

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

1. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	09/01/2026
Ciudad:	Bogotá D. C.
Título del Informe:	Informe trimestral sobre la percepción de canales de atención de la ANCP-CCE (octubre, noviembre y diciembre)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 cuarto (4Q) 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 Relacionamiento Estado Ciudadano REC - Secretaría General
Nombre:	Alejandro Garzón Arevalo
Cargo:	Analista T2-6
Área:	Grupo Interno de Relacionamiento Estado Ciudadano REC - Secretaría General

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

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 a la ciudadanía que hace parte del Grupo de Relacionamiento Estado Ciudadano-REC- de la Secretaría General, así mismo como parte de las funciones establecidas para este grupo en la resolución 804 de 2025 "Por la cual se crean los grupos internos de trabajo y se asignan funciones, derogando la resolución 148 de 2025" en su artículo 27 numeral 9 se identifica la obligación de elaborar y aplicar encuestas de satisfacción para medir la calidad y pertinencia en la prestación de los servicios.

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 PQRSD, 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 hacia la entidad. Para este caso, el análisis compromete el cuarto trimestre del 2025 (*octubre, noviembre y diciembre*).

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 PQRSD 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

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

mecanismos para evaluar la satisfacción y los resultados de estas mediciones se puede ver en la tabla 5 página 9.

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 7956600 ext 0
Virtual	Ventanilla única de Radicación (VUR)	ventanillaunicaderadicacion@colombiacompra.gov.co
	Canal Exclusivo de Atención de Denuncias	https://www.colombiacompra.gov.co/pqrstd
	Agenda Tu Cita	https://www.colombiacompra.gov.co/content/agenda-tu-cita-presencial

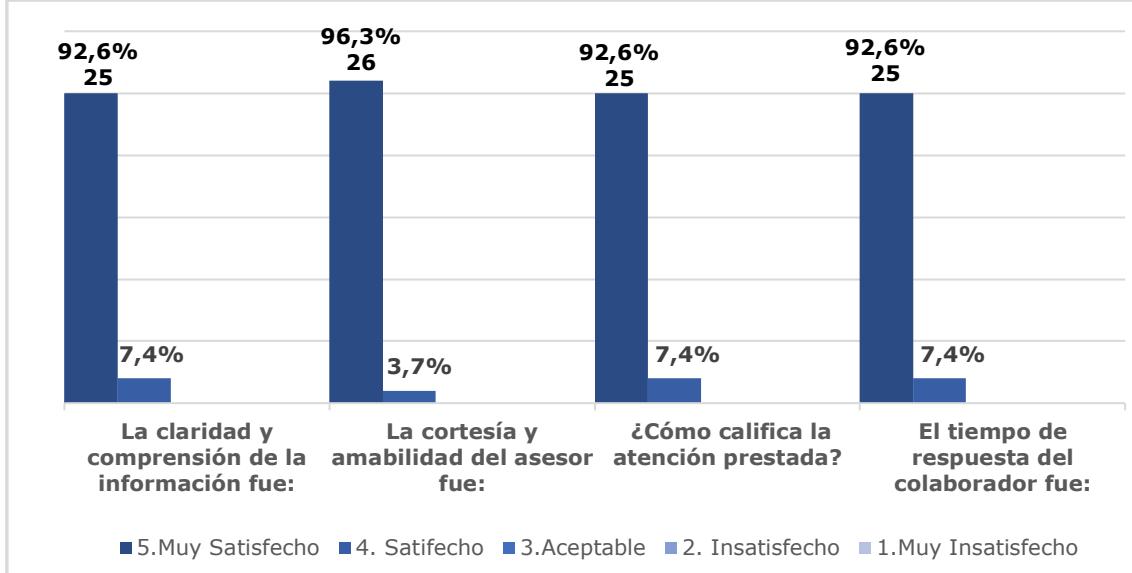
Fuente: Pagina web de la ANCP-CCE

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 Relacionamiento Estado Ciudadano, la cual es: 601 7956600 ext 0, se obtuvo un registro de **357** usuarios que utilizaron este medio a lo largo del cuarto trimestre del año, de las cuales **27** 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 4Q 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 veinte y cinco (25) personas que representan el 92,6% respondieron "Muy satisfecho", y dos personas correspondientes al 7,4% manifestaron sentirse satisfechos.

