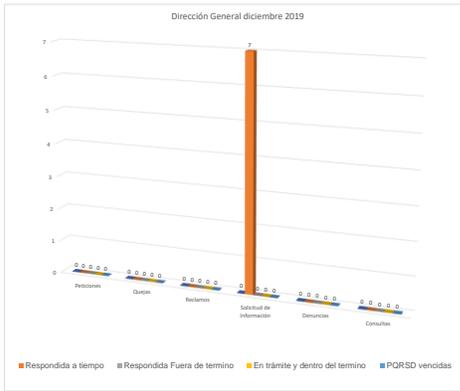


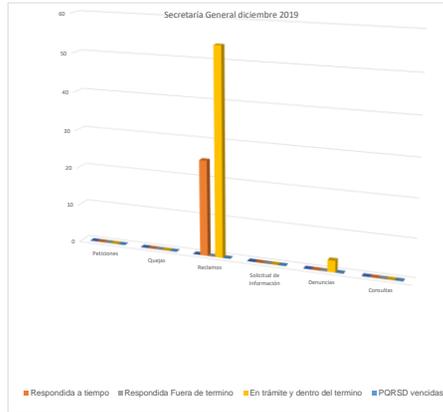
Reporte de PQRSD de diciembre 2019 Colombia Compra Eficiente

Reporte de PQRSD de diciembre 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	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 de 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



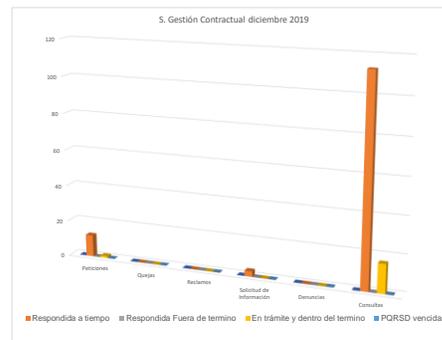
En la Dirección General los indicadores con mayor tendencia fueron: **Solicitud de Información** sobre procesos contractuales y datos abiertos con 100 %, dentro de las 7 entradas que recibió la Dirección General en la vigencia.

Reporte de PQRSD de diciembre 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	N/A	0	0	0	0	0
Quejas	N/A	0	0	0	0	0
Reclamos	Observaciones y/o reclamos a procesos de contratación externos a CCE	25	0	54	0	79
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	3	0	3
Consultas	N/A	0	0	0	0	0
Total por categoría PQRSD		25	0	57	0	82



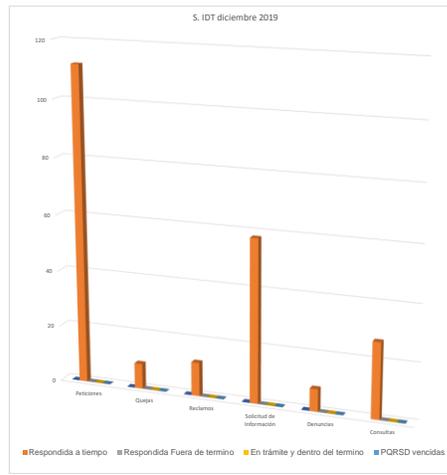
145

Reporte de PQRSD de diciembre 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	Información Procesos y Datos personales.	12	0	1	0	13
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	3	0	0	0	3
Denuncias	N/A	0	0	0	0	0
Consultas	Consultas contractuales y Obligatoriedad uso del Scorp I	113	0	16	0	129
Total por categoría PQRSD		128	0	17	0	145



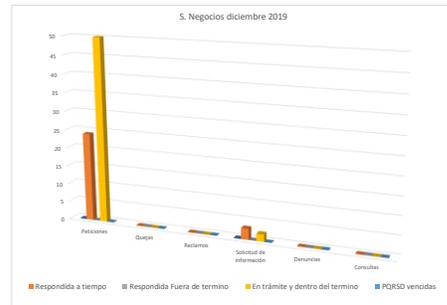
En la Subdirección de Gestión Contractual los indicadores con mayor tendencia fueron: **Consultas**, sobre asuntos contractuales y obligatoriedad uso del Scorp con un 89 %, **Peticiones**, sobre información Procesos y protección de datos personales con un 9 %, **Solicitudes de Información** sobre conceptos emitidos por CCE con un 2 %, de las 145 entradas que se registraron para esta Subdirección en la vigencia. Para este periodo se remitieron 4 peticiones a otras entidades por competencia.

