

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUCNIAS PQRSD, EN LA AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA - COLOMBIA COMPRA EFICIENTE
Primer semestre de 2023 -V2**

El Asesor(a) Experto(a) con Funciones de Control Interno juntamente con el 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, Sugerencias y Denuncias PQRSD interpuestas ante la Entidad durante el primer semestre de la vigencia 2023.

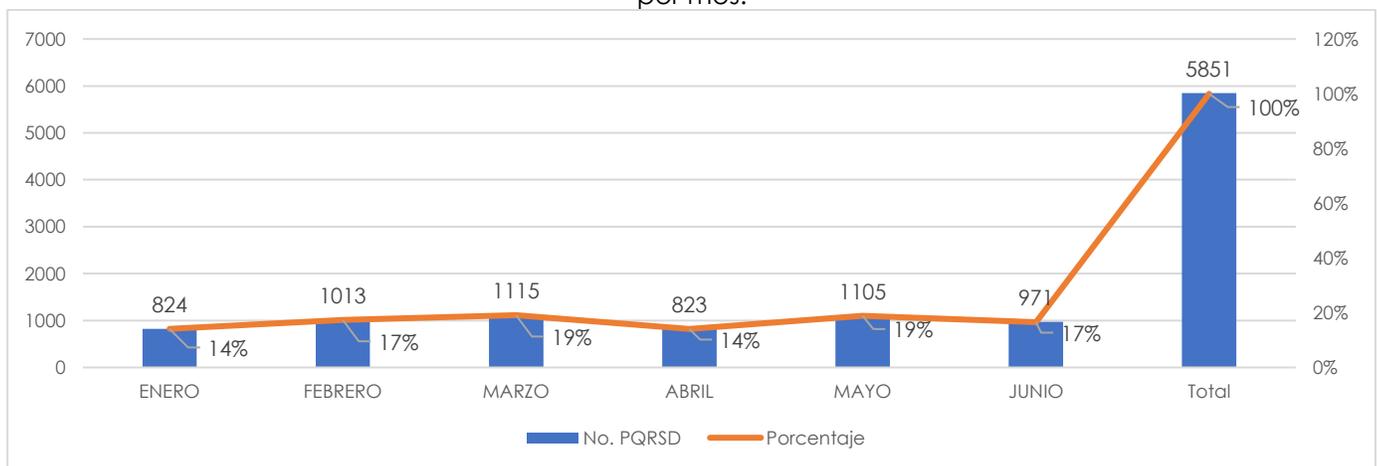
A continuación, se detalla el seguimiento en los literales a, b y c en el Anexo No. 1 el cual hace parte integral del presente documento.

a) Contextualización recepción PQRSD primer semestre de la vigencia 2023.

De conformidad con las matrices PQRSD diligenciadas por las seis (6) áreas de la Entidad y suministradas por el líder del proceso de Atención y Servicio al Ciudadano, durante el primer semestre de la vigencia 2023 la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente ANCP-CCE recibió un total de cinco mil ochocientos cincuenta y un (5.851) requerimientos, esta cifra corresponde al “Reporte operativo PQRSD” generado en el aplicativo POXTA.

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

Gráfica 1. Número de PQRSD recibidas en la Entidad durante el primer semestre de 2023, por mes.



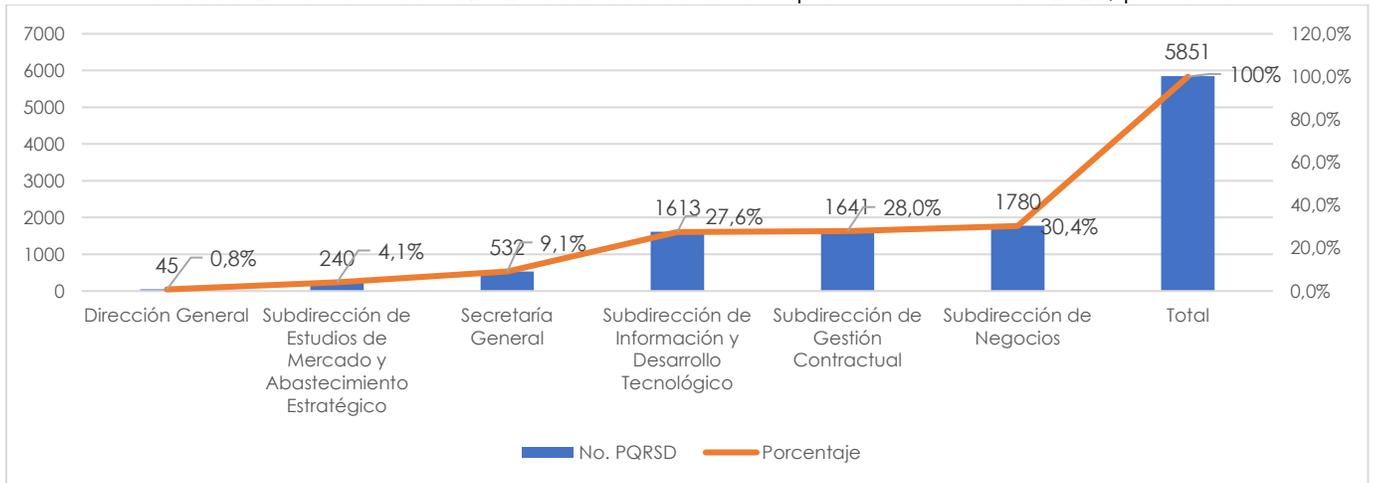
Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en el reporte operativo PQRSD extraído del aplicativo POXTA, primer semestre 2023.

Como se puede apreciar, el mes en el que la Entidad recibió un mayor número de requerimientos fue marzo, en contraste, con enero que fue el período en el que la ANCP - CCE atendió una menor cantidad.

El área de la Entidad que más requerimientos tramitó fue la Subdirección de Negocios con el 30,4%, en contraste, con la Dirección General la cual recibió y atendió el 0.8% del total de requerimientos como lo describe la gráfica No. 2.



