

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

1. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	07/07/2025
Ciudad:	Bogotá D. C.
Título del Informe:	Informe trimestral sobre la percepción de canales de atención de la ANCP-CCE (abril, mayo y junio)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 segundo (2Q) 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 María 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 segundo trimestre del 2025 (*abril, mayo y junio*).

La encuesta de satisfacción que maneja la entidad para los canales; telefónico, presencial y virtual, 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. En la encuesta de percepción para el canal de atención de PQRSD califica: el tiempo de respuesta, el lenguaje claro en la información suministrada, una respuesta completa y suficiente a la solicitud, y que se atiende a la necesidad del usuario. 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 9.

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 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
	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

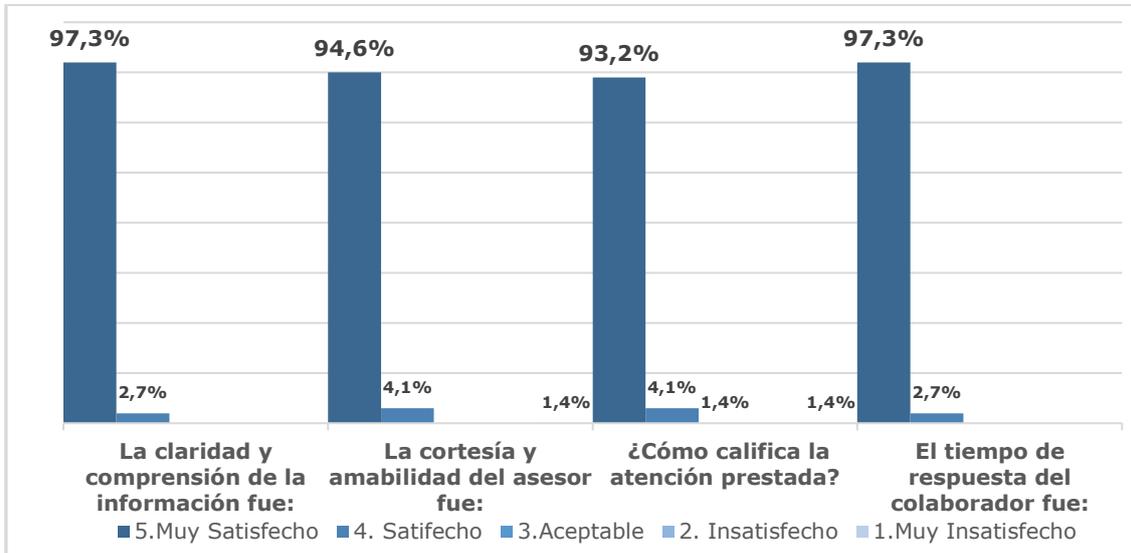
Fuente: Pagina web de la ANCP-CCE

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

Para el caso de la línea de atención que atiende el Grupo de Relacionamento Estado Ciudadano, la cual es: 601 7456788 ext. 0, se obtuvo un registro de **272** usuarios que utilizaron este medio a lo largo del segundo trimestre del año, de las cuales **74** 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:

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

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN



Fuente: Encuesta de satisfacción- evalúa nuestra atención 2Q 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 dos (72) personas que representan el 97,3%, respondieron "Muy satisfecho", y dos personas correspondientes al 2,7% manifestaron sentirse satisfechos.

Frente a la segunda categoría que comprende la cortesía y amabilidad prestada por parte del colaborador; setenta (70) personas que representaron el 94,6%, respondieron "Muy satisfecho", tres personas equivalentes al 4,1% manifestaron sentirse satisfechos, y una persona que equivale al 1.4% con una calificación de muy insatisfecho.

Para la tercera categoría, que indica la atención prestada, sesenta y nueve (69) personas que representan el 93,2%, respondieron "Muy satisfecho", tres personas equivalentes al 4,1% manifestaron sentirse satisfechos, una persona que representa el 1,4% calificó como aceptable, y una persona (1,4%) manifestó sentirse muy insatisfecho con la atención prestada.

