

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CCE-DES-FM-16
V.02 DEL 01/06/2021

Agencia Nacional de Contratación Pú



Colombia Compra Eficient

I. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	07.10.2021
Ciudad:	Bogotá. D.C.
Título del Informe:	Informe de percepción de los usuarios en canales de atención.
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 de atención que tiene la ANCP-CCE.
Alcance o periodo reportado:	El presente informe incluye los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios, a través de la línea de atención al ciudadano y de la página web de la entidad, correspondiente al 1 de julio a 30 septiembre de 2021.
Código Interno del informe:	
TRD Y Ubicación electrónica:	DG.SG.24- Gestión Atención al Ciudadano-sharepoint

II. DESTINO Y AUTORES DEL INFORME

DESTINATARIO DEL INFORME	
Nombre:	Claudia Ximena López
Cargo:	Secretaria General
Área:	Secretaria General
AUTORES DEL INFORME	
Nombre:	Carolina Montenegro
Cargo:	Líder Grupo Atención al Ciudadano
Área:	Atención y Servicio al Ciudadano

III. DESARROLLO DEL INFORME

Uno de los objetivos de la ANCP-CCE es el de implementar el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, por tal razón, se ha puesto en marcha la estrategia de atención al ciudadano 2021, mediante la definición de un conjunto de actividades que permitan establecer lineamientos sobre este tema, a través de los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la entidad.

Dentro de la referida estrategia, se encuentra la de Fomentar la “Cultura del Buen Servicio” a todos los colaboradores de la ANCP-CCE con el propósito de que se pueda percibir la calidad en la prestación del servicio de la entidad, para ello se está llevando a cabo, una cuantificación de la calificación de los atributos de servicio en la percepción del ciudadano presencial. Sin embargo, debido a la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, y acatando las directrices dadas por el Gobierno Nacional, la prestación del servicio se está realizando de manera virtual y telefónica, lo anterior, con el fin de proteger la salud y seguridad de los usuarios y colaboradores de la entidad.



Colombia Compra Eficiente

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

www.colombiacompra.gov.co



Encuesta de satisfacción

La recolección de la información se hizo a través de encuestas realizadas a los ciudadanos y usuarios en el periodo de enero a junio de 2021, por la Línea de atención en Bogotá (1) 7956600, y mediante una encuesta de satisfacción que se encuentra disponible de manera permanente en los destacados de página web en el siguiente enlace:

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

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

Del total de ciudadanos (632) que utilizaron la línea de atención al ciudadano, únicamente cuarenta y siete (47) personas que equivalen al 7.4% diligenciaron la encuesta en el periodo referido, en donde se evaluaron los atributos de buen servicio, tales como:

Información con calidad, atención prestada y amabilidad.

A continuación, se dan a conocer los resultados de la satisfacción frente al servicio de la línea de atención.

1.1 Percepción atención prestada

Gráfico 1. Percepción del ciudadano atención prestada



Fuente: Encuesta de satisfacción atención Telefónica julio a septiembre 2021

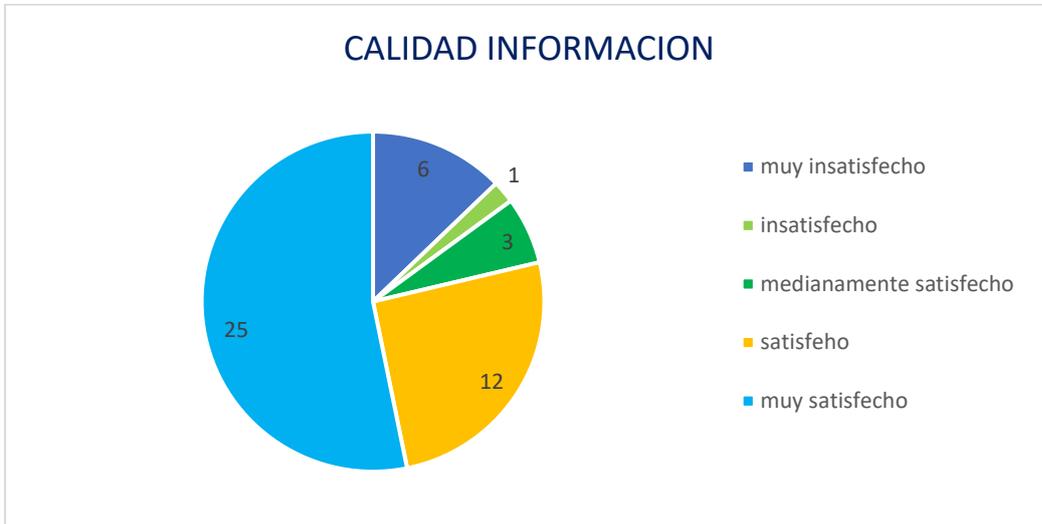
Como se puede apreciar en la gráfica anterior, para medir la percepción de los ciudadanos frente a la atención prestada, se estableció una escala de 1 a 5, que va desde muy insatisfecho, a insatisfecho, medianamente satisfecho, satisfecho y muy satisfecho; los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Veintiocho (28) personas, que representan el 59.5%, respondieron muy satisfechas, once (11) personas que equivale al 23.40% satisfechas, una (1) persona que equivale al 2.1%, medianamente satisfecha, siete (7) personas que representa el 15%, muy insatisfechas.



