

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

1. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	25/01/2024
Ciudad:	Bogotá D. C.
Título del Informe:	Informe trimestral sobre la percepción de canales de la ANCP-CCE (octubre, noviembre y diciembre del 2023).
Objeto del Informe:	Conocer el nivel de satisfacción y percepción que tienen los ciudadanos y grupos de valor ante los distintos espacios de diálogo como lo son: la Oferta Institucional, y los Canales de Atención que tiene 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 a los meses de octubre, noviembre y de diciembre del 2023.
Código Interno del informe:	INFORMES
TRD Y Ubicación electrónica:	INFORMES

2. DESTINO Y AUTORES DEL INFORME

DESTINATARIO DEL INFORME	
Nombre:	Jenny Fabiola Páez Vargas
Cargo:	Secretaría General
Área:	Secretaría General
AUTORES DEL INFORME	
Nombre:	Edgar Mauricio Guerrero.
Cargo:	Contratista
Área:	Grupo Interno de Relacionamento Estado Ciudadano REC - Secretaría General

3. DESARROLLO DEL INFORME

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente (ANCP-CCE), establece herramientas de medición para asegurar la participación y satisfacción de nuestros grupos de valor,



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 1 de

27

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

frente a los productos y servicios que brinda la entidad a través de los diferentes mecanismos de espacio de diálogo. Para esto, se implementaron encuestas de satisfacción en el canal telefónico, canal presencial, página web, mesa de servicio, la oferta institucional y la ruta de la democratización, con el fin de conocer la percepción de la entidad de cara al ciudadano y definir acciones de mejora que ayuden en el fortalecimiento de los servicios de la Agencia.

3.1. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

La recolección de la información se realizó en los espacios de participación y relacionamiento con la ciudadanía y grupos de valor para lograr un análisis objetivo, cualitativo y cuantitativo que permita interpretar la percepción que se tiene frente a la imagen de la entidad, así como de los servicios que la misma pone a disposición del público en general. Para este caso, el análisis comprende el cuarto trimestre del 2023 (octubre, noviembre y diciembre).

En cuanto a la calificación y satisfacción de los usuarios ante los canales de atención como es el caso de la Línea Telefónica y Presencial, la encuesta tiene distintos componentes: **1.** Percepción de la atención prestada, **2.** Amabilidad del colaborador, **3.** Comprensión de la información, **4.** El tiempo de respuesta y **5.** Sugerencias del usuario. Mientras que para el espacio de la Oferta Institucional se tienen las siguientes categorías: **1.** Espacio de diálogo, **2.** Metodología de la capacitación, **3.** Tiempo otorgado, **4.** Organización del espacio, **5.** Contenido de la información, **6.** Aprendizaje obtenido, **7.** Coherencia de la información, **8.** Utilidad del mismo, **9.** Dominio del tema por parte del expositor, **10.** Tiempo de atención de las inquietudes, **11.** Recomendaciones sugeridas, entre otras.

Las encuestas de satisfacción de los canales de atención como de la Oferta Institucional cuentan con un esquema calificador numérico de uno (1) a cinco (5) donde 1 es "Muy insatisfecho" y 5 es "Muy satisfecho".

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

Para el caso de la Línea de Atención Telefónica que tiene la Agencia, se obtuvo un registro de setecientos un (**701**) usuarios que utilizaron este



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 2 de

27

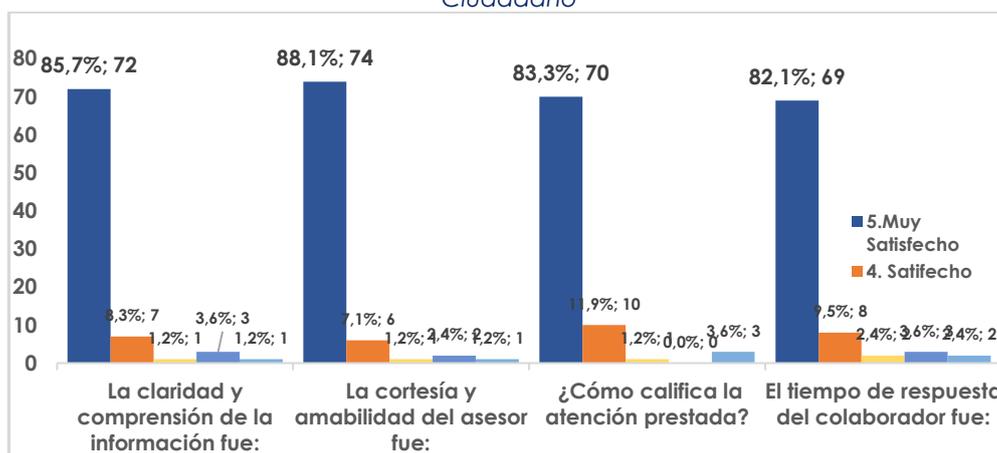
INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

medio a lo largo del cuarto trimestre del año, de los cuales ochenta y cuatro (**84 personas**) que corresponden al **11,98%** diligenciaron la encuesta de satisfacción, como se evidencia a continuación:

Imagen 1. Resultados de la encuesta de satisfacción por la línea telefónica de Atención al Ciudadano



Fuente: Encuesta de satisfacción- evalúa nuestra atención 4Q2023

- Para el caso de pregunta relacionada con la claridad y comprensión de la información que recibieron los usuarios por medio del canal telefónico, se evidencia que **setenta (72) personas** que representan el **85.7%**, respondieron “Muy satisfecho”, **siete personas** correspondientes al **8.3%** manifestaron sentirse satisfechos, **una persona** con un **1.2%** calificó la atención como aceptable, y **cuatro personas** que representa el **4.8%** manifestaron insatisfacción y mucha insatisfacción.
- Frente a la segunda categoría que comprende la cortesía y amabilidad por parte del colaborador, **setenta y cuatro (74) personas** que representan el **88.1%**, respondieron “Muy satisfecho”, **seis personas equivalentes al 7.1%** manifestaron sentirse satisfechos, **una persona** que corresponde al **1.2%** calificó la atención como aceptable y otras **tres personas** que equivale al **3.6%** indicaron sentir insatisfacción y mucha insatisfacción frente a la cortesía y amabilidad por parte del colaborador.
- Para la tercera categoría, que indica la atención prestada, **setenta (70) personas** que representan el **83.3%**, respondieron “Muy satisfecho”, **diez personas** equivalentes al **11.9%** manifestaron sentirse satisfechos, **una persona** con el **1.2%** calificó la atención como aceptable y **tres personas** que representan el



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

27

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

3.6% indicaron mucha insatisfacción con la atención prestada por parte del colaborador.

- Por último, para la categoría tiempo de respuesta, **sesenta y nueve (69) personas** que representan el **82.1%** del total de la muestra reportaron “Muy satisfecho”, **ocho personas (9.5%,)** manifestaron sentirse satisfechos, **dos personas** equivalente al **2.4%** calificaron la atención como aceptable y, **cinco personas** que representan el **6%** manifestaron estar insatisfechos y muy insatisfechos con respecto al tiempo de respuesta en la atención del colaborador.

Verificados dichos resultados y teniendo en cuenta las categorías a evaluar; el registro de los datos arrojó que algunas inquietudes presentadas por los usuarios mediante el canal telefónico de la Agencia fueron transferidas a Mesa de Servicio, como apoyo técnico ante las plataformas de la entidad.

