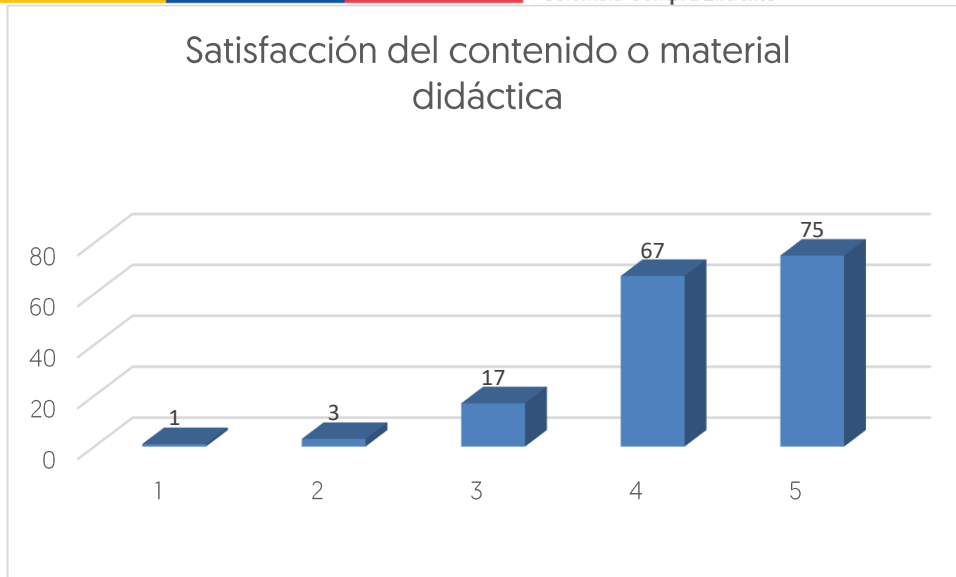
Fuente: Encuesta del 4Q – sub de Negocios

Frente a la anterior pregunta, ciento veinte [120] personas manifestaron que la capacitación si resolvió las inquietudes, equivalente al 74%, mientras que treinta y nueve personas [39] manifestaron parcialmente, equivalente al 24% y cuatro [4] calificaron que no, equivalente al 2%.

4. ¿Qué tan satisfecho se encuentra en general con el contenido o material de la capacitación? En donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho

Ilustración 23. Satisfacción del contenido o material didáctico utilizado en las capacitaciones.

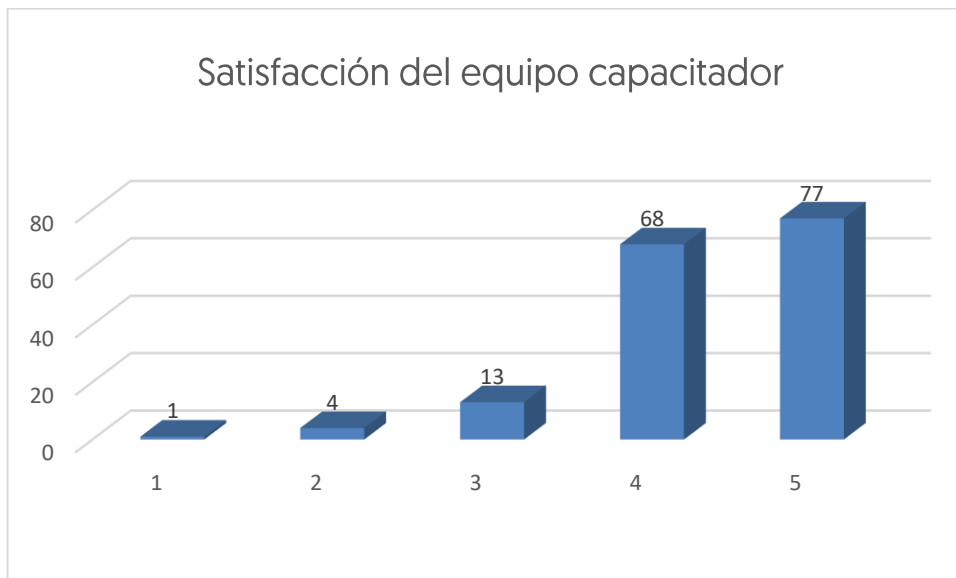




De la anterior gráfica, se puede inferir que el 46% de la muestra calificaron muy satisfechos frente a el contenido o materia utilizado en las capacitaciones por la subdirección de Negocios,

5. ¿Qué tan satisfecho se encuentra en general con el equipo capacitador? En donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho

Ilustración 24. Satisfacción con el equipo capacitador



De acuerdo con la grafica anterior, el 47 % del total de la muestra calificaron muy satisfechos frente al equipo capacitador.

En ese sentido, 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.

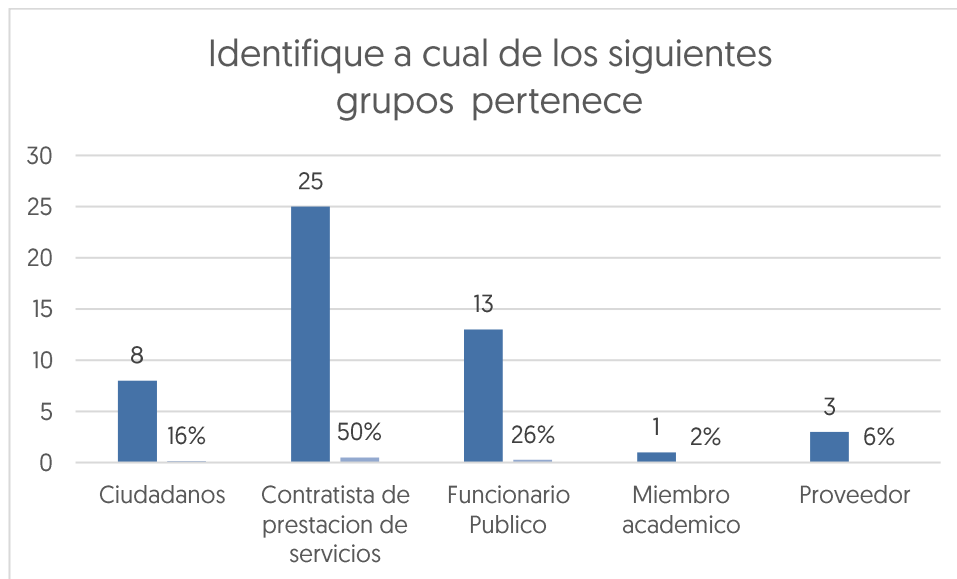


5.2 CAPACITACIÓN DOCUMENTOS TIPO

La Subdirección de Gestión Contractual de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, realizó dos [2] capacitaciones en el 4Q del año 2022, sobre los siguientes temas:

- Capacitación Documentos Tipo Resolución 326 de 2022 (21 y 28 de octubre)
- Capacitación Diligenciamiento de formatos en los documentos tipo (04 y 11 de noviembre)

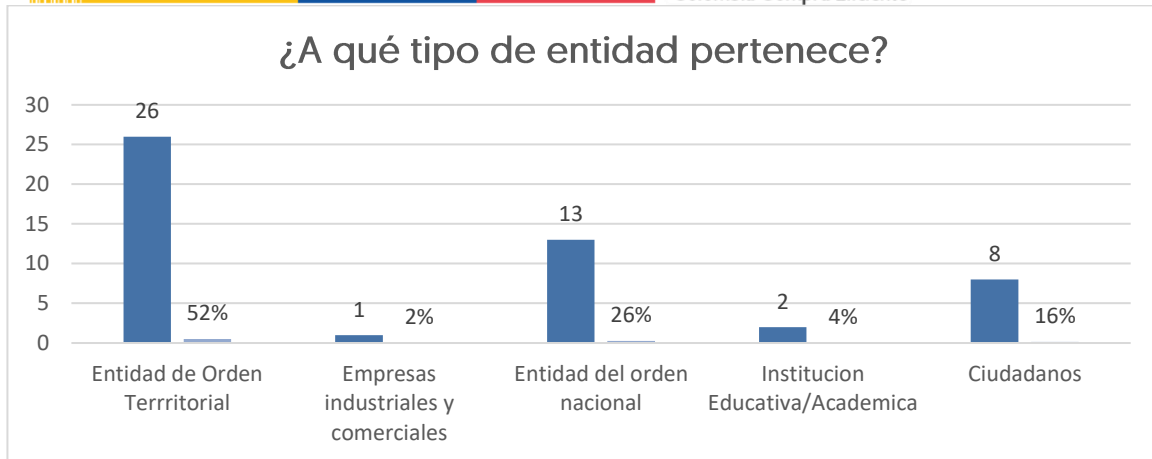
Ilustración 25. Grupos que participaron a las capacitaciones