1.2 percepción calidad de información suministrada por la entidad.

Gráfico 2. *Calidad de información*



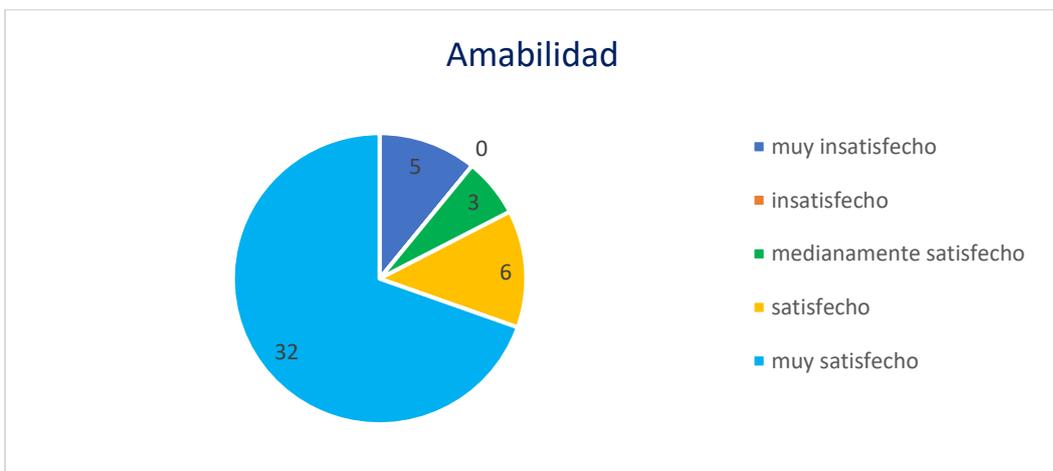
Fuente: Encuesta de satisfacción atención Telefónica julio a septiembre 2021

Con respecto a la calidad de la información brindada por Colombia Compra Eficiente, aplicando la misma escala, se calificó de la siguiente manera:

Veinticinco (25) personas que equivalen al 48.98 % del total de la muestra, respondieron muy satisfechos, doce (12) personas que representan el 30.61% satisfechos, tres (3) personas que equivalen al 2.04%, medianamente satisfechas, una (1) persona que equivalen al 6.12% insatisfechas y seis (6) personas que equivalen al 12.24% muy insatisfechas.

1.3 Percepción de amabilidad prestada

Gráfico 3. *Amabilidad prestada*



Fuente: Encuesta de satisfacción atención Telefónica julio a septiembre 2021





Como se puede apreciar en la gráfica anterior, treinta y dos (32) personas que representan el 68% del total de la muestra y aplicando la escala, reportaron muy satisfechos, seis (6) personas que representan el 12.7%, califican el servicio como satisfechos, tres (3) personas que representan el 6.38% medianamente satisfechos, cinco (5) personas que representan el 10.6% muy insatisfechos lo que permite determinar que la atención y servicio a los ciudadanos se presta de manera amable. Una persona no contestó la pregunta.

