

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:	8/07/2021
Ciudad:	Bogotá D.C
Título del Informe:	Reporte PQRSD - Trimestral (abril – mayo – junio 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 segundo trimestre de 2021.
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 periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio 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:	Coordinadora Atención al Ciudadano
Área:	Atención y Servicio al Ciudadano-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 abril y junio de 2021, realizando seguimiento y evaluación constante al tratamiento de estas.

La ANCPCE 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 de las PQRSD del tercer trimestre del 2021, en nuestro portal.¹

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



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

www.colombiacompra.gov.co

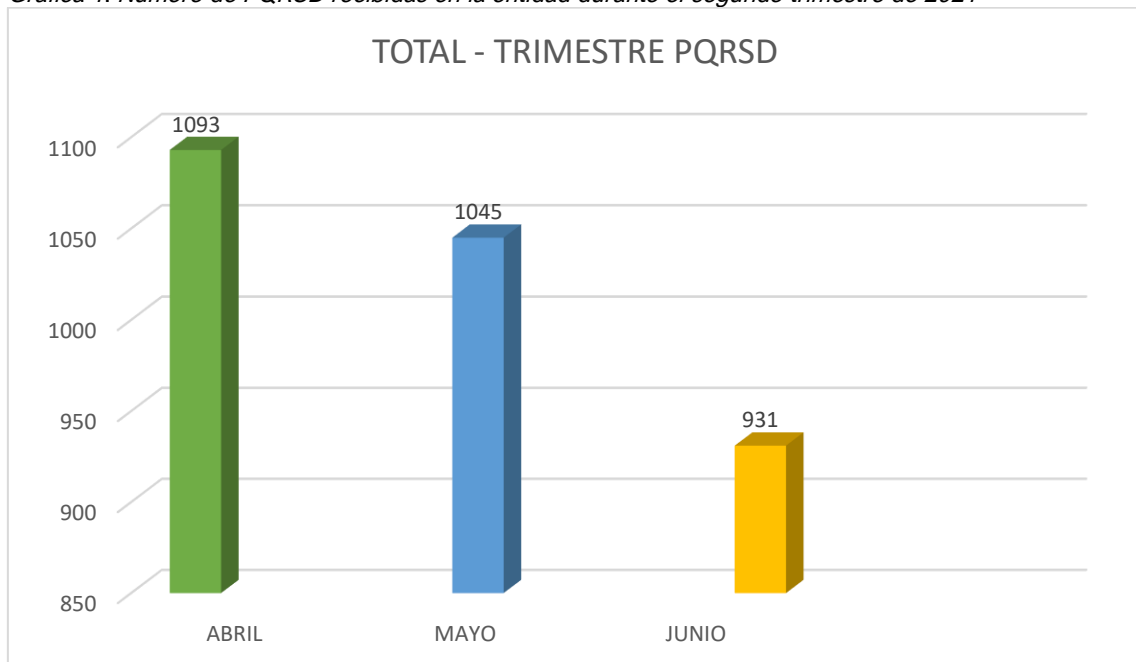


Es importante señalar que, a partir del 28 de marzo del 2020, se ampliaron los términos normativos de las peticiones, de acuerdo con el Decreto 491 de 2020 ” ***Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas 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 segundo trimestre de 2021, se recibieron **3.069** 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 segundo trimestre de 2021

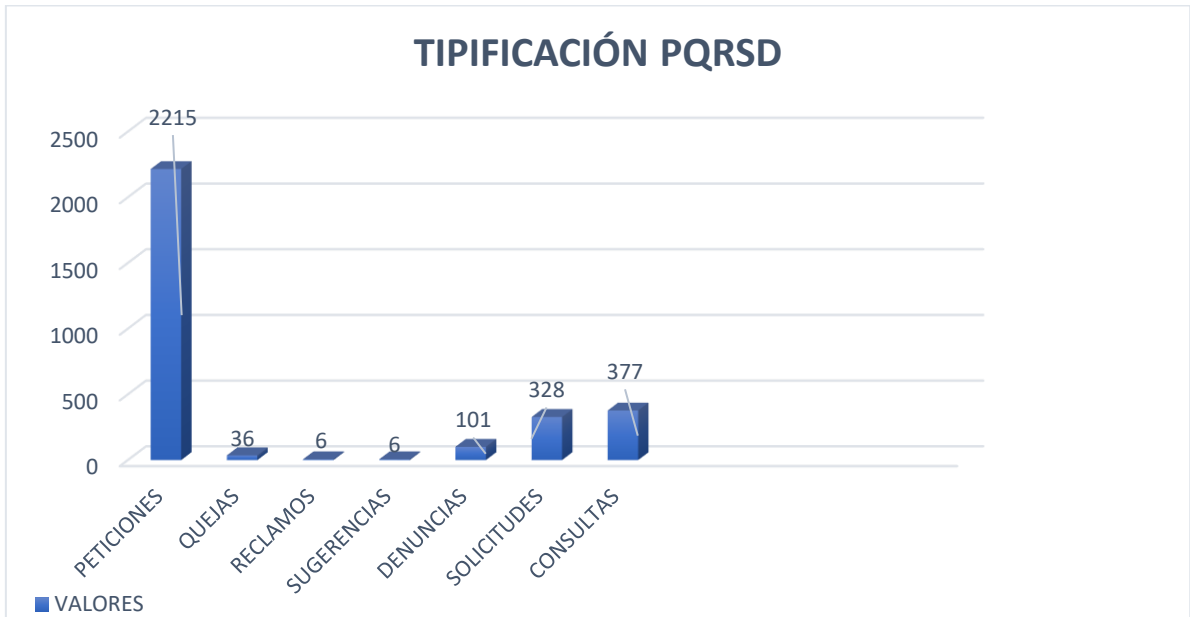


Fuente: Matrices PQRSD de abril a junio de 2021_ SharePoint_ Atención al ciudadano 2021_CCE.

Durante el segundo trimestre del 2021, el mes con mayores requerimientos fue abril con el 36%, seguido de mayo con el 34% y junio con el 30%.

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



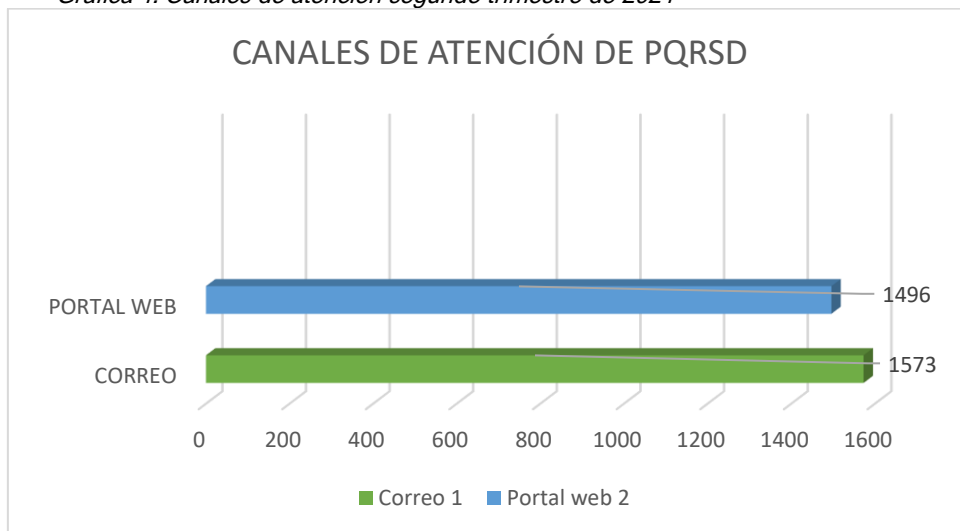


Fuente: Matrices PQRSD de abril a junio de 2021²

Se evidencia que el 72% de las PQRSD son peticiones, el 12% consultas, el 10% solicitudes, el 1% quejas, el 1% reclamos, el 3% denuncias y el 1% sugerencias.

V. PQRSD recibidas por canal de atención

Gráfica 4. Canales de atención segundo trimestre de 2021



Fuente: Matrices PQRSD de abril a junio de 2021_ SharePoint_ Atención al ciudadano 2021_CCE

