

FORMATO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS			
Código	CCE-DES-FM-16	Página	1 de 12
Vigencia	17 de enero de 2020		
Versión No.	01		



I. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	12/04/2021			
Ciudad:	Bogotá D.C			
Título del Informe:	Reporte PQRSD - Trimestral (enero – febrero – marzo de 2021)			
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 2021.			
Código Interno del informe:				
Versión del documento: (Marque X, según corresponda)	Final	X	Preliminar	Borrador
Alcance del informe:	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 periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2021.			
Ubicación electrónica:				

II. DESTINO Y AUTORES DEL INFORME

Destinatario:	Nombre:	ANPCPCE- Ciudadanía
	Cargo:	
	Área:	
Autores	Nombre:	Carolina Montenegro
	Cargo:	Líder Atención al Ciudadano
	Área:	Atención al Ciudadano
Aprobación / Verificación Líder de Área	Nombre:	Claudia Ximena López
	Cargo:	Secretaría General
	Área:	Secretaría General

III. INTRODUCCIÓN

El proceso de Atención y Servicio al Ciudadano de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, busca garantizar a través del informe trimestral de PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias), el acceso a la información de los ciudadanos y grupos de valor de la entidad, unificando las peticiones radicadas y respondidas en el periodo comprendido entre enero y marzo de 2021, realizando seguimiento y evaluación constante al tratamiento de estas.

La ANPCPCE, pone en práctica el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021, 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”**, la cual establece que las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; razón por la cual, se pone



FORMATO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS			
Código	CCE-DES-FM-16	Página	2 de 12
Vigencia	17 de enero de 2020		
Versión No.	01		



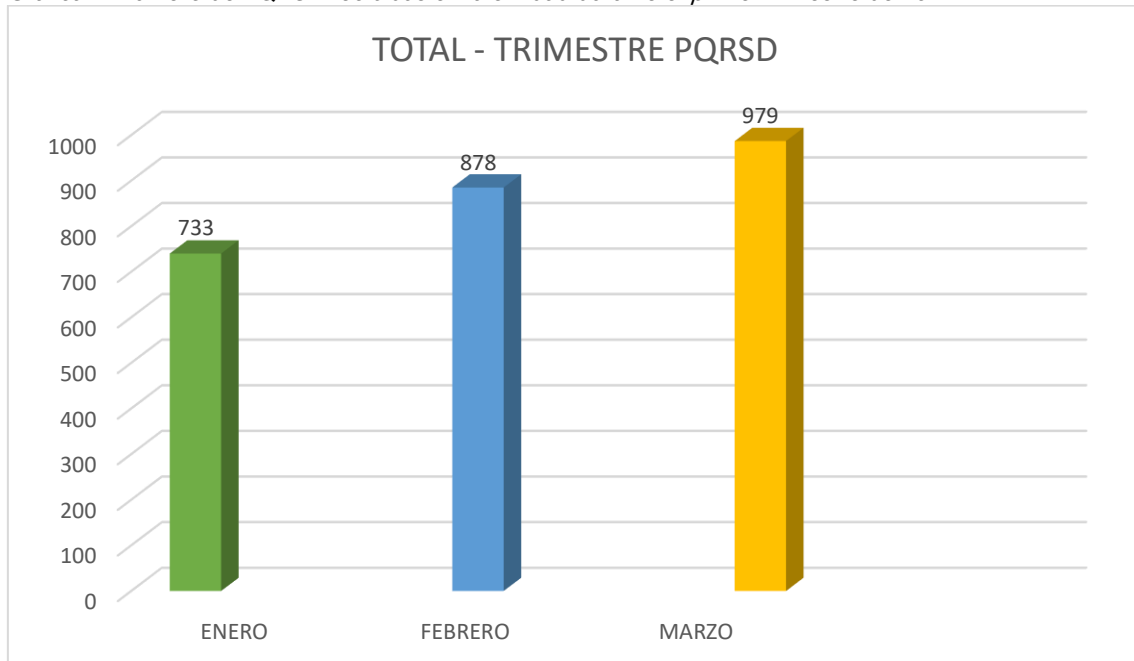
a disposición la información correspondiente de las PQRSD del primer trimestre del 2021, en nuestro portal.¹

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**".

