

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:	05.04.2022
Ciudad:	Bogotá. D.C.
Título del Informe:	Informe de percepción de los usuarios
Objeto del Informe:	Conocer el nivel de satisfacción y percepción de los ciudadanos, grupos de valor y/o grupos de interés que acceden a los diferentes canales, así como, a la oferta institucional de la ANCP-CCE.
Alcance o periodo reportado:	El presente informe incluye los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios, a través de la línea de atención al ciudadano, la página web de la entidad, mesa de servicio y capacitaciones, correspondiente al trimestre del 2022.
Código Interno del informe:	
TRD Y Ubicación electrónica:	SharePoint-Gestion de Atención al Ciudadano

II. DESTINO Y AUTORES DEL INFORME

DESTINATARIO DEL INFORME	
Nombre:	Claudia Ximena López
Cargo:	Secretaria General
Área:	Secretaria General
AUTORES DEL INFORME	
Nombre:	Liseth Tatiana Melo Carolina Montenegro
Cargo:	Analista T2-4 Contratista
Área:	Atención al Ciudadano

III. DESARROLLO DEL INFORME

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente establece herramientas de medición para asegurar transparencia y participación de nuestros grupos de valor, que permitan evaluar la calidad de los productos y servicios, mediante los canales de atención telefónico y virtuales. Por lo anterior, se han implementado encuestas de satisfacción del servicio por canal de atención, que permita llevar a cabo acciones de mejora en la prestación de los servicios ofrecidos por la Entidad.



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 1 de 22
--	-------------	-----------------------	----------------------------	----------------



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

IV. 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 marzo de 2022, de las capacitaciones que ha llevado las diferentes subdirecciones de la entidad, la Línea de atención en Bogotá (1) 7956600, mesa de servicio y mediante una encuesta de satisfacción que se encuentra disponible de manera permanente en los destacados de página web en el siguiente enlace:

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

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

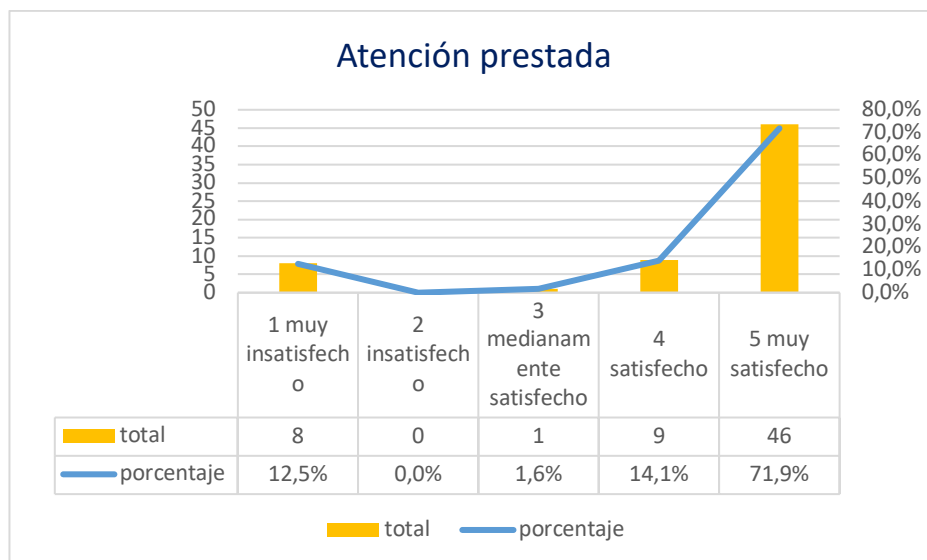
Del total de ciudadanos (316) que utilizaron la línea de atención al ciudadano, únicamente sesenta y cinco (65) personas diligenciaron la encuesta en el periodo referido, en donde se evaluaron los atributos de buen servicio, tales como:

 Información con calidad, atención prestada y amabilidad.

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

5.1. Percepción atención prestada

Ilustración 1. Percepción del ciudadano atención prestada



Fuente: Encuesta de satisfacción atención Telefónica enero a marzo 2022

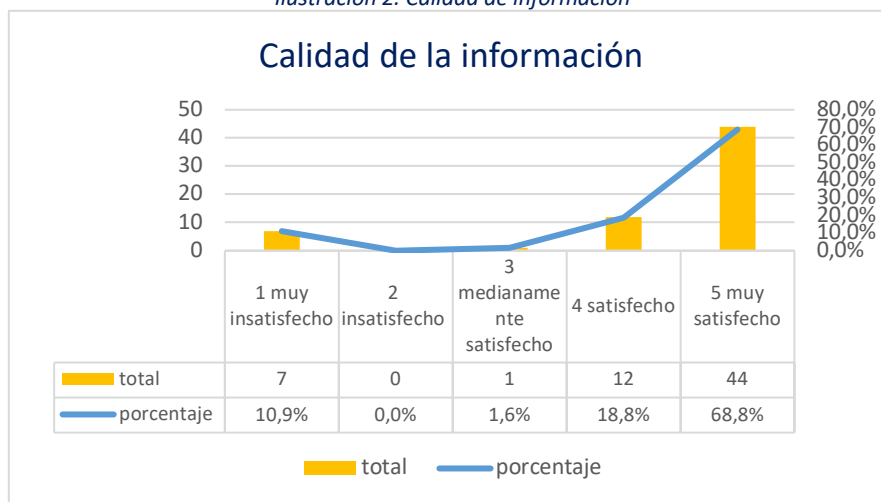


Como se puede apreciar en la gráfica anterior, para medir la percepción de los ciudadanos frente a la atención prestada, se estableció una escala de 1 a 5, que va desde muy insatisfecho, a insatisfecho, medianamente satisfecho, satisfecho y muy satisfecho; los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Cuarenta y seis (46) personas, que representan el 71.9%, respondieron muy satisfechas, nueve (9) personas que equivale al 14,1% satisfechas, una (1) persona que equivale al 1,6%, medianamente satisfechas, ocho (8) personas que equivale al 12,5% muy insatisfechas, cero (0) insatisfechas y una (1) persona escribió “No me resolvieron el problema”.

5.2. percepción calidad de información suministrada por la entidad.

Ilustración 2. Calidad de información



Fuente: Encuesta de satisfacción atención Telefónica enero a marzo 2022

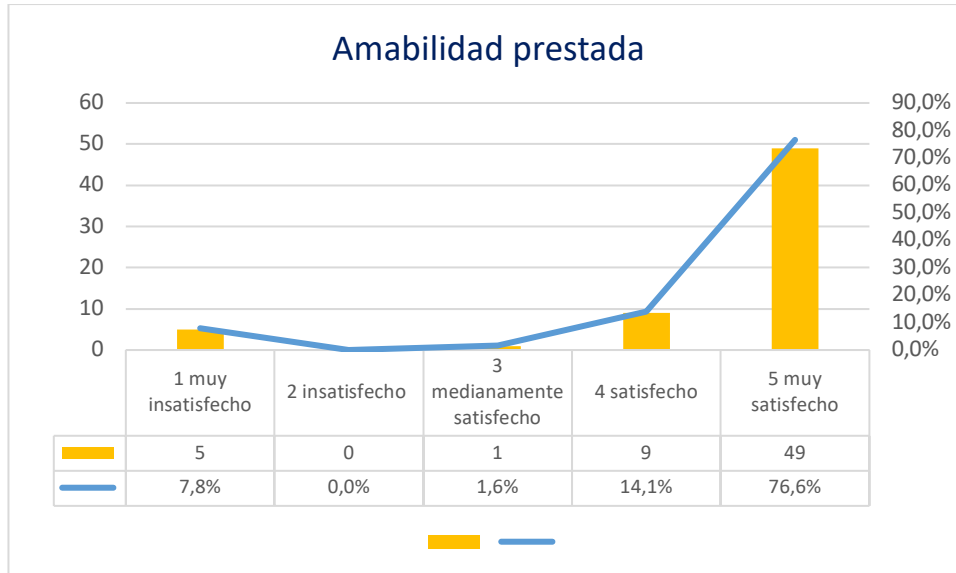
Con respecto a la calidad de la información brindada por la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, aplicando la misma escala, se calificó de la siguiente manera:

