

FORMATO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS			
Código	CCE-DES-FM-16	Página	1 de 6
Vigencia	17 de enero de 2020		
Versión No.	01		



## I. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	18/02/2020				
Ciudad:	Bogotá D.C				
Título del Informe:	Reporte PQRSD - Enero				
Objeto del Informe	Divulgar el consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, recibidas y atendidas por las diferentes dependencias de la ANPCCE <sup>1</sup> , 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:	El objetivo de este informe, es identificar y contemplar los principales avances, respuestas, tiempo, en la atención al ciudadano de la ANPCCE, con el propósito de fortalecer la inclusión, la accesibilidad, y la imagen institucional.				
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”**, las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; ponemos a disposición toda la información correspondiente de las PQRSD del mes de enero del 2020, en nuestro portal.<sup>2</sup>

De acuerdo con los datos arrojados por los diferentes canales de atención de la ANPCCE, durante el mes de enero de 2020, se recibieron **578** solicitudes de acceso a la información de la entidad, y teniendo en cuenta lo reportado por las dependencias internas (Subdirecciones misionales; negocios, gestión contractual, Información y Desarrollo Tecnológico y Abastecimiento Estratégico y Estudios de Mercado, Secretaría General y

<sup>1</sup> ANPCCE: Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente

<sup>2</sup> <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	2 de 6
Vigencia	17 de enero de 2020		
Versión No.	01		



Dirección General) a las cuales les fue asignado su trámite, 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 ANPCPCE se determinó para el mes de enero la siguiente clasificación:

Total, de PQRSD asignadas a la Dirección General	2 PQRSD	
Peticiones	1	50%
Solicitudes de información	1	50%

### 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 ANPCPCE se determinó para el mes de enero la siguiente clasificación:

Total, de PQRSD asignadas a la Dirección General	28 PQRSD	
Reclamos	1	4%
Denuncias	1	4%
Solicitud de Información	4	14%
Peticiones	22	78%

### 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 ANPCPCE se determinó para el mes de enero la siguiente clasificación:

Total, de PQRSD asignadas a la Dirección General	174 PQRSD	
Consultas	68	39%
Peticiones	89	61%

### 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 ANPCPCE se determinó para el mes de enero la siguiente clasificación:

Total, de PQRSD asignadas a la Dirección General	323 PQRSD	
Peticiones	170	53%
Quejas	14	2%



FORMATO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS			
Código	CCE-DES-FM-16	Página	3 de 6
Vigencia	17 de enero de 2020		
Versión No.	01		



Reclamos	7	4%
Solicitud de Información	73	23%
Denuncias	16	6%
Consultas	42	13%
Sugerencias	1	1%

### Subdirección de Abastecimiento Estratégico y Estudios de Mercado

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 abastecimiento estratégico y estudios de mercado de la ANCPCE se determinó para el mes de enero la siguiente clasificación; resaltando que a esta subdirección le allegan solicitudes de información de entidades de la rama judicial como la Fiscalía General de Nacional y de la rama ejecutiva como la Jurisdicción Especial para la Paz.

Total, de PQRSD asignadas a la Dirección General	15 PQRSD	
Solicitud de Información	13	87%
Peticiones	2	13%

### 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 negocios de la ANCPCE se determinó para el mes de enero la siguiente clasificación:

Total, de PQRSD asignadas a la Dirección General	37 PQRSD	
Peticiones	21	57%
Reclamos	2	5%
Solicitud de Información	12	32%
Consultas	2	5%

## - INFORMACIÓN CONSOLIDADA

Para el mes de enero en la vigencia 2020 el total de PQRSD radicadas corresponde a un valor total de 578 la cual se desagrega de la siguiente manera:



FORMATO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS			
Código	CCE-DES-FM-16	Página	4 de 6
Vigencia	17 de enero de 2020		
Versión No.	01		



Colombia Compra Eficiente

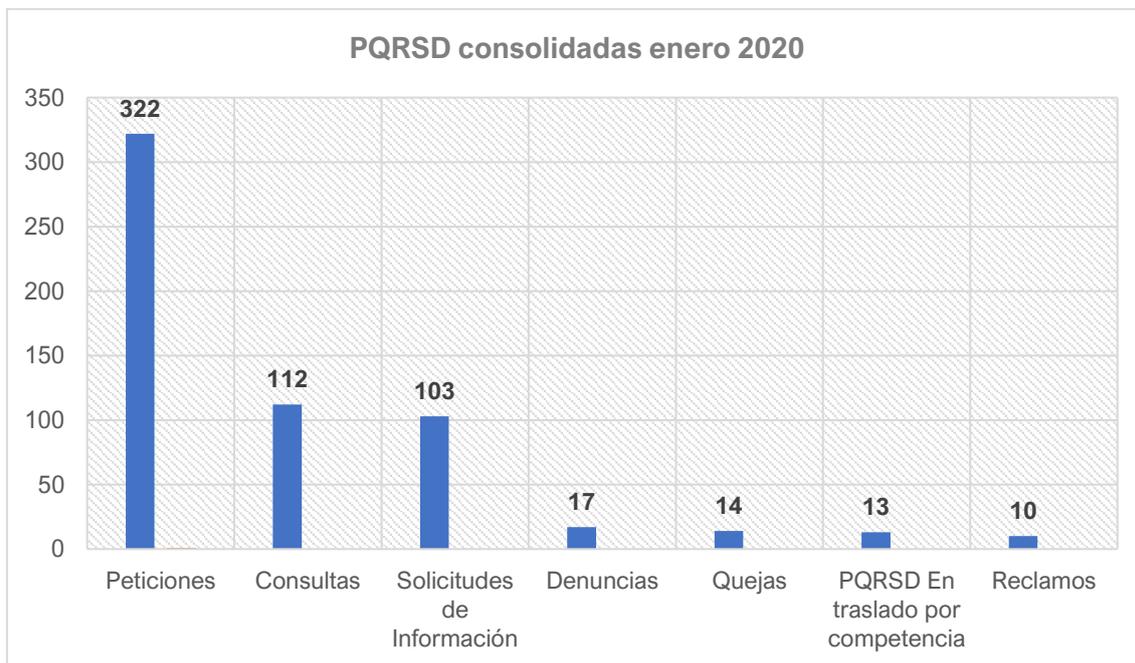


Ilustración 1. Corresponde a la distribución de solicitudes de PQRSD asignadas a cada dependencia en enero de 2020

#### IV. ANALISIS Y/O CONCLUSIONES DEL INFORME

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

- **Peticiones:** Con respecto a las 578 PQRSD recibidas y tramitadas en la entidad se recibieron un 56% de peticiones en relación a capacitación del SECOP II, Tienda Virtual del Estado Colombiano, recuperación de usuario y contraseña, formulario de soporte, solicitud de respuesta frente a peticiones, obligatoriedad del SECOP II y consulta general.
- **Consultas:** Con respecto a las 578 PQRSD recibidas y tramitadas en la entidad se recibieron 19% de consultas sobre asuntos contractuales y obligatoriedad del SECOP II
- **Solicitudes de información:** Con respecto a las 578 PQRSD recibidas y tramitadas en la entidad se recibieron 18% de solicitudes de información sobre procesos contractuales, datos abiertos, copia de oferta contractual de un proceso externo a la ANPCCE, conceptos emitidos por la ANPCCE, Modalidad de contratación, datos Abiertos, formulario de soporte, búsqueda de procesos SECOP, consulta de usuarios y procesos y recuperación de usuario y contraseña.
- **Reclamos:** Con respecto a las 578 PQRSD recibidas y tramitadas en la entidad se recibieron un 2% de reclamos con referencia sobre la habilitación del RE SECOP I y formulario de soporte.



FORMATO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS			
Código	CCE-DES-FM-16	Página	5 de 6
Vigencia	17 de enero de 2020		
Versión No.	01		



- **Denuncias:** Con respecto a las 578 PQRSD recibidas y tramitadas en la entidad se recibieron un 3% denuncias sobre posibles hechos de corrupción en procesos contractuales externos a la ANCPCE.
- **Quejas:** Con respecto a las 578 PQRSD recibidas y tramitadas en la entidad se recibieron un 2% con referencia al Formulario de soporte, fallas SECOP I y II, petición incompleta, Lentitud de la plataforma SECOP II.

## V. RECOMENDACIÓN

Teniendo en cuenta que para el mes de enero de 2020, se presentó el vencimiento de una petición, y la duplicidad del radicado número 42020120000001 por parte de la plataforma POXTA la respuesta generada se efectuó el día posterior al vencimiento de acuerdo a lo establecido en la Ley se recomienda tener en cuenta que para efectos de eficiencia, eficacia y oportunidad en las respuestas, las PQRSD, deben ser respondidas entre el primer y segundo tercio del tiempo estipulado por la Ley 1755 de 2015 en virtud del artículo 14 que establece los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones:

- o Solicitudes del Congreso de la Republica, y Periodistas: dentro de los primeros tres (3) días.
- o Solicitudes de información: dentro de los primeros siete (7) días.
- o Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias: dentro de los primeros diez (10) días.
- o Consultas: dentro de los primeros veinte (20) días.

## VI. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Johnatan Javier Sierra Lidueña	18/02/2020	
Revisó	Karina Blanco	18/02/2020	
Aprobó	Claudia Ximena Blanco	18/02/2020	

## VII. FIRMA DE PRESENTACIÓN DE INFORME

Se firma en la ciudad de Bogotá el día 18 del mes enero del año 2020 por la Secretaria General, Claudia Ximena López.

	
Nombre:	Claudia Ximena López
Cargo:	Secretaria General
Fecha:	18/02/2020



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



Colombia Compra Eficiente

CONTROL DE CAMBIOS DE FORMATO					
VERSION	CODIGO	FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	AJUSTES
01	CCE-DES-FM-16	17/ene/2020	Aldo Romero Contratista	Claudia Ximena López Secretaria General	Estandarización formato Informe Interno