Frente a la segunda categoría que comprende la cortesía y amabilidad prestada por parte del colaborador; veinte y seis (26) personas que representaron el 96,3%, respondieron "Muy satisfecho", y una persona equivalente al 3,7% manifestó sentirse satisfecho.

Para la tercera categoría, que indica la atención prestada, veinte y cinco (25) personas que representan el 92,6% respondieron "Muy satisfecho", y dos personas equivalentes al 7,4% manifestaron sentirse satisfechos.

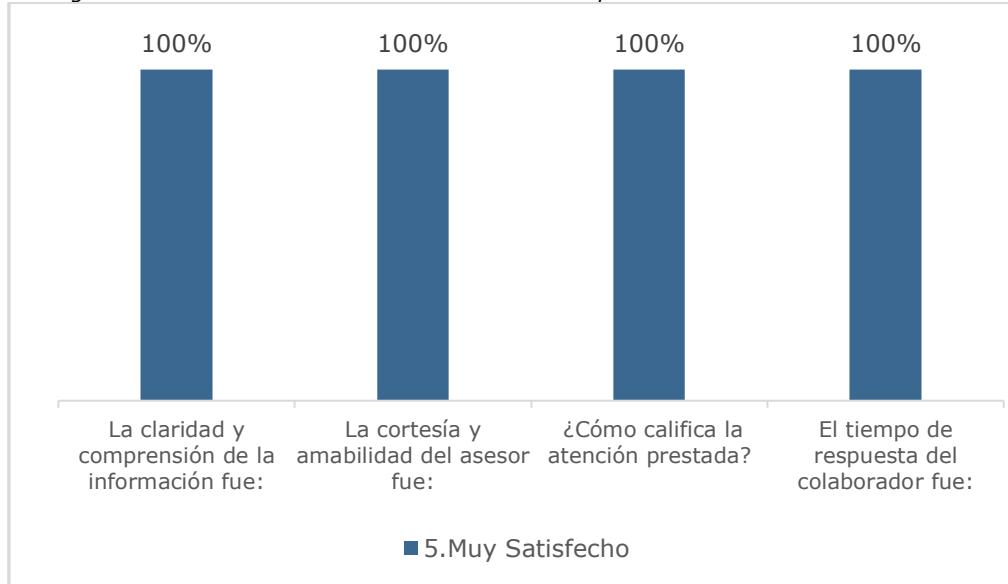
Por último, para la categoría Tiempo de respuesta, veinte y cinco (25) personas que representan el 92,6% respondieron "Muy satisfecho", y dos personas equivalentes al 7,4% manifestaron sentirse satisfechos.

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 Relacionamiento Estado Ciudadano-REC, para este cuarto trimestre se obtuvo un registro de **138** 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

