

I. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	12/04/2022
Ciudad:	Bogotá D.C
Título del Informe:	Reporte PQRSD - Trimestral (enero – febrero – marzo de 2022)
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 2022
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 enero al 31 de marzo 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:	ANPCPCE- Ciudadanía
Cargo:	
Área:	
AUTORES DEL INFORME	
Nombre:	Carolina Montenegro
Cargo:	Contratista-Atención al Ciudadano
Área:	Atención al Ciudadano-Secretaria General

III. INTRODUCCION

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 2022, realizando seguimiento y evaluación constante al tratamiento de estas.

La ANPCPCE, cumple con lo indicado en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022, 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*

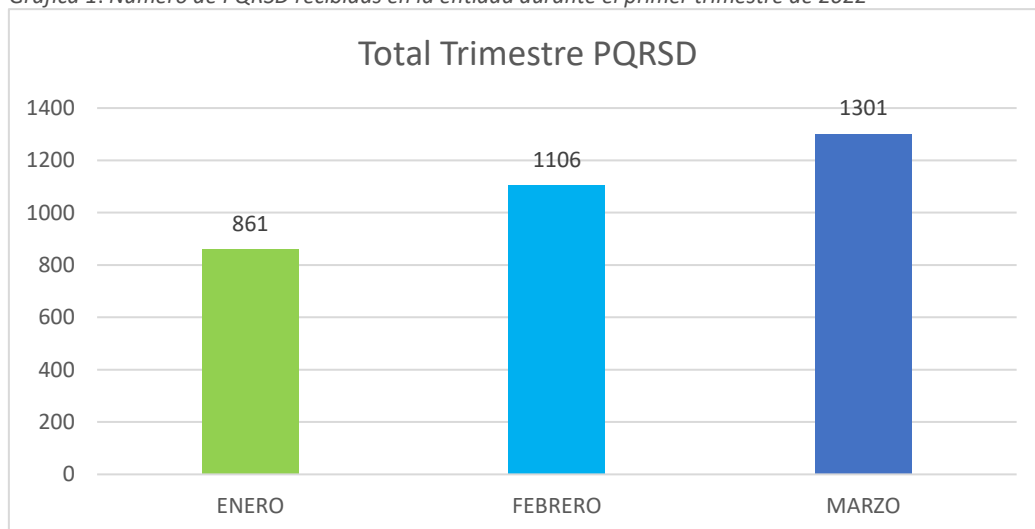
dictan otras disposiciones”, la cual establece que las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; razón por la cual, se pone a disposición lo correspondiente a las PQRSD del primer trimestre del 2022, en nuestro portal.¹

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 2022, se recibieron 3.268 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 2022

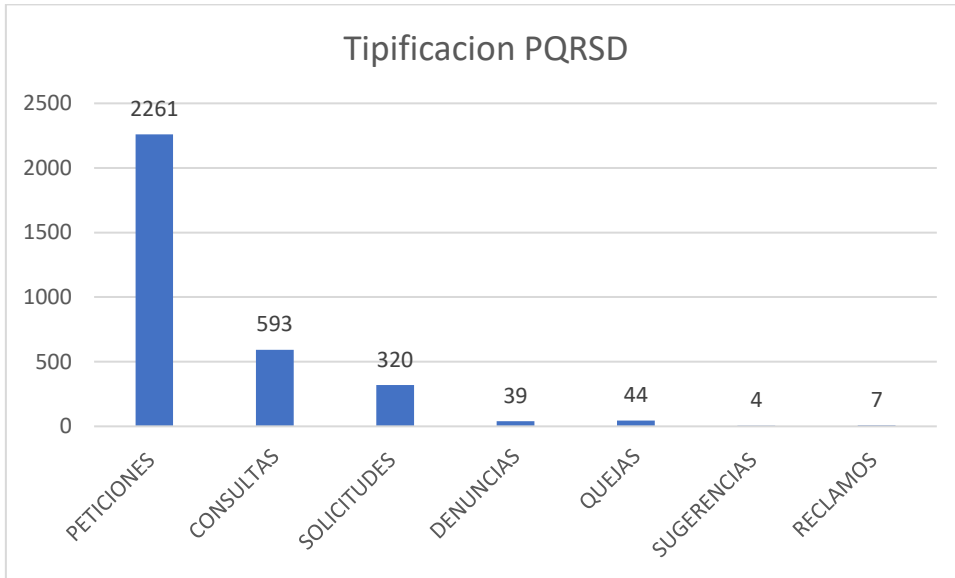


Fuente: Matrices PQRSD de enero a marzo de 2022_ SharePoint_ Atención al ciudadano 2022

Durante el primer trimestre del 2022, el mes con mayores requerimientos fue marzo con el 40%, seguido de febrero con el 34% y enero con el 26%.