Cuarenta y cuatro (44) personas que equivalen al 68,8% del total de la muestra, respondieron muy satisfechos, doce (12) personas que representan el 18,8% satisfechos, una (1) persona que equivalen al 1,6%, medianamente satisfechas, siete (7) personas que equivalen al 10,9% muy insatisfechas, cero (0) insatisfechas y una (1) persona escribió “No es clara aun no puedo resolver el problema”.



5.3. Percepción de amabilidad prestada

Ilustración 3. Amabilidad prestada



Fuente: Encuesta de satisfacción atención Telefónica enero a marzo 202

Como se puede apreciar en la gráfica anterior, cuarenta y nueve (49) personas que representan el 76,6% del total de la muestra y aplicando la escala, reportaron muy satisfechos, nueve (9) personas que representan el 14,1%, califican el servicio como satisfechos, una (1) persona que representan el 1,6% medianamente satisfechos, cero (0) insatisfechos, cinco (5) personas que equivalen al 7,8%, respondieron muy insatisfechos, y una persona no respondió; lo anterior permite determinar que la atención y servicio a los ciudadanos se presta de manera amable.

VI. 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 enero a marzo de 2022, se recibieron un total de 13 encuestas calificando el servicio prestado por los diferentes canales de atención que dispone la entidad, es importante mencionar, que un (1) usuario diligenció de manera repetida la encuesta, por lo que no se incluyó en el análisis estadístico.

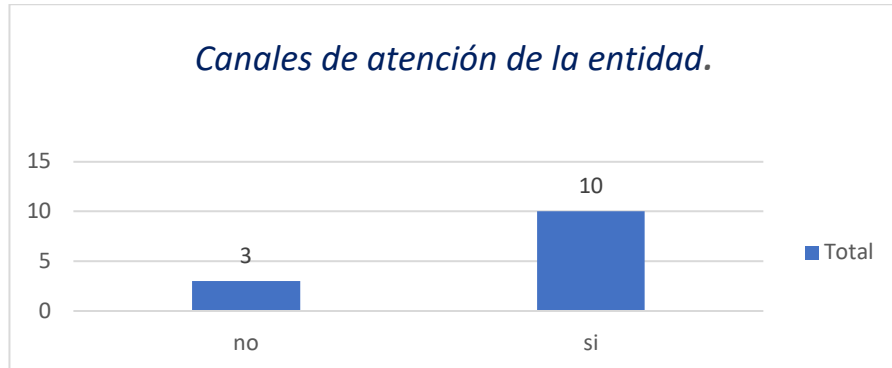
En la encuesta aplicada, se evaluaron los siguientes criterios: accesibilidad, atención recibida conocimiento de los diferentes canales entre otros. Los resultados fueron los siguientes:

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



6.1. Canales de atención

Ilustración 4. Conocimiento de los canales de atención de la entidad.

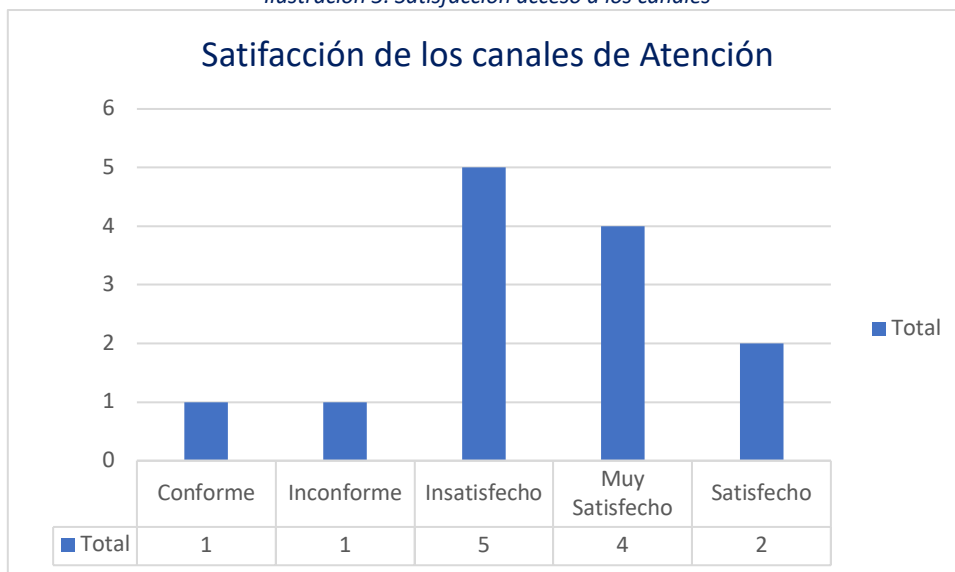


Fuente: Encuesta página web canales de atención enero- marzo 2022

Como se puede apreciar en la gráfica, para establecer el conocimiento de los usuarios frente a los canales de atención de la entidad, diez (10) personas, que representan el 79,92%, respondieron que conocen los canales de atención, mientras tres (3) personas que equivalen al 23,08%, no conocen los canales de atención de la ANCP-CCE.

6.2. Acceso a los canales de atención

Ilustración 5. Satisfacción acceso a los canales



Fuente: Encuesta página web canales de atención enero-marzo 2022

Con respecto a la pregunta qué tan satisfecho se siente de acceder a los canales de atención, cuatro (4) personas que representan el 31%, reportaron muy satisfechos, dos (2) personas que representan el 15% respondieron satisfechos, una (1) persona que representa el 8%, manifestó conforme, una (1) persona contestó inconforme y cinco (5) personas que

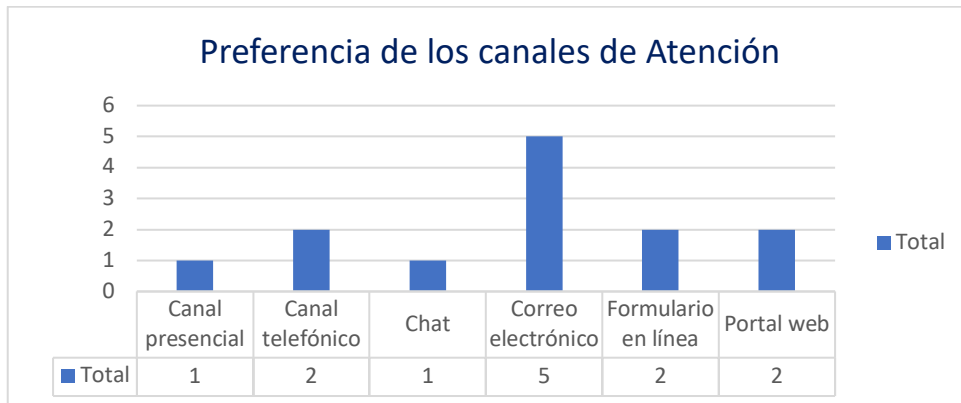




representan el 38% respondieron insatisfechos.

