

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

1. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	12/07/2023
Ciudad:	Bogotá D. C.
Título del Informe:	Informe de percepción de los usuarios (abril, mayo y junio)
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 Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente (ANCP-CCE).
Alcance o periodo reportado:	El presente informe incluye los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios a través de la línea de atención al ciudadano, la página web de la entidad, la mesa de servicio y la oferta institucional correspondiente al segundo trimestre del 2023.
Código Interno del informe:	003 Informes Percepcion Canales
TRD Y Ubicación electrónica:	INFORMES DE PERCEPCIÓN CANALES DE ATENCIÓN Colombia Compra Eficiente Agencia Nacional de Contratación Pública

2. DESTINO Y AUTORES DEL INFORME

DESTINATARIO DEL INFORME	
Nombre:	Jenny Fabiola Páez Vargas
Cargo:	Secretaria General
Área:	Secretaría General
AUTORES DEL INFORME	
Nombre:	Edgar Mauricio Guerrero, Paola Garzón y Lisseth Tatiana Melo
Cargo:	Contratista, Analista T2-4 y Analista T2-6
Área:	Grupo de Relacionamento Estado Ciudadano - Secretaría General

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

3. DESARROLLO DEL INFORME

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente (ANCP-CCE) establece herramientas de medición para asegurar la transparencia y participación de nuestros grupos de valor, permitiendo evaluar la calidad de los productos y servicios, mediante los canales de atención telefónico y virtual. Para tal fin, 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.

4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La recolección de la información se hizo a través de encuestas realizadas a los ciudadanos, usuarios y demás grupos de valor en el periodo del segundo trimestre del 2023 (abril a junio), las cuales se han realizado en el marco de los diferentes espacios de la Oferta Institucional, así como la línea de atención en Bogotá (1) 7956600, la mesa de servicio y la página web de la ANCP-CCE.

4.1. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO INTERNO DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO

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

Del total de usuarios, equivalentes a cuatrocientos noventa y uno (491) que utilizaron la línea de atención al ciudadano, cincuenta y seis (56) 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 1 a 5 donde el usuario califica la atención prestada por

INFORME INTERNO DE TRABAJO

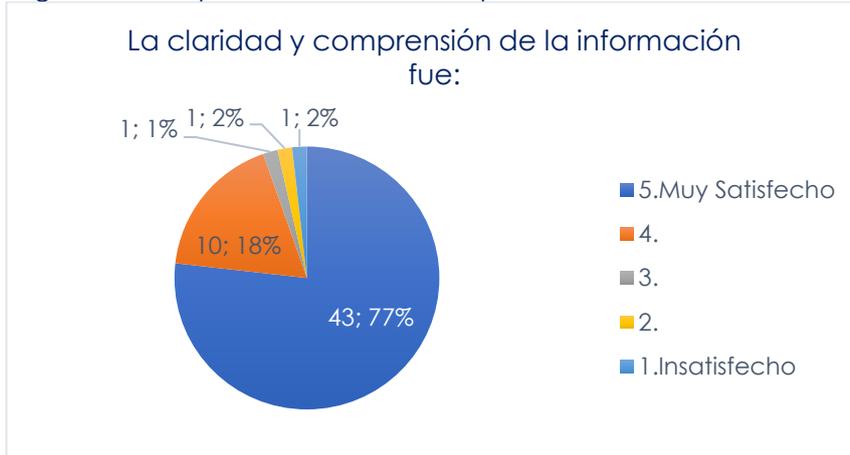
CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

parte del colaborador, donde 5 es muy satisfecho y 1 insatisfecho, y los resultados frente al servicio de la línea de atención fueron:

4.1.1.1. Percepción de la atención prestada

Imagen 1. Percepción de la atención prestada en la línea telefónica

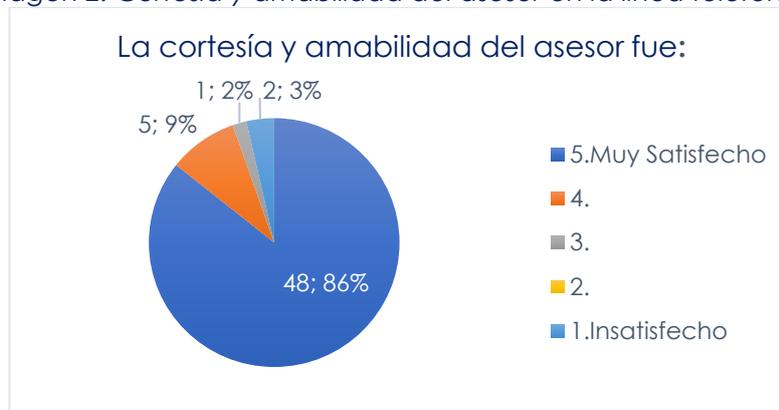


Fuente: Encuesta de satisfacción- evalúa nuestra atención 2Q2023

Como se puede apreciar en la gráfica anterior, cuarenta y tres (43) personas que representan el 77%, respondieron muy satisfecho, diez (10) personas manifestaron sentirse satisfechos y una (01) persona, que representa el 2%, manifestó insatisfacción con la atención prestada por el colaborador. Conforme con lo anterior, los resultados arrojaron una percepción positiva, sin embargo, se debe revisar el inconformismo de una persona y realizar acciones de mejora frente a ello.

4.1.1.2. Percepción de amabilidad prestada

Imagen 2. Cortesía y amabilidad del asesor en la línea telefónica



Fuente: Encuesta de satisfacción- evalúa nuestra atención 2Q2023



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

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



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión: 03

Código:

CCE-DES-FM-16

Fecha:

24 de enero de 2022

Página 3 de

44

INFORME INTERNO DE TRABAJO

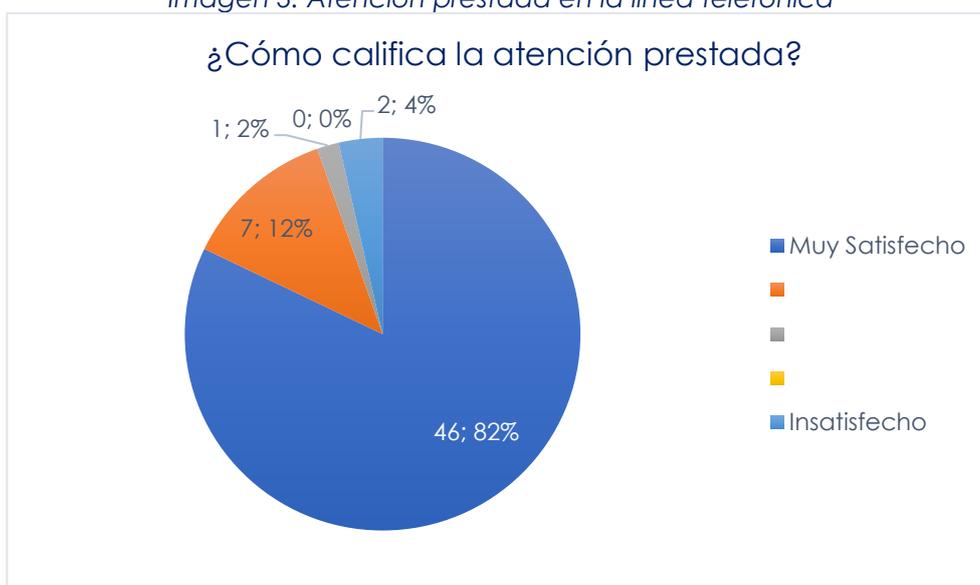
CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

Ante dichos resultados, cuarenta y ocho (48) personas que representaron el 86%, respondieron muy satisfecho, y una (01) persona que equivale al 2% infirieron con una calificación de insatisfacción de cómo fue atendió por parte del colaborador.

4.1.1.3. Atención prestada por el colaborador

Imagen 3. Atención prestada en la línea telefónica



Fuente: Encuesta de satisfacción- evalúa nuestra atención 2Q2023

Para evaluar la atención ofrecida por el colaborador de la ANCP-CCE, cuarenta y seis (46) personas, que representan el 82%, respondieron muy satisfecho, y una (01) persona que representa el 01% manifestó insatisfacción.

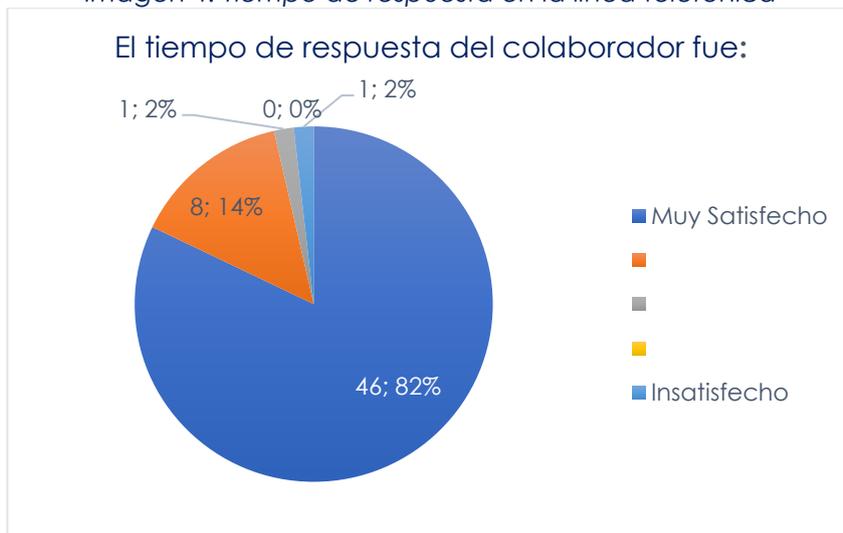
INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

4.1.1.4. Tiempo de respuesta

Imagen 4. Tiempo de respuesta en la línea telefónica



Fuente: Encuesta de satisfacción- evalúa nuestra atención 2Q2023

Ahora bien, para conocer la eficiencia del colaborador ante la respuesta solicitada por el usuario, cuarenta y seis (46) personas que representan el 82% del total de la muestra reportaron muy satisfecho, y una (01) persona que representa el 1% manifestó insatisfacción por el tiempo de respuesta en la atención del colaborador.

Ante dichos resultados y teniendo en cuenta las preguntas concluidas frente a la calidad de la información, la amabilidad de la atención, la eficiencia del colaborador y la inmediatez de la respuesta; el registro de los datos arrojó algunas inquietudes presentadas por los usuarios, puesto que fueron transferidas a otras áreas de la ANCP-CCE:

- ✚ Mesa de Servicio: se transfirió cinco (5) llamadas, de las cuales dos (2) usuarios afirman en la encuesta de satisfacción que no fue exitosa la transferencia al área responsable, y las (3) restantes confirman la transferencia donde cada uno calificó de la siguiente manera: muy buena, buena, y mala.
- ✚ En la otra llamada que se transfirió, el usuario no aclara en la encuesta de satisfacción el área de transferencia, pero afirma que no fue exitosa la transferencia.

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

Ahora bien, de las observaciones registradas en la encuesta de satisfacción del segundo semestre del 2023, están son las más relevantes:

- ✚ Excelente atención, rápida y eficiente.
- ✚ Felicitar al asesor Juan quien fue muy amable y cordial, su ayuda fue muy oportuna la atención fue supremamente excelente.
- ✚ Bien atendido, aunque es posible que solicite una reunión presencial.
- ✚ Mi sugerencia es realizar acompañamiento amigable para adquirir la práctica en el manejo de la plataforma.

4.1.2. Resultados encuesta de atención presencial.

Para este segundo trimestre del año 2023 se obtuvo un registro de doscientos cinco (205) personas atendidas de manera presencial, de las cuales se presentó la siguiente calificación:

4.1.2.1. Percepción por la atención prestada

Imagen 5. Calificación de la atención prestada



Fuente: Encuesta de satisfacción- evalúa nuestra atención 2Q2023

De acuerdo con la gráfica anterior, doscientos tres (203) personas correspondientes al 99%, manifestaron “Muy Satisfecho” la atención prestada por parte del colaborador, seguido a este, dos (2) personas es decir el 1% calificaron la atención como “Buena”.

