

**I. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME**

Fecha:	08.07.2022
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 de atención, 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 segundo trimestre del 2022.
Código Interno del informe:	
TRD Y Ubicación electrónica:	SharePoint-gestión 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
Cargo:	Analista T2-4
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 virtual. 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.

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 adelantó a través de encuestas realizadas a los ciudadanos y usuarios en el periodo del segundo trimestre del 2022 (abril a junio), 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>.

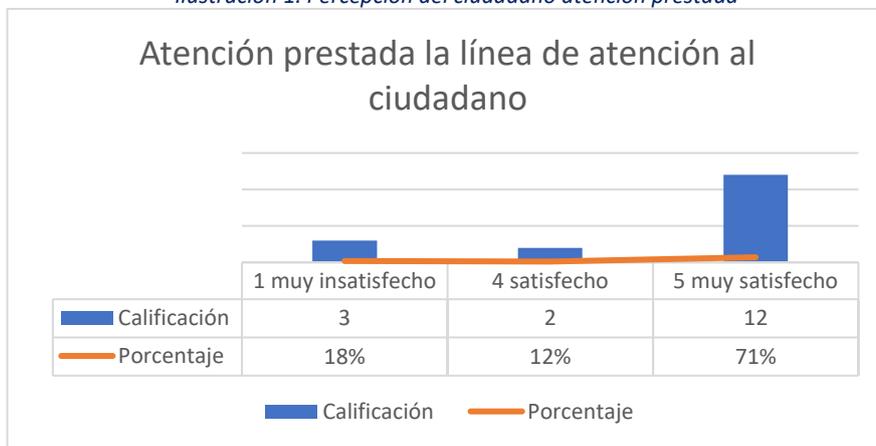
V. RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR LA LÍNEA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Del total de ciudadanos (205) que utilizaron la línea de atención al ciudadano, únicamente cuarenta y nueve (49) personas diligenciaron la encuesta en el periodo referido, cabe resaltar que a partir del mes de mayo se actualizó la encuesta en donde se evaluaron los atributos de buen servicio tales como: Información con calidad, atención prestada, amabilidad y tiempo de respuesta:

A continuación, se dan a conocer los resultados de nivel de satisfacción de las 17 personas que contestaron la encuesta, frente al servicio de la línea de atención para el mes de abril:

5.1. Percepción atención prestada

Ilustración 1. Percepción del ciudadano atención prestada



Fuente: Encuesta de satisfacción atención Telefónica abril 2022

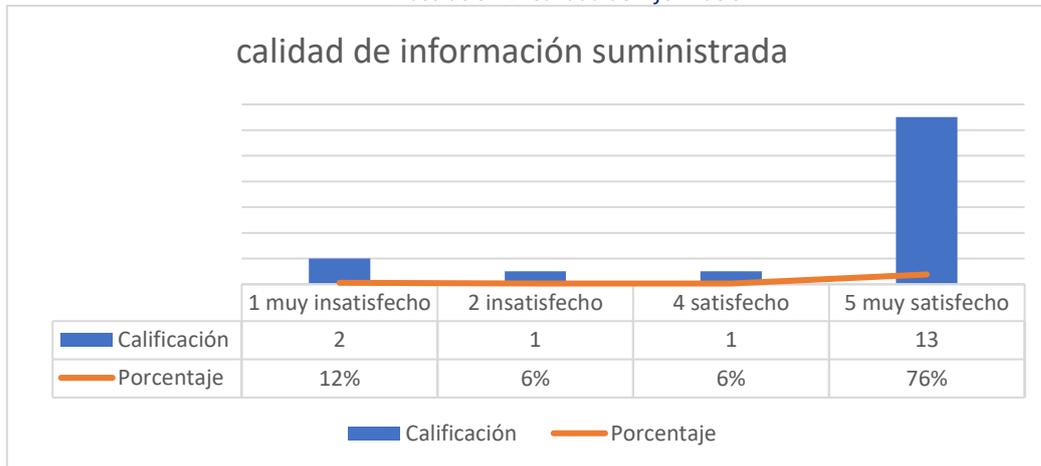
Como se puede apreciar en la gráfica anterior, para medir la percepción de los ciudadanos frente a la atención prestada, se estableció una escala de 1 a 5, que va desde muy insatisfecho, a insatisfecho, medianamente satisfecho, satisfecho y muy satisfecho; los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Doce (12) personas, que representan el 71%, respondieron muy satisfechas, dos (2) personas

que equivale al 12% satisfechas, tres (3) persona que equivale al 18%, muy insatisfechas, cero (o) insatisfechas y medianamente satisfechas

**5.2. percepción calidad de información suministrada por la entidad.**

Ilustración 2. Calidad de información



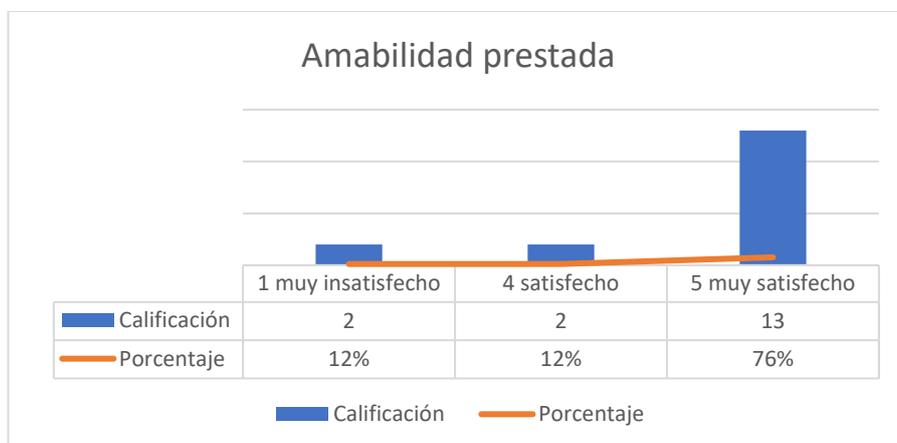
Fuente: Encuesta de satisfacción atención Telefónica abril 2022

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:

Trece (13) personas que equivalen al 76% del total de la muestra, respondieron muy satisfechos, una (1) persona que representan el 6% satisfecho, una (1) persona que equivalen al 6%, insatisfecha, dos (2) personas que equivalen al 12% muy insatisfechas y cero (o) medianamente satisfechas.

**5.3. Percepción de amabilidad prestada**

Ilustración 3. Amabilidad prestada



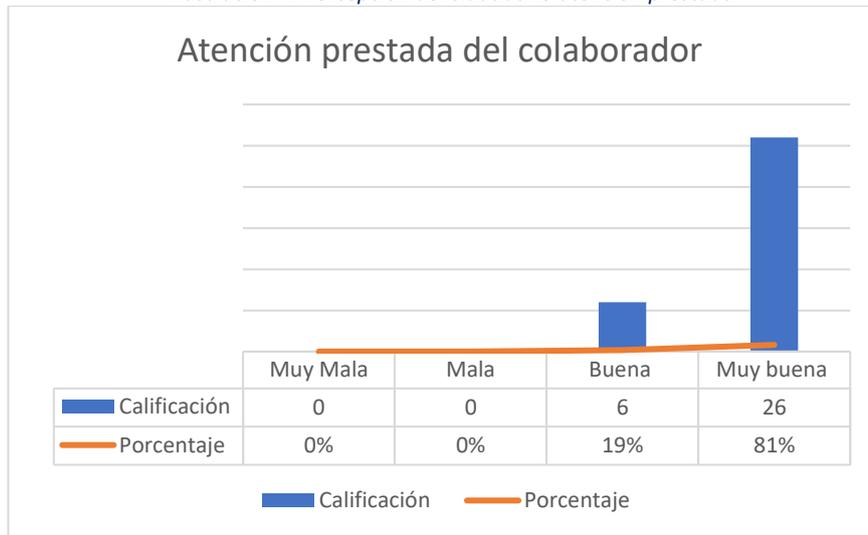
Fuente: Encuesta de satisfacción atención Telefónica abril 202

Como se puede apreciar en la gráfica anterior, trece (13) personas que representan el 76% del total de la muestra y aplicando la escala, reportaron muy satisfechos, dos (2) personas que representan el 12%, califican el servicio como satisfechos, dos (2) personas que representan el 12% muy insatisfechos y cero (0) personas medianamente satisfechos e insatisfechos, lo anterior permite determinar que la atención y servicio a los ciudadanos se presta de manera amable.

Ahora bien, para los meses de **mayo y junio** al aplicar la nueva encuesta, la medición para la percepción de los ciudadanos, se estableció una calificación de muy mala, mala, buena, muy buena y los resultados obtenidos fueron los siguientes de las 32 personas que respondieron la encuesta:

**5.4. Percepción atención prestada**

*Ilustración 4. Percepción del ciudadano atención prestada*

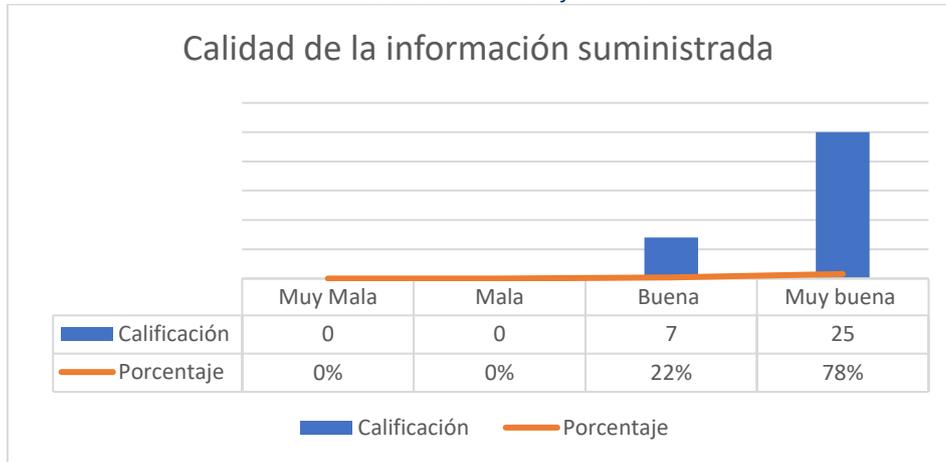


Fuente: Encuesta de satisfacción atención Telefónica mayo - junio 2022

Como se puede apreciar en la gráfica anterior, veintiséis (26) personas, que representan el 81%, respondieron muy buena, seis (6) personas que equivale al 19% buena, cero (0) muy mala y mala.

**5.5. percepción calidad de información suministrada por la entidad.**

*Ilustración 5. Calidad de información*

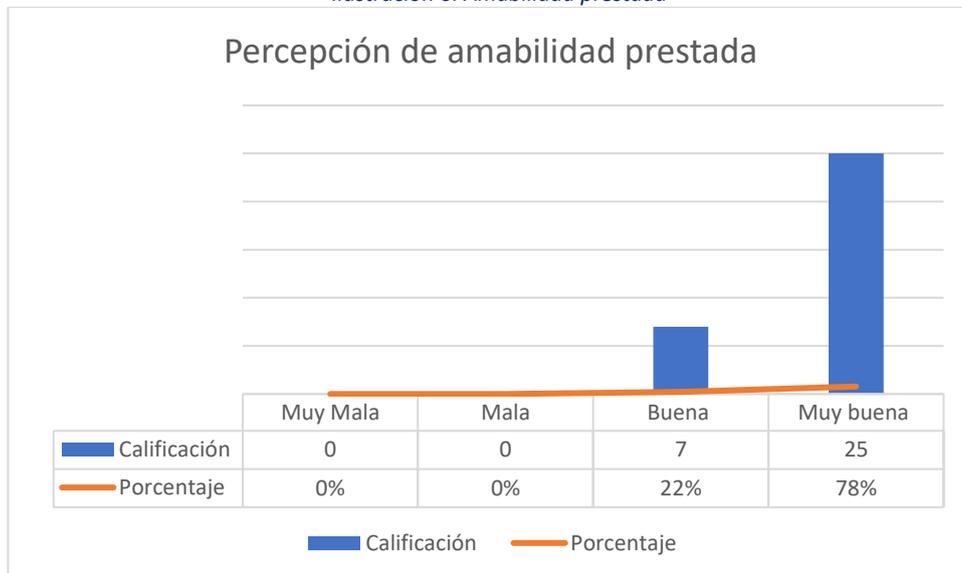


Fuente: Encuesta de satisfacción atención Telefónica mayo – junio 2022

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: veinticinco (25) personas que equivalen al 78% del total de la muestra, respondieron muy buena, siete (7) personas que representan el 22% buena.

**5.6. Percepción de amabilidad prestada**

*Ilustración 6. Amabilidad prestada*

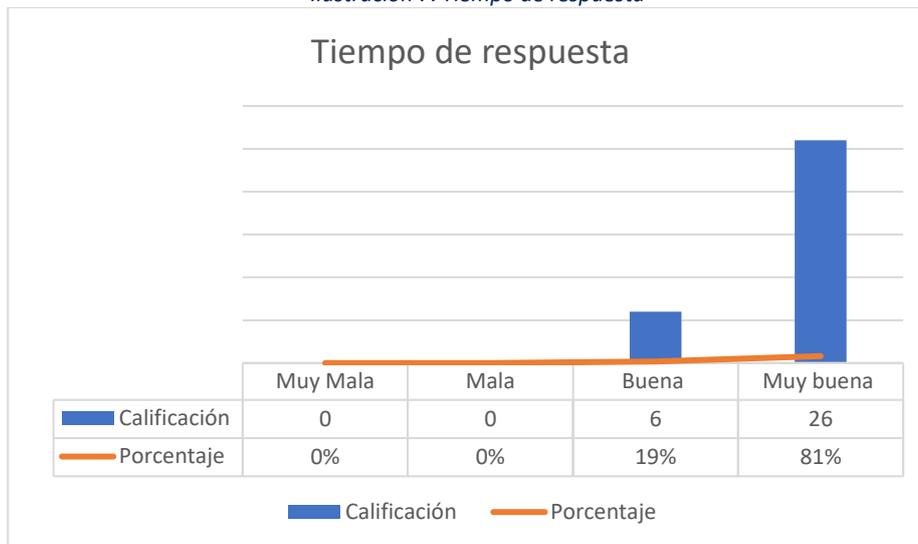


Fuente: Encuesta de satisfacción atención Telefónica mayo – junio 2022

Como se puede evidenciar en la gráfica anterior y aplicando la calificación, veinte cinco (25) personas que representan el 78% del total de la muestra, reportaron muy buena, siete (7) personas que representan el 22%, califican el servicio como bueno y ninguna persona calificó muy mala o mala.

### 5.7. Tiempo de respuesta

Ilustración 7. Tiempo de respuesta



Fuente: Encuesta de satisfacción atención Telefónica mayo – junio 2022

El tiempo de respuesta fue una de las preguntas que se incluyó en la actualización de la encuesta, como se puede observar en la gráfica y aplicando la calificación, veinte seis (26) personas que representan el 81% del total de la muestra, reportaron muy bueno, seis (6) personas que representan el 19%, califican el servicio como bueno y nadie calificó muy malo o malo.

A la encuesta además se le añadió la siguiente pregunta: ¿Su requerimiento fue solucionado inmediatamente, sin necesidad de ser transferido a otra área?, identificando que, en el mes de mayo solo se transfirió una llamada a la mesa de servicio y la calificación fue la siguiente:

Tabla 1. Calificación al transferir la llamada

Preguntas al transferir la llamada	Calificación
¿Su llamada fue transferida exitosamente al área responsable?	Buena
Calidad de la información suministrada	Buena

Amabilidad con la que se atendió su requerimiento	Muy Buena
Atención prestada del colaborador	Muy Buena
tiempo de respuesta del colaborador	Buena

Fuente: Encuesta de satisfacción atención Telefónica mayo – junio 2022

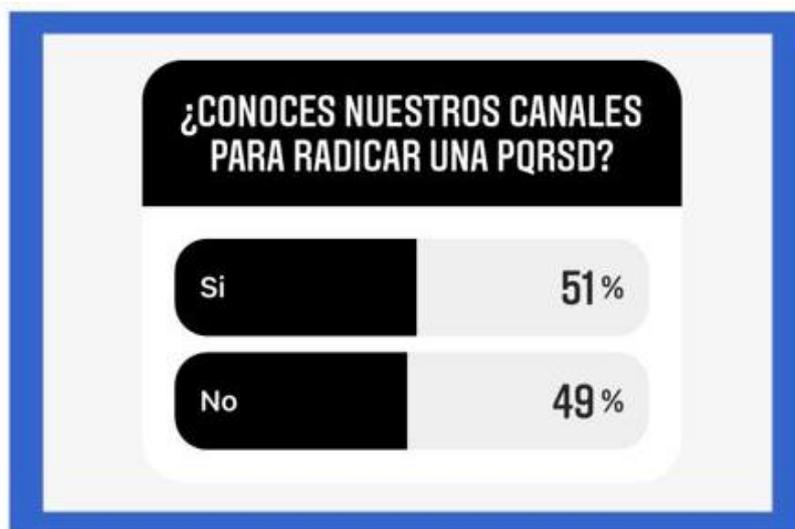
**VI. Resultados encuesta por página web**

De acuerdo con la información reportada a través de la encuesta realizada por la página web<sup>1</sup> durante los meses de abril a junio de 2022, se realizó una estrategia por la red social de Instagram para que calificaran el servicio prestado por los diferentes canales de atención que dispone la entidad:

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

**6.1. Canales de atención**

*Ilustración 8. Conocimiento de los canales de atención de la entidad.*



Fuente: Encuesta página web canales de atención difundida por Instagram abril - junio 2022

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

Como se puede apreciar en la gráfica, para establecer el conocimiento de los usuarios frente a los canales de atención de la entidad, el 51%, respondieron que conocen los canales de atención, mientras que el 49%, no conocen los canales de atención de la ANCP-CCE.