6.3. Preferencia de los Canales de atención

Ilustración 6. Canales de atención preferencia por los usuarios

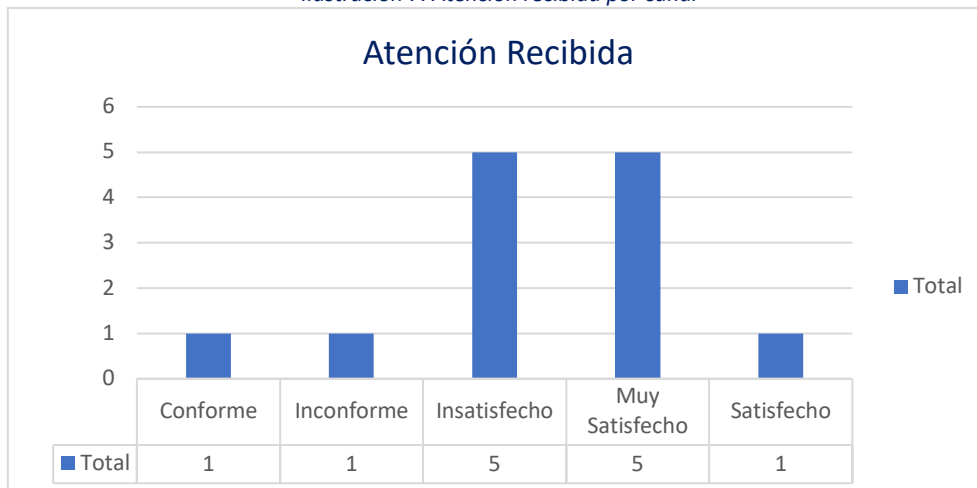


Fuente: Encuesta página web canales de atención enero-marzo 2022

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, cinco (5) personas que representan el 38,46% indicaron el correo electrónico, dos (2) respondieron el canal telefónico, dos (2) contestaron el formulario en línea y dos (2) el portal web, que representan el 15,38%, cada uno. Por último, una (1) persona contestó el canal presencial y una (1) el chat con 7,69% respectivamente.

6.4. Atención recibida.

Ilustración 7. Atención recibida por canal



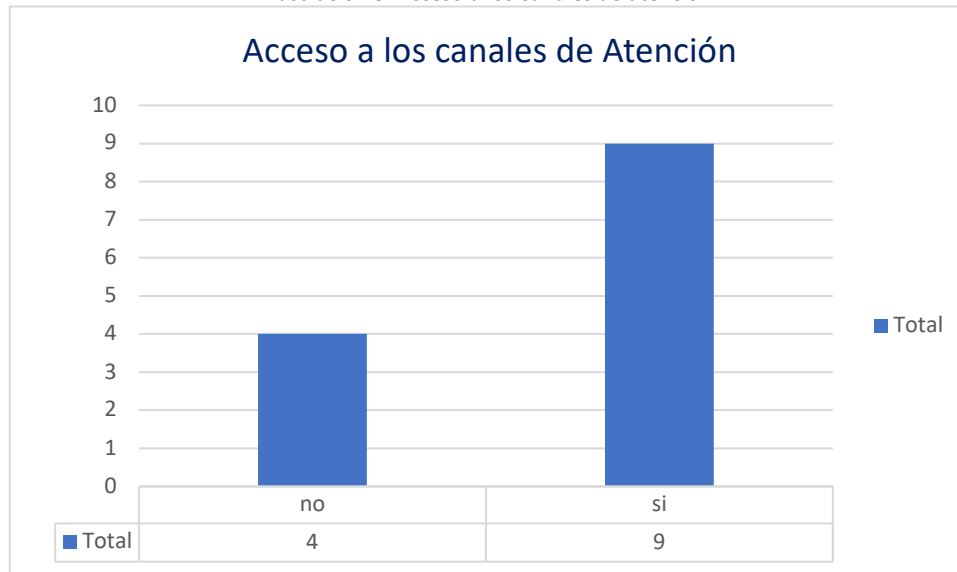
Fuente: Encuesta página web canales de atención enero-marzo 2022



Con respecto a la atención recibida por los canales de atención, cinco (5) personas que representan el 38,46%, respondieron muy satisfechos, una (1) persona que representa el 7,69%, satisfecha, una (1) persona que representa el 7,69% conforme, una (1) persona que equivale al 7,69% inconforme, y cinco (5) personas que representan el 38,46% insatisfechas.

6.5. Acceso a los canales de atención.

Ilustración 8. Acceso a los canales de atención



Fuente: Encuesta página web canales de atención enero-marzo 2022

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

Nueve (9) personas, que representan el 69,23%, respondieron que fue sencillo acceder a los diferentes canales de atención, mientras que para cuatro (4) personas que equivalen al 30,77% no fue sencillo acceder a los canales de atención de la Agencia.

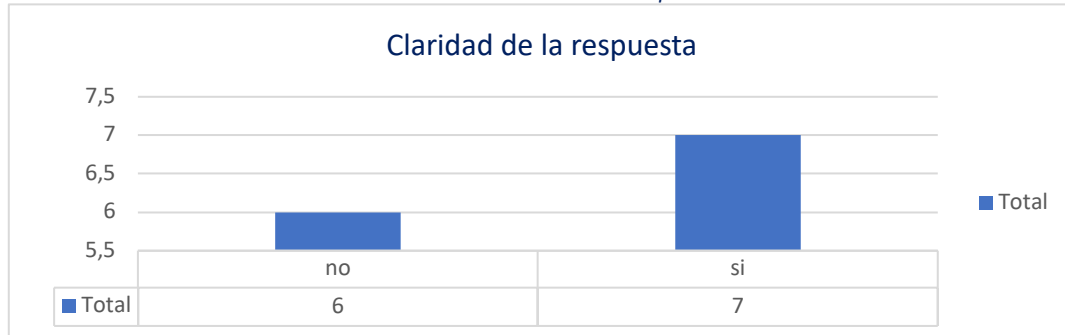
Ahora bien, respecto de aquellas personas que les pareció difícil acceder a los canales del servicio manifestaron lo siguiente:

-  “Se puede mejorar, teniendo personas que atiendan telefónicamente a los usuarios para interactuar de mejor forma”.
-  “Soy veedor y no me deja descargar contratos me exige ingresos”



6.6. La respuesta a la petición que recibió de la entidad fue clara.

Ilustración 9. Claridad de la respuesta



Fuente: Encuesta página web canales de atención enero-marzo 2022

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:

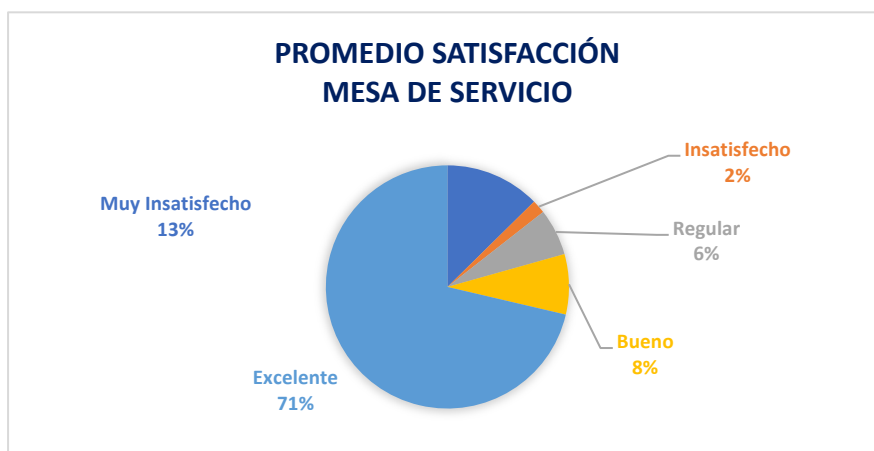
Seis (6) personas, que representan el 46,15%, respondieron que no fue clara la información, mientras que el 53,85% que equivale a siete (7) contestaron que, si fue clara.

VII. RESULTADO DE SATISFACCIÓN MESA DE SERVICIO

La Mesa de Servicio ofrece soporte sobre el uso de las plataformas de compra pública (SECOP I, SECOP II y Tienda Virtual del Estado Colombiano -TVEC), utilizando los canales línea telefónica, chat y formulario de soporte, orientada a resolver dudas o solicitudes técnicas que surjan durante el uso de dichas herramientas. A continuación, se relaciona la respuesta de satisfacción por cada canal.

- FORMULARIO DE SOPORTE:** se respondieron 499 encuestas, que representan un 2,9% del total atendido.

Ilustración 10. resultados primer trimestre promedio satisfacción





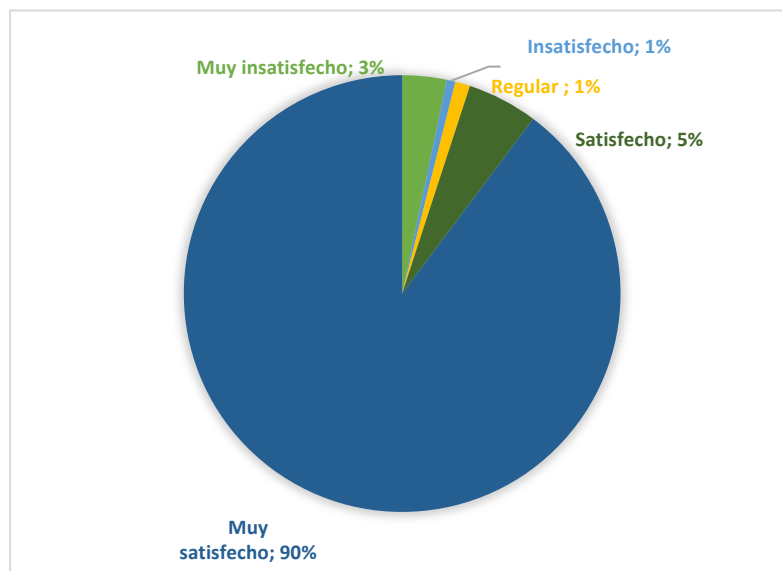
Fuente: Informe de percepción mesa de servicio trimestral 2022

De acuerdo con la gráfica anterior, se puede analizar que la satisfacción promedio en el primer trimestre es de **79,36%**.



CANAL TELEFONICO: En el primer trimestre de 2022, se recibieron **21.303** respuestas a encuesta y **6.958** encuestas respondidas completamente, Con **21.907** solicitudes atendidas en el primer trimestre de 2022, el canal telefónico es el más usado por nuestros usuarios con una participación del 54,1% sobre el total de casos que se atienden por los canales expuestos.

Ilustración 11. Nivel de comprensión a la solicitud



Fuente: Informe de percepción mesa de servicio trimestral 2022

De acuerdo con la gráfica frente a el nivel de comprensión a la solicitud por el canal telefónico, el 90% de las personas respondieron muy satisfecho.

Ilustración 12. Cortesía y amabilidad del asesor



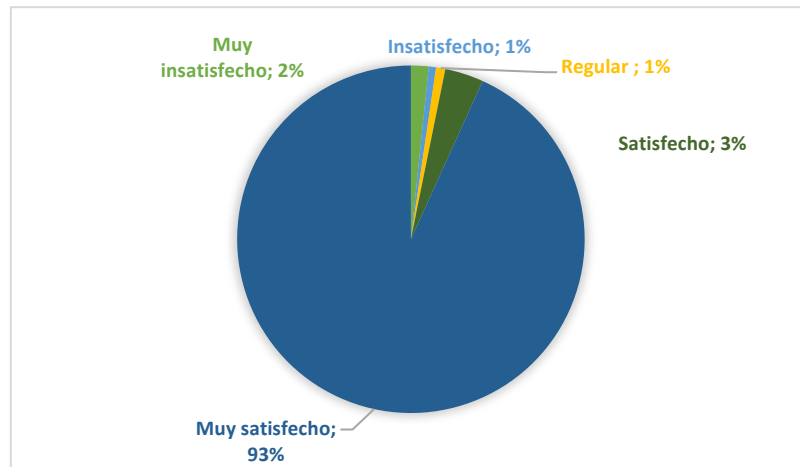
INFORME INTERNO DE TRABAJO

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

Agencia Nacional de Contratación Pút



Colombia Compra Eficient

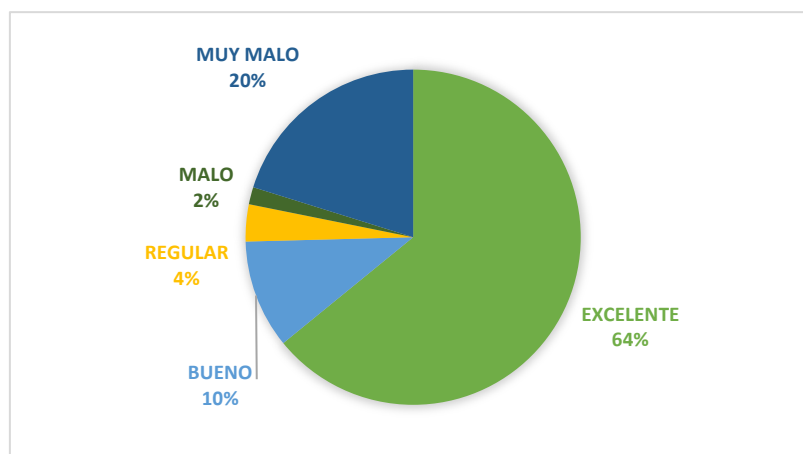


Fuente: Informe de percepción mesa de servicio trimestral 2022

Frente a la cortesía y amabilidad de los asesores de la mesa de servicio, el 93% de los usuarios se encuentran muy satisfechos. Cabe resaltar que, en el primer trimestre de 2022, se recibieron **21.907** llamadas, un aumento significado que tuvo lugar tras las restricciones derivadas del inicio de la ley de garantías electorales. El promedio general de satisfacción cerró en **95,51%**

