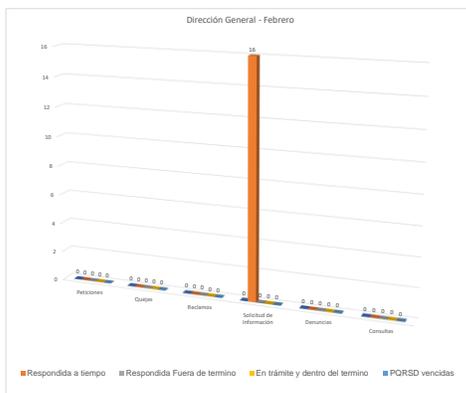


### Reporte de PQRSD de agosto 2019 Colombia Compra Eficiente

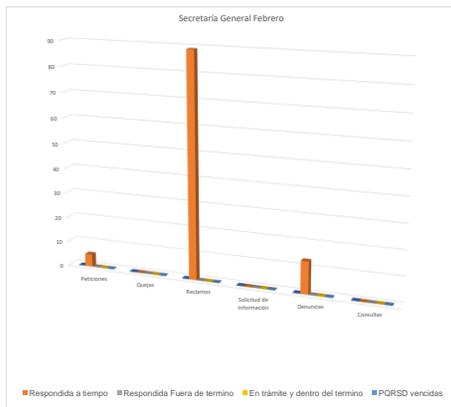
Reporte de PQRSD de agosto 2019						
Dirección General						
Tipología de la PQRSD	Indicador de PQRSD con mayor tendencia	Respondida a tiempo	Respondida Fuera de término	En trámite y dentro del término	PQRSD vencidas	Total por tipología
Peticiones	N/A	0	0	0	0	0
Quejas	N/A	0	0	0	0	0
Reclamos	N/A	0	0	0	0	0
Solicitud de Información	Solicitud de información sobre información de procesos contractuales y datos abiertos.	16	0	0	0	16
Denuncias	N/A	0	0	0	0	0
Consultas	N/A	0	0	0	0	0
<b>Total por categoría PQRSD</b>		<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>Total general</b>
						<b>16</b>

En la Dirección General los indicadores con mayor tendencia fueron:  
**Solicitud de Información** sobre procesos contractuales y datos abiertos con 100 %, dentro de las 16 entradas que se recibieron en la vigencia.



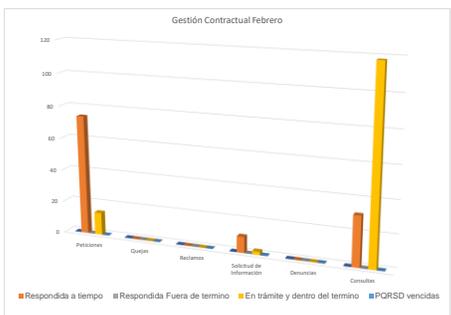
Reporte de PQRSD de agosto 2019						
Secretaría General						
Tipología de la PQRSD	Indicador de PQRSD con mayor tendencia	Respondida a tiempo	Respondida Fuera de término	En trámite y dentro del término	PQRSD vencidas	Total por tipología
Peticiones	Solicitudes de capacitación tienda virtual del estado colombiano y Capacitación uso de la plataforma SECCOP	5	0	0	0	5
Quejas	N/A	0	0	0	0	0
Reclamos	Observaciones y/o reclamos a procesos de contratación externos a CCE	89	0	0	0	89
Solicitud de Información	N/A	0	0	0	0	0
Denuncias	Denuncias de posibles hechos de corrupción en procesos contractuales externos a CCE	13	0	0	0	13
Consultas	N/A	0	0	0	0	0
<b>Total por categoría PQRSD</b>		<b>107</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>Total general</b>
						<b>107</b>

En la secretaría General los indicadores con mayor tendencia fueron:  
**Reclamos** sobre Observaciones y/o reclamos a procesos de contratación externos a CCE con un 83 %.  
**Denuncias** sobre posibles hechos de corrupción en procesos contractuales externos a CCE con un 12 %.  
**Peticiones** sobre Solicitudes de capacitación tienda virtual del estado colombiano, Solicitud de acta y certificación de experiencia, con un 5 %, dentro de las 107 entradas que se registraron para la vigencia.  
 Para este periodo de remitieron 11 peticiones a otras entidades por competencia.

