

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

1. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	23/04/2025
Ciudad:	Bogotá D. C.
Título del Informe:	Informe trimestral sobre la percepción de canales de atención de la ANCP-CCE (enero, febrero y marzo) 2025.
Objeto del Informe:	Conocer el nivel de satisfacción y percepción que tienen los ciudadanos y grupos de valor ante los distintos canales atención que tiene la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente (ANCP-CCE).
Alcance o periodo reportado:	El presente informe incluye los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios a través de los canales de atención correspondiente al primer trimestre del 2025.
Código Interno del informe:	CCE-DES-FM-16
TRD Y Ubicación electrónica:	percepción Canales

2. DESTINO Y AUTORES DEL INFORME

DESTINATARIO DEL INFORME	
Nombre:	Ana Maria Tolosa Rico
Cargo:	Secretaria General
Área:	Secretaría General
AUTORES DEL INFORME	
Nombre:	Edgar Mauricio Guerrero Cáceres
Cargo:	Contratista
Área:	Grupo Interno de Relacionamento Estado Ciudadano REC - Secretaría General

3. DESARROLLO DEL INFORME

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, en adelante ANCP-CCE, establece herramientas de medición para asegurar el cumplimiento de las actividades principales del proceso de atención al ciudadano que hace parte del Grupo de Relacionamento Estado Ciudadano de la Secretaría General, así mismo como parte de las funciones establecidas para este grupo en la resolución 148 de 2025 *"Por la cual se deroga y sustituye la resolución 075 de 2024 que crea los grupos internos de trabajo de la ANCP-CCE"* en su artículo 26 numeral 10 y 11 se identifica la obligación de elaborar y aplicar encuestas de satisfacción para medir la calidad y pertinencia en la prestación de los servicios.

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

En ese sentido, se implementaron encuestas de satisfacción en los diferentes canales de atención como; canal telefónico y canal presencial, con el fin de conocer la percepción ante la disposición de la entidad de cara al ciudadano y de este modo implementar acciones de mejora que ayuden al fortalecimiento de los servicios que presta la entidad. En cuanto a la mesa de servicio también se aplicaron instrumentos de evaluación a través de llamada telefónica y formulario web, por parte del proveedor Outsourcing SA a cargo de este servicio.

4. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

La recolección de la información se hizo de manera homogénea y estandarizada, luego de unificar preguntas de los instrumentos de satisfacción, para así mismo, analizar de manera objetiva, cualitativa y cuantitativa, la percepción hacía la entidad. Para este caso, el análisis compromete el primer trimestre del 2025 (*enero, febrero y marzo*).

La encuesta de satisfacción que maneja la entidad califica: percepción de la atención prestada, amabilidad del colaborador, comprensión de la información, el tiempo de respuesta y sugerencias del usuario para los canales de atención telefónica y presencial. Dichas categorías expuestas tanto para la satisfacción de los canales de atención cuentan con un esquema calificador numérico de uno (1) a cinco (5) donde 1 es "Muy insatisfecho" y 5 es "Muy satisfecho".

Con relación a la mesa de servicio que tiene la ANCP-CCE-, esta es operada por un proveedor externo, el cual brinda apoyo técnico en el uso de las plataformas de compra pública, SECOP I, SECOP II y Tienda Virtual del Estado Colombiano -TVEC; las solicitudes ingresan por medios como; línea telefónica, chat virtual y formulario de soporte. Este proveedor tiene otros mecanismos para evaluar la satisfacción y resultados de dicho documento, que se puede ver en la tabla 5 página 6.

4.1. Canales de atención ANCP-CCE

Tabla 1. Canales de Atención de la ANCP-CCE

Modalidad	Canal de Atención	Línea o Medio de Comunicación
Presencial	Oficina de Atención al Ciudadano	Carrera 7 #26-20 Piso 17 Edf. Tequendama Horario de Atención: 8:30 am - 4:30 pm
	Ventanilla única de Radicación (VUR)	Carrera 7 #26-20 Piso 17 Edf. Tequendama Horario de Atención: 8:00 am - 4:30 pm
Telefónica	Línea desde Bogotá	601 7456788 ext. 0
Virtual	Ventanilla única de Radicación (VUR)	ventanillaunicaderadicacion@colombiacompra.gov.co
	Notificaciones Judiciales	notificacionesjudiciales@colombiacompra.gov.co

