



INFORME INTERNO DE TRABAJO

I. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

| | |
|------------------------------|---|
| Fecha: | 06/04/2026 |
| Ciudad: | Bogotá D.C |
| Título del Informe: | Informe de Satisfacción Canales Mesa de Servicio Primer Trimestre 2026 |
| Objeto del Informe: | Dar a conocer los resultados de la encuesta de satisfacción de los canales atendidos por la mesa de servicio para el primer trimestre del año 2026. |
| Alcance o periodo reportado: | Primer Trimestre 2026 |
| Código Interno del informe: | CCE-DES-FM-16 |
| TRD Y Ubicación electrónica: | |

II. DESTINO Y AUTORES DEL INFORME

| DESTINATARIO DEL INFORME | |
|--------------------------|---|
| Nombre: | Hernán Camilo Lozano |
| Cargo: | Coordinador Grupo Operación de Plataformas |
| Área: | Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico (IDT) |
| AUTORES DEL INFORME | |
| Nombre: | Juan Pablo Arellana |
| Cargo: | Contratista Mesa de Servicio de la ANCP-CCE |
| Área: | Operación de plataformas de compra pública - Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico (IDT) |

INFORME INTERNO DE TRABAJO

III. DESARROLLO DEL INFORME

INTRODUCCIÓN

Este documento corresponde al primer informe de satisfacción del año 2026 para los canales de atención administrados y gestionados por la Mesa de Servicio. La Agencia Nacional de Contratación Pública- Colombia Compra Eficiente -ANCP-CCE a través de la Mesa de Servicio ofrece soporte sobre el uso de las plataformas de compra pública (SECOP I, SECOP II, Tienda Virtual del Estado Colombiano -TVEC y SIGEC), utilizando los canales de línea telefónica, chat y formulario de soporte.

El propósito del informe es formular recomendaciones en la prestación del servicio y/o generar propuestas de mejora continua en los canales de contacto con base a la percepción de satisfacción de los partícipes de compra pública en su interacción con la mesa de servicio.

1. DEFINICIONES

La subdirección de Información y desarrollo tecnológico – SIDT, encuentra pertinente establecer que este instructivo contendrá las siguientes definiciones:

- **Mesa de servicio:** Es el principal punto de contacto entre los partícipes de compra pública y la ANCP-CCE, orientada a resolver las dudas o solicitudes técnicas y/o atención a las incidencias que surjan durante el uso de las plataformas de compra pública administradas por esta Entidad.

- **Partícipes de compra pública:** Refiere a todos los usuarios de las plataformas de compra pública administradas por la ANCP-CCE (SECOP I, SECOP II, TVEC); estos pueden ser: Entidades Estatales, proveedores, Entes de Control o Ciudadanía en general.

- **Satisfacción:** Nivel de conformidad de los partícipes de compra pública al utilizar el servicio proporcionado por la mesa de servicio el cual es medido a través de encuesta.

- **Solicitudes:** Son peticiones formales por parte de los partícipes de compra pública para la obtención de un servicio.

INFORME INTERNO DE TRABAJO

2. CANALES DE ATENCIÓN – MESA DE SERVICIO¹

2.1 CANAL TELEFÓNICO:

Medio de comunicación directo mediante el cual la ciudadanía en general, entidades públicas y privadas pueden interactuar con la mesa de servicio a través de las siguientes líneas telefónicas: Línea Local en Bogotá (601) 745 6788 y/o la Línea gratuita Nacional 018000-520808.

2.2 CHAT:

El servicio de chat se encuentra disponible en la página web institucional a través del botón flotante "Atención al Ciudadano". Mediante esta opción, los usuarios pueden acceder al botón "Chat Mesa de Servicio", el cual permite la interacción directa y personalizada con nuestros agentes.

