

# ESTRATEGIA DE **ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO** 2020

AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA  
COLOMBIA COMPRA EFICIENTE



# POLITICA DE **ATENCIÓN Y SERVICIO**

ESTRATEGIA DE  
**ATENCIÓN Y SERVICIO  
AL CIUDADANO**  
ANPCCE 2020

*El servicio y la atención al ciudadano de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente - (ANPCCE) busca el compromiso con la calidad en los servicios que se ofrece a los usuarios y regido por el principio de la satisfacción como fin básico de cada oportunidad de contacto que se tenga con el ciudadano y usuario.*

*Para la ANPCCE la atención se centrará en información con lenguaje claro, preciso, transparente y oportuno en torno a los requerimientos, y ajustado a la naturaleza de las solicitudes que llegan a la entidad. La gestión del servicio al ciudadano será una labor integral articulada entre todas las subdirecciones, secretaría general y la dirección General.*

*En la vigencia 2020 - 2021 la ANPCCE centrará sus esfuerzos en fortalecer la facilidad en el acceso a los canales de atención, la formación de los servidores públicos en las competencias necesarias para el servicio y en los conocimientos de los procesos, productos y servicios, así como de la normatividad asociada a ellos; todo lo anterior, con el objetivo de garantizar la consistencia y homogeneidad de la información que se brinda a los usuarios por los canales de atención; es por ello, que el procedimiento de servicio al ciudadanos será revisado continuamente en pro de la mejora continua*



# CARTA DE TRATO DIGNO

Ley 1437 de 2011 Art. 7

ESTRATEGIA DE  
**ATENCIÓN Y SERVICIO  
AL CIUDADANO**  
ANPCCE 2020

*La Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente- (ANPCCE) manifiesta su compromiso de brindar al ciudadano un trato digno, reconociendo sus derechos y fomentando su consolidación, con el fin de contribuir al desarrollo y aplicación de los principios constitucionales y legales de igualdad, buena fe, moralidad pública, imparcialidad, publicidad, eficacia, economía, celeridad, eficiencia, participación, responsabilidad y transparencia. Para la ANPCCE es primordial ofrecer a los partícipes de la compra pública instrumentos y herramientas que promuevan el acceso a la información, la transparencia y la competencia mediante el monitoreo constante del comportamiento del sistema de la compra pública. Razón por la cual, damos a conocer sus derechos y deberes, y los medios que Colombia Compra Eficiente pone a su disposición para garantizarlos*

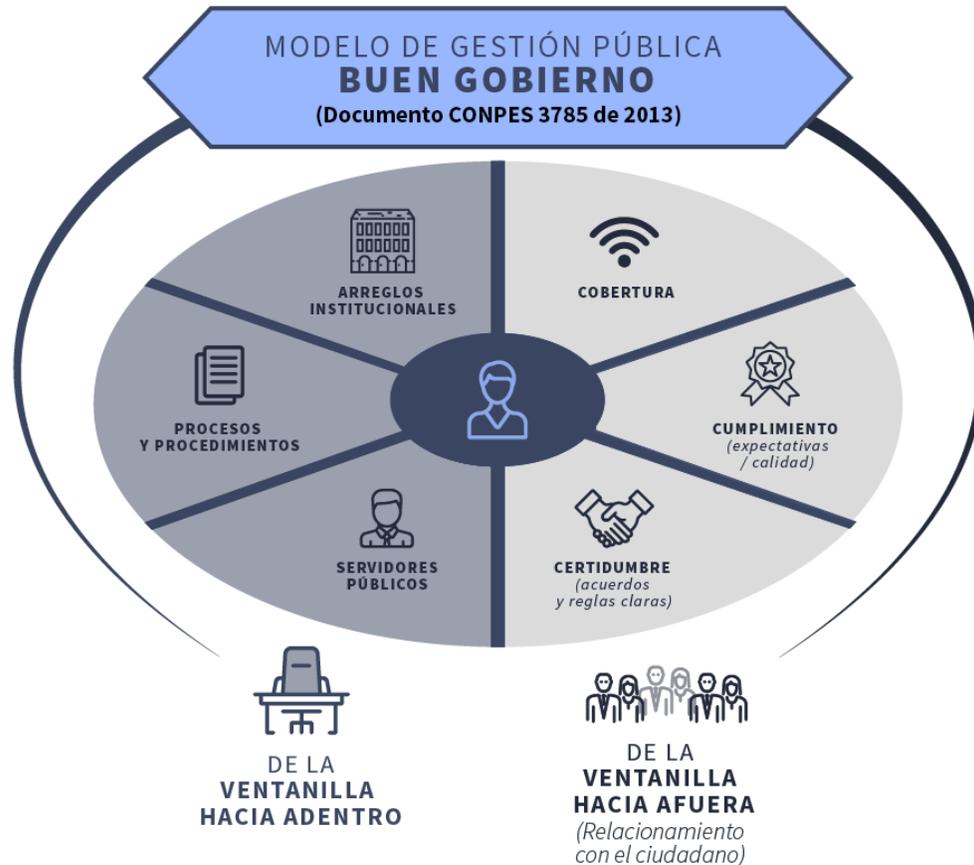
[https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce\\_public/files/cce\\_documentos/carta\\_trato\\_digno\\_2019.pdf](https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documentos/carta_trato_digno_2019.pdf)