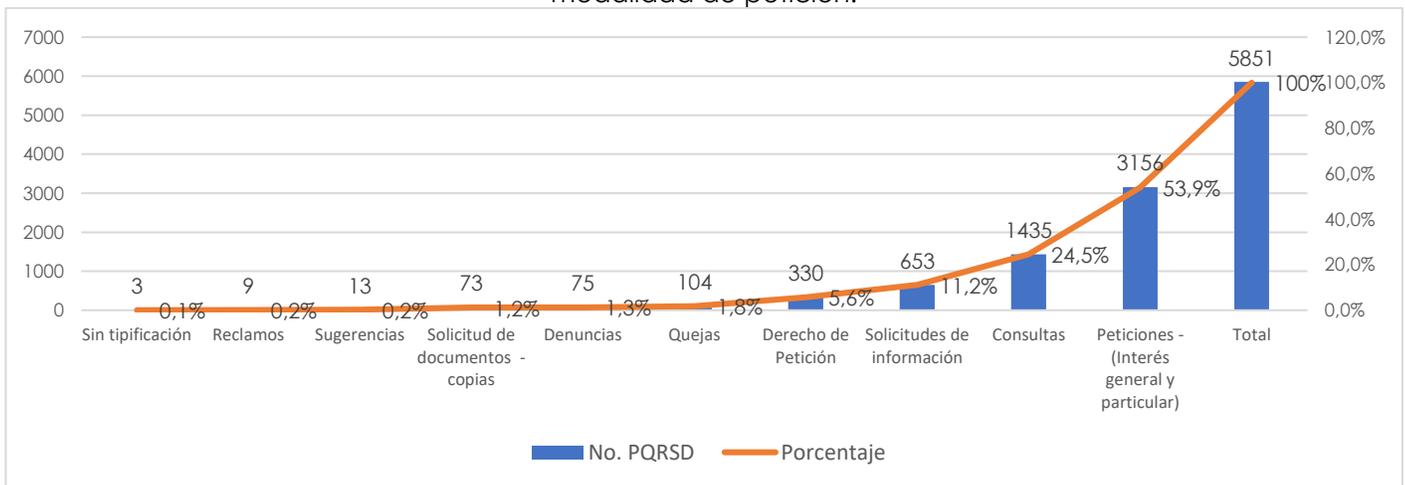
Gráfica 2. Número de PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2023, por área.



Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en el reporte operativo PQRSD extraído del aplicativo POXTA, primer semestre 2023.

Ahora bien, durante el primer semestre de la vigencia 2023, la ANCP-CCE recibió en mayor número de requerimientos correspondiente a peticiones de interés particular y general con el 53,9%, en contraste a los reclamos con el 0,2% del total de las PQRSD recibidas en el periodo evaluado, teniendo en cuenta 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 Resolución 318 de 2021 “Por la cual se modifica y adiciona la Resolución 1707 de 2018” y la Resolución 297 de 2022, “Por la cual se modifica el artículo 2 y 3 de la Resolución 1707 de 2018, modificada por la Resolución 318 de 2021”.

Gráfica 3. Número de PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2023, por modalidad de petición.

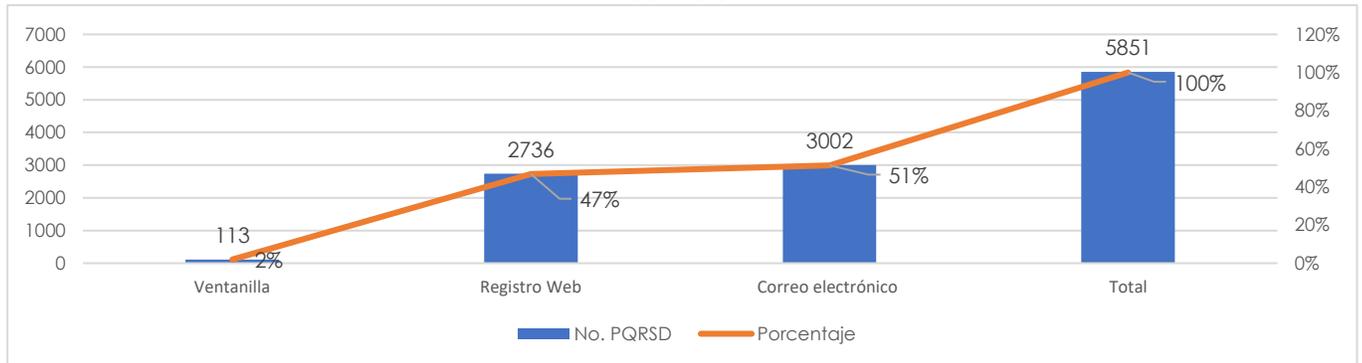


Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en el reporte operativo PQRSD extraído del aplicativo POXTA, primer semestre 2023.



Con relación a los canales oficiales de servicio, la Entidad recibió el 51% del total de lo tramitado a través del correo electrónico, el canal al que menor número de requerimientos llegaron, fue la ventanilla única con un 2% del total tramitado. La gráfica No. 4 exhibe las cifras correspondientes a los requerimientos recibidos durante el primer semestre de 2023, por canal de servicio con los que cuenta la ANCP-CCE según Resolución 318 de 2021:

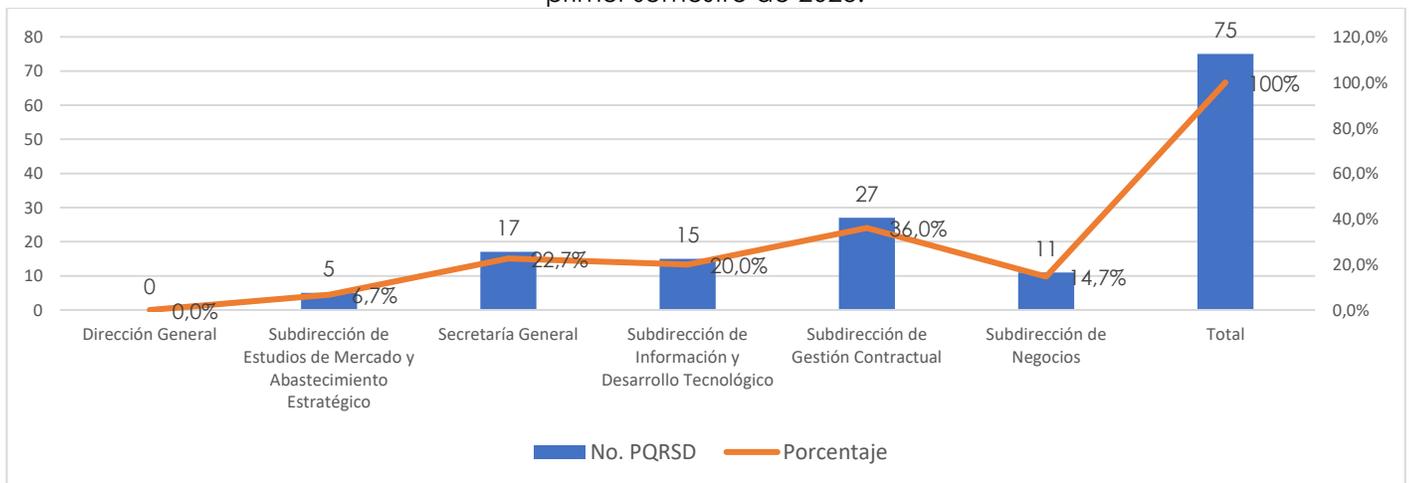
Gráfica 4. Número de PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2023, por canal de Servicio.



Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en el reporte operativo PQRSD extraído del aplicativo POXTA, primer semestre 2023.

Teniendo en cuenta la contingencia que se presentó, en el mes de mayo informada por el Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento Estado Ciudadano donde mencionan que se presentó una falla en el aplicativo de radicación POXTA de la entidad, se identificaron requerimientos que llegaron a la entidad los cuales no contaban con radicados dado a la falla de la aplicación, sin embargo, se tomó la decisión de responder los requerimientos recibidos por medio de correo electrónico; desde el equipo de Control Interno se identificaron los requerimientos que fueron atendidos, a continuación, se relacionan en la gráfica No. 5 el número de requerimientos tramitados durante la contingencia mencionada.

Gráfica 5. Número de PQRSD sin radicado por contingencia con el aplicativo POXTA recibidas durante el primer semestre de 2023.



Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en el reporte operativo PQRSD extraído del aplicativo POXTA, primer semestre 2023.



b. Resultados seguimiento al trámite PQRSD adelantado por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente durante el primer semestre de la vigencia 2023.

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 – junio de la vigencia 2023, en donde se observó que se hace referencia a las solicitudes de información recibidas; cumpliendo lo instado en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015.

Con el propósito de verificar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y demás normatividad que reglamenta el trámite PQRSD, se tomó una muestra de ciento veinte (120) requerimientos:

Una vez revisada la muestra se evidencio lo siguiente:

- Del total de ciento veinte (120) requerimientos verificados, diez (10) correspondiente al 8,33%, exhibieron novedades (Ver Anexo No. 1).
- Se identificó en los informes trimestrales de las dependencias de la Entidad que, durante el primer semestre de 2023, se atendieron en forma extemporánea veintiséis (26) radicados, en contraste con lo reportado por el Grupo Interno de Trabajo de Relacionamento Estado Ciudadano con veintiocho (28) radicados atendidos extemporáneamente.
- Se observó que se presentan diferencias en la información que presenta POXTA frente a los archivos Excel de las diferentes áreas y la información presentada por la Secretaría General.
- En la información suministrada por el Grupo Interno de Trabajo de Relacionamento Estado Ciudadano, se observó que se tipifican los radicados con tipología diferente al reporte generado del aplicativo POXTA.

Lo señalado, genera incertidumbre sobre la información reportada ya que no permite realizar un análisis efectivo sobre el cumplimiento de los términos para atender las PQRSD.

Revisada la información suministrada por el Grupo Interno de Trabajo de Relacionamento Estado Ciudadano, el reporte generado por el aplicativo POXTA y los informes trimestrales de PQRSD reportados por las dependencias de la Entidad, se encontraron diferencias las cuales se encuentran detalladas en la siguiente tabla.

Tabla No. 1. Número de PQRSD reportadas para el primer semestre de 2023

REPORTES/DEPENDENCIA	REPORTE POXTA	REPORTE SG REC	REPORTE DE INFORMES TRIMESTRALES
DIRECCIÓN GENERAL	45	45	47
SECRETARÍA GENERAL	532	530	534
SUBDIRECCIÓN DE IDT	1613	1613	1620
SUBDIRECCIÓN DE EMAE	240	240	246
SUBDIRECCIÓN DE NEGOCIOS	1780	1776	1768
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	1641	1640	1640
TOTAL	5851	5844	5855

Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en al reporte operativo PQRSD extraído del aplicativo POXTA, Reporte SG, Informes trimestrales dependencias primer semestre 2023.



En la tabla anterior, se evidencia diferencias de acuerdo con las diferentes fuentes de información, POXTA frente a Secretaría General, una vez consolidada y depurada la información por Control Interno, se presenta diferencia de siete (7) radicados, y POXTA cotejado con los informes de las áreas la diferencia es de cuatro (4).

De acuerdo con los reportado por la Subdirección de Negocios, no se registraron en el informe del segundo trimestre, lo requerimiento que no presentaban radicado debido a la contingencia presentada con POXTA.

El equipo de Control Interno se reunió con los gestores documentales de cada una de las dependencias, los cuales tienen a su cargo la elaboración de los reportes trimestrales programados en el Plan de Acción Institucional - PAI de la entidad, con el fin de verificar cuáles son los parámetros que utilizan para la elaboración del informe y verificar que se mencione las novedades que se han presentado concernientes a las PQRSD para cada trimestre, teniendo en cuenta que los informes tienen como finalidad reportar los trámites y novedades presentadas en la gestión de las PQRSD atendidas por cada una de las dependencias.