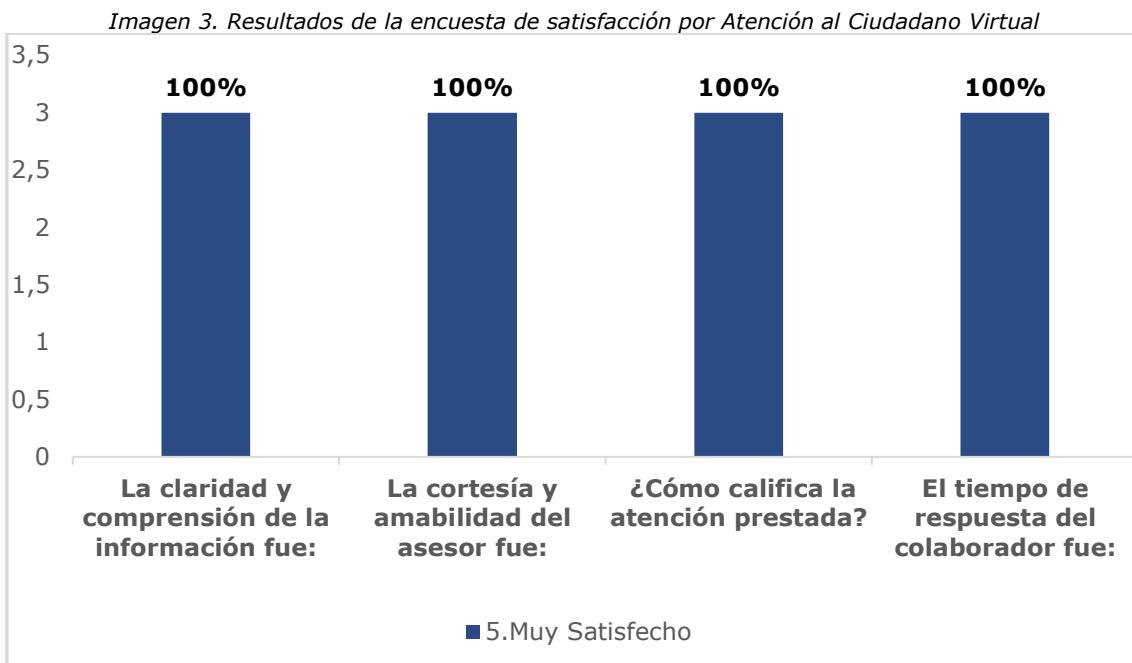


Fuente: Encuesta de satisfacción-evalúa nuestra atención 4Q 2025

4.1.3. Resultados encuesta de atención virtual

Para la atención virtual que lidera del Grupo de Relacionamiento Estado Ciudadano y se gestiona a través del correo institucional atencionalciudadano@colombiacompra.gov.co, se obtuvo un registro de **210** usuarios que utilizaron este medio a lo largo de este trimestre, de las cuales dos (**2**) 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



Fuente: Encuesta de satisfacción-evalúa nuestra atención 4Q 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. (19 respuestas)	Ninguna.

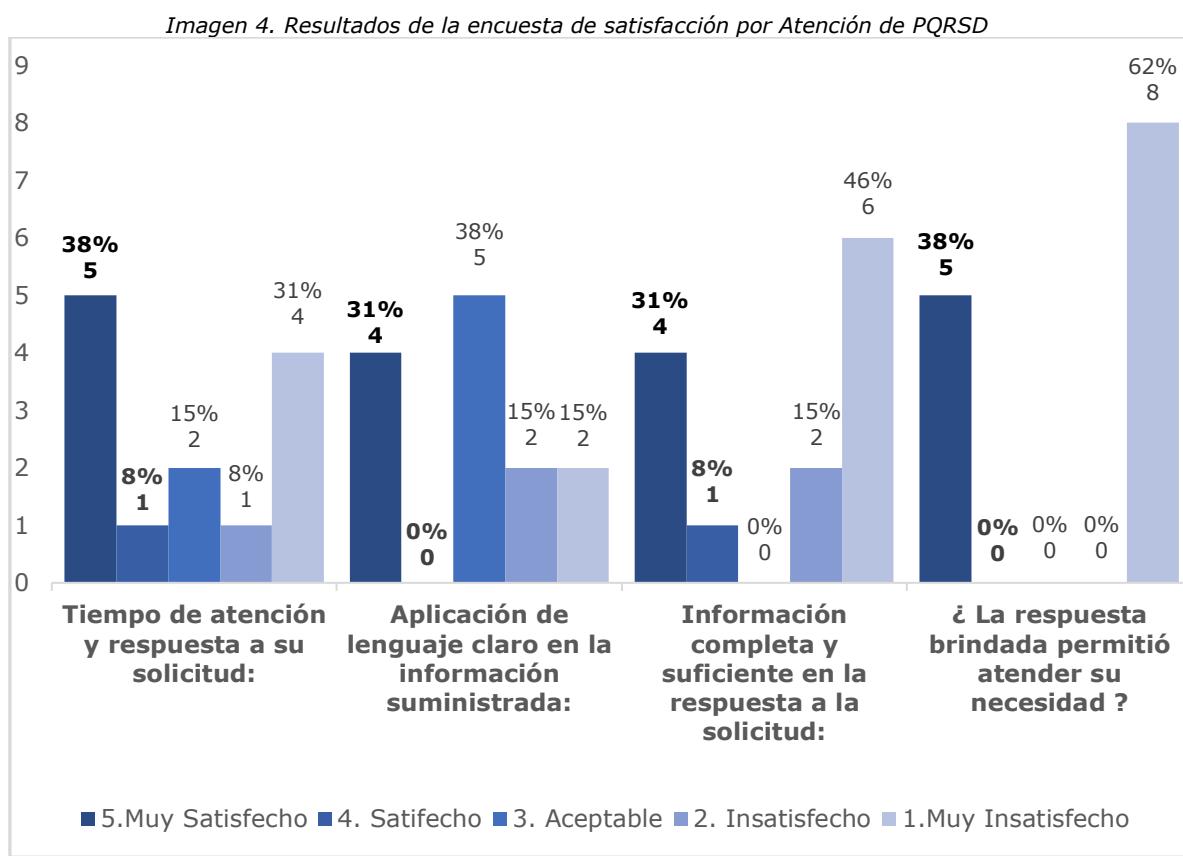
Fuente: Encuesta de satisfacción-evalúa nuestra atención 4Q 2025

