

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:	08/01/2021			
Ciudad:	Bogotá D.C			
Título del Informe:	Reporte PQRSD - Trimestral (octubre – noviembre – diciembre de 2020)			
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 cuarto trimestre de 2020.			
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 octubre al 31 de diciembre de 2020.			
Ubicación electrónica:				

II. DESTINO Y AUTORES DEL INFORME

Destinatario:	Nombre:	ANCPCCE- 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 octubre y diciembre de 2020, realizando seguimiento y evaluación constante al tratamiento de estas.

La ANPCCE, pone en práctica el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020, 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		



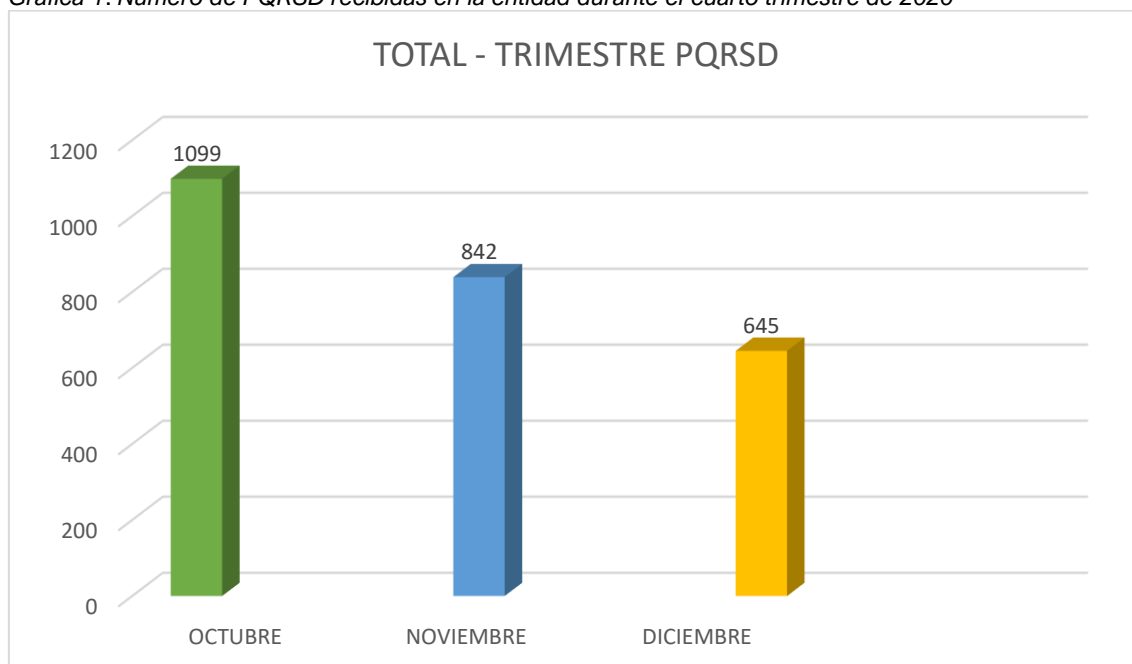
a disposición la información correspondiente de las PQRSD del cuarto trimestre del 2020, en nuestro portal.¹

Es importante señalar que, a partir del 28 de marzo del 2020, se amplían 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 cuarto trimestre de 2020, se recibieron **2.586** 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, las cuales se desagregan de la siguiente forma:

Gráfica 1. Número de PQRSD recibidas en la entidad durante el cuarto trimestre de 2020



Fuente: Matrices PQRSD de octubre a diciembre de 2020²

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%20NACIONAL%20AL%20CIUDADANO/2020/24.%20INFORMES%20TRIMESTRALES%20PQRSD/Matrice%20Informe%20oct-nov-dic?csf=1&web=1&e=vK8D5U>



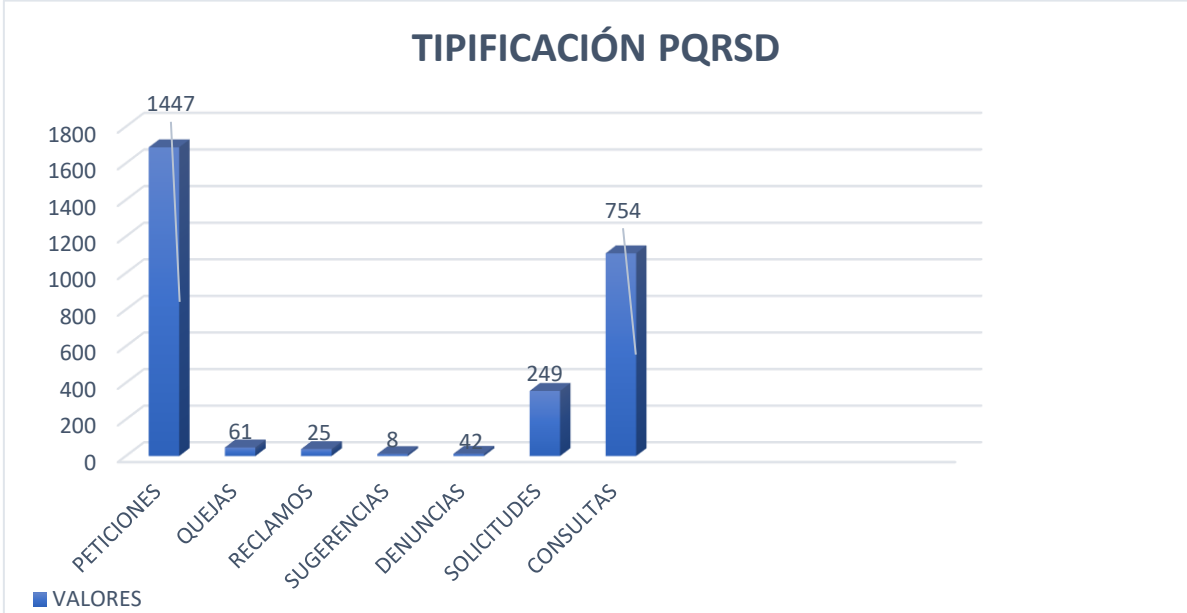
FORMATO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS			
Código	CCE-DES-FM-16	Página	3 de 12
Vigencia	17 de enero de 2020		
Versión No.	01		



Colombia Compra Eficiente

Durante el cuarto trimestre del 2020, el mes con mayores requerimientos fue octubre con el 42%, seguido de noviembre con el 33% y diciembre con el 25%.

Gráfica 2. Número de PQRSD recibidas en la entidad durante el cuarto trimestre de 2020

