



INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

1. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	05/07/2024
Ciudad:	Bogotá D.C
Título del Informe:	Reporte PQRS - Trimestral (abril - mayo - junio 2024)
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 segundo trimestre de 2024.
Alcance o periodo reportado:	Incluye la información referente a las PQRS, relacionada con la clasificación por tipología, tiempo de respuesta y dependencias, de los requerimientos radicados en la entidad durante el período comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio de 2024.
Código Interno del informe:	CCE-REC-FM-20
TRD Y Ubicación electrónica:	Informes de Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias

2. DESTINO Y AUTORES DEL INFORME

DESTINATARIO DEL INFORME	
Nombre:	ANCP-CCE- Ciudadanía
AUTORES DEL INFORME	
Nombre:	Nelson Felipe Gaitán Chacon
Cargo:	Contratista- Relacionamento Estado Ciudadano
Área:	Grupo Relacionamento Estado Ciudadano- Secretaría General
Nombre:	Edgar Mauricio Guerrero Cáceres
Área:	Grupo Relacionamento Estado Ciudadano- Secretaría General
Cargo:	Contratista- Relacionamento Estado Ciudadano



INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRSD

3. DESARROLLO DEL INFORME

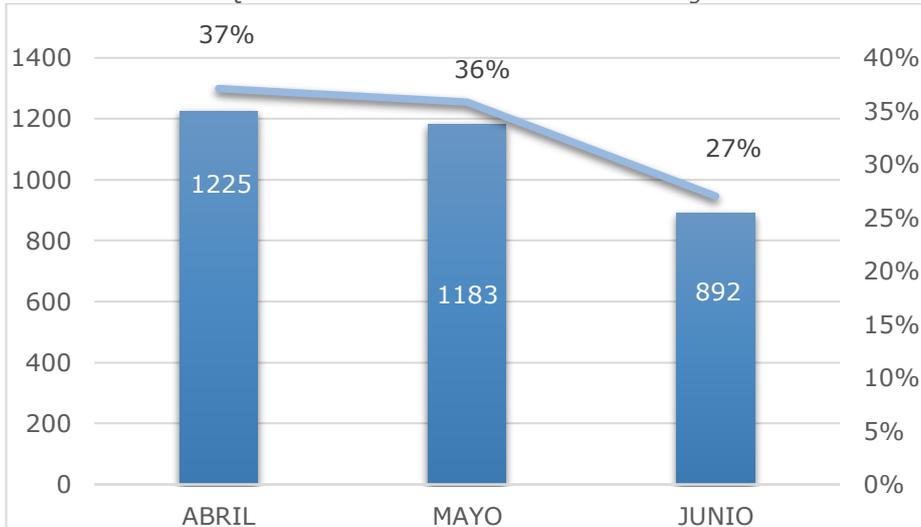
El proceso de Relacionamiento Estado Ciudadano de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente -ANCP-CCE- busca a través del informe trimestral de PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia), garantizar el acceso a la información por parte de los ciudadanos y grupos de valor de la entidad, unificando las peticiones radicadas y respondidas en el período comprendido entre el (1) de abril y (30) de junio de 2024, realizando seguimiento, alerta y evaluación al proceso de las PQRSD.

La Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente -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", pública en su sitio web las diferentes categorías de información; razón por la cual, se pone a disposición la información correspondiente a las PQRSD del segundo trimestre del 2024 en el portal web, para garantizar principios como el de transparencia, buena fe, facilitación, no discriminación, gratuidad, celeridad, eficacia, calidad y divulgación proactiva de la información.

