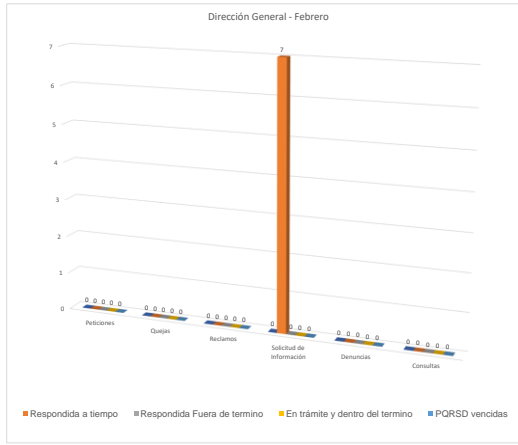


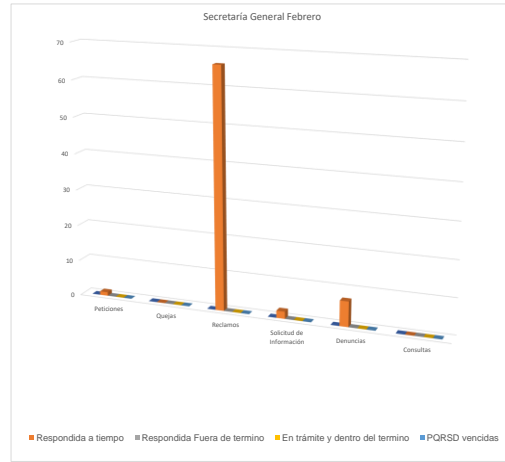
Reporte de PQRSD de junio 2019 Colombia Compra Eficiente

Reporte de PQRSD de junio 2019						
Dirección General						
Tipología de la PQRSD	Indicador de PQRSD con mayor tendencia	Respondida a tiempo	Respondida Fuera de termino	En trámite y dentro del termino	PQRSD vencidas	Total por tipología
Peticiones	N/A	0	0	0	0	0
Quejas	N/A	0	0	0	0	0
Reclamos	N/A	0	0	0	0	0
Solicitud de Información	Solicitud de información sobre información procesos contractuales y datos abiertos.	7	0	0	0	7
Denuncias	N/A	0	0	0	0	0
Consultas	N/A	0	0	0	0	0
Total por categoría PQRSD		7	0	0	0	7



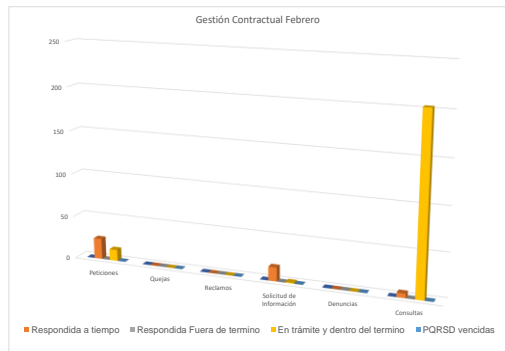
En la Dirección General los indicadores con mayor tendencia fueron:
Solicitud de Información sobre procesos contractuales y datos abiertos con 100 %.

Reporte de PQRSD de junio 2019						
Secretaría General						
Tipología de la PQRSD	Indicador de PQRSD con mayor tendencia	Respondida a tiempo	Respondida Fuera de termino	En trámite y dentro del termino	PQRSD vencidas	Total por tipología
Peticiones	Solicitudes de capacitación tienda virtual del estado colombiano y copia de oferta contractual	1	0	0	0	1
Quejas	N/A	0	0	0	0	0
Reclamos	Observaciones y/o reclamos a procesos de contratación externos a CCE	66	0	0	0	66
Solicitud de Información	Copia de la Política de prevención del daño antijurídico y copia de oferta contractual de un proceso esterno a CCE	2	0	0	0	2
Denuncias	Denuncias de posibles hechos de corrupción en procesos contractuales externos a CCE	7	0	0	0	7
Consultas	N/A	0	0	0	0	0
Total por categoría PQRSD		76	0	0	0	76