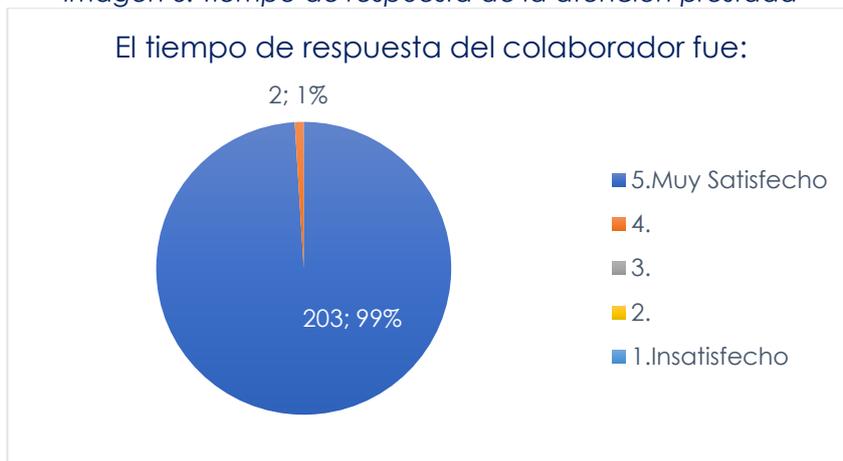
INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

4.1.2.2. Tiempo de respuesta de la atención prestada

Imagen 6. Tiempo de respuesta de la atención prestada

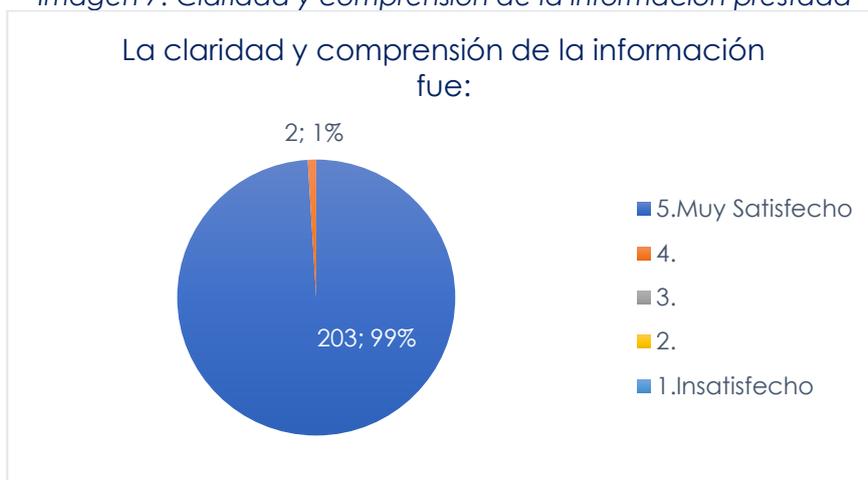


Fuente: Encuesta de satisfacción- evalúa nuestra atención 2Q2023

Ahora bien, ante la inmediatez de la respuesta, para el segundo trimestre del 2023 se tiene un registro de doscientas tres personas (203) correspondientes al 99%, manifestaron "Muy Satisfecho" la atención prestada por parte del colaborador. Seguido a este, dos (2) personas es decir el 1% de los usuarios indicaron con una calificación "Buena".

4.1.2.3. Claridad y comprensión de la información

Imagen 7. Claridad y comprensión de la información prestada



Fuente: Encuesta de satisfacción- evalúa nuestra atención 2Q2023

INFORME INTERNO DE TRABAJO

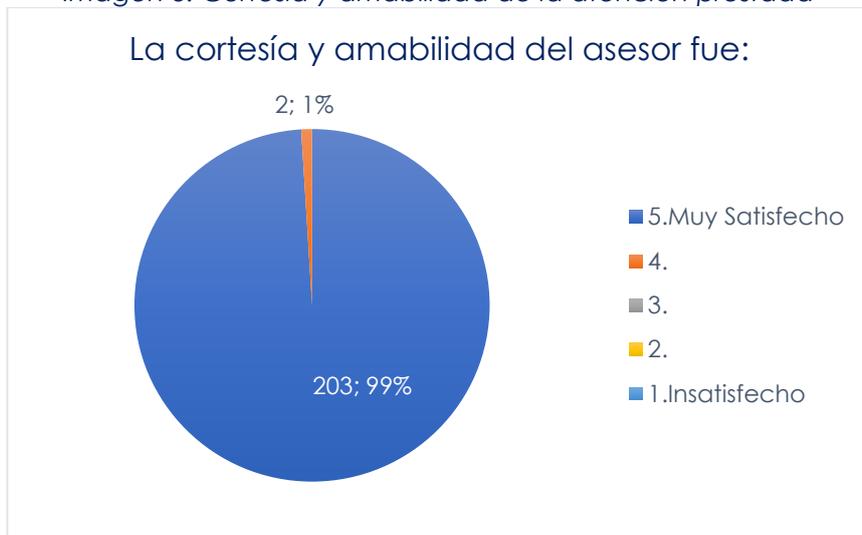
CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

Frente a la calificación de la calidad de información suministrada se obtuvo los siguientes resultados: doscientos tres (203) personas correspondientes al 99%, manifestaron "Muy Satisfecho" a la información brindada por parte del colaborador. Seguido a este, dos (2) personas es decir el 1% de los usuarios indicaron que fue "Buena".

4.1.2.4. Cortesía y amabilidad de la atención prestada

Imagen 8. Cortesía y amabilidad de la atención prestada



Fuente: Encuesta de satisfacción- evalúa nuestra atención 2Q2023

Frente a la pregunta de la amabilidad con la que se atendieron los requerimientos de los ciudadanos, se expone las siguientes cifras: Doscientos tres (203) personas correspondientes al 99%, manifestaron "Muy Satisfecho" a la atención prestada por parte del colaborador. Seguido a este, dos (2) personas es decir el 1% de los usuarios indicaron con calificación "Buena" la amabilidad en la atención del servicio presencial.

4.1.3. Resultados de la encuesta en los eventos de la Ruta de la Democratización de las Compras Públicas:

4.1.3.1. Evento en la ciudad de Duitama-Boyacá

Para el evento de Duitama, participaron 600 personas, de las cuales: 384 son del departamento de Boyacá, y 216 de otros departamentos del país. De los asistentes, 251 contestaron la encuesta de satisfacción para conocer su percepción frente al evento.

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

4.1.3.2. Evento en la ciudad de Cali

En la ciudad de Cali, participaron 185 personas, de las cuales: 57 son del departamento de Valle del Cauca, y 128 de otros departamentos del país. De los asistentes, 75 contestaron la encuesta de satisfacción para conocer su percepción frente al evento.

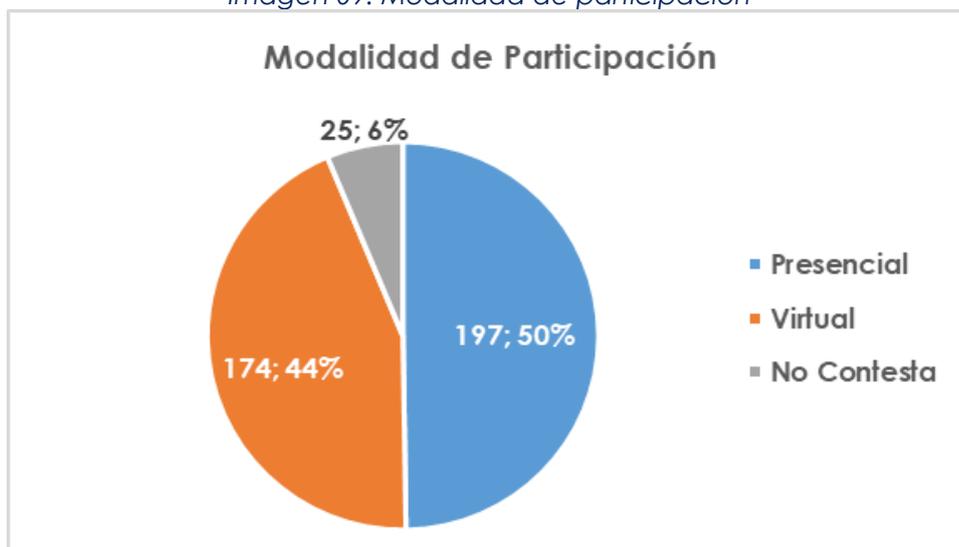
4.1.3.3. Evento en la Ciudad de Santa Marta

En Santa Marta, participaron 185 personas, de las cuales: 125 son del departamento de Magdalena, y 60 de otros departamentos del país. De los asistentes, 70 contestaron la encuesta de satisfacción para conocer su percepción frente al evento.

4.1.3.4. Resultados de las encuestas realizadas en los tres eventos de la Ruta de la Democratización

4.1.3.4.1. Modalidad de participación

Imagen 09. Modalidad de participación



Fuente: Encuesta de satisfacción de la ruta de democratización

De las 396 personas que participaron en la encuesta, 197 personas equivalente al 50%, asistieron de manera presencial a los eventos de la ruta de la democratización, mientras que 174 correspondiente al 44%, participaron de manera virtual. No obstante, el 6% adicional que corresponde a los 25 asistentes también, no respondieron a la pregunta ¿De qué manera participó en la capacitación?

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

4.1.3.4.2. Percepción con el espacio de dialogo en el evento

Imagen 10. Percepción con el espacio de dialogo



Fuente: Encuesta de satisfacción de la ruta de democratización

Revisando las categorías de calificación 4 y 5, podemos deducir que la sumatoria de sus porcentajes es 97% que refleja una percepción de satisfacción por parte de 384 asistentes con el espacio de diálogo en los eventos.

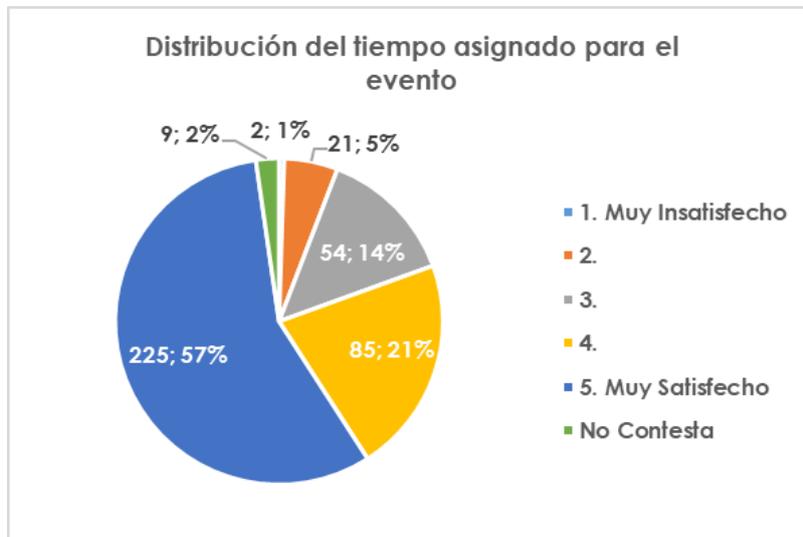
4.1.3.4.3. Percepción con la distribución del tiempo asignado para el evento

Imagen 11. Percepción de la distribución del tiempo

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

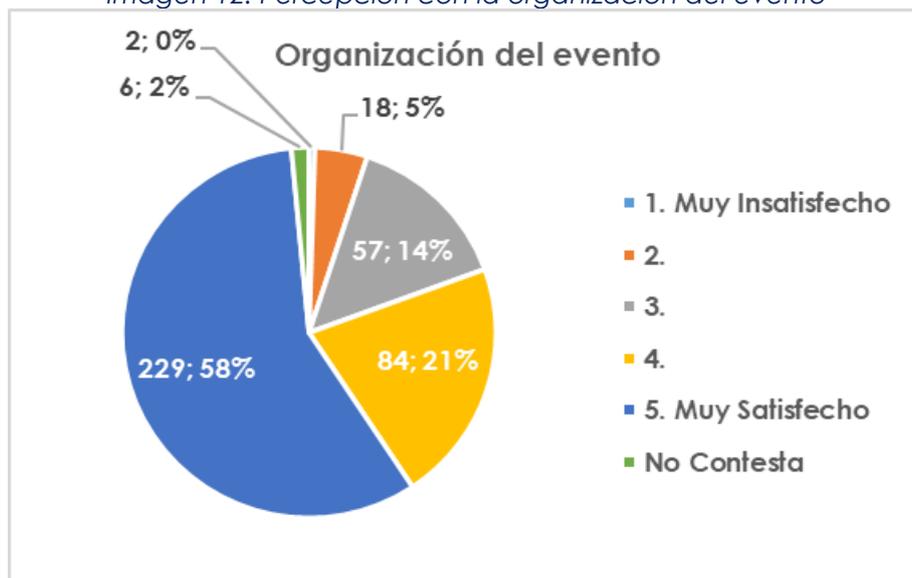


Fuente: Encuesta de satisfacción de la ruta de democratización

La sumatoria porcentual de las calificaciones 3, 4 y 5 dadas por 364 de los asistentes de los eventos corresponden al 92%, lo cual evidencia el buen manejo del tiempo. Adicionalmente, 123 asistentes, que corresponde al 5,8%, califican como aceptable con tendencia a estar insatisfechos, y 9 personas no contestan la encuesta que corresponde al 2,2%.

4.1.3.4.4. Percepción respecto a la organización del evento

Imagen 12. Percepción con la organización del evento



Fuente: Encuesta de satisfacción de la ruta de democratización

INFORME INTERNO DE TRABAJO

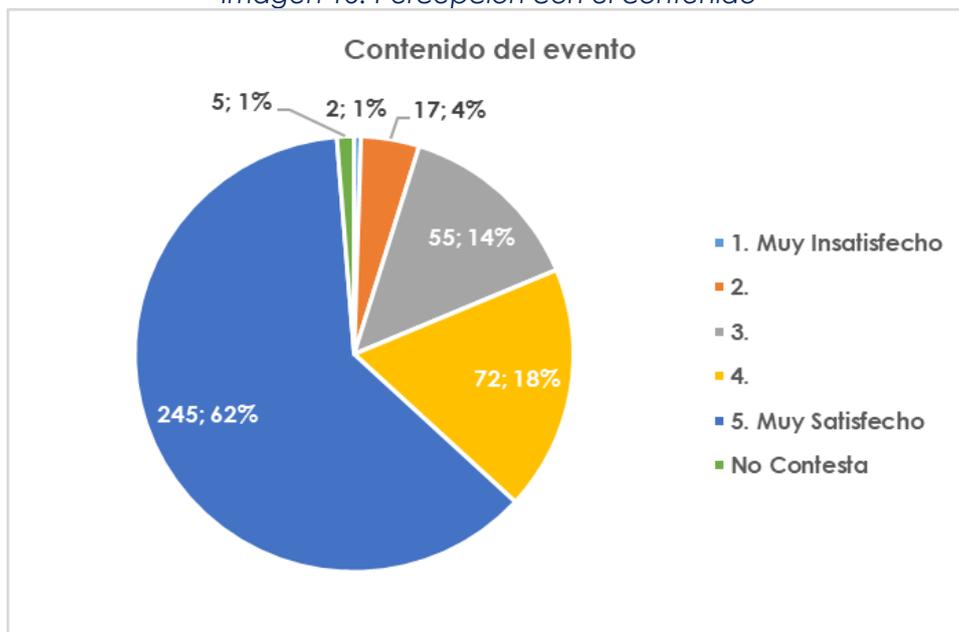
CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

Las calificaciones entre 3, 4 y 5 dadas por 370 asistentes, manifestaron sentirse muy satisfechos y aceptables con la organización de los eventos al corresponder el 93%; mientras que las calificaciones 1 y 2, representando a los 20 asistentes que corresponde al 5%, refleja insatisfacción. 6 personas no diligenciaron el punto, que equivale el 2%

4.1.3.4.5. Percepción con el contenido del evento

Imagen 13. Percepción con el contenido



Fuente: Encuesta de satisfacción de la ruta de democratización

La sumatoria porcentual de las calificaciones 3, 4 y 5 es el 94%, correspondiente a 372 de los asistentes, que reflejan satisfacción por el contenido expuesto en los eventos. No obstante, los puntajes de 1 y 2, equivalente al 5% de las 19 personas restantes se encontraron insatisfechas. 5 personas no contestaron dicho punto.

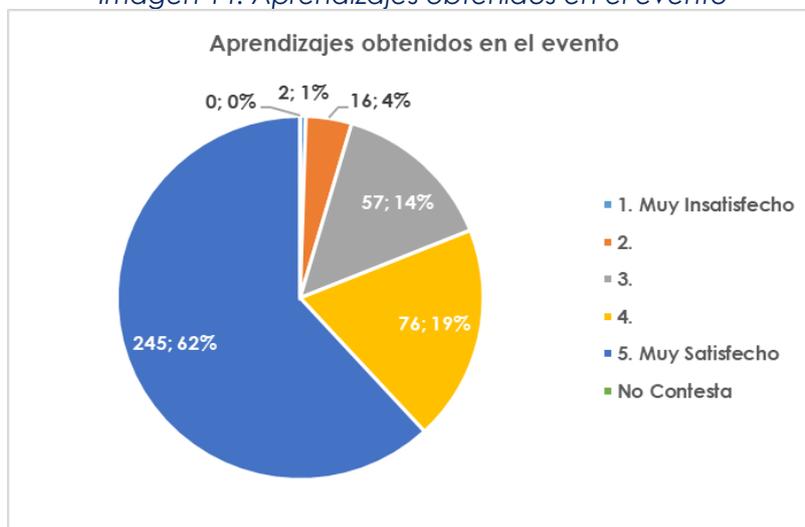
INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

4.1.3.4.6. Aprendizajes obtenidos en el evento

Imagen 14. Aprendizajes obtenidos en el evento

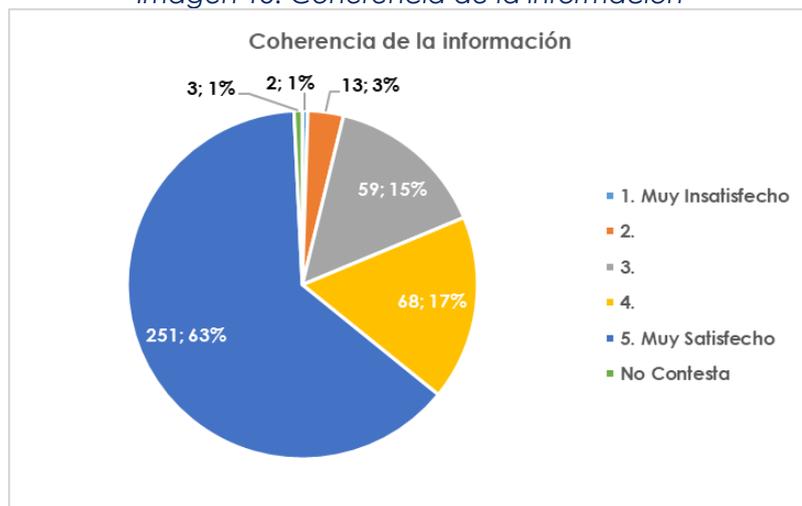


Fuente: Encuesta de satisfacción de la ruta de democratización

La percepción con los aprendizajes obtenidos en los eventos tiene un alto porcentaje de satisfacción, puesto que de la suma porcentual de las calificaciones 3, 4 y 5, obtiene un 95% que corresponde a 378 asistentes. Mientras los puntajes 1 y 2 que representan a 18 personas manifestaron insatisfacción que corresponde al 5%.

4.1.3.4.7. Percepción con la coherencia de la información brindada en el evento

Imagen 15. Coherencia de la información



Fuente: Encuesta de satisfacción de la ruta de democratización



Departamento Nacional de Planeación - DNP

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



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

INFORME INTERNO DE TRABAJO

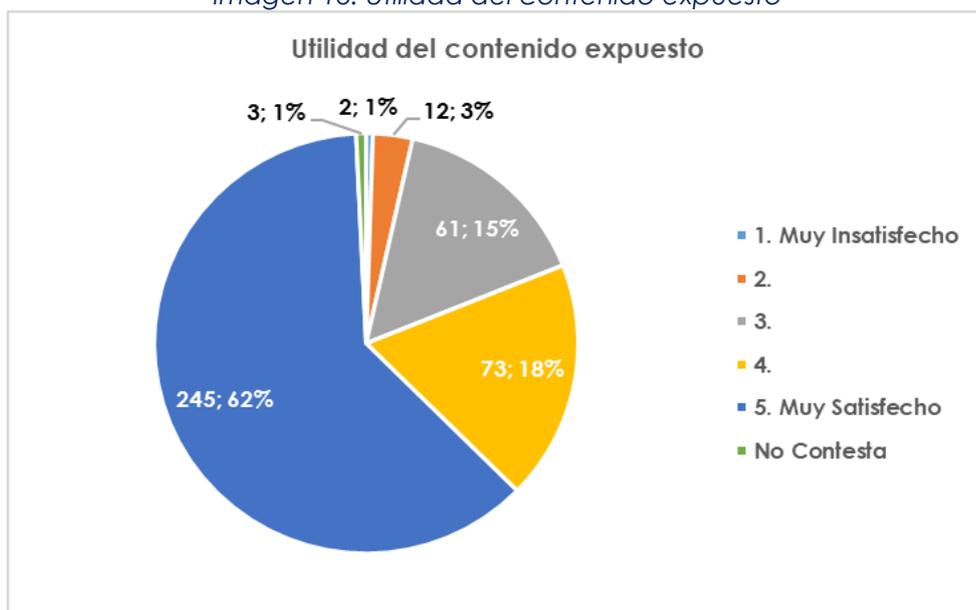
CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

Realizando la sumatoria porcentual de las calificaciones 3, 4 y 5, obtenemos 95% que corresponde a 378 asistentes que refleja una alta satisfacción por la coherencia de la información expuesta en los eventos.

4.1.3.4.8. Utilidad del contenido expuesto en el evento

Imagen 16. Utilidad del contenido expuesto



Fuente: Encuesta de satisfacción de la ruta de democratización

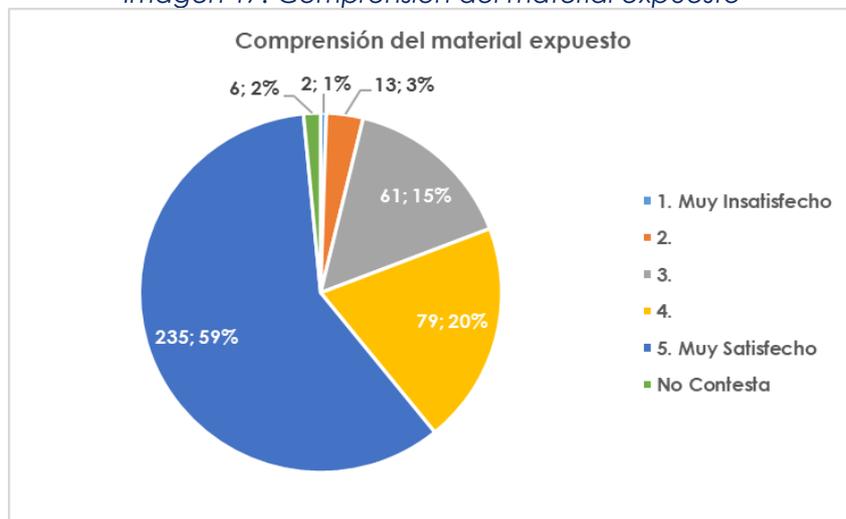
De la sumatoria porcentual de las calificaciones 3, 4 y 5 obtenemos un 95% que corresponde a 379 asistentes, por la cual podemos deducir que las personas percibieron una gran utilidad por el contenido expuesto en los eventos.

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16
VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

4.1.3.4.9. Percepción con la comprensión del material expuesto en el evento

Imagen 17. Comprensión del material expuesto

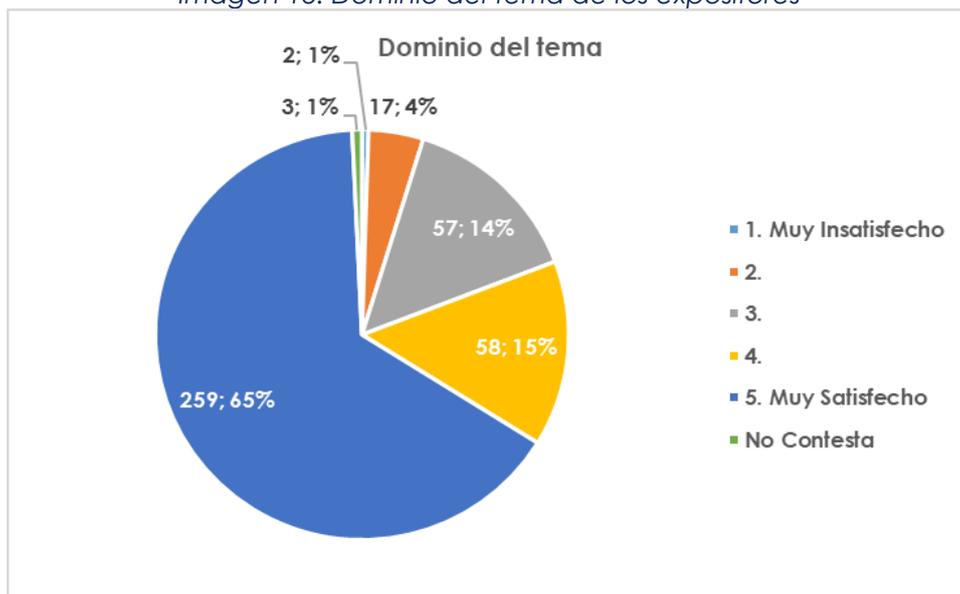


Fuente: Encuesta de satisfacción de la ruta de democratización

De acuerdo con la sumatoria porcentual de las calificaciones 3, 4 y 5, que da como resultado el 94% y corresponde a 375 asistentes, refleja una alta comprensión por el material expuesto en los eventos.

4.1.3.4.10. Percepción sobre el dominio del tema por los expositores del evento

Imagen 18. Dominio del tema de los expositores



Fuente: Encuesta de satisfacción de la ruta de democratización



Departamento Nacional de Planeación - **DNP**

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



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

INFORME INTERNO DE TRABAJO

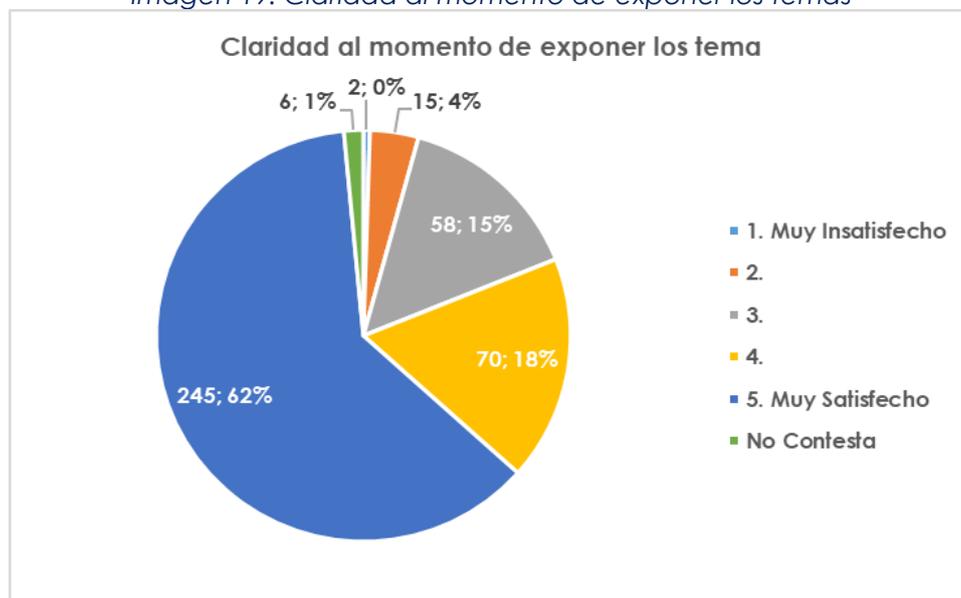
CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

Con respecto al dominio del tema por parte de los expositores de los eventos tenemos un resultado del 94% de la sumatoria porcentual de las calificaciones 3, 4 y 5 de 374 asistentes. Esto nos indica la calidad y profesionalismo de los expositores de la ANCP-CCE.

4.1.3.4.11. Percepción por la claridad al momento de exponer los temas los expositores del evento

Imagen 19. Claridad al momento de exponer los temas



Fuente: Encuesta de satisfacción de la ruta de democratización

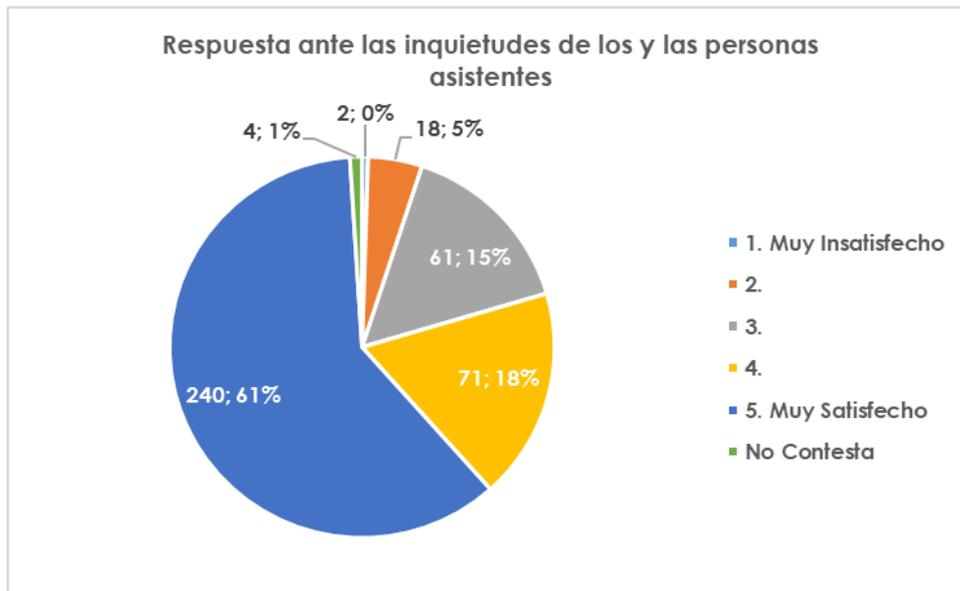
La calificación de 373 asistentes que estuvo entre 3, 4 y 5, correspondiente al 95%, refleja que la información expuesta en los eventos fue clara.

4.1.3.4.12. Percepción de las respuestas ante las inquietudes de las personas asistentes

Imagen 20. Respuesta ante inquietudes de las personas asistentes

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16
VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

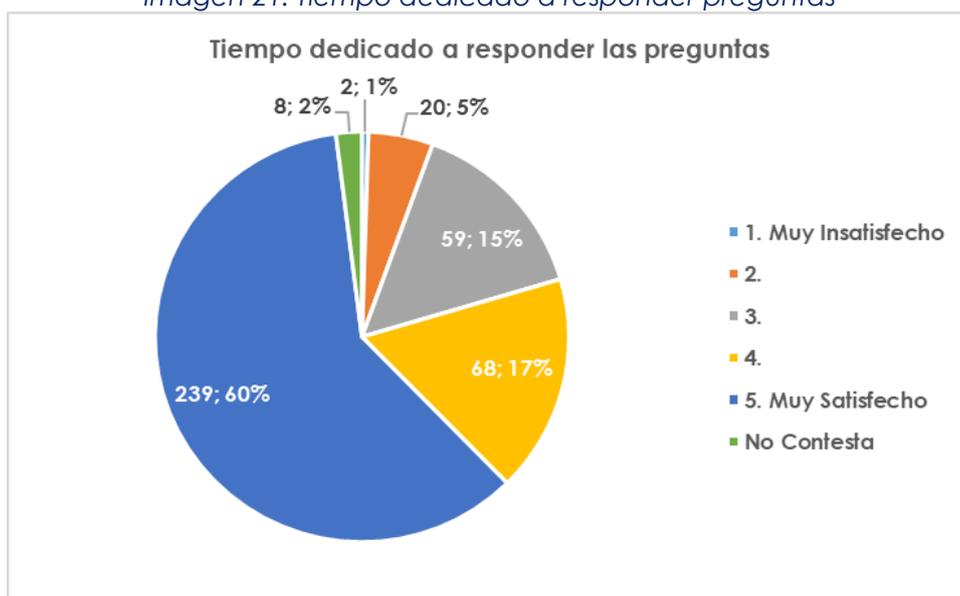


Fuente: Encuesta de satisfacción de la ruta de democratización

Los 372 asistentes que calificaron entre 3, 4 y 5, que corresponde al 94%, muestran una percepción de satisfacción por las respuestas ofrecidas por los expositores a sus preguntas e inquietudes generadas.

4.1.3.4.13. Percepción al tiempo dedicado a responder las preguntas de los asistentes

Imagen 21. Tiempo dedicado a responder preguntas



Fuente: Encuesta de satisfacción de la ruta de democratización

INFORME INTERNO DE TRABAJO

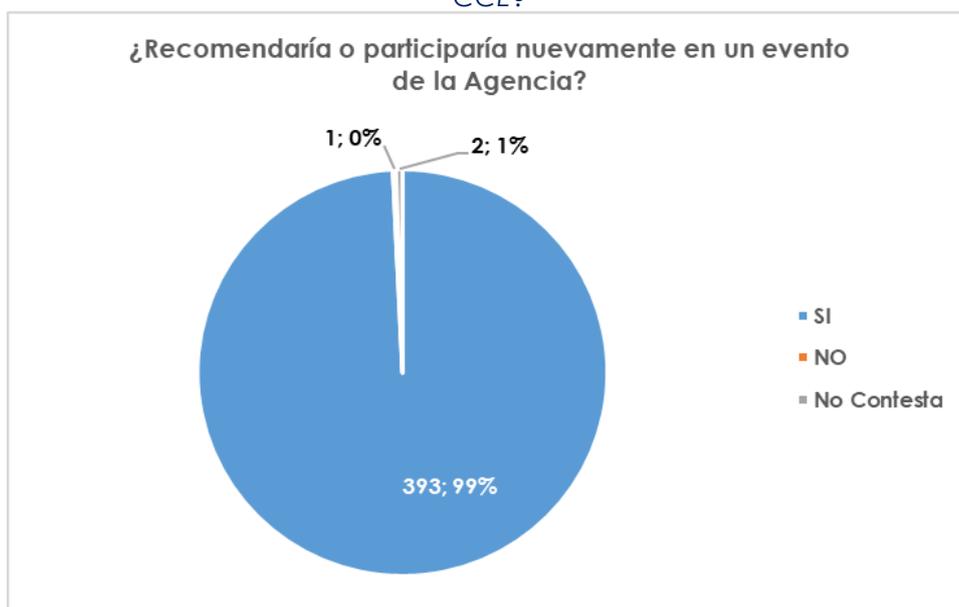
CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

Respecto del tiempo dedicado para responder a preguntas e inquietudes de las personas que participaron en los eventos presenta una satisfacción por parte de 366, asistentes que corresponde al 92%.

