

Formato único de reporte de cumplimiento de las acciones de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

1. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	18/08/2026
Ciudad:	Bogotá
Título del Informe:	Informe de Observaciones y Comentarios de la Ciudadanía al Primer Informe Trimestral de Satisfacción de la Mesa de Servicio de la ANCP – Colombia Compra Eficiente
Objeto del Informe:	Presentar a los actores del Sistema de Compra Pública y a la ciudadanía en general las observaciones y comentarios recibidos respecto del Primer Informe Trimestral de Satisfacción de la Mesa de Servicio de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente (ANCP-CCE), con el fin de promover la transparencia, la participación ciudadana y la mejora continua en la prestación del servicio.

2. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente (ANCP-CCE), a través de la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico, sometió a consulta ciudadana el Primer Informe Trimestral de Satisfacción de la Mesa de Servicio, con el propósito de conocer las observaciones, comentarios y recomendaciones de la ciudadanía y de los diferentes actores del Sistema de Compra Pública sobre los resultados presentados.

La consulta ciudadana se llevó a cabo durante el periodo comprendido entre el 26 de mayo del 2026 y el 16 de julio del mismo año, mediante la publicación del informe en el sitio web institucional y la habilitación de un forms para la recepción de observaciones y comentarios.

Esta actividad hace parte de las acciones de participación ciudadana orientadas a fortalecer la transparencia, promover el diálogo con los grupos de valor y fomentar la mejora continua de la Mesa de Servicio, permitiendo incorporar los aportes recibidos en el fortalecimiento de la gestión institucional y de la atención brindada a la ciudadanía.

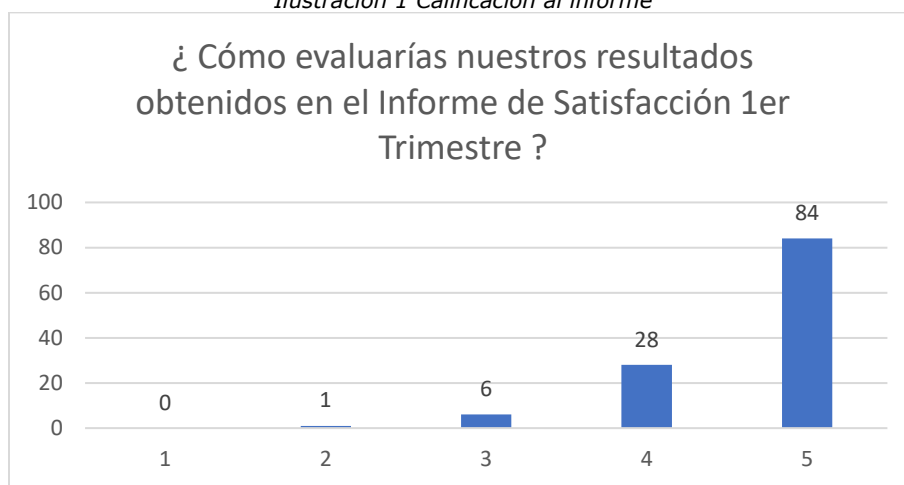
3. OBJETIVO

Formato único de reporte de cumplimiento de las acciones de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

La consulta ciudadana tuvo como objetivo conocer la percepción de la ciudadanía y de los diferentes actores del Sistema de Compra Pública sobre el Primer Informe Trimestral de Satisfacción de la Mesa de Servicio de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente (ANCP-CCE), por medio de las preguntas:

1. ¿Cómo evaluarías nuestros resultados obtenidos en el Informe de Satisfacción 1er Trimestre?

Ilustración 1 Calificación al informe



Fuente: Elaboración propia/ resultados encuesta informe de satisfacción

La calificación promedio obtenida fue de 4,6 sobre 5, resultado que confirma la percepción positiva de los participantes respecto a los resultados presentados en el Informe de Satisfacción del Primer Trimestre. Estos resultados constituyen un insumo importante para la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, al evidenciar un alto nivel de aceptación del informe y respaldar las acciones de mejora continua orientadas al fortalecimiento de la Mesa de Servicio y de los mecanismos de participación ciudadana.

La segunda pregunta realizada fue ¿Qué dudas, comentarios o sugerencias tiene con respecto a la atención de la Mesa de Servicio y/o sus niveles de satisfacción?

Por medio del “Formato de Preguntas y Respuestas para Eventos de Participación Ciudadana” se dio respuesta a las inquietudes de los participantes, las repuestas fueron publicadas en <https://www.colombiacompra.gov.co/transparencia/6-2-3-c-publicar-observaciones-y-comentarios-y-las-respuestas-de-proyectos-normativos> y enviadas al correo electrónico de cada uno.

Formato único de reporte de cumplimiento de las acciones de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

La consulta permitió evaluar la información presentada en el informe y promover la participación ciudadana mediante la recepción de aportes que, de ser procedentes, servirán como insumo para el mejoramiento de la gestión de la Mesa de Servicio y el fortalecimiento de la transparencia institucional.

