

INFORME INTERNO DE TRABAJO

Código: CCE-DES-FM-16

Versión: 03 de 24 de enero de 2022

I. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	6/10/2022
Ciudad:	Bogotá D.C
Título del Informe:	Reporte PQRSD - Trimestral (julio-agosto – septiembre 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 tercer 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 agosto al 30 de septiembre de 2022
Código Interno del informe:	
TRD Y Ubicación electrónica:	DG.SG.24- atención al ciudadano-SharePoint

II. DESTINO Y AUTORES DEL INFORME

DESTINATARIO DEL INFORME

Nombre: ANCP-CCE- 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, 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 agosto y septiembre 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*

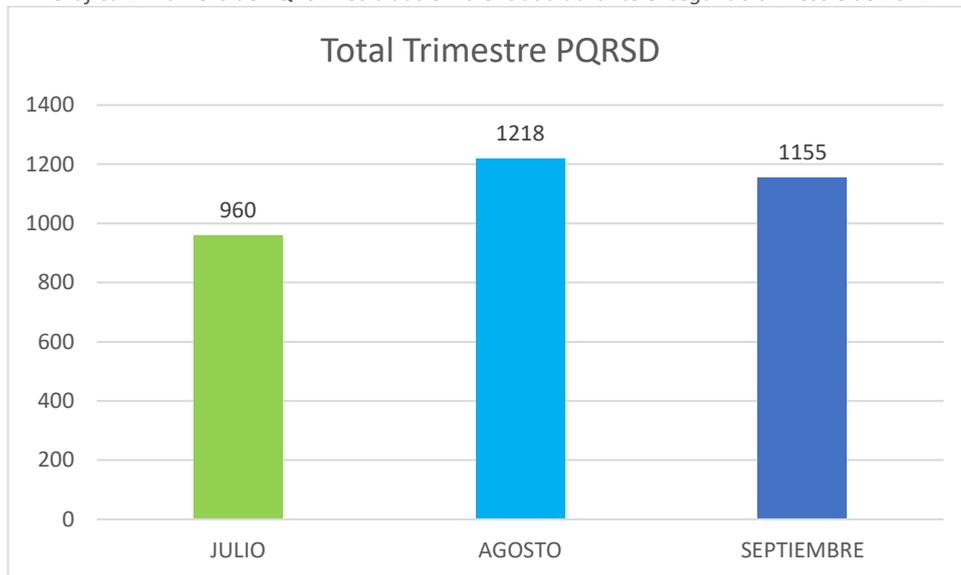


Nacional y se dictan otras disposiciones”, publica en su sitio web las diferentes categorías de información; razón por la cual, se pone a disposición la información correspondiente de las PQRSD del segundo trimestre del 2022, en nuestro portal.¹

IV. PQRSD RECIBIDAS

De acuerdo con los datos arrojados por los diferentes canales de atención de la ANCP-CCE, durante el segundo trimestre de 2022, se recibieron **3.335** 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, y que se desagregan de la siguiente forma:

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

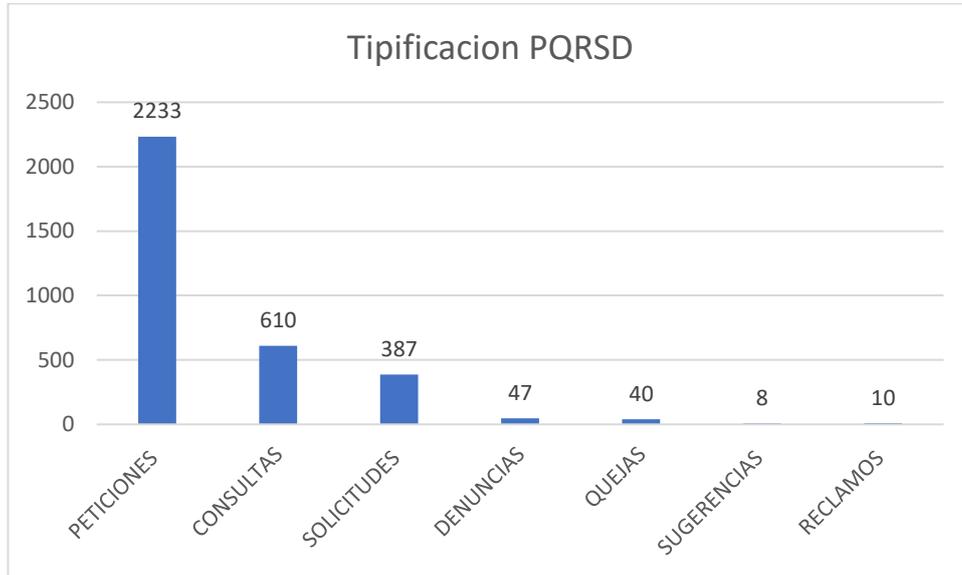


Fuente: Matrices PQRSD de abril a junio de 2022_ SharePoint_ Atención al ciudadano 2022

Durante el segundo trimestre del 2022, el mes con mayores requerimientos fue agosto con el 36%, seguido de septiembre con el 35% y julio con el 29%.

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

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

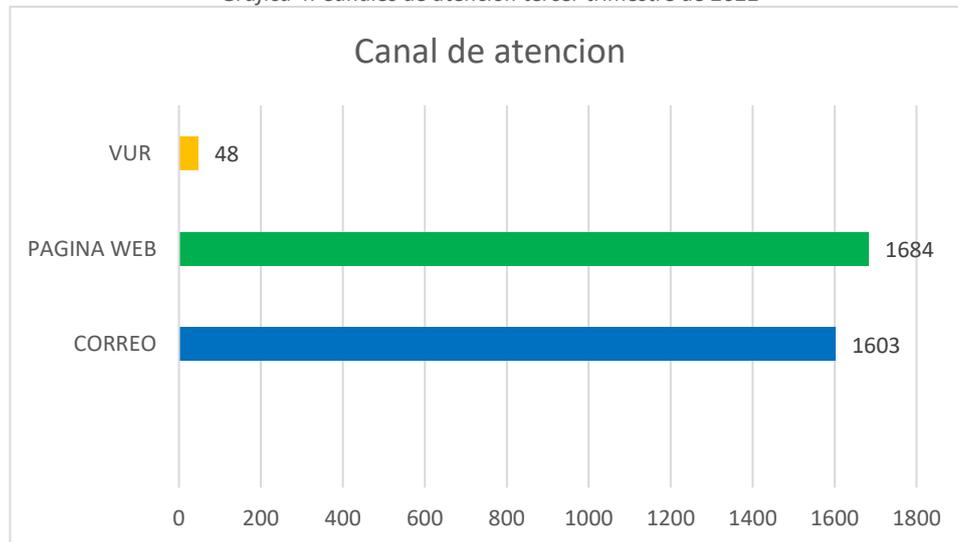


Fuente: Matrices PQRSD de julio a septiembre de 2022_ SharePoint_ Atención al ciudadano 2022

Se evidencia que el 67% de las PQRSD son peticiones, el 18.3% consultas, el 11.6% solicitudes, el 1.2% quejas, el 0.3% reclamos, el 1.4% denuncias y el 0.2% sugerencias.