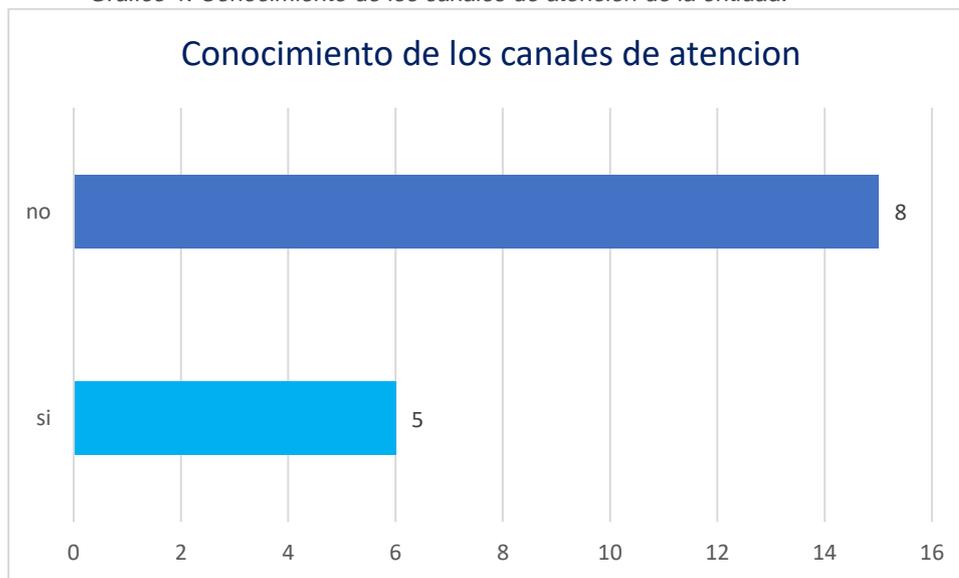
2. Resultados encuesta por página web

De acuerdo con la información reportada a través de la encuesta realizada por la página web¹ durante los meses de julio a septiembre de 2021, se recibieron 21 encuestas calificando el servicio prestado por los diferentes canales de atención que dispone la entidad, es importante mencionar, que ocho (8) usuarios diligenciaron de manera repetida la encuesta, las cuales no fueron tenidas en cuenta para el registro de los resultados que se encuentran en el presente informe.

En la encuesta aplicada, se evaluaron los siguientes criterios: accesibilidad, atención recibida conocimiento de los diferentes canales entre otros. Los resultados fueron los siguientes:

2.1. Canales de atención

Gráfico 1. Conocimiento de los canales de atención de la entidad.



Fuente: Encuesta página web canales de atención julio-septiembre 2021

Como se puede apreciar en la gráfica, para establecer el conocimiento de los usuarios frente a los canales de atención de la entidad, cinco (5) personas, que representan el 38%, respondieron

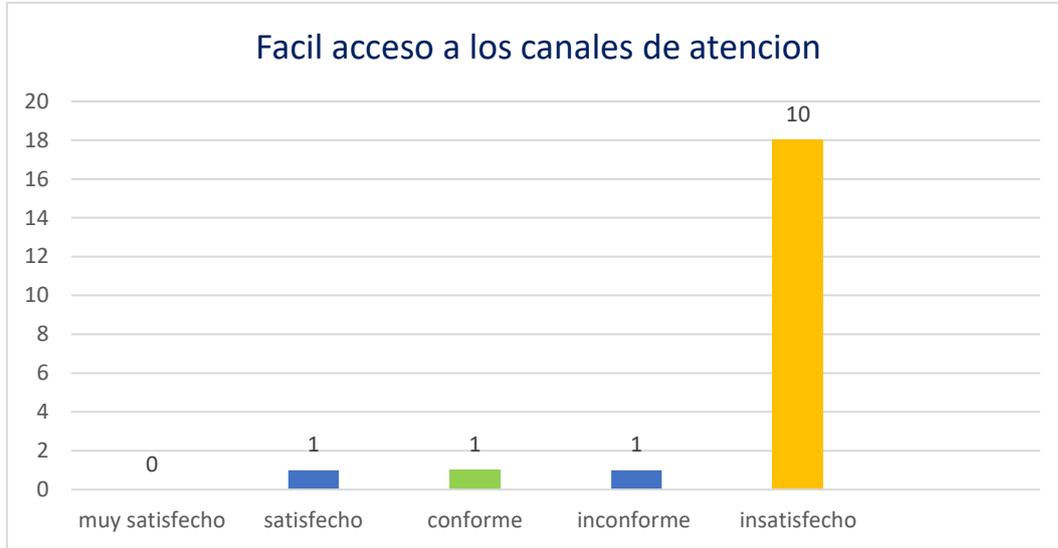
¹ <https://www.colombiacompra.gov.co/content/encuesta-de-satisfaccion-canales-de-atencion>



que conocen los canales de atención, mientras ocho (8) personas que equivalen al 62%, no conocen los canales de atención de la ANCP-CCE.