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

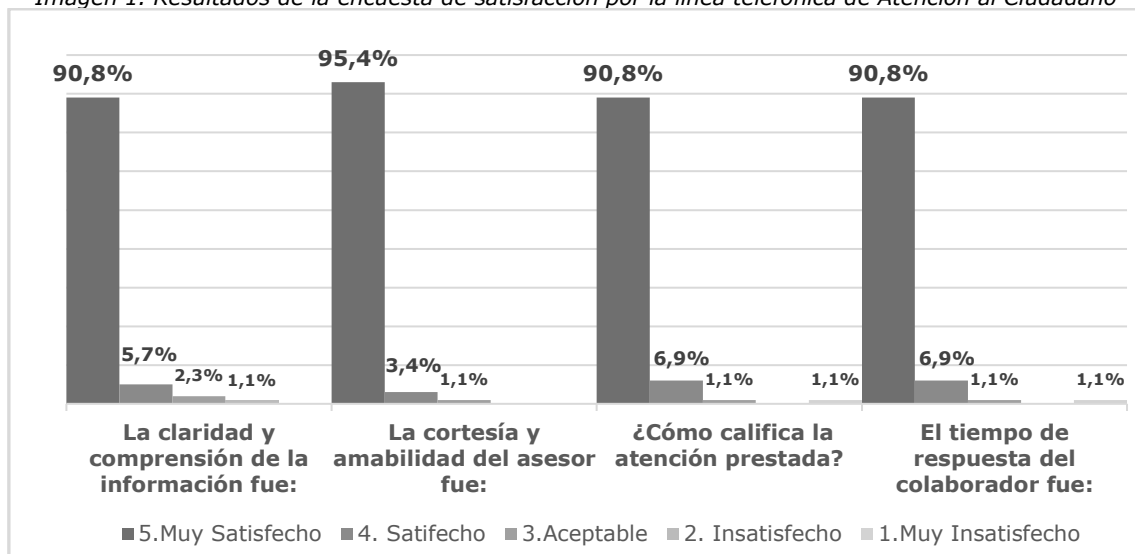
Canal Exclusivo de Atención de Denuncias	https://www.colombiacompra.gov.co/pqrsd
Agenda Tu Cita	https://www.colombiacompra.gov.co/contenido/agenda-tu-cita-presencial

Fuente: Pagina web de la ANCP-CCE

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

Para el caso de la línea de atención que atiende el Grupo de Relacionamento Estado Ciudadano, la cual es: 601 7456788 ext. 0, se obtuvo un registro de **248** usuarios que utilizaron este medio a lo largo del tercer trimestre del año, de las cuales **87** personas diligenciaron la encuesta de satisfacción, que representa el 35,08% del total de personas que se atendieron por este canal. La encuesta comprendió los atributos de buen servicio definidos de la siguiente manera: Información de calidad, atención prestada, amabilidad y tiempo de respuesta, como se evidencia en la siguiente imagen:

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



Fuente: Encuesta de satisfacción- evalúa nuestra atención 1Q 2025

Para este trimestre y de acuerdo con las respuestas de los usuarios en la encuesta de satisfacción; las calificaciones son las siguientes:

Para el caso de la claridad y comprensión de la información que recibieron los usuarios por medio del canal telefónico, se evidencia que setenta y nueve (79) personas que representan el 90,8%, respondieron "Muy satisfecho", cinco personas correspondientes al 5,7% manifestaron sentirse satisfechos, dos personas (2.3%) calificaron como aceptable, y una persona que representa el 1,6% manifestó insatisfacción.

Frente a la segunda categoría que comprende la cortesía y amabilidad prestada por parte del colaborador; ochenta y tres (83) personas que representaron el 95,4%, respondieron "Muy satisfecho", tres personas

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

equivalentes al 3,4% manifestaron sentirse satisfechos, una persona que equivale al 1.1% con una calificación de aceptable.

Para la tercera categoría, que indica la atención prestada, setenta y nueve (79) personas que representan el 90,8%, respondieron "Muy satisfecho", seis personas equivalentes al 6,9% manifestaron sentirse satisfechos, una persona que representa el 1,1% calificó como aceptable, y una persona (1,1%) manifestó sentirse muy insatisfecho con la atención prestada.

Por último, para la categoría Tiempo de respuesta, setenta y nueve (79) personas que representan el 90,8% del total de la muestra reportaron "Muy satisfecho", seis personas manifestaron sentirse satisfechos correspondiendo al 6,9%, una persona (1.1%) calificó como aceptable, y una persona que representa el 1,1% manifestaron como muy insatisfecho con el tiempo de respuesta.

Ahora bien, ante la categoría cualitativa a través de la pregunta "¿Tiene alguna sugerencia o comentario que nos ayude a mejorar el Servicio de atención y Servicio al Ciudadano?" que permite ver las observaciones o sugerencias del usuario frente a la atención recibida en términos generales, a continuación, se resume las principales cualidades identificadas divididas en apreciaciones positivas y negativas:

Tabla 2. Cualidades de las sugerencias y comentarios de la encuesta de satisfacción por la línea telefónica de Atención al Ciudadano

Positivas	Negativas
Atención oportuna, amabilidad, claridad con la información, agilidad, disponibilidad, certeza, y conocimiento. Excelente el servicio y disposición de los colaboradores. (87 respuestas)	Ninguna.