2.3 FORMULARIO DE SOPORTE

A través de este canal, se atienden los casos generados directamente por el ciudadano, permitiendo obtener información relacionada con el contacto del usuario, el sistema de compra que está utilizando, la descripción de la situación presentada y el envío de formularios y evidencias (en caso de ser necesario) para la atención de requerimientos e incidentes. Esta información facilita su categorización y posterior asignación al área o asesor encargado de dar respuesta a la solicitud.

3. EQUIPO DE ATENCIÓN – MESA DE SERVICIO



Apoyo y supervisión – Equipo Operaciones CCE

4. CATÁLOGO DE SERVICIOS

Algunos de los servicios ofrecidos por mesa de servicio se pueden consultar a través del siguiente enlace: <https://www.colombiacompra.gov.co/suporte-y-solucion-en-linea>

INFORME INTERNO DE TRABAJO

4.1 GESTIÓN DE ACCESOS

A través de esta opción los partícipes de compra pública realizan el registro de Entidades Estatales y proveedores, y asignan usuarios para el uso de las plataformas de compra pública.

4.2 PUBLICACIÓN EN EL SECOP

Relacionado con información clave para que los compradores y proveedores publiquen sus procesos de contratación y realicen las actividades propias de la gestión contractual a través de las plataformas de compra pública.

4.3 MODIFICACIONES EN LOS PROCESOS DE COMPRA

Asociado al reporte de cambios y novedades de información a los procesos de contratación en SECOP I, SECOP II o compras en la Tienda Virtual del Estado Colombiano – TVEC.

4.4 INDISPONIBILIDAD DE LAS PLATAFORMAS

Se informa a los partícipes de compra pública sobre las guías, protocolos e indisponibilidades certificadas en las plataformas de compra pública.

5. ESTRUCTURACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

| ENCUESTA | PREGUNTAS | RANGO DE CALIFICACIÓN | ACTIVA EN | PERIODO DE USO |
|---------------|--|---|-------------------------|-----------------------------------|
| Tipo A | 1. Nivel de satisfacción en respuesta a la solicitud 2. Tiempo empleado para dar respuesta a la solicitud 3. Calidad del servicio recibido | Se califica de 1 a 5 siendo: 5-Muy satisfecho 4-Satisfecho 3-Regular 2-Insatisfecho 1-Muy Insatisfecho | Herramienta GLPI | Desde 01 enero de 2019 - Vigente |
| Tipo B | 1. Qué tan satisfecho(a) estás con la asesoría que recibiste 2. Qué tan satisfecho(a) estás con la atención, amabilidad y disposición de nuestro asesor 3. Qué tan satisfecho(a) estás con el conocimiento, claridad y capacidad del asesor para resolver su solicitud | Se califica de 1 a 5 siendo: 5-Muy satisfecho 4-Satisfecho 3-Regular 2-Insatisfecho 1-Muy Insatisfecho | Canal Telefónico y chat | Desde 01 agosto de 2025 - vigente |

