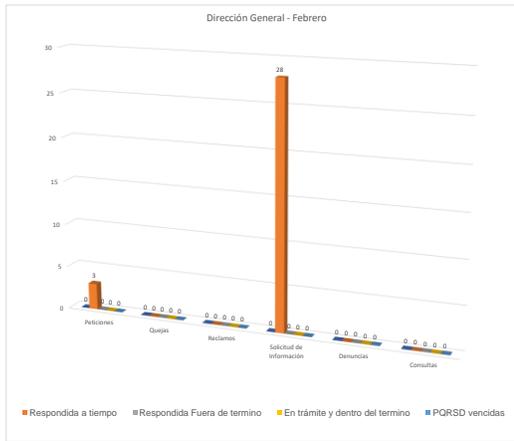


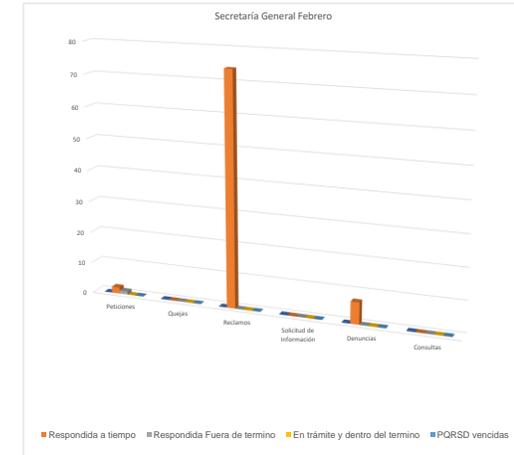
Reporte de PQRSD de mayo 2019 Colombia Compra Eficiente

Reporte de PQRSD de mayo 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	Certificación de celebración de contrato, solicitud de respuesta a petición formulada, solicitud de apoyo y seguimiento del FIC.	3	0	0	0	3
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.	28	0	0	0	28
Denuncias	N/A	0	0	0	0	0
Consultas	N/A	0	0	0	0	0
Total por categoría PQRSD		31	0	0	0	31



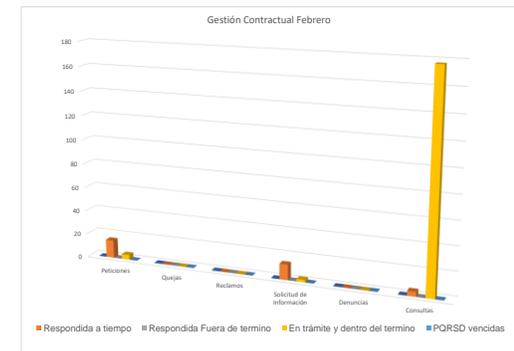
En la Dirección General los indicadores con mayor tendencia fueron: **Solicitud de Información** sobre procesos contractuales y datos abiertos con 90 %, **Peticiones** sobre Certificación de celebración de contrato, solicitud de respuesta a petición formulada, solicitud de apoyo y seguimiento del FIC con un 10 % dentro de las 31 que ingresaron.

Reporte de PQRSD de mayo 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, reunión con empresa chilena CUDONINAMICA CONSULTING, metodología para la adquisición de paz y salvo.	2	1	0	0	3
Quejas	N/A	0	0	0	0	0
Reclamos	Observaciones y/o reclamos a procesos de contratación externos a CCE	74	0	0	0	74
Solicitud de Información	N/A	0	0	0	0	0
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		83	1	0	0	84



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 88 %, **Denuncias** sobre posibles hechos de corrupción en procesos contractuales externos a CCE con un 8 %, **Peticiones** sobre Solicitudes de capacitación tienda virtual del estado colombiano, Solicitud de acta y certificación de experiencia, con un 4 %, dentro de las 84 entradas que se registraron.

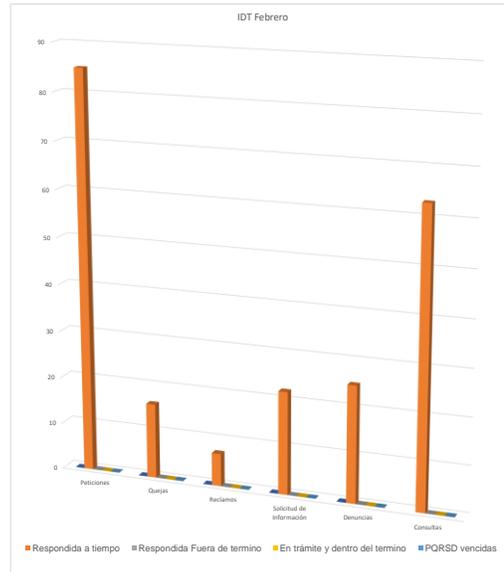
Reporte de PQRSD de mayo 2019						
Subdirección de Gestión Contractual						
Tipología de la PQRSD	Indicador de PQRSD con mayor tendencia	Respondida a tiempo	Respondida Fuera de termino	En trámite y dentro del termino	PQRSD vencidas	Total por tipología
Peticiones	Solicitud de capacitación Secop II y TVE para entidades Estatales	15	0	4	0	19
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	13	0	2	0	15
Denuncias	N/A	0	0	0	0	0
Consultas	Consultas contractuales	4	0	177	0	181
Total por categoría PQRSD		32	0	183	0	215



En la Subdirección de Gestión Contractual los indicadores con mayor tendencia fueron: **Consultas**, sobre asuntos contractuales con un 84 %, **Peticiones**, sobre capacitación Secop II y TVE para entidades Estatales con un 9 %, **Solicitudes de Información**, sobre conceptos emitidos por CCE con un 7 % de las 215 entradas que se registraron.