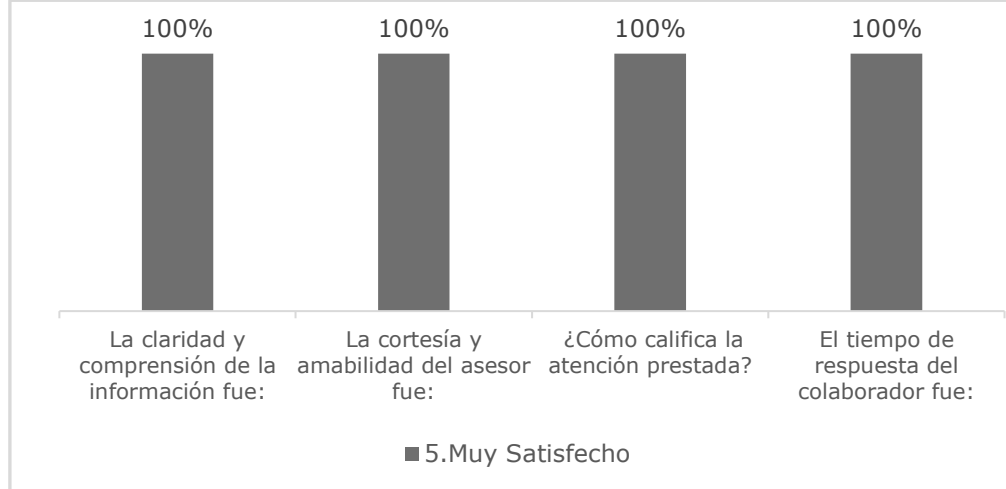
Fuente: Encuesta de satisfacción-evalúa nuestra atención 1Q 2025

4.1.2. Resultados encuesta de atención presencial

Para el caso de la atención presencial que se brindó desde el Grupo interno de Relacionamiento Estado Ciudadano-REC, para este primer trimestre del año 2025 se obtuvo un registro de **219** personas atendidas de manera presencial, de las cuales siguiendo los componentes que describe la encuesta de satisfacción, el 100% de los usuarios manifestaron en todas las categorías sentirse "Muy satisfechos" por la claridad y comprensión, la cortesía y amabilidad prestada, la atención prestada y el Tiempo de respuesta.

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

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



Fuente: Encuesta de satisfacción- evalúa nuestra atención 1Q 2025

4.2. Temas Frecuentes de los Canales de Atención Presencial, Telefónico y Virtual del Grupo REC

Tabla 3. Temas frecuentes atención al ciudadano

Tipología	No. Casos	%
Solicitud de recuperación de usuario, contraseña y correo electrónico de SECOP II	115	20,8%
Asesoría de otros procedimientos del SECOP II	84	15,2%
Registro de usuario en el SECOP II	71	12,8%
Creación y/o seguimiento de CASO GLPI	65	11,7%
Tienda Virtual del Estado Colombiano	63	11,4%
Actualización de datos de contacto en el SECOP II	49	8,8%
Validación de planilla en el SECOP II	34	6,1%
Duplicidad de usuarios en el SECOP II	18	3,2%
Capacitaciones	17	3,1%
Acuerdos marco de precios	13	2,3%
Otros	9	1,6%
Radicación de PQRS en la VUR	5	0,9%
Indisponibilidad en el SECOP II	4	0,7%
Documentos tipo	3	0,5%
Documentos, manuales y guías que emiten lineamientos de ANCP-CCE	2	0,4%
Cuenta de cobro/factura en el SECOP II	1	0,2%
Política de Compra y Contratación Pública	1	0,2%
TOTAL	554	100%

Fuente: matrices registro de atención 1Q 2025

De acuerdo con la tabla 2, se aclara que el número de atenciones por los canales presencial y telefónico fue de 467 personas, adicionalmente se atendieron 87 personas por el canal virtual "Agenda tu cita", para un total de 554 personas atendidas por los 3 canales en el trimestre, sin embargo, no se

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

recibió ninguna respuesta en el formulario de satisfacción de este canal virtual.