Fuente: Resultados de Encuestas de Capacitaciones Generales Documentos Tipo del 4Q del 2022

Se contó con una participación total de cincuenta [50] personas: el 50% contratistas, funcionarios públicos un 26 %, un 16% ciudadanos, un 6% proveedores, y un 2% miembros académicos, las cuales respondieron la siguiente información frente a la percepción de dichos eventos:

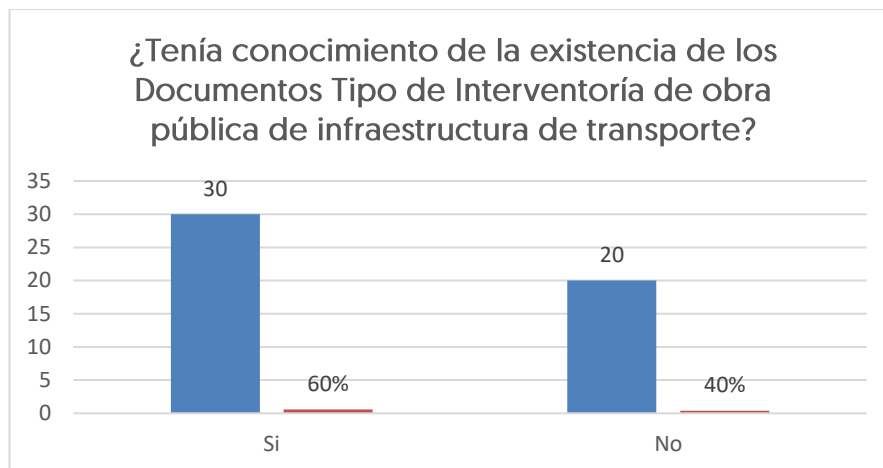
Ilustración 26. Entidades a las que pertenecen



Fuente: Resultados de Encuestas de Capacitaciones Generales Documentos Tipo del 4Q del 2022

Se identifico que, del total de cincuenta personas que participaron en las capacitaciones de Documentos Tipo, la mayor participación pertenece a las siguientes entidades: veintiséis [26] personas que equivalen al 52% son de entidades de orden territorial, trece [13] personas que representa el 26% son de entidades de orden nacional, y ocho [8] personas que equivalen al 16% son ciudadanía general.

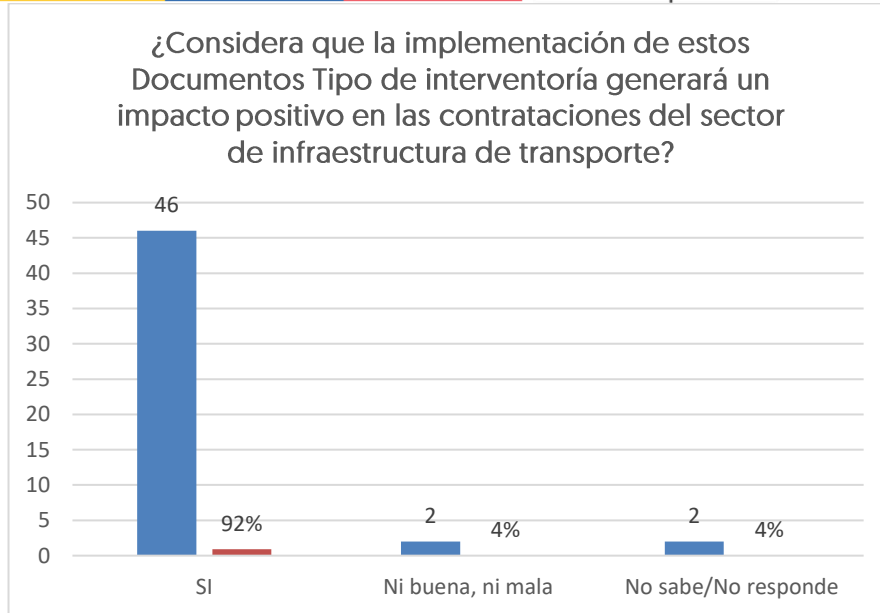
Ilustración 27. Conocimiento de la existencia de los Documentos Tipo



Fuente: Resultados de Encuestas de Capacitaciones Generales Documentos Tipo del 4Q del 2022

Ilustración 28. Impacto positivo que genera en las contrataciones los Documentos Tipo

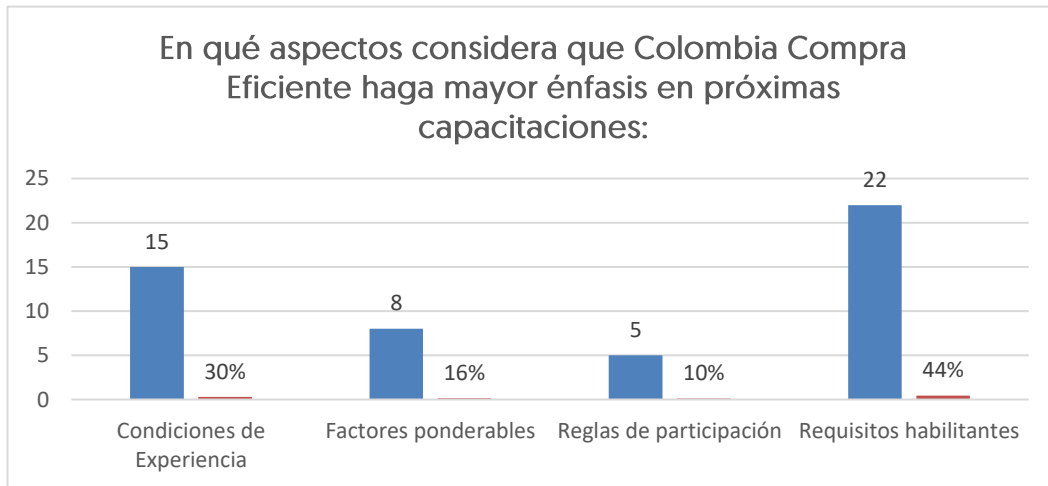




Fuente: Resultados de Encuestas de Capacitaciones Generales Documentos Tipo del 4Q del 2022

Se identificó que, del total de cincuenta [50] personas que participaron en las capacitaciones de Documentos Tipo: cuarenta y seis [46] personas que equivalen al 92% consideran que la implementación de estos Documentos Tipo de interventoría generará un impacto positivo en las contrataciones del sector de infraestructura de transporte.

Ilustración 29. Aspectos para considerar en próximas capacitaciones

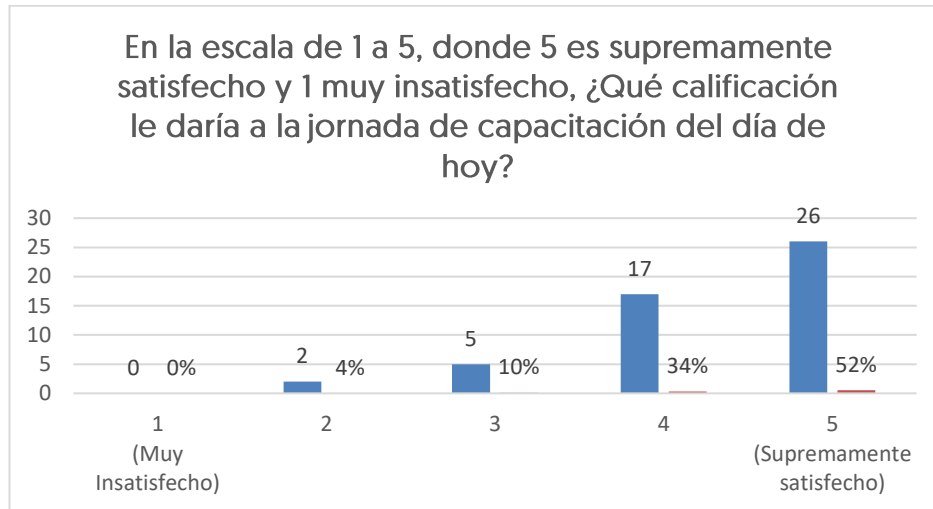


Fuente: Resultados de Encuestas de Capacitaciones Generales Documentos Tipo del 4Q del 2022





Ilustración 30. Nivel de satisfacción de los participantes a las capacitaciones



Fuente: Resultados de Encuestas de Capacitaciones Generales Documentos Tipo del 4Q del 2022

Se identificó que, del total de cincuenta [50] personas que participaron en las capacitaciones de Documentos Tipo, cuarenta y tres [43] personas que equivalen al 86% dieron las más altas calificaciones a las jornadas de capacitación de Documentos tipo del 4Q del 2022.

