

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS PQRS, EN LA AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA - COLOMBIA COMPRA EFICIENTE
Segundo semestre de 2019

En concordancia con lo determinado en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, El Asesor(a) Experto(a) con Funciones de Control Interno juntamente con el profesional de apoyo, desarrolló el seguimiento a la gestión efectuada por la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente ANCP-CCE relacionada con la recepción y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS interpuestas ante la Entidad durante el segundo semestre de la vigencia 2019; con el propósito de determinar si la organización dio cumplimiento del marco normativo que rige la materia.

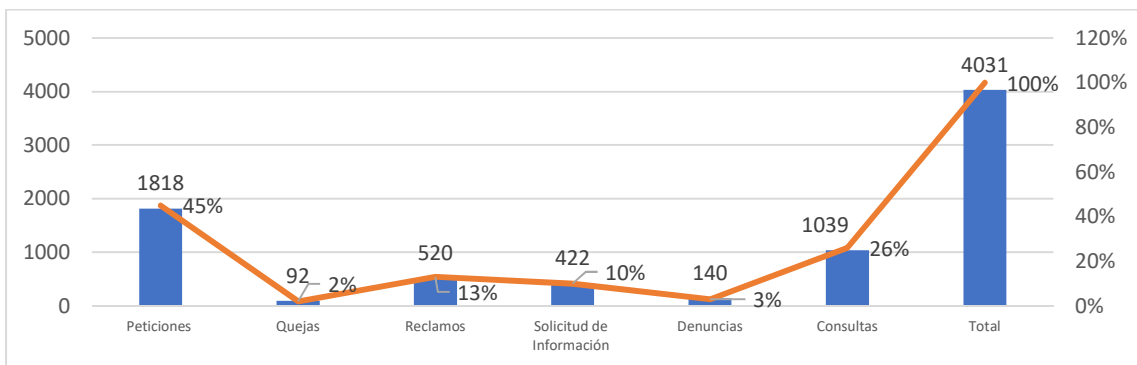
Los resultados de dicho seguimiento se presentan en los literales a) y b) y en el Anexo No. 1 el cual hace parte integral del presente documento.

a) Contextualización recepción PQRS segundo semestre de la vigencia 2019

De conformidad con los reportes PQRS de julio a diciembre, publicados en la página web, la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente recibió durante el segundo semestre de la vigencia 2019 un total de cuatro mil treinta y un (4.031) requerimientos.

A continuación, se presenta la gráfica No. 1, la cual permite observar el tipo de PQRS recibidas:

Gráfica 1. Número PQRS recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2019 por tipología del requerimiento



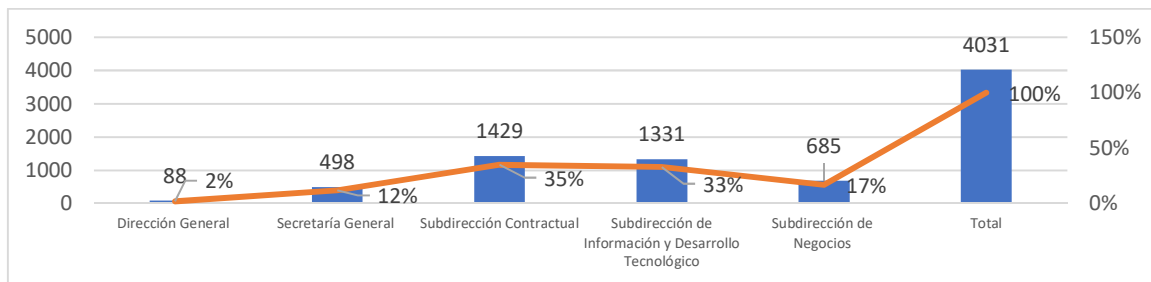
Fuente: Elaboración propia Control Interno, con base en reportes PQRS mensuales

Como se puede observar en la gráfica No. 1, de cuatro mil treinta y un (4.031) requerimientos, mil ochocientos dieciocho (1.818) equivalentes al 45% del total, fueron peticiones, en contraste, la Entidad recibió noventa y dos (92) quejas, correspondientes al 2% del total de lo radicado.



En seguida se presenta la gráfica No. 2 la cual muestra el número de PQRS recibidas por las diferentes áreas de la Entidad, durante el periodo verificado, según lo relacionado en los reportes mensuales PQRS:

Gráfica 2. Número PQRS recibidas por área durante el segundo semestre de la vigencia 2019



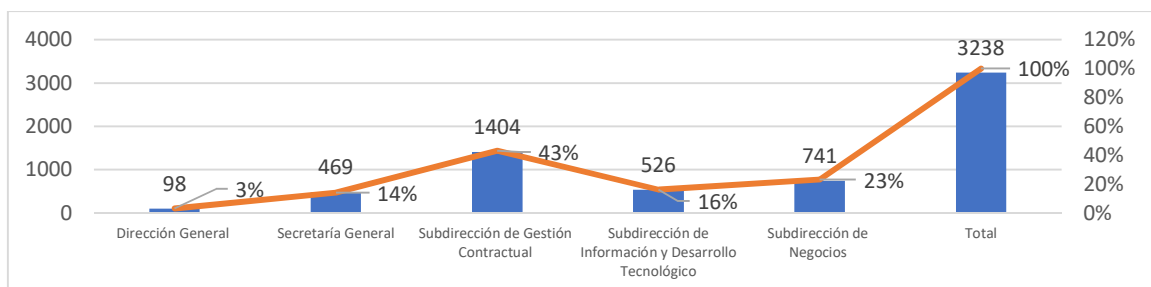
Fuente: Elaboración propia Control Interno, con base en reportes PQRS mensuales

