

# 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:	13/10/2021
Ciudad:	Bogotá D.C
Título del Informe:	Reporte PQRSD - Trimestral (julio – agosto-septiembre 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 tercer 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 julio 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: Atención y Servicio al Ciudadano-Secretaria 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 julio y septiembre de 2021, realizando seguimiento y evaluación constante al tratamiento de estas.



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)



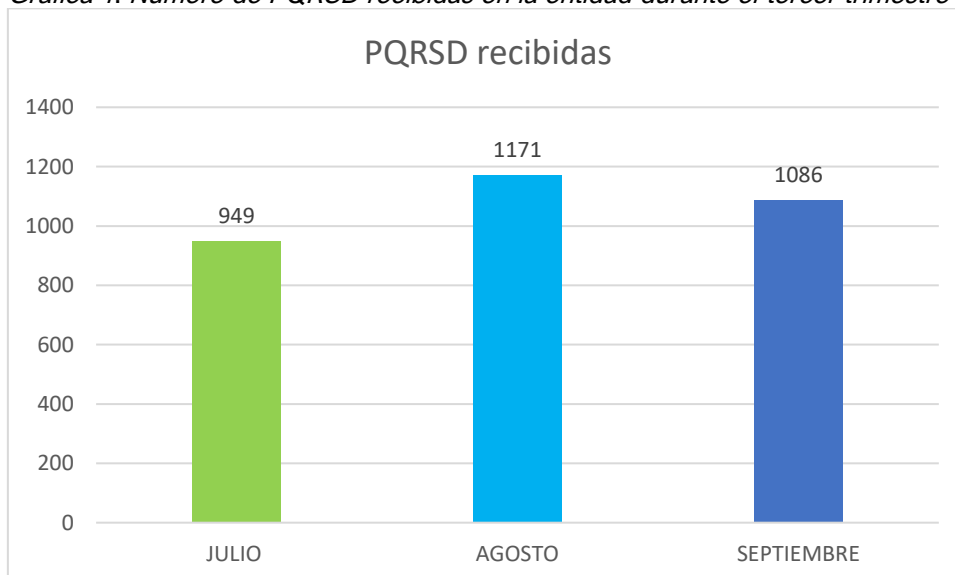
La ANCPCE de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, **“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”**, publica en su sitio web las diferentes categorías de información; razón por la cual, se pone a disposición la información correspondiente de las PQRSD del tercer trimestre del 2021, en nuestro portal.<sup>1</sup>

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 **3.206** 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 tercer trimestre de 2021



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

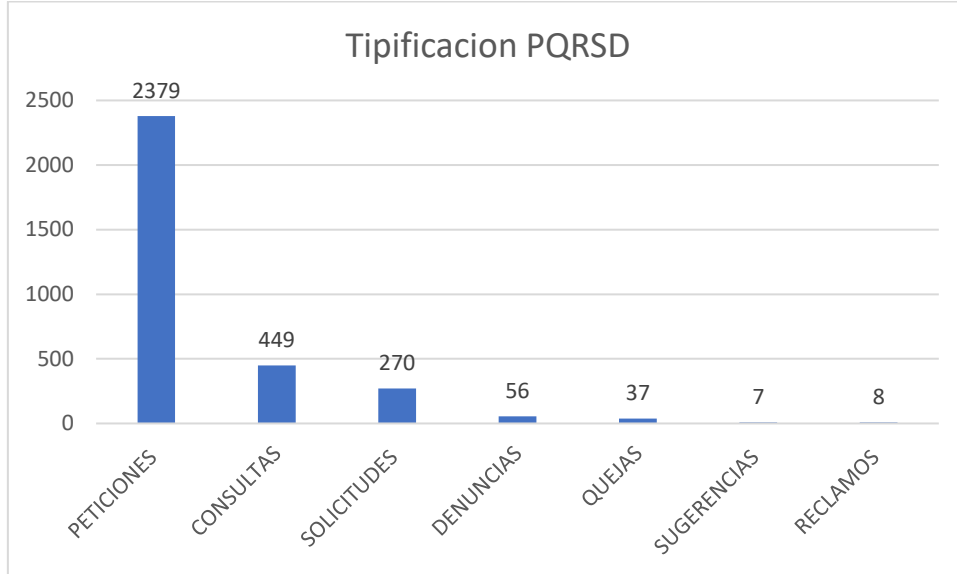




*Fuente: Matrices PQRSD de julio a septiembre de 2021\_ SharePoint\_ Atención al ciudadano 2021\_CCE.*

Durante el tercer trimestre del 2021, el mes con mayores requerimientos fue agosto con el 36%, seguido de septiembre con el 34% y julio con el 30%.