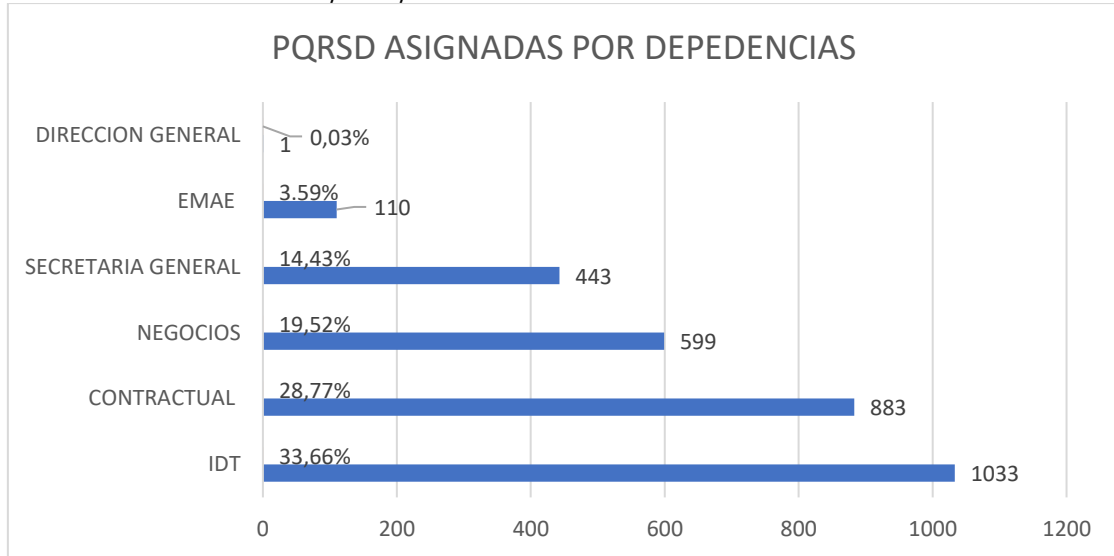
Conforme con las entradas de las PQRSD que se recibieron por los diferentes canales oficiales de atención que dispone la ANCP-CCE, se evidencia que los canales utilizados por los ciudadanos y grupos de interés fueron el correo electrónico con 1.573 requerimientos



que equivale al 51%, seguido por el portal web con 1.496 requerimientos, que equivale al 49% del total de las PQRSD radicadas durante este trimestre.

VI. PQRSD asignadas por dependencias

Gráfica 5. Número de PQRSD por dependencias



Fuente: Matrices PQRSD de abril a junio de 2021- SharePoint_ Atención al ciudadano 2021_CCE

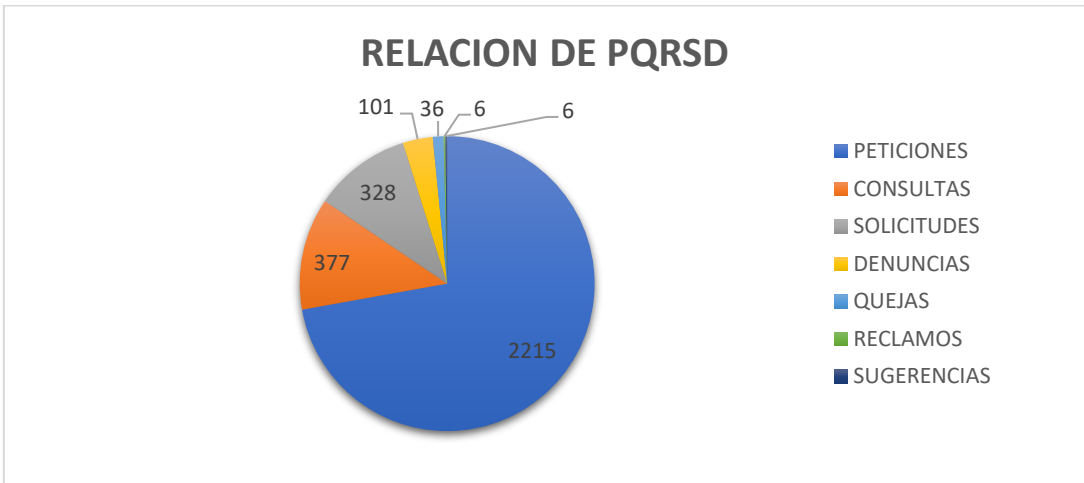
El 100% de las PQRSD que se presentaron en la entidad, fueron asignadas a los gestores de las diferentes dependencias a través del aplicativo POXTA, con el fin de darles el trámite correspondiente.

A la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico se le asignaron un total de 1033 que representan el 33.66% del total; a la Subdirección de Gestión Contractual 883 que equivalen al 28.77%; Subdirección de Negocios 599 con el 19.52%, Secretaría General 443 con el 14.43%; Subdirección de Estudios de Mercados y Abastecimiento Estratégico 110 con el 3.59% y finalmente la Dirección General con 1 que representan el 0.03%.