 **CHAT (ASESORES MESA DE SERVICIO Y JOTA):** En el primer trimestre de 2022, se recibieron 783 encuestas respondidas, correspondiente al 48,5% del total de casos atendidos; con 1.616 conversaciones en el primer trimestre de 2022, el chat demanda el 4% sobre el total de casos que se atienden por los canales expuestos. La satisfacción general promedio cerró en 75,61%

Ilustración 13. Nivel de comprensión a la solicitud



Fuente: Informe de percepción mesa de servicio trimestral 2022



Colombia Compra Eficiente

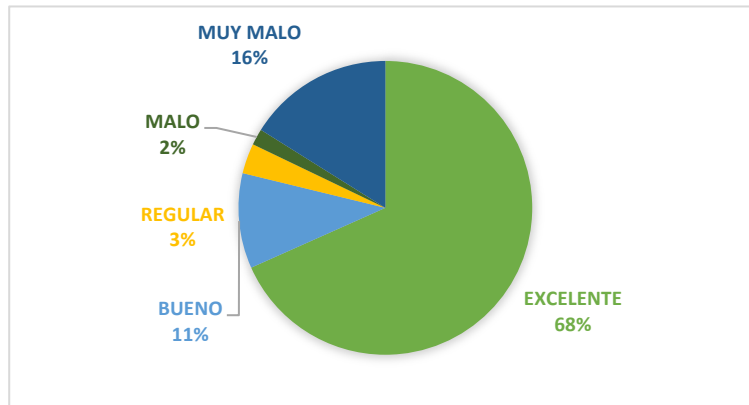
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

www.colombiacompra.gov.co



Frente al chat, quinientas una (501) personas calificaron excelente, lo que equivale al 64% de la muestra, ciento cincuenta seis personas (157) manifestaron que era muy malo, que representa al 20%, setenta y ocho personas (78) calificaron bueno, que representa el 10%, treinta tres (31) respondieron regular, lo que equivale al 4% y dieciséis (16) respondieron malo, que equivale al 2%.

Ilustración 14. cortesía y amabilidad del asesor



Fuente: Informe de percepción mesa de servicio trimestral 2022

quinientas treinta y tres (533) personas calificaron excelente, lo que equivale al 68% de la muestra, ciento veinticinco personas (125) manifestaron que era muy malo, que representa al 16%, ochenta y seis (86) calificaron bueno, que representa el 11%, veintitrés (23) respondieron regular, lo que equivale al 3% y dieciséis (16) respondieron malo, que equivale al 2%.

 AGENTE JOTA: ²

En el primer trimestre de 2022 se respondieron 156 encuestas sobre la gestión del agente cognitivo JOTA.

2 El Agente Cognitivo JOTA es administrado por colaboradores de la subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico de la ANCP-CCE; no hace parte de los canales administrados por Mesa de Servicio.



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:

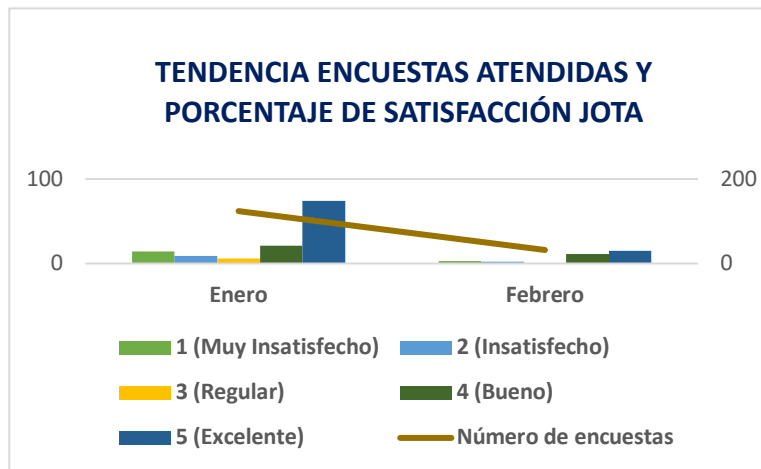
01 de junio de 2021

Página 11 de

22



Ilustración 15. tendencia encuestas atendidas y porcentaje de satisfacción jota



Fuente: Informe de percepción mesa de servicio trimestral 2022

El nivel de satisfacción promedio de este canal es del 81%. Los resultados de JOTA correspondientes al primer trimestre de 2022 de los meses de enero y febrero, cabe resaltar que para el mes de marzo no se cuenta con resultados, debido al inicio del funcionamiento de Secobot; Aplicación que generó el reemplazo de JOTA, los cuales se tendrán para el segundo trimestre.

VIII. RESULTADO ENCUESTAS DE LA OFERTA INSTITUCIONAL

8.1. Capacitación Decreto 310

La Subdirección de Negocios de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, realizó una capacitación sobre la obligatoriedad de uso de los Acuerdos Marco de Precios (Decreto 310 de 2021) y el uso de la Tienda Virtual del Estado Colombiano TVEC, en la cual se contestaron 168 encuestas de satisfacción. A continuación, se relacionan:

 Frente a la pregunta ¿Tiene conocimiento sobre el Decreto 310 de 2021 y su aplicación? Se respondió de la siguiente manera:



Ilustración 16. Conocimiento Decreto 310 y Aplicación TVEC

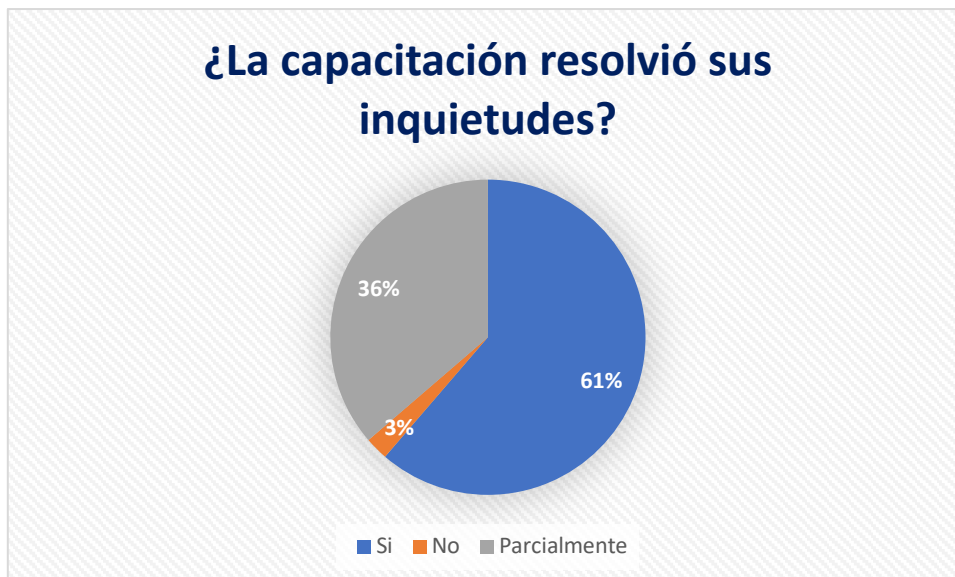


Fuente: Resultados de encuesta – capacitación Decreto 310 del 2022

En la gráfica se puede evidenciar que, setenta y nueve (79) personas que equivale al 47% de los asistentes tenía conocimientos acerca del Decreto 310 de 2021 y la Tienda Virtual del Estado Colombiano TVEC, cincuenta y seis (56) que representa el 33% poco conocimiento y treinta y tres (33) que representa el 20% desconocía por completo el tema.

