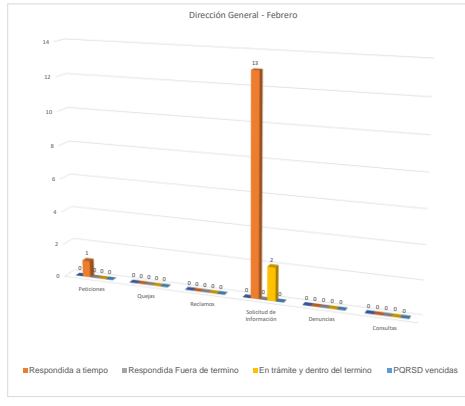


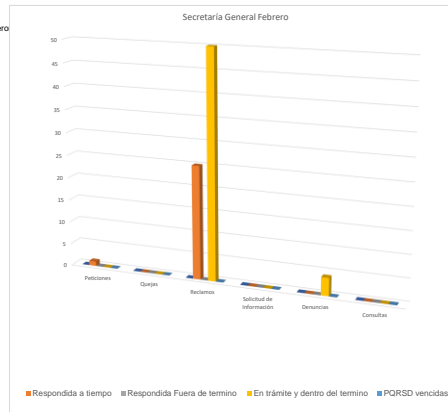
## Reporte de PQRSD de octubre 2019 Colombia Compra Eficiente

Reporte de PQRSD de octubre 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	Sobre auto de apertura de indagación preliminar externa a Colombia Compra Eficiente No. 2019-1381313	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.	13	0	2	0	15
Denuncias	N/A	0	0	0	0	0
Consultas	N/A	0	0	0	0	0
<b>Total por categoría PQRSD</b>		<b>14</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>Total general</b>
						<b>16</b>



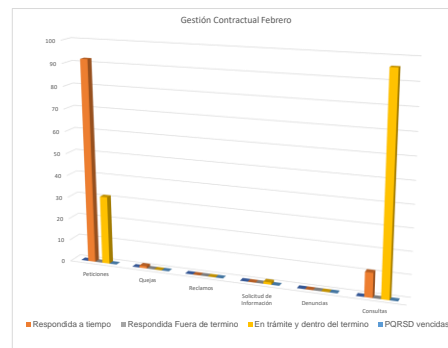
En la Dirección General los indicadores con mayor tendencia fueron:  
**Solicitud de Información** sobre procesos contractuales y datos abiertos con 94 %.  
**Peticiones** Sobre auto de apertura de indagación preliminar externa a Colombia Compra Eficiente No. 2019-1381313, dentro de las 16 entradas que se recibieron.

Reporte de PQRSD de octubre 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 SECOF	1	0	0	0	1
Quejas	N/A	0	0	0	0	0
Reclamos	Observaciones y reclamos a procesos de contratación externos a CCE	25	0	50	0	75
Solicitud de Información	N/A	0	0	0	0	0
Denuncias	Denuncias de posibles hechos de corrupción en procesos contractuales externos a CCE	0	0	4	0	4
Consultas	N/A	0	0	0	0	0
<b>Total por categoría PQRSD</b>		<b>26</b>	<b>0</b>	<b>54</b>	<b>0</b>	<b>Total general</b>
						<b>80</b>



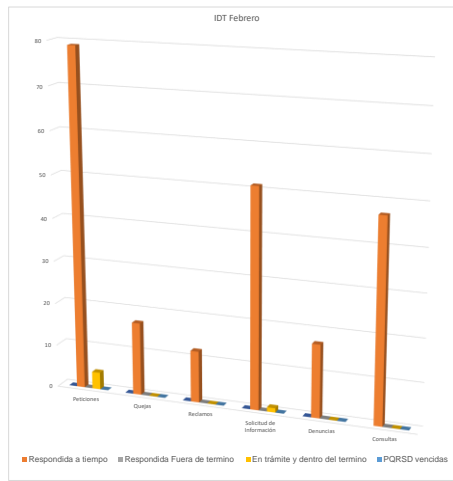
En la Secretaría General los indicadores con mayor tendencia fueron:  
**Reclamos** sobre Observaciones y reclamos a procesos de contratación externos a CCE con un 94 %.  
**Denuncias** sobre posibles hechos de corrupción en procesos contractuales externos a CCE con un 4 %.  
**Peticiones** sobre capacitación tienda virtual del estado colombiano y Capacitación uso de la plataforma SECOF, con un 1 %, dentro de las 80 entradas que se registraron para la vigencia.  
 Para este periodo de remitieron 9 peticiones a otras entidades por competencia.

Reporte de PQRSD de octubre 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, Información Procesos, Sugerencias - Datos personales.	92	0	31	0	123
Quejas	No dan una respuesta de fondo al derecho de petición.	1	0	0	0	1
Reclamos	N/A	0	0	0	0	0
Solicitud de Información	Solicitud de información sobre conceptos emitidos por CCE	0	0	1	0	1
Denuncias	N/A	0	0	0	0	0
Consultas	Consultas contractuales y Obligatoriedad uso del Secop	11	0	96	0	107
<b>Total por categoría PQRSD</b>		<b>104</b>	<b>0</b>	<b>128</b>	<b>0</b>	<b>Total general</b>
						<b>232</b>



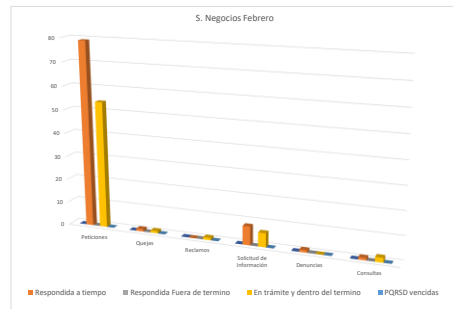
En la Subdirección de Gestión Contractual los indicadores con mayor tendencia fueron:  
**Consultas**, sobre asuntos contractuales y obligatoriedad uso del Secop con un 46 %.  
**Peticiones**, sobre capacitación Secop II y TVE para entidades Estatales con un 53 %.  
**Solicitudes de información**, sobre conceptos emitidos por CCE con un 0,5 %.  
**Quejas** sobre no dar una respuesta de fondo al derecho de petición con un 0,5 % de las 232 entradas que se registraron para la vigencia.  
 Para este periodo de remitieron 7 peticiones a otras entidades por competencia.

Reporte de PQRSD de octubre 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 Secop, Liquidación Orden de Compra.	79	0	4	0	83
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, 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 falla, Presentación de Ofertas, Política de datos personales y Lentitud de la plataforma SECOPI II.	12	0	0	0	12
Solicitud de Información	Registro entidad SECOPI II, Formulario de soporte, Solicitud de respuesta pqrsd	51	0	1	0	52
Denuncias	Denuncias de posibles hechos de corrupción en procesos contractuales externos a CCE	17	0	0	0	17
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.	47	0	0	0	47
<b>Total por categoría PQRSD</b>		<b>223</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>Total PQRSD</b>
						<b>228</b>



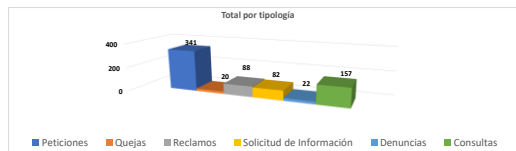
En la Subdirección de IDT los indicadores con más tendencia fueron:  
**Peticiones** sobre recuperación de usuario y contraseña, formulario de soporte, solicitud de respuesta pqrsd, obligatoriedad del SECOPI II y registro proveedor SECOPI II, con un 36%.  
**Solicitudes de información** sobre Registro entidad SECOPI II, Formulario de soporte, Solicitud de respuesta pqrsd con un 23%.  
**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 21%.  
**Denuncias** sobre hechos de corrupción en procesos externos a CCE con un 7,5%.  
**Quejas** sobre Formulario de soporte, fallas SECOPI II, petición incompleta y fallas del Secop I, Lentitud de la plataforma SECOPI II con un 7,5%.  
**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 5%, de las 228 entradas que se registraron durante la vigencia.

Reporte de PQRSD de octubre 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.	79	0	54	0	133
Quejas	Posibles irregularidades en proceso AMP	1	0	1	0	2
Reclamos	Reporte posible incumplimiento Proveedor	0	0	1	0	1
Solicitud de Información	Solicitud de información sobre los AMP, AG y GSF	8	0	6	0	14
Denuncias	Posibles hechos de corrupción	1	0	0	0	1
Consultas	Consultas generales sobre IAD	1	0	2	0	3
<b>Total por categoría PQRSD</b>		<b>90</b>	<b>0</b>	<b>64</b>	<b>0</b>	<b>Total general</b>
						<b>154</b>



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 86%.  
**Quejas** sobre posibles irregularidades en proceso AMP con un 1%.  
**Reclamos** sobre reporte posible incumplimiento Proveedor con un 1%.  
**Solicitud de información** sobre los AMP, AG y TVEEC con un 9%.  
**Denuncias** sobre posibles hechos de corrupción con un 1%.  
**Consultas** generales sobre IAD y eventos de cotización con un 2%, de las de las 154 entradas que se registraron en la vigencia.

Total general por tipología	
Peticiones	341
Quejas	20
Reclamos	88
Solicitud de Información	82
Denuncias	22
Consultas	157
<b>Total General PQRSD CCE</b>	<b>710</b>
Solicitudes de información Que fueron negadas en la vigencia	0
Total de PQRSD remitidas a otras entidades	16



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

Peticiones sobre auto de apertura de indagación preliminar externa a Colombia Compra Eficiente No. 2019-1381313, 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 48%, dentro de las 710 PQRSD que se recibieron.

Quejas sobre No dan una respuesta de fondo al derecho de petición, Posibles irregularidades en proceso AMP, Formulario de soporte, fallas SECOPI y II, petición incompleta, Lentitud de la plataforma SECOPI II, con un 3%, dentro de las 710 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 710 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, Pagetería y útiles de oficina y Vehículos Blindados II, con un 12% dentro de las 710 que se recibieron.

Denuncias sobre posibles hechos de corrupción en procesos contractuales externos a CCE, con un 3%, dentro de las 695 PQRSD que se recibieron.

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 22%, dentro de las 695 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.

Se hace énfasis en la búsqueda mecanismos que orienten a los peticionarios sobre a quien se debe acudir cuando requieren dar a conocer algún tipo de denuncia o irregularidad en procesos de contratación de otras entidades estatales, dado a que por desconocimiento al respecto, en la Secretaría General y la Mesa de Servicio este tipo de Requerimientos genera un desgaste administrativo que al final no produce ningún valor agregado ni al peticionario ni a la entidad.