

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

1. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	25/07/2024
Ciudad:	Bogotá D. C.
Título del Informe:	Informe trimestral sobre la percepción de canales de atención de la ANCP-CCE (abril, mayo y junio)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 segundo trimestre del 2024.
Código Interno del informe:	CCE-REC-FM-22
TRD Y Ubicación electrónica:	Informe percepción de Canales

2. DESTINO Y AUTORES DEL INFORME

DESTINATARIO DEL INFORME	
Nombre:	Ana María Tolosa Rico
Cargo:	Secretaria General (E)
Área:	Secretaría General
AUTOR 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

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

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 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 del canal; telefónico y presencial, con el fin de conocer la percepción de la atención 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 diferentes instrumentos de evaluación por parte del proveedor a cargo de este servicio, los resultados se relacionan en este documento.

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 segundo trimestre del 2024 (abril, mayo y junio).

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 Agencia Nacional de Contratación Pública- Colombia Compra Eficiente -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; este contrato es supervisado desde la subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico, 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, 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 - Relacionamiento Estado Ciudadano-REC

Tabla 1. Canales de Atención de la ANCP-CCE

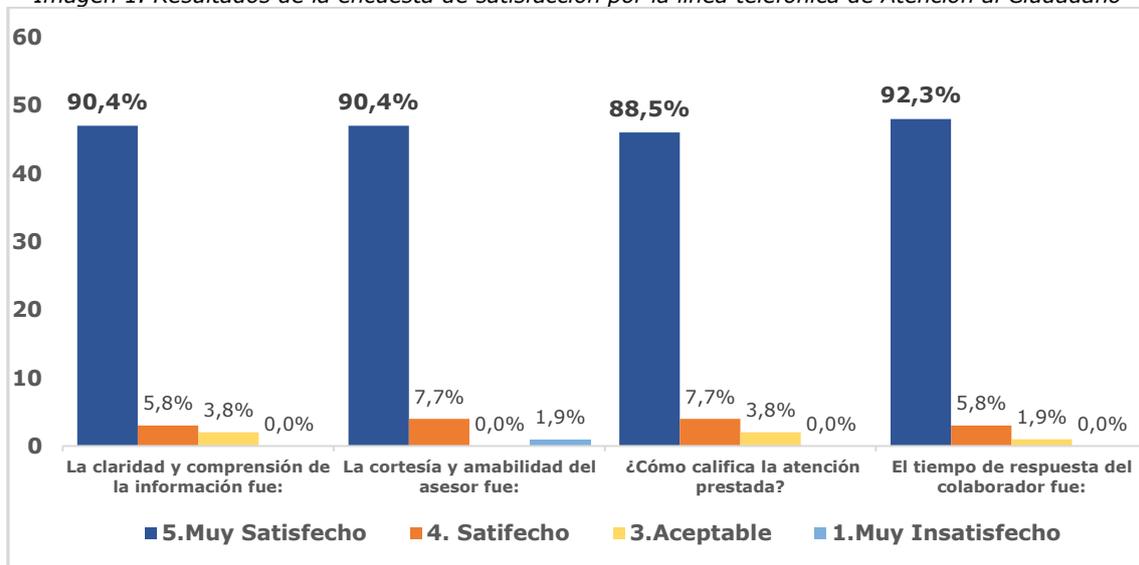
Modalidad	Canal de Atención	Línea o Medio de Comunicación
Presencial	Oficina de Atención al Ciudadano	Carrera 7 #26-20 Piso 17 Edf. Tequendama Horario de Atención: 8:30 am - 4:30 pm
	Ventanilla única de Radicación (VUR)	Carrera 7 #26-20 Piso 17 Edf. Tequendama Horario de Atención: 8:00 am - 4:30 pm
Telefónico	línea desde Bogotá	601 7956600 ext. 0
Virtual	Ventanilla única de Radicación (VUR)	ventanillaunicaderadicacion@colombiacompra.gov.co