5.3 CAPACITACIONES SECOP DE LA SUBDIRECCIÓN DE IDT

Para el cuarto trimestre se realizaron capacitaciones generalizadas por parte del equipo de Uso y apropiación de la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico.

Se contestaron 990 de las cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

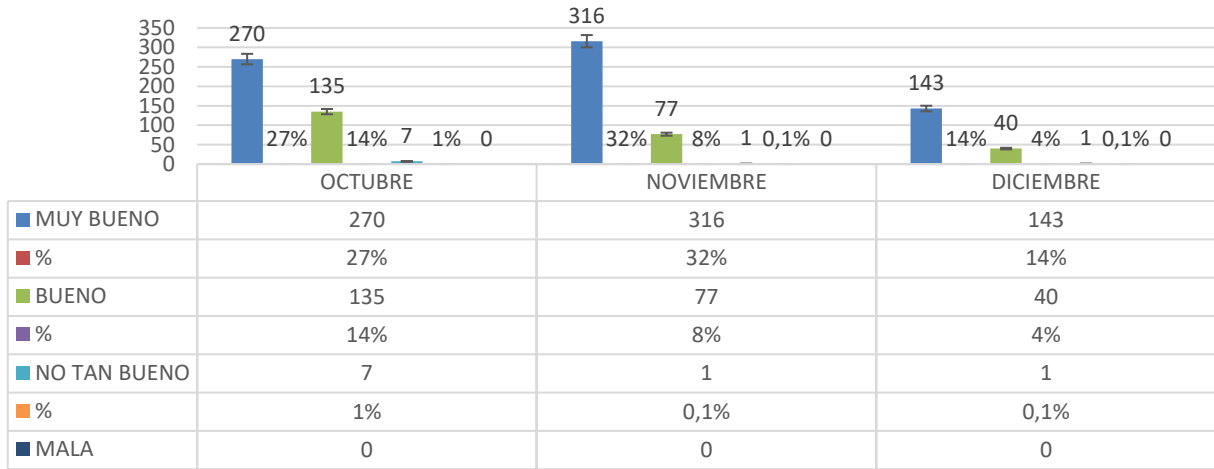
- ¿La distribución del tiempo asignado para el desarrollo de la formación fue?

Ilustración 31. Calificación de la distribución del tiempo asignado para la capacitación





¿La distribución del tiempo asignado para el desarrollo de la formación fue?

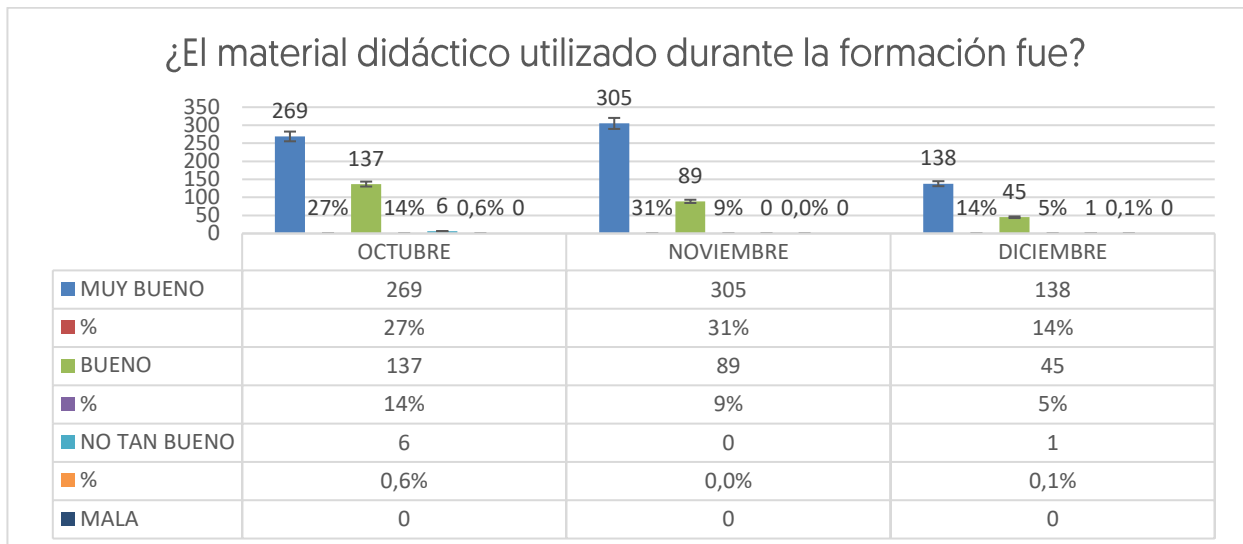


Fuente: Resultados de encuesta – capacitaciones generalizadas trimestral 4Q-2022

Setecientos veinte y nueve [729] personas que representan al 74% calificaron muy bueno, doscientos cincuenta y dos [252] personas que equivale al 25% respondieron bueno, y nueve [9] que equivalen al 1% manifestaron no tan bueno.

- ¿El material didáctico utilizado durante la formación fue?

Ilustración 32. Calificación de la distribución del tiempo asignado para la capacitación



Fuente: Resultados de encuesta – capacitaciones generalizadas trimestral 4Q-2022

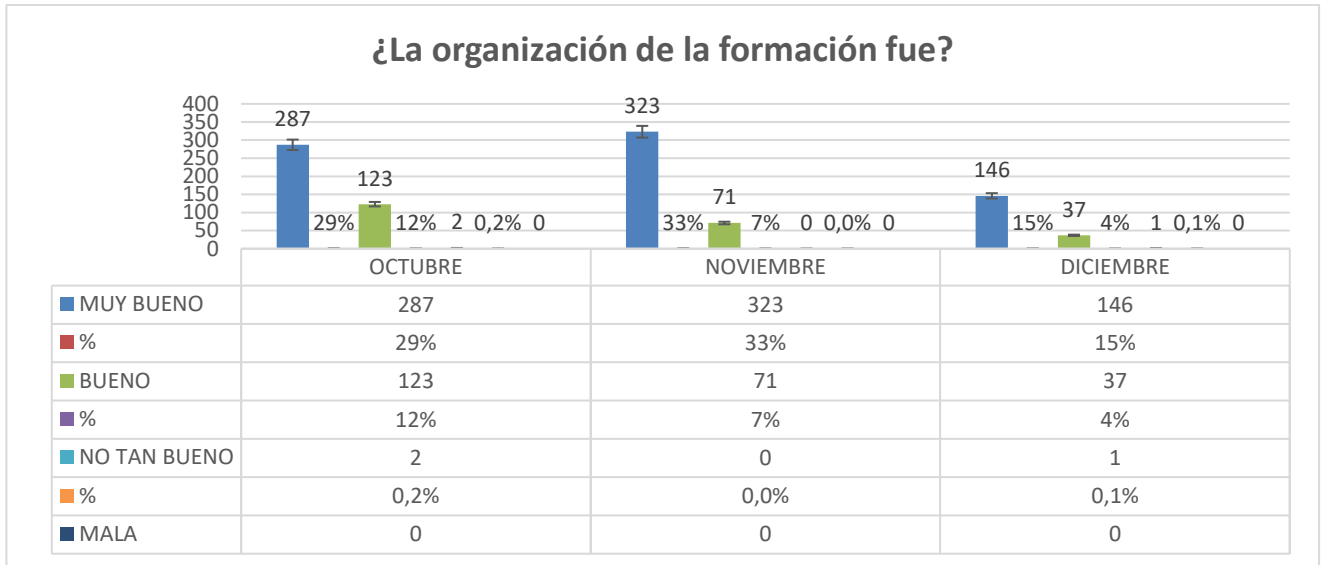
Setecientos doce [712] personas que representan al 72% calificaron muy bueno, doscientos setenta y un [271] personas que equivale al 27% respondieron bueno, y siete [7] que equivalen al 1% manifestaron no tan bueno.