## 6.2. satisfacción con los canales de atención

Ilustración 9. Satisfacción acceso a los canales



Fuente: Encuesta página web canales de atención difundida por Instagram abril - junio 2022

Con respecto a la pregunta qué tan satisfecho se siente de acceder a los canales de atención, el 27% reportaron muy satisfechos, el 31% respondieron satisfechos, 23% manifestaron sentirse inconformes y el 19% respondieron insatisfechos.

### 6.3. Preferencia de los Canales de atención

Ilustración 10. Canales de atención preferencia por los usuarios



Fuente: Encuesta página web canales de atención difundida por Instagram abril - junio 2022

De otra parte, tal y como se refleja en la ilustración anterior, a la pregunta con cual canal de atención se siente más cómodo para radicar una PQRSD, el 35% de los usuarios indicaron que el canal virtual (portal web, formulario en línea), el 30% respondieron el canal telefónico, el 22% indicaron el correo electrónico, Por último, el 13% contestaron el canal presencial.

### 6.4. Atención recibida.

Ilustración 11. Atención recibida por canal

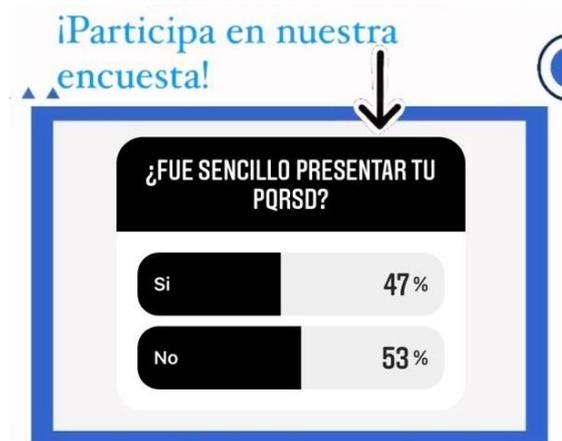


Fuente: Encuesta página web canales de atención difundida por Instagram abril - junio 2022

Con respecto a la atención recibida por los canales de atención, el 47 % calificaron muy satisfechos, el 24%, satisfechos, el 18% inconformes, y el 12% insatisfechos.

**6.5. Acceso a los canales de atención.**

Ilustración 12. Acceso a los canales de atención



Fuente: Encuesta página web canales de atención difundida por Instagram abril - junio 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:

El 47%, respondieron que fue sencillo acceder a los diferentes canales de atención, mientras que para el 53% no fue sencillo acceder a los canales de atención de la Agencia.

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

Ilustración 13. Claridad de la respuesta



Fuente: Encuesta página web canales de atención difundida por Instagram abril - junio 2022

Como se puede observar 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:

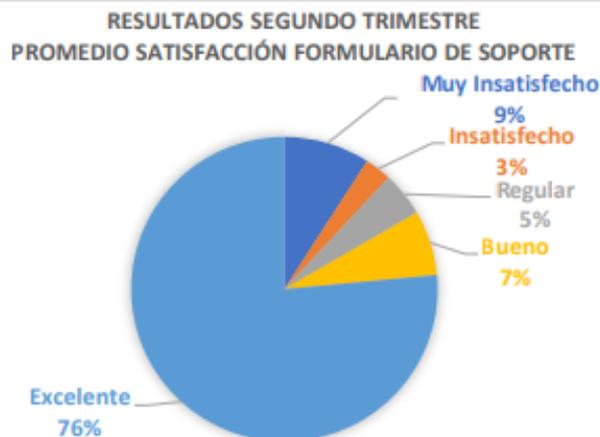
El 27%, respondieron que no fue clara la información, mientras que para el 73% si fue clara.

**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 313 encuestas, que representan un 3,0% del total atendido.

*Ilustración 14. resultados primer trimestre promedio satisfacción*



Fuente: Informe de percepción mesa de servicio trimestral 2022

De acuerdo con la gráfica anterior, se puede observar que la satisfacción promedio en el segundo trimestre de 2022 es del 90%.

- ✚ **CANAL TELEFONICO:** En el segundo trimestre de 2022, se respondieron 20.100 encuestas de las cuales 6.588 se contestaron completamente.

Con 18.719 solicitudes atendidas en el segundo trimestre de 2022, el canal telefónico es el más utilizado por los usuarios con una participación del 35,2% sobre el total de casos que se atienden a través de los canales expuestos.

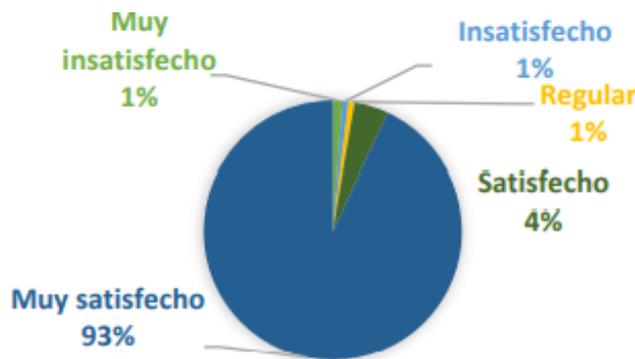
*Ilustración 14. Nivel de comprensión a la solicitud*



Fuente: Informe de percepción mesa de servicio trimestral 2022

De acuerdo con la gráfica, frente al nivel de comprensión a la solicitud por el canal telefónico, el 89% de las personas respondieron muy satisfechos.

Ilustración 15. Cortesía y amabilidad del asesor

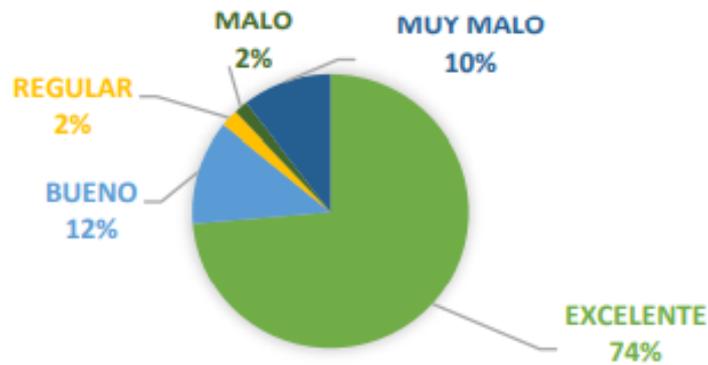


Fuente: Informe de percepción mesa de servicio trimestral 2022

Respecto 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 segundo trimestre de 2022 se recibieron 18.719 llamadas, se presentó disminución en el número de transacciones como resultado tras las restricciones derivadas de ley de garantías. El promedio general de satisfacción cerró en 96%

- ✚ **CHAT (ASESORES MESA DE SERVICIO Y SECOBOT):** En el segundo trimestre de 2022, se recibieron 1.021 chats de los cuales 439 fueron encuestas respondidas, que corresponde al 43,0% del total de casos atendidos. La satisfacción general promedio fue del 88%.

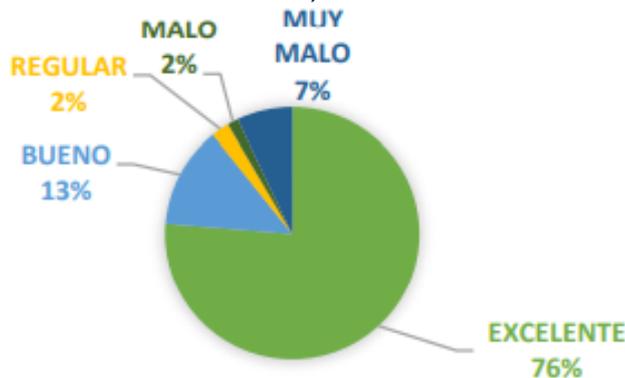
Ilustración 16. Nivel de comprensión a la solicitud



Fuente: Informe de percepción mesa de servicio trimestral 2022

Frente al chat, trecientas veinte y seis (326) personas calificaron excelente, lo que equivale al 74% de la muestra, cincuenta y tres (53) manifestaron que era muy bueno, que representa al 12%, cuarenta y cuatro (44) calificaron muy malo, que representa el 10%, ocho (8) respondieron regular, lo que equivale al 2% y ocho (8) respondieron malo, que equivale al 2%.

Ilustración 17. cortesía y amabilidad del asesor



Fuente: Informe de percepción mesa de servicio trimestral 2022

Trescientos treinta y cuatro (334) personas calificaron excelente, lo que equivale al 76% de la muestra, cincuenta y siete (57) manifestaron que era bueno, que representa al 13%, treinta (30) calificaron muy malo, que representa el 7%, nueve (9) respondieron regular, lo que equivale al 2% y nueve (9) respondieron malo, que equivale al 2%.

**VIII. RESULTADO ENCUESTAS DE LA OFERTA INSTITUCIONAL**

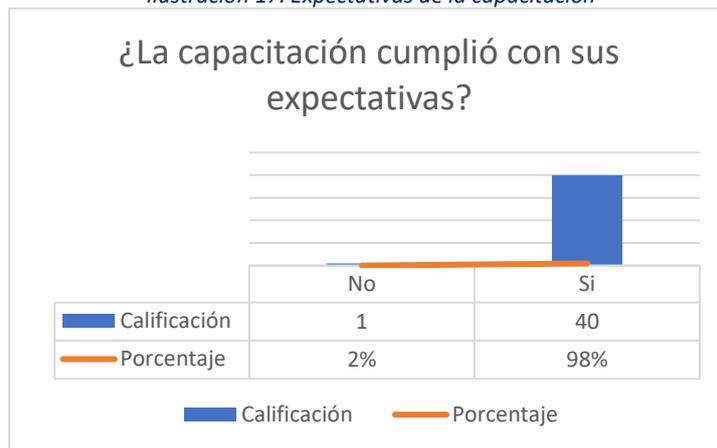
**8.1. CAPACITACIÓN DOCUMENTOS TIPO:**

La Subdirección de Gestión Contractual de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, realizó una capacitación el pasado 08 de abril sobre generalidades de Documentos Tipo adoptados por Colombia Compra Eficiente, con una participación de

cuarenta y una (41) personas, las cuales respondieron la siguiente información frente a la percepción de dicho evento:

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

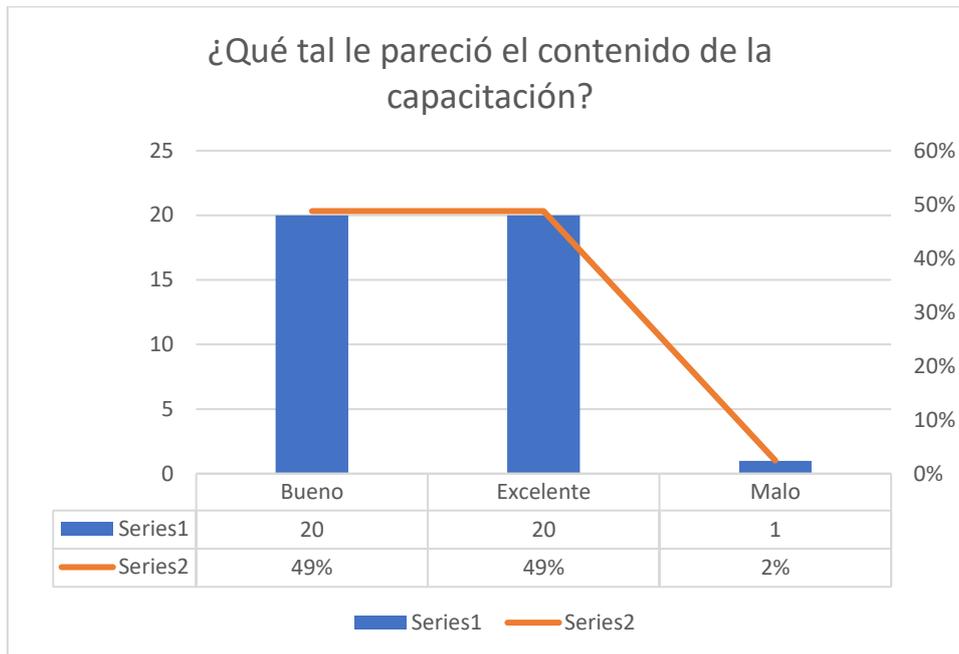
*Ilustración 17. Expectativas de la capacitación*



*Fuente: Resultados de encuesta – capacitación general de documentos tipo del 2022*  
 Como se puede apreciar en la gráfica, noventa y ocho (98) personas, que representa el 98%, respondieron que, si cumplió las expectativas, y una (1) dijo que no, que equivale al 2%. 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 18. Contenido de la capacitación de Documentos Tipo*



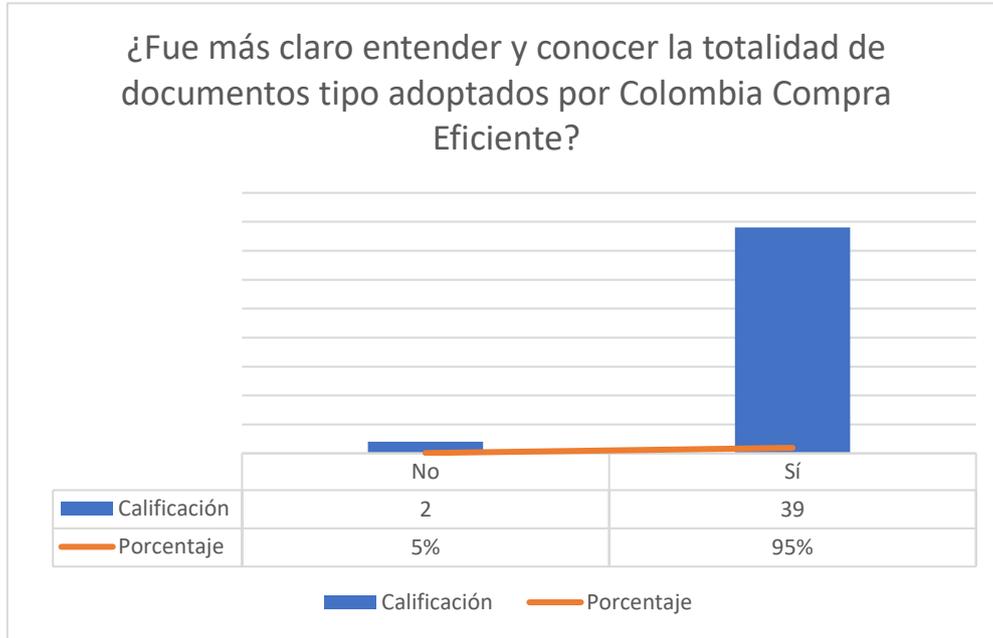
*Fuente: Resultados de encuesta – capacitación general de documentos tipo del 2022*

Veinte (20) personas respondieron excelente, lo que equivale el 49% %, el mismo porcentaje calificaron como bueno que representa, y una (1) persona contestó regular que corresponde al 2%, lo anterior permite determinar que el contenido fue una buena herramienta para la capacitación.

- ✚ Con relación a la explicación dada en la capacitación, se preguntó: ¿Fue más claro entender y conocer la totalidad de documentos tipo adoptados por Colombia Compra Eficiente?



Ilustración 19. Comprensión en la aplicación de los Documentos Tipo



Fuente: Resultados de encuesta – capacitación general de documentos tipo del 2022

Se identificó que, treinta y nueve (39) personas que equivalen al 95 % lograron entender y conocer la totalidad de documentos tipo que la agencia ha adoptado y únicamente dos (2) que representa el 5% no lo comprendieron.

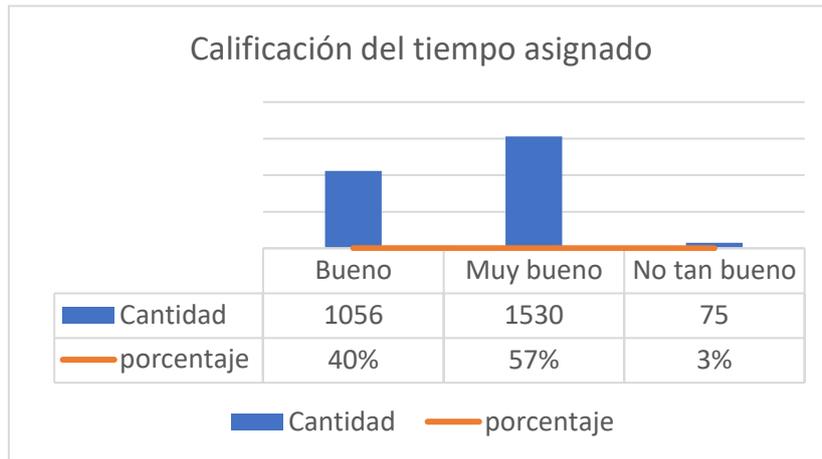
### 8.2. Capacitaciones SECOP

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

Se contestaron 2.661 encuestas de las cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

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

*Ilustración 20. Calificación de la distribución del tiempo asignado para la capacitación*

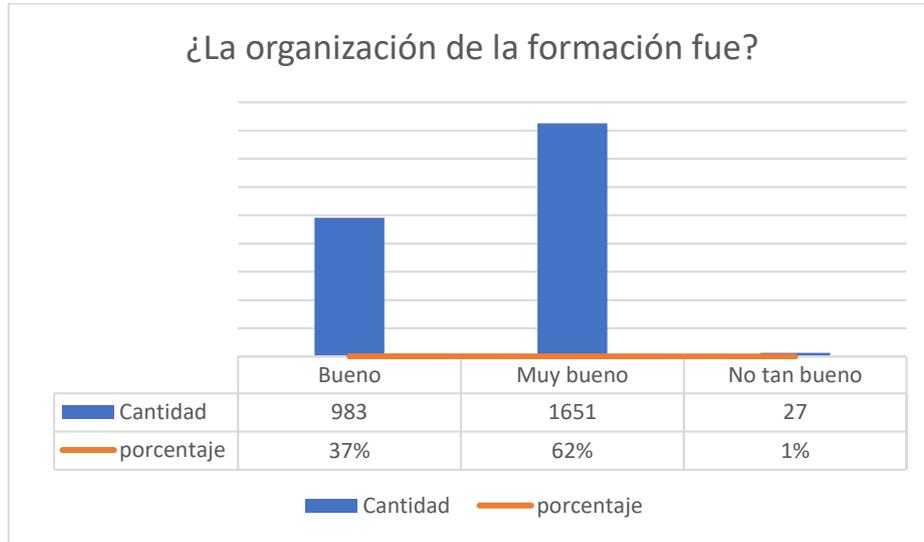


**Fuente:** Resultados de encuesta – capacitaciones generalizadas trimestral 2022

Mil quinientos treinta (1530) personas que representan al 57% calificaron muy bueno, mil cincuenta y seis (1056) personas que equivale al 40%, respondieron bueno y setenta y cinco personas (75) que equivalen al 3% manifestaron no tan bueno.

✚ ¿La organización de la formación fue?

*Ilustración 21. Calificación de la organización de la formación*

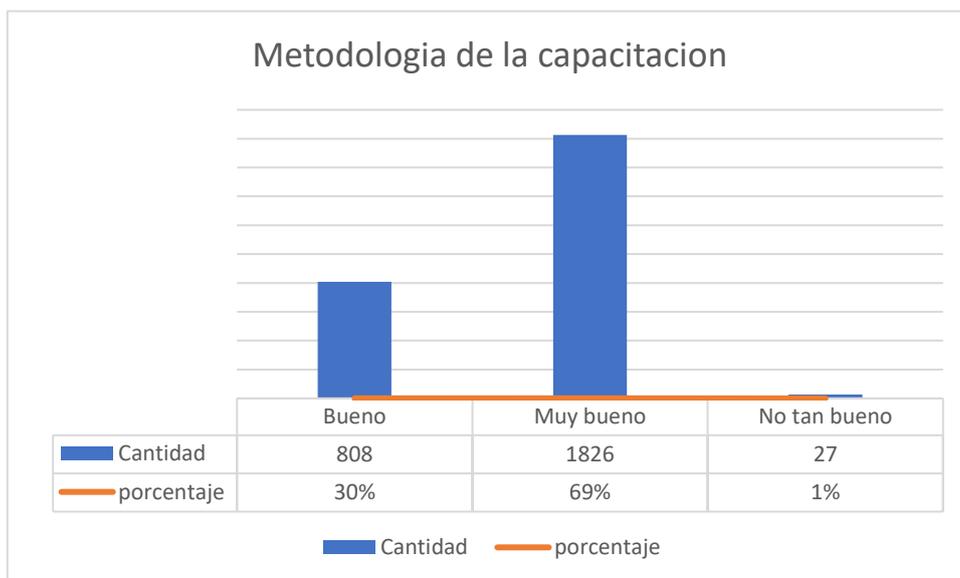


Fuente: Resultados de encuesta – capacitaciones generalizadas trimestral 2022

De acuerdo con la gráfica anterior, mil seiscientos cincuenta y una (1651) personas que equivalen al 62%, respondieron que fue muy buena, novecientos ochenta y tres (983) personas que representan el 37% calificaron buena y veinte y siete (27) personas no tan buena que equivale el 1%.

La metodología de la capacitación:

Ilustración 22. Calificación de la metodología



**Fuente:** Resultados de encuesta – capacitaciones generalizadas trimestral 2022

Mil ochocientos ventaseis (1826) personas que representan al 69% calificaron muy bueno, ochocientos ocho (808) personas que equivale al 30%, respondieron bueno y veintisiete (27) que equivalen al 1% manifestaron no tan bueno.

- Comentarios o sugerencias sobre el servicio de formación:

*Tabla 2. comentarios de las capacitaciones generalizadas segundo trimestre del 2022*

Comentarios
AL FINALIZAR LA CHICA ANA BRINDO LA EXPLICACION MUY RAPIDO, EL TIEMPO ESTABLECIDO NO FUE EL SUFICIENTE O NO LO DISTRIBUYÓ DE LA MEJOR MANERA
AUNQUE LA EXPLICACIÓN ES MUY BUENA, SERÍA MEJOR DE FORMA PRESENCIAL.
BUEN MANEJO DE TÉRMINOS E INFORMACIÓN.
BUENA CAPACITACION. POR LA COMPLEJIDAD DEL PROCESO, FALTA UN POCO DE TIEMPO.
BUENA LA FORMACIÓN, FALTA UN POCO MÁS DE TIEMPO EN PRACTICA
COMO LA CAPACITACIÓN ES MUY EXTENSA, EN LA MITAD DE LA CAPACITACIÓN HACER UNA PAUSA, ASÍ SEA RESPONDIENDO RESPUESTAS, PORQUE SE TIENDE A DISPERSAR LA ATENCIÓN.
CONSIDERO IMPORTANTE QUE QUEDEN GRABADAS LAS CAPACITACIONES Y SEAN COMPARTIDAS AL CORREO DE LOS ASISTENTES, DADO QUE SIRVE COMO GUÍA FUNDAMENTAL
DEBERIAN PERMITIR MAS PARTICIPANTES POR SESION POR QUE HE INTENTADO INSCRIBIRME Y LOS FORMULARIOS NO PERMITEN
EL SERVICIO DE FORMACIÓN MUY BUENO, PERO SI SERIA PERFECTO HACER PRACTICAS CON VARIOS EJEMPLOS
ENTREGAR EL MATERIAL DE GUIA EN VIDEO
HA SIDO DE GRAN PROVECHO LAS CAPACITACIONES VISTA, SI SE RECOMIENDA QUE TENGAN VIDEO TUTORIALES PARA PODER REPASAR EL PROCESO VISTO. GRACIAS
PERMITIR GRABAR LAS SESIONES, ESTAS SIRVEN PARA CONSULTA CUANDO SE ESTE REALIZANDO EL PROCESO

**Fuente:** Resultados de encuesta – capacitaciones generalizadas trimestral 2022

### 8.3. Capacitaciones de la subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico (EMAE).

La Subdirección de EMAE, realizó capacitaciones abiertas a todo el público durante los meses de abril, mayo y junio del 2022, con un total de 15 capacitaciones en el segundo trimestre, distribuidas de la siguiente manera.

- ✚ En abril se realizaron 5 capacitaciones de las cuales 2 se llevaron a cabo por el Grupo de Analítica, Estrategia y Ciencia de Datos (GAEC). Se realizaron 3 capacitaciones por parte del Grupo de Abastecimiento Estratégico (AE).



- ✚ En mayo se realizaron 5 capacitaciones de las cuales 2 se llevaron a cabo por el Grupo de Analítica, Estrategia y Ciencia de Datos (GAEC). Se realizaron 3 capacitaciones por parte del Grupo de Abastecimiento Estratégico (AE).
- ✚ En junio se realizaron 5 capacitaciones de las cuales 2 se llevaron a cabo por el Grupo de Analítica, Estrategia y Ciencia de Datos (GAEC). Se realizaron 3 capacitaciones por parte del Grupo de abastecimiento estratégico (AE).

A continuación, se presentan los temas de las capacitaciones, las fechas, el grupo encargado, el número de asistentes y el número de personas que realizaron la encuesta de satisfacción para cada una de las capacitaciones realizadas.

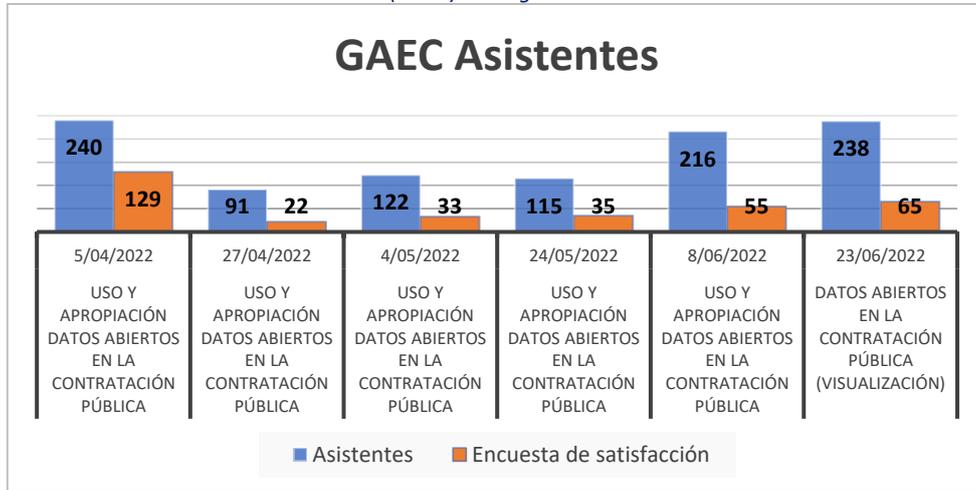
*Tabla 3. Datos de las capacitaciones de la Sudirección de EMAE*

