



## INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	10/10/2024
Ciudad:	Bogotá D.C
Título del Informe:	Reporte PQRS - Trimestral (julio - agosto - septiembre 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 tercer 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 julio al 30 de septiembre de 2024.
Código Interno del informe:	CCE-REC-FM-20
TRD Y Ubicación electrónica:	<a href="#">Informes de Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias</a>

### 2. DESTINO Y AUTORES DEL INFORME

DESTINATARIO DEL INFORME	
Nombre:	<b>ANCP-CCE- Ciudadanía</b>
AUTORES DEL INFORME	
Nombre:	<b>Nelson Felipe Gaitan Chacon</b>
Cargo:	<b>Contratista- Relacionamiento Estado Ciudadano</b>
Área:	<b>Grupo Relacionamiento Estado Ciudadano- Secretaría General</b>
Nombre:	<b>Edgar Mauricio Guerrero Cáceres</b>
Área:	<b>Grupo Relacionamiento Estado Ciudadano- Secretaría General</b>
Cargo:	<b>Contratista- Relacionamiento Estado Ciudadano</b>



## 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, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias), 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 julio y el (30) de septiembre 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 tercer 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.

Así mismo, de acuerdo con la resolución 373 del 2024 "Por medio de la cual se adopta el manual PQRSD de la ANCP-CCE" menciona en su capítulo 9. Seguimiento y control de las PQRSD lo siguiente:

*El Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento Estado Ciudadano o quien haga sus veces deberá elaborar el "Informe trimestral general de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias" o el documento que corresponda, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al vencimiento del trimestre respectivo, de acuerdo con la matriz de control de las PQRSD establecida para ello. En todo caso, cada dependencia por parte del Gestor Documental o quien haga sus veces debe adoptar la matriz como instrumento que evidencie el seguimiento y control al trámite de las PQRSD recibidas en la Entidad y asignadas a la dependencia. De igual manera las diferentes áreas deberán suministrar la información que se solicite referente a la gestión de las PQRSD de cada dependencia que el GREC determine.*

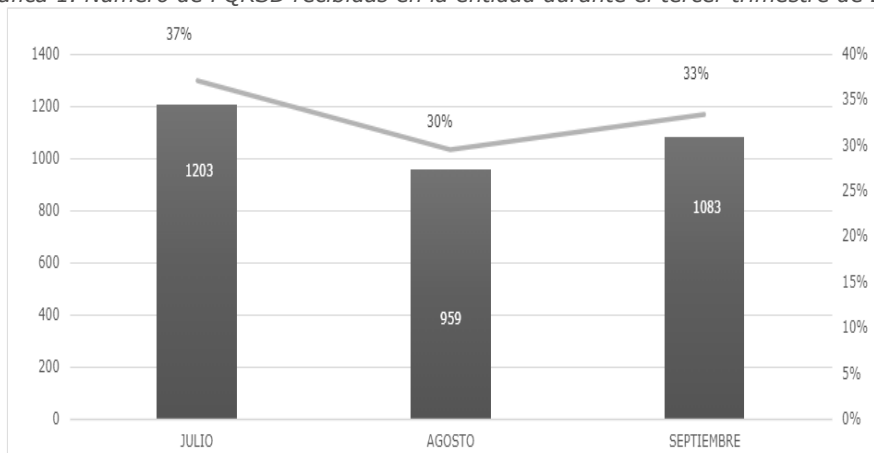
Con base en lo anterior, el presente documento resume la gestión de las PQRSD de la entidad, con base en la información y datos suministrados por parte de cada una de las áreas.

## INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

### 4. Frecuencia de las PQRS recibidas

De acuerdo con los datos arrojados por los diferentes canales de atención de la entidad, durante el tercer trimestre de 2024 se recibieron 3.245 requerimientos, los cuales fueron asignados para su trámite a la Dirección General, Secretaría General y las Subdirecciones misionales de: Negocios, Gestión Contractual, Información y Desarrollo Tecnológico, Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico. Las peticiones recibidas por mes se desagregan de la siguiente manera:

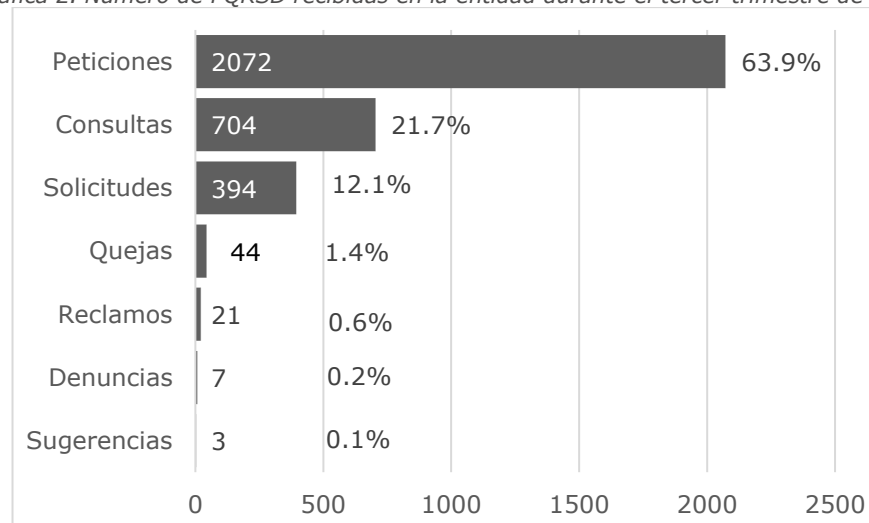
Gráfica 1. Número de PQRS recibidas en la entidad durante el tercer trimestre de 2024



Fuente: Matrices PQRS del 1 de julio a 30 de septiembre de 2024 SharePoint Atención al ciudadano 2024

Durante el tercer trimestre del 2024, el mes con mayores requerimientos fue julio con el 37%, seguido de septiembre con el 33% y agosto con el 30%.

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



Fuente: Matrices PQRS del 1 de julio a 30 de septiembre de 2024 SharePoint Atención al ciudadano 2024

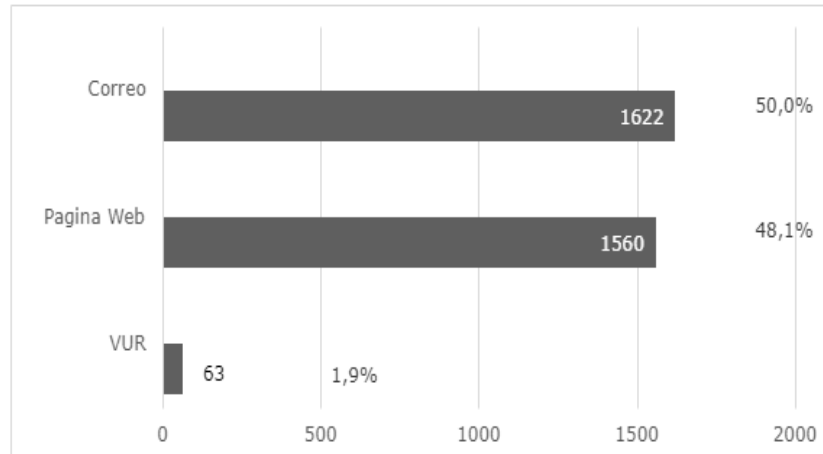


## INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRSD

En la anterior gráfica, se evidencia que el 63,9% de las PQRSD son peticiones, el 21,7% consultas, el 12,1% solicitudes, el 1,4% quejas, el 0,6% reclamos, el 0,2% denuncias y el 0,1% sugerencias.

### 5. PQRSD recibidas por los canales de atención

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



Fuente: Matrices PQRSD del 1 de julio al 30 de septiembre de 2024 SharePoint Atención al ciudadano 2024

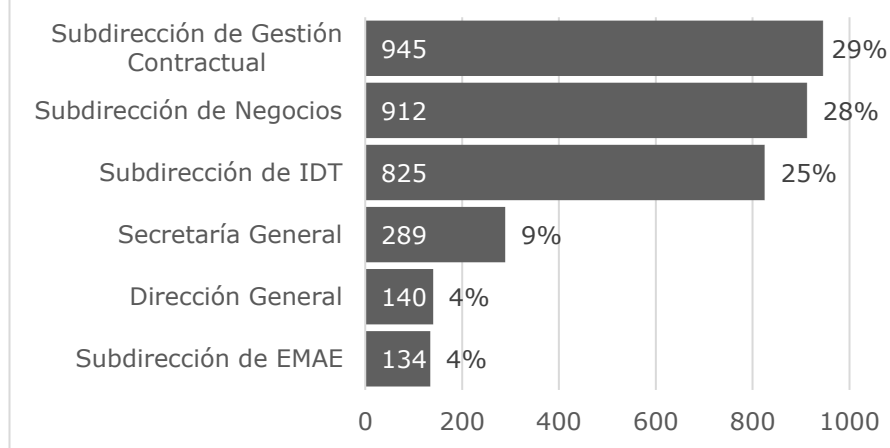
La radicación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) por parte de los ciudadanos y usuarios durante este tercer trimestre en la entidad, se realizó principalmente, a través del correo electrónico con mil seiscientos veintidós (1.622) requerimientos, que corresponden al cincuenta por ciento (50%) de forma subsidiaria, mediante el formulario en página web con mil quinientos sesenta (1.560) requerimientos, lo que equivale al cuarenta y ocho, uno por ciento (48,8%) y mediante la Ventanilla Única de Radicación de manera presencial, se realizaron sesenta y tres (63) requerimientos que representa el uno, nueve por ciento (2,1%).



## INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRSD

### 6. Gestión de las PQRSD en las áreas misionales y de apoyo

Gráfica 4. Número de PQRSD por dependencia durante el tercer trimestre de 2024



Fuente: Matrices PQRSD del 1 de julio a 30 de septiembre de 2024 SharePoint Atención al ciudadano 2024

Las PQRSD 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 tercer trimestre 2024, a la Dirección General se asignaron ciento cuarenta (140) peticiones, representando el cuatro por ciento (4%), a la Subdirección de Estudios de Mercados y Abastecimiento Estratégico ciento treinta y cuatro (134) con el cuatro por ciento (4%), a la Secretaría General doscientos ochenta y nueve (289) con el nueve por ciento (9%), a la Subdirección de Gestión contractual novecientos cuarenta y cinco (945) con el veintinueve por ciento (29%), a la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico ochocientos veinticinco (825) que equivalen al veinticinco por ciento (25%) y a la Subdirección de Negocios novecientos cuarenta y cinco (945) con el veintinueve por ciento (29%).

En el mismo sentido, se identificaron los temas frecuentes por cada tipo de petición (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) han sido recibidas en la Entidad, las cuales se describen así:

**Peticiones:** Durante el tercer trimestre del 2024 se recibieron un total de 2.072 peticiones, que equivalen al 63,9% del total de las PQRSD, los asuntos más consultados fueron:

- Solicitud de certificación de contratos.
- Validación de certificados de contratos CCE.



## INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRSD

- Investigación de irregularidades en contratos.
- Procesos de cobro.
- 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
- 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 publica
- Solicitud certificación de contratos
- Observaciones a pliegos de condiciones de otras entidades las cuales

**Consultas:** Se recibieron 704 consultas, que corresponden al 21,7% del total de PQRSD recibidas durante el tercer 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
- 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 394 solicitudes que corresponden al 12,1% del total de PQRSD recibidas durante el tercer trimestre del 2024, sobre los siguientes temas:



## INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRSD

- Solicitud de estructuración de nuevos mecanismos de agregación de demanda.
- Solicitud de capacitaciones para el estudio de análisis del sector.
- Información pública datos de entidad/proveedor (búsqueda de proceso/contrato).
- Solicitud de información de direcciones IP.
- Solicitud de información de la contratación realizada por las diferentes plataformas SECOP I, SECOP II y TVEC.
- Solicitud de información de procesos contractuales.
- Solicitud de información laboral de funcionarios.
- Solicitudes de experiencias en contratos.
- Solicitud de estructuración de nuevos Mecanismos de Agregación de Demanda.
- Solicitud copia de conceptos CCE
- Obligatoriedad de documentos tipo

**Quejas:** Se recibieron 44 quejas que corresponden al 1,4% del total de PQRSD recibidas durante el tercer trimestre del 2024, relacionadas con los siguientes temas:

- Experiencia plataformas de compra pública.
- Reportes de entidades en mora.
- Reporte de posibles incumplimientos de órdenes de compra externas de la ANCP-CCE.

**Reclamos:** Se recibieron 21 reclamos que corresponden al 0,6% del total de PQRSD durante el tercer trimestre del 2024, los temas más relevantes fueron:

- Apoyo técnico en la gestión contractual actualización y modificación.
- Notificación de fallas.

**Denuncias:** Se radicaron 7 denuncias que corresponden al 0,2% del total de PQRSD recibidas durante el tercer 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

**Sugerencias:** Se recibieron 3 sugerencias que corresponden al 0,1% del total de PQRSD durante el tercer trimestre del 2024 relacionadas con:

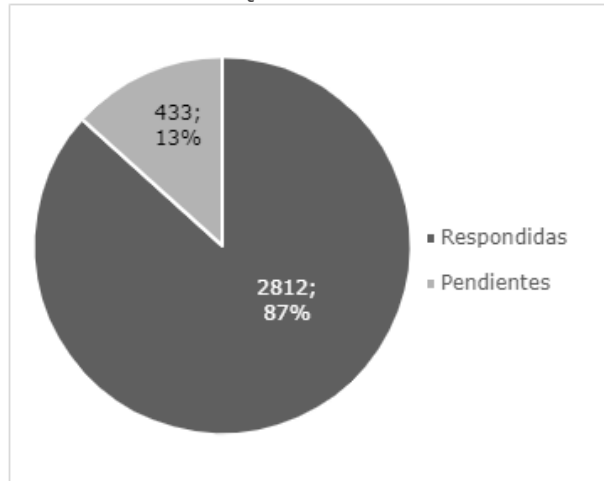
- Creación y publicación de procesos.

## INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRSD

- Sugerencias SECOP.

### 7. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas

Gráfica 5. Gestión de PQRSD de durante el tercer trimestre



Fuente: Matrices PQRSD del 1 de julio a 30 de septiembre de 2024 SharePoint Atención al ciudadano 2024

Del total de PQRSD recibidas (3.245) durante los meses de julio, agosto y septiembre del 2024, se encuentran pendiente por dar respuesta 435, las cuales se encuentran en término y serán respondidas durante el siguiente período.

### 8. Radicados extemporáneos y sin respuesta

Durante el tercer trimestre de 2024, se evidenció que 14 peticiones, fueron tramitados de manera extemporánea conforme con los términos establecidos en la Ley, por demoras internas en la proyección y aprobación de estos.

Tabla 1. Radicados extemporáneos durante el tercer trimestre de 2024

Radicado	Tipología normativa	Área / Dependencia	Tiempo de Respuesta
<b>JULIO</b>			
P20240708006865	Solicitud de información	Subdirección IDT	16 días
P20240529005628	Consulta	Subdirección IDT	31 días
P20240702006662	Traslado por competencia	Secretaría General	6 días
P20240703006727	Traslado por competencia	Secretaría General	6 días
P20240708006902	Petición de interés General	Secretaría General	16 días
<b>AGOSTO</b>			
P20240523005356	Peticiones	Subdirección IDT	16 días
P20240808008107	Peticiones	Subdirección de Negocios	16 días
P20240814008321	Solicitud de información	Subdirección de Negocios	11 días
P20240813008254	Solicitud de información	Secretaría General	12 días





## INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

P20240812008218	Solicitud de información	Secretaría General	12 días
P20240805008009	Solicitud de información	Secretaría General	14 días
<b>SEPTIEMBRE</b>			
P20240905009078	Traslado por competencia	Secretaría General	21 días
P20240917009500	Traslado por competencia	Secretaría General	10 días
P20240923009671	Solicitud de información	Subdirección de Negocios	11 días

Fuente: Matrices PQRS del 1 de julio a 30 de septiembre 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 (307) peticiones que corresponden al nueve punto cinco por ciento (9,5%) del total de las PQRS recibidas.

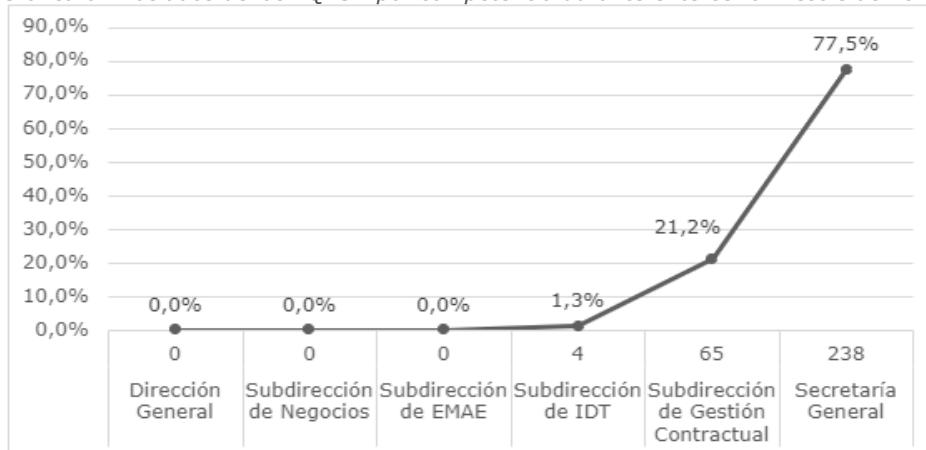
Tabla 2. Traslados por competencia durante el tercer trimestre de 2024

PQRS Traslado por Competencia	PQRS	
Secretaría General	238	77,5%
Subdirección de Gestión Contractual	65	21,2%
Subdirección de información y Desarrollo Tecnológico	4	1,3%
<b>Total</b>	<b>307</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matrices PQRS del 1 de julio a 30 de septiembre 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 treinta y ocho (238) peticiones que corresponden al 77,5%, seguida por la Subdirección de Gestión Contractual con sesenta y cinco (65) peticiones que equivale al 21,2%, la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico con cuatro (4) traslados que equivale al 1,3%, la Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico, la Subdirección de Negocios y la Dirección General no reportaron traslados por falta de competencia en el trimestre.

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





## INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

Fuente: Matrices PQRS del 1 de julio a 30 de septiembre 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 tercer trimestre de 2024

TEMAS DE TRASLADOS POR FALTA DE COMPETENCIA	ENTIDADES A LAS QUE SE LE DIO TRASLADO
Irregularidades 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.
Vulneración de los derechos	Defensorías de pueblo
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 julio a 30 de septiembre de 2024 SharePoint Atención al ciudadano 2024

### 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:

Grafica 7. Traslados por falta de competencia durante el tercer 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	%
Subdirección de IDT	6	9	29	0	6	19	69	35,0%
Dirección General	0	4	6	10	9	15	44	22,3%
Subdirección de Gestión Contractual	2	8	12	14	3	0	39	19,8%
Secretaría General	14	0	10	4	4	5	37	18,8%
Subdirección de EMAE	1	6	0	1	0	0	8	4,1%
<b>Subtotales</b>	<b>23</b>	<b>27</b>	<b>57</b>	<b>29</b>	<b>22</b>	<b>39</b>	<b>197</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Matrices PQRS del 1 de julio a 30 de septiembre de 2024 SharePoint Atención al ciudadano 2024

Con base en la tabla anterior, se puede indagar que la Subdirección de IDT traslado a otras dependencias 69 peticiones, seguido de la Dirección General con 44 peticiones, la Subdirección de Gestión Contractual con 39, Secretaría General con 37 peticiones y la Subdirección de EMAE con 8. Es importante mencionar que la subdirección de Negocios no reporto el dato de los traslados que realizó la dependencia a otras áreas.

Por otro lado, las áreas que más recibieron derechos de peticiones trasladadas por otras dependencias fueron; la Subdirección de Negocios con 57 peticiones, Subdirección de Gestión Contractual con 39, Subdirección de IDT con 29,

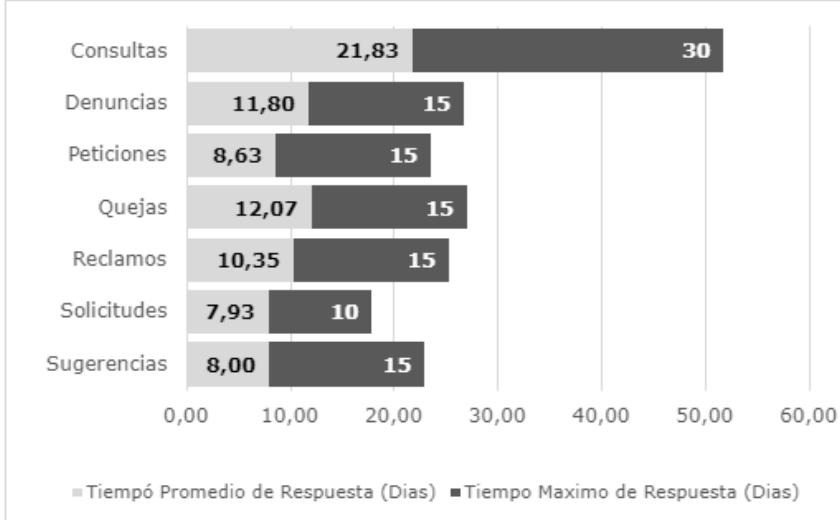


## INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

Secretaría General con 27, Dirección General con 23 y Subdirección de EMAE con 22.

### 11. Tiempo promedio de respuesta

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

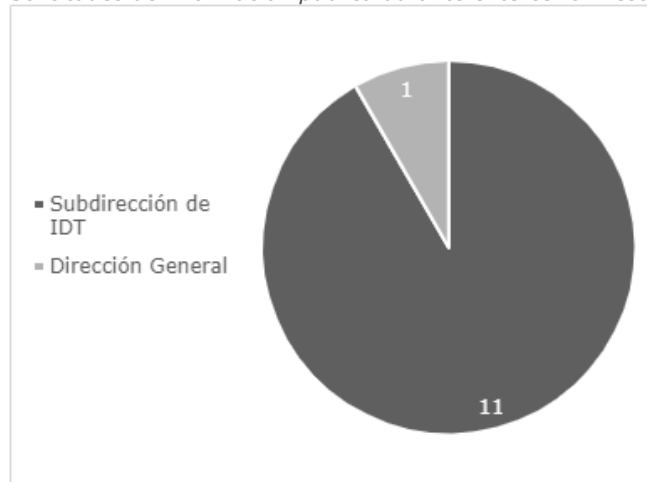


Fuente: Matrices PQRS del 1 de julio a 30 de septiembre de 2024 SharePoint Atención al ciudadano 2024

### 12. Solicitudes de acceso a la información pública

De acuerdo con el Artículo 2.1.1.6.2. del Decreto 1081 de 2015, las entidades deben generar informes de solicitudes de acceso a la información, identificando el número de solicitudes a las cuales se negó el acceso a la información pública.

Gráfica 9 Solicitudes de información pública durante el tercer trimestre de 2024



Fuente: Matrices PQRS del 1 de julio a 30 de septiembre de 2024 SharePoint Atención al ciudadano 2024



## INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

De acuerdo con la gráfica 9 durante el tercer trimestre de 2024 se negó 12 solicitudes de información, una petición de la Dirección General y 11 de IDT.

*Tabla 4 Solicitudes de información pública durante el tercer trimestre de 2024*

Área o Dependencia	Radicado de entrada	Peticionario	Asunto
Subdirección de IDT	P20240815008363	Departamento del Cauca	Informe de auditoría en el que se pueda evidenciar la dirección IP, hora, usuario, localización y demás datos de registro de auditoría
	P20240730007800	Veeduría Ciudadana Funcaribe	Información Direcciones IP
	P20240620006316	Moises Camilo Ariza	Información Direcciones IP
	P20240708006865	Veeduría Ciudadana Funcaribe	Información Direcciones IP
	P20240712007119	Moises Camilo Ariza	Información Direcciones IP
	P20240716007257	Moises Camilo Ariza	Información Direcciones IP
	P20240729007749	Moises Camilo Ariza	Información Direcciones IP
	P20240730007800	Veeduría Ciudadana Funcaribe	Información Direcciones IP
	P20240904008988	Moises Camilo Ariza	Protección de tratamiento de datos personales o información sensible
	P20240917009494	Moises Camilo Ariza	Información Direcciones IP
	P20240913009343	Unidad Nacional de Protección	Protección de tratamiento de datos personales o información sensible
Dirección General	P20240822008558	Cesar Abako	Solicitud de grabación de capacitación

*Fuente: Matrices PQRS del 1 de julio a 30 de septiembre de 2024 SharePoint Atención al ciudadano 2024*

De acuerdo con lo anterior, durante los meses julio, agosto y septiembre del 2024 la ANCP-CCE recibió 12 solicitudes de acceso a la información, a las cuales las dependencias que las gestionaron tuvieron que negar el acceso a esta información por ser reservada y confidencial.

### 13. 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 PQRS radicadas en la Entidad en el tercer 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 PQRS frente a las generalidades de las peticiones y sus términos de respuesta.



## INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRSD

- El mes con mayor número de PQRSD fue julio con 1203 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 primer trimestre de 2024 fue el correo electrónico con un total de 1.622 equivalente al 50,0%, seguido de la página Web con un total de 1.560 que corresponde al 48,1% de las PQRSD.
- La dependencia con más peticiones asignadas en el trimestre reportado fue la subdirección de Gestión Contractual con 945 que corresponde al 29%, seguida por la subdirección de Negocios con 912 que corresponde al 28% del total de los requerimientos.

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.

### 14. ANEXOS

[Anexos informe PQRSD 3Q](#)

### 15. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Felipe Gaitan Chacon Contratista Relacionamiento Estado Ciudadano	10/10/2024	Felipe GAITAN
Elaboró	Edgar Mauricio Guerrero Cáceres Contratista Relacionamiento Estado Ciudadano	10/10/2024	Edgar
Revisó	Alejandro Garzón Arévalo Coordinador Grupo REC	10/10/2024	A-G-A



## INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

Aprobó	Ana María Tolosa Rico Secretaría General	10/10/2024	
--------	---	------------	--

### 16. 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