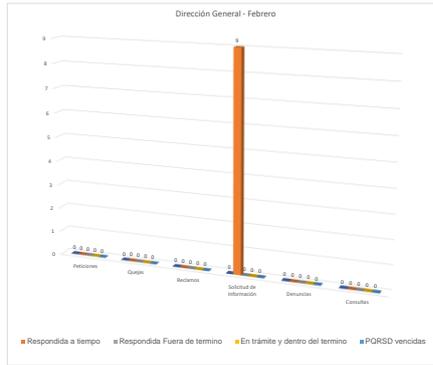


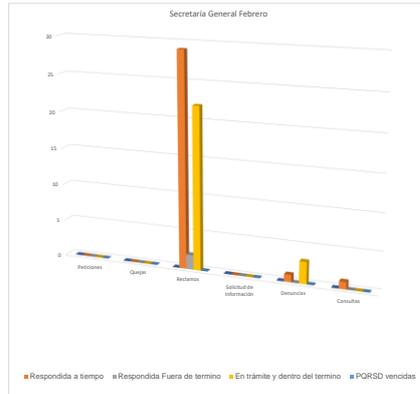
Reporte de PQRSD de noviembre 2019 Colombia Compra Eficiente

Reporte de PQRSD de noviembre 2019						
Dirección General						
Tipología de la PQRSD	Indicador de PQRSD con mayor tendencia	Respondida a tiempo	Respondida Fuera de término	En trámite y dentro del término	PQRSD vencidas	Total por tipología
Peticiones	N/A	0	0	0	0	0
Quejas	N/A	0	0	0	0	0
Reclamos	N/A	0	0	0	0	0
Solicitud de información	Solicitud de información sobre datos abiertos.	9	0	0	0	9
Denuncias	N/A	0	0	0	0	0
Consultas	N/A	0	0	0	0	0
Total por categoría PQRSD		9	0	0	0	9



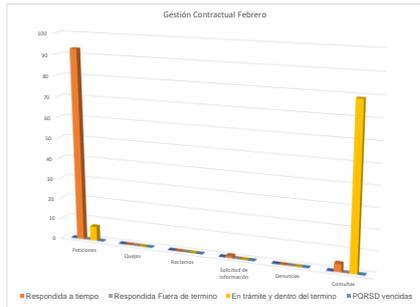
En la Dirección General los indicadores con mayor tendencia fueron:
Solicitud de información sobre procesos contractuales y datos abiertos con 100 %, dentro de las 9 entradas que se recibieron en la vigencia.

Reporte de PQRSD de noviembre 2019						
Secretaría General						
Tipología de la PQRSD	Indicador de PQRSD con mayor tendencia	Respondida a tiempo	Respondida Fuera de término	En trámite y dentro del término	PQRSD vencidas	Total por tipología
Peticiones	N/A	0	0	0	0	0
Quejas	N/A	0	0	0	0	0
Reclamos	Observaciones y/o reclamos a procesos de contratación externos a CCE	29	2	22	0	53
Solicitud de información	N/A	0	0	0	0	0
Denuncias	Denuncias de posibles hechos de corrupción en procesos contractuales externos a CCE	1	0	3	0	4
Consultas	Cuántas convocatorias por méritos se han realizado en los últimos 5 años.	1	0	0	0	1
Total por categoría PQRSD		31	2	25	0	58



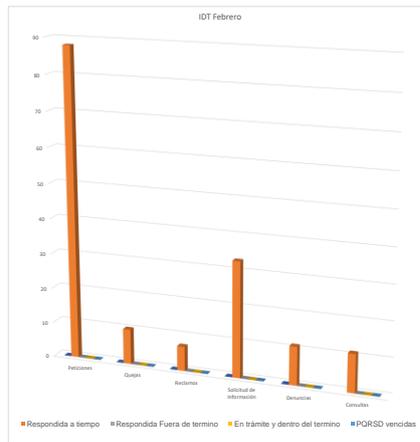
En la secretaría General los indicadores con mayor tendencia fueron:
Reclamos sobre Observaciones y/o reclamos a procesos de contratación externos a CCE con un 91 %,
Denuncias sobre posibles hechos de corrupción en procesos contractuales externos a CCE con un 7 %,
Consultas sobre cuantas convocatorias por méritos se han realizado en los últimos 5 años, con un 2 %, dentro de las 58 entradas que se registraron para la vigencia.
 Para este periodo de remitieron 6 peticiones a otras entidades por competencia.

Reporte de PQRSD de noviembre 2019						
Subdirección de Gestión Contractual						
Tipología de la PQRSD	Indicador de PQRSD con mayor tendencia	Respondida a tiempo	Respondida Fuera de término	En trámite y dentro del término	PQRSD vencidas	Total por tipología
Peticiones	Información Procesos, Sugerencias -	93	0	7	0	100
Quejas	N/A	0	0	0	0	0
Reclamos	N/A	0	0	0	0	0
Solicitud de información	Conceptos emitidos por CCE	1	0	0	0	1
Denuncias	N/A	0	0	0	0	0
Consultas	Consultas contractuales y Obligatoriedad uso del Secop, Criterios de Desempeño en procesos de Subasta Inversa, aplicación de pliegos tipo.	4	0	79	0	83
Total por categoría PQRSD		98	0	86	0	184



En la Subdirección de Gestión Contractual los indicadores con mayor tendencia fueron:
Consultas, sobre asuntos contractuales, Obligatoriedad uso del Secop, Criterios de desempeño en procesos de Subasta Inversa y aplicación de pliegos tipo, con un 45 %.
Peticiones, sobre capacitación Secop y TVE para entidades Estatales con un 54 %,
Solicitudes de información, sobre conceptos emitidos por CCE con un 1 % de las 184 entradas que se registraron para la vigencia.
 Para este periodo de remitieron 7 peticiones a otras entidades por competencia.

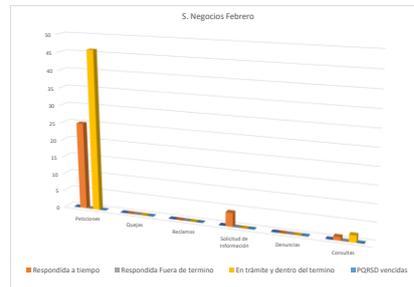
Reporte de PQRSD de noviembre 2019						
Subdirección de IDT						
Tipología de la PQRSD	Indicador de PQRSD con mayor tendencia	Respondida a tiempo	Respondida Fuera de término	En trámite y dentro del término	PQRSD vencidas	Total por tipología
Peticiones	Recuperación de usuario y contraseña, Formulario de soporte, Obligación del SECOPI y Registro proveedor SECOPI, Búsqueda de procesos en el Scep, Liquidación Orden de Compra.	88	0	0	0	88
Quejas	Formulario de soporte, fallas SECOPI, petición incompleta y fallas del Scep I y II, Lentitud de la plataforma SECOPI, Recuperación de usuario y contraseña, Inconformidad plataformas SECOPI y Política de datos personales.	10	0	0	0	10
Reclamos	Petición incompleta, Trazabilidad procesos de contratación, Formulario de soporte, Presentación de Oferta, Política de datos personales.	7	0	0	0	7
Solicitud de Información	Trazabilidad procesos de contratación, búsqueda de procesos SECOPI, Datos Abiertos y Usuarios TVEC.	33	0	0	0	33
Denuncias	Denuncias de posibles hechos de corrupción en procesos contractuales externos a CCE	11	0	0	0	11
Consultas	Evaluación de ofertas, obligatoriedad del SECOPI, manuales, guías y circulares, Datos Abiertos, plan Anual de Adquisiciones, Documentos ejecución del contrato y Flujos de aprobación / Equipos del proceso.	11	0	0	0	11
Total por categoría PQRSD		160	0	0	0	Total PQRSD
						160



En la Subdirección de IDT los indicadores con más tendencia fueron:
Peticiones sobre recuperación de usuario y contraseña, formulario de soporte, solicitud de respuesta pqrsd, obligatoriedad del SECOPI I y registro proveedor SECOPI II, con un 55 %.
Solicitudes de Información, sobre Trazabilidad procesos de contratación, Búsqueda de procesos SECOPI, Datos Abiertos, Liquidación contratos y Usuarios TVEC, con un 21 %.
Consultas sobre presupuesto de la entidad, obligatoriedad del SECOPI II, manuales, guías y circulares, Disponibilidad del SECOPI, aplicación Ley de Garantías, plan Anual de Adquisiciones y Documentos ejecución del contrato con un 7 %.
Denuncias sobre hechos de corrupción en procesos externos a CCE con un 7 %.
Quejas sobre Formulario de soporte, fallas SECOPI II, petición incompleta y fallas del Scep I, Lentitud de la plataforma SECOPI II con un 6 %.
Reclamos sobre Trazabilidad procesos de contratación, formulario de soporte, sugerencia de plataforma SECOPI y Lentitud de la plataforma SECOPI II Fallas de la página web y tienda virtual del estado colombiano con un 4 %, de las 160 entradas que se registraron durante la vigencia.