4. EVIDENCIAS DE LA DIFUSION DE LA CONSULTA

Ilustración 2 – Correo de radicación PQRSD

Petición - Solicitud Participación Encuesta Informe Satisfacción



Hernán Camilo Lozano Ochoa <hernan.lozano@colombiacompra.gov.co>

Para: Karen Alejandra Vivas Aguirre

Cco: contacto@presidencia.gov.co; servicioalciudadano@dn.gov.co; notificacionjudicial@remedios-antioquia.gov.co; contactenos@sic.gov.co; y 65 más

Jue 6/08/2026 8:44 AM

Cordial saludo

En el marco de la Participación Ciudadana, la Agencia Nacional de Contratación Pública- Colombia Compra Eficiente, pone a disposición los resultados de satisfacción de atención de los canales de Mesa de Servicio del Primer Trimestre de 2026. Teniendo en cuenta que la mesa de servicio de esta entidad atiende tanto ciudadanía, proveedores del estado y entidades estatales, solicitamos bajo la figura de petición a las entidades en copia de este correo diligenciar la encuesta sobre los resultados obtenidos en niveles de satisfacción en los equipos que hagan uso de la mesa de servicio de esta Agencia.

Para contextualizar, 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	32.235	11.987	37,16%	4,83
Totales	51.845	14.078	27,13%	4,67

Se califica de 1 a 5 siendo: 5-Muy satisfecho 4-Satisfecho 3-Regular 2-Insatisfecho 1-Muy Insatisfecho, las preguntas de la encuesta están en el enlace Detalle del informe

Se dará por respondida a la petición con el diligenciamiento de la encuesta Forms.

Enlace: <https://forms.office.com/r/22miC3gAsw>

Contenido detalle del informe: <https://www.colombiacompra.gov.co/base-conocimiento/resultado-encuesta-de-satisfaccion-canales-mesa-de-servicio-1er-semester>

Gracias por su apoyo.

Cordialmente,

Fuente: Imagen de correo masivo

Como parte de la estrategia de recolección de información para la medición de la satisfacción, se radicó una PQRSD ante diferentes entidades estatales, utilizando los correos electrónicos dispuestos por cada entidad para la recepción de este tipo de solicitudes. A través de dicha petición se invitó a las entidades a diligenciar la encuesta de satisfacción sobre la atención brindada por la Mesa de Servicio de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente. El objetivo de esta actividad fue recopilar la opinión de las entidades respecto a la calidad del servicio recibido, medir su nivel de satisfacción e identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio.

Así mismo, el enlace de la consulta para calificar se publicó en conjunto con el informe de satisfacción y en los Canales de consulta y caja de herramientas 2026 dentro del portal Web de la ANCP- CCE mediante el formulario [Microsoft Forms](#):

Formato único de reporte de cumplimiento de las acciones de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

Ilustración 3- Informe de satisfacción



Servicio 1er Trimestre

En el marco de la Participación Ciudadana, la Agencia Nacional de Contratación Pública- Colombia Compra Eficiente, pone a disposición los resultados de satisfacción de atención de los canales de Mesa de Servicio Primer Trimestre de 2026.

Informe de Satisfacción 1er Trimestre 2026 MS

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 Web	11 460	59	0.68%	4.62
Chat	1 927	2 012	10.96%	4.55
Canal Telefónico	30 325	11 987	39.54%	4.81
Total	43 712	14 058	33.29%	4.67

De acuerdo a lo anterior, te invitamos a participar, calificar y dejar tus comentarios sobre el informe en el siguiente enlace.

[Consulta Ciudadana: Resultados Encuestas de Satisfacción Primer Trimestre Mesa de Servicio: Rellenar formulario](#)

¿Ha sido útil la información?

Fuente: Portal Web CCE

Ilustración 4- Canales de consulta y caja de herramientas 2026



Canales de consulta y caja de herramientas 2026

Inicio > Transparencia y acceso a información pública > Canales de consulta y caja de herramientas 2026

Formulario consulta ciudadana Informe Técnico de Rendición de Cuentas 2024-2026 Disponible del 13 de julio al 27 de julio de 2026

Consulta de temas de Interés para la Rendición de Cuentas 2024-2026: disponible del 16 de junio al 2 de julio

Consulta ciudadana Resolución adopción Procedimiento Registro de Proveedores Mi Mercado Popular disponible del 25 de marzo al 8 de abril

Formulario con consulta ciudadana informe y temas de interés rendición de cuentas de paz del 24 de marzo al 15 de abril de 2026

Formulario consulta ciudadana estrategia REC disponible del 1 al 13 de marzo de 2026

[Resultados Encuestas de Satisfacción Primer Trimestre Mesa de Servicio](#)

Dirección URL original: <https://forms.office.com/r/22miC3qAw>. Haga clic o pulse si confía en este vínculo.

Última actualización: 12 Jul 2026 - 22:05

Fuente: Portal Web CCE

Formato único de reporte de cumplimiento de las acciones de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

De acuerdo con el formulario de la consulta se clasifico de la siguiente manera:

- Autorización de datos personales
- Preguntas de caracterización de usuarios, para conocer el perfil de los grupos de valor que interactúan con la entidad. (nombre, correo electrónico rango y grupos de valor al que pertenece, entre otras).
- Preguntas:
 - 1 ¿Cómo evaluarías nuestros resultados obtenidos en el Informe de Satisfacción 1er Trimestre?
 - ¿Qué dudas, comentarios o sugerencias tiene con respecto a la atención de la Mesa de Servicio y/o sus niveles de satisfacción?

