



## INFORME TRIMESTRAL PERCEPCIÓN CANALES DE ATENCIÓN 1Q 2026

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	08/04/2026
Ciudad:	Bogotá D. C.
Título del Informe:	Informe trimestral sobre la percepción de canales de atención de la ANCP-CCE (enero, febrero, marzo)2026.
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 primer (1Q) trimestre del 2026.
Código Interno del informe:	CCE-DES-FM-16
TRD Y Ubicación electrónica:	<a href="#">InformesPercepcionCanalesAtencion</a>

### 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
Nombre:	Alejandro Garzón Arevalo
Cargo:	Analista T2-6
Área:	Grupo Interno de Relacionamento Estado Ciudadano REC - Secretaría General

## INFORME TRIMESTRAL PERCEPCIÓN CANALES DE ATENCIÓN 1Q 2026

### 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 hacía la entidad. Para este caso, el análisis compromete el primer trimestre del 2026 (*enero, febrero y marzo*).

La encuesta de satisfacción que maneja la entidad para los canales; 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 TRIMESTRAL PERCEPCIÓN CANALES DE ATENCIÓN 1Q 2026

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 de la 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	Líneas Disponibles	Línea nacional: 01 800 0520808
	Mesa de Servicio	Línea Bogotá: +57 601 7456788
Virtual (Disponible 24/7)	Ventanilla única de Radicación (VUR)	<a href="mailto:ventanillaunicaderadicacion@colombiacompra.gov.co">ventanillaunicaderadicacion@colombiacompra.gov.co</a>
	Canal Exclusivo de Atención de Denuncias	<a href="https://www.colombiacompra.gov.co/pgrsd">https://www.colombiacompra.gov.co/pgrsd</a>
	Agenda Tu Cita	<a href="https://www.colombiacompra.gov.co/content/agenda-tu-cita-presencial">https://www.colombiacompra.gov.co/content/agenda-tu-cita-presencial</a>
	Formulario de Soporte	<a href="https://operaciones.colombiacompra.gov.co/soporte/formulario-de-soporte?nocache=1">https://operaciones.colombiacompra.gov.co/soporte/formulario-de-soporte?nocache=1</a>
	Chat Mesa de Servicio	<a href="https://chat.colombiacompra.gov.co:8300/">https://chat.colombiacompra.gov.co:8300/</a>