4. Frecuencia de las PQRSD recibidas

De acuerdo con los datos arrojados por los diferentes canales de atención de la entidad, durante el segundo trimestre de 2024 se recibieron 3.300 requerimientos, los cuales fueron asignados para su trámite a la Dirección General, Secretaría General, Subdirecciones misionales de: Negocios, Gestión Contractual, Información y Desarrollo Tecnológico, Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico, que se desagregan de la siguiente manera:

Gráfica 1. Número de PQRSD recibidas en la entidad durante el segundo trimestre de 2024



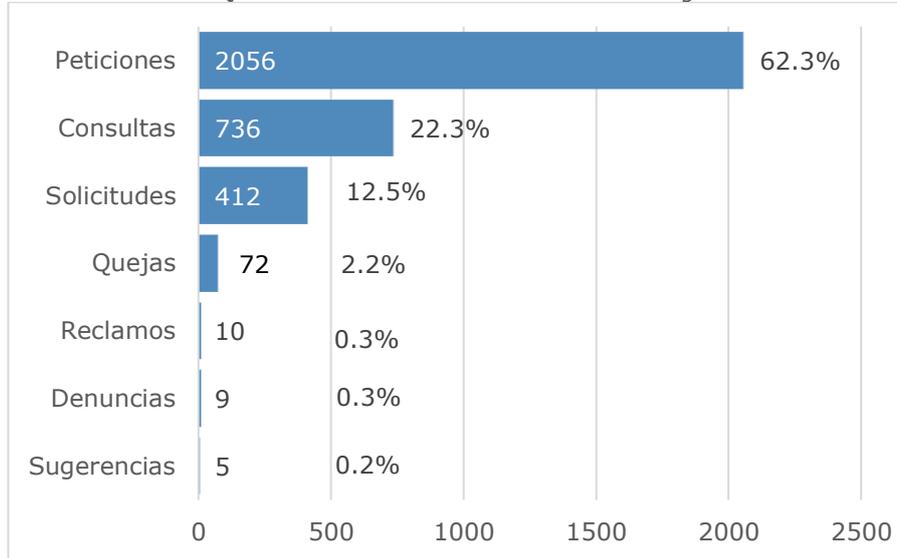
Fuente: Matrices PQRSD del 1 de abril a 30 de junio de 2024 SharePoint Atención al ciudadano 2024



INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

Durante el segundo trimestre del 2024, el mes con mayores requerimientos fue abril con el 37%, seguido de mayo con el 36% y junio con el 27%.

Gráfica 2. Número de PQRS recibidas en la entidad durante el segundo trimestre de 2024

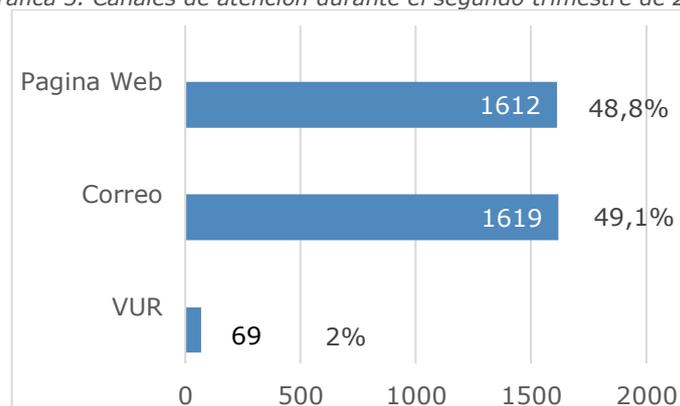


Fuente: Matrices PQRS del 1 de abril a 30 de junio de 2024 SharePoint Atención al ciudadano 2024

En la anterior gráfica, se evidencia que el 62,3% de las PQRS son peticiones de interés particular o general, el 22,3% consultas, el 12,5% solicitudes de información, el 2,2% quejas, el 0,3% reclamos, el 0,3% denuncias y el 0,2% sugerencias.

5. PQRS recibidas por los canales de atención

Gráfica 3. Canales de atención durante el segundo trimestre de 2024



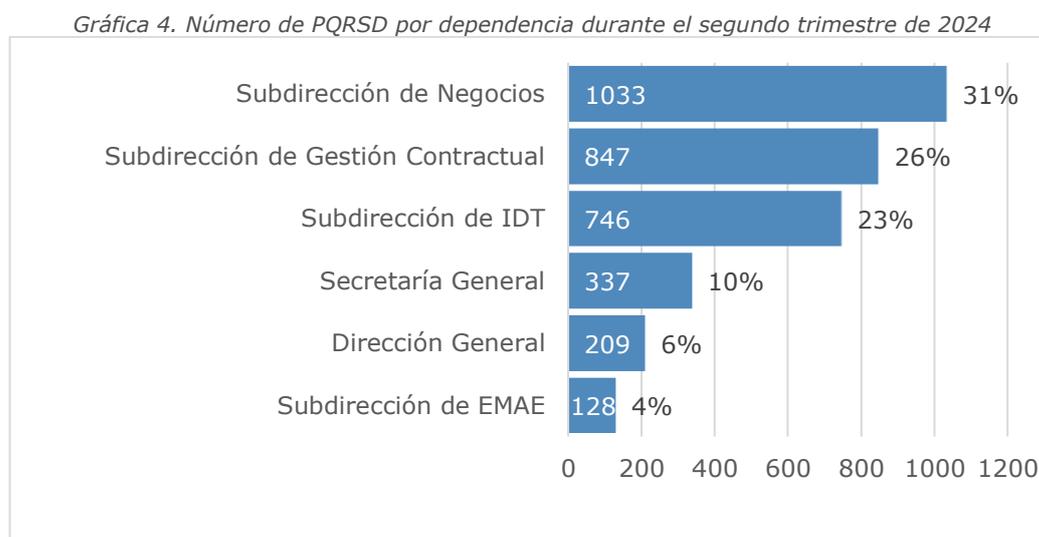
Fuente: Matrices PQRS del 1 de abril a 30 de junio de 2024 SharePoint Atención al ciudadano 2024

La radicación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) por parte de los ciudadanos y usuarios durante este segundo trimestre

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

en la entidad se realizó principalmente a través del correo electrónico con mil seiscientos diecinueve (1.619) requerimientos, que corresponden al cuarenta y nueve, uno por ciento (49,1%) de forma subsidiaria, mediante el formulario en página web con mil seiscientos doce (1.612) requerimientos, lo que equivale al cuarenta y ocho, ocho por ciento (48,8%) y mediante la Ventanilla Única de Radicación de manera presencial, se realizaron sesenta y nueve (69) requerimientos que representa el dos, uno por ciento (2,1%).

6. Gestión de las PQRS en las áreas misionales y de apoyo



Fuente: Matrices PQRS del 1 de abril a 30 de junio de 2024 SharePoint Atención al ciudadano 2024

Las PQRS que se radicaron en la entidad fueron asignadas a los gestores de las diferentes dependencias, a través del aplicativo POXTA, con el fin de centralizar la información y que sean los mismos quienes gestionen al interior de su equipo de trabajo la consolidación de la respuesta o el trámite interno al que haya lugar.

En el segundo trimestre 2024, a la Dirección General se asignaron doscientas nueve (209) peticiones, representando el seis por ciento (6%), a la Subdirección de Estudios de Mercados y Abastecimiento Estratégico ciento veintiocho (128) con el cuatro por ciento (4%), a la Secretaría General con trescientos treinta y siete (337) con el diez por ciento (10%), a la Subdirección de Gestión contractual ochocientos cuarenta y siete (847) con el veintiséis por ciento (26%), a la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico setecientos cuarenta y seis (746) que equivalen al veintitrés por ciento (23%) y a la Subdirección de Negocios mil treinta y tres (1033) con el treinta y uno por ciento (31%).



INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

En el mismo sentido, se identificó qué tipo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias han sido recibidas en la Entidad, las cuales se describen así:

Peticiones: Durante el segundo trimestre del 2024 se recibieron un total de 2.056 peticiones, que equivalen al 62,3% del total de las PQRS, los asuntos más consultados fueron:

- Solicitud de certificación de contratos.
- Validación de certificados de contratos CCE.
- Investigación de irregularidades en contratos.
- Solicitud de capacitación SECOP II
- Solicitud de capacitación TVEC
- Solicitud de capacitación de contratación
- Contratos de obra pública
- Contratación directa
- Aplicación Documentos Tipo
- Solicitud capacitaciones CCE
- Apoyo técnico en la gestión contractual (actualización, modificación)
- Ley de Garantías
- Liquidación de contratos
- Contratistas – pago de seguridad social
- Contratos celebrados con las entidades del estado
- Recuperación de usuario y contraseña SECOP
- Obligatoriedad en el Uso del SECOP II
- Datos Abiertos
- Aclaración de cambio de herramienta en compra pública
- Solicitud certificación de contratos
- Observaciones a pliegos de condiciones de otras entidades las cuales

Consultas: Se recibieron 736 consultas, que corresponden al 22,3% del total de PQRS recibidas durante el segundo trimestre del 2024. Los temas más solicitados fueron:

- Índices de capacidad financiera.
- Obligatoriedad en el Uso de la Tienda Virtual del Estado Colombiano para las entidades públicas.
- Incumplimiento de los proveedores de los diferentes instrumentos de agregación de demanda.
- Ley de garantías
- MIPYMES



INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRSD

- Conceptos CCE
- Uso de SECOP II
- Publicidad SECOP I
- Obligatoriedad en el Uso del SECOP II
- Solicitud de información y publicidad SECOP II

Solicitudes: se recibieron 412 solicitudes que corresponden al 12,5% del total de PQRSD recibidas durante el segundo trimestre del 2024, sobre los siguientes temas:

- Solicitud de estructuración de nuevos mecanismos de agregación de demanda.
- Información pública datos de entidad/proveedor (búsqueda de proceso/contrato)
- Solicitudes de experiencias en contratos.
- Solicitud de estructuración de nuevos Mecanismos de Agregación de Demanda
- Solicitud copia de conceptos CCE
- Obligatoriedad de documentos tipo
- Estudio de proyectos de modificación integral del actual estatuto de contratación Estatal

Reclamos: Se recibieron 10 reclamos que corresponden al 0,3% del total de PQRSD durante el segundo trimestre del 2024, los temas más relevantes fueron:

- Apoyo técnico en la gestión contractual actualización y modificación

Denuncias: Se radicaron 9 denuncias que corresponden al 0,2% del total de PQRSD recibidas durante el segundo trimestre del 2024, algunos de los temas fueron:

- Hechos de corrupción de procesos licitatorios externos a la entidad
- Reporte de entidades en mora
- Irregularidades en contratos

Quejas: Se recibieron 72 quejas que corresponden al 2,2% del total de PQRSD recibidas durante el segundo trimestre del 2024, relacionadas con los siguientes temas:

- Experiencia plataformas de compra pública.
- Fallas portal Web.
- Reportes de entidades en mora.



INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRSD

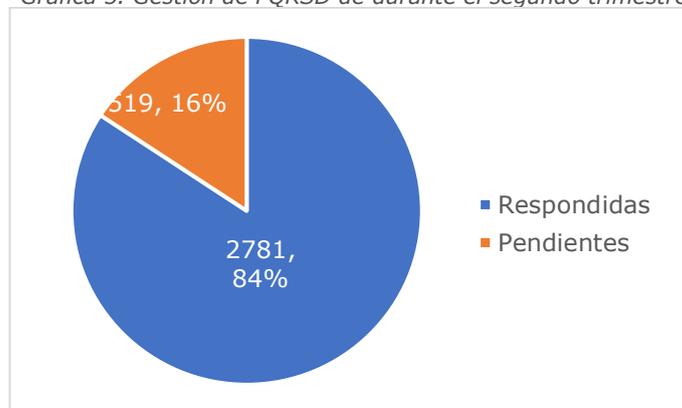
- Reporte de posibles incumplimientos de órdenes de compra externas de la ANCP-CCE.

Sugerencias: Se recibieron 5 sugerencias que corresponden al 0,2% del total de PQRSD durante el segundo trimestre del 2024 relacionadas con:

- Actualización de enlace en la página web de la ANCP-CCE
- Creación y publicación de procesos.
- Sugerencias SECOP.

7. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas

Gráfica 5. Gestión de PQRSD de durante el segundo trimestre



Fuente: Matrices PQRSD del 1 de abril a 30 de junio de 2024 SharePoint Atención al ciudadano 2024

Del total de PQRSD recibidas (3.300) durante los meses de abril, mayo y junio del 2024, quedaron pendiente de trámite 519, las cuales se encuentran en término y serán respondidas durante el siguiente período.

8. Radicados extemporáneos

Durante el segundo trimestre de 2024, se evidenció que 10 peticiones se les dio respuesta de manera extemporánea, en consideración con los términos establecidos en la Ley, lo anterior aconteció por demoras internas en la proyección y aprobación de la dependencia responsable de tramitar la petición. A continuación, se mencionan los radicados con la información de la diferencia de días utilizados para su respuesta.



INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

Tabla 1. Radicados extemporáneos durante el segundo trimestre de 2024

Radicado	Tipología normativa	Termino legal de respuesta	Diferencia de termino de respuesta
P20240306002526	Peticiones	15 días	1 día
P20240321003101	Solicitud de información	10 días	1 día
P20240306002548	Quejas	15 días	1 día
P20240223001994	Solicitud de información	10 días	6 días
P20240314002868	Petición de interés particular	15 días	1 día
P20240315002900	Petición de interés particular	15 días	1 día
P20240313002819	Petición de interés particular (Falta de competencia)	5 días	2 días
P20240326003222	Peticiones	15 días	5 días
P20240501004530	Quejas	15 días	3 días
P20240514004962	Peticiones	15 días	1 día

Fuente: Matrices PQRS del 1 de abril a 30 de junio de 2024 SharePoint Atención al ciudadano 2024

9. 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 trecientas dos (302) peticiones que corresponden al nueve por ciento (9%) del total de las PQRS recibidas.

Tabla 2. Traslados por competencia durante el segundo trimestre de 2024

PQRS Traslado por Competencia	PQRS	
Secretaría General	274	90,7%
Subdirección de Gestión Contractual	25	8,3%
Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico	1	0,3%
Subdirección de información y Desarrollo Tecnológico	2	0,7%
Total	302	100%

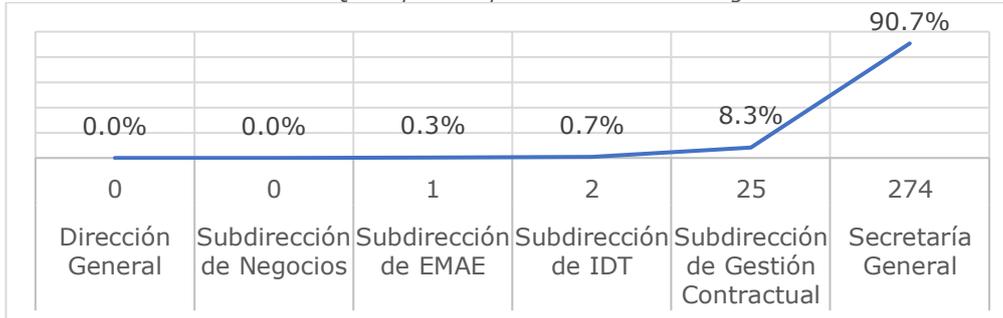
Fuente: Matrices PQRS del 1 de abril a 30 de junio de 2024 SharePoint Atención al ciudadano 2024

La dependencia con mayor número de traslados por no competencia a otras entidades fue la Secretaría General doscientas setenta y cuatro (274) peticiones que corresponden al 90,7%, seguida por la Subdirección de Gestión Contractual con veinticinco (25) peticiones que equivale al 8,3%, la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico con dos (2) traslados que equivale al 0,7%, la Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico con (1) petición equivalente al 0,3%, la Subdirección de Negocios y la Dirección General no trasladaron PQRS en el trimestre.



INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

Grafica 6. Traslados de las PQRS por competencia durante el segundo trimestre de 2024



Fuente: Matrices PQRS del 1 de abril a 30 de junio de 2024 SharePoint Atención al ciudadano 2024

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

Tabla 3. Temas de los traslados por falta de competencia durante el segundo trimestre de 2024

TEMAS DE TRASLADOS POR FALTA DE COMPETENCIA	ENTIDADES A LAS QUE SE LE DIO TRASLADO
Irregularices de los procesos de contratación de los municipios	Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República.
Subsanación de procesos contractuales en municipios.	A las respectivas Alcaldías de los diferentes municipios que radican los requerimientos.
Solicitud de información de contratistas de otras entidades	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.	Se remite a las entidades relacionadas en la petición, de igual forma, en algunos casos no se traslada a otra entidad, debido a que no existen autoridades que puedan resolver esos requerimientos.

Fuente: Matrices PQRS del 1 de abril a 30 de junio de 2024 SharePoint Atención al ciudadano 2024

Para los traslados por falta de competencia, el grupo de Relacionamento Estado Ciudadano tiene diseñado talleres y capacitaciones de sensibilización dirigidas a las entidades, proveedores y ciudadanos que de manera reiterativa hacen peticiones que no hacen parte de las competencias de la entidad, esto con el fin de enseñar acerca de las funciones que desempeña Colombia Compra Eficiente.

10. Traslados entre áreas

De acuerdo con lo anterior se realiza un análisis de los traslados internos que realiza la Agencia con la información suministrada por las áreas y/o dependencias de la agencia:



INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

Grafica 7. Traslados de peticiones entre áreas durante el segundo trimestre de 2024

Traslado de PQRS entre las áreas de la ANCP-CCE								
Origen \ Destino	Dirección General	Secretaría General	Subdirección de Negocios	Subdirección de IDT	Subdirección de EMAE	Subdirección de Gestión Contractual	Totales	%
Secretaría General	13	0	13	25	4	19	74	29,8%
Subdirección de IDT	14	12	16	0	9	21	72	29,0%
Subdirección de Gestión Contractual	8	2	11	13	2	0	36	14,5%
Dirección General	0	7	5	2	8	11	33	13,3%
Subdirección de Negocios	2	4	0	12	2	8	28	11,3%
Subdirección de EMAE	0	4	0	1	0	0	5	2,0%
Subtotales	37	29	45	53	25	59	248	100,0%

Fuente: Matrices PQRS del 1 de abril a 30 de junio de 2024 SharePoint Atención al ciudadano 2024

Con base en la tabla anterior, se puede indagar que la Secretaría General traslado a otras dependencias 74 peticiones, seguido de la Subdirección de IDT con 72 peticiones, la Subdirección de Gestión Contractual con 36, Dirección General con 33 peticiones, Subdirección de Negocios con 28 y EMAE con 5. Por otro lado, las áreas que más recibieron derechos de peticiones trasladadas por otras dependencias fueron; la Subdirección de Gestión Contractual con 59 peticiones, Subdirección de IDT con 53, Subdirección de Negocios con 45, Dirección General con 37, secretaría general con 29 y Subdirección de EMAE con 25.

