

# INFORME INTERNO DE TRABAJO

CCE-DES-FM-16  
V.02 DEL 01/06/2021

Agencia Nacional de Contratación Pú



Colombia Compra Eficient

## I. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	08.07.2021
Ciudad:	Bogotá. D.C.
Título del Informe:	Informe de percepción de los usuarios en canales de atención.
Objeto del Informe:	Conocer el nivel de satisfacción y percepción de los ciudadanos, grupos de valor y/o grupos de interés que acceden a los diferentes canales de atención que tiene la ANCP-CCE.
Alcance o periodo reportado:	El presente informe incluye los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios, a través de la línea de atención al ciudadano y de la página web de la entidad, correspondiente al primer semestre de 2021.
Código Interno del informe:	
TRD Y Ubicación electrónica:	Sharepoint-Gestion de Atención al Ciudadano

## II. DESTINO Y AUTORES DEL INFORME

DESTINATARIO DEL INFORME	
Nombre:	Claudia Ximena López
Cargo:	Secretaria General
Área:	Secretaria General
AUTORES DEL INFORME	
Nombre:	Carolina Montenegro
Cargo:	Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano
Área:	Atención y Servicio al Ciudadano

## III. DESARROLLO DEL INFORME

Uno de los objetivos de la ANCP-CCE es el de implementar el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, por tal razón, se ha puesto en marcha la estrategia de atención al ciudadano 2021, mediante la definición de un conjunto de actividades que permitan establecer lineamientos sobre este tema, a través de los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la entidad.

Dentro de la referida estrategia, se encuentra la de Fomentar la “Cultura del Buen Servicio” a todos los colaboradores de la ANCP-CCE con el propósito de que se pueda percibir la calidad en la prestación del servicio de la entidad, para ello se está llevando a cabo, una cuantificación de la calificación de los atributos de servicio en la percepción del ciudadano presencial. Sin embargo, debido a la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, y acatando las directrices dadas por el Gobierno Nacional, la prestación del servicio se está realizando de manera virtual y telefónica, lo anterior, con el fin de proteger la salud y seguridad de los usuarios y colaboradores de la entidad.



Colombia Compra Eficiente

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

[www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co)



## Encuesta de satisfacción

La recolección de la información se hizo a través de encuestas realizadas a los ciudadanos y usuarios en el periodo de enero a junio de 2021, por la Línea de atención en Bogotá (1) 7956600, y mediante una encuesta de satisfacción que se encuentra disponible de manera permanente en los destacados de página web en el siguiente enlace:

<https://www.colombiacompra.gov.co/content/encuesta-de-satisfaccion-canales-de-atencion>

### Resultados de la encuesta por la línea de atención al ciudadano

Del total de ciudadanos (1.400) que utilizaron la línea de atención al ciudadano, únicamente noventa y ocho (98) personas que equivalen al 7%% diligenciaron la encuesta en el periodo referido, en donde se evaluaron los atributos de buen servicio, tales como:

Información con calidad, atención prestada y amabilidad.

A continuación, se dan a conocer los resultados de la satisfacción frente al servicio de la línea de atención.

#### 1.1 Percepción atención prestada

Gráfico 1. *Percepción del ciudadano atención prestada*



Fuente: Encuesta de satisfacción atención Telefónica enero a junio 2021

Como se puede apreciar en la gráfica anterior, para medir la percepción de los ciudadanos frente a la atención prestada, se estableció una escala de 1 a 5, que va desde muy insatisfecho, a insatisfecho, medianamente satisfecho, satisfecho y muy satisfecho; los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Cincuenta y cinco (55) personas, que representan el 56.12%, respondieron muy satisfechas, veintisiete (27) personas que equivale al 27.55% satisfechas, una (1) persona que equivale al 1.02%, medianamente satisfecha, una (1) persona que equivale al 1.02%, insatisfecha y catorce (14) personas que representa el 14.29%, muy insatisfechas.





**1.2 percepción calidad de información suministrada por la entidad.**

Gráfico 2. *Calidad de información*



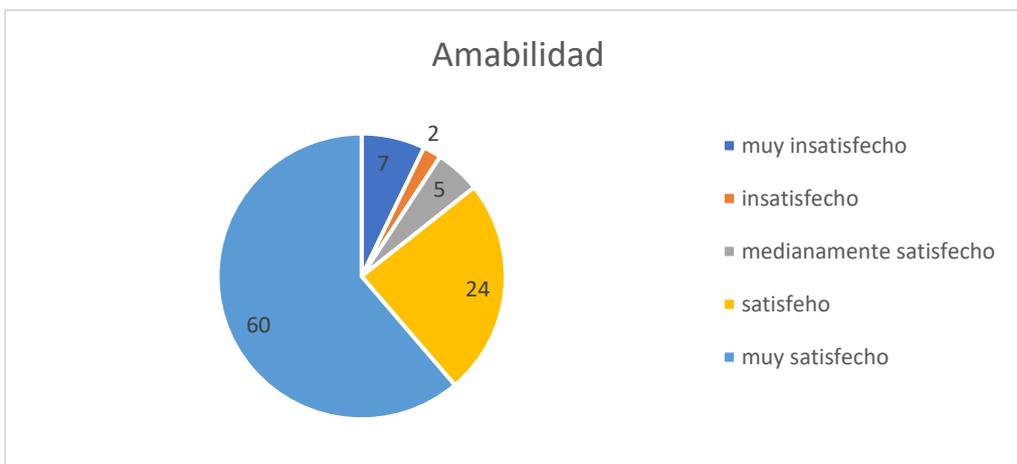
Fuente: Encuesta de satisfacción atención Telefónica enero a junio 2021

Con respecto a la calidad de la información brindada por Colombia Compra Eficiente, aplicando la misma escala, se calificó de la siguiente manera:

Cuarenta y ocho (48) personas que equivalen al 48.98 % del total de la muestra, respondieron muy satisfechos, treinta (30) personas que representan el 30.61% satisfechos, dos (2) personas que equivalen al 2.04%, medianamente satisfechas, seis (6) personas que equivalen al 6.12% insatisfechas y doce (12) personas que equivalen al 12.24% muy insatisfechas.

**1.3 Percepción de amabilidad prestada**

Gráfico 3. *Amabilidad prestada*



Fuente: Encuesta de satisfacción atención Telefónica enero a junio 2021



Como se puede apreciar en la gráfica anterior, sesenta (60) personas que representan el 61.22% del total de la muestra y aplicando la escala, reportaron muy satisfechos, veinticuatro (24) personas que representan el 24.49%, califican el servicio como satisfechos, dos (2) personas que representan el 2.04% insatisfechos, y siete (7) personas que representan el 7.14% muy insatisfechos lo que permite determinar que la atención y servicio a los ciudadanos se presta de manera amable.

