

INFORME INTERNO DE TRABAJO

Código: CCE-DES-FM-16
Versión: 03 de 24 de enero de 2022



I. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	06.10.2022
Ciudad:	Bogotá. D.C
Título del Informe:	Informe de percepción de los usuarios
Objeto del Informe:	Conocer el nivel de satisfacción y percepción de los ciudadanos, grupos de valor y/o grupos de interés que acceden a los diferentes canales, así como, a la oferta institucional de la ANCP-CCE.
Alcance o periodo reportado:	El presente informe incluye los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios, a través de la línea de atención al ciudadano, la página web de la entidad, mesa de servicio y capacitaciones, correspondiente al tercer trimestre del 2022.
Código Interno del informe:	
TRD Y Ubicación electrónica:	SharePoint-gestión de Atención al Ciudadano

II. DESTINO Y AUTORES DEL INFORME

DESTINATARIO DEL INFORME	
Nombre:	Mauro Palta Cerón
Cargo:	Secretario General
Área:	Secretaría General
AUTORES DEL INFORME	
Nombre:	Liseth Tatiana Melo
Cargo:	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 transparencia y participación de nuestros grupos de valor, que permitan evaluar la calidad de los productos y servicios, mediante los canales de atención telefónico y virtuales. Por lo anterior, se han implementado encuestas de satisfacción del servicio por canal de atención, que permita



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



www.colombiacompra.gov.co

llevar a cabo acciones de mejora en la prestación de los servicios ofrecidos por la Entidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, en el presente informe se da a conocer los resultados de la encuesta de satisfacción telefónica, presencial, página web, mesa de servicio y capacitaciones de la oferta institucional:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La recolección de la información se hizo a través de encuestas realizadas a los ciudadanos y usuarios en el periodo del tercer trimestre del 2022 (julio a septiembre), de las capacitaciones que ha llevado las diferentes subdirecciones de la entidad, la línea de atención en Bogotá (1) 7956600, mesa de servicio y mediante una encuesta de satisfacción que se encuentra disponible de manera permanente en los destacados de página web en el siguiente enlace:

<https://www.colombiacompra.gov.co/content/encuesta-de-satisfaccion-canales-de-atencion>

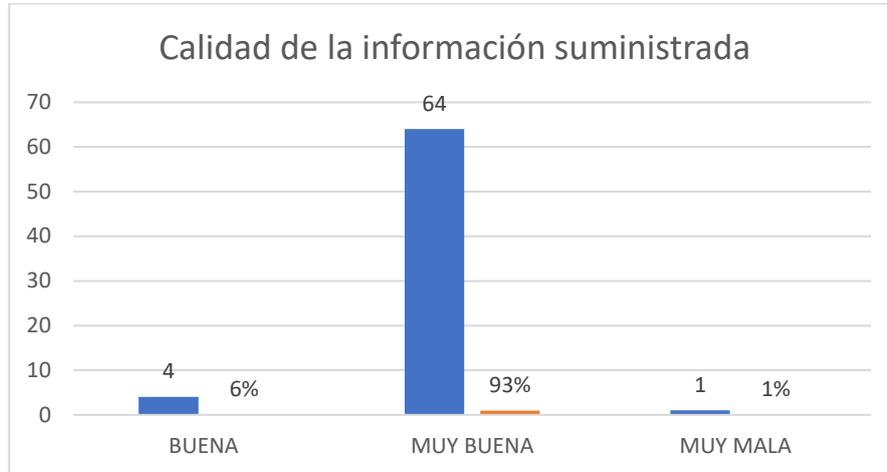
1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR LA LÍNEA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Del total de ciudadanos (356) que utilizaron la línea de atención al ciudadano, únicamente sesenta y nueve (69) personas diligenciaron la encuesta en el periodo referido, en el cual se evaluaron los atributos de buen servicio para tales como: Información con calidad, atención prestada, amabilidad y tiempo de respuesta:

A continuación, se dan a conocer los resultados de nivel de satisfacción de las personas que contestaron la encuesta, frente al servicio de la línea de atención. La medición para la percepción de los ciudadanos, se estableció una calificación de muy mala, mala, buena, muy buena y los resultados obtenidos fueron los siguientes:

1.1. Percepción atención prestada

Ilustración 1. Calidad de la información suministrada

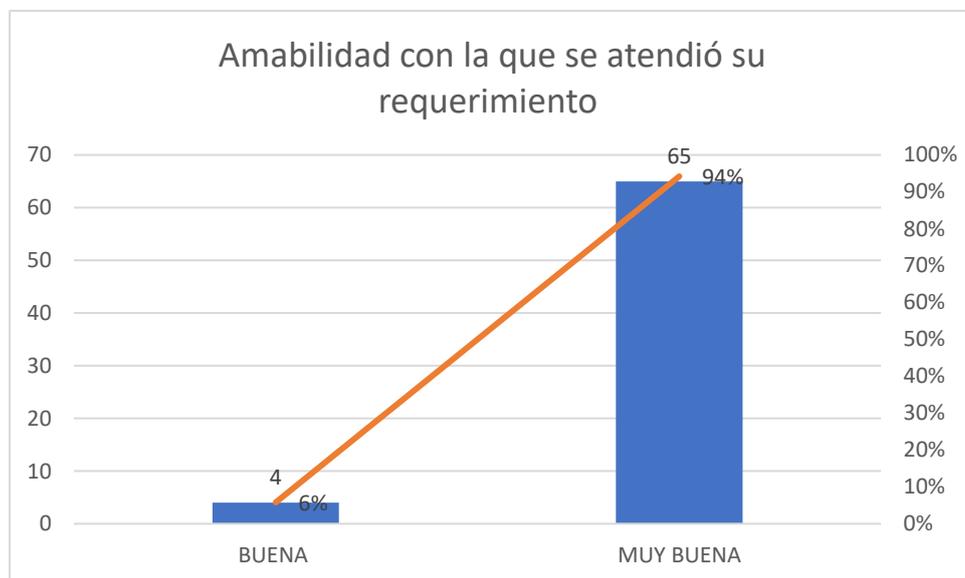


Fuente: Encuesta de satisfacción atención Telefónica 3Q 2022

Como se puede apreciar en la gráfica anterior, sesenta y cuatro (64) personas, que representan el 93%, respondieron muy buena, cuatro (4) personas que equivale al 6% buena y una (1) persona que representa el 1% muy mala. Cabe resaltar que la llamada de dicha persona fue trasladada a la subdirección de Gestión Contractual.

1.2. Percepción de amabilidad prestada

Ilustración 2. Amabilidad prestada

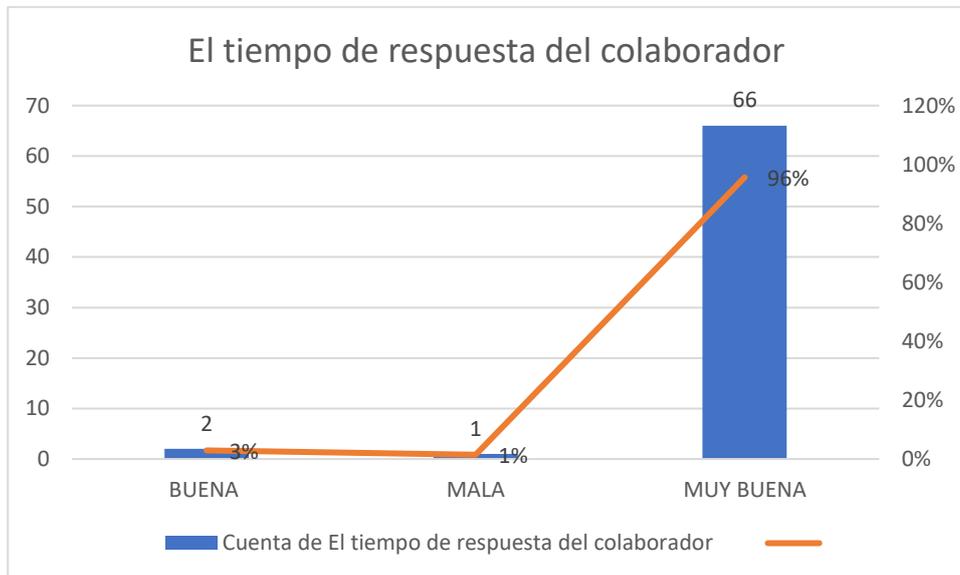


Fuente: Encuesta de satisfacción atención Telefónica 3Q 2022

Como se puede apreciar en la gráfica anterior, sesenta y cinco (65) personas que representan el 94% del total de la muestra y aplicando la calificación, reportaron muy buena, cuatro (4) personas que representan el 6%, califican el servicio como buena y ninguna de las personas que diligenciaron la encuesta calificaron como muy mala o mala la amabilidad.

1.3. Tiempo de respuesta

Ilustración 3. Tiempo de respuesta



Fuente: Encuesta de satisfacción atención Telefónica 3Q 2022

De la pregunta anterior, sesenta y seis (66) personas que representan el 96% del total de la muestra y aplicando la calificación, reportaron muy buena, dos (2) personas que representan el 3%, califican el tiempo de respuesta como buena y una (1) persona califico mala.

Frente a la pregunta ¿Su requerimiento fue solucionado inmediatamente, sin necesidad de ser transferido a otra área?, para lo cual, en los meses reportados, se transfirió a cuatro personas, una (1) a la Subdirección de Gestión Contractual y tres (3) a la mesa de servicio, la calificación fue la siguiente:

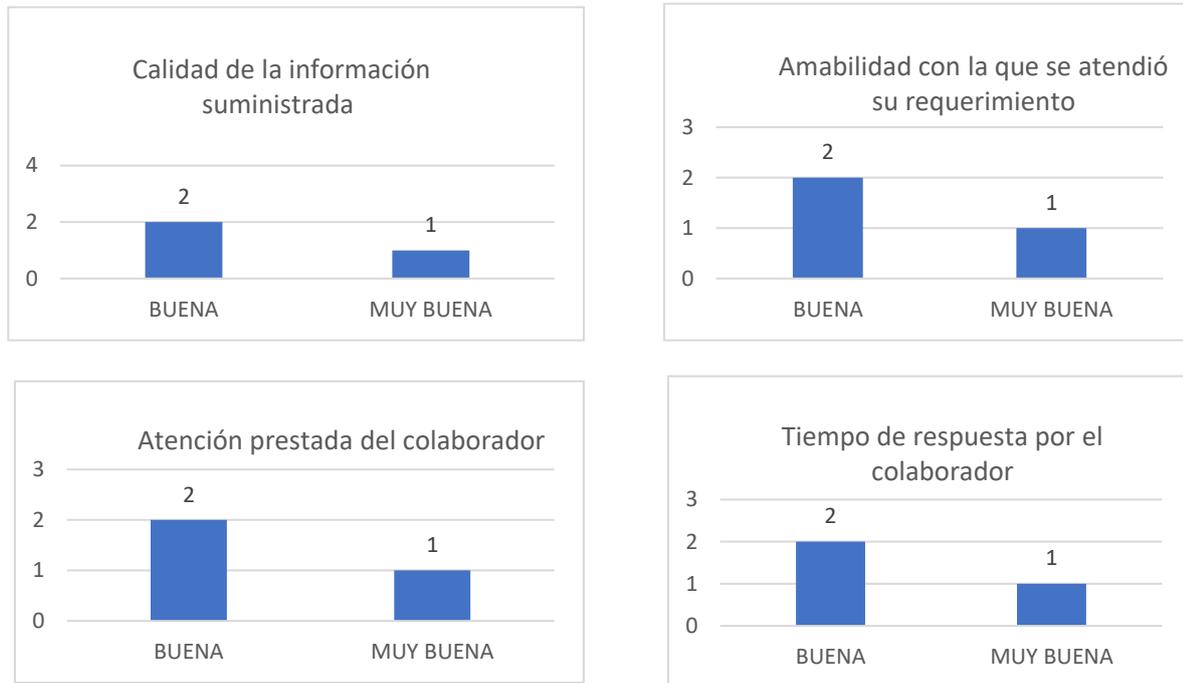
Tabla 1. Calificación al transferir la llamada a la subdirección de Gestión Contractual

Preguntas al transferir la llamada	Calificación
------------------------------------	--------------

