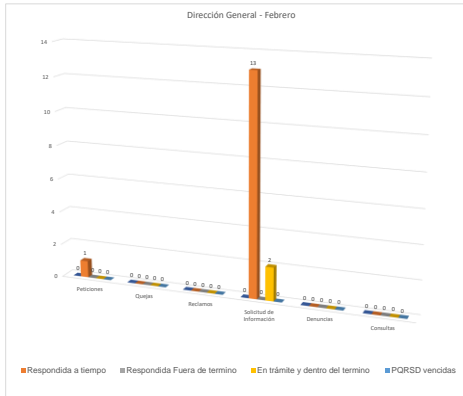


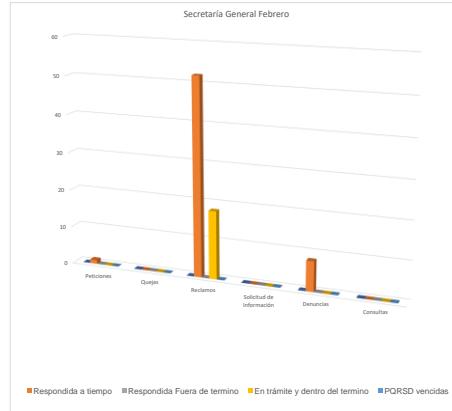
Reporte de PQRSD de septiembre 2019 Colombia Compra Eficiente

Reporte de PQRSD de septiembre 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
Total por categoría PQRSD		14	0	2	0	Total general
						16



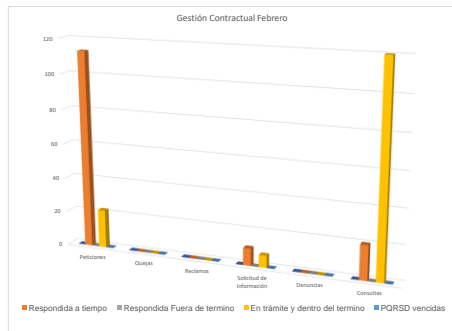
En la Dirección General los indicadores con mayor tendencia fueron:
Solicitud de Información sobre procesos contractuales y datos abiertos con 94 %.
Peticiones Sobre auto de apertura de indagación preliminar externa a Colombia Compra Eficiente No. 2019-1381313, dentro de las 16 entradas que se recibieron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

Reporte de PQRSD de septiembre 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 SECOP	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	52	0	18	0	70
Solicitud de Información	N/A	0	0	0	0	0
Denuncias	Denuncias de posibles hechos de corrupción en procesos contractuales externos a CCE	8	0	0	0	8
Consultas	N/A	0	0	0	0	0
Total por categoría PQRSD		61	0	18	0	Total general
						79



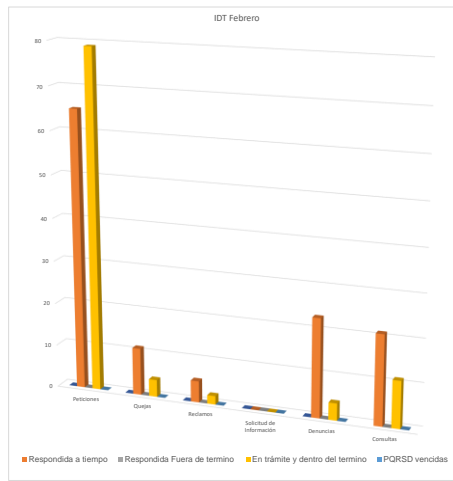
En la Secretaría General los indicadores con mayor tendencia fueron:
Reclamos sobre Observaciones y/o reclamos a procesos de contratación externos a CCE con un 89 %.
Denuncias sobre posibles hechos de corrupción en procesos contractuales externos a CCE con un 10 %.
Peticiones sobre capacitación tienda virtual del estado colombiano y Capacitación uso de la plataforma SECOP, con un 1 %, dentro de las 79 entradas que se registraron para la vigencia.
 Para este periodo de remitieron 7 peticiones a otras entidades por competencia.

Reporte de PQRSD de septiembre 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.	113	0	22	0	135
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	10	0	7	0	17
Denuncias	N/A	0	0	0	0	0
Consultas	Consultas contractuales y Obligatorio uso del Secop	20	0	120	0	140
Total por categoría PQRSD		143	0	149	0	Total general
						292



En la Subdirección de Gestión Contractual los indicadores con mayor tendencia fueron:
Consultas, sobre asuntos contractuales y obligatorio uso del Secop con un 48 %.
Peticiones, sobre capacitación Secop II y TVE para entidades Estatales con un 46 %.
Solicitudes de información, sobre conceptos emitidos por CCE con un 8 % de las 292 entradas que se registraron para la vigencia.
 Para este periodo de remitieron 8 peticiones a otras entidades por competencia.