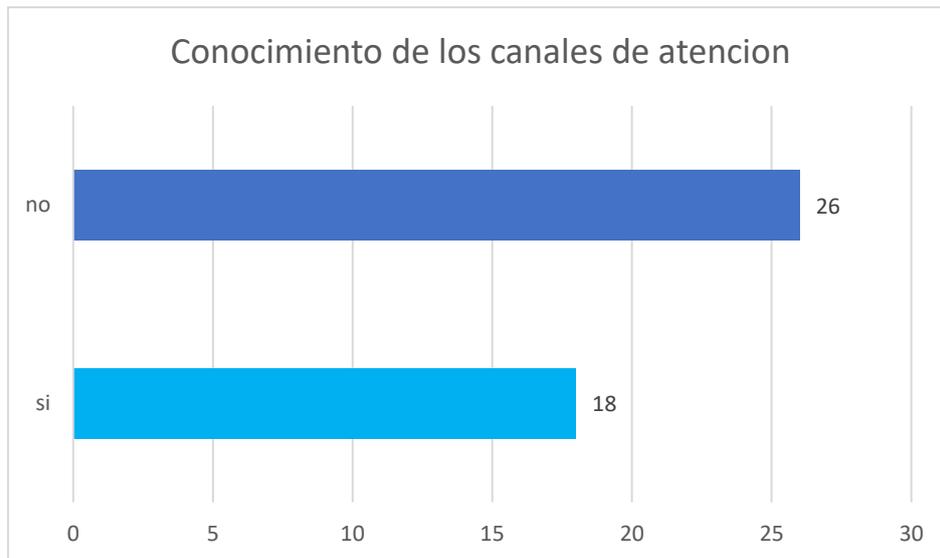
### Resultados encuesta por página web

De acuerdo con la información reportada a través de la encuesta realizada por la página web<sup>1</sup> durante los meses de enero a junio de 2021, se recibieron 45 encuestas calificando el servicio prestado por los diferentes canales de atención que dispone la entidad, es importante mencionar, que doce (12) usuarios diligenciaron de manera repetida la encuesta, las cuales fueron tenidas en cuenta para efectos de control y registro que se hace sobre la información reportada.

En la encuesta aplicada, se evaluaron los siguientes criterios: accesibilidad, atención recibida conocimiento de los diferentes canales entre otros. Los resultados fueron los siguientes:

#### 1.1 Canales de atención

Gráfico 1. Conocimiento de los canales de atención de la entidad.



Fuente: Encuesta página web canales de atención enero-junio 2021

Como se puede apreciar en la gráfica, para establecer el conocimiento de los usuarios frente a los canales de atención de la entidad, dieciocho (18) personas, que representan el 40%, respondieron que conocen los canales de atención, mientras veintiséis (26) personas que

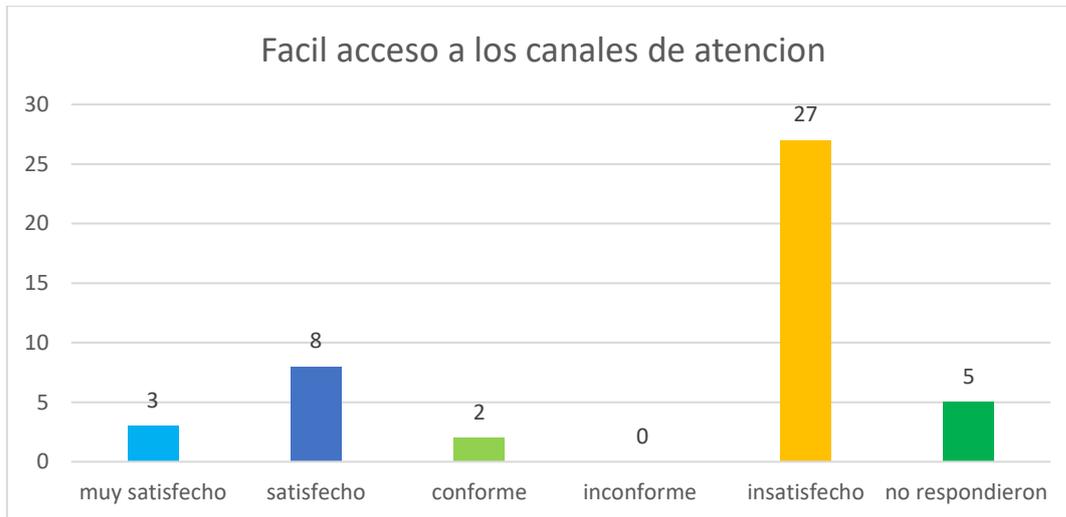
<sup>1</sup> <https://www.colombiacompra.gov.co/content/encuesta-de-satisfaccion-canales-de-atencion>



equivalen al 58%, no conocen los canales de atención de la ANCP-CCE, y una (1) persona que equivale al 2% no respondió la pregunta.

**1.2 Fácil acceso a los canales de atención**

*Gráfico 2. Fácil acceso a los canales*

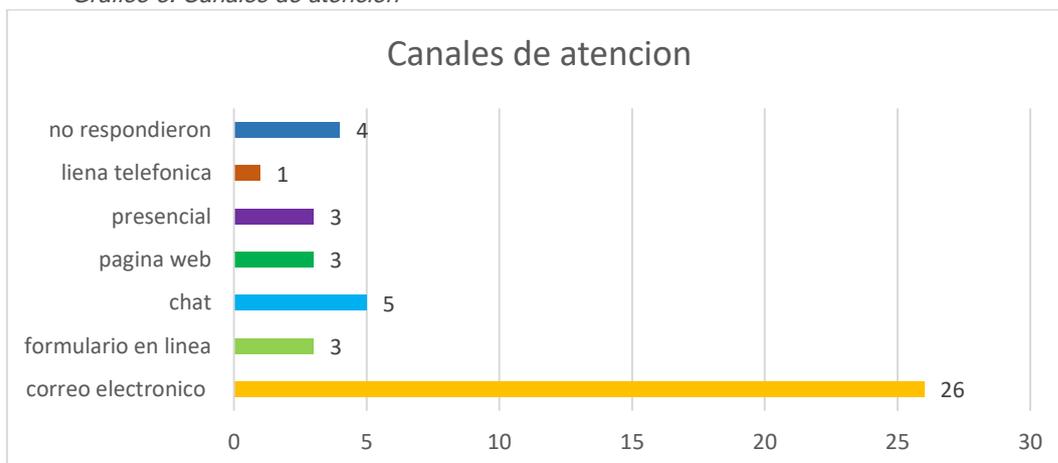


Fuente: Encuesta página web canales de atención enero-junio 2021

Con respecto a la pregunta que tan fácil fue acceder a los canales de atención, tres (3) personas que representan el 7%, reportaron muy satisfechos, ocho (8) personas que representan el 18%, respondieron satisfechos, dos (2) personas que representan el 4%, manifestaron sentirse conformes, no hubo personas que contestaron sentirse inconformes, veintisiete (27) personas que representan el 60% insatisfechos y cinco (5) personas que equivalen al 11% no respondieron la pregunta.

**1.3 Canales de atención**

*Gráfico 3. Canales de atención*



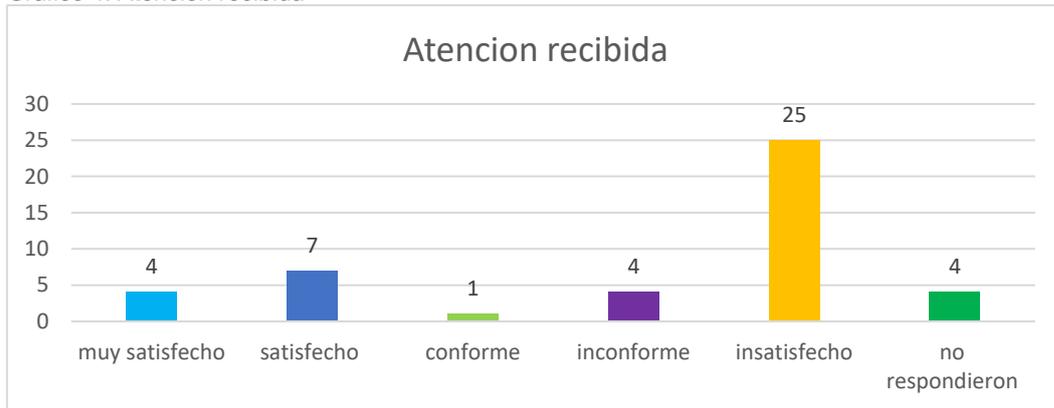
Fuente: Encuesta página web canales de atención enero-junio 2021



De otra parte, tal y como se refleja en la gráfica anterior, a la pregunta con cual canal de atención se siente más cómodo para radicar una PQRSD, veintiséis (26) personas que representan el 58% indicaron el correo electrónico, cinco (5) personas que equivalen al 11% prefieren el chat, tres (3) personas que equivalen al 7% manifestaron el canal presencial tres (3) personas, que representan el 7% prefieren el formulario en línea, una (1) persona que representa el 2%, reportaron el canal telefónico, tres (3), personas que representan el 7%, manifestaron utilizar el portal web y por último, cuatro (4) personas que representan el 8% no respondieron la pregunta.

**1.4 Atención recibida.**

Gráfico 4. Atención recibida

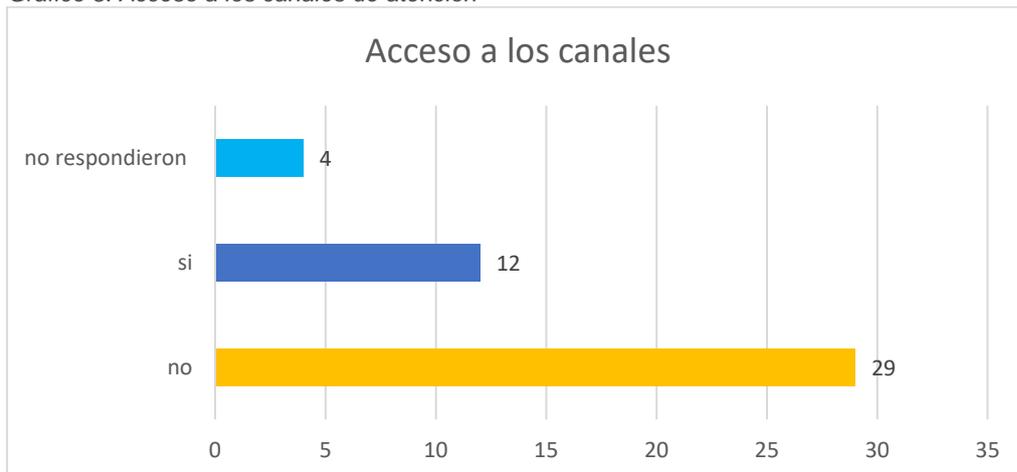


Fuente: Encuesta página web canales de atención enero-junio 2021

Con respecto a la atención recibida por los canales de atención, cuatro (4) personas que representan el 39%, respondieron muy satisfechos, cinco (5) personas que representan el 13%, satisfechos, cuatro (4) personas que representan el 11% conformes, una (1) persona que equivale al 3% inconforme, y trece (13) personas que representan el 34% insatisfechas.

**1.5 Acceso a los canales de atención.**

Gráfico 5. Acceso a los canales de atención



Fuente: Encuesta página web canales de atención enero-junio 2021



Frente a la pregunta si fue sencillo o no acceder a los canales de atención de la entidad, los resultados obtenidos fueron los siguientes:

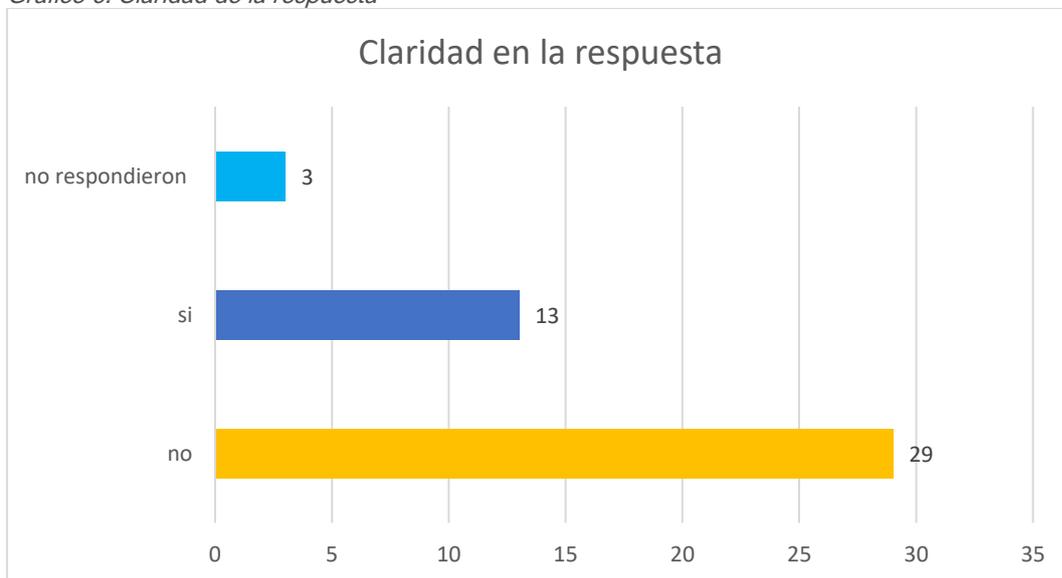
Doce (12) personas, que representan el 27%, respondieron que fue sencillo acceder a los diferentes canales de atención, mientras que para veintinueve (29) personas que equivalen al 37% no fue sencillo acceder a los canales de atención de la Agencia y cuatro (4) personas que equivalen al 5% no respondieron.

Ahora bien, respecto de aquellas personas que les pareció difícil acceder a los canales del servicio manifestaron lo siguiente:

- Se demoran mucho en dar respuesta a las solicitudes
- Es difícil comunicarse vía telefónica con un asesor de servicios de SECOP II, Jota no responde solo tiene respuestas automáticas.
- Siendo más eficientes y eficaces, que respondan al instante o por lo menos que respondan.
- No he recibido respuesta a mi petición.
- Que respondan con prontitud, que dejen explícito tutoriales para hacer uso del Portal y que no sea ambiguo.
- Respuesta a las necesidades que se requiere
- Deben solucionar muchas cosas. Primero disponibilidad del servicio, la visual de la plataforma es muy rígida, facilitar proceso

## 1.6 La respuesta a la petición que recibió de la entidad fue clara.

Gráfico 6. Claridad de la respuesta



Fuente: Encuesta página web canales de atención enero-junio 2021

Como se puede apreciar en la gráfica, a la pregunta si los ciudadanos recibieron por parte de la entidad una respuesta clara a su petición los resultados obtenidos fueron los siguientes:



trece (13) personas, que representan el 29%, respondieron que no fue clara la información, mientras que el 65% que equivale a veintinueve (29) contestaron que, si fue clara, y tres (3) personas que representa el 6% no respondieron a la pregunta.

#### 1.4 Sugerencias y Comentarios

Es importante mencionar que, en la encuesta realizada por el canal telefónico, las personas que manifestaron sentirse insatisfechos no explicaron los motivos.

### IV. ANALISIS Y/O CONCLUSIONES DEL INFORME

Aun cuando la percepción de los ciudadanos respecto a los canales de atención no es la esperada por la entidad, resulta sustancial considerar dichas apreciaciones para realizar el análisis del funcionamiento de dichos canales con el fin de desarrollar adecuaciones y /o modificaciones que faciliten su manejo por parte de los usuarios.

Por otra parte, se pudo observar que, para los meses de enero a junio, fue baja la participación de los ciudadanos al diligenciar la encuesta de satisfacción de los canales de atención que se encuentra publicada en la página web de la entidad, por lo que, es preciso incentivar una mayor intervención de los usuarios para responder las encuestas formuladas, y así conocer de una manera más amplia, la opinión de los ciudadanos que acceden a los servicios de la Agencia, lo cual se realizará mediante el diseño de piezas que se van a publicar por redes sociales con el enlace de la encuesta para que estos ingresen directamente.

Por otra parte, se evidenció la insatisfacción en la percepción de los usuarios respecto a los canales de atención, claridad en las respuestas y en la atención recibida, aspectos que serán tenidos en cuenta, en pro de una mejora continua en el servicio.

Ahora bien, es importante destacar que, de acuerdo con los resultados obtenidos producto de la encuesta aplicada por la línea telefónica de atención al ciudadano, los estándares esperados se cumplen en la atención telefónica. Lo anterior conforme a lo dispuesto, en el capítulo IX Protocolo 2 de Atención Telefónica del Manual de Atención y Servicio al Ciudadano.

### V. RECOMENDACIONES Y ACCIONES DE MEJORA

Desde el Grupo de Atención al Ciudadano, se tiene como objetivo procurar el incremento del nivel de satisfacción de los ciudadanos, para ello se plantean algunas recomendaciones a partir de los resultados de esta medición:

#### Encuesta línea telefónica atención al ciudadano

Frente a los resultados de la pregunta a la atención recibida, si bien es cierto, se reporta un alto grado de satisfacción, es indispensable continuar reforzando al interior de la entidad en el uso y aplicación del Manual de Atención y Servicio al Ciudadano, donde se plantean pautas para una mejor atención, de igual forma, se enviará un correo a los enlaces de cada dependencia





recordándoles estar conectados por la plataforma de teams con el fin de que se transfieran las llamadas oportunamente.