Gráfica 2. Número de PQRSD recibidas en la entidad durante el primer trimestre de 2022

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

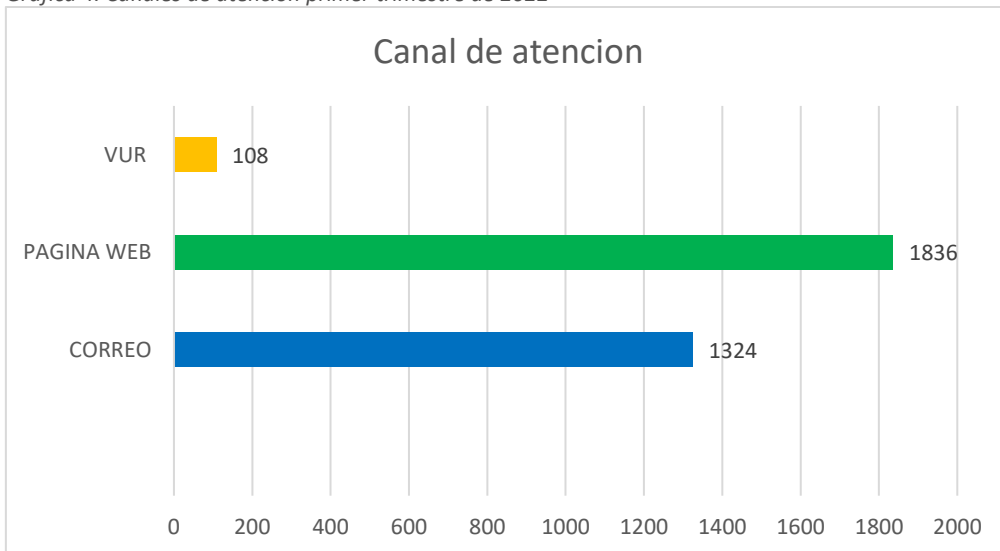


Fuente: Matrices PQRSD de enero a marzo de 2022_ SharePoint_ Atención al ciudadano 2022

Se evidencia que el 69.3% de las PQRSD son peticiones, el 18.1% consultas, el 9.8% solicitudes, el 1.3% quejas, el 0.2% reclamos, el 1.2% denuncias y el 0.1% sugerencias.

V. PQRSD recibidas por canal de atención

Gráfica 4. Canales de atención primer trimestre de 2022



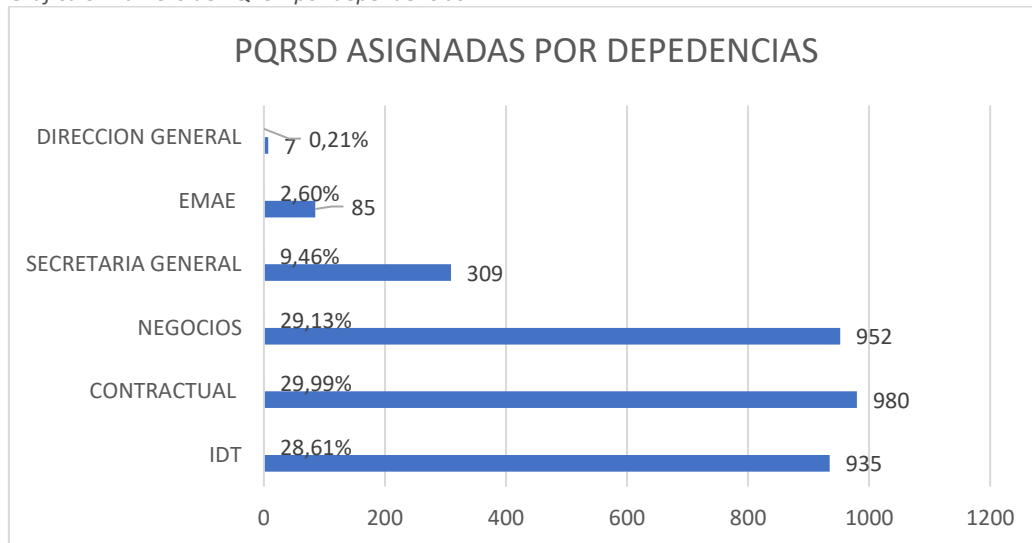
Fuente: Matrices PQRSD de enero a marzo de 2022_ SharePoint_ Atención al ciudadano 2022

Conforme con 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 la página web con 1.836 requerimientos que equivale al 56%, seguido por el correo

electrónico con 1.324 requerimientos, que equivale al 41%, por último, Ventanilla Única de Radicación con 108 que representa el 3% total de las PQRSD radicadas durante este trimestre.