Por último, para la categoría Tiempo de respuesta, setenta y dos (72) personas que representan el 97,3% del total de la muestra reportaron "Muy satisfecho", y dos personas manifestaron sentirse satisfechos correspondiendo al 2,7.

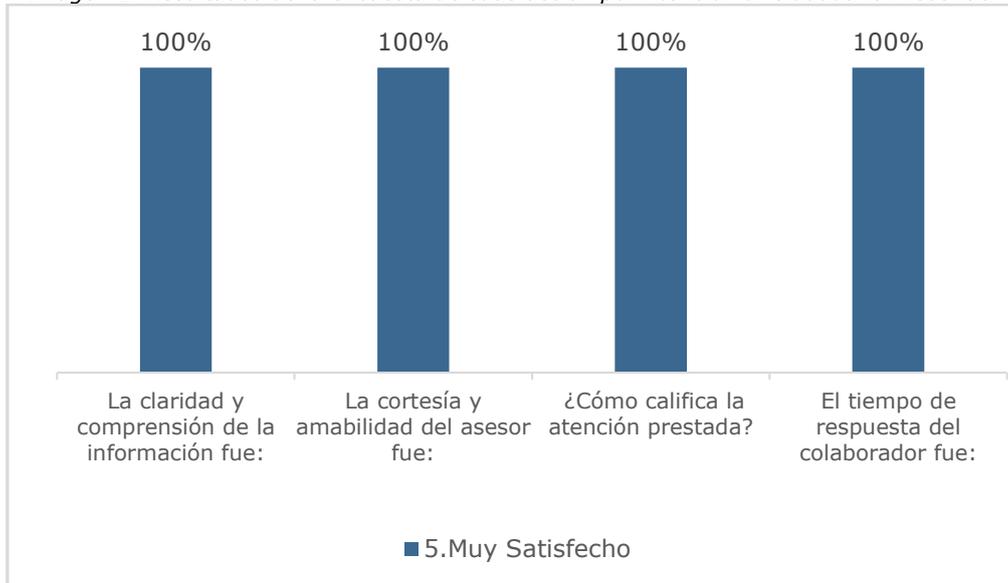
4.1.2. Resultados encuesta de atención presencial

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 **150** personas atendidas de manera

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

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.

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



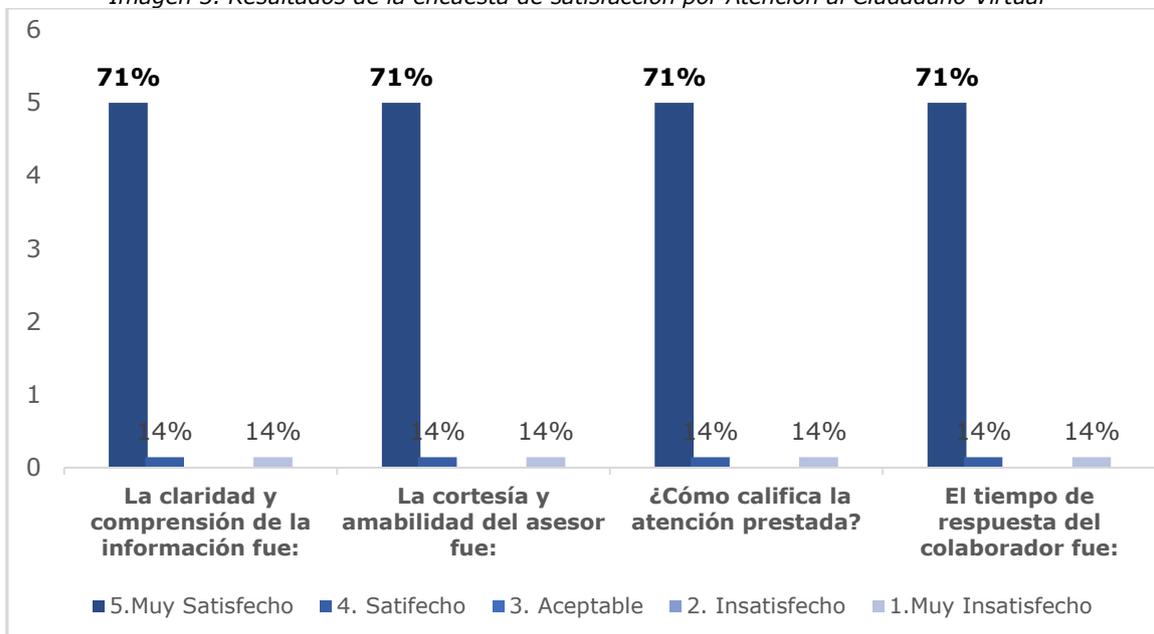
Fuente: Encuesta de satisfacción- evalúa nuestra atención 2Q 2025

4.1.3. Resultados encuesta de atención virtual

Para la atención virtual que tiene del Grupo de Relacionamiento Estado Ciudadano y se gestiona a través del correo institucional atencionalciudadano@colombiacompra.gov.co, se obtuvo un registro de **144** usuarios que utilizaron este medio a lo largo del segundo trimestre del año, de las cuales cinco (**5**) personas manifestaron con la calificación de 5: “Muy satisfechos” por la claridad y comprensión, la cortesía y amabilidad prestada, la atención prestada y el Tiempo de respuesta, (**1**) una persona calificó como “Satisfecho” en las cuatro categorías, y (**1**) una persona contestó como “Muy Insatisfecho”.

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

Imagen 3. Resultados de la encuesta de satisfacción por Atención al Ciudadano Virtual



Fuente: Encuesta de satisfacción- evalúa nuestra atención 2Q 2025

4.1.4 Resultados pregunta cualitativas canales de atención (virtual, presencial y telefonico)

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 se encuentra en cada una de las tres encuestas anteriormente mencionadas y 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 en cada encuesta, divididas en apreciaciones positivas y negativas:

Tabla 2. Cualidades de las sugerencias y comentarios de las encuestas de satisfacción de los Canales 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. (48 respuestas)	Muy mala actitud del colaborador, una persona que transmite apatía y amargura. (1 respuesta)

Fuente: Encuesta de satisfacción- evalúa nuestra atención 2Q 2025

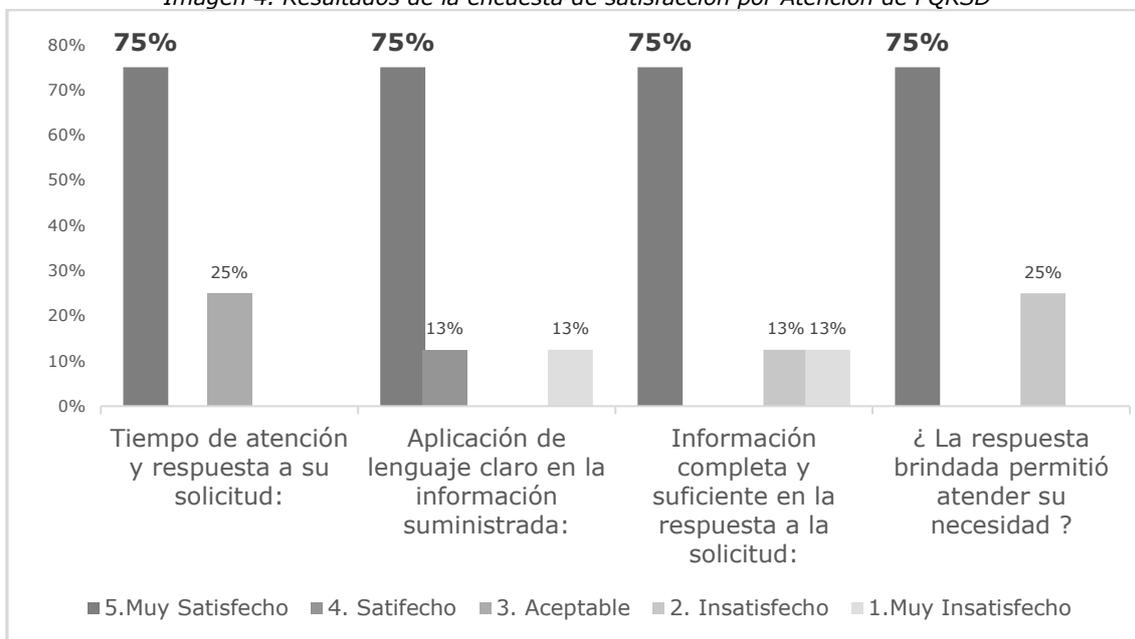
Es importante aclarar que la pregunta cualitativa no es obligatoria en las encuestas de satisfacción, por lo que no es igual el número de personas que contestaron todas las preguntas cualitativas con respecto a esta.