Ilustración 5- Aceptación de la política de Datos Personales



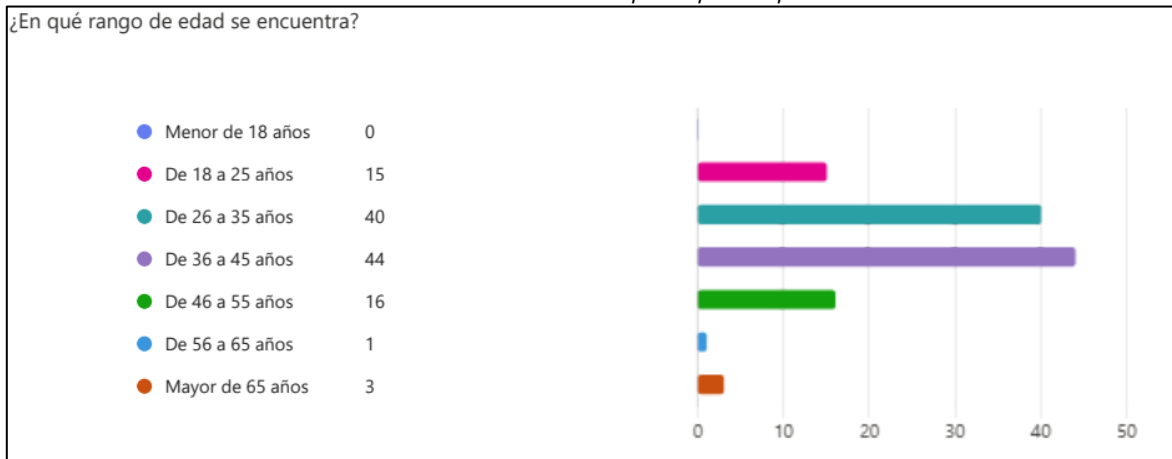
Fuente: Elaboración propia/ resultados encuesta informe de satisfacción

De acuerdo con la ilustración 5 del presente informe, la encuesta realizada entre el 26 de mayo y el 16 de julio obtuvo 120 respuestas. Solo 1 participante no acepto la política de datos personales, mientras que los 119 restantes si la aceptaron. El 40% de los participantes fueron hombres y el 60% mujeres.

La consulta recibió 120 respuestas. Para las preguntas de caracterización que requerían aceptación de la política de tratamiento de datos personales, se consideraron 119 respuestas válidas, correspondientes a los participantes que otorgaron dicha autorización.

Formato único de reporte de cumplimiento de las acciones de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

Ilustración 6- Distribución de participantes por edad



Fuente: Elaboración propia/ resultados encuesta informe de satisfacción

Los resultados evidencian que la mayor parte de los participantes en la encuesta se concentra en los rangos de edad de 36 a 45 años (36,94 %) y 26 a 35 años (33,61%), los cuales representan en conjunto el 70,55 % del total de encuestados. Esto indica que la percepción sobre la atención brindada por la Mesa de Servicio proviene principalmente de usuarios pertenecientes a la población adulta en edad laboral. En menor proporción participaron personas entre 46 y 55 años (13,44 %) y entre 18 y 25 años (12,60 %), mientras que la participación de usuarios mayores de 55 años fue mínima (3,36 % en conjunto) y no se registraron respuestas de menores de 18 años. Estos resultados muestran una mayor participación de población adulta, particularmente de personas entre 26 y 45 años.

Ilustración 7- Pertenecer a la comunidad LGBTIQ+



Fuente: Elaboración propia/ resultados encuesta informe de satisfacción

Formato único de reporte de cumplimiento de las acciones de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

De acuerdo con la Ilustración 7, del total de los participantes, el 1.68 % manifestó pertenecer a la comunidad LGBTIQ+, mientras que el 98,31 % indicó que no. Esta información permite dimensionar la diversidad presente en la población encuestada y fortalecer la construcción de estrategias inclusivas dentro de la organización.

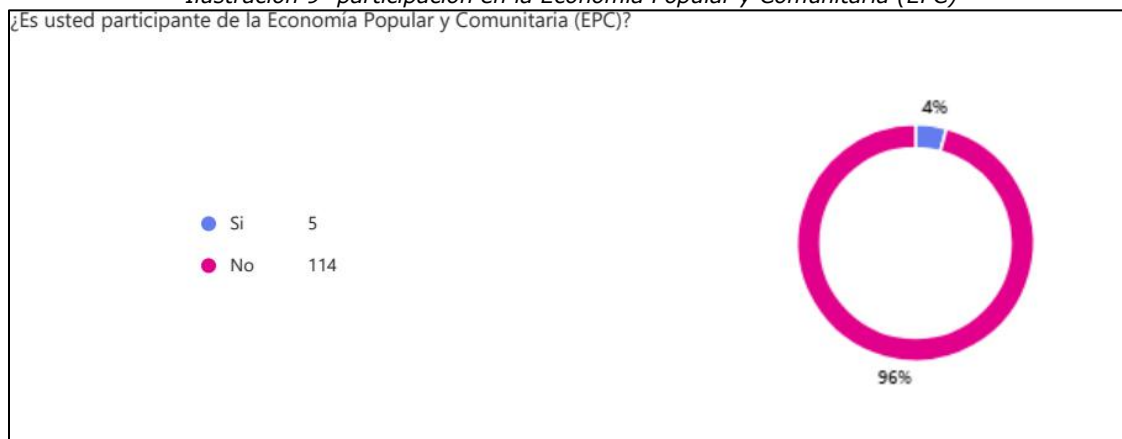
Ilustración 8- Pertenecer a alguna comunidad étnica



Fuente: Elaboración propia/ resultados encuesta informe de satisfacción

De acuerdo con la ilustración 8, 3 personas (2,52 %) manifestaron pertenecer a alguna comunidad étnica, mientras que 116 (97,48) indicaron que no, esta información permite evidenciar que la gran mayoría de la población participante no se reconoce como parte de un grupo étnico específico.

