

I. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	7/07/2022
Ciudad:	Bogotá D.C
Título del Informe:	Reporte PQRSD - Trimestral (abril – mayo – Junio 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 segundo 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 abril al 30 de junio 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:	ANPCPCE- Ciudadanía
Cargo:	
Área:	
AUTORES DEL INFORME	
Nombre:	Carolina Montenegro
Cargo:	Contratista-Atención al Ciudadano
Área:	Atención al Ciudadano-Secretaria General

III. INTRODUCCION

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 abril y junio de 2022, realizando seguimiento y evaluación constante al tratamiento de estas.

La ANPCPCE 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

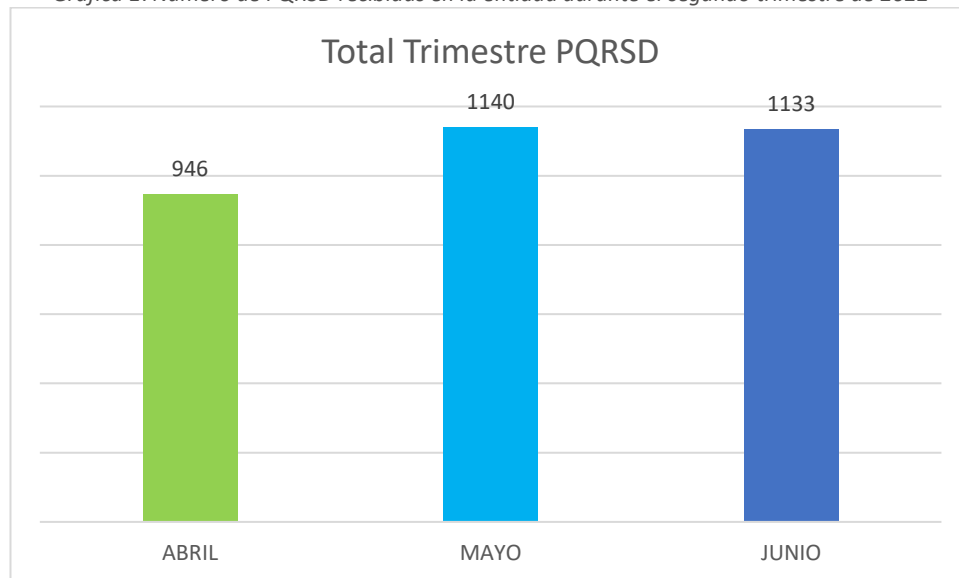


información; razón por la cual, se pone a disposición la información correspondiente de las PQRSD del segundo trimestre del 2022, en nuestro portal.¹

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 **3.219** 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

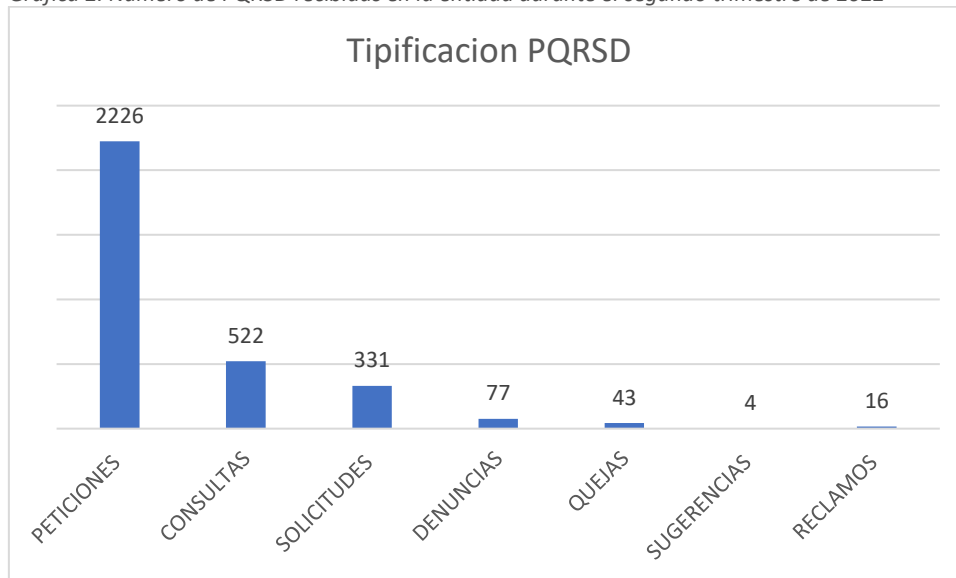


Fuente: Matrices PQRSD de abril a junio de 2022_ SharePoint_ Atención al ciudadano 2022

