

FORMATO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS			
Código	CCE-DES-FM-16	Página	1 de 6
Vigencia	17 de enero de 2020		
Versión No.	01		



I. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	18/02/2020				
Ciudad:	Bogotá D.C				
Título del Informe:	Reporte PQRSD - Enero				
Objeto del Informe	Divulgar el consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, recibidas y atendidas por las diferentes dependencias de la ANPCCE ¹ , mes a mes, a través de los diferentes canales de recepción dispuestos en la entidad.				
Código Interno del informe:					
Versión del documento: (Marque X, según corresponda)	Final	X	Preliminar		Borrador
Alcance del informe:	El objetivo de este informe, es identificar y contemplar los principales avances, respuestas, tiempo, en la atención al ciudadano de la ANPCCE, con el propósito de fortalecer la inclusión, la accesibilidad, y la imagen institucional.				
Ubicación electrónica:					

II. DESTINO Y AUTORES DEL INFORME

Destinatario:	Nombre:	ANPCCE- Ciudadanía
	Cargo:	
	Área:	
Autores	Nombre:	Johnatan Javier Sierra Lidueña
	Cargo:	Contratista
	Área:	Atención al Ciudadano
Aprobación / Verificación Líder de Área	Nombre:	Claudia López
	Cargo:	Secretaria General
	Área:	Secretaría General

III. DESARROLLO DEL INFORME

La ANPCCE, pone en práctica el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020, de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, **“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”**, las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; ponemos a disposición toda la información correspondiente de las PQRSD del mes de enero del 2020, en nuestro portal.²

De acuerdo con los datos arrojados por los diferentes canales de atención de la ANPCCE, durante el mes de enero de 2020, se recibieron **578** solicitudes de acceso a la información de la entidad, y teniendo en cuenta lo reportado por las dependencias internas (Subdirecciones misionales; negocios, gestión contractual, Información y Desarrollo Tecnológico y Abastecimiento Estratégico y Estudios de Mercado, Secretaría General y

¹ ANPCCE: Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente

² <https://www.colombiacompra.gov.co/colombia-compra-eficiente/informes-de-gestion/informes-de-gestion-de-pqrs>



FORMATO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS			
Código	CCE-DES-FM-16	Página	2 de 6
Vigencia	17 de enero de 2020		
Versión No.	01		



Dirección General) a las cuales les fue asignado su trámite, se identificó que no se negó el acceso a ninguna de ellas.

Dirección General

Con respecto a las solicitudes de acceso a la información correspondientes a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información asignadas a la dirección general de la ANPCPCE se determinó para el mes de enero la siguiente clasificación:

Total, de PQRSD asignadas a la Dirección General	2 PQRSD	
Peticiones	1	50%
Solicitudes de información	1	50%

Secretaría General

Con respecto a las solicitudes de acceso a la información correspondientes a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información asignadas a la secretaría general de la ANPCPCE se determinó para el mes de enero la siguiente clasificación:

Total, de PQRSD asignadas a la Dirección General	28 PQRSD	
Reclamos	1	4%
Denuncias	1	4%
Solicitud de Información	4	14%
Peticiones	22	78%

Subdirección de Gestión Contractual

Con respecto a las solicitudes de acceso a la información correspondientes a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información asignadas a la subdirección de gestión contractual de la ANPCPCE se determinó para el mes de enero la siguiente clasificación:

Total, de PQRSD asignadas a la Dirección General	174 PQRSD	
Consultas	68	39%
Peticiones	89	61%

Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico

Con respecto a las solicitudes de acceso a la información correspondientes a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información asignadas a la subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico de la ANPCPCE se determinó para el mes de enero la siguiente clasificación:

Total, de PQRSD asignadas a la Dirección General	323 PQRSD	
Peticiones	170	53%
Quejas	14	2%



FORMATO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS			
Código	CCE-DES-FM-16	Página	3 de 6
Vigencia	17 de enero de 2020		
Versión No.	01		



Reclamos	7	4%
Solicitud de Información	73	23%
Denuncias	16	6%
Consultas	42	13%
Sugerencias	1	1%

Subdirección de Abastecimiento Estratégico y Estudios de Mercado

Con respecto a las solicitudes de acceso a la información correspondientes a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información asignadas a la subdirección de abastecimiento estratégico y estudios de mercado de la ANCPCE se determinó para el mes de enero la siguiente clasificación; resaltando que a esta subdirección le allegan solicitudes de información de entidades de la rama judicial como la Fiscalía General de Nacional y de la rama ejecutiva como la Jurisdicción Especial para la Paz.

Total, de PQRSD asignadas a la Dirección General	15 PQRSD	
Solicitud de Información	13	87%
Peticiones	2	13%

Subdirección de Negocios

Con respecto a las solicitudes de acceso a la información correspondientes a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información asignadas a la subdirección de negocios de la ANCPCE se determinó para el mes de enero la siguiente clasificación:

Total, de PQRSD asignadas a la Dirección General	37 PQRSD	
Peticiones	21	57%
Reclamos	2	5%
Solicitud de Información	12	32%
Consultas	2	5%

- INFORMACIÓN CONSOLIDADA

Para el mes de enero en la vigencia 2020 el total de PQRSD radicadas corresponde a un valor total de 578 la cual se desagrega de la siguiente manera:



FORMATO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS			
Código	CCE-DES-FM-16	Página	4 de 6
Vigencia	17 de enero de 2020		
Versión No.	01		



Colombia Compra Eficiente

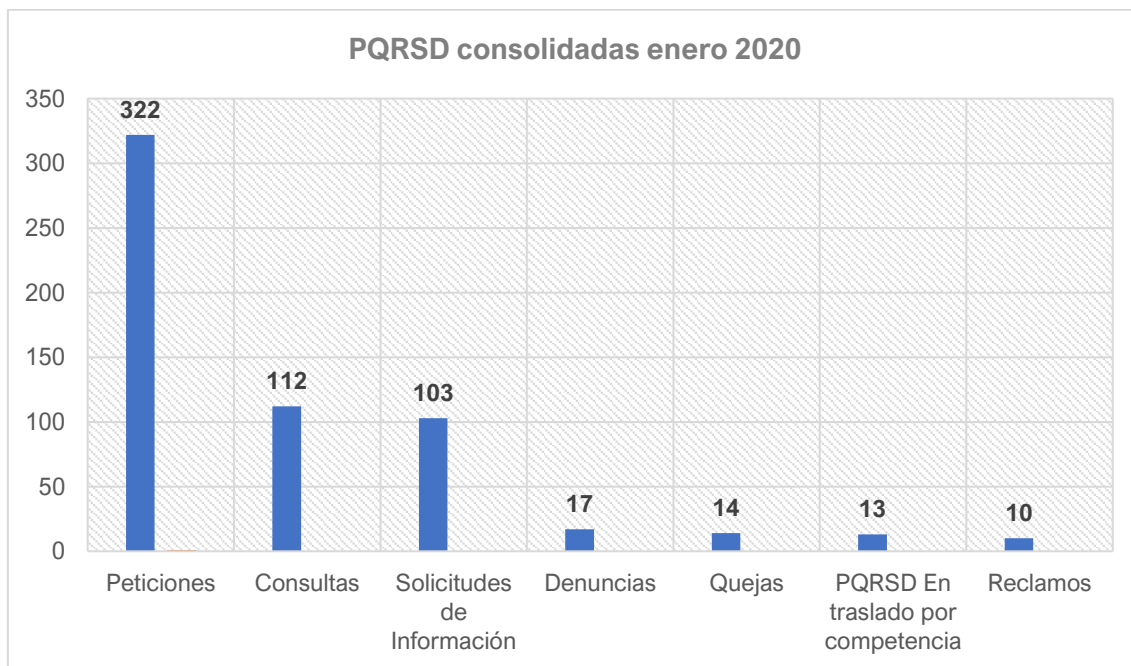


Ilustración 1. Corresponde a la distribución de solicitudes de PQRSD asignadas a cada dependencia en enero de 2020

IV. ANALISIS Y/O CONCLUSIONES DEL INFORME

Los temas con mayor relevancia recibidos en la entidad durante el mes de enero de 2020 fueron:

- **Peticiones:** Con respecto a las 578 PQRSD recibidas y tramitadas en la entidad se recibieron un 56% de peticiones en relación a capacitación del SECOP II, Tienda Virtual del Estado Colombiano, recuperación de usuario y contraseña, formulario de soporte, solicitud de respuesta frente a peticiones, obligatoriedad del SECOP II y consulta general.
- **Consultas:** Con respecto a las 578 PQRSD recibidas y tramitadas en la entidad se recibieron 19% de consultas sobre asuntos contractuales y obligatoriedad del SECOP II
- **Solicitudes de información:** Con respecto a las 578 PQRSD recibidas y tramitadas en la entidad se recibieron 18% de solicitudes de información sobre procesos contractuales, datos abiertos, copia de oferta contractual de un proceso externo a la ANPCCE, conceptos emitidos por la ANPCCE, Modalidad de contratación, datos Abiertos, formulario de soporte, búsqueda de procesos SECOP, consulta de usuarios y procesos y recuperación de usuario y contraseña.
- **Reclamos:** Con respecto a las 578 PQRSD recibidas y tramitadas en la entidad se recibieron un 2% de reclamos con referencia sobre la habilitación del RE SECOP I y formulario de soporte.



FORMATO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS			
Código	CCE-DES-FM-16	Página	5 de 6
Vigencia	17 de enero de 2020		
Versión No.	01		



- **Denuncias:** Con respecto a las 578 PQRSD recibidas y tramitadas en la entidad se recibieron un 3% denuncias sobre posibles hechos de corrupción en procesos contractuales externos a la ANCPCE.
- **Quejas:** Con respecto a las 578 PQRSD recibidas y tramitadas en la entidad se recibieron un 2% con referencia al Formulario de soporte, fallas SECOP I y II, petición incompleta, Lentitud de la plataforma SECOP II.

V. RECOMENDACIÓN

Teniendo en cuenta que para el mes de enero de 2020, se presentó el vencimiento de una petición, y la duplicidad del radicado número 42020120000001 por parte de la plataforma POXTA la respuesta generada se efectuó el día posterior al vencimiento de acuerdo a lo establecido en la Ley se recomienda tener en cuenta que para efectos de eficiencia, eficacia y oportunidad en las respuestas, las PQRSD, deben ser respondidas entre el primer y segundo tercio del tiempo estipulado por la Ley 1755 de 2015 en virtud del artículo 14 que establece los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones:


- o Solicitudes del Congreso de la Republica, y Periodistas: dentro de los primeros tres (3) días.
- o Solicitudes de información: dentro de los primeros siete (7) días.
- o Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias: dentro de los primeros diez (10) días.
- o Consultas: dentro de los primeros veinte (20) días.

VI. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Johnatan Javier Sierra Lidueña	18/02/2020	
Revisó	Karina Blanco	18/02/2020	
Aprobó	Claudia Ximena Blanco	18/02/2020	

VII. FIRMA DE PRESENTACIÓN DE INFORME

Se firma en la ciudad de Bogotá el día 18 del mes enero del año 2020 por la Secretaria General, Claudia Ximena López.

	
Nombre:	Claudia Ximena López
Cargo:	Secretaria General
Fecha:	18/02/2020



FORMATO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS			
Código	CCE-DES-FM-16	Página	6 de 6
Vigencia	17 de enero de 2020		
Versión No.	01		



Colombia Compra Eficiente

CONTROL DE CAMBIOS DE FORMATO					
VERSION	CODIGO	FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	AJUSTES
01	CCE-DES-FM-16	17/ene/2020	Aldo Romero Contratista	Claudia Ximena López Secretaria General	Estandarización formato Informe Interno