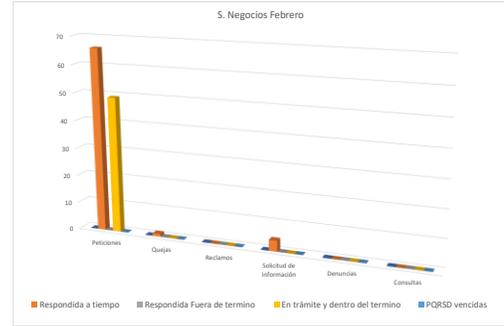
Reporte de PQRSD de mayo 2019						
Subdirección de IDT						
Tipología de la PQRSD	Indicador de PQRSD con mayor tendencia	Respondida a tiempo	Respondida Fuera de termino	En trámite y dentro del termino	PQRSD vencidas	Total por tipología
Peticiones	Recuperación de usuario y contraseña, Formulario de soporte, Solicitud de respuesta pqrsd, Obligatividad del SECOPI y Registro proveedor SECOPI II, Búsqueda de procesos en el Secop, Liquidación Orden de Compra.	85	0	0	0	85
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.	16	0	0	0	16
Reclamos	Petición incompleta, Trazabilidad procesos de contratación, Formulario de soporte, sugerencia de plataforma SECOPI, Posible falla y Lentitud de la plataforma SECOPI II.	7	0	0	0	7
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, Obligatividad del SECOPI II, Clasificador de Bienes y Servicios, Subsanaibilidad y Protocolo de indisponibilidad.	22	0	0	0	22
Denuncias	Denuncias de posibles hechos de corrupción en procesos contractuales externos a CCE	25	0	0	0	25
Consultas	Presupuesto de la entidad, obligatividad del SECOPI II, manuales, guías y circulares, Disponibilidad del SECOPI, aplicación Ley de Garantías, plan Anual de Adquisiciones y Documentos ejecución del contrato.	63	0	0	0	63
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, obligatividad del SECOPI II y registro proveedor SECOPI II, con un 40%.
- Consultas** sobre presupuesto de la entidad, obligatividad 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 29%.
- Denuncias** sobre hechos de corrupción en procesos externos a CCE con un 25%.
- 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, Obligatividad del SECOPI II con un 10%.
- Quejas** sobre Formulario de soporte, fallas SECOPI II, petición incompleta y fallas del Secop 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 Fallas de la página web y tienda virtual del estado colombiano con un 3%, de las 218 entradas que se registraron.

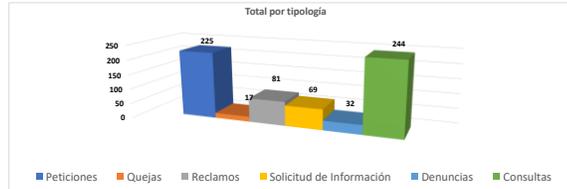
Reporte de PQRSD de mayo 2019						
Subdirección de Negocios						
Tipología de la PQRSD	Indicador de PQRSD con mayor tendencia	Respondida a tiempo	Respondida Fuera de termino	En trámite y dentro del termino	PQRSD vencidas	Total por tipología
Peticiones	Consulta general IAD y Reporte posible incumplimiento Proveedor, Reporte Entidades en mora.	66	0	49	0	115
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 de Vehículos, Papelería y útiles de oficina y Vehículos Blindados II.	4	0	0	0	4
Denuncias	N/A	0	0	0	0	0
Consultas	N/A	0	0	0	0	0
Total por categoría PQRSD		71	0	49	0	Total general
						120



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	225
Quejas	17
Reclamos	81
Solicitud de Información	69
Denuncias	32
Consultas	244
Total General PQRSD CCE	668
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:

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, obligatividad del SECOPI II, registro proveedor SECOPI II, Consulta general IAD y reporte posible incumplimiento proveedor y Reporte Entidades en mora, con un 34 %, 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 3 %, dentro de las 668 PQRSD 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 distractom, 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, Obligatividad del SECOPI II con un 10 %, dentro de las 668 que se recibieron.

Denuncias sobre posibles hechos de corrupción en procesos contractuales externos a CCE, con un 5 %, dentro de las 668 PQRSD que se recibieron.

Consultas sobre asuntos contractuales, presupuesto de la entidad, obligatividad 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 37 %, 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 Republica: 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.