

INFORME INTERNO DE TRABAJO

Código: CCE-DES-FM-16
Versión: 03 de 24 de enero de 2022



I. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	01/10/2023
Ciudad:	Bogotá D.C
Título del Informe:	Reporte PQRSD - Trimestral (octubre-noviembre – diciembre de 2022)
Objeto del Informe:	Presentar la gestión realizada en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, recibidas en la Agencia Nacional de Contratación Pública- Colombia Compra Eficiente, correspondiente al cuarto trimestre de 2022
Alcance o periodo reportado:	Incluye la información referente a las PQRSD, relacionada con la clasificación por tipología, tiempo de respuesta y dependencias de los requerimientos radicados en la entidad durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2022
Código Interno del informe:	Informe del cuarto trimestre 2022
TRD Y Ubicación electrónica:	25.4. INFORME TRIMESTRAL PQRSD

II. DESTINO Y AUTORES DEL INFORME

DESTINATARIO DEL INFORME	
Nombre:	ANPCCE- Ciudadanía
Cargo:	
Área:	
AUTORES DEL INFORME	
Nombre:	Carolina Montenegro
Cargo:	Contratista-Atención al Ciudadano
Área:	Atención al Ciudadano-Secretaría General

III. DESARROLLO DEL INFORME

El proceso de Atención y Servicio al Ciudadano de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente (ANCP-CCE), busca garantizar a través del informe trimestral de PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias), el acceso a la información de los ciudadanos y grupos de valor de la entidad, unificando las peticiones radicadas y respondidas en el periodo comprendido entre octubre y diciembre de 2022, realizando seguimiento y evaluación constante al tratamiento de estas.

La ANCP-CCE 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*



Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente
Tel. (601) 7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



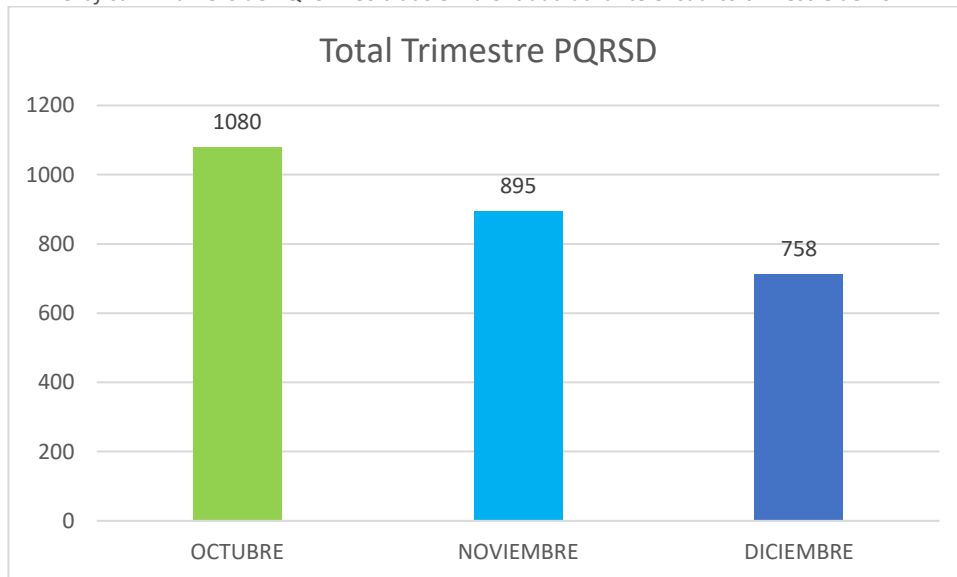
www.colombiacompra.gov.co

Nacional y se dictan otras disposiciones”, pública en su sitio web las diferentes categorías de información; razón por la cual, se pone a disposición la información correspondiente de las PQRSD del segundo trimestre del 2022, en nuestro portal.¹

IV. PQRSD RECIBIDAS

De acuerdo con los datos arrojados por los diferentes canales de atención de la ANCP-CCE, durante el cuarto trimestre de 2022, se recibieron **2.733** requerimientos, los cuales fueron asignados para su trámite a la Dirección General, Subdirecciones misionales: Negocios, Gestión Contractual, Información y Desarrollo Tecnológico, Estudios de Mercado y abastecimiento Estratégico y Secretaría General, que se desagregan de la siguiente forma:

Gráfica 1. Número de PQRSD recibidas en la entidad durante el cuarto trimestre de 2022

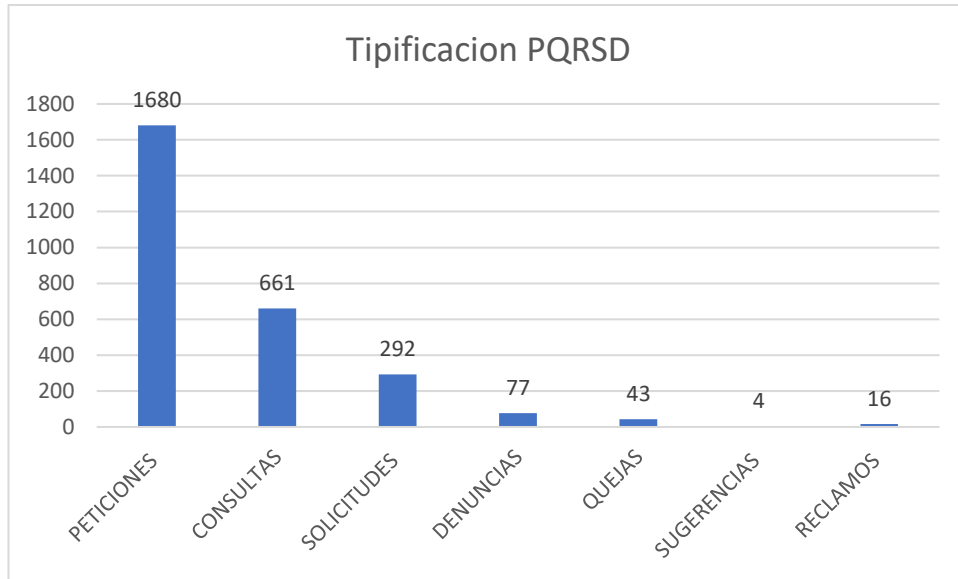


Fuente: Matrices PQRSD de octubre a diciembre de 2022_ SharePoint_ Atención al ciudadano 2022

Durante el cuarto trimestre del 2022, el mes con mayores requerimientos fue octubre con el 40%, seguido de noviembre con el 33% y diciembre con el 27%.

¹ <https://www.colombiacompra.gov.co/transparencia/informe-pqrsd>

Gráfica 2. Número de PQRSD recibidas en la entidad durante el cuarto trimestre de 2022

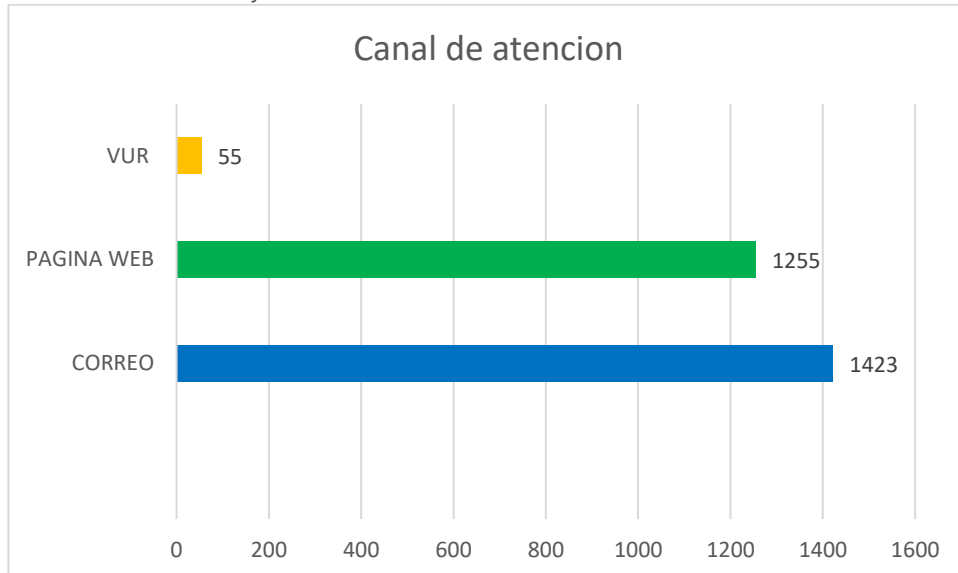


Fuente: Matrices PQRSD de octubre a diciembre de 2022_ SharePoint_ Atención al ciudadano 2022

Se evidencia que el 60.6% de las PQRSD son peticiones, el 23.8% consultas, el 10.5% solicitudes, el 1.6% quejas, el 0.6% reclamos, el 2.8% denuncias y el 0.1% sugerencias.

V. PQRSD recibidas por canal de atención

Gráfica 4. Canales de atención cuarto trimestre de 2022



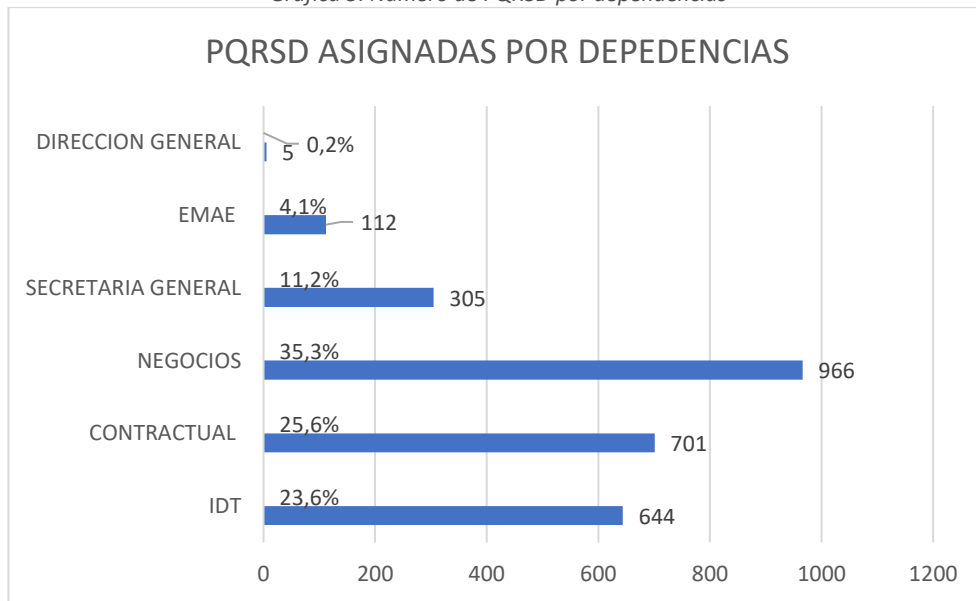
Fuente: Matrices PQRSD de octubre a diciembre de 2022_ SharePoint_ Atención al ciudadano 2022



Conforme con las PQRSD que se recibieron por los diferentes canales oficiales de atención que dispone la ANCP-CCE, se evidencia que el canal más utilizado por los ciudadanos y grupos de interés fue el correo electrónico con 1.423 requerimientos que equivale al 52%, seguido por la página web con 1.255 requerimientos, que equivale al 46%, por último, Ventanilla Única de Radicación con 55 que representa el 2% total de las PQRSD radicadas durante este trimestre

