

## INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS PQRS, EN LA AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA - COLOMBIA COMPRA EFICIENTE Segundo semestre de 2020

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 segundo semestre de la vigencia 2020.

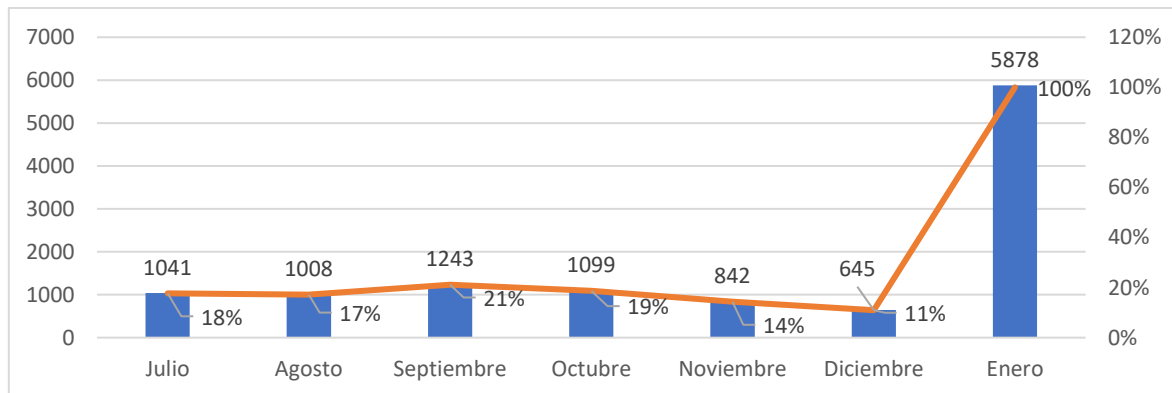
A continuación, se detalla el seguimiento en los literales a, b y c en el Anexo No. 1 el cual hace parte integral del presente documento.

### a) Contextualización recepción PQRS segundo semestre de la vigencia 2020

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 segundo semestre de la vigencia 2020 la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente ANCP-CCE recibió un total de cinco mil ochocientos setenta y ocho (5.878) 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 segundo semestre de 2020, por mes*



*Fuente:* Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices mensuales de seguimiento PQRS segundo semestre 2020, de las áreas.

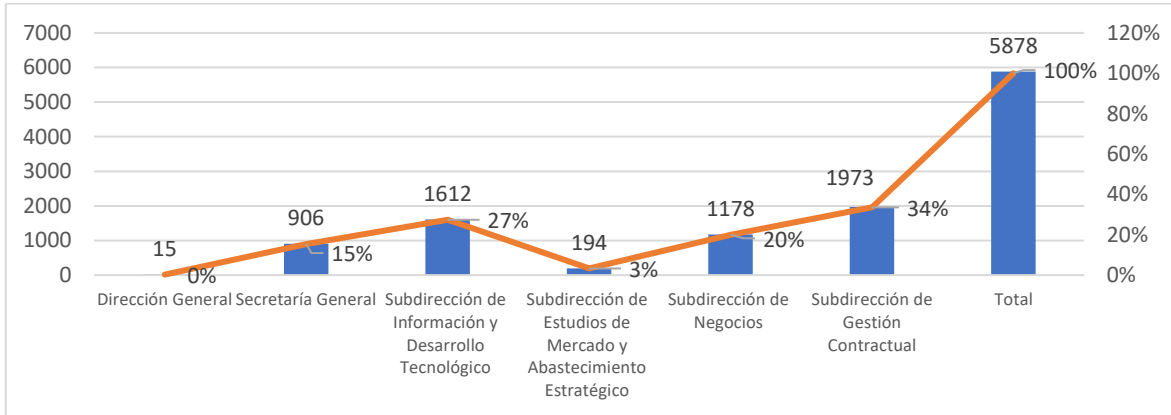
Como se puede apreciar, el mes en el que la Entidad recibió un mayor número de requerimientos fue septiembre, en contraste, diciembre fue el periodo en el que la ANCP-CCE atendió una menor cantidad.



El área de la Entidad que más requerimientos tramitó fue la Subdirección de Gestión Contractual 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 segundo semestre de 2020, por área**

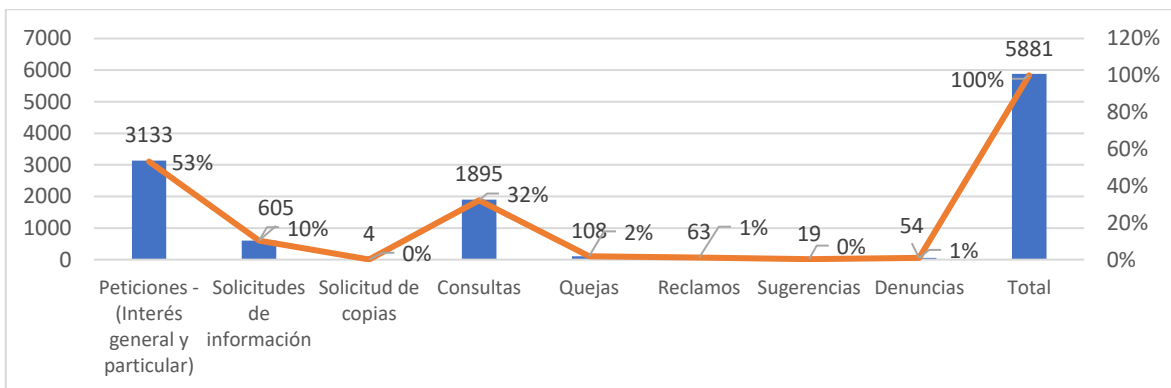


Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices mensuales de seguimiento PQRS segundo semestre 2020, de las áreas.

Ahora bien, durante el segundo semestre de la vigencia 2020, 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 segundo semestre de 2020, por modalidad de petición**



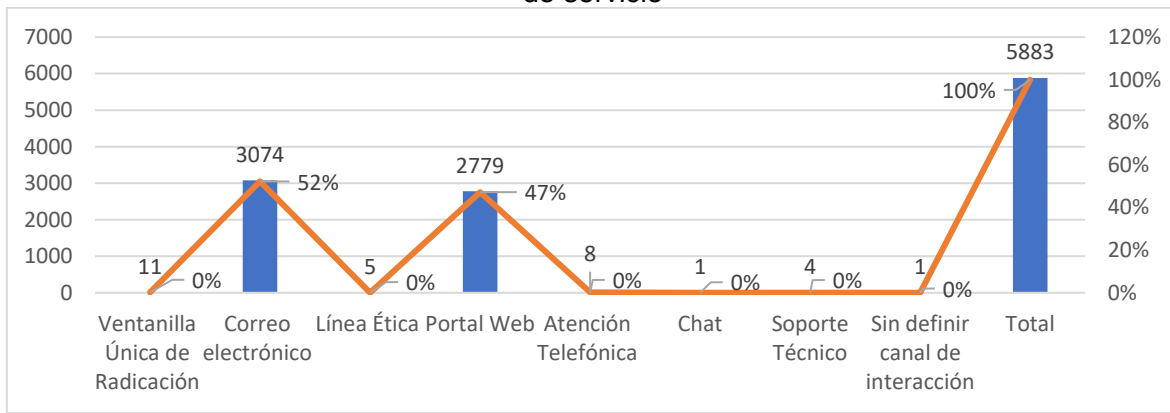
Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices mensuales de seguimiento PQRS segundo semestre 2020, de las áreas.



Con relación a los canales oficiales de servicio, la Entidad recibió el 52% del total de lo tramitado a través del correo electrónico de la organización, el canal al que menor número de requerimientos llegaron, fue el chat. 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 segundo semestre de 2020, por canal de servicio con los que cuenta la ANCP-CCE según Resolución 1707 de 2018:

**Gráfica 4. Número de PQRS recibidas durante el segundo semestre de 2020, por canal de servicio**



*Fuente:* Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices mensuales de seguimiento PQRS segundo semestre 2020, de las áreas.

**b) Resultados seguimiento al trámite PQRS adelantado por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente durante el segundo 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 julio a diciembre de la vigencia 2020, 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.

En el momento en el que el equipo de Control Interno solicitó al líder del proceso de Atención y Servicio al Ciudadano requerimientos recibidos en el primer semestre de la vigencia 2020, se observó que hay una diferencia de tres (3) de estos entre lo verificado por el equipo y lo reportado por el auditado, por lo que existe incertidumbre frente a las fuentes de información tomadas para formular los reportes PQRS mensuales y para suministrar la información solicitada en el marco del seguimiento.



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 treinta y seis (36) requerimientos, identificando lo siguiente:

- Del total de los treinta y seis (36) requerimientos verificados, veintidós (22) correspondiente al 61%, exhibieron novedades (Ver Anexos No. 1).
- Se identificó que un (1) requerimiento se respondió fuera de términos conforme los tiempos establecidos por la ley para cada una de las modalidades de petición.
- Se observó la materialización de riesgos de cumplimiento asociados a variables diferentes a la oportunidad en la respuesta, tales como que no se evidenció que la Entidad efectuada adecuadamente los trámites afines a los traslados por competencia o que no se respondiera de fondo una solicitud (Ver Anexo No. 1).
- Se encontró que, una (1) respuesta no se firmó por el responsable de su aprobación.
- Once (11) PQRS equivalentes al 30% de las revisadas no se pudieron verificar ya que al buscarlas en el aplicativo POXTA por número de radicado, este no arrojó resultados en la búsqueda, situación que genera incertidumbre con relación a la fuente de información que toman las áreas para ubicar y registrar en las matrices PQRS los radicados que se tramitan por parte de la Entidad.

Frente a otros aspectos verificados en la muestra se observó que:

- La documentación cargada en los expedientes de requerimientos en el aplicativo POXTA no permite realizar toda la trazabilidad del trámite adelantado, en razón a que no se encuentran completos.
- Se registran y/o tramitan como PQRS requerimientos que corresponden a entradas.
- Un oficio de respuesta a un requerimiento no posee fecha y número de radicado
- La información básica registrada por las áreas en las matrices de seguimiento PQRS no corresponde a aspectos como la modalidad de petición o el canal de interacción, a su vez, las áreas no manejan unidad de criterio para el diligenciamiento de las diferentes matrices de acuerdo con los lineamientos de la Resolución 1707 de 2018.
- Se evidenció que se responden requerimientos en los que la Entidad se declara no competente, no obstante, da trámite a estos.

No se observó que se cumpla la Circular No. 001 del 11 de febrero de 2020 de asunto *“Implementación de matriz PQRS”* expedida por el Director General de la Entidad, ya que no se entregaron soportes de la consolidación y análisis de las matrices que diligencian las áreas, por parte de integrantes del proceso de Atención y Servicio al Ciudadano.



Como resultado de efectuar seguimiento al trámite de las PQRS recibidas por la ANCP-CCE durante el segundo semestre de la vigencia 2020, se evidenció que se materializaron los siguientes riesgos identificados en el mapa de riesgos del proceso de Atención y Servicio al ciudadano:

- Inoportunidad en el cumplimiento de los términos legales de respuesta de las PQRS
- Documentos y registros asociados a las PQRS inexistentes, cruzados e incompletos que no permiten la trazabilidad del trámite tanto de petición como de respuesta.

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.

Finalmente, de acuerdo con lo expuesto, se observó que situaciones identificadas desde la vigencia 2018 siguen presentándose, impidiendo que la Entidad realice un adecuado trámite de gestión y análisis de las PQRS recibidas.



**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 primer 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 primer 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*

| Ítem | Acción para desarrollar  | Fecha de terminación | Observaciones Control Interno   | ¿Se cumplió la actividad? |
|------|--|----------------------|---|---------------------------|
| 1    | Reformular el método de construcción y análisis que debe contener el informe de Ley de PQRS para publicar de manera trimestral información relevante y de interés en la página web de la entidad. Estableciendo los controles parametrizados con las herramientas tecnológicas de PQRS y realizando la consolidación, análisis de la información reportada, identificando desviaciones que permitan dar lineamientos y definir acciones de mejora. | 30/09/2020           | No se evidenció el establecimiento de controles parametrizados con las herramientas tecnológicas de PQRS, así como la consolidación de la información reportada. A su vez, no se observaron evidencias que permitan constatar que se identificaron y documentaron desviaciones para generar posteriores lineamientos y acciones de mejora.            | No                        |
| 2    | Realizar informe semestral de acceso a la información PQRS, con los ajustes y validación de los datos reportados en el I semestre 2020 de la ANCP-CCE con los atributos de calidad establecidos en la ANCP-CCE.  | 30/08/2020           | Se evidenció documento denominado "Reporte semestral de PQRS" de fecha 9/07/2020 en el cual se relaciona el número de solicitudes de información recibidas durante primer semestre de 2020.   | Si                        |
| 3    | Control permanente del cumplimiento en términos y atributos de calidad a las PQRS y tiempos de respuesta.<br>Toda respuesta PQRS debe salir con la firma de cada jefe dependencia, y que los oficios cumplan con los atributos de calidad (fecha de salida, logos institucionales vigentes, trazabilidad elaboró revisó aprobó), recordar el alcance y funcionalidad de los correos  | 31/12/2020           | De acuerdo con la muestra tomada, se identificó un oficio de salida sin firma, así como otro sin fecha ni número de radicado. A su vez se observó la materialización de riesgo de cumplimiento ya que se dio una respuesta extemporánea.<br><br>Por lo anterior, no se identificó que el control planteado en el plan de mejoramiento fuera efectivo. | No                        |
| 4    | Seguimiento permanente a las PQRS abiertas en la entidad, realizando la notificación de aviso a cada uno de los gestores responsables de dependencia y jefe de dependencia para su gestión y respuesta en los términos de ley  | 31/12/2020           | No se evidenciaron soportes que permitieran observar que se hizo seguimiento permanente a las PQRS realizando la notificación de aviso a cada uno de los gestores responsables de dependencia y jefe de dependencia para su gestión y respuesta en los términos de ley.   | No                        |
| 5    | 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 PQRS, responsable línea de ética y notificaciones judiciales y responsable de atención al ciudadano.   | 15/12/2020           | De conformidad con las evidencias aportadas, se observó que durante el segundo semestre de 2020 se realizaron ocho (8) capacitaciones relacionadas con el tema PQRS.  | Si                        |

