

# INFORME INTERNO DE TRABAJO

CCE-DES-FM-16  
V.02 DEL 01/06/2021

Agencia Nacional de Contratación Pú



Colombia Compra Eficient

## I. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	19.10.2021
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 2021.
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:	Lider 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.

En ese sentido, y con el compromiso de la entidad, especialmente del Grupo de atención y Servicio al 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 abril a septiembre de 2021.



Colombia Compra Eficiente

Tel. (+57 1)7956800 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

[www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co)



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.

Es importante señalar que, a partir del 28 de marzo del 2020, se ampliaron los términos normativos de las peticiones, de acuerdo con el Decreto 491 de 2020 ” ***Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica***”.

## 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



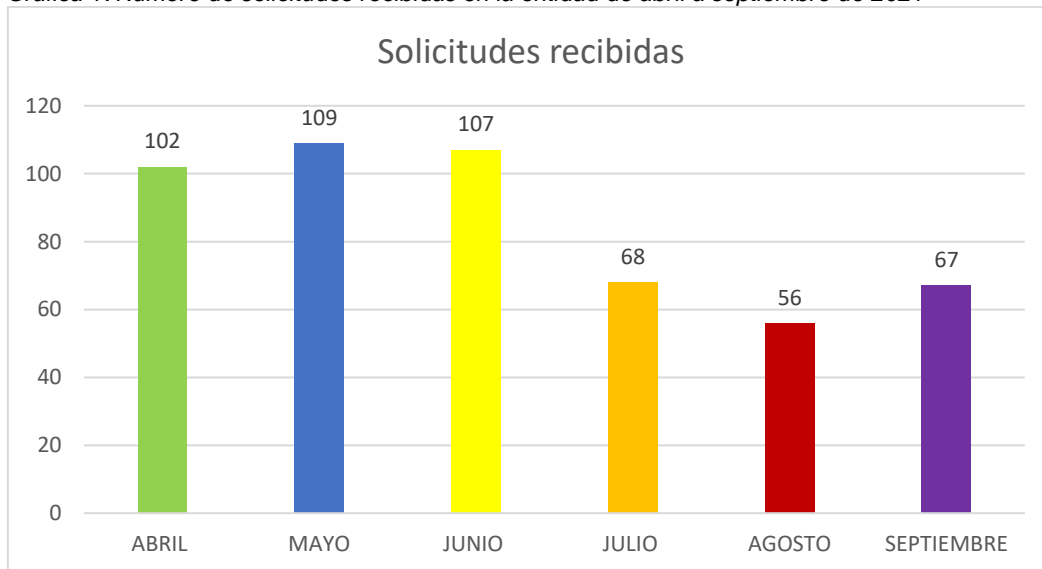
las condiciones de calidad del servicio, como son los requisitos legales, los del cliente, los de la entidad o los propios de la acción que da origen a la inconformidad.

- **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 2021, se recibieron **509** 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 2021



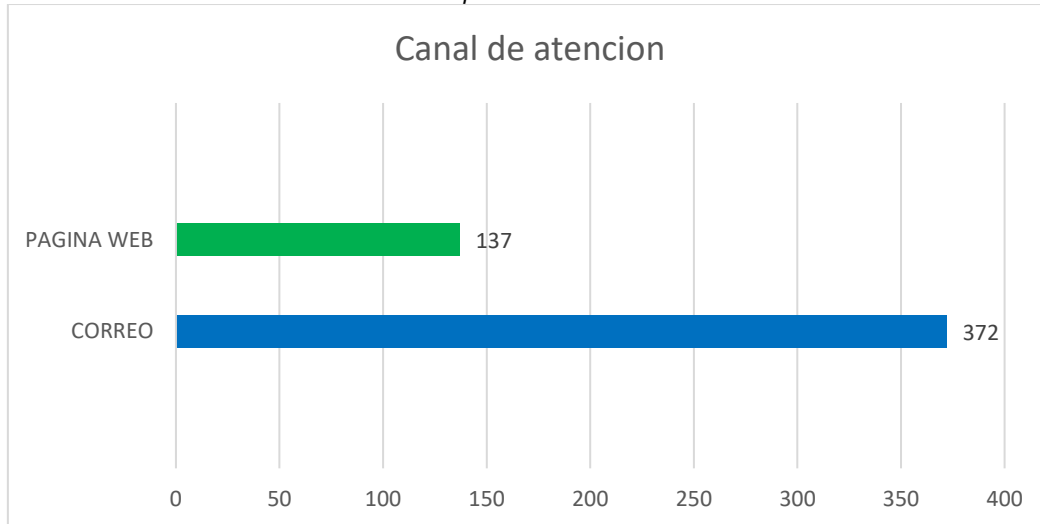
Fuente: Matrices PQRSD de abril a septiembre de 2021\_ SharePoint\_ Atención al ciudadano 2021\_CCE

Durante el periodo analizado, el mes con mayores requerimientos fue mayo con el 22%, seguido de junio con el 21%, abril con el 20%, julio con el 13%, septiembre con el 13% y el menor fue agosto con el 11%.



**III. SOLICITUDES POR CANAL DE ATENCION**

Gráfica 2. Número de solicitudes recibidas por canal de atención

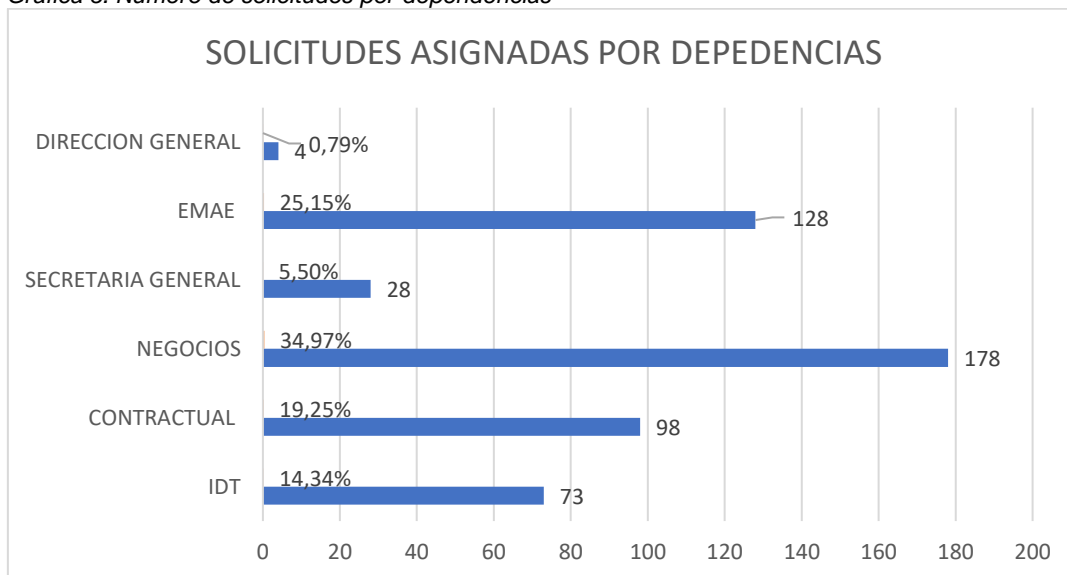


Fuente: Matrices PQRSD de abril a septiembre de 2021\_ SharePoint\_ Atención al ciudadano 2021\_CCE

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 372 que equivalen al 73% seguido por la página web con 137 requerimientos que equivalen al 24%.

**IV. SOLICITUDES ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS**

Gráfica 3. Número de solicitudes por dependencias



Fuente: Matrices PQRSD de abril a septiembre de 2021\_ SharePoint\_ Atención al ciudadano 2021\_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.

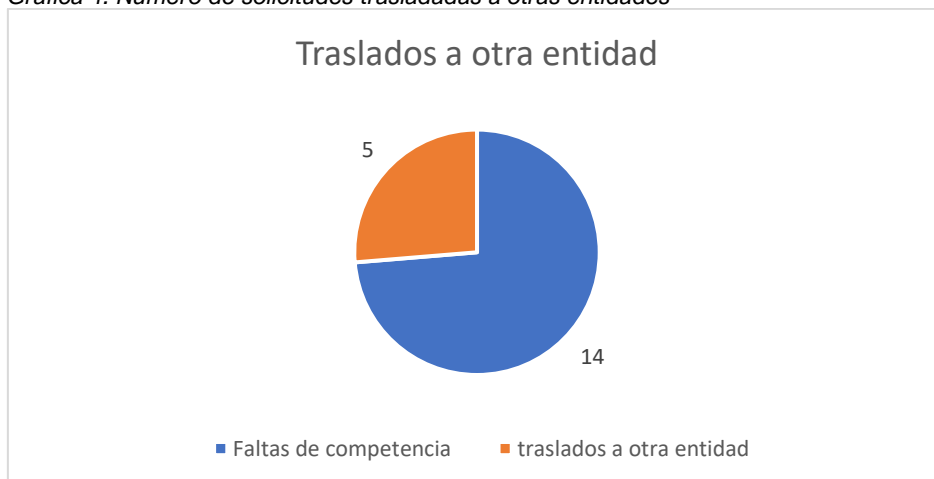
A la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico se le asignaron un total de 73 que representan el 14.34% del total; a la Subdirección de Gestión Contractual 98 que equivalen al 19.25%; la Subdirección de Negocios 178 con el 34.97%, Secretaría General 28 con el 5.50%; Subdirección de Estudios de Mercados y Abastecimiento Estratégico 128 con el 25.15% y finalmente la Dirección General con 4 que representan el 0.79%.

**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 5 requerimientos que corresponden al 1% del total de las solicitudes recibidas por la ANCP-CCE.

Solicitudes Traslado por Dependencias	PQRSD	
Secretaría General	5	1%
Subdirección de Gestión Contractual	0	0%
Subdirección de información y Desarrollo Tecnológico	0	0%
Subdirección de Negocios	0	0%
Subdirección de Estudios de Mercados y Abastecimiento Estratégico	0	0%
Dirección General	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	

Gráfica 4. Número de solicitudes trasladadas a otras entidades



Fuente: Matrices PQRSD de abril a septiembre de 2021\_ SharePoint\_ Atención al ciudadano 2021\_CCE



La Agencia recibió un total de 14 solicitudes relacionadas con falta de competencia, que equivale al 2.7% de las 509 solicitudes recibidas durante el periodo reportado, la dependencia con mayor número de traslados por no competencia a otras entidades fue la Secretaría General con 5 peticiones que corresponden al 1%, las otras dependencias no trasladaron solicitudes en el semestre.

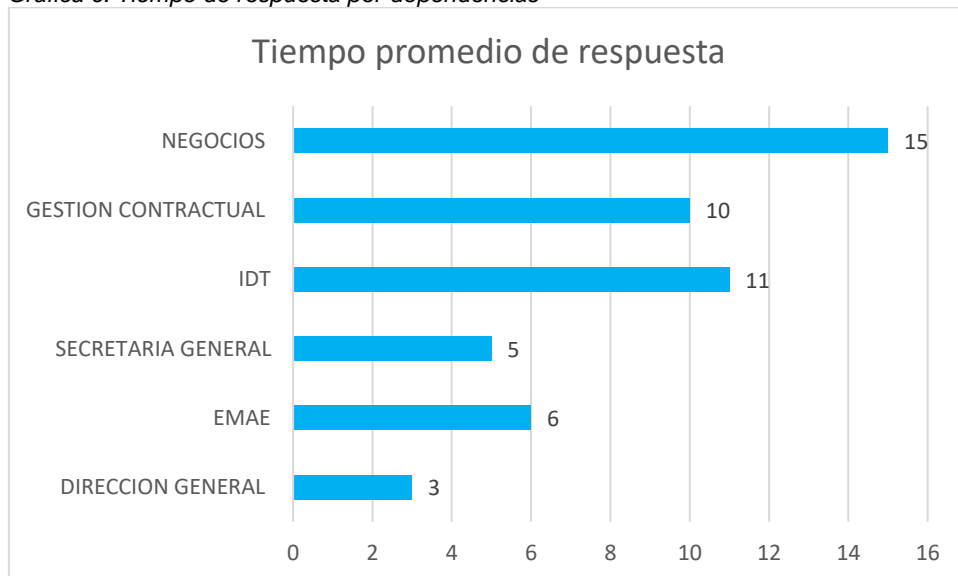
Ahora bien, las de cinco solicitudes mencionadas se dieron traslado a otras entidades de la siguiente manera:

- Tres (3) a los municipios de Turbaco, Sogamoso y Tuluá
- Dos (2) a la Procuraduría General de la Nación

**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. Cabe mencionar que, para calcular este promedio, se tuvo en cuenta los términos establecidos por el Decreto 491 de 2021.

Gráfica 6. Tiempo de respuesta por dependencias



Fuente: Matrices PQRSD de abril a septiembre de 2021\_ SharePoint\_ Atención al ciudadano 2021\_CCE

Se puede evidenciar que la dependencia que gestionó en mayor tiempo las respuestas fue la subdirección de Negocios con 15 días y la que respondió en menor tiempo fue la Dirección General con 3 días, vale indicar que estas, se contestaron antes del vencimiento del término legal. El promedio general de la Agencia en dar respuesta fue de 8 días.

**VII. TEMAS DE LAS SOLICITUDES**

De acuerdo con las solicitudes que llegaron a la entidad entre el 1 de abril y el 30 de septiembre de 2021, se identificaron los temas más recurrentes por dependencias, los cuales se desagregan de la siguiente manera:

Subdirección de Gestión Contractual

- Información acerca de la vigencia y publicación de la guía para la contratación de servicios de vigilancia y seguridad privada.  
Información de pliegos tipo para la formulación del proceso de contratación de una licitación de obra construcción de vía urbana y una licitación para una construcción de un estadio.
- Información de existencia de pliegos tipo para obra de mantenimiento de edificaciones.
- Información sobre los avances en la elaboración de la reforma al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y documentos que se han producido al respecto.
- Información de las circulares emitidas por Colombia Compra Eficiente, durante los meses de enero, febrero y marzo del año 2020, relacionadas con la compra de mercados y de bienes de primera necesidad en el marco de la emergencia por Covid-19.
- Información de Documentos tipo para los procesos de licitación de obras de infraestructura de agua potable y saneamiento básico.
- documentos tipo de licitación de obra pública para proyectos de infraestructura social y educativa.
- Información sobre los avances en el documento tipo de educación.
- Información sobre concepto jurídico emitido por la Agencia Nacional de Contratación Colombia Compra Eficiente, respecto de la Ley 1276 de 2009.
- Información de concepto que se ha emitido, sobre la aplicación de ley de garantías frente a convenios de asociación con ESAL, durante el último año.
- Información la entrada en vigor de Documentos Tipo de Infraestructura Social

Secretaría General

- Solicitud de adecuación, mejoramiento y construcción de infraestructura de instituciones en municipios.
- Información sobre procesos contractuales de entidades externas a la Agencia.
- Información sobre validez de concepto emitido por Colombia Compra Eficiente.
- Información sobre las tablas de honorarios de la Agencia según formación y experiencia para los contratistas de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión.
- Solicitud de información registro de contratistas
- Constitución de renuencia
- Solicitud de certificación laboral
- Solicitud de verificación de experiencia laboral
- Solicitud de certificado de experiencia en servicios de proveedor





- Informe de los estados financieros publicados en la pagina web

## Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico

- Recuperación de usuario y contraseña
- Solicitud habilitación SECOP I
- Registro SECOP II
- Solicitud de capacitación
- Búsqueda de procesos SECOP
- TVEC procedimiento técnico
- Registro entidad SECOP I
- Ejecución del contrato
- Trazabilidad procesos de contratación

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 con el fin de ser tramitado como solicitud.

## Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico

- Solicitud de registros estadísticos
- Bases de datos contratos y/o contratistas en SECOP II
- Revisión de documentos tipo
- Registro de contratistas y proveedores del estado
- Solicitud Información tableros Análisis Demanda y Análisis Oferta
- Solicitud de información de datos abiertos
- Solicitud información Observatorio Colombia Compra

## Subdirección de Negocios

- Solicitud información Acuerdo Marco para la Atención, Prevención y Mitigación del Riesgo y de Emergencias
- 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

## Dirección General

- Solicitud de información seguimiento de compromisos de los pasos del crecimiento para la generación de empleo.
- Solicitud de información proyecto de decreto "Por el cual se reglamenta el artículo 6 de la Ley 2020 de 2020.
- Solicitud de información anticorrupción





**VIII. SOLICITUDES A LAS QUE SE LES NEGÓ LA INFORMACION**

Conforme la información reportada por las diferentes dependencias, del 1 de abril al 30 de septiembre de 2021, 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 2021, fue el correo electrónico con 372 del total (509) equivalente al 73%.  
Es importante destacar que la pagina web también fue un canal muy utilizado por los usuarios con un total de 137 que corresponden al 27% de las solicitudes.
- La dependencia de la entidad con más solicitudes asignadas en el periodo reportado fue la Subdirección de Negocios con un 35% que corresponde a 178 del total de los requerimientos (509).
- Se identificó que la Secretaria General, fue la única dependencia que recibió solicitudes relacionadas con falta de competencia con 14 requerimientos, sin embargo, el 65% de ellas es decir 9, no se trasladaron a otras entidades, debido a que no existen autoridades que puedan resolver estos requerimientos por lo que se les dio respuesta a los usuarios explicando dicha situación.
- Los temas más requeridos por los grupos de valor corresponden a solicitud de habilitación 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, sin embargo, estos no son asuntos relacionados con PQRSD.
- 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 realizará 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.
- Adicional a lo anterior, se realizará un listado de los temas más recurrentes relacionados con la falta de competencia, con el fin de publicar en la página web un banco de preguntas frecuentes para que los Ciudadanos al momento de



# INFORME INTERNO DE TRABAJO

CCE-DES-FM-16  
V.02 DEL 01/06/2021

Agencia Nacional de Contratación Pú



Colombia Compra Eficient

presentar sus requerimientos, tengan en cuenta que temas no son competencia de la entidad.

## X. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Carolina Montenegro	19/10/2021	
Revisó	Carolina Montenegro	19/10/2021	
Aprobó	Claudia Ximena López	28/10/2021	

## XI. FIRMA DE PRESENTACIÓN DE INFORME

Se firma en la ciudad de Bogotá, el 28 de octubre del año 2021 por la Secretaria General, Claudia Ximena López.

Nombre:	Claudia Ximena López Pareja
Cargo:	Secretaria General
Fecha:	28/10/2021



Colombia Compra Eficiente

Tel. (+57 1)7956800 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

[www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co)

Versión:	02	Código:	CCE-DES-FM-16	Fecha:	01 de junio de 2021	Página 10 de 10
----------	----	---------	---------------	--------	---------------------	-----------------