

INFORME INTERNO DE TRABAJO

Código: CCE-DES-FM-16

Versión: 03 de 24 de enero de 2022

Agencia Nacional de Contratación Pública



Colombia Compra Eficiente

I. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	11/04/2023
Ciudad:	Bogotá D.C
Título del Informe:	Reporte PQRSD - Trimestral [enero – febrero – marzo de 2023]
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 primer trimestre de 2023
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 enero al 31 de marzo de 2023
Código Interno del informe:	INFORMES DE SEGUIMIENTO PQRSD
TRD Y Ubicación electrónica:	INFORMES DE SEGUIMIENTO 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, 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 enero y marzo de 2023, 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”, la cual establece que las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; razón por la cual, pone a disposición la información correspondiente de las PQRSD del primer trimestre del 2023, en nuestro portal.¹

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



DEPARTAMENTO
NACIONAL DE PLANEACIÓN

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



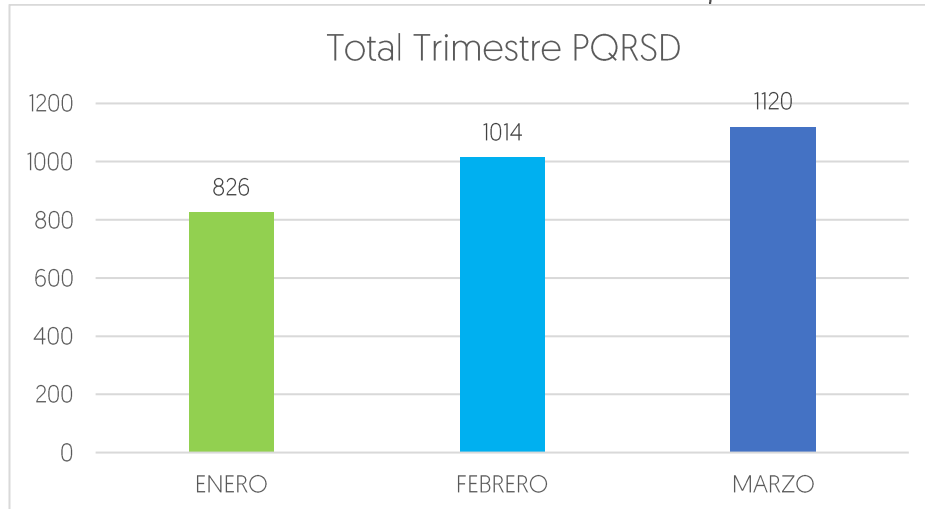
www.colombiacompra.gov.co



IV. PQRSD RECIBIDAS

De acuerdo con los datos arrojados por los diferentes canales de atención de la ANCP-CCE, durante el primer trimestre de 2023, se recibieron 2.960 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:

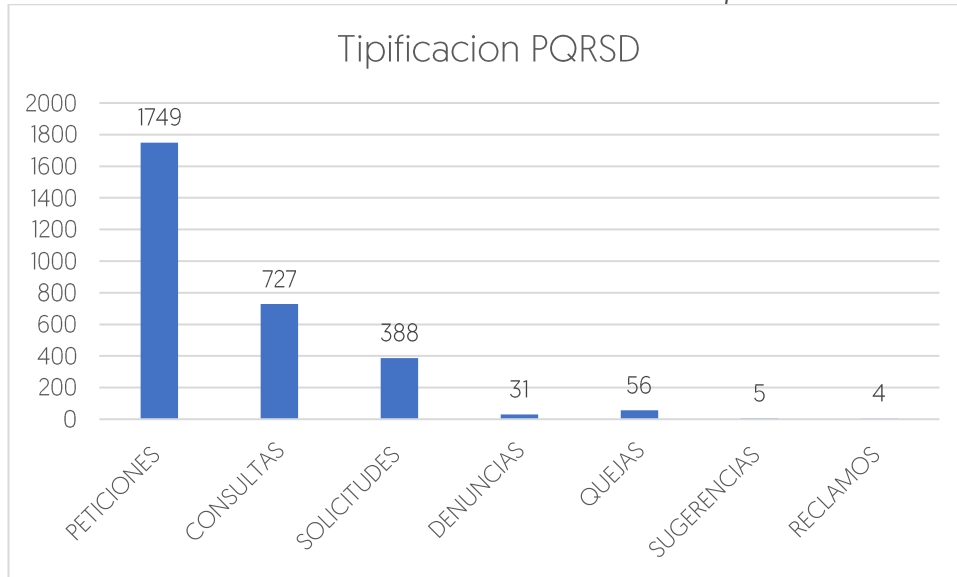
Gráfica 1. Número de PQRSD recibidas en la entidad durante el primer trimestre de 2023



Fuente: Matrices PQRSD de enero a marzo de 2023_ SharePoint_ Atención al ciudadano 2023

Durante el primer trimestre del 2023, el mes con mayores requerimientos fue marzo con el 38%, seguido de febrero con el 34% y enero con el 28%.