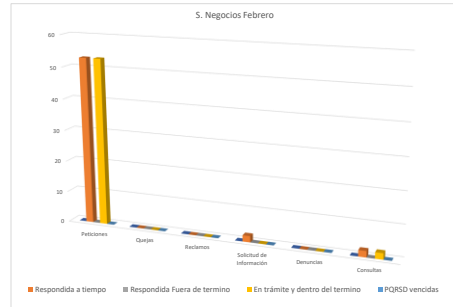
Reporte de PQRSD de septiembre 2019						
Subdirección de IDT						
Tipología de la PQRSD	Indicador de PQRSD con mayor tendencia	Respondida a tiempo	Respondida Fuera de término	En trámite y dentro del término	PQRSD vencidas	Total por tipología
Peticiones	Recuperación de usuario y contraseña, Formulario de soporte, Solicitud de respuesta pqrsd, Obligación del SECOPI y Registro proveedor SECOPI II, Búsqueda de procesos en el Secop, Liquidación Orden de Compra.	65	0	79	0	144
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.	11	0	4	0	15
Reclamos	Petición incompleta, Trazabilidad procesos de contratación, Formulario de soporte, sugerencia de plataforma SECOPI, Posible falta, Presentación de Ofertas, Política de datos personales y Lentitud de la plataforma SECOPI II.	5	0	2	0	7
Solicitud de Información	N/A	0	0	0	0	0
Denuncias	Denuncias de posibles hechos de corrupción en procesos contractuales externos a CCE	23	0	4	0	27
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.	21	0	11	0	32
Total por categoría PQRSD		125	0	100	0	Total PQRSD
						225



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 64 %.
- 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 14 %.
- Denuncias** sobre hechos de corrupción en procesos externos a CCE con un 12 %.
- 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 225 entradas que se registraron durante la vigencia.

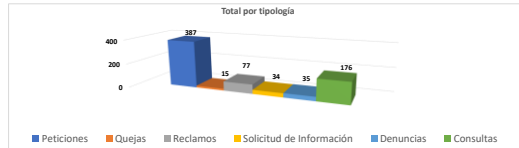
Reporte de PQRSD de septiembre 2019						
Subdirección de Negocios						
Tipología de la PQRSD	Indicador de PQRSD con mayor tendencia	Respondida a tiempo	Respondida Fuera de término	En trámite y dentro del término	PQRSD vencidas	Total por tipología
Peticiones	Consulta general IAD, Reporte posible incumplimiento Proveedor y Reporte Entidades en mora.	53	0	53	0	106
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	2	0	0	0	2
Denuncias	N/A	0	0	0	0	0
Consultas	Consultas generales sobre IAD	2	0	2	0	4
Total por categoría PQRSD		57	0	55	0	Total general
						112



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 95 %.
- Consultas** generales sobre IAD y eventos de cotización con un 4 %.
- Solicitud de información** sobre los AMP, AG y TVEC con un 1 %, de las de las 112 entradas que se registraron en la vigencia.

Total general por tipología	
Peticiones	387
Quejas	15
Reclamos	77
Solicitud de Información	34
Denuncias	35
Consultas	176
Total General PQRSD CCE	724
Solicitudes de información que fueron negadas en la vigencia	0
Total de PQRSD remitidas a otras entidades	15



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 24 %, dentro de las 724 PQRSD que se recibieron.

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 PIC, 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 53 %, dentro de las 724 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, Papetería y útiles de oficina y Vehículos Blindados II, con un 5 %, dentro de las 724 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 11 %, dentro de las 724 PQRSD que se recibieron.

Denuncias sobre posibles hechos de corrupción en procesos contractuales externos a CCE, con un 5 %, dentro de las 724 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 724 PQRSD que se recibieron.

Para el caso de los casos registrados en el GLPI la subdirección de IDT estableció que estos requerimientos corresponden a la prestación del servicio, por tal motivo no se incluyen en el presente informe.

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.

Es importante que se busquen mecanismos que orienten a los peticionarios sobre a quien se debe acudir cuando requieran 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.