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

4.1.4. Resultados encuesta de atención de PQRSD

Para el caso del canal de atención y gestión de PQRSD, liderado por el Grupo de Relacionamiento Estado Ciudadano, se obtuvo un registro de **3.146** peticiones radicadas en la plataforma POXTA durante el segundo trimestre del año, y se obtuvo un registro 8 respuestas por las personas que diligenciaron la encuesta de satisfacción, la cual se activó desde el mes de junio del presente año. Esta encuesta busca definir y conocer los siguientes atributos: tiempo, lenguaje claro, información completa y necesaria que cumpla la necesidad del peticionario, como se evidencia en la siguiente imagen:

Imagen 4. Resultados de la encuesta de satisfacción por Atención de PQRSD



Fuente: Encuesta de satisfacción- evalúa nuestra atención PQRSD 2Q 2025

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

Para el tiempo de atención y respuesta a la solicitud y/o petición, se evidencia que seis peticionarios, representando el 75,0%, respondieron "Muy satisfecho", y dos personas correspondientes al 25% calificaron "Aceptable".

Frente a la aplicación de lenguaje claro en la información suministrada en la respuesta de la petición; seis peticionarios que representaron el 75,0%, respondieron "Muy satisfecho", una persona equivalente al 13,0% manifestó sentirse satisfecho, y una persona que equivale al 13,0% calificó con Muy Insatisfecho en esta categoría. Para la tercera categoría, que pregunta si la información es completa y suficiente en la respuesta a la solicitud, seis peticionarios que representan el 75,0%, respondieron "Muy satisfecho", una persona equivalente al 13,0% manifestó sentirse insatisfecho, y otra persona

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

que representa otro 13,0% calificó como “Muy Insatisfecho” con la información suministrada.

Para la última categoría con la pregunta: ¿La respuesta brindada permitió atender su necesidad?, seis peticionarios que representan el 75,0% del total de la muestra reportaron “Muy satisfecho”, y dos personas manifestaron sentirse insatisfechos correspondiendo al 25,0%.

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

Tabla 3. Temas frecuentes atendidos por los Canales de Atención

Tipología	Cant.	%
Solicitud de recuperación de usuario, contraseña y correo electrónico	111	20,32%
Validación de planilla en el SECOP II	71	9,36%
Asesoría de otros procedimientos del SECOP II	69	13,64%
Creación y/o seguimiento de CASO GLPI	64	11,50%
Registro de usuario en el SECOP II	63	11,94%
Tienda Virtual del Estado Colombiano	53	10,34%
Actualización de datos de contacto en el SECOP II	50	8,82%
Duplicidad de usuarios en el SECOP II	21	3,48%
Herramientas de búsqueda SECOP/Uso de datos abiertos	16	1,43%
Radicación de PQRS en la VUR	15	1,78%
Capacitaciones	10	2,41%
Otros	7	1,43%
Documentos, manuales y guías que emiten lineamientos de ANCP-CCE	5	0,62%
Acuerdos marco de precios	4	1,52%
Indisponibilidad en el SECOP II	3	0,62%
Cuenta de cobro/factura en el SECOP II	3	0,36%
Política de Compra y Contratación Pública	1	0,18%
TOTAL	566	100%

Fuente: Matriz Consolidada Atención Ciudadano 2025

De acuerdo con la tabla 3, se aclara que el número de atenciones por el canal presencial fue de 150, el registro telefonico de 272 y por el canal virtual “Agenda tu cita”, 144 para un total de 566 personas atendidas por los 3 canales en el trimestre.

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

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
Telefónico	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 2Q 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	Solicitudes Atendidas	Nivel de Participación	Encuestas Contestadas	Nivel de Participación	Promedio del Índice de Satisfacción
Formulario de Soporte	10.529	22,5%	349	1,04%	4,6%
CHAT	1.536	3,28%	378	1,13%	4,74%
Canal Telefónico	34.681	74,19%	32.729	97,83%	4,89%
Totales	46.746	100,00%	36.797	100,00%	4,74%

Fuente: Informe de Satisfacción Canales Mesa de Servicio 2Q 2025

En la tabla 5 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 Relacionamiento 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, atención presencial y virtual al ciudadano

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

Actualmente el Grupo REC cuenta con el apoyo de dos profesionales de la mesa de servicio, quienes atienden los canales de atención presencial y telefónico. Esto con el fin de ofrecer a los usuarios soluciones inmediatas a las solicitudes con respecto a soporte técnico y asesoría del manejo de las plataformas de compra pública que administra la Agencia.

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 continúa con estrategias que motiven 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, esto a través de capacitaciones y cursos en el aula virtual que dispone la entidad en su intranet.

También está dentro las estrategias aumentar el número de respuestas en las encuestas de percepción, mencionando 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.

5.2. Canal de atención y gestión de PQRSD

El canal de atención a PQRSD cuenta desde junio del presente año con un instrumento de percepción de este servicio, donde el peticionario encontrará en el correo junto a la respuesta de su petición un mensaje de invitación para realizar la encuesta de satisfacción con un enlace de la herramienta "Forms" que lo dirigirá al cuestionario.

Teniendo en cuenta su baja participación de respuestas en cuanto al número de peticiones radicadas y el poco tiempo transcurrido de la encuesta, se puede evidenciar un nivel de insatisfacción por la información suministrada en las respuestas ofrecidas a las peticiones de los usuarios. Ante esto el Grupo REC realiza seguimientos a muestras aleatorias de PQRSD gestionadas por la Agencia, con el objetivo de identificar inconsistencias en el procedimiento. Sin embargo, el peticionario puede radicar una reiteración ante su petición donde puede solicitar ampliación o adición de información en la respuesta.

Aunque los porcentajes de satisfacción de los diferentes canales refleja que los colaboradores brindan un servicio eficiente, es importante mejorar los

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

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

5.3. 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. Cabe resaltar que la Mesa de Servicio actualmente trabaja en conjunto con el Grupo REC, con el apoyo de dos profesionales especialistas en soporte técnico y asesoría referente al uso de las plataformas de compra pública que administra la Agencia, esto como estrategia de aumentar la eficiencia de los canales presencial y telefónica, además de mejorar la percepción de los grupos de valor hacia la atención y solución de sus solicitudes y/o peticiones.

6. ANEXOS

[Anexos percepción](#)

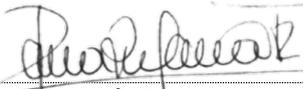
7. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Edgar Mauricio Guerreo Cáceres	07/07/2025	
Revisó	Alejandro Garzón Arévalo	07/07/2025	
Revisó	Astrid Camargo González	07/07/2025	
Aprobó	Ana María Tolosa Rico	09/04/2025	

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

8. FIRMA DE PRESENTACIÓN DE INFORME

Se firma en la ciudad de Bogotá el día 09 del mes de julio del año 2025 por la secretaria general:

	
Nombre:	Ana María Tolosa Rico
Cargo:	Secretaria General
Fecha:	09/07/2025

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