

# INFORME INTERNO DE TRABAJO

CCE-DES-FM-16  
V.02 DEL 01/06/2021

Agencia Nacional de Contratación Pú



Colombia Compra Eficient

## I. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	14/01/2022
Ciudad:	Bogotá D.C
Título del Informe:	Reporte PQRSD - Trimestral (octubre – noviembre-diciembre de 2021)
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 2021.
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 periodo comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2021.
Código Interno del informe:	
TRD Y Ubicación electrónica:	DG.SG.24- atención al ciudadano-SharePoint

## II. DESTINO Y AUTORES DEL INFORME

DESTINATARIO DEL INFORME	
Nombre:	ANCP-CCE- Ciudadanía
Cargo:	
Área:	
AUTORES DEL INFORME	
Nombre:	Carolina Montenegro
Cargo/ responsabilidad:	Atención al Ciudadano
Área:	Atención y Servicio al Ciudadano-Secretaría General

## III. INTRODUCCIÓN

El proceso de Atención y Servicio al Ciudadano de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, busca garantizar a través del informe trimestral de PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias), el acceso a la información de los ciudadanos y grupos de valor de la entidad, unificando las peticiones radicadas y respondidas en el periodo comprendido entre octubre y diciembre de 2021, realizando seguimiento y evaluación constante al tratamiento de estas.

La ANCPCE 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”**, publica en su sitio web las diferentes categorías de información; razón por la cual, se pone a disposición la información correspondiente de las PQRSD del cuarto trimestre del 2021, en nuestro portal.<sup>1</sup>

Es importante señalar que, a partir del 28 de marzo del 2020, se ampliaron los términos normativos de las peticiones, de acuerdo con el Decreto 491 de 2020 **“ Por el cual se**

<sup>1</sup> <https://www.colombiacompra.gov.co/transparencia/informe-pqrsd>



Colombia Compra Eficiente

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

[www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co)

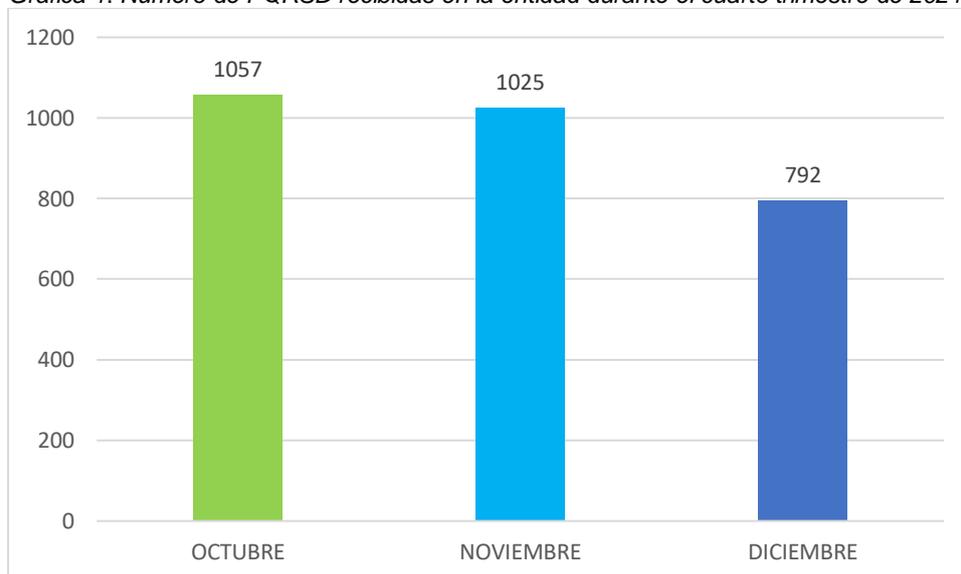


**adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.**

**IV. PQRSD RECIBIDAS**

De acuerdo con los datos arrojados por los diferentes canales de atención de la ANCP-CCE, durante el cuarto trimestre de 2021, se recibieron **2.874** requerimientos, los cuales fueron asignados para su trámite a la Dirección General, subdirecciones misionales: Negocios, Gestión Contractual, Información y Desarrollo Tecnológico, Estudios de Mercado y abastecimiento Estratégico; y Secretaría General, y que se desagregan de la siguiente forma:

Gráfica 1. Número de PQRSD recibidas en la entidad durante el cuarto trimestre de 2021

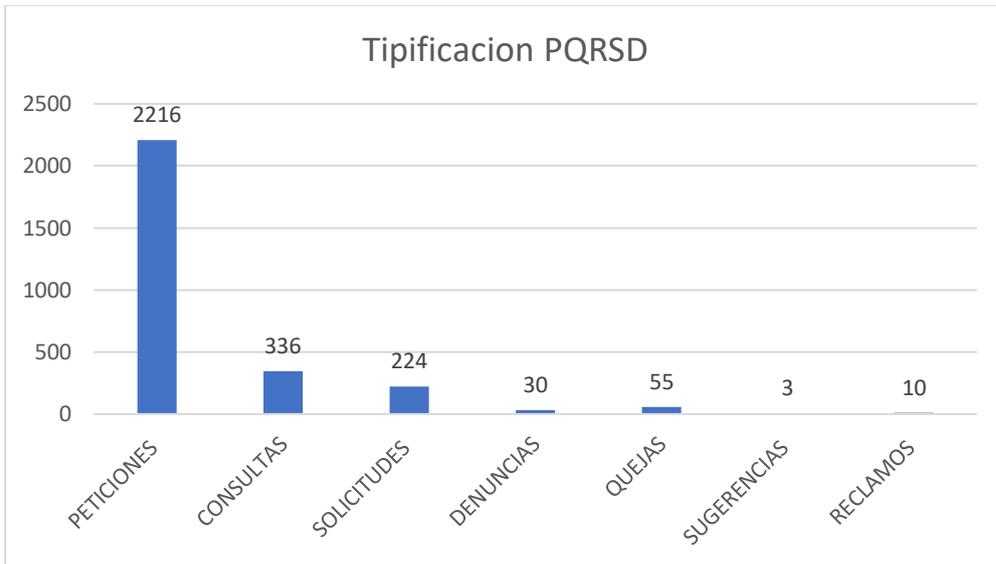


Fuente: Matrices PQRSD de octubre a diciembre de 2021\_ SharePoint\_ Atención al ciudadano 2021\_CCE.

Durante el cuarto trimestre del 2021, el mes con mayores requerimientos fue octubre con el 37%, seguido de noviembre con el 36% y diciembre con el 27%.

Gráfica 2. Número de PQRSD recibidas en la entidad durante el cuarto trimestre de 2021



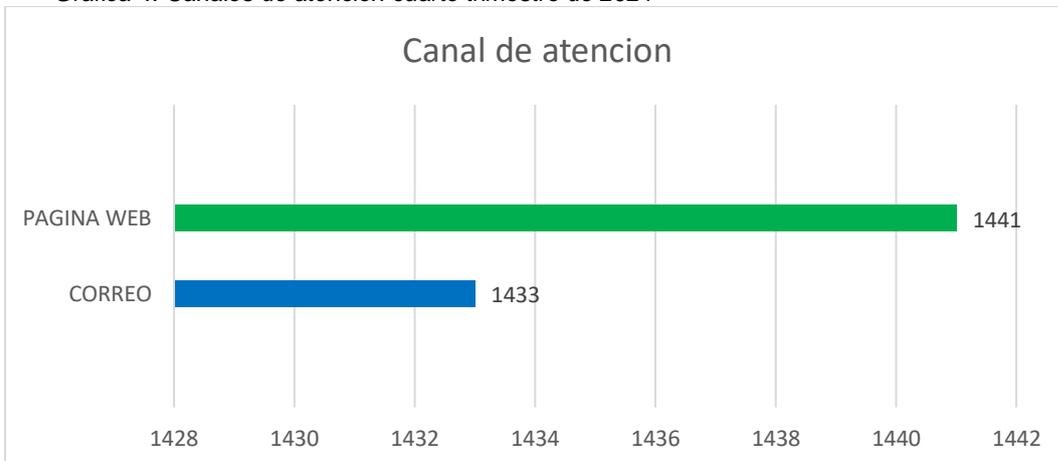


Fuente: Matrices PQRSD de octubre a diciembre de 2021<sup>2</sup>

Se evidencia que el 76.9% de las PQRSD son peticiones, el 12.0% consultas, el 7.8% solicitudes, el 1.9% quejas, el 0.3% reclamos, el 1,0% denuncias y el 0.1% sugerencias.