Ahora bien, frente a la categoría cualitativa que permite ver las observaciones o sugerencias del usuario frente a la atención recibida vía telefónica, se puede evidenciar en términos generales que la atención fue:

- *Excelente atención y servicio.*
- *Fue muy productiva la asesoría.*
- *Muy buen asesor, dispuesto en colaborarme en el inconveniente que tuve, atento y respetuoso.*
- *¡Muchas gracias por la ayuda y la paciencia dios te bendiga!*
- *Excelente la persona que me atendió.*
- *Una persona muy servicial va más allá de los demás.*
- *Felicito al personal que atiende público, son muy respetuosos y amables.*
- *Excelente la atención y el acompañamiento en el proceso.*
- *¡El servicio de atención y servicio al ciudadano del asesor fue excelente!*
- *Muy profesional en el servicio y amable y sobre todo apoyo en resolver un registro felicidades.*
- *Me sentí complacida por la disposición de la persona que me atendió, ojalá siempre consiguiéramos personas tan dispuestas en la ejecución de su trabajo.*
- *Excelente asesoría y toda la disponibilidad del asesor.*
- *Excelente atención de la funcionaria que atendió mi caso 1043117.*
- *Excelente servicio y sobre todo muy puntual, y dada la premura de la información solicitada, el tiempo de respuesta fue perfecto.*



INFORME INTERNO DE TRABAJO

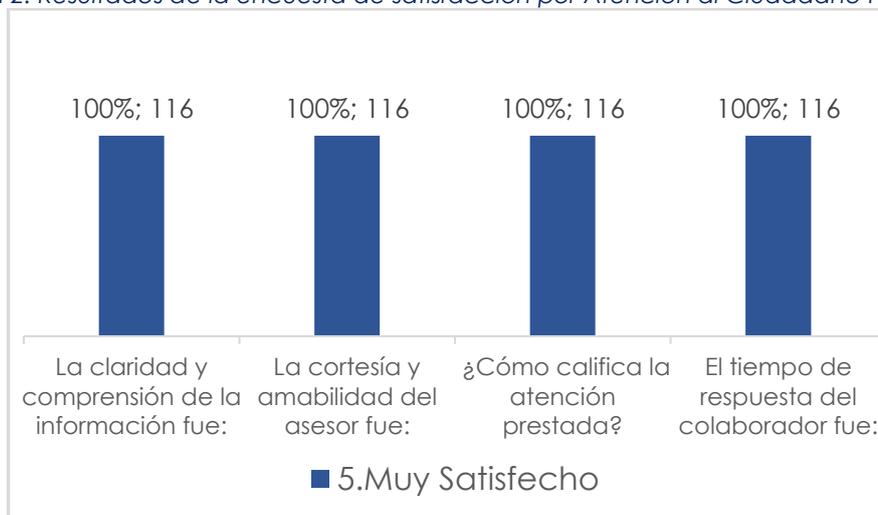
CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

Resultados encuesta de atención presencial

Para el caso de la atención presencial desde el Grupo interno de Relacionamiento Estado Ciudadano, el cuarto trimestre del año 2023 se obtuvo un registro de **116** personas atendidas de manera presencial, de las cuales siguiendo los componentes que describe la encuesta de satisfacción, los usuarios calificaron en todas las categorías “Muy satisfechos”, como se evidencia en la siguiente gráfica:

Imagen 2. Resultados de la encuesta de satisfacción por Atención al Ciudadano Presencial



Fuente: Encuesta de satisfacción- evalúa nuestra atención 4Q2023

Mesa de Servicio

Con relación a la Mesa de Servicio que tiene la Agencia Nacional de Contratación Pública- Colombia Compra Eficiente -ANCP-CCE-, la cual es responsable de brindar apoyo en las plataformas que maneja la entidad, como es el caso del SECOP I, SECOP II y Tienda Virtual del Estado Colombiano -TVEC; las solicitudes que ingresan por medio de la línea telefónica, el chat y formulario de soporte de la Mesa de Servicio, tienen otro mecanismo para evaluar la satisfacción. Por lo que es pertinente en primer lugar, conocer en que consiste cada canal y así comprender desde luego los resultados de la encuesta de satisfacción.

- **Canal Telefónico:**

Medio de comunicación directo con el que cuenta la ciudadanía, a través del cual se puede contactar al número fijo en Bogotá (1) 745 6788 o a través de la Línea Gratuita Nacional 018000- 520808.



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 5 de

27

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

- **Chat:**

El servicio de chat se divide en dos momentos: El primero, es la interacción con la herramienta SECOBOT, preguntas o procedimientos frecuentes en relación con la compra, la contratación pública y el uso de las plataformas; mientras que el segundo, y en caso de que SECOBOT no atienda la solicitud del usuario de manera satisfactoria, este lo conducirá directamente a un asesor de la Mesa de Servicio donde podrá establecer una conversación a través de mensajería instantánea.

- **Formulario de soporte:**

A través de este canal se atienden los casos generados directamente por el ciudadano, permitiendo obtener información relacionada con el contacto del usuario, el sistema de compra que está utilizando, la descripción de la situación presentada y el envío de formularios y evidencias para la atención de requerimientos e incidentes. Esta información facilita la categorización y posterior asignación del área o asesor encargado de dar respuesta a la solicitud.

Teniendo en cuenta estas definiciones, es pertinente poner en conocimiento también, la manera en que el Grupo de Mesa de Servicio de la Subdirección de IDT, distribuye la encuesta de satisfacción como se refleja a continuación:

Tabla 1. Estructura de la encuesta de satisfacción

ENCUESTA	PREGUNTAS	RANGO DE CALIFICACIÓN	ACTIVA EN	PERIODO DE USO
Tipo A	1. Nivel de satisfacción en respuesta a la solicitud 2. Tiempo empleado para dar respuesta a la solicitud 3. Calidad del servicio recibido	Se califica de 1 a 5 siendo: 5-Muy satisfecho 4-Satisfecho 3-Regular 2-Insatisfecho 1-Muy Insatisfecho	Formulario de soporte	Desde 01 enero de 2019 - Vigente
Tipo B	1. Nivel de comprensión del asesor a su solicitud 2. Cortesía y amabilidad del asesor 3. Precisión y diligencia del asesor con la respuesta a su solicitud	Se califica de 1 a 5 siendo: 5-Muy satisfecho 4-Satisfecho 3-Regular 2-Insatisfecho 1-Muy Insatisfecho	Canal Telefónico y chat	Desde 01 abril de 2019 -vigente

Fuente: Elaboración propia. Mesa de Servicio, Sub. IDT de la ANCP-CCE

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

Resultados de satisfacción de la Mesa de Servicio

- **Aplicación Encuesta Tipo A: Formulario de Soporte**

En la siguiente gráfica se evidencia los resultados obtenidos de aplicar la encuesta tipo A:

Imagen 3. Resultados de la encuesta de satisfacción del 4Q



Fuente: Encuesta Tipo A del formulario de soporte.

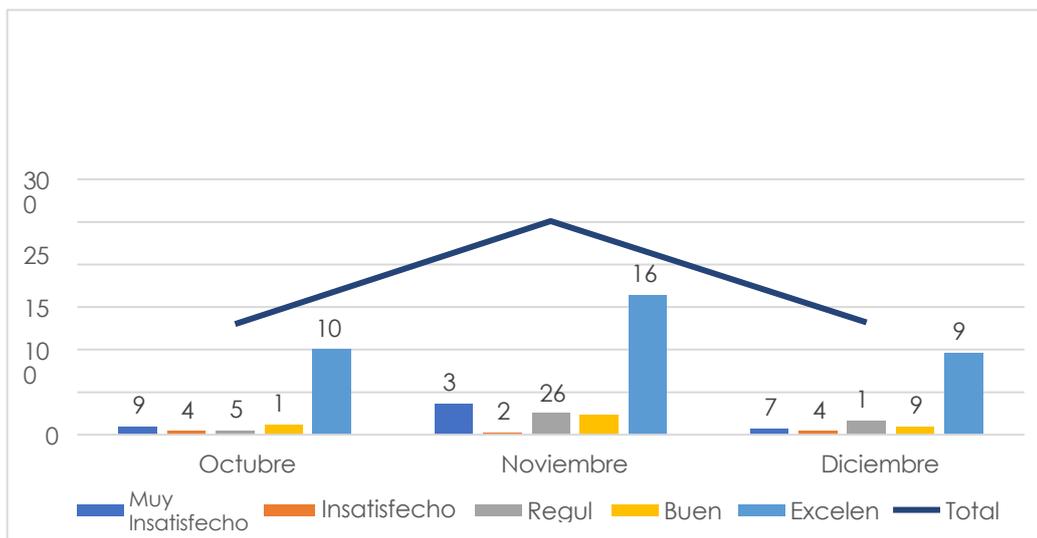
En el cuarto trimestre de 2023, se respondieron 513 encuestas, que representan un **6,9%** del total de usuarios atendidos (75.017). El formulario de soporte atendió 11.331 solicitudes abarcando el 15% sobre el total de casos que se atienden por los canales expuestos.

Dado que la herramienta de gestión de encuestas del formulario de soporte promedia la totalidad de las respuestas, la satisfacción promedio en el cuarto trimestre de 2023 de este canal, es del 4,3.

