

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	6/12/2023
Ciudad:	Bogotá D.C
Título del Informe:	Solicitudes de acceso a la información pública
Objeto del Informe:	Presentar la gestión realizada en la atención de las solicitudes de acceso a la información pública en la Agencia Nacional de Contratación Pública- Colombia Compra Eficiente
Alcance o periodo reportado:	Incluye la información referente a la asignación por dependencias, tiempos de respuesta, temas más recurrentes y traslados a otras entidades, de las solicitudes de información pública radicadas en la Agencia durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de noviembre de 2023.
Código Interno del informe:	Informes 2023 REC
TRD Y Ubicación electrónica:	<a href="#">Informes Seguimiento PQRSD</a>

### 2. DESTINO Y AUTORES DEL INFORME

DESTINATARIO DEL INFORME	
Nombre:	<b>ANCP-CCE- Ciudadanía</b>
Cargo:	
Área:	
AUTORES DEL INFORME	
Nombre:	Carolina Montenegro
Cargo:	Contratista Grupo Relacionamento Estado Ciudadano
Área:	Secretaría General

### 3. DESARROLLO DEL INFORME

La Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente (ANCP - CCE), fue creada mediante el Decreto-Ley 4170 de 2011, como ente rector en materia de contratación pública, cuyo objetivo es desarrollar e impulsar políticas públicas y herramientas para los procesos de compra y contratación estatal, con el fin de generar una mayor eficiencia, transparencia y optimización de los recursos del Estado.



Departamento Nacional  
de Planeación - **DNP**

**Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente**  
 Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



[WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO](http://WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO)

Versión: 03

Código:

CCE-DES-FM-16

Fecha:

24 de enero de 2022

Página 1 de

11

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16





**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

En ese sentido, y con el compromiso de la entidad, especialmente del Grupo de Relacionamiento Estado Ciudadano de la Secretaría General, de fortalecer la relación con nuestros grupos de valor, generando mecanismos que eviten la vulneración a su derecho de información y vigilancia a la función pública, bajo la premisa que las actuaciones del Estado deben tener como finalidad servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución, pone a disposición de la ciudadanía, el informe correspondiente a las Solicitudes de Acceso a la Información que se han recibido en la entidad, durante los meses de enero a noviembre de 2023.

Lo anterior, dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 103 de 2015<sup>1</sup>, Título 6 Artículo 52, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 del 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho al Acceso a la Información Pública Nacional”.

### 3.1. CLASIFICACIÓN DE PQRSD:

Conforme con el artículo 4 de la Resolución 1707 de 2018<sup>2</sup>, por medio de la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, presentadas ante la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, se definen las modalidades del derecho de petición de la siguiente manera:

-  **Petición de Interés Particular:** Es aquella solicitud que presenta un ciudadano motivado por un interés particular y/o individual, deseando obtener como resultado una respuesta a una actuación o situación que le concierne a él mismo.
-  **Petición de Interés General:** Está fundamentado en la necesidad de proteger un bien o interés común y/o general, solicitando a la autoridad pertinente realizar un pronunciamiento sobre la situación que afecta a un grupo o comunidad.
-  **Solicitud de Información:** Cuando una persona demanda el acceso a documentos, actos o actuaciones de la entidad.
-  **Solicitud de Copias:** Cuando se solicita(n) copia(s) de documento(s) que reposa(n) en los archivos de la entidad, ya sea en interés particular o general.