2.2. Fácil acceso a los canales de atención

Gráfico 2. Fácil acceso a los canales

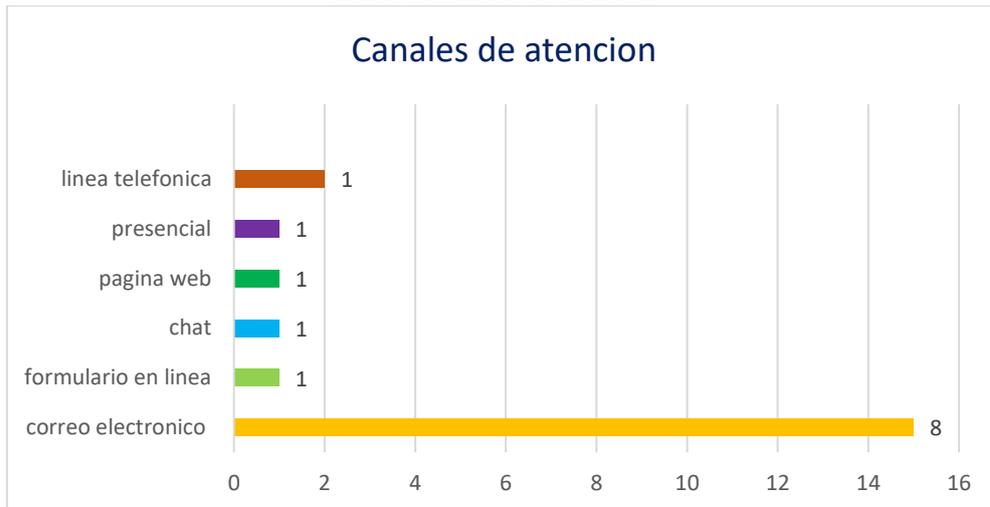


Fuente: Encuesta página web canales de atención julio a septiembre 2021

Con respecto a la pregunta que tan fácil fue acceder a los canales de atención, una (1) persona que representa el 8%, respondió satisfechos, una (1) persona que representa el 8%, manifestaron sentirse conformes, no hubo personas que contestaron sentirse muy satisfechas, una (1) persona que representa el 8% reporto inconforme y diez (10) personas que representan el 76% insatisfechos.

2.3. Canales de atención

Gráfico 3. Canales de atención



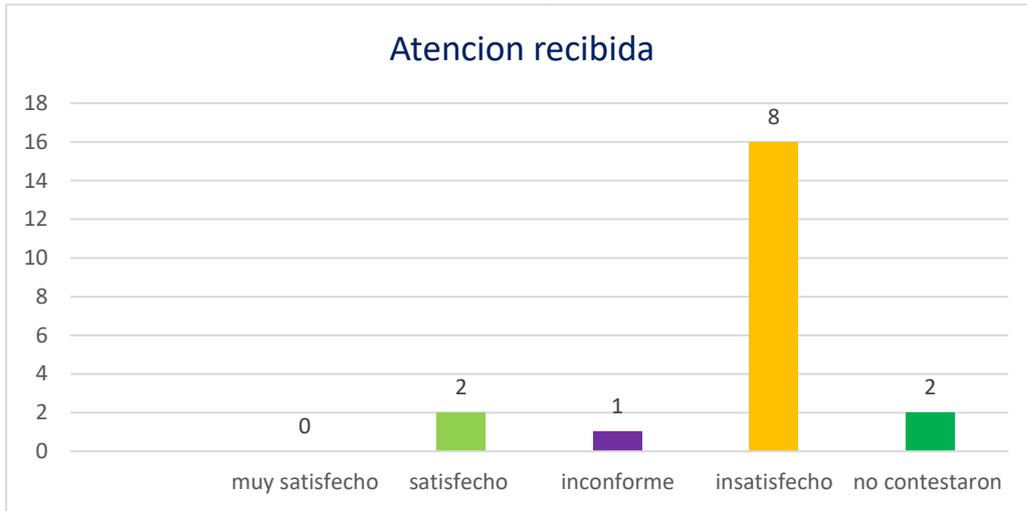
Fuente: Encuesta página web canales de atención julio-septiembre 2021



De otra parte, tal y como se refleja en la gráfica anterior, a la pregunta con cual canal de atención se siente más cómodo para radicar una PQRSD, ocho (8) personas que representan el 62% indicaron el correo electrónico, una (1) persona que equivale al 7.6% prefieren el chat, una (1) persona que equivalen al 8% manifestaron el canal presencial una (1) persona, que representa el 7.6% prefieren el formulario en línea, una (1) personas que representan el 7.6%, reportaron el canal telefónico y una (1), persona que representa el 7.6% manifestó utilizar el portal web.