Ilustración 9- participación en la Economía Popular y Comunitaria (EPC)

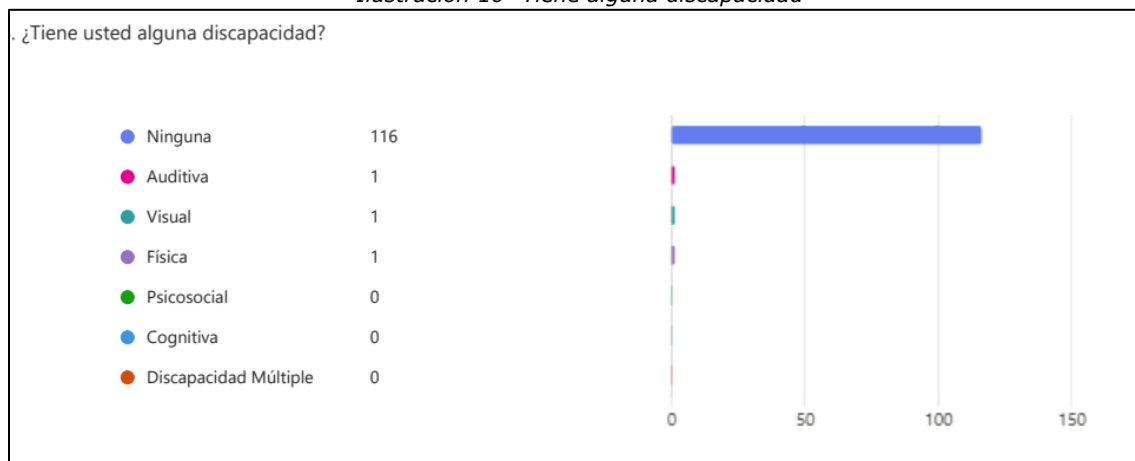


Fuente: Elaboración propia/ resultados encuesta informe de satisfacción

Formato único de reporte de cumplimiento de las acciones de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

De acuerdo con la Ilustración 9, del total de participantes, el 4,20 % manifestó pertenecer a la Economía Popular, mientras que el 95,80 % indicó que no. Esta información permite identificar una baja participación de personas pertenecientes a la Economía Popular y Comunitaria (EPC) dentro de la población consultada.

Ilustración 10- Tiene alguna discapacidad



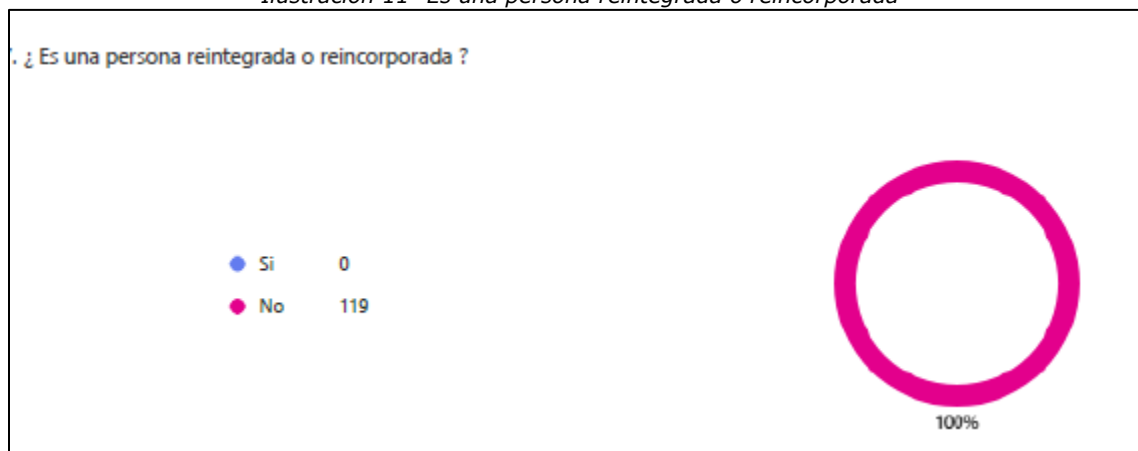
Fuente: Elaboración propia/ resultados encuesta informe de satisfacción

Los resultados evidencian que la población encuestada está conformada, en su mayoría, por personas que no reportan ninguna condición de discapacidad. Del total de 119 respuestas, 116 personas (97,47 %) indicaron no presentar ninguna discapacidad. En contraste, se registró una respuesta (0,84 %) para discapacidad auditiva, una (0,84 %) para discapacidad visual y una (0,84 %) para discapacidad física. No se reportaron casos de discapacidad psicosocial, cognitiva ni múltiple.

Estos resultados muestran que la muestra estuvo compuesta principalmente por personas sin discapacidad, con una participación muy baja de usuarios que reportaron algún tipo de discapacidad. Aunque su representación es reducida, estas respuestas constituyen un insumo importante para continuar fortaleciendo la accesibilidad y la inclusión en la prestación de los servicios de la entidad.