¿Su llamada fue transferida exitosamente al área responsable?	Si
Calidad de la información suministrada	Muy mala
Amabilidad con la que se atendió su requerimiento	Muy Buena
Atención prestada del colaborador	Muy Buena
tiempo de respuesta del colaborador	Muy Buena

Fuente: Encuesta de satisfacción atención Telefónica 3Q 2022

Ilustración 4. Calificación al transferir la llamada a la subdirección de Mesa de Servicio IDT



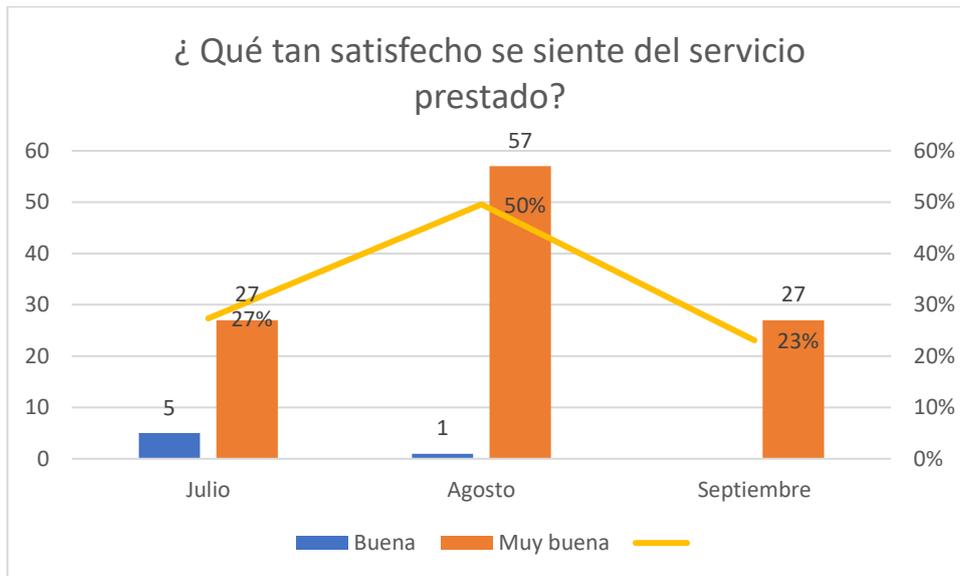
Fuente: Encuesta de satisfacción atención Telefónica 3Q 2022

2. RESULTADOS ENCUESTA DE ATENCIÓN PRESENCIAL



El grupo de atención al Ciudadano a partir del mes de julio inició con la encuesta de satisfacción para la atención presencial y la medición para la percepción de los ciudadanos, se estableció en una calificación de muy mala, mala, buena, muy buena. En ese sentido, en el 3Q se atendieron ciento diez y siete (117) personas, de las cuales se obtuvo la siguiente calificación:

Ilustración 5. Satisfacción de atención presencial

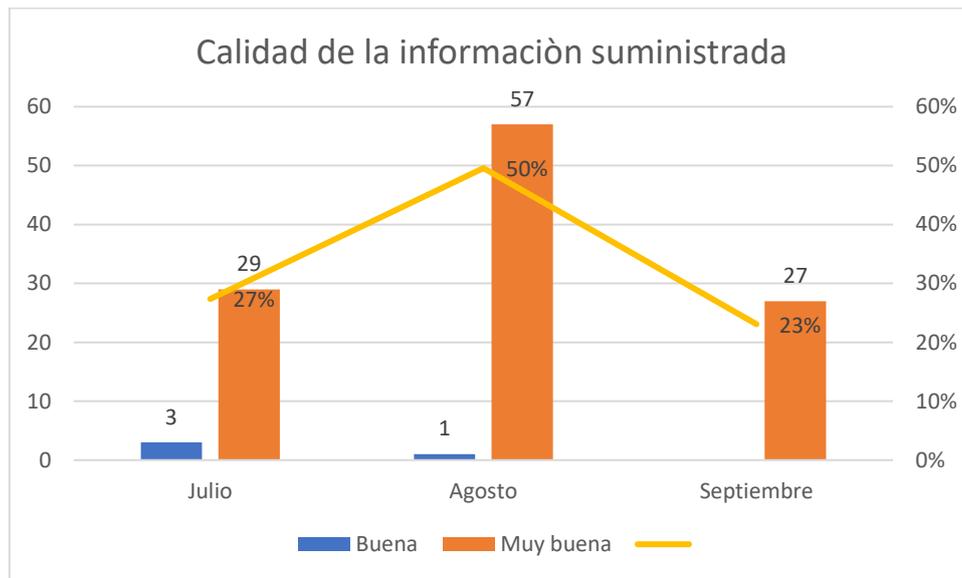


Fuente: Encuesta de satisfacción presencial -3Q

De la gráfica anterior, se puede concluir que en el mes de julio se atendieron 32 personas, de las cuales veintisiete (27) calificaron muy buena, mientras que cinco (5) personas calificaron buena. Para el mes de agosto nos visitaron cincuenta y ocho (58) personas, las cuales las 57 personas calificaron muy buena y una (1) persona buena. En

el mes de septiembre se atendieron veintisiete (27) personas quienes manifestaron que fue muy bueno el servicio prestado.

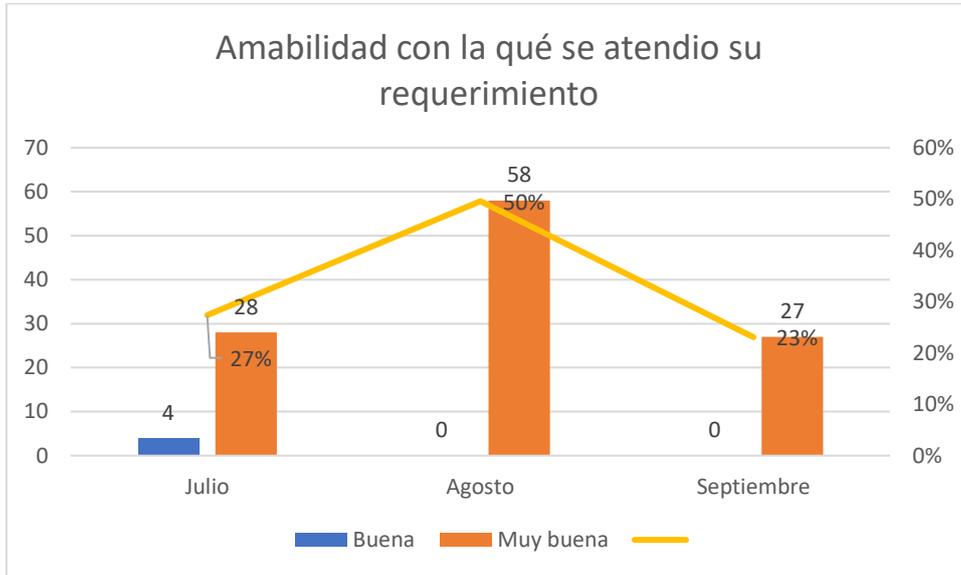
Ilustración 6. Calidad de la información suministrada de atención presencial



Fuente: Encuesta de satisfacción presencial -3Q

Frente a la pregunta de calidad de información suministrada, en el mes de julio 29 personas calificaron muy buena, tres (3) personas buena; en el mes de agosto cincuenta y siete (57) personas manifestaron muy buenas, una (1) persona buena, y en el mes de septiembre las veintisiete (27) personas que se atendieron presencialmente calificaron como muy buena.

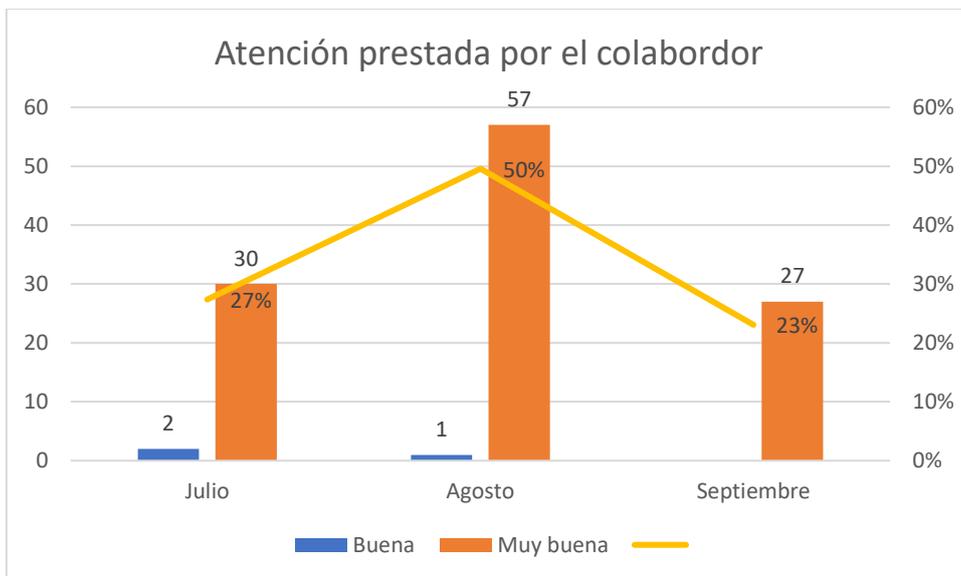
Ilustración 7. Satisfacción frente a la amabilidad



Fuente: Encuesta de satisfacción presencial -3Q

Frente a la pregunta amabilidad con la que se atendió el requerimiento, en el mes de julio 28 personas calificaron muy buena, cuatro (4) personas consideraron que buena; en el mes de agosto cincuenta y ocho (58) personas indicaron muy buena y en el mes de septiembre las veintisiete (27) personas que se atendieron presencialmente calificaron muy buena.

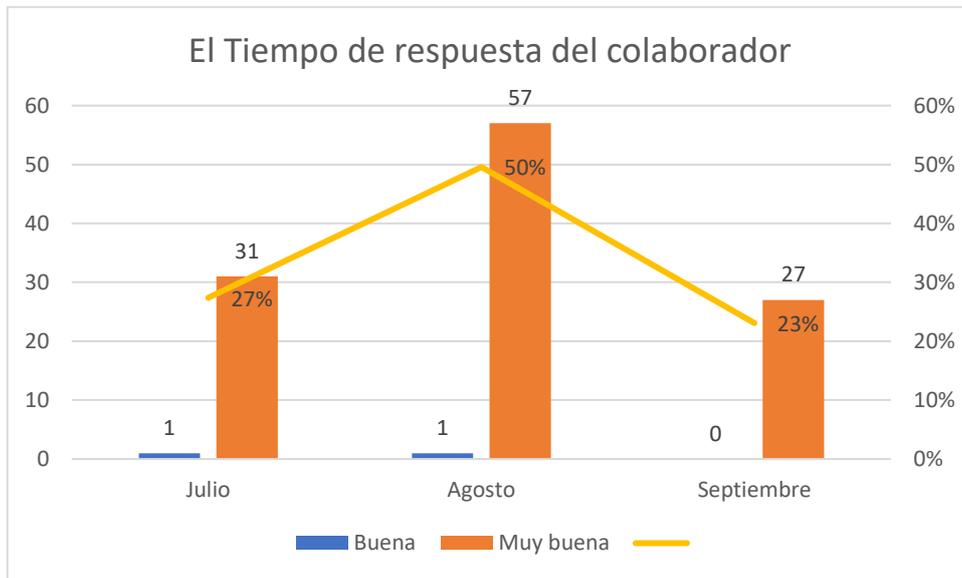
Ilustración 8. Atención prestada por el colaborador atención presencial



Fuente: Encuesta de satisfacción presencial -3Q

De acuerdo con la gráfica anterior, frente a la pregunta atención prestada por el colaborador, en el mes de julio 30 personas calificaron muy buena, dos (2) personas buena; en el mes de agosto cincuenta y siete (57) personas indicaron muy buena y una (1) persona buena, en el mes de septiembre las veintisiete (27) personas que se atendieron presencialmente calificaron muy buena.

