

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

1. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	29/11/2024
Ciudad:	Bogotá D. C.
Título del Informe:	Informe trimestral sobre la percepción de canales de atención de la ANCP-CCE (julio, agosto y septiembre)2024.
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 tercer trimestre del 2024.
Código Interno del informe:	CCE-DES-FM-16
TRD Y Ubicación electrónica:	Informe percepción de 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 075 de 2024 *"Por la cual se deroga y sustituye la resolución 278 de 2023 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. Por otro lado, de acuerdo con el Programa de Transparencia y Ética Pública de la ANCP-CCE 2024 en la

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

actividad SG8 se estableció *"Elaborar y publicar informes de percepción y satisfacción de los grupos de valor frente a las canales de atención de la entidad"*, los cuales se hacen de manera trimestral y se publican en la página web.

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 tercer trimestre del 2024 (*julio, agosto y septiembre*).

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, el cual también se consolida en un informe trimestral que es revisado por el supervisor de contrato del proveedor en la subdirección de Información y Desarrollo tecnológico, dicho documento se anexa a este informe para tener un panorama más amplio frente a la gestión de atención al usuario por parte de la entidad.

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

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 Unica 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 Unica de Radicación (VUR)	ventanillaunicaderadicacion@colombiacompra.gov.co
	Notificaciones Judiciales	notificacionesjudiciales@colombiacompra.gov.co
	Canal Exclusivo de Atención de Denuncias	https://www.colombiacompra.gov.co/pqrsd
	Agenda Tu Cita	https://www.colombiacompra.gov.co/content/agenda-tu-cita-presencial

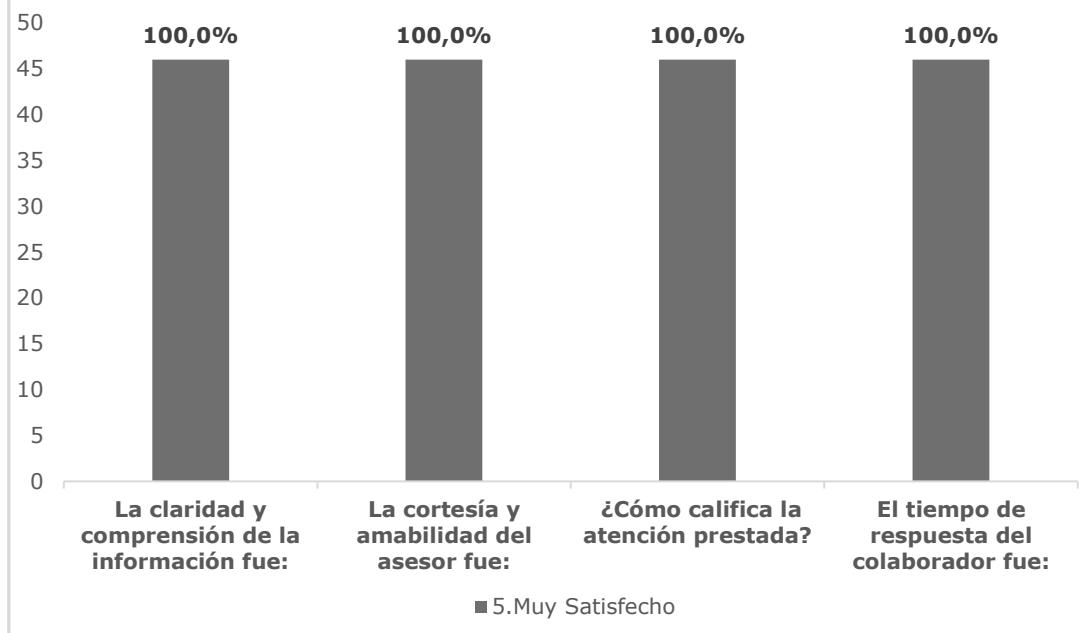
Fuente: Pagina web de la ANCP-CCE

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

Para el caso de la línea de atención que tiene del Grupo de Relacionamento Estado Ciudadano, se obtuvo un registro de **162** usuarios que utilizaron este medio a lo largo del tercer trimestre del año, de las cuales **46** personas diligenciaron la encuesta de satisfacción que 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:

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

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



Fuente: Encuesta de satisfacción-evalúa nuestra atención 3Q 2024

Para este trimestre y de acuerdo con las respuestas de los usuarios en la encuesta de satisfacción; la calificación en todas las preguntas fue “Muy Satisfecho”, demostrando una excelente percepción por parte de la ciudadanía y grupos de valor frente a los canales de atención que gestiona el Grupo de Relacionamento Estado Ciudadano-REC de la secretaría general.

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 (27 respuestas)	Ninguna.

Fuente: Encuesta de satisfacción-evalúa nuestra atención 3Q 2024

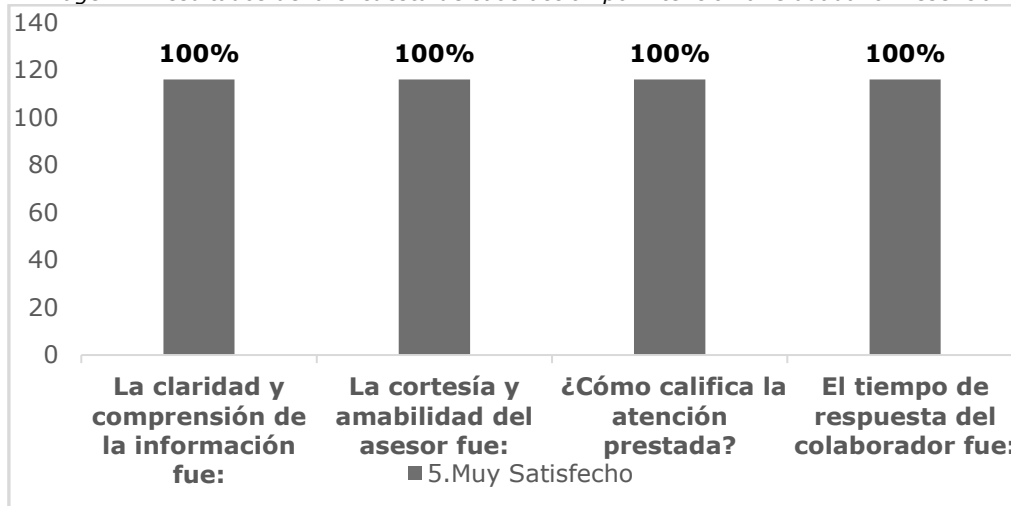
4.1.2. Resultados encuesta de atención presencial

Para el caso de la atención presencial que se tuvo desde el Grupo interno de Relacionamento Estado Ciudadano-REC, para este trimestre del año 2024 se obtuvo un registro de **116** personas atendidas de manera presencial, de las

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

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.

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



Fuente: Encuesta de satisfacción- evalúa nuestra atención 3Q 2024

4.2. Canal de Atención – Mesa de Servicio

Tabla 3. Canales de atención de la mesa de servicio

Modalidad	Canal de Atención	Línea o Medio de Comunicación
Teléfono	Línea desde Bogotá	601 7456788
	Línea gratuita nacional	018000-520808
Virtual	Chat SECOBOT	https://secobot.colombiacompra.gov.co/
	Formulario de Soporte	https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/formulario-de-soporte?nocache=1

Fuente: Informe de Satisfacción Canales Mesa de Servicio 3Q 2024

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

Tabla 4. Resultados de las encuestas de los canales de atención de la mesa de servicio

Canal de Atención	Solicitudes Atendidas	%	Encuestas Contestadas	Promedio del índice de Satisfacción
Formulario de Soporte	13.314	25,3%	324	4,5%
CHAT	1.335	2,6%	333	4,7%
Canal Telefónico	37.887	72,1%	9.586	4,9%

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

Totales	52.556	100,0%	9.586	4,7%
---------	--------	--------	-------	------

Fuente: Informe de Satisfacción Canales Mesa de Servicio 3Q 2024

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 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 línea telefónica y 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. Adicional el Grupo REC está revisando nuevas estrategias para motivar a los grupos de valor de la ANCP-CCE de diligenciar la encuesta de satisfacción, y de su importancia para conocer sus necesidades, comentarios y observaciones frente a la atención recibida, las cuales son de gran importancia para el fortalecimiento y mejoras del portafolio de servicios que ofrece la Agencia.

Una de estas propuestas es mencionar a las personas que si contestan la encuesta recibirán correos con información de los espacios de capacitación sobre las plataformas de compra pública, además de reuniones y/ o conferencias que se desarrollen para la ciudadanía en general. Esto se podrá lograr con un trabajo en conjunto con el Grupo de articulación y socialización de la Dirección General.

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 hacer la encuesta de satisfacción a través de un enlace de la

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

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 mantener los resultados, apropiando y retroalimentando de manera continua los atributos del buen servicio al ciudadano.

5.2. Mesa de Servicio

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.

6. ANEXOS

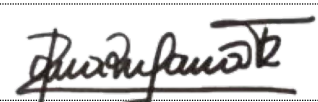
[Anexos Informe Percepción Canales](#)

7. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Edgar Mauricio Guerreo Cáceres	21/10/2024	
Revisó	Alejandro Garzón Arévalo	29/11/2024	
Revisó	Astrid Camargo González	05/12/2024	
Aprobó	Ana María Tolosa Rico	13/12/2024	

8. FIRMA DE PRESENTACIÓN DE INFORME

Se firma en la ciudad de Bogotá el día 13 del mes diciembre del año 2024 por la secretaría general:

	
Nombre:	Ana María Tolosa Rico
Cargo:	Secretaría General
Fecha:	13/12/2024

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 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