# OBJETIVO DE ESTRATEGIA

## ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

ESTRATEGIA DE  
**ATENCIÓN Y SERVICIO  
AL CIUDADANO**  
ANPCCE 2020



La ANPCCE tiene el objetivo de Implementar el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, dirigido a mejorar, tanto la calidad en la gestión, como en la prestación del servicio



<https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Pol%C3%ADtica-Nacional.aspx>



# OBJETIVO DE ESTRATEGIA

## **ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO**

ESTRATEGIA DE  
**ATENCIÓN Y SERVICIO  
AL CIUDADANO**  
ANPCCE 2020

### **¿CÓMO LOGRAR EL OBJETIVO?**

Mediante la definición de un conjunto de actividades estratégicas que permita estandarizar lineamientos generales en el servicio al ciudadano a través de los canales de atención de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente -, con el propósito de brindar un servicio de calidad, mejorando satisfacción del ciudadano y fortaleciendo la imagen institucional con accesibilidad, confianza, oportunidad e inclusión de nuestros grupos de valor, en la prestación del servicio.



# ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS

## ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

ESTRATEGIA DE  
**ATENCIÓN Y SERVICIO  
AL CIUDADANO**  
ANCP-CCE 2020

### OBJETIVO ESPECIFICO 1.

Identificar las características de los ciudadanos y/o usuarios actuales de la ANCP-CCE para entender su participación en el Sistema Electrónico de Compra Pública y orientar los objetivos de la atención y servicio de la entidad hacia el mejoramiento de la calidad de los procesos facilitando así, el efectivo cumplimiento de la misión institucional.

### ACTIVIDAD ESTRATEGICA

Documentar la caracterización de usuarios de la ANCP-CCE de acuerdo a los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación frente a la política de atención y servicio al ciudadano

### ACCIONES

1. Publicar en página web, el documento aprobado de caracterización de usuarios de la entidad.
2. Socializar los grupos de valor identificados a los funcionarios y contratistas de la entidad.
3. Promover el reconocimiento de los grupos de valor en campañas conjuntas con Talento Humano



# ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS

## ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

ESTRATEGIA DE  
**ATENCIÓN Y SERVICIO  
AL CIUDADANO**  
ANCPCCE 2020

### OBJETIVO ESPECIFICO 2.

Establecer los lineamientos de buenas prácticas y protocolos institucionales de atención al ciudadano que sirvan de guía a los colaboradores de la ANCPCCE, en la prestación del servicio a nuestros grupos de valor