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 Relacionamiento Estado Ciudadano, se obtuvo un registro de **218** usuarios que utilizaron este medio a lo largo del segundo trimestre del año, de las cuales **52** 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 evidenciar en la siguiente tabla:

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



Fuente: Encuesta de satisfacción- evalúa nuestra atención 1Q2024

Para el caso de la claridad y comprensión de la información que recibieron los usuarios por medio del canal telefónico, se evidencia que 42 personas que representan el 90,4%, respondieron "Muy satisfecho", 3 personas correspondientes al 5,8% manifestaron sentirse satisfechos, y 2 personas calificó la atención como aceptable equivalente al 3,8%.

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

- + Frente a la segunda categoría que comprende la cortesía y amabilidad prestada por parte del colaborador, 47 personas que representaron el 90,4%, respondieron "Muy satisfecho", 4 personas equivalentes al 7,7% manifestaron sentirse satisfechos, y una persona que equivale al 1.9% calificó "Muy insatisfecho" con la cortesía y amabilidad parte del colaborador.
- + Para la tercera categoría, que indica la atención prestada, 46 personas que representan el 88,5%, respondieron "Muy satisfecho", 4 personas equivalentes al 7,7% manifestaron sentirse satisfechos, y 2 personas que representa el 3,8% manifestaron de "Aceptable" con la atención prestada por parte del colaborador.
- + Por último, para la categoría Tiempo de respuesta, 48bpersonas que representan el 92,3% del total de la muestra reportaron "Muy satisfecho", 3 personas manifestaron sentirse satisfechos correspondiendo al 5,8%; y una persona que representa el 1,9% manifestaron como "Aceptable" el tiempo de respuesta en la atención del colaborador.

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, profesionalismo, certeza, y conocimiento (26 respuestas)	Un asesor poco amable al momento de brindar la información (1 respuesta)

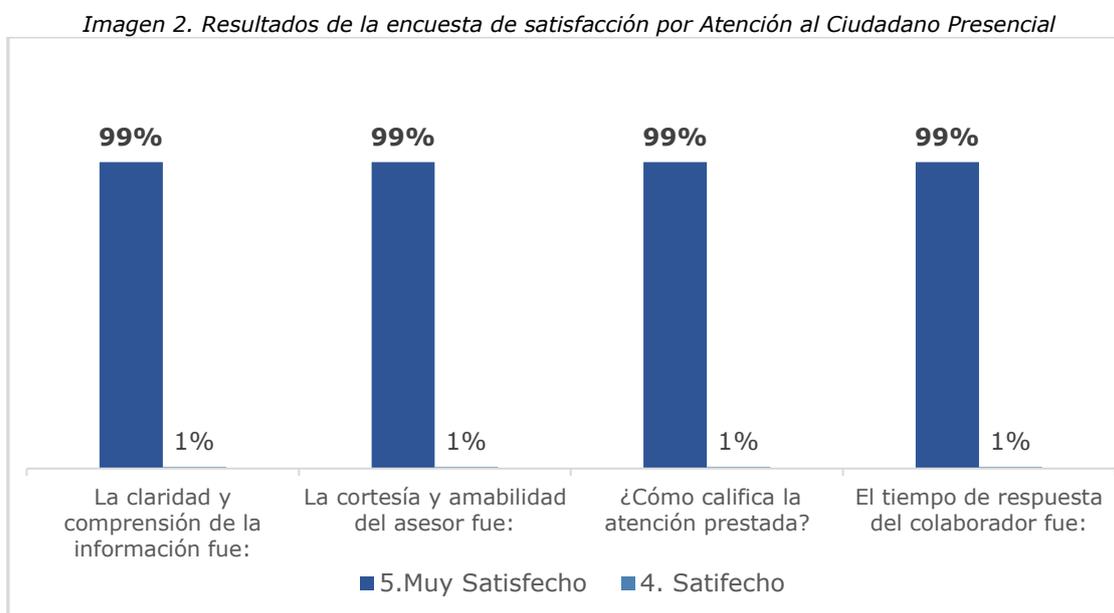
Fuente: Encuesta de satisfacción-evalúa nuestra atención 2Q2024

Analizando el anterior comentario negativo por parte de un usuario se identifica que calificó como "Muy Insatisfecho" a la categoría de "cortesía y amabilidad del asesor", en las demás categorías califico como "Aceptable". Continuando con la revisión de esta novedad se verifica que la persona recibió respuesta y solución a su solicitud.