- ¿La organización de la formación fue?

Ilustración 33. Calificación de la organización de la formación

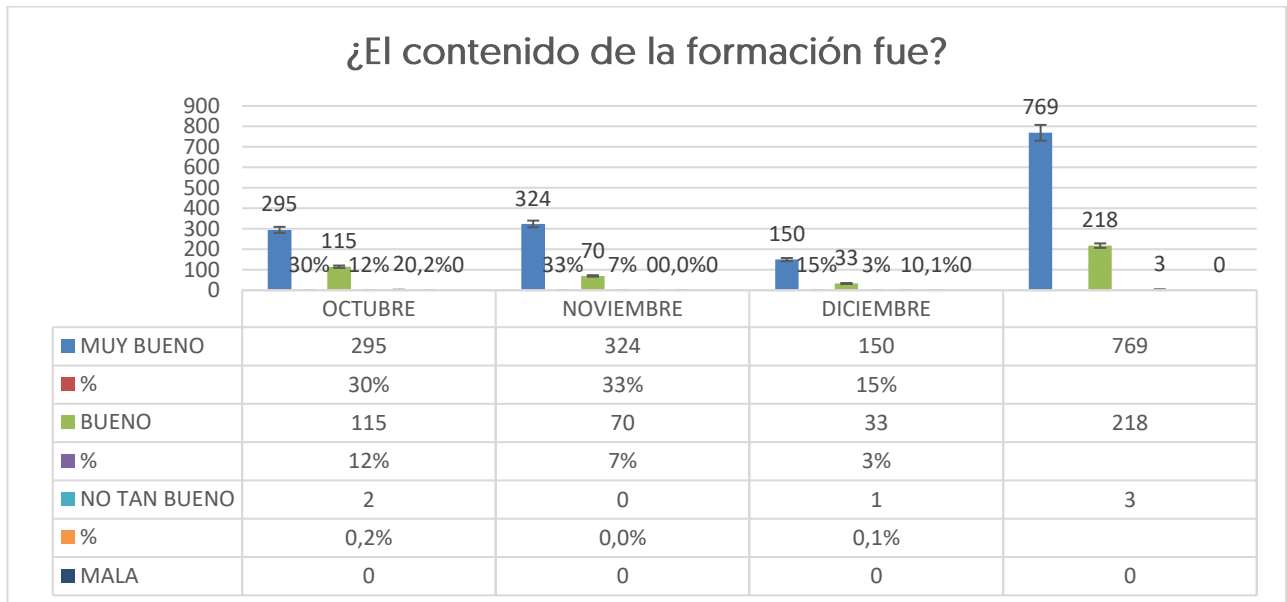


Fuente: Resultados de encuesta – capacitaciones generalizadas trimestral 4Q-2022

Setecientos cincuenta y seis [756] personas que representan al 76% calificaron muy bueno, doscientos treinta y un [231] personas que equivale al 23% respondieron bueno, y tres [3] que equivalen al 0,3% manifestaron no tan bueno.

- ¿El contenido de la formación fue?

Ilustración 34. Calificación del contenido de la formación



Fuente: Resultados de encuesta – capacitaciones generalizadas trimestral 4Q-2022

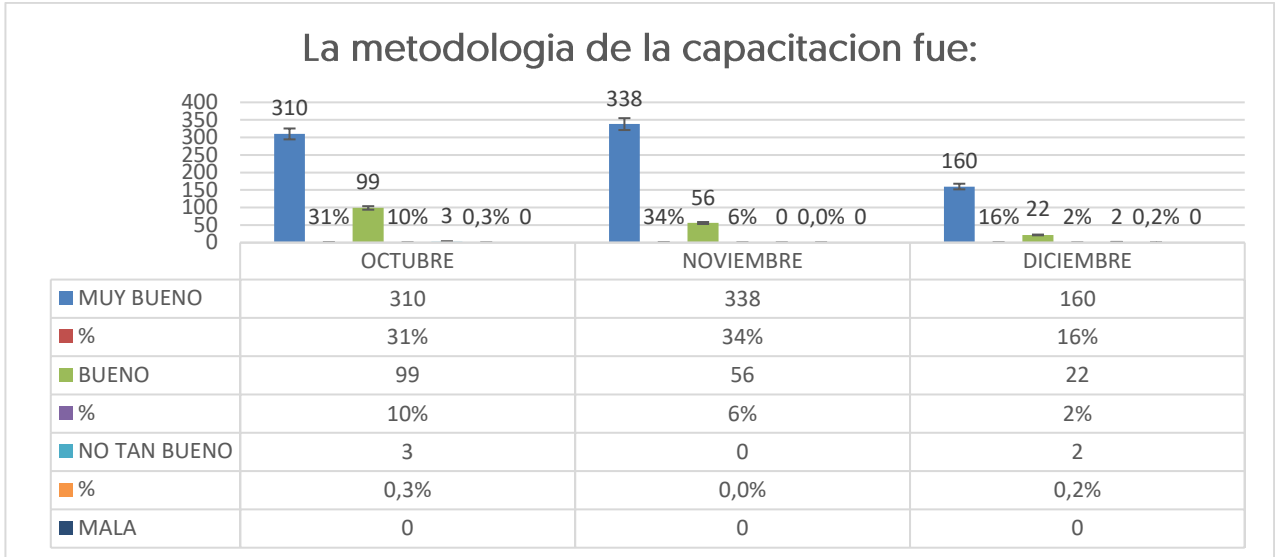




Setecientos sesenta y nueve [769] personas que representan al 78% calificaron muy bueno, doscientos dieciocho [218] personas que equivale al 22% respondieron bueno, y tres [3] que equivalen al 0,3% manifestaron no tan bueno.

- La metodología de la capacitación fue:

Ilustración 35. Calificación de la metodología de la capacitación



Fuente: Resultados de encuesta – capacitaciones generalizadas trimestral 4Q-2022

Ochocientos ocho [808] personas que representan al 82% calificaron muy bueno, ciento setenta y siete [177] personas que equivale al 17,5% respondieron bueno, y cinco [5] que equivalen al 0,5% manifestaron no tan bueno.

- Comentarios o sugerencias sobre el servicio de formación:

Tabla 3. Comentarios de las capacitaciones generalizadas cuarto trimestre del 2022



