

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS PQRS, EN LA AGENCIA NACIONAL DE  
CONTRATACIÓN PÚBLICA - COLOMBIA COMPRA EFICIENTE**  
Primer semestre de 2021

El Asesor(a) Experto(a) con Funciones de Control Interno juntamente con su equipo de trabajo, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 desarrolló el seguimiento a la gestión efectuada por la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente ANCP-CCE relacionada con la recepción y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS interpuestas ante la Entidad durante el primer semestre de la vigencia 2021.

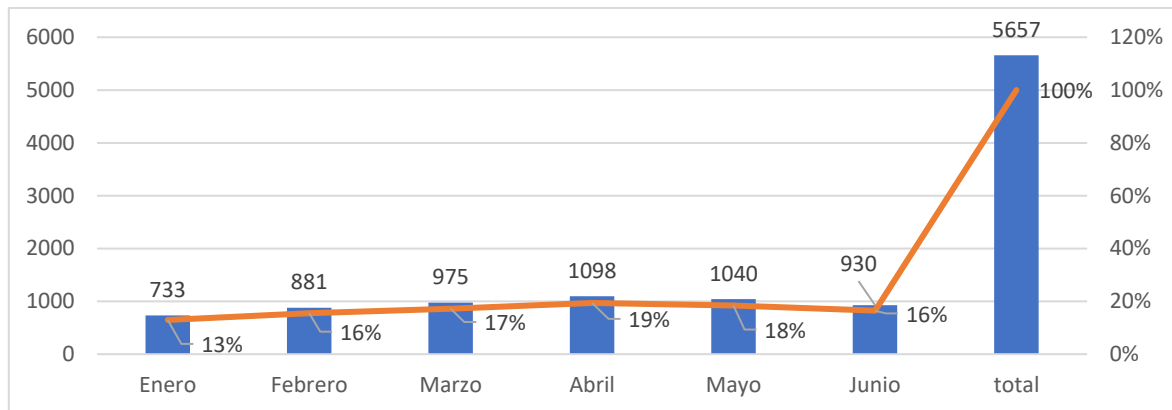
A continuación, se detalla el seguimiento en los literales a, b y c en el Anexo No. 1 el cual hace parte integral del presente documento.

**a) Contextualización recepción PQRS primer semestre de la vigencia 2021**

De conformidad con las matrices PQRS diligenciadas por las seis (6) áreas de la Entidad, suministradas por el líder del proceso de Atención y Servicio al Ciudadano, durante el primer semestre de la vigencia 2021 la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente ANCP-CCE recibió un total de cinco mil seiscientos cincuenta y siete (5.657) requerimientos.

En seguida se presenta la gráfica No. 1, que permite observar por mes el número de requerimientos recibidos:

*Gráfica 1. Número de PQRS recibidas en la Entidad durante el primer semestre de 2021, por mes*



*Fuente:* Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices por áreas de PQRS remitida por la Secretaría General, primer semestre 2021.

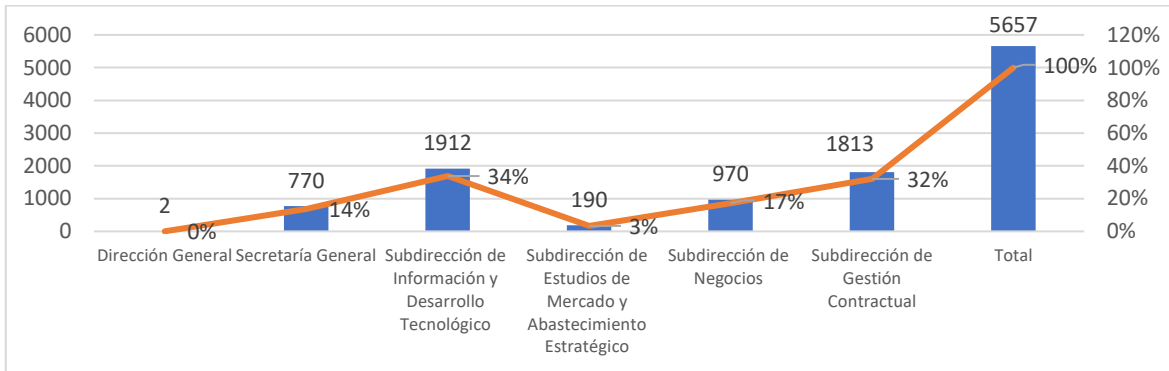
Como se puede apreciar, el mes en el que la Entidad recibió un mayor número de requerimientos fue abril, en contraste, enero fue el periodo en el que la ANCP-CCE atendió una menor cantidad. Se encontraron dos (2) radicados con fecha diciembre de 2020.