4.3. Canal de Atención – Mesa de Servicio

Tabla 4. Canales de atención de la mesa de servicio

Modalidad	Canal de Atención	Línea o Medio de Comunicación
Teléfónico	Línea desde Bogotá	601 7456788
	Línea gratuita nacional	018000-520808
Virtual	Chat SECOBOT	https://secobot.colombiacompra.gov.co/
	Formulario de Soporte	https://operaciones.colombiacompra.gov.co/soporte/formulario-de-soporte

Fuente: Informe de Satisfacción Canales Mesa de Servicio 1Q 2025

4.3.1. Información General de los Resultados de la Encuesta de Mesa de Servicio

Tabla 5. Resultados de las encuestas de los canales de atención de la mesa de servicio

Canal de Atención	Total, de Solicitudes Atendidas	Encuestas Contestadas	Porcentaje de encuestas	Promedio del Índice de Satisfacción
Formulario de Soporte	12.296	367	1,00%	4,43%
CHAT	2.622	1.378	3,74%	4,70%
Canal Telefónico	35.052	35.052	95,26%	4,87%

Fuente: Informe de Satisfacción Canales Mesa de Servicio 1Q 2025

En la tabla 4 se puede identificar el número de encuestas contestadas y el promedio de calificación de satisfacción de acuerdo con lo reportado por la mesa de servicio.

5. ANALISIS Y/O CONCLUSIONES DEL INFORME

Desde el Grupo de Relacionamento Estado Ciudadano REC, se tiene como objetivo la implementación continua de estrategias que ayuden en el incremento del nivel de satisfacción de los ciudadanos y grupos de valor, por lo que se facilitó la organización de preguntas y estandarización del formulario, para obtener a lo largo de los espacios de atención, resultados óptimos y homogéneos que garantice la participación y percepción de manera cuantitativa y cualitativa ante los canales de atención que dispone la ANCP-CCE. Igualmente es

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

importante generar estrategias para aumentar el número de personas que participan en las encuestas de satisfacción y contar con una mayor muestra de datos, implementando incentivos para promocionar la participación. En ese orden de ideas, se concluyó:

5.1. Línea telefónica y atención presencial al ciudadano

Frente a los resultados de la encuesta de atención presencial, si bien es cierto que se reporta un alto grado de satisfacción, el equipo continúa aplicando los protocolos y manuales de atención y servicio al Ciudadano.

En cuanto a los resultados de la encuesta de percepción y satisfacción de la línea de atención telefónica, el Grupo REC está revisando nuevas estrategias para motivar a los funcionarios de la ANCP-CCE para que se capaciten en todos los temas del portafolio de servicios que ofrece la Agencia, especialmente en temas técnicos de las plataformas de compra pública. Adicional de fortalecer los procedimientos de atención para conocer las necesidades de los usuarios y grupos de valor, las cuales son de gran importancia para ofrecer una respuesta eficiente y satisfactoria a las solicitudes recibidas.

También está dentro las estrategias aumentar el número de respuestas en las encuestas de percepción, sobre todo en el canal virtual, que para el trimestre no hubo registros.

El canal de atención a PQRSD no cuenta con un instrumento de percepción o encuesta de satisfacción, se continúa revisando el mecanismo con las siguientes características: en el correo donde se adjunta la respuesta de la petición se añadirá el mensaje de invitación para realizar la encuesta de satisfacción, formulario en proceso de revisión para su respectiva aprobación, a través de un enlace de la herramienta "Forms", para tal fin se debe validar con el proveedor de POXTA la posibilidad de modificar este mensaje, el cual es automático.

Aunque los porcentajes de satisfacción de los diferentes canales refleja que los colaboradores brindan un servicio eficiente, es importante mejorar los resultados, apropiando y retroalimentando de manera continua los atributos del buen servicio al ciudadano.

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

5.2. Mesa de Servicio

La mesa de servicio es el canal de atención que maneja el mayor volumen de atención a los usuarios, para el 1Q del 2025 la mesa atendió más de 48 mil personas, en comparación con las **467** personas atendidas por el canal presencial y telefónico que administra directamente la ANCP-CCE.

Es necesario continuar con el seguimiento mensual a los diferentes canales de atención de la Mesa de Servicio, con la finalidad de prever disminución en la percepción de satisfacción del servicio y en la participación del diligenciamiento de las encuestas de satisfacción, así mismo ejecutar planes de acción que permitan obtener soluciones para mejorar el primer contacto con los usuarios, generar experiencias memorables y ofrecer soluciones eficientes. El canal telefónico sigue siendo el medio más demandado y en general el nivel de satisfacción es positivo.

6. ANEXOS

- Sin anexos

7. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Edgar Mauricio Guerreo Cáceres	23/04/2025	Original firmado
Revisó	Alejandro Garzón Arévalo	08/05/2025	Original firmado
	Astrid Camargo Gonzáles	08/05/2025	Original firmado
Aprobó	Ana María Tolosa Rico	20/05/2025	Original firmado

8. FIRMA DE PRESENTACIÓN DE INFORME

Se firma en la ciudad de Bogotá el día 20 del mes de mayo del año 2025 por la secretaría general:

Original firmado	
Nombre:	Ana María Tolosa Rico
Cargo:	Secretaria General
Fecha:	20/05/2025

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

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