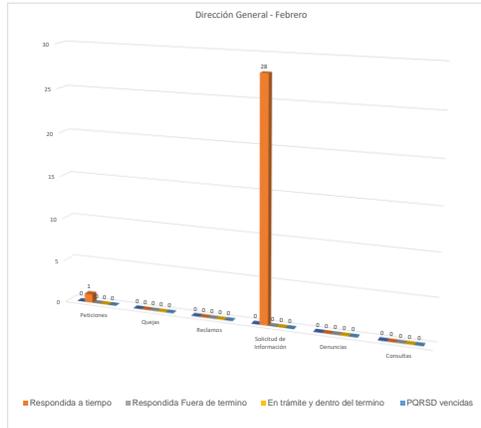


Reporte de PQRSD de abril 2019 Colombia Compra Eficiente

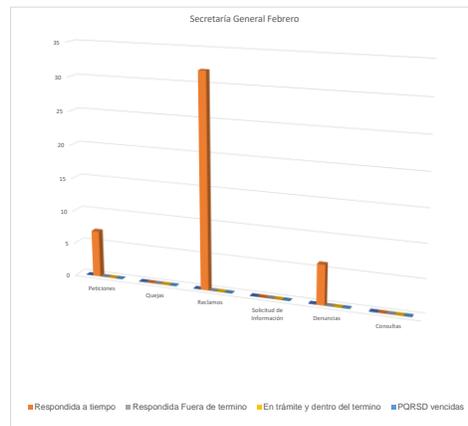
Reporte de PQRSD de abril 2019						
Dirección General						
Tipología de la PQRSD	Indicador de PQRSD con mayor tendencia	Respondida a tiempo	Respondida Fuera de término	En trámite y dentro del término	PQRSD vencidas	Total por tipología
Peticiones	Certificación de celebración de contrato	1	0	0	0	1
Quejas	N/A	0	0	0	0	0
Reclamos	N/A	0	0	0	0	0
Solicitud de Información	Solicitud de entes de control sobre información datos abiertos sobre procesos contractuales	28	0	0	0	28
Denuncias	N/A	0	0	0	0	0
Consultas	N/A	0	0	0	0	0
<b>Total por categoría PQRSD</b>		<b>29</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>Total general</b>
						<b>29</b>

En la Dirección General los indicadores con mayor tendencia fueron:  
Solicitud de Información datos abiertos con 97 %.  
Peticiones sobre Certificación de celebración de contrato con un 3 % dentro de las 29 que ingresaron.



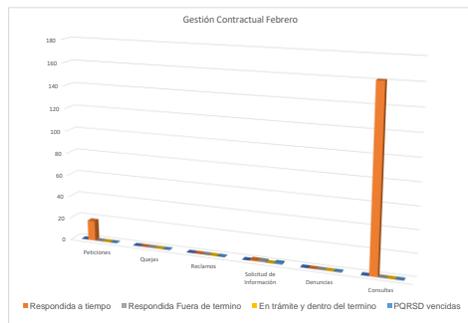
Reporte de PQRSD de abril 2019						
Secretaría General						
Tipología de la PQRSD	Indicador de PQRSD con mayor tendencia	Respondida a tiempo	Respondida Fuera de término	En trámite y dentro del término	PQRSD vencidas	Total por tipología
Peticiones	Solicitudes de capacitación tienda virtual del estado colombiano, Solicitud de acta y certificación de experiencia, Solicitud pago de impresos y comunicaciones.	7	0	0	0	7
Quejas	N/A	0	0	0	0	0
Reclamos	Observaciones y/o reclamos a procesos de contratación externos a CCE	32	0	0	0	32
Solicitud de Información	N/A	0	0	0	0	0
Denuncias	Denuncias de posibles hechos de corrupción en procesos contractuales externos a CCE	6	0	0	0	6
Consultas	N/A	0	0	0	0	0
<b>Total por categoría PQRSD</b>		<b>45</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>Total general</b>
						<b>45</b>

En la secretaría General los indicadores con mayor tendencia fueron:  
Denuncias sobre posibles hechos de corrupción en procesos contractuales externos a CCE con un 13 %.  
Peticiones sobre Solicitudes de capacitación tienda virtual del estado colombiano, Solicitud de acta y certificación de experiencia, Solicitud pago de impresos y comunicaciones con un 16 %.  
Reclamos: sobre Observaciones y/o reclamos a procesos de contratación externos a CCE con un 71 %, dentro de las 45 entradas que se registraron.