**V. PQRSD recibidas por canal de atención**

Gráfica 4. Canales de atención cuarto trimestre de 2021



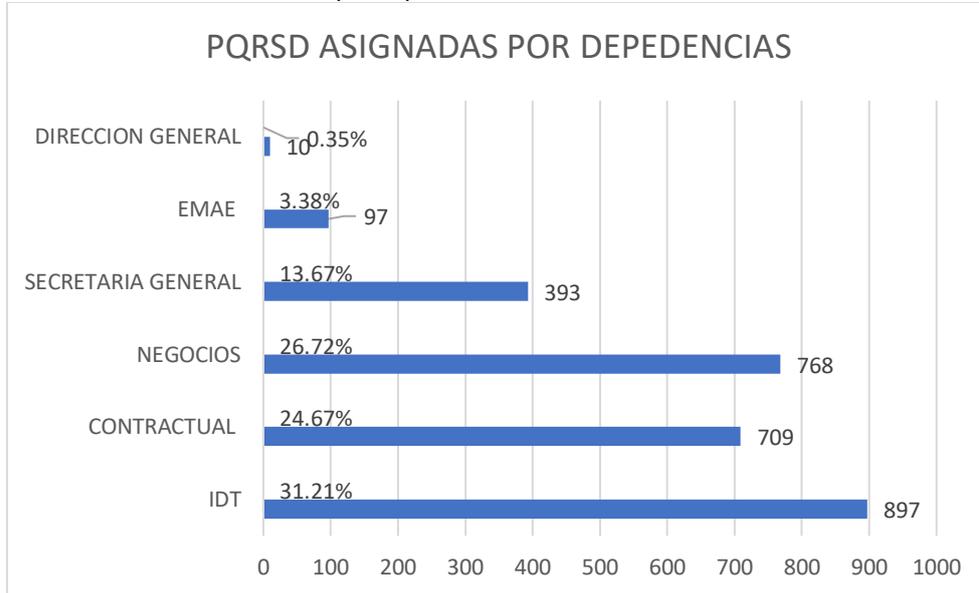
Fuente: Matrices PQRSD de octubre a diciembre de 2021\_ SharePoint\_ Atención al ciudadano 2021\_CCE

Conforme con las entradas de las PQRSD que se recibieron por los diferentes canales oficiales de atención que dispone la ANCP-CCE, se evidencia que los canales utilizados por los ciudadanos y grupos de interés fueron el portal web con 1.441 requerimientos que equivale al 50.1%, seguido por el correo electrónico con 1.433 requerimientos, que equivale al 49.9% del total de las PQRSD radicadas durante este trimestre.



**VI. PQRSD asignadas por dependencias**

Gráfica 5. Número de PQRSD por dependencias



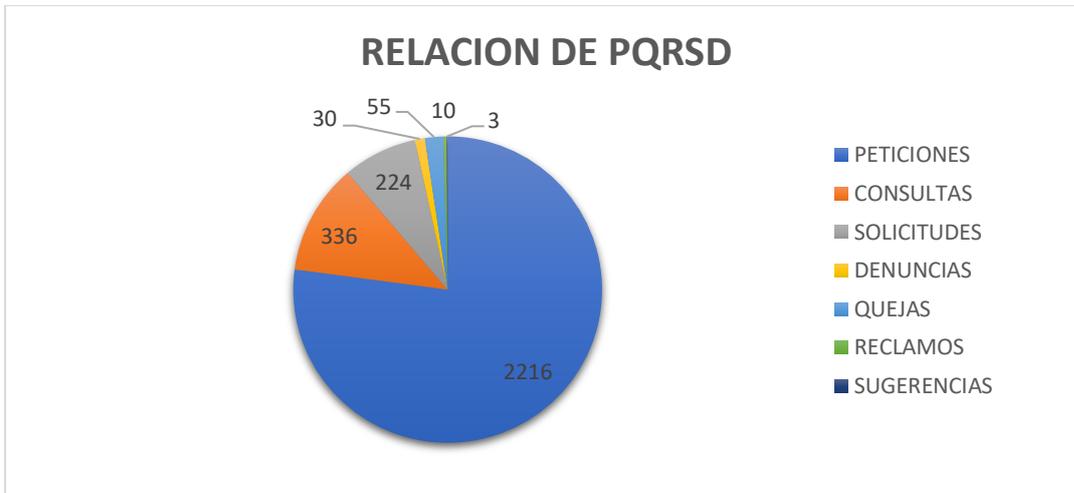
Fuente: Matrices PQRSD de octubre a diciembre de 2021\_ SharePoint\_ Atención al ciudadano 2021\_CCE