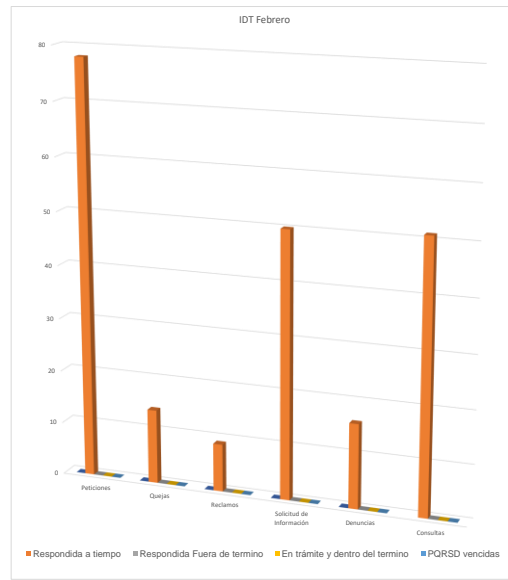
En la secretaría General los indicadores con mayor tendencia fueron:
Reclamos sobre Observaciones y/o reclamos a procesos de contratación externos a CCE con un 87 %.
Denuncias sobre posibles hechos de corrupción en procesos contractuales externos a CCE con un 9 %.
Solicitudes de Información Copia de la Política de prevención del daño antijurídico y copia de oferta contractual de un proceso esterno a CCE con un 3 %.
Peticiones sobre Solicitudes de capacitación tienda virtual del estado colombiano, Solicitud de acta y certificación de experiencia, con un 1 %, dentro de las 76 entradas que se registraron.

Reporte de PQRSD de junio 2019						
Subdirección de Gestión Contractual						
Tipología de la PQRSD	Indicador de PQRSD con mayor tendencia	Respondida a tiempo	Respondida Fuera de termino	En trámite y dentro del termino	PQRSD vencidas	Total por tipología
Peticiones	Solicitud de capacitación Secop II y TVE para entidades Estatales	24	0	13	0	37
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	16	0	1	0	17
Denuncias	N/A	0	0	0	0	0
Consultas	Consultas contractuales	5	0	203	0	208
Total por categoría PQRSD		45	0	217	0	262



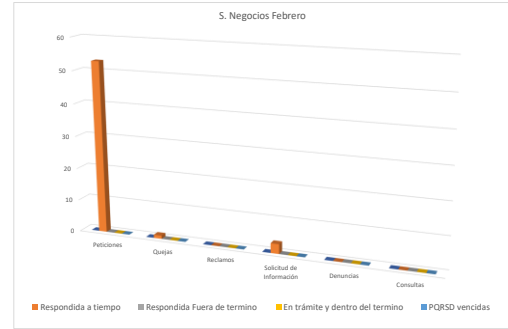
En la Subdirección de Gestión Contractual los indicadores con mayor tendencia fueron:
Consultas, sobre asuntos contractuales con un 79 %.
Peticiones, sobre capacitación Secop II y TVE para entidades Estatales con un 14 %.
Solicitudes de Información, sobre conceptos emitidos por CCE con un 6 % de las 262 entradas que se registraron.

Reporte de PQRSD de junio 2019						
Subdirección de IDT						
Tipología de la PQRSD	Indicador de PQRSD con mayor tendencia	Respondida a tiempo	Respondida Fuera de termino	En trámite y dentro del termino	PQRSD vencidas	Total por tipología
Peticiones	Recuperación de usuario y contraseña, Formulario de soporte, Solicitud de respuesta pqrsd, Obligatorio del SECOPI y Registro proveedor SECOPI II, Búsqueda de procesos en el Secop, Liquidación Orden de Compra.	78	0	0	0	78
Quejas	Formulario de soporte, fallas SECOPI II, petición incompleta y fallas del Secop I y II, Lentitud de la plataforma SECOPI II, Recuperación de usuario y contraseña y Inconformidad plataformas SECOPI.	14	0	0	0	14
Reclamos	Petición incompleta, Trazabilidad procesos de contratación, Formulario de soporte, sugerencia de plataforma SECOPI, Posible falla y Lentitud de la plataforma SECOPI II.	9	0	0	0	9
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, Obligatorio del SECOPI II, Clasificador de Bienes y Servicios, Subsanaibilidad y Protocolo de indisponibilidad.	50	0	0	0	50
Denuncias	Denuncias de posibles hechos de corrupción en procesos contractuales externos a CCE	16	0	0	0	16
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.	51	0	0	0	51
Total por categoría PQRSD		218	0	0	0	Total general
						218



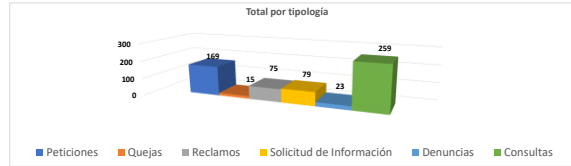
En la Subdirección de IDT los indicadores con más tendencia fueron:
Peticiones sobre recuperación de usuario y contraseña, formulario de soporte, solicitud de respuesta pqrsd, obligatoriedad del SECOPI II y registro proveedor SECOPI II, con un 36 %.
Consultas sobre presupuesto de la entidad, obligatoriedad 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 23 %.
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, Obligatorio del SECOPI II con un 23 %.
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 Secop I, Lentitud de la plataforma SECOPI II con un 6 %.
Reclamos sobre Trazabilidad procesos de contratación, formulario de soporte, sugerencia de plataforma SECOPI y Lentitud de la plataforma SECOPI II Fallas de la página web y tienda virtual del estado colombiano con un 4 % de las 218 entradas que se registraron.

Reporte de PQRSD de junio 2019						
Subdirección de Negocios						
Tipología de la PQRSD	Indicador de PQRSD con mayor tendencia	Respondida a tiempo	Respondida Fuera de termino	En trámite y dentro del termino	PQRSD vencidas	Total por tipología
Peticiones	Consulta general IAD y Reporte posible incumplimiento Proveedor, Reporte Entidades en mora.	53	0	0	0	53
Quejas	Problemas TVEC	1	0	0	0	1
Reclamos	N/A	0	0	0	0	0
Solicitud de Información	Solicitud de información sobre los AMP	3	0	0	0	3
Denuncias	N/A	0	0	0	0	0
Consultas	N/A	0	0	0	0	0
Total por categoría PQRSD		57	0	0	0	Total general
						57



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 96 %.
Solicitud de información sobre los AMP de Vehículos, Papelería y útiles de oficina y Vehículos Blindados II, con un 3%.
Quejas sobre Problemas y fallas de la tienda virtual del estado colombiano, con un 1%, de las de las 120 que ingresaron.

Total general por tipología	
Peticiones	169
Quejas	15
Reclamos	75
Solicitud de Información	79
Denuncias	23
Consultas	259
Total General PQRSD CCE	620
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 42 %, dentro de las 620 PQRSD que se recibieron.

Peticiones sobre Certificación de celebración de contrato, solicitud de respuesta a petición formulada, solicitud de apoyo y seguimiento del FIC, Solicitudes 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 27 %, dentro de las 668 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, Obligatorio del SECOPI II, los AMP de Vehículos, Papelería y útiles de oficina y Vehículos Blindados II, con un 13 % dentro de las 620 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, Fallas de la página web y tienda virtual del estado colombiano, con un 12 %, dentro de las 668 PQRSD que se recibieron.

Solicitud de información sobre datos abiertos, la póliza presentada por el proveedor distracon, 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, Obligatorio del SECOPI II con un 12 %, dentro de las 668 que se recibieron.

Denuncias sobre posibles hechos de corrupción en procesos contractuales externos a CCE, con un 4 %, dentro de las 668 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 668 PQRSD que se recibieron.

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.



El futuro es de todos

DNP
Departamento Nacional de Planeación

Colombia Compra Eficiente

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

www.colombiacompra.gov.co