Respecto a los resultados obtenidos a la pregunta calidad de la información suministrada por la entidad, se evidencia una percepción mayormente satisfactoria, no obstante, se debe tener en cuenta a las personas que indicaron que estaban insatisfechas, para lo cual, se realizará una capacitación en normativa con los colaboradores para afianzar los conceptos y mejorar las respuestas emitidas a los ciudadanos.

Por último, en cuanto a la pregunta de la amabilidad prestada, el porcentaje refleja que los colaboradores brindan un servicio de manera cordial, sin embargo, es indispensable llegar a la excelencia por lo que se debe seguir capacitando y evaluando con el fin de establecer el grado de apropiación que tienen los colaboradores sobre los atributos del servicio.

### Encuesta por la página web

Conforme con los resultados a la pregunta de conocimiento de los canales, es necesario continuar difundiendo y fortaleciendo el uso de estos, con el fin de que el ciudadano se familiarice con ellos, se requiere seguir con las campañas de comunicación a través de las redes sociales y mejorar su visualización en la página web.

En relación con los resultados obtenidos a la pregunta claridad en la respuesta dada por la entidad, se debe reforzar a los colaboradores a través de cursos y capacitaciones en redacción y lenguaje sencillo para contestar los requerimientos, permitiendo una mayor comprensión de los ciudadanos.

Respecto a la pregunta de accesibilidad de los canales de atención, cuatro (4) usuarios manifestaron que la entidad se demora en emitir las respuestas a sus peticiones, es importante tener en cuenta que por el Decreto 491 de 2020, los términos se ampliaron, en ese sentido, la entidad estaba dentro del plazo fijado por la ley para emitir la respuesta.

En cuanto a los comentarios realizados por tres (3) usuarios en el que indican: *es difícil comunicarse vía telefónica con un asesor de servicios de SECOP II, jota no responde solo tiene respuestas automáticas. Qué dejen explícito tutoriales para hacer uso del Portal y que no sea ambiguo. Disponibilidad del servicio, la visual de la plataforma es muy rígida, facilitar proceso.* Son temas que están relacionado con mesa de servicio y asistencia técnica en las plataformas de SECOP que desarrolla la Subdirección de IDT, en ese sentido, se informará sobre los resultados para que esta dependencia, realice alguna acción de mejora con el fin de mitigar las inconformidades presentadas por los usuarios, para lo cual se hará el respectivo seguimiento a la implementación de la misma.

Por último, en cuanto a los resultados a la pregunta de la atención recibida es preciso que se apliquen los atributos del buen servicio de manera permanente al interior de la Entidad, haciendo énfasis en que trabajamos para nuestros grupos de valor. Se recomienda que los colaboradores y funcionarios utilicen permanentemente las pautas contenidas en el Capítulo XII del Manual de Atención y Servicio al Ciudadano.

## VI. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
--------	--------	-------	-------



Colombia Compra Eficiente

Tel. (+57 1)7956800 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

[www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co)

Versión:	02	Código:	CCE-DES-FM-16	Fecha:	01 de junio de 2021	Página 9 de 10
----------	----	---------	---------------	--------	---------------------	----------------

# INFORME INTERNO DE TRABAJO

CCE-DES-FM-16  
V.02 DEL 01/06/2021

Agencia Nacional de Contratación Pú



Colombia Compra Eficient

Elaboró	Carolina Montenegro	08/07/2021	
Revisó	Claudia Ximena López	9/07/2021	
Aprobó	Claudia Ximena López	9/07/2021	

## VII. FIRMA DE PRESENTACIÓN DE INFORME

Se firma en la ciudad de Bogotá, D.C., el día 9 del mes julio del año 2021 por la Secretaria General, de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente.

Nombre:	Claudia Ximena López
Cargo:	Secretaria General
Fecha:	9/07/2021



Colombia Compra Eficiente

Tel. (+57 1)7956800 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

[www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co)

Versión:	02	Código:	CCE-DES-FM-16	Fecha:	01 de junio de 2021	Página 10 de 10
----------	----	---------	---------------	--------	---------------------	-----------------