✚ Con la encuesta se pretendía establecer, si por medio de la capacitación se había resuelto en su mayoría las dudas o inquietudes con respecto al tema tratado.

Ilustración 17. ¿La capacitación resolvió sus inquietudes?



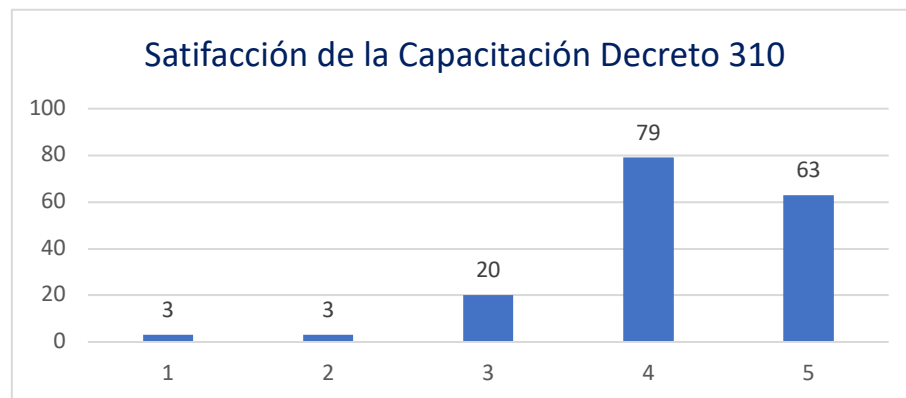
Fuente: Resultados de encuesta – capacitación Decreto 310 del 2022



Se puede evidenciar que ciento tres (103) personas que representa el 61% de los asistentes resolvió sus inquietudes, sesenta (60) que equivale al 36% parcialmente y para cinco (5) que corresponde al el 3% persisten las dudas sobre el tema expuesto.

✚ Ahora bien, respecto a la pregunta ¿Qué tan satisfecho se encuentra en general con la capacitación? “, en donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho los resultados fueron los siguientes:

Ilustración 18. ¿Qué tan satisfecho se encuentra en general?



Fuente: Resultados de encuesta – capacitación Decreto 310 del 2022

Se puede apreciar que, setenta y nueve (79) personas que equivale al 47% se encuentran muy satisfechos, sesenta y tres (63) que corresponde al 37% satisfechos, veinte (20) que representa el 12% medianamente satisfechos, tres (3) que equivale al 2% insatisfechas y tres (3) que corresponde al 2% muy insatisfechas

En cuanto a las observaciones presentadas sobre la capacitación y el equipo capacitador, se relacionan las siguientes:

- ✚ Solo me basta agradecer por su precisión y disposición para transmitir la información
- ✚ Excelente
- ✚ Urge que se planee una capacitación del uso de Bolsa de Productos, en caso de que la Entidad encuentre mejor oferta de precios respecto al Acuerdo Marco
- ✚ La posibilidad de compartir la información y de ser posible los instructivos, tanto escritos como videos con el paso a paso para consulta y aplicación de Acuerdos Marco, TVEC y grandes superficies.



Excelentes capacitadores.



Excelente iniciativa, pero considero que podría haber sido un poco más práctica, pues faltaron cosas que quedaron pendientes, pues no se podía observar a lo que realmente estamos expuestos, en vista que no se ha tenido acercamiento con la plataforma y para el momento inicial se necesita de un paso a paso, por lo que además sugiero se dé más pausada las instrucciones pues la idea es anotar y crear en nuestro apuntes un paso a paso q nos permita guiarnos al momento de montar nuestros eventos de cotización y posterior orden de compra. Finalmente debo mencionar que se debe incluir la explicación para la liquidación de órdenes de compra.



Faltó trabajar sobre un caso, para hacer todo el proceso



Hacer más constantemente cambio de conferencista con el fin de que el tono no sea tan monótono.



Hay dudas sobre las cuantías a contratar

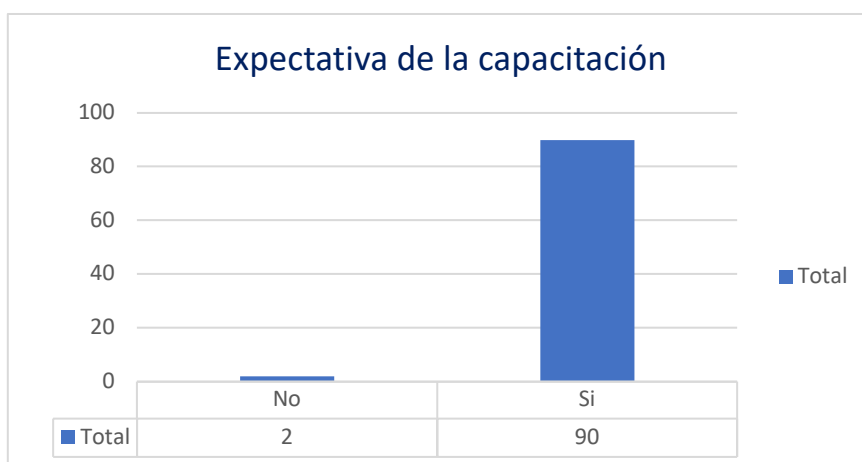
8.2. CAPACITACIÓN DOCUMENTOS TIPO:

La Subdirección de Gestión Contractual de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, realizó una capacitación sobre Documentos complementarios Educación, Salud, Cultura, Recreación y Deporte, con una participación de noventa y dos (92) personas, las cuales respondieron la siguiente información frente a la percepción de dicho evento:



A la pregunta, ¿La capacitación cumplió con sus expectativas?

Ilustración 19. Expectativas de la capacitación



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 15 de

22

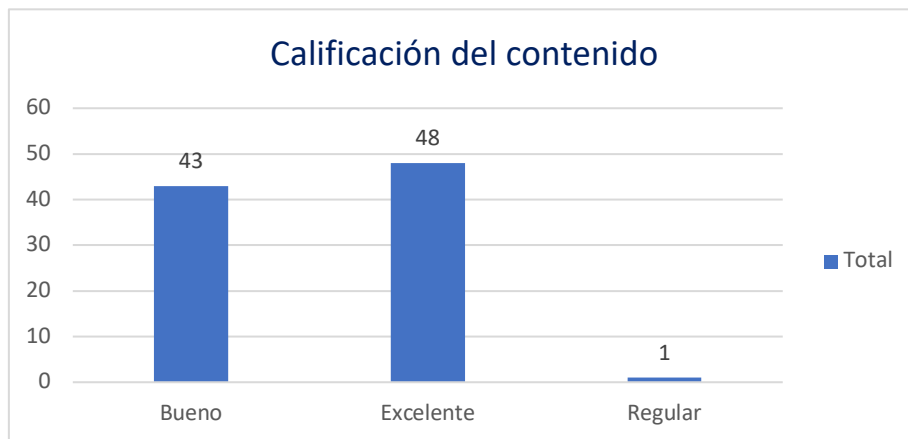


Fuente: Resultados de encuesta – capacitación documentos tipo del 2022

Como se puede apreciar en la gráfica, noventa (90) personas, que representa el 97,83%, respondieron que, si cumplió las expectativas, y dos (2) dijeron que no, que equivale al 2,17%. Por lo anterior, se puede concluir que se logró cumplir con la expectativa de los asistentes.