| Ítem | Acción para desarrollar  | Fecha de terminación | Observaciones Control Interno   | ¿Se cumplió la actividad? |
|------|--|----------------------|---|---------------------------|
| 6    | Efectuar el seguimiento y monitoreo mensual a la información registrada en las matrices de seguimiento PQRSD, realizando un muestreo por dependencias para validar las siguientes variables:<br><br>Canal de entrada,<br>Tipificación,<br>Fecha de entrada.<br>Tiempo de respuesta.<br>Calidad de la información   | 31/12/2020           | No se evidenciaron soportes que permitan constatar que, desde el proceso de Atención y Servicio al Ciudadano, durante el segundo semestre de 2020 se realizará seguimiento y monitoreo mensual a la información registrada en las matrices de seguimiento PQRSD por parte de las áreas.<br><br>Se observó heterogeneidad en el diligenciamiento de las matrices PQRSD.  | No                        |
| 7    | Efectuar el control diario al diligenciamiento de la información que clasifica la responsable de Ventanilla única de radicación  | 31/12/2020           | Se evidenciaron las matrices de control de radicados, suministradas por el líder del proceso de Atención al Ciudadano, sin embargo, estos documentos no se pueden abrir.  | Si                        |
| 8    | Validar, estandarizar e identificar los formatos de respuesta en la plataforma Poxta que permita dar uniformidad al traslado por competencias y oficios de respuesta (Los documentos salen con xxxx).  | 30/08/2020           | No se observó la estandarización de los formatos de respuesta, el responsable manifestó que dicha estandarización se llevará a cabo cuando se implemente Orfeo.   | No                        |
| 9    | Fortalecer y hacer visible en la página web de la entidad el correo de PQRS y alcance de los correos de línea ética y notificaciones judiciales  | 30/08/2020           | Se observó visible en la parte final de la página web, el correo PQRS de la Entidad.  | Si                        |
| 10   | Fortalecer mensualmente por redes sociales la estrategia y correo de recepción PQRS.   | 15/12/2020           | Se evidenció que se llevaron a cabo durante el segundo semestre de 2020, siete (7) campañas de redes sociales en donde se promovieron los canales oficiales de recepción de PQRS con lo que cuenta la Entidad.  | Si                        |
| 11   | Seguimiento por parte del responsable del proceso al cumplimiento Circular No. 001 del 11 de febrero de 2020 de asunto "Implementación de matriz PQRSD" expedida por el Director General de la Entidad.<br><br>Semanalmente los gestores de cada dependencia diligenciarán la información en la matriz seguimiento PQRSD con visto bueno de los jefes de cada dependencia, registrando todos los campos requeridos y validados<br><br>Seguimiento permanente por cada jefe de dependencia a las PQRSD asignadas a dicha dependencia, realizando validación de términos y reclasificar las peticiones al revisar la matriz. | 31/12/2020           | No se evidenció seguimiento durante el segundo semestre de 2020 por parte del responsable del proceso al cumplimiento de la Circular No. 001 del 11 de febrero de 2020 de asunto "Implementación de matriz PQRSD" expedida por el Director General de la Entidad.<br><br>De igual manera, la integrante y coordinadora del proceso de Atención y Servicio al Ciudadano, manifestó que las áreas semanalmente diligencian la información en la matriz de seguimiento PQRSD con visto bueno de los jefes de cada dependencia, no obstante, de acuerdo con lo observado en las matrices, estas no están siendo diligenciadas de manera homogénea por parte de todas las áreas. | No                        |
| 12   | Implementar el modelo de operación de mesa de servicio que permita determinar y diferenciar el alcance de atención el servicio técnico de las PQRS.  | 30/09/2020           | Se observó la implementación del Modelo de Mesa de Servicio en el marco de las evidencias verificadas para el seguimiento a planes de mejoramiento suscritos con Control Interno. La evidencia que suministró el responsable para la verificación de este plan de mejoramiento no corresponde.  | Si                        |
| 13   | Implementación del software documental de Orfeo  | 30/11/2020           | No se evidenció que con corte a diciembre de 2020 se hubiera implementado el software de Gestión Documental Orfeo.  | No                        |
| 14   | Una vez instalado e implementado el software / diferenciado el modelo de operación de mesa de servicio modificar la resolución 1707 de 2018.   | 1/12/2020            | No se identificó que se modificara la Resolución 1707 de 2018.  | No                        |

De acuerdo con la evaluación ejecutada al Plan de Mejoramiento PQRS, se observó que ocho (8) equivalente al 57% de las acciones programadas, con corte a diciembre de 2020 no se ejecutaron.