IV. PQRSD RECIBIDAS

De acuerdo con los datos arrojados por los diferentes canales de atención de la ANCP-CCE, durante el primer trimestre de 2021, se recibieron **2.590** requerimientos, los 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 PQRSD recibidas en la entidad durante el primer trimestre de 2021



Fuente: Matrices PQRSD de enero a marzo de 2021²

Durante el primer trimestre del 2021, el mes con mayores requerimientos fue marzo con el 38%, seguido de febrero con el 34% y enero con el 28%.

¹ <https://www.colombiacompra.gov.co/transparencia/informe-pqrsd>

² <https://cceeficiente.sharepoint.com/:f/r/cce/Documentos%20compartidos/SG/07.GESTI%C3%93N%20ATE%20NCI%C3%93N%20AL%20CIUDADANO/2021/24.%20INFORME%20TRIMESTRAL%20PQRSD/Matrices%20Informe%20enero%20febrero%20marzo?csf=1&web=1&e=KuUm6P>



FORMATO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS			
Código	CCE-DES-FM-16	Página	3 de 12
Vigencia	17 de enero de 2020		
Versión No.	01		



Colombia Compra Eficiente

Gráfica 2. Número de PQRSD recibidas en la entidad durante el primer trimestre de 2021

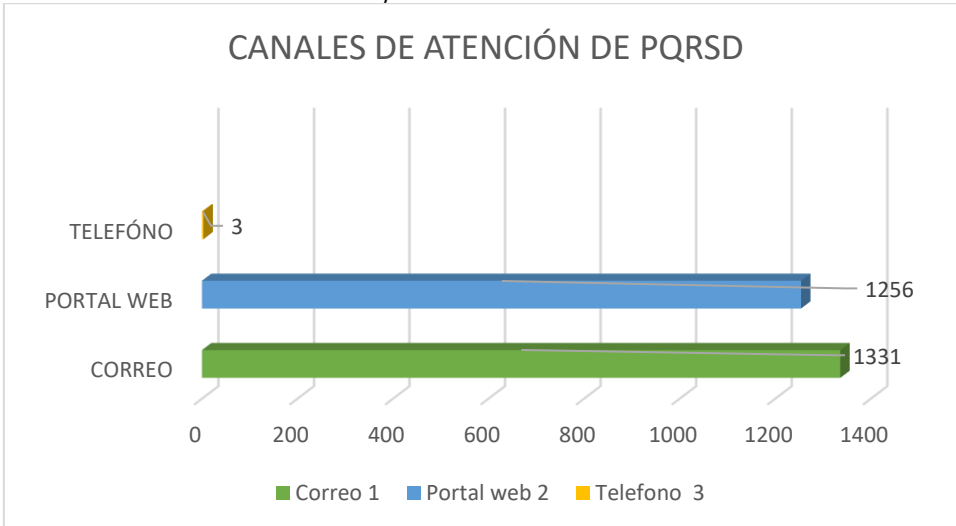


Fuente: Matrices PQRSD de enero a marzo de 2021³

Se evidencia que el 72% de las PQRSD son peticiones, el 14% consultas, el 9% solicitudes, el 1% quejas, el 1% reclamos, el 2% denuncias y el 1% sugerencias.

V. PQRSD recibidas por canal de atención

Gráfica 4. Canales de atención primer trimestre de 2021



³<https://cceiciente.sharepoint.com/:f/r/cce/Documentos%20compartidos/SG/07.GESTI%C3%93N%20ATE%20NCI%C3%93N%20AL%20CIUDADANO/2021/24.%20INFORME%20TRIMESTRAL%20PQRSD/Matrices%20Informe%20enero%20febrero%20marzo?csf=1&web=1&e=KuUm6P>



FORMATO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS			
Código	CCE-DES-FM-16	Página	4 de 12
Vigencia	17 de enero de 2020		
Versión No.	01		