Frente a la pregunta ¿Qué tal le pareció el contenido de la capacitación?

Ilustración 20. Contenido de la capacitación de Documentos Tipo



Fuente: Resultados de encuesta – capacitación documentos tipo del 2022

Cuarenta y ocho (48) personas respondieron excelente, lo que equivale el 52,17 %, cuarenta y tres (43) personas, calificaron como bueno que representa el 46,74%, y una (1) persona contestó regular que corresponde al 1,09%, lo anterior permite determinar que el contenido fue una buena herramienta para la capacitación.

- Con relación a la pregunta, ¿Fue más claro lograr entender la aplicación de los Documentos Tipo complementarios para los Sectores de Educación, Salud, Cultura, Recreación y Deporte?

Ilustración 21. Comprensión en la aplicación de los Documentos Tipo



Fuente: Resultados de encuesta – capacitación documentos tipo del 2022



Colombia Compra Eficiente

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

www.colombiacompra.gov.co





Se identifico que, novena personas (90) que equivalen al 97,83 % lograron entender la aplicación complementaria y únicamente dos (2) que representa el 2,17 % no lo comprendieron.

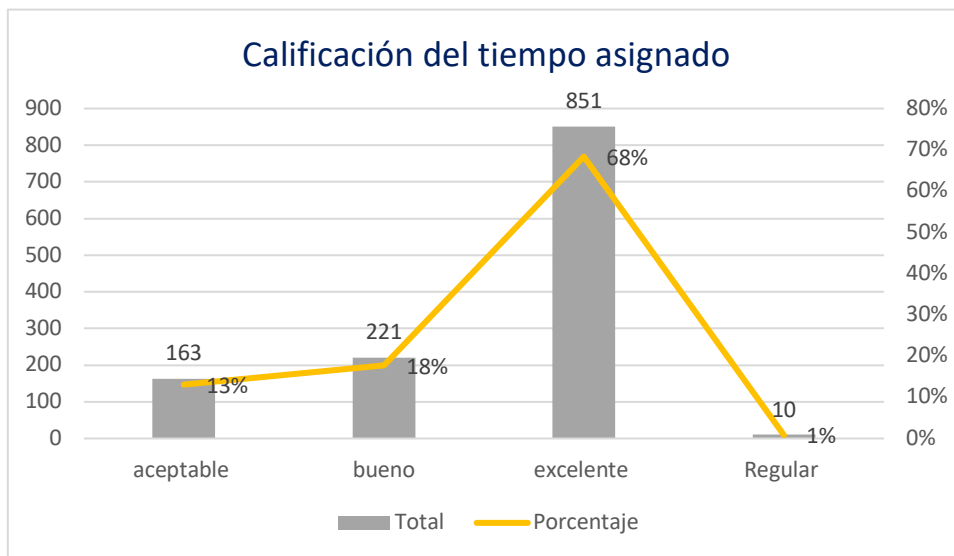
8.3. Capacitaciones SECOP

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

Se contestaron 1.245 de las cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

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

Ilustración 22. Calificación del tiempo asignado para la capacitación



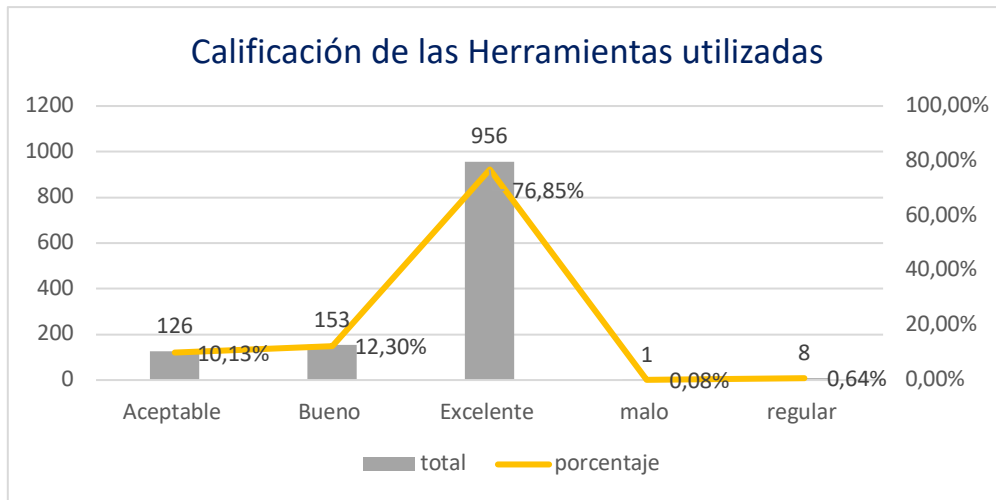
Fuente: Resultados de encuesta – capacitaciones generalizadas trimestral 2022

Ochocientos cincuenta y una (851) personas que equivale al 68%, respondieron excelente, doscientos veintiuna (221) que representa el 18% calificaron bueno, ciento sesenta y tres (163) personas que equivalen al 13%, aceptable y diez (10) personas que equivalen al 1% regular.

Las herramientas tecnológicas utilizadas para el desarrollo de la formación



Ilustración 23. Calificación de las herramientas utilizadas

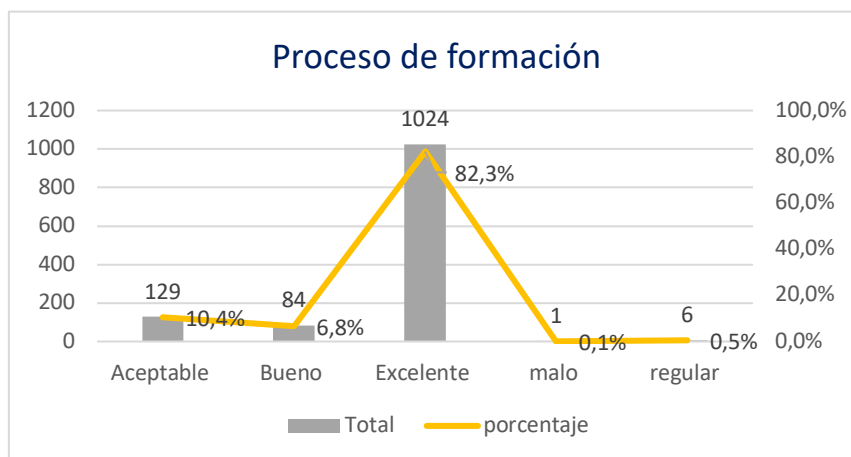


Fuente: Resultados de encuesta – capacitaciones generalizadas trimestral 2022

De acuerdo con la gráfica anterior, novecientos cincuenta y seis (956) personas que equivalen al 76,85% respondieron que las herramientas tecnológicas utilizadas para el desarrollo de la capacitación fueron excelentes, ciento cincuenta y tres (153) personas que representan el 12,30% calificaron bueno, ciento veintiséis (126) personas que equivalen al 10,13%, aceptable, ocho (8) personas que equivalen al 0,64% regular y una (1) persona califico malo que representa el 0,08%.

El proceso de formación es:

Ilustración 24. Calificación del proceso de formación



Fuente: Resultados de encuesta – capacitaciones generalizadas trimestral 2022


 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 18 de

22



De la anterior gráfica, mil veinticuatro (1024) personas que equivalen al 82,3% calificaron el proceso de formación excelente, ochenta y cuatro (84) personas que representan el 6,8% manifestaron que era bueno, ciento veintinueve (129) personas que equivalen al 10,4%, aceptable, seis (6) personas que equivalen al 0,5% regular y una (1) persona calificó malo, que representa el 0,1%.

IX. SUGERENCIAS Y COMENTARIOS

Es importante mencionar que, en la encuesta realizada por el canal telefónico, Capacitaciones de Documentos Tipo, las personas que manifestaron sentirse insatisfechas no explicaron los motivos.

X. ANALISIS Y/O CONCLUSIONES DEL INFORME

Se pudo observar que, para los meses de enero a marzo, fue baja la participación de los ciudadanos al diligenciar la encuesta de satisfacción de los canales de atención que se encuentran publicados en la página web de la entidad, por lo que, es preciso general una estrategia a través las redes sociales de la entidad, que incentive una mayor intervención de los usuarios para responder las encuestas formuladas, y así conocer de una manera más amplia, la opinión de los ciudadanos que acceden a los servicios de la Agencia.

También se evidenció, la insatisfacción en la percepción de los usuarios respecto al acceso a los canales de atención y claridad en las respuestas, aspectos que serán tenidos en cuenta, en pro de una mejora continua en el servicio. En ese sentido, se realizará una campaña sobre los 10 pasos para comunicarse en lenguaje claro, que deben tener en cuenta los colaboradores de la entidad para dar respuestas comprensibles y en un lenguaje más sencillo.

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 cumplen en la atención telefónica. Lo anterior conforme a lo dispuesto, en el capítulo IX Protocolo 2 de Atención Telefónica del Manual de Atención y Servicio al Ciudadano.

Con respecto a las capacitaciones realizadas por la ANCP-CCE, se puede concluir que en términos generales se cumplieron las expectativas de los grupos de interés, de igual forma, se logró la apropiación de los conocimientos por parte de los asistentes; sin embargo, respecto de aquellas personas que no tuvieron claridad sobre los temas expuestos de la oferta institucional, se dará conocer el presente informe a las dependencias que realizaron las referidas capacitaciones, con el fin de adelantar un acción de mejora.

Por último, con relación a la mesa de servicio, se identificó un porcentaje de satisfacción sobresaliente, sin embargo, es importante llegar a la excelencia en la prestación de este servicio, lo anterior teniendo en cuenta que es el canal más utilizado por nuestros usuarios, por lo que es necesario realizar acciones de mejora continua.



**XI. RECOMENDACIONES Y ACCIONES DE MEJORA**

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

- **Encuesta línea telefónica atención al ciudadano**

Frente a los resultados de la pregunta a la atención recibida, si bien es cierto, se reporta un alto grado de satisfacción, es indispensable continuar reforzando al interior de la entidad en el uso y aplicación del Manual de Atención y Servicio al Ciudadano, además se presentará una cartilla con los protocolos por canal de atención, de igual forma, se enviará nuevamente un correo a los colaboradores que gestionan las llamadas de cada dependencia recordándoles estar conectados por la plataforma de teams con el fin de que se transfieran las llamadas oportunamente.

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 que estaban insatisfechas, para lo cual, se realizará una acción de cliente incognito con el fin de revisar la gestión interna del trámite de uno de los requerimientos presentados en la Agencia y poder mejorar las respuestas emitidas a los ciudadanos.

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 por lo que se debe seguir capacitando y evaluando con el fin de establecer el grado de apropiación que tienen los colaboradores sobre los atributos del servicio.

- **Encuesta por la página web**

Conforme con 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 sociales y mejorar su visualización en la página web.

En relación con los resultados obtenidos a la pregunta claridad en la respuesta dada por la entidad, se debe reforzar a los colaboradores a través una capacitación en lenguaje sencillo para contestar los requerimientos, permitiendo una mayor comprensión de los ciudadanos. Valga indicar que en la estrategia de atención al ciudadano se encuentran acciones relacionadas con el uso de lenguaje claro al interior de la entidad, las cuales se estarán desarrollando en la presente vigencia.

Respecto a la pregunta de accesibilidad de los canales de atención, cuatro (4) usuarios manifestaron que la entidad se demora en emitir las respuestas a sus peticiones, es importante





tener en cuenta que por el Decreto 491 de 2020, los términos se ampliaron, en ese sentido, la entidad estaba dentro del plazo fijado por la ley para emitir la respuesta.

En cuanto a los comentarios realizados por dos (2) usuarios en los que indican: *“Se puede mejorar, teniendo personas que atiendan telefónicamente a los usuarios para interactuar de mejor forma”*. El grupo de atención al ciudadano se contactará con el usuario mediante correo electrónico y realizará un seguimiento a su observación, con el fin de dar a conocer los canales de atención que tiene la Agencia y brindar un acompañamiento. *“Soy veedor y no me deja descargar contratos me exige ingresos”* es un tema de la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico, en ese sentido, se informará sobre los resultados para que esta dependencia, realice alguna acción de mejora con el fin de mitigar las inconformidades presentadas por los usuarios, para lo cual se hará el respectivo seguimiento a la implementación de la misma.

Finalmente, en cuanto a los resultados a la pregunta de la atención recibida es preciso que se apliquen los atributos del buen servicio de manera permanente al interior de la Entidad, haciendo énfasis en que trabajamos para nuestros grupos de valor. Se recomienda que los colaboradores y funcionarios utilicen permanentemente las pautas contenidas en el Capítulo XII del Manual de Atención y Servicio al Ciudadano.

- **Encuesta de Mesa de Servicio:**

Frente a los resultados de los diferentes canales de atención de la mesa de servicio, la subdirección de IDT, continuará con el seguimiento mensual a los canales chat y formulario de soporte para mejorar los resultados obtenidos. Además, incentivará el uso de los canales escritos para la atención de casos y se divulgará a los colaboradores responsables los resultados de satisfacción, con el fin de generar acciones de mejora que permitan garantizar que los resultados de encuesta se mantengan o genere tendencia en aumento.

- **Encuestas de Oferta Institucional**

Con respecto a las capacitaciones del Decreto 310, la Subdirección de Negocios programó a partir del 28 de marzo de 2022, capacitaciones específicas de Instrumentos de Agregación de Demanda IAD y Acuerdos Marco de Precios, con el fin de continuar con el fortalecimiento de la información dada a la ciudadanía y buscando siempre la satisfacción de todos los grupos de interés.

Y finalmente, el equipo de Uso y apropiación de la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico realizará una actualización de la encuesta de satisfacción en lenguaje claro, para obtener mayor participación.



INFORME INTERNO DE TRABAJO

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

Agencia Nacional de Contratación Pú



Colombia Compra Eficiente

XII. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Lisbeth Tatiana Melo y	05/04/2022	
	Carolina Montenegro		
Revisó	Claudia Ximena López	11/04/2022	
Aprobó	Claudia Ximena López	12/04/2022	

XIII. FIRMA DE PRESENTACIÓN DE INFORME

Se firma en la ciudad de Bogotá, D.C., el día 12 del mes abril del año 2022 por la secretaria general, de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente.

Nombre:	Claudia Ximena López
Cargo:	Secretaria General
Fecha:	12/04/2022



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 22 de 22
----------	----	---------	---------------	--------	---------------------	-----------------