Formato único de reporte de cumplimiento de las acciones de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

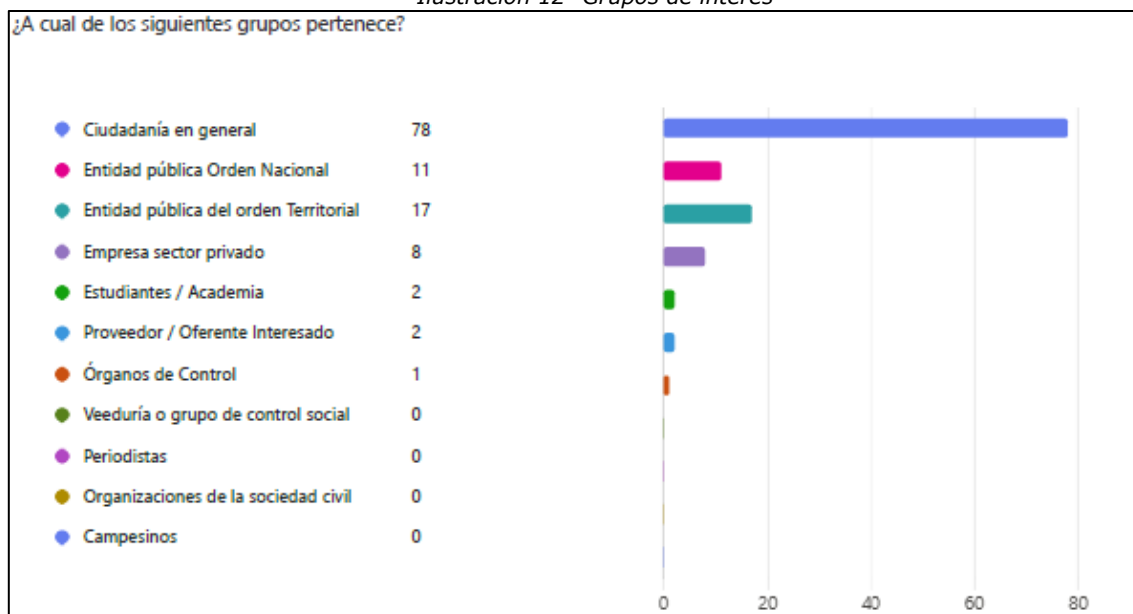
Ilustración 11- Es una persona reintegrada o reincorporada



Fuente: Elaboración propia/ resultados encuesta informe de satisfacción

Con base a la ilustración 11 podemos evidenciar que ninguna persona reintegrada o reincorporada participo en esta encuesta.

Ilustración 12- Grupos de interés



Fuente: Elaboración propia/ resultados encuesta informe de satisfacción

Los resultados muestran que la mayor proporción de los encuestados corresponde a la ciudadanía en general, con 78 participantes (65,54 %), lo que evidencia que este es el principal grupo usuario de los servicios evaluados. En segundo lugar, se encuentran las entidades públicas del orden territorial, con 17

Formato único de reporte de cumplimiento de las acciones de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

respuestas (14,28 %), seguidas de las entidades públicas del orden nacional, con 11 respuestas (9,24 %), lo que refleja una participación importante de actores institucionales que interactúan con la Agencia.

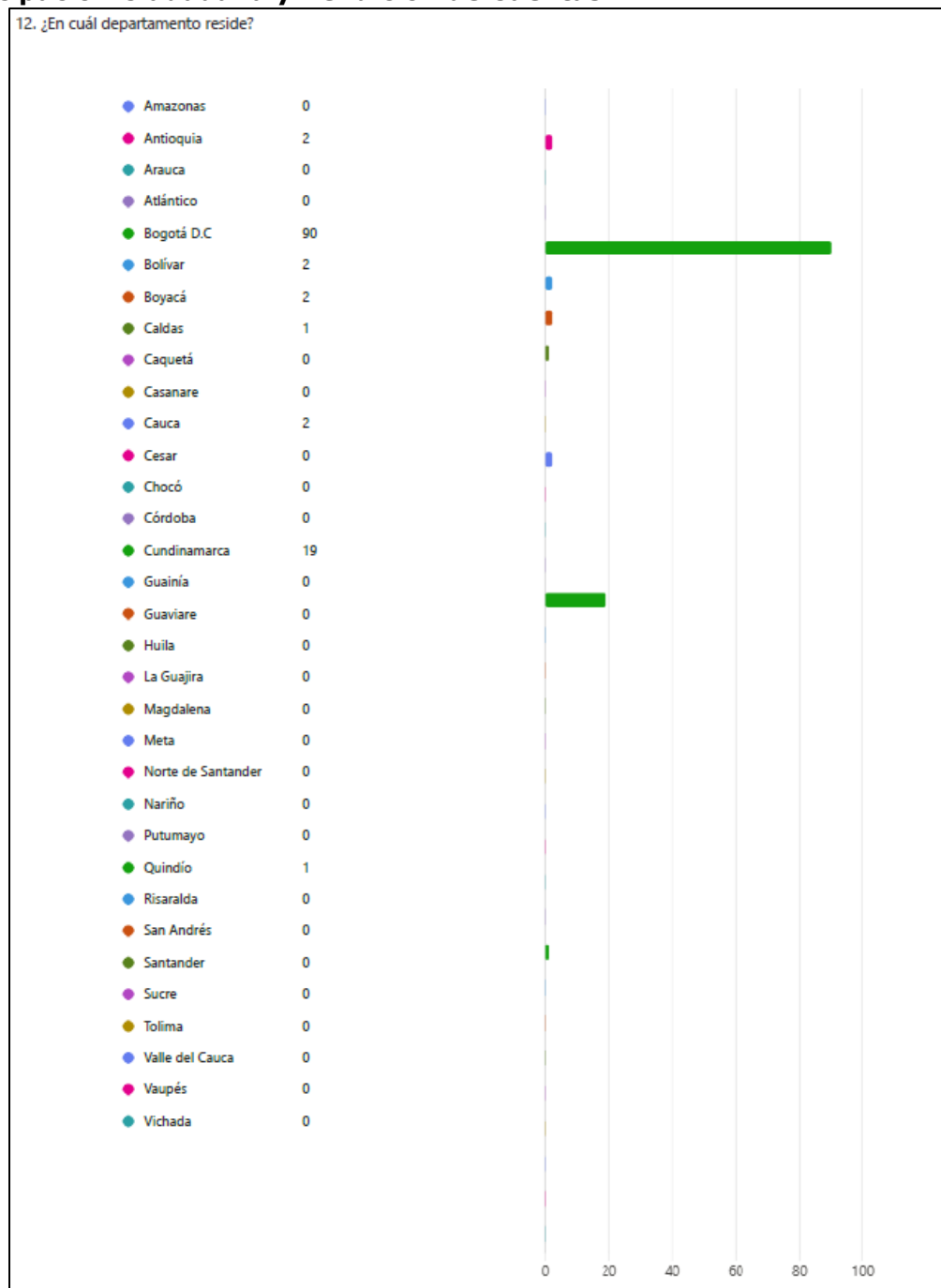
Asimismo, participaron representantes de empresas del sector privado, con 8 respuestas (6,72 %), mientras que los grupos de estudiantes o academia y proveedores u oferentes interesados registraron 2 respuestas cada uno (1,68 %). Finalmente, se obtuvo 1 respuesta (0,84 %) correspondiente a un órgano de control. No se registró participación de veedurías o grupos de control social, periodistas, organizaciones de la sociedad civil ni campesinos.

En términos generales, la composición de la muestra evidencia que la percepción sobre la atención brindada por la Mesa de Servicio proviene principalmente de la ciudadanía en general, complementada por la participación de entidades públicas y otros actores relacionados con la contratación pública, lo que permite recoger percepciones de diferentes grupos de usuarios que interactúan con los servicios de la Agencia.

Ilustración 13- Departamento



Formato único de reporte de cumplimiento de las acciones de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas



Fuente: Elaboración propia/ resultados encuesta informe de satisfacción

Los resultados evidencian que la mayoría de los participantes en la encuesta residen en Bogotá D.C., con 90 respuestas (75,63 %), seguida por

Formato único de reporte de cumplimiento de las acciones de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

Cundinamarca, con 19 respuestas (15,96 %). En conjunto, estas dos ubicaciones representan el 91,59 % del total de los encuestados, lo que indica que la percepción sobre la atención brindada por la Mesa de Servicio proviene principalmente de usuarios ubicados en el centro del país.

En menor proporción, se registró la participación de usuarios residentes en Antioquia, Bolívar, Boyacá y Cauca, con 2 respuestas cada uno (1,68 %), así como de Caldas y Quindío, con 1 respuesta cada uno (0,84 %). No se evidenció participación de usuarios provenientes de los demás departamentos del país. Estos resultados muestran una alta concentración geográfica de los encuestados en Bogotá D.C. y Cundinamarca, situación que puede estar asociada a la ubicación de un importante número de entidades públicas del orden nacional y de usuarios que interactúan de manera frecuente con los servicios de la Agencia. No obstante, también se observa la participación, aunque limitada, de usuarios de otras regiones, lo que permite incorporar diferentes perspectivas sobre la calidad del servicio prestado.

5. PREGUNTAS Y RESPUESTAS

De las 120 personas que participaron, 24 realizaron intervenciones por medio del mecanismo, todos comentarios que buscan contribuir a la mejora del servicio ofrecido por la mesa de servicio. Es importante mencionar que adjunto a este informe se comparte el formato CCE-REC-FM-10 con las respuestas a todas las preguntas y comentarios realizados durante la consulta ciudadana. Los comentarios y sugerencias que se pueden resaltar se comparten a continuación:

Tabla 1 – Comentarios que resaltan

Comentario	Respuesta
Se deben tener un conocimiento jurídico por parte del equipo de soporte, al igual que la integración de mecanismos que permitan la aplicación de actos administrativos, ejemplo: la revocatoria del acto administrativo de apertura	Agradecemos su observación. La Mesa de Servicio brinda orientación funcional y técnica sobre el uso de las plataformas, mientras que las consultas de interpretación normativa o jurídica son atendidas por los canales y áreas competentes de la Entidad. No obstante, su sugerencia será considerada dentro de las acciones de fortalecimiento de las capacidades del equipo de atención.
Respuestas muy oportunas y completas	Agradecemos su reconocimiento. Sus comentarios nos motivan a continuar

Formato único de reporte de cumplimiento de las acciones de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

	fortaleciendo la calidad y oportunidad de la atención brindada.
El personal cuenta con mayor información con respecto a los acuerdos marco.	Gracias por su sugerencia. Será tomada en cuenta para fortalecer la información y orientación brindada por la Mesa de Servicio respecto de los Acuerdos Marco de Precios y demás instrumentos de agregación de demanda.
No se resuelve la consulta de manera inmediata, ejemplo, a la mesa de servicios le puse en conocimiento la falla que presentaba en secop al no poder cargar unos documentos, y solo reaccionaron y no resolvieron, cuando me volvieron a llamar como a los cho días, ya con el paso del tiempo se había arreglado, nunca me resolvieron. solo sirvió para dejar constancia que había elevado a la mesa de servicios la falla. Como funcionaría, espero de la mesa que apoyen de inmediato las inconsistencias que se presenten y que se pongan en conocimiento de manera inmediata, sabiendo que en secop corren términos y es transaccional.	Agradecemos su observación. Algunas solicitudes requieren validaciones técnicas o funcionales adicionales, lo que puede extender el tiempo de respuesta. No obstante, continuaremos implementando acciones para optimizar la oportunidad en la atención de los requerimientos.
Siempre nos dan respuesta oportuna, muchas gracias	Muchas gracias por sus comentarios. Continuaremos comprometidos con la prestación de un servicio eficiente y de calidad.
Siempre hay apoyo a las solicitudes y la herramienta que tienen para dar soporte sobre la pantalla del usuario es muy funcional para las personas que no tienen habilidades ofimáticas	Gracias por su comentario. Continuaremos fortaleciendo nuestros canales de atención para brindar el acompañamiento que requieren los usuarios.

Fuente: Elaboración propia/ resultados encuesta informe de satisfacción

Formato único de reporte de cumplimiento de las acciones de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

A partir del análisis de las observaciones formuladas por los usuarios, se identifican oportunidades para fortalecer la prestación del servicio, orientadas a mejorar la oportunidad en los tiempos de respuesta, optimizar la claridad y precisión de la información suministrada, fortalecer los canales de comunicación con los usuarios y continuar promoviendo acciones que incrementen la satisfacción de quienes interactúan con la Mesa de Servicio. Asimismo, se recomienda mantener estrategias de seguimiento a la calidad de la atención y socializar buenas prácticas con el fin de garantizar una experiencia de servicio cada vez más eficiente y oportuna.

Ilustración 14- Preguntas y respuestas consulta ciudadana

P

Participación

Responder

Responder a todos

Reenviar

Mié 12/08/2026 18:37

Cco:  Laura Sofia Caíta Giraldo;  Alejandro Garzón Arévalo; Osmanperezsalgado@gmail.com; ivan15torres90@gmail.com; stephyferreirab@gmail.com; mao_molina92@hotmail.com; emercardenas56@gmail.com; Alejandro.orjuela@hotmail.es;

 Leidy Johanna Cabrera Rojas; hilmerth.solano@gmail.com;  Shary Graciela Gutierrez Morón; hernetmenco@hotmail.com; virfaye04@hotmail.com;  Steven Dumar Diaz Cardenas; victor.ariza@contraloriadecordoba.gov.co; contralor@contraloriadecordoba.gov.co;

 Eliana Serrano Camelo;  Maricela Ortiz Romero;  Mónica Ballén Reyes; silvia922009@hotmail.com; melvispayares84@gmail.com; ezequielpadilla70@hotmail.com; laura.caíta@colombiacompra.gov.co; secretariadesalud@rovira-tolima.gov.co; jcoh.istmocolombia@gmail.com;

mercedes.meneses@alcaldíaneiva.gov.co; kankaruwa@gmail.com; martha.antelo@gmail.com; joselito.mancholatrullio@gmail.com; hector.ballesteros@medellin.gov.co;  Duvan Andres Anaya Mosquera; bettyegarcas@gmail.com; ivanurdanetaortiz@hotmail.com; jpardo.jap@gmail.com;  Carolina Cortes Garavito; jpardo.jap@gmail.com; claudia.ardila@cundinamarca.gov.co; nelly.bernabides@colombiacompra.gov.co; francia.bonilla@correounivalle.edu.co

 PREGUNTAS Y RESPUESTAS ...

38 KB

Estimada ciudadanía buen día

Reciba un cordial saludo por parte de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente- de manera atenta adjuntamos respuestas a las preguntas y comentarios realizados por ustedes durante nuestra audiencia pública de rendición de cuentas 2026. Puede leer la respuesta a su intervención en la columna "G" **Respuesta oficial**.

¡Agradecemos su participación !



Agencia Nacional
de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente

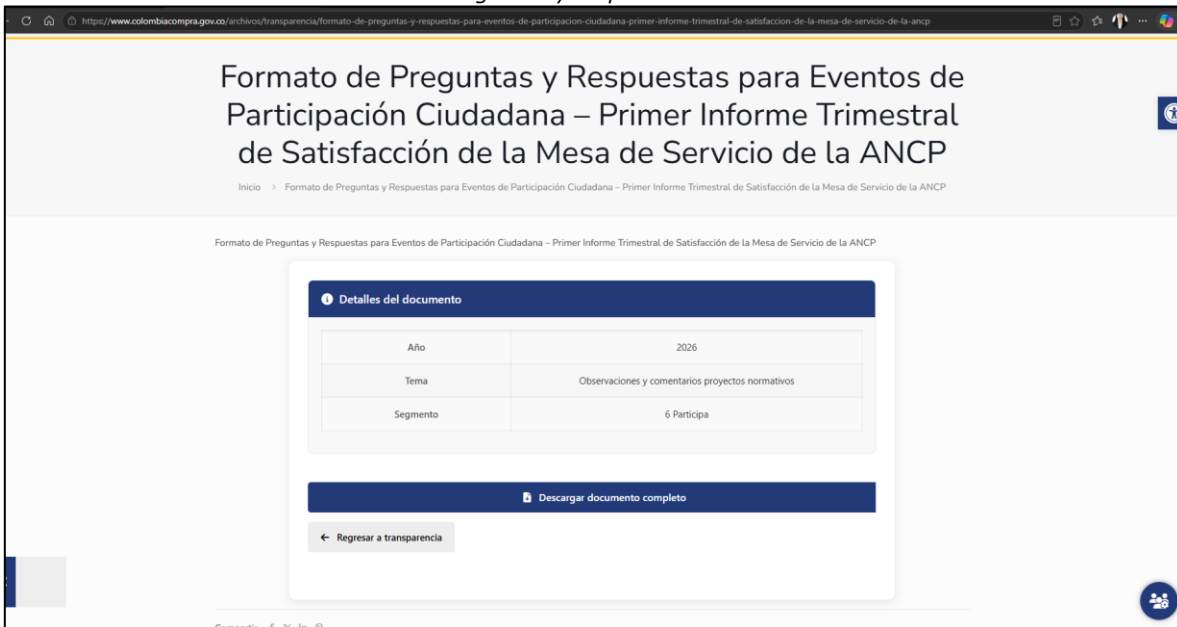
Secretaría General

Grupo Interno de Relacionamento Estado Ciudadano
ventanillaunicaderadicacion@colombiacompra.gov.co
Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Fuente: Elaboración propia/ resultados encuesta informe de satisfacción

Formato único de reporte de cumplimiento de las acciones de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

Ilustración 15- Preguntas y respuestas consulta ciudadana



Detalles del documento	
Año	2026
Tema	Observaciones y comentarios proyectos normativos
Segmento	6 Participa

[Descargar documento completo](#)

[Regresar a transparencia](#)

Fuente: Elaboración propia/ resultados encuesta informe de satisfacción

En respuesta a las preguntas y comentarios recibidos durante el desarrollo de la encuesta, se realizó el envío de un correo masivo dirigido a todas las personas participantes que presentaron observaciones. En este se consolidaron las respuestas elaboradas por el equipo de operación de las plataformas. Lo anterior, con el fin de dar cumplimiento oportuno a las solicitudes recibidas

6. CONCLUSIONES / ANÁLISIS / ACCIONES DE MEJORA

1. La consulta ciudadana permitió evidenciar una percepción favorable frente a los resultados del Primer Informe Trimestral de Satisfacción de la Mesa de Servicio, obteniendo una calificación promedio de 4,6 sobre 5, lo que refleja un alto nivel de aceptación por parte de los participantes y respalda la pertinencia de continuar con los ejercicios de medición y seguimiento de la satisfacción.
2. Se logró una participación de 120 personas durante el periodo de consulta, de las cuales 119 aceptaron la política de tratamiento de datos personales. Si bien la participación permitió recoger diferentes percepciones sobre el servicio, se observa una concentración importante

Formato único de reporte de cumplimiento de las acciones de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

en determinados perfiles: principalmente ciudadanía en general, usuarios entre 26 y 45 años y personas ubicadas en Bogotá D.C. y Cundinamarca.

3. La participación de los diferentes grupos de valor fue heterogénea, con una mayor presencia de ciudadanía en general y entidades públicas, mientras que grupos como veedurías, organizaciones de la sociedad civil, periodistas, campesinos y personas reintegradas o reincorporadas no registraron participación. Esto constituye una oportunidad para fortalecer las estrategias de divulgación y convocatoria, buscando una participación más diversa y representativa en futuras consultas.
4. Las observaciones recibidas muestran que los usuarios valoran positivamente la oportunidad, completitud y acompañamiento brindado por la Mesa de Servicio. Se destacan comentarios relacionados con respuestas oportunas, apoyo a las solicitudes y la funcionalidad de las herramientas utilizadas para brindar asistencia a los usuarios.
5. La principal oportunidad de mejora identificada corresponde a la oportunidad y efectividad de la atención de los requerimientos. Algunos usuarios manifestaron que determinadas fallas o inconsistencias en SECOP no fueron solucionadas oportunamente, aspecto especialmente relevante debido al carácter transaccional de las plataformas y a que los usuarios deben atender términos dentro de los procesos de contratación.
6. También se identificó la necesidad de fortalecer el conocimiento especializado del equipo de atención, particularmente en aspectos relacionados con los Acuerdos Marco de Precios y demás instrumentos de agregación de demanda. Asimismo, se planteó la expectativa de contar con mayores capacidades para orientar situaciones que involucren aspectos jurídicos; frente a esto, el informe precisa que la Mesa de Servicio brinda orientación funcional y técnica, mientras que las interpretaciones jurídicas corresponden a las áreas competentes de la Entidad.

7. CONTROL DOCUMENTAL

2. AUTORES Y RESPONSABLES DE REVISIÓN Y APROBACIÓN 0101				
Acción	Nombre	Cargo / Perfil	Fecha	Firma
Elaboró	Karen Alejandra Vivas	Analista T2 Grado 2	18/08/2026	Original Firmado



Agencia Nacional
de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente

Formato único de reporte de cumplimiento de las acciones de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

Revisó	Hernan Camilo Lozano Ochoa	Coordinador Grupo Interno Operación de las Plataformas	19/08/2026	Original Firmado
Aprobó	Richard Ariel Bedoya de Moya	Subdirector de Información y Desarrollo Tecnológico	20/08/2026	Original Firmado
Nota: Si la aprobación de este documento se realizó mediante acta de alguno de los comités internos considerados en la resolución número 270 de 2021 por favor especificar acta y mes del desarrollo de esta.				

8. CONTROL DOCUMENTAL

3. CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTO				Versión vigente del documento:	0101 01
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE AJUSTES	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
01	31/05/2023	Creación del formato piloto de respuesta de consulta ciudadana	Paola Alejandra Garzón Analista T2-4	Lisbeth Tatiana Melo Analista T2-4	William Renan Rodríguez secretario general
Nota: El control de cambios en el documento, se refiere a cualquier ajuste que se efectúe sobre el documento que describe <u>ficha técnica del presente documento</u> .					