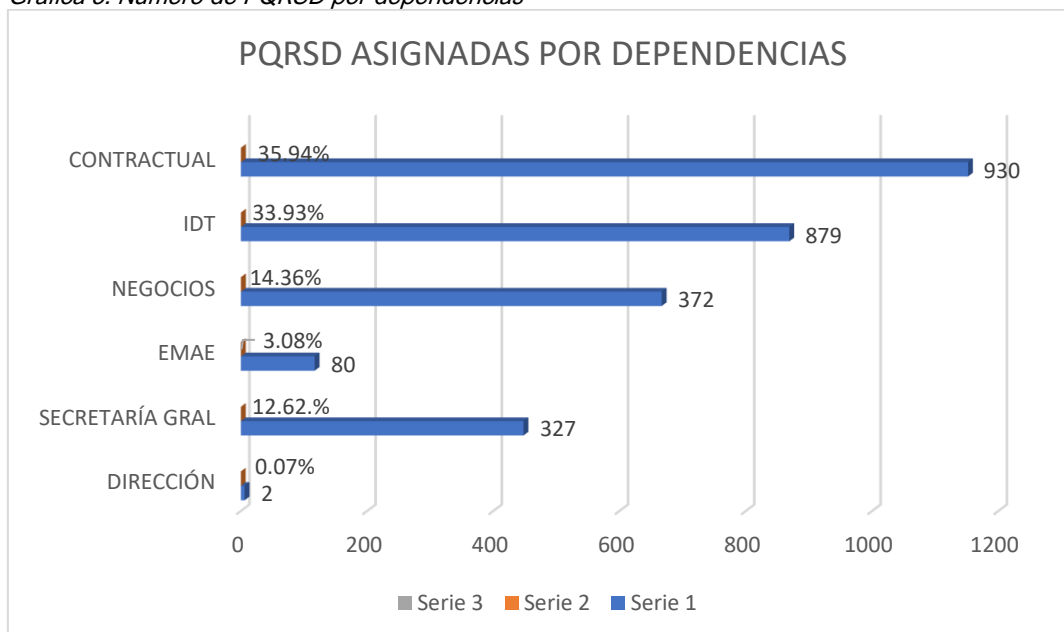
Colombia Compra Eficiente

Fuente: Matrices PQRSD de enero a marzo de 2021⁴

Conforme a las entradas de las PQRSD que se recibieron por los diferentes canales oficiales de atención que dispone la ANCP-CCE, se evidencia que el canal más utilizado por los ciudadanos y grupos de interés fue el correo electrónico con 1331 requerimientos que equivale al 51%, seguido por el portal web con 1256 requerimientos, que equivale al 48% total de las PQRSD radicadas durante este trimestre.

VI. PQRSD asignadas por dependencias

Gráfica 5. Número de PQRSD por dependencias



Fuente: Matrices PQRSD de enero a marzo de 2021⁵

El 100% de las PQRSD 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 Gestión Contractual se le asignaron un total de 930 que representan el 35.94% del total; a la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico 879 que equivalen al 33.94%; Subdirección de Negocios 372 con el 14.36%, Secretaría General 327 con el 12.63%; Subdirección de Estudios de Mercados y Abastecimiento Estratégico 80 con el 3.09% y finalmente la Dirección General con 2 que representan el 0.07%.

⁴<https://cceeficiente.sharepoint.com/:f/r/cce/Documentos%20compartidos/SG/07.GESTI%C3%93N%20ATE%20NCI%C3%93N%20AL%20CIUDADANO/2021/24.%20INFORME%20TRIMESTRAL%20PQRSD/Matrices%20Informe%20enero%20febrero%20marzo?csf=1&web=1&e=KuUm6P>

⁵<https://cceeficiente.sharepoint.com/:f/r/cce/Documentos%20compartidos/SG/07.GESTI%C3%93N%20ATE%20NCI%C3%93N%20AL%20CIUDADANO/2021/24.%20INFORME%20TRIMESTRAL%20PQRSD/Matrices%20Informe%20enero%20febrero%20marzo?csf=1&web=1&e=KuUm6P>