## 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 segundo semestre de la vigencia 2020, lo siguiente:

1. A la primera Línea de Defensa, 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, consolidar, analizar y publicar adecuadamente la información reportada por la Primera Línea de Defensa, identificando desviaciones que permitan dar lineamientos y establecer acciones de mejora.
3. A la Primera Línea de Defensa y al líder del proceso de Atención y Servicio al Ciudadano, dar cumplimiento a lo establecido en la Circular 001 de 2020.
4. A los responsables de ejecutar el plan de mejoramiento culminar las actividades que no se desarrollaron en 2020.
5. Definir de manera clara la competencia de la entidad para dar respuestas a requerimientos, así como establecer controles que garanticen la unidad de criterio al responder, por parte de todas las áreas que integran la Entidad.
6. 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

Angélica María Pava Riveros  
Analista Control Interno

Enero de 2021



El futuro  
es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación

Colombia Compra Eficiente

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



[www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co)



Anexo No. 1 Seguimiento PQRS segundo semestre vigencia 2020

| Datos básicos petición (Registrados en las matrices de seguimiento) |               |                  |  |                          |                                |                          |                                |                               |   | Seguimiento equipo de Control Interno  |
|---|---------------|------------------|--|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------------------|-------------------------------|---|--|
| Ítem  | Ítem por área | 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  |
| 25  | 1             | 4202013000006318 | Dirección General  | Solicitud de información | Ventanilla Única de Radicación | Identificado             | 24/07/2020                     | 24/08/2020                    | 19  | Se evidenció que el requerimiento fue recibido por correo electrónico y no por Ventanilla Única de Radicación como registra la matriz consolidada PQRS de la Dirección General.  |
| 26  | 2             | 4202010000008170 |  | Solicitud de información | Correo electrónico             | Identificado             | -                              | -                             | -   | El aplicativo POXTA reporta que según número de radicado, no hay elementos para mostrar en la vista.   |
| 27  | 3             | 4202010000008560 |  | Solicitud de información | Correo electrónico             | Identificado             | -                              | -                             | -   | El aplicativo POXTA reporta que según número de radicado, no hay elementos para mostrar en la vista.   |
| 28  | 4             | 4202010000009706 |  | Solicitud de información | Correo electrónico             | Identificado             | 23/10/2020                     | 28/10/2020                    | 3   | El documento de respuesta no posee firma del servidor público que atendió el requerimiento. Se evidenció que en el contenido de esta se relaciona el envío de documentos anexos, los cuales no están cargados en POXTA.  |
| 29  | 5             | P20201204000410  |  | Petición                 | Correo electrónico             | Identificado             | -                              | -                             | -   | El aplicativo POXTA reporta que según número de radicado, no hay elementos para mostrar en la vista.   |
| 30  | 6             | P20201203000376  |  | Petición                 | Correo electrónico             | Identificado             | -                              | -                             | -   | El aplicativo POXTA reporta que según número de radicado, no hay elementos para mostrar en la vista.   |
| 7   | 1             | 4202020000005768 | Secretaría General   | Petición                 | Correo electrónico             | Identificado             | 09/07/2020                     | 15/07/2020                    | 4   | No fue posible determinar el canal de interacción por el cual se recibió el requerimiento.<br>No se evidenció que en la respuesta al requerimiento se informara al peticionario si existía una Entidad competente para resolver este y de ser el caso, si se trasladó para trámite por parte de otra autoridad, eludiendo así lo instado en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. |
| 8   | 2             | 4202020000006720 |  | Petición                 | Portal Web                     | Identificado             | 06/08/2020                     | 13/08/2020                    | 4   | Se evidenció trámite sin novedad.  |
| 9   | 3             | 4202020000007789 |  | Petición                 | Correo electrónico             | Identificado             | 04/09/2020                     | 10/09/2020                    | 4   | Se evidenció trámite sin novedad.  |
| 10  | 4             | 4202020000008978 |  | Petición                 | Correo electrónico             | Identificado             | 06/10/2020                     | 13/10/2020                    | 4   | Se evidenció trámite sin novedad.  |
| 11  | 5             | 4202020000010182 | Petición   | Correo electrónico       | Identificado                   | 09/11/2020               | 13/11/2020                     | 4                             | No se evidenció que se trasladara el requerimiento para trámite por parte de otra autoridad, teniendo en cuenta la falta de competencia de la ANCP-CCE, eludiendo así lo instado en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.  |  |
| 12  | 6             | P20201205000427  | Petición   | Portal Web               | Identificado                   | -                        | -                              | -                             | El aplicativo POXTA reporta que según número de radicado, no hay elementos para mostrar en la vista.  |  |
| 1   | 1             | 4202013000005679 | Subdirección de Negocios   | Solicitud de información | Portal Web                     | Identificado             | 07/07/2020                     | 29/07/2020                    | 15  | Se evidenció trámite sin novedad.  |
| 2   | 2             | 4202011000006810 |  | Petición                 | Correo electrónico             | Identificado             | 05/08/2020                     | 28/08/2020                    | 15  | Se evidenció trámite sin novedad.  |
| 3   | 3             | 4202011000007825 |  | Petición                 | Portal Web                     | Identificado             | 07/09/2020                     | 06/10/2020                    | 21  | Se evidenció trámite sin novedad.  |
| 4   | 4             | 4202012000009061 | Petición   | Portal Web               | Identificado                   | 07/10/2020               | 25/11/2020                     | 32                            | No se observó que se respondiera de fondo el requerimiento, en razón a que en el expediente de POXTA radica un documento enviado el 25/11/2020 en el que se informa al peticionario que por el objeto de este, la Entidad debía tomar cinco (5) días hábiles más para dar respuesta, no obstante, no se identificó esta.<br>Aunado a lo anterior, se verificó que la notificación de ampliación del plazo para responder, se envió a los treinta y dos (32) días hábiles de recibido el requerimiento por parte de la Entidad, eludiendo así lo instado en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020. |  |
| 5   | 5             | 4202011000010118 | Petición   | Correo electrónico       | Identificado                   | 04/11/2020               | 04/11/2020                     | 21                            | Se evidenció que el requerimiento corresponde a una entrada y no a una PQRS.  |  |
| 6   | 6             | P20201209000489  | Reclamo  | Portal Web               | Identificado                   | -                        | -                              | -                             | El aplicativo POXTA reporta que según número de radicado, no hay elementos para mostrar en la vista.  |  |
| 13  | 1             | 4202015000006571 | Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico | Solicitud de información | Correo electrónico             | Identificado             | 31/07/2020                     | 05/08/2020                    | 3   | Se verificó que el documento de respuesta no relaciona fecha ni número de radicado de salida.<br>Sumado a lo anterior, se identificó que la Entidad en la respuesta manifestó no tener competencia para resolver el requerimiento, no obstante, dio trámite a este.  |
| 14  | 2             | 4202015000007463 |  | Solicitud de información | Correo electrónico             | Identificado             | 26/08/2020                     | 02/09/2020                    | 5   | Se evidenció que en el documento de respuesta del requerimiento, la Entidad informa al peticionario que ya se había resuelto, por lo que envía adjunta dicha respuesta, en la que se observa que la ANCP-CCE manifestó no tener competencia para responderlo, no obstante, dio trámite a este.   |

Anexo No. 1 Seguimiento PQRS segundo semestre vigencia 2020

| Datos básicos petición (Registrados en las matrices de seguimiento) |               |                  |  |                          |                      | Seguimiento equipo de Control Interno |                                |                               |   |   |
|---|---------------|------------------|--|--------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|---|---|
| Ítem  | Ítem por área | 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   |
| 15  | 3             | 4202015000008391 | Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico | Solicitud de información | Correo electrónico   | Identificado                          | 24/09/2020                     | 29/09/2020                    | 3   | De acuerdo con las funciones establecidas en el Decreto 4170 de 2011, se evidenció que la Entidad contestó el requerimiento sin ser competente y no citó la falta de competencia en la respuesta. |
| 16  | 4             | 4202012000009903 |  | Petición                 | Correo electrónico   | Identificado                          | 29/10/2020                     | 04/11/2020                    | 3   | Se evidenció trámite sin novedad.   |
| 17  | 5             | P20201130000253  |  | Solicitud de información | Correo electrónico   | Identificado                          | -                              | -                             | -   | El aplicativo POXTA reporta que según número de radicado, no hay elementos para mostrar en la vista.  |
| 18  | 6             | P20201224000839  |  | Solicitud de información | Correo electrónico   | Identificado                          | -                              | -                             | -   | El aplicativo POXTA reporta que según número de radicado, no hay elementos para mostrar en la vista.  |
| 19  | 1             | 4202012000005477 | Subdirección de Gestión Contractual                              | Consulta                 | Correo electrónico   | Identificado                          | 30/06/2020                     | 03/07/2020                    | 3   | Se observó que el requerimiento se recibió el 30/06/2020, no obstante, se registró en la matriz de monitoreo de julio de la Subdirección.   |
| 20  | 2             | 4202013000006620 |  | Solicitud de información | Portal Web           | Identificado                          | 03/08/2020                     | 10/08/2020                    | 4   | Se evidenció trámite sin novedad.   |
| 21  | 3             | 4202013000007609 |  | Consulta                 | Correo electrónico   | Identificado                          | 01/09/2020                     | 02/09/2020                    | 1   | Se evidenció trámite sin novedad.   |
| 22  | 4             | 4202013000008927 |  | Consulta                 | Portal Web           | Identificado                          | 06/10/2020                     | 09/10/2020                    | 3   | Se evidenció trámite sin novedad.   |
| 23  | 5             | 4202013000010007 |  | Consulta                 | Correo electrónico   | Identificado                          | 03/11/2020                     | 09/11/2020                    | 4   | Se evidenció trámite sin novedad.   |
| 24  | 6             | P20201204000400  |  | Consulta                 | Correo electrónico   | Identificado                          | -                              | -                             | -   | El aplicativo POXTA reporta que según número de radicado, no hay elementos para mostrar en la vista.  |
| 31  | 1             | 4202012000006033 |  | Petición                 | Correo electrónico   | Identificado                          | 17/07/2020                     | 04/08/2020                    | 11  | Se evidenció trámite sin novedad.   |
| 32  | 2             | 4202013000007224 |  | Petición                 | Correo electrónico   | Identificado                          | 20/08/2020                     | 11/09/2020                    | 16  | Se evidenció trámite sin novedad.   |
| 33  | 3             | 4202015000007979 | Subdirección de Gestión Contractual                              | Solicitud de información | Portal Web           | Identificado                          | 10/09/2020                     | 02/10/2020                    | 16  | Se evidenció trámite sin novedad.   |
| 34  | 4             | 4202012000009537 |  | Petición                 | Correo electrónico   | Identificado                          | 21/10/2020                     | 12/11/2020                    | 15  | Se verificó que el requerimiento llegó a la Entidad a través de correo electrónico en donde se hace referencia a un documento adjunto enviado por el peticionario, el cual no reposa en POXTA.    |
| 35  | 5             | P20201124000093  |  | Petición                 | Portal Web           | Identificado                          | -                              | -                             | -   | El aplicativo POXTA reporta que según número de radicado, no hay elementos para mostrar en la vista.  |
| 36  | 6             | P20201224000857  |  | Petición                 | Portal Web           | Identificado                          | -                              | -                             | -   | El aplicativo POXTA reporta que según número de radicado, no hay elementos para mostrar en la vista.  |