Ilustración 9. Tiempo de respuesta en la atención presencial



Fuente: Encuesta de satisfacción presencial -3Q

De acuerdo con la gráfica anterior, frente a la pregunta el tiempo de respuesta del colaborador, en el mes de julio treinta y una (31) personas calificaron muy buena, una (1) persona buena; en el mes de agosto cincuenta y siete (57) personas manifestaron que fue muy buena, una (1) persona buena y en el mes de septiembre las veintisiete (27) personas que se atendieron presencialmente calificaron muy buena.

3. RESULTADOS ENCUESTA POR PÁGINA WEB

Para el periodo reportado, no se encontró información de la encuesta por la página web¹, valga mencionar que la misma fue difundida por los canales de atención de la

¹ <https://www.colombiacompra.gov.co/content/encuesta-de-satisfaccion-canales-de-atencion>

entidad, sin embargo, no hubo participación de los ciudadanos y grupos de valor en su diligenciamiento.

4. RESULTADO DE SATISFACCIÓN MESA DE SERVICIO

La Mesa de Servicio ofrece soporte sobre el uso de las plataformas de compra pública (SECOPI, 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 725 encuestas, que representan un 1,6% del total atendido.

Ilustración 10. resultados tercer trimestre promedio satisfacción



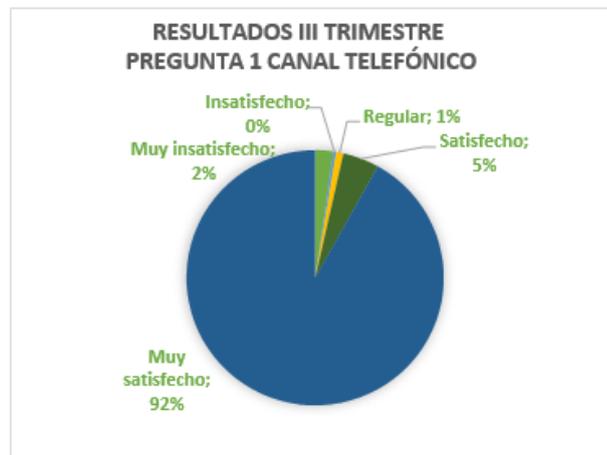
Fuente: Informe de percepción mesa de servicio 3Q 2022

La herramienta de gestión de la mesa de servicio promedia el total de las respuestas y la satisfacción del tercer trimestre de 2022 es del 89%. Valga mencionar, que la anterior gráfica, hace referencia a la participación, en la cual quinientos cincuenta y nueve (559) personas calificaron excelente, lo que equivale al 77%, cincuenta y ocho (58) personas muy satisfechas lo que corresponde al 8%, cincuenta (50) personas manifestaron

regular, así mismo calificaron bueno, equivalente cada uno al 1% y ocho (8) personas muy insatisfechos equivalente al 1%.

- ✚ **CANAL TELEFÓNICO:** En el tercer trimestre de 2022, se recibieron 31.360 respuestas a encuesta y 10.200 encuestas fueron respondidas completamente. Con 30.046 solicitudes atendidas en los meses reportados, el canal telefónico es el más utilizado por los usuarios con una participación del 61,96% sobre el total de casos que se atienden a través de los canales expuestos.

Ilustración 11. Nivel de comprensión a la solicitud



Fuente: Informe de percepción mesa de servicio 3Q 2022

De acuerdo con la gráfica frente a el nivel de comprensión a la solicitud por el canal telefónico, el 92% de las personas respondieron muy satisfechos.

Ilustración 12. Cortesía y amabilidad del asesor

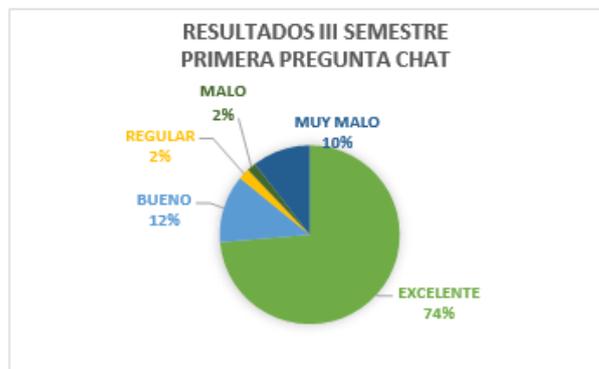


Fuente: Informe de percepción mesa de servicio 3Q 2022

Frente a la cortesía y amabilidad de los asesores de la mesa de servicio, el 95% de los usuarios se encuentran muy satisfechos. Cabe resaltar que, en el tercer trimestre de 2022 se recibieron 30.046 llamadas, se presentó aumento en el número de transacciones como resultado tras las restricciones derivadas de ley de garantías., en el cual se recibieron 18,719 El promedio general de satisfacción cerró en 97%

- ✚ **CHAT (ASESORES MESA DE SERVICIO Y SECOBOT):** En el trimestre reportado, se recibieron 1.111 chats de los cuales 476 fueron encuestas respondidas, correspondiente al 42,8% del total de casos atendidos. La satisfacción general promedio cerró en 86%.

Ilustración 13. Nivel de comprensión a la solicitud



Fuente: Informe de percepción mesa de servicio 3Q 2022

Frente al chat, trecientas cincuenta y dos (352) personas calificaron excelente, lo que equivale al 74% de la muestra, cincuenta y ocho (58) manifestaron que era muy bueno, que representa al 12%, cuarenta y ocho (48) calificaron muy malo, que representa el 10%, nueve (9) respondieron regular, lo que equivale al 2% y nueve (9) respondieron malo, que equivale al 2%.

Ilustración 14. cortesía y amabilidad del asesor



Fuente: Informe de percepción mesa de servicio 3Q 2022

Trecientos sesenta y dos (362) personas que equivale al 76% calificaron excelente, sesenta y dos (62) que representa al 13%, manifestaron que era bueno, treinta y cuatro (34) que representa el 7%, calificaron muy malo, nueve (9) que equivale al 2% respondieron regular, y nueve (9) personas que equivale al 2% respondieron malo.

5. RESULTADO ENCUESTAS DE LA OFERTA INSTITUCIONAL

5.1. CAPACITACIÓN DOCUMENTOS TIPO:

La Subdirección de Gestión Contractual de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, realizó cuatro capacitaciones en el 3Q, sobre los siguientes temas:

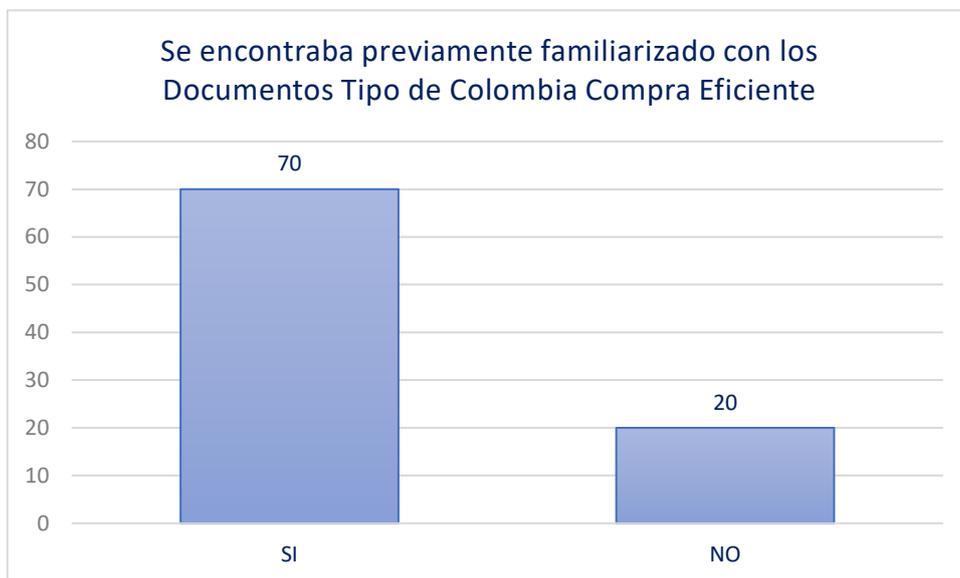
- ✚ 12-08-2022 Capacitación documentos tipo Infraestructura de transporte - Resolución 275 de 2022.
- ✚ 18-08-2022 Capacitación documentos tipo APSAB e Infraestructura social - Resolución 275 de 2022.
- ✚ 09-09-2022 Capacitación documentos tipo de interventoría APSAB - Resolución 333 de 2022.

- 16-09-2022 Capacitación preguntas frecuentes documentos tipo de interventoría APSAB - Resolución 333 de 2022.

Se contó con una participación el 56% de entidades públicas, ciudadanos un 40 % y un 4% gremios, para un total de noventa (90) personas, las cuales respondieron la siguiente información frente a la percepción de dichos eventos:

- A la pregunta, ¿se encontraba previamente familiarizado con los Documentos Tipo de Colombia Compra Eficiente?

Ilustración 15. Familiarización con los Documentos Tipo

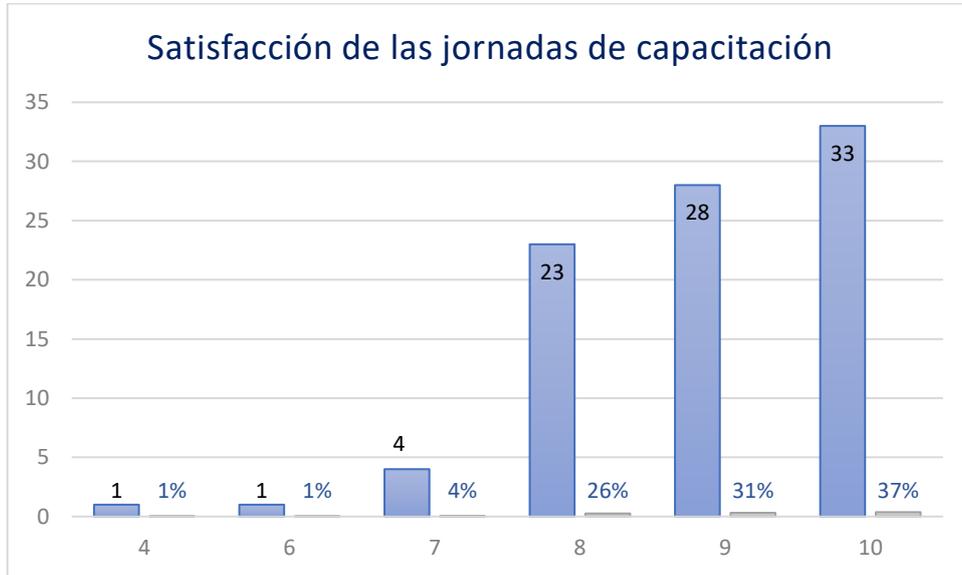


Fuente: Resultados de encuesta – capacitación general de documentos tipo del 2022

Se identificó que, setenta (70) personas que equivalen al 78% se encontraban familiarizados con los Documentos Tipo y veinte (20) que representa el 22% no.

- En cuanto a la pregunta de satisfacción de las cuatro jornadas de capacitación, donde 10 es supremamente satisfecho, y 1 muy insatisfecho, calificaron:

Ilustración 16. Satisfacción de las capacitaciones de Gestión Contractual del 3Q



Fuente: Resultados de encuesta – capacitación general de documentos tipo del 2022

De la gráfica se puede evidenciar que treinta y tres personas que equivalen al 37% calificaron con un puntaje de 10, veintiocho personas que equivalen al 31% calificaron 9, veintitrés (23) personas que equivale al 26% calificaron 8, cuatro (4) personas que equivalen al 4% calificaron 7, una (1) persona que equivale al 1% calificaron 6, así mismo una (1) dio un puntaje de 4.

