

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



Colombia Compra Eficiente

I. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	17/04/2020		
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 02/03/2020 hasta el 31/03/2020, 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		



Colombia Compra Eficiente

disposición la información correspondiente de las PQRSD del mes de marzo 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 marzo de 2020, se recibieron **724** 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 se determinó para el mes de marzo la siguiente clasificación, le allegaron solicitud de información por parte de la Presidencia de la República y Ministerio de las TICs, **y se respondieron en el tiempo estipulado por la ley.**

Total, de PQRSD asignadas a la Dirección General	2 PQRSD	
Solicitudes de información	2	100%

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 marzo la siguiente clasificación:

Total, de PQRSD asignadas a la Secretaría General	80 PQRSD	
Solicitud de Información	3	4%
Solicitud de Congreso	1	1%
Denuncias	8	10%
Peticiones	67	84%
Consultas	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 marzo 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

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		



Colombia Compra Eficiente

aclaramiento de conceptos dados por ANPCCE, se respondieron en el tiempo que establece la ley 1437.

Total, de PQRS asignadas a la Subdirección contractual	292 PQRS	
Peticiones	132	45%
Falta de Competencia	152	52%
Aclaración	8	3%
Pendiente por Responder	27 (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 ANPCCE, fueron atendidas oportunamente, se determinó para el mes de marzo la siguiente clasificación:

Total, de PQRS asignadas a la Subdirección de IDT	211 PQRS	
Peticiones	127	60%
Quejas	9	4%
Reclamos	5	2%
Solicitud de Información	36	17%
Denuncias	4	2%
Consultas	26	12%
Sugerencias	3	2%
Solicitud de Congreso	1	1%
Pendiente por Responder	14 (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 ANPCCE, se determinó para el mes de marzo la siguiente clasificación; resaltando que esta Subdirección recepciona solicitudes de información del Congreso de la República, Consejo Nacional Electoral, Fiscalía General de la Nación, entes de control como la Contraloría General de la República, las cuales fueron atendidas oportunamente, y respondidas en los términos de ley.

Total, de PQRS asignadas a la Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico	27 PQRS	
Solicitud de Información	18	66%
Peticiones	7	26%
Queja	1	4%
Consultas	1	4%



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



Colombia Compra Eficiente

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

Total, de PQRSD asignadas a la Subdirección de Negocios	115 PQRSD	
Peticiones	98	85%
Reclamos	2	2%
Solicitud de Información	8	7%
Consultas	2	2%
Quejas	4	3%
Sugerencias	1	1%

- Radicados sin respuesta

A la fecha de corte del presente informe, de las 724 PQRSD recibidas en la ANCPCE, se encuentran pendientes por dar respuesta a 27 radicados en la Subdirección de Gestión Contractual, y 14 radicados en la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico, los cuales están en término de ley para su oportuna respuesta.

- INFORMACIÓN CONSOLIDADA

Para el mes de marzo en la vigencia 2020 el total de 724 PQRSD radicadas, la cual se desagrega de la siguiente manera:

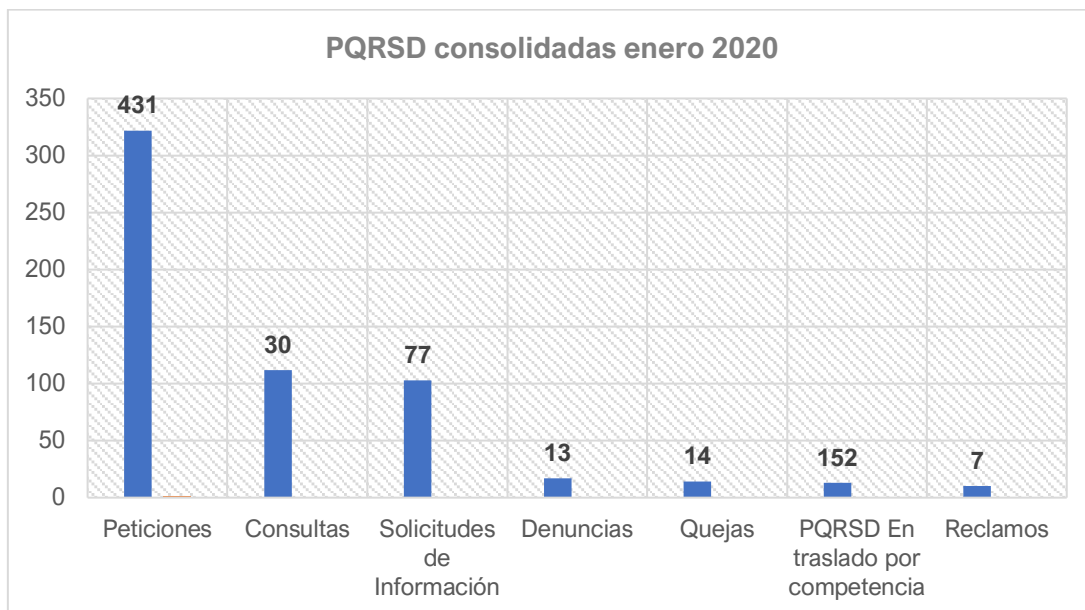


Ilustración 1. Corresponde a la distribución de solicitudes de PQRSD asignadas a cada dependencia en enero de 2020



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



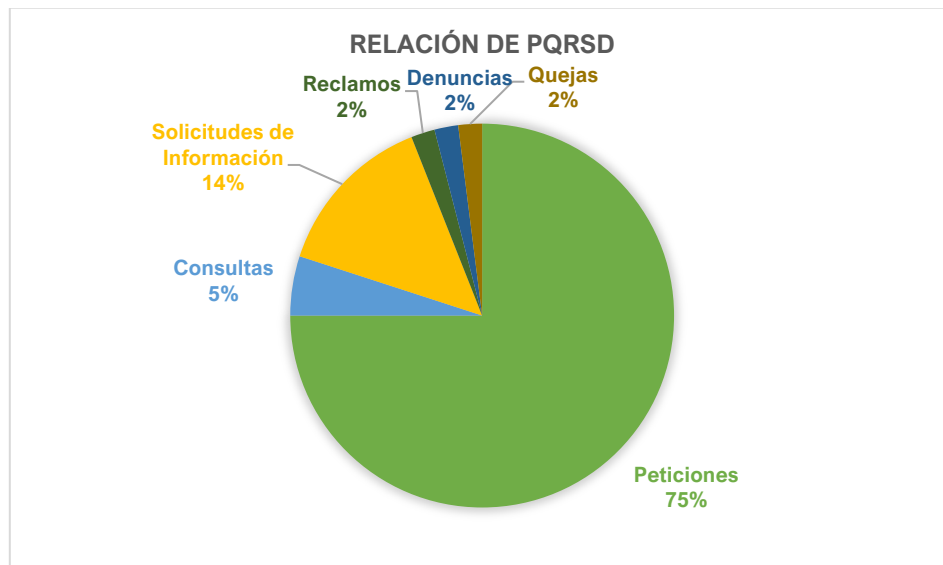
IV. ANALISIS Y/O CONCLUSIONES DEL INFORME

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

- **Peticiones:** Con respecto a las 724 PQRSD recibidas y tramitadas en la entidad se recibieron 431 peticiones que corresponde al 75% del total de PQRSD recibidas en el mes de marzo, los temas más relevantes fueron; observaciones a procesos de licitaciones, solicitud de información de procesos de licitaciones, 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 724 PQRSD recibidas y tramitadas en la entidad, se recibieron 30 solicitudes de consultas que corresponden al 5% del total de PQRSD recibidas en el mes de marzo, relacionadas con asuntos contractuales, uso del SECOP II y capacitaciones de la plataforma de SECOP II.
- **Solicitudes de información:** se recibieron 77 solicitudes de información que corresponden al 14% del total de PQRSD recibidas en el mes de marzo, de las cuales el **11%** 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 **3%** Solicitudes presentadas por el Congreso de la República,
- **Reclamos:** se recibieron 7 reclamos que corresponden al 1% del total de PQRSD recibidas en el mes de marzo, referidos al tiempo de espera e inconformidades por fallas de las plataformas de la entidad.
- **Denuncias:** se radicarón 12 denuncias que corresponden al 2% del total de PQRSD recibidas en el mes de marzo, 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 724 PQRSD recibidas y tramitadas en la entidad, se recibieron 14 quejas que corresponde al 2% del total de PQRSD recibidas en el mes de marzo, con referencia a manifestaciones de inconformidad 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		



V. RECOMENDACIÓN

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

Realizar seguimiento semanal de las PQRS 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	22/04/2020	
Revisó	Karina Blanco	23/04/2020	
Aprobó	Claudia Ximena Blanco	23/04/2020	



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 17 del mes marzo del año 2020 por la Secretaria General, Claudia Ximena López.



Nombre:	Claudia Ximena López
Cargo:	Secretaria General
Fecha:	

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

