



Colombia Compra Eficiente



GOBIERNO DE COLOMBIA





■
Informe sobre el comportamiento de pqr's en la
vigencia enero – junio 2017

Asesor Experto con funciones de control interno

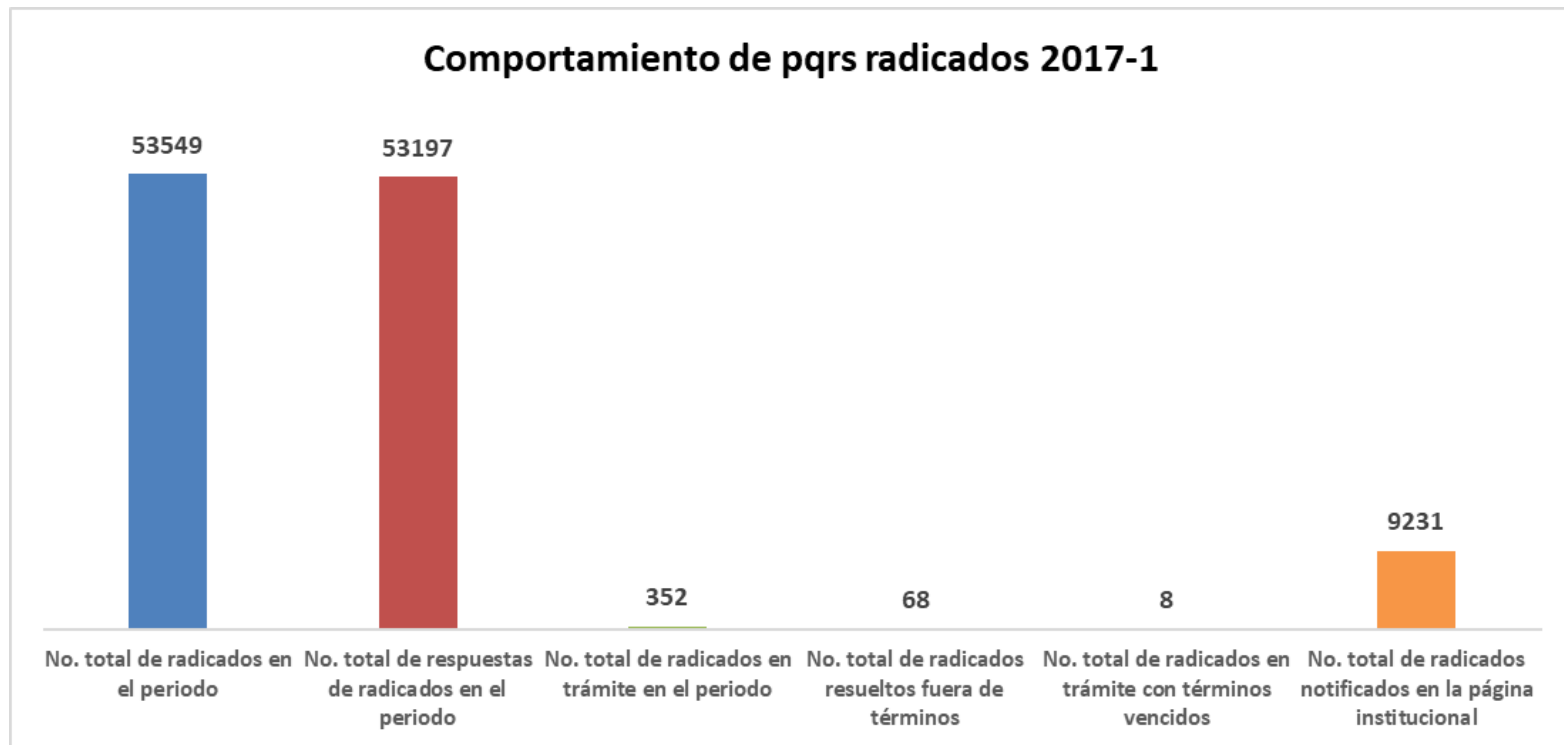
Resultados estadísticos



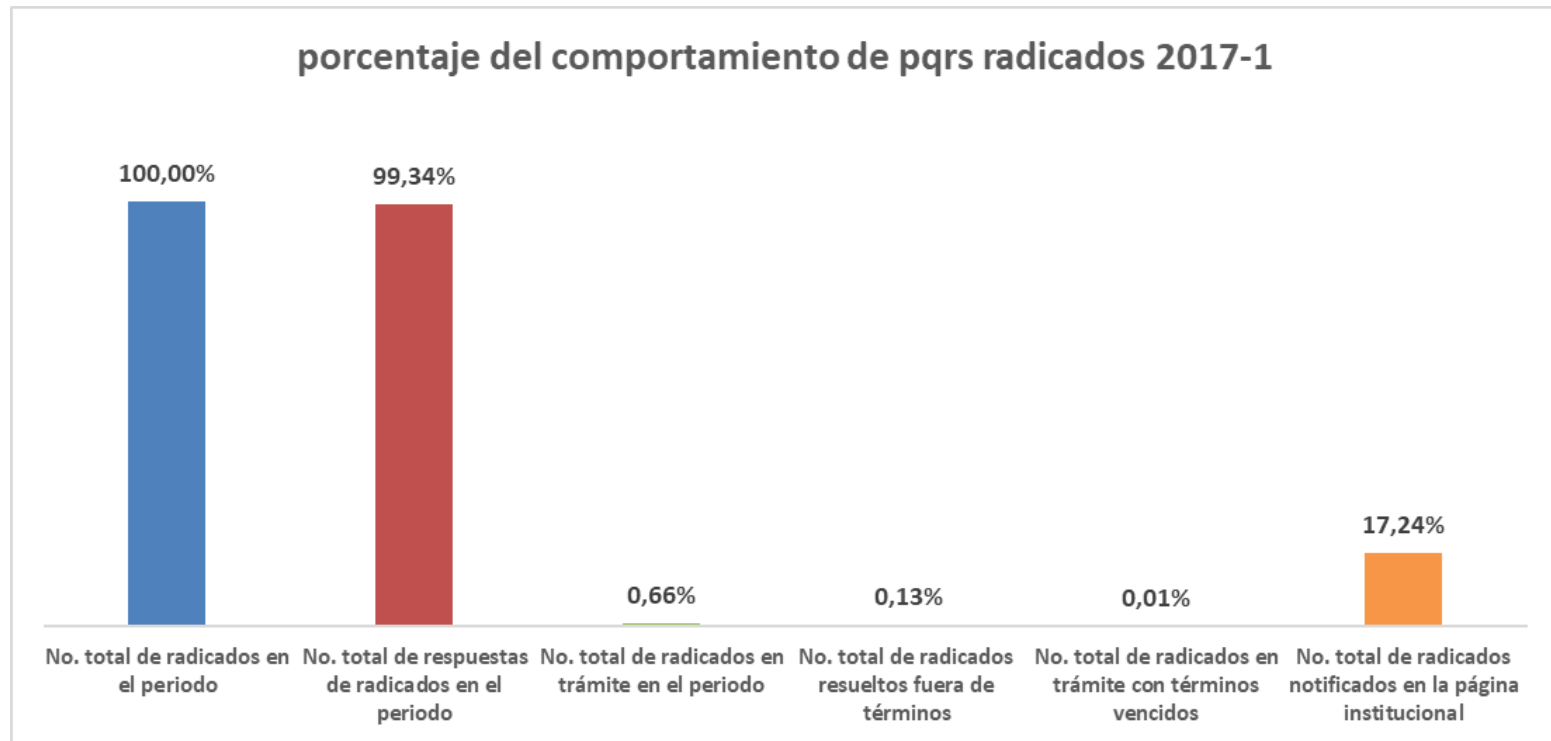
El Asesor Experto con funciones de Control Interno, en ejercicio de las funciones legales dispuestas en la Ley 87 de 1993, el Decreto 943 de 2014 y la Resolución 0001 de 2012 de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, en concordancia con el artículo 76 inciso 2° de la 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 enero - junio de 2017

ANÁLISIS A NIVEL INSTITUCIONAL

Total de pqr's

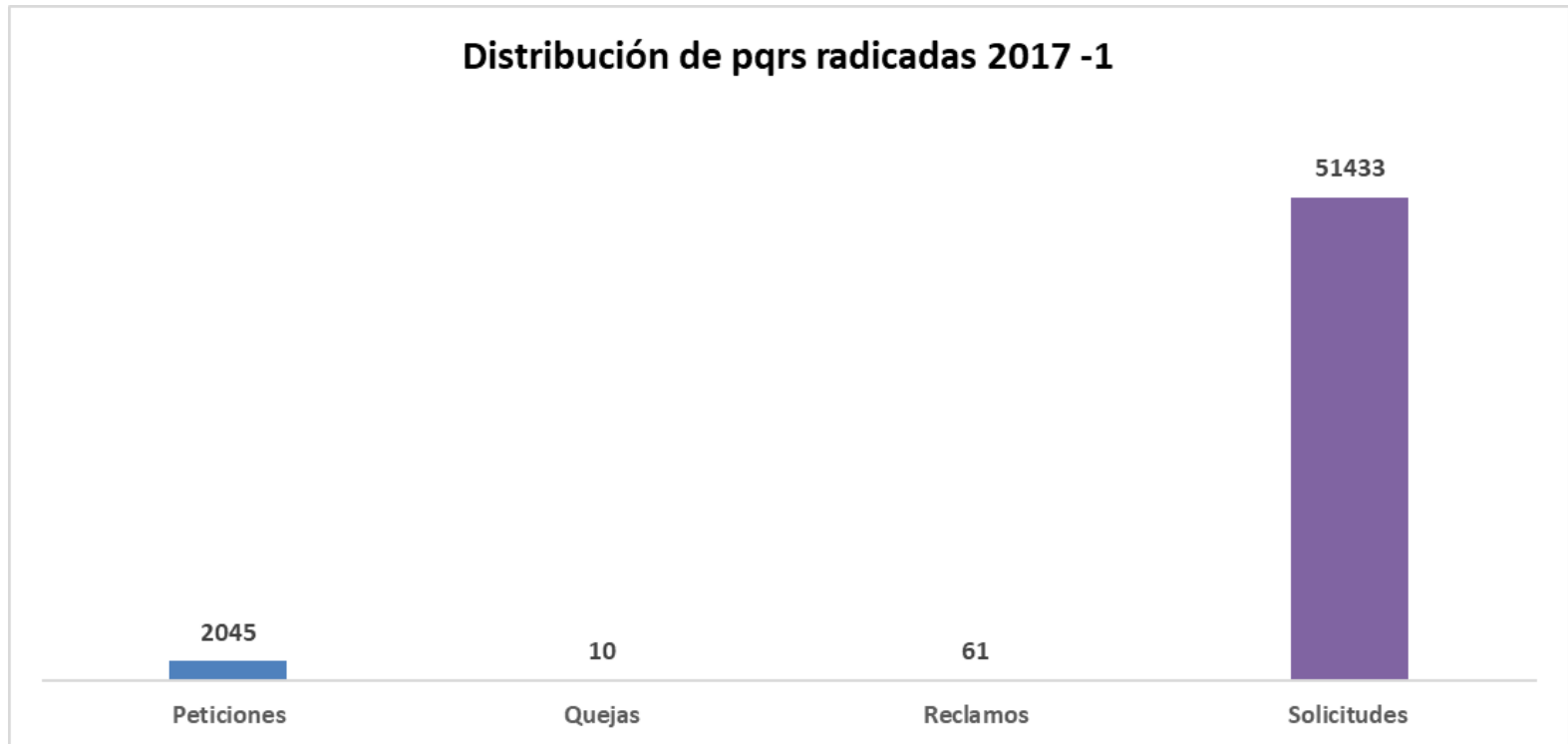


■ Porcentaje total de pqr



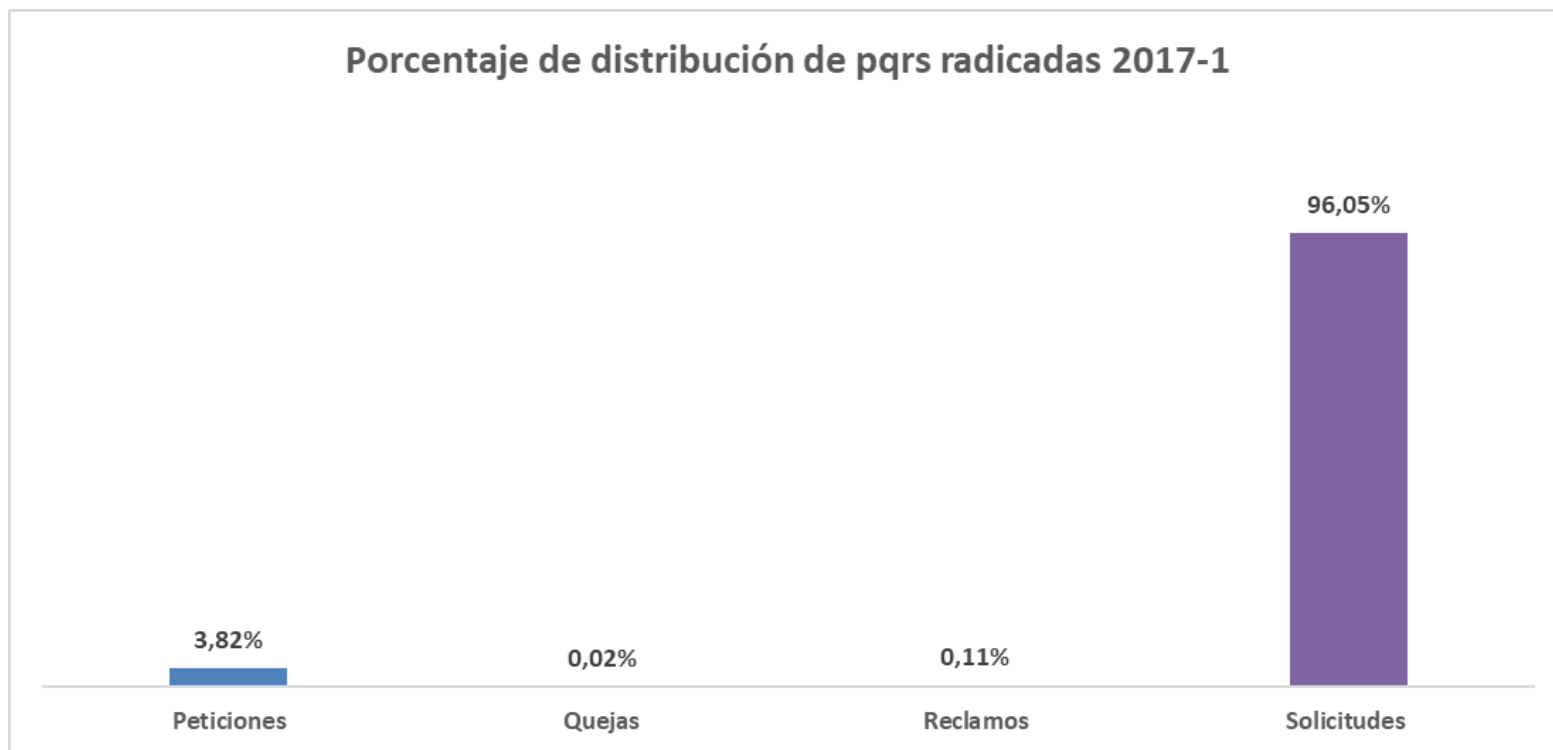
■ Número total de radicados

Distribución de pqr's radicadas 2017 -1



■ Porcentaje total de radicados

Porcentaje de distribución de pqrs radicadas 2017-1

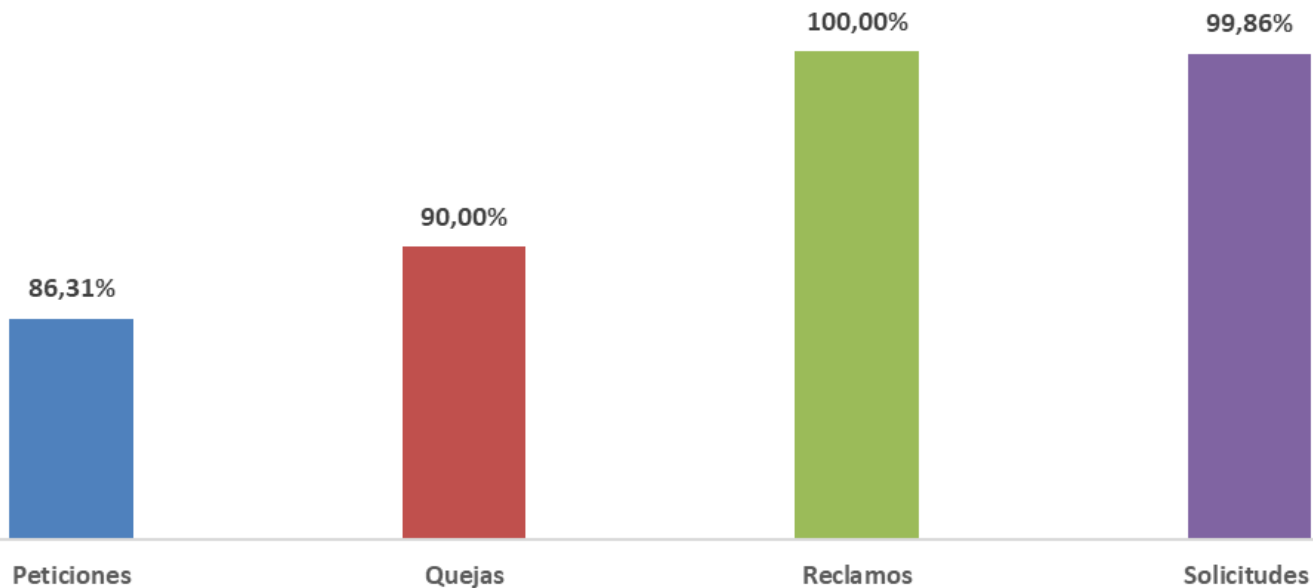


Relación de radicados contra respuestas

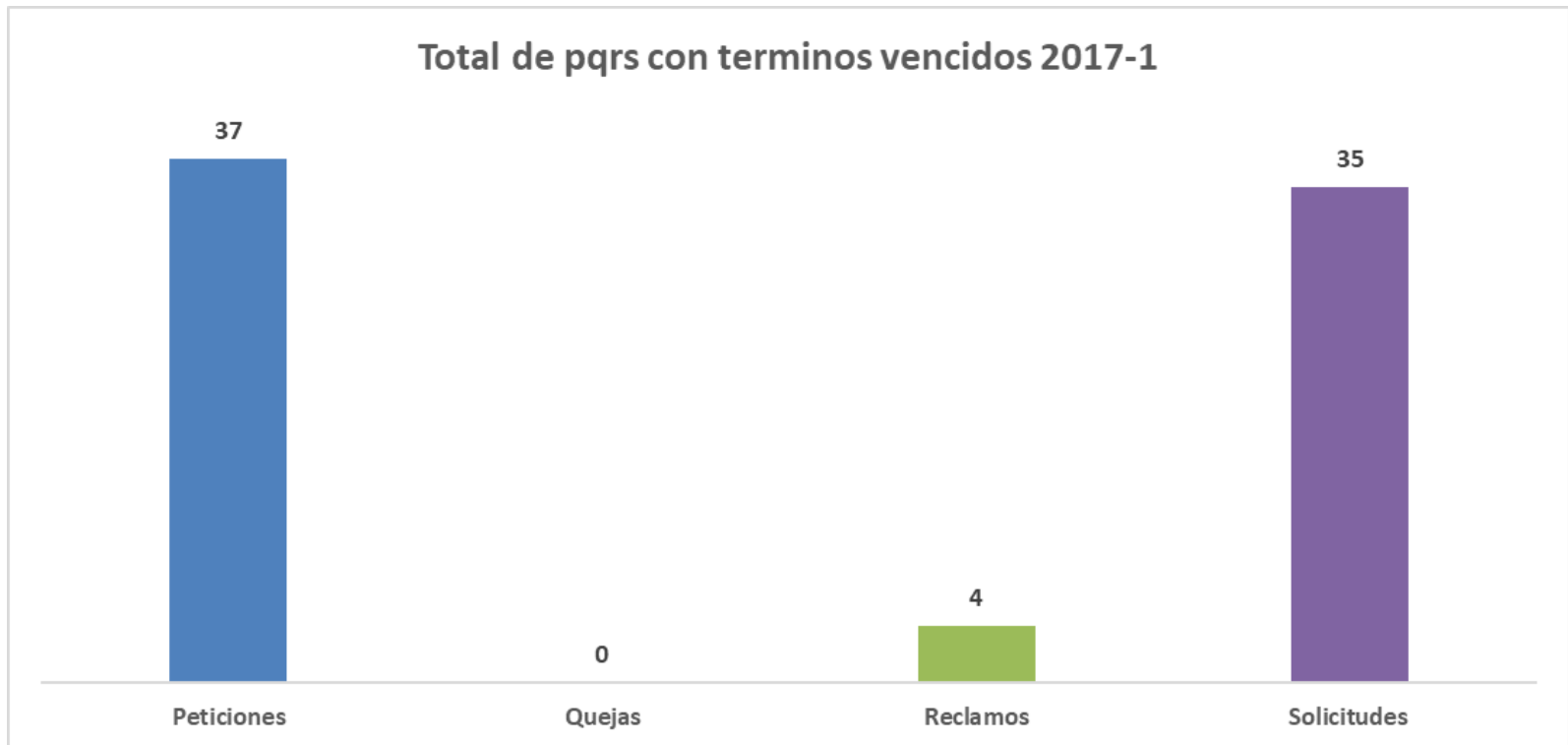


Relación de radicados contra respuestas

porcentaje de respuesta en relacion con cada pqrs radicada 2017-1

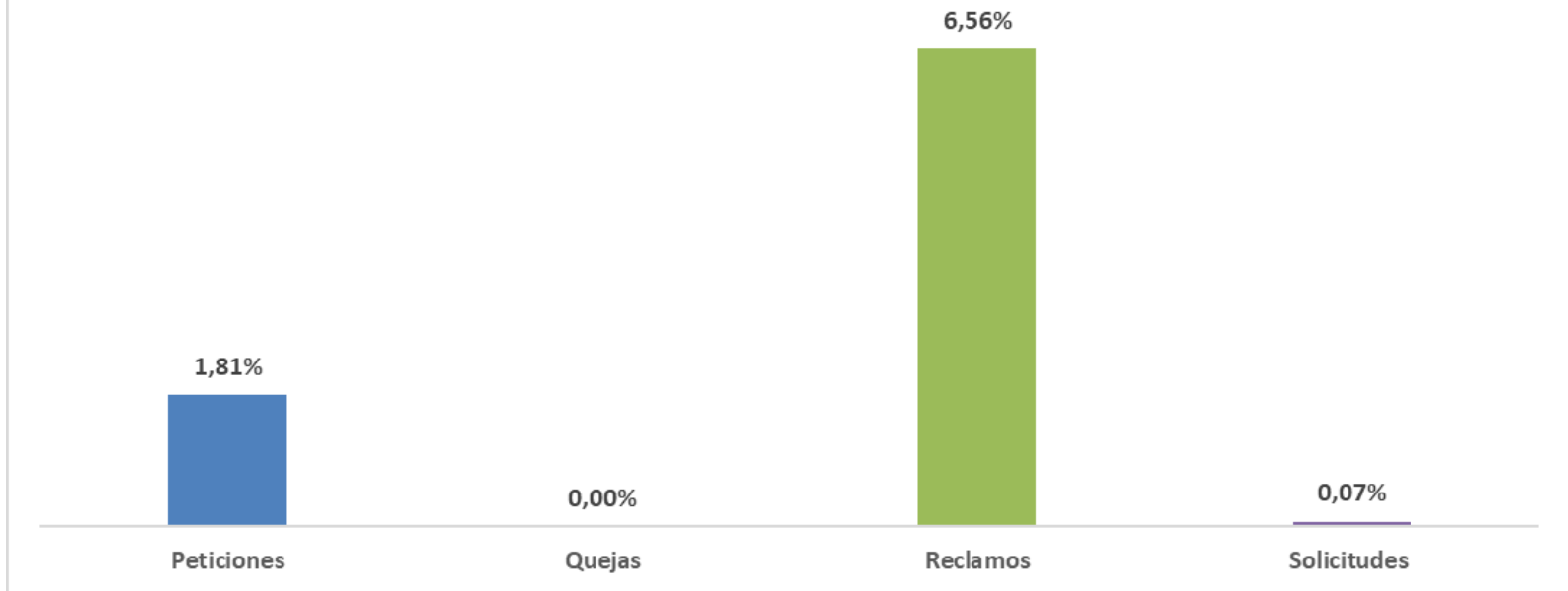


Trámite fuera de términos

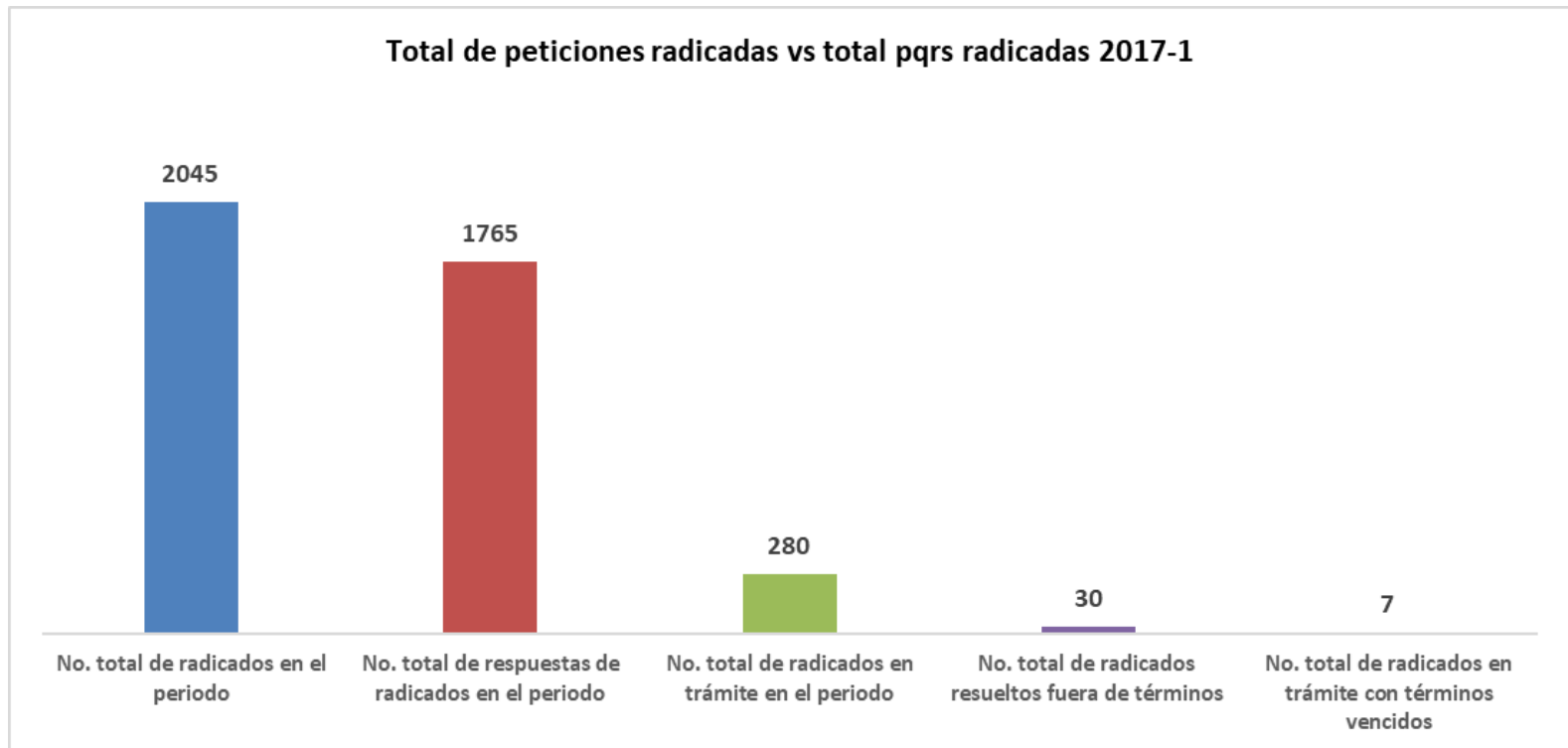


Trámite fuera de términos

porcentaje de pqr con terminos vencidos en relación con el total de pqr radicadas 2017-1

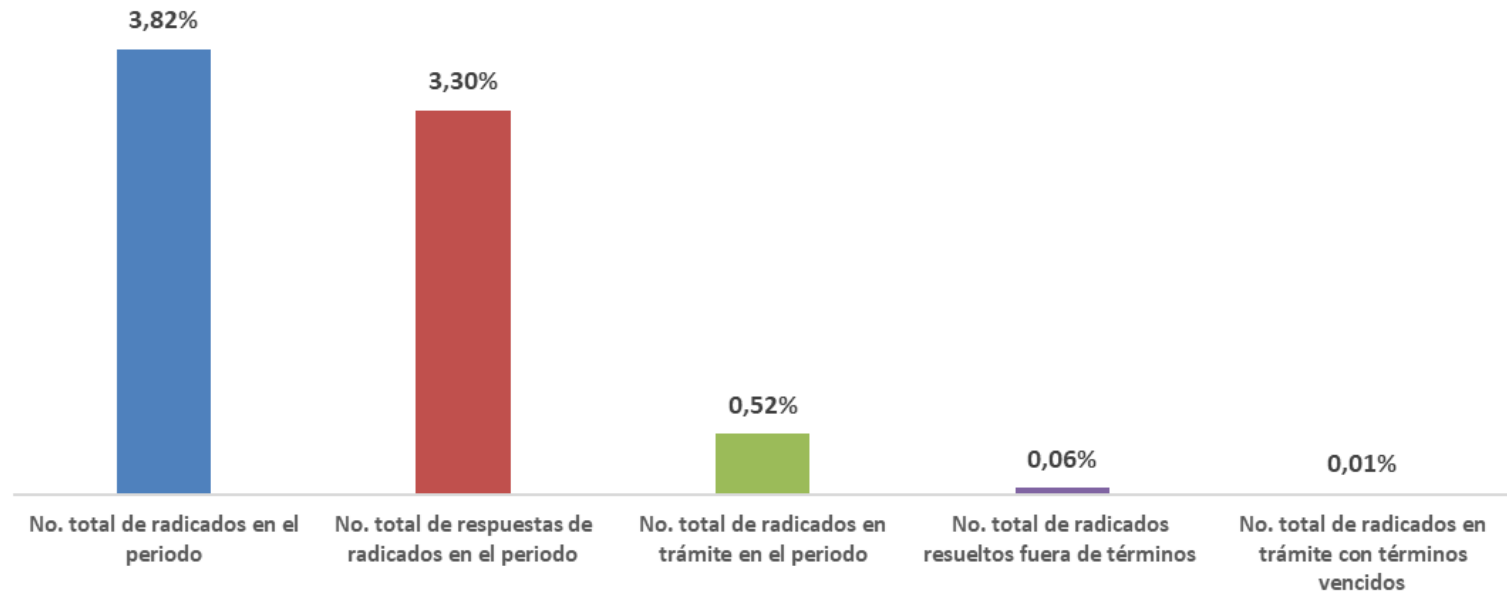


Comportamiento de las peticiones

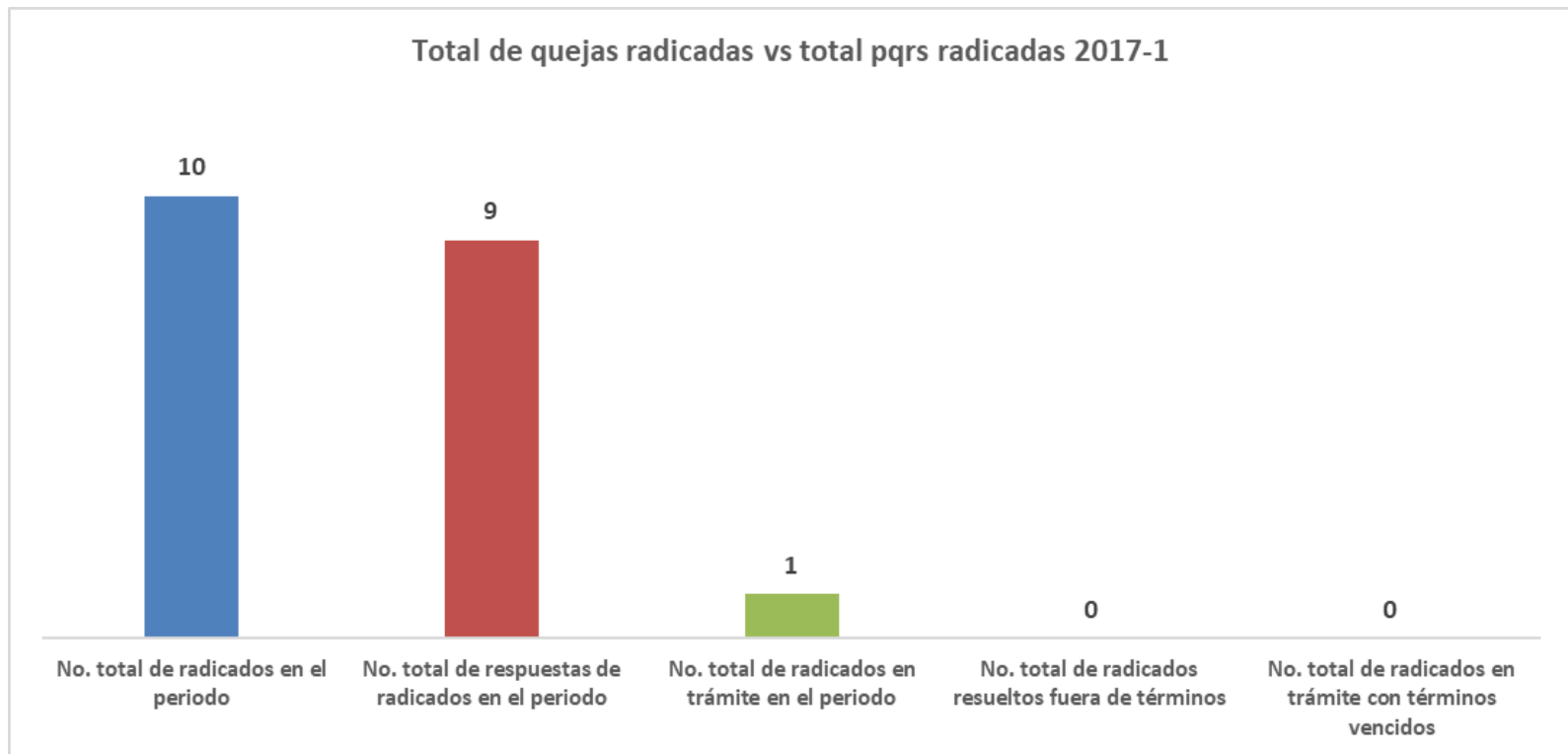


Comportamiento de las peticiones

Porcentaje de las peticiones en relación con el total de pqr's radicadas 2017-1



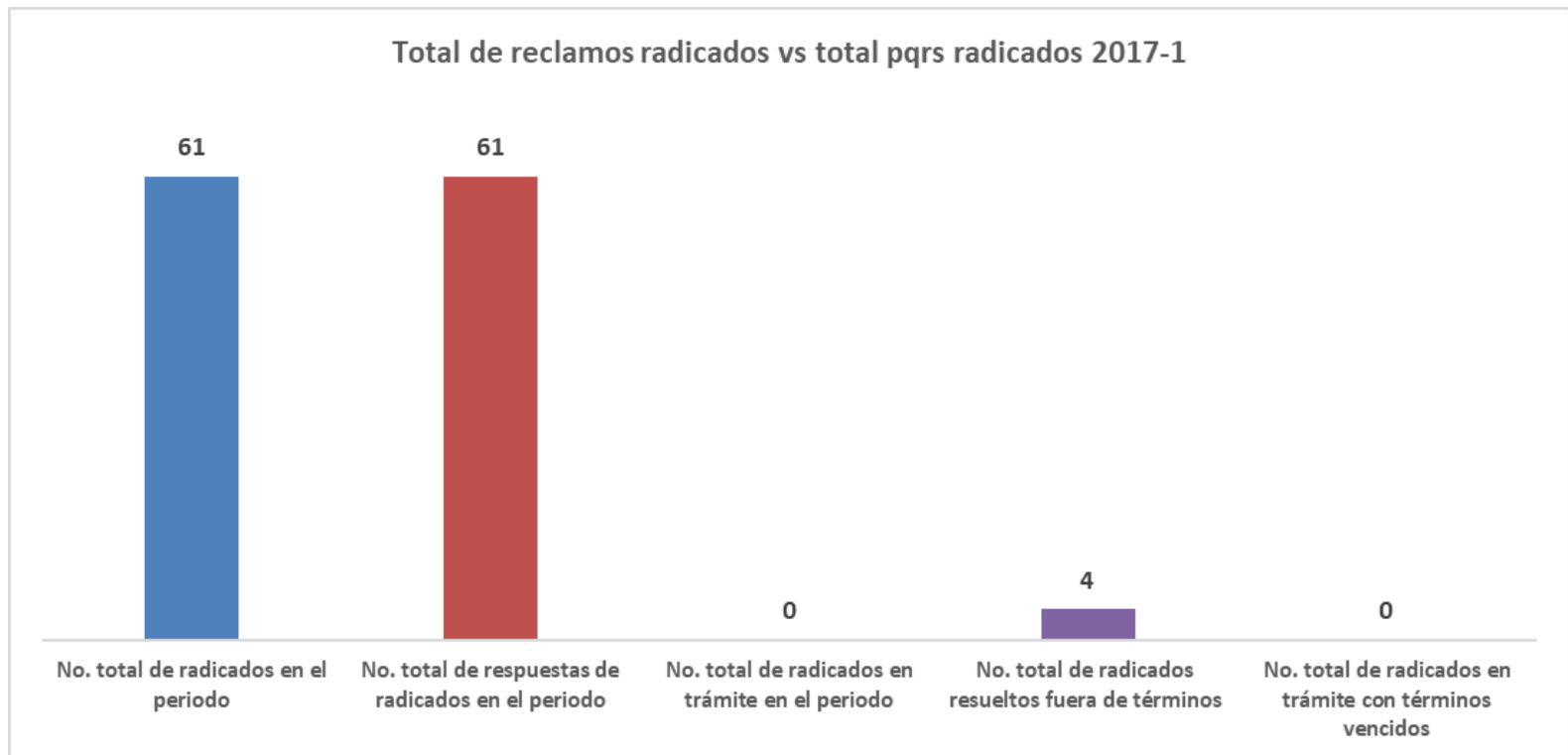
Comportamiento de las quejas



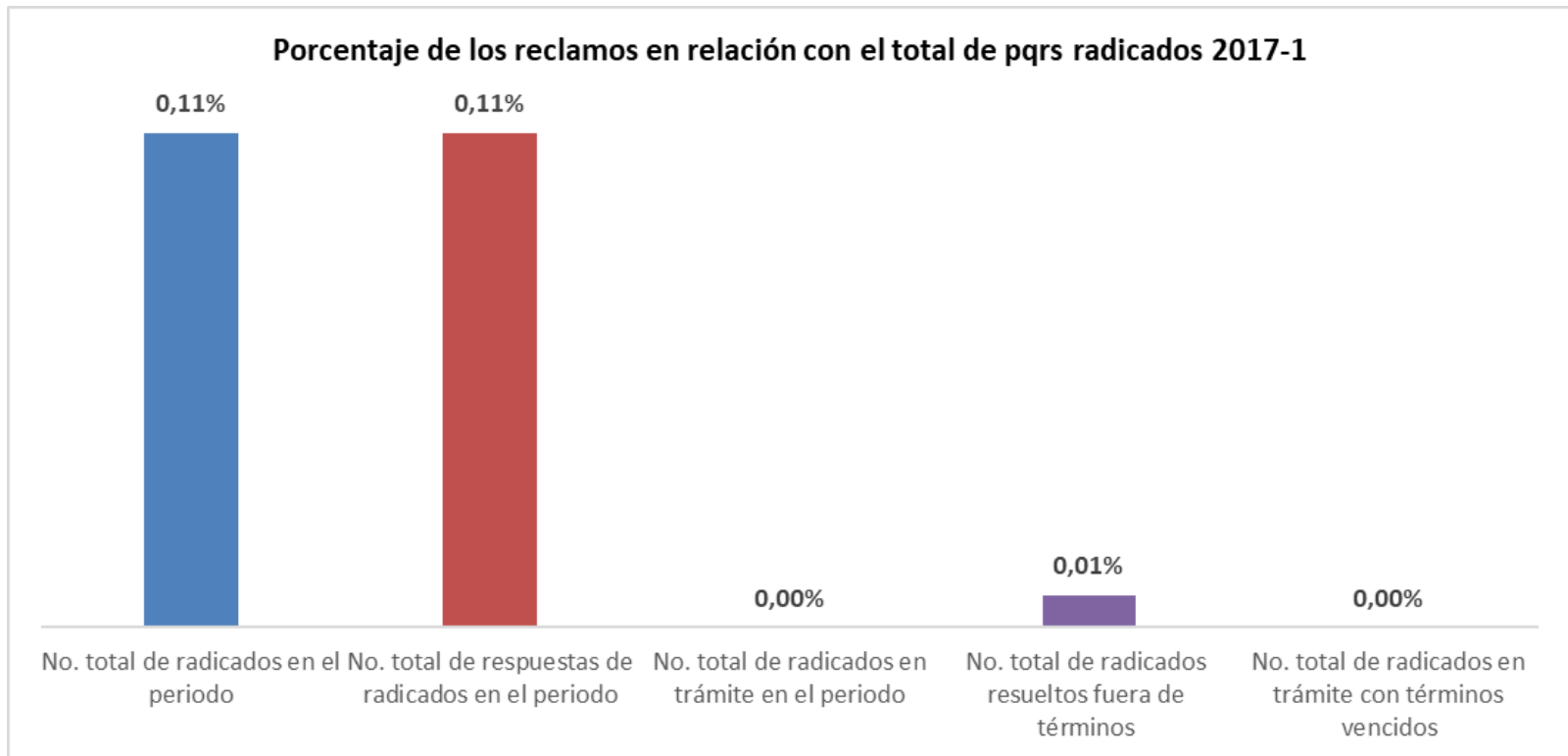
Comportamiento de las quejas



Comportamiento de los reclamos



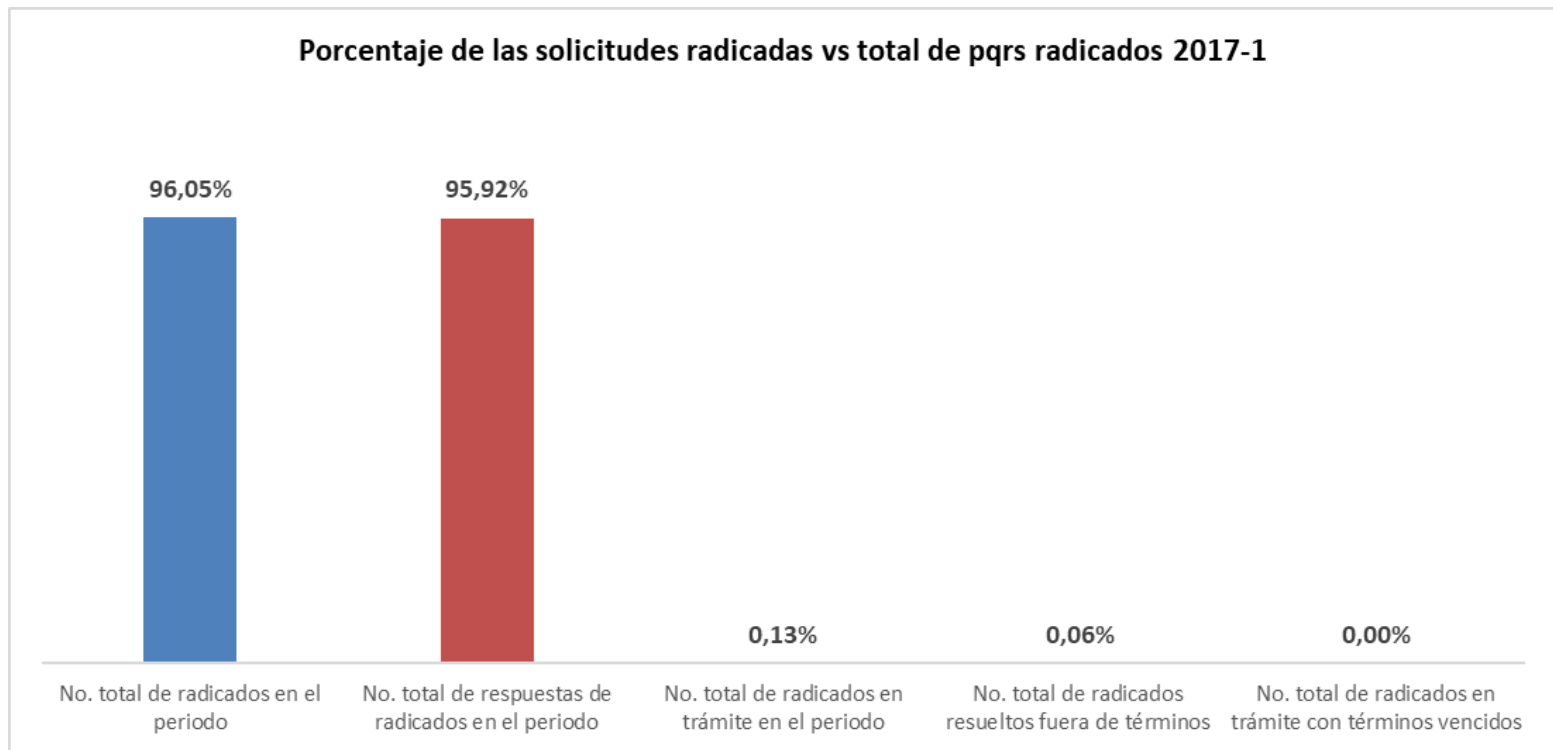
Comportamiento de los reclamos



Comportamiento de las solicitudes



Comportamiento de las solicitudes

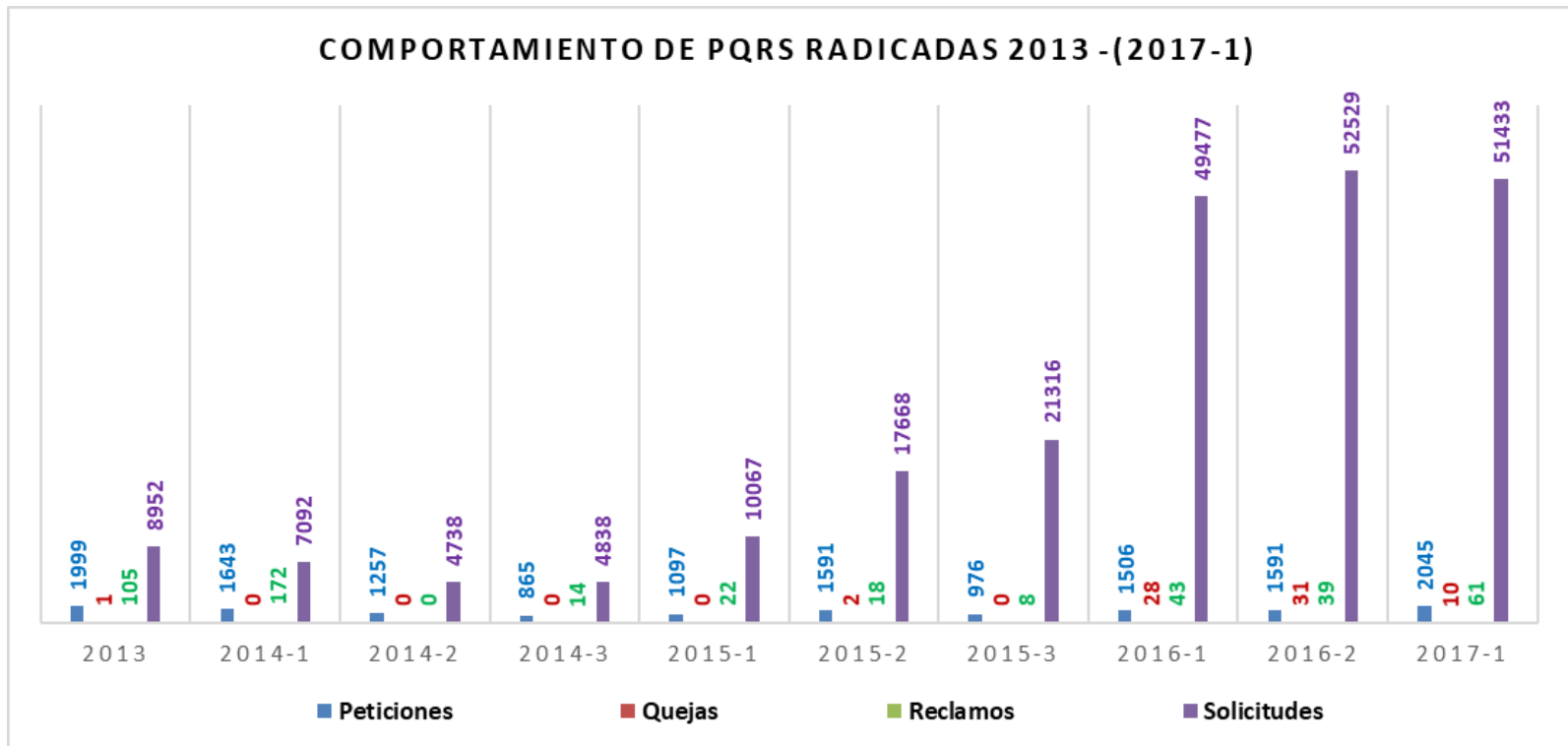


- **Análisis Histórico**

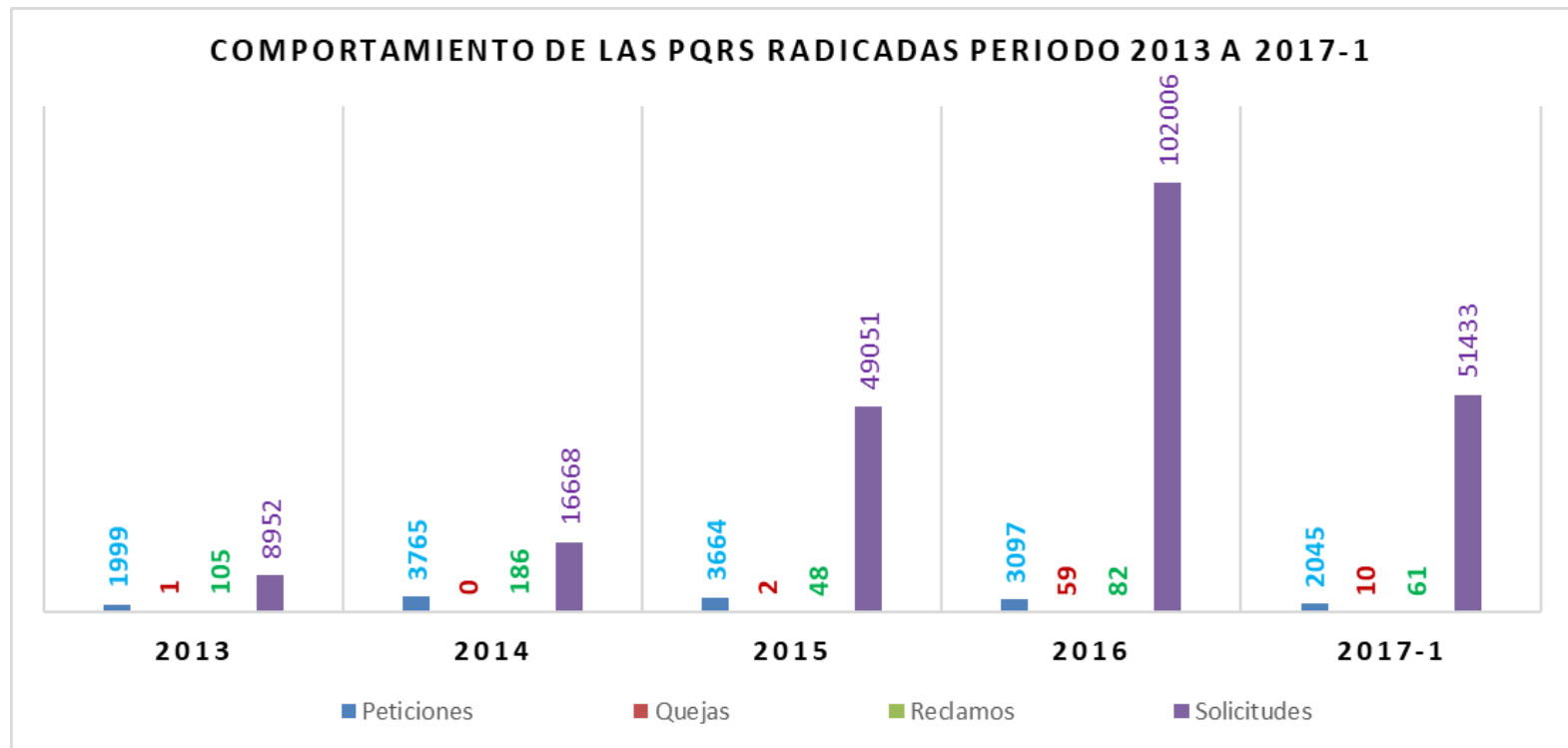
COMPORTAMIENTO HISTORICO DE LAS PQRS ENTRE ENERO DE 2013 Y JUNIO DE 2016

■ Análisis Histórico

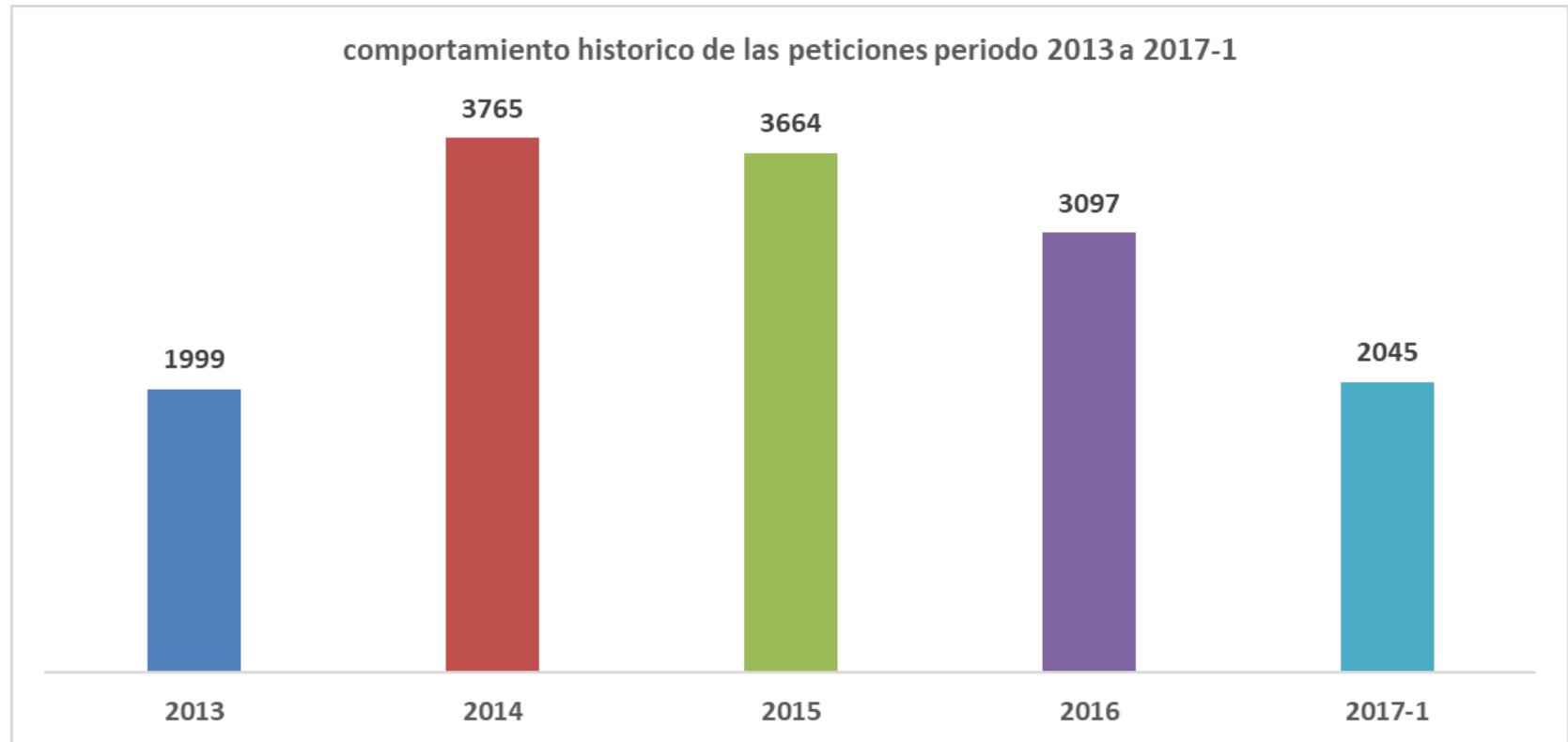
COMPORTAMIENTO DE PQRS RADICADAS 2013 - (2017-1)



■ Análisis Histórico



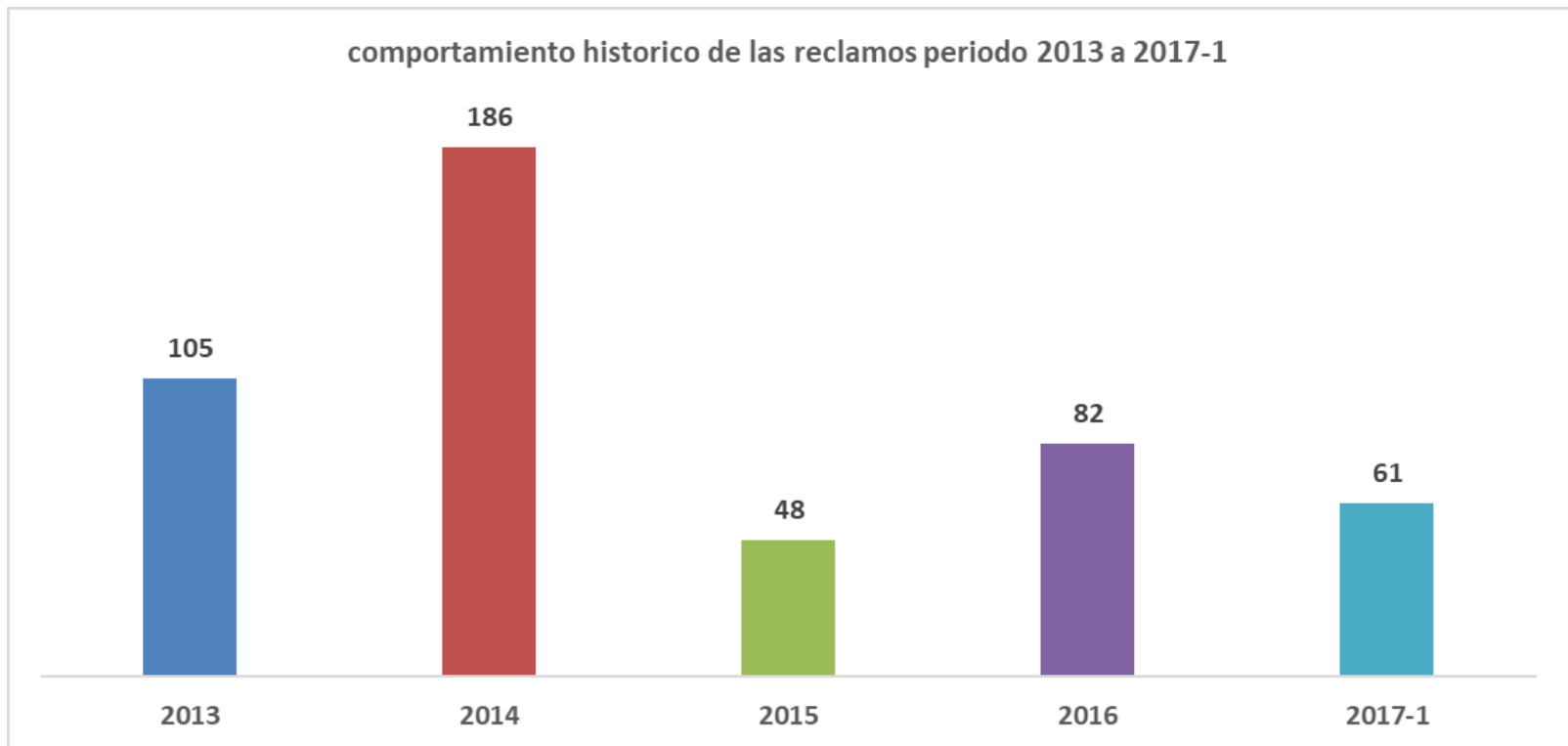
■ Análisis Histórico



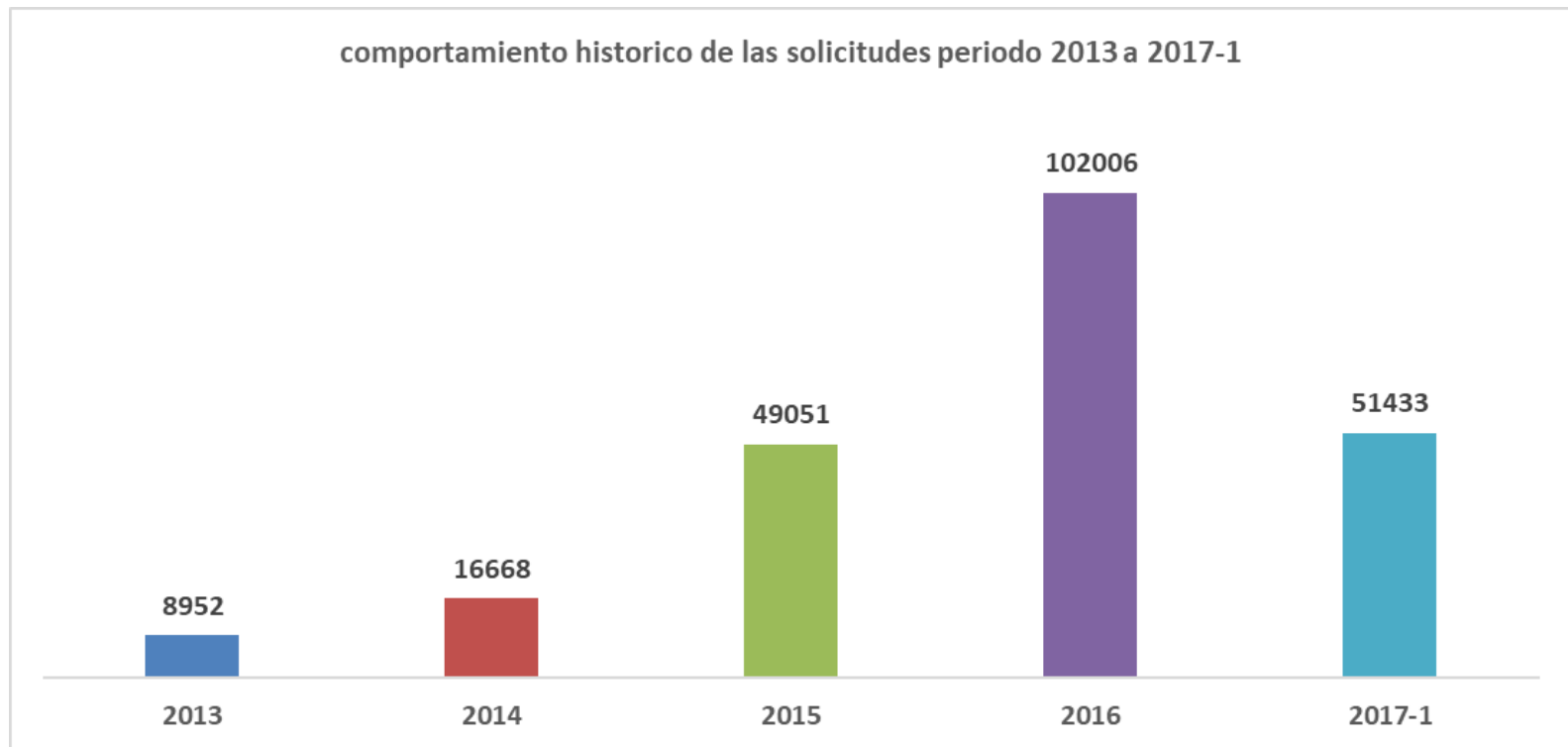
■ Análisis Histórico



■ Análisis Histórico



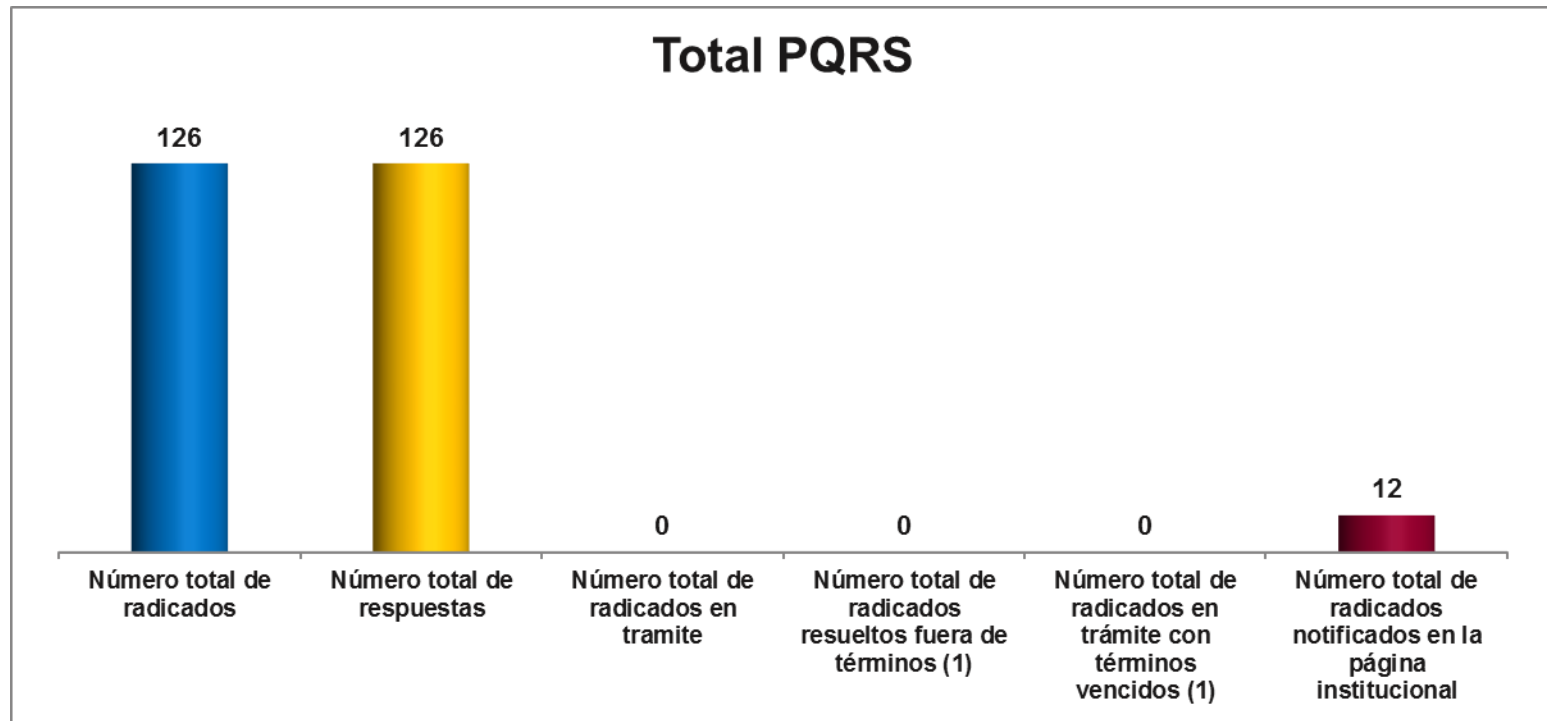
■ Análisis Histórico



ANÁLISIS POR DEPENDENCIA

ASESORES DE LA DIRECCIÓN

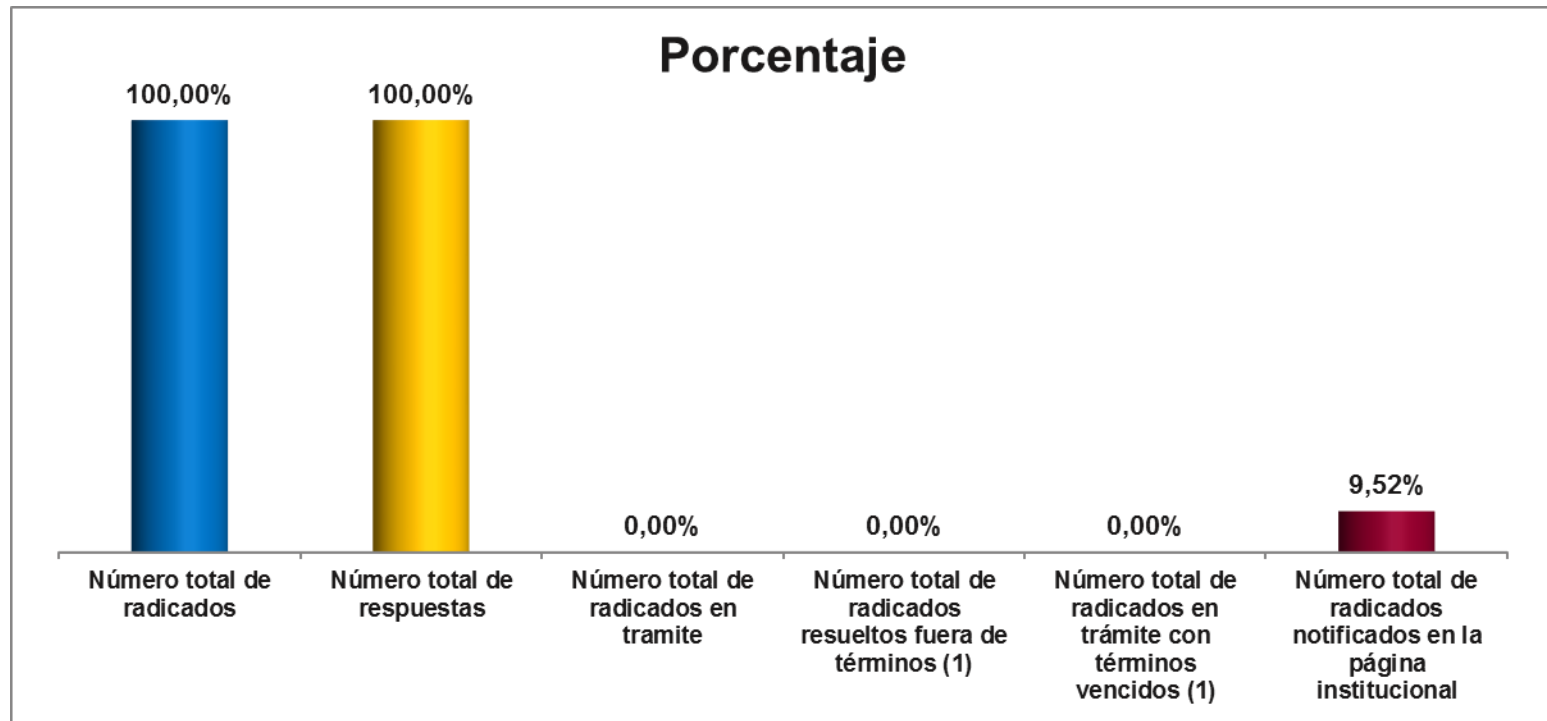
Comportamiento de las pqr's en la Dirección



DATOS PARA TENER EN CUENTA

Colombia Compra Eficiente en relación con las pqr's de la Secretaria General: Se dio respuesta al 100% del total de las pqr's radicadas.

Comportamiento de las pqr's en la Dirección



DATOS PARA TENER EN CUENTA

Colombia Compra Eficiente en relación con las pqr's de la Secretaria General: Se dio respuesta al 100% del total de las pqr's radicadas.

Comportamiento de las pqr's en la Dirección

RELACION DE INFORMACIÓN PQRS PERIODO ENERO - JUNIO 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	104	89	15	10	3	7	15
Quejas	0	0	0	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes	8	8	0	1	0	0	0
Total	112	97	15	11	3	7	15

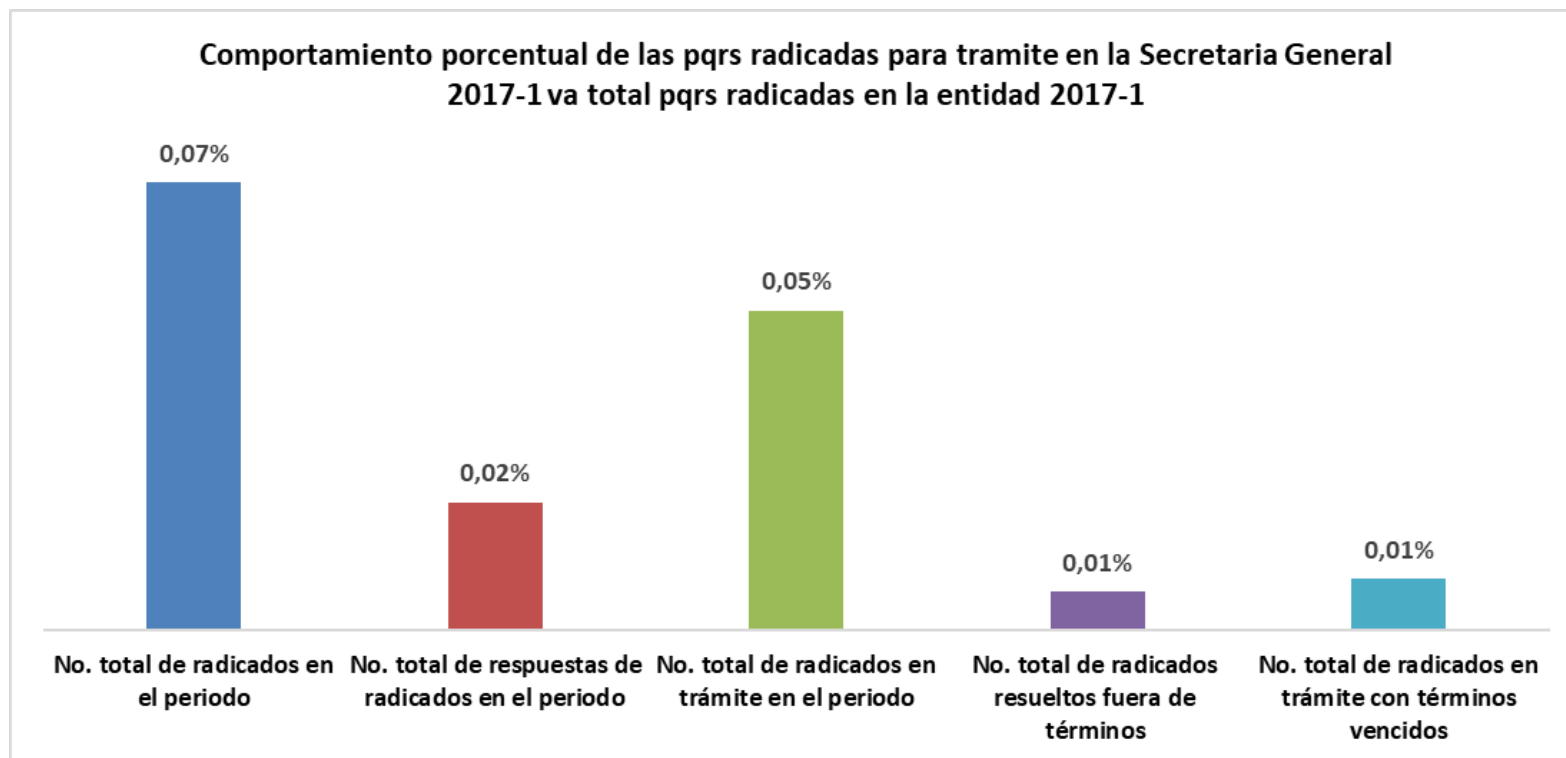
- **Secretaria General**

SECRETARIA GENERAL

Comportamiento de las pqr's en la Secretaria General



Comportamiento de las pqr's en la Secretaria General

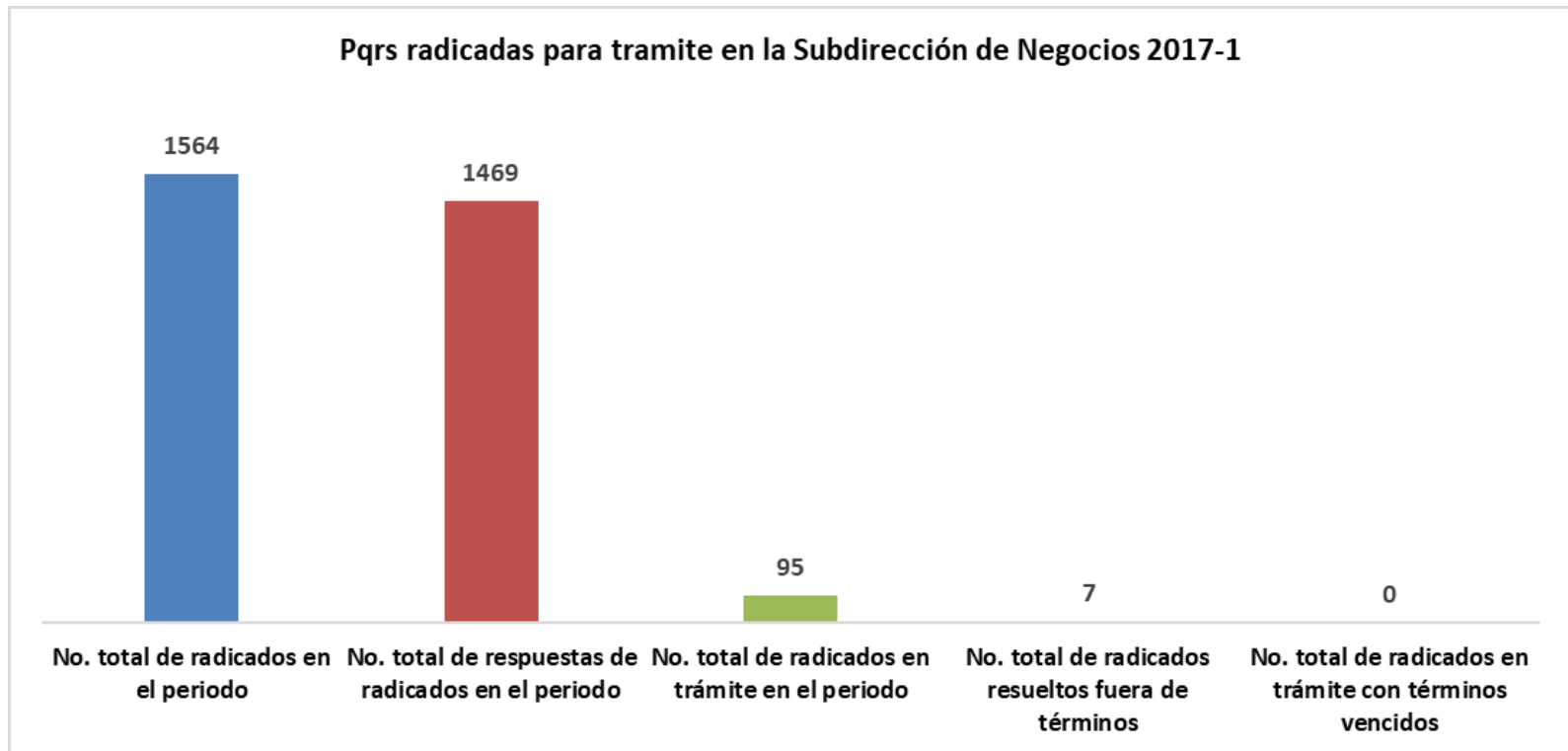


Comportamiento de las pqr's en la Secretaria General

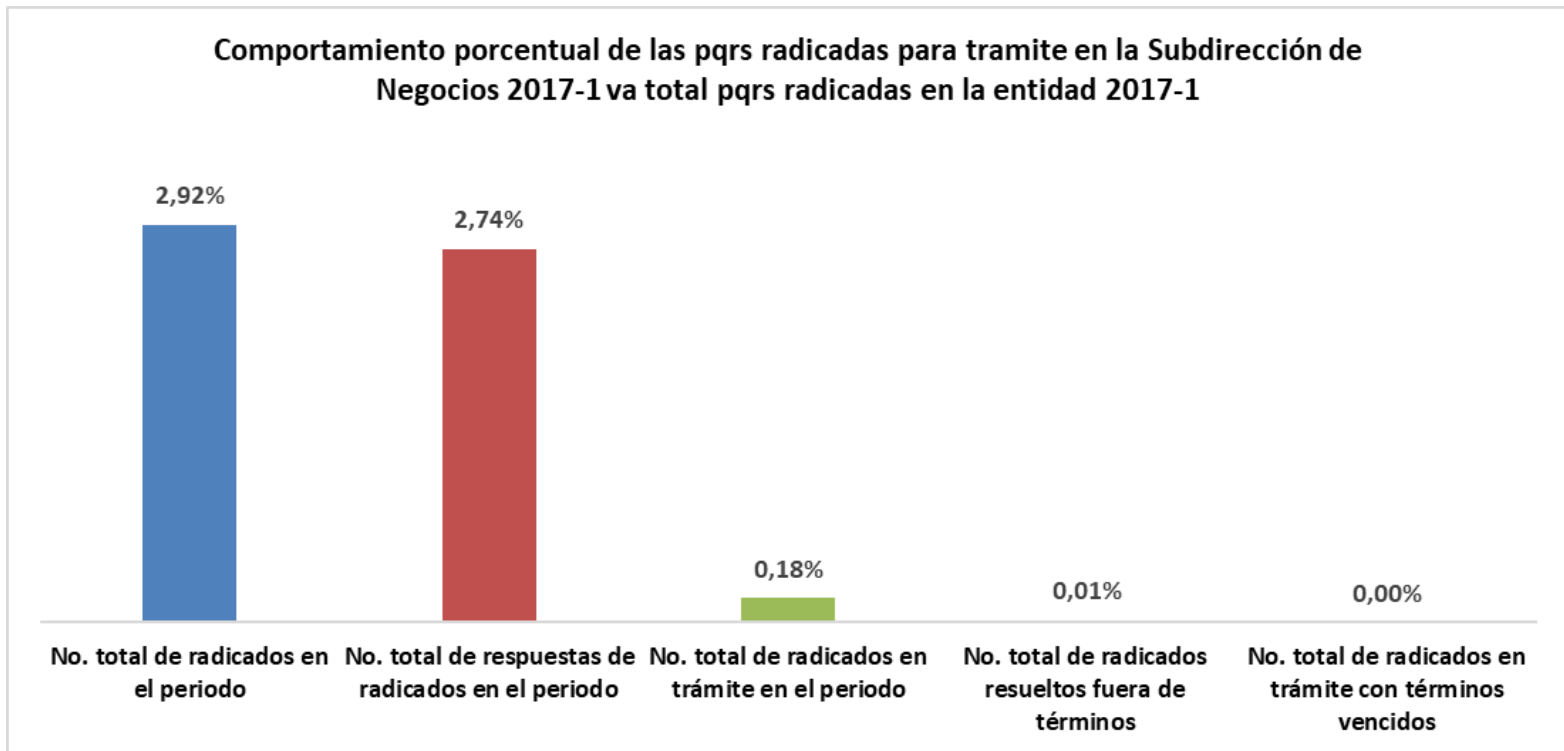
RELACION DE INFORMACIÓN PQRS PERIODO ENERO - JUNIO 2017							
SECRETARIA GENERAL							
	No. total de radicados en el periodo	No. total de respuestas de radicados en el periodo	No. total de radicados en trámite en el periodo	No. total de radicados resueltos fuera de términos	No. total de radicados en trámite con términos vencidos	No. total de radicados notificados en la página institucional	No. total de radicados rezagados
Peticiones	18	5	13	0	3	0	1
Quejas	1	0	1	0	0	0	0
Reclamos	3	3	0	2	0	0	0
Solicitudes	13	2	11	1	1	0	0
Total	35	10	25	3	4	0	1

SUBDIRECCION DE NEGOCIOS

Comportamiento de las pqr's en la Subdirección de Negocios



Comportamiento de las pqr's en la Subdirección de Negocios

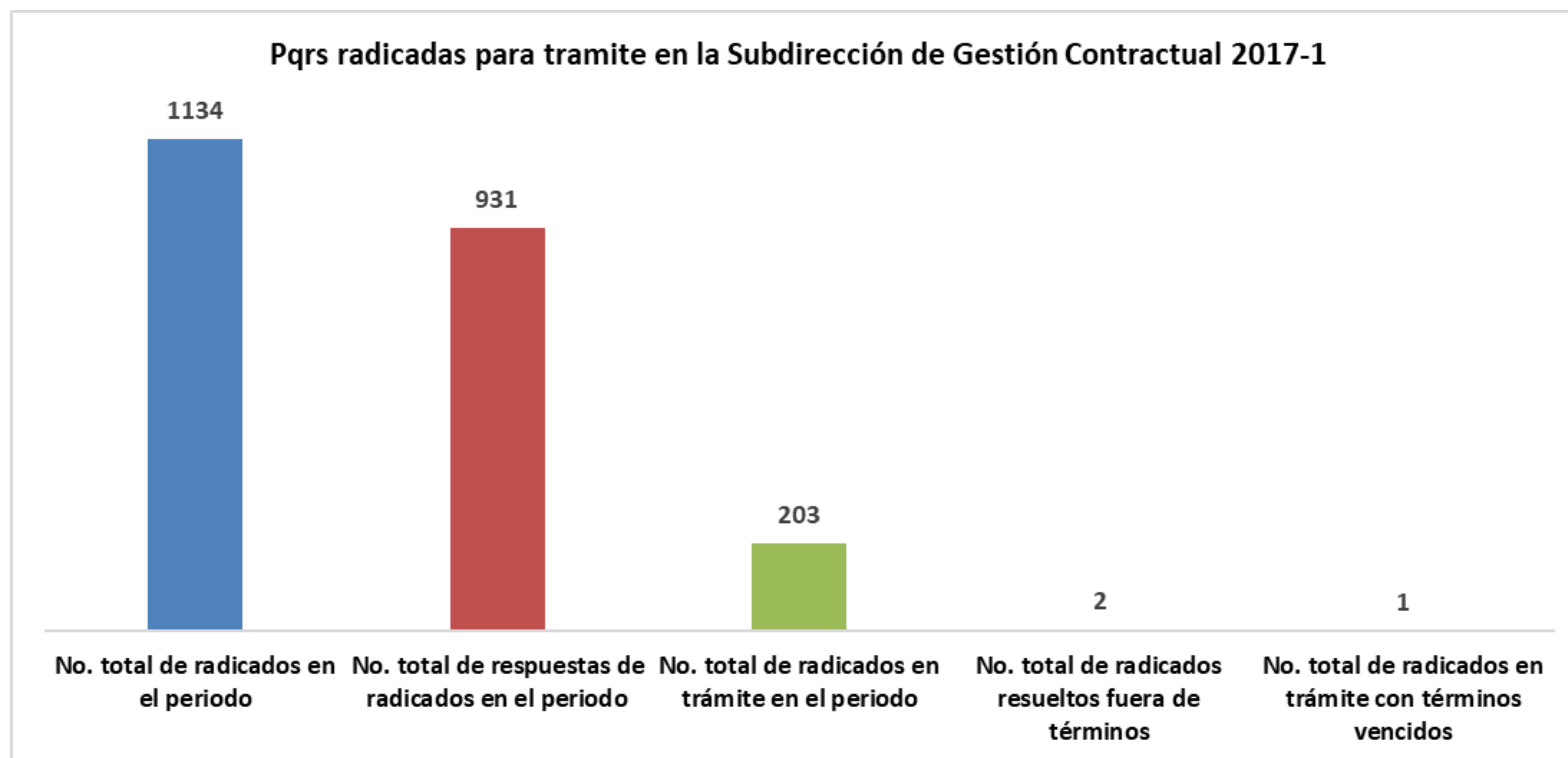


Comportamiento de las pqr's en la Subdirección de Negocios

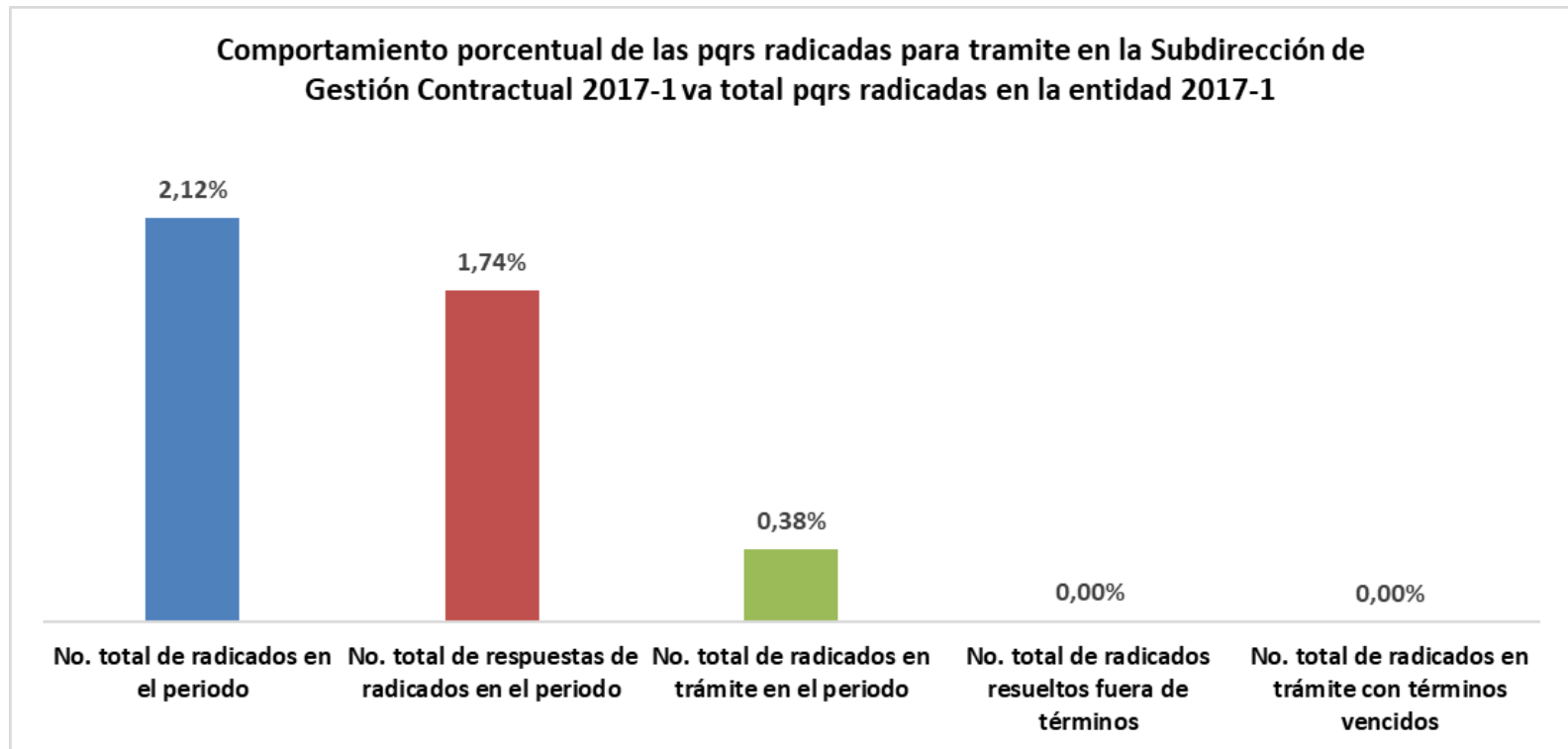
RELACION DE INFORMACIÓN PQRS PERIODO ENERO - JUNIO 2017							
SUBDIRECCION DE NEGOCIOS							
	No. total de radicados en el periodo	No. total de respuestas de radicados en el periodo	No. total de radicados en trámite en el periodo	No. total de radicados resueltos fuera de términos	No. total de radicados en trámite con términos vencidos	No. total de radicados notificados en la página institucional	No. total de radicados rezagados
Peticiones	336	301	35	7	0	7	35
Quejas	0	0	0	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes	1228	1168	60	0	0	5	60
Total	1564	1469	95	7	0	12	95

SUBDIRECCION DE GESTIÓN CONTRACTUAL

Comportamiento de las pqr 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 ENERO - JUNIO 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	1134	931	203	2	1	148	31
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	1134	931	203	2	1	148	31

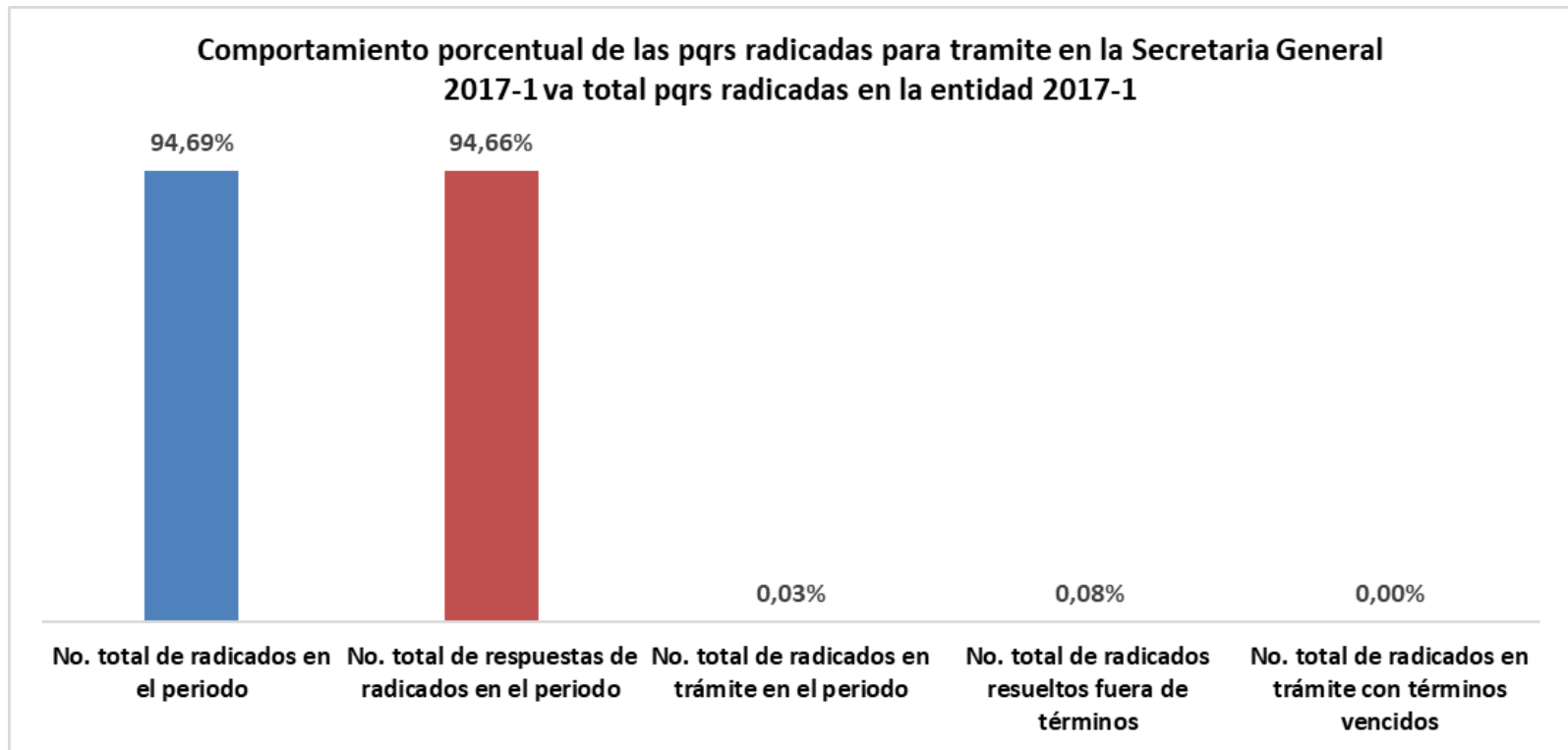
Información y Desarrollo Tecnológico

SUBDIRECCION DE INFORMACIÓN Y DESARROLLO TECNOLOGICO

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



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

RELACION DE INFORMACIÓN PQRS PERIODO ENERO - JUNIO 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	453	439	14	11	0	420	8
Quejas	9	9	0	0	0	8	0
Reclamos	58	58	0	2	0	55	3
Solicitudes	50184	50184	0	32	0	8581	22
Total	50704	50690	14	45	0	9064	33

CONCLUSIONES

Conclusiones

Durante el primer semestre de la vigencia 2017, a Colombia Compra Eficiente le radicaron 53549 pqr's mediante los diferentes canales. En total se dieron respuesta a 53197, lo que representa el 99,34%.

Las peticiones son el segmento más voluminoso con un total de 51433, lo que implica un 96,05% de todos los radicados.

La distribución de las pqr's radicadas por dependencia corresponde al siguiente cuadro, donde también se observa la participación de cada una de ellas

IDT	50704	94,69%
Subdirección de Negocios	1564	2,92%
Gestion Contractual	1134	2,12%
Dirección General	112	0,21%
Secretaria General	35	0,07%
Total	53549	100,0%

Conclusiones

Es importante resaltar que los resultados de la gestión de los pqr's por parte de las dependencias responde a niveles altos. No obstante, Control Interno recomienda que las pqr's 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) pqr's vencidas en los periodos próximos, situación que es viable dado el comportamiento histórico.



Colombia Compra Eficiente

Carlos Arturo Ordóñez Castro

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



GOBIERNO DE COLOMBIA