VI. PQRSD asignadas por dependencias

Gráfica 5. Número de PQRSD por dependencias



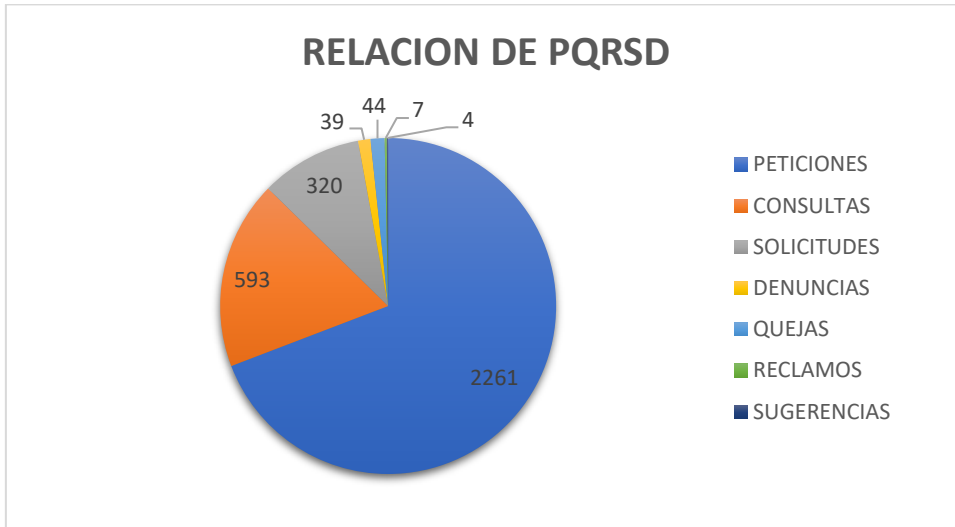
Fuente: Matrices PQRSD de enero a marzo de 2022_ SharePoint_ Atención al ciudadano 2022

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 980 que representan el 29.99% del total; a la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico 935 que equivalen al 28.61%; Subdirección de Negocios 952 con el 29.13%, Secretaría General 309 con el 9.46%; Subdirección de Estudios de Mercados y Abastecimiento Estratégico 85 con el 2.60% y finalmente la Dirección General con 7 que representan el 0.21%.

VII. Análisis de las PQRSD

Gráfica 6. Total, de PQRS recibidas durante el primer trimestre de 2022



Fuente: Matrices PQRSD de enero a marzo de 2022_ SharePoint_ Atención al ciudadano 2022

De acuerdo con las peticiones que llegaron a la entidad durante el primer trimestre de 2022, 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 2022 se recibieron un total de 2.261 peticiones, que equivalen al 69.2% del total de las PQRSD, los asuntos más consultados fueron:

- Resolución de controversias o asesorías tema puntual de documentos tipo Decreto 310 de 2021
- Convenios interadministrativos
- 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
- Capacitación TVEC
- Consulta general AMP-IAD
- Datos abiertos
- Actuación administrativa

Consultas: se recibieron 593 consultas, que corresponden al 18.1% del total de PQRSD recibidas durante el primer trimestre del 2022. Los temas más solicitados fueron:

- Ley de Garantías electorales
- Documentos Tipo
- Convenios solidarios – Ley 136 DE 1994
- Plan Anual de Adquisiciones
- Temas referentes a Instrumentos de Agregación de Demanda (IAD)
- Obligatoriedad SECOP II
- Consultas sobre uso y apropiación de los Datos Abiertos que maneja la entidad, aplicación y entendimiento sobre el Modelo de Abastecimiento Estratégico y temas relacionados con las sesiones de cualificación que se realizan desde la subdirección de EMAE.