INFORME INTERNO DE TRABAJO

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

Imagen 4. Tendencias la encuesta de satisfacción del 4Q



Fuente: Encuesta Tipo A del formulario de soporte

Se evidencia un aumento en la cantidad de encuestas y la satisfacción promedio para el mes de noviembre, en comparación con octubre y diciembre.

- **Aplicación Encuesta Tipo B: Formulario de Soporte**

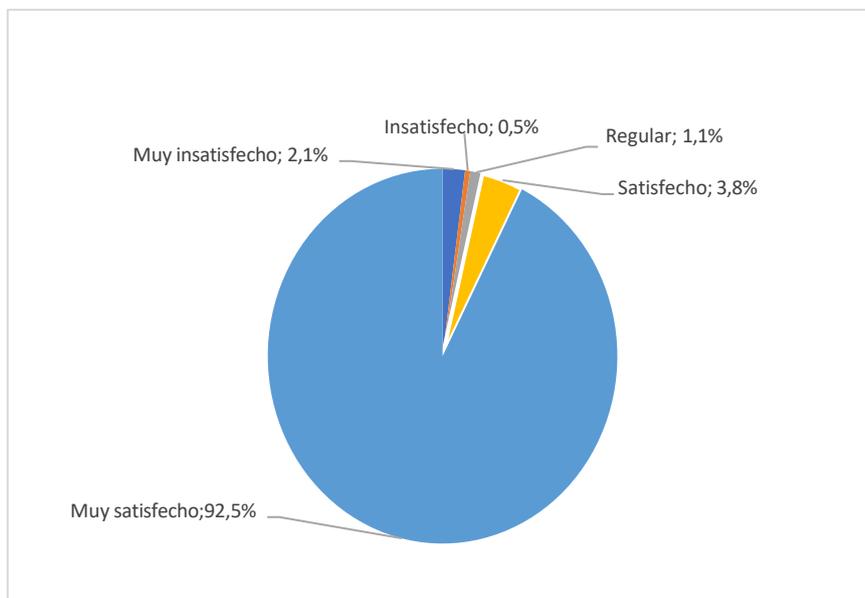
Con 35.643 llamadas atendidas en el cuarto trimestre de 2023, el canal telefónico es el más utilizado por nuestros usuarios con una participación del 52% sobre el total de casos que se atienden a través de los canales expuestos. Respecto a los resultados de encuesta, en el cuarto trimestre de 2023, se recibieron 34.768 respuestas a encuesta.

A continuación, los resultados del trimestre, por pregunta:

INFORME INTERNO DE TRABAJO

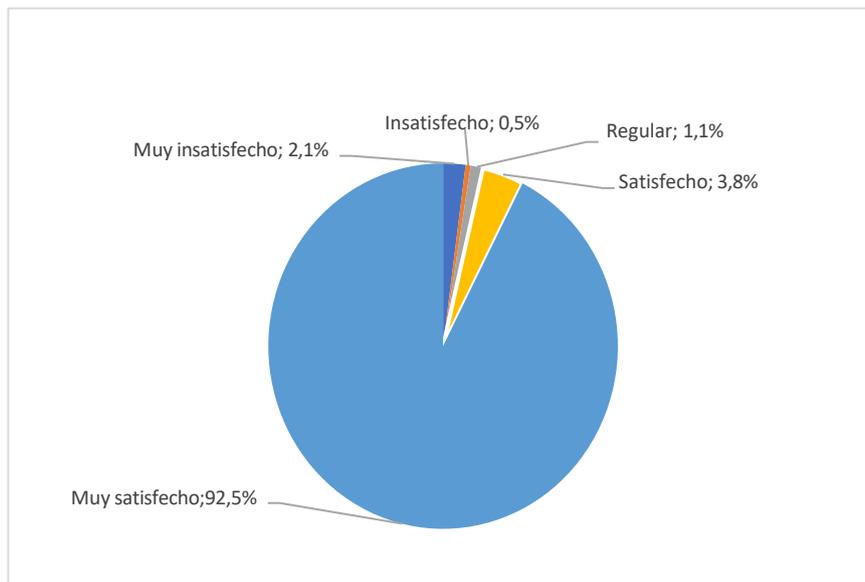
CÓDIGO: CCE-DES-FM-16
VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

Imagen 5. Nivel de comprensión de la solicitud – primera pregunta canal telefónico



Fuente: Encuesta Tipo B del canal telefónico.

Imagen 6. Cortesía y amabilidad del asesor- segunda pregunta canal telefónico

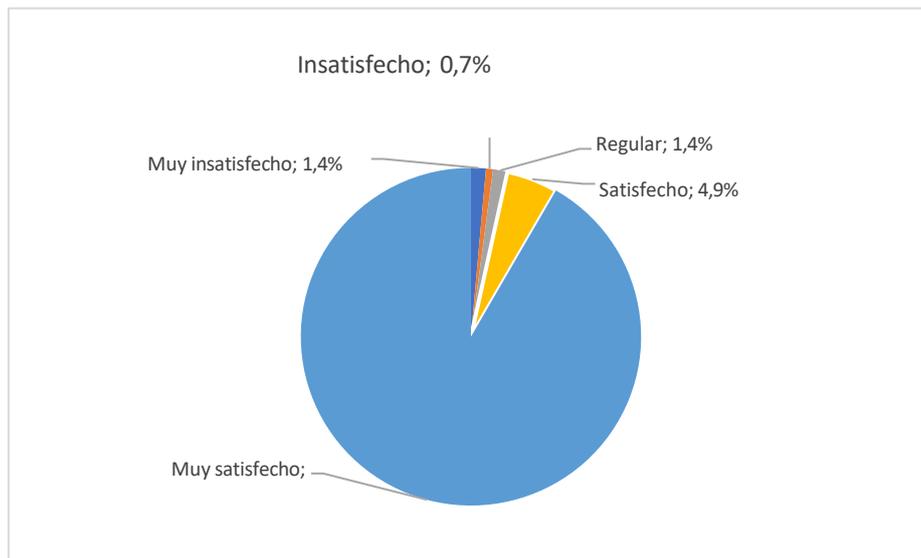


Fuente: Encuesta Tipo B del canal telefónico

INFORME INTERNO DE TRABAJO

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

Imagen 7. Precisión y diligencia del asesor con la respuesta a su solicitud – tercera pregunta

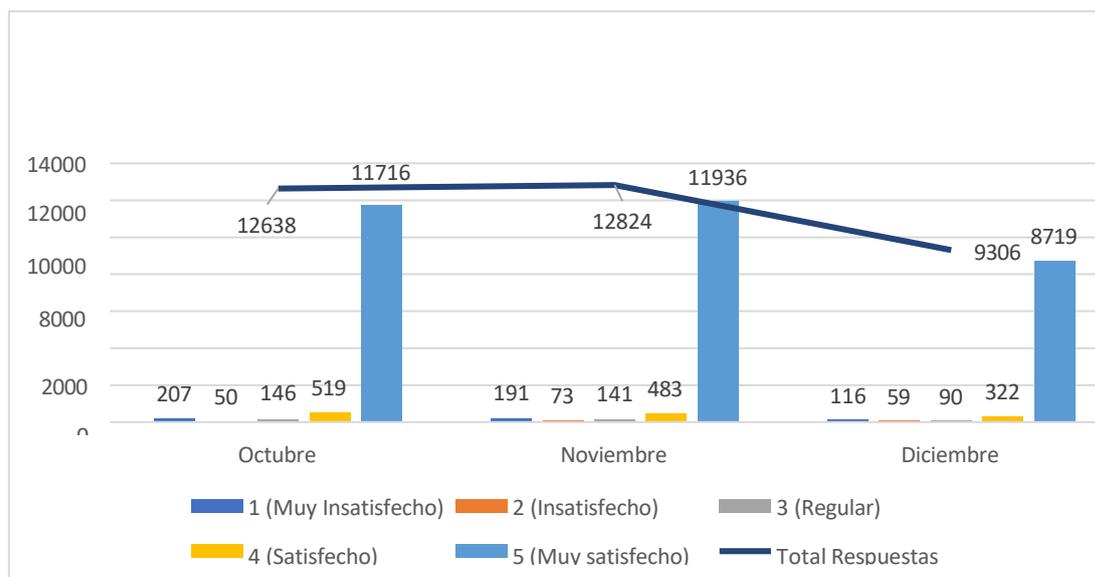


Fuente: Encuesta Tipo B del canal telefónico

En promedio, el 32% de las personas que usaron el canal telefónico pasaron a la encuesta, sin embargo, solo el 27% respondió las tres preguntas.