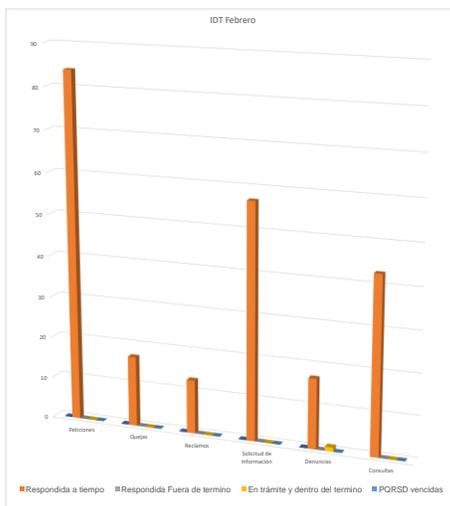


Reporte de PQRSD de agosto 2019						
Subdirección de Gestión Contractual						
Tipología de la PQRSD	Indicador de PQRSD con mayor tendencia	Respondida a tiempo	Respondida Fuera de término	En trámite y dentro del término	PQRSD vencidas	Total por tipología
Peticiones	Solicitud de capacitación Secop II y TVE para entidades Estables	74	0	14	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 conceptos emitidos por CCE	10	0	2	0	12
Denuncias	N/A	0	0	0	0	0
Consultas	Consultas contractuales	31	0	118	0	149
<b>Total por categoría PQRSD</b>		<b>115</b>	<b>0</b>	<b>134</b>	<b>0</b>	<b>Total general</b>
						<b>249</b>

En la Subdirección de Gestión Contractual los indicadores con mayor tendencia fueron:  
**Consultas** sobre asuntos contractuales con un 60 %.  
**Peticiones** sobre capacitación Secop II y TVE para entidades Estables con un 36 %.  
**Solicitudes de Información**, sobre conceptos emitidos por CCE con un 4 % de las 249 entradas que se registraron para la vigencia.  
 Para este periodo de remitieron 4 peticiones a otras entidades por competencia.



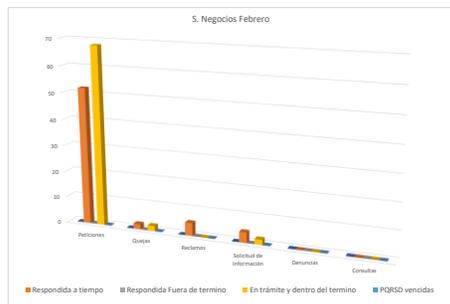
Reporte de PQRSD de agosto 2019						
Subdirección de IDT						
Tipología de la PQRSD	Indicador de PQRSD con mayor tendencia	Respondida a tiempo	Respondida Fuera de termino	En trámite y dentro del termino	PQRSD vencidas	Total por tipología
Peticiones	Recuperación de usuario y contraseña, Formulario de soporte, Solicitud de respuesta pqrsd, Obligatorio del SECOPI I y el Registro proveedor SECOPI II, Búsqueda de procesos en el Secop, Liquidación Orden de Compra.	84	0	0	0	84
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, Inconformidad plataformas SECOPI y Política de datos personales.	17	0	0	0	17
Reclamos	Petición incompleta, Trazabilidad procesos de contratación, Formulario de soporte, sugerencia de plataforma SECOPI, Posible falla, Presentación de Oferta, Política de datos personales y Lentitud de la plataforma SECOPI II.	13	0	0	0	13
Solicitud de Información	Modalidad de contratación, datos Abiertos, formulario de soporte, búsqueda de procesos SECOPI, consulta de usuarios y procesos y recuperación de usuario y contraseña, Obligatorio del SECOPI II, Clasificador de Bienes y Servicios, Subsanción y Protocolo de indisponibilidad .	57	0	0	0	57
Denuncias	Denuncias de posibles hechos de corrupción en procesos contractuales externos a CCE	17	0	1	0	18
Consultas	Presupuesto de la entidad, obligatoriedad del SECOPI II, manuales, guías y circulares, Disponibilidad del SECOPI, aplicación Ley de Garantías, plan Anual de Adquisiciones y Documentos ejecución del contrato.	43	0	0	0	43
<b>Total por categoría PQRSD</b>		<b>231</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>Total PQRSD</b>
						<b>232</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 el registro proveedor SECOPI II, con un 36%.
- Consultas** sobre presupuesto de la entidad, obligatoriedad del SECOPI II, manuales, guías y circulares, Disponibilidad del SECOPI, aplicación Ley de Garantías, plan Anual de Adquisiciones y Documentos ejecución del contrato con un 19%.
- Solicitudes de información** sobre Modalidad de contratación, datos Abiertos, formulario de soporte, búsqueda de procesos SECOPI, consulta de usuarios y procesos y recuperación de usuario y contraseña, Obligatorio del SECOPI II con un 25%.
- Denuncias** sobre hechos de corrupción en procesos contractuales externos a CCE con un 8%.
- Quejas** sobre Formulario de soporte, fallas SECOPI II, petición incompleta y fallas del Secop I, Lentitud de la plataforma SECOPI II con un 7%.
- Reclamos** sobre Trazabilidad procesos de contratación, formulario de soporte, sugerencia de plataforma SECOPI y Lentitud de la plataforma SECOPI II Falta de la página web y tienda virtual del estado colombiano con un 5% de las 232 entradas que se registraron por parte y el GLPI durante la vigencia.