Durante el segundo trimestre del 2022, el mes con mayores requerimientos fue mayo con el 35%, seguido de junio con el 35% y abril con el 30%.

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

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

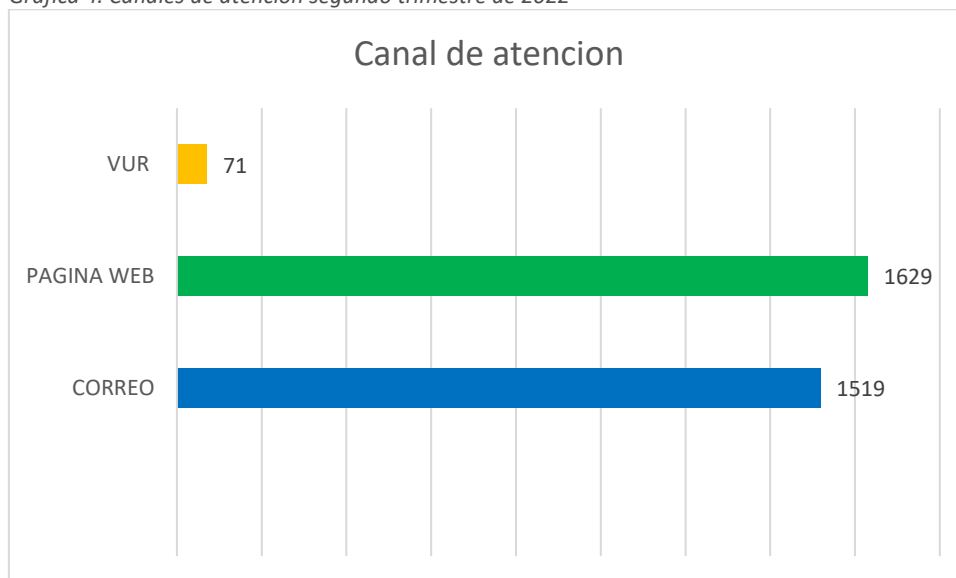


Fuente: Matrices PQRSD de abril a junio de 2022_ SharePoint_ Atención al ciudadano 2022

Se evidencia que el 69.1% de las PQRSD son peticiones, el 16.2% consultas, el 10.3% solicitudes, el 1.3% quejas, el 0.5% reclamos, el 2.4% denuncias y el 0.1% sugerencias.

V. PQRSD recibidas por canal de atención

Gráfica 4. Canales de atención segundo trimestre de 2022



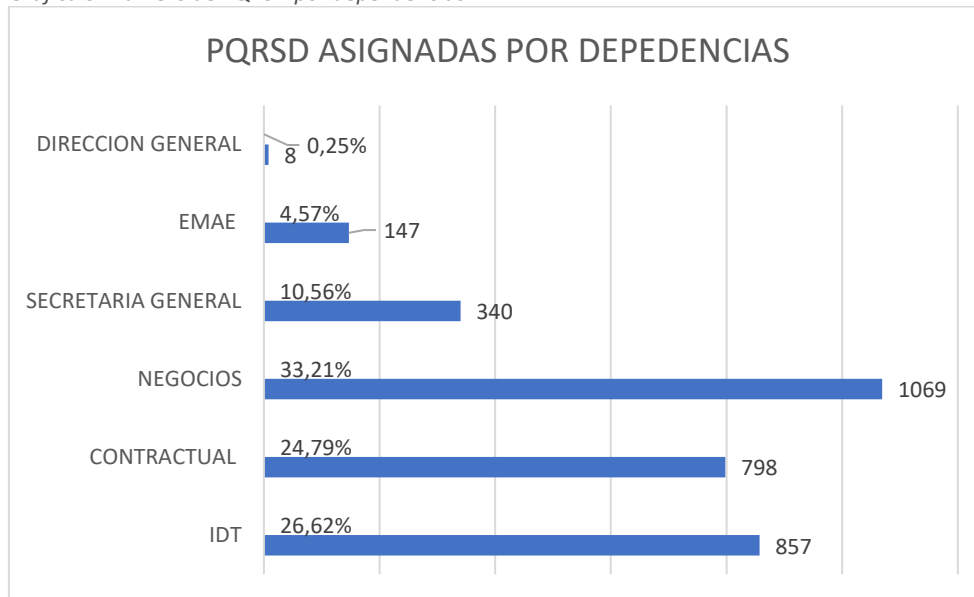
Fuente: Matrices PQRSD de abril a junio de 2022_ SharePoint_ Atención al ciudadano 2022

