

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



I. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	17/07/2020		
Ciudad:	Bogotá D.C		
Título del Informe:	Reporte PQRSD - Junio		
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 01/06/2020 hasta el 30/06/2020, 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 cual establece que las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; razón por la cual, se pone

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		



a disposición la información correspondiente de las PQRSD del mes de junio del 2020, en nuestro portal.²

De acuerdo con los datos arrojados por los diferentes canales de atención de la ANPCPCE, durante el mes de junio de 2020, se recibieron **1122** solicitudes de acceso a la información de la entidad, las cuales fueron asignadas para sus trámites a la Dirección General, Subdirecciones misionales: Negocios, Gestión Contractual, Información y Desarrollo Tecnológico y Estudios de Mercado y abastecimiento Estratégico y Secretaría General; y quedaron pendientes por responder para el mes de mayo, 3 radicados para la Subdirección de Gestión Contractual, y 1 radicado de la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico, 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 ANPCPCE para el mes de junio se radicó solicitud de información por parte del Congreso de la República, la cual determinó la siguiente clasificación:

Total, de PQRSD asignadas a la Dirección General	1 PQRSD	
Solicitud de información	1	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 ANPCPCE, todas las PQRSD fueron respondidas en el tiempo estipulado por la ley, y se determinó para el mes de junio la siguiente clasificación:

Total, de PQRSD asignadas a la Secretaría General	183 PQRSD	
Solicitud de Información	3	2%
Peticiones	180	98

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 ANPCPCE, se respondieron para el mes de junio 381 PQRSD, y 30 PQRSD por responder en términos de ley, y están pendientes por resolverse en el mes de mayo 3 PQRSD que están en términos, se determinó para el mes de junio la siguiente clasificación: solicitudes de información y que corresponden a falta de competencia de la entidad: estas solicitudes se remitieron a las entidades competentes para su gestión en los tiempos que estipula

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		



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

Total, de PQRSD asignadas a la Subdirección contractual		411 PQRSD	
Peticiones	40	10%	
Falta de Competencia	253	62%	
Consultas	113	27%	
Petición de documento	5	1%	
Pendiente por Responder	30 (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 ANPCPCE, se respondieron para el mes de junio 239 PQRSD, y quedaron por responder 54 PQRSD en términos de ley, y aún está por dar respuesta a 1 PQRSD correspondiente al mes de mayo, las solicitudes que allegaron a la entidad fueron atendidas oportunamente en el mes de junio, y se clasifica de la siguiente manera:

Total, de PQRSD asignadas a la Subdirección de IDT		293 PQRSD	
Peticiones	238	81%	
Quejas	8	3%	
Reclamos	2	1%	
Solicitud de Información	11	4%	
Consultas	27	9%	
Denuncia	7	2%	
Pendiente por Responder	54 (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 ANPCPCE, se respondieron para el mes de junio la totalidad de las PQRSD que allegaron a la subdirección, y se determinó para el mes de junio la siguiente clasificación; resaltando que esta Subdirección recepciona solicitudes de información de la Fiscalía General de Nacional, Procuraduría General de la Nación, 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		37 PQRSD	
Solicitud de Información	29	78%	
Peticiones	5	14%	
Consultas	3	8%	



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



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, se respondieron para el mes de junio 135 PQRSD, y quedaron por responder 62 PQRSD en términos de ley, las solicitudes que allegaron a la subdirección fueron atendidas oportunamente, y respondidas en termino de ley, se determinó para el mes de junio la siguiente clasificación:

Total, de PQRSD asignadas a la Subdirección de Negocios	197 PQRSD	
Peticiones	111	56%
Reclamos	9	5%
Solicitud de Información	51	25%
Solicitud de Congreso	11	6%
Consultas	4	2%
Quejas	10	5%
Sugerencia	1	1%
Pendiente por Responder	62 (en término)	

- Radicados sin respuesta junio

A la fecha de corte del presente informe, de las 1122 PQRSD recibidas en la ANCPCE, se encuentran pendientes por dar respuestas a 30 radicados en la Subdirección de Gestión Contractual, 54 radicados en la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico, y 62 radicados en la Subdirección de Negocios, los cuales están en términos de ley para su oportuna respuesta.

- Radicados Abiertos sin respuesta del mes de mayo.

A la fecha de corte del presente informe, se revisó la matriz de control de PQRSD del mes de mayo, y se encontró que están abiertos 3 radicados en la Subdirección de Gestión Contractual (4202013000003880 fecha de vencimiento 22/07/2020, 4202012000003917 vencimiento 22/07/2020, y 4202012000004063 vencimiento 21/07/2020: Las peticiones fueron ampliadas y notificadas a los peticionarios, ya que no se pudieron dar respuestas en los términos que establece la ley. Las respuestas se encuentran en revisión y ajustes pertinentes), y 1 radicado para la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico (4202012000004274 con fecha de vencimiento 28-08-2020), la petición fue ampliada en los términos para su respuesta, y notificada al peticionario.

- INFORMACIÓN CONSOLIDADA

Para el mes de junio del 2020, se recibieron en la ANCPCE, un total de 1122 PQRSD radicadas en las diferentes dependencias de la entidad, las cuales se desagrega de la siguiente manera:



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



Colombia Compra Eficiente

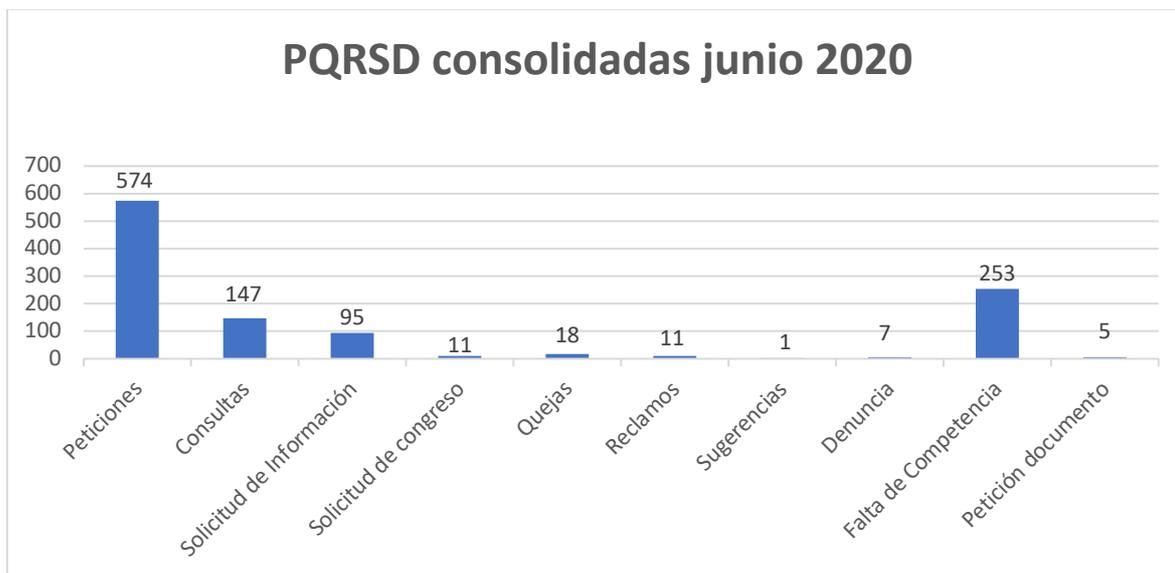


Ilustración 1. Corresponde a la distribución de solicitudes de PQRSD asignadas a cada dependencia en junio de 2020

IV. ANALISIS Y/O CONCLUSIONES DEL INFORME

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

- **Peticiones:** de las 1122 PQRSD recibidas y tramitadas en la entidad, 574 (49%) corresponden a peticiones, 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 147 solicitudes de consultas que corresponden al 13% del total de PQRSD recibidas en el mes de junio, relacionadas con asuntos de investigación de mercado, uso del SECOP, consulta general de IAD, uso del SECOP II, y capacitaciones de la plataforma de SECOP II.
- **Solicitudes de información:** se recibieron 94 solicitudes de información que corresponden al 8% del total de PQRSD recibidas en el mes de junio, de las cuales el 6% 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, búsqueda de procesos en SECOP, consulta de usuarios y procesos y recuperación de usuario y contraseña, y el 2% (11) Solicitudes presentadas por la Presidencia de la República y del Congreso de la República.