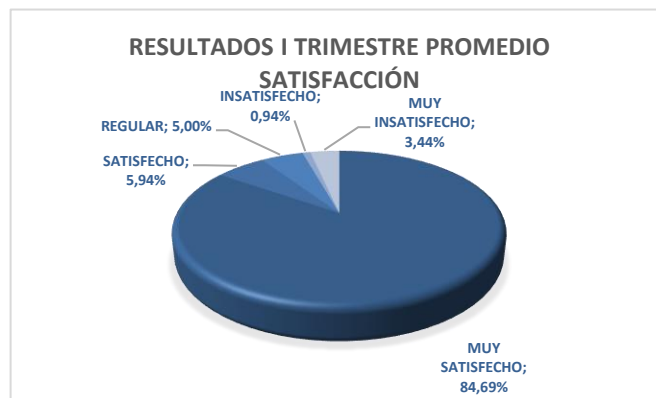
INFORME INTERNO DE TRABAJO

6.APLICACIÓN DE ENCUESTA TIPO A: HERRAMIENTA GLPI

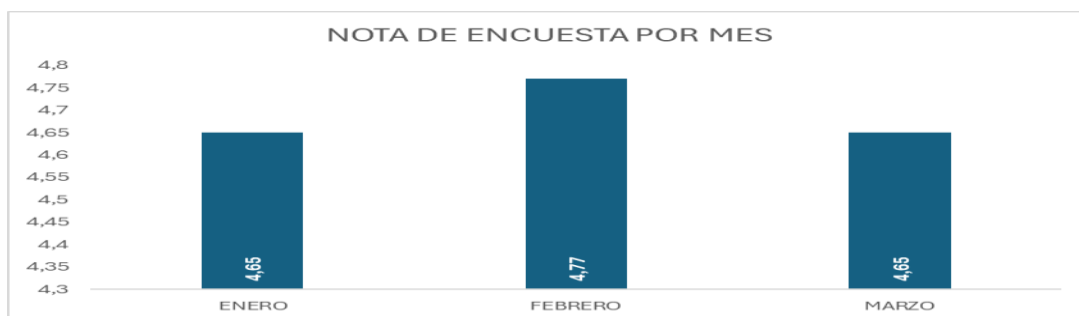
Inicialmente es importante resaltar que la herramienta GLPI centraliza las solicitudes provenientes de todos los canales de atención (canal telefónico, chat y formulario web), permitiendo a los usuarios responder la encuesta **tipo A**. A continuación, se presenta el desglose de la información obtenida a partir de dichas respuestas.

| Canal de Atención | INGRESADO | ENCUESTAS |
|-----------------------|---------------|------------|
| Formulario de Soporte | 11.663 | 79 |
| Chat | 7.928 | 31 |
| Canal Telefónico | 32.418 | 210 |
| Total | 52.009 | 320 |

Ahora bien, en el primer trimestre de 2026, se respondieron 320 encuestas. Nuestra herramienta de gestión GLPI recibió 52,009 casos de los cuales se atendieron 51,926 y estos últimos estuvieron habilitados para responder la encuesta.



Dado que la herramienta de gestión de encuestas asociada a los casos registrados, esta calcula la satisfacción promediando la totalidad de las respuestas recibidas en el período, el resultado para el primer trimestre de 2026 en este canal fue de 4,68 sobre 5, lo que refleja una percepción generalmente positiva por parte de los usuarios que interactuaron a través de este medio.



INFORME INTERNO DE TRABAJO

7. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA TIPO B: CANAL TELEFÓNICO Y CHAT

Canal Telefónico:

Durante el trimestre enero-marzo de 2026 se atendieron un total de 32.255 llamadas de 41.499 que ingresaron, consolidándose el canal telefónico como el principal medio de contacto de los usuarios, con una participación superior al 50%, como se puede evidenciar en la siguiente tabla:

| | INGRESADO | PARTICIPACIÓN |
|----------------|-----------|---------------|
| Telefonía | 41.499 | 52% |
| Chats | 8.023 | 10% |
| Formulario Web | 11.663 | 15% |
| Casetracker | 17.340 | 22% |
| PQRSD | 484 | 1% |
| Total | 79.166 | 100% |

En relación con los resultados de las encuestas de satisfacción, es importante precisar que los usuarios no necesariamente completan la totalidad del cuestionario, ya que pueden finalizar la llamada antes de responder las tres preguntas establecidas. En este sentido, las respuestas pueden corresponder a una, dos o la totalidad de las preguntas.

Bajo este contexto, se evidencia que la tasa de participación en encuestas para este canal fue del 28,37% lo que representa 11,777 encuestas.