El 100% de las PQRSD que se presentaron en la entidad, fueron asignadas a los gestores de las diferentes dependencias a través del aplicativo POXTA, con el fin de darles el trámite correspondiente.

A la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico se le asignaron un total de 897 que representan el 31.21% del total; a la Subdirección de Gestión Contractual 709 que equivalen al 24.67%; la Subdirección de Negocios 768 con el 26.72%, Secretaría General 393 con el 13.67%; Subdirección de Estudios de Mercados y Abastecimiento Estratégico 97 con el 3.35% y finalmente la Dirección General con 10 que representan el 0.35%.

**VII. Análisis de la PQRSD**

Gráfica 6. Total, de PQRS recibidas durante el cuarto trimestre de 2021



Fuente: Matrices PQRSD de octubre a diciembre 2021\_ SharePoint\_ Atención al ciudadano 2021\_CCE

De acuerdo con las peticiones que llegaron a la entidad durante el cuarto trimestre de 2021, se identifican los temas por los cuales los ciudadanos utilizan los diferentes canales de atención de PQRSD que se desagregan de la siguiente manera:

- **Peticiones:** durante el cuarto trimestre del 2021 se recibieron un total de 2.216 peticiones, que equivalen al 76.9% del total de las PQRSD, los asuntos más consultados fueron:
  - Datos abiertos
  - Ejecución de contrato
  - Cambio de estado en procesos SECOP I
  - Actualización de datos en el Secop
  - Obligatoriedad SECOP II
  - Protocolo de indisponibilidad
  - Recuperación de usuario y contraseña
  - Adendas
  - Registro proveedor SECOP II
  - Ejecución del contrato
  - búsqueda de procesos SECOP
  - Actualización de datos SECOP II
  - Capacitaciones
  - Acuerdo Marco de Precios
  - Configuración cuenta SECOP II
  - Convenios Interadministrativos
  - Datos abiertos
  - Falla no certificada
  - Solicitud de capacitación
  - Revisión documentos tipo licitación pública
  - Revisión documentos tipo – Selección Abreviada de Menor Cuantía



- Presunta violación de los pliegos tipo para el proceso de Licitación pública LP-014-2021.
  - Respuesta revisión documentos tipo - Selección abreviada de menor cuantía
  - Posible alteración pliegos tipo proceso vías
  - Solicitud base de datos contratos - contratistas – SECOP
  - Ámbito de aplicación de la nueva Política de Compras y Contratación Pública
  - Recomendaciones de la PGN al Gobierno Nacional en el marco del Tercer Informe sobre el estado de avance en la implementación del Acuerdo de Paz, periodo abril 2020 - marzo 2021
  - Observaciones a pliegos de condiciones de otras entidades
  - TVEC procedimiento técnico
  - Certificado de disponibilidad de la plataforma de SECOP
  - Solicitudes de conceptos en materia contractual.
  - Consulta general AMP-IAD
  - Habilitación Secop II
- **Consultas:** se recibieron 336 consultas, que corresponden al 12% del total de PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre del 2021. Los temas más solicitados fueron:
    - Protocolo de Indisponibilidad SECOP II
    - Trazabilidad procesos de contratación
    - Datos abiertos
    - Ley de garantías
    - Manuales, circulares, guías
    - Cantidad de contratistas que prestan servicios al estado
    - Tipo de modalidad contractual más utilizado para la adquisición de bienes o servicios
    - Implementación de los pliegos tipo de transporte.
    - Circular 01 del 20 de agosto de 2021 de la sfc y cce
    - Balance alcaldía en manejo de plataformas vigencias 2020 y 2021.
    - Investigación de mercados
    - Uso del SECOP II
    - Temas referentes a Instrumentos de Agregación de Demanda (IAD)
    - Capacitaciones de la plataforma de SECOP II.
    - Obligatoriedad SECOP II
  - **Solicitudes:** se recibieron 224 solicitudes que corresponden al 7.8% del total de PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre del 2021, sobre los siguientes temas:
    - Datos abiertos
    - Estructuración de AMP/IAD
    - IAD-Software
    - Solicitud de información procesos fiscales de cobro coactivo
    - Información relacionada con los procesos de contratación pública
    - Actualización secop i



- Solicitud de información respecto a tramites o solicitudes de contratos a nivel nacional
  - Contratos registrados en la base de datos de la entidad
  - Información Estadística de 2018,2019 y 2020
  - Copia de los conceptos emitidos
  - Revisión documentos tipo
  - Información de procesos contractuales
  - Conceptos emitidos por la ANCP-CCE
  - Instrumento de Agregación de Demanda (IAD)
  - Búsqueda de procesos en SECOP
  - Solicitud de información de entes de control
  - General AMP
  - Solicitud de certificados
  - Solicitud de consulta anticorrupción
  - SECOP I Creación de usuarios
- **Reclamos:** se recibieron 10 reclamos que corresponden al 0.3% del total de PQRSD durante el segundo trimestre del 2021, los temas más relevantes fueron:
    - Posible incumplimiento de acuerdo marco de precios por parte de proveedor.
    - Observaciones a procesos
    - Reporte de entidades en mora
    - Procesos sancionatorios
  - **Denuncias:** se radicaron 30 denuncias que corresponden al 1.0% del total de PQRSD recibidas durante el segundo trimestre del 2021, algunos de los temas fueron:
    - Presuntos hechos de corrupción de procesos licitatorios externos a la entidad.
    - Presuntos actos de corrupción en procesos de selección abreviada de menor cuantía externos a la entidad
    - Temas externos a la entidad
    - Posible suplantación
    - Trazabilidad procesos de contratación
    - Emergencia Covid 19
    - Transporte especial
    - Consumibles de Impresión II
  - **Quejas:** se recibieron 55 quejas que corresponden al 1.9% del total de PQRSD recibidas durante el segundo trimestre del 2021, relacionadas con los siguientes temas:
    - Reporte de posibles incumplimientos de ordenes de compras externas de la ANCPCE
    - Reporte de entidades en mora
    - Dificultades con la plataforma de Secop II.





- Temas relacionados con entidades públicas y procesos contractuales
  - Emergencia COVID
  - Ley de garantías
- **Sugerencias:** se recibieron 3 sugerencias que corresponden al 0.1% del total de PQRSD durante el segundo trimestre del 2021, relacionadas con:
    - Sobre plataforma Secop
    - Sobre Instrumentos de Agregación de Demanda

**VIII. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas**



De 2.874 PQRSD recibidas durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2021, se contestaron 2.735 que equivale al 95%; quedando pendiente de tramite 139 que corresponde al 5% las cuales se encuentran en termino y serán respondidas durante el siguiente periodo.

**IX. Radicados extemporáneos**

Durante el cuarto trimestre de 2021, se evidenció que los siguientes radicados, fueron tramitados de manera extemporánea, identificándose que, en la mayoría de ellos, se debió a que las PQRSD se demoraron internamente en ser proyectadas por los colaboradores de las dependencias, generando retrasos en los términos de respuesta.

Radicado	Tipología normativa	Tiempo de respuesta (con términos del Decreto 491 de 2020)
P20211004009064	Petición de interés general	31 días
P20211014009516	Petición interés general	32 días
P20211025009841	Consulta	41 días



# INFORME INTERNO DE TRABAJO

CCE-DES-FM-16  
V.02 DEL 01/06/2021

Agencia Nacional de Contratación Pú



Colombia Compra Eficient

P20211027009934	Consulta	31 días
P20211026009917	Denuncia	31 días
P20211027009945	Petición de interés general	31 días
P20211103010156	Quejas	33 días
P20211104010223	Petición de interés general	31 días
P20211105010271	Petición de interés general	31 días
P20211009009344	Petición de interés particular (falta de competencia)	6 días
P20211009009344	Petición de interés particular (falta de competencia)	6 días
P20211109010410	Petición de interés particular (falta de competencia)	6 días
P20211111010484	Petición de interés particular (falta de competencia)	9 días
P20211214011475	Denuncia (falta de competencia)	6 días

Se encuentran pendientes 139 PQRSD de respuesta, para ser gestionadas dentro de los términos de ley.

## X. Traslado por competencia

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, se trasladaron por competencia a otras entidades 438 peticiones que corresponden al 14% del total de las PQRSD recibidas por la ANCP-CCE.

PQRSD Traslado por Competencia	PQRSD	
<b>Secretaría General</b>	346	80%
<b>Subdirección de Gestión Contractual</b>	49	11%
<b>Subdirección de información y Desarrollo Tecnológico</b>	29	7%
<b>Subdirección de Negocios</b>	0	0%
<b>Subdirección de Estudios de Mercados y Abastecimiento Estratégico</b>	3	1,0%
<b>Dirección General</b>	3	1,0%
<b>Total</b>	<b>430</b>	

De los 430 requerimientos recibidos durante el periodo reportado la dependencia con mayor número de traslados por competencia a otras entidades fue la Secretaría General con 346 peticiones que corresponden al 80%, seguidamente la Subdirección de Gestión contractual con un total de 49 solicitudes que equivale al 11%, la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico 29 que equivale al 7%, la Dirección General 3 que corresponde al 1,% por último, la Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico con 3 que equivale al 1%. La Subdirección de Negocios, no trasladó PQRSD en el trimestre.



Colombia Compra Eficiente

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

[www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co)



Gráfica 7. Traslados de las PQRSD por competencia



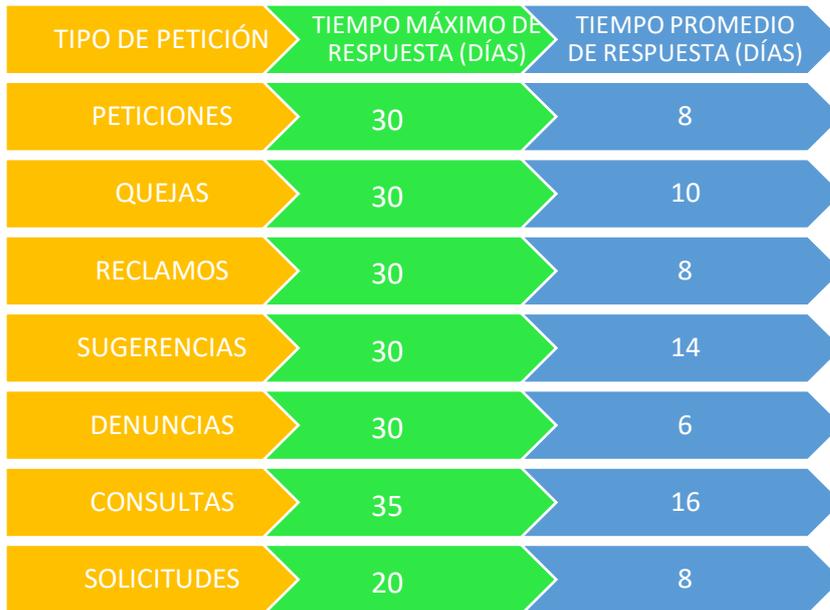
Fuente: Matrices PQRSD de octubre a diciembre de 2021\_ SharePoint\_ Atención al ciudadano 2021\_CCE

De acuerdo con lo anterior, a continuación, se relacionan los temas más frecuentes que radican los peticionarios en la Agencia y que corresponden a traslados por falta de competencia y las entidades a las que son remitidas:

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 Republica.
Observaciones a proyecto de pliegos de condiciones de licitación pública en municipios	A las respectivas Alcaldías de los diferentes municipios que radican los requerimientos.
Observaciones a procesos de mínima cuantía en los diferentes Departamentos.	Gobernaciones del país
Subsanación de procesos contractuales en municipios	A las respectivas Alcaldías de los diferentes municipios que radican los requerimientos
Consultas relacionadas con ley de garantías y contratación de personas naturales	Departamento Administrativo de la Función Publica
Consultas normativas sobre temas contractuales de carácter particular y concreto con entidades públicas.	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

**XI. Tiempo promedio de respuesta**





Fuente: Matrices PQRSD de octubre a diciembre de 2021\_ SharePoint\_ Atención al ciudadano 2021\_CCE

**XII. Solicitudes negadas de acceso a la información**

Durante el cuarto trimestre de 2021, no se negó el acceso a ninguna petición, conforme a lo reportado por las dependencias a las cuales les fueron asignadas las mismas.

**XIII. Análisis y recomendaciones**

De acuerdo con el análisis adelantado en el comportamiento institucional en cuanto al cumplimiento de la atención de las PQRSD y al seguimiento y control realizado por el Grupo de Servicio y Atención al Ciudadano de la Secretaria General, se consideran las siguientes recomendaciones con el fin de fortalecer la cultura del servicio al ciudadano de la ANCP-CCE.

- 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.
- Seguir socializando en la página web y otros medios de comunicación, la misionalidad de la entidad, principalmente en lo que refiere a que no somos organismos de vigilancia y control en materia contractual, y de esta manera, reducir los traslados por falta de competencia que se reciben en la Agencia y que no corresponden a temas relacionados con las funciones de la entidad.
- Si bien los términos de respuesta se ampliaron en virtud de lo establecido en el Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional, se recomienda que el





trámite se realice en los términos de la Ley 1755 de 2015, con el fin de evitar que se presente acumulación de PQRSD.

- Es importante mencionar que la información analizada puede presentar variaciones debido a que, en el mes de diciembre que corresponde a la fecha de corte del informe, algunas PQRSD son trasladadas entre las dependencias, alterando las cifras reportadas por los gestores en las matrices de control.
- Con respecto a las respuestas extemporáneas, es necesario que, desde las dependencias, se establezcan mecanismos de control a los colaboradores encargados de dar respuesta, para que no se presenten demoras en proyectar las PQRSD o en trasladar aquellas que no son de su competencia y así mitigar el riesgo de respuestas extemporáneas, estos mecanismos deberán incluirse en el Plan de Acción Institucional 2022 de cada Dependencia.
- 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.

#### XIV. CONCLUSIONES DEL INFORME PQRSD

- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para el cuarto trimestre de 2021 fue el portal web con 1.441 del total (2.874) equivalente al 50.1%. Es importante destacar que el correo electrónico también fue un canal muy utilizado por los usuarios con un total de 1.433 que corresponde al 49.9% de las PQRSD.
- La dependencia de la entidad con más peticiones asignadas en el trimestre reportado fue la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico con un 31.21% que corresponde a 897 del total de los requerimientos (2.874).

Se identificó que la Subdirección de Gestión Contractual, fue la dependencia que recibió más peticiones relacionadas con falta de competencia con 408 requerimientos, sin embargo, el 88% de ellas es decir 359 PQRSD, no se les dio traslado a otras entidades, debido a que no existen autoridades que puedan resolver estos requerimientos por lo que se emitió respuesta a los usuarios explicando dicha situación.

Lo contrario sucedió con la Secretaría General, que recibió 369 requerimientos, relacionados con falta de competencia y trasladó 346, equivalente al 94%.

Por último, se pudo evidenciar que, durante el cuarto trimestre se presentó una disminución 332 PQRSD, en comparación con el informe anterior, lo que equivale a un 11% menos de requerimientos radicados en el periodo evaluado.

#### XV. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES



Colombia Compra Eficiente

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

[www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co)

# INFORME INTERNO DE TRABAJO

CCE-DES-FM-16  
V.02 DEL 01/06/2021

Agencia Nacional de Contratación Pú



Colombia Compra Eficient

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Carolina Montenegro	14/01/2022	
Revisó	Astrid Camargo	14/01/2022	
Aprobó	Claudia Ximena López	18/01/2022	

## XVI. FIRMA DE PRESENTACIÓN DE INFORME

Se firma en la ciudad de Bogotá el 18 de enero del año 2022 por la Secretaria General, Claudia Ximena López.

Nombre:	Claudia Ximena López
Cargo:	Secretaria General
Fecha:	18/01/2022



El futuro  
es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación

Colombia Compra Eficiente

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

[www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co)