Teniendo en cuenta lo anterior, se preguntó a los gestores documentales si habían recibido lineamientos por parte del grupo de atención al ciudadano para la elaboración de los informes trimestrales, a lo que respondieron que a la fecha no han recibido lineamiento para la elaboración de los informes, los gestores manifiestan que reportan a nivel general las PQRSD recibidas, tramitadas y resultas extemporáneamente, sin embargo, se pudo identificar que los reportes de los gestores son diferentes teniendo en cuenta que se diligencian acorde a su criterio.

El Grupo Interno de Trabajo de Relacionamento Estado Ciudadano, en respuesta al informe remite copia del correo enviado a los gestores documentales de las áreas de la Entidad, el 17 de marzo de 2022, impartiendo instrucciones sobre el contenido del informe trimestral de PQRSD.

Se identificó duplicidad de números de radicados en las matrices de los gestores documentales de cada una de las áreas de la entidad y dichos duplicados también se evidenciaron, en la matriz consolidada remitida por el Grupo Interno de Trabajo de Relacionamento Estado Ciudadano, lo que demuestra que el grupo citado, no realizó el proceso de depuración y consolidación de las matrices remitidas por las áreas, lo que se permite identificar una debilidad en los controles, por ejemplo:

Secretaría General P2023052901 1736, IDT P20230403003007 – P20230605012000, Negocios P20230401002994 – P20230331002955.

El equipo de Control Interno identificó que en la página web de Entidad en el enlace para radicar PQRSD por parte de los ciudadanos, se relacionan siete (7) opciones para radicar la PQRSD las cuales son:

- Dirección General
- Secretaría General
- Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico
- Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico
- Subdirección de Gestión Contractual
- Subdirección de Negocios
- Ventanilla Única



Lo anterior, genera incertidumbre dado que los gestores documentales reciben radicados directamente a su usuario en POXTA y en la matriz de control se presentan duplicidad como se mencionó anteriormente, debido a que se reasignan entre áreas y no se actualiza la información.

Debido a que se presentan varias matrices de control de los radicados de PQRSD en la Entidad, no se cuenta con un consolidado actualizado disponible para revisarlo cuando se requiera.

De acuerdo con la información suministrada por el supervisor del contrato de POXTA, la Entidad tiene a la fecha la versión del este sistema 2021, las cual no cuenta con las actualizaciones que se le han realizado por parte del proveedor a esta herramienta tecnológica; el plan de trabajo suministrado para la actualización de la versión 2021, es una hoja de excel, sin aprobación, fecha de elaboración y el seguimiento correspondiente.

Para el presente informe no se tuvo en cuenta los datos nombrados como Registros de Entrada (RE), esto teniendo en cuenta que los registros de entrada corresponden a documentos informativos que llegan a la Agencia.

c. Evaluación Plan de Mejoramiento PQRSD 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 2023.

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 PQRSD durante el primer semestre de 2023, a continuación, se presentan en la tabla No. 1, los resultados de la verificación:

Tabla No. 2. Plan de mejoramiento primer semestre de 2023

ID	Acción de Mejora	Evidencia	¿Se cumplió la actividad?
01	Desarrollar un instrumento que permita consolidar las matrices de control de PQRSD que llevan los procesos en línea, generar alertas para el grupo de Atención al ciudadano.	Herramienta de seguimiento en PowerBI en funcionamiento	Si
	Efectuar el control semanal al diligenciamiento de la información que clasifica la responsable de Ventanilla única de radicación.	Correos enviados verificando el diligenciamiento de la información a partir del muestreo realizado.	Si
	Se enviará mensualmente a los jefes de dependencia, un reporte de las peticiones que se respondieron de manera extemporánea en el que se dejará registro del tipo de petición, nombre del responsable y número de días que se demoró en responder.	Reporte mensual y correo enviado a los jefes de dependencia	Si
	Realizar una reunión con cada jefe de dependencia para informar la gestión de las peticiones en la entidad y concertar acciones al interior de estas que permitan mejorar el trámite de las PQRSD.	Acta de reunión firmada por el jefe o quien este a cargo	Si



ID	Acción de Mejora	Evidencia	¿Se cumplió la actividad?
	Monitorear diariamente el comportamiento de la gestión de las PQRSD de las dependencias y remitir alerta de vencimiento de las mismas.	Correos enviados con alerta de vencimiento.	Si
02	Verificar la información de los radicados RE de Poxta que se encuentra en las Matrices de control y dejar el reporte en la casilla de observación de la matriz, de los radicados que se contestaron como PQRSD.	Matrices de las dependencias	Parcialmente
03	Cuando se realice reclasificación de tipología de los requerimientos, los gestores deberán diligenciar en la casilla de observación de la matriz de control indicando el ajuste.	Matrices de las dependencias	Parcialmente
04	Elaborar un procedimiento para los radicados de entrada (RE) que permita diferenciar los derechos de petición de los oficios que corresponden a entradas.	Procedimiento elaborado	Parcialmente
05	Expedir un oficio dirigido a la Secretaria General dando lineamientos con respecto a las respuestas de las PQRSD, las cuales deberán ser proyectadas a más tardar un día antes del cumplimiento del término establecido por la ley.	Oficio con lineamientos sobre la gestión de las PQRSD.	Si
	Expedir un Memorando dando lineamientos a todas las dependencias con respecto a las responsabilidades disciplinarias por incumplimiento en los términos de respuesta a los derechos de petición.	Memorando enviado a las dependencias	Si
	En el Plan de Acción Institucional de cada dependencia se encuentra una acción que consiste en la elaboración de Informes Trimestrales sobre el seguimiento y cumplimiento al trámite de las PQRSD.	Informes trimestrales de las dependencias	No
	Mensualmente 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, la cual se remite mediante correo electrónico al Grupo de atención al ciudadano.	Correos enviados por cada dependencia con el visto bueno o matriz con firma.	No
	Elaborar y poner en marcha campañas de difusión sobre la importancia y obligación de la atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos en todos los niveles de la ANCP-CCE. Así mismo, sobre la obligatoriedad de dar aplicabilidad del procedimiento de PQRS.	Piezas graficas enviadas por los canales internos.	Si

Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en el reporte de la SG, primer semestre 2023.