PREGUNTA 1

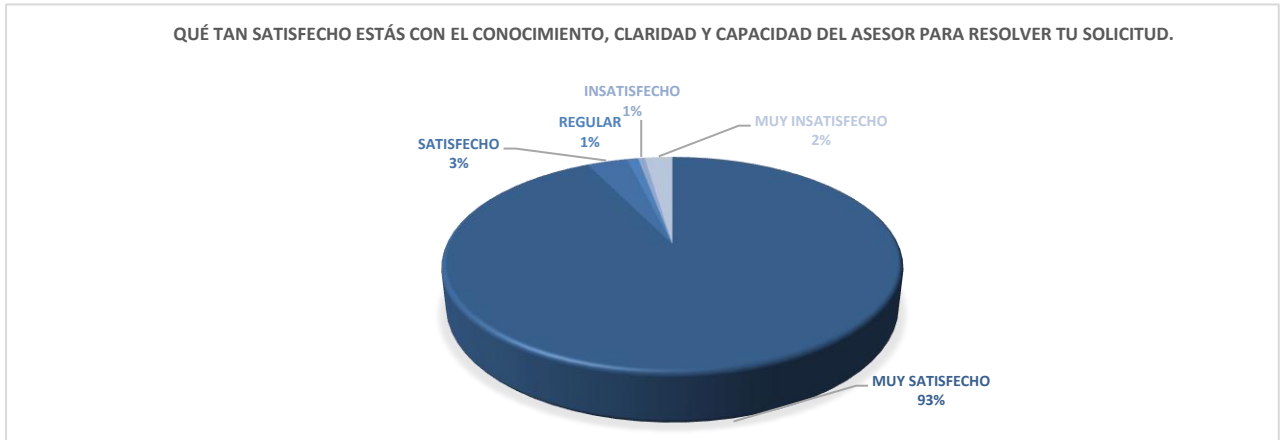


PREGUNTA 2



INFORME INTERNO DE TRABAJO

PREGUNTA 3



El promedio general de satisfacción cerró en **4,83** para este canal.

8. APLICACIÓN DE ENCUESTA TIPO B: CHAT

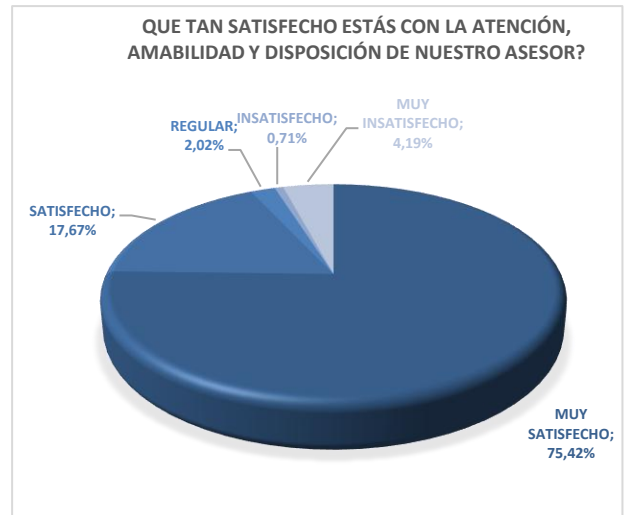
En el primer trimestre de 2026, se atendieron 7.927 chats de 8.023 que ingresaron, lo que le da una participación sobre el 10% de las transacciones manejadas en la mesa de servicio y de las cuales no ingresaron 1.981 encuestas. La satisfacción general promedio cerró en **4,55%**.

A continuación, los resultados del trimestre, por pregunta:

PREGUNTA 1



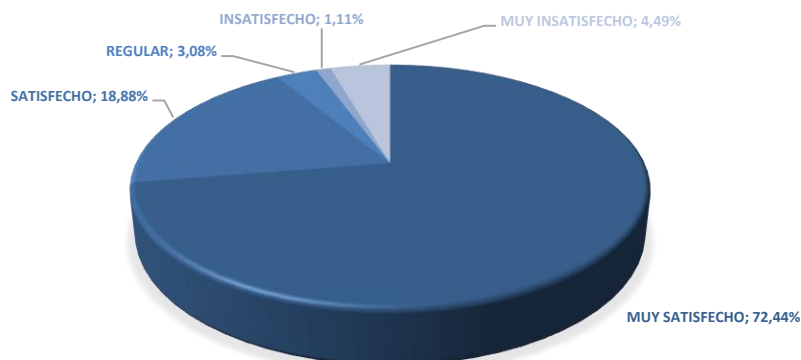
PREGUNTA 2



INFORME INTERNO DE TRABAJO

PREGUNTA 3

QUÉ TAN SATISFECHO ESTÁS CON EL CONOCIMIENTO, CLARIDAD Y CAPACIDAD DEL ASESOR PARA RESOLVER TU SOLICITUD.



9. CONSOLIDADO DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN – PRIMER TRIMESTRE 2026

La siguiente tabla presenta el consolidado general de la gestión de la Mesa de Servicio durante el primer trimestre de 2026, a partir de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas a los canales de atención Formulario Web, Chat y Canal Telefónico.

En ella se resumen las solicitudes atendidas, el número de encuestas contestadas, el nivel de participación y el promedio del índice de satisfacción, permitiendo una visión integral del desempeño del servicio y de la percepción de los usuarios.

| Canal de Atención | Solicitudes Atendidas | Encuestas Contestadas | Nivel de Participación | Promedio del Índice de Satisfacción |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|-------------------------------------|
| Formulario de Soporte | 11.663 | 79 | 0,68% | 4,62 |
| Chat | 7.927 | 2.012 | 25,38% | 4,55 |
| Canal Telefónico | 32.255 | 11.987 | 37,16% | 4,83 |
| Totales | 51.845 | 14.078 | 27,15% | 4,67 |

IV. ANÁLISIS Y/O CONCLUSIONES DEL INFORME

Se evidencia un alto nivel de satisfacción en todos los canales de atención, con promedios superiores a 4,5, destacándose el canal telefónico con 4,83, lo que refleja una percepción positiva del servicio prestado por la Mesa de Servicio.

INFORME INTERNO DE TRABAJO

El canal telefónico se consolida como el principal medio de contacto por volumen de interacciones, mientras que el canal chat y el formulario web mantienen participaciones menores pero con niveles de satisfacción igualmente favorables con notas de 4,55 y 4,62 respectivamente.

No obstante, se identifican oportunidades de mejora en la tasa de participación de encuestas, especialmente en el canal telefónico y formulario web, lo que limita la representatividad total de la medición.

En términos generales, los resultados permiten concluir que el servicio es eficiente y bien valorado, orientando los esfuerzos hacia la mejora continua y el fortalecimiento de la experiencia del usuario.

V. ANEXOS

VI. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

| ESCALA | NOMBRE | FECHA | FIRMA |
|---------|---------------------|------------|---|
| Elaboró | Juan Pablo Arellana | 06/04/2026 |  1032402641 Juan Pablo Arellana Paezolo Coordinador |
| Revisó | Ethel Díaz | 07/04/2026 |  Ethel Johanna Díaz |
| | Karen Vivas | 07/04/2026 |  Karen Vivas |
| Aprobó | Hernán Lozano | 07/04/2026 |  |

VII. FIRMA DE PRESENTACIÓN DE INFORME

Se firma en la ciudad de Bogotá el día 6 del mes de abril del año 2026 por el contratista


1032402641
Juan Pablo Arellana Paezolo
Coordinador



Agencia Nacional
de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente

INFORME INTERNO DE TRABAJO

| | |
|---------|--------------------------------|
| Nombre: | JUAN PABLO ARELLANA PACCELO |
| Cargo: | CONTRATISTA BPO |
| Fecha: | 06/04/2026 |

Elaboro: Juan Pablo Arellana
Reviso: Ethel Johanna Díaz
Reviso: Karen Alejandra Vivas
Aprobó: Hernán Camilo Lozano

| 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 |