<sup>1</sup> <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=60556>

<sup>2</sup> [politica\\_tramite\\_de\\_parsd.pdf\\_\(colombiacompra.gov.co\)](politica_tramite_de_parsd.pdf_(colombiacompra.gov.co))



## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

- ✚ **Consulta:** Cuando ante la entidad se presenta una solicitud de forma verbal o escrita para que se exprese una opinión, un parecer o un criterio sobre determinada materia, relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia.
- ✚ **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. El objetivo de la queja es la terminación de los efectos adversos que genera la acción u omisión del servidor.
- ✚ **Reclamo:** Es el mecanismo que puede usar cualquier persona cuando considera que una actuación de Colombia Compra Eficiente se realizó sin el cumplimiento de las condiciones de calidad del servicio, como son los requisitos legales, los del cliente, los de la entidad o los propios de la acción que da origen a la inconformidad.
- ✚ **Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por un ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de Colombia Compra Eficiente, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.
- ✚ **Denuncia:** Manifestación de conocimiento mediante la cual una persona, ofendida o no con una infracción pone en conocimiento de la autoridad un hecho irregular, con expresión de las circunstancias de tiempo, de modo y lugar, que le conste.

### 3.2. SOLICITUDES RECIBIDAS

De acuerdo con los datos arrojados por los diferentes canales de atención de la ANCP-CCE, durante los meses de enero a noviembre 2023, se recibieron **1.213** solicitudes de información, las cuales fueron asignados para su trámite a la Dirección General, Subdirecciones Misionales: Negocios, Gestión Contractual, Información y Desarrollo Tecnológico, Estudios de Mercado y abastecimiento Estratégico, la Secretaría General, y que se desagregan de la siguiente forma:

Gráfica 1. Número de solicitudes recibidas en la entidad de enero a noviembre de 2023



Departamento Nacional  
de Planeación - **DNP**

**Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente**  
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



[WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO](http://WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO)

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

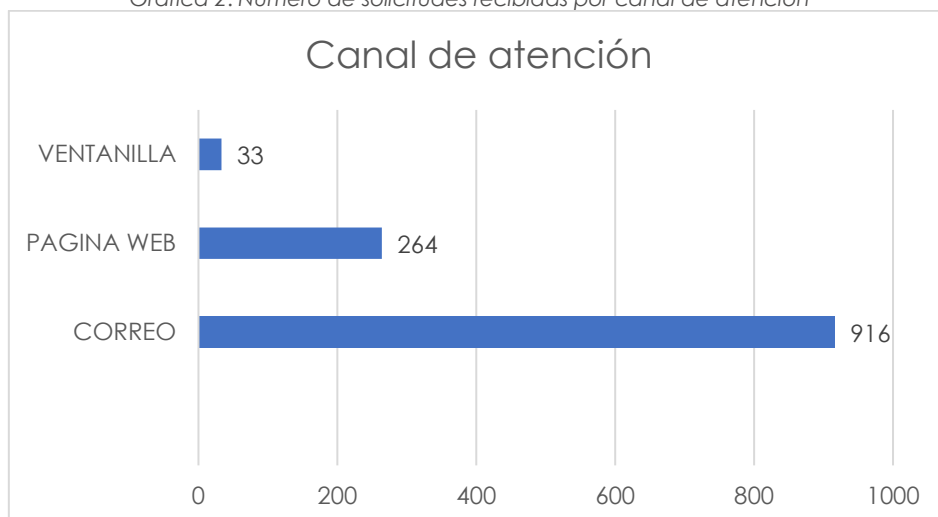


Fuente: Matrices PQRSD de enero a noviembre de 2023\_SharePoint\_Gestión atención al ciudadano 2023\_CCE

Durante el periodo analizado, el mes con mayores requerimientos fue febrero con el 13%, seguido de noviembre con 12.2%, marzo con el 11.5%, septiembre con el 10%, octubre con el 9.5%, abril con 9%, junio con 8%, enero con 7.3%, julio con 7%, mayo con 6.5% y el menor fue agosto con el 6%.