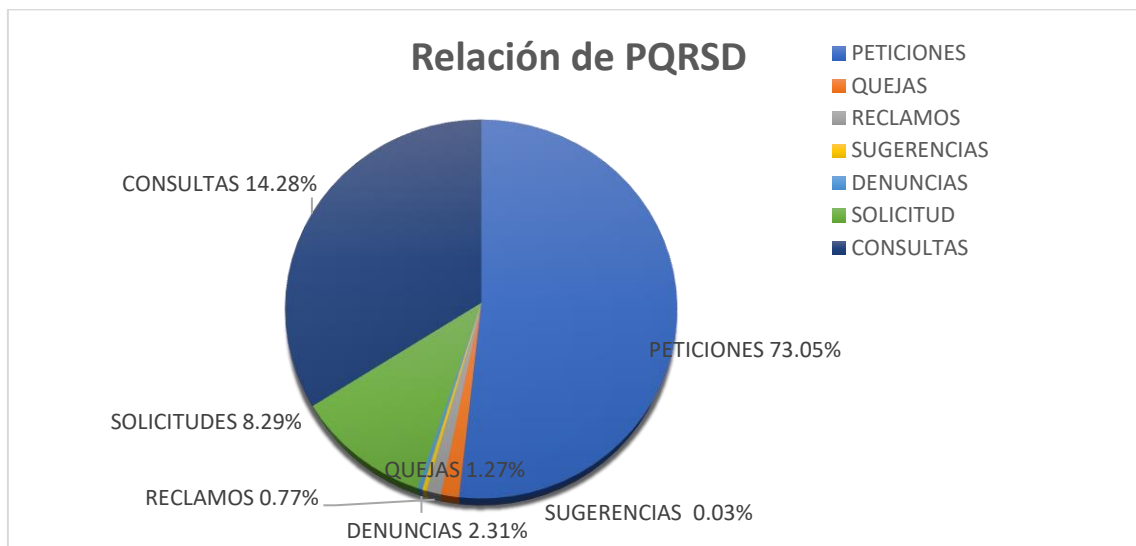
FORMATO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS			
Código	CCE-DES-FM-16	Página	5 de 12
Vigencia	17 de enero de 2020		
Versión No.	01		



Colombia Compra Eficiente

VII. Análisis de la PQRSD

Gráfica 6. Total, de PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2021



Fuente: Matrices PQRSD de enero a marzo 2021⁶

De acuerdo con las peticiones que llegaron a la entidad durante el primer trimestre de 2021, se identifican los diferentes temas por los cuales los ciudadanos utilizan los diferentes canales de atención de PQRSD que se desagregan de la siguiente manera:

- **Peticiones:** durante el primer trimestre del 2021 se recibieron un total de 1.892 peticiones, que equivalen al 73.05% del total de las PQRSD, los asuntos más consultados fueron:
 - Observaciones a pliegos de condiciones de otras entidades
 - Recuperación de usuario y contraseña SECOP
 - Política de datos personales
 - Registro proveedor SECOP II
 - TVEC procedimiento técnico
 - Configuración cuenta SECOP II
 - Observaciones a procesos de licitaciones de otras entidades
 - Certificado de disponibilidad de la plataforma de SECOP
 - Reporte de posibles incumplimientos de acuerdos marco por parte de otras entidades
 - Acceso a procesos de contratación
 - Solicitudes de conceptos.
 - Capacitación TVEC
 - Consulta general AMP-IAD

⁶<https://cceeficiente.sharepoint.com/:f/r/cce/Documentos%20compartidos/SG/07.GESTI%C3%93N%20ATE%20AL%20CIUDADANO/2021/24.%20INFORME%20TRIMESTRAL%20PQRSD/Matrices%20Informe%20enero%20febrero%20marzo?csf=1&web=1&e=KuUm6P>



El futuro es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación

Colombia Compra Eficiente

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



www.colombiacompra.gov.co

FORMATO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS			
Código	CCE-DES-FM-16	Página	6 de 12
Vigencia	17 de enero de 2020		
Versión No.	01		



Colombia Compra Eficiente

- Circular Externa No. 1 de 2019
- Datos abiertos
- Actuación administrativa
- **Consultas:** se recibieron 370 consultas, que corresponden al 14.28% del total de PQRSD recibidas durante el primer trimestre del 2021. Los temas más solicitados fueron:
 - Investigación de mercados
 - Uso del SECOP I y II
 - Temas referentes a Instrumentos de Agregación de Demanda (IAD)
 - Capacitaciones de la plataforma de SECOP II.
 - Obligatoriedad SECOP II
- **Solicitudes:** se recibieron 232 solicitudes que corresponden al 8.29% del total de PQRSD recibidas durante el primer trimestre del 2021, sobre los siguientes temas:
 - Comisión de Revisión al proyecto de reforma del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública - CCE - DNP
 - Información de procesos contractuales
 - Conceptos emitidos por la ANCP-CCE
 - Registro entidades SECOP I
 - Instrumento de Agregación de Demanda (IAD)
 - Proyecto de reforma del estatuto general de contratación de administración pública
 - Búsqueda de procesos en SECOP
 - Información sobre consulta de usuarios y procesos
 - Solicitud de información de entes de control
 - General AMP
 - Solicitud de certificados
- **Reclamos:** se recibieron 2 reclamos que corresponden al 0.77% del total de PQRSD durante el primer trimestre del 2021, los temas más relevantes fueron:
 - Posible incumplimiento de acuerdo marco de precios por parte de proveedor.
 - Instrumento de agregación de demanda
- **Denuncias:** se radicaron 60 denuncias que corresponden al 2.31% del total de PQRSD recibidas durante el primer trimestre del 2021, algunos de los temas fueron:
 - Hechos de corrupción de procesos licitatorios externos a la entidad.
 - Reporte de entidad en mora
 - Actos de corrupción en procesos de selección abreviada de menor cuantía externos a la entidad