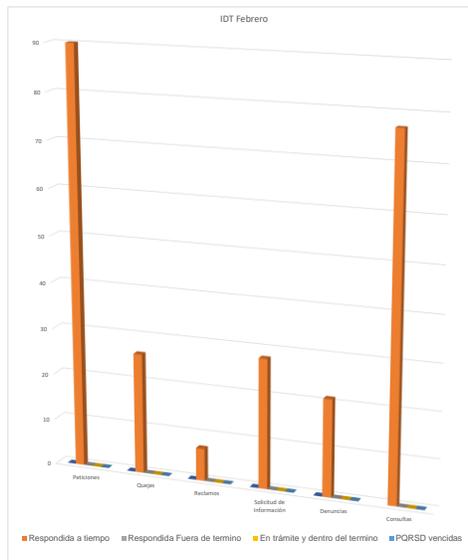


Reporte de PQRSD de abril 2019						
Subdirección de Gestión Contractual						
Tipología de la PQRSD	Indicador de PQRSD con mayor tendencia	Respondida a tiempo	Respondida Fuera de término	En trámite y dentro del término	PQRSD vencidas	Total por tipología
Peticiones	Solicitud de capacitación Seoop II y TVE para entidades Estatales	18	0	0	0	18
Quejas	N/A	0	0	0	0	0
Reclamos	N/A	0	0	0	0	0
Solicitud de Información	Solicitud de Información sobre conceptos emitidos por CCE	1	1	0	1	3
Denuncias	N/A	0	0	0	0	0
Consultas	Consultas contractuales	161	0	0	0	161
<b>Total por categoría PQRSD</b>		<b>180</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>Total general</b>
						<b>182</b>

En la Subdirección de Gestión Contractual los indicadores con mayor tendencia fueron:  
Consultas, sobre asuntos contractuales con un 88 %.  
Peticiones, sobre capacitación Seoop II y TVE para entidades Estatales con un 10 %.  
Solicitudes de información, sobre conceptos emitidos por CCE con un 2 % de las 182 entradas que se registraron.

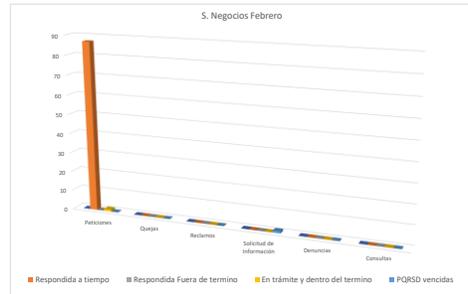


Reporte de PQRSD de abril 2019						
Subdirección de IDT						
Tipología de la PQRSD	Indicador de PQRSD con mayor tendencia	Respondida a tiempo	Respondida Fuera de término	En trámite y dentro del término	PQRSD vencidas	Total por tipología
Peticiones	Recuperación de usuario y contraseña, Formulario de soporte, Solicitud de respuesta pqrsd, Obligación del SECOPI II y registro proveedor SECOPI II, Búsqueda de procesos en el Secop, Liquidación Orden de Compra.	90	0	0	0	90
Quejas	Formulario de soporte, fallas SECOPI II, petición incompleta y fallas del Secop I y II, Lentitud de la plataforma SECOPI II, Recuperación de usuario y contraseña y Inconformidad plataformas SECOPI II.	26	0	0	0	26
Reclamos	Petición incompleta, Trazabilidad procesos de contratación, Formulario de soporte, sugerencia de plataforma SECOPI II, Posible falla y Lentitud de la plataforma SECOPI II.	7	0	0	0	7
Solicitud de Información	Modalidad de contratación, datos Abiertos, formulario de soporte, búsqueda de procesos SECOPI II, consulta de usuarios y procesos y recuperación de usuario y contraseña, Obligación del SECOPI II, Clasificador de Bienes y Servicios, Subsistencia y Protocolo de indisponibilidad .	28	0	0	0	28
Denuncias	Denuncias de posibles hechos de corrupción en procesos contractuales externos a CCE	21	0	0	0	21
Consultas	Presupuesto de la entidad, obligatoriedad del SECOPI II, manuales, guías y circulares, Disponibilidad del SECOPI II, aplicación Ley de Garantías, plan Anual de Adquisiciones y Documento ejecución del contrato.	77	0	0	0	77
<b>Total por categoría PQRSD</b>		<b>249</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>Total general</b>
						<b>249</b>



En la Subdirección de IDT los indicadores con más tendencia fueron:  
 Peticiones sobre recuperación de usuario y contraseña, formulario de soporte, solicitud de respuesta pqrsd, obligatoriedad del SECOPI II y registro proveedor SECOPI II, con un 43%.  
 Consultas sobre presupuesto de la entidad, obligatoriedad del SECOPI II, manuales, guías y circulares, Disponibilidad del SECOPI II, aplicación Ley de Garantías, plan Anual de Adquisiciones y Documentos ejecución del contrato con un 21%.  
 Solicitudes de información sobre Modalidad de contratación, datos Abiertos, formulario de soporte, búsqueda de procesos SECOPI II, consulta de usuarios y procesos y recuperación de usuario y contraseña, Obligación del SECOPI II con un 16%.  
 Quejas sobre Formulario de soporte, fallas SECOPI II, petición incompleta y fallas del Secop I, Lentitud de la plataforma SECOPI II con un 9%.  
 Reclamos sobre Trazabilidad procesos de contratación, formulario de soporte, sugerencia de plataforma SECOPI II y Lentitud de la plataforma SECOPI II con un 8%.  
 y denuncias sobre Denuncias de hechos de corrupción con un 3% de las 220 entradas que se registraron.

Reporte de PQRSD de abril 2019						
Subdirección de Negocios						
Tipología de la PQRSD	Indicador de PQRSD con mayor tendencia	Respondida a tiempo	Respondida Fuera de término	En trámite y dentro del término	PQRSD vencidas	Total por tipología
Peticiones	Consulta general IAD y Reporte posible incumplimiento Proveedor, Reporte Entidades en mora.	87	0	1	0	88
Quejas	N/A	0	0	0	0	0
Reclamos	N/A	0	0	0	0	0
Solicitud de Información	Solicitud de información sobre solicitar la póliza presentada por el proveedor distracom	0	0	0	1	1
Denuncias	N/A	0	0	0	0	0
Consultas	N/A	0	0	0	0	0
<b>Total por categoría PQRSD</b>		<b>87</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>Total general</b>
						<b>89</b>



En la Subdirección de Negocios, los radicados con más tendencia fueron:  
 Peticiones sobre Consulta general IAD y reporte posible incumplimiento proveedor y Reporte Entidades en mora, con un 99%.  
 Solicitud de información sobre la póliza presentada por el proveedor distracom, con un 1%, de las de las 89 que ingresaron.

Total general por tipología	
Peticiones	204
Quejas	26
Reclamos	39
Solicitud de Información	60
Denuncias	27
Consultas	238
<b>Total General PQRSD CCE</b>	<b>594</b>
Solicitudes de información que fueron negadas en la vigencia	0



En conclusión, los temas con mayor relevancia que se recibieron en la entidad durante el periodo del mes de abril fueron:

- Peticiones** sobre Certificación de celebración de contrato, Solicitudes de capacitación Secop II y tienda virtual del estado colombiano, Solicitud de acta y certificación de experiencia, Solicitud pago de impresos y comunicaciones, recuperación de usuario y contraseña, formulario de soporte, solicitud de respuesta pqrsd, obligatoriedad del SECOPI II y registro proveedor SECOPI II, Consulta general IAD, reporte posible incumplimiento proveedor y Reporte Entidades en mora, con un 34 %, dentro de las 594 PQRSD que se recibieron.
- Quejas** sobre Formulario de soporte, fallas SECOPI II y II, petición incompleta, Lentitud de la plataforma SECOPI II, con un 4 %, dentro de las 594 PQRSD que se recibieron.
- Reclamos** sobre Observaciones y/o reclamos a procesos de contratación externos a CCE, Trazabilidad procesos de contratación, formulario de soporte, sugerencia de plataforma SECOPI II y Lentitud de la plataforma SECOPI II, con un 7 %, dentro de las 594 PQRSD que se recibieron.
- Solicitud de Información** sobre datos abiertos, la póliza presentada por el proveedor distracom, conceptos emitidos por CCE, Modalidad de contratación, datos Abiertos, formulario de soporte, búsqueda de procesos SECOPI II, consulta de usuarios y procesos y recuperación de usuario y contraseña, Obligación del SECOPI II con un 10 %, dentro de las 594 PQRSD que se recibieron.
- Denuncias** sobre posibles hechos de corrupción en procesos contractuales externos a CCE, con un 5 %, dentro de las 594 PQRSD que se recibieron.
- Consultas** sobre asuntos contractuales, presupuesto de la entidad, obligatoriedad del SECOPI II, manuales, guías y circulares, Disponibilidad del SECOPI II, aplicación Ley de Garantías, plan Anual de Adquisiciones y Documentos ejecución del contrato, con un 40 %, dentro de las 594 PQRSD que se recibieron.

**Recomendación:** Para efectos de eficiencia y oportunidad en las respuestas, estas deben ser respondidas entre el primer y segundo tercio del tiempo estipulado por la norma:

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