

INFORME INTERNO DE TRABAJO

Código: CCE-DES-FM-16

Versión: 03 de 24 de enero de 2022



I. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	20.10.2022
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 abril al 30 de septiembre de 2022
Código Interno del informe:	
TRD Y Ubicación electrónica:	DG.SG.24- atención al ciudadano-sharepoint

II. DESTINO Y AUTORES DEL INFORME

DESTINATARIO DEL INFORME	
Nombre:	ANCP-CCE- Ciudadanía
Cargo:	
Área:	
AUTORES DEL INFORME	
Nombre:	Carolina Montenegro
Cargo:	Contratista-Atención al Ciudadano
Área:	Secretaría General

III. 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.



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



www.colombiacompra.gov.co

En ese sentido, y con el compromiso de la entidad, especialmente del Grupo de atención al Ciudadano de la Secretaria 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 abril a septiembre de 2022.

Lo anterior, dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 103 de 2015, 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”.

I. CLASIFICACION DE PQRS

Conforme con el artículo 4 de la Resolución 1707 de 2018, por medio de la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas, 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:** Consiste en aquella solicitud en donde un ciudadano la presenta 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 realice 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.

- **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 el 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.

II. SOLICITUDES RECIBIDAS

De acuerdo con los datos arrojados por los diferentes canales de atención de la ANCP-CCE, durante los meses de abril a septiembre 2022, se recibieron **718** 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, y Secretaría General, y que se desagregan de la siguiente forma:

Gráfica 1. Número de solicitudes recibidas en la entidad de abril a septiembre de 2022

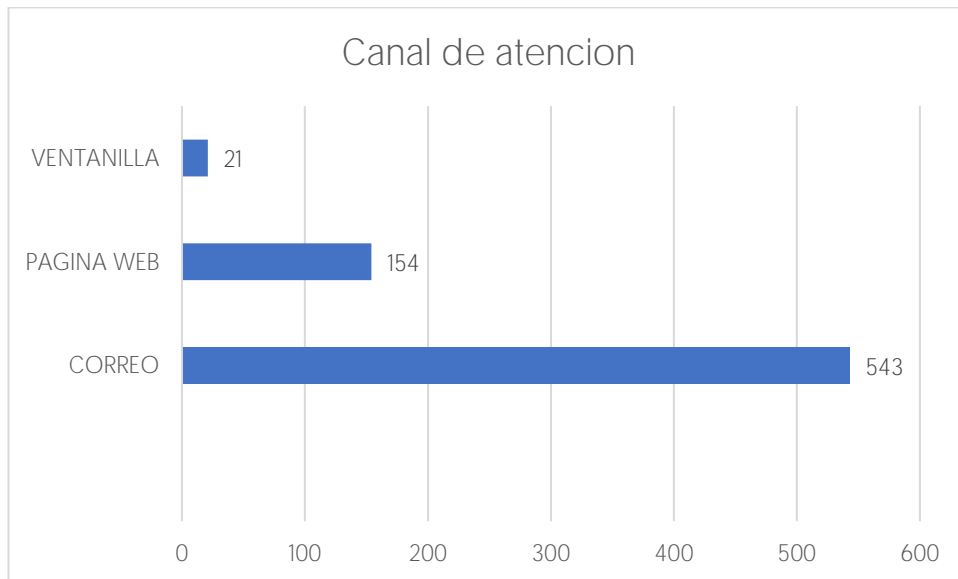


Fuente: Matrices PQRSD de abril a septiembre de 2022_ SharePoint_ Atención al ciudadano 2022_CCE

Durante el periodo analizado, el mes con mayores requerimientos fue septiembre con el 21%, seguido de mayo con el 18%, agosto con el 17%, julio con el 15%, abril con el 15% y el menor fue junio con el 14%.

III. SOLICITUDES POR CANAL DE ATENCION

Gráfica 2. Número de solicitudes recibidas por canal de atención

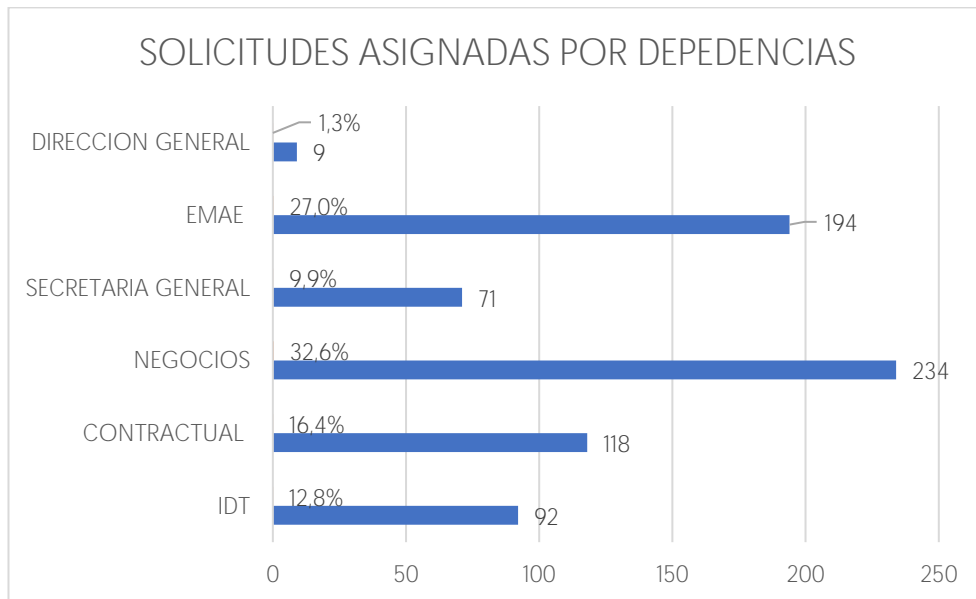


Fuente: Matrices PQRSD de abril a septiembre de 2022_ SharePoint_ Atención al ciudadano 2022_CCE

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 reporta un total de 543 que equivale al 76%, seguido por la página web con 154, que corresponde al 21% y por último Ventanilla Única de Radicación con 21 requerimientos que equivale al 3%.

IV. SOLICITUDES ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS

Gráfica 3. Número de solicitudes por dependencias



Fuente: Matrices PQRSD de abril a septiembre de 2022_ SharePoint_ Atención al ciudadano 2022_CCE

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.

A la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico se le asignaron un total de 92 que representan el 12.8% del total; a la Subdirección de Gestión Contractual 118 que equivalen al 16.4%; la Subdirección de Negocios 234 con el 32.6%, Secretaría General 71 con el 9.9%; Subdirección de Estudios de Mercados y Abastecimiento Estratégico - (EMAE) 194 que corresponde al 27% y finalmente la Dirección General con 9 que representan el 1.3%.

V. 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 11 requerimientos que corresponden al 1.5 % del total de las solicitudes recibidas por la ANCP-CCE.

Solicitudes Traslado por Dependencias	PQRS	
Secretaría General	7	1%
Subdirección de Gestión Contractual	0	0%

Subdirección de información y Desarrollo Tecnológico	4	0.5%
Subdirección de Negocios	0	0%
Subdirección de Estudios de Mercados y Abastecimiento Estratégico	0	0%
Dirección General	0	0%
Total	11	

Gráfica 4. Número de solicitudes trasladadas a otras entidades



Fuente: Matrices PQRSD de abril a septiembre de 2022_ SharePoint_ Atención al ciudadano 2022_CCE

La Agencia recibió un total de 14 solicitudes relacionadas con falta de competencia, que equivale al 1.5% de las 718 solicitudes recibidas durante el periodo reportado, la dependencia con mayor número de traslados por no competencia a otras entidades fue la Secretaría General con 7 y la subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico con 4, las otras dependencias no trasladaron solicitudes en el semestre.

Ahora bien, las de 11 solicitudes mencionadas se dieron traslado a otras entidades de la siguiente manera:

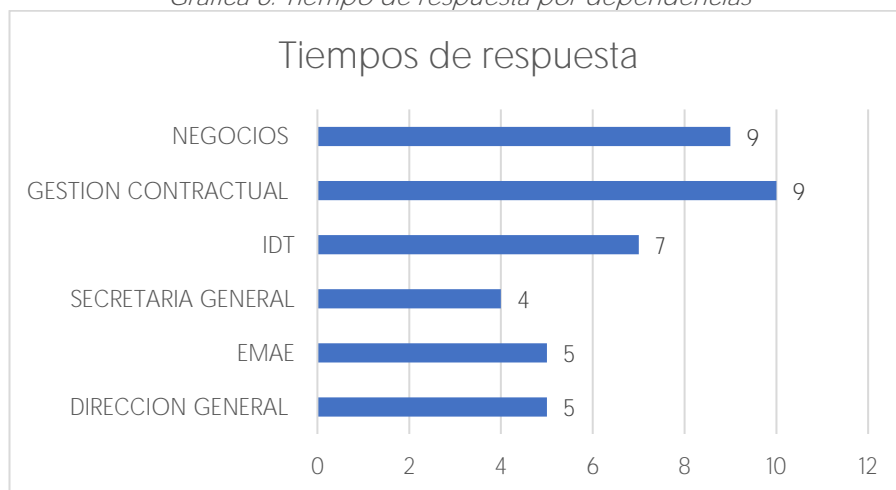
- Una (1) a la Secretaria de Salud Gobernación de Cundinamarca
- Una (1) a la Institución Universitaria mayor de Cartagena
- una (1) al fondo rotatorio de la registraduría nacional del estado civil

- Una (1) a la Procuraduría General de la Nación
- Una (1) a Alkosto
- Una (1) al Instituto Municipal Para el Deporte y la Recreación IMDRI
- Una (1) al Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE
- Una (1) al Departamento Nacional de Planeación – DNP
- Una (1) al Departamento Nacional de Planeación – DNP
- Dos (2) a las Alcaldías de Dibulla - la Guajira y de Purificación – Tolima

VI. TIEMPOS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIAS

En el siguiente grafico 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 6. Tiempo de respuesta por dependencias



Fuente: Matrices PQRSD de abril a septiembre de 2022_ SharePoint_ Atención al ciudadano 2022_CCE

Se puede evidenciar que la dependencia que gestionó en mayor tiempo las respuestas fueron las subdirecciones de Negocios y Gestión Contractual con 9 días y la que respondió en menor tiempo fue la Secretaria General con 4 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.

VII. TEMAS DE LAS SOLICITUDES

INFORME INTERNO DE TRABAJO

Código: CCE-DES-FM-16

Versión: 03 de 24 de enero de 2022



De acuerdo con las solicitudes que llegaron a la entidad entre el 1 de abril y el 30 de septiembre de 2022, 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 documentos
- Aplicación de documentos tipo
- Solicitud de capacitaciones
- Solicitud de copia de Manuales

Secretaría General

- Solicitud de certificado de prestación de servicios
- certificado de retenciones Tercer y cuarto Bimestre 2022
- solicitud del registro y/o la actualización de la Oferta Pública de Empleos de Carrera en el aplicativo SIMO 4.0.
- Información sobre procesos contractuales de entidades externas a la Agencia.
- Información sobre validez de concepto emitido por Colombia Compra Eficiente.
- Solicitud de información registro de contratistas
- Solicitud de certificación laboral
- Requerimiento de Información inicial auditoría financiera Agencia Nacional de
- Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente (ANCP-CCE)
- Solicitud informe de la cuenta general del presupuesto y el tesoro
- Solicitud de información concurso de méritos
- Certificado de ingresos y retenciones para el año 2021.
- Solicitud sobre la manera en que la entidad ha implementado la contratación de prestación de servicios con personas naturales, dispuestas en el artículo 5to de la Ley 2214 de 2022
- Solicitud información practicas universitarias
- Solicitud para actualizar directorio con nombres, correos y teléfonos de funcionarios para envió de información por parte de la Contraloría General de la Republica.



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



www.colombiacompra.gov.co

INFORME INTERNO DE TRABAJO

Código: CCE-DES-FM-16

Versión: 03 de 24 de enero de 2022



Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico

- Recuperación de usuario y contraseña
- Solicitud habilitación SECOP I
- Registro SECOP II
- Solicitud de capacitaciones
- Búsqueda de procesos SECOP
- Registro entidad SECOP I
- Datos abiertos
- Publicación de procesos
- Protocolo de indisponibilidad
- Supervisión de contratos

Cabe aclarar que, varios de los temas que se encuentran mencionados corresponden 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

- Inquietudes sobre herramientas de visualización de la página web
- Información de uso funcionamiento e implementación del Modelo de Abastecimiento Estratégico
- Bases de datos contratos y/o contratistas en SECOP II
- Capacitaciones en Modelo de abastecimiento estratégico
- Registro de contratistas y proveedores del estado
- Solicitud de información de procesos contractuales
- Solicitud información revisión de Documentos Tipo

Subdirección de Negocios

- Referente a Instrumentos de Agregación de Demanda
- Sobre Acuerdos Marco de Precios
- Capacitaciones Tienda Virtual del Estado Colombiano
- Respecto a presuntas irregularidades relacionadas con Órdenes de Compra



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



www.colombiacompra.gov.co

Dirección General

- Seguimiento a las acciones del plan nacional de acción de empresas y derechos humanos 2020-2022
- Elaboración del cuarto informe al congreso de la república sobre avances en la implementación del acuerdo de paz
- Cumplimiento de etapas de la política de compras y contratación pública, distintas a la fase 1 referente al plan anual de adquisiciones
- Etapas de la política de compras y contratación pública MIPG
- Si la entidad cuenta con un sistema de gestión de calidad
- Solicitud de información de AXA Colpatria sobre arl
- Solicitud de información sobre riesgos de corrupción que se han implementado y adoptado
- Solicitud de ejemplares Colombia compra contrata
- Solicitud de aclaración preguntas furag

VIII. SOLICITUDES A LAS QUE SE LES NEGÓ LA INFORMACIÓN

Conforme la información reportada por las diferentes dependencias, del 1 de abril al 30 de septiembre de 2022, no se negó el acceso a ninguna solicitud.

IX. ANALISIS Y/O CONCLUSIONES DEL INFORME

- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para radicar solicitudes de información del 1 de abril al 30 de septiembre de 2022 fue el correo electrónico con 543 del total (718) equivalente al 76%.
- Es importante destacar que la página web también fue un canal muy utilizado por los usuarios con un total de 154 que corresponden al 21% de las solicitudes.
- La dependencia de la entidad con más solicitudes asignadas en el periodo reportado fue la Subdirección de Negocios con un 32.6% que corresponde a 235 del total de los requerimientos (718).
- 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.

INFORME INTERNO DE TRABAJO

Código: CCE-DES-FM-16

Versión: 03 de 24 de enero de 2022



- Teniendo en cuenta los temas más recurrentes que se presentan en las solicitudes de información es preciso señalar que, varios de estos se encuentran disponibles en la página web de la entidad, sin embargo, por desconocimiento de los usuarios o porque prefieren que se suministre de manera directa por la entidad, no hacen la respectiva consulta, para lo cual se continuara realizando con el apoyo del Grupo de Comunicaciones una difusión por redes sociales de la ubicación de los contenidos en el portal web.
- Frente a las solicitudes que se allegan a la Secretaria 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 Atención al Ciudadano viene desarrollando una estrategia enfocada en dar a conocer a los ciudadanos 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.

X. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Carolina Montenegro Contratista	20/10/2022	
Revisó	Tatiana Melo Analista T4	21/10/2022	
Aprobó	Mauro Palta Cerón Secretario General	21/10/2022	

XI. FIRMA DE PRESENTACIÓN DE INFORME

Se firma en la ciudad de Bogotá, el 21 de octubre del año 2022 por el Secretario General (E), Mauro Palta Cerón.

Registrar Firma

Nombre:	Mauro Palta Cerón
Cargo:	Secretario General (E)



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



www.colombiacompra.gov.co

INFORME INTERNO DE TRABAJO

Código: CCE-DES-FM-16

Versión: 03 de 24 de enero de 2022



Fecha: 21/10/2022

CONTROL DE CAMBIOS			Versión 04		
VERSION	AJUSTES	FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	Aprobó
01	Creación y estandarización de formato	20/06/2019	Karina Blanco Marín Asesora Experta con funciones de planeación	Karina Blanco Marín Asesora Experta con funciones de planeación	Karina Blanco Marín Asesora Experta con funciones de planeación
02	Actualización del formato	01/06/2021	Karina Blanco Marín Asesora Experta con funciones de planeación	Karina Blanco Marín Asesora Experta con funciones de planeación	Claudia Ximena López secretaria general
03	Ajustes de imagen de ANCPCE	24/01/2022	Valentina Durango Reina Contratista	Karina Blanco Marín Asesora Experta con funciones de planeación	Karina Blanco Marín Asesora Experta con funciones de planeación



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



www.colombiacompra.gov.co