Imagen 8. Tendencia de las encuestas atendidas

Fuente: Encuesta Tipo B del canal telefónico



INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

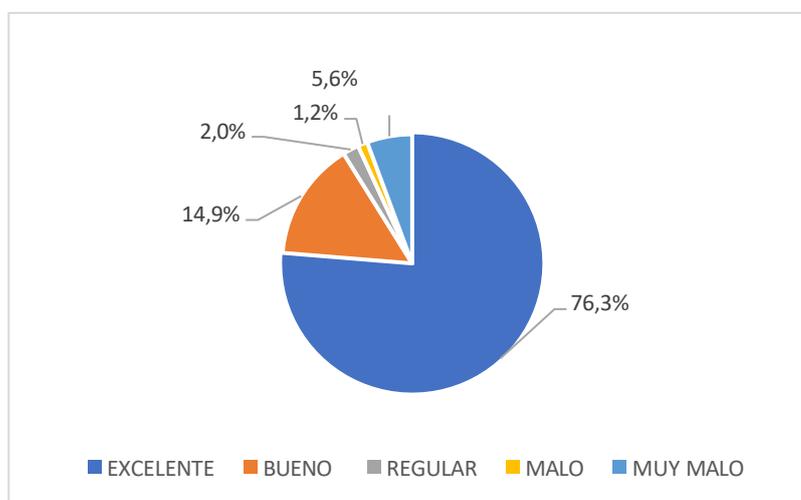
El promedio general de satisfacción cerró en 4,85 para este canal.

- **Aplicación Encuesta Tipo B: Chat**

En el cuarto trimestre de 2023, se recibieron 1.413 chats, correspondiente al 3,9% del total de casos atendidos. La satisfacción general promedio cerró en 4,36.

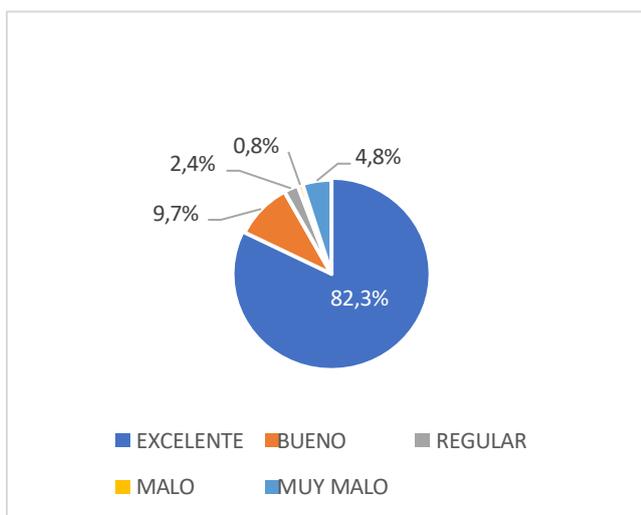
A continuación, los resultados del trimestre, por pregunta:

Imagen 9. Nivel de comprensión a la solicitud – primera pregunta chat



Fuente: Encuesta Tipo B del canal de chat.

Imagen 10. Cortesía y amabilidad del asesor – Segunda pregunta Chat



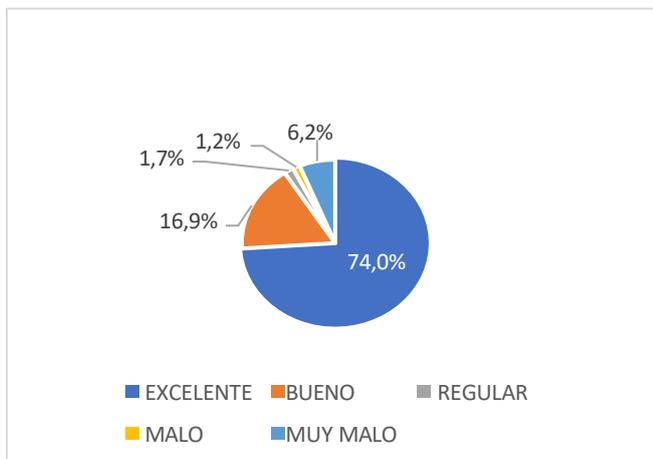
Fuente: Encuesta Tipo B del canal de chat.

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

Imagen 11. Precisión y diligencia del asesor con la respuesta a su solicitud tercera pregunta chat



Fuente: Encuesta Tipo B del canal de chat.

Oportunidades de Mejora identificadas

- Es necesario diseñar un plan de acción de cara al 2024 con el objetivo de que aumente el número de encuestas de satisfacción respondidas en todos los canales.
- Es necesario continuar con el seguimiento mensual a los diferentes canales de atención de la Mesa, con la finalidad de prever y mitigar una eventual disminución en la percepción de satisfacción del servicio.
- Es necesario 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.
- Es necesario implementar estrategias principalmente en el canal chat y Formulario Web que incentiven a los usuarios a participar en las encuestas de satisfacción.

2.2. Oferta Institucional de la ANCP-CCE

La Oferta Institucional que tiene la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, corresponde a los servicios que tiene para ofrecer la entidad de cara a los grupos de valor, se da a conocer mediante diversas capacitaciones en las que los colaboradores de la entidad instruyen de manera virtual a todo ciudadano, proveedor



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 12 de 27

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

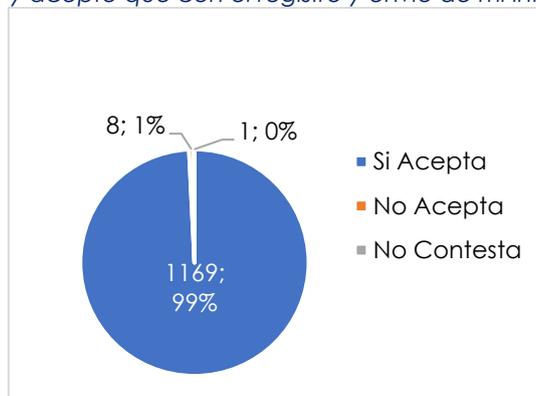
VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

y entidad pública interesados en la Política de Compra Pública. Dicha Oferta integra las cuatro subdirecciones de la entidad y, por ende, ofrece conocimiento frente a los distintos servicios que la componen.

A manera de ejemplo, para el caso de la Subdirección de Negocios, los colaboradores capacitan sobre la Tienda Virtual del Estado Colombiano, los Acuerdos Marco de Precios, los Instrumentos de Agregación de Demanda y otros; la Subdirección de IDT, capacita y brinda acompañamiento en lo relacionado con la Plataforma SECOP I y SECOP II; la Subdirección de Gestión Contractual al ser el área normativa, brinda capacitación respecto de Documentos Tipo, modalidades de contratación; y, la Subdirección de EMAE, por último, capacita frente a las Herramientas de Búsqueda para la Contratación Pública, Nociones Básicas del Modelo de Abastecimiento de Estratégico para proveedores y entidades, entre otros. Ante ello, y teniendo en cuenta la estandarización del formulario de satisfacción que aplica para todas las subdirecciones, los resultados fueron:

Gráficas de los resultados de las encuestas de satisfacción de la Oferta Institucional de la ANCP-CCE

Imagen 12. ¿Autorizo y acepto que con el registro y envío de mi información personal...?



Fuente: Encuesta de satisfacción de la oferta institucional de la ANCP-CCE

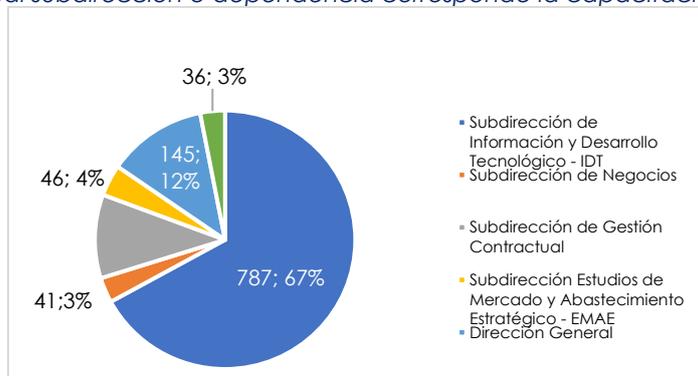
Con base en la gráfica anterior, podemos evidenciar que se tuvo un registro de **1.178** usuarios de los cuales, **1.169** personas equivalentes al **99.2%** aceptaron y autorizaron el registro de sus datos personales; mientras que **8 personas (0.7%)**, no lo permitió.

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

Imagen 13. A cuál subdirección o dependencia corresponde la capacitación a la que asistió

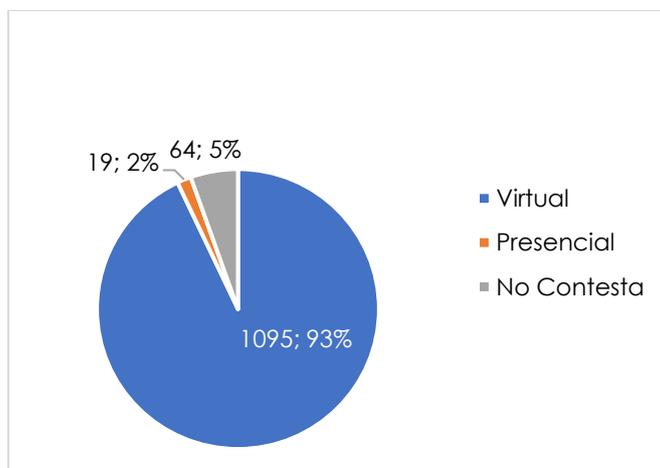


Fuente: Encuesta de satisfacción de la oferta institucional de la ANCP-CCE

Para el cuarto trimestre del presente año, la subdirección de IDT tiene la mayor participación en las encuestas de satisfacción de la Oferta Institucional que se desarrolló durante este periodo, tras un total de **787 registros** que **corresponde al 67%**. Lo anterior, debido a que cuentan con la mayor Oferta Institucional con programación diaria de capacitaciones en el manejo de las plataformas de contratación pública. Por otro lado, le sigue la Dirección General con **145 registros** para un **12%** y la Subdirección de Gestión Contractual con un reporte de **123 registros** para un **11%**.

Las subdirecciones con menor participación en la encuesta de satisfacción fueron la subdirección de EMAE con un total de **46 inscritos** para un **4%** y la subdirección de Negocios con **41 registros** para un **3.5%**. **36 personas** no registraron una respuesta en esta pregunta.

Imagen 14. ¿De qué manera recibió la capacitación?



Fuente: Encuesta de satisfacción de la oferta institucional de la ANCP-CCE



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 **14** de **27**

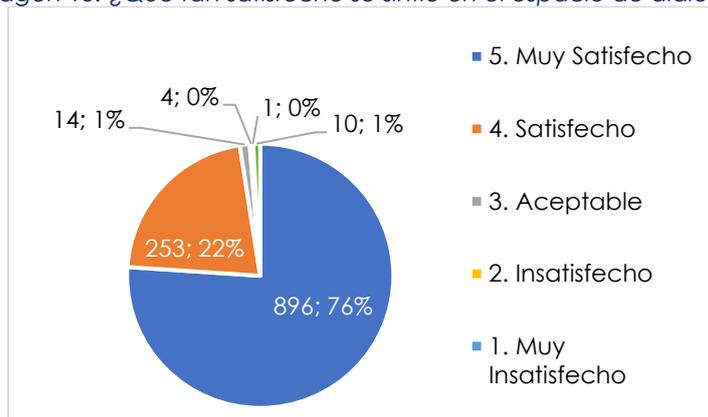
INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

De la gráfica anterior podemos deducir que la mayor participación en la Oferta Institucional de la ANCP-CCE se realizó a través de la modalidad virtual, tras un registro de **1.095 inscritos** que corresponde a un **93%**. También se realizaron capacitaciones de manera presencial con un reporte de **19 registros** que corresponden al **2%** y el **5%** restante, **64 personas**, no respondieron la pregunta.

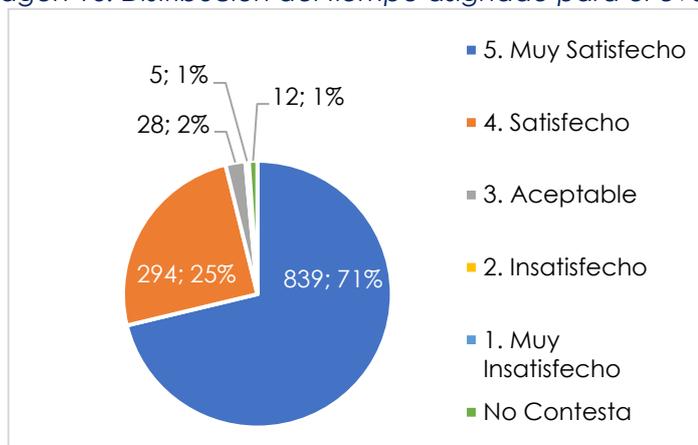
Imagen 15. ¿Qué tan satisfecho se sintió en el espacio de diálogo?



Fuente: Encuesta de satisfacción de la oferta institucional de la ANCP-CCE

Del total de personas que respondieron la encuesta de satisfacción de la Oferta Institucional de la ANCP-CCE, **896 inscritos** que corresponde al **76.1%**, manifestaron estar muy satisfechos con el espacio; mientras que **253 personas** es decir el **21.5%** indicaron sentirse "satisfechos". De otro lado **14 personas (1.2%)** manifestó que el espacio de diálogo fue aceptable, **5 personas (0.4%)** manifestaron insatisfacción y **10 personas (0.8%)** no contestaron la pregunta.

Imagen 16. Distribución del tiempo asignado para el evento



Fuente: Encuesta de satisfacción de la oferta institucional de la ANCP-CCE

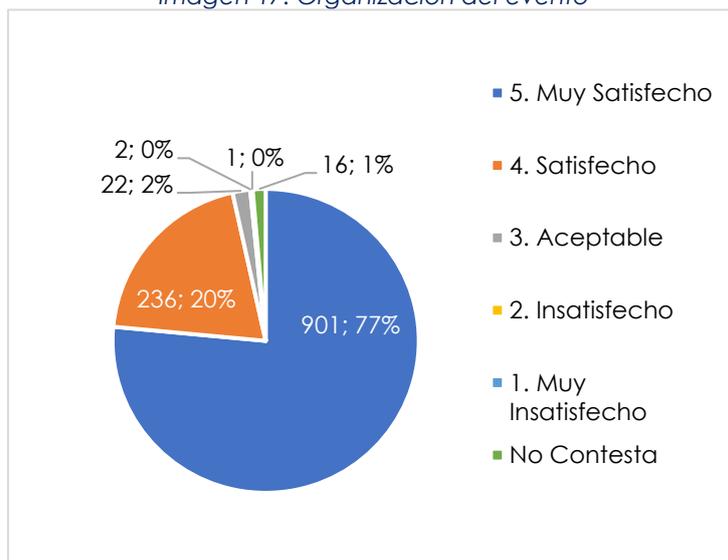
INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

Teniendo en cuenta la anterior imagen, se evidencia que **839 registros** que equivale al **71,2%** de personas, contestaron la encuesta de satisfacción indicando estar muy satisfechas con la distribución del tiempo asignado para los eventos de la Oferta Institucional de la ANCP-CCE; mientras que **294 (25%)** de las personas, manifestaron estar satisfechos, **28 usuarios (2.4%)** indicaron una calificación aceptable, **5 personas (0.4%)** manifestaron insatisfacción y **12 (1%)** no contestaron.

Imagen 17. Organización del evento



Fuente: Encuesta de satisfacción de la oferta institucional de la ANCP-CCE

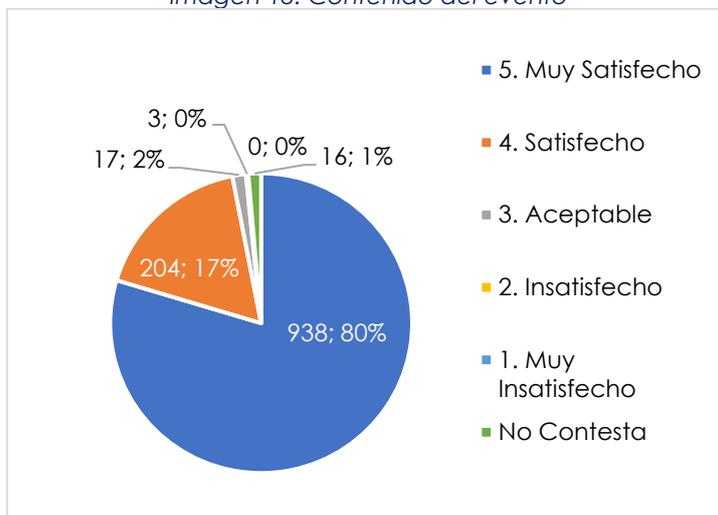
Con respecto a la organización de los eventos de la Oferta Institucional de la ANCP-CCE, las personas se manifestaron de la siguiente manera: **901 registros** equivalente al **76.4%** calificaron estar "Muy Satisfechas", y **236** para un **20%** indicaron sentirse "Satisfechos". De la misma forma, se registra que **22 personas (1.9%)** calificaron como aceptable, **3 usuarios (0.3%)** con una calificación de insatisfacción y **16(1.4%)** no contestaron.

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

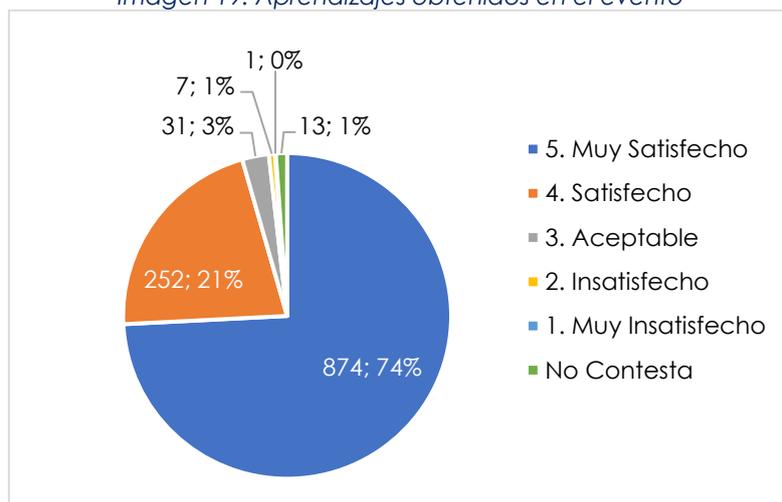
Imagen 18. Contenido del evento



Fuente: Encuesta de satisfacción de la oferta institucional de la ANCP-CCE

En cuanto al contenido de los eventos desarrollados en la Oferta Institucional durante el cuarto trimestre del 2023, las personas registraron las siguientes calificaciones: **938 personas** que corresponden al **79.6%**, indicaron sentirse Muy Satisfechos, y **204 personas** adicionales para un **17.4%** calificaron con Satisfecho. Con lo anterior, podemos deducir que **1.142 personas (97%)** se encontraron satisfechos con los contenidos expuestos en los eventos.

Imagen 19. Aprendizajes obtenidos en el evento



Fuente: Encuesta de satisfacción de la oferta institucional de la ANCP-CCE

De las calificaciones 4 y 5, que comprende "Satisfecho" y "Muy Satisfecho" representaron el **95.6%**, tras un registro de **1.126 personas**



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

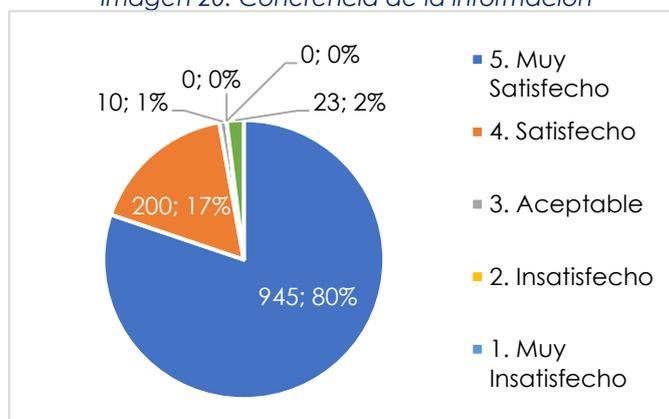
INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

que manifestaron haber adquirido un aprendizaje oportuno en los eventos de formación de la ANCP-CCE.

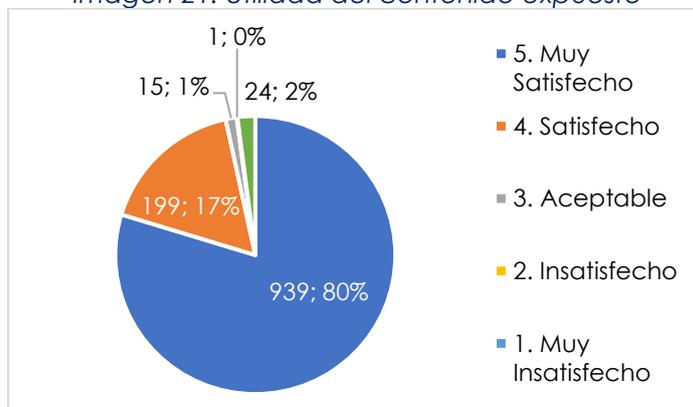
Imagen 20. Coherencia de la información



Fuente: Encuesta de satisfacción de la oferta institucional de la ANCP-CCE

El **97.2%** de los participantes, es decir **1.145 personas**, manifestaron que los expositores de la ANCP-CCE tuvieron coherencia en la información brindada en los eventos de formación de la ANCP-CCE. Por su parte **23 personas (2%)** no respondieron a la pregunta.

Imagen 21. Utilidad del contenido expuesto



Fuente: Encuesta de satisfacción de la oferta institucional de la ANCP-CCE

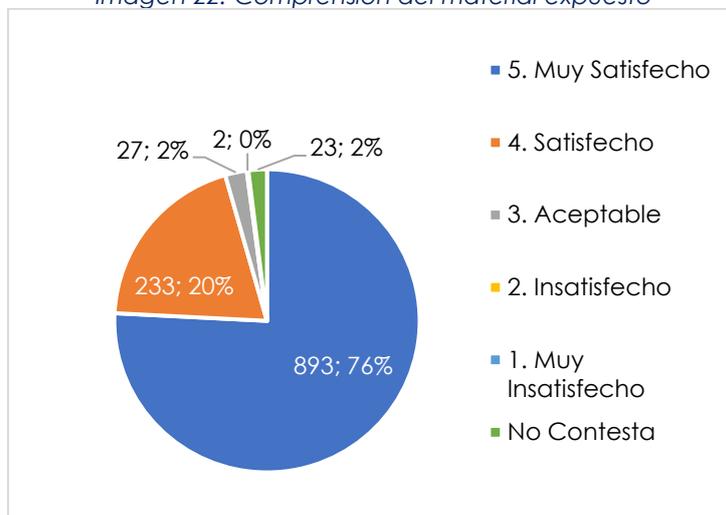
Para este caso, **1.138 usuarios** equivalentes al **96.6%** de la sumatoria de las calificaciones 4 y 5, confirman a través de la encuesta de satisfacción que el contenido expuesto en los eventos de formación de la ANCP-CCE son de gran utilidad. Adicional, **15 personas (1.3%)** registraron una calificación aceptable y **24 (2%)** no contestaron.

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

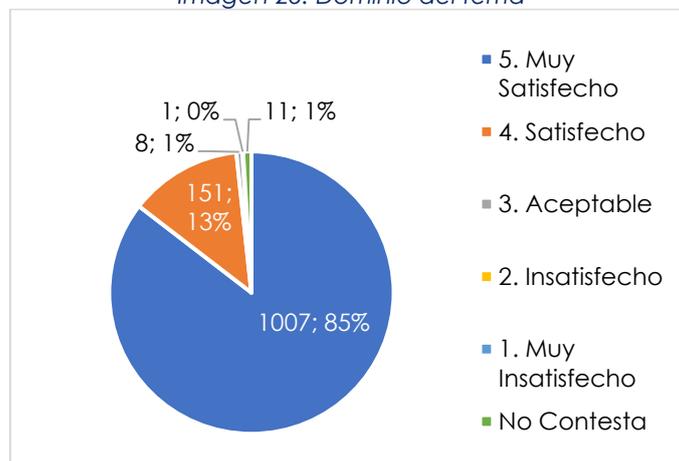
Imagen 22. Comprensión del material expuesto



Fuente: Encuesta de satisfacción de la oferta institucional de la ANCP-CCE

Tomando las sumatorias de las calificaciones de la encuesta de satisfacción de “Muy Satisfecho” y “Satisfecho”, concluimos que **1.126 usuarios**, equivalentes al **95,6%**, manifestaron comprender el material expuesto en los eventos de formación de la ANCP-CCE, **29 personas (2.5%)** registraron calificaciones aceptable e insatisfacción, y **23 (2%)** no contestaron.

Imagen 23. Dominio del tema



Fuente: Encuesta de satisfacción de la oferta institucional de la ANCP-CCE

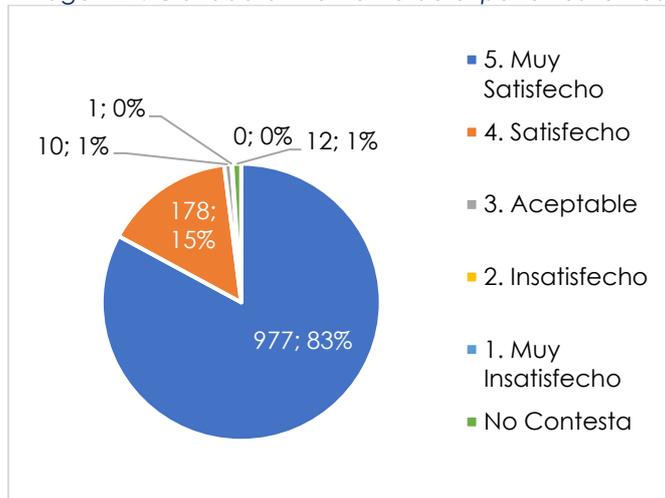
Las personas que participaron en los eventos de formación de la ANCP-CCE percibieron un gran dominio de los temas por parte de los expositores. Tras concluirse en las sumatorias de las calificaciones de la encuesta de satisfacción de “Muy Satisfecho” y “Satisfecho”, al obtener

INFORME INTERNO DE TRABAJO

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

un total de **1.158 usuarios**, equivalentes al **98.3%**. **11 usuarios (0.9%)** no respondieron a esta pregunta.

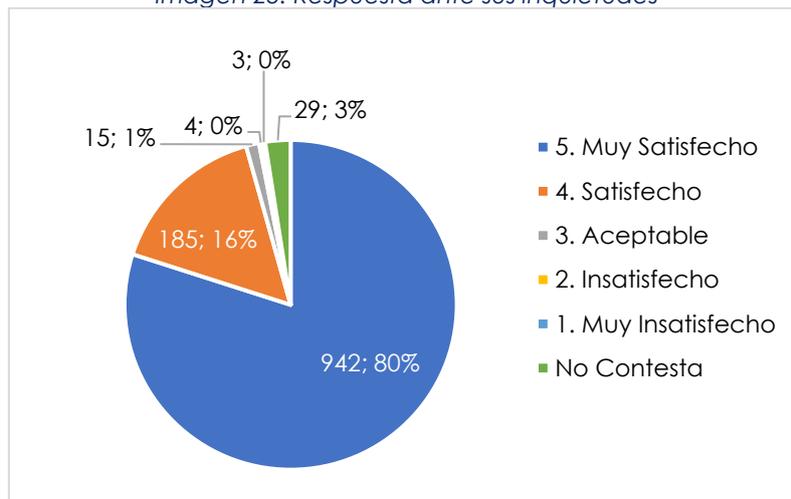
Imagen 24. Claridad al momento de exponer los temas



Fuente: Encuesta de satisfacción de la oferta institucional de la ANCP-CCE

La sumatoria de las calificaciones 4 y 5 de los participantes en los eventos de formación corresponde al **98%**, con un reporte de **1.155 usuarios**. En ella, se evidencia que la claridad de los temas expuestos por parte de los expositores de la ANCP-CCE fue de mayor comprensión por parte de los interesados. Para la calificación 3, como aceptable, se evidenciaron **10 personas (0.8%)**, y **12 (1.0%)** no contestaron.

Imagen 25. Respuesta ante sus inquietudes



Fuente: Encuesta de satisfacción de la oferta institucional de la ANCP-CCE

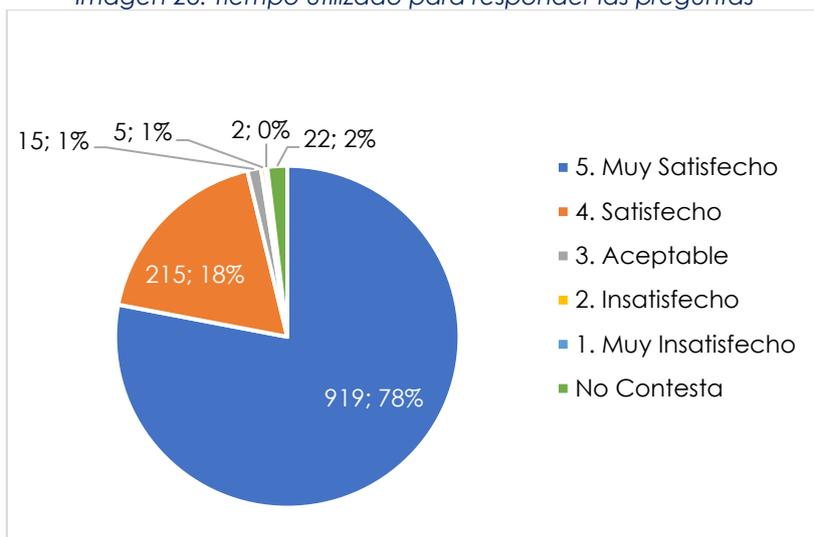
INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

Para esta pregunta, **1.127 personas** siendo el total de la sumatoria de las calificaciones 4 y 5 que, correspondientes al **95.7%**, manifestaron que sus inquietudes sobre los temas de los eventos de formación tuvieron una respuesta satisfactoria. Para la calificación 3, como aceptable, se evidenciaron **15 respuestas (1.3%)**, y **29 (2.5%)** no contestaron.

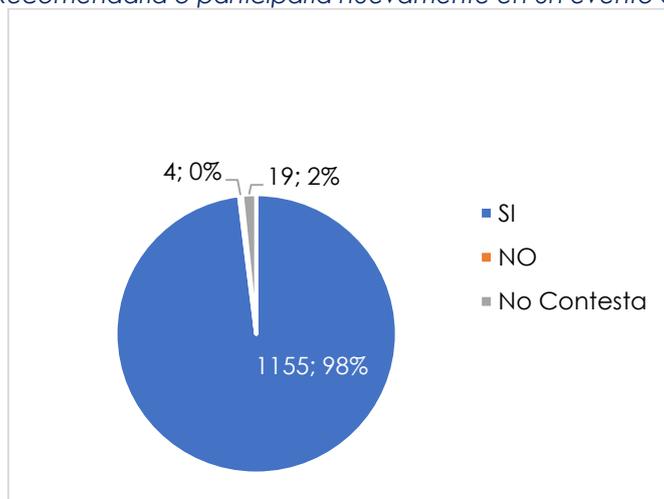
Imagen 26. Tiempo utilizado para responder las preguntas



Fuente: Encuesta de satisfacción de la oferta institucional de la ANCP-CCE

El tiempo que se empleó para responder las preguntas de las personas que participaron en los eventos de formación de la ANCP-CCE, tiene una calificación satisfactoria por parte de **1.134 usuarios** que corresponden al **96.3%**. **22 personas (1.9%)** registraron calificaciones entre aceptable e insatisfacción, y **22 (1.9%)** no contestaron.

Imagen 27. ¿Recomendaría o participaría nuevamente en un evento de la Agencia?



Fuente: Encuesta de satisfacción de la oferta institucional de la ANCP-CCE



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

27

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

El **98%** de las personas que asistieron a los eventos de formación de la ANCP-CCE, recomendarían y estarían dispuestos a participar nuevamente en dichos espacios que ofrece la entidad desde el despliegue de la Oferta Institucional.

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

Algunos de los comentarios y/o sugerencias que manifestaron los asistentes ante la participación en la Oferta Institucional fueron:

- Realizar más capacitaciones técnicas, por ejemplo, sobre consumo de la API para aplicación de ciencia de datos.
- Me gustaría una capacitación en la creación de procesos en la modalidad de selección abreviada de menor cuantía. ¡Gracias!
- Mayor precisión en la definición de cada uno de los términos para tener una mayor claridad.
- Mantener actualizadas a las entidades en cuanto a la plataforma cuando tenga cambios o actualizaciones y capacitaciones de acuerdo con lo anterior.
- Tratamiento de casos (capacitación casuística) o incidencias que se presentan de manera reiterativa al gestionar contratos en SECOP II.
- Que sean un poco más completas, ya que hay tenemos referentes a las subastas electrónicas que no se trataron.
- Capacitaciones más interactivas, tipo taller, para exponer situaciones que se han presentado en la práctica laboral.
- Enviar convocatoria con suficiente anticipación. Realizar una capacitación a las entidades públicas territoriales (Gobernación y Alcaldías)
- Generalmente toman un ejemplo que no se termina en su totalidad, deben tomar algo más práctico.
- Se debe tener más tiempo para solución de preguntas y más capacitaciones sobre todo el tema de procesos de contratación. Muchas Gracias
- Que puedan hacer un diplomado o que las capacitaciones sean modulares para al final tener un certificado de una ruta de aprendizaje
- Para los próximos espacios usar un lenguaje más básico, no tan técnico. Y que se pueda hacer un ejemplo súper corto para nosotros poder ir realizando en línea.
- Por favor hacer más talleres de manejo del SECOP II y Tienda Virtual, incluyendo todas sus herramientas y las modalidades de contratación que soportan.

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

- Sería práctico mostrar un estudio del sector elaborado por Colombia Compra Eficiente para tener una mejor comprensión de la información que se debe consignar como prioritaria.
- Mas capacitaciones sobre terminación y cierre de los contratos y también capacitaciones de flujos del PAA y de flujos de aprobación de contratos y demás.
- Ampliar información sobre la participación de las MiPymes dedicadas a las prestaciones de servicios (construcción, consultoría e ingeniería).
- Muy bueno el evento, apoya mucho los proyectos de vida de mujeres recomiendes que necesitan hacer crecer sus emprendimientos familiares.
- Incluir garantías hacia pequeños emprendedores y empresas que proteja ante la falta de pagos por parte de las entidades.
- Me sentí satisfecha con los temas que se trataron ya que fueron importantes para conocer cómo nosotros los proveedores podemos negociar con el estado.
- Excelente la capacitación, pero me gustaría con práctica, solicitaría la asesoría para la compra de unos computadores los cuales no he podido comprar para la entidad.
- Por favor programas capacitaciones sobre compras por tienda virtual preferiblemente después de las 6pm.
- Profundizar en ejercicios del Plan Anual de Adquisiciones del estado para el SECOP 1 Y 2 y el TVEC.
- Que la información que se presente sea en un lenguaje más ciudadano, para las personas que no manejan el tema.
- Que sea más dinámico, cuando hacen los ejemplos en el SECOP II intentar que se puedan cargar pólizas y hacer el ejercicio completo.
- Sería más entendible si, se hiciera un ejemplo práctico desde el inicio hasta el final. Gracias.
- Que se haga un acopio de preguntas y respuestas dado que por el corto tiempo no se alcanzan a atender las preguntas en su totalidad.
- Enviar con anticipación es decir a tiempo el tema de la capacitación con el respectivo link de acceso la misma.

4. ANALISIS Y/O CONCLUSIONES DEL INFORME

Desde el Grupo de Relacionamento Estado Ciudadano REC, se tuvo como objetivo implementar estrategias que ayudaran en el incremento de la participación en el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción por parte de la ciudadanía y grupos de valor, toda vez es que en ejercicios anteriores no se había tenido mayor alcance para poder evaluar de manera consistente los servicios que ofrece la ANCP-CCE.

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

Sin embargo, luego de implementar los formularios y de garantizar el certificado de participación a las capacitaciones liderado por el Grupo de capacitaciones, se obtuvo un mejor resultado en número de participantes en la encuesta. Ante ello, y a rasgos generales, se puede concluir que los distintos espacios de participación arrojaron un resultado que garantizó no solo la participación de la ciudadanía en general, sino un mejoramiento de la percepción tanto cuantitativa y cualitativa que ayudó a conocer el comportamiento de estos frente a los distintos mecanismos de relacionamiento entre la entidad con la ciudadanía y grupos de valor. A continuación, se relacionan algunas conclusiones frente a cada canal de atención.

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. Sin embargo, y respecto a los resultados de la pregunta del tiempo de respuesta del colaborador, en la cual un usuario calificó encontrarse insatisfecho, es de aclarar que desde el Grupo REC se hizo el debido proceso para tramitar la solicitud a la Mesa de Servicio toda vez, su inquietud iba relacionada con temas técnicos de la plataforma SECOP II.

En general se refleja que los colaboradores brindan un servicio de manera cordial y respetuosa, por lo que es importante mantener estos niveles y tratar de mejorar la atención brindando información de calidad al usuario. Ante ello, los colaboradores o responsables de atender a la ciudadanía y grupos de valor recibieron por parte de la Subdirección de IDT, herramientas tecnológicas que ayudará no solo en la identificación de usuarios en la plataforma SECOP, sino de consulta de casos en la plataforma de la TVEC, para agilizar y brindar resultados eficientes.

Encuesta de Mesa de Servicio:

- Durante el segundo trimestre se presentó el mayor volumen de casos del 2023.
- El tercer trimestre registra el mayor número de encuestas para el caso de formulario web en comparación con el resto de los trimestres del año 2023.
- En el segundo trimestre se registró el mayor número de llamadas atendidas durante el 2023 con un total de 36.360.



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 **24** de
27

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

- El canal por el cual ingresan la mayoría de los casos es el canal telefónico seguido del formulario web.
- El segundo semestre del año registra el mayor número de chats atendidos en el año 2023 con un total de 1.956.
- Las indisponibilidades presentadas en las plataformas afectan directamente la percepción en la satisfacción por parte de los partícipes de compra pública.

Encuestas de Oferta Institucional

A rasgos generales al ser un año en el que se amplió la participación de usuarios por la inclusión de nuevos grupos de valor, cabe inferir que la calificación fue óptima para los colaboradores de la agencia y la imagen institucional, debido a la coherencia al explicar la misión de la entidad desde cada subdirección, con uso de lenguaje claro, que se evidenció en la comprensión de la información, en la metodología y contenido de la misma y en las otras categorías a las cuales la ciudadanía y grupos de valor calificaron en la encuesta de satisfacción.

No obstante, es de resaltar que, al ser un reto interno llevar la misión de la entidad a nuevos grupos poblacionales y/o minoritarios, el trabajo en conjunto y la articulación de estos de acuerdo con las necesidades de los grupos de valor fue adecuado, tras evidenciarse que, con la ANCP-CCE las oportunidades de negocio en materia de compra pública, son posibles tras el entendimiento de la fase normativa, la fase tecnológica, la fase estratégica y la fase de oportunidades.

5. ANEXOS

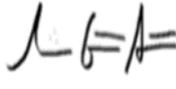
No aplica

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

6. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Edgar Mauricio Guerreo Cáceres Contratista	25/01/2024	
Revisó	Alejandro Garzón Arévalo Coordinador del Grupo REC	26/01/2024	
	Grace Michaels Ruiz Contratista Secretararía General		
Aprobó	Jenny Fabiola Páez Vargas Secretaría General	26/01/2024	

7. FIRMA DE PRESENTACIÓN DE INFORME INTERNO DE PERCEPCIÓN 4Q DEL 2023

Se firma en la ciudad de Bogotá el día 26 del mes de enero del año 2024 por la secretaria general.

	
Nombre:	Jenny Fabiola Páez Vargas
Cargo:	Secretaria General
Fecha:	26/01/2024

CONTROL DE CAMBIOS						
VERSION	AJUSTES	FECHA	REVISÓ	03		
01	Creación y estandarización de formato	20/06/2019	Elaboró	Karina Marín	Blanco	Asesora Experta con funciones de planeación
			Revisó	Karina Marín	Blanco	Asesora Experta con funciones de planeación
			Aprobó	Karina Marín	Blanco	Asesora Experta con funciones de planeación



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

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



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