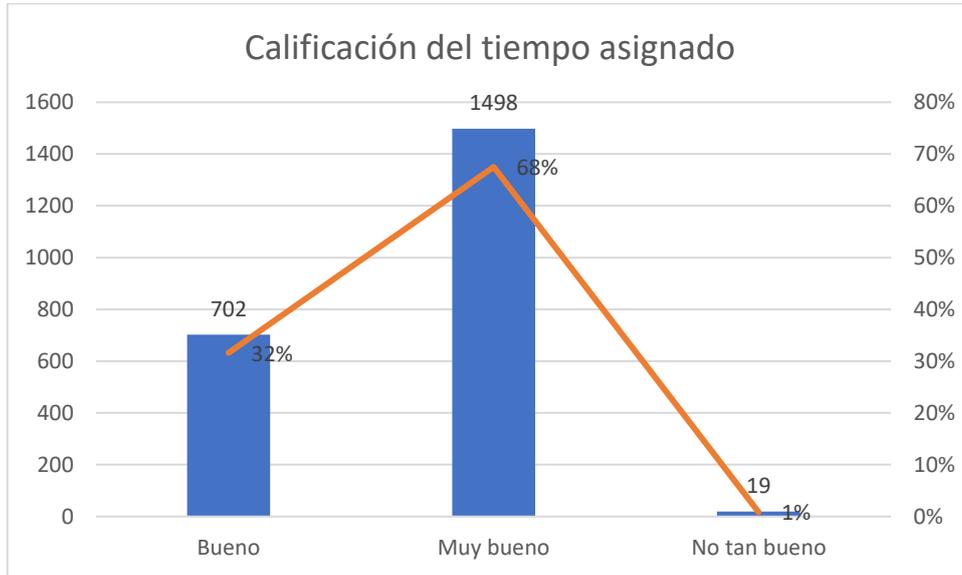
6. Capacitaciones SECOP

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

Se contestaron 2.219 de las cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

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

Ilustración 17. Calificación de la distribución del tiempo asignado para la capacitación

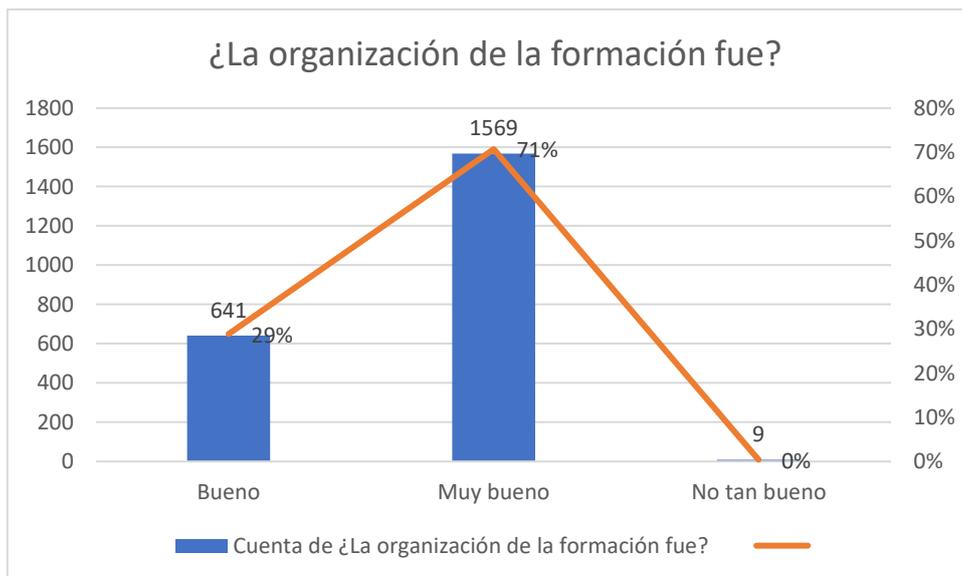


Fuente: Resultados de encuesta – capacitaciones generalizadas trimestral 2022

Mil cuatrocientos noventa y ocho (1498) personas que representan al 68% calificaron muy bueno, setecientos dos (702) personas que equivale al 32%, respondieron bueno y diecinueve (19) que equivalen al 1% manifestaron no tan bueno.

✚ ¿La organización de la formación fue?

Ilustración 18. Calificación de la organización de la formación

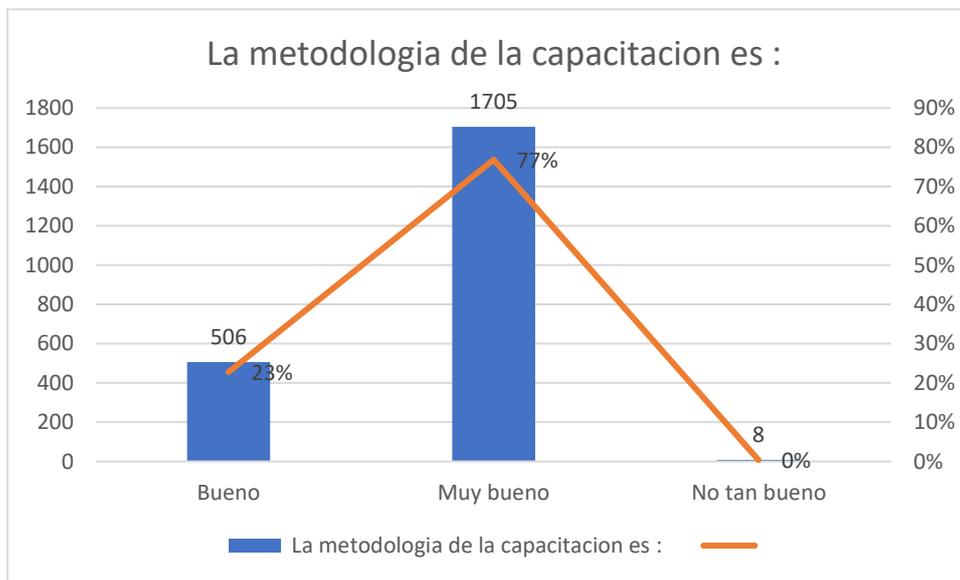


Fuente: Resultados de encuesta – capacitaciones generalizadas trimestral 2022

De acuerdo con la gráfica anterior, mil quinientos sesenta y nueve (1569) personas que equivalen al 71%, respondieron que fue muy buena, seiscientos cuarenta y uno (641) personas que representan el 29% calificaron bueno y veinte y nueve (9) personas no tan bueno que equivale el 0%.

✚ La metodología de la capacitación:

Ilustración 19. Calificación de la metodología



Fuente: Resultados de encuesta – capacitaciones generalizadas trimestral 2022

Mil setecientos cinco (1705) personas que representan al 77% calificaron muy bueno, quinientos seis (506) personas que equivale al 23%, respondieron bueno y ocho (8) que equivalen al 0% manifestaron no tan bueno.

- Comentarios o sugerencias sobre el servicio de formación:

Tabla 2. comentarios de las capacitaciones generalizadas segundo trimestre del 2022

Comentarios
Ampliar el número de participantes en el formulario de inscripción
Capacitación de manera presencial
Capacitaciones para instituciones educativas

Debería dedicarse más espacio para ejercicios prácticos.
El tiempo es muy poco para la gran cantidad de temas que se abordan durante la capacitación.
El tiempo es muy corto, no se resuelven todas las dudas.

Fuente: Resultados de encuesta – capacitaciones generalizadas trimestral 2022

7. Capacitaciones de la subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico (EMAE).

En este periodo la Subdirección de EMAE, realizó un total de 28 capacitaciones entre los grupos de abastecimiento estratégico (AE), Grupo de analítica estrategia y ciencia de datos (GAEC), Observatorio Oficial de la Contratación Pública (OOCE) y capacitaciones transversales a los tres grupos, de las cuales 13 capacitaciones cuentan con resultados de la encuesta de satisfacción:

Tabla 4. resultados de capacitaciones con encuestas -EMAE

Grupo	Sin encuesta de Satisfacción	Con Encuesta de satisfacción
AE	9	4
GAEC	1	9
OOCE	1	0
EMAE	4	0
Total	15	13

A continuación, se presentan los temas de presentación, las fechas, el grupo encargado, el número de asistentes y el número de personas que realizaron la encuesta de satisfacción para cada una de las capacitaciones realizadas.

Tabla 5. Información de las capacitaciones 3Q

Grupo encargado	Nombre Presentación	Fecha	Número asistentes (Conectados en sesión)	Encuesta de satisfacción	Diligenciamiento
AE	Nociones Básicas del Modelo de Abastecimiento Estratégico para Policía Nacional	7/19/2022	142	26	18%



INFORME INTERNO DE TRABAJO

Código: CCE-DES-FM-16

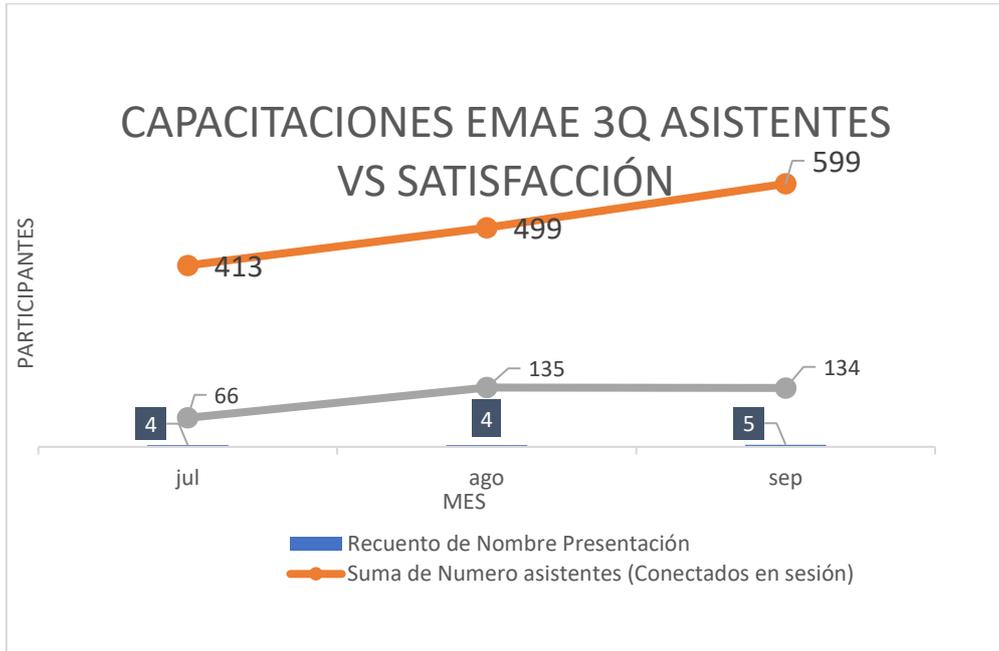
Versión: 03 de 24 de enero de 2022

AE	Taller nociones	7/26/2022	57	11	19%
AE	Nociones Básicas del Modelo de Abastecimiento Estratégico para Proveedores	9/20/2022	66	12	18%
AE	Taller herramientas	9/27/2022	124	16	13%
GAEC	Datos Abiertos en la Contratación Pública (Consulta)	7/8/2022	130	12	9%
GAEC	Datos Abiertos en la Contratación Pública (Visualización)	7/22/2022	84	17	20%
GAEC	Datos Abiertos en la Contratación Pública (Consulta)	8/12/2022	144	55	38%
GAEC	Datos Abiertos en la Contratación Pública (Visualización)	8/19/2022	110	29	26%
GAEC	Análisis de datos abiertos de compra pública con Python	8/23/2022	162	23	14%
GAEC	Sesión Extra-Datos Abiertos Segundo Ciclo de formación Convocatoria AE	8/29/2022	83	28	34%
GAEC	Datos Abiertos en la Contratación Pública (Consulta)	9/2/2022	256	60	23%
GAEC	Datos Abiertos en la Contratación Pública (Visualización)	9/23/2022	106	36	34%
GAEC	Uso de Datos Abiertos del Sistema de Contratación Pública con Python	9/28/2022	47	10	21%

En cuanto a la respuesta de los asistentes a las encuestas de satisfacción, se observa que solo 1 de cada 5 asistentes las diligencia, con una media de 16% para las capacitaciones brindadas por AE y una media de 25% para GAEC.

Ilustración 20. Calificación de la metodología





Con el fin de realizar una retroalimentación sobre la calidad de las capacitaciones, cada grupo desarrolló una encuesta que los participantes debían diligenciar al finalizar cada sesión, en donde hacían una breve evaluación sobre la percepción general de esta.

CAPACITACIONES ABASTECIMIENTO ESTRATÉGICO (AE)

En las 13 capacitaciones realizadas por el equipo de Abastecimiento Estratégico (AE) durante el tercer trimestre de 2022 se recopiló información sobre la satisfacción en 4 de ellas. Para los cuestionarios se estableció una posible calificación entre 1 a 4, donde 1 es una apreciación baja y 4 altamente satisfecho.

Con respecto al formulario de satisfacción se manejaron 2 formatos, de los cuales fueron segmentados según el tipo de capacitación, con los siguientes resultados:

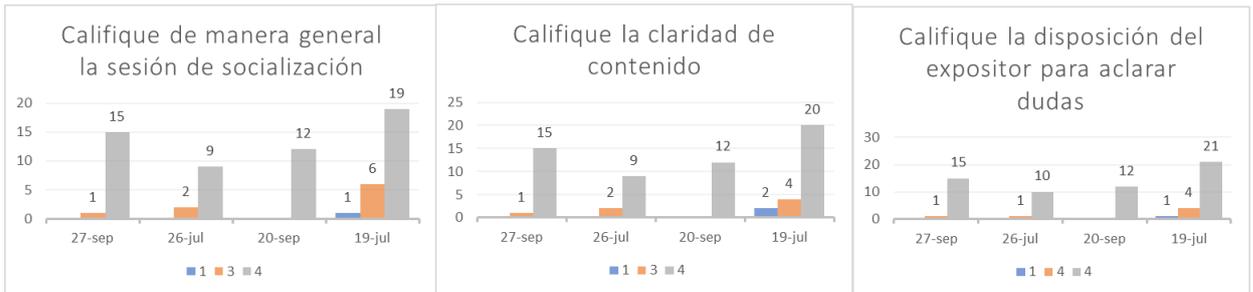
Las preguntas sobre satisfacción se presentan a continuación:

Fecha	Nombre Presentación
7/19/2022	Nociones Básicas del Modelo de Abastecimiento Estratégico para la Policía Nacional
7/26/2022	Taller nociones
9/20/2022	Nociones Básicas del Modelo de Abastecimiento Estratégico para Proveedores

| 9/27/2022

| Taller herramientas

Ilustración 21. gráficos frecuencia AE



Califique de manera general la sesión de socialización (Prom 3.8).

Lo anterior indica que por lo general las capacitaciones del modelo de abastecimiento estratégico son altamente valoradas por los asistentes ya que las calificaciones promedio son superiores a 3.8 en las 4 capacitaciones evaluadas.

Califique la claridad de contenido (Prom 3.8).

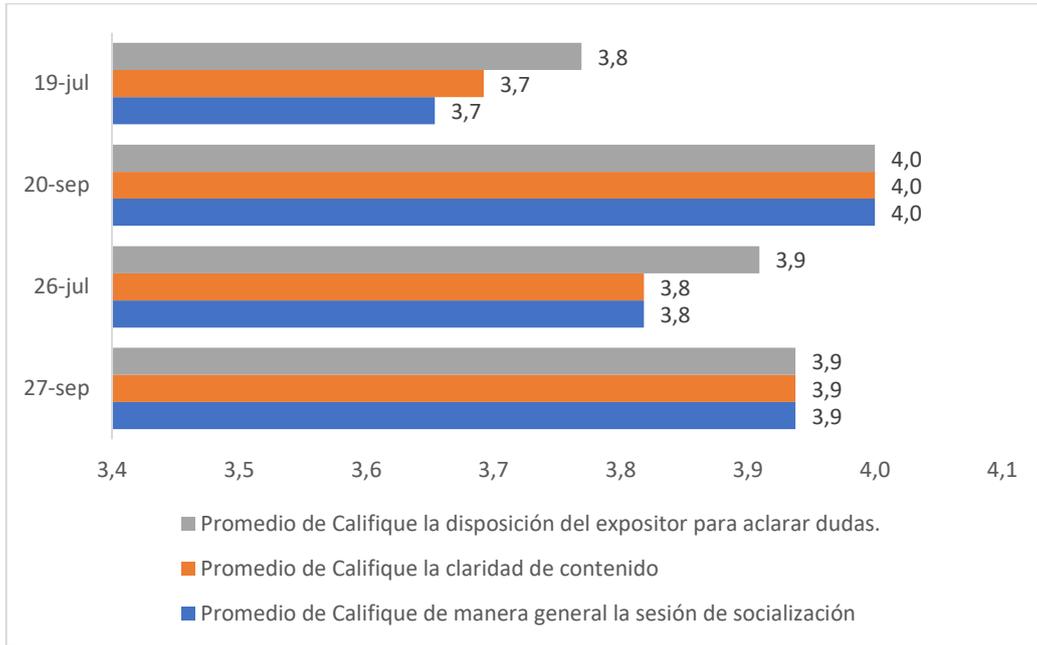
El contenido de las capacitaciones es apreciado por los participantes como conciso y oportuno.

Califique la disposición del expositor para aclarar dudas (Prom 3.9).

La disposición del expositor presenta los resultados más altos, donde el 86% de los participantes calificaron este apartado con una puntuación alta.

Ilustración 22. Promedio de calificación por pregunta AE





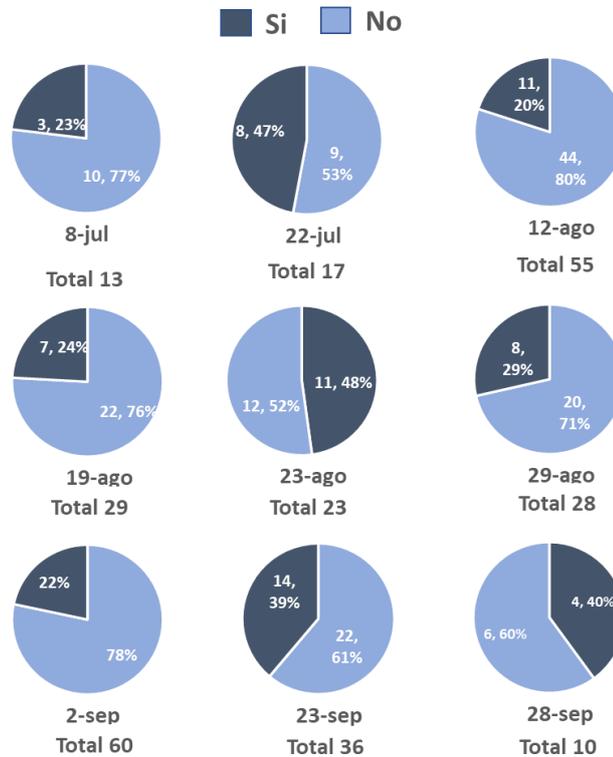
CAPACITACIONES GRUPO DE ANALÍTICA, ESTRATEGIA Y CIENCIA DE DATOS (GAEC)

Se realizaron 9 capacitaciones durante el tercer trimestre de 2022 enfocadas a uso y apropiación datos abiertos en la contratación pública, entre la cuales se encuentran 2 sesiones enfocadas al uso de datos abiertos con Python, estas fueron impartidas por primera vez en los meses de agosto y septiembre, para el formulario utilizado por el equipo de GAEC se dispuso una escala de calificaciones entre 1 a 10. Siendo 1 nada “Nada satisfecho” y 10 “Muy satisfecho”

Las preguntas que se realizaron se enumeran a continuación, junto a su respectivo análisis.

- a. Antes de esta capacitación:

Ilustración 23. ¿había usado Datos Abiertos de Contratación Pública

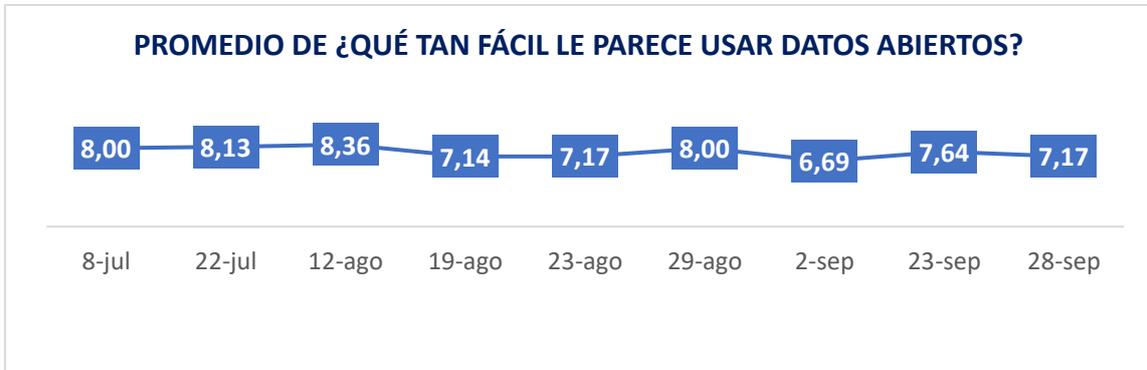


Se presenta el gráfico de sectores donde se indica para cada una de las sesiones la proporción de personas que habían usado o no la plataforma de datos abiertos, se muestra que para todas las capacitaciones y el número de personas que contestó (se muestra en el valor total), el gráfico nos muestra que la mayoría de los participantes, no tenían conocimiento de la plataforma en cada una de las sesiones. A nivel general el 30% de los asistentes a las capacitaciones han tenido contacto previo con Datos abiertos.

b. ¿Qué tan FÁCIL le parece usar Datos Abiertos?

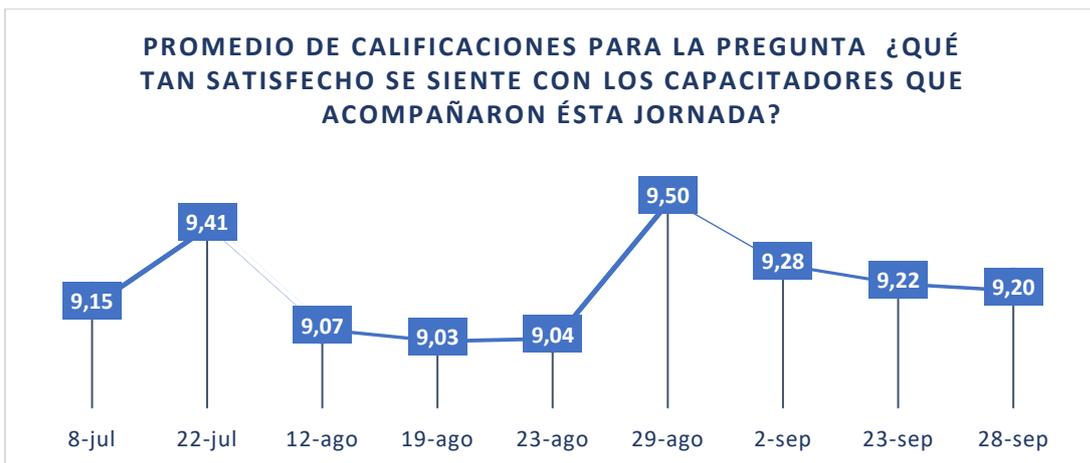
Se observa que a los asistentes el uso de datos abiertos en general no se les hace del todo difícil, puesto que las calificaciones promedio son superiores a 6, sin embargo, sí parece existir diferencia entre la percepción de dificultad del uso de la plataforma en los grupos de capacitación, teniendo en cuenta que los asistentes tenían la posibilidad de asignar puntaje entre 1 y 10, donde 1 es muy bajo y 10 es muy alto.

Ilustración 24. Promedio de la facilidad de usar datos abiertos



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

Ilustración 25. Satisfacción del acompañamiento de los capacitadores



Para el grupo de GAEC en general las calificaciones promedio durante sus capacitaciones evidencian un alto valor ya que la puntuación de la satisfacción general de las jornadas es superior al 9.0. la calificación máxima se presentó en la sesión del 29 de agosto, la cual coincide con el lanzamiento de la capacitación de Datos abiertos en la contratación pública con Python.

8. ESPACIOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

En las diversas actividades planeadas en el marco del Plan Estratégico de Rendición de la vigencia 2022, para los meses comprendidos entre julio a septiembre, se realizaron las siguientes actividades

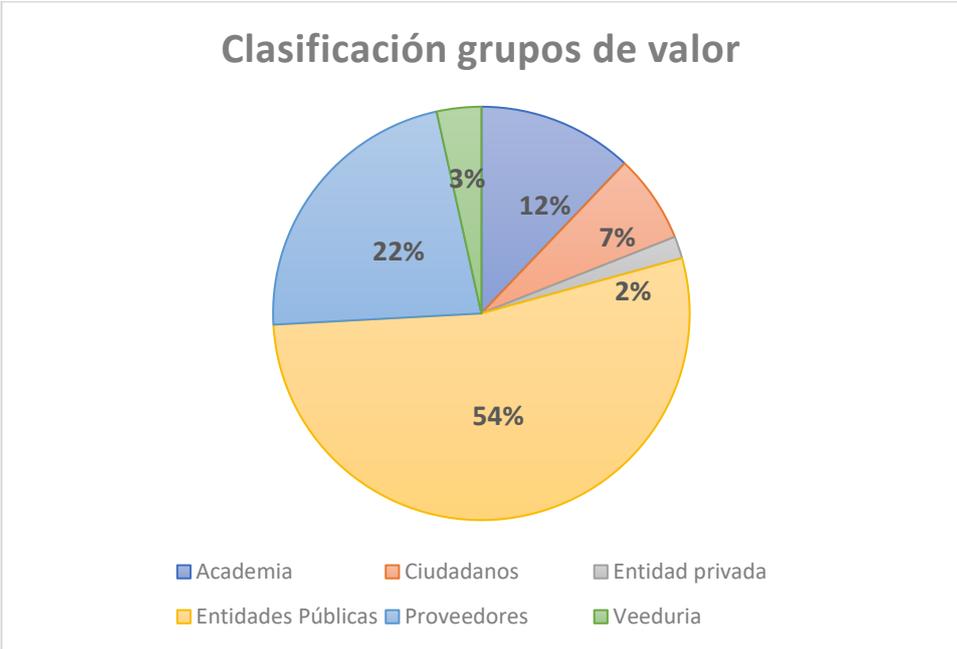
- Encuentro de diálogo con el observatorio oficial de la contratación estatal el 28 de julio
- Difusión de resultados del observatorio oficial de la contratación estatal durante el mes de julio
- Difusión de resultados del equipo de procesos sancionatorios durante el mes de agosto

8.1. ESPACIO DE DIÁLOGO “ENCUENTRO CON EL OBSERVATORIO”

Datos formulario asistencia y evaluación del evento

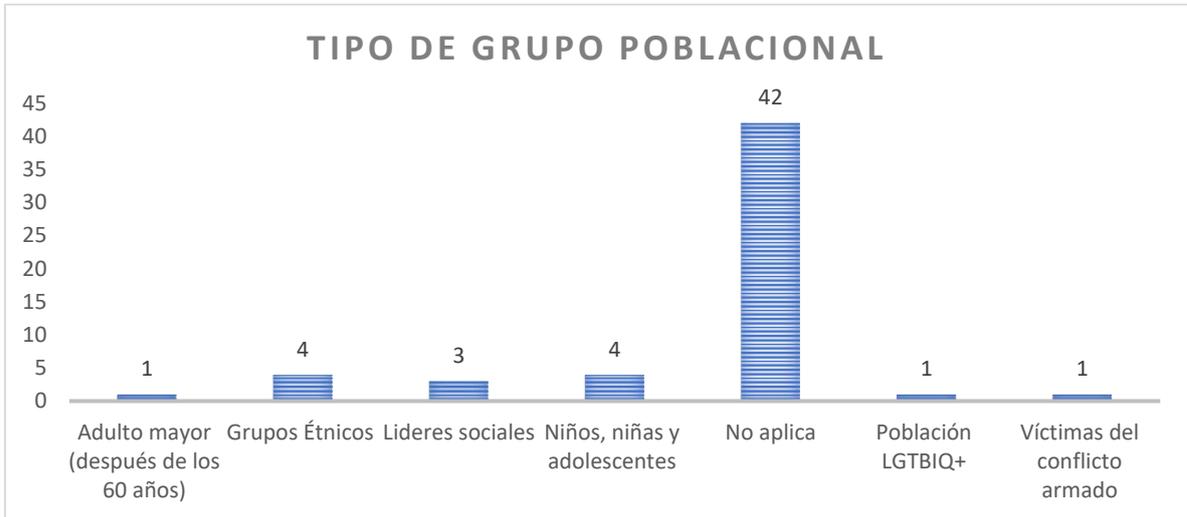
El espacio de diálogo se realizó de manera virtual el 28 de julio, donde participaron cerca de 202 personas. Esta actividad se diseñó con el propósito de convocar a un grupo específico de la ANCP-CCE, para tratar un tema particular. En esa oportunidad el público objetivo eran entes de control, ciudadanía, organizaciones no gubernamentales, entre otros.

Ilustración 26. Clasificación de los grupos de valor



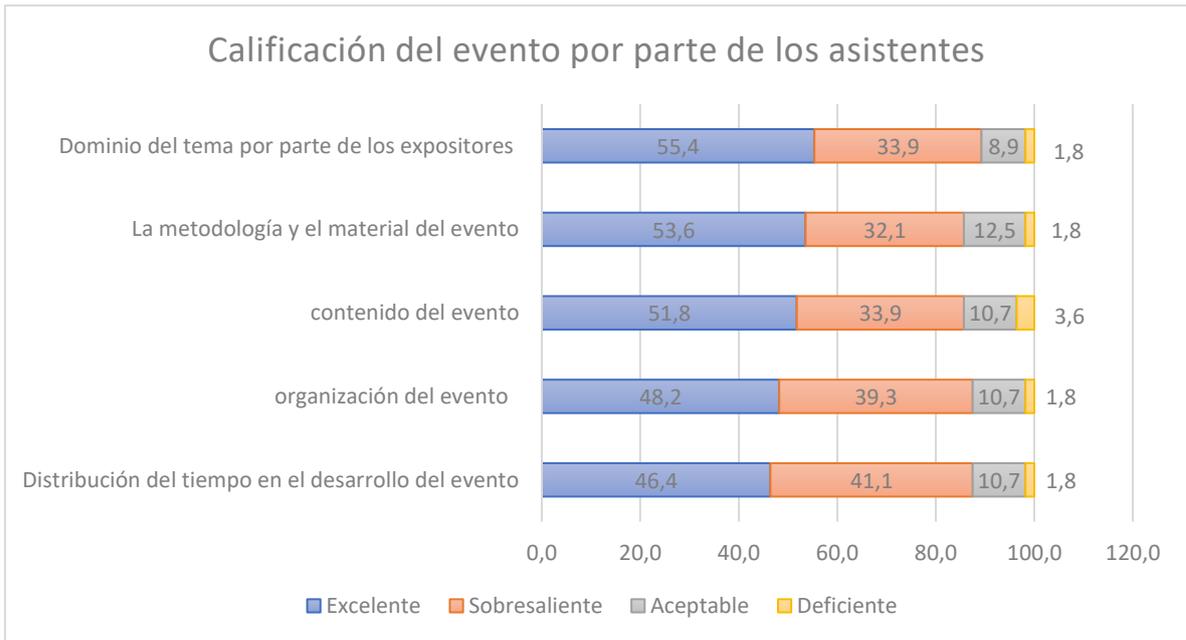
Como se puede observar del grafico anterior, el 54% de los participantes fueron entidades públicas, donde se destaca la participación de entes territoriales y organismos de control, también hizo presencia importante proveedores o entidades privadas con un 22%.

Ilustración 27. Tipo de grupo poblacional



Con relación al tipo de grupo poblacional, la gran mayoría no hace parte de las poblaciones como grupos étnicos, personas con discapacidad, víctimas del conflicto armado, líderes sociales, etc. Sin embargo, de las personas que manifestaron ser parte de un grupo étnico, el 100% menciona ser afrocolombiano.

Ilustración 28. Satisfacción del evento



De la gráfica anterior, frente a la calificación del evento por parte de los asistentes, se puede observar que hubo una percepción positiva del mismo, con un promedio del 50% de excelencia en los aspectos preguntados como, dominio del tema por parte de los expositores, metodología, contenido, organización y distribución del evento, el restante porcentaje, en promedio el 35 % tuvo una percepción sobresaliente de los mismos ítems, sin embargo dentro de los aspectos a mejorar se ubica la metodología ,material y contenido del evento que obtuvieron los porcentajes más altos en la calificación de aceptable y deficiente.

¿Cómo calificarías el espacio de diálogo realizado por nuestra entidad?



Clasificación media 4.63

¿Cómo calificarías la información suministrada en este espacio de diálogo?



Clasificación media 4.59

Por último, se preguntó a los participantes del encuentro de diálogo acerca de cómo calificaría el espacio realizado, al respecto se obtuvo una calificación media de 4.6 puntos sobre 5.0, también se preguntó acerca de la información suministrada en dicho espacio, del cual se recibió una calificación promedio de 4.5.

 **Datos formularios acerca del informe del observatorio**

Como parte de la estrategia para realizar el encuentro de diálogo con el observatorio Oficial de Contratación Estatal, se socializó durante todo el mes de julio datos e información referente a los resultados del observatorio durante el primer semestre de 2022 donde se recopilaron las observaciones ciudadanas en un formulario, los datos obtenidos se muestran a continuación.

¿Cómo calificarías la información suministrada?



Clasificación media 4.41

¿Cómo calificarías los logros obtenidos por el Observatorio Oficial de la Contratación Estatal I- 2022?



Clasificación media 4.24

De las preguntas realizadas frente a la percepción de los ciudadanos frente a la información suministrada, se recibió una calificación de 4.1 puntos, en cuanto a

calificación de los logros obtenidos por el observatorio durante el I semestre del 2022 se obtuvo un puntaje de 4.24.

Difusión informe de procesos de carácter sancionatorio

Como parte del Plan estratégico de Rendición de cuentas, se planteó socializar los resultados de los diferentes procesos de la entidad, es así como en el mes de agosto se difundió el informe de gestión del grupo de procesos de carácter sancionatorio. Frente a dichos datos e información presentada a los grupos de valor se quiso medir la satisfacción de esta, donde se obtuvo una calificación de 4.44 puntos.

¿Cómo calificarías la información suministrada?



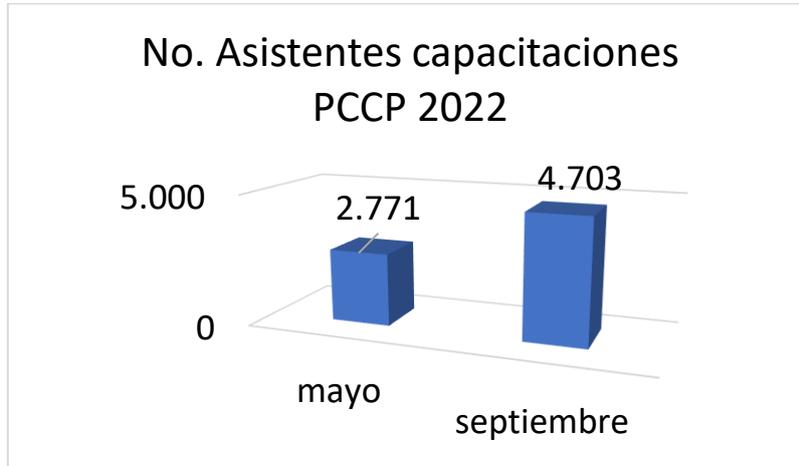
8.2. SATISFACCIÓN ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2022

CAPACITACIONES POLÍTICA DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN PÚBLICA

Durante el mes de septiembre de 2022, se llevó a cabo una segunda campaña de capacitaciones acerca de la implementación de la Política de Compras y Contratación Pública del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, enfocado principalmente para servidores públicos, quienes son los directamente obligados a implementar estos lineamientos en las diferentes entidades públicas del Estado. Las capacitaciones se organizaron en 4 sesiones, donde se explicaría en cada una las etapas de la política, así mismo se repitió este ciclo una vez, dando como resultado 8 jornadas de capacitaciones virtuales con una duración aproximada de 120 minutos por evento.

Valga señalar que la primera campaña de capacitaciones del 2022 se realizó en mayo, en la cual se obtuvo una participación de cerca de 2.771 personas, a partir de las lecciones aprendidas y como parte del proceso de mejora continua, para el mes de septiembre se ajustaron las estrategias realizadas con el propósito de convocar un mayor número de participantes, lo cual dio como resultado la participación de 4.703 personas, como se muestra en la siguiente ilustración.

Ilustración 29. Comparativo del número de asistentes



Frente a la clasificación de los grupos de valor, el 86% se identificó como parte de una entidad pública, el 9% como ciudadanos y menos porcentaje proveedores, medios de comunicación y academia. Lo cual indica que se cumplió con el propósito de buscar una mayor participación de servidores públicos y colaboradores de la administración pública.

Ilustración 30. Clasificación de los grupos de valor

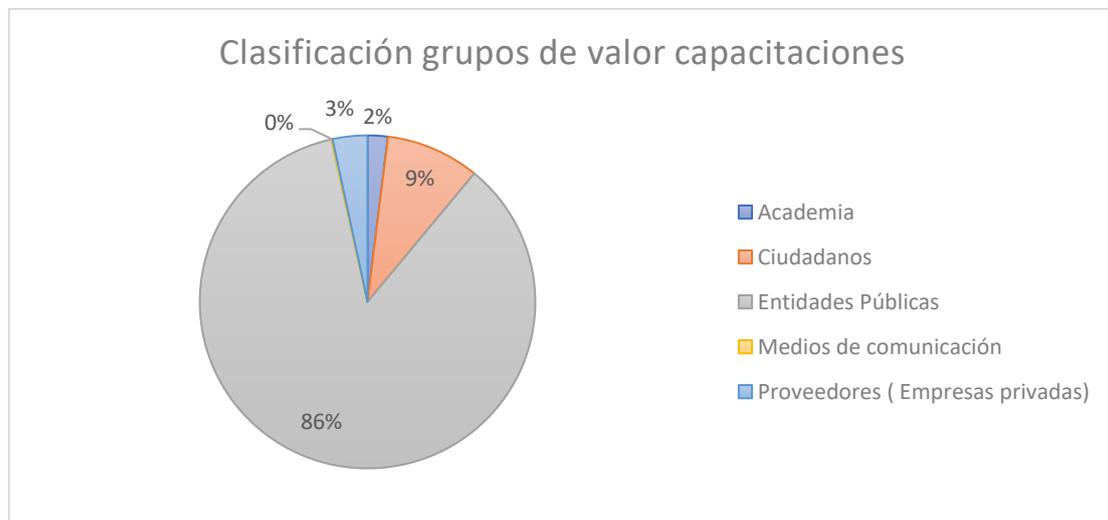
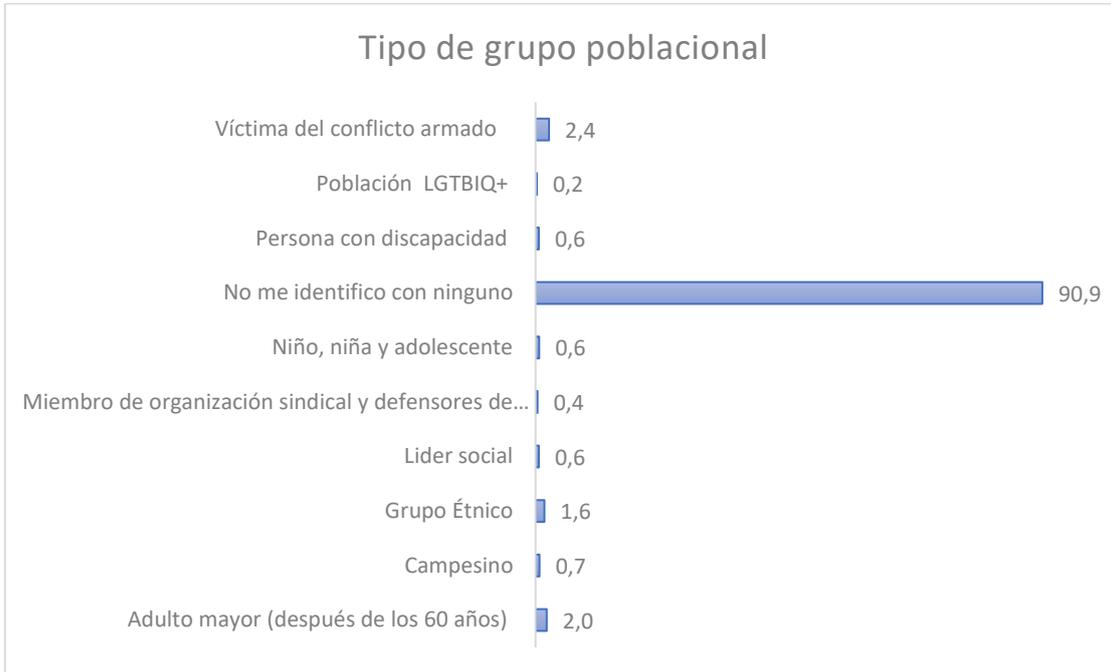
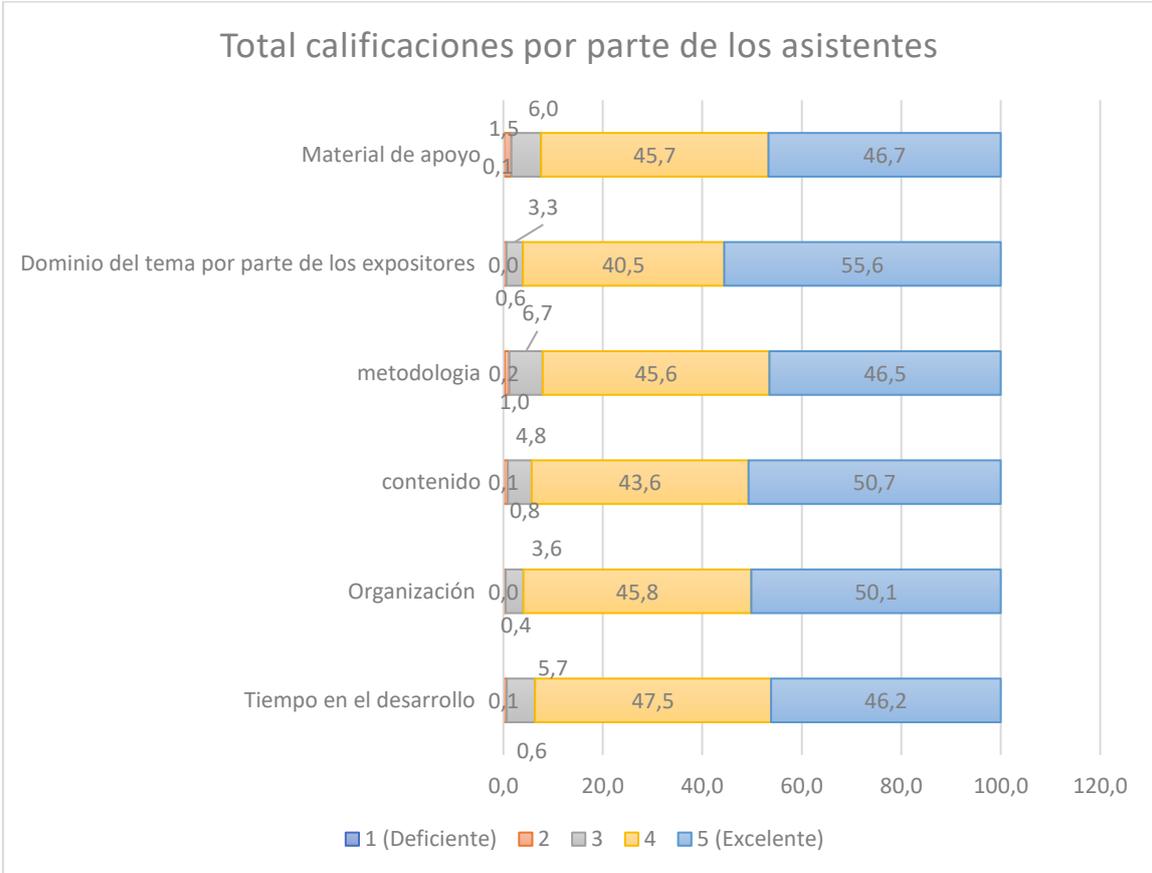


Ilustración 31. Tipo de grupo poblacional



En cuanto al tipo de grupo poblacional, el 90.9% menciona no identificarse como miembro de alguna organización sindical, líder social, grupo étnico, población LGTBIQ+, entre otros. Para las personas que marcaron tener alguna discapacidad, se identificó que la discapacidad más frecuente es la física y en cuanto a los grupos étnicos, los pueblos indígenas fue la opción mayor marcada en este ítem.

Ilustración 32. Calificación de los asistentes



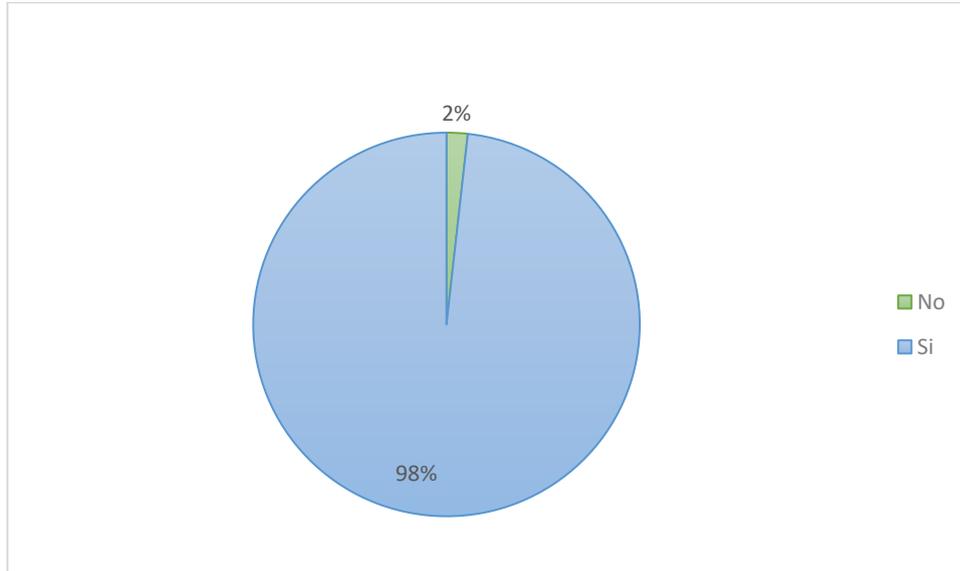
De la gráfica anterior, frente a la calificación del evento por parte de los asistentes, se puede observar que hubo una percepción positiva del mismo, con un promedio cercano del 50% de excelencia en los aspectos preguntados como, dominio del tema por parte de los expositores, metodología, contenido, organización y distribución del evento, el restante porcentaje, en promedio el 44% tuvo una percepción sobresaliente de los mismos ítems, sin embargo dentro de los aspectos a mejorar se ubica la metodología de las capacitaciones como los ítems más deficientes.

Ilustración 33. Clasificación de las expectativas de los grupos de valor



Frente a la pregunta si las capacitaciones cumplieron con las expectativas, el 96% marco que sí, lo cual indica un resultado satisfactorio para continuar con los ejercicios realizados.

Ilustración 34. ¿Recomendaría este evento con otra persona?



De igual manera, se obtuvo un resultado más que satisfactorio frente a la pregunta si recomendaría la capacitación, ya que un 98% manifestó que lo haría.

9. Capacitación de la Subdirección de Negocios:

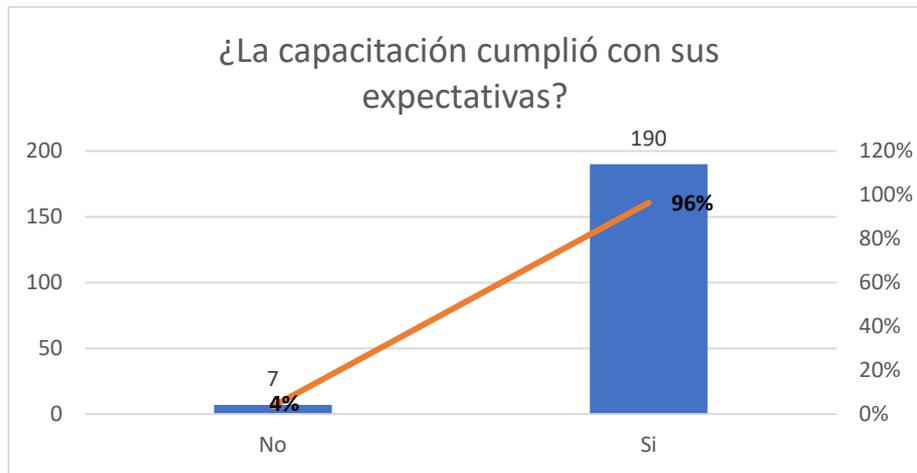
La Subdirección de Negocios, durante el tercer trimestre realizaron 15 capacitaciones sobre Acuerdos Marco de Precios y Tienda Virtual del Estado Colombiano, como se evidencian en las siguientes piezas gráficas que fueron difundidas por las redes sociales de la entidad:

Ilustración 35. Cronogramas de capacitaciones trimestrales de la sub. de Negocios.



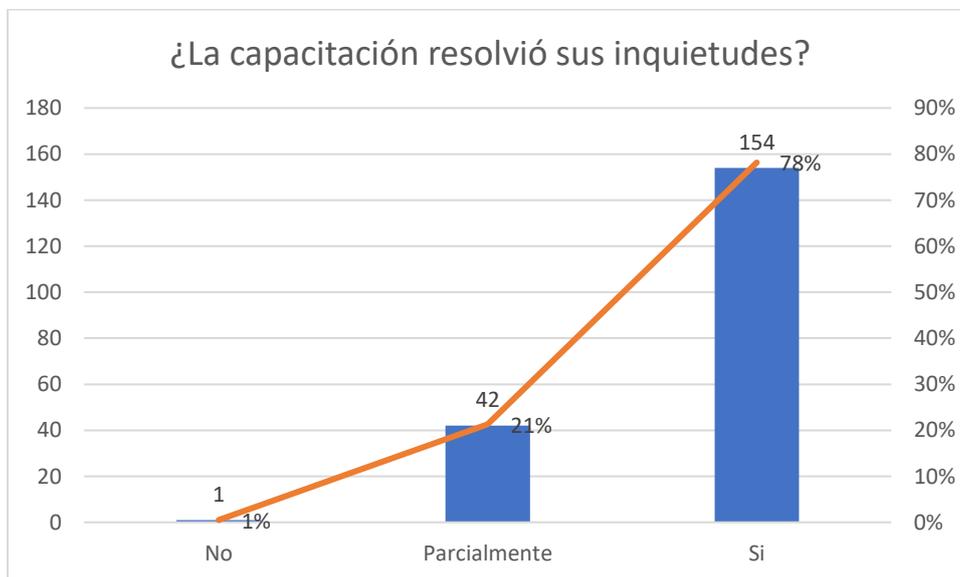
Se contó con una participación aproximadamente de 250 personas interesadas en los temas de formación, de las cuales 197 respondieron la encuesta de satisfacción que fue implementada a partir del 29 de julio:

Ilustración 36. Clasificación de las expectativas de la capacitación



Como se puede apreciar en la gráfica anterior, ciento noventa (190) personas que equivalen al 96% la capacitación cumplió las expectativas, mientras que siete (7) personas que representa el 4% no cumplió.

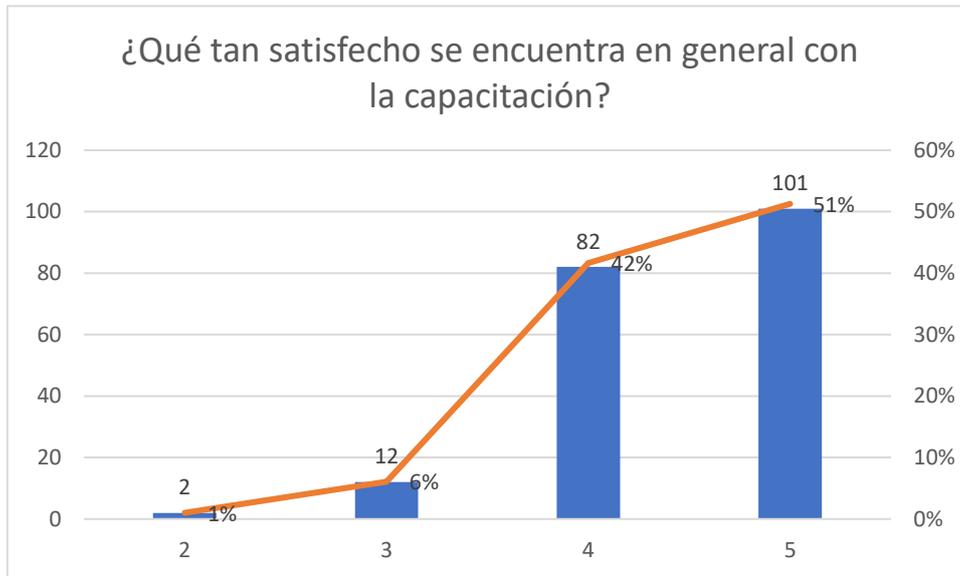
Ilustración 37. La capacitación resolvió sus inquietudes



Frente a la pregunta anterior, ciento cincuenta y cuatro (154) personas, que equivalen al 78% manifestaron que la capacitación si resolvió sus inquietudes, cuarenta y dos (42) que representa al 21% parcialmente y una (1) persona califico que no.

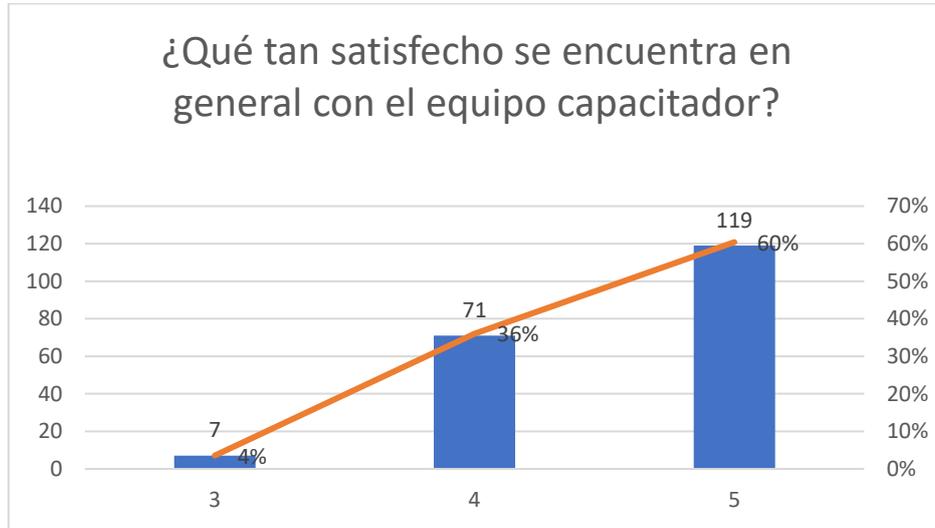
Para la pregunta ¿qué tan satisfechos se encuentra en general con la capacitación?, se utilizó una escala de 1 a 5, en donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho:

Ilustración 38. Satisfacción general de la capacitación



De la gráfica anterior, ciento una (101) personas que equivalen al 51% calificaron 5, esto es, muy satisfechos, ochenta y dos personas (82) que equivalen al 42% calificaron sobre 4, doce (12) personas que corresponden al 6% calificaron 3 y dos (2) personas que representan 1% calificaron 2.

Ilustración 39. Satisfacción general del equipo capacitador



Frente a la última gráfica, ciento diecinueve personas (119) personas que equivalen al 60% calificaron (5) muy satisfecho, setenta y una (71) personas correspondientes al 36% calificaron 4 y siete (7) personas que equivale al 4% calificaron sobre 3.

IV. ANALISIS Y/O CONCLUSIONES DEL INFORME

Para el periodo reportado se pudo observar que, la línea telefónica recibió mayores llamadas y se mantuvo la satisfacción de los grupos de valor frente al trimestre anterior. Ahora bien, respecto a la encuesta que se implementó para la de atención presencial es importante señalar que cumple las expectativas de atención.

Con relación a los resultados de las jornadas de formación de la Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégicos, se evidencia que son favorables y cuentan con una participación significativa.

En cuanto al espacio de rendición de cuentas, valga mencionar que se han realizado diferentes espacios de dialogo, cumpliendo la estrategia de rendición de cuentas, en el cual la percepción ha sido positiva, sin embargo, es necesario revisar acciones de mejora frente a la metodología, material y contenido del evento que obtuvieron los porcentajes más altos en la calificación de aceptable y deficiente.

Ahora bien, en la política de Compras y contratación Pública se obtuvo una alta participación con 4.703 personas que representa el 96% del total de asistentes, cumpliendo las expectativas de los grupos de valor frente a las capacitaciones.

Por último, referente a la mesa de servicio, el canal telefónico continúa siendo el de mayor participación, debido a que representa un 61,96% del total de casos. En todos los canales se percibió que la satisfacción se mantuvo dentro del comportamiento, en comparación con el segundo trimestre del 2022 y la satisfacción promedio de los canales administrados por Mesa de Servicio es del 91%.

V. 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

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

Respecto a los resultados de la pregunta del tiempo de respuesta del colaborador, es importante señalar que la persona que calificó como malo, fue remitida a la Subdirección de Gestión Contractual, señalando además que la calidad de la información suministrada también fue mala. Por tal motivo, se debe informar a dicha dependencia para que tengan en cuenta los protocolos y lineamiento de atención, al momento de transferir una llamada telefónica.

Frente a los resultados se puede concluir que el porcentaje refleja que se brinda un servicio de manera cordial, sin embargo, es indispensable llegar a la excelencia por lo que se debe seguir capacitando y evaluando con el fin de establecer el grado de apropiación que tienen los colaboradores sobre los atributos del servicio.

Encuesta por la página web

Conforme con la encuesta de página web, se requiere realizar una modificación de la misma y de esta manera, gestionar una mayor difusión por los canales de la entidad, mediante una estrategia con el grupo de comunicaciones de la entidad.

Encuesta de Mesa de Servicio:

En relación con los resultados de los diferentes canales de atención de la mesa de servicio, la subdirección de IDT, continuará con el seguimiento mensual a los canales

chat para mejorar los resultados obtenidos, debido a que es el canal con mayor impacto en la encuesta con calificaciones bajas. Además, generarán campañas de divulgación de la encuesta de canales escritos para mejor la participación y calificación trimestral. así mismo, ejecutar un plan de acción que refleje el acompañamiento continuo y la solución en primer contacto desde la mesa de servicio, generando experiencias memorables para los usuarios finales y así garantizar que el indicador se mantenga o tenga tendencia al alza.

Encuestas de Oferta Institucional

La subdirección de Gestión contractual, se deben proyectar estrategias para familiarizar a los grupos de valor conceptos generales de los documentos tipo.

Con respecto a las capacitaciones de la subdirección de la Subdirección de EMAE, es necesario fomentar el diligenciamiento de los formularios por parte de los instructores, con el fin de tener más información para identificar las oportunidades mejora, pues tan solo el 20% de los asistentes diligenciaron las encuestas de satisfacción, esto puede ser debido a factores como la complejidad y duración de los formularios de satisfacción, así como el recordatorio y momento en que son difundidos.

Finalmente, dado a los comentarios referentes a las capacitaciones que realiza el equipo de Uso y apropiación de la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico y a la calificación de la pregunta: *si se resolvió sus dudas de la capacitación*, de la subdirección de negocios, se recomienda realizar con el acompañamiento de Participación Ciudadana una jornada para contestar las inquietudes de los asistentes en temas misionales de las dependencias.

VI. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Lisseth Tatiana Melo Parra Analista T4	06/10/2022	
Revisó	Carolina Montenegro Contratista Astrid Camargo Analista T6	06/10/2022	

INFORME INTERNO DE TRABAJO

Código: CCE-DES-FM-16

Versión: 03 de 24 de enero de 2022

Aprobó

Mauro Palta Cerón

12/10/2022

VII. FIRMA DE PRESENTACIÓN DE INFORME

Se firma en la ciudad de Bogotá el día 12 del mes octubre del año 2022 por el secretario general.

Registrar Firma

Nombre:	Mauro Palta Cerón
Cargo:	Secretario General (E)
Fecha:	12/10/2022

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 de planeación	Karina Blanco Marín Asesora Experta con funciones de planeación	Claudia Ximena López secretaria general
03	Ajustes de imagen de ANCPCE	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 40 de 40