En la tabla anterior, se observa que de las trece (13) acciones de mejor se cumplieron efectivamente ochos (8) correspondiente al 62%, parcialmente tres (3) con el 23% y no cumplieron dos (2) con el 15%.

Lo citado en el presente informe, evidenció incumplimientos legales al no tramitar dentro de los términos las PQRSD correspondientes al primer semestre del periodo evaluado.

Finalmente, es importante señalar que debido a las diferencias en los reportes de la PQRSD se dificultó el trabajo de verificación por parte del equipo de Control Interno, en la generación de reprocesos para identificar la totalidad de las peticiones correspondientes al primer semestre de 2023.

RECOMENDACIONES DE CONTROL INTERNO

Conforme el seguimiento efectuado a la gestión de la PQRSD, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2023 y la revisión de la respuesta enviada por la Secretaría General, el Asesor Experto con Funciones de Control Interno Control Interno recomienda 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 y al Grupo Interno de Trabajo de Relacionamento Estado Ciudadano, revisar, consolidar, analizar la información reportada por las áreas, depurando las matrices del Excel con la información que genera POXTA.
3. Reforzar los lineamientos para el seguimiento y elaboración de los informes trimestrales que realizan las áreas de la Entidad, como mecanismos de control de las PQRSD.
4. Revisar los criterios para la tipificación de las PQRSD en POXTA y en las matrices de Excel por dependencias, que permitan establecer los tiempos de respuesta para cada una de estas tipologías.
5. Definir en la página web si es necesario citar la diferente área de la entidad para que el ciudadano seleccione a quien se radica la petición.
6. Establecer controles que permitan evidenciar la reclasificación de las PQRSD en las matrices de monitoreo, para que no generen incertidumbre sobre las tipologías y los tiempos de respuesta, así como claridad en los informes trimestrales remitidos por las dependencias para el cumplimiento del Plan de Acción Institucional - PAI.
7. Definir los criterios que permitan clasificar el ingreso de la información o documentos que no requieren por su contenido dar respuesta en el marco de las PQRSD. Registros de Entrada (RE).
8. Como se ha reiterado en varios informes desde el año 2018, revisar los ajustes que se deben realizar al sistema POXTA u otros sistemas para el control efectivo de las PQRSD, ya que las áreas utilizan controles manuales, hoja de Excel que difiere de la tipificación y fechas de radicado y respuesta frente al sistema.

Si se mantiene la herramienta POXTA, realizar el “plan de trabajo” para la actualización correspondiente, aplicando la metodología de control de cambios como parte esencial en el proceso

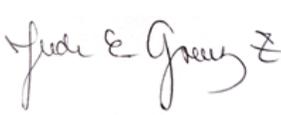


INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

CÓDIGO: CCE-EVI-FM-05

VERSIÓN: 01 DEL 01/07/2021

de despliegue o actualización de la aplicación POXTA, de tal manera que se garantice que los cambios se realicen de manera planificada, segura y con el menor impacto negativo posible y contribuya al mejoramiento de la gestión de las PQRSD.



Firmado digitalmente por
JUDITH ESPERANZA GÓMEZ
ZAMBRANO
Fecha: 2023.07.28 14:36:55
-05'00'

Aprobó	Judith Esperanza Gómez Zambrano
Revisó	Judith Esperanza Gómez Zambrano
Elaboró	Jesús Gabriel Montoya Ramos Judith Esperanza Gómez Zambrano Luis Fernando Agudelo Hurtado Freddy Sebastian Velandia Sanabria
Fecha:	Julio 2023
Código de informe:	11-2

V2: Revisión y análisis de las respuestas recibidas por las diferentes áreas de la Agencia.

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO					
VERSION	AJUSTES	FECHA	VERSIÓN ACTUAL	01	
01	Creación y estandarización de formato	01/07/2021	Elaboró	Judith Gómez	Asesora Experta con funciones de Control Interno
			Revisó	Judith Gómez	Asesora Experta con funciones de Control Interno
			Aprobó	Judith Gómez	Asesora Experta con funciones de Control Interno