Solicitudes: se recibieron 320 solicitudes que corresponden al 9.8% del total de PQRSD recibidas durante el primer trimestre del 2022, sobre los siguientes temas:

- Información de procesos contractuales
- Posibles fallas
- Conceptos emitidos por la ANCP-CCE
- Copia de manuales
- Solicitud de capacitaciones
- Información de usuarios y procesos en SECOP
- Solicitud de información de entes de control
- Solicitud de certificados
- Solicitud de apoyo- proyecto PNUD-Compras Inclusivas
- Solicitud capacitación para la implementación de la Política de Compras y Contratación, para Alcaldía.
- Solicitud de información trazador presupuestal de equidad para la mujer
- Solicitud de actos administrativos expedidos en el Periodo Presidencial 2018-2022

Reclamos: se recibieron 7 reclamos que corresponden al 0.2% del total de PQRSD durante el primer trimestre del 2022, los temas más relevantes fueron:

- Posible incumplimiento de acuerdo marco de precios por parte de proveedor
- Instrumento de agregación de demanda (IAD)

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.
- Política de datos personales
- Presentación de Oferta Irregularmente
- Reporte de entidad en mora
- Actos de corrupción en procesos de selección abreviada de menor cuantía externos a la entidad.

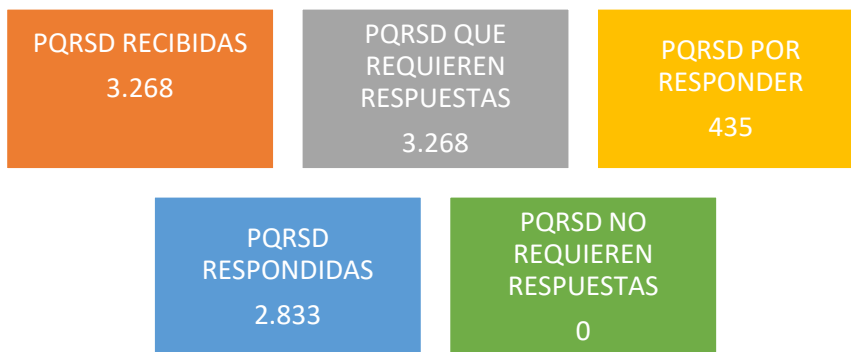
Quejas: se recibieron 44 quejas que corresponden al 1.3% del total de PQRSD recibidas durante el primer trimestre del 2022, relacionadas con los siguientes temas:

- Reporte de posibles incumplimientos de ordenes de compras externas de la ANPCCE
- Presentación de Oferta Irregularmente
- Temas relacionados con entidades publicas
- Falla no certificada
- Queja de servicio

Sugerencias: se recibió 4 sugerencias que corresponden al 0,1% del total de PQRSD durante el primer trimestre del 2021, relacionada con:

- Capacitación SECOP
- Acuerdo Marco de Precios (Vehículos)
- Acuerdo Marco de Precios (Consumibles de impresión)

VIII. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas



Del total de PQRSD recibidas durante los meses de enero, febrero y marzo del 2022, se recibieron un total de 3.268 que equivale al 87%; quedando pendiente de tramite 435 que corresponde al 13% las cuales se encuentran en termino y serán respondidas durante el siguiente periodo.

IX. Radicados extemporáneos y sin respuesta

Durante el primer trimestre de 2022, se evidenció que un radicado, fue tramitado de manera extemporánea, identificándose que, se debió a una demora interna en la proyección y aprobación de este.

Radicado	Tipología normativa	Tiempo de Respuesta
P20210104000009	Petición (falta de competencia)	6 días

Se encuentran pendientes 435 PQRSD de respuesta, para ser gestionadas dentro de los términos de ley y que se encuentran clasificadas de la siguiente manera:

Peticiones	Consultas	Solicitudes	sugerencias	Quejas	Reclamos
224	187	17	4	8	1

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 370 peticiones que corresponden al 11.3% del total de las PQRSD recibidas por la ANCP-CCE.