El área de la Entidad que más requerimientos tramitó fue la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico con el 34%, la Dirección General recibió y atendió el 0.002% del total de requerimientos.

La gráfica No. 2 expone lo descrito previamente.

**Gráfica 2. Número de PQRS recibidas durante el primer semestre de 2021, por área**

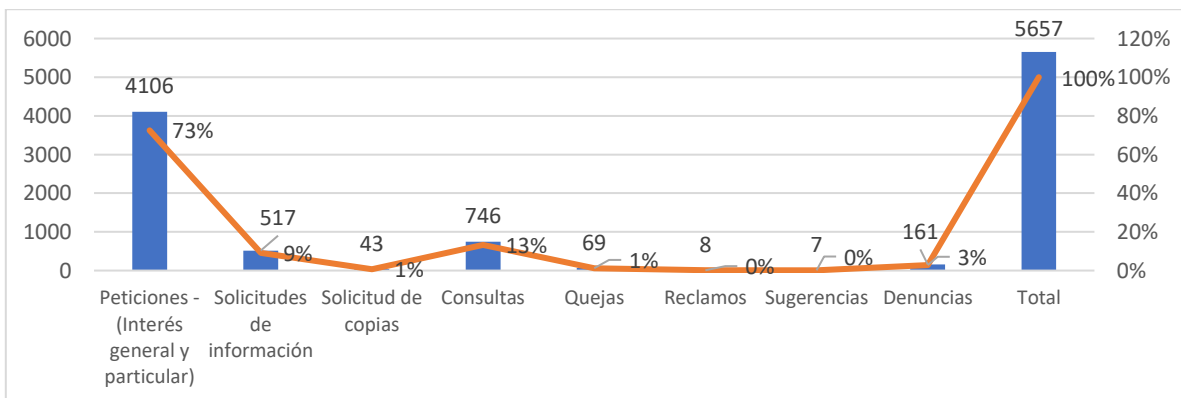


Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices por áreas de PQRS remitida por la Secretaría General, primer semestre 2021.

Ahora bien, durante el primer semestre de la vigencia 2021, la ANCP-CCE recibió en mayor proporción *peticiones*, de acuerdo con las modalidades definidas en la Resolución 1707 de 2018 “Por la cual se reglamenta el trámite de las *peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas, presentadas ante la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente.*”.

La gráfica No. 3 detalla el número de requerimientos recibidos por modalidad de petición:

**Gráfica 3. Número de PQRS recibidas durante el primer semestre de 2021, por modalidad de petición**



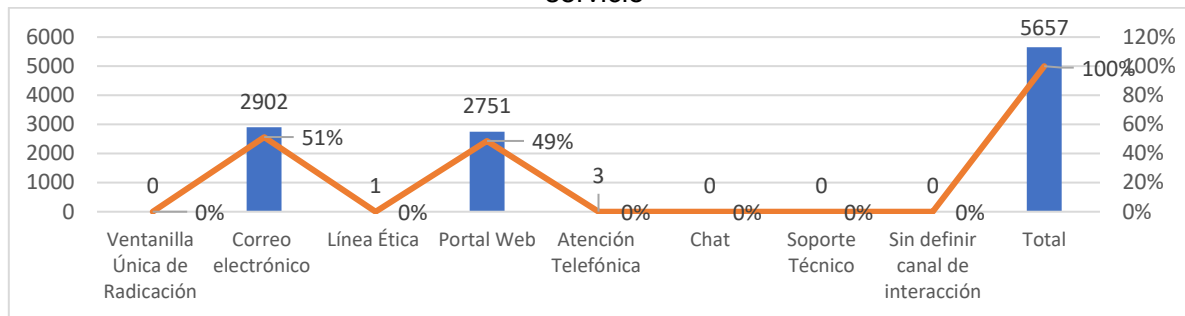
Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices por áreas de PQRS remitida por la Secretaría General, primer semestre 2021.



Con relación a los canales oficiales de servicio, la Entidad recibió el 51% del total de lo tramitado a través del correo electrónico de la organización, el canal al que menor número de requerimientos llegaron, la línea ética. Es de precisar que para un (1) requerimiento no se registró el canal de servicio por el cual se recibió.

La gráfica No. 4 exhibe las cifras correspondientes a los requerimientos recibidos durante el primer semestre de 2021, por canal de servicio con los que cuenta la ANCP-CCE según Resolución 1707 de 2018:

**Gráfica 4. Número de PQRS recibidas durante el primer semestre de 2021, por canal de servicio**



Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices por áreas de PQRS remitida por la Secretaría General, primer semestre 2021.

**b) Resultados seguimiento al trámite PQRS adelantado por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente durante el primer semestre de la vigencia 2020**

De acuerdo con lo establecido en el literal h del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, se evidenció que la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente ANCP-CCE, publicó en la página web los informes correspondientes al periodo comprendido entre enero – marzo y abril junio de la vigencia 2021, en donde se observó se hace referencia a las solicitudes de información recibidas; cumpliendo lo instado en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015.

La Resolución 1707 de 2018 expedida por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente ANCP-CCE, señala: **“Artículo 21. Informe de las PQRS.** El(la) servidor(a) designado(a) por el Proceso de Atención a PQRS o la dependencia que haga sus veces, deberá elaborar el **“Informe mensual general de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Demandas”** o el documento que corresponda, de acuerdo con la matriz de control de las PQRS establecida para ello, en todo caso, cada dependencia debe adoptar la matriz como instrumento que evidencie el seguimiento y control al trámite de las PQRS recibidas en la Entidad y asignadas a la dependencia”, la información suministrada por el área responsable de estos informes, remitió el correspondiente al primer trimestre de 2021 y en la página Web de la agencia se encuentran publicados los del primer y segundo trimestre del presente año, no se evidenciaron los informes mensuales como lo estableció la resolución en comentario, lo anterior evidencia en incumplimiento de los aspectos allí citados.



Con el propósito de verificar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y demás normatividad que reglamenta el trámite PQRS, se tomó una muestra de cuarenta y dos (42) requerimientos, identificando lo siguiente:

- Del total de cuarenta y dos (42) requerimientos verificados, veinte y uno (21) correspondiente al 50%, exhibieron novedades (Ver Anexos No. 1).
- Se identificó que cinco (5) requerimientos, observados en la auditoría interna realizada a la gestión de la Tienda Virtual del Estado Colombiano TVEC, se respondieron fuera de términos conforme los tiempos establecidos por la ley para cada una de las modalidades de petición, no obstante haber solicitado ampliación del plazo para la respuesta en cuatro (4) de ellos. En el anexo No. 1 se encuentra el detalle correspondiente.

Para dar respuesta la entidad en una comunicación cita varios radicados de entrada, estableciendo que estos ingresaron en la misma fecha, esta situación no permite definir los días en que se debe atender cada petición.

Las comunicaciones enviadas a los peticionarios solicitando la ampliación del plazo para la respuesta, citan fecha de enero de “2020” y corresponde al presente año.

- Se observó la materialización de un riesgo de legal *“Inoportunidad en el cumplimiento de los términos legales de respuesta de las PQRS”* identificado por el proceso Atención y Servicio al Ciudadano, y reportado a Planeación como “Materializado” descrito así: *“Se materializó por falta de gestión interna de los colaboradores que emiten las respuestas de las PQRSD y desorganización dentro de la dependencia. el efecto es la inconformidad de los ciudadanos. A partir de la reunión realizada con la subdirección, elaboraron un plan de mejoramiento y se está realizando seguimiento al mismo.”*.
- En la revisión se observó que la Entidad al efectuar los traslados por competencia no comunica al peticionario sobre esta situación. (Ver Anexo No. 1).
- Se encuentran diferencias en la tipificación de las peticiones entre las matrices por dependencias de PQRSD y lo descrito en POXTA.

Revisado el archivo denominado “Punto3. MATRICES PQRSD DEPENDENCIAS ENERO-JUNIO 2021” se encontraron aspectos como:

En la hoja de la Subdirección de Negocios, no presenta claridad sobre los aspectos necesario para verificar del cumplimiento:



**Tabla 1. Radicados pendientes de trámite definitivo**

Nº Radicado	Fecha de llegada	Traslado por no competencia	Entidad a la que se traslado la PQRS	Fecha de salida de la respuesta definitiva	Columna1
P20210119000385	0-1-1900	0-1-1900	0-1-1900	0-1-1900	0-1-1900
P20210119000396	0-1-1900	0-1-1900	0-1-1900	0-1-1900	0-1-1900
P20210119000401	0-1-1900	0-1-1900	0-1-1900	0-1-1900	0-1-1900
P20210120000444	0-1-1900	0-1-1900	0-1-1900	0-1-1900	0-1-1900
P20210120000416	0-1-1900	0-1-1900	0-1-1900	0-1-1900	0-1-1900
P20210120000431	0-1-1900	0-1-1900	0-1-1900	0-1-1900	0-1-1900
P20210120000447	0-1-1900	0-1-1900	0-1-1900	0-1-1900	0-1-1900
P20210120000443	0-1-1900	0-1-1900	0-1-1900	0-1-1900	0-1-1900
P20210120000433	0-1-1900	0-1-1900	0-1-1900	0-1-1900	0-1-1900

*Fuente:* Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices por áreas de PQRS remitida por la Secretaría General, primer semestre 2021.

En las hojas de excel definidas por cada una de las áreas de la entidad que tramitan las PQRS, se observó que no se encuentran las fechas de respuestas como se cita a continuación:

**Tabla 2. Radicados sin fecha de respuesta**

Area	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total sin fecha de respuesta	Diferencias
Secretaría General	-	-	-	30	<b>30</b>	
Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico		2	55	260	<b>317</b>	
Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico		-	2	3	<b>5</b>	Un radicado con fecha "44231" Sin datos de radicado - 202 registros de fecha 2019
Subdirección de Negocios	2	1	49	142	<b>194</b>	
Subdirección de Gestión Contractual	-	-	29	116	<b>145</b>	
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>135</b>	<b>551</b>	<b>691</b>	

*Fuente:* Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices por áreas de PQRS remitida por la Secretaría General, primer semestre 2021.

Lo señalado, genera incertidumbre sobre la información reportada que permita realizar un análisis efectivo sobre el cumplimiento de los términos para atender las PQRS.

Frente a los 551 radicados en el mes de junio, se puede inferir que se encuentran dentro de los términos para su respuesta.



En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría Interna 2021, el Asesor Experto con Funciones de Control Interno efectuó el trabajo de aseguramiento a la gestión Tienda Virtual del Estado Colombiano TVEC, en donde se observó que se encontraban PQRSD pendientes de trámite, como se describe a continuación:

*Tabla 3. Radicados trámite fuera de términos*

Radicado	Modalidad de petición	Fecha de ingreso	Fecha de respuesta.
P20201221000761	Peticiones	21/12/2020	27/07/2021
P20201223000823	Peticiones	23/12/2020	27/07/2021
P20210406002677	Peticiones	6/04/2021	27/07/2021
P20201201000288	Consultas	1/12/2020	15/07/2021
P20210415003101	Solicitud de Información	15/04/2021	15/07/2021

*Fuente:* Elaboración propia equipo de Control Interno con base en la información de análisis de la muestra para el seguimiento primer semestre de 2021.

Lo anterior evidencia incumplimiento a lo instado en la Ley 1755 de 2015 y la Resolución 1707 de 2018 expedida por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente ANCP-CCE, frente los tiempos de respuesta a las peticiones de los ciudadanos.

El artículo 24 de la Resolución 1707 de 2018 señala: “**Artículo 24. Sanciones.** La falta de atención a las PQRSD, a los términos para resolverlas, y el desconocimiento de los derechos de las personas, serán sancionados disciplinariamente por la Entidad de conformidad con los procesos y procedimientos definidos para ello, sin perjuicio de la acción prevalente de los entes de control competentes, de conformidad con las normas legales vigentes. “

Con el objeto de revisar la exactitud en las cifras de las peticiones radicadas en la Agencia, durante el primer semestre de 2021, se solicitó a la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico IDT la relación de los radicados correspondientes al periodo evaluado encontrado las siguientes diferencias:

*Tabla 4. Comparativo radicados matriz Excel por áreas - información POXTA*

Área	Reporte SG	POXTA	Sin Radicado de Salida	Total POXTA
Subdirección de Negocios	970	859	127	986
Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico IDT	1912	1727	177	1904
Dirección General	2	3	1	4



Área	Reporte SG	POXTA	Sin Radicado de Salida	Total POXTA
Secretaría General	770	790	30	820
Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico EMAE	190	185	4	189
Gestión Contractual	1813	1786	75	1861
<b>Total</b>	<b>5657</b>	<b>5350</b>	<b>414</b>	<b>5764</b>

Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en la información de reportada por la Secretaría General frente al reporte de POXTA, primer semestre de 2021

Se encontró diferencia una diferencia 107 radicados más en el reporte de POXTA, que en la matriz de Excel de PQRS por áreas.

Es de precisar que se evidenciaron mejoras en la construcción de los informes que se publican en la página web de la entidad, frente a su contenido y atributos de calidad.

En los expedientes en POXTA se encuentra la información que soporta la solicitud y la respuesta emitida por la ANCP-CCE, aspecto que presenta mejora con relación a periodos anteriores.

A la fecha se encuentra el desarrollo el proyecto para la entrada en operación de la herramienta Orfeo, para fortalecer el seguimiento a las PQRS.



**c) Evaluación Plan de Mejoramiento PQRS suscrito por la ANCP-CCE en el marco de los resultados del seguimiento efectuado por el equipo de Control Interno para el segundo semestre de la vigencia 2020**

Como parte del presente informe, se realizó evaluación de la ejecución y cumplimiento de las acciones de mejora formuladas por la Entidad, con el propósito de subsanar las novedades identificadas en el seguimiento a la gestión de las PQRS durante el segundo semestre de 2020, a continuación, se presentan en la tabla No. 1, los resultados de la verificación:

*Tabla 1. Seguimiento Plan de Mejoramiento PQRS 2020*

<b>CÓDIGO DE ACTIVIDAD</b>	<b>ACCIÓN PARA DESARROLLAR</b>	<b>FECHA DE TERMINACIÓN</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>¿Se cumplió la Actividad?</b>
01	Capacitación en normatividad legal vigente en PQRS, canales oficiales de servicio, términos de ley, entre otros dirigida a responsable ventanilla única de radicación VUR, gestores PQRSD, responsable línea de ética y notificaciones judiciales y responsable de atención al ciudadano.	31/05/2021	Se observó la grabación de la capacitación sobre normativa del derecho de petición el 16/02/2021. Las otras grabaciones enviadas tratan otros aspectos de la administración pública.	Si
	Efectuar el seguimiento y monitoreo semanal a la información registrada en las matrices de seguimiento PQRSD, realizando un muestreo por dependencias” para validar las siguientes variables, en caso de inconsistencias la Líder de atención al ciudadano remitirá correos a los gestores advirtiéndoles de las mismas.	30/06/2021	Correos de revisión enviadas a las áreas responsables de atender las PQRSD.	Si



CÓDIGO DE ACTIVIDAD	ACCIÓN PARA DESARROLLAR	FECHA DE TERMINACIÓN	OBSERVACIONES	¿Se cumplió la Actividad?
02	Realizar reunión con los gestores de las dependencias y responsable de la Ventanilla Unica de Radicación con el fin de dar lineamientos respecto de los oficios que no corresponden a PQRSD.  Hacer una capacitación sobre clasificación de PQRSD.	30/04/2021	Capacitación normativa PQRSD realizada el 2/16/2021	Si
	Efectuar el control semanal al diligenciamiento de la información que clasifica la responsable de Ventanilla única de radicación	30/06/2021	Correos de revisión enviadas a las áreas responsables de atender las PQRSD.	Si
03	Emitir una circular por parte de la Secretaria General dando alcance al documento enviado por control interno sobre los atributos de calidad para los oficios de la entidad, enfocado en las PQRSD y el deber de su cumplimiento.	31/03/2021	Circular expedida por la Secretaria General sobre "lineamientos generales para las respuestas a las PQRSD" del 25 de marzo 2021.  Correo electrónico remitiendo la circular el 29 de marzo de 2021.	Si
04	Validar, e identificar un formato para los oficios de respuesta que permita dar uniformidad al traslado por competencia.	31/04/2021	Siete (7) formatos Word para atender diferentes requerimientos registrados en la entidad.	Si
05	Emitir un comunicado a través de correo electrónico dirigido a los jefes de las dependencias de la entidad sobre los traslados por competencia con el fin de que se realice la verificación y control en la respuesta de estos.	15/05/2021	Correo enviado el 14 de mayo de 2021, con el propósito definido en la actividad.	Si

<b>CÓDIGO DE ACTIVIDAD</b>	<b>ACCIÓN PARA DESARROLLAR</b>	<b>FECHA DE TERMINACIÓN</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>¿Se cumplió la Actividad?</b>
06	Enviar correos a los gestores solicitando el cargue de todos los documentos relacionados con el trámite dado a las PQRSD.	31/05/2021	Correo enviado el 9/02/2021 a las diferentes áreas de la entidad.	Si
07	Efectuar el seguimiento y monitoreo semanal a la información registrada en las matrices de seguimiento PQRSD, realizando un muestreo por dependencias” para validar las siguientes variables, en caso de inconsistencias la líder de atención al ciudadano remitirá correos a los gestores advirtiéndoles de las mismas.	30/06/2021	Correos enviados semanalmente, sobre comentarios a los reportes que remiten las áreas de la agencia sobre las PQRS.	Si
08	Modificar el contenido de la Circular 001 del 11 de febrero de 2020, suprimiendo la consolidación de las matrices en una sola.	30/03/2021	Se actualizó la circular de 2020 con la Circular 001 - 2021 del 26 de febrero de 2021.	Si
09	Implementación del software documental de Orfeo	30/06/2021	En ejecución	
	Una vez instalado e implementado el software / diferenciado el modelo de operación de mesa de servicio modificar la resolución 1707 de 2018.	30/06/2021		No

Fuente: Plan de Mejoramiento PQRSD, remitido por la Secretaria General, revisado por el equipo de Control Interno.