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 1.629 requerimientos que equivale al 51%, seguido por el correo electrónico con 1.519 requerimientos, que equivale al 47%, por último, Ventanilla Única de Radicación con 71 que representa el 2% total de las PQRSD radicadas durante este trimestre.

VI. PQRSD asignadas por dependencias

Gráfica 5. Número de PQRSD por dependencias



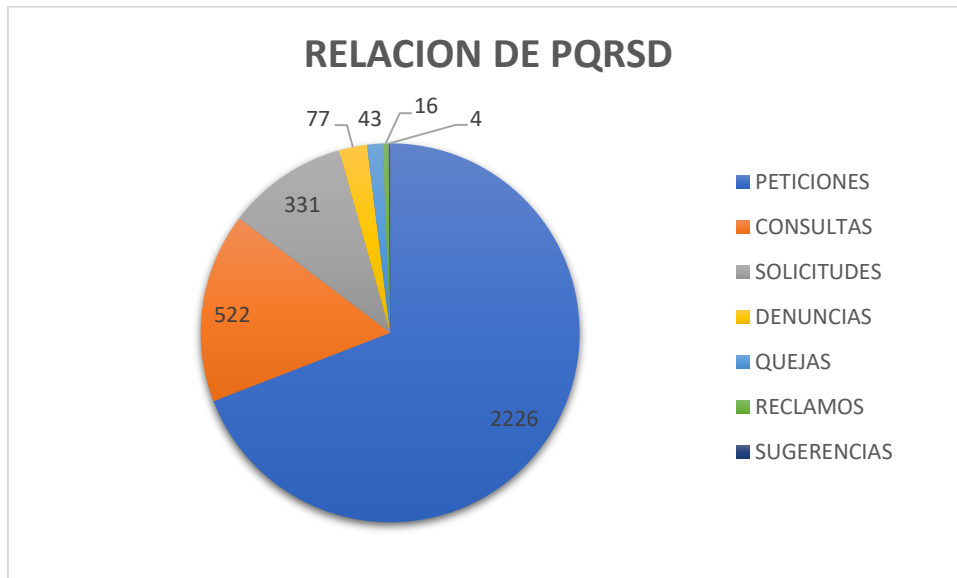
Fuente: Matrices PQRSD de abril a junio de 2022_ SharePoint_ Atención al ciudadano 2022

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 798 que representan el 24.79% del total; a la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico 857 que equivalen al 26.62%; Subdirección de Negocios 1069 con el 33.21%, Secretaría General 340 con el 10.56%; Subdirección de Estudios de Mercados y Abastecimiento Estratégico 147 con el 4.57% y finalmente la Dirección General con 8 que representan el 0.25%.

VII. Análisis de las PQRSD

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



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

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

Peticiones: durante el segundo trimestre del 2022 se recibieron un total de 2.226 peticiones, que equivalen al 69.1% del total de las PQRSD, los asuntos más consultados fueron:

- Asesorías de documentos tipo
- Exclusión Política de compras y contratación Pública
- Inclusión imagen institucional
- Etapas de la política de compras y contratación pública del MIPG
- Contratos celebrados con las entidades del estado y que se encuentren vigentes.
- Observatorio de discriminación racial
- Convocatoria Nacional de Formación en el Modelo de Abastecimiento Estratégico
- Obligatoriedad régimen Especial
- Publicidad de Documentos
- Suspensión del Contrato
- 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

- Certificado de disponibilidad de la plataforma de SECOP
- Reporte de posibles incumplimientos de acuerdos marco por parte de otras entidades
- Acceso a procesos de contratación
- Capacitación TVEC
- Consulta general AMP-IAD
- Datos abiertos
- Manuales y Guías

Consultas: se recibieron 522 consultas, que corresponden al 16.2% del total de PQRSD recibidas durante el segundo trimestre del 2022. Los temas más solicitados fueron:

- Si las etapas de la Política de Compras y Contratación Pública, distintas a la fase 1 referente al Plan Anual de Adquisiciones, son de obligatorio cumplimiento para CISA.
- Temas de Resolución de controversias o asesorías de Documentos
- Convenios solidarios – Ley 136 DE 1994
- Plan Anual de Adquisiciones
- Temas referentes a Instrumentos de Agregación de Demanda (IAD)
- Obligatoriedad SECOP II
- Ley de Garantías - Convenios Interadministrativos
- Consultas sobre uso y apropiación de los Datos Abiertos que maneja la entidad, aplicación y entendimiento sobre el Modelo de Abastecimiento Estratégico y temas relacionados con las sesiones de cualificación que se realizan desde la subdirección de EMAE.
- Requisitos Habilitantes
- Contrato Prestación de Servicios
- Aplicación ley 80 de 1993
- Aplicación Decreto 1860 de 2021
- Documentos tipo

Solicitudes: se recibieron 331 solicitudes que corresponden al 10.3% del total de PQRSD recibidas durante el segundo trimestre del 2022, sobre los siguientes temas:

- Información de procesos contractuales
- Solicitud de información para la elaboración del cuarto informe al Congreso de la República sobre avances en la implementación del Acuerdo de Paz
- Solicitud de información sobre procesos de selección que implementaron documentos tipo
- Número de contratos que hicieron en la vigencia de las 2021 entidades nacionales
- Solicitud de información concurso de méritos
- Capacitaciones en abastecimiento estratégico
- Solicitud de información relacionada con los contratos y órdenes de compra en la tienda virtual del estado colombiano, sistema electrónico de contratación pública i y ii
- Conceptos emitidos por la ANCP-CCE
- Copia de manuales

- Solicitud de capacitaciones
- Información de usuarios y procesos en SECOP
- Solicitud de información de entes de control
- Solicitud de certificados
- Solicitud base de datos contratos - contratistas – SECOP
- Protocolo de indisponibilidad
- Solicitud capacitación con el objeto de mejorar el conocimiento y habilidades sobre los temas relacionados con modelo de abastecimiento, tienda virtual y acuerdo marco precio.
- Supervisión de contratos

Reclamos: se recibieron 16 reclamos que corresponden al 0.5% del total de PQRSD durante el segundo trimestre del 2022, los temas más relevantes fueron:

- Posible incumplimiento de acuerdo marco de precios por parte de proveedor
- Instrumento de agregación de demanda (IAD)

Denuncias: se radicaron 77 denuncias que corresponden al 2.4% del total de PQRSD recibidas durante el segundo trimestre del 2022, algunos de los temas fueron:

- Hechos de corrupción de procesos licitatorios externos a la entidad.
- Presentación de Oferta Irregularmente
- Reporte de entidad en mora
- Actos de corrupción en procesos de selección abreviada de menor cuantía externos a la entidad.

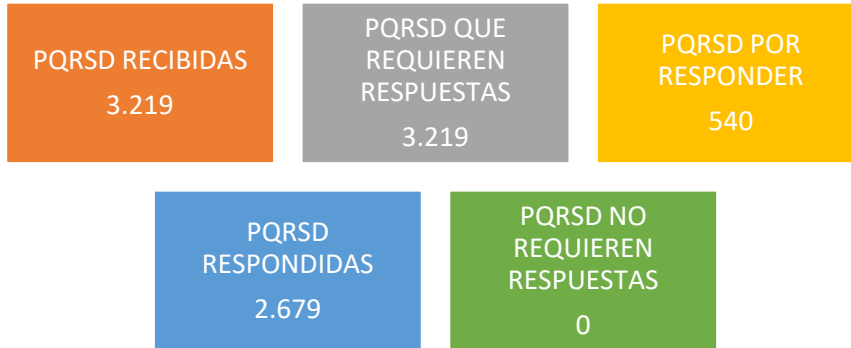
Quejas: se recibieron 43 quejas que corresponden al 1.3% del total de PQRSD recibidas durante el segundo trimestre del 2022, relacionadas con los siguientes temas:

- Reporte de posibles incumplimientos de ordenes de compras externas de la ANPCCE
- Registro entidad TVEC
- TVEC procedimiento técnico
- Temas relacionados con entidades publicas
- Queja de servicio

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

- Capacitación SECOP
- Acuerdo Marco de Precios (Video y vigilancia)
- Acuerdo Marco de Precios (dotación de vestuario)
- Acuerdo Marco de Precios (software empresarial)

VIII. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas



Del total de PQRSD recibidas durante los meses de abril, mayo y junio del 2022, se recibieron un total de que equivale al 83%; quedando pendiente de tramite 540 que corresponde al 17% 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 dos 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
P20220302002035	Petición (términos del Decreto 491 de 2020)	31 días
P20220518004935	Petición	16 días

Se encuentran pendientes 540 PQRSD de respuesta, para ser gestionadas dentro de los términos de ley y que se encuentran clasificadas de la siguiente manera:

Peticiones	Consultas	Solicitudes	Quejas	Reclamos
340	166	27	6	1

X. Traslado por competencia

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, se trasladaron por competencia a otras entidades 348 peticiones que corresponden al 10.81% del total de las PQRSD recibidas por la ANCP-CCE.

PQRSD Traslado por Competencia	PQRSD	
Secretaría General	285	82%
Subdirección de Gestión Contractual	55	15%
Subdirección de información y Desarrollo Tecnológico	8	3%

Subdirección de Negocios	0	0%
Subdirección de Estudios de Mercados y Abastecimiento Estratégico	0	0%
Dirección General	0	0%
Total	348	

De los 348 requerimientos recibidos durante el periodo reportado la dependencia con mayor número de traslados por no competencia a otras entidades fue la Secretaría General con 285 peticiones que corresponden al 82%, seguidamente la Subdirección de Gestión contractual con un total de 55 solicitudes que equivale al 15%, la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico 8 que equivale al 3%. 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 458 requerimientos, sin embargo, a 403 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 abril a junio 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 abril a junio de 2022_ SharePoint_ Atención al ciudadano 2022

XII. Solicitudes negadas de acceso a la información

Durante el segundo 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 valga señalar que, desde el mes de mayo, se está ejecutando la estrategia elaborada por el Grupo de Atención al Ciudadano, para reducir los traslados por falta de competencia que se reciben en la Agencia y que no corresponden a temas relacionados con las funciones de la entidad.
- Es importante mencionar que, la información analizada puede presentar variaciones debido a que, en el mes de junio 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.
- 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: información brindada por los asesores, requerimiento no resuelto, 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 segundo trimestre de 2022 fue la página web con un total de 1.630 equivalente al 51%. Es importante destacar que el correo electrónico también fue un canal muy utilizado por los usuarios con un total de 1.518 que corresponde al 47% de las PQRSD.

- La dependencia de la entidad con más peticiones asignadas en el trimestre reportado fue la Subdirección de Negocios con 1.069 que corresponde al 33.21%, seguida por la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico con 857 que equivale al 26.62% del total de los requerimientos.

XV. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Carolina Montenegro Contratista-Atención al Ciudadano	07/07/2022	
Revisó	Astrid Camargo Analista	07/07/2022	
Aprobó	Claudia Ximena López Secretaria General	09/07/2022	

XVI. FIRMA DE PRESENTACIÓN DE INFORME

Se firma en la ciudad de Bogotá D.C., el día 9 del mes julio del año 2022 por la secretaria general.

Nombre:	Claudia Ximena López
Cargo:	Secretaria General
Fecha:	9/07/2022

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