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 **3.381** peticiones radicadas en la plataforma POXTA durante el cuarto trimestre del año, y se obtuvo un registro de 13 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:



Fuente: Encuesta de satisfacción-evalúa nuestra atención PQRSD 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 seis (6) peticionarios representando el 46,0%, respondieron "Muy satisfecho" y "Satisfecho", dos calificaron como "Aceptable" (15%), y cinco personas correspondientes al **39%** calificaron "Insatisfecho" y "Muy Insatisfecho".

Frente a la aplicación de lenguaje claro en la información suministrada en la respuesta de la petición; cuatro peticionarios que representaron el 31,0%,

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

respondieron "Muy satisfecho" y "Satisfecho", cinco personas equivalentes al 38,0% calificó como "Aceptable", y cuatro personas que equivale al **30,0%** manifestaron como "Insatisfecho" y "Muy Insatisfecho" en esta categoría.

Para la tercera pregunta si la información es completa y suficiente en la respuesta a la solicitud, cinco (5) peticionarios que representan el 39,0%, respondieron "Muy satisfecho" y "Satisfecho", y ocho personas que representa otro **51,0%** se manifestaron como "Insatisfecho" y "Muy Insatisfecho" con la información suministrada.

Para la última categoría con la pregunta: ¿La respuesta brindada permitió atender su necesidad?, cinco (5) peticionarios que representan el 38,0% del total de la muestra reportaron "Muy satisfecho", y ocho personas manifestaron sentirse "Muy insatisfechos" correspondiendo al **62,0%**.

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.	%
Asesoría de otros procedimientos del SECOP II	229	32,48%
Solicitud de recuperación de usuario, contraseña y correo electrónico	137	19,43%
Registro de usuario en el SECOP II	73	10,35%
Tienda Virtual del Estado Colombiano	41	5,82%
Acuerdos marco de precios	34	4,82%
Validación de planilla en el SECOP II	31	4,40%
Actualización de datos de contacto en el SECOP II	28	3,97%
Otros	26	3,69%
Creación y/o seguimiento de CASO GLPI	25	3,55%
Cuenta de cobro/factura en el SECOP II	25	3,55%
Indisponibilidad en el SECOP II	16	2,27%
Duplicidad de usuarios en el SECOP II	12	1,70%
Capacitaciones	5	0,71%
Documentos, manuales y guías que emiten lineamientos de ANCP-CCE	4	0,57%
Radicación de PQRSD en la VUR	4	0,57%
Mercado Popular	4	0,57%
Documentos tipo	3	0,43%
Herramientas de búsqueda SECOP/Uso de datos abiertos	3	0,43%
SECOP I	3	0,43%
TOTAL	705	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 138, el registro telefónico de 357 y por el canal virtual "Agenda tu cita" 210 para un total de 705 personas atendidas por los tres canales en el cuarto 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	8.723	17,9%	306	2,3%	4,49
CHAT	6.499	13,3%	1.930	14,4%	4,58
Canal Telefónico	33.507	68,8%	11.146	83,3%	4,84
TOTALES	48.729	100%	13.382	100%	4,6

Fuente: Informe de Satisfacción Canales Mesa de Servicio 4Q 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. Así, se identifica que el canal con un mayor número de solicitudes atendidas fue el canal telefónico con 33.507 solicitudes, que representó el 68,8% del total de casos atendidos, en cuanto a las encuestas contestadas se evidencia que el mayor volumen se registró en el canal telefónico con el 83,3% del total de encuestas realizadas.

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

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

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

Tabla 6 Comparación 3Q y 4Q

Canales de atención	Número de personas atendidas			Número de respuestas encuestadas de satisfacción		
	3Q	4Q	Variación	3Q	4Q	Variación
Canal telefónico	259	357	37,84%	81	27	(-66,7%)
Canal presencial	158	138	(-12,6%)	158	138	(-12,6%)
Canal virtual	248	210	(-15,3%)	3	2	(-33,3%)
Canal PQRS	3.381	2.719	(-22,4%)	15	13	(-13,3%)

Fuente: Informe de percepción canales 3Q y 4Q

Con base en los datos anteriores, se puede analizar que hubo un incremento del número de personas solo por el canal telefónico, el cual aumento en un -37,84%, se registra una disminución en las encuestas de satisfacción de este canal. Lo anterior se explica a los cambios en la orientación de la línea 601 7956600 ext 0, dado que se da soporte y asistencia sobre el uso de las plataformas, ya que se cuentan con las líneas de teléfono de la mesa de servicio, está ahora tiene otra finalidad, la cual es exclusivamente administrativa, es decir, para contactarse directamente con un funcionario, es por esta razón que se cuenta con más tiempo para contestar llamadas, ya que la gran mayoría de ciudadanos que usan esta línea lo hacen para temas de soporte de las plataformas, por lo cual rápidamente se les comunica las líneas de atención para tal fin, lo que implica a su vez que no sea necesario registrar una encuesta de satisfacción.

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

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.

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, se puede evidenciar que el nivel de insatisfacción aumentó en todas las categorías, donde el índice más alto se presenta por la información suministrada en las respuestas ofrecidas a las peticiones de los usuarios, y 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 (pendiente)

Durante el cuarto trimestre de 2025, la Mesa de Servicio de la ANCP-CCE gestionó 48.729 interacciones a través de los canales telefónico, chat y formulario web, consolidando un alto volumen de atención y evidenciando la relevancia de estos canales para los partícipes de compra pública.

El nivel de satisfacción global durante el cuarto trimestre de 2025 es altamente positivo, evidenciando un servicio sólido, confiable y valorado por los usuarios. No obstante, se identifican oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la experiencia del usuario, optimizar la resolución en el primer contacto y equilibrar el uso de los canales de atención.

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

6. ANEXOS

- Sin anexos

7. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Edgar Mauricio Guerreo Cáceres	09/12/2025	Original firmado
Revisó	Alejandro Garzón Arévalo	09/01/2026	Original firmado
Aprobó	Ana María Tolosa Rico	13/01/2026	Original firmado

8. FIRMA DE PRESENTACIÓN DE INFORME

Se firma en la ciudad de Bogotá el día 13 del mes de enero del año 2026 por la secretaria general:

Original firmado	
Nombre:	Ana María Tolosa Rico
Cargo:	Secretaria General
Fecha:	13/01/2026

INFORME INTERNO DE TRABAJO: REPORTE DE SATISFACCIÓN

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	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