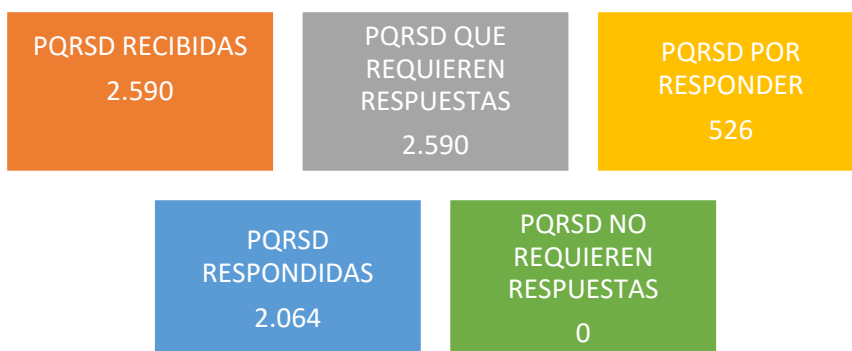


FORMATO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS			
Código	CCE-DES-FM-16	Página	7 de 12
Vigencia	17 de enero de 2020		
Versión No.	01		



- Quejas:** se recibieron 33 quejas que corresponden al 1.27% del total de PQRSD recibidas durante el primer trimestre del 2021, relacionadas con los siguientes temas:
 - Reporte de posibles incumplimientos de ordenes de compras externas de la ANPCPCE
 - Plan Anual de Adquisiciones
 - Dificultades con la plataforma de Secop II.
 - Temas relacionados con entidades publicas
 - Protocolo de indisponibilidad
- Sugerencias:** se recibió 1 sugerencia que corresponden al 0,03% del total de PQRSD durante el primer trimestre del 2021, relacionada con:
 - Reemplazo estación de servicio- acuerdo marco de precios CCE-
 -

VIII. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas



Del total de PQRSD recibidas durante los meses de enero, febrero y marzo del 2021, se contestaron 2.064 que equivale al 80%; quedando pendiente de tramite 526 que corresponde al 20% las cuales se encuentran en termino y serán respondidas durante el siguiente periodo.

IX. Radicados extemporáneos y sin respuesta

Durante el primer trimestre de 2021, se evidenció que los siguientes radicados P20210104000009, P20210206000974, P20210324002400, P20210205000941, fueron tramitados de manera extemporánea, identificándose que, en la mayoría de ellos, se debió a que las PQRSD se trasladaron internamente entre las dependencias, generando retrasos en los términos de respuesta.

Se encuentran pendientes 526 PQRSD de respuesta, para ser gestionadas dentro de los términos de ley.



FORMATO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS			
Código	CCE-DES-FM-16	Página	8 de 12
Vigencia	17 de enero de 2020		
Versión No.	01		



X. Traslado por competencia

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, se trasladaron por competencia a otras entidades 289 peticiones que corresponden al 16% del total de las PQRSD recibidas por la ANCP-CCE.

PQRSD Traslado por Competencia	PQRSD	
Secretaría General	247	82%
Subdirección de Gestión Contractual	41	13%
Subdirección de información y Desarrollo Tecnológico	5	2%
Subdirección de Negocios	0	0%
Subdirección de Estudios de Mercados y Abastecimiento Estratégico	8	3%
Dirección General	0	0%
Total	301	

De los 301 requerimientos recibidos durante el periodo reportado la dependencia con mayor número de traslados por no competencia fue la Secretaría General con 247 peticiones que corresponden al 82%, seguidamente la Subdirección de Gestión contractual con un total de 41 solicitudes que equivale al 13%, la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico 5 que equivale al 2%, la Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico con 8 que equivale al 3%. La Subdirección de Negocios, así como la Dirección General no trasladaron PQRSD en el trimestre.

Gráfica 7. Traslados de las PQRSD por competencia



FORMATO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS			
Código	CCE-DES-FM-16	Página	9 de 12
Vigencia	17 de enero de 2020		
Versión No.	01		



Fuente: Matrices PQRSD de enero a marzo de 2021⁷

XI. Tiempo promedio de respuesta



Fuente: Matrices PQRSD de enero a marzo de 2021⁸

XII. Solicitudes negadas de acceso a la información

Durante el primer trimestre de 2021, no se negó el acceso a ninguna petición, conforme a lo reportado por las dependencias a las cuales les fueron asignadas las mismas.

XIII. Análisis y recomendaciones

De acuerdo con el análisis adelantado en el comportamiento institucional en cuanto al cumplimiento de la atención de las PQRSD y al seguimiento y control realizado por el Grupo de Servicio y Atención al Ciudadano de la Secretaria General, se consideran las siguientes recomendaciones con el fin de fortalecer la cultura del servicio al ciudadano de la ANCP-CCE.

⁷<https://cceeficiente.sharepoint.com/:f:/r/cce/Documentos%20compartidos/SG/07.GESTI%C3%93N%20ATENCION%20AL%20CIUDADANO/2021/24.%20INFORME%20TRIMESTRAL%20PQRSD/Matrices%20Informe%20enero%20febrero%20marzo?csf=1&web=1&e=KuUm6P>

⁸<https://cceeficiente.sharepoint.com/:f:/r/cce/Documentos%20compartidos/SG/07.GESTI%C3%93N%20ATENCION%20AL%20CIUDADANO/2021/24.%20INFORME%20TRIMESTRAL%20PQRSD/Matrices%20Informe%20enero%20febrero%20marzo?csf=1&web=1&e=KuUm6P>



FORMATO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS			
Código	CCE-DES-FM-16	Página	10 de 12
Vigencia	17 de enero de 2020		
Versión No.	01		






- Continuar con las capacitaciones a los colaboradores de las dependencias que presentan inconvenientes en la atención de las PQRSD, en lo que respecta a las generalidades de las peticiones y sus términos.
- Si bien los términos de respuesta se ampliaron en virtud de lo establecido en el Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional, se recomienda que el trámite se realice en los términos de la Ley 1755 de 2015, con el fin de evitar que se presente acumulación de PQRSD.
- Es importante mencionar que la información analizada puede presentar variaciones debido a que, en el mes de marzo que corresponde a la fecha de corte del informe, algunas PQRSD son trasladadas entre las dependencias, alterando las cifras reportadas por los gestores en las matrices de control.
- Disminuir el riesgo en lo relacionado con las respuestas extemporáneas, razón por la cual se debe fortalecer desde las dependencias los mecanismos y controles a cargo de los colaboradores responsables de proyectar las respuestas, para que no se demoren en trasladar las PQRSD que no son de competencia de las dependencias.

XIV. Conclusiones del informe PQRSD

- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para el primer trimestre de 2021 fue el correo electrónico con un total de 1331 equivalente al 56%. Es importante destacar que el portal web también fue un canal muy utilizado por los usuarios con un total de 1256 que corresponde al 44% de las PQRSD.
- La dependencia de la entidad con más peticiones asignadas en el trimestre reportado fue la Subdirección de Gestión Contractual con un 36% que corresponde a 930 del total de los requerimientos.

Se identificó que la Subdirección de Gestión Contractual fue la dependencia que recibió más peticiones relacionadas con falta de competencia con un total de 576 requerimientos, sin embargo, a 535 PQRSD no se les dio traslado 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.

XV. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Diana Carolina Montenegro	12/04/2021	
Revisó	Diana Carolina Montenegro	12/04/2021	
Aprobó	Claudia Ximena López	12/04/2021	




FORMATO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS			
Código	CCE-DES-FM-16	Página	11 de 12
Vigencia	17 de enero de 2020		
Versión No.	01		



Colombia Compra Eficiente

XVI. FIRMA DE PRESENTACIÓN DE INFORME

Se firma en la ciudad de Bogotá el día 12 de abril del año 2021 por la Secretaria General, Claudia Ximena López.

	
Nombre:	Claudia Ximena López
Cargo:	Secretaria General
Fecha:	12/04/2021



FORMATO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS

Código	CCE-DES-FM-16	Página	12 de 12
Vigencia	17 de enero de 2020		
Versión No.	01		



Colombia Compra Eficiente

El futuro
es de todosDNP
Departamento
Nacional de Planeación**Colombia Compra Eficiente**

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

www.colombiacompra.gov.co