

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	25/01/2024
Ciudad:	Bogotá D.C.
Título del Informe:	Reporte PQRSD - Trimestral (octubre – noviembre – diciembre 2023)
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 2023.
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 período comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2023.
Código Interno del informe:	<a href="#">001 Informes Seguimiento PQRSD</a>
TRD Y Ubicación electrónica:	<a href="#">01 informes Seguimiento PQRSD</a>

### 2. DESTINO Y AUTORES DEL INFORME

DESTINATARIO DEL INFORME	
Nombre:	<b>ANCP-CCE- Ciudadanía</b>
Cargo:	
Área:	
AUTORES DEL INFORME	
Nombre:	<b>Luis Daniel Cárdenas Devia Nelson Felipe Gaitán Chacón</b>
Cargo:	<b>Técnico Asistencial código 01 grado 07 Contratista-Relacionamiento Estado Ciudadano</b>
Área:	<b>Grupo Relacionamiento Estado Ciudadano-Secretaría General</b>
Nombre:	<b>Nelson Felipe Gaitán</b>
Cargo:	<b>Contratista</b>
Área:	<b>Grupo Relacionamiento Estado Ciudadano-Secretaría General</b>

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

### 3. DESARROLLO DEL INFORME

El proceso de Relacionamiento Estado Ciudadano de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente- (en adelante ANCP -CCE) busca a través del informe trimestral de PQRSD (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias), garantizar el acceso a la información por parte de los ciudadanos y grupos de valor de la entidad, unificando las peticiones radicadas y respondidas en el período comprendido entre el primero (1) de octubre al treinta y uno (31) de diciembre de 2023, realizando seguimiento, alerta y evaluación al proceso de las PQRSD.

La Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente - ANCP-CCE- de conformidad con lo establecido en la Ley Estatutaria 1712 del 6 de marzo 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 a las PQRSD del cuarto trimestre del 2023, en nuestro portal para garantizar principios como el de transparencia, buena fe, facilitación, no discriminación, gratuidad, celeridad, eficacia, calidad y divulgación proactiva de la información, .<sup>1</sup>

### 4. Frecuencia de las PQRSD Recibidas

De acuerdo con los datos arrojados por los diferentes canales de atención de la entidad, durante el cuarto trimestre de 2023, se recibieron dos mil trescientos ochenta y un (2381) requerimientos, los cuales, fueron asignados para su trámite a la Dirección General, las Subdirecciones de Negocios, Gestión Contractual, Información y Desarrollo Tecnológico, Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico y la Secretaría General, que se desagregan de la siguiente manera:

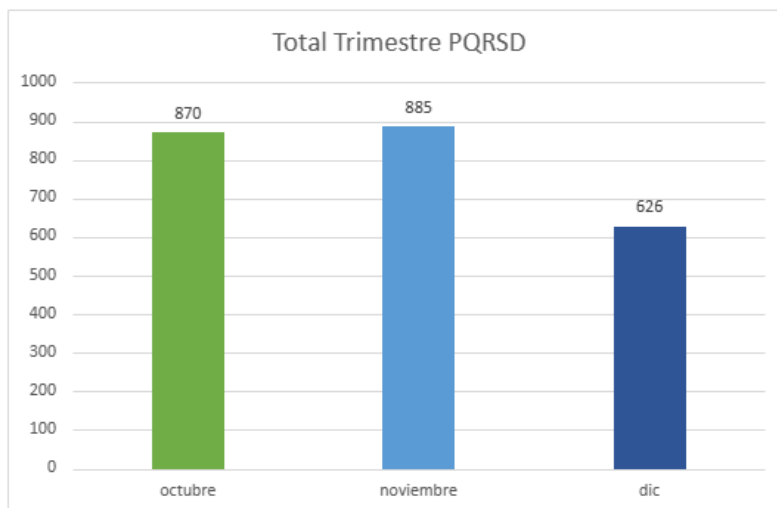
<sup>1</sup> [Informe PQRSD | Colombia Compra Eficiente | Agencia Nacional de Contratación Pública](#)



**INFORME INTERNO DE TRABAJO**

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16  
**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

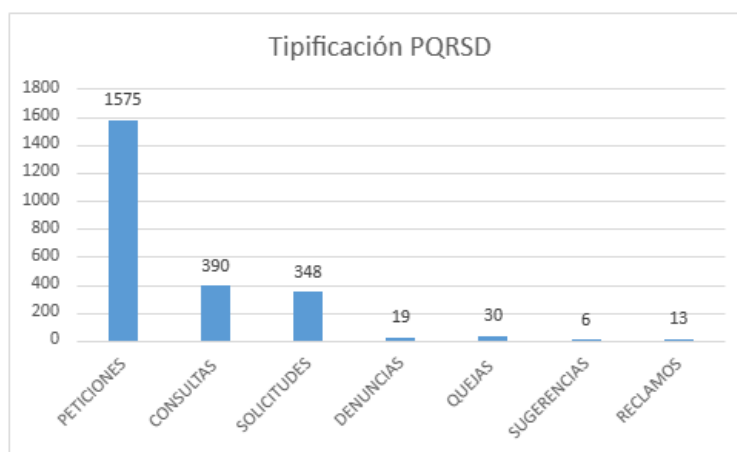
Gráfica 1. Número de PQRSD recibidas en la entidad durante el cuarto trimestre de 2023



Fuente: Matrices PQRSD de octubre a 31 de diciembre de 2023\_ SharePoint\_ Atención al ciudadano 2023

Durante el cuarto trimestre del 2023, el mes con mayores requerimientos fue noviembre con el 37%, seguido de octubre con el 37% y diciembre con el 26%.

Gráfica 2. Número de PQRSD recibidas en la entidad durante el cuarto trimestre de 2023



Fuente: Matrices PQRSD de octubre a diciembre de 2023\_ SharePoint\_ Atención al ciudadano 2023

En la anterior gráfica, se evidencia que el 66.15% de las PQRSD son peticiones, el 16.39 % consultas, el 14.62% solicitudes, el 1.26% quejas, el 0.80% denuncias, el 0.55% reclamos y el 0.25% sugerencias.



Departamento Nacional de Planeación - **DNP**

**Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente**  
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



[WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO](http://WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO)

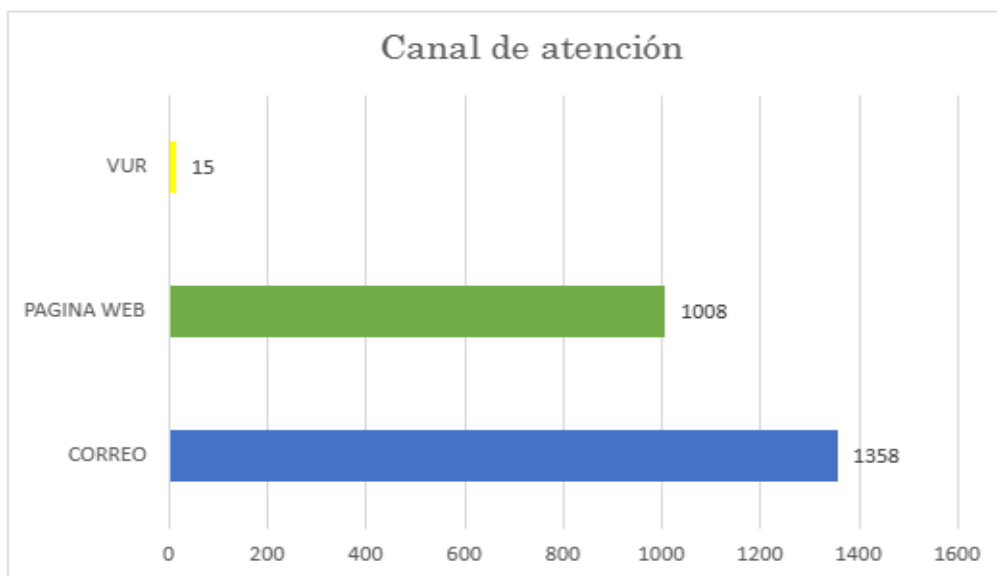
## INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

### 5. Canales de atención utilizados para recepción de PQRSD

Gráfica 3. Canales de atención cuarto trimestre de 2023



Fuente: Matrices PQRSD de octubre a diciembre de 2023\_SharePoint\_Atención al ciudadano 2023

La radicación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) por parte de los ciudadanos y usuarios durante este trimestre en la entidad, se realizó principalmente, a través de correo electrónico<sup>2</sup> con mil trescientos cincuenta y ocho (1358) requerimientos, lo que equivale al cincuenta y siete por ciento (57%), de forma subsidiaria, mediante la formulario en página web<sup>3</sup> con mil ocho (1008) requerimientos, que corresponden al cuarenta y dos por ciento (42%); y mediante la Ventanilla Única de Radicación, de manera presencial, se realizaron quince (15) requerimientos que representa el uno por ciento (1%)

<sup>2</sup> Los correos electrónicos previstos para radicación de las PQRSD en la ANCP – CCE- corresponden a [lineaetica@colombiacompra.gov.co](mailto:lineaetica@colombiacompra.gov.co), [notificacionesjudiciales@colombiacompra.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@colombiacompra.gov.co) y [participacion@colombiacompra.gov.co](mailto:participacion@colombiacompra.gov.co)

<sup>3</sup> <https://pqr.colombiacompra.gov.co/index.html#/home>



Departamento Nacional  
de Planeación - DNP

**Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente**  
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



**WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO**

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

### 6. Gestión de las PQRSD en las áreas misionales y de apoyo en la Entidad.

Gráfica 4. Número de PQRSD por dependencias



Fuente: Matrices PQRSD de octubre a diciembre de 2023\_ SharePoint\_ Atención al ciudadano 2023

Las PQRSD que se radicaron en la entidad fueron asignadas a los gestores de las diferentes dependencias, a través del aplicativo POXTA, con el fin de centralizar la información y que sean los mismos quienes gestionen al interior de su equipo de trabajo la consolidación de la respuesta o el trámite interno al que haya lugar.

En el cuarto trimestre 2023, a la Dirección General se asignaron veinticuatro (24) peticiones, representando el uno por ciento (1%), a la Subdirección de Estudios de Mercados y Abastecimiento Estratégico ciento ochenta y uno (181) con el ocho por ciento (8%), a la Secretaría General doscientas setenta y cuatro (274) con el doce por ciento (12%), a la Subdirección de Gestión contractual quinientas setenta y dos (572) con el veinticuatro por ciento (24%), a la Subdirección de Negocios seiscientos nueve (609) que equivalen al veintiséis por ciento (26%) y a la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico se le asignaron doscientas setenta y una (271) con el treinta por ciento (30%).

En el mismo sentido, se identificó qué tipo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias han sido recibidas en la Entidad, las cuales se describen así:

**Peticiones:** Durante el cuarto trimestre del 2023 se recibieron un total de mil quinientas setenta y cinco (1.575) peticiones, que equivalen al sesenta y seis punto quince por ciento (66,15%) del total de las PQRSD, los asuntos más consultados fueron:

- Aplicación Documentos Tipo
- Solicitud capacitaciones CCE

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

- Ley de Garantías
- Procesos de contratación
- Licitación Pública
- Registro Único de Proponentes
- Contratación - Seguridad social
- Contratos prestación de servicios
- Apoyo técnico en la gestión contractual (actualización, modificación)
- Gestión Contractual
- Apoyo técnico actualización/ desactivación/ reemplazo de usuario
- Contratos celebrados con las entidades del estado
- Recuperación de usuario y contraseña SECOP
- Obligatoriedad en el Uso del SECOP II
- Publicidad SECOP II
- Habilitación SECOP I
- Apoyo técnico registro de usuario entidad/proveedor
- Creación y Publicación de procesos
- Datos Abiertos
- Fallas portal web ANCP-CCE
- Herramienta del Modelo de Abastecimiento Estratégico
- Plan Anual de Adquisiciones
- Aclaración de cambio de herramienta en compra pública
- Proceso para la inscripción de la TVEC como proveedor
- Verificación de existencia de bienes y servicios en los diferentes Acuerdos Marco de Precios

**Consultas:** Se recibieron trescientas noventa (390) consultas, que corresponden al dieciséis punto treinta y nueve por ciento (16,39%) del total de PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre del 2023. Los temas más solicitados fueron:

- Ley de garantías
- MIPYMES
- Requisitos Habilitantes
- Convenios Interadministrativos
- Convenios Solidarios
- Conceptos CCE
- Uso de SECOP II
- Aplicación Ley 80 de 1993
- Publicidad SECOP I
- Obligatoriedad en el Uso del SECOP II
- Gestión Contractual y creación de procesos



Departamento Nacional  
de Planeación - **DNP**

**Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente**  
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



[WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO](http://WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO)

Versión: 03

Código:

CCE-DES-FM-16

Fecha:

24 de enero de 2022

Página 6 de

15

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

- Datos abiertos
- Información no pública requerida por Entidad/Proveedor
- Análisis de oferta (Power BI)
- Herramientas SECOP II
- Consulta sobre cualificaciones
- Obligatoriedad de los Acuerdos Marco de Precios
- Inclusión de nuevos artículos en el Catálogo
- Solicitud revocatoria directa por aplicación en pronunciamiento de CCE a través de Circular Externa 002 de 2022
- Información sobre el desarrollo del sistema dinámico de adquisición

**Solicitudes:** se recibieron trescientas cuarenta y ocho (348) solicitudes que corresponden al catorce punto sesenta y dos por ciento (14,62%) del total de PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre del 2023, sobre los siguientes temas:

- Solicitud copia de conceptos CCE
- Solicitud capacitaciones CCE
- Modelo de Selección
- Investigación judicial
- Obligatoriedad de documentos tipo
- Estudio de proyectos de modificación integral del actual estatuto de contratación Estatal
- Convenios de asociación
- Aplicación Documentos Tipo
- Aplicación Ley 80 de 1993
- Apoyo técnico en la gestión contractual (actualización, modificación)
- Notificación de fallas (aplica certificado Protocolo de Indisponibilidad)
- Información no pública requerida por Entidad / Proveedor
- Publicación en SECOP
- Revisión de Documentos Tipo
- Solicitudes de información de procesos contractuales
- Solicitud de estructuración de diferentes AMP o IAD
- Vigencia de AMP en la TVEC
- Sobre acciones en Derechos Humanos y empresas en las entidades del Gobierno Nacional
- Certificación de capacitaciones
- Solicitud mesas temáticas para la construcción del UNSDCF 2024-2027

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

**Reclamos:** Se recibieron trece (13) reclamos que corresponden al cero punto cincuenta y cinco por ciento (0,55%) del total de PQRSD durante el cuarto trimestre del 2023, los temas más relevantes fueron:

- Posible incumplimiento de acuerdo marco de precios por parte de proveedor
- Inconformidad de contrato AMP
- Instrumento de Agregación de Demanda (IAD)

**Denuncias:** Se radicaron diecinueve (19) denuncias que corresponden al cero punto ochenta por ciento (0,80%) del total de PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre del 2023, algunos de los temas fueron:

- Hechos de corrupción de procesos licitatorios externos a la entidad
- Reporte de entidades en mora
- Actos de corrupción en procesos de selección abreviada de menor cuantía externos a la entidad

**Quejas:** Se recibieron treinta (30) quejas que corresponden al uno punto veintiséis por ciento (1,26%) del total de PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre del 2023, relacionadas con los siguientes temas:

- Experiencia plataformas de compra pública
- Apoyo técnico en la gestión contractual (actualización, modificación)
- El actual módulo de abastecimiento estratégico no cuenta con la información del número de MIPYMES
- Reporte de posibles incumplimientos de órdenes de compra externas de la ANCP-CCE
- Reporte de entidad en mora
- Temas relacionados con entidades públicas

**Sugerencias:** Se recibieron seis (6) sugerencias que corresponden al cero punto veinticinco por ciento (0,25%) del total de PQRSD durante el cuarto trimestre del 2023 relacionadas con:

- Plataforma SECOP
- Apoyo técnico en la gestión contractual (actualización, modificación)
- Fallas portal web ANCP-CCE
- Actualización de enlace en la página web de la ANCP-CCE

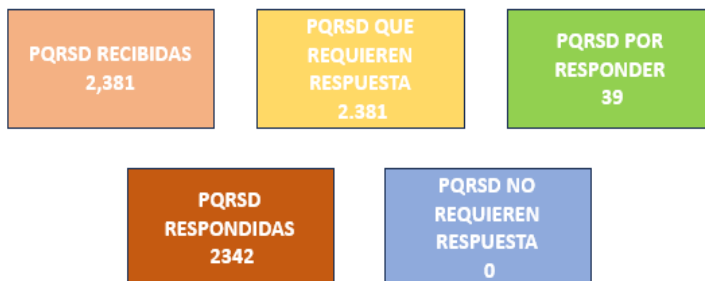


## INFORME INTERNO DE TRABAJO

CÓDIGO: CCE-DES-FM-16

VERSIÓN: 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

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



Del total de PQRSD recibidas durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2023, treinta y nueve (39) se encuentran en proceso de trámite, esto pues, se encuentran en término y finaliza en el siguiente período.

### 8. Radicados extemporáneos y sin respuesta

Durante el cuarto trimestre de 2023, se evidenciaron quince (15) radicados tramitados de manera extemporánea conforme con los términos establecidos en la Ley<sup>4</sup>, esto pues, existieron demoras internas en la proyección y aprobación.

Tabla 1. Radicados extemporáneos en el cuarto trimestre del 2023

#	Radicado	Tipología normativa	Tiempo de Respuesta
1	P20231010015885	Petición Congreso	6 días
2	P20231020016171	Petición Congreso	6 días
3	P20231020016172	Petición Congreso	6 días
4	P20231019016150	Petición de interés particular	16 días
5	P20231002015649	Petición de interés particular	36 días
6	P20231023016219	Petición de interés particular	16 días
7	P20231101016483	Petición de interés particular	25 días
8	P20231101016504	Petición de interés particular	16 días
9	P20231026016339	Petición de interés particular	16 días
10	P20231006015791	Petición de interés particular	16 días
11	P20231006015809	Petición de interés particular	16 días
12	P20231009015861	Consulta	54 días
13	P20231010015884	Sugerencia	47 días

<sup>4</sup> **Ley 1755 de 2015: Artículo 14.** "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción" (...).

**Ley 5 de 1992: Artículo 258.** "Solicitud de informes por los congresistas. Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso. En los cinco (5) días siguientes deberá procederse a su cumplimiento."



Departamento Nacional  
de Planeación - DNP

**Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente**  
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

14	P20231010015913	Consulta	38 días
15	P20231027016372	Petición de interés particular	21 días

### 9. Traslados por competencia

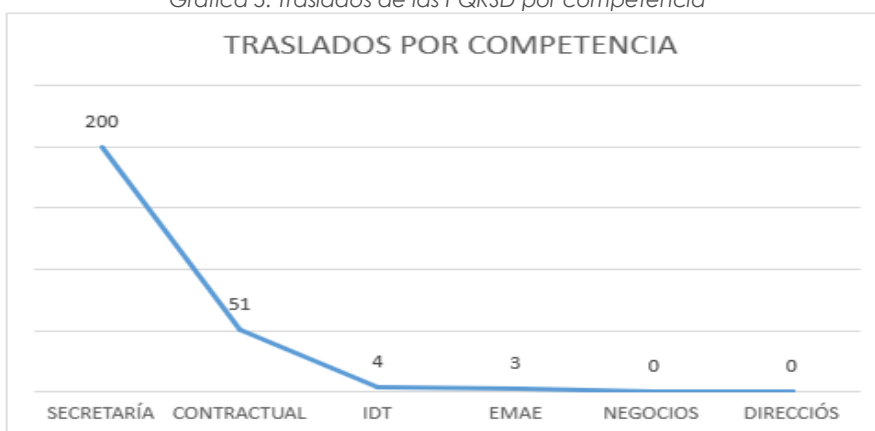
En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015<sup>5</sup>, se trasladaron por competencia a otras entidades doscientas cincuenta y ocho (258) peticiones que corresponden al once por ciento (11%) del total de las PQRSD recibidas.

Tabla 2. Traslados por falta de competencia en el cuarto trimestre del 2023

PQRSD Traslado por Competencia	PQRSD	
Secretaría General	200	77%
Subdirección de Gestión Contractual	51	20%
Subdirección de información y Desarrollo Tecnológico	4	2%
Subdirección de Estudios de Mercados y Abastecimiento Estratégico	3	1%
<b>Total</b>	<b>258</b>	<b>100%</b>

La dependencia con mayor número de traslados por no competencia a otras entidades fue la Secretaría General con doscientas (200) peticiones que corresponden al 78%, seguida por la Subdirección de Gestión Contractual con cincuenta y un (51) solicitudes que equivale al 20%, la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico con cuatro (4) traslados que equivale al 2%, la Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico con tres (3) que representa el 1% y la Subdirección de Negocios, así como, la Dirección General que no trasladaron PQRSD en el trimestre.

Gráfica 5. Traslados de las PQRSD por competencia



<sup>5</sup> Ley 1757 de 2015 - Gestor Normativo - Función Pública ([funcionpublica.gov.co](http://funcionpublica.gov.co))



## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

Fuente: Matrices PQRSD de octubre a diciembre de 2023\_SharePoint\_Atención al ciudadano 2023

A continuación, se relacionan los temas más frecuentes que radican los peticionarios en la Agencia, que generan traslados por falta de competencia:

TEMAS DE TRASLADADOS 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 República.
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.	Se remite a las entidades relacionadas en la petición, de igual forma, en algunos casos 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.

### 10. Tiempo promedio de respuesta



Departamento Nacional  
de Planeación - DNP

**Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente**  
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



[WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO](http://WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO)

Versión: 03

Código:

CCE-DES-FM-16

Fecha:

24 de enero de 2022

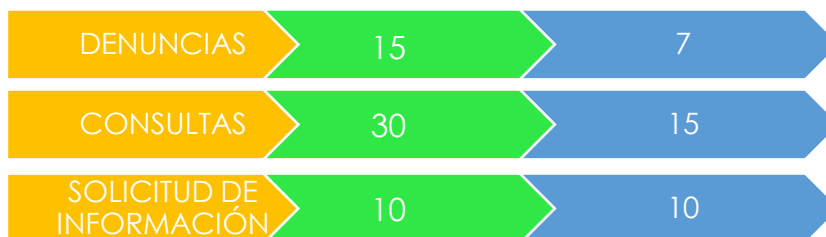
Página 11 de

15

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022



Fuente: Matrices PQRSD de octubre a diciembre de 2023\_ SharePoint\_ Atención al ciudadano 2023

### 11. Consolidado final PQRSD 2023

Por último, es pertinente relacionar en este documento el total de PQRSD recibidas en todo el 2023, en la siguiente tabla se puede visualizar la información por meses y por áreas.

En total se respondieron diez mil novecientos treinta y seis (10.936) PQRSD durante el 2023, la Subdirección de Negocios fue la que más requerimientos tuvo en el año, con un total de tres mil ciento setenta y cuatro (3174) que corresponde al veintinueve por ciento (29%), seguido de la Subdirección de Gestión Contractual con tres mil cuarenta y nueve (3049) que equivale al veinte siete punto nueve por ciento (27,9%) del total de los requerimientos, los meses del año con un mayor volumen de peticiones gestionadas fue febrero, marzo y mayo.

Áreas ANCP-CCE	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total, PQRSD por área
DG	17	16	5	3	2	4	8	3	14	11	8	5	96
EMAE	38	51	42	37	46	32	27	35	51	45	95	41	540
SG	85	102	109	73	93	72	88	90	78	91	102	81	1064
SN	223	315	387	278	295	281	239	289	258	249	202	158	3174
GC	272	255	284	240	295	294	300	282	255	239	202	131	3049
IDT	191	275	293	193	374	296	269	212	189	235	276	210	3013
<b>Total, PQRSD por mes</b>	<b>826</b>	<b>1014</b>	<b>1.120</b>	<b>824</b>	<b>1105</b>	<b>979</b>	<b>931</b>	<b>911</b>	<b>845</b>	<b>870</b>	<b>885</b>	<b>626</b>	<b>10.936</b>

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

### 12. ANÁLISIS Y/O CONCLUSIONES DEL INFORME

De acuerdo con el seguimiento, vigilancia y alertamiento realizado por el Grupo de Relacionamento Estado- Ciudadano de la Secretaría General de las PQRSD radicadas en la Entidad, se consideran las siguientes recomendaciones con el fin de fortalecer la cultura del servicio:

- ✚ 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 de respuesta.
- ✚ Con relación a los traslados por falta de competencia, se continuarán adelantando mesas de trabajo entre las entidades, peticionarios y el Grupo de Relacionamento Estado Ciudadano, en las cuales se explica la misionalidad y los objetivos de la entidad, con el fin de reducir los traslados por falta de competencia que se reciben en la Agencia y que no se enmarcan en las funciones propias de la entidad.
- ✚ Es importante mencionar que la información analizada puede presentar variaciones debido a que, en el mes de diciembre, fecha de corte del informe, algunas PQRSD son trasladadas entre las dependencias, generando variaciones en 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.
- ✚ La dependencia de la entidad con más peticiones asignadas en el cuarto trimestre fue la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico con setecientos veintiuno (721) que corresponde al treinta punto tres por ciento (30,3%), seguida por la Subdirección de Negocios con seiscientos nueve (609) que equivale al veinticinco punto seis por ciento (25,6 %) del total de los requerimientos.
- ✚ El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para el cuarto trimestre de 2023 fue el correo electrónico con un total de mil trecientas



Departamento Nacional  
de Planeación - DNP

**Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente**  
Tel. (601)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

[WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO](http://WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO)

Versión: 03

Código:

CCE-DES-FM-16

Fecha:

24 de enero de 2022

Página 13 de

15

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

cincuenta y ocho (1.358) equivalente al cincuenta y siete por ciento (57%). Es importante destacar que la página web también fue un canal muy utilizado por los usuarios con un total de mil ocho (1008) que corresponde al cuarenta y dos por ciento (42%) de las PQRSD.

- ✚ En el cuarto trimestre, un total de quince (15) PQRSD no fueron atendidos oportunamente, y en este sentido, la efectividad del tiempo de respuesta alcanzó el noventa y nueve punto treinta y siete por ciento (99,37%) dando cumplimientos a los términos de ley.
- ✚ Socializar los resultados con la alta dirección y valorar estos indicadores frente al estudio de cargas laborales. Se debe insistir en la necesidad de que las áreas mitiguen el riesgo de incumplimiento de trámites.

### 13. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Nelson Felipe Gaitán Contratista- Relacionamiento Estado Ciudadano	25/01/2024	
	Luis Daniel Cárdenas Técnico Asistencial código 01 grado 07- Relacionamiento Estado Ciudadano		
Revisó	Alejandro Garzón Arévalo Coordinador Relacionamiento Estado Ciudadano	26/01/2024	
Aprobó	Fabiola Páez Vargas Secretaría General	26/01/2024	

### 14. FIRMA DE PRESENTACIÓN DE INFORME

Se firma en la ciudad de Bogotá D.C., el día 26 del mes de enero del año 2024 por la secretaria general.

\_\_\_\_\_



Departamento Nacional  
de Planeación - DNP

**Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente**  
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



[WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO](http://WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO)

Versión: 03

Código:

CCE-DES-FM-16

Fecha:

24 de enero de 2022

Página 14 de

15

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022



Nombre:	Fabiola Páez Vargas
Cargo:	Secretaria General
Fecha:	26/01/2024

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSION	AJUSTES	FECHA	REVISÓ		03
01	Creación y estandarización de formato	20/06/2019	Elaboró	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
			Revisó	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
			Aprobó	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
02	Actualización del formato	01/06/2021	Elaboró	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
			Revisó	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
			Aprobó	Claudia Ximena López	secretaría general
03	Ajustes de imagen de ANCPCE	24/01/2022	Elaboró	Valentina Durango Reina	Contratista Dirección General
			Revisó	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
			Aprobó	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación