

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS PQRS, EN LA AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA - COLOMBIA COMPRA EFICIENTE Primer semestre de 2022

El Asesor(a) Experto(a) con Funciones de Control Interno juntamente con el equipo de trabajo, 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 y Sugerencias PQRS interpuestas ante la Entidad durante el primer semestre de la vigencia 2022.

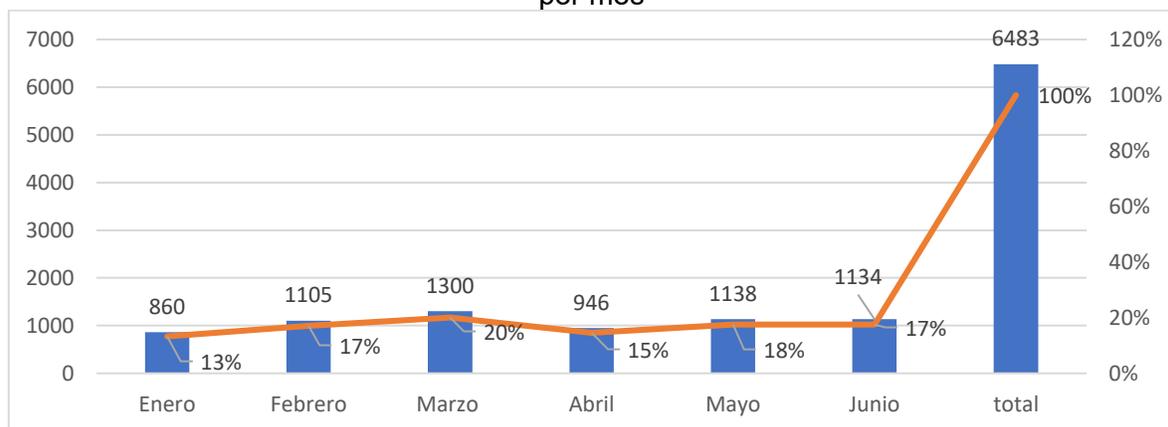
A continuación, se detalla el seguimiento en los literales a, b y c en el Anexo No. 1 el cual hace parte integral del presente documento.

a) Contextualización recepción PQRS primer semestre de la vigencia 2022

De conformidad con las matrices PQRS diligenciadas por las seis (6) áreas de la Entidad y suministradas por el líder del proceso de Atención y Servicio al Ciudadano, durante el primer semestre de la vigencia 2022 la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente ANCP-CCE recibió un total de seis mil cuatrocientos ochenta y tres (6.483) requerimientos, esta cifra presenta una diferencia con relación a lo reportado por el grupo Atención al Ciudadano, de cuatro (4) debido a que dos (2) se radicaron en diciembre de 2021 y dos (2) no corresponden a PQRS.

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

Gráfica 1. Número de PQRS recibidas en la Entidad durante el primer semestre de 2022, por mes



Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices por áreas de PQRS remitida por la Secretaría General, primer semestre 2022.

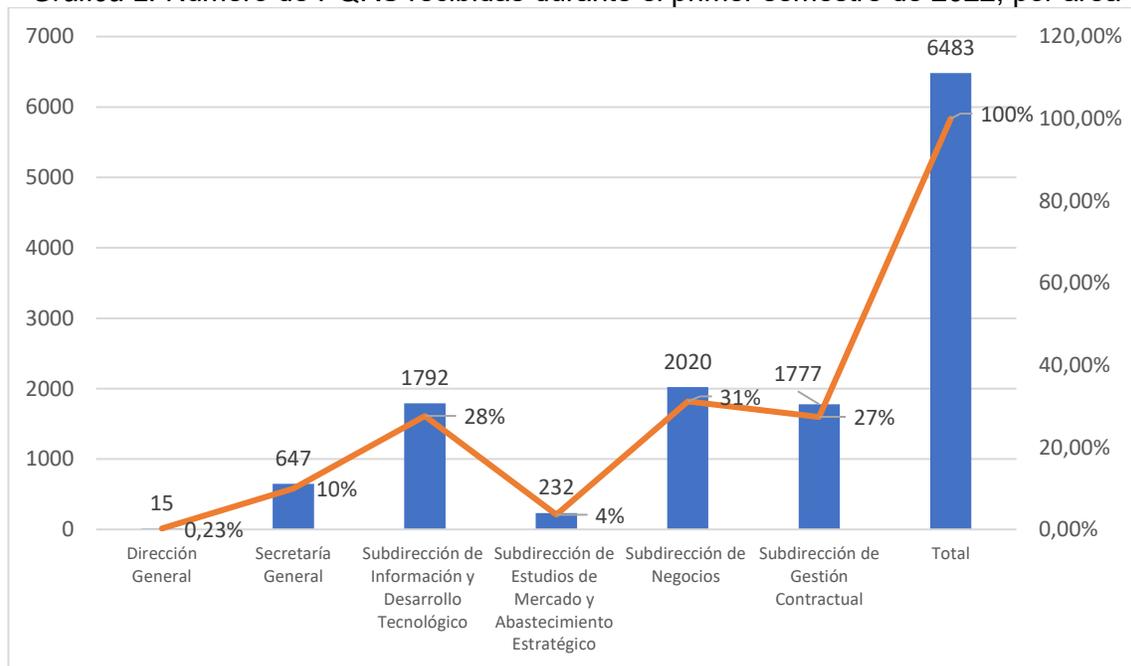


Como se puede apreciar, el mes en el que la Entidad recibió un mayor número de requerimientos fue mayo, en contraste, con enero que fue el periodo en el que la ANCP-CCE atendió una menor cantidad. Se encontraron dos (2) radicados P20220103000006, P20220104000032 con fecha diciembre de 2021 y dos (2) que no se tipifican como PQRSD P20220128000731 y P20220531005366.

El área de la Entidad que más requerimientos tramitó fue la Subdirección de Negocios con el 31%, la Dirección General recibió y atendió el 0.23% del total de requerimientos.

La gráfica No. 2 expone lo descrito previamente.

Gráfica 2. Número de PQRS recibidas durante el primer semestre de 2022, por área

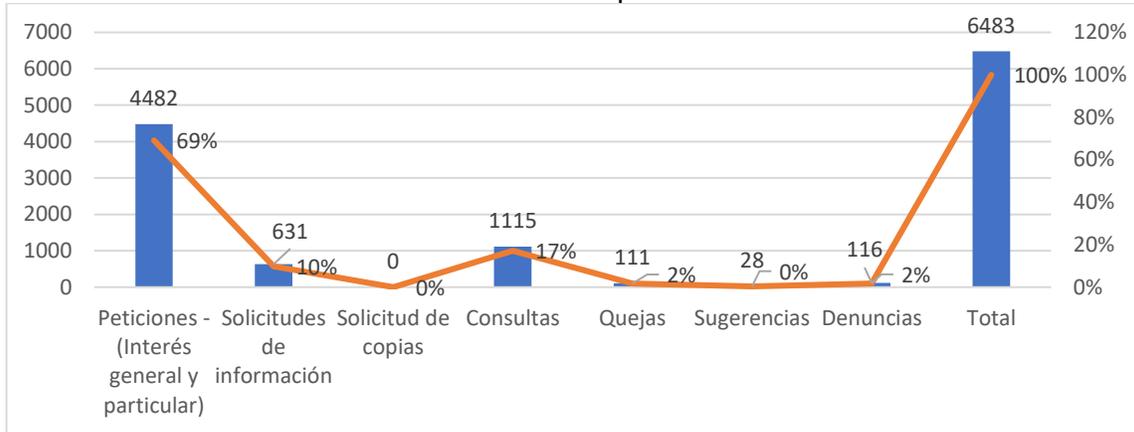


Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices por áreas de PQRS remitida por la Secretaría General, primer semestre 2022.

Ahora bien, durante el primer semestre de la vigencia 2022, la ANCP-CCE recibió en mayor número peticiones correspondiente al 69% y cero de solicitudes de copias, 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.”, la Resolución 318 de 2021 “Por la cual se modifica y adiciona la Resolución 1707 de 2018” y la Resolución 297 de 2022, “Por la cual se modifica el artículo 2 y 3 de la Resolución 1707 de 2018, modificada por la Resolución 318 de 2021”.

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

Gráfica 3. Número de PQRS recibidas durante el primer semestre de 2022, por modalidad de petición

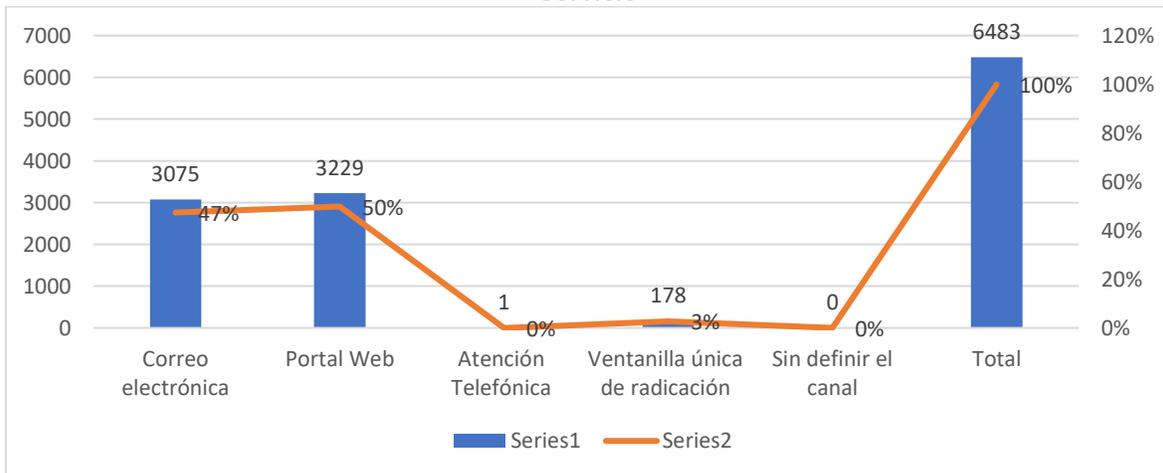


Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices por áreas de PQRS remitida por la Secretaría General, primer semestre 2022.

Con relación a los canales oficiales de servicio, la Entidad recibió el 50% del total de lo tramitado a través del portal web de la organización, el canal al que menor número de requerimientos llegaron, atención telefónica.

La gráfica No. 4 exhibe las cifras correspondientes a los requerimientos recibidos durante el primer semestre de 2022, por canal de servicio con los que cuenta la ANCP-CCE según Resolución 318 de 2021:

Gráfica 4. Número de PQRS recibidas durante el primer semestre de 2022, por canal de servicio



Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices por áreas de PQRS remitida por la Secretaría General, primer semestre 2022.

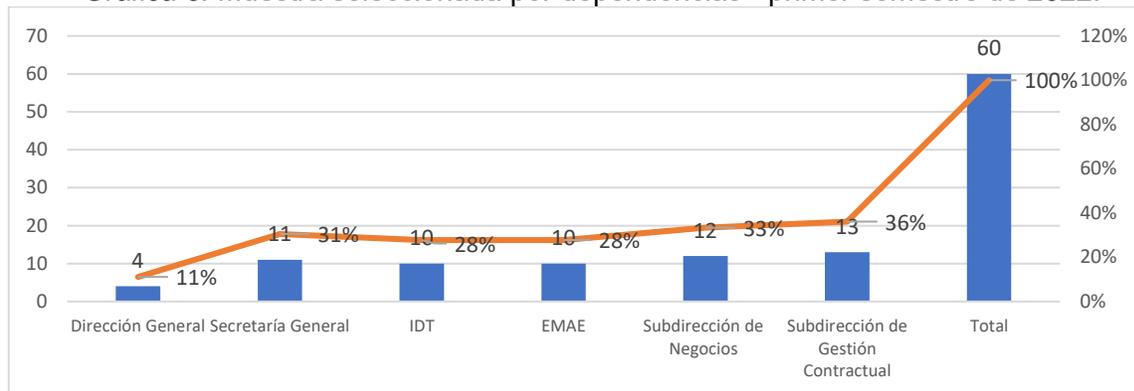


b) Resultados seguimiento al trámite PQRS adelantado por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente durante el primer semestre de la vigencia 2022

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 enero – junio de la vigencia 2022, en donde se observó que 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 tomó una muestra de sesenta (60) requerimientos:

Gráfica 5. Muestra seleccionada por dependencias - primer semestre de 2022.



Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices por áreas de PQRS remitida por la Secretaría General, primer semestre 2022.

Una vez revisadas la muestra se evidencio lo siguiente:

- Del total de sesenta (60) requerimientos verificados, veinte cinco (25) correspondiente al 41,66%, exhibieron novedades (Ver Anexo No. 1).
- Se identificó en los informes trimestrales, que durante el primer semestre de 2022 se atendieron en forma extemporánea tres (3) radicados P20210104000009, P20220302002035 y P20220518004935.
- El radicado P20220120000423 asignado a la Subdirección de Gestión Contractual, la respuesta cargada en POXTA con radicado No RS20220124000418 no contiene el nombre a quien se dirige y la firma de quien tramita esta comunicación, adicionalmente la respuesta cita: *“En dicha comunicación no se realiza ninguna solicitud a esta Agencia. Por lo anterior, no debe emitirse ningún pronunciamiento por parte de Colombia Compra Eficiente”*, de igual forma en el contenido de la respuesta citada, se señala el número de radicado No. P20220113000230 del 20 de enero de 2022 el cual no presenta relación con la comunicación inicial.



Se observó que no se atendió ni se trasladó por competencia, lo anterior genera incumplimiento legal del ARTÍCULO 21. *Funcionario sin competencia. De la Ley 1755 de 2015.*

- El radicado P20220107000120 no se contestó de fondo, debido que el usuario se quejaba porque en dos llamadas telefónicas le suministraron información diferente sobre un mismo tema, la respuesta se enfocó en instruirla sobre lo relacionado con el Acuerdo Marco de Preciso AMP, pero no se pronunciaron sobre la inconformidad del usuario, no se pronunció la entidad frente al trámite interno sobre la queja.
- Se radicaron peticiones que fueron creados en POXTA días después de recibidas a través de correo electrónico, como son: P20220407003523, P20220204001080, P20220128000742, P2022061000578 y P20220330003173.
- En los archivos de Excel correspondientes a las PQRDS del primer semestre de 2022, se observó que se tipifican radicados y en POXTA se evidencian con otra tipología, la comunicación P20220420003893 se encuentra en POXTA como “queja” en la matriz como “Petición de interés particular”. No se evidencia la trazabilidad sobre la reclasificación en las matrices de seguimiento, generando inconsistencias en los reportes.
- Se observó que se presentan diferencias en la información que presenta POXTA frente a los archivos Excel de las diferentes áreas. (Ver Anexo No. 1).
- El radicado P20220324002932, en POXTA se le asignó a la Secretaría General y la respuesta fue emitida por la Subdirección de EMAE.
- Se evidencia que el radicado P20220331003251 se dio respuesta sin contextualizar el requerimiento realizado por el usuario.
- Los radicados P20220311002473 y P20220317002691 no tiene asignado tipología de radicado en la matriz, al verificarlos en POXTA se tipifican como peticiones.

Lo señalado, genera incertidumbre sobre la información reportada que permita realizar un análisis efectivo sobre el cumplimiento de los términos para atender las PQRS.

Revisada la información de los archivos de Excel frente al reporte generado por el proveedor de POXTA y los informes trimestrales sobre las PQRSD publicados en la página web de la Entidad, se encontraron diferencias las están detalladas en el Anexo No 2.

El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que cita: *“Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”*, se evidenció que durante los días 10,11 y 12 de mayo del año en curso, se presentaron fallas en el enlace que permite radicar las PQRSD, lo anterior evidencia incumplimiento a la norma citada.



c) Evaluación Plan de Mejoramiento PQRS suscrito por la ANCP-CCE en el marco de los resultados del seguimiento efectuado por el equipo de Control Interno para el segundo 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

Acción de Mejora	Fecha	Evidencia	¿Se cumplió la Actividad?
ID 01. Hacer una pequeña muestra mensual de los requerimientos y realizar la validación si se está enviando al peticionario el oficio con radicado de salida.	N/D	Correo electrónico y reportes enviados mensualmente a los gestores de las dependencias	Si
ID 02. 02,1 Mesa de trabajo para la revisión de indicadores de gestión, controles y riesgos de PQRSD.	N/D	Conformación del proceso de relacionamiento Estado- Ciudadano, integrando las Políticas de Participación Ciudadana, Atención al Ciudadano y Gestión de Trámites.	No
02.2 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	Si
02.3 En el Plan de Acción Institucional de cada dependencia se encuentra una acción que consiste en la elaboración de Informes Trimestrales sobre el seguimiento y cumplimiento al trámite	N/D	Informes trimestrales de las dependencias de los meses de enero a junio de 2022.	Si
02.4 Realizar tratamiento de riesgos mediante acciones preventivas y/o correctivas al interior de las Dependencias.	N/D	Plan de tratamiento de riesgos con las evidencias de las actividades realizadas.	Si

Acción de Mejora	Fecha	Evidencia	¿Se cumplió la Actividad?
02.5. 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 enviados a los gestores de las dependencias, así como, los correos de los gestores remitiendo las matrices semanalmente	Si
ID 03. Enviar un correo a los gestores solicitando que al clasificar los requerimientos en la matriz de PQRSD, no utilicen modalidades de petición no definidas en la norma ni la resolución de la entidad y recordando las responsabilidades de cumplimiento.	N/D	Correo electrónico enviado a los gestores de las dependencias. Correo enviado a los gestores con la información solicitada.	Si
ID 04. Emitir un memorando informando la falta disciplinaria por la no atención a las peticiones dentro de los términos legales para resolverlas.	N/D	Circular 008 de 2022 Responsabilidad disciplinaria por incumplimiento de los términos de respuesta a los derechos de petición. Difusión del documento a través de entérate a los colaboradores de la ANCP-CCE.	Si
ID 05. 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: Plan de Mejoramiento PQRSD, remitido por la Secretaria General, revisado por el equipo de Control Interno.

De acuerdo con la evaluación ejecutada al Plan de Mejoramiento PQRS, se observó que el plan se cumplió en el 77,78% con corte junio de 2022, se encuentra pendiente la implementación del nuevo software para esta actividad y el proceso de relacionamiento Estado- Ciudadano. El plan no presenta fechas para establecer la oportunidad en el cumplimiento de las acciones.

RECOMENDACIONES DE CONTROL INTERNO

Conforme el seguimiento efectuado a la gestión de la PQRSD, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2022 y la revisión de la respuesta enviada por la Secretaría General, el Asesor Experto con Funciones de Control Interno Control Interno recomienda lo siguiente:

1. A los líderes de proceso, aplicar controles que garanticen la integridad, veracidad y confiabilidad de la información de los requerimientos tramitados, así como el cumplimiento del marco normativo aplicable sobre la materia.
2. Al líder del proceso de Atención y Servicio al Ciudadano, revisar, consolidar, analizar la información reportada por las áreas, depurando las matrices del Excel con la información correspondiente.
3. Revisar los criterios para la tipificación de las PQRS, en POXTA y en las matrices de Excel por áreas, que permitan establecer los tiempos de respuesta para cada una de estas tipologías.
4. Establecer controles que permitan evidenciar la reclasificación de las PQRSD en las matrices de monitoreo, para que no generen incertidumbre sobre las tipologías y los tiempos de respuesta, así como claridad en los reportes.
5. A los funcionarios y contratistas de la Agencia, tramitar de fondo y en termino las PQRS asignadas.
6. Comunicar al peticionario el traslado por competencia, siempre que se identifique que la Agencia no es competente para resolverlas.



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

Paula Andrea Romero Jiménez
Analista Control Interno

Julio de 2022

Código Informe: 11-2



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



Anexo No. 1 Seguimiento PQRS primer semestre vigencia 2022

		Datos básicos petición (Registrados en las matrices de seguimiento)				Seguimiento equipo de Control Interno				
Ítem	Ítem por área	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	IDT	P20220104000050	Solicitud de Información	Correo electrónico	Entidad Pública	4/01/2022	17/01/2022	8	Sin novedad.	
2		P20220107000120	Queja	Registro web	Persona natural	07/01/2022	21/02/2022	30	La respuesta no va enfocada a la queja en si de la usuaria toda vez que, la usuaria se esta quejando porque en dos ocasiones que llamó por solicitar información de dos acuerdos marco de precio, le brindaron una asesoría diferente. En la respuesta se observa que le dan instrucciones frente a la solicitud que hizo de los acuerdo marcos de precio, pero no se da ninguna respuesta a la queja por las asesorías diferentes que le dieron. En POXTA se indica que el modo de recepción fue "REGISTRO WEB" pero en la matriz se señala que fue mediante correo electrónico.	
3		P20220119000386	Consulta	Registro web	Entidad Pública	19/01/2022	04/02/2022	12	Sin novedad.	
4		P20220215001473	Petición	Registro web	Entidad Pública	15/02/2022	08/03/2022	15	Sin novedad.	
5		P20220308002282	Petición	Registro web	Anónimo	08/03/2022	12/04/2022	24	Sin novedad.	
6		P20220407003523	Petición	Correo electrónico	Entidad Pública	04/04/2022	08/04/2022	4	El correo del peticionario llegó el 04 de abril de 2022 a las 4:58 p.m. pero se radico en POXTA el 07 de abril del mismo año.	
7		P20220420003893	Queja	Registro web	Anónimo	20/04/2022	11/05/2022	15	En POXTA el trámite se encuentra como queja y en la matriz como Petición de interés particular.	
8		P20220610005833	Solicitud de Información	Correo electrónico	Persona natural	10/06/2022	17/06/2022	5	Sin novedad.	
9		P20220616006071	Petición	Registro web	Entidad Pública	16/06/2022	22/06/2022	3	Sin novedad.	
10		P20220628006402	Petición	Registro web	Persona natural	28/06/2022			Sin novedad.	
11	EMAE	P20220204001080	Solicitud de Información	Correo electrónico	Entidad Pública	31/01/2022	18/02/2022	14	El correo del peticionario llegó el 31 de enero de 2022 a la 01:07 p.m. pero se radico en POXTA el 04 de febrero del mismo año.	
12		P20220216001515	Solicitud de Información	Correo electrónico	Entidad Pública	16/02/2022	21/02/2022	3	Sin novedad.	
13		P20220303002110	Petición	Correo electrónico	Entidad Pública	03/03/2022	03/03/2023	0	Sin novedad.	
14		P20220324002932	Petición	Correo electrónico	Entidad Pública	24/03/2022	29/03/2022	3	En POXTA "Clasificación PQR" aparece Secretaria General pero la respuesta se emitió por la subdirección de EMAE.	
15		P20220128000742	Solicitud de Información	Correo electrónico	Persona natural	27/01/2022	02/02/2022	4	El correo del peticionario llegó el 27 de enero de 2022 a las 4:22 p.m. y se radico en POXTA al día siguiente.	
16		P20220401003307	Solicitud de Información	Correo electrónico	Entidad Pública	01/04/2022	07/04/2022	4	Sin novedad.	
17		P20220412003693	Consulta	Correo electrónico	Persona Jurídica	12/04/2022	20/04/2022	4	Sin novedad.	
18		P20220506004465	Solicitud de Información	Correo electrónico	Persona natural	06/05/2022	19/05/2022	9	Sin novedad.	
19		P20220517004857	Petición	Ventanilla	Entidad Pública	17/05/2022	31/05/2022	9	Sin novedad.	



Anexo No. 1 Seguimiento PQRS primer semestre vigencia 2022

		Datos básicos petición (Registrados en las matrices de seguimiento)				Seguimiento equipo de Control Interno			
Ítem	Ítem por área	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
20		P20220526005227	Solicitud de Información	Correo electrónico	Entidad Pública	26/05/2022	27/05/2022	1	Sin novedad.
21	Sub. Negocios	P20220105000067	Consulta	Registro web	Entidad Pública	05/01/2022	19/01/2022	9	Sin novedad.
22		P20220120000427	Consulta	Correo electrónico	Entidad Pública	20/01/2022	04/02/2022	11	Sin novedad.
23		P20220131000856	Queja	Registro web	Anónimo	31/01/2022	23/02/2022	17	Sin novedad.
24		P20220207001119	Consulta	Registro web	Entidad Pública	07/02/2022	15/03/2022	26	Sin novedad.
25		P20220228001955	Petición	Registro web	Persona Jurídica	28/02/2022	17/03/2022	13	En POXTA "Clasificación PQR" aparece "Colombia Compra Eficiente"
26		P20220331003251	Petición	Registro web	Entidad Pública	31/03/2022	12/04/2022	8	En POXTA aparece que el tramite es "PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR" y en la matriz "Peticiónes - (Interés general)". La petición es de interés particular ya que esta solicitando una capacitación. La respuesta requiere que tenga un contexto.
27		P20220404003368	Petición	Correo electrónico	Persona Jurídica	04/04/2022	25/04/2022	13	Sin novedad.
28		P20220413003729	Petición	Registro web	Anónimo	13/04/2022	19/04/2022	3	Sin novedad.
29		P20220503004305	Petición	Correo electrónico	Persona Jurídica	03/05/2022	24/05/2022	15	Sin novedad.
30		P20220514004784	Petición	Correo electrónico	Persona Jurídica	14/05/2022	06/06/2022	15	Sin novedad.
31		P20220610005787	Solicitud de Información	Correo electrónico	Entidad Pública	09/06/2022	24/06/2022	9	El correo llegó el 09 de junio de 2022 a las 9:24 a.m. pero se radicó en POXTA el día siguiente.
32		P20220512004675	Consulta	Registro web	Persona Jurídica	12/05/2022			En la matriz se indica que la calidad del peticionario es una persona jurídica, pero es una persona natural.
33	Secretaria General	P20220104000032	Petición	Correo electrónico	Persona Jurídica	30/12/2021	31/01/2022	5	Sin novedad.
34		P20220113000220	Petición	Correo electrónico	Persona Jurídica	12/01/2022	20/01/2022	5	Sin novedad.
35		P20220120000393	Petición	Registro web	Anónimo	20/01/2022	25/01/2022	3	En POXTA aparece que el tramite "QUEJAS" y en la matriz "Peticiónes - (Interés particular)", al revisar el oficio es una petición.
36		P20220311002479	Petición	Correo electrónico	Persona Jurídica	10/03/2022	16/03/2022	4	Sin novedad.
37		P20220330003173	Petición	Correo electrónico	Persona Jurídica	29/03/2022	31/03/2022	2	El correo llegó a la entidad el 29 de marzo de 2022 a las 4:16 p.m. y se radicó en POXTA al día siguiente.
38		P20220401003327	Petición	Correo electrónico	Persona Jurídica	01/04/2022	06/04/2022	3	Sin novedad.
39		P20220422003989	Queja	Registro web	Anónimo	22/04/2022	26/04/2022	2	Sin novedad.
40		P20220425004025	Petición	Correo electrónico	Persona Jurídica	25/04/2022	26/04/2022	1	Sin novedad.



Anexo No. 1 Seguimiento PQRS primer semestre vigencia 2022

		Datos básicos petición (Registrados en las matrices de seguimiento)				Seguimiento equipo de Control Interno				
Ítem	Ítem por área	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	
41		P20220510004621	Petición	Registro web	Persona Jurídica	10/05/2022	13/05/2022	3	En POXTA se indica que se radicó "registro web" y en la matriz señala que fue mediante correo electrónico. En POXTA se señala que se registró el 10/05/2022 pero en la matriz se indica 11/05/2022.	
42		P20220516004811	Petición	Correo electrónico	Persona Jurídica	16/05/2022	18/05/2022	2	Se indica que la calidad del peticionario es persona jurídica pero no se evidencia.	
43		P20220510004588	Queja	Registro web	Anónimo	10/05/2022	12/05/2022	2	En POXTA se indica que el trámite es "QUEJA" y en la matriz que es una petición; se puede evidenciar que es una petición. En POXTA se indica que se radicó mediante "correo electrónico" pero en POXTA señala que fue registro web.	
44	Sub. Gestión Contractual	P20220104000021	Consulta	Correo electrónico	Persona natural	04/01/2022	06/01/2022	2	En POXTA aparece que el tramite es "CONSULTA" y en la matriz "Peticiones - (Interés particular)", al revisar el oficio es una petición.	
45		P20220107000123	Consulta	Registro web	Persona natural	07/01/2022	14/01/2022	4	En POXTA "Clasificación PQR" aparece "Colombia Compra Eficiente"	
46		P20220118000335	Consulta	Correo electrónico	Persona natural	18/01/2022	24/01/2022	4	Sin novedad.	
47		P20220120000423	Consulta	Correo electrónico	Persona Jurídica	20/01/2022	24/01/2022	2	El documento con el que se le da respuesta al peticionario no cuenta con atributos de calidad. No dio el traslado por competencia, el correo se dirige a la Agencia.	
48		P20220207001110	Consulta	Correo electrónico	Persona natural	07/02/2022	22/03/2022	30	Sin novedad.	
49		P20220317002688	Consulta	Ventanilla	Entidad Pública	17/03/2022	02/05/2022	29	Sin novedad.	
50		P20220330003161	Consulta	Registro web	Persona Jurídica	30/03/2022	05/04/2022	4	Sin novedad.	
51		P20220407003530	Consulta	Registro web	Persona natural	07/04/2022	21/06/2022	49	En POXTA aparece que el tramite es "Peticiones - (Interés general)" y en la matriz "Consulta".	
52		P20220427004132	Consulta	Correo electrónico	Persona Jurídica	27/04/2022	03/05/2022	4	La petición es realizada por "FONDESER" y en la matriz se señala que es persona natural. En POXTA aparece que el tramite es "Consulta" y en la matriz "Peticiones - (Interés particular)".	
53		P20220504004367	Consulta	Correo electrónico	Entidad Pública	04/05/2022	15/06/2022	29	Sin novedad.	
54	P20220517004889	Consulta	Registro web	Persona natural	12/05/2022	05/07/2022	34	En la matriz aparece que el estado de la petición es "Pendiente", pero esta ya fue resuelta.		
55	P20220629006473	Consulta	Registro web	Persona natural	29/06/2022	07/07/2022	5	En POXTA aparece que el tramite es "Consulta" y en la matriz "Peticiones - (Interés particular)"		
56	P20220503004311	Consulta	Registro web	Persona natural	03/05/2022	22/06/2022	34	Sin novedad.		
57	Dirección General	P20220218001626	Petición	Correo electrónico	Entidad Pública	17/02/2022	24/02/2022	5	En POXTA se indica que se radicó mediante correo electrónico (evidenciado) y en la matriz señala que fue en la ventanilla única de radicación. En POXTA se indica que la "Clasificación PQR" ES Secretaría General pero se encuentra relacionada en la matriz de Dirección General.	
58		P20220328003068	Solicitud de Información	Correo electrónico	Entidad Pública	28/03/2022	06/04/2022	7	En POXTA se indica que se radicó mediante correo electrónico y en la matriz señala que fue en la ventanilla única de radicación	
59		P20220429004195	Solicitud de Información	Correo electrónico	Entidad Pública	29/04/2022	08/05/2022	5	En POXTA se indica que se radicó mediante correo electrónico y en la matriz señala que fue en la ventanilla única de radicación	
60		P20220609005748	Consulta	Registro web	Persona natural	09/06/2022	01/07/2022	14	Sin novedad.	