PQRSD Traslado por Competencia	PQRSD	
Secretaría General	272	74%
Subdirección de Gestión Contractual	82	22%
Subdirección de información y Desarrollo Tecnológico	16	4%
Subdirección de Negocios	0	0%
Subdirección de Estudios de Mercados y Abastecimiento Estratégico	0	0%
Dirección General	0	0%
Total	370	

De los 370 requerimientos recibidos durante el periodo reportado la dependencia con mayor número de traslados por no competencia fue la Secretaría General con 272 peticiones que corresponden al 74%, seguidamente la Subdirección de Gestión contractual con un total de 84 solicitudes que equivale al 22%, la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico 16 que equivale al 4%. 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 enero a marzo de 2022_ SharePoint_ Atención al ciudadano 2022

De acuerdo con lo anterior, a continuación, se relacionan los temas más frecuentes que radican los peticionarios en la Agencia y que corresponden a traslados por falta de competencia y las entidades a las que son remitidas:

TEMAS DE TRASLADOS POR FALTA DE COMPETENCIA	ENTIDADES A LAS QUE SE DIO TRASLADO
Denuncias sobre posibles hechos de corrupción en procesos contractuales de otras entidades.	Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la Republica.
Observaciones a proyecto de pliegos de condiciones de licitación pública en municipios	A las respectivas Alcaldías de los diferentes municipios que radican los requerimientos.
Subsanación de procesos contractuales en municipios	A las respectivas Alcaldías de los diferentes municipios que radican los requerimientos
Consultas normativas sobre temas contractuales de carácter particular y concreto con entidades públicas.	No se traslada a otra entidad, debido a que no existen autoridades que puedan resolver esos requerimientos
Asesorías sobre asuntos de carácter particular y concreto.	No se traslada a otra entidad, debido a que no existen autoridades que puedan resolver esos requerimientos

XI. Tiempo promedio de respuesta



Colombia Compra Eficiente

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

www.colombiacompra.gov.co



Fuente: Matrices PQRSD de enero a marzo de 2022_ SharePoint_ Atención al ciudadano 2022

XII. Solicitudes negadas de acceso a la información

Durante el primer trimestre de 2022, no se negó el acceso a ninguna petición, conforme con lo reportado por las dependencias a las cuales les fueron asignadas las mismas.

XIII. ANALISIS 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 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.
- Se puede evidenciar una disminución de traslados por falta de competencia a otras entidades con relación al informe anterior, sin embargo, es necesario continuar socializando 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, e implementar estrategias con el grupo de comunicaciones, que permitan 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 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.
- 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.
- Por último, frente a las quejas y reclamos, se identificó que corresponden a las Subdirecciones de Negocios y de Información y Desarrollo Tecnológico, por lo cual, se recomienda que estas dependencias revisen las causas que generaron las inconformidades de los usuarios y si están directamente relacionadas con los servicios que presta la ANCP-CCE, se realice una acción de mejora, a la que se hará seguimiento, por parte del Grupo de Atención al Ciudadano.

XIV. Conclusiones del informe PQRSD

- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para el primer trimestre de 2021 fue la página web con un total de 1.836 equivalente al 56%. Es importante destacar que el correo electrónico también fue un canal muy utilizado por los usuarios con un total de 1.324 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 980 que corresponde al 29.99%, seguida por la Subdirección de Negocios con 952 que equivale al 29.13% del total de los requerimientos.
- De igual forma, se identificó que la Subdirección de Gestión Contractual fue la dependencia que recibió más peticiones relacionadas con falta de competencia con un total de 354 requerimientos, sin embargo, a 272 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.

- Con respecto a las respuestas extemporáneas, valga indicar que, se presentó una disminución considerable frente al trimestre anterior, esto, debido a las mesas de trabajo realizadas entre el grupo de atención al ciudadano y los colaboradores de las subdirecciones, mediante las cuales se generaron acciones al interior de las dependencias que permitieron un mayor seguimiento y control de las PQRSD.

XV. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Carolina Montenegro Contratista-Atención al Ciudadano	12/04/2022	
Revisó	Astrid Camargo Analista	13/04/2022	
Aprobó	Claudia Ximena López Secretaria General	13/04/2022	

XVI. FIRMA DE PRESENTACIÓN DE INFORME

Se firma en la ciudad de Bogotá D.C., el día 13 del mes abril del año 2022 por la secretaria general.

Nombre:	Claudia Ximena López
Cargo:	Secretaria General
Fecha:	13/04/2022

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	Karina Blanco Marín Asesora Experta con funciones de planeación	Karina Blanco Marín



INFORME INTERNO DE TRABAJO

CCE-DES-FM-16

V.03 de 24 de enero de 2022



			Contratista		Asesora Experta con funciones de planeación
--	--	--	-------------	--	---



Colombia Compra Eficiente

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

www.colombiacompra.gov.co