### 3.3. SOLICITUDES POR CANAL DE ATENCIÓN

Gráfica 2. Número de solicitudes recibidas por canal de atención



Fuente: Matrices PQRSD de enero a noviembre de 2023\_SharePoint\_Gestión atención al ciudadano 2023\_CCE

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

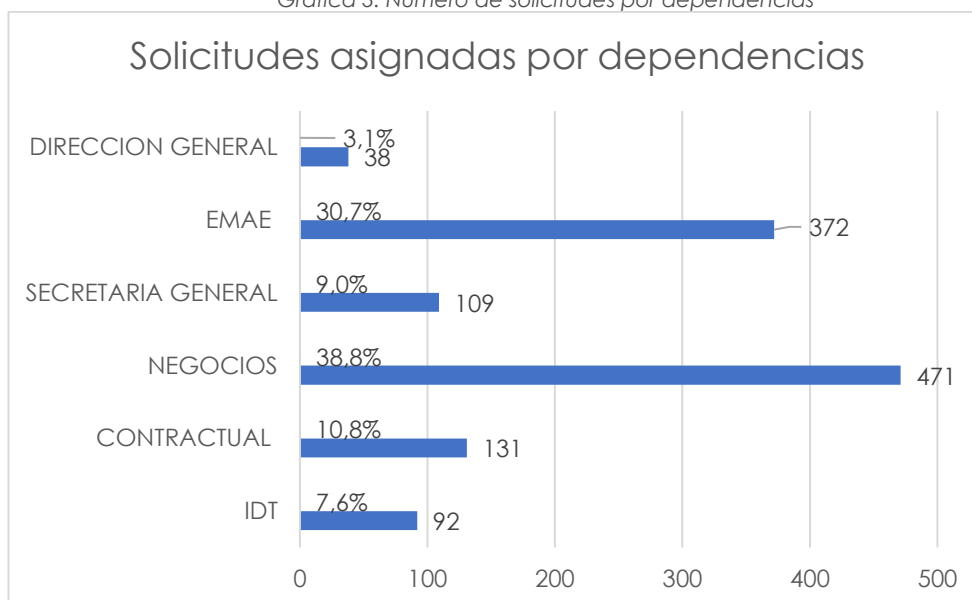
**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

Conforme con el total de las solicitudes que se recibieron por los diferentes canales oficiales de atención que dispone la ANCP-CCE, se evidencia que el correo electrónico reporta un total de 916 que equivale al 75%, seguido por la página web con 264, que corresponde al 22% y por último Ventanilla Única de Radicación con 33 requerimientos que equivale al 3%.

### 3.4. SOLICITUDES ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS

El 100% de las solicitudes que se presentaron en la entidad, fueron asignadas a los gestores de las diferentes dependencias a través del aplicativo POXTA, con el fin de darles el trámite correspondiente.

Gráfica 3. Número de solicitudes por dependencias



Fuente: Matrices PQRSD de enero a noviembre de 2023\_ SharePoint\_ Gestión atención al ciudadano 2023\_CCE

A la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico se le asignaron un total de 92 solicitudes que representan el 7.6% del total; a la Subdirección de Gestión Contractual 131 que equivalen al 10.8%; la Subdirección de Negocios 471 con el 38.8%, Secretaría General 109 con el 9.0%; Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico - (EMAE) 372 que corresponde al 30.7% y finalmente la Dirección General con 38 que representan el 3.1%.



## INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

### 3.5. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, se trasladaron por competencia a otras entidades, **31 solicitudes de información** que corresponden al 3.2 % de las 1.213 solicitudes recibidas por la ANCP-CCE.

Gráfica 4. Número de solicitudes trasladadas a otras entidades



Fuente: Matrices PQRSD de enero a noviembre de 2023\_SharePoint\_Gestión atención al ciudadano 2023\_CCE

Tabla 1. Traslados por dependencia

Solicitudes Traslado por Dependencias	PQRSD	
Secretaría General	9	0.74%
Subdirección de Gestión Contractual	5	0.41%
Subdirección de información y Desarrollo Tecnológico	1	0.8%
Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico	16	1.31%
<b>Total</b>	<b>31</b>	

Fuente: Matrices PQRSD de enero a noviembre de 2023\_SharePoint\_Gestión atención al ciudadano 2023\_CCE

La dependencia con mayor número de traslados por competencia a otras entidades fue la Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento estratégico con 16, seguida por la Secretaría General con 9, la Subdirección de Gestión Contractual con 5 y la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico con 1, las otras dependencias no trasladaron solicitudes en el período reportado.

