

FORMATO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS			
Código	CCE-DES-FM-16	Página	1 de 7
Vigencia	17 de enero de 2020		
Versión No.	01		



I. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	22/05/2020		
Ciudad:	Bogotá D.C		
Título del Informe:	Reporte PQRSD - Marzo		
Objeto del Informe	Divulgar el consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, recibidas y atendidas por las diferentes dependencias de la ANPCCE ¹ , mes a mes, a través de los diferentes canales de recepción dispuestos en la entidad.		
Código Interno del informe:			
Versión del documento: (Marque X, según corresponda)	Final	X	Preliminar
			Borrador
Alcance del informe:	Este informe consolida las PQRSD, radicadas en la entidad por los diferentes canales de atención, durante el periodo del 01/04/2020 hasta el 30/04/2020, así como la gestión realizada a cada petición de conformidad con los tiempos de Ley . La ANPCCE, lleva el registro de las peticiones a través del sistema de información POXTA, con esta herramienta se radican todos los documentos y derechos de petición recibidos a través de la radicación presencial, formularios WEB de PQRS, y por los diferentes correos electrónicos que dispone la Agencia, cuyas peticiones son administradas y se encuentran parametrizadas y caracterizadas de acuerdo con la modalidad del derecho de petición de la Ley 1755 de 2015.		
Ubicación electrónica:			

II. DESTINO Y AUTORES DEL INFORME

Destinatario:	Nombre:	ANPCCE- Ciudadanía
	Cargo:	
	Área:	
Autores	Nombre:	Johnatan Javier Sierra Lidueña
	Cargo:	Contratista
	Área:	Atención al Ciudadano
Aprobación / Verificación Líder de Área	Nombre:	Claudia López
	Cargo:	Secretaria General
	Área:	Secretaría General

III. DESARROLLO DEL INFORME

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 establece que las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; razón por la cual, se pone a

¹ ANPCCE: Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente



FORMATO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS			
Código	CCE-DES-FM-16	Página	2 de 7
Vigencia	17 de enero de 2020		
Versión No.	01		



disposición la información correspondiente de las PQRSD del mes de abril del 2020, en nuestro portal.²

De acuerdo con los datos arrojados por los diferentes canales de atención de la ANCPCE, durante el mes de abril de 2020, se recibieron **920** solicitudes de acceso a la información de la entidad, las cuales fueron asignadas para su trámite a la Dirección General, Subdirecciones misionales: Negocios, Gestión Contractual, Información y Desarrollo Tecnológico y Estudios de Mercado y abastecimiento Estratégico y Secretaría General; y se identificó que no se negó el acceso a ninguna de ellas.

Dirección General

Con respecto a las solicitudes de acceso a la información correspondientes a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información asignadas a la Dirección General de la ANCPCE para el mes de abril no le allegaron solicitud de información.

Total, de PQRSD asignadas a la Dirección General	0 PQRSD

Secretaría General

Con respecto a las solicitudes de acceso a la información correspondientes a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información asignadas a la Secretaría General de la ANCPCE, todas las PQRSD fueron respondidas en el tiempo estipulado por la ley, y se determinó para el mes de abril la siguiente clasificación:

Total, de PQRSD asignadas a la Secretaria General	99 PQRSD	
Solicitud de Información	1	1%
Denuncias	6	6%
Peticiones	91	92%
Quejas	1	1%

Subdirección de Gestión Contractual

Con respecto a las solicitudes de acceso a la información correspondientes a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información asignadas a la Subdirección de Gestión Contractual de la ANCPCE, se determinó para el mes de abril la siguiente clasificación: solicitudes de información por falta de competencia: estas solicitudes se remitieron a la entidades competentes para su gestión, en el tiempo que estipula la ley, y las solicitudes de aclaración de conceptos dados por ANCPCE, se respondieron en el tiempo que establece la ley 1437.

Total, de PQRSD asignadas a la Subdirección contractual	335 PQRSD	
Peticiones	128	38%

² <https://www.colombiacompra.gov.co/colombia-compra-eficiente/informes-de-gestion/informes-de-gestion-de-pqrs>



FORMATO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS			
Código	CCE-DES-FM-16	Página	3 de 7
Vigencia	17 de enero de 2020		
Versión No.	01		



Falta de Competencia	198	59%
Aclaración	9	3%
Pendiente por Responder	78 (en término)	

Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico

Con respecto a las solicitudes de acceso a la información correspondientes a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información asignadas a la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico de la ANPCPCCE, fueron atendidas oportunamente, se determinó para el mes de abril la siguiente clasificación:

Total, de PQRSD asignadas a la Subdirección de IDT		309 PQRSD	
Peticiones	224	71%	
Quejas	6	2%	
Reclamos	5	2%	
Solicitud de Información	36	12%	
Consultas	36	12%	
Sugerencias	2	1%	
Pendiente por Responder	36 (en término)		

Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico

Con respecto a las solicitudes de acceso a la información correspondientes a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información asignadas a la Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico de la ANPCPCCE, se determinó para el mes de abril la siguiente clasificación; resaltando que esta Subdirección recepciona solicitudes de información, Fiscalía General de Nacional, entes de control como la Contraloría General de la República, y Procuraduría General, las cuales fueron atendidas oportunamente, y respondidas en los términos de ley.

Total, de PQRSD asignadas a la Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico		24 PQRSD	
Solicitud de Información	16	67%	
Peticiones	4	17%	
Queja	1	4%	
Consultas	2	8%	
Reclamos	1	4%	

Subdirección de Negocios

Con respecto a las solicitudes de acceso a la información correspondientes a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información asignadas a la Subdirección de



FORMATO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS			
Código	CCE-DES-FM-16	Página	4 de 7
Vigencia	17 de enero de 2020		
Versión No.	01		



Negocios de la ANPCPCE, fueron atendidas oportunamente, y respondidas en termino de ley, se determinó para el mes de abril la siguiente clasificación:

Total, de PQRSD asignadas a la Subdirección de Negocios	153 PQRSD	
Peticiones	98	85%
Reclamos	6	2%
Solicitud de Información	27	7%
Solicitud de Congreso	14	
Consultas	1	2%
Quejas	6	3%
Sugerencias	1	1%
Pendiente por Responder	22 (en término)	

- Radicados sin respuesta

A la fecha de corte del presente informe, de las 920 PQRSD recibidas en la ANPCPCE, se encuentran pendientes por dar respuesta a 78 radicados en la Subdirección de Gestión Contractual, 36 radicados en la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico, y 22 radicados en la Subdirección de Negocios, los cuales están en término de ley para su oportuna respuesta.

- INFORMACIÓN CONSOLIDADA

Para el mes de abril del total de 920 PQRSD radicadas, se desagrega la siguiente información:

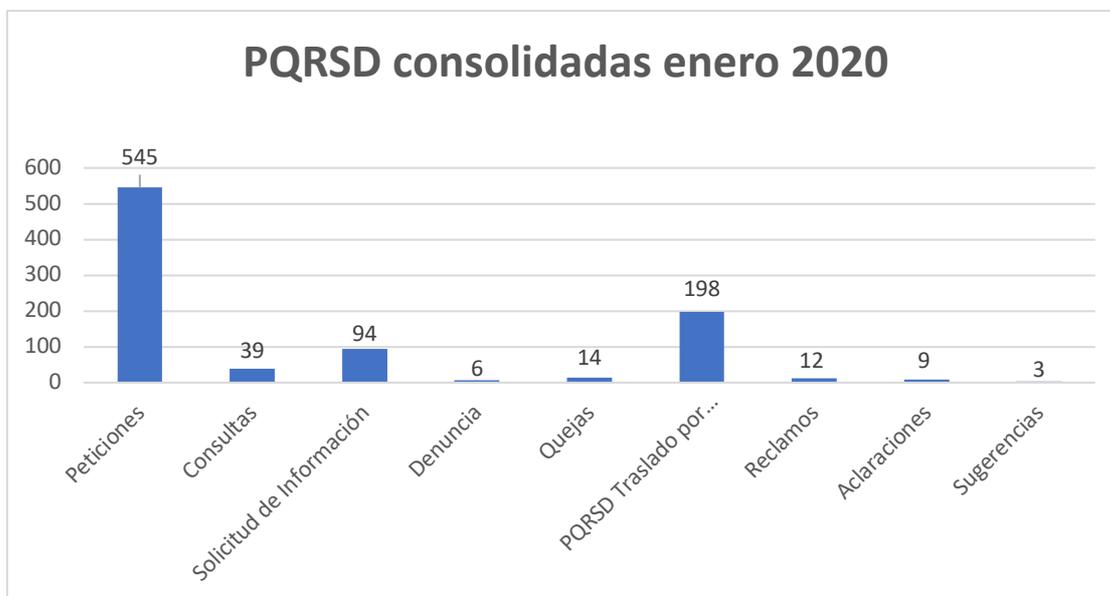


Ilustración 1. Corresponde a la distribución de solicitudes de PQRSD asignadas a cada dependencia en abril de 2020



FORMATO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS			
Código	CCE-DES-FM-16	Página	5 de 7
Vigencia	17 de enero de 2020		
Versión No.	01		



IV. ANALISIS Y/O CONCLUSIONES DEL INFORME

Los temas con mayor relevancia recibidos en la entidad durante el mes de abril de 2020 fueron:

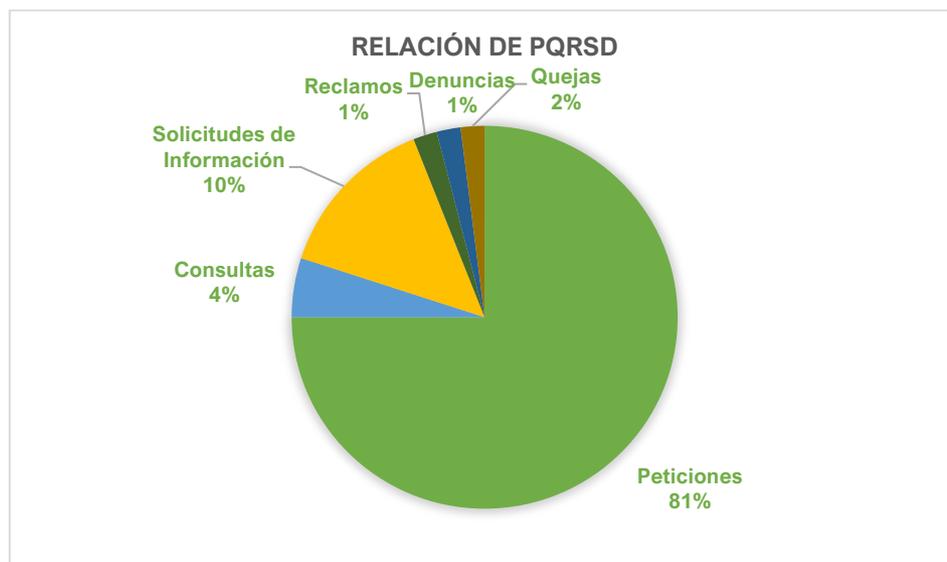
- **Peticiones:** Con respecto a las 920 PQRSD recibidas y tramitadas en la entidad se recibieron 545 peticiones que corresponde al 59% del total de PQRSD recibidas en el mes de abril, los temas más relevantes fueron; observaciones a procesos de licitaciones, solicitud de información de procesos de licitaciones, consulta de la herramienta de control de Covid – 19, Consulta del IAD Covid - 19, consulta general IAD, reporte de posibles incumplimientos de acuerdos marco por parte de entidades externas a la ANPCPCE, solicitud de recuperación de usuario y contraseña en la plataforma de SECOP I y II, acceso a procesos de contratación, consultas y observaciones de pliego tipo versión 2, y solicitudes de conceptos.
- **Consultas:** con respecto a las 920 PQRSD recibidas y tramitadas en la entidad, se recibieron 39 solicitudes de consultas que corresponden al 4% del total de PQRSD recibidas en el mes de abril, relacionadas con asuntos de acuerdos marcos de precios, investigación de mercado, contractuales, uso del SECOP II y capacitaciones de la plataforma de SECOP II.
- **Solicitudes de información:** se recibieron 94 solicitudes de información que corresponden al 10% del total de PQRSD recibidas en el mes de abril, de las cuales el **8%** fueron solicitudes de información de procesos contractuales, conceptos emitidos por la ANPCPCE , copia de oferta contractual de un proceso externo a la ANPCPCE, Instrumento de Agregación de Demanda (AID), Modalidad de contratación, formulario de soporte, búsqueda de procesos en SECOP, consulta de usuarios y procesos y recuperación de usuario y contraseña, y el **2%** Solicitudes presentadas por el Congreso de la República,
- **Reclamos:** se recibieron 12 reclamos que corresponden al 1% del total de PQRSD recibidas en el mes de abril, referidos a posible incumplimiento de acuerdos marcos de entidades externas a ANPCPCE, y tiempo de espera e inconformidades por fallas de las plataformas de la entidad.
- **Denuncias:** se radicaron 6 denuncias que corresponden al 1% del total de PQRSD recibidas en el mes de abril, los temas están relacionados sobre posibles hechos de corrupción de alcaldías en procesos contractuales externos a la ANPCPCE, las cuales fueron remitidas a través de Línea Ética a los entes de control.
- **Quejas:** con respecto a las 920 PQRSD recibidas y tramitadas en la entidad, se recibieron 14 quejas que corresponde al 2% del total de PQRSD recibidas en el mes de abril, con referencia a manifestaciones de posibles incumplimiento de ordenes de compras externas de la ANPCPCE, dificultad con la plataforma de Secop I y II, la ANPCPCE se contacta por vía telefónica con el ciudadano para darle respuesta a la inconformidad, y luego proceder a brindar solución y así proceder a dar cierre del caso presentado.



FORMATO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS			
Código	CCE-DES-FM-16	Página	6 de 7
Vigencia	17 de enero de 2020		
Versión No.	01		



- **Sugerencias:** con respecto a las 920 PQRSD recibidas y tramitadas en la entidad, se recibieron 3 sugerencias que corresponde al 1% del total de PQRSD recibidas en el mes de abril, con referencia a la mejora de la plataforma Secop II, y del IVR de la mesa de servicio sea más sencilla de comprender.



V. RECOMENDACIÓN

Se recomienda tener en cuenta que, para efectos de oportunidad en las respuestas, las PQRSD, deben ser proyectadas para revisión y firma del funcionario competente, entre el primer y segundo tercio del tiempo estipulado por la Ley.

Realizar seguimiento semanal de las PQRSD radicadas en cada área, por parte del jefe de dependencia, conforme la matriz remitida por la Secretaría General

VI. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Johnatan Javier Sierra Lidueña	22/05/2020	
Revisó	Karina Blanco	22/05/2020	
Aprobó	Claudia Ximena Blanco	22/05/2020	



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



Colombia Compra Eficiente

VII. FIRMA DE PRESENTACIÓN DE INFORME

Se firma en la ciudad de Bogotá el día 22 del mes Mayo del año 2020 por la Secretaria General, Claudia Ximena López.

	
Nombre:	Claudia Ximena López
Cargo:	Secretaria General
Fecha:	22/5/2020

Elaboró: Johnatan Javier Sierra L. – contratista responsable del seguimiento de las PQRSD en CCE