VII. Análisis de la PQRSD

Gráfica 6. Total, de PQRS recibidas durante el segundo trimestre de 2021





Fuente: Matrices PQRSD de abril a junio 2021_ SharePoint_ Atención al ciudadano 2021_ CCE

De acuerdo con las peticiones que llegaron a la entidad durante el segundo 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 segundo trimestre del 2021 se recibieron un total de 2.215 peticiones, que equivalen al 72.2% del total de las PQRSD, los asuntos más consultados fueron:
 - Observaciones a pliegos de condiciones de otras entidades
 - Recuperación de usuario y contraseña SECOP
 - 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
 - Actuación administrativa
 - Habilitación Secop II
 - Publicidad convenios
 - Circular externa 02 de 2019
 - Adendas
 - Aperturas Secop
 - Publicidad en Secop II
 -





- **Consultas:** se recibieron 377 consultas, que corresponden al 12.3% del total de PQRSD recibidas durante el segundo 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
 - Circular externa única
 - Esquemas de seguridad y autenticación en la firma de contratos Secop II 1
 - Modificaciones a contrato
 - Trazabilidad procesos de contratación Secop

- **Solicitudes:** se recibieron 328 solicitudes que corresponden al 10.7% del total de PQRSD recibidas durante el segundo trimestre del 2021, sobre los siguientes temas:
 - Datos abiertos
 - Revisión documentos tipo
 - Registro de contratistas
 - Falla de cargue de documentos
 - Información de procesos contractuales
 - Conceptos emitidos por la ANCP-CCE
 - Registro entidades SECOP I
 - Instrumento de Agregación de Demanda (IAD)
 - Búsqueda de procesos en SECOP
 - Información sobre consulta de usuarios y procesos
 - Solicitud de información de entes de control
 - General AMP
 - Solicitud de certificados

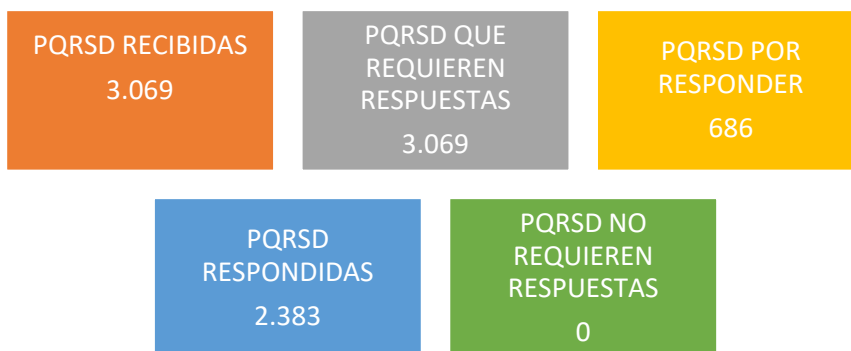
- **Reclamos:** se recibieron 6 reclamos que corresponden al 0.2% del total de PQRSD durante el segundo trimestre del 2021, los temas más relevantes fueron:
 - Posible incumplimiento de acuerdo marco de precios por parte de proveedor.
 - Observaciones a procesos
 - Sobre capacitación
 -

- **Denuncias:** se radicaron 101 denuncias que corresponden al 3.2% del total de PQRSD recibidas durante el segundo 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
 - Posible suplantación
- **Quejas:** se recibieron 36 quejas que corresponden al 1.2% del total de PQRSD recibidas durante el segundo trimestre del 2021, relacionadas con los siguientes temas:
 - Reporte de posibles incumplimientos de ordenes de compras externas de la ANPCCE
 - Dificultades con la plataforma de Secop II.
 - Temas relacionados con entidades públicas y procesos de selección
 - Protocolo de indisponibilidad
 - Evaluación de ofertas
 - Falla general
 - Registro de proveedor
 - **Sugerencias:** se recibió 6 sugerencias que corresponden al 0.2% del total de PQRSD durante el segundo trimestre del 2021, relacionadas con:
 - Sobre plataforma Secop
 - Posible suplantación

VIII. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas



De 3.069 PQRSD recibidas durante los meses de abril, mayo y junio del 2021, se contestaron 2.383 que equivale al 80%; quedando pendiente de tramite 686 que corresponde al 20% las cuales se encuentran en termino y serán respondidas durante el siguiente periodo.

IX. Radicados extemporáneos





Durante el segundo trimestre de 2021, se evidenció que los siguientes radicados, fueron tramitados de manera extemporánea, identificándose que, en la mayoría de ellos, se debió a que las PQRSD se demoraron internamente en ser proyectadas por los colaboradores de las dependencias, generando retrasos en los términos de respuesta.

P20210407002740	P20210408002810	P20210415003101	P20210426003465
P20210408002819	P20210409002885	P20210422003358	P20210506003899
P20210408002831	P20210409002872	P20210423003424	P20210506003939
P20210408002822	P20210414003040	P20210426003451	P20210506003933
P20210408002799	P20210415003073	P20210426003452	P20210511004081
P20210511004095	P20210428003636	P20210412002930	P20210416003136
P20210421003287	P20210423003421	P20210422003379	P20210503003756
P20210503003789	P20210505003853	P20210513004146	P20210505003871

Se encuentran pendientes 686 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 479 peticiones que corresponden al 16% del total de las PQRSD recibidas por la ANCP-CCE.

PQRSD Traslado por Competencia	PQRSD	
Secretaría General	400	83%
Subdirección de Gestión Contractual	57	12%
Subdirección de información y Desarrollo Tecnológico	22	5%
Subdirección de Negocios	0	0%
Subdirección de Estudios de Mercados y Abastecimiento Estratégico	0	3%
Dirección General	0	0%
Total	479	

De los 479 requerimientos recibidos durante el periodo reportado la dependencia con mayor número de traslados por no competencia a otras entidades fue la Secretaría General con 400 peticiones que corresponden al 83%, seguidamente la Subdirección de Gestión contractual con un total de 57 solicitudes que equivale al 12%, la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico 22 que equivale al 5%, por último, la Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico, la Subdirección de Negocios, así como la Dirección General no trasladaron PQRSD en el trimestre.

Gráfica 7. Traslados de las PQRSD por competencia





Fuente: Matrices PQRSD de abril a junio de 2021_ SharePoint_ Atención al ciudadano 2021_CCE

XI. Tiempo promedio de respuesta

TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA (DÍAS)	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (DÍAS)
PETICIONES	30	10
QUEJAS	30	18
RECLAMOS	30	18
SUGERENCIAS	30	18
DENUNCIAS	30	5
CONSULTAS	35	18
SOLICITUDES	20	15

Fuente: Matrices PQRSD de abril a junio de 2021_ SharePoint_ Atención al ciudadano 2021_CCE

**XII. Solicitudes negadas de acceso a la información**

Durante el segundo 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.

- 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.
- Continuar con las actividades adelantadas por el Grupo de Comunicaciones Estratégicas, encaminadas a fortalecer en la página web y otros medios de comunicación, 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, y de esta manera, reducir los traslados por falta de competencia que se reciben en la Agencia y que no corresponden a temas relacionados con las funciones de la entidad.
- 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 junio 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 las dependencias, se establezcan los mecanismos de control a los colaboradores encargados de dar respuesta, para que no se presenten demoras en proyectar las PQRSD y así mitigar el riesgo de respuestas extemporáneas.
- Cabe señalar que, para los casos en los cuales los usuarios registran la solicitud de asistencia técnica 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, se envía para radicar a la ventanilla única de radicación con el fin de ser tramitado como una PQRSD.



XIV. CONCLUSIONES DEL INFORME PQRSD

- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para el segundo trimestre de 2021 fue el correo electrónico con 1.573 del total (3.069) equivalente al 51%. Es importante destacar que el portal web también fue un canal muy utilizado por los usuarios con un total de 1.496 que corresponde al 49% de las PQRSD.
- La dependencia de la entidad con más peticiones asignadas en el trimestre reportado fue la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico con un 36% que corresponde a 1.033 del total de los requerimientos (3.069).

Se identificó que la Subdirección de Gestión Contractual, fue la dependencia que recibió más peticiones relacionadas con falta de competencia con 586 requerimientos, sin embargo, el 90% de ellas es decir 529 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.

Lo contrario sucedió con la Secretaria General, que recibió 424 requerimientos, relacionados con falta de competencia y trasladó 400, equivalente al 94%; de igual forma, IDT recibió 31 peticiones de falta de competencia, sin embargo, se trasladaron a otras entidades 22 que corresponden al 71%. Aquellas que no se trasladaron, fue por el mismo motivo mencionado anteriormente, 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	Carolina Montenegro	08/07/2021	
Revisó	Carolina Montenegro	08/07/2021	
Aprobó	Claudia Ximena López	09/07/2021	

XVI. FIRMA DE PRESENTACIÓN DE INFORME

Se firma en la ciudad de Bogotá el 09 de julio del año 2021 por la Secretaria General, Claudia Ximena López.



INFORME INTERNO DE TRABAJO

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

Agencia Nacional de Contratación Pú



Colombia Compra Eficient

Nombre:	Claudia Ximena López
Cargo:	Secretaria General
Fecha:	09/07/2021

13.



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

www.colombiacompra.gov.co

Versión:	02	Código:	CCE-DES-FM-16	Fecha:	01 de junio de 2021	Página 12 de	12
----------	----	---------	---------------	--------	---------------------	--------------	----