VI. PQRSD asignadas por dependencias

Gráfica 5. Número de PQRSD por dependencias



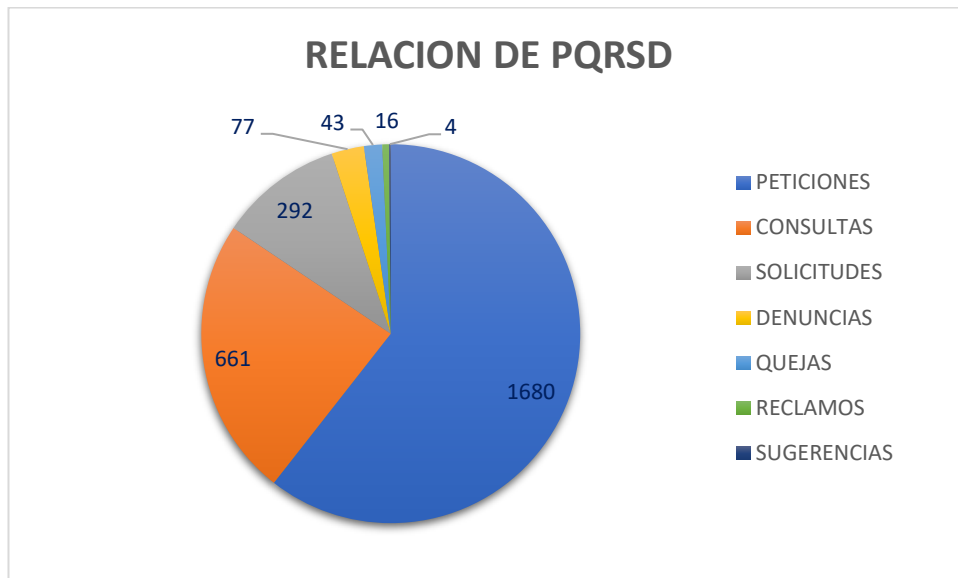
Fuente: Matrices PQRSD de octubre a diciembre de 2022_ SharePoint_ Atención al ciudadano 2022

El 100% de las PQRSD que se presentaron en la entidad, fueron asignadas a los gestores de las diferentes dependencias a través del aplicativo POXTA, con el fin de darles el trámite correspondiente.

A la Subdirección de Gestión Contractual se le asignaron un total de 701 que representan el 25.6% del total; a la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico 644 que equivalen al 23.6%; la Subdirección de Negocios 966 con el 35.3%, Secretaría General 305 con el 11.2%; Subdirección de Estudios de Mercados y Abastecimiento Estratégico 112 con el 4.1% y finalmente la Dirección General con 5 que representan el 0.2%.

VII. Análisis de las PQRSD

Gráfica 6. Total, de PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre de 2022



Fuente: Matrices PQRSD de octubre a noviembre de 2022_ SharePoint_ Atención al ciudadano 2022

De acuerdo con las peticiones que llegaron a la entidad durante el cuarto trimestre de 2022, se identifican aquellos temas por los cuales los ciudadanos utilizan los diferentes canales de atención de PQRSD que se desagregan de la siguiente manera:

Peticiones: durante el cuarto trimestre del 2022 se recibieron un total de 1.680 peticiones, que equivalen al 60.6% del total de las PQRSD, los asuntos más consultados fueron:

- Asesoría para la construcción del Plan Anual de Adquisiciones de la Universidad de La Guajira para la vigencia 2023 y en temas de Compra Eficiente
- Resolución de controversias o asesorías de documentos tipo
- Habilitación del SECOP I
- Revisión documentos tipo licitación pública
- Reiteración en prorroga SECOP II
- Creación de procesos SECOP II
- Modalidades de contratación
- Obligatoriedad de los Instrumentos de Agregación de Demanda (IAD) y Acuerdos Marco de precios
- Acceso a proceso de contratación de entidades
- Actualización de datos en SECOP II
- Búsqueda de procesos
- Cambio de estado en procesos SECOP I
- Capacitación en SECOP



INFORME INTERNO DE TRABAJO

Código: CCE-DES-FM-16

Versión: 03 de 24 de enero de 2022



- Uso del SECOP II
- Tratamiento de datos
- Observaciones a pliegos de condiciones de otras entidades
- Recuperación de usuario y contraseña SECOP
- Registro proveedor SECOP II
- TVEC procedimiento técnico
- Configuración cuenta SECOP II
- Observaciones a procesos de licitaciones de otras entidades
- Acceso a procesos de contratación
- Capacitación TVEC
- Consulta general AMP-IAD
- Datos abiertos
- Manuales y Guías

Consultas: se recibieron 661 consultas, que corresponden al 23.8% del total de PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre del 2022. Los temas más solicitados fueron:

- Concepto proyecto de Ley 113 de 2022
- Consulta garantías en la contratación pública
- Gestión contractual
- Creación de procesos
- Obligatoriedad SECOP II
- Publicidad SECOP II
- Publicidad de patrimonio autónomo
- Creación y publicación de procesos SECOP II y FC
- Concepto técnico expedientes contractuales SECOP
- Notificación de fallas (aplica certificado Protocolo de Indisponibilidad)
- FC Y Adenda y habilitación SECOP II
- Diversos procesos de adquisición y venta de bienes estatales y de contratación de servicios con el estado del distrito durante los años 2020, 2021 y 2022.
- Dudas sobre estudios de mercado
- Contratos de prestación de servicios e incumplimiento contractual
- Plan Anual de Adquisiciones
- Uso de SECOP régimen especial
- Modificaciones al contrato
- Asociación Público privada
- Consultas convenios y contratos interadministrativos
- Directiva presidencial 08 de 2022
- Aplicación de manuales y guías expedidos por CCE
- Documentos tipo

Solicitudes: se recibieron 292 solicitudes que corresponden al 10.5% del total de PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre del 2022, sobre los siguientes temas:



Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. (601) 7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

Versión:

03

Código:

CCE-DES-FM-16

Fecha:

24 de enero de 2022

Página 6 de 14

INFORME INTERNO DE TRABAJO

Código: CCE-DES-FM-16

Versión: 03 de 24 de enero de 2022

- Recomendaciones de la PGN a la ANCP en el marco del Cuarto Informe sobre el estado de avance en la implementación del Acuerdo de Paz
- Solicitud de información-estado de avance acuerdos consulta previa sentencia T 302
- Información pública Datos de Entidad/Proveedor (Búsqueda de Proceso/Contrato)
- Notificación de fallas (aplica certificado Protocolo de Indisponibilidad)
- Apoyo técnico eventos de cotización /solicitudes de cotización /órdenes de compra (Grandes Superficies, AMP, IAD)
- Solicitud de eliminación de documentos (por error)
- Solicitud de información gestión documental
- Plan Anual de Adquisiciones en SECOP II
- Solicitud de certificados de retención en la fuente, rética y reteiva del año 2022
- Reportes de las afiliaciones Colpensiones
- solicitud - Directiva presidencial 08 de 2022
- Objetivo de CCE frente a las entidades del Estado
- Solicitud de certificados
- Solicitud de diligenciamiento de información – Directorio Estadístico del Sector Público
- Solicitud de información sobre funcionarios de la entidad
- Solicitud copia de contratos celebrados con entidades del estado
- sobre procesos de contratación que se hubiesen efectuado con personas jurídica
- Información sobre Documentos Tipo
- Obligatoriedad del uso de SECOP II
- Solicitud de información sobre procesos de selección que implementaron documentos tipo
- Capacitaciones en Modelo de abastecimiento estratégico
- Conceptos emitidos por la ANCP-CCE
- Copia de manuales
- Solicitud de capacitaciones
- Información de usuarios y procesos en SECOP
- Documentos publicados
- Registro de comprador, usuarios y proveedor SECOP II
- Uso de SECOP II
- Datos Abiertos
- Solicitud de información de entes de control
- Capacitación sobre uso de la TVEC
- Solicitud base de datos contratos - contratistas – SECOP
- Protocolo de indisponibilidad
- Supervisión de contratos
- Recuperación de usuario y contraseña SECOP

Reclamos: se recibieron 16 reclamos que corresponden al 0.6% del total de PQRSD durante el cuarto trimestre del 2022, los temas más relevantes fueron:



INFORME INTERNO DE TRABAJO

Código: CCE-DES-FM-16

Versión: 03 de 24 de enero de 2022



- Posible incumplimiento de acuerdo marco de precios por parte de proveedor
- Condiciones de calidad insumo AMP
- Error en ítem de simulador
- Órdenes de compra AMP
- Actualización de precios en catálogo

Denuncias: se radicaron 77 denuncias que corresponden al 2.8% del total de PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre del 2021, algunos de los temas fueron:

- Denuncia por posible suplantación
- Hechos de corrupción de procesos licitatorios externos a la entidad.
- Hechos de corrupción publicación de contratos entidad externa a CCE
- Posible incumplimiento de contratista AMP
- Reporte de entidad en mora
- Actos de corrupción en procesos de selección abreviada de menor cuantía externos a la entidad.
- Incumplimiento orden de compra
- Interpretación equivocada de Acuerdo Marco de Precios
- Habilitación en los ítems del AMP Acuerdo Marco para la adquisición de Material de Intendencia y Materia Prima

Quejas: se recibieron 43 quejas que corresponden al 1.6% del total de PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre del 2022, relacionadas con los siguientes temas:

- Apoyo técnico en la gestión contractual (actualización, modificación)
- Canal de atención
- Publicación de documentos
- Modificación orden de compra
- Recuperación de usuario y contraseña
- Reportes de entidades en mora por parte de los proveedores de la Tienda virtual del estado colombiano TVEC
- Temas relacionados con entidades publicas

Sugerencias: se recibió 4 sugerencias que corresponden al 0,1% del total de PQRSD durante el cuarto trimestre del 2022 relacionada con:

- Apoyo técnico actualización/desactivación/reemplazo de usuario
- Ajuste en la quia cce-sec-gi-13eegestioncontractual08-09-2021, aprobación de solicitudes para pago
- Capacitación SECOP
- Sugerencia relacionada con datos abiertos
- Acuerdos Marco de Precios



Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. (601) 7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

Versión:

03

Código:

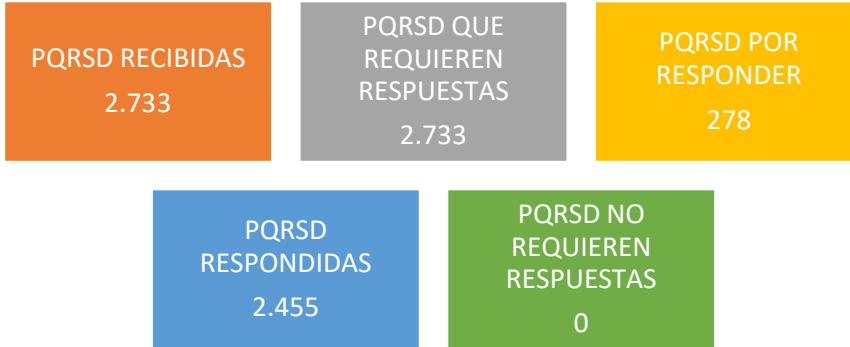
CCE-DES-FM-16

Fecha:

24 de enero de 2022

Página 8 de 14

VIII. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas



Del total de PQRSD recibidas durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2022, se recibieron un total de 2.733 que equivale al 90%; quedando pendiente de tramite 278 que corresponde al 10% las cuales se encuentran en termino y serán respondidas durante el siguiente periodo.

IX. Radicados extemporáneos y sin respuesta

Durante el cuarto trimestre de 2022, se evidenció que siete radicados, fueron tramitados de manera extemporánea, identificándose que, se debió a una demora interna en la proyección y aprobación de estos.

Radicado	Tipología normativa	Tiempo de Respuesta
P20221028010893	Petición interés particular	16 días
P20221028010914	Petición interés particular	16 días
P20221122011622	Solicitud de información (falta de competencia)	6 días
P20221012010275	Petición interés particular (falta de competencia)	12 días
P20221116011428	Petición	16 días
P20221209012116	Petición (falta de competencia)	8 días

X. Traslados por competencia

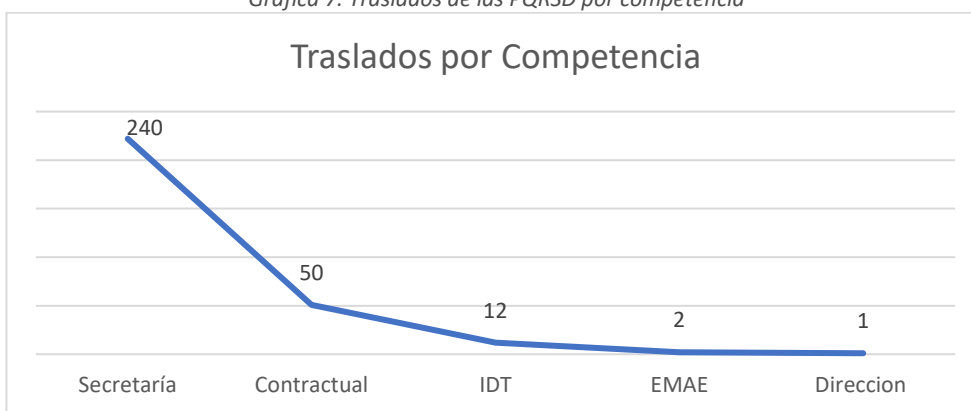
En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, se trasladaron por competencia a otras entidades 305 peticiones que corresponden al 10.81% del total de las PQRSD recibidas por la ANCP-CCE.

PQRSD Traslado por Competencia	PQRSD	
Secretaría General	240	79%
Subdirección de Gestión Contractual	50	16%
Subdirección de información y Desarrollo Tecnológico	12	4%
Subdirección de Negocios	0	0%
Subdirección de Estudios de Mercados y Abastecimiento Estratégico	2	0.7%
Dirección General	1	0.3%
Total	305	

De los 305 requerimientos recibidos durante el periodo reportado la dependencia con mayor número de traslados por no competencia a otras entidades fue la Secretaría General con 240 peticiones que corresponden al 79%, seguidamente la Subdirección de Gestión contractual con un total de 50 solicitudes que equivale al 16%, la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico 12 que equivale al 4%. La Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico 2 que corresponde al 0.7% y la Dirección General 1 que equivale al 0.3%. La Subdirección de Negocios no traslado PQRSD en el trimestre.

Valga mencionar que, la Subdirección de Gestión Contractual fue la segunda dependencia que gestionó más peticiones relacionadas con falta de competencia con un total de 153 requerimientos, sin embargo, a 103 PQRSD no se les dio traslado a otras entidades, debido a que no existen autoridades que puedan resolver estos requerimientos por lo que se les dio respuesta a los usuarios explicando dicha situación.

Gráfica 7. Traslados de las PQRSD por competencia



INFORME INTERNO DE TRABAJO

Código: CCE-DES-FM-16

Versión: 03 de 24 de enero de 2022

Fuente: Matrices PQRSD de octubre a diciembre de 2022_ SharePoint_ Atención al ciudadano 2022

De acuerdo con lo anterior, a continuación, se relacionan los temas más frecuentes que radican los peticionarios en la Agencia y que corresponden a traslados por falta de competencia y las entidades a las que son remitidas:

TEMAS DE TRASLADADOS POR FALTA DE COMPETENCIA	ENTIDADES A LAS QUE SE DIO TRASLADO
Denuncias sobre posibles hechos de corrupción en procesos contractuales de otras entidades.	Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la Republica.
Observaciones a proyecto de pliegos de condiciones de licitación pública en municipios	A las respectivas Alcaldías de los diferentes municipios que radican los requerimientos.
Subsanación de procesos contractuales en municipios	A las respectivas Alcaldías de los diferentes municipios que radican los requerimientos
Consultas normativas sobre temas contractuales de carácter particular y concreto con entidades públicas.	No se traslada a otra entidad, debido a que no existen autoridades que puedan resolver esos requerimientos
Asesorías sobre asuntos de carácter particular y concreto.	No se traslada a otra entidad, debido a que no existen autoridades que puedan resolver esos requerimientos

XI. Tiempo promedio de respuesta



Fuente: Matrices PQRSD de octubre a diciembre de 2022_ SharePoint_ Atención al ciudadano 2022



XII. Solicitudes negadas de acceso a la información

Durante el cuarto trimestre de 2022, no se negó el acceso a ninguna petición, conforme con lo reportado por las dependencias a las cuales les fueron asignadas las mismas.

XIII. ANALISIS Y RECOMENDACIONES

De acuerdo con el análisis adelantado en el comportamiento institucional en cuanto al cumplimiento de la atención de las PQRSD y al seguimiento y control realizado por el Grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaria General, se consideran las siguientes recomendaciones con el fin de fortalecer la cultura del servicio al ciudadano de la ANCP-CCE.

- Continuar con las capacitaciones a las dependencias que presentan inconvenientes en la atención de las PQRSD frente a las generalidades de las peticiones y sus términos.
- Con relación a los traslados por falta de competencia una acción que se tiene prevista, para el 2023 es dar a conocer la oferta institucional de la ANCP-CCE en el territorio nacional, así mismo realizar difusión sobre la misionalidad de la entidad en medios locales, radio y redes sociales.
- Es importante mencionar que, la información analizada puede presentar variaciones debido a que, en el mes de enero que corresponde a la fecha de corte del informe, algunas PQRSD son trasladadas entre las dependencias, alterando las cifras reportadas por los gestores en las matrices de control.
- Cabe señalar que, para los casos en los cuales los usuarios registran la solicitud de asistencia técnica por la mesa de servicio y no diligencian por completo la información de contacto para la respuesta y/o se requiere definir el alcance del soporte técnico, se envía para radicar a la ventanilla única de radicación con el fin de ser tramitado como una PQRSD.
- Ahora bien, frente a las quejas y reclamos, recibidas por la Subdirección de Negocios, estas no se encuentran relacionadas con los servicios que presta la Agencia por lo cual no se realizarán acciones de mejora.
- Con respecto a la queja tramitada por la secretaria general, la cual se encuentra relacionada con la demora en la información suministrada por el canal telefónico al respecto es importante mencionar que, se contrató una persona para que apoye la asistencia en las llamadas telefónicas. En cuanto a la subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico, sobre tramite errado del AMP 60345 en la mesa de servicio, valga indicar que, la gestión de la Mesa de Servicio está siendo supervisada por los equipos encargados al interior de la ANCP-CCE. En cuanto a la queja sobre error en



INFORME INTERNO DE TRABAJO

Código: CCE-DES-FM-16

Versión: 03 de 24 de enero de 2022



SECOPII, se prestó soporte y a través de comunicación telefónica con la ciudadana y fue solventada la situación presentada.

Por último, es necesario señalar que el equipo de calidad y formación del proveedor de mesa de servicio se encuentra realizando el tratamiento de manera particular, mediante un análisis detallado de la situación y estableciendo acciones correctivas.

XIV. CONCLUSIONES DEL INFORME PQRS

- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para el cuarto trimestre de 2022 fue el correo electrónico con un total de 1.423 equivalente al 52%. Es importante destacar que la página web también fue un canal muy utilizado por los usuarios con un total de 1.255 que corresponde al 46% de las PQRS.
- La dependencia de la entidad con más peticiones asignadas en el trimestre reportado fue la Subdirección de Negocios con 966 que corresponde al 35.3%, seguida por la Subdirección de Gestión Contractual con 701 que equivale al 25.6% del total de los requerimientos.

XV. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Carolina Montenegro Contratista-Atención al Ciudadano	10/01/2023	
Revisó	Tatiana Melo Analista T4	10/01/2023	
Aprobó	William Renan Rodriguez Secretario General	10/01/2023	

XVI. FIRMA DE LA PRESENTACION DEL INFORME

Se firma en la ciudad de Bogotá D.C., el día 11 del mes de enero del año 2023 por el secretario general.

<i>Registrar Firma</i>	
Nombre:	William Renan Rodriguez
Cargo:	Secretario General
Fecha:	10/01/2023



Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. (601) 7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

Versión: 03

Código:

CCE-DES-FM-16

Fecha:

24 de enero de 2022

Página 13 de 14

INFORME INTERNO DE TRABAJO

Código: CCE-DES-FM-16

Versión: 03 de 24 de enero de 2022

CONTROL DE CAMBIOS				Versión 04	
VERSION	AJUSTES	FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	Aprobó
01	Creación y estandarización de formato	20/06/2019	Karina Blanco Marín Asesora Experta con funciones de planeación	Karina Blanco Marín Asesora Experta con funciones de planeación	Karina Blanco Marín Asesora Experta con funciones de planeación
02	Actualización del formato	01/06/2021	Karina Blanco Marín Asesora Experta con funciones de planeación	Karina Blanco Marín Asesora Experta con funciones de planeación	Claudia Ximena López secretaria general
03	Ajustes de imagen de ANCPCE	24/01/2022	Valentina Durango Reina Contratista	Karina Blanco Marín Asesora Experta con funciones de planeación	Karina Blanco Marín Asesora Experta con funciones de planeación



DEPARTAMENTO
NACIONAL DE PLANEACIÓN

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. (601) 7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

Versión:

03

Código:

CCE-DES-FM-16

Fecha:

24 de enero de 2022

Página 14 de 14