INFORME INTERNO DE TRABAJO

Código: CCE-DES-FM-16

Versión: 03 de 24 de enero de 2022

Agencia Nacional de Contratación Pública



COMENTARIOS

PARA LAS ENTIDADES QUE SE PRESENTEN LOS PROCESOS SOLAMENTE DE CARACTER PUBLICITARIO REALIZAR UN CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES QUE APLIQUEN A ESTAS ENTIDADES DE CONTRATACIÓN
ME GUSTARÍA CAPACITACIÓN PARA LOS PUNTOS IMPORTANTES CUANDO SE PRESENTA UNA OFERTA, SI HAY ERRORES COMO RETIRAR O MODIFICAR
CONTAR CON ÁREA JURÍDICA PARA RESPONDER ALGUNAS INQUIETUDES
EN CASO QUE LAS CAPACITACIONES SIGAN VIRTUALES QUE SE PUEDAN GRABAR LAS MISMAS
SE DEBERÍAN HACER CAPACITACIONES POR TIPO DE OFERTA: LICITACION PUBLICA, MENOR Y MINIMA CUANTÍA DADO QUE LOS REQUERIMIENTOS GENERALMENTE VARIAN DE UNA A OTRA
POR FAVOR INFORMACIÓN SOBRE LOS TIPOS Y/O MODELOS DE CONTRATACIÓN ESTATAL DE ACUERDO A LA LEGISLACIÓN VIGENTES Y PRESENTES EN EL SECOP, GRACIAS
DEBERÍAN COMPARTIR UN VIDEO DEL PASO A PASO DE CADA PROCESO
HACER EJERCICIOS PRÁCTICOS CON LOS ESTUDIANTES DEL CURSO, PARA ESTO SERÍA IDEAL QUE SEAN COMO MÍNIMO DOS JORNADAS
LA CAPACITACIÓN ES DE INTERÉS PARA TODAS LAS PERSONAS QUE ESTAMOS INICIANDO A UTILIZAR LA PLATAFORMA YA QUE EL CONOCIMIENTO SUMINISTRADO ES DE SUMA IMPORTANCIA
ME PARECE CLARA PERO DEBERÍA HABER UN APOYO VIRTUAL PARA EL MOMENTO Q UNO NECESITE REALIZAR LOS PROCEDIMIENTOS GRACIAS
ES MUY IMPORTANTE PROGRAMAR OTRA CAPACITACION DE STE ESTILO PARA PROCESOS COMO SELECCON ABREVIADAS , MINIMA CUANTIA , TIENDA VIRTUAL ETC ...
SERÍA BUENO QUE SE DÉ UNA PLATAFORMA BASE PARA LAS CAPACITACIONES, ES DECIR QUIEN RECIBA LA CAPACITACIÓN TENGA ACCESO A LA PLATAFORMA YA QUE AVECES SE ES PRINCIPIANTE
EXCELENTES LAS JORNADAS DE CAPACITACIÓN / ME GUSTARÍA SE REALIZARA UNA ESPECÍFICA CUANDO EL PROVEEDOR ES PERSONA NATURAL
ME ENCANTARÍA ASISTIR A UNA CAPACITACIÓN QUE ESTÉ DIRIGIDA A LA FORMULACIÓN DE INDICADORES DE CAPACIDAD FINANCIERA, EN DONDE PUEDA APRENDER COMO ESTABLECER ESOS ÍNDICES DESDE LOS ESTUDIOS PREVIOS COMO REQUISITO HABILITANTE DE LOS PROPONENTES. O POR LO MENOS SABER CÓMO PODER ESTRUCTURARLOS DESDE LA GUÍA QUE TIENE CCE
ENVIAR LOS PDF O LINKS DONDE PODAMOS REPASAR EL TEMA VISTO
QUIZÁ EL QUE NOS PERMITAN TENER EL VÍDEO DE LAS GRABACIONES SI SE PUEDE OJALÁ NO TENGA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, SOLO DIDÁCTICA
RECOMIENDO A LA ENTIDAD REALIZAR CAPACITACIONES CONSECUCIONALES DESDE LA CREACION DE UN PROCESO HASTA LA TERMINACION, PERO EN LA QUE EL INTERESADO PUEDA TENER ACCESO A TODAS LAS CAPACITACIONES, TODA VEZ QUE, AUNQUE HE TRATADO DE INSCRIBIRME A TODAS, YA NO HAY CUPOS, Y SE LE PIERDE LA SECUENCIA. MUCHAS GRACIAS.
BRINDAR LA CAPACITACIÓN GENERALIZADA SOBRE EL MANEJO DE LA TIENDA VIRTUAL.
SUGIERO LA UTILIZACIÓN DE GOOGLE MEET
DEBERÍAN BRINDAR MÁS INFORMACIÓN PARA QUE LAS PROFESIONALES DE COLOMBIA TENGAN LA OPORTUNIDAD DE LA PLURALIDAD DE OFERENTES PARA LA CONTRATACIÓN POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL ESTADO. POR EJEMPLO PERSONALMENTE HE RADICO MI HOJA DE VIDA EN DFERENTES MINISTERIOS Y SECRETARIAS DE VIVIENDA Y AHORA EL SECOP II Y ESTE ES LA FECHA QUE NO SÉ COMO POSTULARME O DONDE ENVIAR MI HOJA DE VIDA PARA QUE SEA TENIDA EN CUENTA.
MAYOR NÚMERO DE CUPOS PARA OTROS CURSOS, PUES QUISIERA ASISTIR A TODOS

Fuente: Resultados de encuesta – capacitaciones generalizadas trimestral 4Q-2022

5.2 Subdirección Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico

En cuanto a la subdirección de Estudio de Mercado y Abastecimiento Estratégico-EMAE, a lo largo del cuarto trimestre se obtuvo la siguiente información: Se desarrollaron dieciocho sesiones distribuidas entre el Grupo de Analítica, Estrategia y Ciencia de Datos (GAEC), el Proyecto de Abastecimiento Estratégico (AE) y el grupo del Observatorio Oficial de la Contratación Estatal (OOCE), de las cuales, en catorce se cuenta con resultados en la encuesta de satisfacción.

Las sesiones desarrolladas se distribuyeron de la siguiente manera:

- GAEC desarrolló nueve sesiones de las cuales cuatro cuentan con resultados en la encuesta de satisfacción.
- Del proyecto de Abastecimiento Estratégico se desarrollaron seis sesiones de las que en todas se obtuvieron respuestas en la encuesta de satisfacción.



INFORME INTERNO DE TRABAJO

Código: CCE-DES-FM-16

Versión: 03 de 24 de enero de 2022

Agencia Nacional de Contratación Pública



Colombia Compra Eficiente

- Se desarrollaron tres sesiones conjuntas de AE y el OOCE, en las cuales, en todas se obtuvieron respuestas en las encuestas de satisfacción.

Tabla 4. Relación de encuestas de satisfacción por sesiones realizadas por los grupos de trabajo.

Grupo	Cantidad de sesiones	Encuesta de satisfacción	Sin encuesta de satisfacción
AE	6	6	0
GAEC	9	5	4
AE y OOCE	3	3	0
SEMAE	18	14	4

Con base a lo anterior, cabe ahora interpretar a profundidad cada sesión que consolida a la Subdirección de EMA. Por ejemplo:

5.2.1 NOCIONES BÁSICAS DEL MODELO DE ABASTECIMIENTO ESTRATÉGICO Y OBSERVATORIO OFICIAL DE CONTRATACIÓN ESTATAL

Estas sesiones conjuntas se empezaron a desarrollar sesiones conjuntas del Modelo de Abastecimiento Estratégico con sesiones de sensibilización del grupo del Observatorio Oficial de Contratación Estatal. Estas sesiones, comparten encuesta de satisfacción con las Nociones Básicas para proveedores. Para este análisis no se tuvo en cuenta la sesión desarrollada con la APC el 26-10-2022 por la baja cantidad de resultados en la encuesta de satisfacción y evitar un sesgo en los resultados.

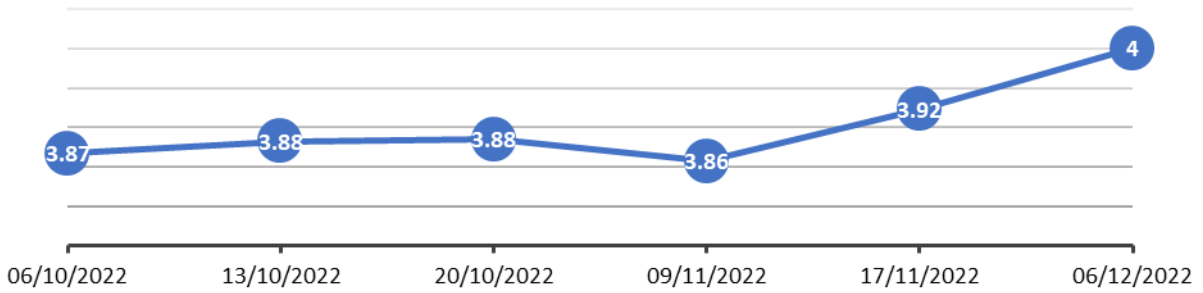
5.2.2 Califique de manera general la sesión de socialización

Como se puede apreciar en la gráfica 36, las sesiones de nociones básicas en conjunto con OOCE, gozan de una alta calificación general por parte de los asistentes. Además, se percibe que, a las sesiones orientadas para proveedores, son las que obtienen una mayor calificación en comparación con las orientadas a entidades. De forma general el promedio de estas sesiones es de 3.9 sobre 4.





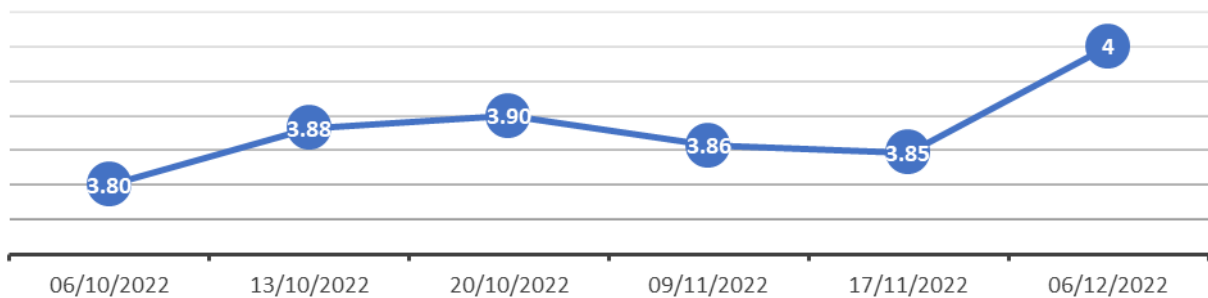
Ilustración 36. Promedio calificación general de la sesión.



5.2.3 Califique la claridad de contenido

En promedio la claridad de contenido fue calificado con 3.88. Es destacable que en todas las sesiones el contenido se vio bien percibido, con promedio superiores a 3.8 en todas. Las sesiones para proveedores siguen teniendo una alta percepción positiva. En general se puede interpretar que durante las sesiones de calendario se logra condensar adecuadamente las Nociones Básicas del MAE y además se logra comunicar de manera adecuada a los participantes.

Ilustración 37. Promedio calificación de claridad de contenido



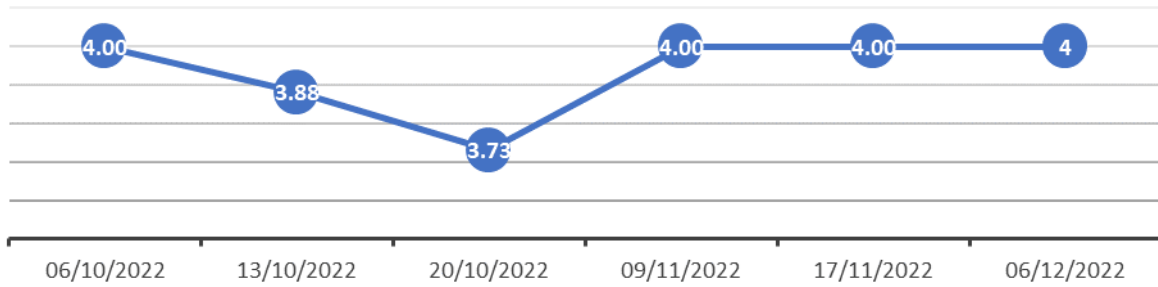
5.2.4 Califique la disposición del expositor para aclarar dudas.

De las tres preguntas de la encuesta, esta es la mejor calificada, con un promedio de 3.94. Las sesiones mejor calificadas son las sesiones conjuntas de nociones básicas y el OOCE, donde por la complejidad de ambas temáticas es normal el surgimiento de dudas por parte de los asistentes y cómo estas son adecuadamente respondidas por los miembros de la Subdirección EMAE se ve destacado por los participantes.





Ilustración 38. Promedio de calificación a la disposición de resolver dudas.



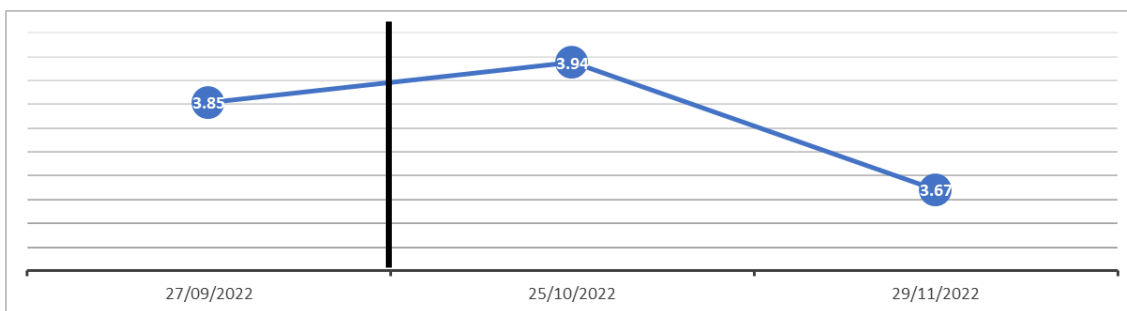
6. TALLER DE HERRAMIENTAS DE VISUALIZACIÓN PARA EL ANÁLISIS DE LA DEMANDA Y LA OFERTA.

Las sesiones de taller tienen como objetivo desarrollar y explicar las Herramientas de Visualización para el Análisis de la Demanda y la Oferta desarrolladas por la ANCP – CCE y que hacen parte fundamental de las formaciones del MAE. Estos talleres cuentan con una encuesta de satisfacción de tres preguntas.

6.1 Califique de manera general la sesión.

En la gráfica 4 podemos ver el comportamiento de la calificación de las dos sesiones desarrolladas durante el periodo, en la gráfica se añadió la de septiembre para tener una perspectiva del periodo anterior. En promedio, las dos sesiones desarrolladas durante el periodo tuvieron una calificación de 3.8.

Ilustración 39. Promedio de calificación general a la sesión.



6.2 ¿El contenido de las sesiones adelantadas cumplieron sus expectativas?

Los resultados de la encuesta detallan que las sesiones cumplen con las expectativas de los asistentes, como se aprecia en la gráfica 5.

Ilustración 40. Promedio de calificación de cumplimiento de expectativas.



INFORME INTERNO DE TRABAJO

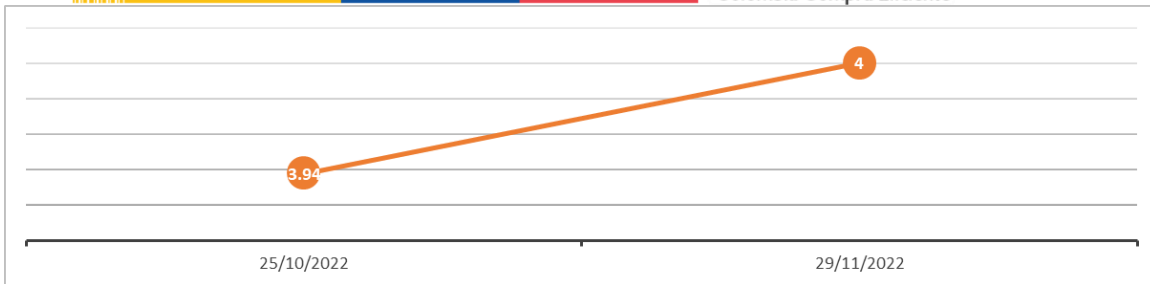
Código: CCE-DES-FM-16

Versión: 03 de 24 de enero de 2022

Agencia Nacional de Contratación Pública



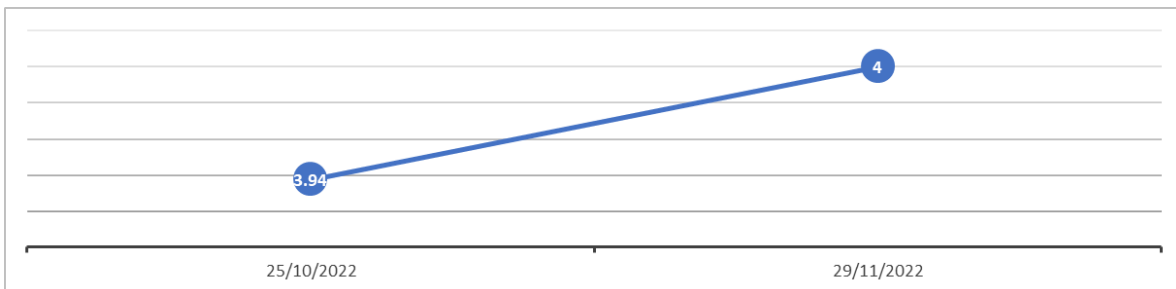
Colombia Compra Eficiente



6.3 ¿Los conocimientos adquiridos en las sesiones satisfacen sus necesidades?

Al ser estas herramientas muy útiles para el ejercicio de la compra pública, se destaca que estas sesiones de taller si satisfagan las necesidades de los participantes, permitiendo así un uso adecuado de estas plataformas que brinda la ANCP-CCE para las entidades estatales y los proveedores.

Ilustración 41. Promedio de calificación a la satisfacción de necesidades.



7. USO DE DATOS ABIERTOS

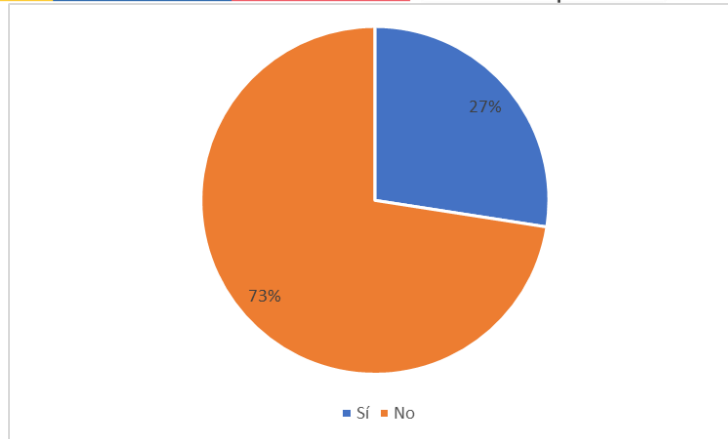
El grupo de GAEC desarrolló durante el trimestre desarrolló nueve sesiones de sensibilización sobre el uso, descarga y visualización de datos abiertos. Las encuestas fueron respondidas por 51 personas en total. El formulario utilizado en estas sesiones tiene una medición de 1 hasta 10, donde 1 representa “nada satisfecho” y 10 “muy satisfecho”.

7.1 Antes de esta capacitación, ¿había usado Datos Abiertos de Contratación Pública?

De manera inicial, se pregunta a los asistentes por el uso previo de la herramienta de Datos Abiertos, que como se puede apreciar en la gráfica 7, un 73% de los asistentes de las sesiones entre octubre, noviembre y diciembre respondieron de manera negativa, por lo cual, en estas sesiones solo el 27% de los asistentes había tenido contacto previo con datos abiertos.

Ilustración 42. Respuestas a uso previo de datos abiertos

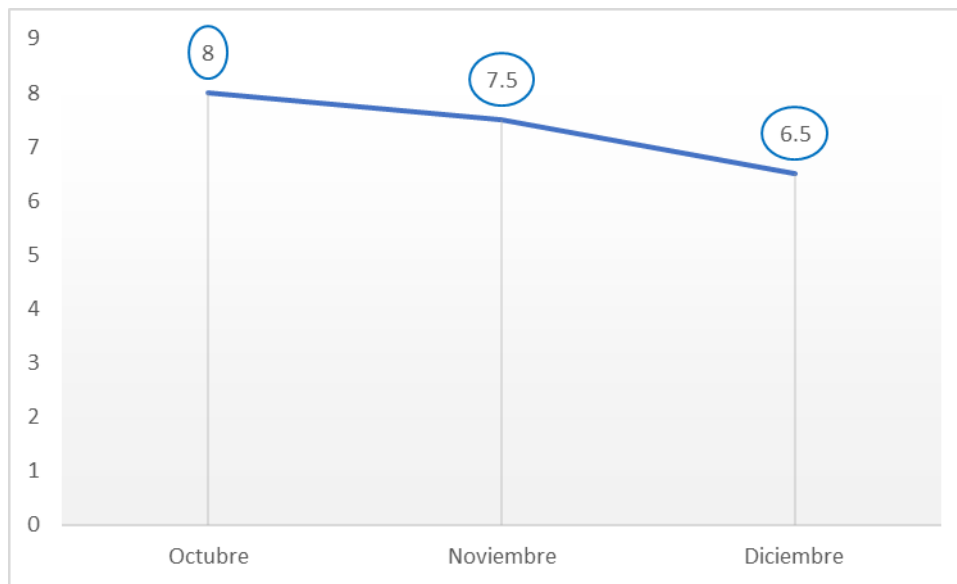




7.2 ¿Qué tan FÁCIL le parece usar Datos Abiertos?

En las respuestas de esta pregunta, no se tuvo una participación alta, dado a que la pregunta no era obligatoria, por lo tanto, el análisis se hará por mes y no por sesión. Como podemos ver en la gráfica 43, la percepción de facilidad se va reduciendo, pero esto se puede interpretar como un dato no representativo al no ser una pregunta respondida por todos los asistentes, sino solo por el 27% de los asistentes [14 personas].

Ilustración 43. Promedio de calificación a la percepción de facilidad de Datos abiertos.

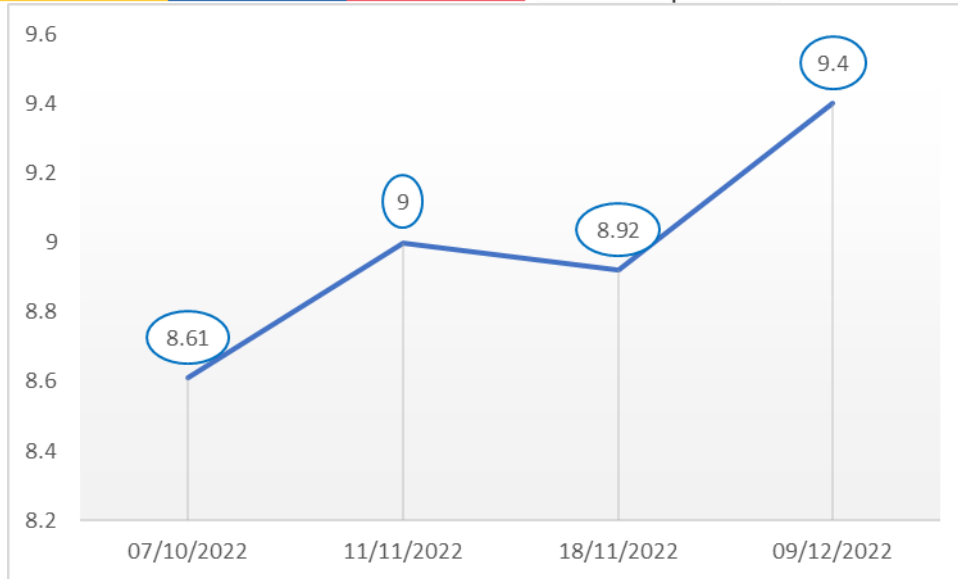


7.3 ¿Qué tan probable es que use Datos Abiertos de la Contratación Pública?

Al ser Datos Abiertos una herramienta de alta utilidad para todos los actores de la compra pública es muy destacable los resultados obtenidos en esta pregunta. Con un promedio de 8.98, la mayoría de los asistentes usaría en la cotidianidad de sus ejercicios laborales la herramienta.

Ilustración 44. Promedio de probabilidad de usar datos abiertos por sesión.

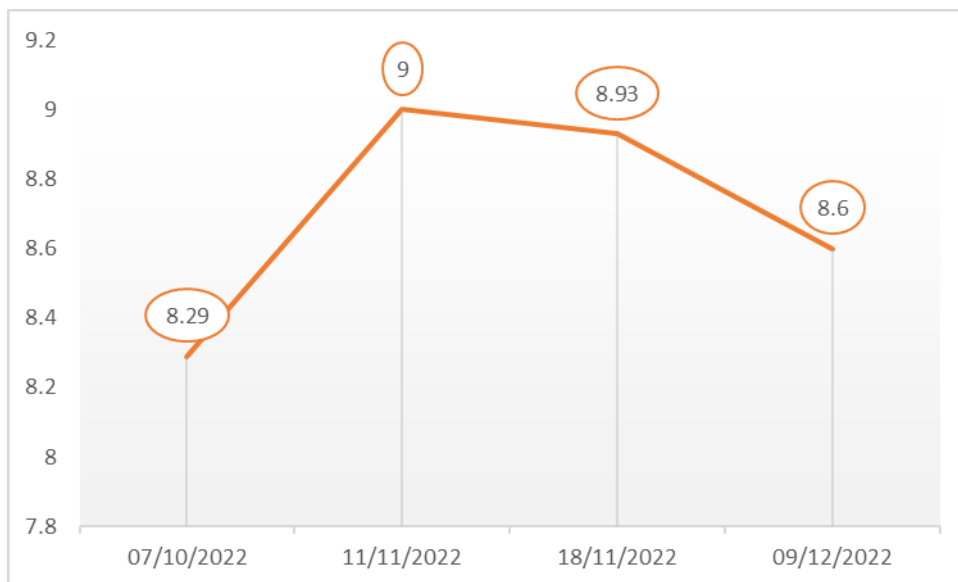




7.4 ¿Qué tan satisfecho se siente con el uso de la plataforma de Datos Abiertos?

Al igual que con la pregunta anterior, se percibe una alta satisfacción por parte de los asistentes con la plataforma, en este caso, con un promedio de 8.7 sobre 10. Es de resaltar que en la sesión del 09 de diciembre hubo una reducción con el uso de la plataforma con respecto con la satisfacción con ella. De resto, los resultados fueron homogéneos con respecto a la pregunta anterior como se esperaba.

Ilustración 45. Calificación promedio de satisfacción con la plataforma.



Con lo anterior, las sesiones desarrolladas por la Subdirección EMAE son de alta utilidad no solo para entidades, sino para proveedores y ciudadanía en general. La participación de estas también refleja la importancia de estas. Pero, es importante entonces, entender que, a pesar de esta alta participación, las encuestas y el diligenciamiento de las listas de asistencia son bajos, por lo que se requiere generar estrategias para mejorar la receptibilidad de estas personas,





como puede ser:

- Enviar la lista de asistencia antes de iniciar la formación.
- Dar espacios dentro de la sesión para el diligenciamiento de la encuesta, antes de que finalice.
- Recordar la importancia del diligenciamiento de la encuesta a los asistentes para motivarlos.
- Buscar herramientas dentro de la suite de *Office* para el diligenciamiento de la encuesta y la lista de asistencia dentro de la misma herramienta de *Teams*.

Además, de manera interna se deben unificar las preguntas, los rangos de medición y la duración de las encuestas. Esto dado a que dentro de las formaciones de Abastecimiento Estratégico se tienen dos encuestas diferentes y de GAEC son encuestas extensas que pueden alterar las respuestas de los participantes.

Finalmente, el uso del correo electrónico y envío de las grabaciones a las personas registradas puede fomentar la solución de la encuesta y el diligenciamiento de la lista de asistencia; además de tener un solo formulario para cada tipo de sesión permitiría un mejor almacenamiento de los datos de los participantes y sus percepciones sobre las sesiones desarrolladas.

8.0 RENDICIÓN DE CUENTAS

Ante los resultados obtenidos luego de realizar la RdC 2022 en la Escuela Superior de Administración Pública – ESAP donde se habilitó el espacio presencial y virtual para mejor interacción y cobertura con la ciudadanía, se tiene como resultado un buen plan de trabajo por parte de la entidad y colaboradores de la misma ante la transmisión de la Actividad. Sin embargo, cabe inferir que la participación estuvo liderada por la virtualidad [TEAMS] toda vez el registro de asistencia presentó mayor intervención.

Tabla 5. Indicador de satisfacción de la RDC 2022

Indicador	Tipo de indicador	Formula	Meta	Resultado	Cumplimiento
Satisfacción de los grupos de valor frente a la información suministrada	Calidad	Promedio de los puntajes de calificación recibidos en el periodo	4,2	4,3	Superior al 100%

IV. RECOMENDACIONES Y ACCIONES DE MEJORA

Desde el Grupo de Atención al Ciudadano, se tiene como objetivo procurar el incremento del nivel de satisfacción de los ciudadanos, para ello se plantean algunas recomendaciones a partir de los resultados de esta medición:





Encuesta línea telefónica y atención presencial al ciudadano

Independientemente de generar buenas calificaciones por parte de la ciudadanía ante la solicitud de información respondida telefónicamente, cabe inferir que el resultado tras ser una muestra pequeña de 23 personas que diligenciaron la encuesta sobre 447 usuarios que acudieron a este canal, es pertinente incrementar, generar y manifestar la importancia de la misma puesto que no hay una cultura ciudadana. Dicho conocimiento se puede hacer mediante la difusión de información o promoción de cápsulas de conocimiento no solo por las redes sociales, sino por los distintos canales de atención y servicio que tiene entidad, donde se priorice el ABC del diligenciamiento de la encuesta, toda vez, se trata de un trabajo en conjunto para un bienestar y servicio con la ciudadanía.

Resultados Encuesta Página Web.

Tras no obtener ninguna participación del usuario ante el diligenciamiento de la encuesta, no quiere decir que no se hayan atendido solicitudes por dicho canal. Y ante ese resultado, es pertinente, replantear el término Encuesta, toda vez que la primera impresión que esta palabra genera en el ciudadano es aburrimiento, tiempo, ineficiencia entre otros.

Resultados de Satisfacción Mesa de Servicio

Tras un resultado positivo y alto ante la atención de solicitudes, cabe inferir que, dentro de los canales telefónico y chat que cuenta Mesa de Servicio, se debe incrementar la participación del usuario en el diligenciamiento de la encuesta en el Chat que, bajo la misma acción de mejora que se presentó para Página Web, se debe replantear el término encuesta, para lograr invitar y atraer al usuario en la participación a dicho formulario de percepción.

Oferta institucional:

Frente a la subdirección de Negocios, 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. Esto 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.

Podemos observar que en cuento a las calificaciones otorgadas por los partícipes de las capacitaciones relacionadas el nivel de satisfacción promedio de las sesiones es del 4.61. Considerando oportunidades de mejora en la formalización para la inscripción y otros insumos que permitirán desplegar un proyecto de capacitaciones más estructurado.



INFORME INTERNO DE TRABAJO

Código: CCE-DES-FM-16

Versión: 03 de 24 de enero de 2022

Agencia Nacional de Contratación Pública



Colombia Compra Eficiente

V. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Paola Garzón Analista T4	06/01/2023	
Revisó	Lisbeth Tatiana Melo Analista T4	10/01/2023	
Aprobó	William Renan Rodriguez	11/01/2023	

VI. FIRMA DE PRESENTACIÓN DE INFORME

Se firma en la ciudad de Bogotá D,C el día 11 del mes de ENERO del año 2023 por secretario general.

Nombre:	William Renan Rodriguez
Cargo:	Secretario General
Fecha:	11/01/2023

CONTROL DE CAMBIOS				Versión 04	
VERSION	AJUSTES	FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	Aprobó
01	Creación y estandarización de formato	20/06/2019	Karina Blanco Marín Asesora Experta con funciones de planeación	Karina Blanco Marín Asesora Experta con funciones de planeación	Karina Blanco Marín Asesora Experta con funciones de planeación
02	Actualización del formato	01/06/2021	Karina Blanco Marín Asesora Experta con funciones	Karina Blanco Marín Asesora Experta con funciones de planeación	Claudia Ximena López secretaria general



INFORME INTERNO DE TRABAJO

Código: CCE-DES-FM-16

Versión: 03 de 24 de enero de 2022

Agencia Nacional de Contratación Pública



Colombia Compra Eficiente

			de planeación		
03	Ajustes de imagen de ANPCPCE	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

Versión:

03

Código:

CCE-DES-FM-16

Fecha:

24 de enero de 2022

Página 2 de 40