De acuerdo con la evaluación ejecutada al Plan de Mejoramiento PQRS, se observó que el plan se cumplió en el 88,89% con corte junio de 2021, se encuentra pendiente finalizar la implementación del nuevo software para esta actividad.

## RECOMENDACIONES DE CONTROL INTERNO

El equipo de Control Interno recomienda de manera reiterada de acuerdo con lo evidenciado en el seguimiento al trámite PQRS realizado por la Entidad, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2021, lo siguiente:

1. A los líderes de proceso, aplicar controles que garanticen la integridad, veracidad y confiabilidad de la información de los requerimientos tramitados, así como el cumplimiento del marco normativo aplicable sobre la materia.
2. Al líder del proceso de Atención y Servicio al Ciudadano, revisar, consolidar, analizar la información reportada por las áreas, depurando las matrices del Excel con la información correspondiente.
3. Revisar los criterios para la tipificación de las PQRS, en POXTA y en las matrices de de Excel por áreas, que permitan establecer los tiempos de respuesta para cada una de estas tipologías.
4. Dar cumplimiento a los citados en el artículo 21 de la Resolución 1707 de 2018, frente a los informes mensuales.
5. A los funcionarios y contratistas de la Agencia, tramitar de fondo y en termino las PQRS asignadas.
6. Comunicar al peticionario el traslado por competencia, cuando en trámite se surta.
7. A la Línea Estratégica, efectuar análisis para la toma de decisiones con base en la información consolidada, con el fin de establecer acciones a lugar, que mejoren la gestión de las PQRS; así como, por ejemplo, definir mecanismos que reduzcan el número de requerimientos que llegan a la Entidad y que no son competencia de esta.

  
JUDITH ESPERANZA GÓMEZ ZAMBRANO  
Asesor Experto con Funciones de Control Interno

Aprobó: Judith Esperanza Gómez Zambrano  
Asesora Experta con Funciones de Control Interno

Revisó: Judith Esperanza Gómez Zambrano  
Asesora Experta con Funciones de Control Interno

Elaboró: Judith Esperanza Gómez Zambrano  
Asesora Experta con Funciones de Control Interno