Reporte de PQRSD de diciembre 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, Obligabilidad del SECOPI y Registro proveedor SECOPI, Búsqueda de procesos en el Seccop, Liquidación Orden de Compra.	112	0	0	0	112
Quejas	Formulario de soporte, fallas SECOPI, petición incompleta y fallas del Seccop y L, Lentitud de la plataforma SECOPI, Recuperación de usuario y contraseña, Incorformidad plataformas SECOPI y Política de datos personales.	9	0	0	0	9
Reclamos	Petición incompleta, Formulario de soporte, sugerencia de plataforma SECOPI, Posible falla en la TVEC y Lentitud de la plataforma SECOPI.	12	0	0	0	12
Solicitud de información	Registro entidad SECOPI, Formulario de soporte, Solicitud de respuesta pqrsd	58	0	0	0	58
Denuncias	Denuncias de posibles hechos de corrupción en procesos contractuales externos a CCE.	8	0	0	0	8
Consultas	Presupuesto de la entidad, obligatoriedad del SECOPI, manuales, guías y circulares, Disponibilidad del SECOPI, aplicación Ley de Garantías, plan Anual de Adquisiciones y Documentos ejecución del contrato.	27	0	0	0	27
Total por categoría PQRSD		226	0	0	0	Total PQRSO
						226



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 y registro proveedor SECOPI, con un 49.6%.
Solicitudes de información sobre Registro entidad SECOPI, Formulario de soporte, Solicitud de respuesta pqrsd con un 25.7%.
Consultas sobre presupuesto de la entidad, obligatoriedad del SECOPI, manuales, guías y circulares, Disponibilidad del SECOPI, plan Anual de Adquisiciones y Documentos ejecución del contrato con un 11.9%.
Denuncias sobre hechos de corrupción en procesos externos a CCE con un 3.5%.
Quejas sobre Formulario de soporte, fallas SECOPI, petición incompleta y fallas del Seccop, L, Lentitud de la plataforma SECOPI con un 4%.
Reclamos sobre Trazabilidad procesos de contratación, formulario de soporte, sugerencia de plataforma SECOPI y Lentitud de la plataforma SECOPI. Fallas de la página web y tienda virtual del estado colombiano con un 5.3%, de las 226 entradas que se registraron para esta Subdirección en la vigencia.

Reporte de PQRSD de diciembre 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	PQRSO vencidas	Total por tipología
Peticiones	Consulta general AD, Reporte posible incumplimiento Proveedor y Reporte Entidades en mora.	24	0	50	0	74
Quejas		0	0	0	0	0
Reclamos		0	0	0	0	0
Solicitud de información	Solicitud de información sobre los AMP, AG y GSF	3	0	2	0	5
Denuncias		0	0	0	0	0
Consultas		0	0	0	0	0
Total por categoría PQRSD		27	0	52	0	Total general
						79



En la Subdirección de Negocios, los radicados con más tendencia fueron:
Peticiones sobre AD y Reporte posible incumplimiento Proveedor y Reporte Entidades en mora, con un 94%.
Solicitud de información sobre los AMP, AG y TVEC con un 6%, de las de las 79 entradas que se registraron para esta Subdirección en la vigencia.

Total general por tipología	
Peticiones	199
Quejas	9
Reclamos	91
Solicitud de información	73
Denuncias	11
Consultas	156
Total General PQRSO CCE	539
Solicitudes de información Que fueron negadas en la vigencia	0
Total de PQRSO remitidas a otras entidades	7



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 PQRSO, del proveedor del SECOPI, consulta proveedor SECOPI, L, Consulta general AD y reporte posible incumplimiento proveedor y Reporte Entidades en mora, con un 37%, dentro de las 539 PQRSO que se recibieron.

Quejas sobre Posibles irregularidades en procesos contractuales externos a CCE, Formulario de soporte, fallas SECOPI y L, Lentitud de la plataforma SECOPI, con un 2%, dentro de las 539 PQRSO 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, L, Fallas de la página web y tienda virtual del estado colombiano, con un 12%, dentro de las 710 PQRSO que se recibieron.

Solicitudes de información sobre procesos contractuales, datos abiertos, 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, recuperación de usuario y contraseña, Obligabilidad del SECOPI, los AMP de Vehículos, Papelería y útiles de oficina y Vehículos Blindados, con un 14% dentro de las 539 que se recibieron.

Denuncias sobre posibles hechos de corrupción en procesos contractuales externos a CCE, con un 2%, dentro de las 539 PQRSO que se recibieron.

Consultas sobre asuntos contractuales, obligatoriedad del SECOPI, L, manuales, guías y circulares, Disponibilidad del SECOPI, plan Anual de Adquisiciones y Documentos ejecución del contrato, con un 29%, dentro de las 539 PQRSO 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.

Elaboró: Medardo Alfonso Alvis Espinosa
 Responsable: Grupo de Gestión Documental