Gráfica 2. Número de PQRSD recibidas en la entidad durante el primer trimestre de 2023

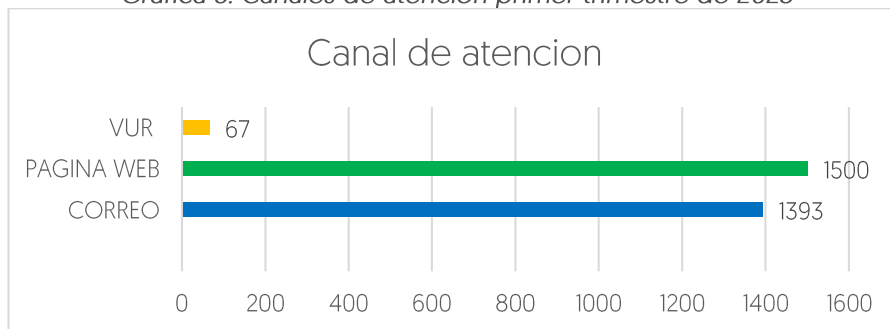


Fuente: Matrices PQRSD de enero a marzo de 2023_ SharePoint_ Atención al ciudadano 2023

Se evidencia que el 59.1% de las PQRSD son peticiones, el 24.6% consultas, el 13.1% solicitudes, el 1.9% quejas, el 0.1% reclamos, el 1.0% denuncias y el 0.2% sugerencias.

V. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION

Gráfica 3. Canales de atención primer trimestre de 2023

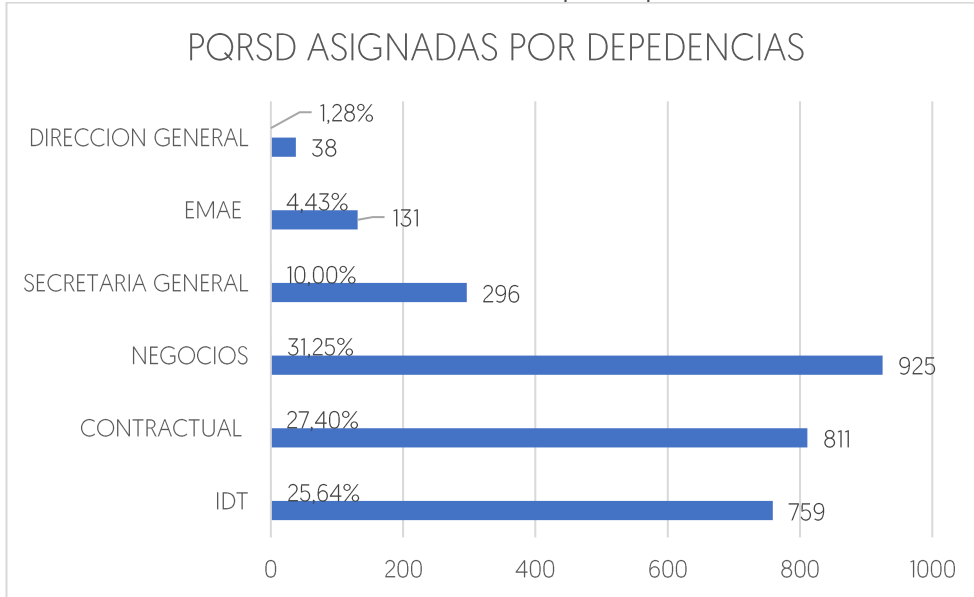


Fuente: Matrices PQRSD de enero a marzo de 2023_ SharePoint_ Atención al ciudadano 2023

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 1.500 requerimientos que equivale al 51%, seguido por el correo electrónico con 1.393 requerimientos, que equivale al 47%, por último, Ventanilla Única de Radicación con 67 que representa el 2% total de las PQRSD radicadas durante este trimestre.

VI. PQRSD ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS

Gráfica 4. Número de PQRSD por dependencias



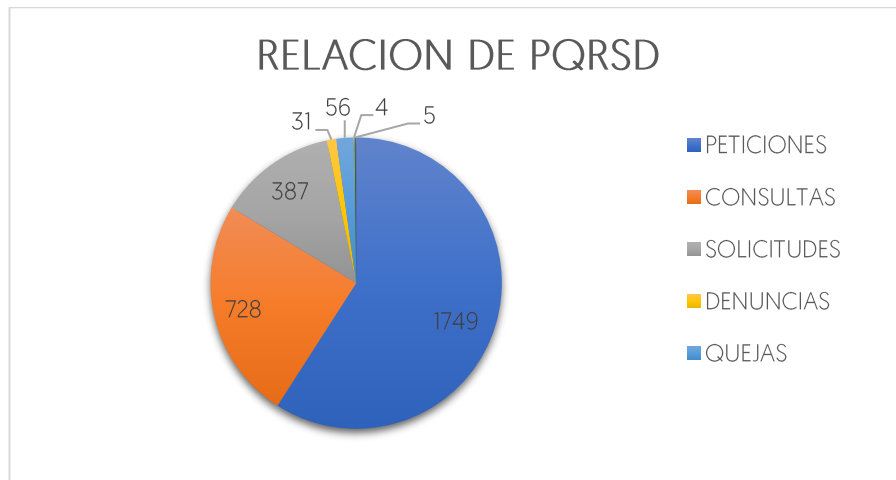
Fuente: Matrices PQRSD de enero a marzo de 2023_ SharePoint_ Atención al ciudadano 2023

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 811 que representan el 27.40% del total; a la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico 759 que equivalen al 25.64%; Subdirección de Negocios 925 con el 31.25%, Secretaría General 296 con el 10,00%; Subdirección de Estudios de Mercados y Abastecimiento Estratégico 131 con el 4.43% y finalmente la Dirección General con 38 que representan el 1.28%.


VII. ANALISIS DE LAS PQRSD

Gráfica 5. Total, de PQRS recibidas durante el primer trimestre de 2023



Fuente: Matrices PQRSD de enero a marzo de 2023_ SharePoint_ Atención al ciudadano 2023

De acuerdo con las peticiones que llegaron a la entidad durante el primer trimestre de 2023, 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 primer trimestre del 2023 se recibieron un total de 1.749 peticiones, que equivalen al 59.1% del total de las PQRSD, los asuntos más consultados fueron:

- Insumos para la elaboración del informe nacional del examen periódico universal [epu] de Colombia.
- Revisión de Documentos Tipo
- Circular externa 001 de 2023
- Solicitud capacitaciones CCE
- Documentos Tipo
- Inhabilidades
- Liquidación de contratos
- Apoyo técnico en la gestión contractual
- Apoyo técnico actualización / desactivación / remplazo de usuario
- Observación a procesos de licitaciones de otras entidades
- Apoyo técnico registro de usuario entidad / proveedor
- Reporte de posibles incumplimientos de acuerdos marco
- Recuperación de usuario y contraseña
- TVEC
- Habilitación y publicidad SECOP II



INFORME INTERNO DE TRABAJO

Código: CCE-DES-FM-16

Versión: 03 de 24 de enero de 2022

Agencia Nacional de Contratación Pública



Colombia Compra Eficiente

+ Consultas: se recibieron 727 consultas, que corresponden al 24.6% del total de PQRSD recibidas durante el primer trimestre del 2023. Los temas más solicitados fueron:

- Análisis de dos propuestas normativas que actualmente están siendo consideradas en la conformación del proyecto de Plan Nacional de Desarrollo.
- Reporte Ley 2069 de 2020
- Consulta sobre cualificaciones: las entidades muestran interés en conocer más sobre el uso y apropiación de los Datos Abiertos que maneja la entidad, aplicación y entendimiento sobre el Modelo de Abastecimiento Estratégico.
- Aplicación Documentos Tipo
- Modalidad de contratación
- Convenio interadministrativo
- Acreditación de experiencia
- Ley de Garantías
- Aplicación Ley 80 de 1993
- Contratos de prestación de servicios y publicación de procesos
- Temas relacionados con Decretos [D-1085 de 2015, D-1860 de 2021, D-142 de 2023, D-1068 de 2015]
- Aclaración de conceptos CCE
- Obligatoriedad uso SECOP II