Maricela Simbaqueba Gómez  
Analista Control Interno

Julio de 2021

Código Informe: 11-2





**Anexo No. 1 Seguimiento PQRS primer semestre vigencia 2021**

Datos básicos petición (Registrados en las matrices de seguimiento)						Seguimiento equipo de Control Interno			
Ítem	No. radicado	Dependencia Radicación	Modalidad de petición	Canal de Interacción	Calidad del peticionario	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones Adicionales
1	P20210210001100	Dirección General	Peticiones	Correo electrónico	Identificado	10/02/2021	24/02/2021	10	Trámite sin novedad. En el sticker no se puede evidenciar la fecha de respuesta, en la comunicación si se encuentra definida..
2	P20210608005009		Solicitud de Información	Correo electrónico	Identificado	08/06/2021	16/06/2021	5	El radicado en la matriz de PQRS por dependencias, registra fecha de 2020, en POXTA de 2021.
3	P20210106000065	Secretaría General	Peticiones	Correo electrónico	Identificado	06/01/2021	07/01/2021	1	Trámite sin novedad
4	P20210112000153		Peticiones	Correo electrónico	Identificado	12/01/2021	14/01/2021	2	Se realizó el traslado a los entes competentes para dar respuesta a la petición ,pero no se evidenció en el documento que se le haya comunicado al peticionario el traslado de no competencia.
5	P20210113000200		Peticiones	Correo electrónico	Identificado	13/01/2021	15/01/2021	2	Se realizó el traslado a los entes competentes para dar respuesta a la petición , pero no se evidenció en el documento que se le haya comunicado al peticionario el traslado de no competencia.
6	P20210202000806		Peticiones	Correo electrónico	Identificado	02/02/2021	08/02/2021	4	Trámite sin novedad
7	P20210522004459		Denuncia	Registro web	Anónimo	22/05/2021	28/05/2021	4	La fecha de creación que registra POXTA es el 22/05/2021, en la base por dependencias a parece con fecha de llegada el 24/05/2021. En POXTA se tipifica como "Denuncia" y en la matriz por dependencias como "Petición"
8	P20210628005628		Denuncia	Registro web	Anónimo	28/06/2021	-	-	En POXTA se tipifica como "Denuncia" y en la matriz por dependencias como "Petición". Dentro de los términos para la respuesta.
9	P20210630005710		Denuncia	Registro web	Identificado	30/06/2021	-	-	En POXTA se señala como forma de recepción "Registro Web" y en la matriz por dependencias por "Correo Electrónico". Dentro de los términos para la respuesta.
10	P20210105000053	Subdirección de Negocios	Consultas	Registro web	Identificado	05/01/2021	17/02/2021	30	Trámite sin novedad
11	P20210305001841		Peticiones	Correo electrónico	Identificado	05/03/2021	19/03/2021	10	Trámite sin novedad
12	P20210408002805		Consultas	Registro web	Identificado	08/04/2021	20/05/2021	30	Trámite sin novedad
13	P20210609005051		Reclamos	Registro web	Identificado	09/06/2021	25/06/2021	11	Trámite sin novedad
14	P20210611005161		Peticiones	Correo electrónico	Identificado	11/06/2021	21/06/2021	5	Trámite sin novedad
15	P20210622005443		Peticiones	Registro web	Identificado	22/06/2021	-	-	Dentro de los términos para la respuesta.
16	P20210629005695		Reclamos	Registro web	Identificado	29/06/2021	-	-	En POXTA presenta fecha de creación el 29 de junio de 2021, en la matriz de PQRS por dependencias, registra fecha 30 de junio de 2021. Dentro de los términos para la respuesta.
17	P20210114000266	Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico	Solicitud de Información	Correo electrónico	Identificado	14/01/2021	21/01/2021	5	Trámite sin novedad
18	P20210510004007		Consultas	Correo electrónico	Identificado	10/05/2021	12/05/2021	2	Trámite sin novedad
19	P20210528004678		Solicitud de Información	Correo electrónico	Identificado	28/05/2021	01/06/2021	2	En POXTA presenta fecha de creación el 28 de mayo de 2021, en la matriz de PQRS por dependencias, registra fecha 31 de mayo de 2021.
20	P20210603004885		Solicitud de Información	Registro web	Identificado	03/06/2021	16/06/2021	7	Trámite sin novedad
21	P20210616005281		Denuncia	Registro web	Anónimo	16/06/2021	18/06/2021	2	En POXTA se tipifica como "Denuncia" y en la matriz por dependencias como "Solicitud de Información".
22	P20210625005552		Solicitud de Información	Correo electrónico	Identificado	25/06/2021	12/07/2021	10	Trámite sin novedad
23	P20210611005143		Solicitud de Información	Correo electrónico	Identificado	11/06/2021	22/06/2021	6	Trámite sin novedad