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

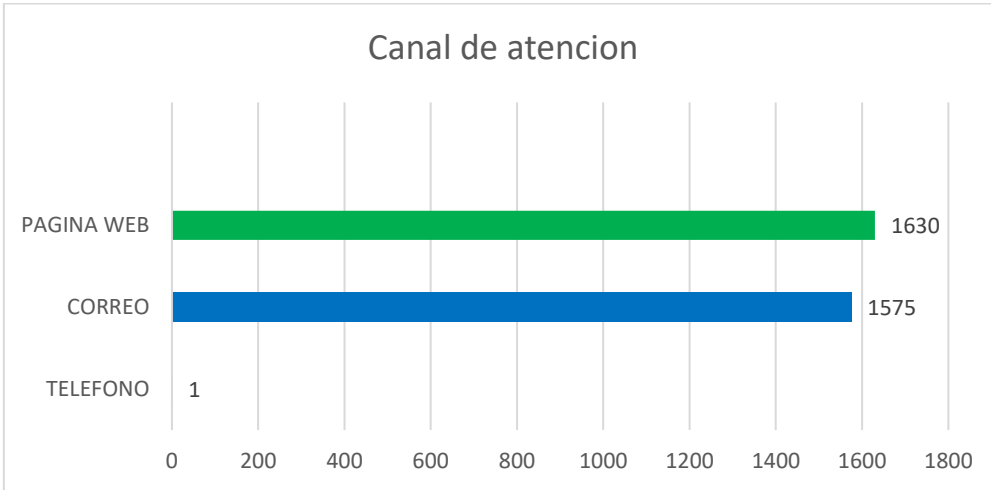


*Fuente: Matrices PQRSD de julio a septiembre de 2021<sup>2</sup>*

Se evidencia que el 74.3% de las PQRSD son peticiones, el 14.0% consultas, el 8.4% solicitudes, el 1.2% quejas, el 0.2% reclamos, el 1.7% denuncias y el 0.2% sugerencias.

**V. PQRSD recibidas por canal de atención**

*Gráfica 4. Canales de atención tercer trimestre de 2021*

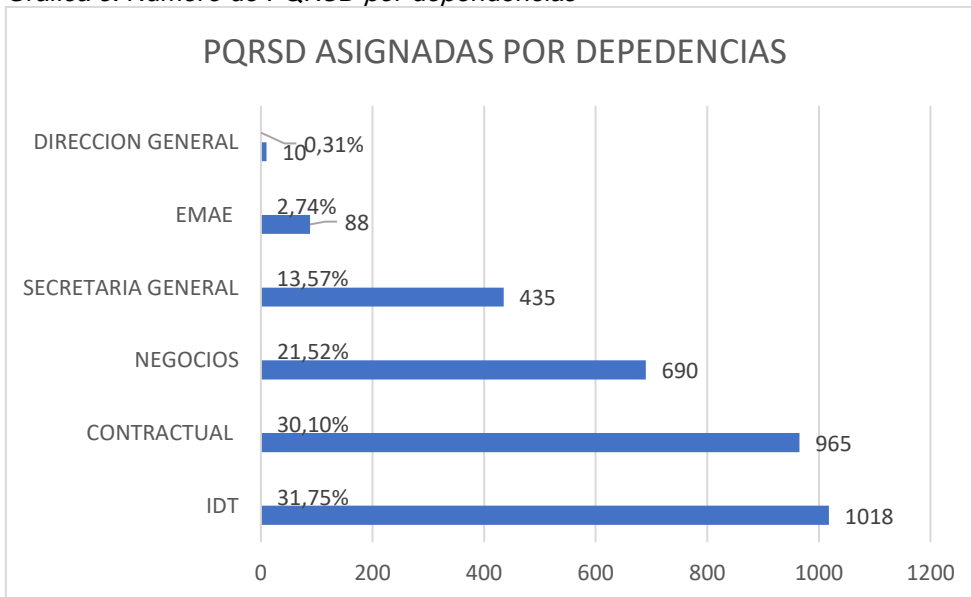


Fuente: Matrices PQRSD de julio a septiembre de 2021\_ SharePoint\_ Atención al ciudadano 2021\_CCE

