1. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	08/octubre/2026
Ciudad:	Bogotá D. C.
Título del Informe:	Informe trimestral sobre la percepción de canales de atención de la ANCP-CCE (julio, agosto, septiembre) de 2026.
Objeto del Informe:	Analizar la percepción y el nivel de satisfacción de la ciudadanía y los grupos de valor frente a la calidad, oportunidad, claridad y efectividad de la atención brindada a través de los diferentes canales dispuestos por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente (ANCP-CCE), con el propósito de identificar fortalezas, brechas y oportunidades de mejora que orienten la toma de decisiones, fortalezcan la gestión institucional y contribuyan a una experiencia de atención más accesible, oportuna y centrada en las necesidades de las personas.
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 trimestre (3Q) del 2026.
Código Interno del informe:	CCE-DES-FM-16
TRD Y Ubicación electrónica:	Informes de Seguimiento Percepción Canales de Atención

2. DESTINO Y AUTORES DEL INFORME

DESTINATARIO DEL INFORME	
Nombre:	Ana María Tolosa Rico
Cargo:	Secretaria General
Área:	Secretaría General
AUTOR DEL INFORME	
Nombre:	Giovanny Steven Suelto Bautista
Cargo:	Contratista
Área:	Grupo Interno de Relacionamiento Estado Ciudadano REC - Secretaría General

Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente
Dirección: Carrera 7 # 26 – 20 - Bogotá, Colombia
Mesa de servicio: (+57) 601 7456788
Atención al ciudadano: (+57) 601 7956600

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 Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente (ANCP-CCE) dispone de instrumentos de medición de satisfacción orientados a conocer la percepción de la ciudadanía y los grupos de valor frente a la calidad de los servicios prestados a través de sus diferentes canales de atención. Para el tercer trimestre de 2026 (julio, agosto y septiembre), el análisis comprende los resultados de las encuestas aplicadas en los canales presencial, virtual, de PQRSD y de la Mesa de Servicio, considerando las características particulares de cada modalidad.

En los canales presencial y virtual, la medición contempla atributos como la satisfacción general con la atención, la cortesía y amabilidad de los colaboradores, la claridad de la información suministrada y la oportunidad de la respuesta. Por su parte, la encuesta del canal de PQRSD evalúa el tiempo de respuesta, la aplicación de lenguaje claro, la suficiencia de la información y la capacidad de la respuesta para atender las necesidades de las personas peticionarias. Estos instrumentos utilizan una escala de calificación de uno (1) a cinco (5), donde 1 corresponde a «Muy insatisfecho» y 5 a «Muy satisfecho». Adicionalmente, la encuesta de PQRSD incluye una pregunta de respuesta cerrada («Sí» o «No») para establecer si la información recibida atendió la necesidad planteada.

De manera complementaria, la Mesa de Servicio, encargada de brindar orientación y soporte sobre las plataformas de compra pública, cuenta con instrumentos propios de satisfacción aplicados a través de sus canales telefónico, chat y formulario de soporte. Sus resultados se analizan de forma diferenciada debido a las características del servicio y sus mecanismos de evaluación. Finalmente, se precisa que la línea telefónica administrativa no cuenta con una encuesta de satisfacción,

Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente
Dirección: Carrera 7 # 26 – 20 - Bogotá, Colombia
Mesa de servicio: (+57) 601 7456788
Atención al ciudadano: (+57) 601 7956600

dado que su función está orientada principalmente al direccionamiento y la comunicación con las dependencias de la entidad, por lo cual no se incluye en el análisis de percepción, aunque sí en el seguimiento al volumen de atenciones.

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: 8:00 am - 4:00 pm
	Ventanilla única de Radicación (VUR)	Carrera 7 #26-20 Piso 17 Edf. Tequendama
		Horario de Atención: 8:00 am - 4:00 pm
Virtual (Disponible 24/7)	Líneas Disponibles	Línea nacional: 01 800 0520808
	Mesa de Servicio	Línea Bogotá: +57 601 7456788
	Canal Exclusivo de Atención de Denuncias	https://www.colombiacompra.gov.co/pqrsd
	Agenda Tu Cita	https://www.colombiacompra.gov.co/content/agenda-tu-cita-presencial
	Formulario de Soporte	https://operaciones.colombiacompra.gov.co/soporte/formulario-de-soporte?nocache=1
	Chat Mesa de Servicio	https://chat.colombiacompra.gov.co:8300/