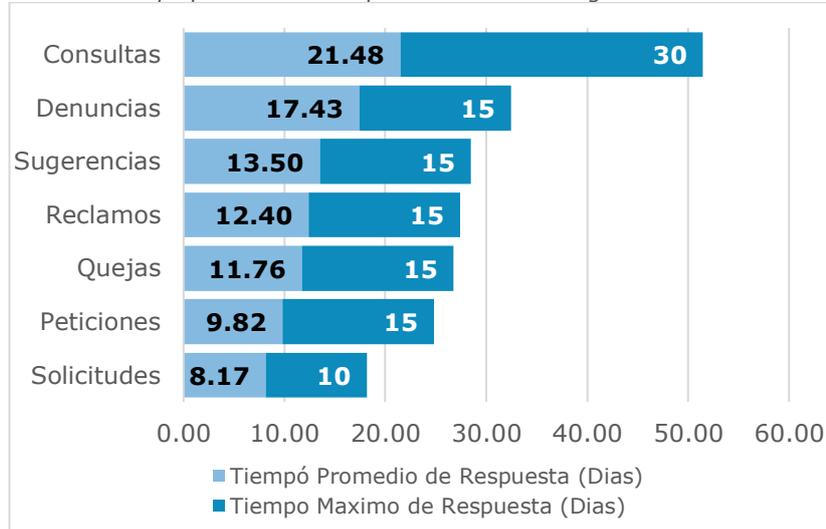
Desde el grupo interno de Relacionamento Estado Ciudadano se realizan capacitaciones a las dependencias que presentan inconvenientes en la atención de las PQRS frente a las generalidades de las peticiones y sus términos de respuesta, así mismo el proceso de asignación interna se gestionara desde el grupo de REC para establecer un mejor control de este proceso.



INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRSD

11. Tiempo promedio de respuesta

Gráfico 8. Tiempo promedio de respuesta durante el segundo trimestre de 2024



Fuente: Matrices PQRSD del 1 de abril a 30 de junio de 2024 SharePoint Atención al ciudadano 2024

12. Análisis y/o conclusiones del informe

De acuerdo con el seguimiento y control realizado por el Grupo de Relacionamiento Estado- Ciudadano de la Secretaría General de las PQRSD radicadas en la Entidad en el segundo trimestre del 2024, se consideran las siguientes recomendaciones con el fin de fortalecer este procedimiento:

- 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 de respuesta.
- El mes con mayor número de PQRSD fue abril con 1.225 peticiones.
- Con relación a los traslados por falta de competencia, se deben preparar talleres y capacitaciones para las entidades, proveedores y ciudadanos que de manera reiterativa hacen peticiones que no hacen parte de las competencias de la entidad, esto con el fin de enseñar acerca de las funciones que desempeña Colombia Compra Eficiente.
- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para el segundo trimestre de 2024 fue el correo electrónico con un total de 1.619 equivalente al 49,1%, seguido de la página Web con un total de 1.612 que corresponde al 48,8% de las PQRSD.



INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

- La dependencia con más peticiones asignadas en el trimestre reportado fue la subdirección de negocios con 1.033 que corresponde al 31%, seguida por la subdirección de gestión contractual con 847 que corresponde al 26% del total de los requerimientos.
- Se debe trabajar con los diferentes gestores documentales para disminuir el porcentaje de peticiones que se trasladan entre dependencias, ya que esto implica menos tiempo para darle respuesta oportuna al ciudadano.

Es importante mencionar que el detalle de la información de las peticiones que durante el periodo de tiempo informado se encuentran pendiente de respuesta, como la tipología, el área asignada entre otras variables es susceptibles de cambio.

13. ANEXOS

- [CONSOLIDADO PQRS 2024 ANCP-CCE](#)
- [Matrices áreas 2° trimestre 2024](#)

14. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Felipe Gaitán Chacón Contratista Relacionamiento Estado Ciudadano	05/07/2024	FELIPE GAITAN
Elaboró	Edgar Mauricio Guerrero Cáceres Contratista Relacionamiento Estado Ciudadano	05/07/2024	Edgar
Revisó	Alejandro Garzón Arévalo Coordinador Grupo REC	08/07/2024	A-G-A
Aprobó	Larry Sadit Alvarez Morales Secretaría General	09/07/2024	Larry Sadit Alvarez Morales



INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

15. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSION	AJUSTES	FECHA		REVISÓ	01
01	Creación y estandarización de formato	25/09/2023	Elaboró	Diana Carolina Montenegro	Contratista grupo de REC Secretaría General
			Revisó	Liseth Tatiana Melo	Coordinadora de REC Secretaría General
			Aprobó	Liseth Tatiana Melo	Coordinadora de REC Secretaría General