Grupo encargado	Nombre Presentación	Fecha	Asistentes	Encuesta de satisfacción
GAEC	Uso y Apropiación Datos Abiertos en la Contratación Pública	5/04/2022	240	129
GAEC	Uso y Apropiación Datos Abiertos en la Contratación Pública	27/04/2022	91	22
GAEC	Uso y Apropiación Datos Abiertos en la Contratación Pública	4/05/2022	122	33
GAEC	Uso y Apropiación Datos Abiertos en la Contratación Pública	24/05/2022	115	35
GAEC	Uso y Apropiación Datos Abiertos en la Contratación Pública	8/06/2022	216	55
GAEC	Datos Abiertos en la Contratación Pública (Visualización)	23/06/2022	238	65
AE	Nociones Básicas del Modelo de Abastecimiento Estratégico para Entidades	7/04/2022	124	29
AE	Nociones Básicas del Modelo de Abastecimiento Estratégico para Entidades	26/04/2022	97	16
AE	Taller Nociones	28/04/2022	122	29
AE	Nociones Básicas del Modelo de Abastecimiento Estratégico para Entidades	12/05/2022	85	19
AE	Nociones Básicas del Modelo de Abastecimiento Estratégico para Proveedores	19/05/2022	51	No hay información
AE	Taller nociones	26/05/2022	85	No hay Información
AE	Nociones Básicas del Modelo de Abastecimiento Estratégico para Entidades	7/06/2022	202	38
AE	Nociones Básicas	16/06/2022	242	30
AE	Taller nociones	28/06/2022	70	5

Fuente: Elaboración propia

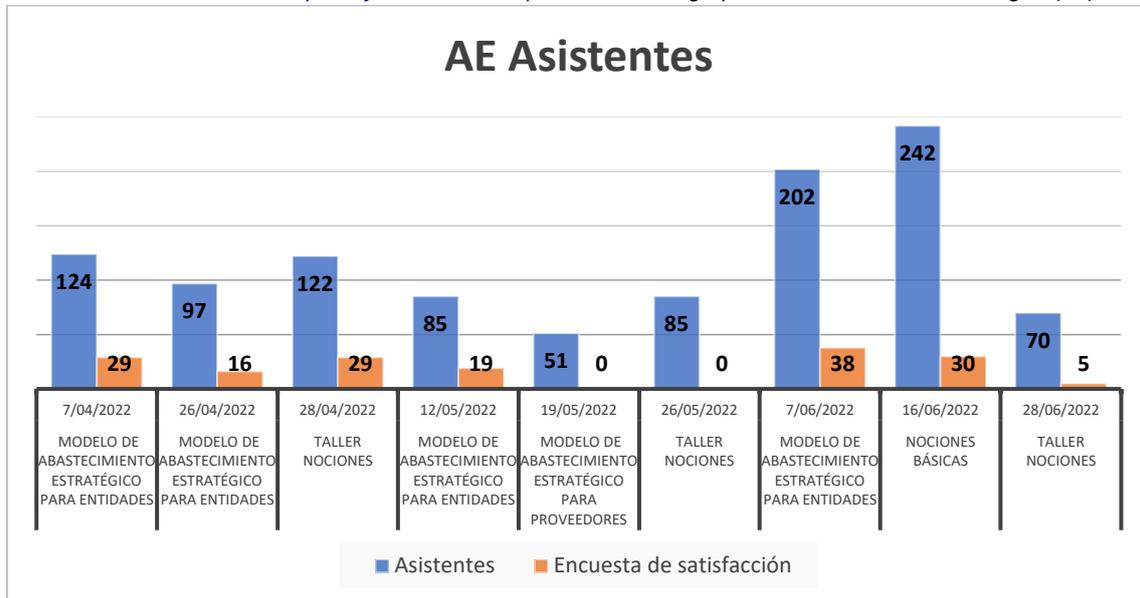
La capacitación realizada por el grupo de GAEC el día 05 de abril del 2022, fue la que tuvo mayor asistencia (240) y mayor cantidad de personas que realizaron la encuesta de satisfacción (129).

Ilustración 23. Asistencia y satisfacción de las capacitaciones de Grupo de Analítica, Estrategia y Ciencia de Datos (GAEC) del segundo trimestre del 2022



El grupo de Abastecimiento Estratégico (AE) tuvo la mayor cantidad de asistentes el día 16 de junio de 2022, sin embargo, cabe resaltar que generalmente, la cantidad de encuestas de satisfacción tramitadas es mucho menor al número de asistentes, lo cual significa que la muestra no sea representativa y puede no mostrar resultados robustos en la evaluación de satisfacción, esto debido a que en el mejor de los casos el porcentaje de participantes que diligenció la encuesta fue del 24% esto en la capacitación realizada el 28 de abril de 2022.

Ilustración 24. Asistencia y satisfacción de las capacitaciones del grupo de Abastecimiento Estratégico (AE)



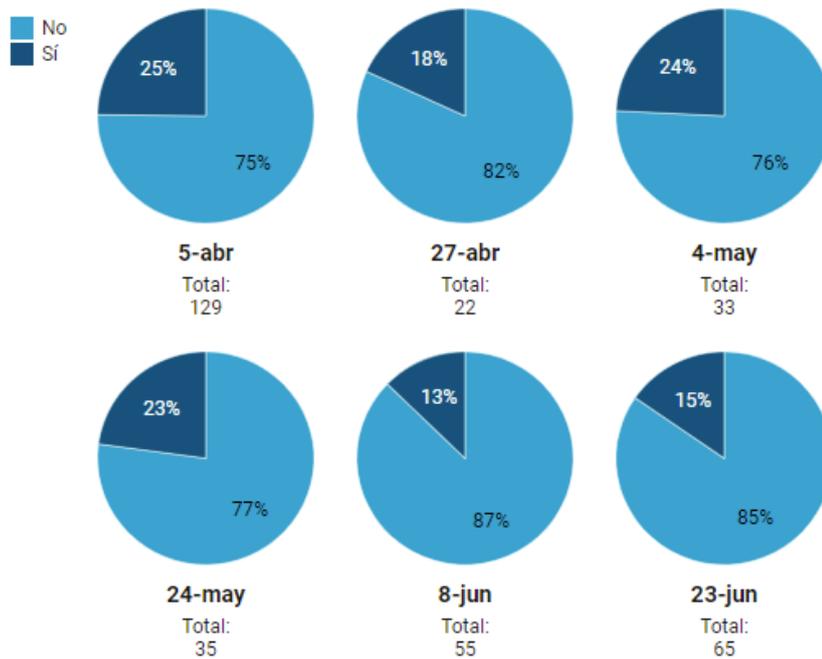
Con el fin de realizar una retroalimentación sobre la calidad de las capacitaciones, cada grupo desarrollo una encuesta la cual debían diligenciar los participantes al finalizar cada sesión, en donde hacían una breve evaluación sobre la percepción general de está.

- **CAPACITACIONES GRUPO DE ANALÍTICA, ESTRATEGIA Y CIENCIA DE DATOS (GAEC)**

Se realizaron 6 capacitaciones enfocadas a uso y apropiación datos abiertos en la contratación pública. Las preguntas que se realizaron se enumeran a continuación, junto a su respectivo análisis.

- **Antes de esta capacitación, ¿había usado Datos Abiertos de Contratación Pública?**

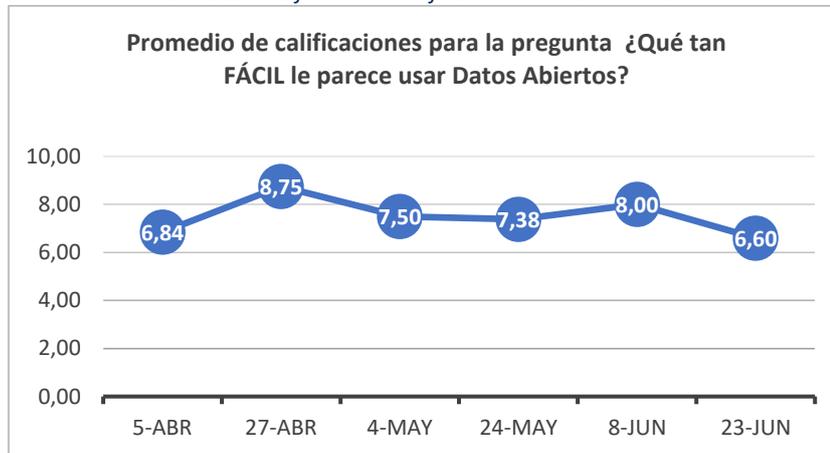
Ilustración 25. Conocimiento sobre la plataforma de Datos abiertos de contratación pública



Se presenta el grafico de sectores, en donde se indica para cada una de las sesiones la proporción de personas que habían usado o no la plataforma de datos abiertos, se muestra que para todas las capacitaciones y el número de personas que contesto (se muestra en el valor total), el gráfico nos muestra que la mayoría de los participantes, no tenían conocimiento de la plataforma en cada una de las sesiones.

- **¿Qué tan fácil le parece usar Datos Abiertos?**

Ilustración 26. Calificación de la facilidad de usar datos abiertos

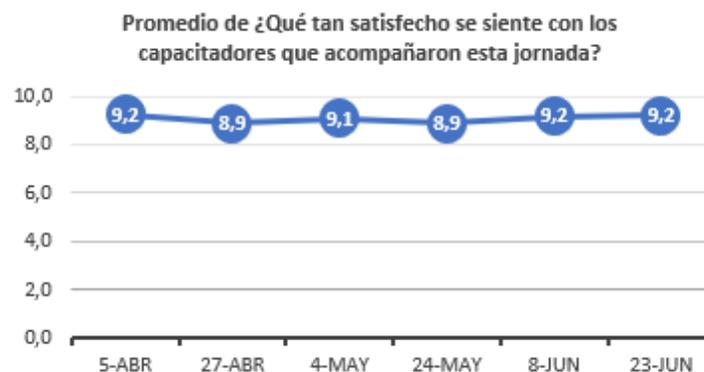


Se observa que el uso de datos abiertos en general a los asistentes no se les hace del todo difícil, puesto que las calificaciones promedio son superiores a 6, sin embargo, sí parece existir diferencia entre la percepción de dificultad del uso de la plataforma en los grupos de capacitación, teniendo en cuenta que los asistentes tenían la posibilidad de asignar puntaje entre 1 y 10, donde 1 es muy bajo y 10 es muy alto.

- **¿Qué tan satisfecho se siente con los capacitadores que acompañaron esta jornada?**

Por último, se indagó sobre en general cual fue su agrado, se muestra la calificación promedio obtenida en cada una de las sesiones.

Ilustración 27. Calificación de los expositores



Para el grupo de GAEC en general las calificaciones promedio durante sus capacitaciones evidencian un alto valor ya que la puntuación de la satisfacción general de las jornadas es

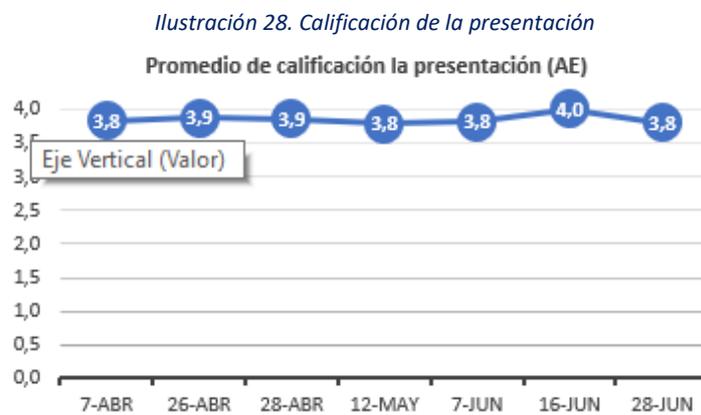
superior al 8.8, teniendo en cuenta que los asistentes tenían la posibilidad de asignar puntaje entre 1 y 10.

**CAPACITACIONES ABASTECIMIENTO ESTRATÉGICO (AE)**

Para las 9 capacitaciones realizadas por el equipo de abastecimiento estratégico (AE), se recopiló información sobre satisfacción para 7 de ellas, para este cuestionario se estableció una posible calificación entre 1 y 4, donde 1 es bajo y 4 lo más alto.

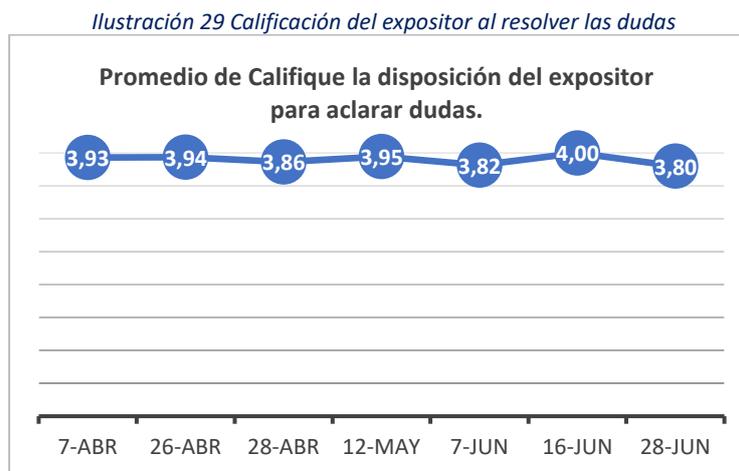
Las preguntas sobre satisfacción se presentan a continuación:

- **Califique de manera general la presentación**



lo anterior indica que por lo general parece ser que las capacitaciones sobre las nociones básicas del modelo de abastecimiento estratégico son altamente valoradas por los asistentes ya que las calificaciones promedio son superiores a 3.8 en las 7 capacitaciones evaluadas.

- **Califique la disposición del expositor para aclarar dudas.**



Se evaluó el promedio de que tan claro fue el contenido, en donde se observa de manera adicional que tan cómodos se sintieron con el expositor, mostrando que se sentían cómodos con la aclaración de dudas con el expositor, también se tienen calificaciones promedio superiores a 3.8

#### 8.4. Espacio de Rendición de Cuentas - World Coffee

En el marco del Plan Estratégico de Rendición de Cuentas de la vigencia 2022 de la ANCP-CCE, se realizó un ejercicio de rendición de cuentas donde se dio a conocer los resultados de la entidad de los últimos 3 años de gestión, explicando y dando a conocer la información en un lenguaje claro y generando espacios de diálogo con los grupos de valor/interés.

Esta actividad se desarrolló el 29 de abril con un espacio de diálogo denominado World Coffee, como un mecanismo de rendición de cuentas propuesto en el Manual Único de Rendición de Cuentas, en el cual se calificó la percepción sobre la calidad e idoneidad de la información suministrada durante todo el mes de rendición de cuentas y en específico del espacio de diálogo.

A continuación, se presentan las cifras obtenidas de calificación por parte de los grupos de valor, tanto del formulario de consulta ciudadana como del formulario de asistencia y evaluación del World Coffee:

Ilustración 30: Promedio de calificación del espacio de diálogo World Coffee



Fuente: Elaboración propia

Ilustración 31: Promedio calificación de la información suministrada en el espacio de diálogo World Coffee



Fuente: Elaboración propia

De las ilustraciones 30 y 31 se analiza que el promedio de calificación sobre el espacio generado World Coffee se obtuvo 4.52 puntos y frente a la información suministrada en ese evento también se obtuvo una excelente calificación de 4.5 sobre 5.0.

### 8.5. Capacitaciones de la Política de Compras y Contratación Pública - PCCP

Las capacitaciones de la PCCP se desarrollaron de manera virtual según las diferentes etapas de la política, dividida en cuatro (4) secciones por semana y que se repetiría el ciclo una (1) vez, dando como resultado ocho (8) secciones realizadas en el mes de mayo, la organización de los eventos se muestra a continuación.

Tabla 4. Desarrollo capacitaciones PCCP mayo de 2022

Fecha	Hora	Tema de capacitación
11 de mayo de 2022	9:00am – 11:00 am	Etapas 4 y 5 de la PCCP
11 de mayo de 2022	2:00pm – 4:00 pm	Etapas 6 de la PCCP
12 de mayo de 2022	9:00am – 11:00 am	Etapas 1,2 y 3 de la PCCP
12 de mayo de 2022	2:00pm – 4:00 pm	Etapas 6 de la PCCP
25 de mayo de 2022	9:00am – 11:00 am	Etapas 4 y 5 de la PCCP
25 de mayo de 2022	2:00pm – 4:00 pm	Etapas 6 de la PCCP
26 de mayo de 2022	9:00am – 11:00 am	Etapas 1,2 y 3 de la PCCP
26 de mayo de 2022	2:00pm – 4:00 pm	Etapas 6 de la PCCP

Fuente: Elaboración propia

Durante las ocho (8) secciones de capacitaciones desarrolladas en el mes de mayo se contó con la participación de **2.771** asistentes, este número fue suministrado por el registro de asistencia que la aplicación de Microsoft teams genera automáticamente, lo que indica el número real de personas que ingresaron a las salas virtuales, este dato puede ser diferente al número de personas que se registraron en el formulario de asistencia y evaluación del evento, el cual ubica la asistencia total en **1.897** asistentes, lo que significa que el porcentaje de personas que ingresaron a las capacitaciones y no se registró en el formulario respectivo es de **31,5%**, para comparar el registro de asistencia de ambas fuentes por cada sección de capacitación obsérvese la tabla 5.