Fuente: Pagina web de la ANCP-CCE

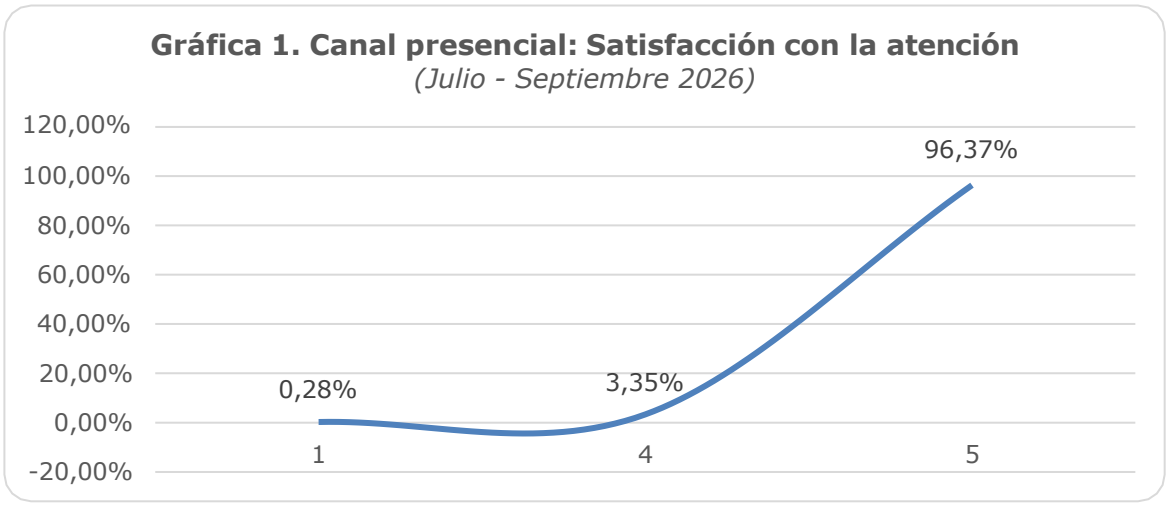
5. Resultados encuesta de atención presencial

Durante el tercer trimestre de 2026, comprendido entre julio y septiembre, un total de 95 personas participaron en el canal y 68 respondieron la encuesta de satisfacción del canal presencial de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente (ANCP-CCE).

La medición permitió conocer la percepción de la ciudadanía frente a cuatro atributos fundamentales de la experiencia de atención: satisfacción general con el servicio, oportunidad en los tiempos de respuesta, claridad de la información suministrada y cortesía y amabilidad durante la atención.

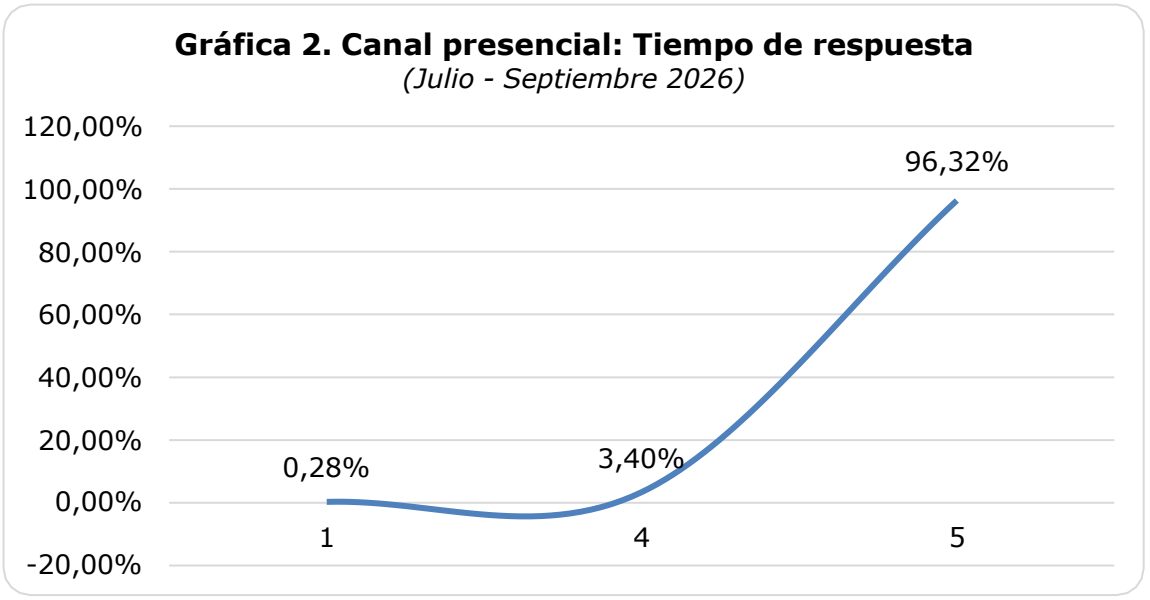
Los resultados evidencian una valoración ampliamente favorable del servicio presencial, con calificaciones concentradas en el nivel máximo de satisfacción en las cuatro dimensiones evaluadas.

Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente
Dirección: Carrera 7 # 26 – 20 - Bogotá, Colombia
Mesa de servicio: (+57) 601 7456788
Atención al ciudadano: (+57) 601 7956600



Fuente: Encuesta de satisfacción-evalúa nuestra atención 3Q 2026

La satisfacción general con la atención alcanzó un 96,37 % de calificaciones en el nivel máximo (5), mientras que el 3,35 % de las valoraciones correspondió al nivel 4 y el 0,28 % al nivel 1. Este resultado refleja una percepción altamente positiva sobre el servicio recibido, aunque la existencia de una valoración desfavorable señala la importancia de mantener mecanismos de identificación y seguimiento de experiencias individuales de insatisfacción.

