I. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	17/06/2020						
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 ANCPCCE[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 01/05/2020 hasta el 31/05/2020, así como la **gestión realizada a cada petición de conformidad con los tiempos de Ley.** La ANCPCCE, 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:	ANCPCCE- 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 ANCPCCE, 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] ANCPCCE: Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente

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

De acuerdo con los datos arrojados por los diferentes canales de atención de la ANCPCCE, durante el mes de mayo de 2020, se recibieron **1036** 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 ANCPCCE para el mes de mayo le allegaron solicitud de información por parte de la Presidencia de la República, Congreso de la República y la Superintendencia de Control del Poder de Mercado con sede en Quito, se determinó la siguiente clasificación:

Total, de PQRSD asignadas a la Dirección General	3 PQRSD	
Solicitud de información	3	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 ANCPCCE, todas las PQRSD fueron respondidas en el tiempo estipulado por la ley, y se determinó para el mes de mayo la siguiente clasificación:

Total, de PQRSD asignadas a la Secretaria General	130 PQRSD	
Solicitud de Información	5	4%
Denuncias	3	2%
Peticiones	119	91%
Quejas	1	1%
Consultas	1	1%
Reclamos	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 ANCPCCE, se determinó para el mes de mayo la siguiente clasificación: solicitudes de información y que corresponden a falta de competencia de la entidad: estas solicitudes se remitieron a la entidades competentes para su gestión en el tiempo que estipula la

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

ley, y las solicitudes de aclaración de conceptos dados por ANCPCCE, se respondieron en el tiempo que establece la ley 1437.

Total, de PQRSD asignadas a la Subdirección contractual	**358 PQRSD**	
Peticiones	128	36%
Falta de Competencia	224	63%
Aclaración	6	1%
Pendiente por Responder	**48 (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 ANCPCCE, fueron atendidas oportunamente en el mes de mayo la siguiente clasificación:

Total, de PQRSD asignadas a la Subdirección de IDT	**334 PQRSD**	
Peticiones	296	89%
Quejas	4	1%
Reclamos	2	1%
Solicitud de Información	12	4%
Consultas	19	4%
Sugerencias	1	1%
Pendiente por Responder	**86 (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 ANCPCCE, se determinó para el mes de mayo 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, 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	12	50%
Peticiones	8	33%
Consultas	4	17%

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

Total, de PQRSD asignadas a la Subdirección de Negocios	**187 PQRSD**	
Peticiones	136	73%
Reclamos	13	7%
Solicitud de Información	26	14%
Solicitud de Congreso	8	4%
Consultas	1	1%
Quejas	3	1%
Pendiente por Responder	**81 (en término)**	

- **Radicados sin respuesta**

A la fecha de corte del presente informe, de las 1036 PQRSD recibidas en la ANCPCCE, se encuentran pendientes por dar respuesta a 48 radicados en la Subdirección de Gestión Contractual, 86 radicados en la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico, y 81 radicados en la Subdirección de Negocios, los cuales están en término de ley para su oportuna respuesta.

- **INFORMACIÓN CONSOLIDADA**

Para el mes de mayo en la vigencia 2020 el total de 1036 PQRSD radicadas, la cual se desagrega de la siguiente manera:

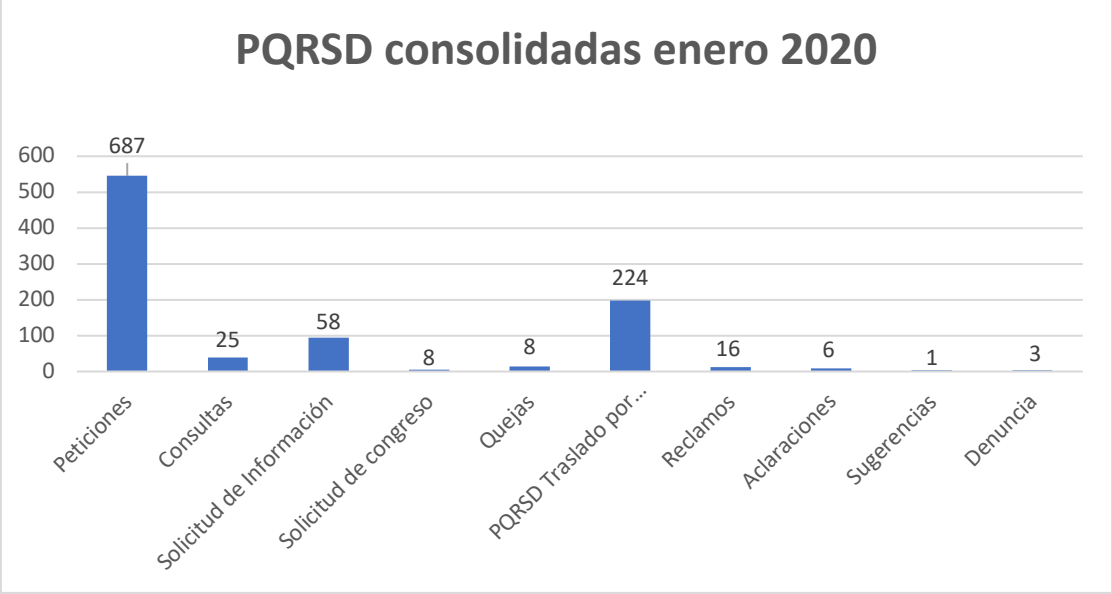


Ilustración 1. Corresponde a la distribución de solicitudes de PQRSD asignadas a cada dependencia en abril de 2020

IV. ANALISIS Y/O CONCLUSIONES DEL INFORME

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

- **Peticiones**: de las 1036 PQRSD recibidas y tramitadas en la entidad, 687 (66%) corresponden a peticiones recibidas en el mes de mayo, los temas más relevantes fueron; observaciones a procesos de licitaciones de otras entidades, solicitud de información de procesos de licitaciones de otras entidades, Consulta del IAD Covid - 19, consulta general IAD, reporte de posibles incumplimientos de acuerdos marco por parte de otras entidades, solicitud de recuperación de usuario y contraseña en la plataforma de SECOP I y II, acceso a procesos de contratación, consultas y solicitudes de conceptos.

- **Consultas**: se recibieron 25 solicitudes de consultas que corresponden al 2% del total de PQRSD recibidas en el mes de mayo, relacionadas con asuntos de investigación de mercado, uso del SECOP para información sobre contratistas sujetos de retención del impuesto solidario COVID-19, consulta general de IAD, uso del SECOP II, y capacitaciones de la plataforma de SECOP II.

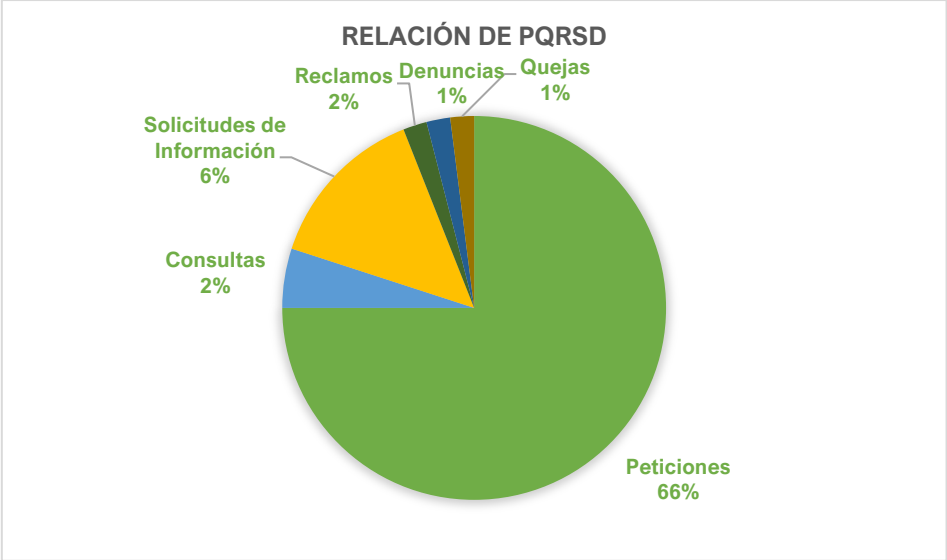
- **Solicitudes de información:** se recibieron 58 solicitudes de información que corresponden al 6% del total de PQRSD recibidas en el mes de mayo, de las cuales el **4%** fueron solicitudes de información de procesos contractuales, conceptos emitidos por la ANCPCCE , copia de oferta contractual de un proceso externo a la ANCPCCE, 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 la Presidencia de la República y del Congreso de la República.