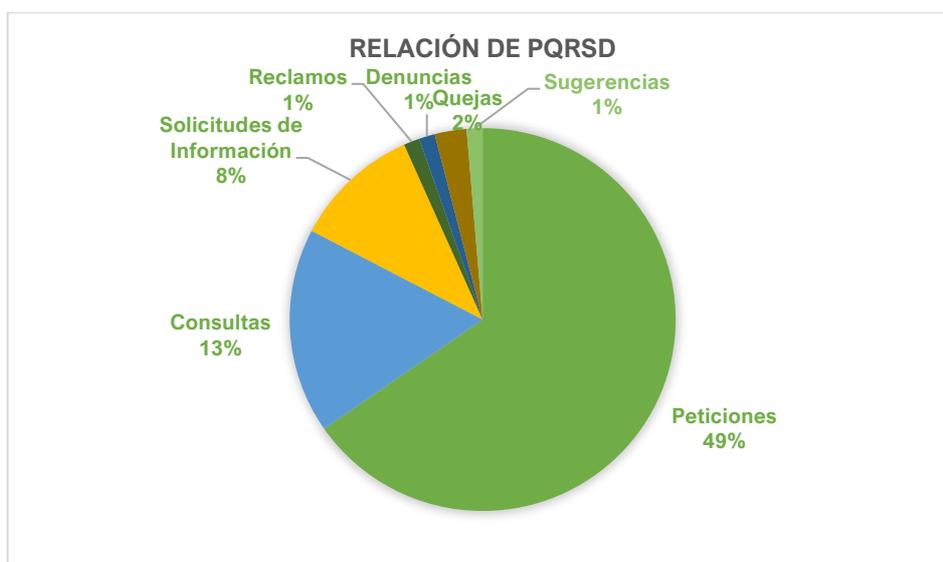


FORMATO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS			
Código	CCE-DES-FM-16	Página	6 de 7
Vigencia	17 de enero de 2020		
Versión No.	01		



Colombia Compra Eficiente

- **Reclamos:** se recibieron 11 reclamos que corresponden al 1% del total de PQRSD recibidas en el mes de junio, referidos a posible incumplimiento de acuerdos marcos por parte de proveedores de entidades externas a ANPCPCE, y tiempo de espera e inconformidades por fallas de las plataformas de la entidad.
- **Denuncias:** se radicaron 7 denuncias que corresponden al 1% del total de PQRSD recibidas en el mes de junio, los temas están relacionados sobre posibles hechos de corrupción de funcionarios públicos externos a la ANPCPCE, las cuales fueron remitidas a través de Línea Ética a los entes de control.
- **Quejas:** se recibieron 18 quejas que corresponde al 2% del total de PQRSD recibidas en el mes de junio, con referencia a manifestaciones de posibles incumplimientos de ordenes de compras externas de la ANPCPCE, dificultad con la plataforma de Secop I y II; en estos eventos la ANPCPCE 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 junio, con referencia al acuerdo marco de dotación III.



v. RECOMENDACIÓN

Se recomienda a los colaboradores y jefes de dependencias de la ANPCPCE, el compromiso de revisión de los diferentes medios electrónicos destinados por la entidad para la recepción de las PQRSD, como son, correos electrónicos, sistema Poxta, entre otros, 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 proceda a dar respuesta dentro de los términos establecidos en la ley.



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



Dar cumplimiento y seguimiento continuo a las solicitudes de información allegada por los ciudadanos, usuarios y grupos de valor de la entidad, en aras de dar respuestas en los términos establecidos por ley.

Tener en cuenta los tiempos de respuestas establecidos por el decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional, en el cual se establece que las contestaciones de las PQRSD estarán sometidas a términos especiales para efectos de oportunidad en las respuestas,

V. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Johnatan Javier Sierra Lidueña	17/07/2020	
Revisó	Karina Blanco	17/07/2020	
Aprobó	Claudia Ximena López	17/07/2020	

VI. FIRMA DE PRESENTACIÓN DE INFORME

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

	
Nombre:	Claudia Ximena López
Cargo:	Secretaria General
Fecha:	17/07/2020

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