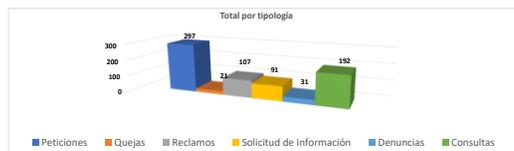
Reporte de PQRSD de agosto 2019						
Subdirección de Negocios						
Tipología de la PQRSD	Indicador de PQRSD con mayor tendencia	Respondida a tiempo	Respondida Fuera de termino	En trámite y dentro del termino	PQRSD vencidas	Total por tipología
Peticiones	Consulta general IAD, Reporte posible incumplimiento Proveedor y Reporte Entidades en mora.	52	0	68	0	120
Quejas	Fallas e inconsistencias de la TVEEC	2	0	2	0	4
Reclamos	Por posible incumplimiento Proveedor	5	0	0	0	5
Solicitud de Información	Solicitud de información sobre los AMP, AG y GSF	4	0	2	0	6
Denuncias	N/A	0	0	0	0	0
Consultas	N/A	0	0	0	0	0
<b>Total por categoría PQRSD</b>		<b>63</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>Total general</b>
						<b>135</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 89%.
- Solicitud de Información** sobre los AMP de Vehículos, Papelería y útiles de oficina y Vehículos Blindados II, con un 4%.
- Reclamos** sobre Fallas e inconsistencias de la TVEEC con un 4%.
- Quejas** sobre inconsistencia en un evento de cohabitación con un 3% de las de las 135 entradas que se registraron en la vigencia.

Total general por tipología	
Peticiones	297
Quejas	21
Reclamos	107
Solicitud de Información	91
Denuncias	31
Consultas	192
<b>Total General PQRSD CCE</b>	<b>739</b>
Solicitudes de información Que fueron negadas en la vigencia	0
Total de PQRSD remitidas a otras entidades	15



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

- Consultas** sobre asuntos contractuales, presupuesto de la entidad, obligatoriedad del SECOPI II, manuales, guías y circulares, Disponibilidad del SECOPI, aplicación Ley de Garantías, plan Anual de Adquisiciones y Documentos ejecución del contrato, con un 26%, dentro de las 739 PQRSD que se recibieron.
  - Peticiones** sobre Certificación de celebración de contrato, solicitud de respuesta a petición formulada, solicitud de apoyo y seguimiento del PIC, Solicitudes de capacitación tienda virtual del estado colombiano, Solicitud de acta y certificación de experiencia, recuperación de usuario y contraseña, formulario de soporte, solicitud de respuesta PQRSD, obligatoriedad del SECOPI II, registro proveedor SECOPI II, Consulta general IAD y reporte posible incumplimiento proveedor y Reporte Entidades en mora, con un 40%, dentro de las 739 PQRSD que se recibieron.
  - Solicitudes de información** sobre procesos contractuales, datos abiertos, Copia de la Política de prevención del daño antijurídico, copia de oferta contractual de un proceso externo a CCE, conceptos emitidos por CCE, Modalidad de contratación, datos Abiertos, formulario de soporte, búsqueda de procesos SECOPI, consulta de usuarios y procesos y recuperación de usuario y contraseña, Obligatorio del SECOPI II, los AMP de Vehículos, Papelería y útiles de oficina y Vehículos Blindados II, con un 12% dentro de las 739 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 y Lentitud de la plataforma SECOPI II, Falta de la página web y tienda virtual del estado colombiano, con un 14%, dentro de las 739 PQRSD que se recibieron.
  - Solicitud de Información** sobre datos abiertos, la póliza presentada por el proveedor distraccon, conceptos emitidos por CCE, Modalidad de contratación, datos Abiertos, formulario de soporte, búsqueda de procesos SECOPI, consulta de usuarios y procesos y recuperación de usuario y contraseña, Obligatorio del SECOPI II con un 12%, dentro de las 739 que se recibieron.
  - Denuncias** sobre posibles hechos de corrupción en procesos contractuales externos a CCE, con un 4%, dentro de las 739 PQRSD que se recibieron.
  - Quejas** sobre Formulario de soporte, fallas SECOPI I y II, petición incompleta, Lentitud de la plataforma SECOPI II, con un 3%, dentro de las 739 PQRSD que se recibieron.
- Para el caso de los casos registrados en el GLPI la subdirección de IDT estableció que estos requerimientos corresponden a la prestación del servicio.
- 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.