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

4.1.2. Resultados encuesta de atención presencial

Para el caso de la atención presencial que se tuvo desde el Grupo interno de Relacionamiento Estado Ciudadano, este segundo trimestre del año 2024 se obtuvo un registro de **195** personas atendidas de manera presencial, de las cuales siguiendo los componentes que describe la encuesta de satisfacción, el 99% 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, por otro lado una persona calificó como “Satisfecho” también en todas las categorías; como se evidencia en la siguiente gráfica.



Fuente: Encuesta de satisfacción- evalúa nuestra atención 2Q2024

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 Primer Trimestre 2024

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

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	14.896	25,6%	603	4,6%
CHAT	1.758	3,0%	439	4,62%
Canal Telefónico	41.583	71,4%	9.714	4,86%
Totales	58.237	100,0%	10.756	4,6%

Fuente: Informe de Satisfacción Canales Mesa de Servicio Primer Trimestre 2024

5. ANALISIS Y/O CONCLUSIONES DEL INFORME

Desde el Grupo de Relacionamiento Estado Ciudadano REC, se tiene como objetivo implementar 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. 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, es indispensable que el equipo continúe aplicando los protocolos y manuales de atención y servicio al Ciudadano, así mismo se identifica una disminución de personas atendidas por el canal telefónico y un ligero aumento de personas atendidas presencialmente con respecto al trimestre anterior.

Respecto a los resultados de la insatisfacción de una persona por la línea telefónica, se identificó que el colaborador que atendió y dio respuesta oportuna a la solicitud, sin embargo, se analizaron las posibles causas que conllevaron esta mala percepción con el servicio para tomar las acciones correctivas, además de establecer nuevas acciones para prevenir este suceso.



INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

Para el caso del método de la encuesta de percepción de la atención presencial, el cual el colaborador realiza las preguntas personalmente al usuario, se continúa trabajando en cambiarlo por un enlace o código URL que se envié a un correo electrónico y/o dispositivo móvil donde las personas puedan realizar la encuesta de forma más privada y por ende sus respuestas tenga mayor objetividad.

Debido a que el canal de PQRSD no cuenta con un instrumento de percepción o encuesta de satisfacción, se está revisando en la implementación de un mecanismo para hacerlo, con las siguientes características: se propone que en el correo que adjunta la respuesta de la petición se pueda relacionar el mensaje de invitación para hacer la encuesta de satisfacción, 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

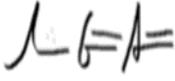
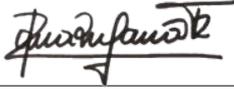
Es necesario continuar con el seguimiento mensual a los diferentes canales de atención de la Mesa de Servicio, con la finalidad de prever disminución en la percepción de satisfacción del servicio, así mismo ejecutar planes de acción que permitan obtener soluciones para mejorar el primer contacto con los usuarios, generar experiencias memorables y ofrecer soluciones eficientes.

6. ANEXOS

[Anexos Informe Percepcion Canales](#)

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

7. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Edgar Mauricio Guerreo Cáceres	25/07/2024	
Revisó	Alejandro Garzón Arévalo	20/09/2024	
Aprobó	Ana María Tolosa Rico Secretaria General (E)	23/09/2024	

8. FIRMA DE PRESENTACIÓN DE INFORME

Se firma en la ciudad de Bogotá el día 23 del mes septiembre del año 2024 por la secretaria general:

<i>Registrar Firma</i>	
	
Nombre:	Ana María Tolosa Rico
Cargo:	Secretario General (E)
Fecha:	23/09/2024

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