



Colombia Compra Eficiente



GOBIERNO DE COLOMBIA





■
Informe sobre el comportamiento de pqr's en la
vigencia julio - diciembre 2017

Asesor Experto con funciones de control interno

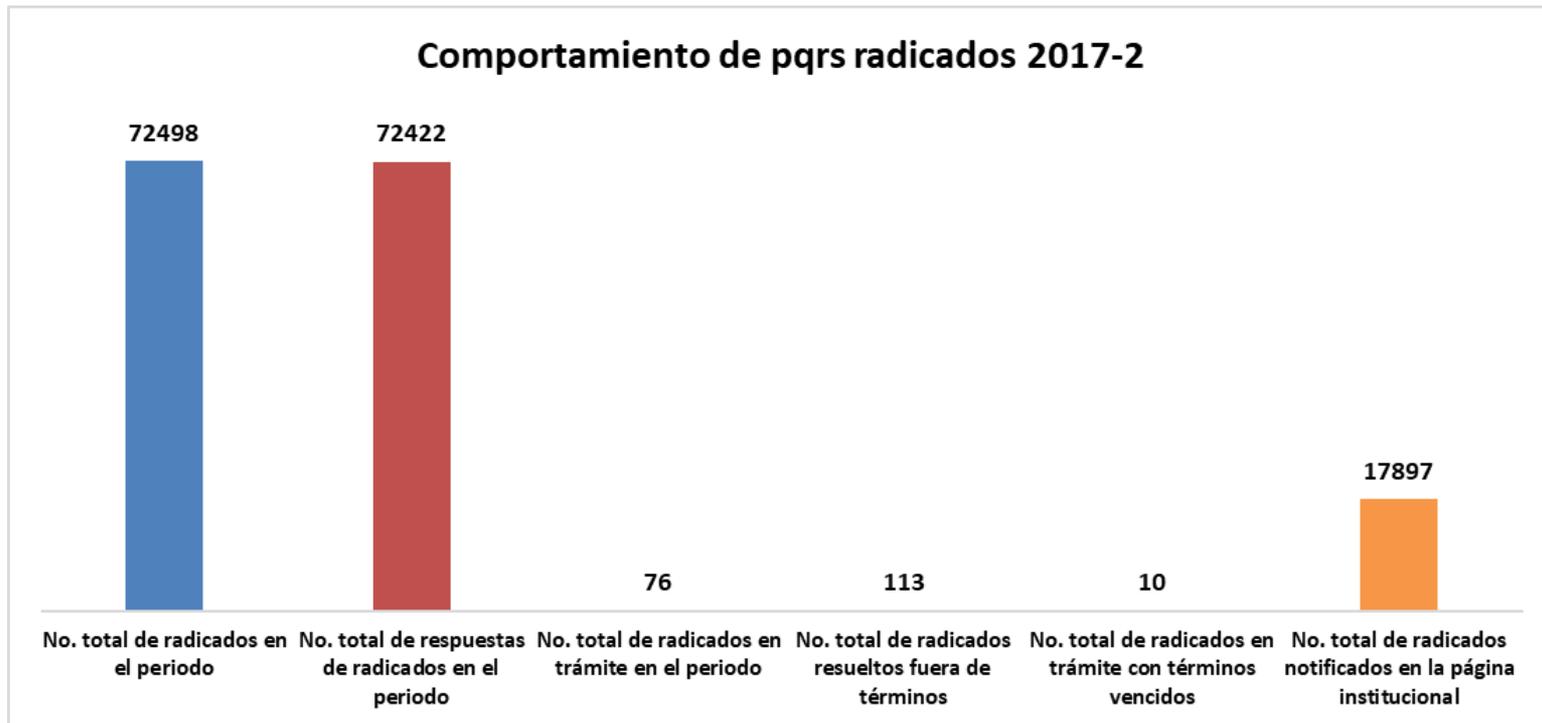
Resultados estadísticos



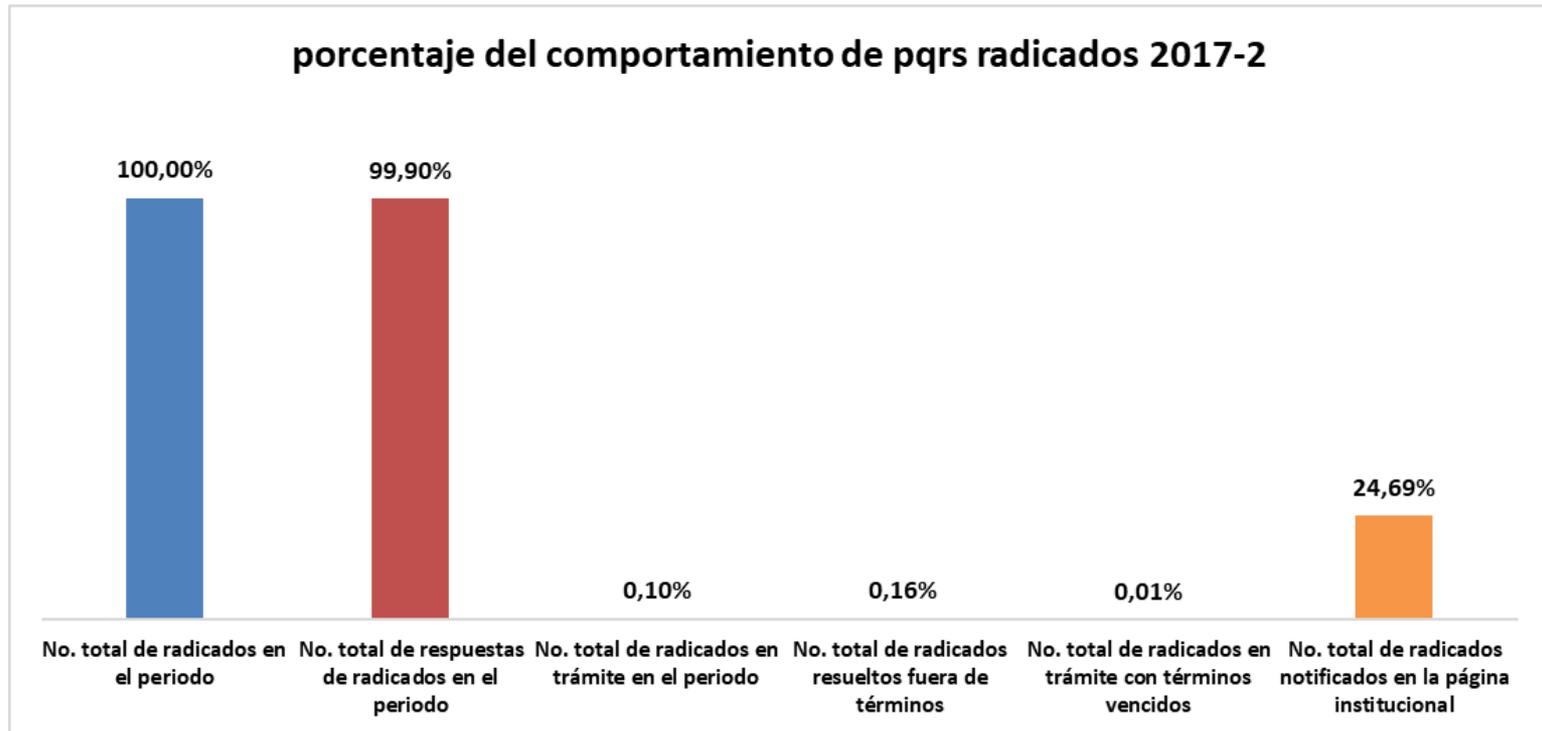
El Asesor Experto con funciones de Control Interno, en ejercicio de las funciones legales dispuestas en la Ley 87 de 1993, el Decreto 943 de 2014 y la Resolución 0001 de 2012 de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, en concordancia con el artículo 76 inciso 2° de la Ley 1474 de 2011, además de las normas que reglamentan o modifican las anteriores disposiciones normativas en el ámbito de la evaluación del Sistema de Control Interno, presenta el informe final de los datos sobre PQRS recibidos en la entidad durante la vigencia julio - diciembre de 2017

ANÁLISIS A NIVEL INSTITUCIONAL

Total de pqr's

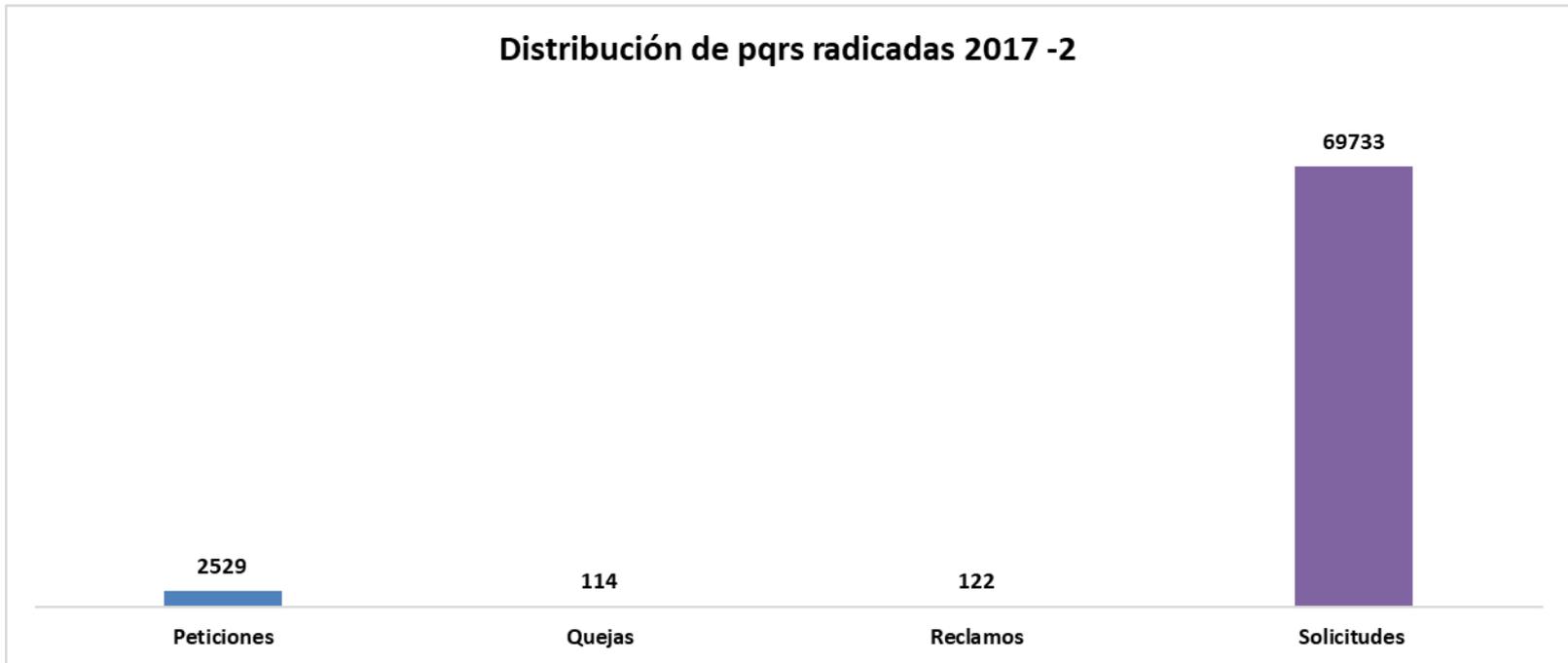


■ Porcentaje total de pqr's

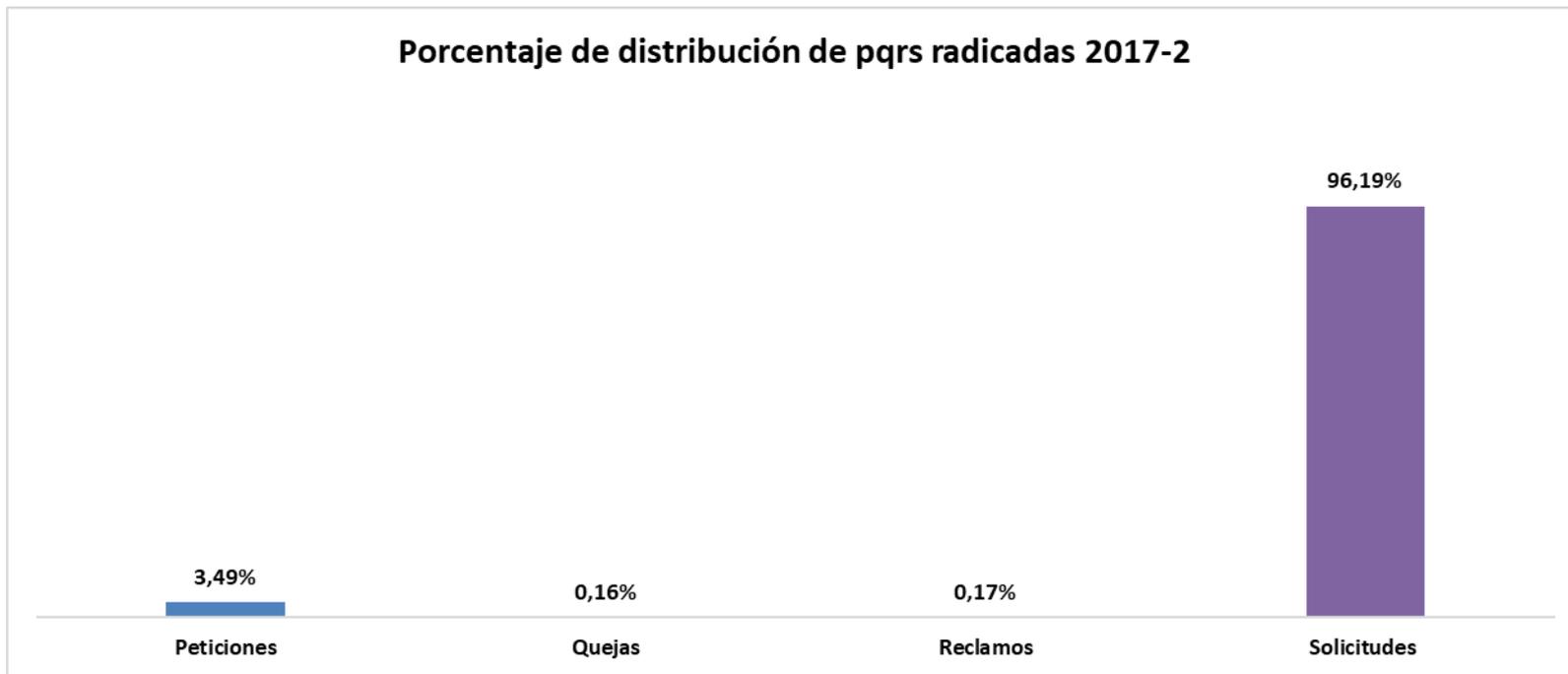


■ Número total de radicados

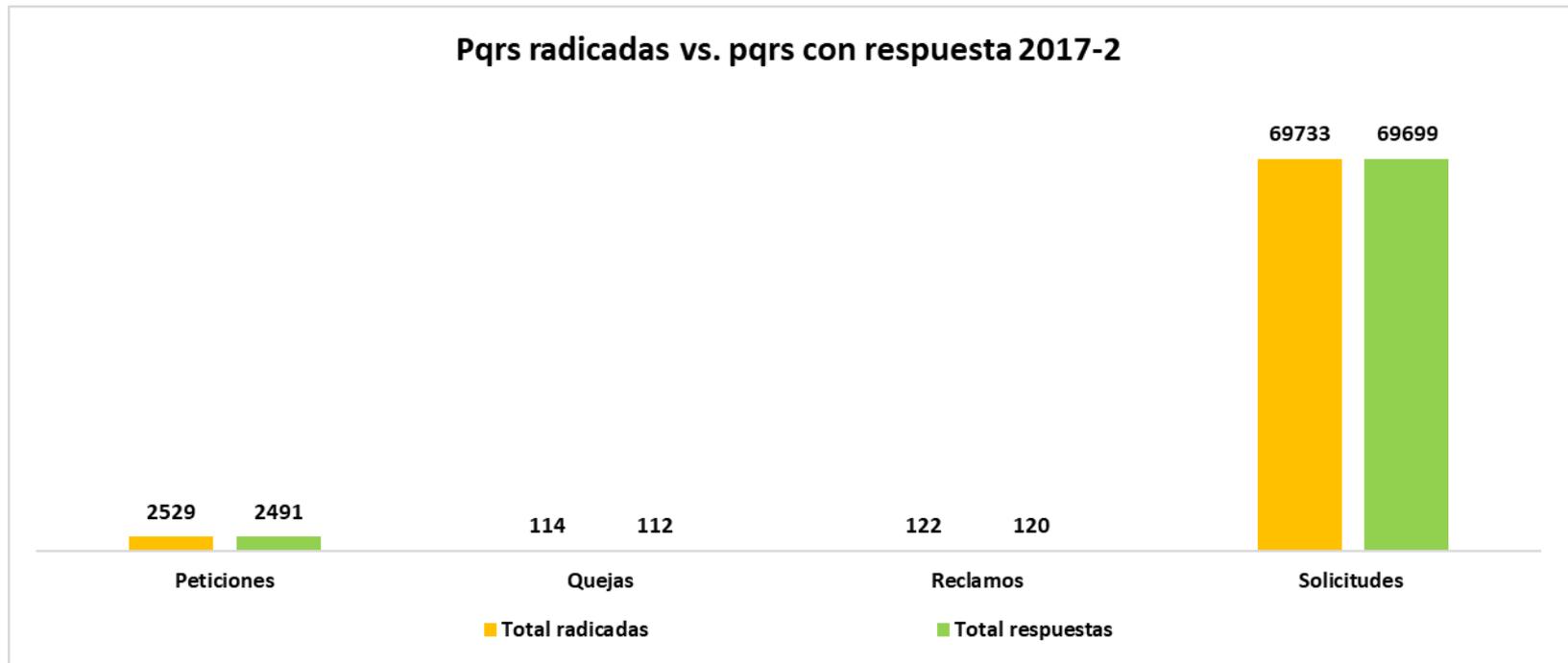
Distribución de pqr's radicadas 2017 -2



■ Porcentaje total de radicados

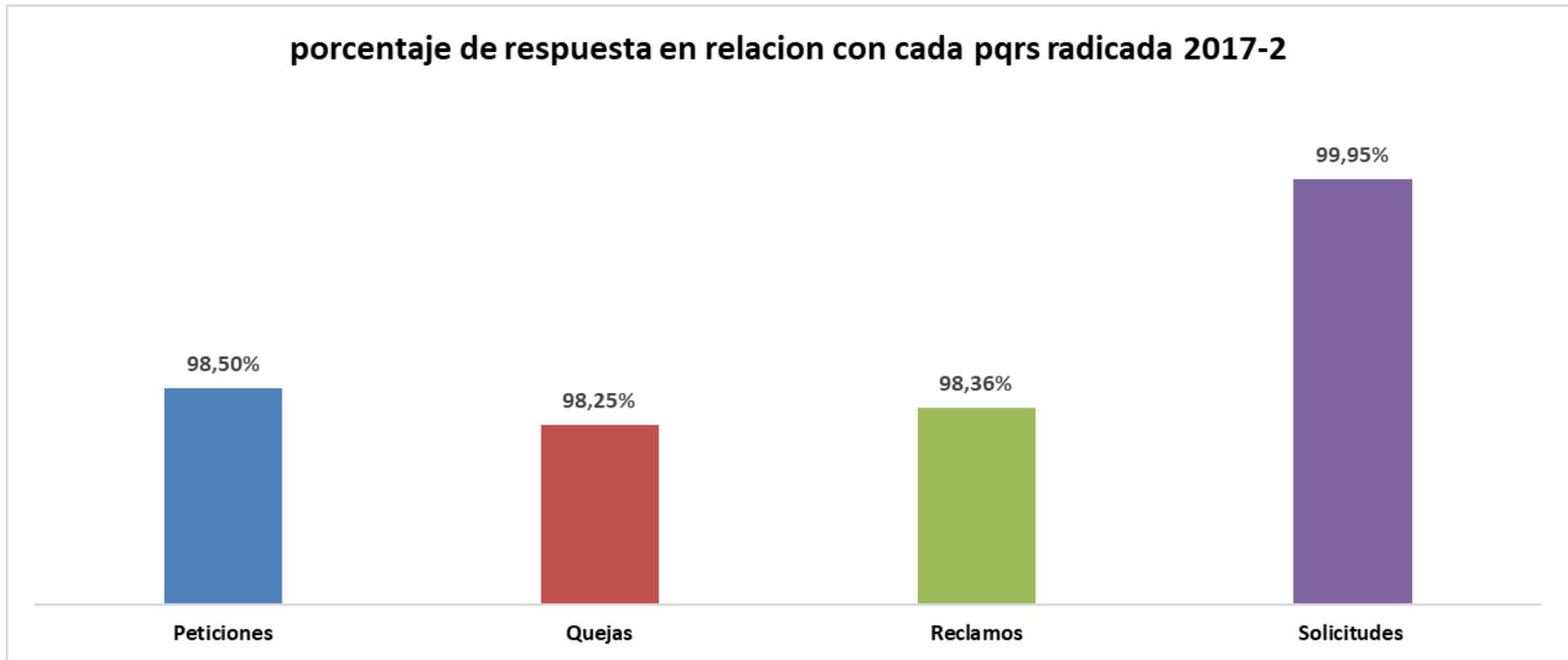


Relación de radicados contra respuestas



Relación de radicados contra respuestas

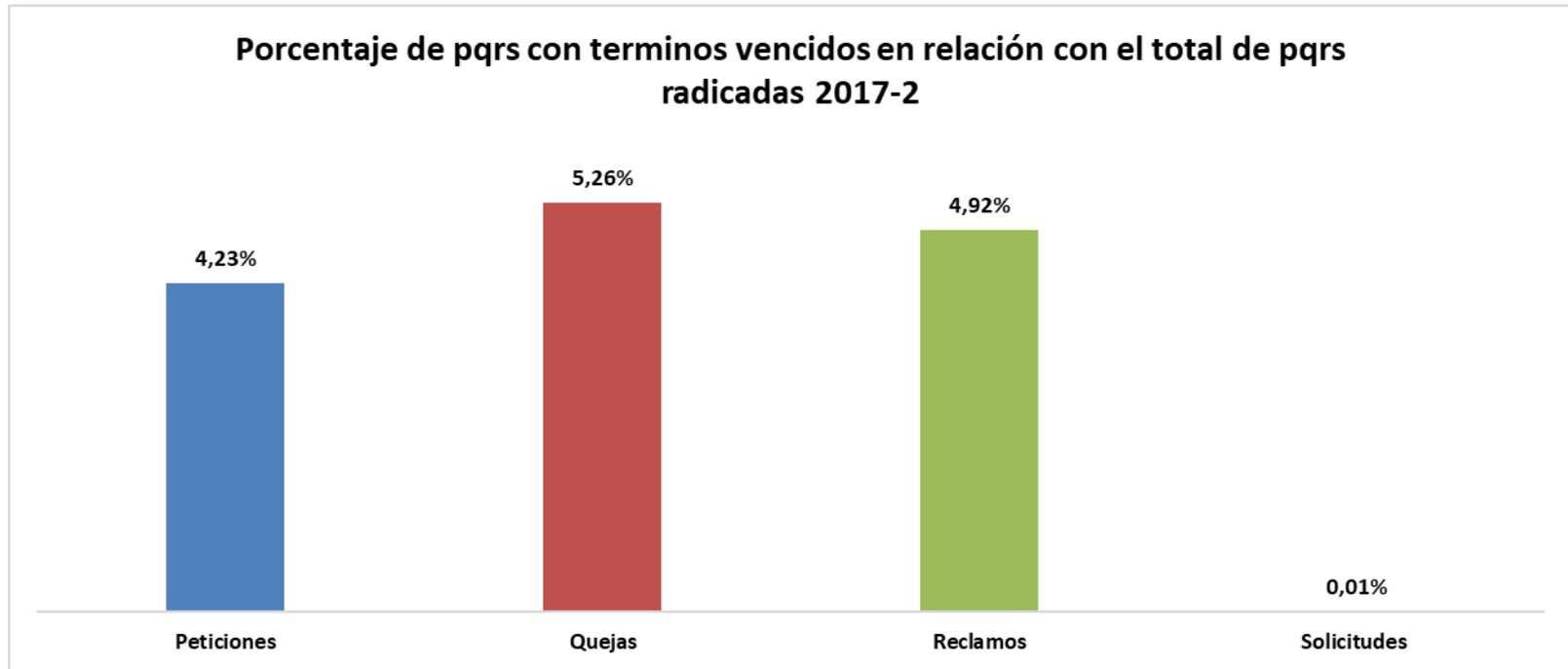
porcentaje de respuesta en relacion con cada pqrs radicada 2017-2



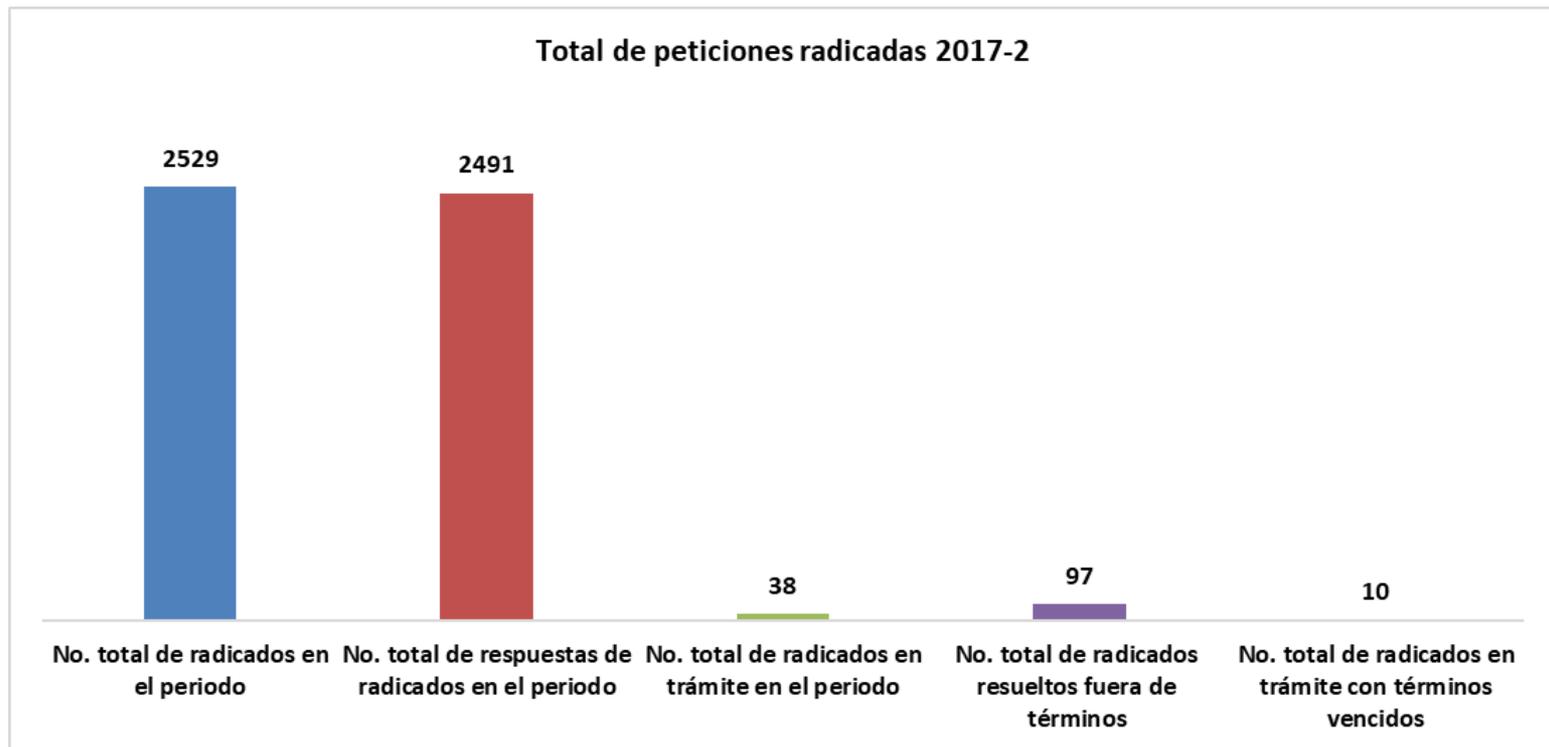
Trámite fuera de términos



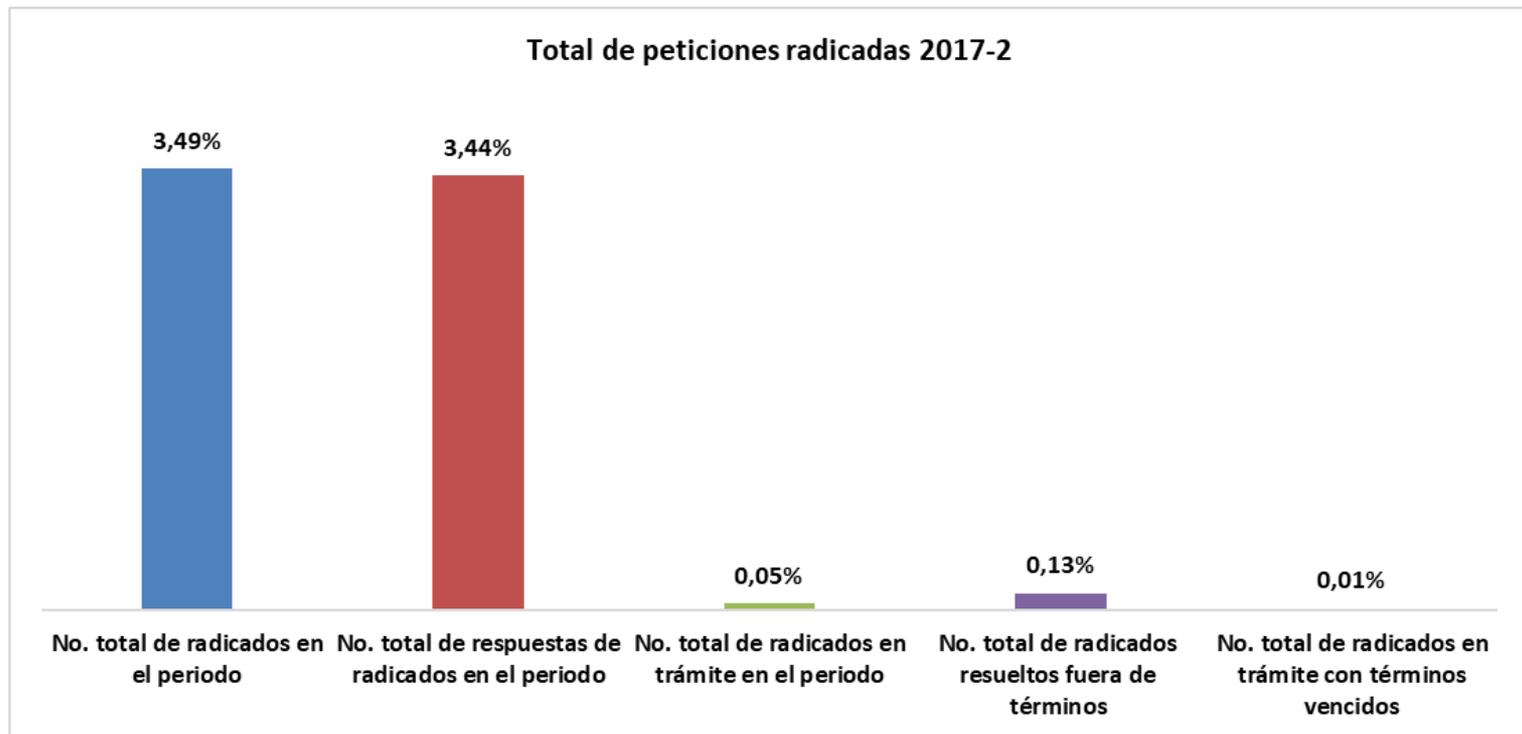
Trámite fuera de términos



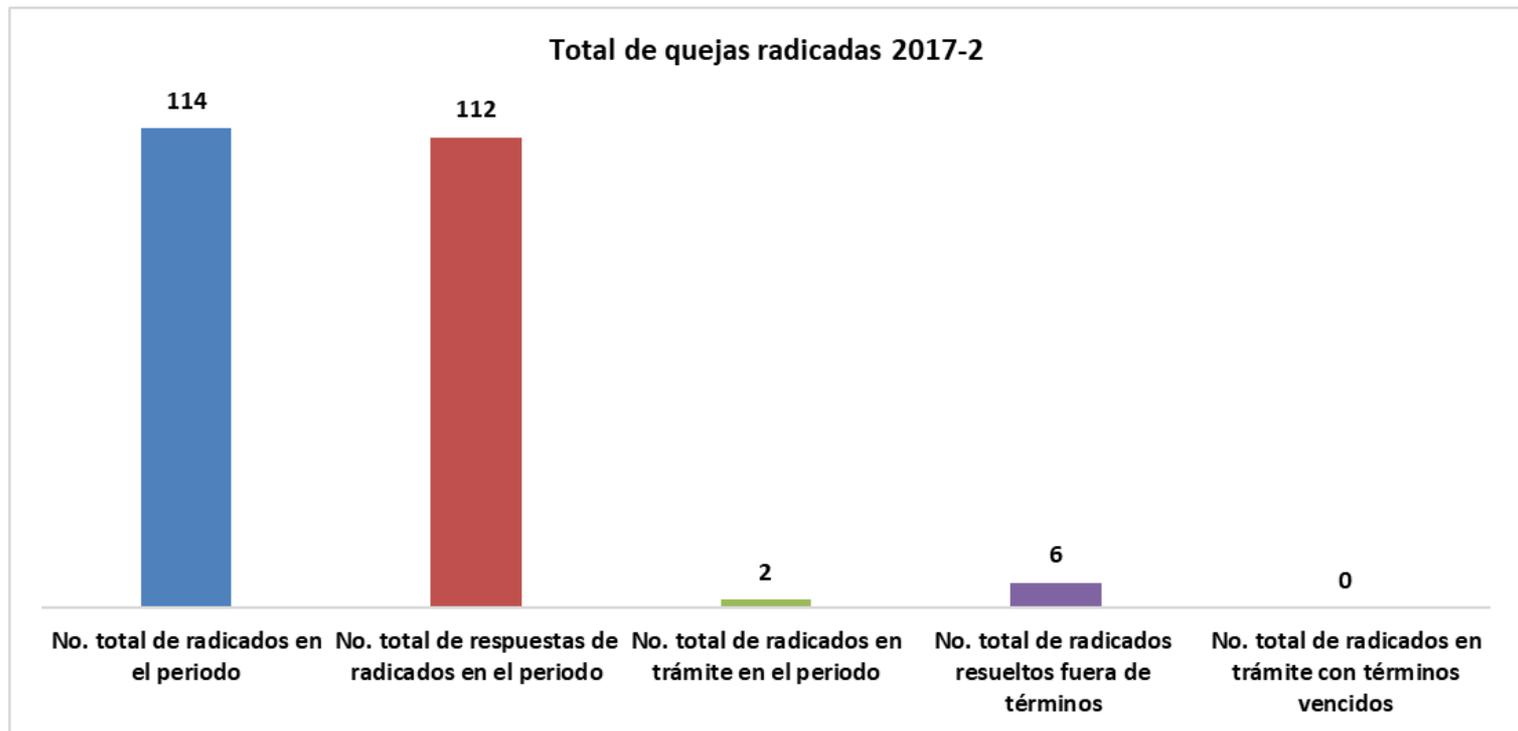
Comportamiento de las peticiones



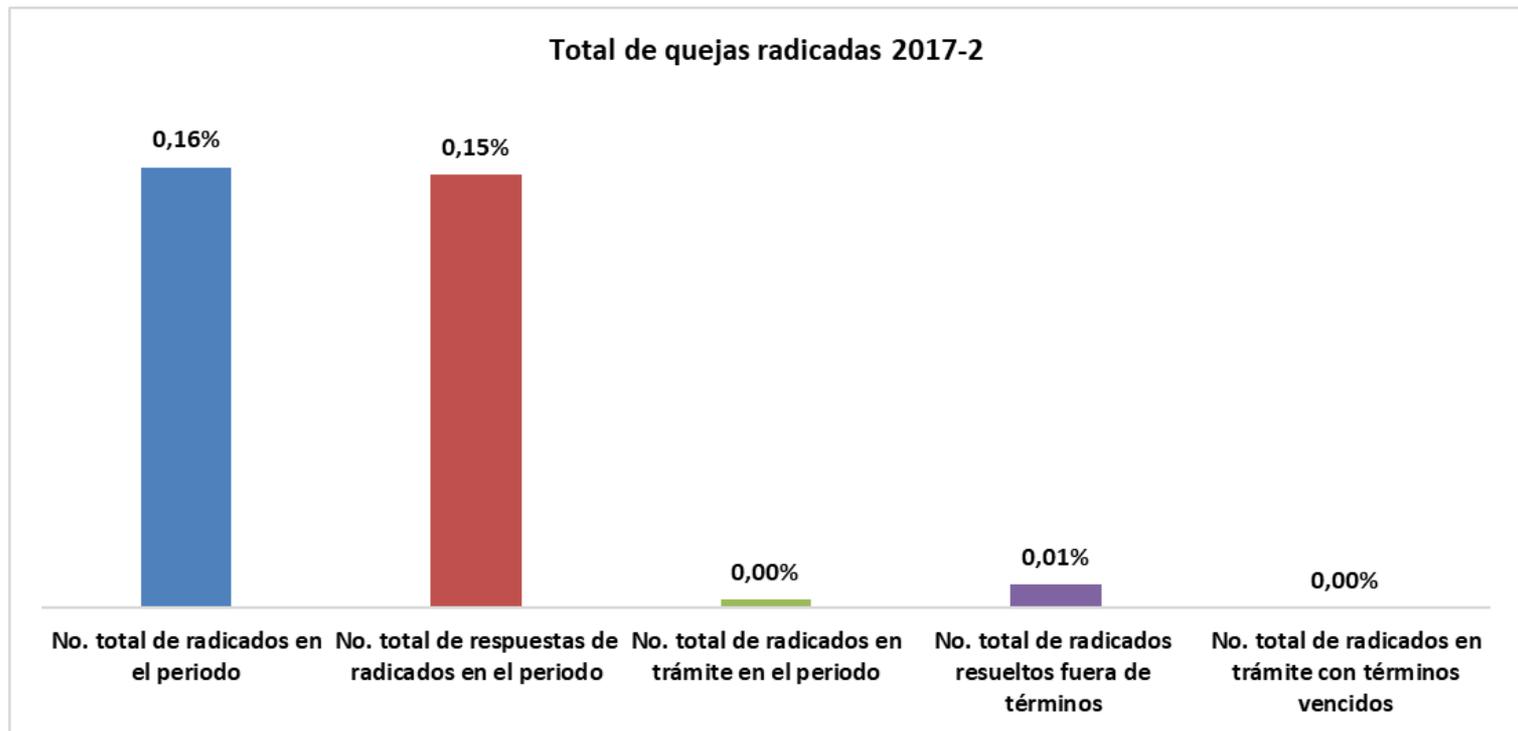
Comportamiento de las peticiones



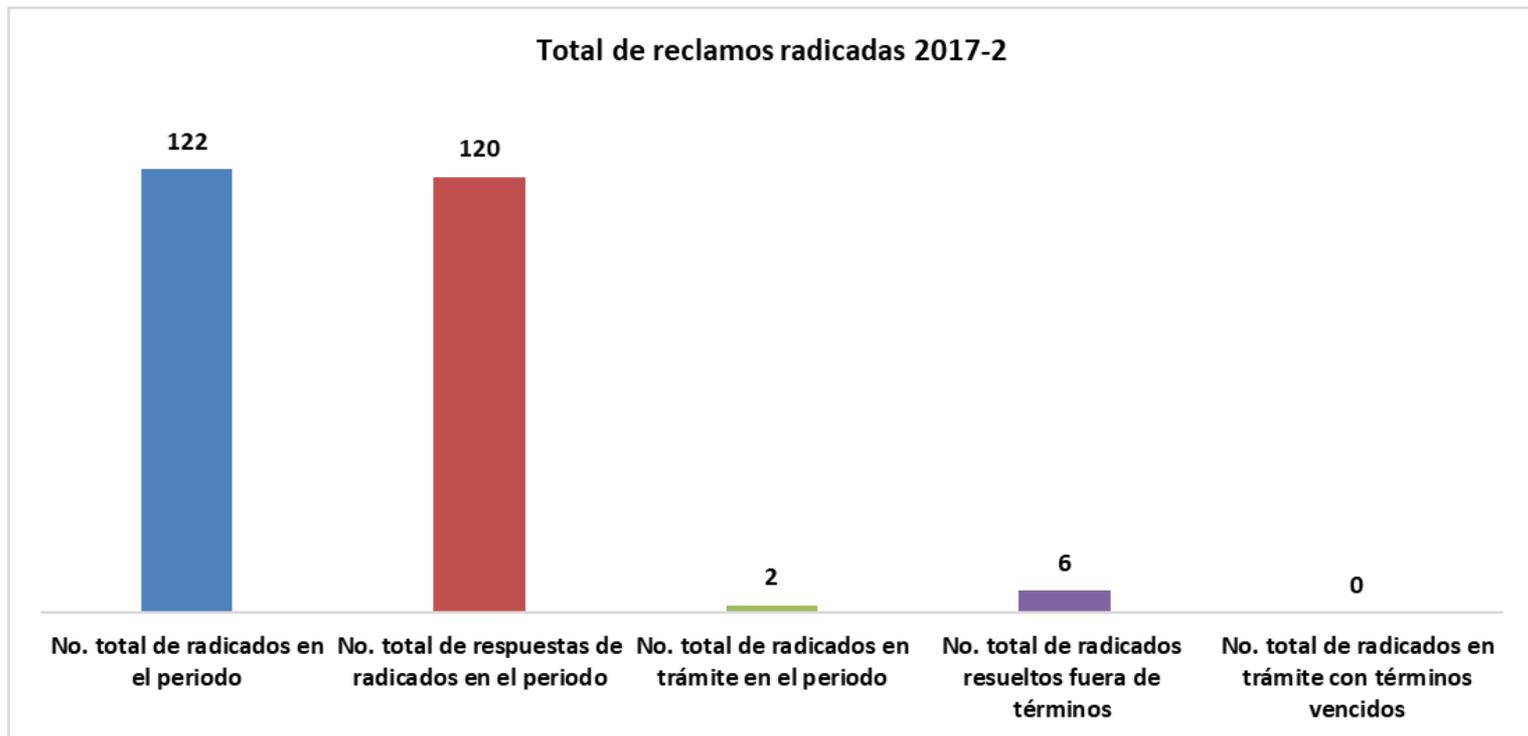
Comportamiento de las quejas



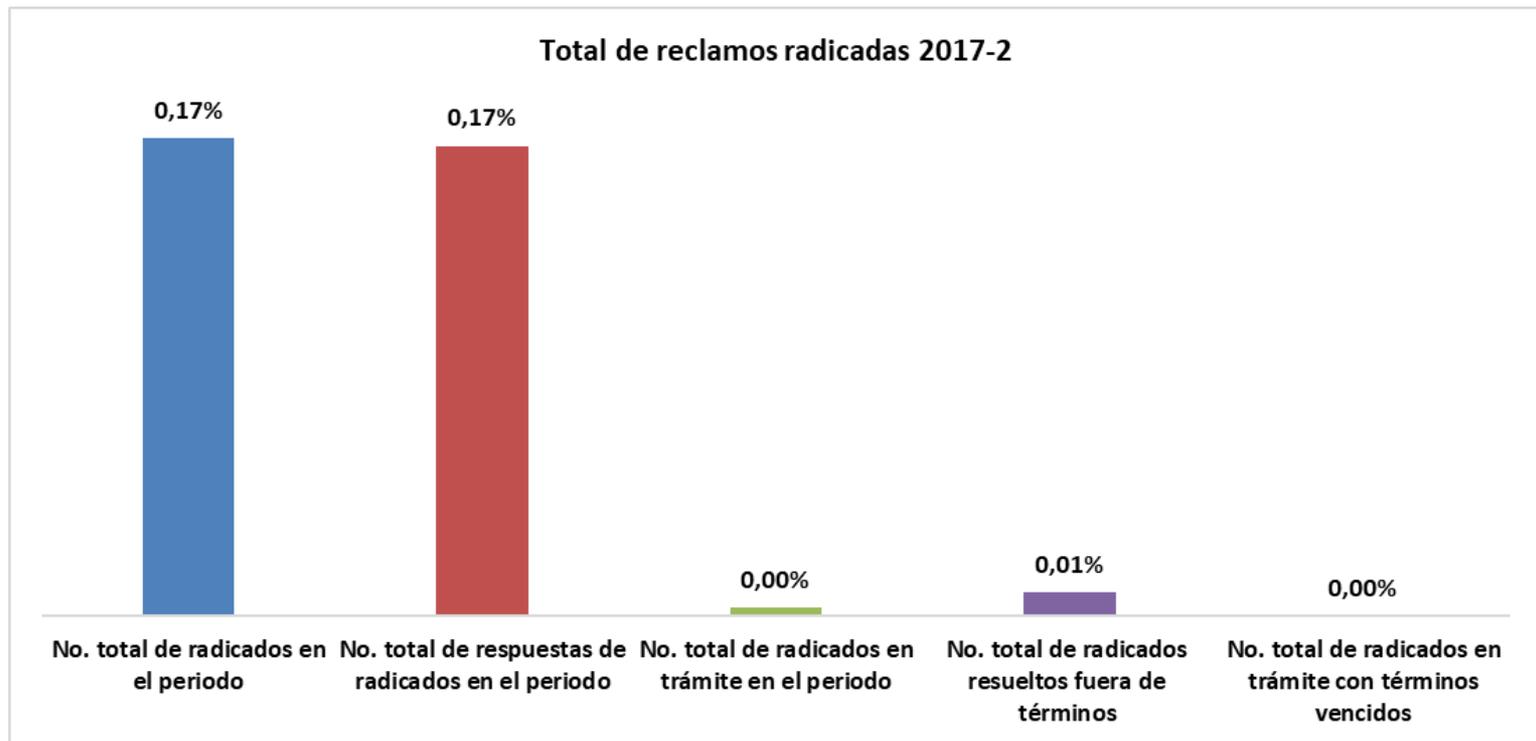
Comportamiento de las quejas



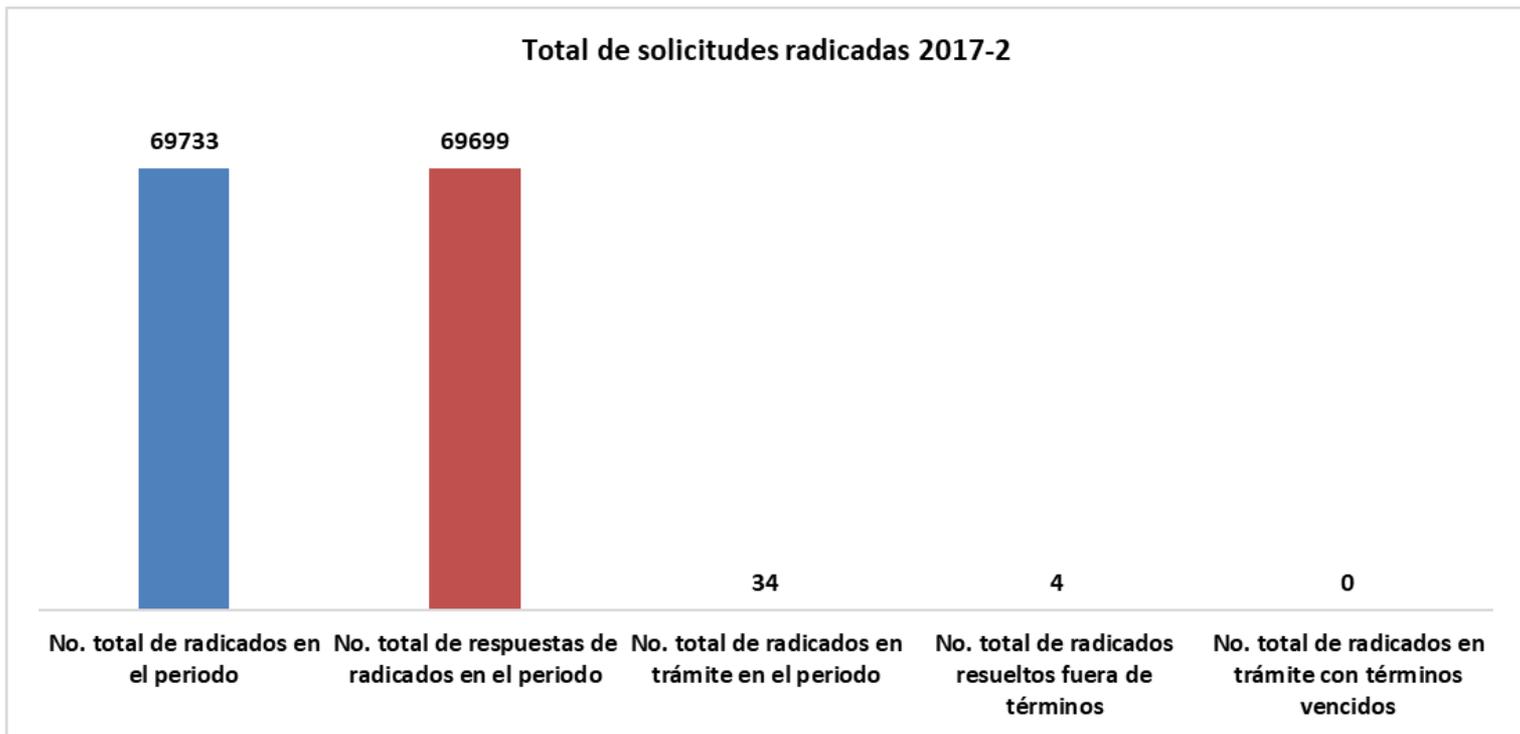
Comportamiento de los reclamos



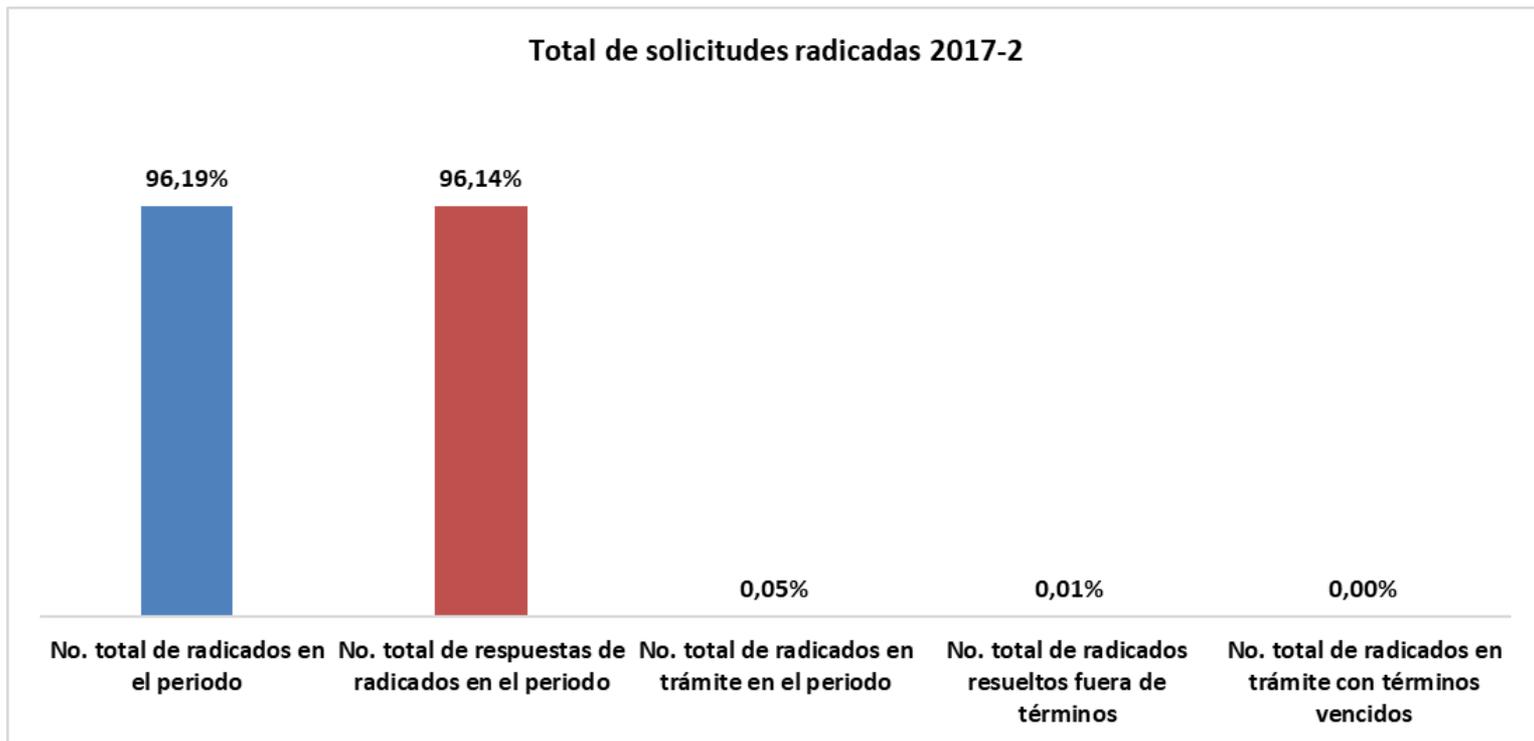
Comportamiento de los reclamos



Comportamiento de las solicitudes



Comportamiento de las solicitudes

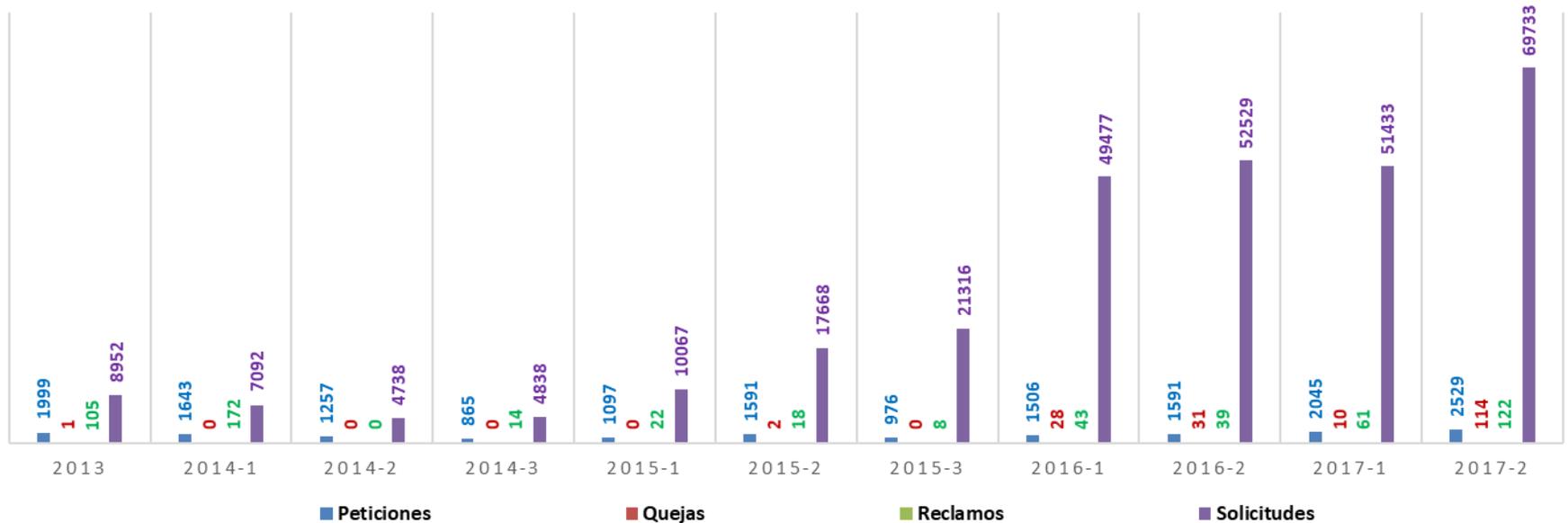


- **Análisis Histórico**

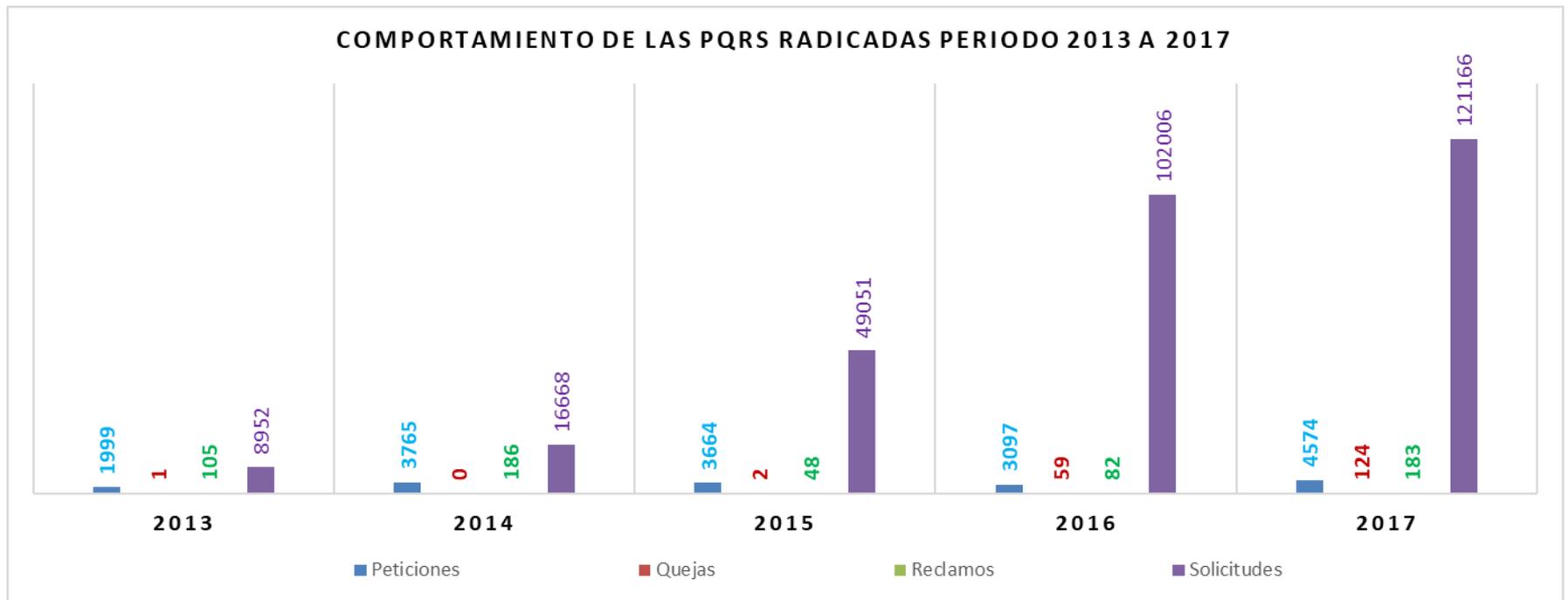
COMPORTAMIENTO HISTORICO DE LAS PQRS ENTRE ENERO DE 2013 - 2017

■ Análisis Histórico

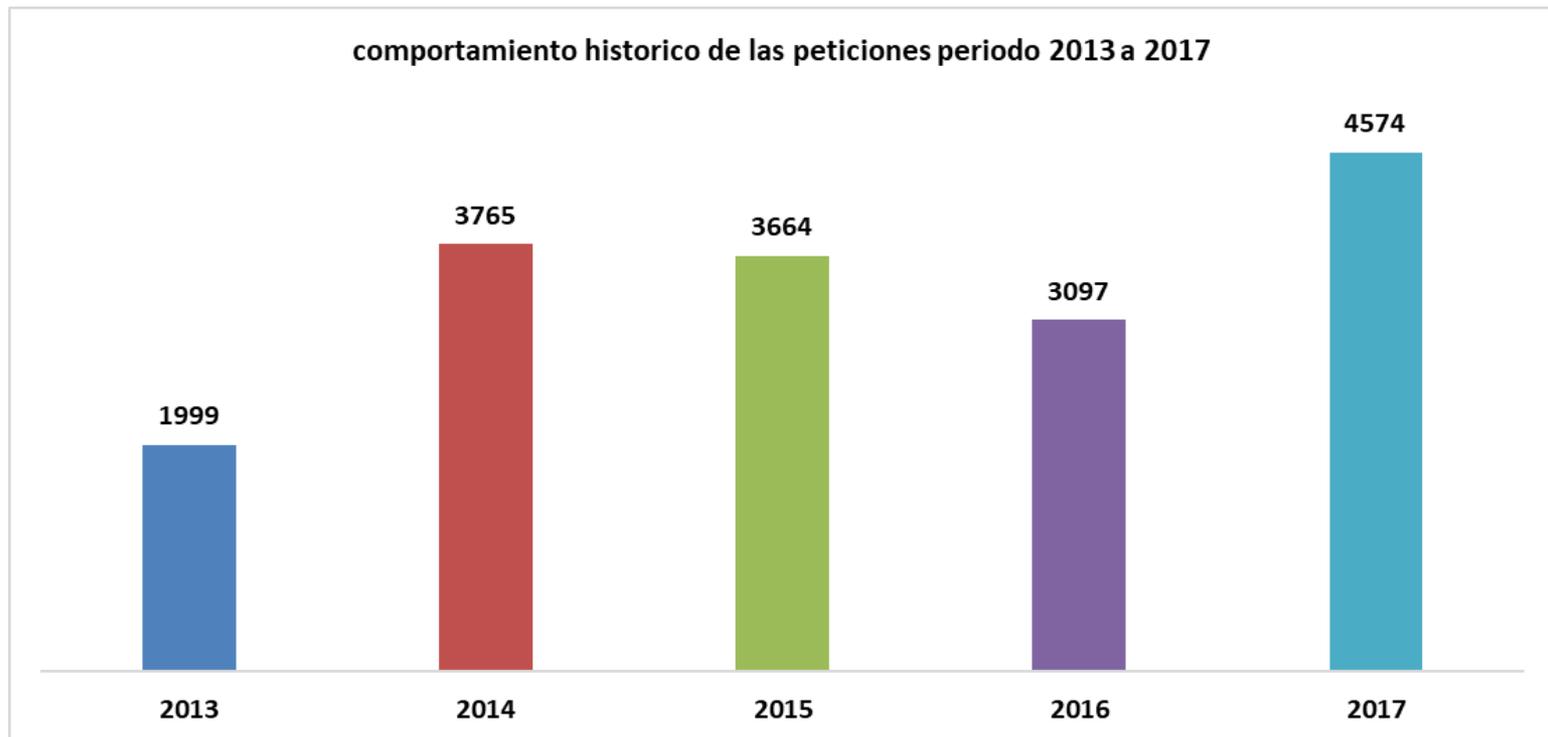
COMPORTAMIENTO DE PQRS RADICADAS 2013 -2017



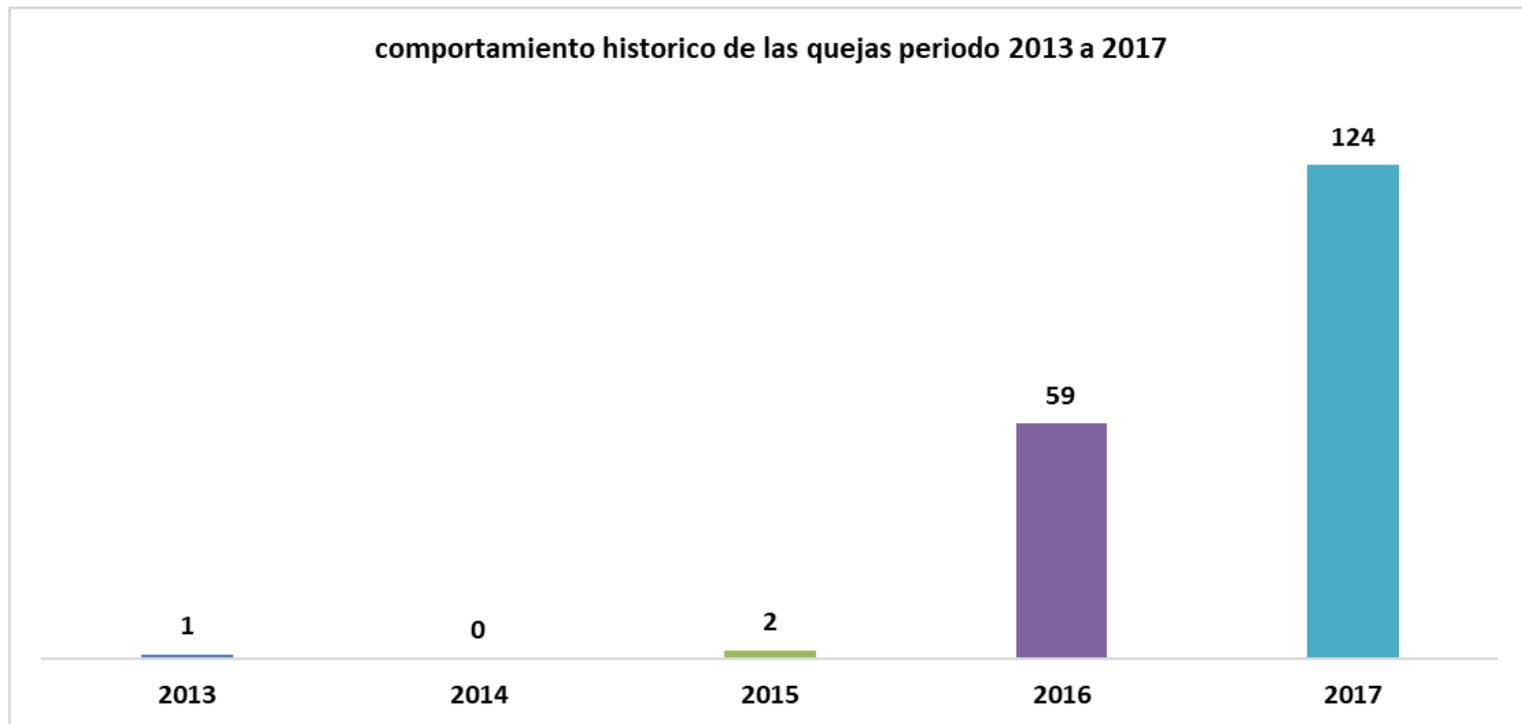
Análisis Histórico



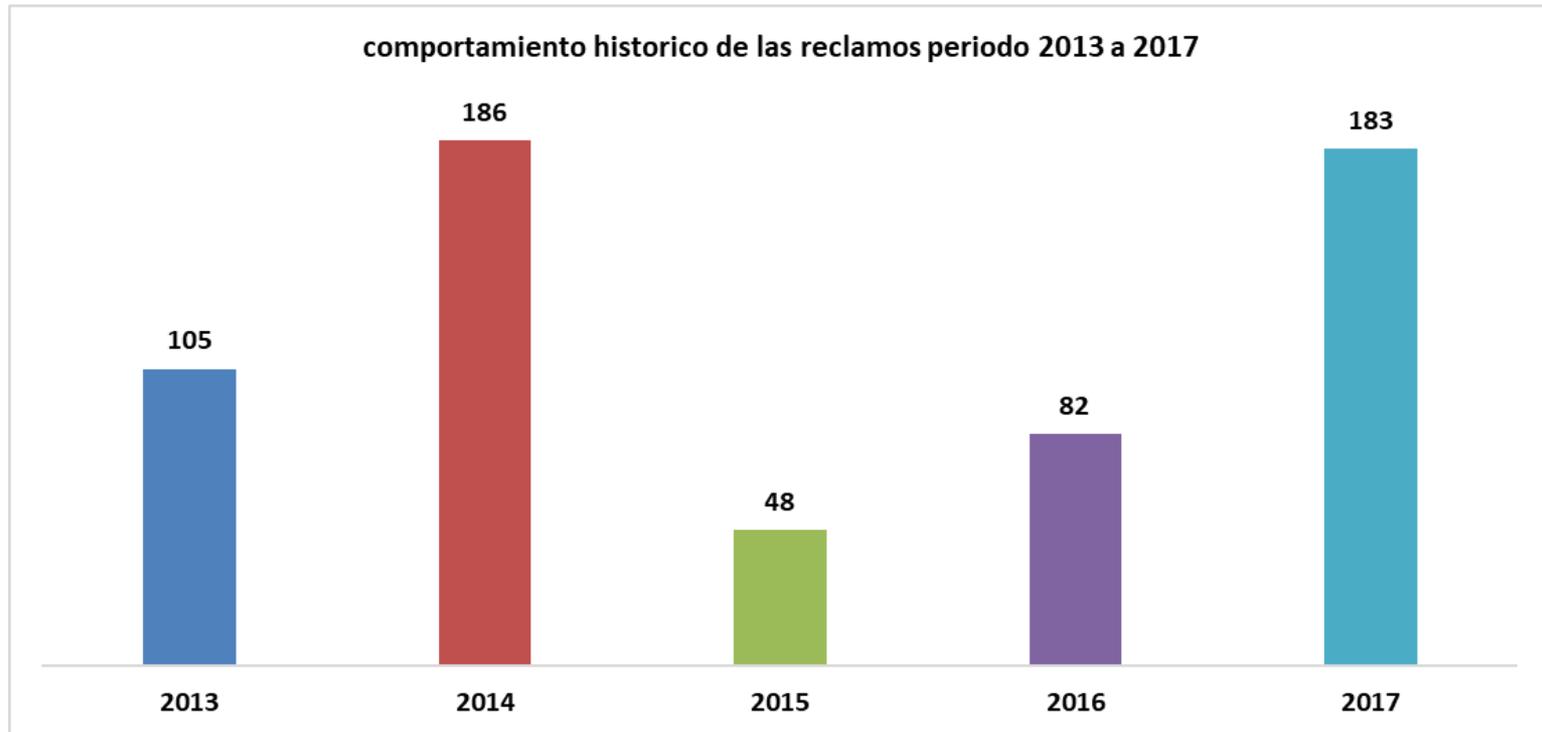
■ Análisis Histórico



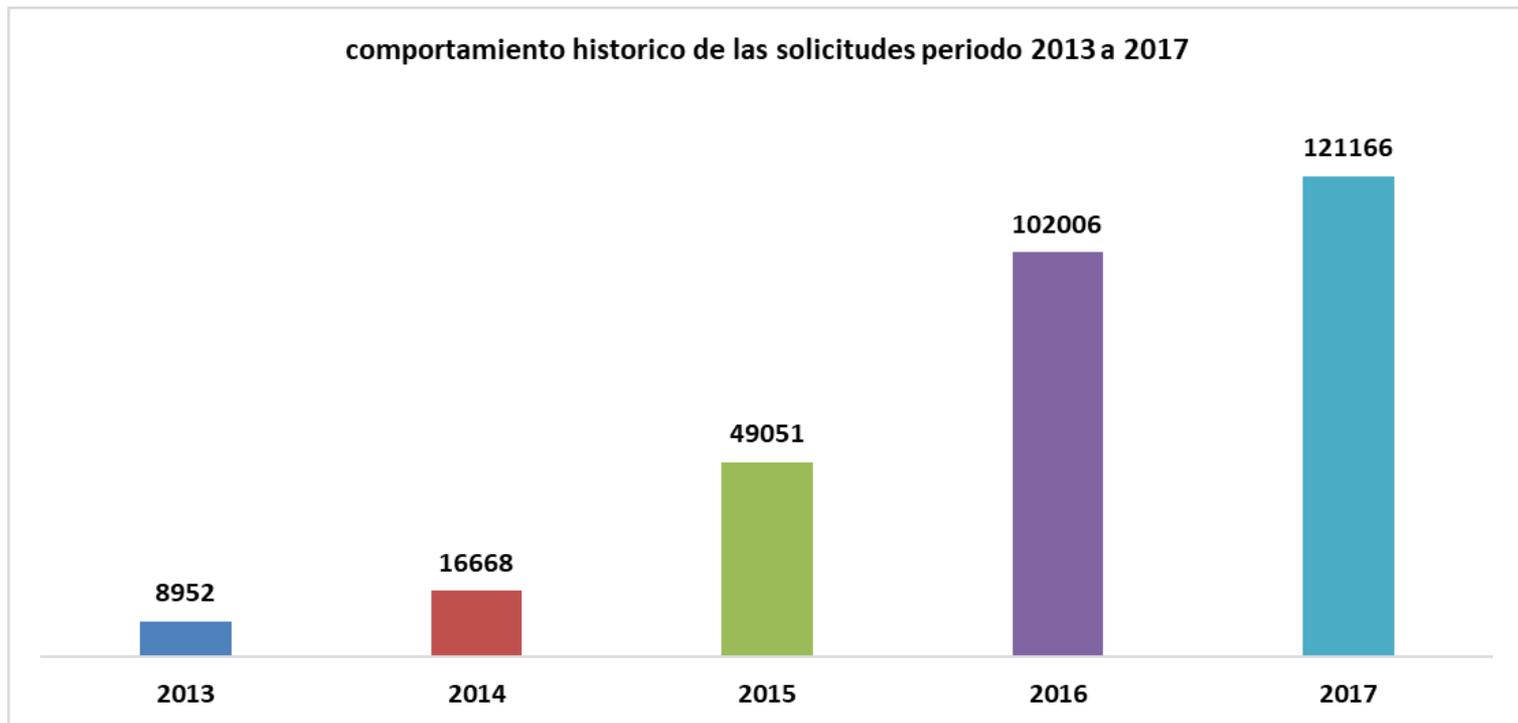
■ Análisis Histórico



■ Análisis Histórico



■ Análisis Histórico



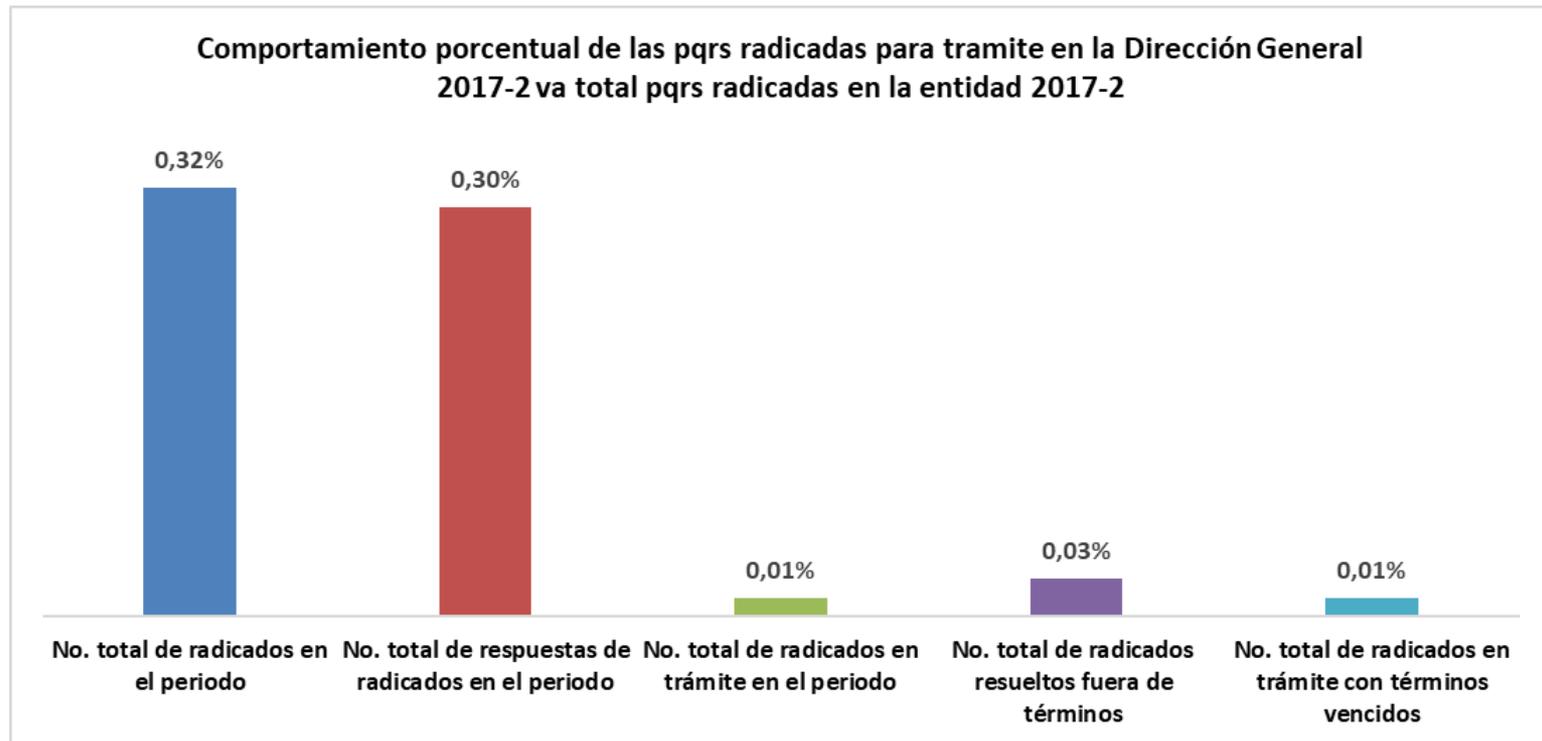
ANÁLISIS POR DEPENDENCIA

ASESORES DE LA DIRECCIÓN

Comportamiento de las pqr's en la Dirección



Comportamiento de las pqr's en la Dirección



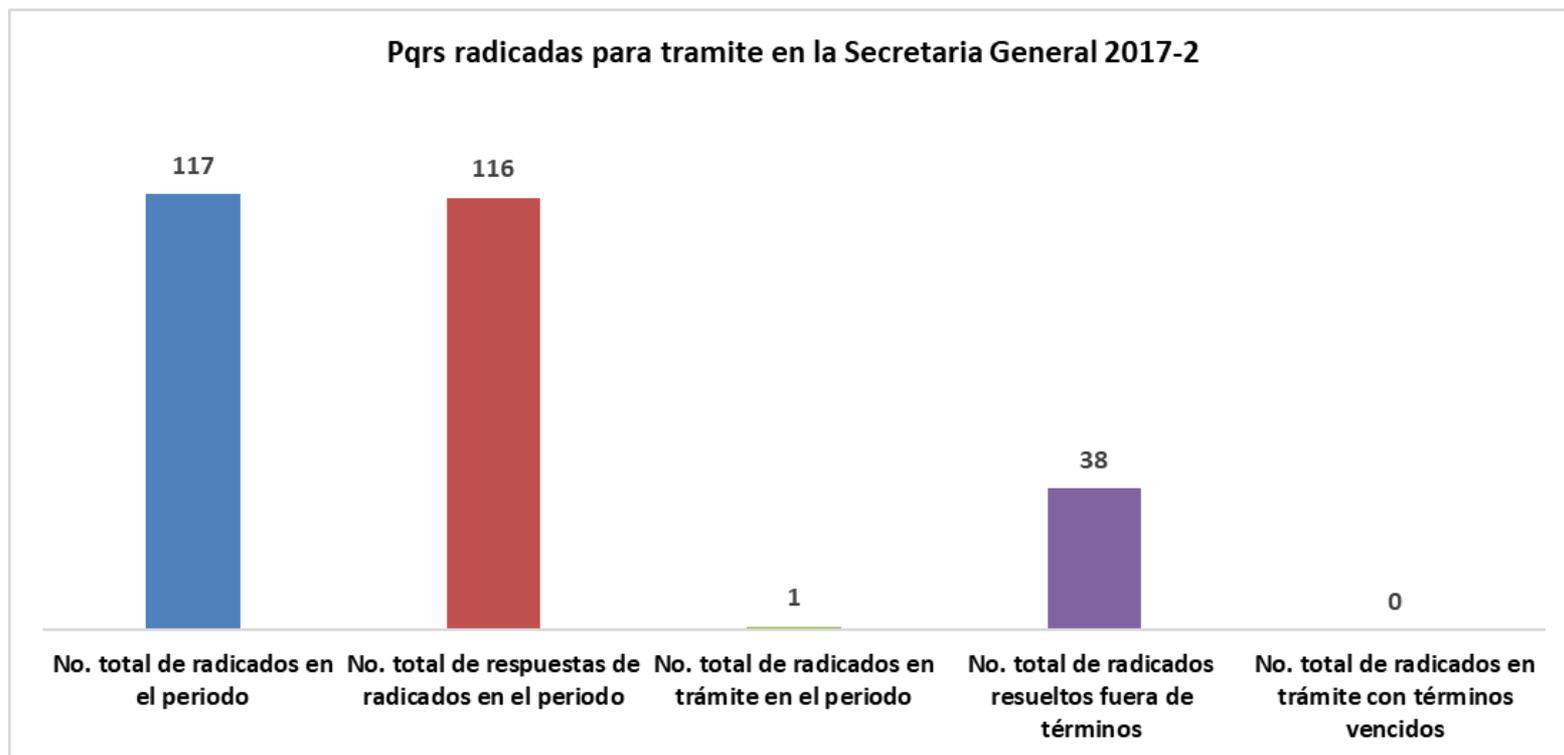
Comportamiento de las pqr's en la Dirección

RELACION DE INFORMACIÓN PQRS PERIODO JULIO - DICIEMBRE 2017							
DIRECCIÓN GENERAL							
	No. total de radicados en el periodo	No. total de respuestas de radicados en el periodo	No. total de radicados en trámite en el periodo	No. total de radicados resueltos fuera de términos	No. total de radicados en trámite con términos vencidos	No. total de radicados notificados en la página institucional	No. total de radicados rezagados
Peticiones	229	219	10	20	10	1	10
Quejas	0	0	0	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes	0	0	0	0	0	0	0
Total	229	219	10	20	10	1	10

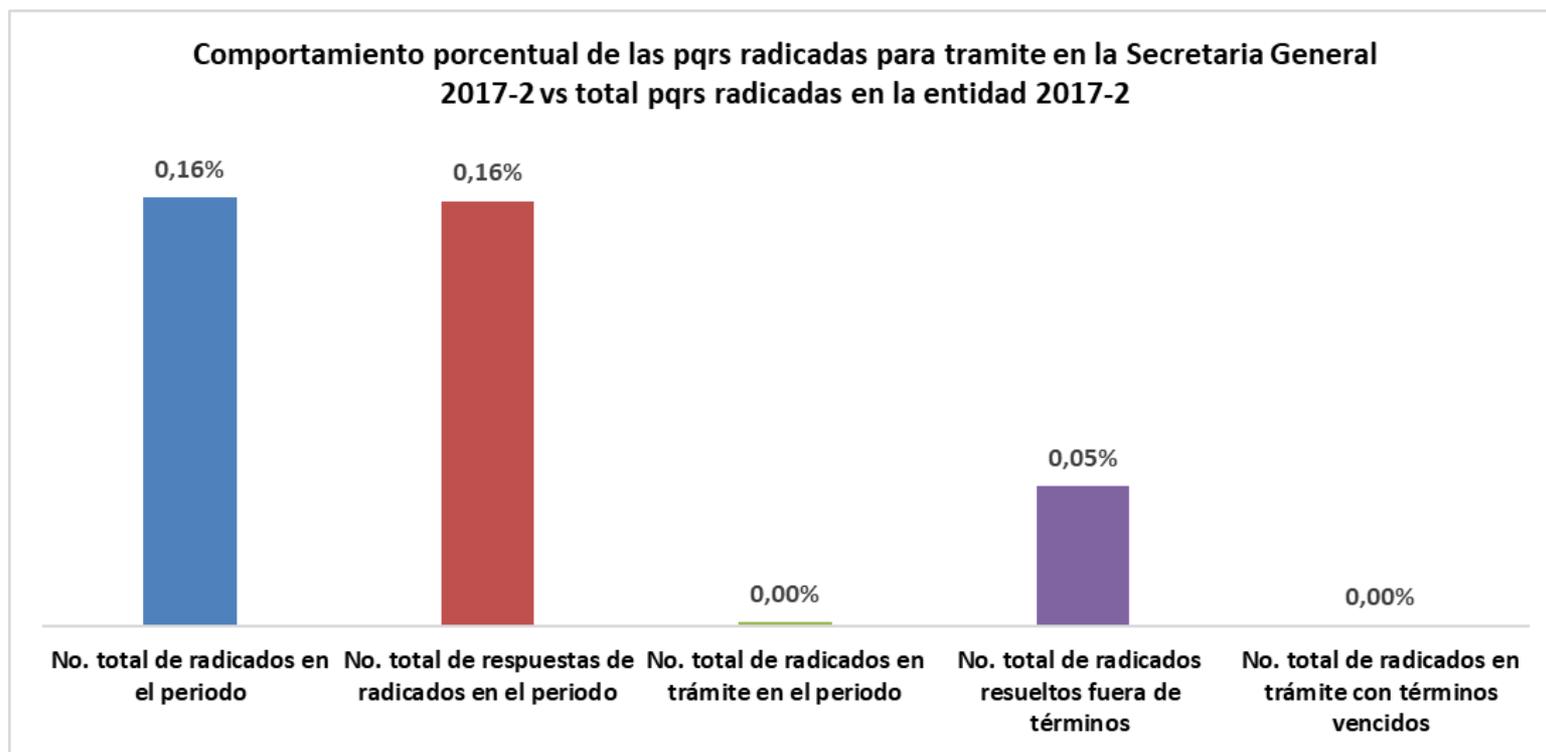
■ **Secretaria General**

SECRETARIA GENERAL

Comportamiento de las pqr's en la Secretaria General



Comportamiento de las pqr's en la Secretaria General

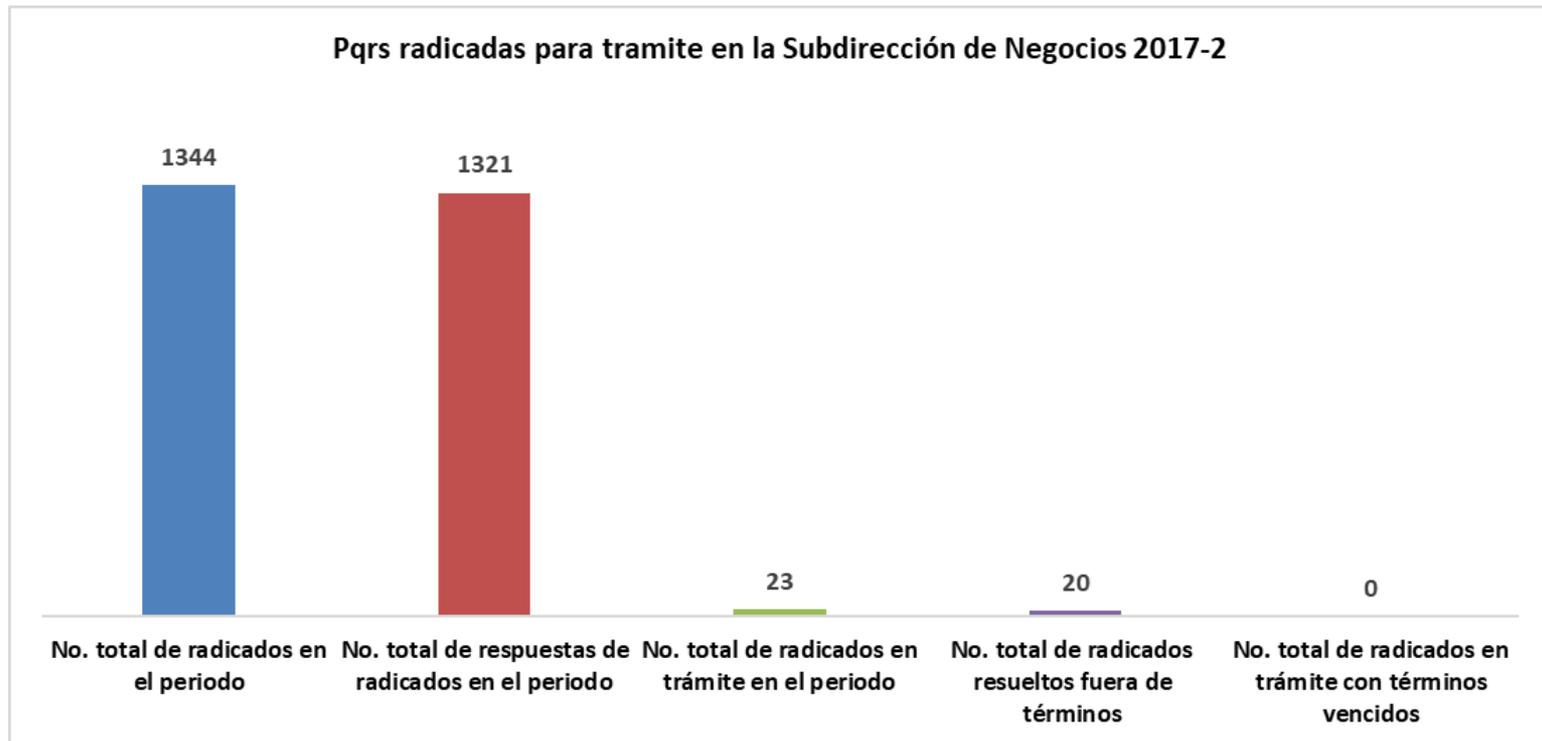


Comportamiento de las pqr's en la Secretaria General

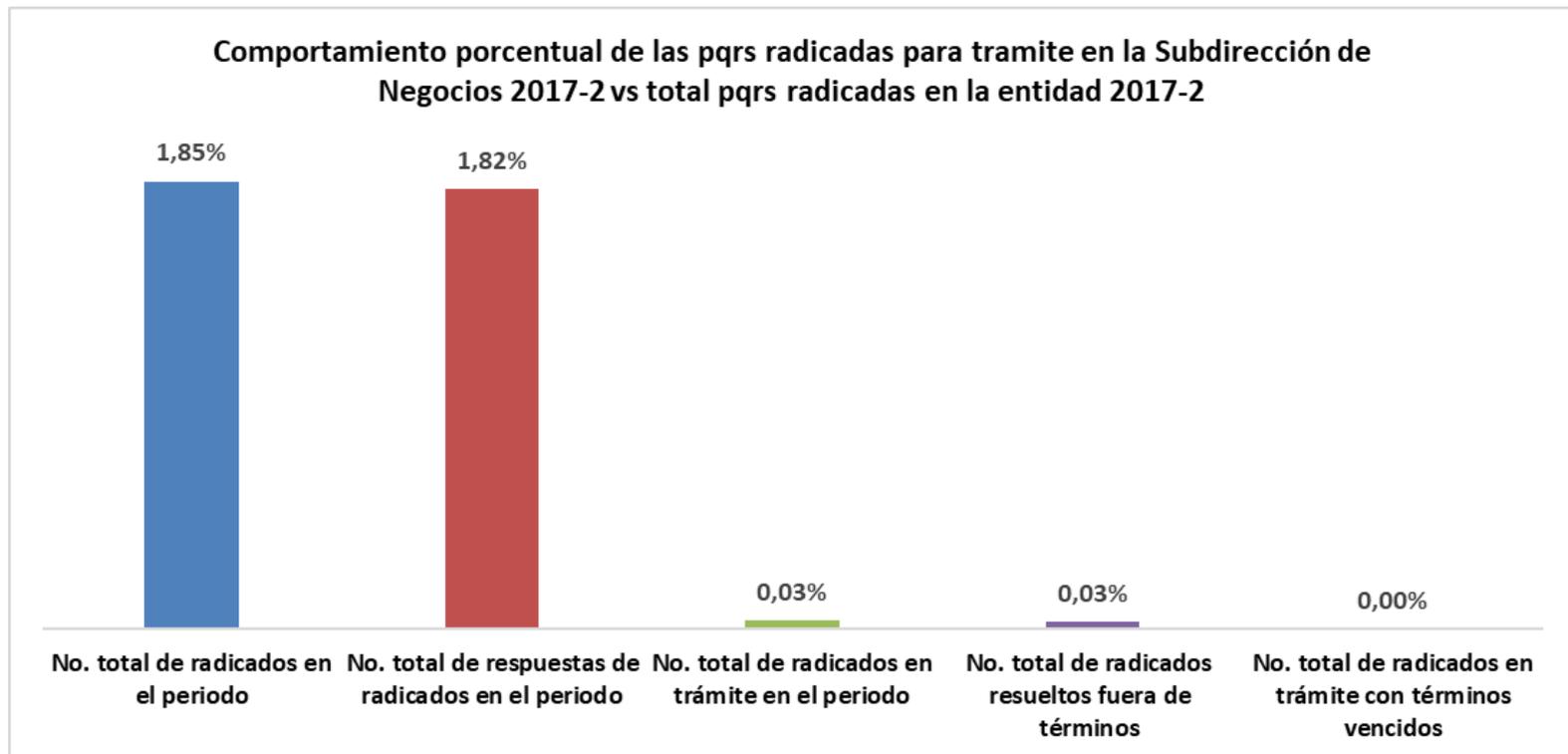
RELACION DE INFORMACIÓN PQRS PERIODO JULIO - DICIEMBRE 2017							
SECRETARIA GENERAL							
	No. total de radicados en el periodo	No. total de respuestas de radicados en el periodo	No. total de radicados en trámite en el periodo	No. total de radicados resueltos fuera de términos	No. total de radicados en trámite con términos vencidos	No. total de radicados notificados en la página institucional	No. total de radicados rezagados
Peticiones	73	73	0	31	0	0	0
Quejas	30	30	0	6	0	0	0
Reclamos	2	2	0	1	0	0	0
Solicitudes	12	11	1	0	0	0	2
Total	117	116	1	38	0	0	2

SUBDIRECCION DE NEGOCIOS

Comportamiento de las pqr's en la Subdirección de Negocios



Comportamiento de las pqr's en la Subdirección de Negocios



Comportamiento de las pqr's en la Subdirección de Negocios

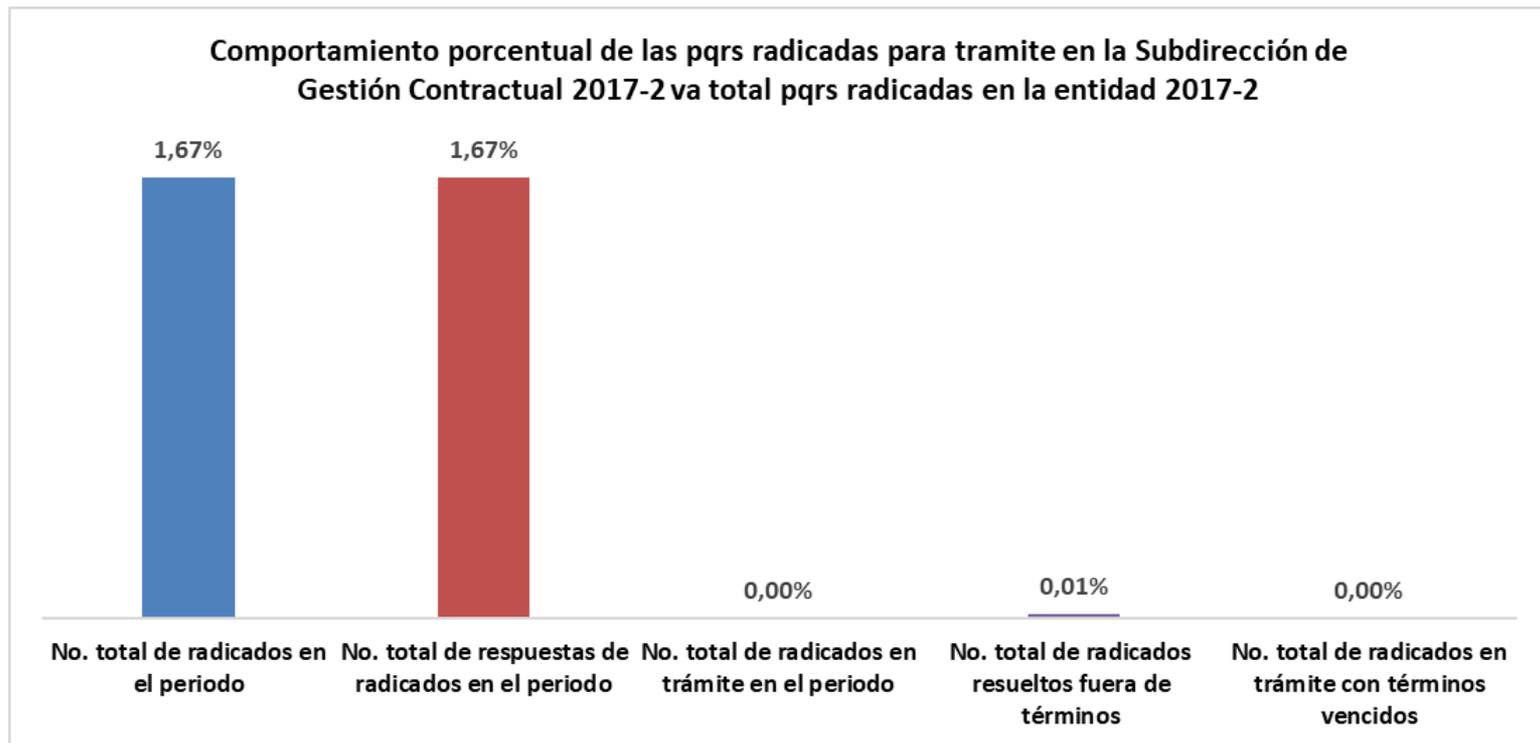
RELACION DE INFORMACIÓN PQRS PERIODO JULIO - DICIEMBRE 2017							
SUBDIRECCION DE NEGOCIOS							
	No. total de radicados en el periodo	No. total de respuestas de radicados en el periodo	No. total de radicados en trámite en el periodo	No. total de radicados resueltos fuera de términos	No. total de radicados en trámite con términos vencidos	No. total de radicados notificados en la página institucional	No. total de radicados rezagados
Peticiones	447	436	11	20	0	46	11
Quejas	0	0	0	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes	897	885	12	0	0	0	12
Total	1344	1321	23	20	0	46	23

SUBDIRECCION DE GESTIÓN CONTRACTUAL

Comportamiento de las pqr's en la Subdirección de Gestión Contractual



Comportamiento de las pqr's en la Subdirección de Gestión Contractual



Comportamiento de las pqr en la Subdirección de Gestión Contractual

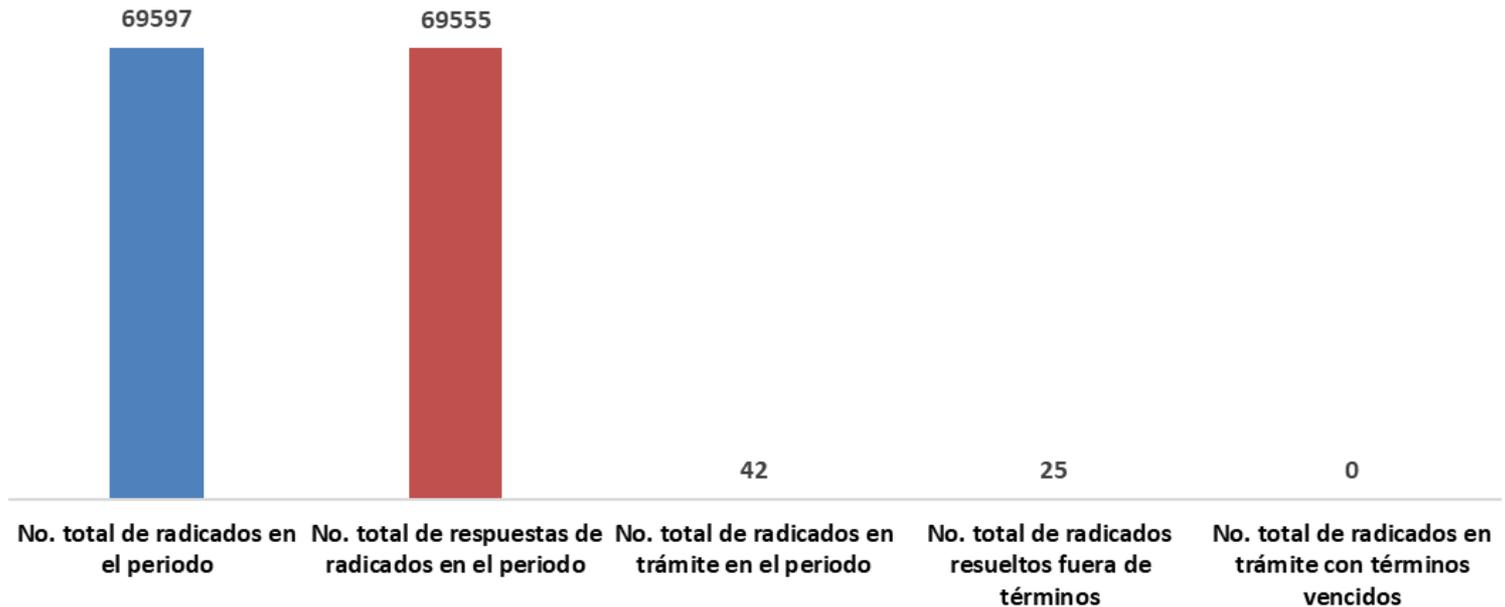
RELACION DE INFORMACIÓN PQRS PERIODO JULIO - DICIEMBRE 2017							
SUBDIRECCION DE GESTION CONTRACTUAL							
	No. total de radicados en el periodo	No. total de respuestas de radicados en el periodo	No. total de radicados en trámite en el periodo	No. total de radicados resueltos fuera de términos	No. total de radicados en trámite con términos vencidos	No. total de radicados notificados en la página institucional	No. total de radicados rezagados
Peticiones	1211	1211	0	10	0	9	281
Quejas	0	0	0	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes	0		0	0	0	0	0
Total	1211	1211	0	10	0	9	281

Información y Desarrollo Tecnológico

SUBDIRECCION DE INFORMACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

Comportamiento de las pqr en la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico

Pqrs radicadas para tramite en la Subdirección IDT 2017-2



Comportamiento de las pqr's en la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico



Comportamiento de las pqr's en la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico

RELACION DE INFORMACIÓN PQRS PERIODO JULIO - DICIEMBRE 2017

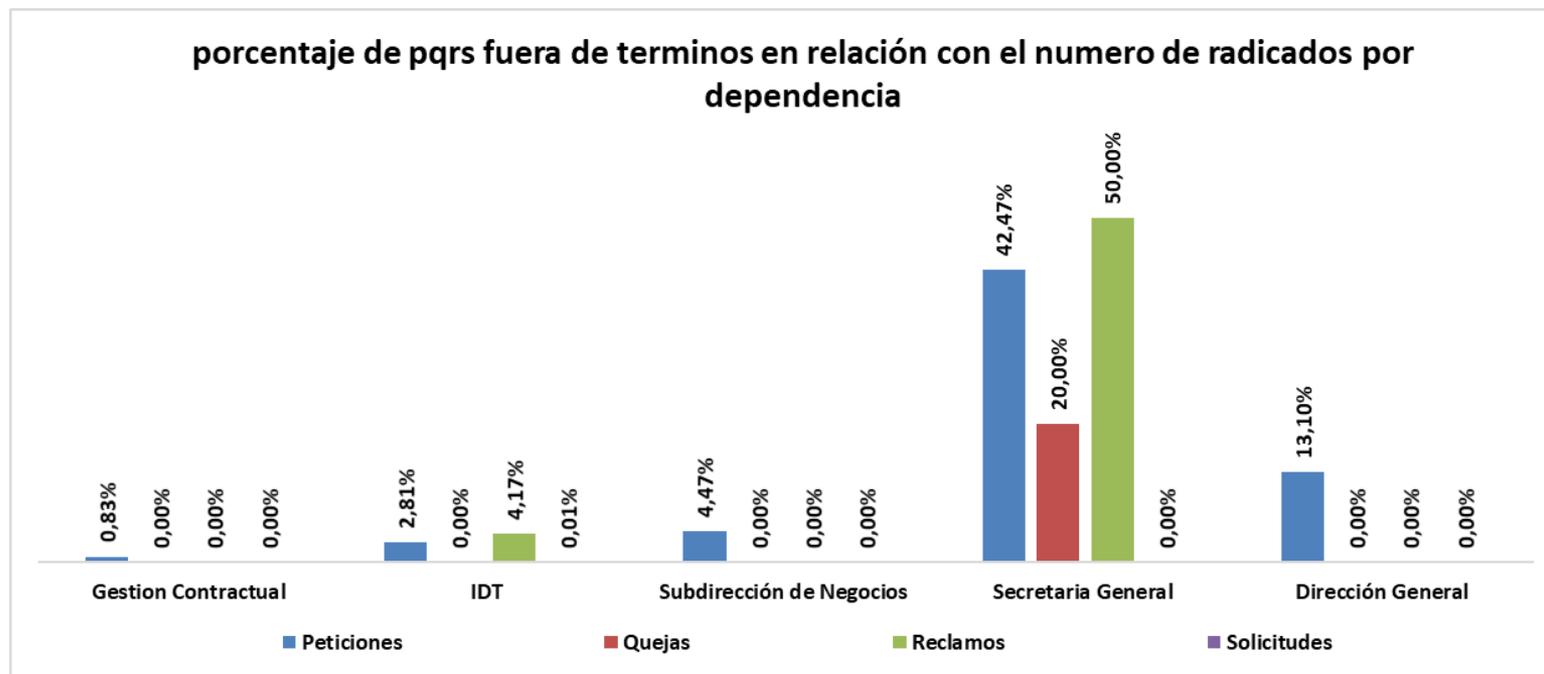
SUBDIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

	No. total de radicados en el periodo	No. total de respuestas de radicados en el periodo	No. total de radicados en trámite en el periodo	No. total de radicados resueltos fuera de términos	No. total de radicados en trámite con términos vencidos	No. total de radicados notificados en la página institucional	No. total de radicados rezagados
Peticiones	569	552	17	16	0	430	14
Quejas	84	82	2	0	0	83	0
Reclamos	120	118	2	5	0	115	0
Solicitudes	68824	68803	21	4	0	17213	0
Total	69597	69555	42	25	0	17841	14

CONCLUSIONES

Conclusiones

Durante el segundo semestre de la vigencia 2017, a Colombia Compra Eficiente le radicaron 72498 pqr's mediante los diferentes canales. En total se dieron respuesta a 72422, lo que representa el 99,89%.



Conclusiones

Es importante resaltar que los resultados de la gestión de los pqrs por parte de las dependencias responde a niveles altos, el 99,90% son resueltas.

No obstante, Control Interno reitera la recomendación del periodo anterior en el sentido que las pqrs no se dejen vencer en cuanto los términos de ley y se aplique en cada caso y de ser pertinente la ampliación de los términos, ello minimiza el riesgo de acciones de terceros por vía de reclamaciones mediante acciones constitucionales o denuncias disciplinarias.

En aras de mejorar los niveles de efectividad, la propuesta apunta a tener cero (0) pqrs vencidas en los periodos próximos, situación que es viable dado el comportamiento histórico.

Por otra parte se mantiene la tendencia creciente de solicitudes, las cuales en un alto porcentaje son atendidas por IDT – Mesa de Servicio. Con los datos arrojados y frente al propósito institucional se hace necesario examinar la forma como la entidad brinda información amigable y accesible de tipo general e incluso de mayor nivel mediante mecanismos diferentes y minimizar el impacto en mesa de servicio, la cual tiene el riesgo de agotar recursos y generar eventos en los cuales las personas desisten de su uso



Carlos Arturo Ordóñez Castro

Tel. (+57 1) 795 6600
Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17
Bogotá - Colombia



GOBIERNO DE COLOMBIA