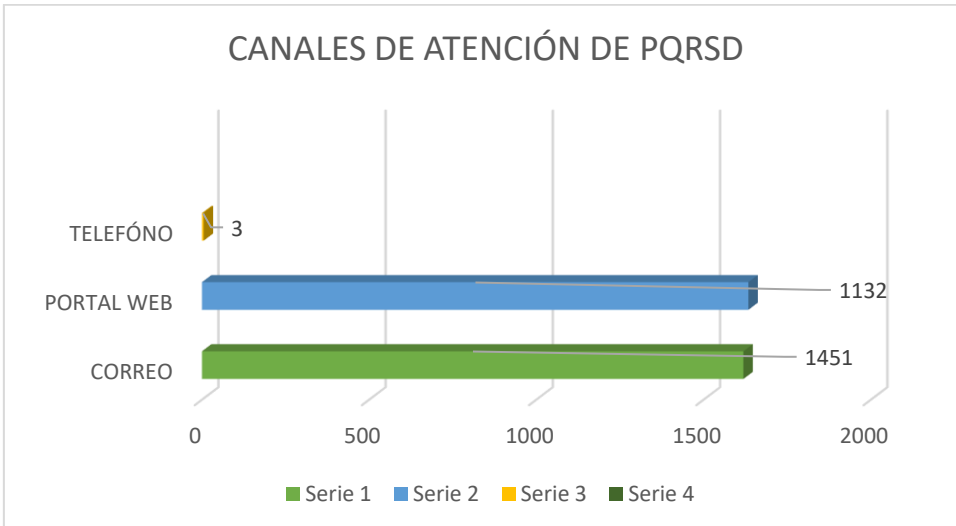


Fuente: Matrices PQRSD de octubre a diciembre de 2020³

Se evidencia que el 56% de las PQRSD son peticiones, el 29% consultas, el 10% solicitudes, el 2% quejas, el 1% reclamos, el 1% denuncias y el 1% sugerencias.

V. PQRSD recibidas por canal de atención

Gráfica 4. Canales de atención cuarto trimestre de 2020



³<https://cceeficiente.sharepoint.com/:f/r/cce/Documentos%20compartidos/SG/07.GESTI%C3%93N%20ATENCI%C3%93N%20AL%20CIUDADANO/2020/24.%20INFORMES%20TRIMESTRALES%20PQRSD/Matrics%20Informe%20oct-nov-dic?csf=1&web=1&e=vK8D5U>



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



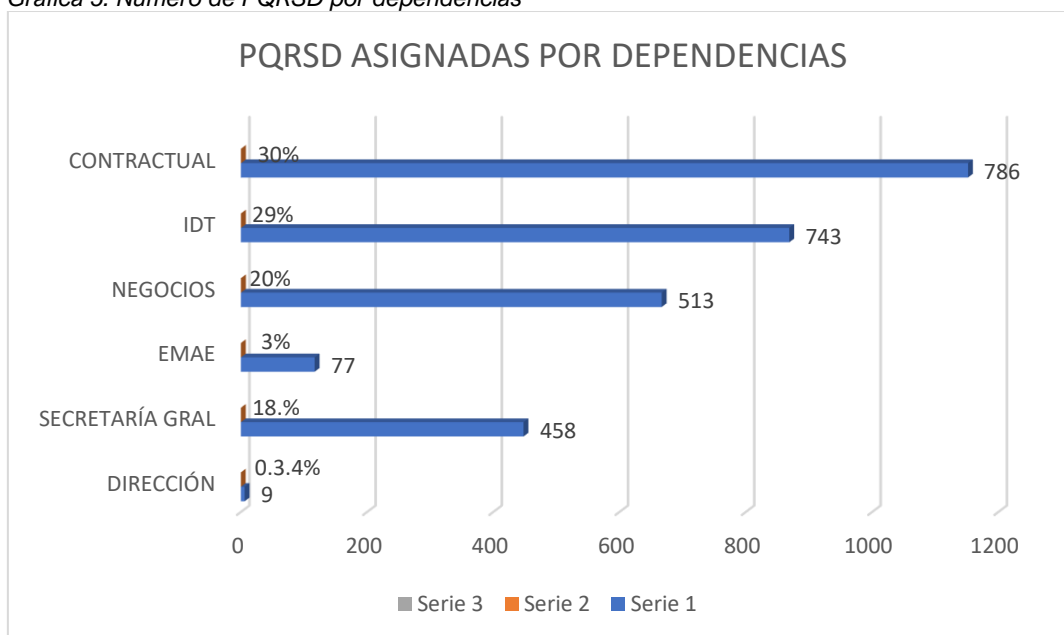
Colombia Compra Eficiente

Fuente: Matrices PQRSD de octubre a diciembre de 2020⁴

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 1451 requerimientos que equivale al 56%, seguido por el portal web con 1132 requerimientos, que equivale al 44% total de las PQRSD radicadas durante este trimestre.

VI. PQRSD asignadas por dependencias

Gráfica 5. Número de PQRSD por dependencias



Fuente: Matrices PQRSD de octubre a diciembre de 2020⁵

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 786 que representan el 30% del total; a la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico 743 que equivalen al 29%; Subdirección de Negocios 513 con el 20%, Secretaría General 458 con el 18%; Subdirección de Estudios de Mercados y Abastecimiento Estratégico 77 con el 3% y finalmente la Dirección General con 9 que representan el 0.3%.

⁴<https://cceficiente.sharepoint.com/:f/r/cce/Documentos%20compartidos/SG/07.GESTI%C3%93N%20ATE%20NCI%C3%93N%20AL%20CIUDADANO/2020/24.%20INFORMES%20TRIMESTRALES%20PQRSD/Matrice%20Informe%20oct-nov-dic?csf=1&web=1&e=vK8D5U>

⁵<https://cceficiente.sharepoint.com/:f/r/cce/Documentos%20compartidos/SG/07.GESTI%C3%93N%20ATE%20NCI%C3%93N%20AL%20CIUDADANO/2020/24.%20INFORMES%20TRIMESTRALES%20PQRSD/Matrice%20Informe%20oct-nov-dic?csf=1&web=1&e=vK8D5U>

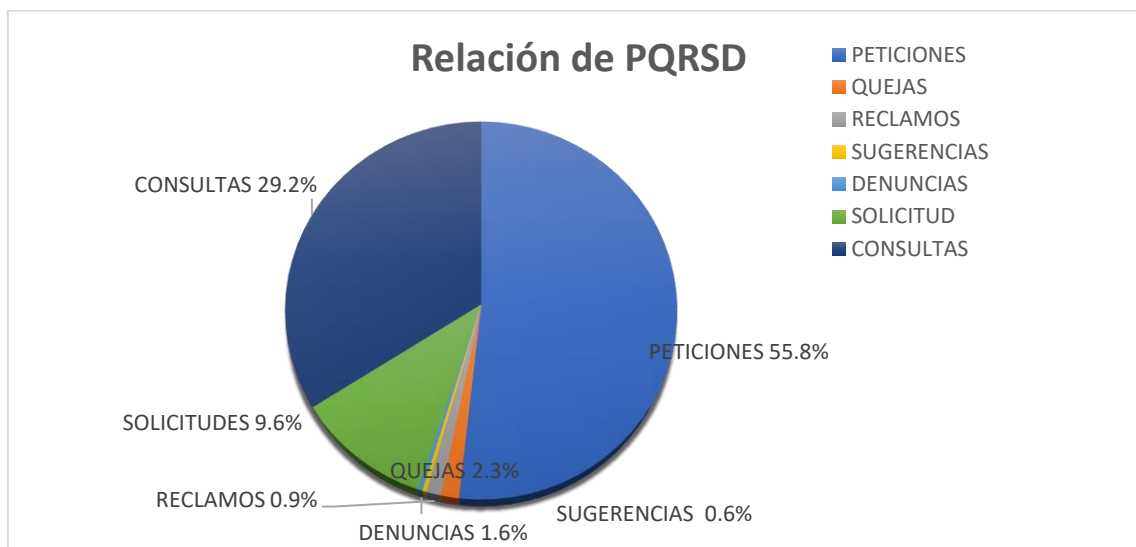


FORMATO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS			
Código	CCE-DES-FM-16	Página	5 de 12
Vigencia	17 de enero de 2020		
Versión No.	01		



VII. Análisis de la PQRSD

Gráfica 6. Total, de PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre de 2020



Fuente: Matrices PQRSD de octubre a diciembre 2020⁶

De acuerdo con las peticiones que llegaron a la entidad durante el cuarto trimestre de 2020, 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 tercer trimestre del 2020 se recibieron un total de 1.447 peticiones, que equivalen al 56% del total de las PQRSD, los asuntos más consultados fueron:
 - Facturación electrónica
 - Recuperación de usuario y contraseña SECOP
 - Observaciones a procesos de licitaciones de otras entidades
 - Solicitud de información de 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.
- **Consultas:** se recibieron 754 consultas, que corresponden al 29% del total de PQRSD recibidas durante el tercer trimestre del 2020. Los temas más solicitados fueron:

⁶<https://cceeficiente.sharepoint.com/:f/r/cce/Documentos%20compartidos/SG/07.GESTI%C3%93N%20ATE%20AL%20CIUDADANO/2020/24.%20INFORMES%20TRIMESTRALES%20PQRSD/Matrice%20Informe%20oct-nov-dic?csf=1&web=1&e=vK8D5U>



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

- 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.
- **Solicitudes:** se recibieron 249 solicitudes que corresponden al 10% del total de PQRSD recibidas durante el tercer trimestre del 2020, sobre los siguientes temas:
 - Participación en jornada "diálogo institucional"
 - Información de procesos contractuales
 - Conceptos emitidos por la ANCP-CCE,
 - Funcionamiento de los Pliegos Tipo en materia de Interventoría de Infraestructura
 - Actualización de catálogos
 - Instrumento de Agregación de Demanda (IAD)
 - Modalidad de contratación
 - Búsqueda de procesos en SECOP
 - Información sobre consulta de usuarios y procesos
 - Solicitud para participar técnicamente en el nuevo proyecto de normatividad de contratación pública
 - **Reclamos:** se recibieron 25 reclamos que corresponden al 1% del total de PQRSD durante el tercer trimestre del 2020, los temas más relevantes fueron:
 - Posibles incumplimientos de acuerdos marco por parte de proveedores de entidades externas a la entidad.
 - Servicios BPO
 - **Denuncias:** se radicaron 42 denuncias que corresponden al 2% del total de PQRSD recibidas durante el tercer trimestre del 2020, algunos de los temas fueron:
 - Hechos de corrupción de procesos licitatorios externos a la entidad.
 - Mala práctica en los procesos licitatorios por parte de la alcaldía de San José de Cúcuta
 - Actos de corrupción en procesos de selección abreviada de menor cuantía y de licitación
 - Posible caso de fraccionamiento de contratos.
 - **Quejas:** se recibieron 61 quejas que corresponden al 2% del total de PQRSD recibidas durante el tercer trimestre del 2020, relacionadas con los siguientes temas:
 - Manifestaciones de posibles incumplimientos de ordenes de compras externas de la ANCPCE
 - Dificultades con la plataforma de Secop I y II.

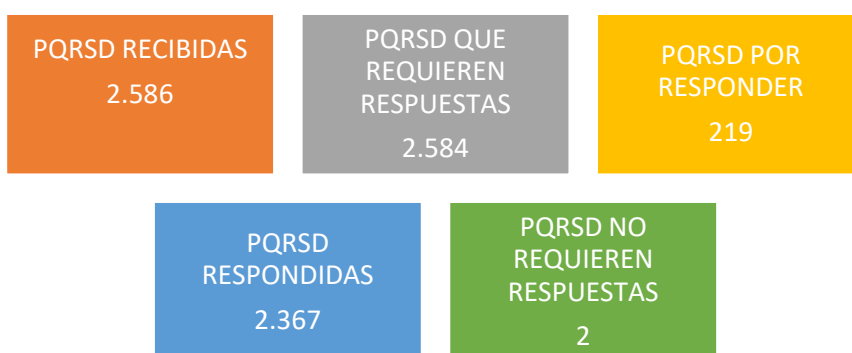


FORMATO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS			
Código	CCE-DES-FM-16	Página	7 de 12
Vigencia	17 de enero de 2020		
Versión No.	01		



- **Sugerencias:** se recibieron 8 sugerencias que corresponden al 0,6% del total de PQRSD durante el tercer trimestre del 2020, relacionadas con:
 - La aplicación de pliegos tipo a otro tipo de obras
 - La plataforma de Secop II
 - Para que las entidades de orden departamental y municipal puedan recibir ofertas a través de correo electrónico
 - Mejorar la atención en los puntos establecidos.

VIII. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas



Del total de PQRSD recibidas durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2020, se contestaron 2.367 que equivale al 85%; quedando pendiente de trámite 219 que corresponde al 15% las cuales se encuentran en término y serán respondidas durante el siguiente periodo (ver anexo No 1). Es importante mencionar que 2 PQRSD que llegaron a la entidad, no requerían respuesta, a manera de ejemplo y para mayor comprensión se relaciona una con el siguiente radicado:

“El documento de referencia 4202013000009096, se radico como petición y corresponde a una entrada. Se trata de una Sentencia del 20 de agosto de 2020 – Consejo de Estado. Notificación de la decisión judicial - Control inmediato de legalidad de la Resolución No. 916 de 7 de abril de 2020, «Por la cual se establece como medida transitoria la suspensión de términos en las actuaciones administrativas que se adelantan en el Instituto Nacional de Vías – INVIAS y se adoptan otras medidas administrativas, por motivos de salud pública», expedida por el Director General del Instituto Nacional de Vías -INVIAS-

IX. Radicados extemporáneos y sin respuesta

Durante el tercer trimestre de 2020, se evidenció que los siguientes radicados 4202013000010431, 4202011000010008 4202011000009623, 4202012000009672, 4202015000009997, 4202012000009942, P20201123000037, 4202012000009391, 4202012000009061, 4202011000009503 fueron tramitados de manera extemporánea, identificándose que, en la mayoría de ellos, se debió a que las PQRSD se trasladaron entre las dependencias, generando retrasos en los términos de respuesta.



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



Se encuentran pendientes 219 PQRSD de respuesta, para ser gestionadas dentro de los términos de ley.

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 432 peticiones que corresponden al 16% del total de las PQRSD recibidas por la ANCP-CCE.

PQRSD Traslado por Competencia	PQRSD	
Secretaría General	359	83%
Subdirección de Gestión Contractual	65	15%
Subdirección de información y Desarrollo Tecnológico	8	2%
Subdirección de Negocios	0	0%
Subdirección de Estudios de Mercados y Abastecimiento Estratégico	0	0%
Dirección General	0	0%
Total	432	

De los 432 requerimientos recibidos durante el periodo reportado la dependencia con mayor número de traslados por no competencia fue la Secretaría General con 359 peticiones que corresponden al 85%, seguidamente la Subdirección de Gestión contractual con un total de 65 solicitudes que equivale al 12%, la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico 8 que equivale al 2%, la Subdirección de Negocios la Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico así como la Dirección General no trasladaron PQRSD en el trimestre.

Gráfica 7. Traslados de las PQRSD por competencia

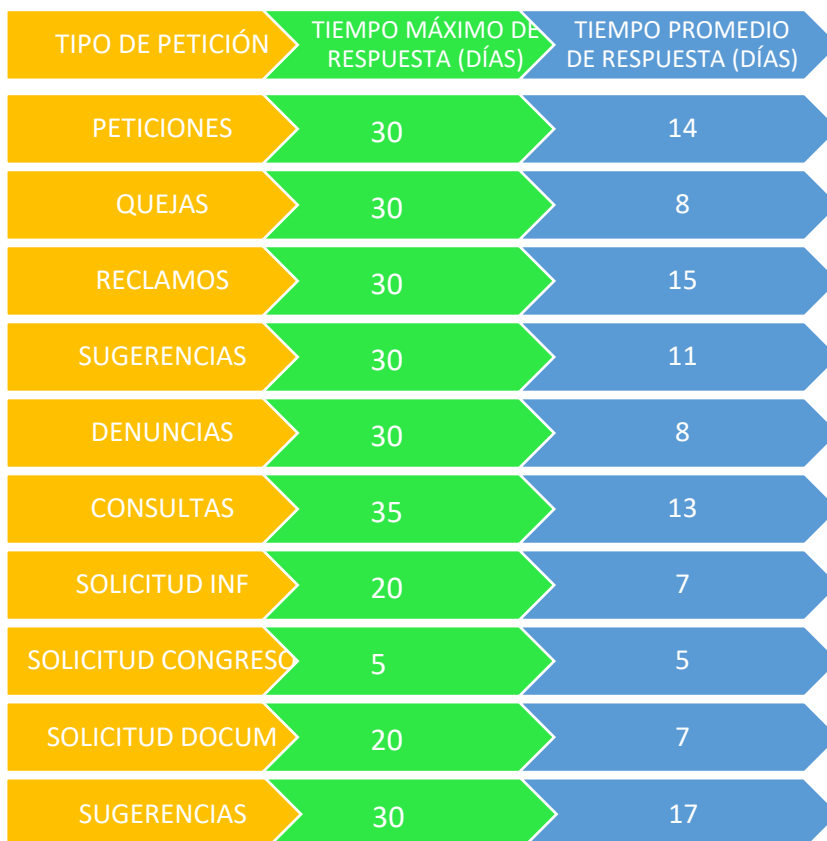


FORMATO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS			
Código	CCE-DES-FM-16	Página	9 de 12
Vigencia	17 de enero de 2020		
Versión No.	01		



Fuente: Matrices PQRSD de octubre a diciembre de 2020⁷

XI. Tiempo promedio de respuesta



Fuente: Matrices PQRSD de octubre a diciembre de 2020⁸

XII. Solicitudes negadas de acceso a la información

Durante el tercer trimestre de 2020, 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

⁷<https://cceeficiente.sharepoint.com/:f:/r/cce/Documentos%20compartidos/SG/07.GESTI%C3%93N%20ATENCI%C3%93N%20AL%20CIUDADANO/2020/24.%20INFORMES%20TRIMESTRALES%20PQRSD/Matrices%20Informe%20oct-nov-dic?csf=1&web=1&e=vK8D5U>

⁸<https://cceeficiente.sharepoint.com/:f:/r/cce/Documentos%20compartidos/SG/07.GESTI%C3%93N%20ATENCI%C3%93N%20AL%20CIUDADANO/2020/24.%20INFORMES%20TRIMESTRALES%20PQRSD/Matrices%20Informe%20oct-nov-dic?csf=1&web=1&e=vK8D5U>



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



recomendaciones con el fin de fortalecer la cultura del servicio al ciudadano de la ANCP-CCE.

- 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.
- 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 haga 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 diciembre 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.
- Con respecto a las respuestas extemporáneas, es necesario que desde el área de Gestión Documental – Ventanilla Unica y de Atención al Ciudadano, se establezcan los mecanismos y controles que disminuyan el número de PQRSD radicadas en dependencias no competentes y así mitigar el riesgo de respuestas extemporáneas

XIV. Conclusiones del informe PQRSD

- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para el cuarto trimestre de 2020 fue el correo electrónico con un total de 1451 equivalente al 56%. Es importante destacar que el portal web también fue un canal muy utilizado por los usuarios con un total de 1132 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 30.4% que corresponde a 786 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 488 requerimientos, sin embargo, a 423 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	11/1/2021	
Revisó	Diana Carolina Montenegro	11/1/2021	



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

Aprobó	Claudia Ximena López	11/1/2021	
--------	----------------------	-----------	--

XVI. FIRMA DE PRESENTACIÓN DE INFORME

Se firma en la ciudad de Bogotá el día 11 de enero del año 2021 por la Secretaria General, Claudia Ximena López.

Nombre:	Claudia Ximena López
Cargo:	Secretaria General
Fecha:	11/1/2021



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

DNP
Departamento
Nacional de Planeación**Colombia Compra Eficiente**

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

www.colombiacompra.gov.co