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

Ahora bien, las 31 solicitudes mencionadas se dieron traslado a otras entidades de la siguiente manera:

- Una (1) al Instituto Geográfico Agustín Codazzi
- Una (1) a la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República
- Una (1) a la Comisión Nacional del Servicio Civil
- Una (1) al Ejército Nacional
- Una (1) a la Gobernación de Bolívar
- Una (1) al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
- Una (1) a la Institución Educativa Técnico Superior de Barrancabermeja
- Una (1) a la Procuraduría General de la Nación
- Nueve (9) al Departamento Administrativo de la Función Pública
- Una (1) al Ministerio de Relaciones Exteriores
- Una (1) al Congreso de la República
- Una (1) al Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación
- Una (1) a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado
- Una (1) a la Contraloría General de la República
- Tres (3) a Confecámaras
- Dos (2) a las Alcaldías de la Macarena y de Garagoa Boyacá.
- Una (1) a la Superintendencia de Notariado y Registro
- Una (1) a la DIAN
- Dos (2) a la Dirección General de la Policía Nacional y Ministerio de Hacienda y Crédito Público

### 3.6. TIEMPOS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIAS

En el siguiente gráfico se relacionan las dependencias a las que se escalaron las solicitudes de información y el tiempo de respuesta dado a cada una de dichas solicitudes.

Gráfica 5. Tiempo de respuesta por dependencias



Fuente: Matrices PQRSD de enero a noviembre de 2023\_SharePoint\_Gestión atención al ciudadano 2023\_CCE

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

Se puede evidenciar que, la dependencia que gestionó en mayor tiempo las respuestas fue la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico con 9 días y la que respondió en menor tiempo fue la Secretaría General con 5 días, vale indicar que estas se contestaron antes del vencimiento del término legal. El promedio general de la Agencia en dar respuesta fue de 7 días.

### 3.7. TEMAS DE LAS SOLICITUDES

De acuerdo con las solicitudes que llegaron a la entidad entre el 1 de enero y el 30 de noviembre de 2023, se identificaron los temas más recurrentes por dependencias, los cuales se desagregan de la siguiente manera:

#### Subdirección de Gestión Contractual

- Conceptos emitidos por la ANCP-CCE
- Solicitud copia de circulares y manuales
- Aplicación y obligatoriedad de documentos tipo
- Estudio de proyectos de modificación integral del actual estatuto de contratación Estatal
- Aplicación Ley 80 de 1993

#### Secretaría General

- Solicitud de certificado de contrato prestación de servicios
- Solicitud de certificaciones laborales
- Solicitud de RUT
- Información sobre procesos contractuales de entidades externas a la Agencia.
- Solicitud de Información reportada por la entidad
- Solicitud de información sobre cursos virtuales
- Información presupuestal y contable

#### Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico

- Información de usuarios y procesos en SECOP
- Protocolo de indisponibilidad
- Recuperación de usuario y contraseña
- Supervisión de contratos.
- Registro SECOP II
- Solicitud de capacitaciones
- Búsqueda de procesos SECOP
- Datos abiertos
- Publicación de procesos



Departamento Nacional  
de Planeación - **DNP**

**Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente**  
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



[WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO](http://WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO)

Versión: 03

Código:

CCE-DES-FM-16

Fecha:

24 de enero de 2022

Página 8 de

11



## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

Cabe aclarar que, varios de los temas que se encuentran mencionados corresponden inicialmente a asistencia técnica debido a que, los usuarios registran su requerimiento por la mesa de servicio y no diligencian por completo la información de contacto para la respuesta y/o se requiere definir el alcance del soporte técnico, motivo por el cual, se envía para radicar a la ventanilla única de radicación con el fin de ser tramitado como solicitud.

### Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico

- Cantidad de contratistas por contrato de prestación de servicios
- Acta oficial del observatorio de la ANCP-CCE
- Información sobre contratos celebrados con el estado y contratistas
- Capacitaciones en Modelo de abastecimiento estratégico
- Capacitaciones en abastecimiento estratégico

### Subdirección de Negocios

- Instrumentos de Agregación de Demanda
- Inclusión de nuevos artículos en el catálogo
- Estructuración de Acuerdos Marco de Precios
- Capacitaciones Tienda Virtual del Estado Colombiano
- Inscripción como proveedor en la TVEC
- Reporte posible incumplimiento Proveedor
- Acuerdo Marco de Precios para la contratación de Servicios de Nube

### Dirección General

- Solicitud de certificado de capacitaciones realizadas en la ANCP-CCE
- Solicitud de información sobre matriz de riesgos
- Solicitud diligenciamiento de la encuesta medición de uso de evidencia y evaluaciones 2023

Conforme la información reportada por las diferentes dependencias, del 1 de enero al 30 de noviembre de 2023, no se negó el acceso a ninguna solicitud.

## 4. ANALISIS Y/O CONCLUSIONES DEL INFORME

- ✚ El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para radicar solicitudes de información del 1 de enero al 30 de noviembre de 2023 fue el correo electrónico con 916 del total (1.213) equivalente al 75%.


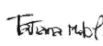


## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

- ✚ Es importante destacar que la página web también fue un canal muy utilizado por los usuarios con un total de 264 que corresponden al 22% de las solicitudes.
- ✚ La dependencia de la entidad con más solicitudes asignadas en el periodo reportado fue la Subdirección de Negocios con un 38.8% que corresponde a 471 del total de los requerimientos (1.213).
- ✚ Los temas más requeridos por los grupos de valor corresponden a solicitud de usuario y contraseña en SECOP II, Bases de datos contratos y/o contratistas, información de las circulares y conceptos emitidos por Colombia Compra Eficiente, Acuerdos Marco de Precios e Instrumentos de Agregación de Demanda.
- ✚ Frente a las solicitudes que se radican en la Secretaría General y que corresponden a falta de competencia, se debe al desconocimiento de los ciudadanos de la misión y objetivos de la Agencia, frente a lo cual, el Grupo de Relacionamento Estado Ciudadano ha venido realizando mesas de trabajo con otras entidades y ciudadanos con el fin de explicar los objetivos funciones y la misionalidad de la entidad, principalmente en lo que refiere a que no somos organismos de vigilancia y control en materia contractual, así como la imposibilidad legal de emitir conceptos de contenido particular.

## 5. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Carolina Montenegro Contratista	06/12/2023	
Revisó	Tatiana Melo Analista T6 Coordinadora de Relacionamento Estado Ciudadano Grace Michaels Ruiz Contratista de la Secretaría general	11/12/2023	 
Aprobó	Jenny Fabiola López Paez Secretaria general	15/12/2023	



Departamento Nacional  
de Planeación - DNP

**Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente**  
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



[WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO](http://WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO)

Versión: 03

Código:

CCE-DES-FM-16

Fecha:

24 de enero de 2022

Página 10 de

11

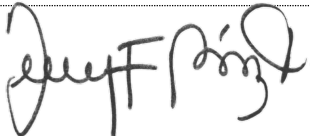
## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

### 6. FIRMA DE PRESENTACIÓN DE INFORME

Se firma en la ciudad de Bogotá el día 15 de diciembre del año 2023 por la secretaria general

<i>Registrar Firma</i>	
Nombre:	Jenny Fabiola López Paez
Cargo:	Secretaria general
Fecha:	15/12/2023

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSION	AJUSTES	FECHA	REVISÓ		03
01	Creación y estandarización de formato	20/06/2019	Elaboró	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
			Revisó	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
			Aprobó	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
02	Actualización del formato	01/06/2021	Elaboró	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
			Revisó	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
			Aprobó	Claudia Ximena López	secretaria general
03	Ajustes de imagen de ANCPCE	24/01/2022	Elaboró	Valentina Durango Reina	Contratista Dirección General
			Revisó	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
			Aprobó	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación