

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

1. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	05/04/2024
Ciudad:	Bogotá D.C
Título del Informe:	Reporte PQRSD - Trimestral (enero – febrero – marzo 2024)
Objeto del Informe:	Presentar la gestión realizada en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, recibidas en la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, correspondiente al primer trimestre de 2024.
Alcance o periodo reportado:	Incluye la información referente a las PQRSD, relacionada con la clasificación por tipología, tiempo de respuesta y dependencias, de los requerimientos radicados en la entidad durante el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2024.
Código Interno del informe:	
TRD Y Ubicación electrónica:	

2. DESTINO Y AUTORES DEL INFORME

DESTINATARIO DEL INFORME	
Nombre:	ANPCPCE- Ciudadanía
AUTORES DEL INFORME	
Nombre:	Nelson Felipe Gaitán Chacón
Cargo:	Contratista-Relacionamiento Estado Ciudadano
Área:	Grupo Relacionamiento Estado Ciudadano-Secretaría General
Nombre:	Edgar Mauricio Guerrero Cáceres
Cargo:	Contratista-Relacionamiento Estado Ciudadano
Área:	Grupo Relacionamiento Estado Ciudadano-Secretaría General

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

3. DESARROLLO DEL INFORME

El proceso de Relacionamiento Estado Ciudadano de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente -ANCP-CCE- busca a través del informe trimestral de PQRSD (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias), garantizar el acceso a la información por parte de los ciudadanos y grupos de valor de la entidad, unificando las peticiones radicadas y respondidas en el período comprendido entre el (1) de enero y (31) de marzo de 2024, realizando seguimiento, alerta y evaluación al proceso de las PQRSD.

La Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente - ANCP-CCE- de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones", publica en su sitio web las diferentes categorías de información; razón por la cual, se pone a disposición la información correspondiente a las PQRSD del primer trimestre del 2024 en el portal web, para garantizar principios como el de transparencia, buena fe, facilitación, no discriminación, gratuidad, celeridad, eficacia, calidad y divulgación proactiva de la información.¹

4. Frecuencia de las PQRSD Recibidas

De acuerdo con los datos arrojados por los diferentes canales de atención de la entidad, durante el primer trimestre de 2024 se recibieron 3.244 requerimientos, los cuales fueron asignados para su trámite a la Dirección General, Subdirecciones misionales de: Negocios, Gestión Contractual, Información y Desarrollo Tecnológico, Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico y la Secretaría General, que se desagregan de la siguiente manera:

¹ [Informe PQRSD | Colombia Compra Eficiente | Agencia Nacional de Contratación Pública](#)

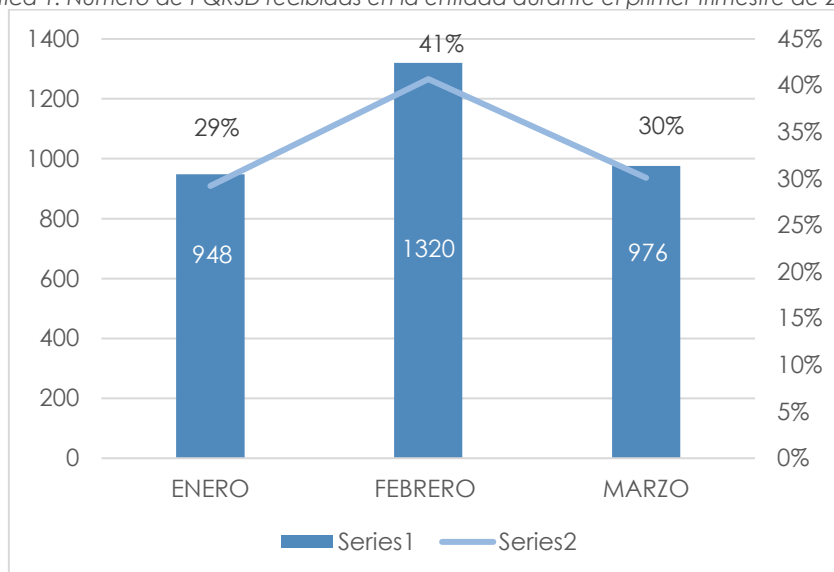


INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

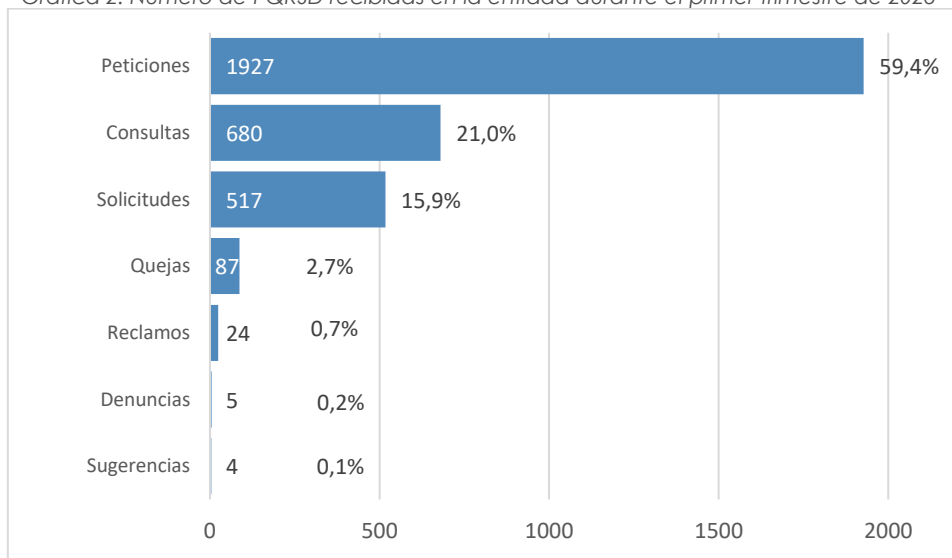
Gráfica 1. Número de PQRSD recibidas en la entidad durante el primer trimestre de 2024



Fuente: Matrices PQRSD del 1 de enero a 31 de marzo de 2024 SharePoint Atención al ciudadano 2024

Durante el primer trimestre del 2024, el mes con mayores requerimientos fue febrero con el 41%, seguido de marzo con el 30% y enero con el 29%.

Gráfica 2. Número de PQRSD recibidas en la entidad durante el primer trimestre de 2023



Fuente: Matrices PQRSD del 1 de enero a 31 de marzo de 2024 SharePoint Atención al ciudadano 2024

En la anterior gráfica, se evidencia que el 59,4% de las PQRSD son peticiones de interés general y particular, el 21,0% consultas, el 15,9% solicitudes, el 2,7% quejas, el 0,7% reclamos, el 0,2% denuncias y el 0,1% sugerencias.

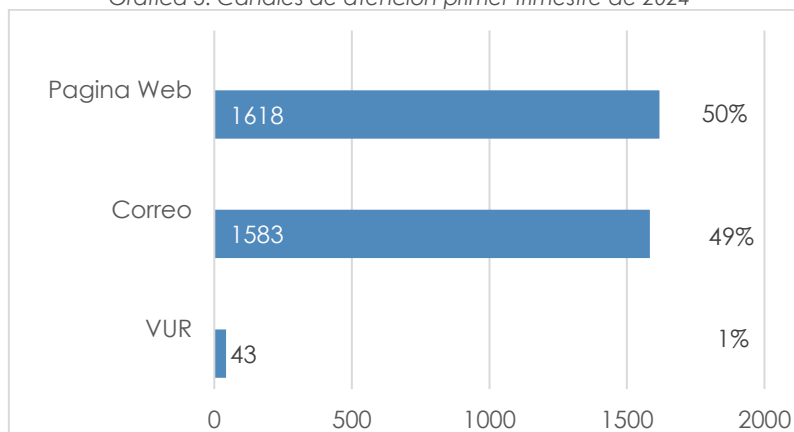
INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

5. PQRSD recibidas por canal de atención

Gráfica 3. Canales de atención primer trimestre de 2024

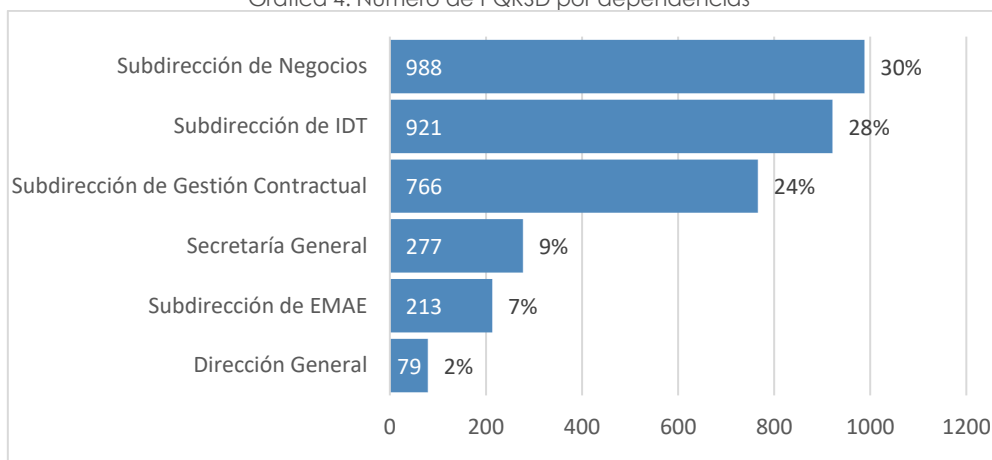


Fuente: Matrices PQRSD del 1 de enero a 31 de marzo de 2024 SharePoint Atención al ciudadano 2024

La radicación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) por parte de los ciudadanos y usuarios durante este trimestre en la entidad, se realizó principalmente, a través del formulario en página web con mil seiscientos dieciocho (1618) requerimientos, lo que equivale al cincuenta por ciento (50%), de forma subsidiaria, mediante el correo electrónico con mil quinientos ochenta y tres (1583) requerimientos, que corresponden al cuarenta y nueve por ciento (49%); y mediante la Ventanilla Única de Radicación de manera presencial, se realizaron cuarenta y tres (43) requerimientos que representa el uno por ciento (1%)

6. Gestión de las PQRSD en las áreas misionales y de apoyo

Gráfica 4. Número de PQRSD por dependencias



Fuente: Matrices PQRSD del 1 de enero a 31 de marzo de 2024 SharePoint Atención al ciudadano 2024



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

Versión: 03

Código:

CCE-DES-FM-16

Fecha:

24 de enero de 2022

Página 4 de 14

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16















VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

Las PQRSD que se radicaron en la entidad fueron asignadas a los gestores de las diferentes dependencias, a través del aplicativo POXTA, con el fin de centralizar la información y que sean los mismos quienes gestionen al interior de su equipo de trabajo la consolidación de la respuesta o el trámite interno al que haya lugar.

En el primer trimestre 2024, a la Dirección General se asignaron setenta y nueve (79) peticiones, representando el dos por ciento (2%), a la Subdirección de Estudios de Mercados y Abastecimiento Estratégico doscientos trece (213) con el siete por ciento (7%), a la Secretaría General doscientas setenta y siete (277) con el nueve por ciento (9%), a la Subdirección de Gestión contractual setecientos sesenta y seis (766) con el veinticuatro por ciento (24%), a la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico novecientos veintiuno (921) que equivalen al veintiocho por ciento (28%) y a la Subdirección de Negocios Novecientos ochenta y ocho (988) con el treinta por ciento (30%).

En el mismo sentido, se identificó qué tipo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias han sido recibidas en la Entidad, las cuales se describen así:

Peticiones: Durante el primer trimestre del 2024 se recibieron un total de 1.927 peticiones, que equivalen al 59,4% del total de las PQRSD, los asuntos más consultados fueron:

-  Solicitud de capacitación SECOP II
-  Solicitud de capacitación TVEC
-  Solicitud de capacitación de contratación
-  Contratos de obra pública
-  Contratación directa
-  Aplicación Documentos Tipo
-  Solicitud capacitaciones CCE
-  Apoyo técnico en la gestión contractual (actualización, modificación)
-  Ley de Garantías
-  Liquidación de contratos
-  Contratistas – pago de seguridad social
-  Contratos celebrados con las entidades del estado
-  Recuperación de usuario y contraseña SECOP
-  Obligatoriedad en el Uso del SECOP II



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

Versión: 03

Código:

CCE-DES-FM-16

Fecha:

24 de enero de 2022

Página 5 de

14

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

- ✚ Datos Abiertos
- ✚ Aclaración de cambio de herramienta en compra publica
- ✚ Solicitud certificación de contratos
- ✚ Observaciones a pliegos de condiciones de otras entidades las cuales

Consultas: Se recibieron 680 consultas, que corresponden al 21% del total de PQRSD recibidas durante el primer trimestre del 2024. Los temas más solicitados fueron:

- ✚ Ley de garantías
- ✚ MIPYMES
- ✚ Conceptos CCE
- ✚ Uso de SECOP II
- ✚ Publicidad SECOP I
- ✚ Obligatoriedad en el Uso del SECOP II
- ✚ Solicitud de información y publicidad SECOP II

Solicitudes: se recibieron 517 solicitudes que corresponden al 15,9% del total de PQRSD recibidas durante el primer trimestre del 2024, sobre los siguientes temas:

- ✚ Información pública datos de entidad/proveedor (búsqueda de proceso/contrato)
- ✚ Solicitudes de experiencias en contratos
- ✚ Solicitud de estructuración de nuevos Mecanismos de Agregación de Demanda
- ✚ Solicitud copia de conceptos CCE
- ✚ Obligatoriedad de documentos tipo
- ✚ Estudio de proyectos de modificación integral del actual estatuto de contratación Estatal
- ✚ Convenios de asociación
- ✚ Aplicación Documentos Tipo

Reclamos: Se recibieron 24 reclamos que corresponden al 0,7% del total de PQRSD durante el primer trimestre del 2024, los temas más relevantes fueron:

- ✚ Apoyo técnico en la gestión contractual (actualización, modificación)

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

Denuncias: Se radicaron 5 denuncias que corresponden al 0,2% del total de PQRSD recibidas durante el primer trimestre del 2024, algunos de los temas fueron:

- ✚ Hechos de corrupción de procesos licitatorios externos a la entidad
- ✚ Reporte de entidades en mora
- ✚ Irregularidades en contratos

Quejas: Se recibieron 87 quejas que corresponden al 2,7% del total de PQRSD recibidas durante el primer trimestre del 2024, relacionadas con los siguientes temas:

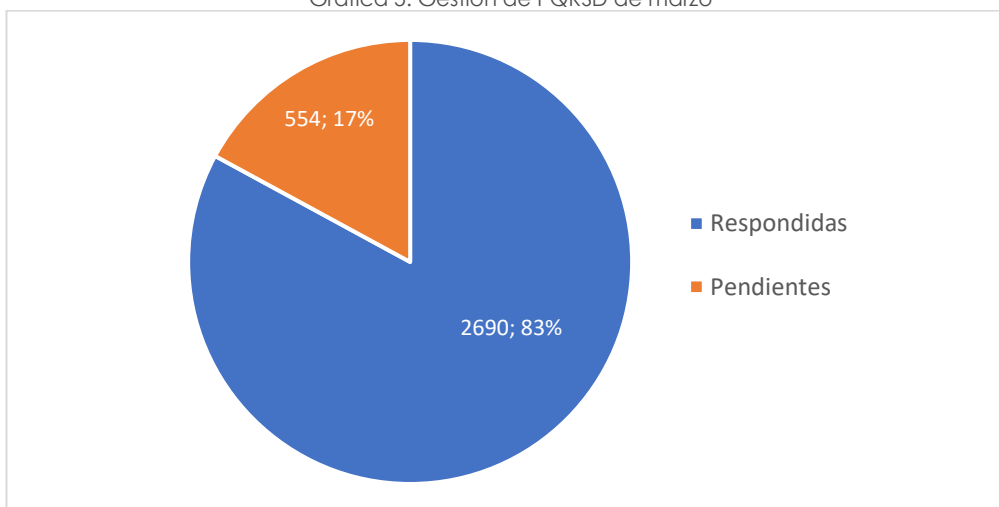
- ✚ Experiencia plataformas de compra pública
- ✚ Fallas portal Web
- ✚ Reporte de entidad en mora
- ✚ Reporte de posibles incumplimientos de órdenes de compra externas de la ANCP-CCE

Sugerencias: Se recibieron 4 sugerencias que corresponden al 0,1% del total de PQRSD durante el primer trimestre del 2024 relacionadas con:

- ✚ Actualización de enlace en la página web de la ANCP-CCE

7. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas

Gráfica 5. Gestión de PQRSD de marzo



Fuente: Matrices PQRSD del 1 de enero a 31 de marzo de 2024 SharePoint Atención al ciudadano 2024

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

Del total de PQRSD recibidas (3244) durante los meses de enero, febrero y marzo del 2024, quedaron pendiente de trámite 554, las cuales se encuentran en término y serán respondidas durante el siguiente período.

8. Radicados extemporáneos y sin respuesta

Durante el primer trimestre de 2024, se evidenció que 11 radicados, fueron tramitados de manera extemporánea conforme con los términos establecidos en la Ley, por demoras internas en la proyección y aprobación de estos.

Tabla 1. Radicados extemporáneos en el primer trimestre del 2024

Radicado	Tipología normativa	Tiempo de Respuesta
P20231120017012	Consulta	31 días
P20240122000534	Petición de interés particular	16 días
P20240207001239	Falta de competencia	6 días
P20240116000336	Petición de interés particular	16 días
P20240216001664	Solicitud de información	16 días
P20240213001497	Solicitud de información	11 días
P20240122000537	Petición de interés general	16 días
P20240205001093	Petición de interés particular	16 días
P20240117000389	reclamos	16 días
P20240311002708	Solicitud de información	11 días
P20240209001401	Consulta	31 días

Fuente: Matrices PQRSD del 1 de enero a 31 de marzo de 2024 SharePoint Atención al ciudadano 2024

9. Traslados por competencia

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, se trasladaron por competencia a otras entidades doscientas cincuenta y ocho (259) peticiones que corresponden al once por ciento (8%) del total de las PQRSD recibidas.

Tabla 2. Traslados por falta de competencia en el primer trimestre del 2024



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

Versión: 03

Código:

CCE-DES-FM-16

Fecha:

24 de enero de 2022

Página 8 de

14

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

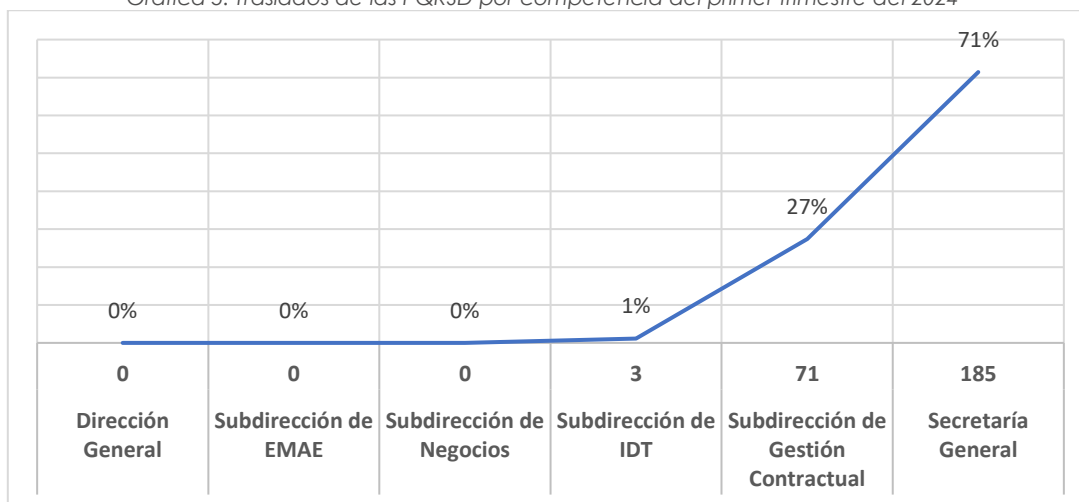
VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

PQRSD Traslado por Competencia	PQRSD	
Secretaría General	185	71%
Subdirección de Gestión Contractual	71	27%
Subdirección de información y Desarrollo Tecnológico	3	1%
Total	259	100%

Fuente: Matrices PQRSD del 1 de enero a 31 de marzo de 2024 SharePoint Atención al ciudadano 2024

La dependencia con mayor número de traslados por no competencia a otras entidades fue la Secretaría General con ciento ochenta y cinco (185) peticiones que corresponden al 71%, seguida por la Subdirección de Gestión Contractual con setenta y uno (71) solicitudes que equivale al 27%, la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico con tres (3) traslados que equivale al 1%, la Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico, la Subdirección de Negocios, así como, la Dirección General que no trasladaron PQRSD en el trimestre.

Gráfica 5. Traslados de las PQRSD por competencia del primer trimestre del 2024



Fuente: Matrices PQRSD del 1 de enero a 31 de marzo de 2024 SharePoint Atención al ciudadano 2024

De acuerdo con lo anterior, a continuación, se relacionan los temas más frecuentes que radican los peticionarios en la Agencia, que generan traslados por falta de competencia a las entidades a las que son remitidas:

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

Tabla 3. Traslados por falta de competencia en el primer trimestre del 2024

TEMAS DE TRASLADADOS POR FALTA DE COMPETENCIA	ENTIDADES A LAS QUE SE DIO TRASLADO
Denuncias sobre posibles hechos de corrupción en procesos contractuales de otras entidades.	Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República.
Observaciones a proyecto de pliegos de condiciones de licitación pública en municipios.	A las respectivas Alcaldías de los diferentes municipios que radican los requerimientos.
Subsanación de procesos contractuales en municipios.	A las respectivas Alcaldías de los diferentes municipios que radican los requerimientos
Consultas normativas sobre temas contractuales de carácter particular y concreto con entidades públicas.	Se remite a las entidades relacionadas en la petición, de igual forma, en algunos casos no se traslada a otra entidad, debido a que no existen autoridades que puedan resolver esos requerimientos.

Fuente: Matrices PQRSD del 1 de enero a 31 de marzo de 2024 SharePoint Atención al ciudadano 2024

10. Traslados entre áreas

De acuerdo con lo anterior se realiza un análisis de los traslados internos que realiza la Agencia con la información suministrada por las áreas y/o dependencias de la agencia:

Tabla 4. Traslados por falta de competencia en el primer trimestre del 2024

Traslado de PQRSD entre las áreas de la ANCP-CCE							
Origen \ Destino	Dirección General	Secretaría General	Subdirección de Negocios	Subdirección de IDT	Subdirección de EMAE	Subdirección de Gestión Contractual	Totales
Subdirección de Gestión Contractual	7	1	9	52	40	0	109
Secretaría General	5	0	8	11	5	22	51
Subdirección de IDT	5	16	8	0	5	13	47
Dirección General	0	5	10	10	2	7	34
Subdirección de EMAE	1	6	0	1	0	0	8
Subtotales	18	28	35	74	52	42	249

Fuente: Matrices PQRSD del 1 de enero a 31 de marzo de 2024 SharePoint Atención al ciudadano 2024

Con base en la tabla anterior, se puede indagar que gestión contractual traslado a otras dependencias 109 peticiones, seguido de secretaría general con 51 peticiones, IDT con 47, Dirección General con 34 y EMAE con 8. Por otro



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

Versión: 03

Código:

CCE-DES-FM-16

Fecha:

24 de enero de 2022

Página 10 de

14

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

lado, las áreas que más recibieron derechos de peticiones trasladadas por otras dependencias fueron IDT con 74 peticiones, EMAE con 52, gestión contractual con 42, negocios con 35, secretaría general con 28 y Dirección General con 18. Se hace la claridad que para efectos de la anterior información no se recibieron los datos de los traslados que hizo la subdirección de negocios.

11. Tiempo promedio de respuesta

Gráfica 5. Traslados de las PQRSD por competencia del 1Q 2024

TIPO DPETICIÓN	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA (DÍAS)	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (DÍAS)
SOLICITUDES	10	8
PETICIONES	15	9
QUEJAS	15	12
SUGERENCIAS	15	12
RECLAMOS	15	14
DENUNCIAS	15	14
CONSULTAS	30	19

Fuente: Matrices PQRSD del 1 de enero a 31 de marzo de 2024 SharePoint Atención al ciudadano 2024

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

12. Análisis y/o conclusiones del informe

De acuerdo con el seguimiento y control realizado por el Grupo de Relacionamiento Estado- Ciudadano de la Secretaría General de las PQRSD radicadas en la Entidad en el primer trimestre del 2024, se consideran las siguientes recomendaciones con el fin de fortalecer este procedimiento:

- ✚ Continuar con las capacitaciones a las dependencias que presentan inconvenientes en la atención de las PQRSD frente a las generalidades de las peticiones y sus términos de respuesta.
- ✚ Con relación a los traslados por falta de competencia, se deben preparar talleres y capacitaciones para las entidades, proveedores y ciudadanos que de manera reiterativa hacen peticiones que no hacen parte de las competencias de la entidad, esto con el fin de enseñar acerca de las funciones que desempeña Colombia Compra Eficiente.
- ✚ El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para el primer trimestre de 2024 fue la página web con un total de 1618 equivalente al 50%, seguido del correo electrónico con un total de 1583 que corresponde al 49% de las PQRSD.
- ✚ La dependencia con más peticiones asignadas en el trimestre reportado fue la subdirección de negocios con 988 que corresponde al 30%, seguida por la subdirección de IDT con 921 que corresponde al 28% del total de los requerimientos.
- ✚ Es importante mencionar que el detalle de la información de las peticiones que durante el periodo de tiempo informado se encuentran pendiente de respuesta, como la tipología, el área asignada entre otras variables es susceptible de cambio.

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

13. ANEXOS

✚ [Matrices áreas 1° trimestre 2024](#)

14. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Nelson Felipe Gaitán Contratista-Grupo REC	8/04/2024	FELIPE GAITAN
	Edgar Mauricio Guerrero Cáceres Contratista-Grupo REC		Edgar
Revisó	Alejandro Garzón Arévalo Coordinador Grupo REC	9/04/2024	A-G-A
Aprobó	Sandra María Cuenca Leguizamo secretaria general	9/04/2024	Sandra

15. FIRMA DE PRESENTACIÓN DE INFORME

Se firma en la ciudad de Bogotá D.C., el día 09 del mes de abril del año 2024 por la secretaria general.

	
Nombre:	Sandra María Cuenca Leguizamo
Cargo:	Secretaria General
Fecha:	09/04/2024

CONTROL DE CAMBIOS



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

Versión: 03

Código:

CCE-DES-FM-16

Fecha:

24 de enero de 2022

Página 13 de

14

INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

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	secretaría 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