+ Solicitudes: se recibieron 388 solicitudes que corresponden al 13.1% del total de PQRSD recibidas durante el primer trimestre del 2023, sobre los siguientes temas:

- CAPACITACIÓN DE LA PLATAFORMA SECOP II, TVEC
- SOLICITUD MESA TECNICA NACIONAL PARA LA COMERCIALIZACION RURAL
- solicitud aclaración sobre observaciones pliego tipo
- Inquietudes sobre Modelo de Abastecimiento: Solicitudes de uso, funcionamiento e implementación
- solicitudes de información de procesos contractuales
- Conceptos contratación
- Solicitud conceptos CCE
- Solicitud de documentos tipo

+ Reclamos: se recibieron 4 reclamos que corresponden al 0.1% del total de PQRSD durante el primer trimestre del 2023, los temas más relevantes fueron:

- Posible incumplimiento de acuerdo marco de precios por parte de Proveedor. [ETP III, Ferretería, Combustibles, Aseo y Cafetería, elementos para la atención, entre otros]
- Instrumento de agregación de demanda IAD [Software por Catálogo]

+ Denuncias: se radicaron 31 denuncias que corresponden al 1,0% del total de PQRSD recibidas durante el primer trimestre del 2023, algunos de los temas fueron:



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 6 de 12

INFORME INTERNO DE TRABAJO

Código: CCE-DES-FM-16

Versión: 03 de 24 de enero de 2022

Agencia Nacional de Contratación Pública



Colombia Compra Eficiente

- Hechos de corrupción de procesos licitatorios externos a la entidad.
- Reporte de entidad en mora
- Actos de corrupción en procesos de selección abreviada de menor cuantía externos a la entidad.
- Denuncia posible corrupción dentro del Proceso 70007405

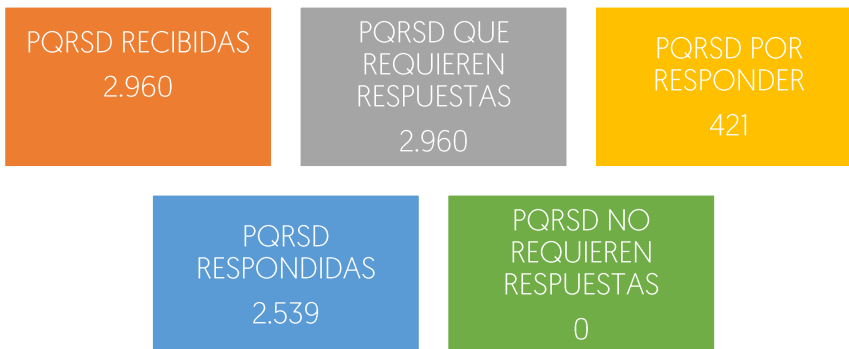
+ **Quejas:** se recibieron 56 quejas que corresponden al 1.9% del total de PQRSD recibidas durante el primer trimestre del 2023, relacionadas con los siguientes temas:

- Apoyo técnico actualización
- Reporte de posibles incumplimientos de ordenes de compras externas de la ANPCCE
- Consulta procesos
- Temas relacionados con entidades publicas
- Notificación de fallas

+ **Sugerencias:** se recibió 5 sugerencias que corresponden al 0,2% del total de PQRSD durante el primer trimestre del 2023, relacionada con:

- Capacitación SECOP
- Acuerdo Marco de Precios [Combustibles]
- Acuerdo Marco de Precios [Ferretería]
- Recomendaciones Circular "lineamientos para la celebración de contratos de prestación de servicios – vigencia 2023".

VIII. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS PQRSD RECIBIDAS



Del total de PQRSD recibidas durante los meses de enero, febrero y marzo del 2023, se contestaron 2.539 que equivale al 86%; quedando pendiente de tramite 421 que corresponde al 14% las cuales se encuentran en termino y serán respondidas durante el siguiente periodo.



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 7 de 12

INFORME INTERNO DE TRABAJO

Código: CCE-DES-FM-16

Versión: 03 de 24 de enero de 2022

Agencia Nacional de Contratación Pública



Colombia Compra Eficiente

IX. RADICADOS EXTEMPORANEOS Y SIN RESPUESTA

Durante el primer trimestre de 2023, se evidenció que 11 radicados, fueron tramitados de manera extemporánea, identificándose que, se debió a demoras internas en la proyección y aprobación de estos.

Radicado	Tipología normativa	Tiempo de Respuesta
P20230201000872	Solicitud de copias	11 días
P20230202000919	Consulta [falta de competencia]	10 días
P20230116000284	Petición de interés general	11 días
P20230116000317	Petición de interés general	16 días
P20230118000399	Petición de interés particular	16 días
P20230118000416	Petición de interés general	16 días
P20230125000602	Solicitud de información	11 días
P20221214012226	Consulta	31 días
P20221212012160	Petición de Interés General	16 días
P20221228012561	Solicitud de información	11 días
P20230313002325	Solicitud de información	13 días

Se encuentran pendientes 421 PQRSD de respuesta, para ser gestionadas dentro de los términos de ley.

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 370 peticiones que corresponden al 16% del total de las PQRSD recibidas por la ANCP-CCE.

PQRSD Traslado por Competencia	PQRSD	
Secretaría General	226	71.8%
Subdirección de Gestión Contractual	72	23%
Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	15	4.7%
Subdirección de Estudios de Mercados y Abastecimiento Estratégico	1	0.5%
Subdirección de Negocios	0	0%
Dirección General	0	0%
Total	314	



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 8 de 12

INFORME INTERNO DE TRABAJO

Código: CCE-DES-FM-16

Versión: 03 de 24 de enero de 2022

De los 314 requerimientos recibidos durante el periodo reportado la dependencia con mayor número de traslados por no competencia fue la Secretaría General con 226 peticiones que corresponden al 71.8%, seguidamente la Subdirección de Gestión contractual con un total de 72 solicitudes que equivale al 23%, la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico 15 que equivale al 4.7%. La Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico con 1 que corresponde al 0.5%, la Subdirección de Negocios, así como, la Dirección General no trasladaron PQRSD en el trimestre.

Gráfica 6. Traslados de las PQRSD por competencia



Fuente: Matrices PQRSD de enero a marzo de 2023_ SharePoint_ Atención al ciudadano 2023

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



INFORME INTERNO DE TRABAJO

Código: CCE-DES-FM-16

Versión: 03 de 24 de enero de 2022

Agencia Nacional de Contratación Pública



Colombia Compra Eficiente

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 enero a marzo de 2023_ SharePoint_ Atención al ciudadano 2023

XII. SOLICITUDES NEGADAS DE ACCESO A LA INFORMACION

Durante el primer trimestre de 2023, 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.



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 10 de 12

INFORME INTERNO DE TRABAJO

Código: CCE-DES-FM-16

Versión: 03 de 24 de enero de 2022

Agencia Nacional de Contratación Pública



Colombia Compra Eficiente

- Con relación a los traslados por falta de competencia, se empezó a ejecutar las actividades de la estrategia elaborada por el Grupo de Atención al Ciudadano para disminuir los traslados por falta de competencia que recibe la Agencia.
- Es importante mencionar que, la información analizada puede presentar variaciones debido a que, en el mes de marzo 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.

XIV. CONCLUSIONES DEL INFORME

- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para el primer trimestre de 2023 fue la página web con un total de 1.500 equivalente al 51%. Seguido del correo electrónico con un total de 1.393 que corresponde al 47% de las PQRSD.
- La dependencia de la entidad con más peticiones asignadas en el trimestre reportado fue la Subdirección de Gestión de Negocios con 925 que corresponde al 31.25%, seguida por la Subdirección de Gestión Contractual con 811 que equivale al 27.40% del total de los requerimientos.

XV. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Carolina Montenegro Contratista Atención al Ciudadano	12/04/2023	
Revisó	Liseth Tatiana Melo Parra Coordinadora Atención al Ciudadano	12/04/2023	
Aprobó	William Renan Rodríguez Secretario General	13/04/2023	



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 11 de 12

INFORME INTERNO DE TRABAJO

Código: CCE-DES-FM-16

Versión: 03 de 24 de enero de 2022


Agencia Nacional de Contratación Pública



Colombia Compra Eficiente

XVI. FIRMA DE PRESENTACION DEL INFORME

Se firma en la ciudad de Bogotá D.C., el día 13 del mes abril del año 2023 por la secretaria general.

	
Nombre:	William Renan Rodríguez
Cargo:	Secretario General
Fecha:	13/04/2023

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 12 de 12