

## INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA, DENUNCIAS PQRSD, EN LA AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA - COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

Segundo semestre de 2021

El Asesor(a) Experto(a) con Funciones de Control Interno, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 desarrolló el seguimiento a la gestión efectuada por la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente ANCP-CCE relacionada con la recepción y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD interpuestas ante la Entidad durante el segundo semestre de la vigencia 2021.

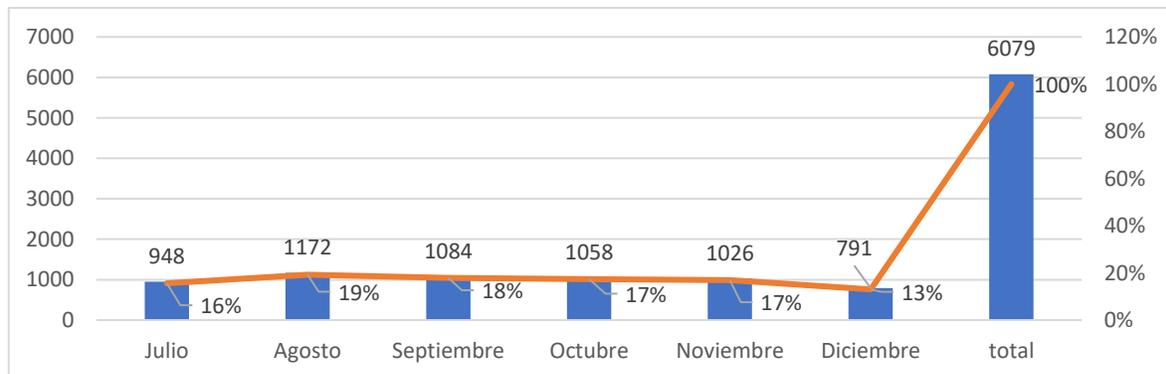
A continuación, se detalla el seguimiento en los literales a, b y c en el Anexo No. 1 el cual hace parte integral del presente documento.

### a) Contextualización recepción PQRSD segundo semestre de la vigencia 2021

De conformidad con las matrices PQRSD diligenciadas por las seis (6) áreas de la Entidad, suministradas por el líder del proceso de Atención y Servicio al Ciudadano, durante el segundo semestre de la vigencia 2021 la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente ANCP-CCE recibió un total de seis mil setenta y nueve (6.079) requerimientos.

En seguida se presenta la gráfica No. 1, que permite observar por mes el número de requerimientos recibidos:

*Gráfica 1. Número de PQRSD recibidas en la Entidad durante el segundo semestre de 2021, por mes*



*Fuente:* Elaboración propia de Control Interno con base en las matrices por áreas de PQRSD remitida por la Secretaría General, segundo semestre 2021.

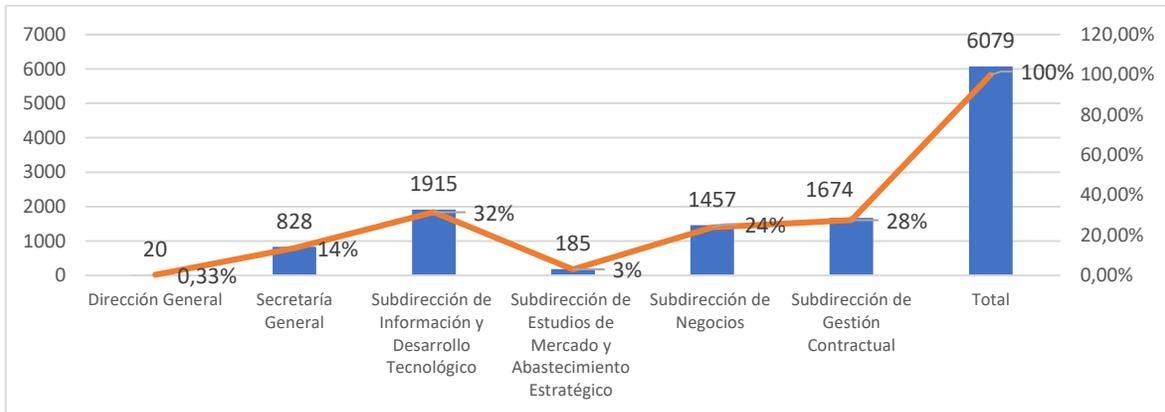
Como se puede apreciar, el mes en el que la Entidad recibió un mayor número de requerimientos fue agosto, en contraste, diciembre fue el periodo en el que la ANCP-CCE atendió una menor cantidad. Se encontraron un (1) radicado con fecha junio de 2021.



El área de la Entidad que más requerimientos tramitó fue la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico IDT con el 32%, la Dirección General recibió y atendió el 0.33% del total de requerimientos.

La gráfica No. 2 expone lo descrito previamente.

**Gráfica 2. Número de PQRS recibidas durante el segundo semestre de 2021, por área**

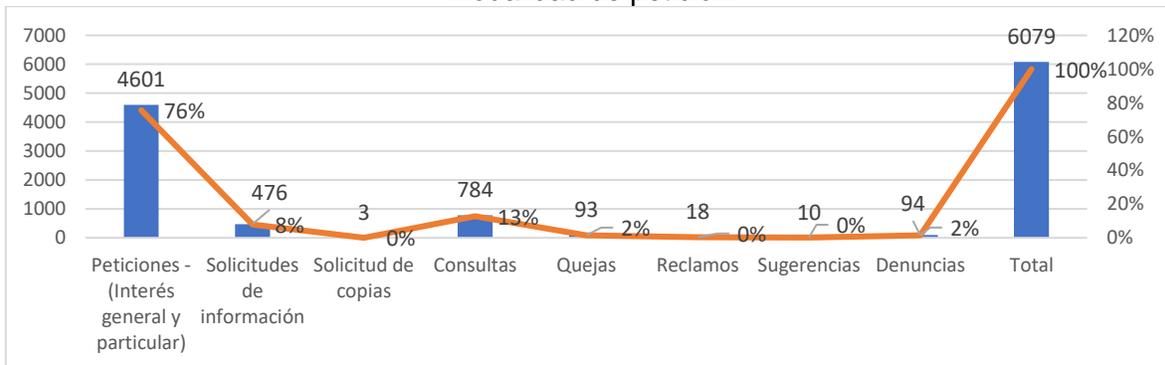


Fuente: Elaboración propia de Control Interno con base en las matrices por áreas de PQRS remitida por la Secretaría General, segundo semestre 2021.

Ahora bien, durante el segundo semestre de la vigencia 2021, la ANCP-CCE recibió en mayor proporción *peticiones*, de acuerdo con las modalidades definidas en la Resolución 1707 de 2018 “Por la cual se reglamenta el trámite de las *peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas, presentadas ante la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente.*”, y la Resolución 318 de 2021 “Por la cual se modifica y adiciona la Resolución 1707.”

La gráfica No. 3 detalla el número de requerimientos recibidos por modalidad de petición:

**Gráfica 3. Número de PQRS recibidas durante el segundo semestre de 2021, por modalidad de petición**



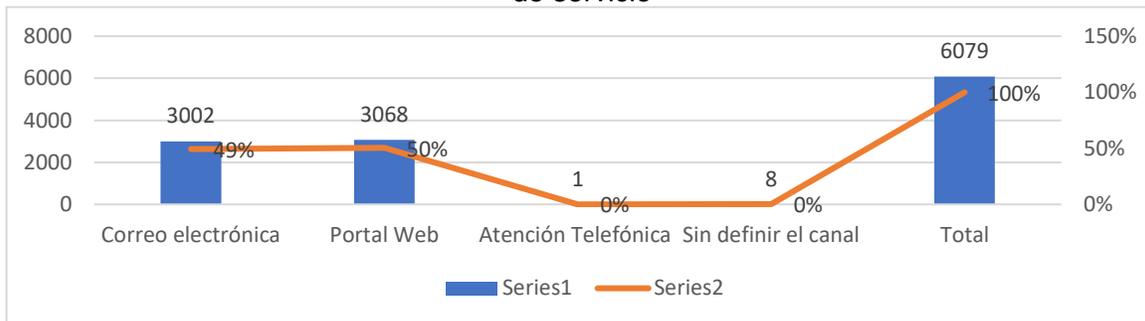
Fuente: Elaboración propia de Control Interno con base en las matrices por áreas de PQRS remitida por la Secretaría General, segundo semestre 2021.



Con relación a los canales oficiales de servicio, la Entidad recibió el 51% del total de lo tramitado a través del correo electrónico de la organización, el canal al que menor número de requerimientos llegaron, la línea ética. Es de precisar que para ocho (8) requerimientos no se registró el canal de servicio por el cual se recibieron.

La gráfica No. 4 exhibe las cifras correspondientes a los requerimientos recibidos durante el segundo semestre de 2021, por canal de servicio con los que cuenta la ANCP-CCE según Resolución 318 de 2021:

**Gráfica 4.** Número de PQRS recibidas durante el segundo semestre de 2021, por canal de servicio



Fuente: Elaboración propia de Control Interno con base en las matrices por áreas de PQRS remitida por la Secretaría General, segundo semestre 2021.

#### **b) Resultados seguimiento al trámite PQRS adelantado por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente durante el segundo semestre de la vigencia 2021**

De acuerdo con lo establecido en el literal h del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, se evidenció que la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente ANCP-CCE, publicó en la página web los informes correspondientes al periodo comprendido entre julio – septiembre y octubre- diciembre de la vigencia 2021, en donde se observó se hace referencia a las solicitudes de información recibidas; cumpliendo lo instado en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015.

Con el propósito de verificar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y demás normatividad que reglamenta el trámite PQRS, se tomaron de dieciséis (16) requerimientos, identificando lo siguiente:

- Del total de dieciséis (16) requerimientos verificados, cinco (5) correspondiente al 31,25%, exhibieron novedades (Ver Anexos No. 1).
- Se observaron respuestas a las peticiones, que no contienen en radicado de salida. (Ver Anexos No. 1)
- Se identificó en los informes trimestrales y en el aplicativo POXTA, que durante el segundo semestre de 2021 se atendieron en forma extemporánea veintinueve (29)



PQRSD, situación evidenciada en informes anteriores y en la auditoría interna realizada a la Proceso de Gestión de Atención y Servicio al Ciudadano PQRSD, evidenciando reiteradamente la materialización de riesgo de incumplimiento legal.

La Tabla No. 1 expone lo descrito previamente.

*Tabla 1. Radicados tramitados extemporáneamente*

No	Radicado	Tipología normativa	Tiempo de respuesta Informes trimestrales PQRSD	Tiempo Decreto 491 de 2020	Días adicionales
1	P20210703005864	Denuncia (Falta de competencia)	13	5	8
2	P20210611005160	Queja	32	30	2
3	P20210804006899	Consulta	36	35	1
4	P20210818007389	Consulta	39	35	4
5	P20210602004845	Consulta	38	35	3
6	P20210715006266	Petición de interés particular (Falta de competencia)	23	5	18
7	P20210810007102	Consulta	31	35	Dentro de los términos
8	P20210603004915	Consulta	40	35	5
9	P20210708006008	Petición de interés general	37	30	7
10	P20210817007289	Petición de interés general	31	30	1
11	P20210611005164	Petición de interés general	31	30	1
12	P20210709006064	Petición de interés particular	34	30	4
13	P20210730006682	Petición de interés particular	31	30	1
14	P20210716006144	Queja	42	30	12
15	P20210729006664	Consulta	51	35	16
16	P20211004009064	Petición de interés general	31	30	1
17	P20211014009516	Petición interés general	32	30	2
18	P20211025009841	Consulta	41	35	6
19	P20211027009934	Consulta	31	35	Dentro de los términos
20	P20211026009917	Denuncia	31	30	1
21	P20211027009945	Petición de interés general	31	30	1
22	P20211103010156	Quejas	33	30	3
23	P20211104010223	Petición de interés general	31	30	1
24	P20211105010271	Petición de interés general	31	30	1
25	P20211009009344	Petición de interés particular (falta de competencia)	6	5	1
26	P20211009009344	Petición de interés particular (falta de competencia)	6	5	1
27	P20211109010410	Petición de interés particular (falta de competencia)	6	5	1
28	P20211111010484	Petición de interés particular (falta de competencia)	9	5	4
29	P20211214011475	Denuncia (falta de competencia)	6	5	1

Fuente: Elaboración propia de Control Interno con base en los informes trimestrales del segundo semestre de 2021.



En la tabla anterior, se observó que se incluyeron en los informes dos (2) radicados atendidos dentro de los términos.

Es importante recordar que el Artículo 31 de la Ley 1437 de 2011 cita: **Falta disciplinaria.** *La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.*

De igual forma el artículo 24 de la Resolución 1707 de 2018 señala: “**Artículo 24. Sanciones.** *La falta de atención a las PQRSD, a los términos para resolverlas, y el desconocimiento de los derechos de las personas, serán sancionados disciplinariamente por la Entidad de conformidad con los procesos y procedimientos definidos para ello, sin perjuicio de la acción prevalente de los entes de control competentes, de conformidad con las normas legales vigentes”.*

En las matrices de PQRSD de las diferentes áreas de Entidad, se encuentra tipificadas peticiones como “*Solicitudes Congreso y Periodista*” por ejemplo P20211005009134, P20210809007049, P20211202011190 modalidad no relacionada en la Resolución 1707 de 2018.

Durante el segundo semestre de 2021, la Entidad realizó el traslado por competencia a ochocientas setenta y ocho (878) peticiones, correspondiente al 14,44% de las recibidas por la entidad este periodo.

Nota aclaratoria: En el informe correspondiente al primer semestre de 2021 con relación al radicado P20210105000023, Control Interno observó lo siguiente: “*Se realizó el traslado a los entes competentes para dar respuesta a la petición, pero no se evidenció en el documento que se le haya comunicado al peticionario el traslado de no competencia*”, revisado el citado informe, el Subdirector de Gestión Contractual a través de correo electrónico del 10 de agosto de 2021, manifestó que en POXTA se encuentran dos comunicaciones incluida la dirigida al peticionario, verificada esta situación se aclara en este informe, que el radicado citado se tramitó sin novedad.



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)

**c) Evaluación Plan de Mejoramiento PQRS elaborado por la Secretaría General en el marco de los resultados del seguimiento efectuado por el equipo de Control Interno para el primer semestre de la vigencia 2021**

Como parte del presente informe, se realizó evaluación de la ejecución y cumplimiento de las acciones de mejora formuladas por la Entidad, con el propósito de subsanar las novedades identificadas en el seguimiento a la gestión de las PQRS durante el segundo semestre de 2021, a continuación, se presentan en la tabla No. 1, los resultados de la verificación:

*Tabla 1. Seguimiento Plan de Mejoramiento PQRS 2021*

<b>Acción de Mejora</b>	<b>Fecha</b>	<b>Evidencia</b>	<b>¿Se cumplió la Actividad?</b>
<b>ID 01.</b> Modificar el artículo 21 de la Resolución 1707 de 2018, ajustando los informes mensuales por trimestrales, los cuales son publicados en la página web de la entidad, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015.	N/D	Resolución 318 de 2021, por la cual se modifica y adiciona la Resolución 1707 de 2018	Si
<b>ID 02.</b> Seguimiento a los radicados recibidos por las dependencias de CCE, advirtiendo de posibles incumplimientos en los términos de respuesta.	N/D	Correos enviados a los gestores documentales con alertas de vencimiento. Capacitación en normatividad legal vigente en PQRS	Si
<b>ID 03.</b> Emitir un correo a los gestores recordando los atributos de calidad de los documentos que se emiten, con especial énfasis en la revisión de las fechas de los oficios de respuesta de las PQRSD	N/D	Correo electrónico enviado a los gestores de las dependencias.	Si
<b>ID 04.</b> Efectuar el control semanal al diligenciamiento de la información que clasifica la responsable de Ventanilla única de radicación	N/D	Correos enviados a Ventanilla Única de Radicación con la revisión de los radicados a partir del muestreo realizado. Reunión con IDT y los encargados del manejo de POXTA	Si
<b>ID 05.</b> Solicitar un reporte al responsable del manejo del aplicativo de la subdirección de IDT con el total de PQRSD ingresadas mensualmente a través de POXTA y verificar esa información con las matrices de PQRSD de las dependencias e identificar las inconsistencias.	N/D	Reportes POXTA de los meses de julio a diciembre 2021	Si

Acción de Mejora	Fecha	Evidencia	¿Se cumplió la Actividad?
<b>ID 06.</b> Hacer una pequeña muestra mensual de los traslados por competencia y realizar la validación si se está comunicado al petionario el oficio remitario	N/D	Correos enviados a los gestores con el reporte de los traslados por competencia a partir del muestreo realizado	Si
<b>ID 07.</b> Efectuar el seguimiento y monitoreo semanal a la información registrada en las matrices de seguimiento PQRSD, realizando un muestreo por dependencias” para validar las siguientes variables, en caso de inconsistencias la Líder de atención al ciudadano remitirá correos a los gestores advirtiéndolos de las mismas	N/D	Reportes remitidos a los gestores de las dependencias, así como, los correos de los gestores remitiendo las matrices semanalmente	Si
<b>ID 08.</b> Implementación del software documental de Orfeo	N/D	Esta actividad se realizará cuando se encuentre instalado e implementado el software / diferenciado el modelo de operación de mesa de servicio	No

Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en la información remitida por la Secretaría General e informes trimestrales del primer semestre de 2021.

De acuerdo con la evaluación ejecutada al Plan de Mejoramiento PQRSD, se observó que el plan se cumplió en el 87,50%, se encuentra pendiente finalizar la implementación del nuevo software para esta actividad. Las acciones propuestas no tienen fecha de finalización por lo tanto no se puede establecer la oportunidad en su ejecución.

## RECOMENDACIONES DE CONTROL INTERNO

El Asesor de Control Interno recomienda de acuerdo con lo evidenciado en el seguimiento a la gestión adelanta por la Entidad para atender las PQRSD, correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2021, lo siguiente:

1. Al líder del proceso de Atención y Servicio al Ciudadano, revisar los datos de los informes, para que se ajusten a lo observado.
2. Dar cumplimiento a los tiempos definidos por la norma para atender las PQRSD, radicadas ante la Entidad.
3. Remitir de ser necesario, las situaciones de extemporaneidad para atención a las peticiones, a Control Disciplinario Interno.
4. Revisar los controles del proceso de atención a PQRSD, debido a la materialización reiterada del riesgo de incumplimiento legal.
5. Al estructurar Planes de Mejoramiento, documentarlos en el formato de finido por la Entidad para este propósito, incluyendo los datos que permitan revisar la ejecución oportuna de estos.
6. Revisar que los gestores de las dependencias no utilicen modalidades de petición no definidas en la norma ni la resolución de la entidad.
7. Revisar las respuestas a los peticionarios para que se incluya el radicado de salida en el cuerpo del documento correspondiente.
8. A la Línea Estratégica, efectuar análisis para la toma de decisiones con base en la información consolidada, con el fin de establecer acciones a lugar, que mejoren la gestión de las PQRSD; así como, por ejemplo, definir mecanismos que reduzcan el número de requerimientos que llegan a la Entidad y que no son competencia de esta.

  
JUDITH ESPERANZA GÓMEZ ZAMBRANO  
Asesor Experto con Funciones de Control Interno

Aprobó: Judith Esperanza Gómez Zambrano  
Asesora Experta con Funciones de Control Interno

Revisó: Judith Esperanza Gómez Zambrano  
Asesora Experta con Funciones de Control Interno

Elaboró: Judith Esperanza Gómez Zambrano  
Asesora Experta con Funciones de Control Interno

Enero de 2022

Código Informe: 11-1



Anexo No. 1 Seguimiento PQRS segundo semestre vigencia 2021

Datos básicos petición (Registrados en las matrices de seguimiento)					Seguimiento Asesor Control Interno			
Ítem	No. radicado	Modalidad de petición	Canal de Interacción	Calidad del peticionario	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones Adicionales
1	P20210716006299	Derecho de petición	Correo electrónico	Identificado	16/07/2021	21/07/2021	2	Trámite sin novedad
2	P20211217011591	Solicitud de Información	Correo electrónico	identificado	17/12/2021	30/12/2021	9	Trámite sin novedad
3	P20211109010376	Petición general	Correo electrónico	identificado	09/11/2021	16/11/2021	4	Trámite sin novedad
4	P20210916008472	Petición general	Correo electrónico	identificado	16/09/2021	27/09/2021	7	El documento de respuesta no presenta el stickers de radicado de salida. Firmado por el Asesor Jurídico.
5	P20210706005899	Petición particular	Correo electrónico	identificado	06/07/2021	12/07/2021	4	El documento de respuesta no presenta el stickers de radicado de salida. Traslado por no competencia.
6	P20210719006363	Derecho de petición	Correo electrónico	identificado	19/07/2021	23/07/2021	3	El documento de respuesta no presenta el stickers de radicado de salida. La petición la interpuso Luis Felipe Ortiz Salgo, en el oficio de respuesta se cita a nombre de Olga Lucía Moreno Galvis quien remitió el correo. Traslado por no competencia.
7	P20210820007465	Petición particular	Correo electrónico	identificado	20/08/2021	23/08/2021	1	Trámite sin novedad
8	P20210702005822	Petición particular	Portal web	identificado	01/07/2021	26/07/2021	15	Trámite sin novedad
9	P20210729006657	Petición particular	Portal web	identificado	29/07/2021	20/08/2021	15	Trámite sin novedad
10	P20211027009986	Petición particular	Portal web	Anónimo	27/10/2021	16/11/2021	12	Trámite sin novedad
11	P20210701005770	Solicitud de información	Correo electrónico	Identificado	01/07/2021	26/07/2021	15	Trámite sin novedad
12	P20210811007181	Petición general	Portal web	identificado	11/08/2021	20/08/2021	6	En la solicitud la fecha corresponde al 6 de agosto de 2021. El radicado de reiteración de la incidencia presenta fecha 11 de agosto de 2021. Petición es particular

*Anexo No. 1 Seguimiento PQRS segundo semestre vigencia 2021*

<i>Datos básicos petición (Registrados en las matrices de seguimiento)</i>					<i>Seguimiento Asesor Control Interno</i>			
<i>Ítem</i>	<i>No. radicado</i>	<i>Modalidad de petición</i>	<i>Canal de Interacción</i>	<i>Calidad del peticionario</i>	<i>Fecha de radicación verificada</i>	<i>Fecha de respuesta verificada</i>	<i>Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta</i>	<i>Observaciones Adicionales</i>
13	P20210917008545	Consulta	Portal web	identificado	17/09/2021	02/11/2021	11	Trámite sin novedad
14	P20210805006914	Petición particular	Correo electrónico	Identificado	05/08/2021	10/08/2021	3	El correo de radiación de la solicitud presenta fecha de 4 de agosto de 2021
15	P20210830007840	Petición particular	Correo electrónico	Anónimo	30/08/2021	03/09/2021	3	Trámite sin novedad
16	P20211005009134	Consulta	Portal web	Identificado	05/10/2021	17/11/2021	28	Trámite sin novedad