- **Reclamos**: se recibieron 16 reclamos que corresponden al 2% del total de PQRSD recibidas en el mes de mayo, referidos a posible incumplimiento de acuerdos marcos por parte de proveedores de entidades externas a ANCPCCE, y tiempo de espera e inconformidades por fallas de las plataformas de la entidad.

- **Denuncias**: se radicaron 3 denuncias que corresponden al 1% del total de PQRSD recibidas en el mes de mayo, los temas están relacionados sobre posibles hechos de corrupción de funcionarios públicos externos a la ANCPCCE, las cuales fueron remitidas a través de Línea Ética a los entes de control.

- **Quejas**: se recibieron 8 quejas que corresponde al 1% del total de PQRSD recibidas en el mes de mayo, con referencia a manifestaciones de posibles incumplimiento de ordenes de compras externas de la ANCPCCE, dificultad con la plataforma de Secop I y II; en estos eventos la ANCPCCE se contacta por vía telefónica con el ciudadano para dar respuesta a la inconformidad, brindar una solución en la órbita de nuestras competencias y así proceder a dar cierre del caso presentado.

- **Sugerencias:** se recibió 1 sugerencia que corresponde al 1% del total de PQRSD recibidas en el mes de mayo, con referencia al mantenimiento de la plataforma Secop II.



v. RECOMENDACIÓN

Se recomienda a los jefes de dependencias y colaboradores de la ANCPCCE, el compromiso de revisión de los diferentes medios electrónicos que dispone la entidad para la recepción de las PQRSD, correos electrónicos, sistema Poxta, con el fin de que estén al día con los radicados allegados y asignados oportunamente a quien corresponda, si la solicitud no es competencia de la dependencia, dar traslado de manera inmediata, esto con el fin de que el gestor responsable pueda dar respuesta dentro de los términos establecido en la ley.

Dar prioridad y seguimiento continuo a las solicitudes de información allegadas por los entes de control, en aras de verificar el cumplimiento de los términos establecidos de acuerdo con la ley, y así no incurrir en una reiteración de solicitud por parte de dichas entidades.

Tener en cuenta los tiempos de respuesta establecidos por el decreto 491 de 2020, expedido por la Presidencia de la República, el cual las contestaciones de las PQRSD estarán sometida a término especial para efectos de oportunidad en las respuestas, de igual manera se le informa a los colaboradores y jefes de dependencias seguir contestando las solicitudes que allegan a la entidad en los tiempos establecido en la ley 1755 de 2015 para que no haya un represamiento de las peticiones al momento de contestarlas.

V. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Johnatan Javier Sierra Lidueña	17/06/2020	
Revisó	Karina Blanco	17/06/2020	
Aprobó	Claudia Ximena Blanco	17/06/2020	

VI. FIRMA DE PRESENTACIÓN DE INFORME

Se firma en la ciudad de Bogotá el día 17 de junio del año 2020 por la Secretaria General, Claudia Ximena López.

Nombre:	Claudia Ximena López
Cargo:	Secretaria General
Fecha:	17/6/2020

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