4.1.3.4.14. ¿Recomendaría o participaría nuevamente en un evento de la Agencia?

Imagen 22. ¿Recomendaría o participaría nuevamente en un evento de la ANCP-CCE?



Fuente: Encuesta de satisfacción de la ruta de democratización

Esta última pregunta de la encuesta refleja la total aceptación de las personas por los eventos, al punto de que el 99% de los asistentes volverían a participar, además de recomendarlo con otras personas. No obstante, se les permitió a los asistentes un espacio de comentarios y/o sugerencias que permitió conocer de manera cualitativa la percepción de estos en los eventos.

4.1.3.4.15. ¿Tiene alguna sugerencia o comentario sobre el evento que nos ayude a mejorar las próximas capacitaciones?

- Dotar de mesas para apoyo de los computadores y redes eléctricas e Internet.
- Respetar el tiempo propuesto para las capacitaciones.
- Claridad en los lineamientos para obtener certificado.
- Que por favor tengan cobertura en capacitación allá en Arauca.



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

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



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión: 03

Código:

CCE-DES-FM-16

Fecha:

24 de enero de 2022

Página 18 de

44

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

- Me parece importante mejorar la interacción virtual con la presencial, ya que durante la presentación presencial se escucharon varios ruidos del zoom y tampoco se revisó la participación completa en el chat virtual.
- Todo estuvo muy bien, de pronto en la logística los cuadros de dialogo de la capacitación virtual que aparecían eran un poco incomodos porque no dejaban ver alguna información, pero de resto super bien.
- Se debe preparar el contenido enfocados más en el tipo de público. La introducción al tema general debe estar estructurada con relación al público y sus características principales. Mejorar la interacción.
- Más tiempo para la solución de inquietudes que surjan de las presentaciones.
- Para más orden después de cada temario dar el tiempo de resolver inquietudes y no todas al final para más comprensión de las dudas surgidas.
- La actividad se puede realizar de forma más practica solicitando a los asistentes contar con las herramientas necesarias al momento de acceder a la capacitación, es decir computador o Tablet, y que la sede del encuentro tenga disponible una red de Internet a la que se pueda acceder.
- Es solo una inquietud, y es que dijeron que los que asistimos en forma virtual no seremos certificados y eso es algo que por esta época como que no tiene razón de ser pues la virtualidad es parte de este siglo y del futuro cercano y presente, por lo que una certificación es necesaria pues el tiempo que se destina es igual al presencial.
- En el momento de informar sobre los eventos sean más específicos a que grupo va dirigido y los horarios específicos, debido a que las capacitaciones impartidas en tres el 18 y 19 son el mismo tema.
- Mejorar el sonido de la transmisión, tener en cuenta a los Conectados en la virtualidad.
- Mejorar un poco la participación de los que están participando de manera virtual.
- Cumplir con los horarios establecidos. Incrementar cupos para la parte presencial y cuando se participe virtualmente mejor calidad de sonido y conectividad y tener la oportunidad de escuchar las preguntas de los participantes presenciales.



INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

- Mejorar el audio y la dinámica de interacción con los participantes virtuales. Agradezco mucho lo brindado, es una excelente información.
- Estas capacitaciones deberían hacerse más seguido cuando haya cambios en la plataforma.
- Continúen en estos interesantes eventos.
- Por favor que uno pueda tener acceso a los vídeos.
- Poder acceder a las grabaciones, gracias.
- Los tiempos son muy extendidos sin refrigerio ni almuerzo.
- A veces el lenguaje debe ser apropiado para personas que no entienden tecnicismos, ya que algunas veces puede tornarse confuso.
- Sería bueno dinamizar las preguntas dentro de la misma exposición.
- Todo ha estado ajustado a la Agencia Nacional de Contratación Pública.
- Que incluyan un ejemplo para cargar pagos con la planilla de responsabilidad social ya que se presentan fallas en el momento de cargar.
- Mayor difusión previa al evento.

4.2. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE LA SUBDIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO - (IDT)

Durante el segundo trimestre, el Grupo de Uso y Apropiación de la Subdirección de IDT, capacitó en el uso del SECOP II a 4.242 personas por medio de los servicios de formación de Acompañamientos, Talleres, Eventos y Capacitaciones generalizadas. En ese sentido, el promedio de satisfacción por mes es el siguiente:

Tabla 01. Indicador de satisfacción por mes

Mes	Satisfacción de los servicios de formación
Abril	77,62%
Mayo	98,08%
Junio	99,71%

Fuente: Tablero en Power BI: Seguimiento a Indicadores



Departamento Nacional de Planeación - **DNP**

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



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión: 03

Código:

CCE-DES-FM-16

Fecha:

24 de enero de 2022

Página 20 de

44

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

De acuerdo con la tabla anterior, se establece un promedio del 91,8% en los servicios de formación.

4.2.1. Resultados de satisfacción de la Subdirección de Negocios.

Instrumento de Agregación de Demanda (IAD) para el Suministro de alimentos para la operación del Programa de Alimentación Escolar (PAE), por parte de la Secretaría de Educación del Distrito (SED) 4ta Generación:

Desde el mes de abril de 2022, en el cual se inició la estructuración del IAD, hasta el 21 de abril de 2023, fecha de adjudicación del IAD, se han realizado mesas de trabajo permanentes con la Secretaría de Educación del Distrito (SED) con el fin de definir los requisitos técnicos en los documentos del proceso, así como en la etapa de evaluación dado que la SED es la encargada de la revisión del componente técnico de las ofertas.

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

4.2.2. Mesas de trabajo:

En el segundo trimestre del año se han realizado (5) mesas de trabajo en el marco, tanto de la administración, como para la estructuración de los diferentes Mecanismos 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., de la siguiente forma:

1. Implementación de la política de compras y contratación pública
Fecha: 27/04/23
Tema: Capacitación sobre tienda virtual al Ministerio de Hacienda
Participantes: 39
2. IAD Adquisición de Software por Catálogo
Fecha: 05/05/23
Tema: Asistencia a proveedor en aclaración de consultas operativas



Departamento Nacional
de Planeación - **DNP**

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



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión: 03

Código:

CCE-DES-FM-16

Fecha:

24 de enero de 2022

Página 21 de

44

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

Participantes: 5

3. Material de Intendencia y Materia Prima

Fecha: 29/06/23

Tema: Revisar de manera conjunta con las fuerzas militares y de policía en torno al posible AMP material de intendencia IV (Oportunidades de mejora, Modelo de Negocio, productos a incluir, actores de la E. Popular)

Participantes: 11

4. Acuerdo Marco de Aseo y Cafetería IV

Fecha: 13/04/2023 y 21/04/2023

Tema: Acuerdos de Entendimiento Café Social, revisión de Términos y Condiciones a las entidades interesadas en adherirse.

Participantes: 33

4.2.3. Mesas de Gobierno:

En el segundo trimestre se han realizado (8) Mesas de Gobierno Empresarial en consecuencia del plan de acción y el cronograma de estructuración previsto para el año 2023, resaltando manifestación de interés por parte de nuevos actores de la economía interesados; así como la vinculación de gremios técnicos que promueven la asertiva estructuración de nuevos AMP e IAD:

1. CCE – INVIMA

Fecha: 17/04/23

Tema: Validar información y referencias en materia sanitaria en la inspección, vigilancia y control de calidad de los medicamentos, productos biológicos, alimentos, bebidas,

Participantes: 12

2. IAD MiPymes - Materiales de Construcción y Ferretería Nariño

Fecha: 02/06/23

Tema: Información general y aclaración de dudas sobre el IAD Materiales de Construcción y Ferretería

3. AMP Catastro Multipropósito (CCE - IGAC)

Fecha: 5/06/23, 8/06/23 y 14/06/23

Tema: Conocer las características técnicas y los resultados esperados de las diferentes etapas de la operación catastral, entre ellas: (i) alistamiento, (ii) preoperativa, (iii) operativa y (iv) post operativa, las cuales serán explicadas por el Instituto Geográfico



Departamento Nacional
de Planeación - **DNP**

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

WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión: 03

Código:

CCE-DES-FM-16

Fecha:

24 de enero de 2022

Página 22 de

44

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

Agustín Codazzi – IGAC. Lo que llevo a la firma del acuerdo de entendimiento el 16 de mayo.

4. Conectividad IV

- Entidad: Ministerio de Educación Nacional

Fecha: 29/05/23

Tema: Revisar las condiciones técnicas del segmento educativo en el futuro AM de Conectividad

- Entidad: Unión Solidaria

Fecha: 26/04/23

Tema: Definir cuáles son las organizaciones solidarias que prestan servicios de conectividad en el país.

- Entidad: Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Fecha: Sesiones semanales

Tema: Atendiendo el apoyo del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones se recibe acompañamiento técnico.

4.2.4. Capacitaciones Tienda Virtual del Estado Colombiano y Acuerdos Marco de Precios e Instrumentos de Agregación de Demanda específicos.

En el marco de las capacitaciones, es necesario precisar que este ha sido el pilar fundamental para la construcción y ejecución de los requerimientos en objeto de las metas trazadas. Desde abril hasta el momento, la Subdirección de Negocios ha logrado un porcentaje de cobertura importante en cuanto a formaciones en torno a la 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 5 capacitaciones, las cuales fueron realizadas antes del tiempo previsto para el cumplimiento y, por lo cual, para el siguiente año se estima tener un crecimiento en la oferta de capacitaciones a las entidades y proveedores que así lo requieran en materia de acuerdos específicos y uso de las herramientas en general.

La participación de las entidades estatales evidencia el interés en el uso de las herramientas dispuestas por la Entidad y demuestra la oportunidad



Departamento Nacional
de Planeación - **DNP**

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



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión: 03

Código:

CCE-DES-FM-16

Fecha:

24 de enero de 2022

Página 23 de

44

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

del fortalecimiento del sistema de compras públicas puesto a disposición de las entidades y de la ciudadanía en general.

4.2.5. Los cronogramas de capacitación durante el segundo trimestre:

Imagen 23. Cronograma de capacitaciones abril



Fuente: Grupo Interno de Comunicaciones Estratégicas.

- Sesión 1: lunes, 3 de abril de 2023
Uso de la Tienda Virtual del Estado Colombiano
Participantes: no hubo participación
- Sesión 2: jueves 6 abril de 2023
¿Cómo participar en los acuerdos marco de precios?
Participantes: se reprogramó por festividad
- Sesión 3: lunes 17 abril de 2023
Uso de la Tienda Virtual del Estado Colombiano
Participantes: 44
- Sesión 4: jueves 20 de abril 2023
¿Cómo participar en los acuerdos marco de precios?
Participantes: 33

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

Imagen 24. Cronograma de capacitaciones mayo



Fuente: Grupo Interno de Comunicaciones Estratégicas.

- Sesión 1: martes, 2 de mayo de 2023
¿Cómo ser proveedor del estado colombiano? – Banco Agrario en acuerdos marco
Participantes: 18
- Sesión 2: jueves 4 de mayo de 2023
Uso de la Tienda Virtual del Estado Colombiano
Participantes: 4
- Sesión 3: jueves 11 de mayo de 2023
¿Cómo participar en los Acuerdos Marco de precios
Participantes: 7
- Sesión 4: jueves 18 de mayo 2023
Uso de la Tienda Virtual del Estado Colombiano
Participantes: 33
- Sesión 5: lunes 29 de mayo 2023
Aspectos fundamentales del decreto 310 de 2021
Participantes: 15
- Sesión 6: martes 30 de mayo 2023
Cómo ser proveedor del estado colombiano y Adquisiciones ágiles y eficientes Uso de la TVEC -IDRD
Participantes: 39

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

Imagen 25. Cronograma de capacitaciones junio



Fuente: Grupo Interno de Comunicaciones Estratégicas.

- Sesión 1: jueves, 1 de junio de 2023
¿Cómo ser proveedor del estado colombiano?
Participantes: 18
- Sesión 2: jueves 8 de junio de 2023
Adquisiciones ágiles y eficientes – Uso de la Tienda Virtual de Estado Colombiano
Participantes: 75
- Sesión 3: jueves 15 de junio de 2023
¿Cómo ser proveedor del estado colombiano?
Participantes: 22
- Sesión 4: jueves 22 de junio de 2023
Adquisiciones ágiles y eficientes – Uso de la Tienda Virtual de Estado Colombiano
Participantes: 30

En ese sentido, se obtuvo una participación de: **338 personas**

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

4.2.6. Análisis y/o conclusiones

Capacitación de la que fue participe:

Imagen 26. Participación por tema de capacitación



- ¿Cómo participar en los Acuerdos Marco de precios? (Proveedores y ciudadanía)
- Aspectos Fundamentales sobre el Decreto 310 de 2021 (Ciudadanos y Entidades obligadas interesadas)
- Uso de la Tienda virtual del Estado Colombiano (Entidades compradoras y Proveedores)

Fuente: Encuestas de satisfacción para percepción de capacitaciones.

En la anterior gráfica se evidencia que el tema con mayor participación es el uso de la Tienda Virtual del Estado Colombiano, con un porcentaje del 77%.

¿Qué tan satisfecho se sintió con el espacio de dialogo?

En donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho

Imagen 27. Nivel de satisfacción



Fuente: Encuestas de satisfacción para percepción de capacitaciones.

Veinte y dos (22) personas calificaron muy satisfecho que equivale el 58%, y dieciséis (16) calificaron satisfecho correspondiente al 42%.

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

4.3. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE LA SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO Y ABASTECIMIENTOS (EMAE).

Para el caso de la subdirección de EMAE, se presentará análisis de las sesiones sincrónicas impartidas que tuvieron encuestas de satisfacción diligenciadas donde se reporta:

Tabla 2. Análisis de las sesiones sincrónicas

Grupo encargado	Tema	Fecha	Participantes	Encuestas de satisfacción
AE - OOCE	Nociones Básicas del Modelo de Abastecimiento Estratégico y Observatorio Oficial de Contratación Estatal.	11/05/23	82	7
		15/06/23	15	6
AE	Nociones Básicas del Modelo de Abastecimiento Estratégico Para Proveedores	18/05/23	28	4
GAEC	Datos Abiertos en la Contratación Pública.	25/04/23	87*	23*
		16/05/23	55	4
		13/06/23	17	1
GAEC	Herramientas De Búsqueda De Procesos En La Contratación Pública	30/05/23	129	5
		27/06/23	37	9
AE	Taller Herramientas de Visualización para el Análisis de Demanda y de Oferta.	21/04/23	ND	27**
		27/04/23	30	7
		25/05/23	51	9
		29/06/23	39	5

Fuente: Encuestas de satisfacción para percepción de capacitaciones.

De acuerdo con la anterior tabla, se infiere que para el segundo trimestre se presentaron 12 capacitaciones, contando con una participación de 570 personas que equivale al 100%, de las cuales 107 personas diligenciaron la encuesta de satisfacción que representa el 19%.

4.4. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE LA MESA DE SERVICIO

La Mesa de Servicio ofrece soporte sobre el uso de las plataformas de compra pública, es decir, SECOP I, SECOP II y Tienda Virtual del Estado Colombiano -TVEC-, utilizando los canales línea telefónica, chat y



Departamento Nacional de Planeación - DNP

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



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión: 03

Código:

CCE-DES-FM-16

Fecha:

24 de enero de 2022

Página 28 de

44

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

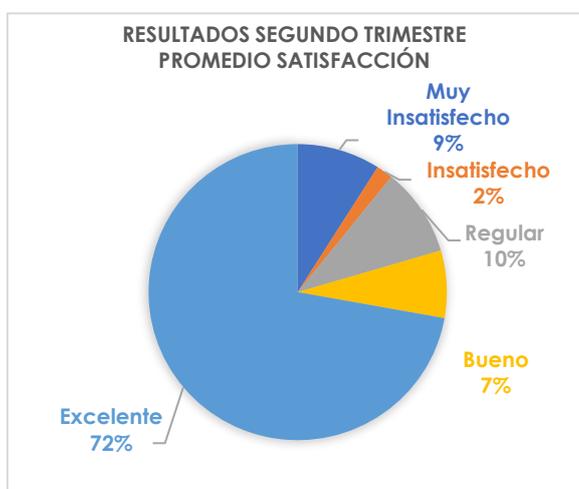
VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

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.

4.4.1. Aplicación de encuesta tipo a: formulario de soporte

En el segundo trimestre de 2023, se respondieron 611 encuestas, que representan un 3,1% del total atendido.

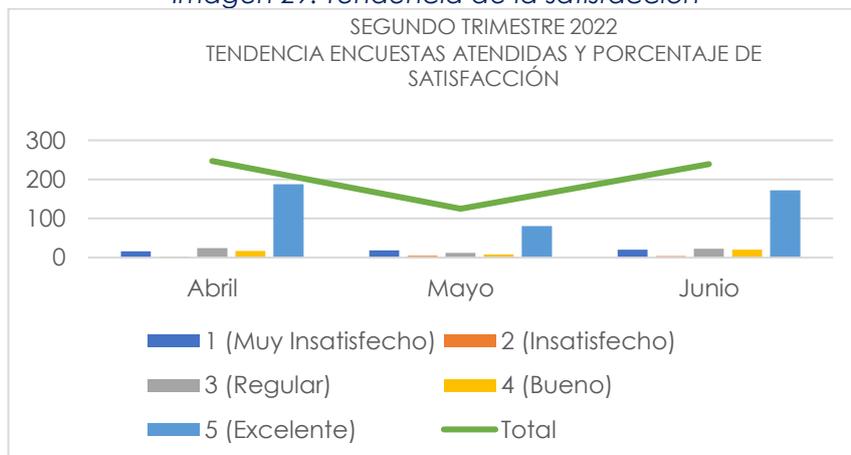
Imagen 28. Resultados promedio satisfacción



Fuente: Encuestas de satisfacción para percepción de mesa de servicio

De acuerdo con la gráfica anterior, se puede analizar que la satisfacción promedio en el segundo trimestre de 2022 es del 85%.

Imagen 29. Tendencia de la satisfacción



Fuente: Encuestas de satisfacción para percepción de mesa de servicio

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

Se evidencia una disminución en la cantidad de encuestas y la satisfacción promedio de mayo, producto de las indisponibilidades de las plataformas de compra pública, en especial SECOP II.

4.4.2. Aplicación de la encuesta tipo b: canal telefónico

Con 36.360 llamadas atendidas en el segundo trimestre de 2023, el canal telefónico es el más utilizado por nuestros usuarios con una participación del 62,6% sobre el total de casos que se atienden a través de los canales expuestos. Respecto a los resultados de encuesta, en el segundo trimestre de 2023, se recibieron 36.082 respuestas a encuesta.

A continuación, los resultados del trimestre, por pregunta:

Nivel de comprensión a la solicitud

Imagen 30. Resultados satisfacción línea telefónica



Fuente: Encuestas de satisfacción para percepción de mesa de servicio

Cortesía y amabilidad del asesor

Imagen 31. Resultados satisfacción línea telefónica



Fuente: Encuestas de satisfacción para percepción de mesa de servicio



Departamento Nacional de Planeación - DNP

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



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

INFORME INTERNO DE TRABAJO

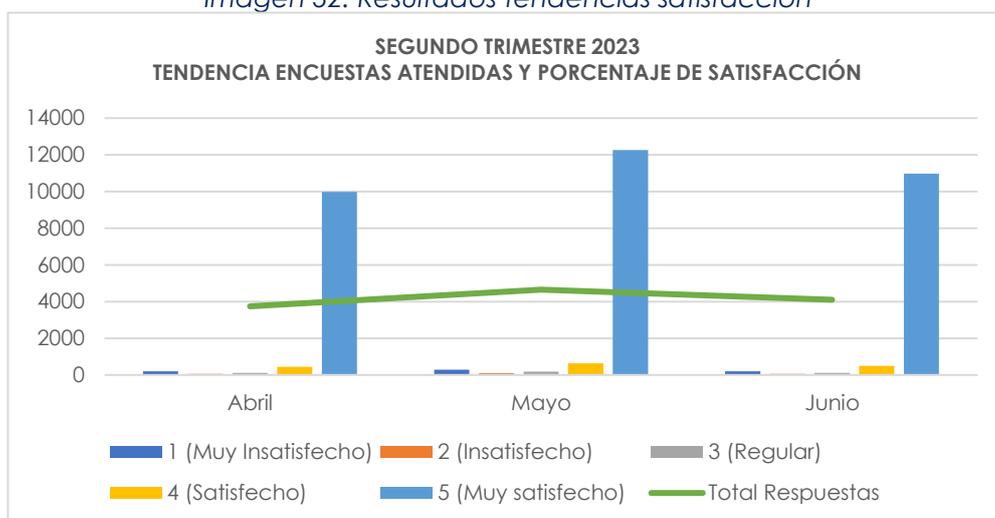
CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

Precisión y diligencia del asesor con la respuesta a su solicitud

En promedio, el 34,6% de los ciudadanos que pasó a encuesta respondió la primera pregunta, el 32,9% la primera y la segunda, así mismo el 32,4% respondió la totalidad de preguntas formuladas en la encuesta de satisfacción; se mantiene así la tendencia del segundo trimestre 2023.

Imagen 32. Resultados tendencias satisfacción



Fuente: Encuestas de satisfacción para percepción de mesa de servicio

El promedio general de satisfacción cerró en 97% para este canal.

4.4.3. Aplicación de la encuesta tipo b: chat

En el segundo trimestre de 2023, se recibieron 459 respuestas a la encuesta de chat, correspondiente al 23,5% del total de casos atendidos. La satisfacción general promedio cerró en 88%.

4.5. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE LA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL

En cumplimiento a lo establecido por la Ley 2022 de 2020, respecto de llevar un proceso de capacitación a los municipios y ciudadanos sobre los documentos tipo y su implementación, la Subdirección realizó un total de seis (6) capacitaciones durante el segundo trimestre del 2023. Además, se llevó a cabo una (1) capacitación específica basada en la



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

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



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión: 03

Código:

CCE-DES-FM-16

Fecha:

24 de enero de 2022

Página 31 de

44

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

reciente guía expedida “Guía de Propiedad Intelectual en la Contratación Públicas”. A continuación, se detallan las temáticas abordadas:

Tabla 3. Temáticas Abordadas en Capacitaciones

Fecha	Tema	Duración
14 de abril de 2023	Aplicación general de la Matriz de Experiencia Sector de Infraestructura Social	3 horas
21 de abril de 2023	Aplicación general de la Matriz de Experiencia Sector de Infraestructura Social	3 horas
05 de mayo de 2023	Aplicación general de la Matriz de Experiencia en los Documentos Tipo del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico	3 horas
26 de mayo de 2023	Diligenciamiento de formatos en los Documentos Tipo	3 horas
01 de junio de 2023	Guía de Propiedad Intelectual en la Contratación Públicas	3 horas
28 de junio de 2023	Diligenciamiento de formatos en los Documentos Tipo	3 horas
30 de junio de 2023	Contexto general de los Documentos Tipo y aplicación de la Matriz de Experiencia.	3 horas

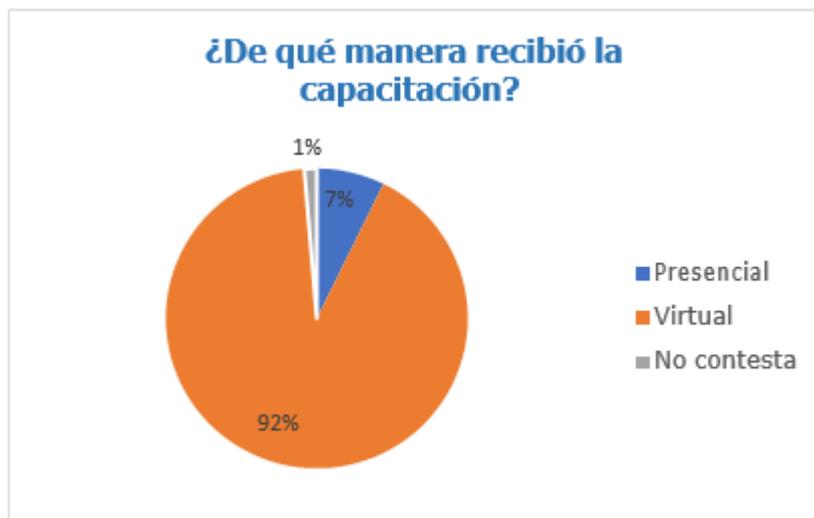
Fuente: Encuestas de satisfacción para percepción de la Sub. Contractual

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

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16
VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

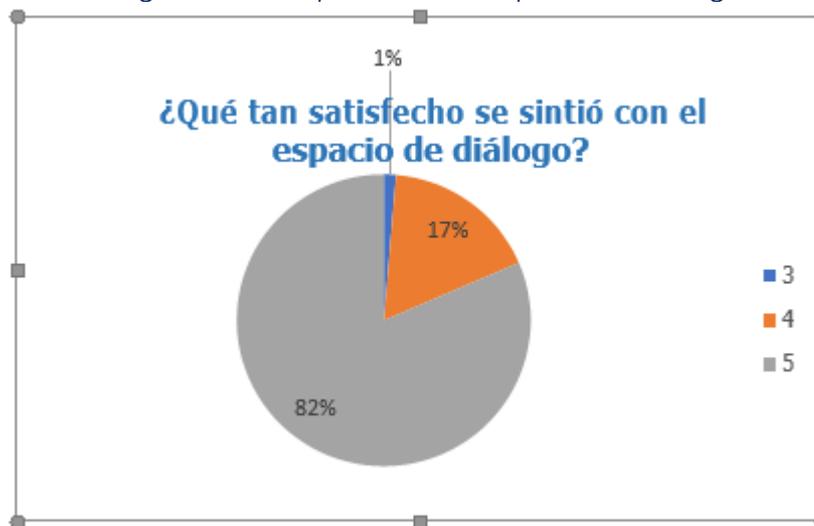
Imagen 33. Modalidad de participación



Fuente: Encuestas de satisfacción para percepción de la Sub. Contractual

De las ciento cincuenta y uno (151) personas que respondieron la pregunta, se identificaron un 92% de sesiones virtuales y un 7% de sesiones presenciales.

Imagen 34. Percepción con el espacio de dialogo



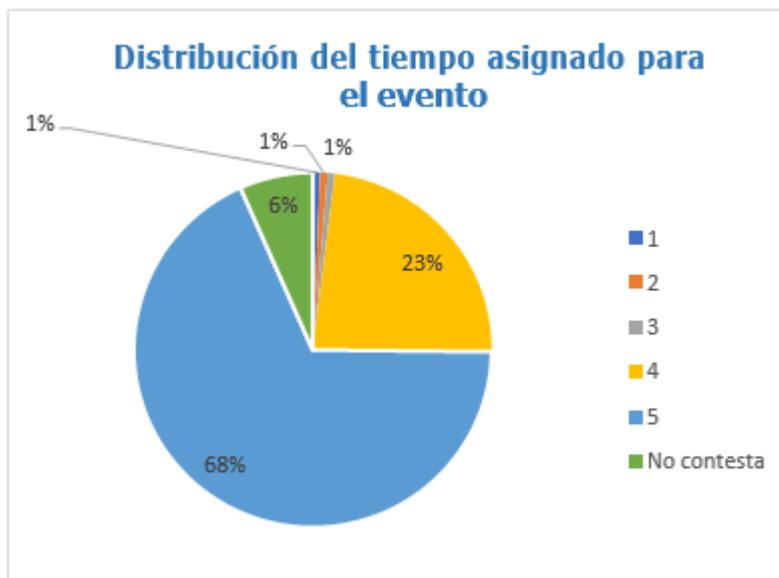
Fuente: Encuestas de satisfacción para percepción de la Sub. Contractual

De los participantes totales, se destaca que el 82% se encuentra muy satisfecho con el espacio de diálogo destinado en la capacitación, mientras que el 18% mantiene una percepción medianamente satisfecho.

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16
VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

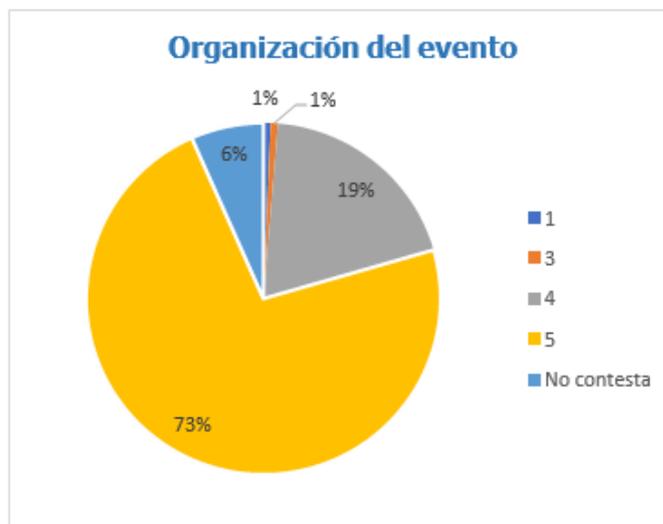
Imagen 35. Percepción con el tiempo asignado



Fuente: Encuestas de satisfacción para percepción de la Sub. Contractual

De las ciento cincuenta y uno (151) personas que respondieron la pregunta, se destaca que 103 personas se encuentran muy satisfechas con la distribución del tiempo para el evento, mientras que una persona se encuentra muy insatisfecha.

Imagen 36. Percepción de la organización del evento



Fuente: Encuestas de satisfacción para percepción de la Sub. Contractual

De los participantes totales, se destaca que el 73% se encuentra muy satisfecho con la organización del evento.



Departamento Nacional de Planeación - **DNP**

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

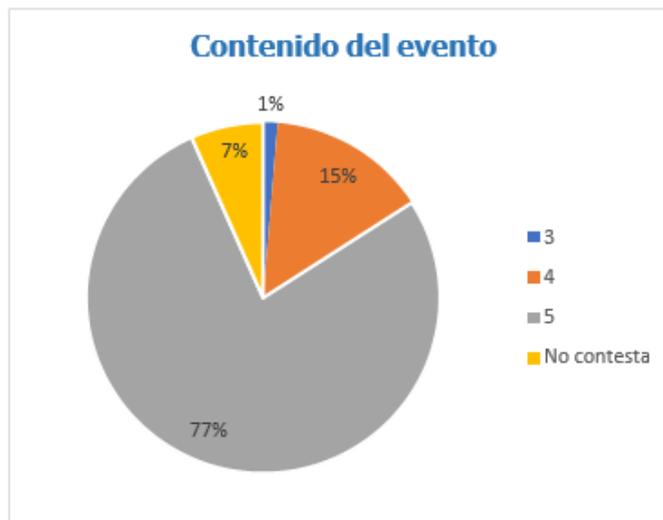


WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16
VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

Imagen 37. Percepción con el contenido del evento



Fuente: Encuestas de satisfacción para percepción de la Sub. Contractual

De los participantes totales, se destaca que el 77% se encuentra muy satisfecho con el contenido del evento, mientras que el 23% mantiene una percepción medianamente satisfecha.

Imagen 38. Aprendizaje obtenido en el evento



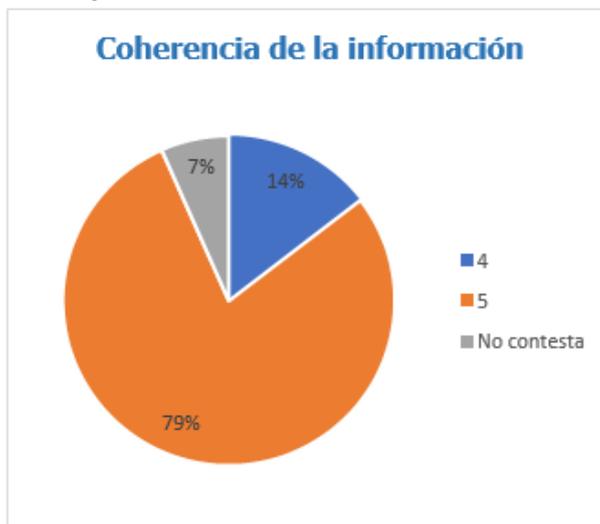
Fuente: Encuestas de satisfacción para percepción de la Sub. Contractual

De los participantes totales, se destaca que el 71% se encuentra muy satisfecho con los aprendizajes obtenidos en el evento, mientras que el 29% mantiene una percepción medianamente satisfecha.

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16
VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

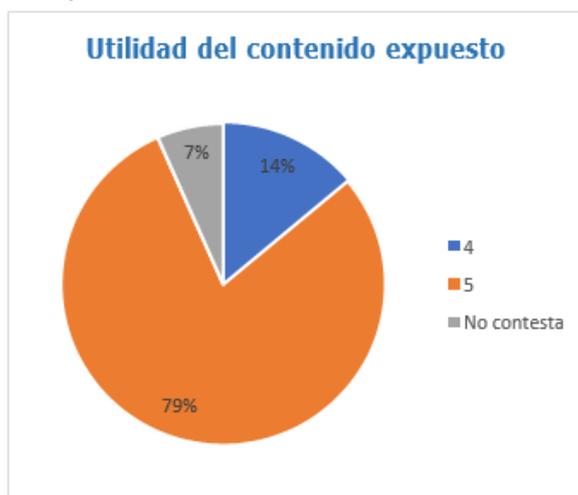
Imagen 39. Coherencia de la información



Fuente: Encuestas de satisfacción para percepción de la Sub. Contractual

De los participantes totales, se destaca que el 79% se encuentra muy satisfecho con la coherencia de la información, mientras que el 21% mantiene una percepción medianamente satisfecha.

Imagen 40. Utilidad del contenido expuesto



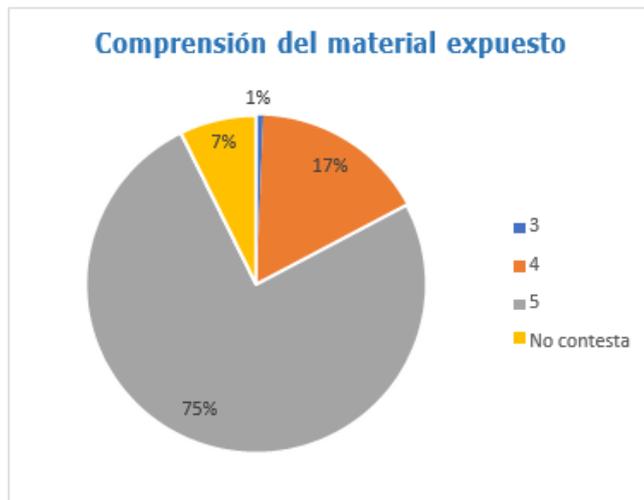
Fuente: Encuestas de satisfacción para percepción de la Sub. Contractual

De los participantes totales, se destaca que el 79% se encuentra muy satisfecho con la utilidad del contenido expuesto, mientras que el 21% mantiene una percepción medianamente satisfecha.

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16
VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

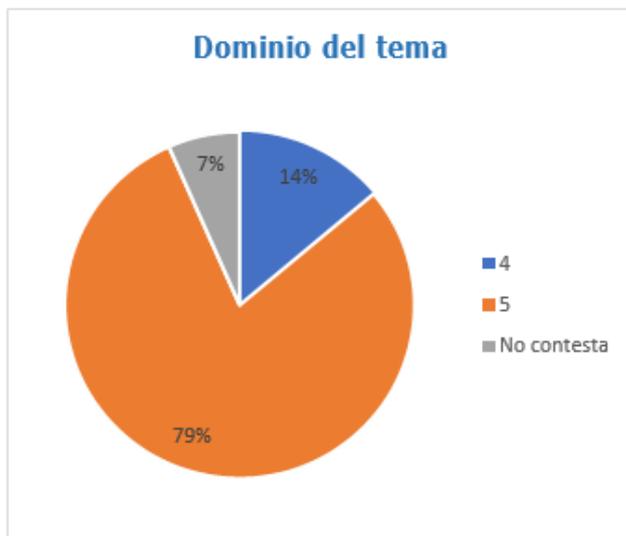
Imagen 41. Comprensión del material expuesto



Fuente: Encuestas de satisfacción para percepción de la Sub. Contractual

De los participantes totales, se destaca que el 75% se encuentra muy satisfecho con la comprensión del material expuesto, mientras que el 25% mantiene una percepción medianamente satisfecha.

Imagen 42. Dominio del tema de los expositores



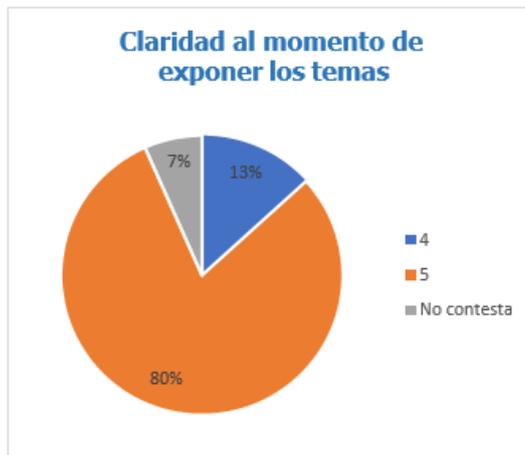
Fuente: Encuestas de satisfacción para percepción de la Sub. Contractual

De los participantes totales, se destaca que el 79% encuentra que existe un buen dominio del tema, mientras que el 21% mantiene una percepción medianamente satisfecha.

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16
VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

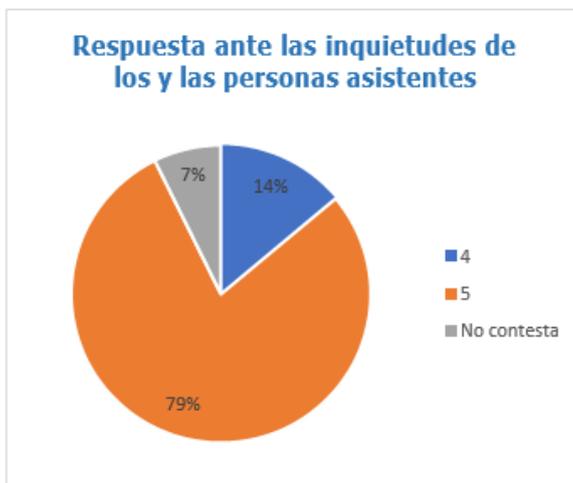
Imagen 43. Claridad al momento de exposición de los temas



Fuente: Encuestas de satisfacción para percepción de la Sub. Contractual

De los participantes totales, se destaca que el 80% se encuentra muy satisfecho con la claridad al momento de exponer los temas, mientras que el 20% mantiene una percepción medianamente satisfecha.

Imagen 44. Respuesta ante las inquietudes de los y las personas asistentes



Fuente: Encuestas de satisfacción para percepción de la Sub. Contractual

De los participantes totales, se destaca que el 79% se encuentra muy satisfecho con las respuestas brindadas ante las inquietudes de los asistentes, mientras que el 21% mantiene una percepción medianamente satisfecha.

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16
VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

Imagen 45. Tiempo dedicado para las respuestas a preguntas



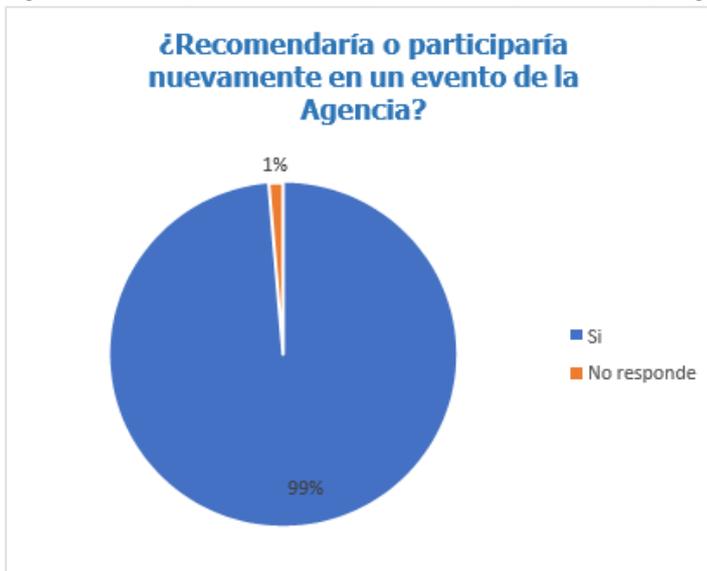
Fuente: Encuestas de satisfacción para percepción de la Sub. Contractual

De los participantes totales, se destaca que el 76% se encuentra muy satisfecho con el tiempo destinado a responder las preguntas de los asistentes, mientras que el 24% mantiene una percepción medianamente satisfecha.

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16
VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

Imagen 46. Tiempo dedicado para las respuestas a preguntas



Fuente: Encuestas de satisfacción para percepción de la Sub. Contractual

De los participantes totales, se destaca que el 99% recomendaría o participaría nuevamente en un evento de la Agencia, mientras que el 1% no responde a dicho cuestionamiento.

Finalmente, se presentan las sugerencias o comentarios sobre el evento que realizaron los asistentes a modo de mejora:

Tabla 4. Observaciones de los participantes a las capacitaciones

Que por favor compartan las diapositivas as y el material presentado a los correos electrónicos
modificaciones órdenes de compra en la tienda virtual estado colombiano
por favor permitir las grabaciones de las capacitaciones, entiendo que personas inescrupulosas
Mas capacitaciones de como liquidar y terminar procesos
los felicitos excelente capacitación y muy importante la guía
temas de contratación publica
De pronto aumentar un poco el tamaño de la pantalla.
Determinar horarios en horas antes de iniciar labores o después de la jornada laboral - después
Capacitación de Pliegos tipo para régimen especial
Total, agradecimiento por estos espacios de capacitación; fueron claros, concretos y muy
talleres casos prácticos - presencial

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

Las calificaciones sobre 3 corresponden a que dada la importancia del tema objeto de
Ninguna, solicitar otra capacitación en el manejo del PAA
que continúen capacitando a los Directivos Docentes en temas pertinentes que permitan estar
además de las capacitaciones v virtuales. sería importante una de manera presencial
Por favor permitan grabar las capacitaciones o tener acceso a un repositorio.
Poder hacer ejercicios prácticos de manera presencial
Quiero felicitar a la ponente, toda vez que la información suministrada fue muy positivo a e importante,
Muchas gracias por la capacitación, son muy claros, les agradecería si me pudieran compartir
Deseo resaltar que frente a la inquietud presentada en la capacitación. Logran dar un manejo
Por favor que uno pueda tener acceso a los v videos
En lo posible utilizar la plataforma de formación
me gustaría que me enviaran el material de formación gravado al correo electrónico
Utilizar la plataforma de formación más interactiva
Excelente capacitación, muchas gracias.
realización de capacitación en contrato de aseo y cafetería, licitación de obra publica
Capacitaciones no solo técnicas sino jurídicas
que incluyan un ejemplo para cargar pagos con la planilla de responsabilidad social ya que se

Fuente: Encuestas de satisfacción para percepción de la Sub. Contractual

5. ANALISIS Y/O CONCLUSIONES DEL INFORME

Desde el Grupo de Relacionamiento Estado Ciudadano se tiene como objetivo implementar estrategias que ayuden en el incremento del nivel de satisfacción de los ciudadanos y grupos de valor, por lo que se puso a prueba la organización de preguntas y estandarización del formulario, para obtener a lo largo de los espacios de diálogo, resultados óptimos y homogéneos que garantice la participación y percepción de manera cuantitativa y cualitativa ante la oferta institucional y canales de atención que dispone la ANCP-CCE. . En ese orden de ideas, se puede analizar lo siguiente:



Departamento Nacional
de Planeación - **DNP**

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



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Versión: 03

Código:

CCE-DES-FM-16

Fecha:

24 de enero de 2022

Página 41 de

44

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

5.1. línea telefónica y atención presencial al ciudadano

Frente a los resultados de la encuesta de línea telefónica y presencial. Si bien es cierto que se reporta un alto grado de satisfacción, es indispensable que el equipo continúe 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 mala fue remitida a la mesa de servicio. Por tal motivo, se debe informar a dicha dependencia para que tenga en cuenta los lineamientos al momento de transferir una llamada telefónica.

El porcentaje refleja que los colaboradores brindan 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.

5.2. Encuesta de Mesa de Servicio:

Frente a los resultados de los diferentes canales de atención de la mesa de servicio de la subdirección de IDT, se puede analizar:

1. El formulario de soporte aumentó su uso en comparación al primer trimestre.
2. Disminución en la participación de la encuesta del chat (del 68% al 23,5%)
3. Disminución del 94% al 88% de satisfacción en chat.
4. Aumento del 2,5% al 3,4% de participación de los usuarios al chat.
5. El canal telefónico continúa siendo el de mayor participación en la mesa de servicio, debido a que representa un 70,8% del total de casos.
6. En el canal del chat se percibió mejor satisfacción en relación con trimestres anteriores, generando una tendencia en aumento sobre la experiencia de los usuarios que utilizan el canal.
7. La satisfacción promedio de los canales administrados por Mesa de Servicio es del 96%
8. Frente a las oportunidades de mejora la mesa de servicio manifiesta que se debe continuar con el seguimiento mensual a los diferentes canales de atención de la Mesa, con la finalidad de

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

mantener los resultados obtenidos hasta el momento o generar tendencia al alza en satisfacción.

9. Ejecutar planes de acción que permitan obtener cada día más soluciones al primer contacto para los usuarios, generando experiencias memorables cuando se comunican con la Mesa de Servicio.

5.3. Encuestas de Oferta Institucional

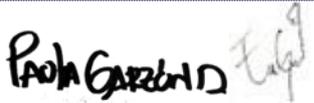
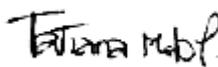
Para el segundo trimestre se evidencia una alta percepción frente a la Ruta de la Democratización de las Compras Públicas que se llevó a cabo en Duitama, Cali y Santa Marta, contando con una participación de 950 personas para una satisfacción del 88,64%.

Sin embargo, es importante revisar y socializar los comentarios con el grupo interno de Comunicaciones para que realicen acciones de mejora ante los nuevos eventos que se realicen.

6. ANEXOS

N/A

7. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Edgar Mauricio Guero Paola Garzón	12/07/2023	
Revisó	Liseth Tatiana Melo Parra	12/07/2023	
Aprobó	Fabiola Páez	13/07/2023	

8. FIRMA DE PRESENTACIÓN DE INFORME

Se firma en la ciudad de Bogotá el día 13 del mes julio del año 2023 por la secretario general

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

Nombre:	Fabiola Páez
Cargo:	Secretaria General
Fecha:	13/07/2023

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSION	AJUSTES	FECHA	REVISÓ		03
01	Creación y estandarización de formato	20/06/2019	Elaboró	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
			Revisó	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
			Aprobó	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
02	Actualización del formato	01/06/2021	Elaboró	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
			Revisó	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
			Aprobó	Claudia Ximena López	secretaria general
03	Ajustes de imagen de ANPCCE	24/01/2022	Elaboró	Valentina Durango Reina	Contratista Dirección General
			Revisó	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
			Aprobó	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación

