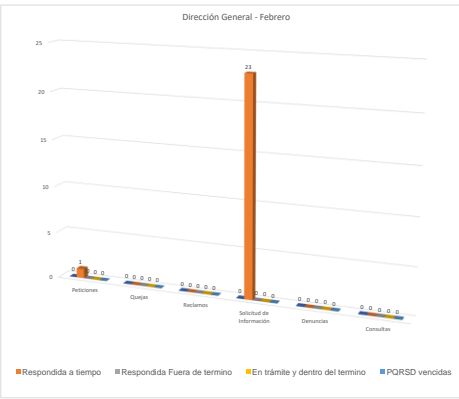


Reporte de PQRSD de julio 2019 Colombia Compra Eficiente

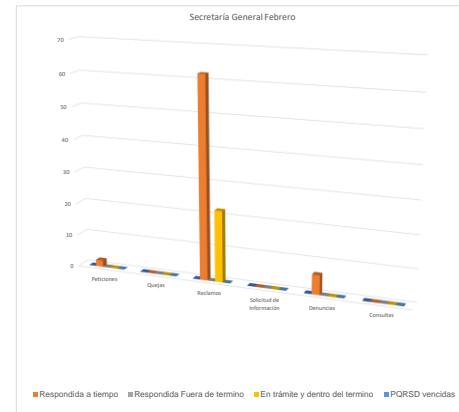
Reporte de PQRSD de julio 2019						
Dirección General						
Tipología de la PQRSD	Indicador de PQRSD con mayor tendencia	Respondida a tiempo	Respondida Fuera de término	En trámite y dentro del término	PQRSD vencidas	Total por tipología
Peticiones	Solicitud de reunión de acuerdo con la disponibilidad de su agenda	1	0	0	0	1
Quejas	N/A	0	0	0	0	0
Reclamos	N/A	0	0	0	0	0
Solicitud de Información	Solicitud de información sobre información de procesos contractuales y datos abiertos.	23	0	0	0	23
Denuncias	N/A	0	0	0	0	0
Consultas	N/A	0	0	0	0	0
Total por categoría PQRSD		24	0	0	0	Total general
						24

En la Dirección General los indicadores con mayor tendencia fueron:
Solicitud de Información sobre procesos contractuales y datos abiertos con un 96 %.
Peticiones sobre Solicitud de reunión de acuerdo con la disponibilidad de la agenda con un 4 % dentro de las 24 entradas que se recibieron en la vigencia.



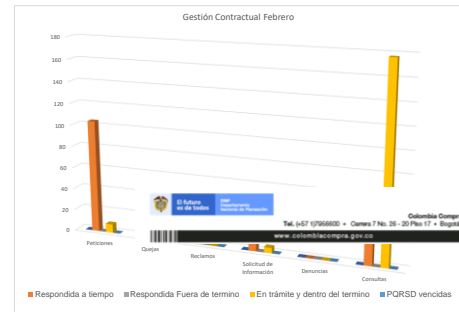
Reporte de PQRSD de julio 2019						
Secretaría General						
Tipología de la PQRSD	Indicador de PQRSD con mayor tendencia	Respondida a tiempo	Respondida Fuera de término	En trámite y dentro del término	PQRSD vencidas	Total por tipología
Peticiones	Solicitudes de capacitación tienda virtual del estado colombiano y Capacitación uso de la plataforma SECCOP	2	0	0	0	2
Quejas	N/A	0	0	0	0	0
Reclamos	Observaciones y reclamos a procesos de contratación externos a CCE	62	0	22	0	84
Solicitud de Información	N/A	0	0	0	0	0
Denuncias	Denuncias de posibles hechos de corrupción en procesos contractuales externos a CCE	6	0	0	0	6
Consultas	N/A	0	0	0	0	0
Total por categoría PQRSD		70	0	22	0	Total general
						92

En la secretaría General los indicadores con mayor tendencia fueron:
Reclamos sobre Observaciones y reclamos a procesos de contratación externos a CCE con un 91 %.
Denuncias sobre posibles hechos de corrupción en procesos contractuales externos a CCE con un 7 %.
Peticiones sobre Solicitudes de capacitación tienda virtual del estado colombiano, Solicitud de acta y certificación de experiencia, con un 2 %, dentro de las 92 entradas que se registraron para la vigencia.

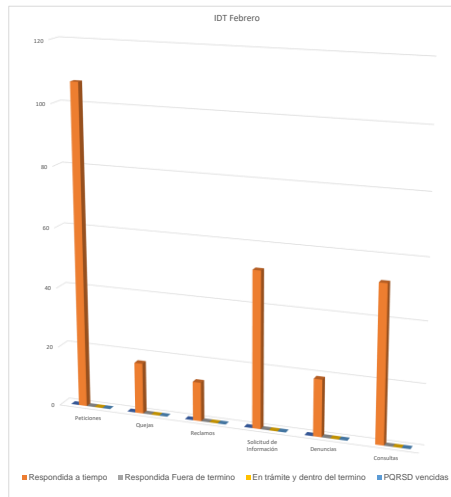


Reporte de PQRSD de julio 2019						
Subdirección de Gestión Contractual						
Tipología de la PQRSD	Indicador de PQRSD con mayor tendencia	Respondida a tiempo	Respondida Fuera de término	En trámite y dentro del término	PQRSD vencidas	Total por tipología
Peticiones	Solicitud de capacitación Secop II y TVE para entidades Estatales	104	0	8	0	112
Quejas	N/A	0	0	0	0	0
Reclamos	N/A	0	0	0	0	0
Solicitud de Información	Solicitud de información sobre conceptos emitidos por CCE	8	0	5	0	13
Denuncias	N/A	0	0	0	0	0
Consultas	Consultas contractuales	25	0	177	0	202
Total por categoría PQRSD		137	0	190	0	Total general
						327

En la Subdirección de Gestión Contractual los indicadores con mayor tendencia fueron:
Consultas sobre asuntos contractuales con un 62 %.
Peticiones sobre capacitación Secop II y TVE para entidades Estatales con un 34 %.
Solicitudes de información sobre conceptos emitidos por CCE con un 4 % de las 327 entradas que se registraron para la vigencia.



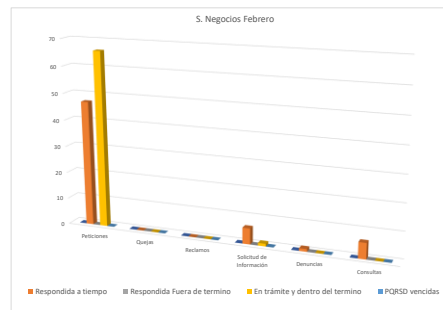
Reporte de PQRSD de julio 2019						
Subdirección de IDT						
Tipología de la PQRSD	Indicador de PQRSD con mayor tendencia	Respondida a tiempo	Respondida Fuera de término	En trámite y dentro del término	PQRSD vencidas	Total por tipología
Peticiones	Recuperación de usuario y contraseña, Formulario de soporte, Solicitud de respuesta pqrsd, Obligación del SECOPI y Registro proveedor SECOPI II, Búsqueda de procesos en el Seoop, Liquidación Orden de Compra.	107	0	0	0	107
Quejas	Formulario de soporte, fallas SECOPI II, petición incompleta y fallas del Seoop I y II, Lentitud de la plataforma SECOPI II, Recuperación de usuario y contraseña, Inconformidad plataformas SECOPI y Política de datos personales.	17	0	0	0	17
Reclamos	Petición incompleta, Trazabilidad procesos de contratación, Formulario de soporte, sugerencia de plataforma SECOPI. Posible falta, Presentación de Oferta, Política de datos personales y Lentitud de la plataforma SECOPI II.	13	0	0	0	13
Solicitud de Información	Modalidad de contratación, datos Abiertos, formulario de soporte, búsqueda de procesos SECOPI, consulta de usuarios y procesos y recuperación de usuario y contraseña, Obligación del SECOPI II, Clasificador de Bienes y Servicios, Subsanción y Protocolo de indisponibilidad.	52	0	0	0	52
Denuncias	Denuncias de posibles hechos de corrupción en procesos contractuales externos a CCE	19	0	0	0	19
Consultas	Presupuesto de la entidad, obligatoriedad del SECOPI II, manuales, guías y circulares, Disponibilidad del SECOPI, aplicación Ley de Garantías, plan Anual de Adquisiciones y Documentos ejecución del contrato.	52	0	0	0	52
Total por categoría PQRSD		260	0	0	0	Total general PQRSD
Casos registrados en el GLPI	Canal Telefónico Chat Formulario Web	10127	Total general PQRSD y GLPI	10387		260



En la Subdirección de IDT los indicadores con más tendencia fueron:

- Peticiones** sobre recuperación de usuario y contraseña, formulario de soporte, solicitud de respuesta pqrsd, obligatoriedad del SECOPI II y registro proveedor SECOPI II, con un 41 %.
 - Consultas** sobre presupuesto de la entidad, obligatoriedad del SECOPI II, manuales, guías y circulares, Disponibilidad del SECOPI, aplicación Ley de Garantías, plan Anual de Adquisiciones y Documentos ejecución del contrato con un 20 %.
 - Solicitudes de Información** sobre Modalidad de contratación, datos Abiertos, formulario de soporte, búsqueda de procesos SECOPI, consulta de usuarios y procesos y recuperación de usuario y contraseña, Obligación del SECOPI II con un 20 %.
 - Denuncias** sobre hechos de corrupción en procesos externos a CCE con un 7 %.
 - Quejas** sobre Formulario de soporte, fallas SECOPI II, petición incompleta y fallas del Seoop I, Lentitud de la plataforma SECOPI II con un 7 %.
 - Reclamos** sobre Trazabilidad procesos de contratación, formulario de soporte, sugerencia de plataforma SECOPI y Lentitud de la plataforma SECOPI II Fallos de la página web y tienda virtual del estado colombiano con un 5 % de las 260 entradas que se registraron por pinto durante la vigencia.
- Los casos registrados en el GLPI no se muestran por tipología hasta tanto no se lleve a cabo la tipificación de los mismos.

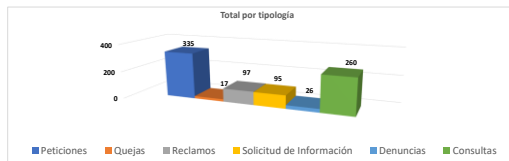
Reporte de PQRSD de julio 2019						
Subdirección de Negocios						
Tipología de la PQRSD	Indicador de PQRSD con mayor tendencia	Respondida a tiempo	Respondida Fuera de término	En trámite y dentro del término	PQRSD vencidas	Total por tipología
Peticiones	Consulta general IAD, Reporte posible incumplimiento proveedor y Reporte Entidades en mora.	47	0	66	0	113
Quejas	N/A	0	0	0	0	0
Reclamos	N/A	0	0	0	0	0
Solicitud de Información	Solicitud de información sobre los AMP, AG y GSF	6	0	1	0	7
Denuncias	Inconsistencia en un evento de colización	1	0	0	0	1
Consultas	La aplicación de los acuerdos de nivel de servicios (ans), Solicitud de revocatoria directa y Servicios BPO	6	0	0	0	6
Total por categoría PQRSD		60	0	67	0	Total general
						127



En la Subdirección de Negocios, los radicados con más tendencia fueron:

- Peticiones** sobre Consulta general IAD y reporte posible incumplimiento proveedor y Reporte Entidades en mora, con un 88%.
- Solicitud de Información** sobre los AMP de Vehículos, Papelería y útiles de oficina y Vehículos Blindados II, con un 6%.
- Consultas** sobre La aplicación de los acuerdos de nivel de servicios (ans), Solicitud de revocatoria directa y Servicios BPO, con un 5 %.
- Denuncias** sobre Inconsistencia en un evento de colización con un 1 % de las de las 127 entradas que se registraron en la vigencia.

Total general por tipología	
Peticiones	335
Quejas	17
Reclamos	97
Solicitud de Información	95
Denuncias	26
Consultas	260
Total General PQRSD CCE	830
Solicitudes de información que fueron negadas en la vigencia	0



En conclusión, los temas con mayor relevancia que se recibieron en la entidad durante el periodo del mes de abril fueron:

- Consultas** sobre asuntos contractuales, presupuesto de la entidad, obligatoriedad del SECOPI II, manuales, guías y circulares, Disponibilidad del SECOPI, aplicación Ley de Garantías, plan Anual de Adquisiciones y Documentos ejecución del contrato, con un 31 %, dentro de las 830 PQRSD que se recibieron.
 - Peticiones** sobre Certificación de celebración de contrato, solicitud de respuesta a petición formulada, solicitud de apoyo y seguimiento del PIC, Solicitud de capacitación tienda virtual del estado colombiano, Solicitud de acta y certificación de experiencia, recuperación de usuario y contraseña, formulario de soporte, solicitud de respuesta pqrsd, obligatoriedad del SECOPI II, registro proveedor SECOPI II, Consulta general IAD y reporte posible incumplimiento proveedor y Reporte Entidades en mora, con un 40 %, dentro de las 830 PQRSD que se recibieron.
 - Solicitudes de información** sobre procesos contractuales, datos abiertos, Copia de la Política de prevención del daño antijurídico, copia de oferta contractual de un proceso externo a CCE, conceptos emitidos por CCE, Modalidad de contratación, datos Abiertos, formulario de soporte, búsqueda de procesos SECOPI, consulta de usuarios y procesos y recuperación de usuario y contraseña, Obligación del SECOPI II, los AMP de Vehículos, Papelería y útiles de oficina y Vehículos Blindados II, con un 13 %, dentro de las 830 que se recibieron.
 - Reclamos** sobre Observaciones y/o reclamos a procesos de contratación externos a CCE, Trazabilidad procesos de contratación, formulario de soporte, sugerencia de plataforma SECOPI y Lentitud de la plataforma SECOPI II, Fallos de la página web y tienda virtual del estado colombiano, con un 11 %, dentro de las 830 PQRSD que se recibieron.
 - Solicitud de Información** sobre datos abiertos, la póliza presentada por el proveedor ditracom, conceptos emitidos por CCE, Modalidad de contratación, datos Abiertos, formulario de soporte, búsqueda de procesos SECOPI, consulta de usuarios y procesos y recuperación de usuario y contraseña, Obligación del SECOPI II con un 11 %, dentro de las 830 que se recibieron.
 - Denuncias** sobre posibles hechos de corrupción en procesos contractuales externos a CCE, con un 3 %, dentro de las 830 PQRSD que se recibieron.
 - Quejas** sobre Formulario de soporte, fallas SECOPI I y II, petición incompleta, Lentitud de la plataforma SECOPI II, con un 2 %, dentro de las 830 PQRSD que se recibieron.
- Para el caso de los casos registrados en el GLPI se estableció una mesa de trabajo en coordinación con IDT para establecer cuáles de los requerimientos corresponden a PQRSD y cuáles corresponden a la prestación del servicio.
- Recomendación:** Para efectos de eficiencia y oportunidad en las respuestas, estas deben ser respondidas entre el primer y segundo tercio del tiempo estipulado por la norma:
- Solicitudes del Congreso de la República: dentro de los primeros tres (3) días.
 - Solicitudes de información: dentro de los primeros siete (7) días.
 - Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias: dentro de los primeros diez (10) días.
 - Consultas: dentro de los primeros veinte (20) días.
- Como se evidencia en la grafica de la Subdirección de gestión Contractual, para el caso de las consultas, son más las que están en trámite que las que fueron atendidas dentro de la vigencia.