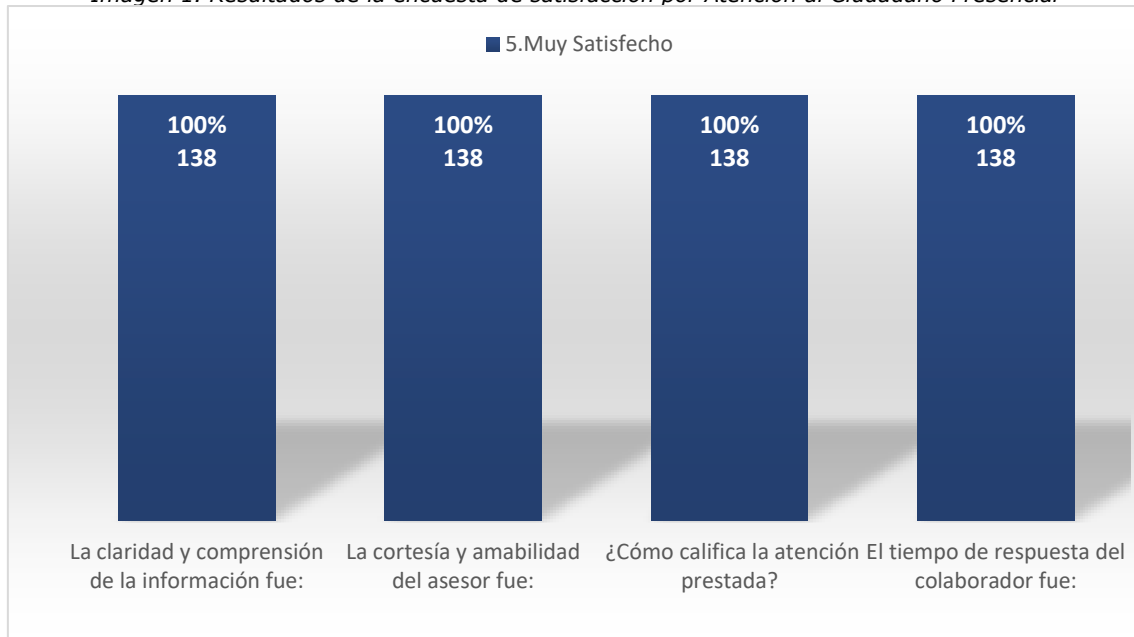
*Fuente: Pagina web de la ANCP-CCE*

#### 4.1.1. Resultados encuesta de atención presencial

Para la atención presencial que se brindó desde el Grupo interno de Relacionamiento Estado Ciudadano-REC, para este cuarto trimestre se obtuvo un registro de **184** personas atendidas de manera presencial, de las cuales siguiendo los componentes que describe la encuesta de satisfacción, **138** respondieron la encuesta donde 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.

## INFORME TRIMESTRAL PERCEPCIÓN CANALES DE ATENCIÓN 1Q 2026

*Imagen 1. Resultados de la encuesta de satisfacción por Atención al Ciudadano Presencial*



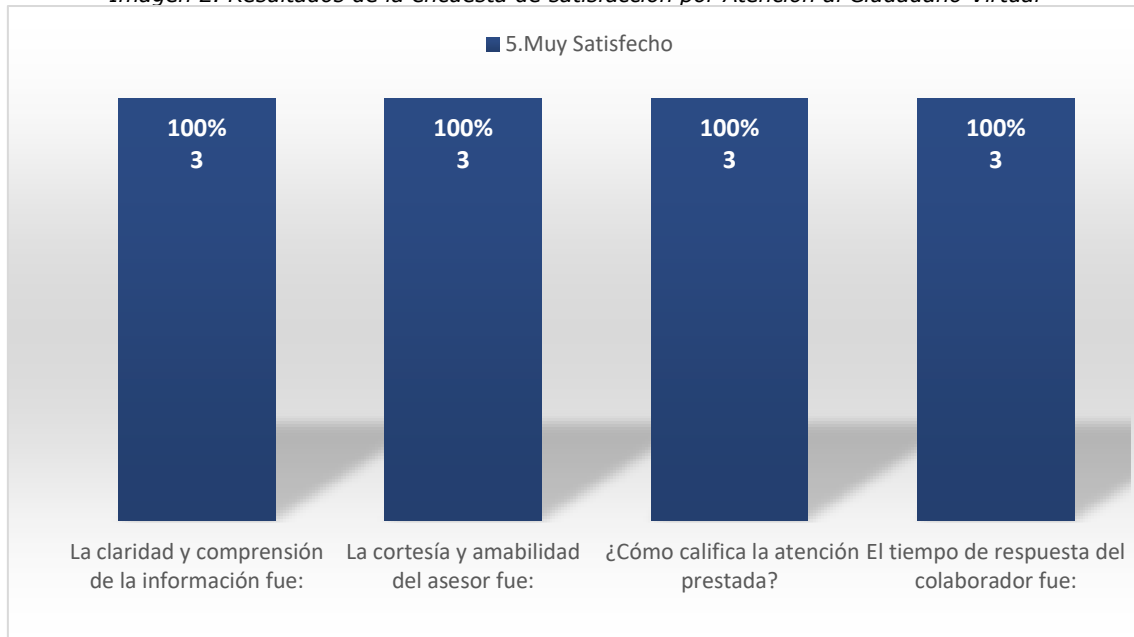
*Fuente: Encuesta de satisfacción- evalúa nuestra atención 1Q 2026*

### 4.1.2. 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](mailto:atencionalciudadano@colombiacompra.gov.co), se obtuvo un registro de **294** 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 TRIMESTRAL PERCEPCIÓN CANALES DE ATENCIÓN 1Q 2026

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



*Fuente: Encuesta de satisfacción- evalúa nuestra atención 1Q 2026*

### 4.1.3. Resultados pregunta cualitativas canales de atención (virtual y presencial)

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. (85 respuestas)	Solicitar que las respuestas no necesariamente esperen los tiempos de ley.

*Fuente: Encuesta de satisfacción- evalúa nuestra atención 1Q 2026*

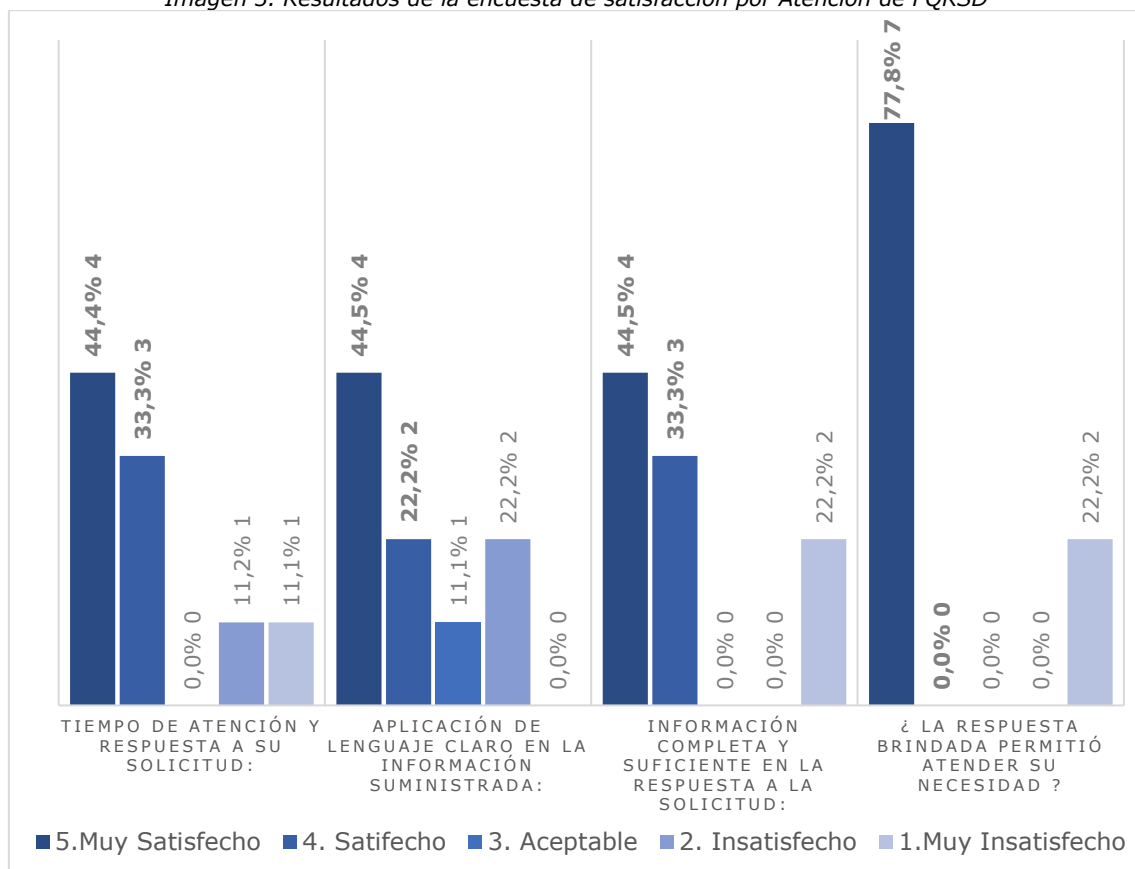
Es importante aclarar que la pregunta cualitativa no es obligatoria en las encuestas de satisfacción, por lo que no es igual el número de personas que contestaron todas las preguntas cualitativas con respecto a esta.

## INFORME TRIMESTRAL PERCEPCIÓN CANALES DE ATENCIÓN 1Q 2026

### 4.1.4. Resultados encuesta de atención de PQRSD

Para el caso del canal de atención y gestión de PQRSD, se obtuvo un registro de **3.434** peticiones radicadas en la plataforma POXTA durante el primer trimestre del año, y se obtuvo un registro de 9 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 3. Resultados de la encuesta de satisfacción por Atención de PQRSD*



*Fuente: Encuesta de satisfacción- evalúa nuestra atención PQRSD 1Q 2026*

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 siete (**7**) peticionarios representando el **77,7%**, respondieron "Muy satisfecho" y "Satisfecho", y dos personas correspondientes al 22,3% calificaron "Insatisfecho" y "Muy Insatisfecho".

Frente a la aplicación de lenguaje claro en la información suministrada en la respuesta de la petición; seis (**6**) peticionarios que representaron el **66,7%**,

## INFORME TRIMESTRAL PERCEPCIÓN CANALES DE ATENCIÓN 1Q 2026

respondieron "Muy satisfecho" y "Satisfecho", una persona equivalente al 11,1% calificó como "Aceptable", y dos personas que equivale al 22,2% manifestaron como "Insatisfecho" en esta categoría.

Para la tercera pregunta si la información es completa y suficiente en la respuesta a la solicitud, siete (7) peticionarios que representan el 77,8%, respondieron "Muy satisfecho" y "Satisfecho", y dos personas que representan el 22,2% manifestaron como "Muy Insatisfecho" con la información suministrada.

Para la última categoría con la pregunta: ¿La respuesta brindada permitió atender su necesidad?, siete (7) peticionarios que representan el 77,8% del total de la muestra reportaron "Muy satisfecho", y dos personas manifestaron sentirse "Muy insatisfechos" correspondiendo al 22,2%.

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

Tabla 3. Tipos de solicitudes frecuentes atendidos por los Canales de Atención

Total, de Solicitudes por Tipología		
Tipología	Cantidad	%
Registro de usuario en el SECOP II	442	45,9%
Asesoría de otros procedimientos del SECOP II	138	14,3%
Acuerdos marco de precios-AMP	79	8,2%
Solicitud de recuperación de usuario, contraseña y correo electrónico	53	5,5%
Otros	38	3,9%
Tienda Virtual del Estado Colombiano-TVEC	38	3,9%
Actualización de datos de contacto en el SECOP II	32	3,3%
Cuenta de cobro/factura en el SECOP II	32	3,3%
Creación y/o seguimiento de CASO GLPI	31	3,2%
Duplicidad de usuarios en el SECOP II	27	2,8%
Radicación de PQRSD en la VUR	13	1,3%
Herramientas de búsqueda SECOP/Uso de datos abiertos	8	0,8%
Capacitaciones	7	0,7%
Mercado Popular	7	0,7%
SECOP I	7	0,7%
Indisponibilidad en el SECOP II	3	0,3%
Validación de planilla en el SECOP II	3	0,3%
SIGEC	2	0,2%
Documentos tipo	1	0,1%
Documentos, manuales y guías que emiten lineamientos de ANCP	1	0,1%
Política de Compra y Contratación Pública	1	0,1%
validación de planilla	1	0,1%

## INFORME TRIMESTRAL PERCEPCIÓN CANALES DE ATENCIÓN 1Q 2026

<b>TOTAL CANALES</b>	<b>964</b>	<b>100%</b>
----------------------	------------	-------------

Fuente: Power BI Canales de Atención 2026

De acuerdo con la tabla 3, se aclara que el número de atenciones por el canal de atención telefónica (línea administrativa) fue de 489, por el canal de atención presencial fue de 184, y por el canal virtual "Agenda tu cita" 294 para un total de 964 personas atendidas por los tres canales en el primer trimestre del presente año.

Es importante manifestar, que desde la línea administrativa no se da soporte técnico funcional de las plataformas, no obstante, en la tabla 3 se identificaron los temas frecuentes que entraron por esta línea, los cuales fueron trasladados a las líneas de mesa de servicio. En cuanto a los temas diferentes del soporte de las plataformas se identifica:

- Información para la radicación de PQRS
- Transferencias de llamadas a otros funcionarios de las diferentes dependencias de la ANCP-CCE.