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 portal web con 1.630 requerimientos que equivale al 50.8%, seguido por el correo electrónico con 1.575 requerimientos, que equivale al 49.1% del total de las PQRSD radicadas durante este trimestre. Una persona que equivale al 0.1% utilizó el canal telefónico.

**VI. PQRSD asignadas por dependencias**

Gráfica 5. Número de PQRSD por dependencias



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



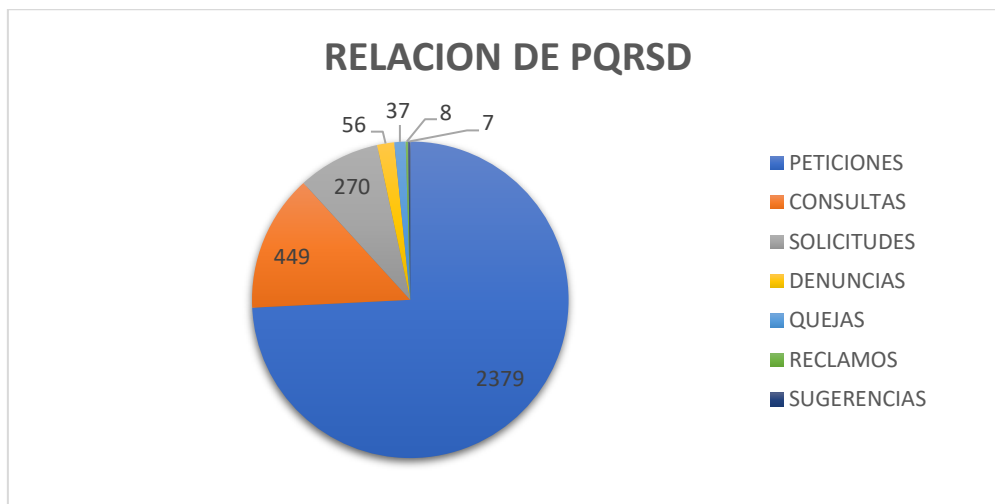


El 100% de las PQRSD que se presentaron en la entidad, fueron asignadas a los gestores de las diferentes dependencias a través del aplicativo POXTA, con el fin de darles el trámite correspondiente.

A la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico se le asignaron un total de 1018 que representan el 31.75% del total; a la Subdirección de Gestión Contractual 965 que equivalen al 30.10%; la Subdirección de Negocios 690 con el 21.52%, Secretaría General 435 con el 13.57%; Subdirección de Estudios de Mercados y Abastecimiento Estratégico 88 con el 2.74% y finalmente la Dirección General con 10 que representan el 0.31%.

**VII. Análisis de la PQRSD**

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



Fuente: Matrices PQRSD de julio a septiembre 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 tercer trimestre del 2021 se recibieron un total de 2.379 peticiones, que equivalen al 74.3% del total de las PQRSD, los asuntos más consultados fueron:
  - Acceso a procesos de contratación





- Observaciones a pliegos de condiciones de otras entidades
  - Actualización de datos Secop
  - Recuperación de usuario y contraseña SECOP
  - Registro proveedor SECOP II
  - TVEC procedimiento técnico
  - Configuración cuenta SECOP II
  - Circular Externa No. 006 de 2020
  - Certificado de disponibilidad de la plataforma de SECOP
  - Reporte de posibles incumplimientos de acuerdos marco por parte de otras entidades
  - Solicitudes de conceptos.
  - Capacitación TVEC
  - Consulta general AMP-IAD
  - Actuación administrativa
  - Habilitación Secop II
  - Circular externa 02 de 2019
  - Adendas
  - Publicidad en Secop II
  - Agradecimiento
  - Migración de proceso
- **Consultas:** se recibieron 449 consultas, que corresponden al 14% del total de PQRSD recibidas durante el segundo trimestre del 2021. Los temas más solicitados fueron:
    - Investigación de mercados
    - Uso del SECOP II
    - Temas referentes a Instrumentos de Agregación de Demanda (IAD)
    - Capacitaciones de la plataforma de SECOP II.
    - Obligatoriedad SECOP II
    - Circular Conjunta 001 del 20 de agosto de 2021
    - Trazabilidad procesos de contratación Secop
  - **Solicitudes:** se recibieron 270 solicitudes que corresponden al 8.4% del total de PQRSD recibidas durante el segundo trimestre del 2021, sobre los siguientes temas:
    - Datos abiertos
    - Revisión documentos tipo