V. PQRSD recibidas por canal de atención

Gráfica 4. Canales de atención tercer trimestre de 2022

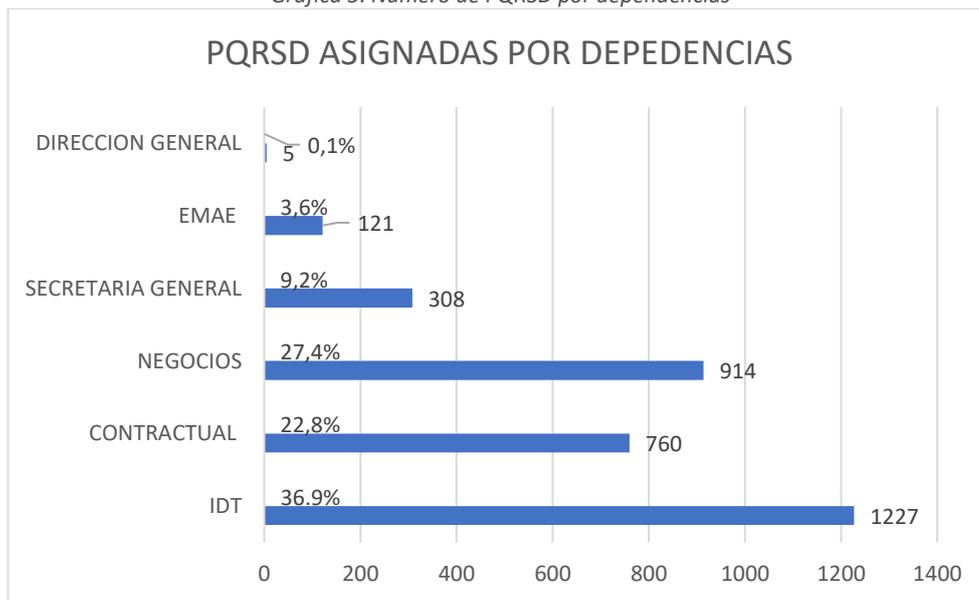


Fuente: Matrices PQRSD de julio a septiembre de 2022_ SharePoint_ Atención al ciudadano 2022

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 la página web con 1.684 requerimientos que equivale al 50%, seguido por el correo electrónico con 1.603 requerimientos, que equivale al 48%, por último, Ventanilla Única de Radicación con 48 que representa el 2% total de las PQRSD radicadas durante este trimestre

VI. PQRSD asignadas por dependencias

Gráfica 5. Número de PQRSD por dependencias



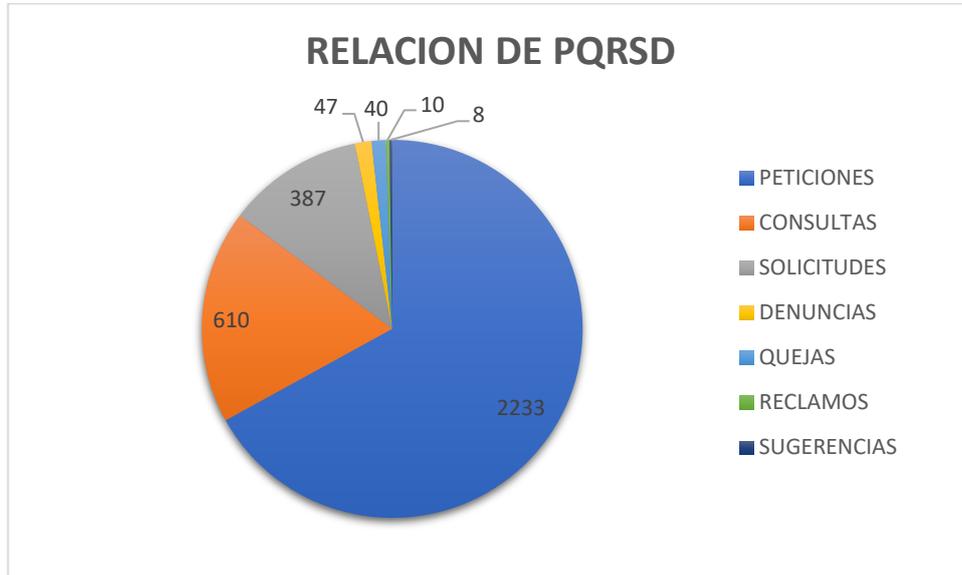
Fuente: Matrices PQRSD de julio a septiembre de 2022_ SharePoint_ Atención al ciudadano 2022

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 760 que representan el 22.8% del total; a la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico 1227 que equivalen al 36.9%; Subdirección de Negocios 914 con el 27.4%, Secretaría General 308 con el 9.2%; Subdirección de Estudios de Mercados y Abastecimiento Estratégico 121 con el 3.6% y finalmente la Dirección General con 5 que representan el 0.1%.

VII. Análisis de las PQRSD

Gráfica 6. Total, de PQRS recibidas durante el tercer trimestre de 2022



Fuente: Matrices PQRSD de julio a septiembre de 2022_ SharePoint_ Atención al ciudadano 2022

De acuerdo con las peticiones que llegaron a la entidad durante el tercer 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 tercer trimestre del 2022 se recibieron un total de 2.233 peticiones, que equivalen al 67% del total de las PQRSD, los asuntos más consultados fueron:

- Resolución de controversias o asesorías de documentos tipo
- Habilitación del SECOP I
- 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
- Uso del SECOP II
- Tratamiento de datos
- Solicitud de prórroga
- 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

INFORME INTERNO DE TRABAJO

Código: CCE-DES-FM-16

Versión: 03 de 24 de enero de 2022



- Acceso a procesos de contratación
- Capacitación TVEC
- Consulta general AMP-IAD
- Datos abiertos
- Manuales y Guías

Consultas: Se recibieron 610 consultas, que corresponden al 18.3% del total de PQRSD recibidas durante el tercer trimestre del 2022. Los temas más solicitados fueron:

- Declaratoria de inexequibilidad del ART 124 de la ley 2159 en la sentencia C-153 del 2022
- Aplicación de Modelo de Abastecimiento Estratégico
- Contratos de prestación de servicios e incumplimiento contractual
- Plan Anual de Adquisiciones
- Plan anual régimen especial
- Pólizas contrato electrónico
- Decreto 310 de 2021
- Obligatoriedad SECOP II
- Publicidad SECOP II
- Subasta inversa y electrónica
- Uso de SECOP régimen especial
- Modificaciones al contrato
- Asociación Publico privada
- Estampilla electrónica
- Consultas convenios y contratos interadministrativos
- Aplicación de Decretos 1860 de 2021, 092 de 2017, 1082 de 2015
- Directiva presidencial 08 de 2022
- Aplicación de manuales y guías expedidos por CCE
- Documentos tipo

Solicitudes: Se recibieron 387 solicitudes que corresponden al 11.6% del total de PQRSD recibidas durante el tercer trimestre del 2022, sobre los siguientes temas:

- Sistema de gestión de calidad en la ANCP-CCE
- Aclaración de preguntas FURAG
- Riesgos de corrupción implementados
- Seguimiento a las acciones del plan nacional de acción de empresas y derechos humanos 2020-2022
- Inquietudes sobre herramientas de visualización de la pagina web
- Funcionamiento y uso del Modelo de Abastecimiento Estratégico
- Revisión de Documentos Tipo
- Información de procesos contractuales
- Obligatoriedad del uso de SECOP II



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 13

INFORME INTERNO DE TRABAJO

Código: CCE-DES-FM-16

Versión: 03 de 24 de enero de 2022



- 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 de certificados
- Solicitud base de datos contratos - contratistas – SECOP
- Protocolo de indisponibilidad
- Supervisión de contratos
- Recuperación de usuario y contraseña SECOP

Reclamos: Se recibieron 10 reclamos que corresponden al 0.3% del total de PQRSD durante el tercer trimestre del 2022, los temas más relevantes fueron:

- Posible incumplimiento de acuerdo marco de precios por parte de proveedor
- Órdenes de compra AMP

Denuncias: Se radicaron 47 denuncias que corresponden al 1.4% del total de PQRSD recibidas durante el tercer trimestre del 2021, algunos de los temas fueron:

- 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.

Quejas: Se recibieron 40 quejas que corresponden al 1.2% del total de PQRSD recibidas durante el tercer trimestre del 2022, relacionadas con los siguientes temas:

- Canales de atención Mesa de Servicio
- 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



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 7 de 13

INFORME INTERNO DE TRABAJO

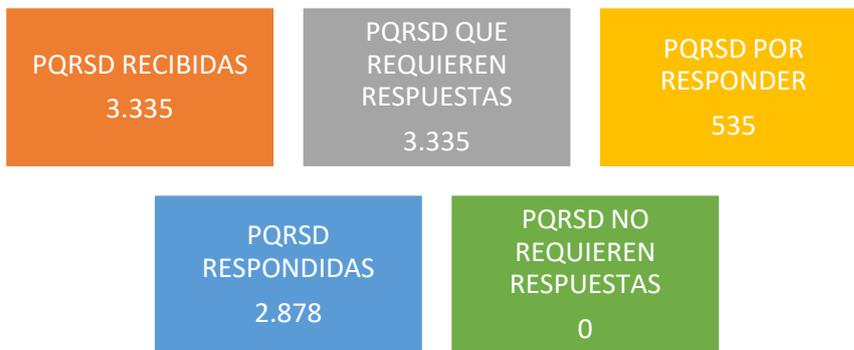
Código: CCE-DES-FM-16
Versión: 03 de 24 de enero de 2022

- Temas relacionados con entidades publicas

Sugerencias: Se recibió 8 sugerencias que corresponden al 0,2% del total de PQRSD durante el tercer trimestre del 2022 relacionada con:

- Capacitación SECOP
- Sugerencia relacionada con datos abiertos
- Acuerdos Marco de Precios

VIII. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas



Del total de PQRSD recibidas durante los meses de julio, agosto y septiembre del 2022, se recibieron un total de 3.335 que equivale al 84%; quedando pendiente de tramite 535 que corresponde al 16% las cuales se encuentran en termino y serán respondidas durante el siguiente periodo.

IX. Radicados extemporáneos y sin respuesta

Durante el segundo trimestre de 2022, se evidenció que cuatro 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
P20220823008365	Petición (Falta de competencia)	7 días
P20220610005826	Consulta	36 días



INFORME INTERNO DE TRABAJO

Código: CCE-DES-FM-16

Versión: 03 de 24 de enero de 2022

P20220726007265	Consulta	31 días
P20220722007162	Petición (falta de competencia)	6 días
P20220811007975	Petición (falta de competencia)	12 días
P20220624006320	Petición	16 días

Se encuentran pendientes 535 PQRSD de respuesta, para ser gestionadas dentro de los términos de ley las cuales se encuentran clasificadas de la siguiente manera:

petición	Consulta	Solicitud	Queja	Reclamo	Sugerencia	denuncia
258	221	49	3	2	1	1

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 312 peticiones que corresponden al 10.81% del total de las PQRSD recibidas por la ANCP-CCE.

PQRSD Traslado por Competencia	PQRSD	
Secretaría General	247	80%
Subdirección de Gestión Contractual	40	13%
Subdirección de información y Desarrollo Tecnológico	25	8%
Subdirección de Negocios	0	0%
Subdirección de Estudios de Mercados y Abastecimiento Estratégico	0	0%
Dirección General	0	0%
Total	312	

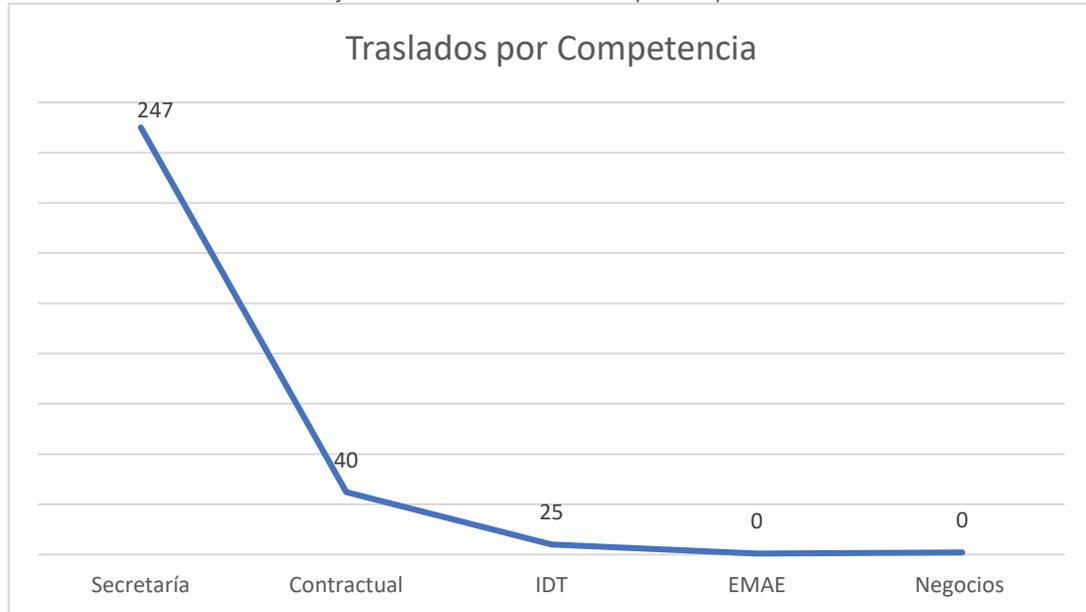
De los 312 requerimientos recibidos durante el periodo reportado la dependencia con mayor número de traslados por no competencia a otras entidades fue la Secretaría General con 247 peticiones que corresponden al 80%, seguidamente la Subdirección de Gestión contractual con un total de 40 solicitudes que equivale al 13%, la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico 25 que equivale al 8%. La Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico, la Subdirección de Negocios, así como la Dirección General no trasladaron PQRSD en el trimestre.

Valga mencionar que, la Subdirección de Gestión Contractual fue la dependencia que gestionó más peticiones relacionadas con falta de competencia con un total de 359 requerimientos, sin



embargo, a 319 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



Fuente: Matrices PQRSD de julio a septiembre 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



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



www.colombiacompra.gov.co

INFORME INTERNO DE TRABAJO

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

TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA (DÍAS)	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (DÍAS)
PETICIONES	15	9
QUEJAS	15	6
RECLAMOS	15	7
SUGERENCIAS	15	7
DENUNCIAS	15	5
CONSULTAS	30	14
SOLICITUD INF	10	6

Fuente: Matrices PQRSD de julio a septiembre de 2022_ SharePoint_ Atención al ciudadano 2022

XII. Solicitudes negadas de acceso a la información

Durante tercer 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 Secretaría 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, es dar a conocer la oferta institucional de la ANCP-CCE en el territorio nacional.
- Es importante mencionar que, la información analizada puede presentar variaciones debido a que, en el mes de septiembre que corresponde a la fecha de corte del



INFORME INTERNO DE TRABAJO

Código: CCE-DES-FM-16

Versión: 03 de 24 de enero de 2022



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.
- Por último, frente a las quejas y reclamos, recibidas por la Subdirección de Negocios y Secretaría General, estas no se encuentran relacionadas con los servicios que presta la Agencia por lo cual no se realizarán acciones de mejora.
- Ahora bien, con respecto a las quejas tramitadas por la subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico, tienen que ver con aspectos de servicio tales como: funcionamiento de SECOP II, complejidad de la plataforma información brindada por los asesores, y actitud de servicio para lo cual, 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 PQRSD

- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para el tercer trimestre de 2022 fue la página web con un total de 1.603 equivalente al 51%. Es importante destacar que el correo electrónico también fue un canal muy utilizado por los usuarios con un total de 1.684 que corresponde al 47% de las PQRSD.
- La dependencia de la entidad con más peticiones asignadas en el trimestre reportado fue la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico con 1.227 que corresponde al 36.9%, seguida por la Subdirección negocios con 914 que equivale al 27.4% del total de los requerimientos.

XV. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Carolina Montenegro Contratista-Atención al Ciudadano	07/10/2022	



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:

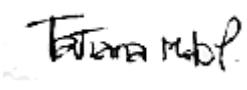
24 de enero de 2022

Página 12 de 13

INFORME INTERNO DE TRABAJO

Código: CCE-DES-FM-16

Versión: 03 de 24 de enero de 2022

Revisó	Tatiana Melo Analista T2 - 4	07/10/2022	 
	Astrid Camargo Analista T2 - 6		
Aprobó	Mauro Palta Cerón Secretaria General	10/10/2022	

XVI. FIRMA DE LA PRESENTACION DEL INFORME

Se firma en la ciudad de Bogotá D.C., el día 10 del mes de octubre del año 2022 por la secretaria general.

Registrar Firma

Nombre:	Mauro Palta Cerón
Cargo:	Secretario General (E)
Fecha:	10/10/2022

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