### 4.3. Canales de Atención – Mesa de Servicio

#### 4.3.1. Información General de los Resultados de las Encuestas 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	Nivel de Participación	Encuestas Contestadas	Nivel de Participación	Promedio del Índice de Satisfacción
<b>Formulario de Soporte</b>	11.663	22,5%	79	0,68%	4,62
<b>CHAT</b>	7.927	15,3%	2.012	25,38%	4,55
<b>Canal Telefónico</b>	32.255	62,2%	11.987	37,16%	4,83
<b>Totales</b>	<b>51.845</b>	100,0%	14.078	<b>27,15%</b>	<b>4,67</b>

Fuente: Informe de Satisfacción Canales Mesa de Servicio 1Q 2026

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 **32.255** solicitudes, que represento el 62,2% 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 37,16% del total de encuestas realizadas del mismo canal.

## INFORME TRIMESTRAL PERCEPCIÓN CANALES DE ATENCIÓN 1Q 2026

### 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 administrativa, atención presencial y virtual al ciudadano

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

*Tabla 5. Comparación 4Q de 2025 vs 1Q de 2026*

Canales de atención	Número de personas atendidas			Número de respuestas encuestas de satisfacción		
	4Q (2025)	1Q (2026)	Variación	4Q (2025)	1Q (2026)	Variación
<b>Línea Telefónica Administrativa</b>	357	494	(27,7%)	27	0	(-100%)
<b>Canal presencial</b>	138	184	(25%)	138	138	(0,0%)
<b>Canal virtual</b>	210	294	(28,5%)	2	3	(33,3%)
<b>Canal PQRS</b>	2.719	3.434	(20,8%)	13	9	(-30,7%)

*Fuente: Informe de percepción canales 4Q de 2025 y 1Q de 2026*

Con base en los datos anteriores, se puede analizar que hubo un incremento del número de personas solo por el canal telefónico que gestiona el Grupo REC, el cual aumento en un 27,7%. Para la vigencia 2026 se elimina la encuesta de satisfacción para esta línea de atención telefónica que ahora tiene otra finalidad; la cual es exclusivamente administrativa, es decir, para contactarse directamente con un funcionario de la ANCP-CCE, es por esta razón que se cuenta con más tiempo para contestar llamadas. Lo anterior se explica a los cambios en la orientación de la línea 601 7956600 ext 0, dado que la solicitudes de soporte y asistencia sobre el uso de las plataformas se atienden con las líneas de teléfono de la mesa de servicio, ya que la gran mayoría de ciudadanos que usan esta línea lo hacen para temas de soporte de las plataformas de compra pública, por lo cual rápidamente se les

## **INFORME TRIMESTRAL PERCEPCIÓN CANALES DE ATENCIÓN 1Q 2026**

comunica las líneas de atención para tal fin, lo que implica a su vez que no sea necesario registrar una encuesta de satisfacción.

En cuanto a los resultados de la encuesta de atención presencial, se implementó un formulario virtual donde la persona ingresa con su celular a través de un código QR, que el funcionario le comparte después de terminar la atención a su solicitud, esto con el fin de ofrecer privacidad y objetividad a la ciudadanía al momento de evaluar la atención. Si bien es cierto que continua un reporte con 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.

Aunque cuenta con baja participación de respuestas en cuanto al número de peticiones radicadas, se puede evidenciar que el nivel de satisfacción aumentó en todas las categorías, donde el índice más alto se presenta en la categoría "¿La respuesta brindada permitió atender su necesidad?" con una participación del 77,8%. 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.

Durante el trimestre analizado se implementó como estrategia 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. No obstante, por los resultados analizados, no se obtuvo los resultados esperados.

## INFORME TRIMESTRAL PERCEPCIÓN CANALES DE ATENCIÓN 1Q 2026

### 5.3. Mesa de Servicio

Durante el primer trimestre de 2026, la Mesa de Servicio de la ANCP-CCE gestionó 51.845 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 primer trimestre de 2026 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.

### 6. ANEXOS

- Sin anexos

### 7. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Edgar Mauricio Guerreo Cáceres	08/04/2026	Original firmado
Revisó	Alejandro Garzón Arévalo	10/04/2026	Original firmado
Aprobó	Ana María Tolosa Rico	13/04/2026	Original firmado

## INFORME TRIMESTRAL PERCEPCIÓN CANALES DE ATENCIÓN 1Q 2026

### 8. FIRMA DE PRESENTACIÓN DE INFORME

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

Original firmado	
Nombre:	Ana María Tolosa Rico
Cargo:	Secretaria General
Fecha:	13/04/2026

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