Tabla 5: Comparación registros de asistencia

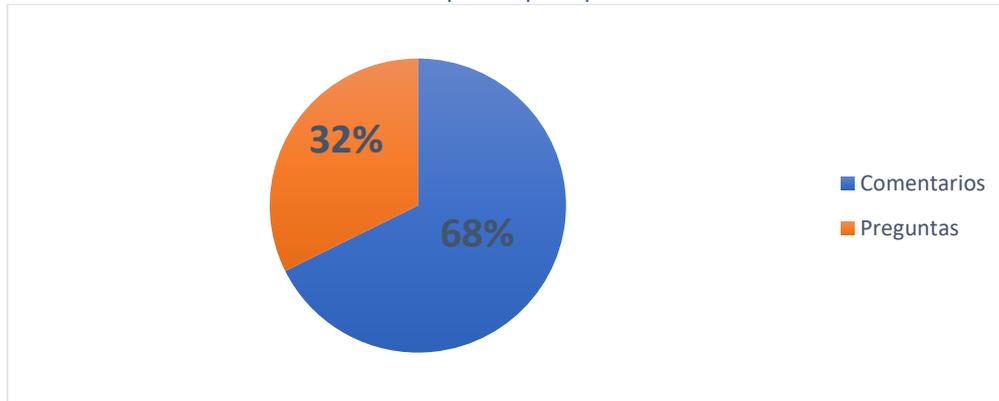
Fecha capacitación	No. Asistentes (reporte teams)	No. Asistentes (registro formulario)	Promedio duración permanencia en la sección
11 de mayo capacitación etapa (4 y 5) 9am- 11am	350	332	0:56:30
11 de mayo capacitación etapa (6) 2pm-4pm	282	227	1:04:00
12 de mayo capacitación etapa (1,2 y 3) 9am- 11am	492	367	1:25:00
12 de mayo capacitación etapa (7) 2pm-4pm	184	136	1:25:00
25 de mayo capacitación etapa (4 y 5) 9am- 11am	528	290	1:28:00
25 de mayo capacitación etapa (6) 2pm-4pm	294	188	1:14:00
26 de mayo capacitación etapa (1,2 y 3) 9am- 11am	422	181	1:22:00
26 de mayo capacitación etapa (7) 2pm-4pm	219	126	1:24:00
	<b>2.771</b>	<b>1.897</b>	<b>1:17:09</b>

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2 también se puede analizar el tiempo promedio de duración de permanencia de los asistentes por cada sección, el cual indica que en un promedio general las personas duran **una (1) hora con 17 minutos** conectados en una capacitación, esta información puede ser muy importante para formular nuevas capacitaciones en el futuro.

En dichas capacitaciones realizadas se obtuvieron 872 intervenciones ciudadanas, 590 comentarios y 282 preguntas, como se observa en la ilustración 32, es importante conocer y estudiarlas todas, analizando y sintetizando en este apartado los temas o factores en común tanto de las preguntas como de los comentarios.

Ilustración 4: Participación por tipo de intervención



Fuente: Elaboración propia

Se puede analizar también que estas felicitaciones y comentarios positivos no solo se expresan cualitativamente sino cuantitativamente con la calificación que se realizó frente a los espacios y la información suministrada, como se ve en la tabla 3.

Tabla 6: promedio calificaciones asistentes

Grupo de valor /Interés	No. de asistentes	Promedio de ¿Cómo calificaría el espacio o los espacios de capacitación a los que asistió?	Promedio de ¿Cómo calificaría la información suministrada en la o las capacitaciones a las que asistió?
Academia	12	4,83	4,92
Ciudadano	99	4,56	4,58
Entes de control	49	4,84	4,80
Entidades Públicas	1.101	4,49	4,49
Otros	25	4,72	4,80
Proveedores	63	4,54	4,59
<b>Total del promedio</b>		<b>4,51</b>	<b>4,52</b>

Fuente: Elaboración propia

Se observa que en promedio los asistentes a los eventos calificaron con 4,51 puntos sobre 5,0 al espacio o los espacios de capacitación donde asistió, es decir toda la logística en general, en cuanto a la calificación frente a la información suministrada en las capacitaciones también fue muy buena con 4,52 puntos sobre 5,0. Si se realiza una comparación frente a la calificación que se dio por grupo de valor/ interés los entes de control asignaron el puntaje más alto y los proveedores el más bajo, aunque estas diferencias son mínimas y en general los resultados son más que satisfactorios.

## IX. SUGERENCIAS Y COMENTARIOS

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

## X. ANALISIS Y/O CONCLUSIONES DEL INFORME

Se pudo observar que, al realizar la estrategia a través de la red social de Instagram de la entidad, que incentivo una mayor participación de los usuarios a responder las encuestas formuladas, por lo que es preciso continuar con historias en esta red social que incentive una mayor intervención.

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 un taller con la funcionaria encargada de la política de lenguaje claro de función pública con el fin de trabajar en uno de los documentos que se proyecta en la entidad y de esta manera, poder efectuar 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, y la actualización de la encuesta en los meses reportados se cumplen en la atención telefónica.

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.

Cabe resaltar que en los eventos de la subdirección de EMAE, muchos de los participantes no tienen conocimiento sobre el uso de la plataforma de datos abiertos, sin embargo, se muestra altos niveles de satisfacción al finalizar cada una de las sesiones.

En cuanto al espacio de diálogo World Coffee de rendición de cuentas, se contó con una participación de 351 personas, de las cuales en el sondeo que se realizó mediante el formulario de asistencia y evaluación, más del 80% se identificaron como entidades públicas y antes de control, lo cual refleja que se cumplió con el resultado esperado, al ser un evento focalizado para este tipo de grupos de valor.

Ahora bien, en la política de Compras y contratación Pública cerca del 31% de los asistentes a las capacitaciones no diligencio el formulario dispuesto para registrar la asistencia y evaluar los eventos, esta cifra es muy importante porque nos ayuda a conocer un poco el grado de

participación, toda vez que en dicho formulario los usuarios pueden calificar los servicios ofertados y al no contar con un número significativo de participación, no se obtendría una visión completa sobre la satisfacción. De manera que se deben generar acciones que propendan por incentivar en los asistentes a las capacitaciones la necesidad de diligenciar el formulario, ya que de esta manera se contribuye en la mejora continua de los servicios ofertados por la entidad.

Por último, con relación a la mesa de servicio, el canal telefónico continúa siendo el de mayor participación en la mesa de servicio, debido a que representa un 35,2% del total de casos. En todos los canales se percibió que la satisfacción presentó incremento dentro del comportamiento, en relación con el primer trimestre del 2022 y la satisfacción promedio de los canales administrados por Mesa de Servicio es del 91%.

## **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 que el equipo de atención al ciudadano ponga en práctica los lineamientos y recomendaciones que brindo el SENA en la capacitación denominada *somos y atendemos clientes*. Además, continuar reforzando al interior de la entidad en el uso y aplicación del Manual de Atención y Servicio al Ciudadano.

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 presentara el informe de resultados del cliente incognito a las personas que se les realizó.

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, por lo cual se requiere enviar un correo masivo y adjuntar un video explicativo de como radicar una PQRSD con el fin de que el ciudadano se familiarice con ello.

En relación con los resultados obtenidos a la pregunta claridad en la respuesta dada por la entidad, se debe continuar reforzando a los colaboradores a través una capacitación en lenguaje sencillo para contestar los requerimientos, permitiendo una mayor comprensión de los ciudadanos.

Finalmente, en cuanto a los resultados a la pregunta de la atención recibida, se recomienda que los colaboradores y funcionarios utilicen permanentemente las pautas contenidas en el Capítulo XII del Manual de Atención y Servicio al Ciudadano, para ello se dictara una capacitación de recordación de dichos lineamientos.

- **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 para mejorar los resultados obtenidos, debido a que es el canal con mayor impacto en la encuesta con calificaciones bajas. Además, incentivar el uso de los canales escritos para la atención de casos y divulgar 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 generen una tendencia al alza.

- **Encuestas de Oferta Institucional**

Con respecto a las capacitaciones de la subdirección de Gestión contractual en referencia a los documentos tipos, se debe generar mayor difusión de los eventos, dado a la poca participación en este segundo trimestre, en cuanto a la Subdirección de EMAE, es necesario fomentar el diligenciamiento de las encuestas, con el fin de encontrar cuales podrían llegar a ser los factores de mejora sobre la mayor cantidad de asistentes.

Frente a las capacitaciones que realiza el equipo de Uso y apropiación de la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico con respecto a ese bajo porcentaje que manifestó sentirse insatisfecho, se recomienda revisar los comentarios de los ciudadanos, para generar acciones de mejora.

Finalmente, para los espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas, se planea realizar eventos y jornadas en los cuales se puedan responder las inquietudes de los asistentes.

**XII. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES**

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Liseth Tatiana Melo	07/07/2022	



**INFORME INTERNO DE TRABAJO**

CCE-DES-FM-16

V.03 de 24 de enero de 2022

Revisó	Carolina Montenegro	08/07/2022	
Aprobó	Claudia Ximena López	08/07/2022	

**XIII. FIRMA DE PRESENTACIÓN DE INFORME**

Se firma en la ciudad de Bogotá, D.C., el día 08 del mes julio 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:	08/07/2022

CONTROL DE CAMBIOS				Versión 04	
VERSION	AJUSTES	FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	Aprobó
01	Creación y estandarización de formato	20/06/2019	Karina Blanco Marín Asesora Experta con funciones de planeación	Karina Blanco Marín Asesora Experta con funciones de planeación	Karina Blanco Marín Asesora Experta con funciones de planeación
02	Actualización del formato	01/06/2021	Karina Blanco Marín Asesora Experta con funciones de planeación	Karina Blanco Marín Asesora Experta con funciones de planeación	Claudia Ximena López secretaria general
03	Ajustes de imagen de ANCPCE	24/01/2022	Valentina Durango Reina Contratista	Karina Blanco Marín Asesora Experta con funciones de planeación	Karina Blanco Marín Asesora Experta con funciones de planeación