### ACTIVIDAD ESTRATEGICA

Apropiación del Manual de Atención al Ciudadano a los colaboradores de la ANCPCCE

### ACCIONES

1. Socializar una vez por semestre el manual de atención al ciudadano con los colaboradores de la entidad.
2. Capacitar y/o instruir a los colaboradores de la ANCPCCE con respecto a:
  - Los Lineamientos Generales del Servicio
  - Los Canales de Atención y
  - Las consideraciones para el servicio. (Capítulo VI, VII y VIII del manual de atención al ciudadano)
3. Poner en práctica los protocolos descritos en el capítulo IX de atención al ciudadano y establecer campañas de comunicación interna de los mismos.



# ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS

## ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

ESTRATEGIA DE  
**ATENCIÓN Y SERVICIO  
AL CIUDADANO**  
ANPCCE 2020

### OBJETIVO ESPECIFICO 3.

Fomentar la “Cultura del buen Servicio”, a todos los colaboradores de la ANPCCE con el propósito que se pueda percibir en el ADN de la entidad.

### ACTIVIDAD ESTRATEGICA

Promover campañas con el área de Talento Humano y Comunicaciones en donde se resalten los atributos de calidad descritos en el numeral 2 del capítulo VI del Manual de Atención al Ciudadano

### ACCIONES

1. Capacitar servidores y funcionarios de la ANPCCE en los atributos de servicio.
2. Coordinar campañas de comunicación y sensibilización interna para generar recordación a los atributos de servicio.
3. Cuantificar la calificación de los atributos de servicio en la percepción del ciudadano presencial.
4. Coordinar con Subdirector de Gestión Contractual y Talento Humano dos capacitaciones al año con referencia a la normativa de PQRS



# MEDICIÓN DE LA ESTRATEGIA **ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO**

ESTRATEGIA DE  
**ATENCIÓN Y SERVICIO  
AL CIUDADANO**  
ANCPCCE 2020

## **OBJETIVO ESPECIFICO 4.**

Velar por el control de la oportunidad de las PQRSD de los ciudadanos y grupos de valor que llegan a la ANCPCCE, y así poder brindar las respuestas pertinentes y eficaces y de calidad dentro de los términos de ley.

## **ACTIVIDAD ESTRATEGICA**

Promover campañas con el área de Talento Humano y Comunicaciones en donde se resalten los atributos de calidad descritos en el numeral 2 del capítulo VI del Manual de Atención al Ciudadano

## **ACCIONES**

1. Seguimiento a las matrices de control de PQRSD de cada una de las áreas de la ANCPCCE y cuantificar el cumplimiento con oportunidad.
1. Informes mensuales con análisis de las PQRSD que permita la toma de decisiones oportunas y el mejoramiento continuo



# OBJETIVO DE ESTRATEGIA **ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO**

ESTRATEGIA DE  
**ATENCIÓN Y SERVICIO  
AL CIUDADANO**  
ANPCCE 2020

## **OBJETIVO ESPECIFICO 5.**

Articular la atención y servicio al ciudadano con todos los procesos, acciones y actividades de la entidad.

## **ACTIVIDAD ESTRATEGICA**

Definir y Documentar los alcances de atención por cada uno de los servicios que ofrece la entidad

## **ACCIONES**

1. Mapear (documentar en matriz) los servicios y productos de la entidad y establecer hasta donde se presta atención *in situ* y desde donde se debe indicar al usuario radicar una PQRS según corresponda, sin agredir los derechos del ciudadano.
2. Una vez se defina el modelo de servicio (Mesa de servicio de la entidad) establecer el alcance de la atención *in situ* y documentarlo.