2.4 Atención recibida.

Gráfico 4. Atención recibida



Fuente: Encuesta página web canales de atención julio-septiembre 2021

Con respecto a la atención recibida por los canales de atención, ocho (8) personas que representan el 62%, respondieron muy insatisfechos, dos (2) personas que representan el 15%, satisfechos, una (1) personas que representan el 8 % inconformes, dos (2) personas que equivalen al 15% no contestaron.

2.5 Acceso a los canales de atención.

Gráfico 5. Acceso a los canales de atención



Fuente: Encuesta página web canales de atención julio-septiembre 2021





Frente a la pregunta si fue sencillo o no acceder a los canales de atención de la entidad, los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Dos (2) personas, que representan el 15%, respondieron que fue sencillo acceder a los diferentes canales de atención, mientras que para once (11) personas que equivalen al 85% no fue sencillo acceder a los canales de atención de la Agencia.

Ahora bien, respecto de aquellas personas que les pareció difícil acceder a los canales del servicio manifestaron lo siguiente:

- Capacitando y orientando a los colaboradores para una solución más efectiva
- Me parece terrible como se ha modificado el sistema de consulta de procesos, antes era muy fácil y funcional la plataforma.

2.6. La respuesta a la petición que recibí de la entidad fue clara.

Gráfico 6. Claridad de la respuesta



Fuente: Encuesta página web canales de atención julio-septiembre 2021

Como se puede apreciar en la gráfica, a la pregunta si los ciudadanos recibieron por parte de la entidad una respuesta clara a su petición los resultados obtenidos fueron los siguientes:

once (11) personas, que representan el 85%, respondieron que no fue clara la información, mientras que dos (2) personas que equivalen el 15% contestaron que, si fue clara.

3. Sugerencias y Comentarios

Es importante mencionar que, en la encuesta realizada por el canal telefónico, las personas que manifestaron sentirse insatisfechos no explicaron los motivos.

IV. ANALISIS Y/O CONCLUSIONES DEL INFORME

Aun cuando la percepción de los ciudadanos respecto a los canales de atención no es la





esperada por la entidad, resulta sustancial considerar dichas apreciaciones para realizar el análisis del funcionamiento de dichos canales con el fin de desarrollar adecuaciones y /o modificaciones que faciliten su manejo por parte de los usuarios.

Por otra parte, se evidenció la insatisfacción en la percepción de los usuarios respecto a los canales de atención, claridad en las respuestas y en la atención recibida, aspectos que serán tenidos en cuenta, en pro de una mejora continua en el servicio.

Ahora bien, es importante destacar que, de acuerdo con los resultados obtenidos producto de la encuesta aplicada por la línea telefónica de atención al ciudadano, los estándares esperados se siguen cumpliendo en la atención telefónica. Lo anterior conforme con lo dispuesto, en el capítulo IX Protocolo 2 de Atención Telefónica del Manual de Atención y Servicio al Ciudadano.

V. RECOMENDACIONES Y ACCIONES DE MEJORA

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

Encuesta línea telefónica atención al ciudadano

Frente a los resultados de la pregunta a la atención recibida, se mantiene un alto grado de satisfacción, en comparación con los resultados del anterior informe, sin embargo, es indispensable continuar reforzando al interior de la entidad en el uso y aplicación del Manual de Atención y Servicio al Ciudadano, donde se plantean pautas para una mejor atención. En ese sentido, se tiene programada una capacitación en atributos del buen servicio para el mes de octubre.