**Anexo No. 1 Seguimiento PQRS primer semestre vigencia 2021**

Datos básicos petición (Registrados en las matrices de seguimiento)						Seguimiento equipo de Control Interno			
Ítem	No. radicado	Dependencia Radicación	Modalidad de petición	Canal de Interacción	Calidad del peticionario	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones Adicionales
24	P2021010500023	Subdirección de Gestión Contractual	Peticiones	Registro web	Identificado	05/01/2021	08/01/2021	3	Se realizó el traslado a los entes competentes para dar respuesta a la petición ,pero no se evidenció en el documento que se le haya comunicado al peticionario el traslado de no competencia.
25	P2021010700083		Consultas	Correo electrónico	Identificado	07/01/2021	12/01/2021	2	En POXTA se tipifica como "Consulta" y en la matriz por dependencias como "Petición".
26	P20210113000203		Peticiones	Registro web	Identificado	13/01/2021	18/01/2021	3	Trámite sin novedad
27	P20210426003480		Consultas	Registro web	Identificado	26/04/2021	03/05/2021	5	En POXTA se tipifica como "Consulta" y en la matriz por dependencias como "Petición".
28	P20210429003674		Consultas	Correo electrónico	Identificado	29/04/2021	05/05/2021	4	Trámite sin novedad
29	P20210429003657		Solicitud de Información	Registro web	Anónimo	29/04/2021	06/05/2021	5	En POXTA se tipifica como "Solicitud de Información" y en la matriz por dependencias como "Petición".
30	P20210629005641		Denuncia	Documentos tipo	Anónimo	29/06/2021	07/07/2021	5	En POXTA se tipifica como "Denuncia" y en la matriz por dependencias como "Petición".
31	P20210105000020	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Consultas	Registro web	Identificado	05/01/2021	21/01/2021	11	En POXTA se tipifica como "Consulta" y en la matriz por dependencias como "Petición".
32	P20210105000028		Solicitud de Información	Correo electrónico	Identificado	05/01/2021	21/01/2021	11	En POXTA se tipifica como "Solicitud de Información" y en la matriz por dependencias como "Petición".
33	P20210309001942		Peticiones	Correo electrónico	Identificado	09/03/2021	22/04/2021	29	Trámite sin novedad
34	P20210405002639		Peticiones	Registro web	Identificado	05/04/2021	26/04/2021	15	Trámite sin novedad
35	P20210528004700		Peticiones	Correo electrónico	Identificado	28/05/2021	23/06/2021	16	Trámite sin novedad
36	P20210211001125		Peticiones	Correo electrónico	Identificado	11/02/2021	23/03/2021	27	Trámite sin novedad
37	P20210608004977		Peticiones	Correo electrónico	Identificado	08/06/2021	30/06/2021	15	Trámite sin novedad
38	P20201221000761	Negocios	Peticiones	Correo electrónico	Identificado	21/12/2020	27/07/2021	145	A través de correo electrónico se envió comunicación del 14 de enero de 2020 sic(2021), se informa al peticionario que la entidad se tomará 30 días para dar respuesta contados a partir del vencimiento del plazo inicial, el cual correspondía al 8 de febrero de 2021, los 30 días adicionales finalizaban el 23 de marzo del 2021. La respuesta se emitió el 27 de julio de los corrientes con radicado RS20210727007330, sobre la inhabilidad de un proveedor. El tiempo definido en la columna "Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta" corresponde al periodo transcurrido entre la radicación y la respuesta, incluido el plazo solicitado para la respuesta.
39	P20201223000823	Negocios	Peticiones	Registro Web	Identificado	23/12/2020	27/07/2021	143	A través de comunicación del 14 de enero de 2020 sic (2021), se informa al peticionario que la entidad se tomará 30 días para dar respuesta contados a partir del vencimiento del plazo inicial, el cual correspondía al 14 de febrero de 2021, los 30 días adicionales finalizaban el 18 de marzo del 2021. La respuesta se emitió el 27 de julio de los corrientes con radicado RS20210727007330, sobre la inhabilidad de un proveedor. El tiempo definido en la columna "Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta" corresponde al periodo transcurrido entre la radicación y la respuesta, es decir el plazo solicitado para la respuesta.

**Anexo No. 1 Seguimiento PQRS primer semestre vigencia 2021**

Datos básicos petición (Registrados en las matrices de seguimiento)						Seguimiento equipo de Control Interno			
Ítem	No. radicado	Dependencia Radicación	Modalidad de petición	Canal de Interacción	Calidad del peticionario	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones Adicionales
40	P20210406002677	Negocios	Peticiones	Registro Web	Identificado	6/04/2021	27/07/2021	75	A través de comunicación del 20 de abril de 2021 con radicado RS20210420003232, se informa al peticionario que la entidad se tomará 30 días para dar respuesta contados a partir del vencimiento del plazo inicial, el cual correspondía al 19 de mayo de 2021, los 30 días adicionales finalizaban el 2 de julio del 2021.  La respuesta se emitió el 27 de julio de los corrientes con radicado RS20210727007330, sobre la inhabilidad de un proveedor.  El tiempo definido en la columna "Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta" corresponde al periodo transcurrido entre la radicación y la respuesta, es decir el plazo solicitado para la respuesta.
41	P20201201000288		Consultas	Correo electrónico	Identificado	1/12/2020	15/07/2021	151	En la respuesta con radicado RS2 02107150006896 del 15 de julio de 2021 se cita "La Subdirección de Negocios de la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente- acusa recibo de la solicitud de información de fecha 15 de marzo de 2021,..." los radicados son de diciembre 2020 y abril 2021.  Señala que: "Primero que todo es pertinente aclarar que esta Unidad Administrativa carece de competencia para resolver de fondo circunstancias que se generaron dentro de una Orden de Compra..."  El tiempo definido en la columna "Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta" corresponde al periodo transcurrido entre la radicación y la respuesta, incluido el plazo solicitado para la respuesta.
42	P20210415003101		Solicitud de Información	Correo electrónico	Identificado	15/04/2021	15/07/2021	62	En la respuesta con radicado RS2 02107150006896 del 15 de julio de 2021 se cita "La Subdirección de Negocios de la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente- acusa recibo de la solicitud de información de fecha 15 de marzo de 2021,..." los radicados son de diciembre 2020 y abril 2021.  Señala que: "Primero que todo es pertinente aclarar que esta Unidad Administrativa carece de competencia para resolver de fondo circunstancias que se generaron dentro de una Orden de Compra..."  El tiempo definido en la columna "Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta" corresponde al periodo transcurrido entre la radicación y la respuesta.