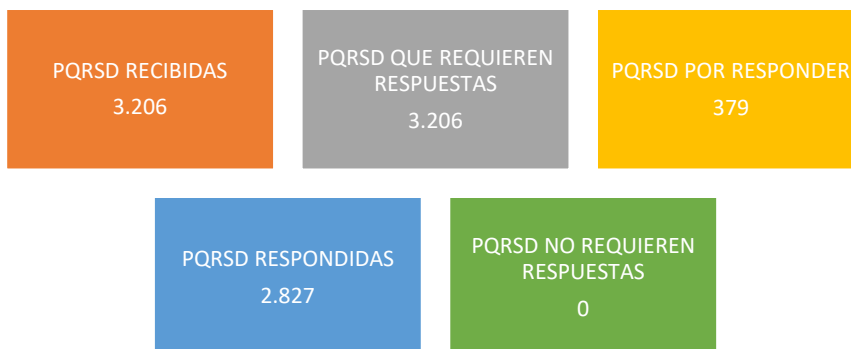


- Falla de cargue de documentos
  - Información de procesos contractuales
  - Conceptos emitidos por la ANCP-CCE
  - Registro entidades SECOP I
  - Instrumento de Agregación de Demanda (IAD)
  - Búsqueda de procesos en SECOP
  - Información sobre consulta de usuarios y procesos
  - Solicitud de información de entes de control
  - General AMP
  - Solicitud de certificados
  - Solicitud de consulta anticorrupción
  - Solicitud base de datos contratos - contratistas – SECOP
  - Solicitud Información tableros Análisis Demanda y Análisis Oferta
  - Solicitud información Observatorio Colombia Compra
  - Plan Anual de Adquisiciones
  - SECOP I Creación de usuarios
  - Base de datos contratistas
  - Información implementación documentos tipo APSB
- **Reclamos:** se recibieron 8 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
    - Reporte de entidades en mora
  - **Denuncias:** se radicaron 56 denuncias que corresponden al 1.7% 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.
    - Actos de corrupción en procesos de selección abreviada de menor cuantía externos a la entidad
    - Temas externos a la entidad
    - Posible suplantación



- **Quejas:** se recibieron 37 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 ANCPCE
  - Reporte de entidades en mora
  - Dificultades con la plataforma de Secop II.
  - Temas relacionados con entidades públicas y procesos contractuales
  - Falla general
  - Registro de proveedor Secop
- **Sugerencias:** se recibió 7 sugerencias que corresponden al 0.2% del total de PQRSD durante el segundo trimestre del 2021, relacionadas con:
  - Sobre plataforma Secop
  - Sobre Instrumentos de Agregación de Demanda

## VIII. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas



De 3.206 PQRSD recibidas durante los meses de julio, agosto y septiembre del 2021, se contestaron 2.827 que equivale al 88%; quedando pendiente de tramite 379 que corresponde al 12% las cuales se encuentran en termino y serán respondidas durante el siguiente periodo.

## IX. Radicados extemporáneos

Durante el tercer 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.







Radicado	Tipología normativa	Tiempo de respuesta (con términos del Decreto 491 de 2020)
P20210703005864	Denuncia (Falta de competencia)	13 días
P20210611005160	Queja	32 días
P20210804006899	Consulta	36 días
P20210818007389	Consulta	39 días
P20210602004845	Consulta	38 días
P20210715006266	Petición de interés particular (Falta de competencia)	23 días
P20210810007102	Consulta	31 días
P20210603004915	Consulta	40 días
P20210708006008	Petición de interés general	37 días
P20210817007289	Petición de interés general	31 días
P20210611005164	Petición de interés general	31 días
P20210709006064	Petición de interés particular	34 días
P20210730006682	Petición de interés particular	31 días
P20210716006144	Queja	42 días
P20210729006664	Consulta	51 días

Se encuentran pendientes 379 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 448 peticiones que corresponden al 14% del total de las PQRSD recibidas por la ANCP-CCE.

PQRSD Traslado por Competencia	PQRSD	
<b>Secretaría General</b>	361	80%





<b>Subdirección de Gestión Contractual</b>	70	15%
<b>Subdirección de información y Desarrollo Tecnológico</b>	17	5%
<b>Subdirección de Negocios</b>	0	0%
<b>Subdirección de Estudios de Mercados y Abastecimiento Estratégico</b>	0	0%
<b>Dirección General</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>448</b>	

De los 448 requerimientos recibidos durante el periodo reportado la dependencia con mayor número de traslados por no competencia a otras entidades fue la Secretaría General con 361 peticiones que corresponden al 80%, seguidamente la Subdirección de Gestión contractual con un total de 70 solicitudes que equivale al 15%, la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico 17 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 julio a septiembre de 2021\_ SharePoint\_ Atención al ciudadano 2021\_CCE

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 TRASLADADOS POR FALTA DE COMPETENCIA	ENTIDADES A LAS QUE SE DIO TRASLADO
Denuncias sobre posibles hechos de corrupción 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.
Observaciones a procesos de mínima cuantía en los diferentes Departamentos.	Gobernaciones del país
Subsanación de procesos contractuales en municipios	A las respectivas Alcaldías de los diferentes municipios que radican los requerimientos
Mejoramiento de vías departamentales	Gobernaciones del país
Consultas relacionadas con temas de seguridad social	Ministerio de salud protección social
Consultas normativas sobre temas de MIPG	Departamento Administrativo de La Función Pública.
Consultas sobre Decretos emitidos por Ministerios.	Ministerios que expidieron los decretos
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

**XI. Tiempo promedio de respuesta**



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



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

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

Durante el tercer 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 la estrategia realizada por el Grupo de Atención al Ciudadano con el apoyo del Grupo de Comunicaciones Estratégicas encaminada 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 septiembre 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.
- En lo que refiere a los traslados por competencia, son un volumen alto sobre todo en la SG, para lo cual se recomienda realizar un análisis de dichas solicitudes identificando la naturaleza de la petición y la entidad a la cual se remite por competencia, para realizar campañas visibles en el espacio de PQRS de la página web para que los ciudadanos lo identifiquen.
- Con referencia a las cifras de PQRS se recomienda realizar el cruce de información de las PQRS de las dependencias frente al total de radicados de la semana por VUR y así evitar al finalizar los periodos los faltantes de información registrada.

#### XIV. CONCLUSIONES DEL INFORME PQRSD

- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para el tercer trimestre de 2021 fue el portal web con 1.630 del total (3.206) equivalente al 50.8%. Es importante destacar que el correo electrónico también fue un canal muy utilizado por los usuarios con un total de 1.575 que corresponde al 49.1% 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 31.75% que corresponde a 1.018 del total de los requerimientos (3.206).

Se identificó que la Subdirección de Gestión Contractual, fue la dependencia que recibió más peticiones relacionadas con falta de competencia con 592 requerimientos, sin embargo, el 88% de ellas es decir 522 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 407 requerimientos, relacionados con falta de competencia y trasladó 361, equivalente al 89%.

Finalmente, IDT recibió 43 peticiones de falta de competencia, sin embargo, se trasladaron a otras entidades únicamente 17 que corresponden al 40%. Aquellas que no se trasladaron que equivalen al 60%, 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	13/10/2021	
Revisó	Carolina Montenegro	13/10/2021	
Aprobó	Claudia Ximena López	21/10/2021	

### XVI. FIRMA DE PRESENTACIÓN DE INFORME

Se firma en la ciudad de Bogotá el 21 de octubre del año 2021 por la Secretaria General, Claudia Ximena López.

Nombre:	Claudia Ximena López
Cargo:	Secretaria General
Fecha:	21/10/2021