En la gráfica No. 2, se puede evidenciar que el área que más requerimientos recibió fue la Subdirección de Gestión Contractual con mil cuatrocientas veintinueve (1.429), el área que menor cantidad de requerimientos recibió fue la Dirección General, con ochenta y ocho (88) equivalente al 2% del total de todo lo radicado ante la Entidad. Sumado a lo anterior, es importante señalar que, de conformidad con los datos suministrados por la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico IDT, la Mesa de Servicio atendió un total de cuarenta y nueve mil quinientos treinta y un requerimientos tipificados como “Solicitud o duda”.

b) Resultados seguimiento

Se solicitó al líder del proceso PQRS enviar la relación de los requerimientos recibidos durante el segundo semestre de la vigencia 2019; como resultado de dicha solicitud, a continuación, se presenta la gráfica No. 3 la cual muestra el número de PQRS tramitadas por áreas según radicados suministrados a través de la base de datos consolidada que aportó dicho proceso:

Gráfica 3. Número PQRS recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2019 según matriz proceso PQRS



Fuente: Elaboración propia Control Interno, con base en los datos aportados por el proceso PQRS



Según la base de datos suministrada por el proceso PQRS, se recibieron y tramitaron un total de tres mil doscientos treinta y ocho (3.238) requerimientos durante el segundo semestre de la vigencia 2019, conforme lo presentado en el literal a) de este informe, Control Interno observó que existe incertidumbre frente al número real de PQRS recibidas por la Entidad, en razón a que hay una diferencia de setecientos noventa y tres (793) requerimientos entre la información publicada en la página web frente a la base de datos del proceso.

Revisada la página web de la ANCP-CCE, se evidenció que durante el segundo semestre de la vigencia 2019, la Entidad publicó los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta, en cumplimiento del literal h, del Artículo 11 de la Ley 1712 de 2014.

Conforme lo manifestado por el colaborador encargado del suministro de la información, la base de datos suministrada corresponde a un instrumento que utilizan las áreas para registrar los datos básicos de los requerimientos, toda vez que desde el aplicativo POXTA, no se generan cifras coherentes con la gestión efectuada por la Entidad, por lo que los reportes no permiten tener información confiable para la toma de decisiones. Control Interno evidencia que los datos arrojados por dicho software no permiten tener certeza en términos cuantitativos de lo que se tramita allí.

Con el propósito de realizar seguimiento a la eficacia de la gestión que la organización realizó con las PQRS recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2019, se tomó una muestra de ciento sesenta (160) requerimientos equivalentes al 5% del total de los tramitados por POXTA (3238); las observaciones puntuales efectuadas para cada uno de los casos revisados se detallan en el Anexo No. 1 del presente informe, no obstante, a continuación, se señalan los resultados generales de la verificación llevada a cabo:

- Sesenta y ocho (68) requerimientos correspondientes al 42% del total de los revisados no presentaron novedades en su trámite.
- De los ciento sesenta requerimientos (160) requerimientos revisados, cincuenta (50) equivalentes al 31% presentaron novedades relacionadas con materialización de riesgos de cumplimiento.
- Cuarenta y dos (42) requerimientos que representan el 26.5% de lo verificado muestran novedades tales como, el marco legal que ampara la obligatoriedad de dar respuesta al requerimiento no corresponde al aplicable para el tipo de peticionario, la Entidad manifestó no tener competencia para responder el requerimiento, no obstante, dio trámite a este, los documentos de respuesta no poseen firma o número de radicado de salida, los datos de los peticionarios no coinciden, se presentaron limitaciones para visualizar los expedientes de requerimientos en el aplicativo POXTA, los requerimientos se tipifican como PQRS sin embargo, corresponden a entradas, no se evidenciaron todos los documentos asociados a los requerimientos, así como, se observaron expedientes sin información asociada.
- El tiempo promedio de respuesta de los requerimientos verificados, gestionados a través POXTA es de 12 días.



Recomendaciones de Control Interno

Como resultado del seguimiento efectuado a la gestión que realizó la ANCP-CCE, sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2019, se sugiere lo siguiente:

1. Analizar la pertinencia de centralizar la recepción de las PQRS en un único software que permita verificar de forma eficiente la trazabilidad de estas.
2. Evaluar la viabilidad de establecer puntos de control en las áreas que atienden PQRS, con el fin de efectuar monitoreo periódico a la atención de estas, para identificar de forma oportuna si se están resolviendo en los términos que establece la ley.
3. Desde la Secretaría General, estudiar la conveniencia de incluir dentro de sus reportes las PQRS que son gestionadas a través de la Mesa de Servicio de la Entidad, administrada por la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico IDT; con el fin de hacer análisis temáticos que permitan emprender acciones para la mejora de la gestión, en los aspectos más susceptibles de requerimientos por parte de los peticionarios. Lo anterior, a la luz de la Resolución 1707 de 2018 *“Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias presentadas ante la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente”*.
4. Efectuar análisis de los requerimientos recibidos, con el fin de determinar cuales corresponden definitivamente a la gestión de PQRS y cuales son resultado de la prestación de servicios por parte de la Entidad, reconociendo así, que no todos los requerimientos radicados ante la organización son PQRS.
5. Efectuar capacitaciones periódicas, sobre como se deben responder de forma y de fondo las PQRS recibidas.



JUDITH ESPERANZA GÓMEZ ZAMBRANO
Asesor Experto con Funciones de Control Interno

Elaboró: Angélica María Pava Riveros
Contratista Control Interno

Revisó: Judith Esperanza Gómez Zambrano
Asesora Experta con Funciones de Control Interno
Enero de 2020



Anexo No. 1 Seguimiento PQRS segundo semestre vigencia 2019

Datos básicos petición (Base de datos Poxta)				Seguimiento Control Interno			
Ítem	No. radicado	Dependencia Radicación	Tipo de radicado	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones Adicionales
1	R4201912000004208	Dirección General	Solicitud de información Entes de Control	20/06/2019	8/07/2019	10	Se observó que la Entidad manifestó no tener competencia para responder el requerimiento, no obstante, dio trámite a este.
2	R4201910000005996	Dirección General	Solicitud de información Entes de Control	3/09/2019	9/09/2019	4	Se observó que la Entidad manifestó no tener competencia para responder el requerimiento, no obstante, dio trámite a este. De igual forma, se evidenció que el marco legal que ampara la obligatoriedad de dar respuesta al requerimiento no corresponde al aplicable para el tipo de peticionario.
3	R4201910000006948	Dirección General	Solicitud de Información	8/10/2019	10/10/2019	1	Se observó que la Entidad manifestó no tener competencia para responder el requerimiento, no obstante, dio trámite a este. De igual forma, se evidenció que el marco legal que ampara la obligatoriedad de dar respuesta al requerimiento no corresponde al aplicable para el tipo de peticionario.
4	R4201910000007332	Dirección General	Solicitud de Información	24/10/2019	1/11/2019	6	Se observó que la Entidad manifestó no tener competencia para responder el requerimiento, no obstante, dio trámite a este. De igual forma, se evidenció que el marco legal que ampara la obligatoriedad de dar respuesta al requerimiento no corresponde al aplicable para el tipo de peticionario.
5	R4201910000008374	Dirección General	Solicitud de Información	17/12/2019	23/12/2019	4	Se observó que la Entidad manifestó no tener competencia para responder el requerimiento, no obstante, dio trámite a este. De igual forma, se evidenció que el marco legal que ampara la obligatoriedad de dar respuesta al requerimiento no corresponde al aplicable para el tipo de peticionario.
6	R4201920000005821	Secretaría General	Reclamo	27/08/2019	9/09/2019	9	No se evidenció que se efectuara traslado por no competencia de la Entidad, a la autoridad competente. De igual forma, se observó que se notificó al peticionario de la no competencia de forma extemporánea, eludiendo así lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

Anexo No. 1 Seguimiento PQRS segundo semestre vigencia 2019

Datos básicos petición (Base de datos Poxta)				Seguimiento Control Interno			
Ítem	No. radicado	Dependencia Radicación	Tipo de radicado	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones Adicionales
7	R4201920000004451	Secretaría General	Reclamo	3/07/2019	4/07/2019	1	No se evidenció que se efectuara traslado por no competencia de la Entidad, a la autoridad competente, eludiendo así lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. De igual forma, se observó que el documento de respuesta no posee firma.
8	R4201920000004617	Secretaría General	Denuncia	8/07/2019	26/07/2019	14	No se evidenció que se efectuara traslado por no competencia de la Entidad, a la autoridad competente. De igual forma, se observó que se notificó al peticionario de la no competencia de forma extemporánea, eludiendo así lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
9	R4201920000004965	Secretaría General	Reclamo	24/07/2019	12/08/2019	12	No se evidenció que se efectuara traslado por no competencia de la Entidad, a la autoridad competente. De igual forma, se observó que se notificó al peticionario de la no competencia de forma extemporánea, eludiendo así lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
10	R4201920000005066	Secretaría General	Reclamo	24/07/2019	12/08/2019	12	No se evidenció que se efectuara traslado por no competencia de la Entidad, a la autoridad competente. De igual forma, se observó que se notificó al peticionario de la no competencia de forma extemporánea, eludiendo así lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
11	R4201911000005400	Secretaría General	-	9/08/2019	20/08/2019	6	Se evidenció que el documento de respuesta no posee firma.
12	R4201920000005580	Secretaría General	Reclamo	14/08/2019	26/08/2019	7	No se evidenció que se efectuara traslado por no competencia de la Entidad, a la autoridad competente. De igual forma, se observó que se notificó al peticionario de la no competencia de forma extemporánea, eludiendo así lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
13	R4201920000005713	Secretaría General	Reclamo	22/08/2019	23/08/2019	1	Se evidenció trámite sin novedad.
14	R4201920000006022	Secretaría General	-	4/09/2019	19/09/2019	11	No se evidenció que se efectuara traslado por no competencia de la Entidad, a la autoridad competente. De igual forma, se observó que se notificó al peticionario de la no competencia de forma extemporánea, eludiendo así lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
15	R4201920000006315	Secretaría General	Reclamo	12/09/2019	3/10/2019	15	No se evidenció que se efectuara traslado por no competencia de la Entidad, a la autoridad competente. De igual forma, se observó que se notificó al peticionario de la no competencia de forma extemporánea, eludiendo así lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Se evidencian inconsistencias en los datos del peticionario.
16	R4201920000006658	Secretaría General	Reclamo	23/09/2019	21/10/2019	19	No se evidenció que se efectuara traslado por no competencia de la Entidad, a la autoridad competente. De igual forma, se observó que se notificó al peticionario de la no competencia de forma extemporánea, eludiendo así lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

Anexo No. 1 Seguimiento PQRS segundo semestre vigencia 2019

Datos básicos petición (Base de datos Poxta)				Seguimiento Control Interno			
Ítem	No. radicado	Dependencia Radicación	Tipo de radicado	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones Adicionales
17	R4201920000007037	Secretaría General	Reclamo	10/10/2019	5/11/2019	16	No se evidenció que se efectuara traslado por no competencia de la Entidad, a la autoridad competente. De igual forma, se observó que se notificó al peticionario de la no competencia de forma extemporánea, eludiendo así lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
18	R4201920000007287	Secretaría General	Reclamo	23/10/2019	-	-	No fue posible evidenciar el radicado de respuesta del requerimiento, toda vez que la plataforma no permite el acceso a este.
19	R4201920000007467	Secretaría General	Reclamo	31/10/2019	26/11/2019	16	No se evidenció que los dos (2) radicados de salida que se encuentran en el expediente del requerimiento relacionen información del destinatario, y demás datos básicos relacionados a esta. Adicionalmente, no se observó que se efectuara traslado por no competencia de la Entidad, a la autoridad competente. De igual forma, se observó que se notificó al peticionario de la no competencia de forma extemporánea, eludiendo así lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
20	R4201920000007626	Secretaría General	Reclamo	7/11/2019	29/11/2019	15	No se evidenció que se efectuara traslado por no competencia de la Entidad, a la autoridad competente. De igual forma, se observó que se notificó al peticionario de la no competencia de forma extemporánea, eludiendo así lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
21	R4201920000007967	Secretaría General	Reclamo	22/11/2019	19/12/2019	21	No se evidenció que se efectuara traslado por no competencia de la Entidad, a la autoridad competente. De igual forma, se observó que se notificó al peticionario de la no competencia de forma extemporánea, eludiendo así lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
22	R4201920000008184	Secretaría General	Reclamo	5/12/2019	-	-	No fue posible determinar si se dio respuesta al requerimiento, toda vez que no reposa documentación relacionada en el expediente en POXTA.
23	R4201920000008349	Secretaría General	Reclamo	13/12/2019	9/01/2020	16	No se evidenció que se efectuara traslado por no competencia de la Entidad, a la autoridad competente. De igual forma, se observó que se notificó al peticionario de la no competencia de forma extemporánea, eludiendo así lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
24	R4201920000008494	Secretaría General	Denuncia	19/12/2019	-	-	No fue posible determinar si se dio respuesta al requerimiento, toda vez que no reposa documentación relacionada en el expediente en POXTA.

Anexo No. 1 Seguimiento PQRS segundo semestre vigencia 2019

Datos básicos petición (Base de datos Poxta)				Seguimiento Control Interno			
Ítem	No. radicado	Dependencia Radicación	Tipo de radicado	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones Adicionales
25	R420192000008607	Secretaría General	Reclamo	27/12/2019	20/01/2020	14	No se evidenció que se efectuara traslado por no competencia de la Entidad, a la autoridad competente. De igual forma, se observó que se notificó al peticionario de la no competencia de forma extemporánea, eludiendo así lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Aunado a lo anterior, el nombre relacionado en la respuesta no corresponde al del peticionario y el documento de respuesta no posee fecha de elaboración y/o salida.
26	R4201913000004397	Subdirección de Gestión Contractual	Petición de consulta	2/07/2019	31/07/2019	21	Se observó que se notificó al peticionario de la no competencia de forma extemporánea, eludiendo así lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
27	R4201912000004400	Subdirección de Gestión Contractual	Petición de consulta	2/07/2019	29/07/2019	19	No se evidenció que se publicara en el portal web de la Entidad notificación por aviso, teniendo en cuenta que el requerimiento se hizo de forma anónima, eludiendo así lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. De igual forma, se observó que el documento de respuesta del requerimiento no posee firma.
28	R4201912000004462	Subdirección de Gestión Contractual	Falta de competencia	04/07/2019	11/07/2019	5	El documento de respuesta del requerimiento no posee firma.
29	R4201913000004494	Subdirección de Gestión Contractual	Petición de consulta	4/07/2019	19/07/2019	11	Se evidenció trámite sin novedad.
30	R4201912000004506	Subdirección de Gestión Contractual	Falta de competencia	5/07/2019	12/07/2019	5	No se evidenció que se publicara en el portal web de la Entidad notificación por aviso, teniendo en cuenta que el requerimiento se hizo de forma anónima, eludiendo así lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. El documento de respuesta del requerimiento no posee firma.
31	R4201913000004573	Subdirección de Gestión Contractual	Petición de consulta	8/07/2019	2/08/2019	22	Se observó que se notificó al peticionario de la no competencia de forma extemporánea, eludiendo así lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
32	R4201912000004648	Subdirección de Gestión Contractual	Falta de competencia	11/07/2019	18/07/2019	5	El documento de respuesta del requerimiento no posee firma.
33	R4201913000004738	Subdirección de Gestión Contractual	Petición de consulta	12/07/2019	28/08/2019	31	Se evidenció que se dio respuesta al requerimiento a los treinta y un (31) días de recibido, eludiendo así lo establecido en el numeral 2 del artículo 14 del a Ley 1755 de 2015.
34	R4201912000004748	Subdirección de Gestión Contractual	Petición de consulta	16/07/2019	28/08/2019	29	Se evidenció trámite sin novedad.

Anexo No. 1 Seguimiento PQRS segundo semestre vigencia 2019

Datos básicos petición (Base de datos Poxta)				Seguimiento Control Interno			
Ítem	No. radicado	Dependencia Radicación	Tipo de radicado	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones Adicionales
35	R4201913000004864	Subdirección de Gestión Contractual	Petición de consulta	19/07/2019	3/09/2019	30	Se evidenció trámite sin novedad.
36	R4201912000004971	Subdirección de Gestión Contractual	Petición de consulta	24/07/2019	25/09/2019	43	Se evidenció que se dio respuesta al requerimiento a los cuarenta y tres (43) días de recibido, eludiendo así lo establecido en el numeral 2 del artículo 14 del a Ley 1755 de 2015. No se evidenció que se publicara en el portal web de la Entidad notificación por aviso, teniendo en cuenta que el requerimiento se hizo de forma anónima, eludiendo así lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
37	R4201912000005010	Subdirección de Gestión Contractual	Falta de competencia	25/07/2019	1/08/2019	5	Se evidenció trámite sin novedad.
38	R4201913000005101	Subdirección de Gestión Contractual	Petición de consulta	29/07/2019	14/08/2019	11	El documento de respuesta del requerimiento no posee firma.
39	R4201912000005153	Subdirección de Gestión Contractual	Petición de consulta	31/07/2019	9/09/2019	26	Se evidenció trámite sin novedad.
40	R4201913000005170	Subdirección de Gestión Contractual	Petición de consulta	31/07/2019	26/08/2019	16	El documento de respuesta del requerimiento no posee número de radicado.
41	R4201913000005214	Subdirección de Gestión Contractual	Falta de competencia	31/07/2019	6/01/2019	4	Se evidenció trámite sin novedad.
42	R4201912000005252	Subdirección de Gestión Contractual	Petición de consulta	2/08/2019	21/08/2019	11	Se evidenció trámite sin novedad.
43	R4201912000005270	Subdirección de Gestión Contractual	Petición de consulta	5/08/2019	18/09/2019	30	El documento de respuesta del requerimiento no posee firma.
44	R4201912000005416	Subdirección de Gestión Contractual	Petición de consulta	10/08/2019	26/08/2019	10	Se evidenció trámite sin novedad.
45	R4201912000005473	Subdirección de Gestión Contractual	Petición de consulta	13/08/2019	9/09/2019	18	No se evidenció que se publicara en el portal web de la Entidad notificación por aviso, teniendo en cuenta que el requerimiento se hizo de forma anónima, eludiendo así lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
46	R4201913000005488	Subdirección de Gestión Contractual	Falta de competencia	13/08/2019	21/08/2019	5	Se evidenció trámite sin novedad.
47	R4201912000005548	Subdirección de Gestión Contractual	Petición de consulta	15/08/2019	9/09/2019	16	Se evidenció trámite sin novedad.
48	R4201912000005601	Subdirección de Gestión Contractual	Petición de consulta	16/08/2019	11/09/2019	17	Se evidenció trámite sin novedad.
49	R4201912000005610	Subdirección de Gestión Contractual	Falta de competencia	16/08/2019	26/08/2019	5	Se evidenció trámite sin novedad.
50	R4201913000005693	Subdirección de Gestión Contractual	Petición de consulta	22/08/2019	25/09/2019	24	Se evidenció trámite sin novedad.
51	R4201913000005727	Subdirección de Gestión Contractual	Petición de consulta	23/08/2019	20/11/2019	60	Se evidenció que se dio respuesta al requerimiento a los sesenta (60) días de recibido, eludiendo así lo establecido en el numeral 2 del artículo 14 del a Ley 1755 de 2015.
52	R4201913000005777	Subdirección de Gestión Contractual	Falta de competencia	23/08/2019	3/09/2019	7	Se observó que se notificó al peticionario de la no competencia de forma extemporánea, eludiendo así lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
53	R4201912000005857	Subdirección de Gestión Contractual	Falta de competencia	28/08/2019	30/08/2019	2	Se evidenció trámite sin novedad.
54	R4201913000005873	Subdirección de Gestión Contractual	Acumulado	29/08/2019	7/10/2019	27	Se evidenció trámite sin novedad.
55	R4201912000005941	Subdirección de Gestión Contractual	Petición de consulta	2/09/2019	25/09/2019	17	Se evidenció trámite sin novedad.
56	R4201912000005817	Subdirección de Gestión Contractual	Petición de documento	27/08/2019	4/09/2019	6	Se evidenció trámite sin novedad.
57	R4201913000006027	Subdirección de Gestión Contractual	Falta de competencia	4/09/2019	11/09/2019	5	Se evidenció trámite sin novedad.
58	R4201913000006082	Subdirección de Gestión Contractual	Petición de consulta	6/09/2019	21/10/2019	30	Se evidenció trámite sin novedad.
59	R4201913000006140	Subdirección de Gestión Contractual	Falta de competencia	9/09/2019	16/09/2019	5	Se evidenció trámite sin novedad.

Anexo No. 1 Seguimiento PQRS segundo semestre vigencia 2019

Datos básicos petición (Base de datos Poxta)				Seguimiento Control Interno			
Ítem	No. radicado	Dependencia Radicación	Tipo de radicado	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones Adicionales
60	R420191300006226	Subdirección de Gestión Contractual	Falta de competencia	12/09/2019	19/09/2019	5	No se evidenció en la respuesta dada al peticionario, copia del oficio remitido a la autoridad competente, eludiendo así lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
61	R420191300006261	Subdirección de Gestión Contractual	Falta de competencia - Remisión	13/09/2019	20/09/2019	5	No se evidenció en la respuesta dada al peticionario, copia del oficio remitido a la autoridad competente, eludiendo así lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
62	R420191300006339	Subdirección de Gestión Contractual	Falta de competencia	16/09/2019	23/09/2019	5	No se evidenció en la respuesta dada al peticionario, copia del oficio remitido a la autoridad competente, eludiendo así lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
63	R420191200006364	Subdirección de Gestión Contractual	Petición de consulta	17/09/2019	30/10/2019	30	Se evidenció trámite sin novedad.
64	R420191200006420	Subdirección de Gestión Contractual	Falta de competencia	18/09/2019	25/09/2019	5	No se evidenció en la respuesta dada al peticionario, copia del oficio remitido a la autoridad competente, eludiendo así lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
65	R420191300006461	Subdirección de Gestión Contractual	Falta de competencia	19/09/2019	25/09/2019	4	Se evidenció trámite sin novedad.
66	R420191200006451	Subdirección de Gestión Contractual	Reiteración	19/09/2019	16/10/2019	18	Se evidenció trámite sin novedad.
67	R420191300006607	Subdirección de Gestión Contractual	Falta de competencia	25/09/2019	30/09/2019	3	Se evidenció trámite sin novedad.
68	R420191200006612	Subdirección de Gestión Contractual	Falta de competencia	25/09/2019	30/09/2019	3	Se evidenció trámite sin novedad.
69	R420191200006684	Subdirección de Gestión Contractual	Petición de consulta	27/09/2019	3/10/2019	4	Se evidenció trámite sin novedad.
70	R420191300006765	Subdirección de Gestión Contractual	Falta de competencia	1/10/2019	3/10/2019	2	Se evidenció trámite sin novedad.
71	R420191200006770	Subdirección de Gestión Contractual	Falta de competencia	2/10/2019	7/10/2019	3	Se evidenció trámite sin novedad.
72	R420191300006814	Subdirección de Gestión Contractual	Falta de competencia	3/10/2019	7/10/2019	2	Se evidenció trámite sin novedad.
73	R420191300006849	Subdirección de Gestión Contractual	Reiteración	4/10/2019	8/10/2019	2	Se evidenció trámite sin novedad.
74	R420191000006845	Subdirección de Gestión Contractual	Falta de competencia	4/10/2019	10/10/2019	4	Se evidenció trámite sin novedad.
75	R420191200006928	Subdirección de Gestión Contractual	Petición de consulta	8/10/2019	21/10/2019	8	Se evidenció trámite sin novedad.
76	R420191200006923	Subdirección de Gestión Contractual	Petición de consulta	8/10/2019	12/11/2019	22	Se evidenció trámite sin novedad.
77	R420191200007050	Subdirección de Gestión Contractual	Petición de consulta	11/10/2019	12/12/2019	41	Se evidenció que se dio respuesta al requerimiento a los cuarenta y un (41) días de recibido, eludiendo así lo establecido en el numeral 2 del artículo 14 del a Ley 1755 de 2015.
78	R420191200007109	Subdirección de Gestión Contractual	Petición de consulta	16/10/2019	14/11/2019	19	Se evidenció trámite sin novedad.
79	R420191200007124	Subdirección de Gestión Contractual	Petición de consulta	17/10/2019	12/11/2019	16	Se evidenció trámite sin novedad.
80	R420191300007128	Subdirección de Gestión Contractual	Reiteración	14/10/2019	18/10/2019	4	Se evidenció trámite sin novedad.
81	R420191300007269	Subdirección de Gestión Contractual	Archivo	22/10/2019	28/10/2019	4	Se evidenció que el documento fue radicado como PQRS y corresponde a una entrada.
82	R420191200007135	Subdirección de Gestión Contractual	Reiteración	17/10/2019	18/11/2019	20	El documento de respuesta del requerimiento no posee firma.
83	R420191300007370	Subdirección de Gestión Contractual	Otras Peticiones	28/10/2019	7/11/2019	7	No se evidenció que junto al documento de respuesta del peticionario se enviaran los anexos correspondientes que permitirían observar que el requerimiento al que hace referencia en la petición, no se le dio trámite fuera de término.
84	R420191300007427	Subdirección de Gestión Contractual	Petición de consulta	30/10/2019	9/12/2019	6	Se evidenció trámite sin novedad.
85	R420191200007453	Subdirección de Gestión Contractual	Falta de competencia	31/10/2019	7/11/2019	4	No se evidenció que se publicara en el portal web de la Entidad notificación por aviso, teniendo en cuenta que el requerimiento se hizo de forma anónima, eludiendo así lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Anexo No. 1 Seguimiento PQRS segundo semestre vigencia 2019

Datos básicos petición (Base de datos Poxta)				Seguimiento Control Interno			
Ítem	No. radicado	Dependencia Radicación	Tipo de radicado	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones Adicionales
86	R4201912000007492	Subdirección de Gestión Contractual	Petición de consulta	1/11/2019	17/12/2019	30	Se evidenció trámite sin novedad.
87	R4201912000007593	Subdirección de Gestión Contractual	Petición de consulta	7/11/2019	9/12/2019	21	Se evidenció trámite sin novedad.
88	R4201913000007609	Subdirección de Gestión Contractual	Falta de Competencia	8/11/2019	14/11/2019	3	Se evidenció trámite sin novedad.
89	R4201913000007721	Subdirección de Gestión Contractual	Falta de Competencia	14/11/2019	21/11/2019	5	El documento de respuesta del requerimiento no posee número de radicado.
90	R4201912000007733	Subdirección de Gestión Contractual	Falta de Competencia	14/11/2019	21/11/2019	5	Se evidenció trámite sin novedad.
91	R4201913000007709	Subdirección de Gestión Contractual	Petición de consulta	14/11/2019	24/12/2019	28	Se evidenció trámite sin novedad.
92	R4201912000007798	Subdirección de Gestión Contractual	Petición de consulta	19/11/2019	26/12/2019	26	Se evidenció trámite sin novedad.
93	R4201913000005124	Subdirección de Gestión Contractual	Petición de consulta	30/07/2019	-	-	No se evidenció documento de respuesta al requerimiento.
94	R4201912000007867	Subdirección de Gestión Contractual	Falta de Competencia	21/11/2019	26/11/2019	3	Se evidenció trámite sin novedad.
95	R4201913000007894	Subdirección de Gestión Contractual	Petición de consulta	25/11/2019	6/12/2019	9	El documento de respuesta del requerimiento no posee número de radicado.
96	R4201912000007956	Subdirección de Gestión Contractual	Falta de Competencia	28/11/2019	5/12/2019	5	Se evidenció trámite sin novedad.
97	R4201913000008017	Subdirección de Gestión Contractual	Petición de consulta	28/11/2019	26/12/2019	19	Se evidenció trámite sin novedad.
98	R4201913000008056	Subdirección de Gestión Contractual	Falta de Competencia	25/11/2019	5/12/2019	8	Se observó que se notificó al peticionario de la no competencia de forma extemporánea, eludiendo así lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
99	R4201912000008096	Subdirección de Gestión Contractual	Petición de documento	3/12/2019	17/12/2019	10	Se evidenció trámite sin novedad.
100	R4201913000008133	Subdirección de Gestión Contractual	Falta de competencia	4/12/2019	11/12/2019	5	Se evidenció trámite sin novedad.
101	R4201912000008281	Subdirección de Gestión Contractual	Falta de competencia	12/12/2019	17/12/2019	3	No se evidenció que se publicara en el portal web de la Entidad notificación por aviso, teniendo en cuenta que el requerimiento se hizo de forma anónima, eludiendo así lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
102	R4201913000008333	Subdirección de Gestión Contractual	Petición de consulta	11/12/2019	24/12/2019	9	El documento de respuesta del requerimiento no posee firma.
103	R4201912000008455	Subdirección de Gestión Contractual	Petición de consulta	19/12/2019	7/01/2020	10	Se evidenció trámite sin novedad.
104	R4201913000008510	Subdirección de Gestión Contractual	Petición de consulta	24/12/2019	27/01/2020	24	Se evidenció trámite sin novedad.
105	R4201912000008579	Subdirección de Gestión Contractual	Falta de Competencia	27/12/2019	30/12/2019	1	Se evidenció trámite sin novedad.
106	R4201912000004423	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Petición	2/07/2019	4/07/2019	2	Se evidenció trámite sin novedad.
107	R4201912000004625	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Petición	10/07/2019	22/07/2019	8	Se evidenció trámite sin novedad.
108	R4201912000004728	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Petición	15/07/2019	1/08/2019	13	Se evidenció que se dio respuesta al requerimiento a los trece (13) días de recibido, eludiendo así lo establecido en el artículo 30 de la Ley 1755 de 2015.
109	R4201912000005365	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Petición	8/08/2019	13/08/2019	3	No se evidenció que se efectuara traslado por no competencia de la Entidad, a la autoridad competente eludiendo así lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
110	R4201912000005440	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Petición	12/08/2019	16/08/2019	4	No se evidenció que se publicara en el portal web de la Entidad notificación por aviso, teniendo en cuenta que el requerimiento se hizo de forma anónima, eludiendo así lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
111	R4201912000005704	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Petición	22/08/2019	23/08/2019	1	No se evidenció que se efectuara traslado por no competencia de la Entidad, a la autoridad competente eludiendo así lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

Anexo No. 1 Seguimiento PQRS segundo semestre vigencia 2019

Datos básicos petición (Base de datos Poxta)				Seguimiento Control Interno			
Ítem	No. radicado	Dependencia Radicación	Tipo de radicado	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones Adicionales
112	R4201912000005519	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Petición	14/08/2019	31/08/2019	11	Se evidenció que el documento de respuesta relaciona un peticionario y asunto diferente al que interpone el requerimiento, por lo que no se observó que se diera trámite a la petición recibida por la Entidad, eludiendo así lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
113	R4201912000005726	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Petición	23/08/2019	6/09/2019	10	Se evidenció trámite sin novedad.
114	R4201912000005895	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Petición	29/08/2019	14/09/2019	13	No se evidenció que se publicara en el portal web de la Entidad notificación por aviso, teniendo en cuenta que el requerimiento se hizo de forma anónima, eludiendo así lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. De igual forma, se observó que se notificó al peticionario de la no competencia de forma extemporánea, eludiendo así lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
115	R4201912000006064	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Petición	5/09/2019	23/09/2019	12	Se evidenció trámite sin novedad.
116	R4201912000006277	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Petición	13/09/2019	1/10/2019	12	Se evidenció trámite sin novedad.
117	R4201912000006472	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Petición	20/09/2019	3/10/2019	9	Se evidenció trámite sin novedad.
118	R4201912000006557	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Petición	23/09/2019	7/10/2019	10	No se evidenció que se publicara en el portal web de la Entidad notificación por aviso, teniendo en cuenta que el requerimiento se hizo de forma anónima, eludiendo así lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
119	R4201912000006474	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Petición	20/09/2019	11/10/2019	15	Se evidenció trámite sin novedad.
120	R4201912000007111	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Petición	16/10/2019	21/10/2019	3	No fue posible ver en POXTA documento adjunto enviado como petición.
121	R4201912000007070	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Petición	15/10/2019	25/10/2019	8	No se evidenció que se publicara en el portal web de la Entidad notificación por aviso, teniendo en cuenta que el requerimiento se hizo de forma anónima, eludiendo así lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
122	R4201912000007144	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Petición	16/10/2019	2/11/2019	12	Se evidenció trámite sin novedad.
123	R4201912000007448	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Petición	31/10/2019	-	-	No se evidenció oficio remisorio de respuesta al requerimiento en el aplicativo POXTA.
124	R4201912000007543	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Petición	5/11/2019	14/11/2019	6	Se evidenció trámite sin novedad.
125	R4201912000007697	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Petición	13/11/2019	18/11/2019	3	Se evidenció trámite sin novedad.
126	R4201912000007732	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Petición	14/11/2019	22/11/2019	6	El documento de respuesta del requerimiento no posee firma.
127	R4201910000007534	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Petición	5/11/2019	29/11/2019	17	Se evidenció que se dio respuesta al requerimiento a los trece (13) días de recibido, eludiendo así lo establecido en el artículo 30 de la Ley 1755 de 2015.
128	R1201914000001645	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Petición	12/11/2019	29/11/2019	13	El documento de respuesta del requerimiento no posee firma.
129	R4201912000007713	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Petición	14/11/2019	3/12/2019	13	Se evidenció trámite sin novedad.
130	R4201912000008141	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Petición	4/12/2019	10/12/2019	4	Se evidenció trámite sin novedad.
131	R4201911000004420	Subdirección de Negocios	Solicitud de revocatoria directa	2/07/2019	24/07/2019	16	Se evidenció que se respondió el requerimiento a los dieciseis (16) días de recibido por la Entidad, eludiendo así lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Anexo No. 1 Seguimiento PQRS segundo semestre vigencia 2019

Datos básicos petición (Base de datos Poxta)				Seguimiento Control Interno			
Ítem	No. radicado	Dependencia Radicación	Tipo de radicado	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones Adicionales
132	R4201911000004579	Subdirección de Negocios	Petición	9/07/2019	30/07/2019	15	Se evidenció que el documento recibido por la Entidad, no se constituye como una petición, queja, reclamo o sugencia, el oficio recibido corresponde a una entrada.
133	R4201912000004668	Subdirección de Negocios	Petición	11/07/2019	23/07/2019	8	El documento de respuesta del requerimiento no posee firma ni fecha.
134	R4201912000004788	Subdirección de Negocios	Petición	17/07/2019	8/08/2019	15	El documento de respuesta del requerimiento no posee firma.
135	R4201912000004905	Subdirección de Negocios	Petición	22/07/2019	6/08/2019	11	El documento de respuesta del requerimiento no posee firma.
136	R4201911000005095	Subdirección de Negocios	Petición	29/07/2019	21/08/2019	15	Se evidenció trámite sin novedad.
137	R4201911000005197	Subdirección de Negocios	Petición	01/08/2019	27/08/2019	16	Se evidenció que se respondió el requerimiento a los dieciseis (16) días de recibido por la Entidad, eludiendo así lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
138	R4201912000005340	Subdirección de Negocios	Petición	8/08/2019	29/08/2019	14	El documento de respuesta del requerimiento no posee firma.
139	R4201911000005454	Subdirección de Negocios	Petición	13/08/2019	3/09/2019	14	Se evidenció trámite sin novedad.
140	R4201912000005608	Subdirección de Negocios	Petición	16/08/2019	9/09/2019	15	El documento de respuesta del requerimiento no posee firma.
141	R4201912000005847	Subdirección de Negocios	Petición	28/08/2019	11/09/2019	8	El documento de respuesta del requerimiento no posee firma.
142	R4201912000005955	Subdirección de Negocios	Consulta	2/09/2019	16/10/2019	31	Se evidenció que se respondió el requerimiento a los treinta y un (31) días de recibido por la Entidad, eludiendo así lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. De igual forma, se observó que en la respuesta dada al requerimiento se informa al peticionario que por la complejidad de este, se responderá dentro de los diez (10) días siguiente, no fue posible determinar si se dio respuesta al requerimiento a lo alrgo de este periodo. A su vez, no se evidenció que se publicara en el portal web de la Entidad notificación por aviso, teniendo en cuenta que el requerimiento se hizo de forma anónima, eludiendo así lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. Sumado a lo anterior, el documento de respuesta del requerimiento no posee firma.
143	R4201912000006183	Subdirección de Negocios	Consulta	10/08/2019	26/09/2019	33	Se evidenció que se respondió el requerimiento a los treinta y tres (33) días de recibido por la Entidad, eludiendo así lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. Sumado a lo anterior, el documento de respuesta del requerimiento no posee firma.

Anexo No. 1 Seguimiento PQRS segundo semestre vigencia 2019

Datos básicos petición (Base de datos Poxta)				Seguimiento Control Interno			
Ítem	No. radicado	Dependencia Radicación	Tipo de radicado	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones Adicionales
144	R4201912000006295	Subdirección de Negocios	Petición	16/09/2019	30/09/2019	10	El documento de respuesta del requerimiento no posee firma.
145	R4201912000006418	Subdirección de Negocios	Petición	18/09/2019	23/09/2019	3	El documento de respuesta del requerimiento no posee firma.
146	R4201912000006541	Subdirección de Negocios	Petición	23/09/2019	10/10/2019	13	Se evidenció trámite sin novedad.
147	R4201912000006811	Subdirección de Negocios	Queja	3/10/2019	25/10/2019	15	A su vez, no se evidenció que se publicara en el portal web de la Entidad notificación por aviso, teniendo en cuenta que el requerimiento se hizo de forma anónima, eludiendo así lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. Sumado a lo anterior, el documento de respuesta del requerimiento no posee firma.
148	R4201911000006881	Subdirección de Negocios	Petición	4/10/2019	29/10/2019	16	Se evidenció que se respondió el requerimiento a los treinta y un (31) días de recibido por la Entidad, eludiendo así lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
149	R4201912000006985	Subdirección de Negocios	Petición	9/10/2019	23/10/2019	9	El documento de respuesta del requerimiento no posee firma.
150	R4201911000007082	Subdirección de Negocios	Solicitud de información	15/10/2019	18/10/2019	3	Se evidenció trámite sin novedad.
151	R4201911000007179	Subdirección de Negocios	Petición	18/10/2019	22/11/2019	23	Se evidenció que se respondió el requerimiento a los veintitres (23) días de recibido por la Entidad, eludiendo así lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
152	R4201912000007275	Subdirección de Negocios	Petición	-	-	-	No fue posible ver en POXTA documentos asociados al requerimiento.
153	R4201912000007395	Subdirección de Negocios	Petición	29/10/2019	21/11/2019	15	El documento de respuesta del requerimiento no posee firma.
154	R4201911000007533	Subdirección de Negocios	Petición	5/11/2019	4/12/2019	20	Se evidenció que se respondió el requerimiento a los veinte (20) días de recibido por la Entidad, eludiendo así lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
155	R4201912000007688	Subdirección de Negocios	Petición	13/11/2019	4/12/2019	14	El documento de respuesta del requerimiento no posee firma.
156	R4201911000006874	Subdirección de Negocios	Petición	-	-	-	Se observó que no existe requerimiento ni respuesta asociada al radicado.
157	R4201911000007767	Subdirección de Negocios	Petición	18/11/2019	16/12/2019	20	Se evidenció que se respondió el requerimiento a los veinte (20) días de recibido por la Entidad, eludiendo así lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
158	R4201912000007845	Subdirección de Negocios	Petición	20/11/2019	3/12/2019	9	El documento de respuesta del requerimiento no posee firma.
159	R4201911000008000	Subdirección de Negocios	Petición	28/11/2019	12/12/2019	10	El documento de respuesta del requerimiento no posee firma.
160	R4201911000008252	Subdirección de Negocios	Petición	9/12/2019	30/12/2019	14	El documento de respuesta del requerimiento no posee firma.