# MEDICIÓN DE LA ESTRATEGIA **ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO**

ESTRATEGIA DE  
**ATENCIÓN Y SERVICIO  
AL CIUDADANO**  
ANCPCCE 2020

## MEDIO



**Presencial**

## ESCENARIO



Punto de atención al  
ciudadano ANCPCCE

Buzón Físico

## UBICACIÓN



Carrera 7 # 26 – 20  
Piso 17  
Edificio Tequendama –  
Bogotá D.C. - Colombia

Ubicado en la ventanilla  
de Atención / Radicación  
del piso 17 de Carrera 7  
# 26 – 20

## HORARIO DE ATENCIÓN



Lunes a Viernes  
Desde 08:30am –  
hasta las 04:30 pm



- 🎯 Representación Demográfica
- 🎯 Cuantificación de atención por grupo de valor

- 🎯 Clasificación de requerimientos
- 🎯 Satisfacción del Ciudadano frente a los atributos de servicio definidos en el manual



# MEDICIÓN DE LA ESTRATEGIA **ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO**

ESTRATEGIA DE  
**ATENCIÓN Y SERVICIO  
AL CIUDADANO**  
ANPCCE 2020

## MEDIO



**Telefónico**

## ESCENARIO



Línea Nacional  
Gratuita



Línea desde  
Bogotá D.C.

## UBICACIÓN



01 8000 520808

(571) 7956600  
(571) 7456788

## HORARIO DE ATENCIÓN



Lunes a Viernes  
Desde 08:30am –  
hasta las 04:30 pm



- 🎯 Representación Demográfica
- 🎯 Cuantificación de atención por grupo de valor

- 🎯 Clasificación de requerimientos
- 🎯 Satisfacción del Ciudadano frente a los atributos de servicio definidos en el manual



# MEDICIÓN DE LA ESTRATEGIA **ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO**

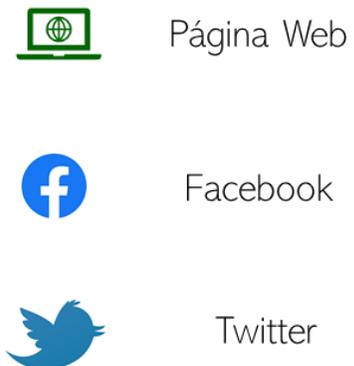
ESTRATEGIA DE  
**ATENCIÓN Y SERVICIO  
AL CIUDADANO**  
ANPCCE 2020

MEDICIÓN / INDICADORES POR  
CANAL DE ATENCIÓN

MEDIO



ESCENARIO

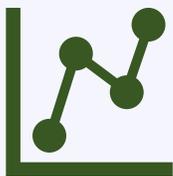


UBICACIÓN

 <http://www.colombiacompra.gov.co>  
**PQRS** <http://www.colombiacompra.gov.co/node/136>  
<https://www.facebook.com/ColombiaCompraEficiente/>  
[@colombiacompra](https://twitter.com/colombiacompra)  
#cceresponde

HORARIO DE  
ATENCIÓN

 Permanente 24horas



 Cuantificación de atención por grupo de valor

 Clasificación de requerimientos



# MEDICIÓN DE LA ESTRATEGIA **ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO**

ESTRATEGIA DE  
**ATENCIÓN Y SERVICIO  
AL CIUDADANO**  
ANPCCE 2020

MEDICIÓN / INDICADORES POR  
CANAL DE ATENCIÓN

MEDIO



**Correspondencia  
y Radicados**



**Notificaciones  
Judiciales**

ESCENARIO



Punto de atención al  
ciudadano ANPCCE



Correo electrónico de  
notificaciones judiciales

UBICACIÓN



Carrera 7 # 26 – 20  
Piso 17  
Edificio Tequendama –  
Bogotá D.C. - Colombia  
Código Postal: 110311

[notificacionesjudiciales@  
colombiacompra.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@colombiacompra.gov.co)

HORARIO DE  
ATENCIÓN



Lunes a Viernes  
Desde 08:30am –  
hasta las 04:30 pm



Permanente 24horas



Unificación y definición de  
indicadores con el procesos de  
PQRSD



Clasificación de requerimientos





# CRONOGRAMA / PLAN

ESTRATEGIA DE  
ATENCIÓN Y SERVICIO  
AL CIUDADANO  
ANCPCE 2020

N° OBJ	OBJETIVO	ID	ACTIVIDADES	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1	Identificar las características de los ciudadanos y/o usuarios actuales de la ANCP-CCE	1	Publicar en página web, el documento aprobado de caracterización de usuarios de la entidad.									
		3	Promover el reconocimiento de los grupos de valor en campañas conjuntas con Talento Humano									
2	Establecer los lineamientos de buenas prácticas y protocolos institucionales de atención al ciudadano que sirvan de guía a los colaboradores de la ANCPCE, en la prestación del servicio a nuestros grupos de valor	4	Socializar una vez por semestre el manual de atención al ciudadano con los funcionarios de la entidad.									
		5	Capacitar a los colaboradores de la ANCPCE con respecto a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los Lineamientos Generales del Servicio</li> <li>• Los Canales de Atención y</li> <li>• Las consideraciones para el servicio. (Capítulo VI, VII y VIII del manual de atención al ciudadano)</li> <li>• Los grupos de valor identificados</li> </ul>									
		6	Poner en práctica los protocolos descritos en el capítulo IX de atención al ciudadano y establecer campañas de comunicación interna de los mismos.									
3	Fomentar la "Cultura del buen Servicio", a todos los colaboradores de la ANCPCE con el propósito que se pueda percibir en el AND de la entidad.	7	Capacitar servidores y funcionarios de la ANCPCE en los atributos de servicio.									
		8	Coordinar campañas de comunicación y sensibilización interna para generar recordación a los atributos de servicio.									
		9	Cuantificar la calificación de los atributos de servicio en la percepción del ciudadano presencial.									
		10	Coordinar con Talento Humano dos capacitaciones al año con referencia a la normativa de PQRS									
4	Velar por el control de la oportunidad de las PQRS de los ciudadanos y grupos de valor	11	Ejercer con periodicidad el seguimiento a las matrices de control de PQRS de cada una de las áreas de la ANCPCE y cuantificar el cumplimiento con oportunidad.									
		12	Producir informes mensuales con análisis de las PQRS oportuno que permita la toma de decisiones y el mejoramiento continuo									
5	Articular la atención y servicio al ciudadano con todos los procesos, acciones y actividades de la entidad.	13	Mapear (documentar en matriz) los servicios y productos de la entidad y establecer hasta donde se presta atención <i>in situ</i> y desde donde se debe indicar al usuario radicar una PQRS según corresponda, sin agredir los derechos del ciudadano.									





Tel. (+57 1) 795 6600  
Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17  
Bogotá - Colombia



**Director General**  
José Andrés O'Meara Riveira

**Secretaria General**  
Claudia Ximena Lopez Pareja

**Subdirector de Negocios**  
Andrés Ricardo Mancipe Gonzalez

**Subdirector de Gestión Contractual**  
Fabian Gonzalo Marín Cortes

**Subdirector de Abastecimiento Estratégico y  
Estudios de Mercado (e)**  
Steven Orozco Rodríguez

**Subdirector de Información de Desarrollo Tecnológico**  
Rigoberto Rodriguez Peralta

**Asesor Económico**  
Steven Orozco Rodríguez

**Asesor Control Interno**  
Judith Gomez Zambrano

**Asesor Planeación**  
Karina Blanco Marín



CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

VERSION	FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	AJUSTES
01	30/03/2020	Karina Blanco Marín Asesor Experto con funciones de Planeación  Johnatan Sierra Contratista	Claudia Ximena López P. Secretaria General	Comité Institucional de Gestión y Desempeño 30 de marzo de 2020	Creación Estrategia de Atención y Servicio al Ciudadano
02	26/06/2020	Johnatan Sierra Contratista	Claudia Ximena López P. Secretaria General	Comité Institucional de Gestión y Desempeño 26 de junio de 2020	Ajustes al cronograma/plan, unificando actividades, programando actividades segundo semestre.