Departamento Nacional de Planeación - **DNP**

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



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

Anexo No. 1 Seguimiento PQRSD primer semestre vigencia 2023 - V2



Ítem	Ítem por área	Datos básicos petición (Registrados en las matrices de seguimiento)				Seguimiento equipo de Control Interno			
		No. Radicado	SALIDA	Canal de Interacción	Modalidad de petición	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones Adicionales
1	Dirección General	P20230424003597	RS20230516004878	Registro Web	Queja	24/04/2023	16/05/2023	15	Sin novedad
2		P20230117000377	RS20230208001015	Correo electrónico	Consulta	17/01/2023	8/02/2023	16	Sin novedad
3		P20230123000513	RS20230123000410	Registro Web	Consulta	23/01/2023	23/01/2023	14	Sin Novedad.
4		P20230124000567	RS20230210001101	Registro Web	Derecho de petición	24/01/2023	10/02/2023	14	Sin novedad
5		P20230124000574	RS20230127000563	Registro Web	Derecho de petición	24/01/2023	27/01/2023	3	Sin novedad
6		P20230126000652	RS20230130000631	Registro Web	Derecho de petición	26/01/2023	30/01/2023	2	Sin novedad
7		P20230124000563	RS20230127000564	Correo electrónico	Peticiones de interés general	24/01/2023	27/01/2023	3	Sin novedad
8		P20230127000693	RS20230127000588	Registro Web	Peticiones de interés general	27/01/2023	27/01/2023	1	Sin novedad
9		P20230201000876	RS20230206000859	Correo electrónico	Peticiones de interés particular	1/02/2023	6/02/2023	2	Se da respuesta en términos, pero la respuesta no le ofrece la solución esperada al funcionario del INPEC.
10		P20230203000952	RS20230206000861	Correo electrónico	Peticiones de interés particular	3/02/2023	6/02/2023	1	Sin novedad
11		P20230215001367	RS20230215001288	Correo electrónico	Peticiones de interés particular	15/02/2023	15/02/2023	1	Sin novedad
12		P20230220001518	RS20230310002329	Correo electrónico	Peticiones de interés particular	20/02/2023	10/03/2023	14	Sin novedad
13		P20230313002326	RS20230420003933	Correo electrónico	Peticiones de interés particular	13/03/2023	20/04/2023	25	Sin novedad
14		P20230201000842	RS20230210001118	Correo electrónico	Solicitudes de información	1/02/2023	10/02/2023	7	Sin novedad
15		P20230203000943	RS20230206000860	Registro Web	Solicitudes de información	3/02/2023	6/02/2023	1	Sin novedad
16		P20230207001028	RS20230221001512	Correo electrónico	Solicitudes de información	7/02/2023	21/02/2023	10	Sin novedad
17		P20230214001285	RS20230215001282	Registro Web	Solicitudes de información	14/02/2023	15/02/2023	1	Sin novedad
18		P20230215001370	RS20230215001283	Correo electrónico	Solicitudes de información	15/02/2023	15/02/2023	1	Sin novedad
19		P20230215001397	RS20230217001381	Registro Web	Solicitudes de información	15/02/2023	17/02/2023	2	Sin novedad
20		P20230216001408	RS20230217001374	Correo electrónico	Solicitudes de información	16/02/2023	17/02/2023	1	Sin novedad
21	P20230127000710	RS20230206000880	Registro Web	Consulta	27/01/2023	6/02/2023	6	Sin novedad	
22	P20230207001076	RS20230323002847	Registro Web	Consulta	7/02/2023	23/03/2023	31	Respuesta extemporánea	
23	P20230215001374	RS20230222001595	Registro Web	Denuncia	15/02/2023	22/02/2023	5	Sin novedad	
24	P20230301001878	RS20230307002131	Correo electrónico	Denuncia	1/03/2023	7/03/2023	4	Sin novedad	
25	P20230113000262	RS20230118000281	Correo electrónico	Derecho de petición	13/01/2023	18/01/2023	3	Sin novedad	

Ítem	Ítem por área	No. Radicado	SALIDA	Canal de Interacción	Modalidad de petición	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones Adicionales	
26	Secretaría General	P20230116000282	RS20230118000288	Correo electrónico	Derecho de petición	16/01/2023	18/01/2023	2	Sin novedad	
27		P20230519011485	RS20230609005910	Correo electrónico	Derecho de petición	19/05/2023	8/06/2023	13	Sin novedad	
28		P20230605012012	RS20230607005849	Correo electrónico	Derecho de petición	5/06/2023	7/06/2023	2	Sin novedad	
29		P20230213001271	RS20230220001451	Registro Web	Peticiones de interés general	13/02/2023	20/02/2023	5	Sin novedad	
30		P20230307002128	RS20230329003078	Registro Web	Peticiones de interés general	7/03/2023	29/03/2023	15	Sin novedad	
31		P20230518011397	RS20230523005093	Correo electrónico	Peticiones de interés particular	18/05/2023	23/05/2023	2	Sin novedad	
32		P20230519011450	RS20230524005180	Correo electrónico	Peticiones de interés particular	19/05/2023	24/05/2023	2	Sin novedad	
33		P20230411003180	RS20230413003681	Registro Web	Queja	11/04/2023	13/04/2023	2	Sin novedad	
34		P20230419003453	RS20230426004178	Registro Web	Queja	19/04/2023	26/04/2023	5	Sin novedad	
35		P20230215001366	RS20230301001848	Correo electrónico	Solicitud de documentos - Copias	15/02/2023	1/03/2023	10	Sin novedad	
36		P20230215001376	RS20230228001787	Correo electrónico	Solicitud de documentos - Copias	15/02/2023	28/02/2023	9	Sin novedad	
37		P20230206000976	RS20230210001124	Correo electrónico	Solicitudes de información	6/02/2023	10/02/2023	4	Sin novedad	
38		P20230206000983	RS20230209001021	Correo electrónico	Solicitudes de información	6/02/2023	9/02/2023	3	Sin novedad	
39		P20230206000985	RS20230211001129	Correo electrónico	Solicitudes de información	6/02/2023	10/02/2023	4	Sin novedad	
40		P20230307002100	RS20230314002437	Registro Web	Sugerencia	7/03/2023	14/03/2023	5	Sin novedad	
41		Sub. IDT	P20230606012042	RS20230613005978	Registro Web	Consulta	5/06/2023	13/06/2023	5	Sin Novedad
42			P20230606012043	RS20230629006767	Registro Web	Consulta	6/06/2023	29/06/2023	15	Sin Novedad
43			P20230117000343	RS20230124000477	Registro Web	Denuncia	17/01/2023	24/01/2023	5	Sin Novedad
44			P20230309002195	RS20230317002610	Registro Web	Denuncia	9/03/2023	16/03/2023	5	Sin Novedad
45			P20230331002990	RS20230425004100	Registro Web	Derecho de petición	31/03/2023	25/04/2023	15	Sin Novedad
46	P20230518011410		RS20230601005602	Registro Web	Derecho de petición	18/05/2023	31/05/2023	8	Sin Novedad	
47	P20230518011408		RS20230609005947	Correo electrónico	Peticiones	18/05/2023	9/06/2023	15	Sin Novedad	
48	P20230503003878		RS20230515004777	Registro Web	Peticiones de interés general	3/05/2023	15/05/2023	8	Sin Novedad	
49	P20230505003960		RS20230526005325	Registro Web	Peticiones de interés general	5/05/2023	26/05/2023	14	Sin Novedad	
50	P20230601011903		RS20230627006599	Correo electrónico	Peticiones de interés particular	1/06/2023	26/06/2023	15	Sin Novedad	
51	P20230601011905		RS20230627006598	Registro Web	Peticiones de interés particular	1/06/2023	26/06/2023	15	Sin Novedad	
52	P20230304002026		RS20230316002572	Registro Web	Queja	4/03/2023	16/03/2023	9	Sin Novedad	

Ítem	Ítem por área	No. Radicado	SALIDA	Canal de Interacción	Modalidad de petición	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones Adicionales
53		P20230529011774	RS20230622006402	Registro Web	Queja	29/05/2023	21/06/2023	15	Sin Novedad
54		P20230513005089	RS20230605005742	Registro Web	Reclamos	13/05/2023	5/06/2023	15	Sin Novedad
55		P20230330002931	RS20230418003804	Correo electrónico	Solicitud de documentos - Copias	30/03/2023	18/04/2023	11	Sin Novedad
56		P20230413003278	RS20230425004111	Registro Web	Solicitud de documentos - Copias	13/04/2023	25/04/2023	8	Sin Novedad
57		P20230321002610	RS20230324002869	Correo electrónico	Solicitudes de información	21/03/2023	24/03/2023	3	Sin Novedad
58		P20230324002733	RS20230412003600	Correo electrónico	Solicitudes de información	24/03/2023	11/04/2023	10	Sin Novedad
59		P20230524011609	RS20230613006015	Registro Web	Sugerencia	24/05/2023	13/06/2023	13	Sin Novedad
60		P20230525011654	RS20230615006138	Registro Web	Sugerencia	25/05/2023	15/06/2023	14	Sin Novedad
61		P20230223001693	RS20230314002455	Correo electrónico	Consulta	23/02/2023	14/03/2023	13	En la solicitud se refiere a un Derecho de petición y se clasifica en la categoría "Consulta". Clasificación PQR: SGC. Validar tiempo de respuesta.
62		P20230228001828	RS20230309002273	Registro Web	Consulta	28/02/2023	9/03/2023	7	Sin novedad
63		P20230310002207	RS20230412003618	Correo electrónico	Consulta	10/03/2023	12/04/2023	20	En la solicitud se refiere a un Derecho de petición y se clasifica en la categoría "Consulta". En la respuesta dada al peticionario se observan respuestas para la petición dos peticiones quedando faltante por respuesta una petición. Clasificación PQR: SDT. Validar tiempo de respuesta.
64		P20230331002986	RS20230405003445	Registro Web	Denuncia	31/03/2023	5/04/2023	3	Sin novedad
65		P20230506004027	RS20230516004828	Registro Web	Denuncia	6/05/2023	15/05/2023	6	Sin novedad
66		P20230207001061	RS20230227001778	Correo electrónico	Derecho de petición	7/02/2023	27/02/2023	14	Sin novedad
67		P20230208001130	RS20230222001549	Registro Web	Derecho de petición	8/02/2023	22/02/2023	10	Sin novedad
68		P20230223001685	RS20230309002271	Correo electrónico	Derecho de petición	23/02/2023	9/03/2023	10	Sin novedad
69		P20230118000411	RS20230127000567	Ventanilla	Peticiones de interés particular	18/01/2023	27/01/2023	7	Sin novedad
70	Sub. EMAE	P20230127000715	RS20230213001151	Correo electrónico	Peticiones de interés particular	27/01/2023	13/02/2023	11	Sin novedad
71		P20230210001193	RS20230215001255	Registro Web	Peticiones de interés particular	10/02/2023	15/02/2023	3	Sin novedad
72		P20230515005092	RS20230531005556	Registro Web	Queja	15/05/2023	31/05/2023	11	Sin novedad
73		P20230214001284	RS20230221001545	Correo electrónico	Solicitud de documentos - Copias	14/02/2023	21/02/2023	5	Sin novedad
74		P20230222001621	RS20230307002107	Correo electrónico	Solicitud de documentos - Copias	22/02/2023	7/03/2023	9	Sin novedad
75		P20230321002590	RS20230329003053	Correo electrónico	Solicitud de documentos - Copias	21/03/2023	29/03/2023	6	Sin novedad

Ítem	Ítem por área	No. Radicado	SALIDA	Canal de Interacción	Modalidad de petición	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones Adicionales
76		P20230303002011	RS20230313002359	Correo electrónico	Solicitudes de información	3/03/2023	13/03/2023	6	Sin novedad
77		P20230306002050	RS20230321002674	Correo electrónico	Solicitudes de información	6/03/2023	21/03/2023	10	Sin novedad
78		P20230307002083	RS20230323002807	Registro Web	Solicitudes de información	7/03/2023	23/03/2023	11	Sin novedad
79		P20230307002118	RS20230315002492	Correo electrónico	Solicitudes de información	7/03/2023	15/03/2023	6	Sin novedad
80		P20230310002203	RS20230327002960	Correo electrónico	Solicitudes de información	10/03/2023	27/03/2023	10	Sin novedad
81		P20230110000133	RS20230119000354	Registro Web	Consulta	10/01/2023	19/01/2023	7	Sin Novedad
82		P20230111000146	RS20230113000183	Registro Web	Consulta	11/01/2023	13/01/2023	2	Sin Novedad
83		P20230323002693	RS20230417003750	Registro Web	Denuncia	23/03/2023	17/04/2023	15	Sin Novedad
84		P20230206000979	RS20230222001618	Registro Web	Denuncia	6/02/2023	27/02/2023	15	Sin Novedad
85		P20230117000341	RS20230117000244	Ventanilla	Derecho de petición	17/01/2023	17/01/2023	0	Sin Novedad
86		P20230117000356	RS20230130000603	Correo electrónico	Derecho de petición	17/01/2023	30/01/2023	9	Sin Novedad
87		P20230303002023	RS20230307002117	Registro Web	Peticiones de interés general	3/03/2023	7/03/2023	2	Sin Novedad
88		P20230306002060	RS20230329003034	Registro Web	Peticiones de interés general	6/03/2023	28/03/2023	15	Sin Novedad
89		P20230303001988	RS20230313002352	Registro Web	Peticiones de interés particular	3/03/2023	13/03/2023	6	Sin Novedad
90		P20230303001989	RS20230313002368	Correo electrónico	Peticiones de interés particular	3/03/2023	13/03/2023	6	Sin Novedad
91		P20230405003085	RS20230427004237	Registro Web	Queja	5/04/2023	27/04/2023	11	Sin Novedad
92		P20230512005072	RS20230602005662	Registro Web	Queja	12/05/2023	2/06/2023	14	Sin Novedad
93	Sub. Negocios	P20230509004980	RS20230524005177	Correo electrónico	Reclamos	9/05/2023	24/05/2023	10	Sin Novedad
94		P20230516005143	RS20230519005016	Registro Web	Reclamos	16/05/2023	19/05/2023	3	Sin Novedad
95		P20230421003575	RS20230508004446	Correo electrónico	Solicitud de documentos - Copias	21/04/2023	19/05/2023	19	Se evidencia un radicado de salida con número RS20230508004446 por medio del cual se solicita cinco (5) días de ampliación de los términos para dar respuesta de fondo. Por otra parte, se solicitó al Subdirección de Negocios, remitir la respuesta teniendo en cuenta que no se encuentra el radico de salida en POXTA. Se evidenció que el radicado RS20230519005044 fue remitido 4 días hábiles siguientes al vencimiento de la ampliación de términos. Debilidades en el diligenciamiento en POXTA
96		P20230526011685	RS20230609005938	Correo electrónico	Solicitud de documentos - Copias	26/05/2023	9/06/2023	9	Sin Novedad
97		P20230519011433	RS20230605005723	Registro Web	Solicitudes de información	19/05/2023	5/06/2023	10	Sin Novedad
98		P20230606012060	RS20230616006214	Correo electrónico	Solicitudes de información	6/06/2023	16/06/2023	7	Sin Novedad

Ítem	Ítem por área	No. Radicado	SALIDA	Canal de Interacción	Modalidad de petición	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones Adicionales
99		P20230126000666	RS20230216001345	Registro Web	Sugerencia	26/01/2023	16/02/2023	15	Sin Novedad
100		P20230130000753	RS20230209001089	Registro Web	Sugerencia	30/01/2023	9/02/2023	8	Sin Novedad
101	Sub. Gestión Contractual	P20230102000018	RS20230214001217	Registro Web	Consulta	2/01/2023	14/02/2023	22	Sin novedad
102		P20230103000028	RS20230224001720	Registro Web	Consulta	3/01/2023	24/02/2023	29	Sin novedad
103		P20230104000033	RS20230127000569	Registro Web	Consulta	4/01/2023	27/01/2023	16	Sin novedad
104		P20230411003200	RS20230525005271	Registro Web	Denuncia	11/04/2023	25/05/2023	30	1. Categorización incorrecta
105		P20230413003248	RS20230419003877	Registro Web	Denuncia	12/04/2023	19/04/2023	5	1. Categorización incorrecta.
106		P20230413003251	RS20230605005725	Registro Web	Denuncia	13/04/2023	5/06/2023	35	1. Categorización incorrecta En POXTA no se evidenció la comunicación solicitando 5 días más al peticionario para la respuesta.
107		P20230202000909	RS20230223001658	Registro Web	Peticiones de interés general	2/02/2023	23/02/2023	15	Sin novedad
108		P20230202000910	RS20230210001096	Registro Web	Peticiones de interés general	2/02/2023	9/02/2023	5	Sin novedad
109		P20230202000932	RS20230224001674	Correo electrónico	Peticiones de interés general	2/02/2023	23/02/2023	15	Sin novedad
110		P20230201000870	RS20230209001017	Correo electrónico	Peticiones de interés particular	1/02/2023	8/02/2023	5	Sin novedad
111		P20230201000871	RS20230208001001	Correo electrónico	Peticiones de interés particular	1/02/2023	8/02/2023	5	Sin novedad
112		P20230201000881	RS20230208001002	Correo electrónico	Peticiones de interés particular	1/02/2023	8/02/2023	5	Sin novedad
113		P20230330002935	RS20230417003773	Registro Web	Solicitud de documentos - Copias	30/03/2023	17/04/2023	10	Se solicita guía del año 2015, en la respuesta no se tiene claridad si lo entregado corresponde a lo solicitado. El nombre del anexo a la respuesta señala 2017 y no permite abrir el archivo en POXTA..
114		P20230410003144	RS20230424004047	Correo electrónico	Solicitud de documentos - Copias	10/04/2023	24/04/2023	10	Sin novedad
115		P20230414003309	RS20230421003964	Correo electrónico	Solicitud de documentos - Copias	14/04/2023	21/04/2023	5	Sin novedad
116		P20230524011590	RS202306080005860	Ventanilla	Solicitud de documentos - Copias	24/05/2023	7/06/2023	10	Sin novedad
117	P20230310002248	RS20230403003319	Correo electrónico	Solicitudes de información	10/03/2023	3/04/2023	15	Sin novedad	
118	P20230317002555	RS20230401003268	Correo electrónico	Solicitudes de información	17/03/2023	31/03/2023	9	En la respuesta, página 3, no se visualiza lo respondido. El área responsable manifiesta que es una falla del sistema POXTA.	
119	P20230322002625	RS20230405003436	Registro Web	Solicitudes de información	22/03/2023	5/04/2023	10	Sin novedad	
120	P20230323002670	RS20230324002919	Correo electrónico	Solicitudes de información	23/03/2023	24/03/2023	1	Sin novedad	