Respecto a los resultados obtenidos a la pregunta calidad de la información suministrada por la entidad, se evidencia una percepción mayormente satisfactoria, no obstante, se debe tener en cuenta a las personas que indicaron sentirse insatisfechas, para lo cual, se realizará campañas y guías de comunicación sobre lenguaje claro, para así mejorar la comunicación con los ciudadanos y poder transmitir la información requerida de forma clara y efectiva. Es importante tener en cuenta que Atención al Ciudadano viene desarrollando una estrategia con la mesa de servicio con el fin de prestar una mejor atención, para lo cual, se enviaron piezas graficas indicando los diez (10) pasos de lenguaje claro establecidos el DNP. Adicional a lo anterior, para el mes de noviembre se programó el curso de lenguaje claro.

Por último, en cuanto a la pregunta de la amabilidad prestada, el porcentaje refleja que los colaboradores brindan un servicio de manera cordial, sin embargo, es indispensable llegar a la excelencia, en ese sentido, se va a realizar una prueba de llamada telefónica para determinar el comportamiento evaluado en la encuesta y de esta manera, retroalimentar el resultado con la funcionaria encargada del conmutador y mejorar el servicio.

Encuesta por página web

Conforme con los resultados a la pregunta de conocimiento de los canales, es necesario continuar difundiendo y fortaleciendo el uso de estos, con el fin de que el ciudadano se familiarice con ellos, se requiere seguir con las campañas de comunicación a través de las redes



INFORME INTERNO DE TRABAJO

CCE-DES-FM-16
V.02 DEL 01/06/2021

Agencia Nacional de Contratación Pú



Colombia Compra Eficient

sociales y generar piezas gráficas para que sean proyectadas en las capacitaciones virtuales que adelanta la entidad y de esta forma, generar recordación del mensaje, en los diferentes canales.

Con relación a los resultados obtenidos a la pregunta claridad en la respuesta dada por la entidad, se realizará la misma acción planteada a la pregunta de calidad de la información que se encuentra en la encuesta de línea telefónica.

En cuanto a los comentarios realizados por dos (2) personas frente a la pregunta de accesibilidad de los canales de atención indicaron que:

“Me parece terrible como se ha modificado el sistema de consulta de procesos, antes era muy fácil y funcional la plataforma”, “Capacitando y orientando a los colaboradores para una solución más efectiva”, el primer comentario es un tema relacionado con mesa de servicio y asistencia técnica en las plataformas de SECOP que desarrolla la Subdirección de IDT, en ese sentido, se informará sobre los resultados para que esta dependencia, revise lo referente a la consulta de procesos y mitigar la inconformidad presentada, para lo cual, se hará el respectivo acompañamiento y seguimiento. Ahora bien, en cuanto al segundo comentario, para el cuarto trimestre del 2021, se tiene programado realizar capacitaciones a los colaboradores de la Agencia relacionadas con temas de Servicio al Ciudadano.

Por último, de acuerdo con los resultados a la pregunta de la atención recibida es necesario dar a conocer los resultados de la encuesta en la próxima capacitación del mes de octubre al interior de la entidad, para generar un ejercicio de participación y retroalimentación con los colaboradores de la entidad. En esa misma sesión, se hará recordación de los atributos y lineamientos del buen servicio contenidos en el Capítulo XII del Manual de Atención y Servicio al Ciudadano.

Valga la pena destacar que, el Grupo de Atención al Ciudadano, con el fin de mejorar la prestación del servicio y ofrecer diferentes alternativas de comunicación con nuestros usuarios, habilitó un espacio en la página web para que los ciudadanos, puedan solicitar una cita de atención presencial y tramitar sus requerimientos.

VI. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Carolina Montenegro	7/10/2021	
Revisó	Claudia Ximena López	8/10/2021	
Aprobó	Claudia Ximena López	8/10/2021	

VII. FIRMA DE PRESENTACIÓN DE INFORME

Se firma en la ciudad de Bogotá, D.C., el día 8 del mes octubre del año 2021 por la Secretaria General, de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente.



Colombia Compra Eficiente

Tel. (+57 1)7956800 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

www.colombiacompra.gov.co

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CCE-DES-FM-16
V.02 DEL 01/06/2021

Agencia Nacional de Contratación Pú



Colombia Compra Eficient

Nombre:	Claudia Ximena López
Cargo:	Secretaria General
Fecha:	8/10/2021



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación

Colombia Compra Eficiente

Tel. (+57 1)7956800 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

Versión:	02	Código:	CCE-DES-FM-16	Fecha:	01 de junio de 2021	Página 10 de 10
----------	----	---------	---------------	--------	---------------------	--------------------