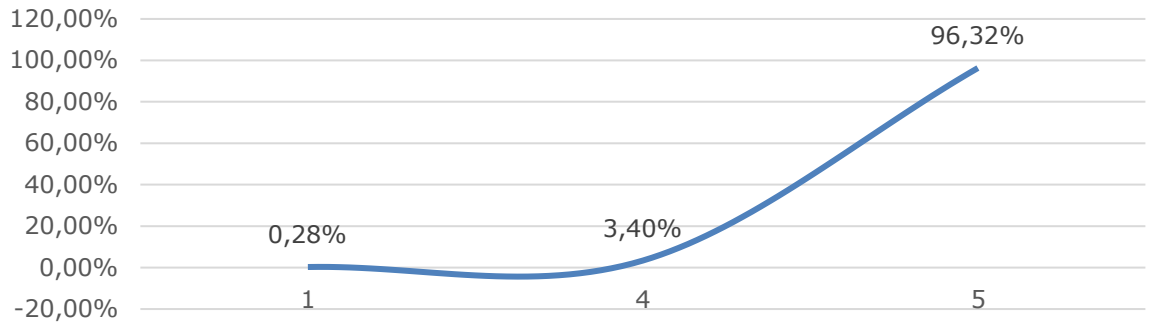


Fuente: Encuesta de satisfacción-evalúa nuestra atención 3Q 2026

En relación con la oportunidad de la atención, el 96,32 % de las calificaciones se ubicó en el nivel máximo, seguido del 3,40 % en el nivel 4 y el 0,28 % en el nivel 1. La concentración de valoraciones favorables indica que los tiempos de respuesta son percibidos positivamente por las personas encuestadas, lo que constituye una fortaleza en la prestación del servicio presencial.

Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente
Dirección: Carrera 7 # 26 – 20 - Bogotá, Colombia
Mesa de servicio: (+57) 601 7456788
Atención al ciudadano: (+57) 601 7956600

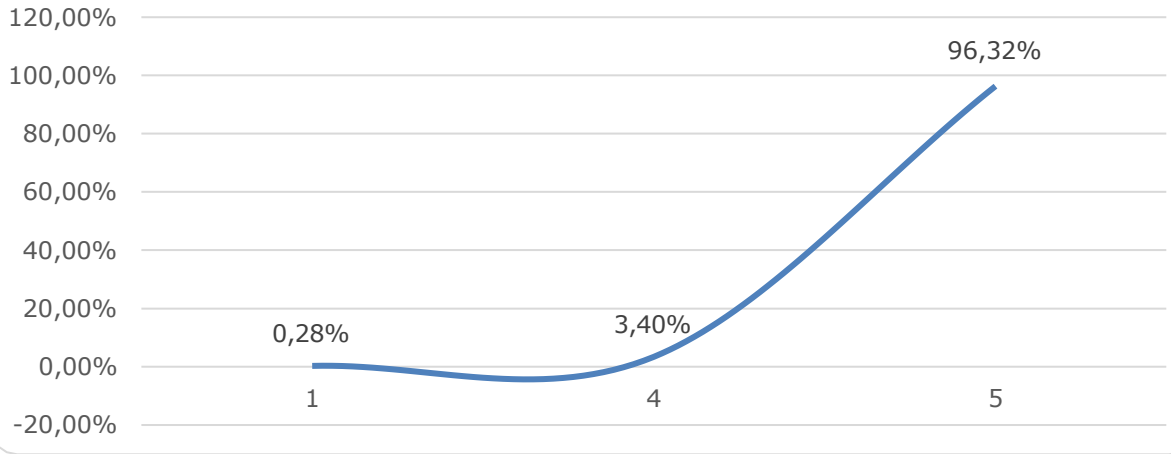
Gráfica 3. Canal presencial: Claridad en la información
(Julio - Septiembre 2026)



Fuente: Encuesta de satisfacción-evalúa nuestra atención 3Q 2026

La claridad de la información suministrada obtuvo un 96,32 % de calificaciones en el nivel 5, un 3,40 % en el nivel 4 y un 0,28 % en el nivel 1. Estos resultados destacan la capacidad del canal presencial para ofrecer orientación comprensible, un atributo especialmente relevante para facilitar el acceso de la ciudadanía a la información y a los servicios institucionales.

Gráfica 4. Canal presencial: cortesía y amabilidad en la información
(Julio - septiembre 2026)



Fuente: Encuesta de satisfacción-evalúa nuestra atención 3Q 2026

Por su parte, la cortesía y amabilidad registró un 96,32 % de calificaciones en el nivel máximo, manteniendo una distribución prácticamente idéntica a la observada en las demás dimensiones. Este comportamiento evidencia una valoración favorable del trato brindado por los colaboradores y reafirma la importancia de las capacidades humanas y comunicativas en la experiencia de atención ciudadana.

En conjunto, los resultados posicionan al canal presencial como un espacio de relacionamiento institucional altamente valorado por las personas encuestadas. El desafío consiste en mantener estos estándares de satisfacción y complementar la medición cuantitativa con información cualitativa que permita comprender las expectativas, necesidades y experiencias particulares de la ciudadanía.

Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente
Dirección: Carrera 7 # 26 – 20 - Bogotá, Colombia
Mesa de servicio: (+57) 601 7456788
Atención al ciudadano: (+57) 601 7956600

5.1. Análisis cualitativo de las sugerencias y comentarios del canal presencial

El análisis de las respuestas abiertas de la encuesta de satisfacción del canal presencial, correspondientes al tercer trimestre de 2026, evidencia una percepción predominantemente positiva de la atención recibida. Las narrativas permiten identificar tres hallazgos relevantes:

- *Reconocimiento a la calidad humana y profesional de los servidores:* Los comentarios destacan reiteradamente la amabilidad, disposición, eficiencia y capacidad de orientación del personal. Se identifican reconocimientos expresos a Juan Carlos López, Maryory Rozo, Sandra Zamora y Cristian López, entre otros. Una persona manifestó: "Ojalá me encontrara más margorys en oficinas del gobierno", resaltando la paciencia y claridad con que recibió orientación. Estas apreciaciones evidencian la importancia del trato humano y personalizado en la experiencia ciudadana.

- *Valoración de la capacidad para resolver inquietudes y facilitar el acceso a la información:* La ciudadanía reconoce especialmente la claridad de las explicaciones, la agilidad y la resolución efectiva de sus consultas. Expresiones como "Primera vez que realmente nos dan soporte de manera adecuada" y "Me atendieron muy bien y me aclararon todas las dudas que necesitaba para mi caso con la página del SECOP" reflejan que el acompañamiento recibido contribuye a facilitar la comprensión de los procedimientos y herramientas de contratación pública.

- *Oportunidades de mejora en oportunidad, accesibilidad y articulación de los canales:* Aunque menos frecuentes que los reconocimientos positivos, se identifican solicitudes relacionadas con reducir los tiempos de respuesta, disponer de líneas de contacto más efectivas, facilitar la atención especializada del área jurídica y fortalecer la información disponible sobre instrumentos de contratación pública. Destaca la solicitud de una persona del municipio de Ricaurte, quien advierte que esperar los plazos legales de respuesta puede generar retrasos en los procesos contractuales. También se reportan dificultades de comunicación telefónica y se propone habilitar una sala de espera para la atención presencial.

Por lo anterior, las narrativas confirman que el principal atributo reconocido por las personas encuestadas es la calidad humana y técnica de la atención. Sin embargo, también permiten identificar un desafío institucional: fortalecer la accesibilidad y oportunidad de los distintos canales, de manera que la experiencia positiva del servicio presencial se acompañe de mecanismos de orientación y respuesta efectivos para las necesidades de la ciudadanía y las entidades públicas usuarias de los canales de la Agencia.

6. Resultados encuesta de atención virtual

Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente
Dirección: Carrera 7 # 26 – 20 - Bogotá, Colombia
Mesa de servicio: (+57) 601 7456788
Atención al ciudadano: (+57) 601 7956600

Durante el tercer trimestre de 2026, el canal de atención virtual, gestionado a través del correo electrónico institucional, registró únicamente una respuesta a la encuesta de satisfacción. Dado el tamaño de la muestra, no resulta pertinente realizar un análisis cuantitativo ni establecer conclusiones sobre la percepción general de las personas usuarias de este canal, debido a que la información disponible no permite obtener resultados representativos.

Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de participación y retroalimentación ciudadana. En consecuencia, se identifica como una oportunidad de mejora prioritaria para los próximos meses la implementación de acciones orientadas a promover el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción, facilitar su acceso y sensibilizar a las personas usuarias sobre la importancia de evaluar la atención recibida.

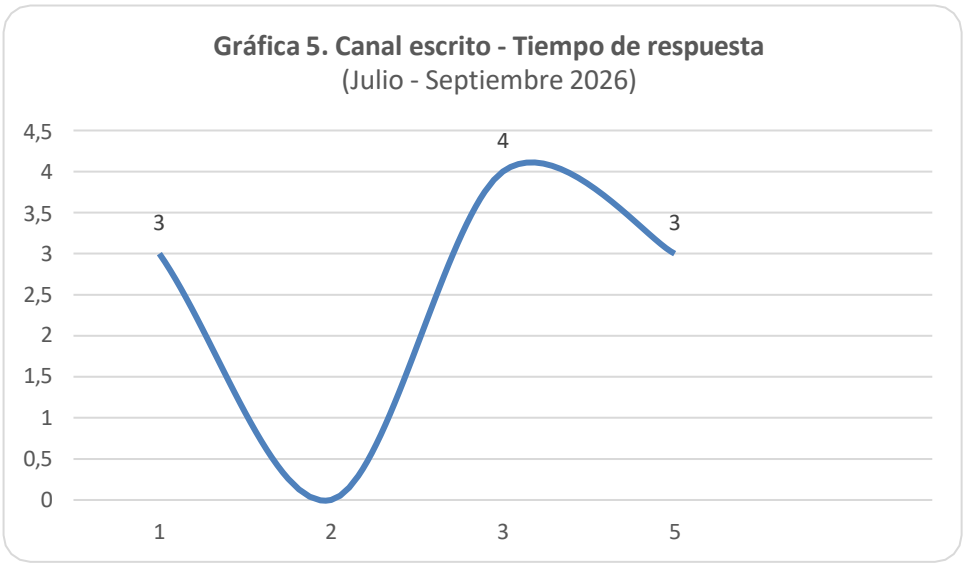
Estas acciones permitirán ampliar la información disponible, identificar oportunidades de mejora y consolidar la medición de la satisfacción como una herramienta para el seguimiento de la calidad del servicio y la toma de decisiones institucionales.

7. Resultados encuesta de atención de PQRSD

Durante el tercer trimestre de 2026, la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente (ANCP-CCE) registró 2.995 solicitudes a través del canal de PQRSD, de las cuales 10 personas participaron en la encuesta de satisfacción, equivalente al 0,33 % del total.

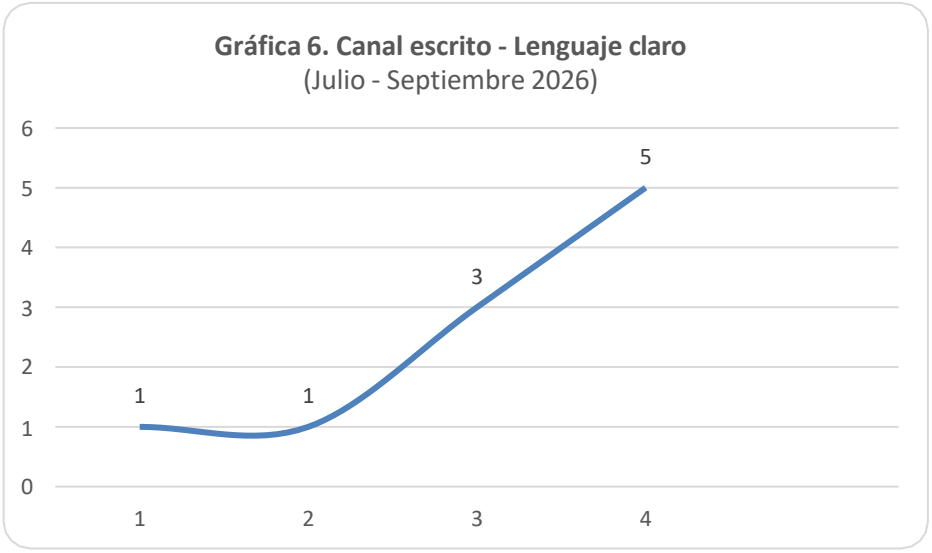
La medición permitió conocer la percepción de las personas participantes frente a cuatro atributos: oportunidad de las respuestas, aplicación de lenguaje claro, suficiencia de la información suministrada y capacidad de las respuestas para atender las necesidades planteadas. Debido al reducido número de participantes, los resultados se presentan con carácter descriptivo y orientativo, sin establecer conclusiones representativas sobre la totalidad de personas usuarias del canal.

Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente
Dirección: Carrera 7 # 26 – 20 - Bogotá, Colombia
Mesa de servicio: (+57) 601 7456788
Atención al ciudadano: (+57) 601 7956600



Fuente: Encuesta de satisfacción-evalúa nuestra atención PQRSD 3Q 2026

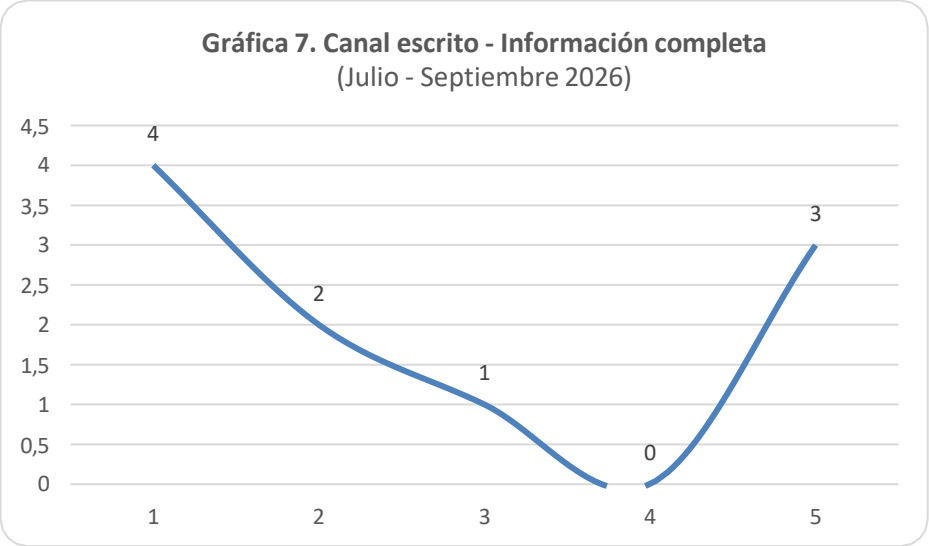
De las 10 valoraciones recibidas, tres personas (30 %) calificaron con el nivel máximo de satisfacción (5), cuatro (40 %) otorgaron una calificación intermedia (3) y tres (30 %) manifestaron el nivel más bajo de satisfacción (1). Esta distribución refleja percepciones diversas sobre la oportunidad de las respuestas y señala la conveniencia de continuar fortaleciendo el seguimiento a los tiempos de atención, procurando responder a las necesidades ciudadanas con oportunidad y conforme a los términos establecidos.



Fuente: Encuesta de satisfacción-evalúa nuestra atención PQRSD 3Q 2026

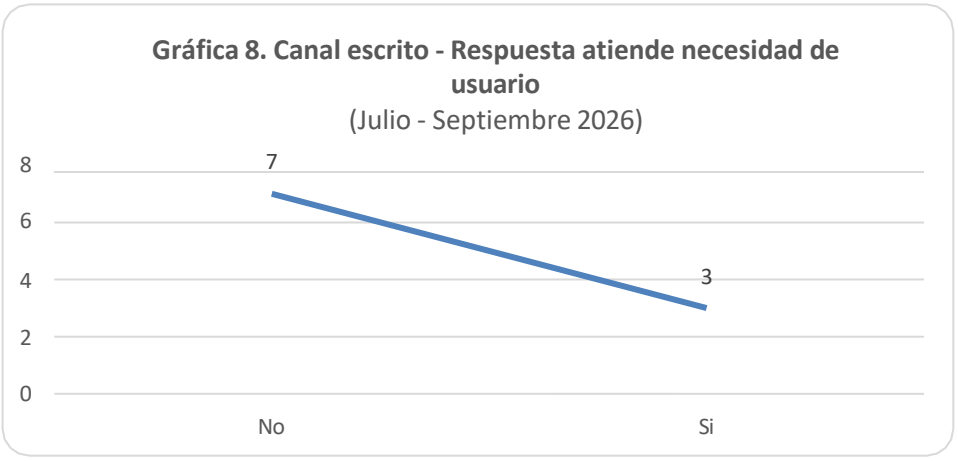
Cinco personas (50 %) calificaron este atributo con 4, tres (30 %) con 3 y dos (20 %) otorgaron valoraciones desfavorables (niveles 1 y 2). Aunque la mitad de las respuestas se concentró en una valoración favorable, los resultados permiten reconocer oportunidades para continuar promoviendo el uso de lenguaje sencillo, preciso y comprensible en las comunicaciones institucionales.

Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente
Dirección: Carrera 7 # 26 – 20 - Bogotá, Colombia
Mesa de servicio: (+57) 601 7456788
Atención al ciudadano: (+57) 601 7956600



Fuente: Encuesta de satisfacción-evalúa nuestra atención PQRSD 3Q 2026

Tres personas (30 %) otorgaron la máxima calificación, una (10 %) calificó con 3 y seis (60 %) expresaron valoraciones desfavorables (niveles 1 y 2). Si bien la muestra es limitada, esta distribución invita a profundizar en la percepción sobre la suficiencia de las respuestas, especialmente en su capacidad para abordar los distintos componentes de las solicitudes formuladas.



Siete de las diez personas encuestadas (70 %) manifestaron que la respuesta recibida no atendió su necesidad, mientras que tres (30 %) respondieron afirmativamente. Este resultado, aunque corresponde a un número reducido de participantes, constituye una señal relevante para orientar ejercicios de seguimiento y revisión de la pertinencia de las respuestas institucionales, fortaleciendo su utilidad para las personas peticionarias.

Los resultados de la encuesta de satisfacción del canal de PQRSD presentan valoraciones diferenciadas en los atributos evaluados, particularmente en la oportunidad, suficiencia de la información y atención efectiva de las necesidades ciudadanas. Aunque algunas respuestas reflejan percepciones favorables, se

Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente
Dirección: Carrera 7 # 26 – 20 - Bogotá, Colombia
Mesa de servicio: (+57) 601 7456788
Atención al ciudadano: (+57) 601 7956600

identifican oportunidades para continuar fortaleciendo la claridad, pertinencia y utilidad de la información suministrada. Es importante precisar que las 10 encuestas recibidas representan únicamente el **0,33 %** de las solicitudes registradas durante el trimestre, por lo que sus resultados deben interpretarse como señales preliminares de percepción y no como una medición representativa de la calidad general del servicio.

En este contexto, se considera prioritario fortalecer los mecanismos de participación y retroalimentación ciudadana, promoviendo el diligenciamiento de las encuestas y sensibilizando a las personas usuarias sobre la importancia de evaluar la atención recibida. De manera complementaria, resulta pertinente continuar desarrollando ejercicios de seguimiento a la calidad de las respuestas, con énfasis en oportunidad, lenguaje claro, suficiencia y atención de las necesidades. Estas acciones permitirán ampliar la información disponible, identificar tendencias con mayor sustento y orientar decisiones institucionales que contribuyan al mejoramiento continuo de la experiencia ciudadana.

8. Comparativo de atenciones en la 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 2.

Tabla 2. Comparación 2Q vs 3Q de 2026

Canales de atención	Personas usuarias			Encuestas diligenciadas		
	2Q	**3Q**	**Variación (Q3 y Q2)**	**2Q**	**3Q**	**Variación (Q3 y Q2)**
Línea Telefónica Administrativa	183	385	**+110,38%**	0	0	**0%**
Canal presencial	91	95	**+4,40%**	69	68	**-1,45%**
Canal virtual	141	154	**+9,22%**	2	1	**-50%**
Canal PQRS	3.027	2.995	**-1,06%**	7	10	**+42,86%**

Fuente: Informe de percepción II trimestre y bases de datos de atención Q3 de 2026

Durante el tercer trimestre de 2026, los canales de atención administrados por el Grupo de Relacionamiento Estado Ciudadano (REC) registraron un comportamiento diferenciado en la demanda. Se destaca el incremento del 110,38 % en la línea telefónica administrativa, seguido del canal virtual (9,22 %) y presencial (4,40 %), mientras que las PQRSD presentaron una ligera disminución del 1,06 %.

Sin embargo, el aumento en el uso de los canales no estuvo acompañado de un crecimiento proporcional en la participación en las encuestas de satisfacción. En particular, el canal virtual obtuvo una sola respuesta entre 154 personas atendidas (0,65 %) y el canal PQRSD recibió 10 encuestas frente a 2.995 solicitudes (0,33 %). Estos niveles de participación limitan la posibilidad de establecer conclusiones

Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente
Dirección: Carrera 7 # 26 – 20 - Bogotá, Colombia
Mesa de servicio: (+57) 601 7456788
Atención al ciudadano: (+57) 601 7956600

representativas sobre la percepción ciudadana y evidencian la necesidad de fortalecer los mecanismos de retroalimentación institucional.

En este contexto, se identifica como una prioridad consolidar una cultura de evaluación y participación ciudadana en los canales de atención, promoviendo el diligenciamiento de las encuestas como parte habitual de la experiencia de servicio. A diferencia de estos resultados, la Mesa de Servicio alcanzó una participación general del 25,97 % durante el mismo periodo, lo que evidencia oportunidades para aprovechar y adaptar buenas prácticas de invitación y recolección de valoraciones.

En consecuencia, resulta pertinente implementar acciones de sensibilización, facilitar el acceso a los instrumentos de medición y fortalecer las estrategias de seguimiento, con el propósito de ampliar la participación de las personas usuarias y disponer de información más robusta para orientar decisiones de mejora continua.

9. Canales de Atención – Mesa de Servicio

Información consolidada de los Resultados de las Encuestas de la Mesa de Servicio

La Mesa de Servicio de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente (ANCP-CCE) constituye un mecanismo especializado de orientación y soporte para la ciudadanía y los diferentes actores del Sistema de Compra Pública, facilitando el acceso y uso de las plataformas SECOP I, SECOP II, Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC) y SIGEC, a través de los canales telefónico, chat y formulario de soporte.

Durante el tercer trimestre de 2026, la Mesa de Servicio reportó 38.875 solicitudes y 10.094 encuestas de satisfacción, alcanzando un índice general de 4,82 sobre 5. Estos resultados reflejan una valoración favorable de la atención y permiten identificar el comportamiento de la demanda, los niveles de participación ciudadana y las oportunidades para continuar fortaleciendo la experiencia de los usuarios.

Tabla 3. Resultados de atención, participación y satisfacción de la Mesa de Servicio – III trimestre de 2026

Canal de atención	Solicitudes reportadas	Encuestas contestadas	Participación	Índice de satisfacción
Telefónico	26.704	8.957	33,54 %	4,85
Chat	4.524	1.112	24,58 %	4,56
Formulario de soporte	7.647	25	0,33 %	4,76
Total	**38.875**	**10.094**	**25,97 %**	**4,82**

Fuente: Informe de Satisfacción Canales de Atención – Mesa de Servicio, tercer trimestre de 2026, tabla 5, página 9. Se conservaron las cifras del consolidado institucional.

Los resultados evidencian una evolución positiva en la percepción del servicio durante 2026. El índice general de satisfacción aumentó de 4,66 en el segundo trimestre a 4,82 en el tercero, mientras que el volumen de solicitudes reportadas

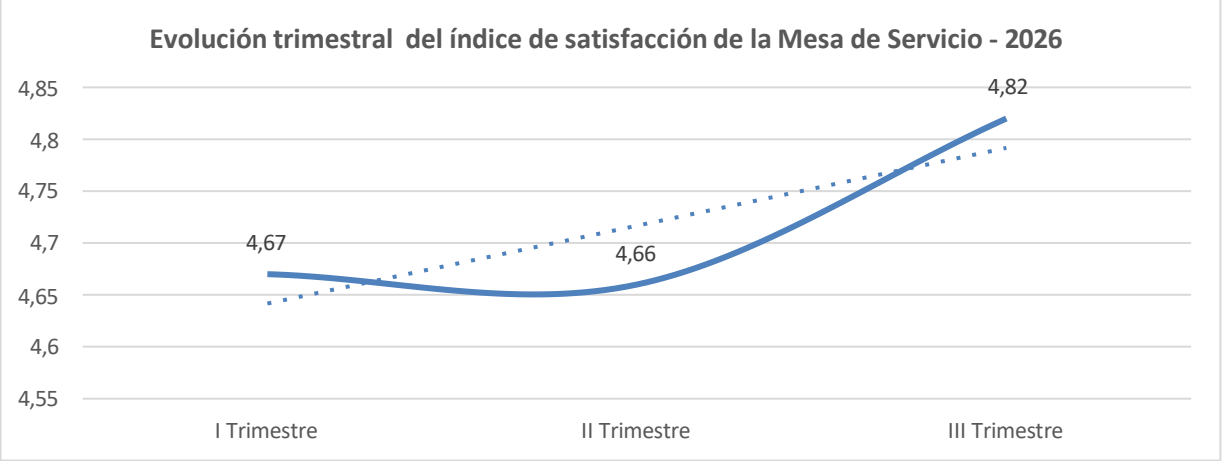
Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente
Dirección: Carrera 7 # 26 – 20 - Bogotá, Colombia
Mesa de servicio: (+57) 601 7456788
Atención al ciudadano: (+57) 601 7956600

creció un 18,9 %. El canal telefónico concentró aproximadamente el 69 % de las solicitudes y registró el índice de satisfacción más alto (4,85), seguido del formulario de soporte (4,76) y el chat (4,56). Este comportamiento destaca la capacidad de la Mesa de Servicio para mantener valoraciones favorables en un contexto de mayor demanda.

En cuanto a los atributos de atención, sobresalen la amabilidad y disposición de los asesores, con valoraciones favorables del 96,99 % en el canal telefónico y del 93,61 % en el chat. Por otra parte, la participación general en las encuestas se ubicó en el 25,97 %, lo que plantea una oportunidad para fortalecer los mecanismos de retroalimentación, particularmente en el formulario de soporte. En conjunto, estos resultados ofrecen información relevante para consolidar los estándares de calidad, promover una experiencia de atención consistente y orientar las acciones de mejora continua.

Al analizar el comportamiento del índice de satisfacción durante 2026, se observa una evolución positiva en la percepción de los servicios prestados por la Mesa de Servicio. Tras registrar resultados de 4,67 y 4,66 en el primer y segundo trimestre, respectivamente, el indicador alcanzó 4,82 sobre 5 en el tercer trimestre, equivalente a un incremento de 0,16 puntos frente al periodo inmediatamente anterior.

Este resultado adquiere especial relevancia al presentarse en un contexto de mayor demanda, dado que las solicitudes reportadas aumentaron un 18,9 % frente al segundo trimestre. La evolución de ambos indicadores refleja una percepción favorable del servicio en un periodo de mayor actividad de los canales de atención.



En conjunto, los resultados de la Mesa de Servicio evidencian un desempeño favorable en la atención a los diferentes actores del Sistema de Compra Pública, caracterizado por altos niveles de satisfacción y una evolución positiva del indicador general durante el tercer trimestre. La valoración de la amabilidad, disposición y capacidad de orientación de los asesores constituye una fortaleza que contribuye a

Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente
Dirección: Carrera 7 # 26 – 20 - Bogotá, Colombia
Mesa de servicio: (+57) 601 7456788
Atención al ciudadano: (+57) 601 7956600

la calidad de la experiencia de atención institucional.

10. Análisis y conclusiones del informe

Los resultados del tercer trimestre de 2026 evidencian fortalezas en la calidad de la atención y el relacionamiento de la Agencia con la ciudadanía y sus grupos de valor. Se destaca la valoración favorable del canal presencial, particularmente por la amabilidad, claridad y capacidad de orientación de los colaboradores. De igual manera, la Mesa de Servicio alcanzó un índice de satisfacción de 4,82 sobre 5, superior al registrado en los dos trimestres anteriores, en un contexto de mayor demanda de atención. Estos resultados reflejan la importancia de mantener una experiencia de servicio cercana, profesional y orientada a las necesidades de las personas.

Un hallazgo relevante es la necesidad de fortalecer la participación ciudadana en los mecanismos de evaluación del servicio. Mientras la Mesa de Servicio registró una participación del 25,97 % en sus encuestas, los canales virtual y de PQRSD presentaron niveles inferiores al 1 %, lo que limita el alcance del análisis sobre la percepción de sus usuarios. En este sentido, resulta prioritario promover una cultura de retroalimentación, facilitar el diligenciamiento de los instrumentos y sensibilizar a la ciudadanía sobre el valor de sus opiniones como insumo para el mejoramiento de la atención institucional.

De cara a los próximos periodos, se recomienda consolidar una gestión de la experiencia ciudadana basada en información, seguimiento y mejora continua, fortaleciendo la oportunidad, claridad, suficiencia y pertinencia de las respuestas, así como la articulación entre los diferentes canales. Complementar las mediciones de satisfacción con el análisis cualitativo de los comentarios y una mayor caracterización de los usuarios permitirá comprender mejor sus expectativas, orientar acciones focalizadas y avanzar hacia un modelo de atención cada vez más accesible, efectivo y centrado en las personas.

11. ANEXOS

- Sin anexos

Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente
Dirección: Carrera 7 # 26 – 20 - Bogotá, Colombia
Mesa de servicio: (+57) 601 7456788
Atención al ciudadano: (+57) 601 7956600

12. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Giovanny Steven Suelto Bautista	08/10/2026	Original firmado
Revisó	Alejandro Garzón Arévalo	09/10/2026	Original firmado
Aprobó	Ana María Tolosa Rico	09/10/2026	Original firmado

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 ANCPCCE	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

Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente
Dirección: Carrera 7 # 26 – 20 - Bogotá, Colombia
Mesa de servicio: (+57) 601 7456788
Atención al ciudadano: (+57) 601 7956600