

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

1. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	07/10/2025
Ciudad:	Bogotá D. C.
Título del Informe:	Informe trimestral sobre la percepción de canales de atención de la ANCP-CCE (julio, agosto y septiembre)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 tercer (3Q) 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, canal presencial, canal virtual y canal de atención a PQRS, con el fin de conocer la percepción ante la disposición de la entidad de cara a la ciudadanía 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 2025 (*julio, agosto y septiembre*).

La encuesta de satisfacción que maneja la entidad para los canales; telefónico, presencial, 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 PQRS califica: el tiempo de respuesta, el lenguaje claro en la información suministrada, una respuesta completa y suficiente a la solicitud, y que se atienda 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 los resultados de estas mediciones 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 10 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
	Canal de Atención de Denuncias	https://www.colombiacompra.gov.co/pqrsd
	Agenda Tu Cita	https://www.colombiacompra.gov.co/content/agenda-tu-cita-presencial

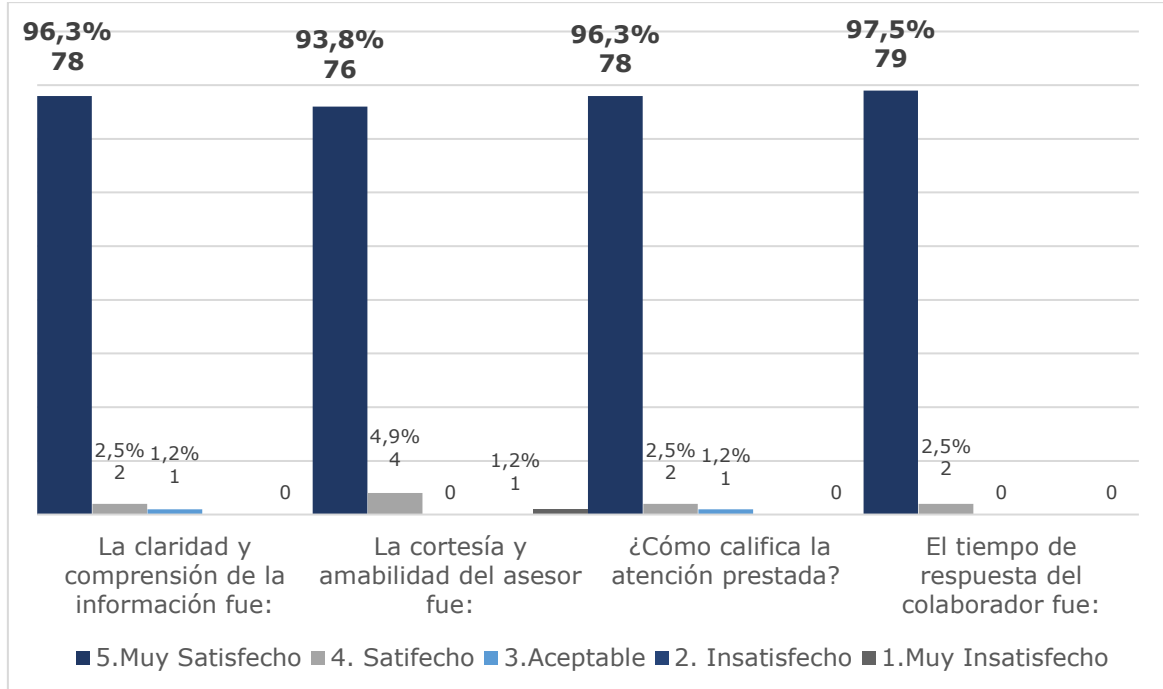
Fuente: Pagina web de la ANCP-CCE

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 **259** usuarios que utilizaron este medio a lo largo del tercer trimestre del año, de las cuales **81** 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 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, se evidencia que setenta y ocho (78) personas que representan el 96,3% respondieron "Muy satisfecho", dos personas correspondientes al 2,5% manifestaron sentirse satisfechos, y una (1,2%) contestó como aceptable.

Frente a la segunda categoría que comprende la cortesía y amabilidad prestada por parte del colaborador; setenta y seis (76) personas que representaron el 93,8%, respondieron "Muy satisfecho", cuatro personas equivalentes al 4,9% manifestaron sentirse satisfechos, y una persona que equivale al 1,2% con una calificación de muy insatisfecho.

Para la tercera categoría, que indica la atención prestada, setenta y ocho (78) personas que representan el 96,3% respondieron "Muy satisfecho", dos personas equivalentes al 2,5% manifestaron sentirse satisfechos, y una persona (1,2%) manifestó como aceptable con la atención prestada.

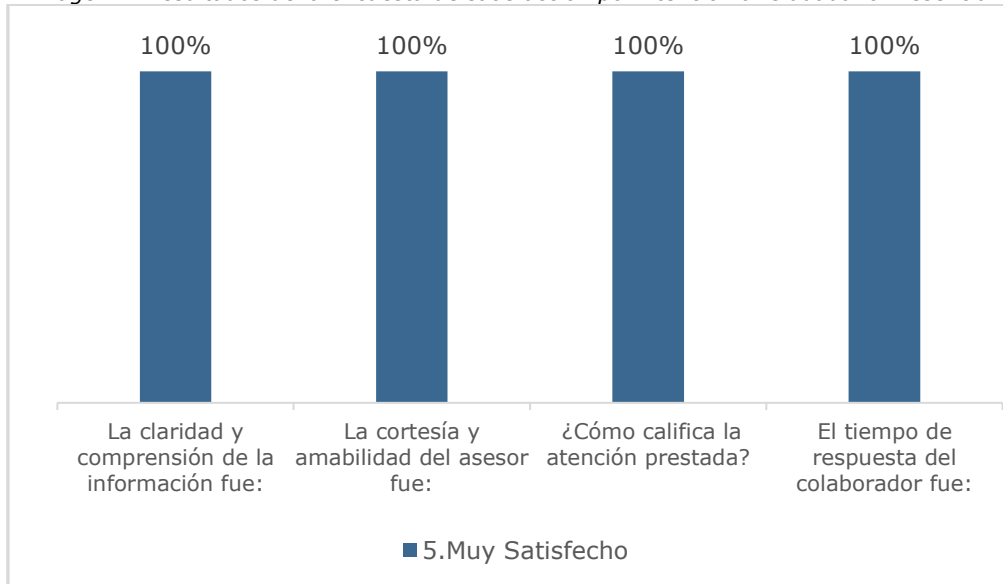
Por último, para la categoría Tiempo de respuesta, setenta y nueve (79) personas que representan el 97,5% del total de la muestra reportaron "Muy satisfecho", y dos personas manifestaron sentirse satisfechos correspondiendo al 2,5%.

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

4.1.2. Resultados encuesta de atención presencial

Para el caso de la atención presencial que se brindó desde el Grupo interno de Relacionamento Estado Ciudadano-REC, para este tercer trimestre se obtuvo un registro de **158** 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.

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



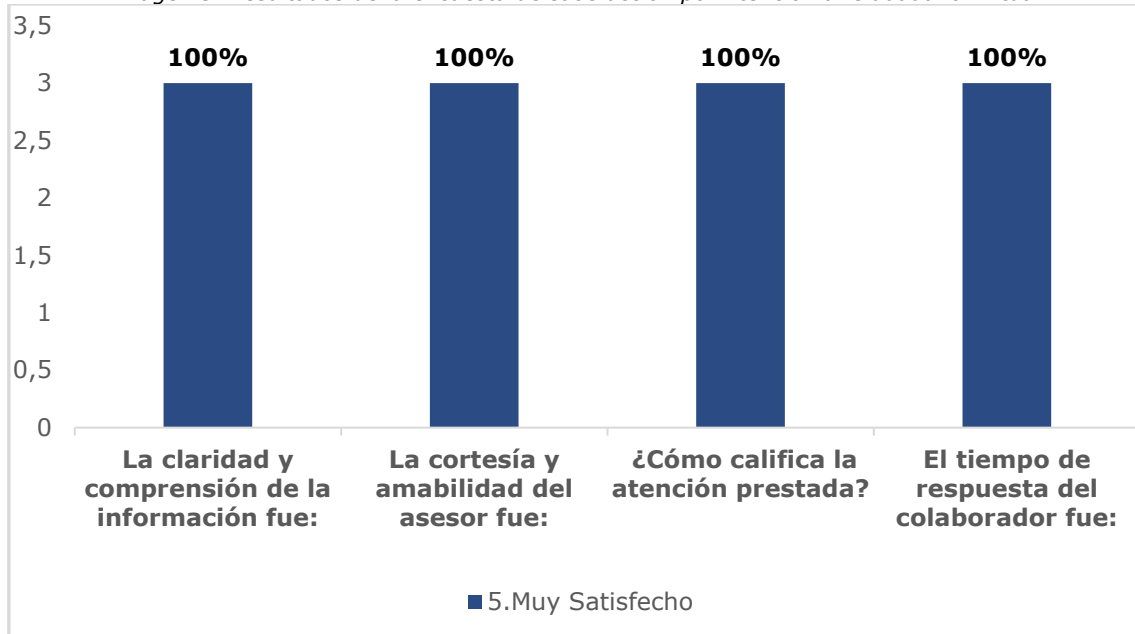
Fuente: Encuesta de satisfacción- evalúa nuestra atención 3Q 2025

4.1.3. Resultados encuesta de atención virtual

Para la atención virtual que lidera del Grupo de Relacionamento Estado Ciudadano y se gestiona a través del correo institucional atencionalciudadano@colombiacompra.gov.co, se obtuvo un registro de **248** usuarios que utilizaron este medio a lo largo de este trimestre, de las cuales tres (**3**) 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.

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 3Q 2025

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

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. (32 respuestas)	Ser más práctico en la solución. (1 respuesta)

Fuente: Encuesta de satisfacción-evalúa nuestra atención 3Q 2025

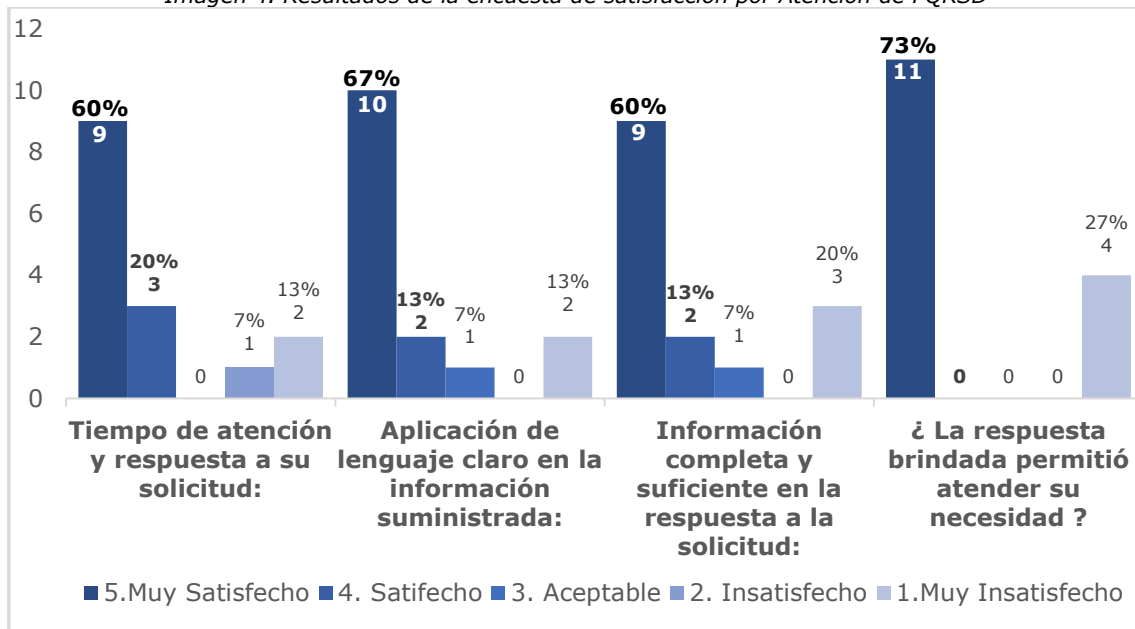
Es importante aclarar que la pregunta cualitativa no es obligatoria en las encuestas de satisfacción, por lo que no es igual el número de personas que contestaron todas las preguntas cualitativas con respecto a esta.

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

4.1.4. Resultados encuesta de atención de PQRS

Para el caso del canal de atención y gestión de PQRS, liderado por el Grupo de Relacionamento Estado Ciudadano, se obtuvo un registro de **3.381** peticiones radicadas en la plataforma POXTA durante el tercer trimestre del año, y se obtuvo un registro de 15 respuestas por las personas que diligenciaron la encuesta de satisfacción. 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 PQRS



Fuente: Encuesta de satisfacción- evalúa nuestra atención PQRS 3Q 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 12 peticionarios representando el 80,0%, respondieron "Muy satisfecho" y "Satisfecho", y tres personas correspondientes al **20%** calificaron "Insatisfecho" y "Muy Insatisfecho".

Frente a la aplicación de lenguaje claro en la información suministrada en la respuesta de la petición; doce peticionarios que representaron el 80,0%, respondieron "Muy satisfecho" y "Satisfecho", una persona equivalente al 7,0% calificó como "Aceptable", y dos personas que equivale al **13,0%** manifestaron como "Muy Insatisfecho" en esta categoría.

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

Para la tercera pregunta si la información es completa y suficiente en la respuesta a la solicitud, 11 peticionarios que representan el 73,0%, respondieron "Muy satisfecho" y "Satisfecho", una persona equivalente al 7,0% calificó como "Aceptable", y tres personas que representa otro **20,0%** se manifestaron como "Muy Insatisfecho" con la información suministrada.

Para la última categoría con la pregunta: ¿La respuesta brindada permitió atender su necesidad?, once peticionarios que representan el 73,0% del total de la muestra reportaron "Muy satisfecho", y cuatro personas manifestaron sentirse "Muy insatisfechos" correspondiendo al **27,0%**.

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	175	26,32%
Asesoría de otros procedimientos del SECOP II	120	18,05%
Registro de usuario en el SECOP II	86	12,93%
Tienda Virtual del Estado Colombiano	45	6,77%
Creación y/o seguimiento de CASO GLPI	39	5,86%
Validación de planilla en el SECOP II	34	5,11%
Acuerdos marco de precios	33	4,96%
Actualización de datos de contacto en el SECOP II	29	4,36%
Radicación de PQRS en la VUR	21	3,16%
Cuenta de cobro/factura en el SECOP II	17	2,56%
Capacitaciones	11	1,65%
Indisponibilidad en el SECOP II	11	1,65%
Política de Compra y Contratación Pública	11	1,65%
Duplicidad de usuarios en el SECOP II	9	1,35%
Herramientas de búsqueda SECOP/Uso de datos abiertos	7	1,05%
Otros	7	1,05%
Documentos, manuales y guías que emiten lineamientos de ANCP-CCE	6	0,90%
Documentos tipo	2	0,30%
Herramientas de transparencia	1	0,15%
TOTAL	665	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 158, el registro telefónico de 259 y por el canal virtual "Agenda tu cita", 248 para un total de 665 personas atendidas por los 3 canales en el tercer trimestre del presente año.

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 3Q 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	9.803	19,97%	374	1,05%	4,49%
CHAT	3.947	8,04%	1.111	3,12%	4,79%
Canal Telefónico	35.340	71,99%	34.151	95,83%	4,86%
Totales	49.090	100%	35.636	100%	4,71%

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

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

5.1. Línea telefónica, atención presencial y virtual al ciudadano

Con respecto a los datos del trimestre anterior, se puede identificar las variaciones en la tabla 6.

Tabla 6 Comparación 2Q y 3Q

Canales de atención	Número de personas atendidas			Número de respuestas encuestas de satisfacción		
	2Q	3Q	Variación	2Q	3Q	Variación
Canal telefonico	272	259	-4,8	74	81	9,46
Canal presencial	150	158	5,3	150	158	5,3
Canal virtual	144	248	72,2	5	3	-4
Canal PQRS	3146	3381	7,5	8	15	90

Fuente: Informe de percepción canales 2Q y 3Q

Con base en los datos anteriores, se puede analizar que hubo un incremento el número de personas en todos los canales, con excepción del canal telefonico, el cual disminuyo en un -4,8%, el crecimiento más significativo fue en el canal virtual con el 72,2% de aumento. Con respecto a las encuestas de satisfacción se aumento de manera general con el total de registros con excepción del canal virtual que tuvo una disminución del -4% y el canal PQRS tuvo un aumento del 100% del total de registros con respecto al trimestre anterior.

En cuanto 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 continua 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.

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

5.2. Canal de atención y gestión de PQRSD

El canal de atención a PQRSD cuenta con un instrumento de encuesta de la percepción de este servicio, donde el peticionario encontrará en el correo que recibe la respuesta de su petición un mensaje adjunto 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 aplicación del formulario, desde junio del presente año, se puede evidenciar que el nivel de insatisfacción continua por la información suministrada en las respuestas ofrecidas a las peticiones de los usuarios, donde mayor insatisfacción se manifiesta es en la categoría "¿La respuesta brindada permitió atender su necesidad?". Ante esto el Grupo REC continúa realizando 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 resultados, apropiando y retroalimentando de manera continua los atributos del buen servicio al ciudadano.

También está dentro las estrategias aumentar el número de respuestas en las encuestas de percepción, incluyendo en los formatos y plantillas de respuestas generales de PQRSD los enlaces en los mismos documentos con la encuesta de satisfacción.

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.

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

La mesa de servicio es el principal canal de atención de la entidad, la cual responde con el mayor volumen de solicitudes de los ciudadanos, por lo que es vital garantizar su correcto funcionamiento.

6. ANEXOS

- Sin anexos

7. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Edgar Mauricio Guerreo Cáceres	07/10/2025	Original firmado
Revisó	Alejandro Garzón Arévalo	08/10/2025	Original firmado
Revisó	Astrid Camargo González	09/10/2025	Original firmado
Aprobó	Ana María Tolosa Rico	09/10/2025	Original firmado

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:

Original firmado	
Nombre:	Ana María Tolosa Rico
Cargo:	Secretaria General
Fecha:	09/10/2025

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 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