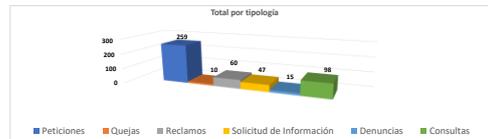
viva/Área d

Reporte de PQRSD de noviembre 2019						
Subdirección de Negocios						
Tipología de la PQRSD	Indicador de PQRSD con mayor tendencia	Respondida a tiempo	Respondida Fuera de término	En trámite y dentro del término	PQRSD vencidas	Total por tipología
Peticiones	Consulta general IAD, Reporte posible incumplimiento Proveedor y Reporte Entidades en mora.	25	0	46	0	71
Quejas	N/A	0	0	0	0	0
Reclamos	N/A	0	0	0	0	0
Solicitud de Información	Solicitud de información sobre los AMP, AG y OSP	4	0	0	0	4
Denuncias	N/A	0	0	0	0	0
Consultas	Consultas generales sobre IAD	1	0	2	0	3
Total por categoría PQRSD		30	0	48	0	Total general
						78



En la Subdirección de Negocios, los radicados con más tendencia fueron:
Peticiones sobre Consulta general IAD y reporte posible incumplimiento proveedor y Reporte Entidades en mora, con un 91%.
Consultas generales sobre IAD y eventos de cotización con un 4%.
Solicitud de información sobre los AMP, AG y TVEC con un 5 %, de las 78 entradas que se registraron en la vigencia.

Total general por tipología	
Peticiones	259
Quejas	10
Reclamos	60
Solicitud de Información	47
Denuncias	15
Consultas	98
Total General PQRSD CCE	489
Solicitudes de información que fueron negadas en la vigencia	0
Total de PQRSD remitidas a otras entidades	13



En conclusión, los temas con mayor relevancia que se recibieron en la entidad durante el periodo del mes de abril fueron:

Peticiones sobre solicitud de respuesta a petición formulada, Solicitudes de capacitación tienda virtual del estado colombiano, Recuperación de usuario y contraseña, formulario de soporte, solicitud de respuesta PQRSD, obligatoriedad del SECOPI II, registro proveedor SECOPI II, Consulta general IAD y reporte posible incumplimiento proveedor y Reporte Entidades en mora, con un 53 %, dentro de las 489 PQRSD que se recibieron.

Consultas sobre asuntos contractuales, presupuesto de la entidad, obligatoriedad del SECOPI II, manuales, guías y circulares, Disponibilidad del SECOPI, aplicación Ley de Garantías, plan Anual de Adquisiciones y Documentos ejecución del contrato, con un 20 %, dentro de las 489 PQRSD que se recibieron.

Solicitudes de Información sobre procesos contractuales, datos abiertos, Copia de la Política de prevención del daño antijurídico, copia de oferta contractual de un proceso externo a CCE, conceptos emitidos por CCE, Modalidad de contratación, datos Abiertos, formulario de soporte, búsqueda de procesos SECOPI, consulta de usuarios y procesos y recuperación de usuario y contraseña, Obligación del SECOPI II, los AMP de Vehículos, Papelería y útiles de oficina y Vehículos Blindados II, con un 10 % dentro de las 489 que se recibieron.

Reclamos sobre Observaciones y/o reclamos a procesos de contratación externos a CCE, Trazabilidad procesos de contratación, formulario de soporte, sugerencia de plataforma SECOPI y Lentitud de la plataforma SECOPI II, Fallas de la página web y tienda virtual del estado colombiano, con un 12 %, dentro de las 489 PQRSD que se recibieron.

Denuncias sobre posibles hechos de corrupción en procesos contractuales externos a CCE, con un 3 %, dentro de las 489 PQRSD que se recibieron.

Quejas sobre Formulario de soporte, fallas SECOPI I y II, petición incompleta, Lentitud de la plataforma SECOPI II, con un 2 %, dentro de las 489 PQRSD que se recibieron.

Recomendación: Para efectos de eficiencia y oportunidad en las respuestas, estas deben ser respondidas entre el primer y segundo tercio del tiempo estipulado por la norma:

- Solicitudes del Congreso de la República: dentro de los primeros tres (3) días.
- Solicitudes de información: dentro de los primeros siete (7) días.
- Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias: dentro de los primeros diez (10) días.
- Consultas: dentro de los primeros veinte (20) días.

Elaboró: Medardo Alfonso Avís Espinosa
 Responsable: Grupo de Gestión Documental