

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD, EN LA AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA - COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

Segundo semestre de 2022 - 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 segundo semestre de la vigencia 2022.

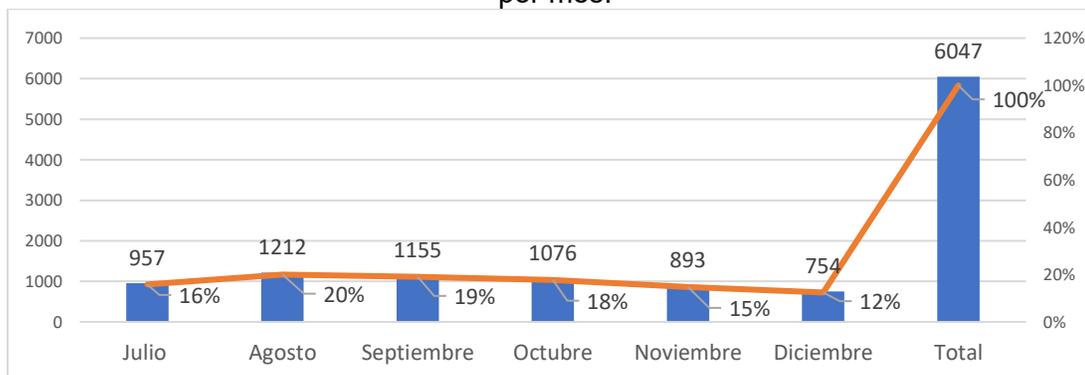
A continuación, se detalla el seguimiento en los literales a, b y c en el Anexo No. 1 el cual hace parte integral del presente documento.

a) Contextualización recepción PQRSD segundo semestre de la vigencia 2022.

De conformidad en el “Reporte operativo PQRSD” generado del aplicativo POXTA, durante el segundo semestre de la vigencia 2022 la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente ANCP-CCE recibió un total de seis mil cuarenta y siete (6.047) requerimientos.

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 segundo semestre de 2022, por mes.



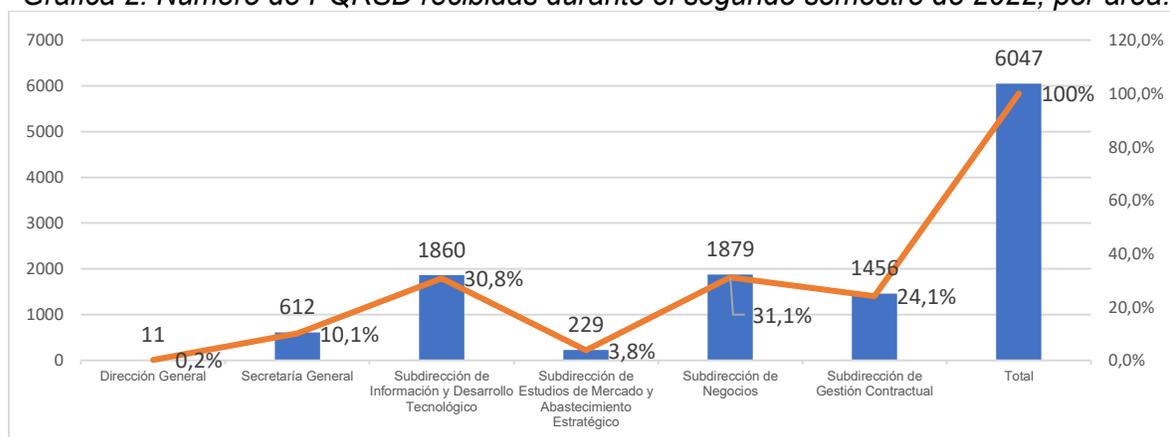
Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en al reporte operativo PQRSD extraído del aplicativo POXTA, segundo semestre 2022.

Como se puede apreciar, el mes en el que la Entidad recibió un mayor número de requerimientos fue agosto, en contraste, con diciembre que 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 Negocios con el 31,1%, y la dependencia que recibió menos requerimientos fue la Dirección General con el 0.2% del total de requerimientos como lo describe la gráfica No. 2.



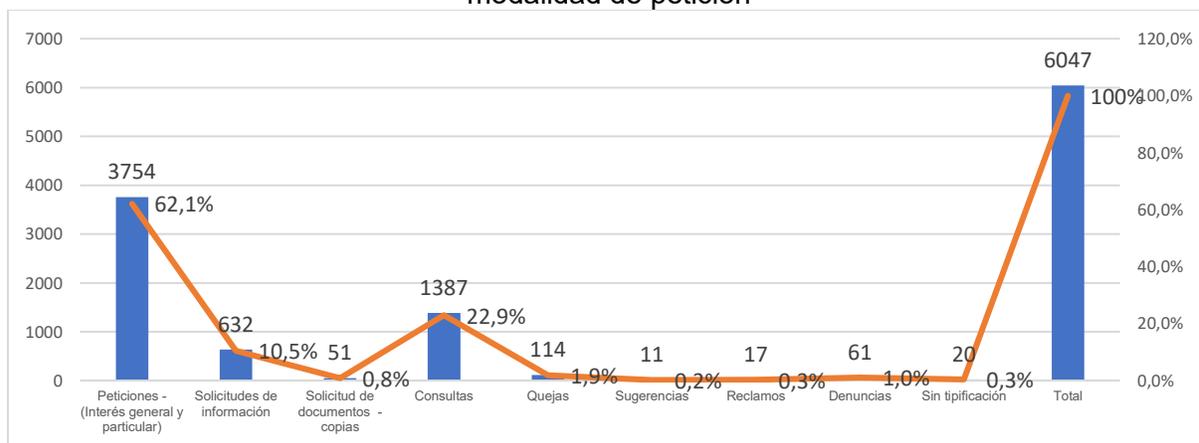
Gráfica 2. Número de PQRSD recibidas durante el segundo semestre de 2022, por área.



Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en el reporte operativo PQRSD extraído del aplicativo POXTA, segundo semestre 2022.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2022, la ANCP-CCE recibió peticiones correspondiente al 62,1%, en contraste con las solicitudes de documentos - copias que fue del 0,8%, 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.”, y 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”.

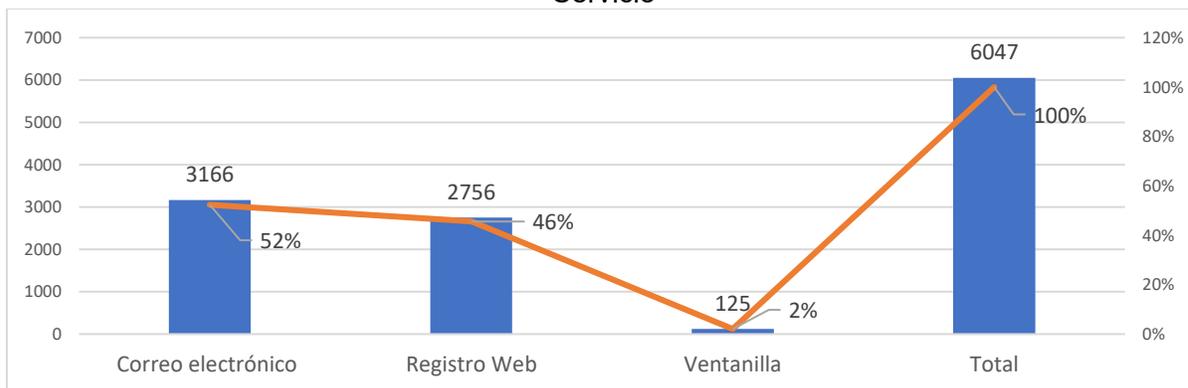
Gráfica 3. Número de PQRSD recibidas durante el segundo semestre de 2022, por modalidad de petición



Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en el reporte operativo PQRSD extraído del aplicativo POXTA, segundo semestre 2022.

Con relación a los canales oficiales de servicio, la Entidad recibió el 52% del total de lo tramitado a través del correo electrónico designado por la organización, el canal al que menor número de requerimientos llegaron es la ventanilla única con un 2% del total recibido. La gráfica No. 4 muestra las cifras correspondientes a los requerimientos recibidos durante el segundo semestre de 2022, por canal de servicio con los que cuenta la ANCP-CCE según Resolución 318 de 2021:

Gráfica 4. Número de PQRSD recibidas durante el segundo semestre de 2022, por canal de Servicio



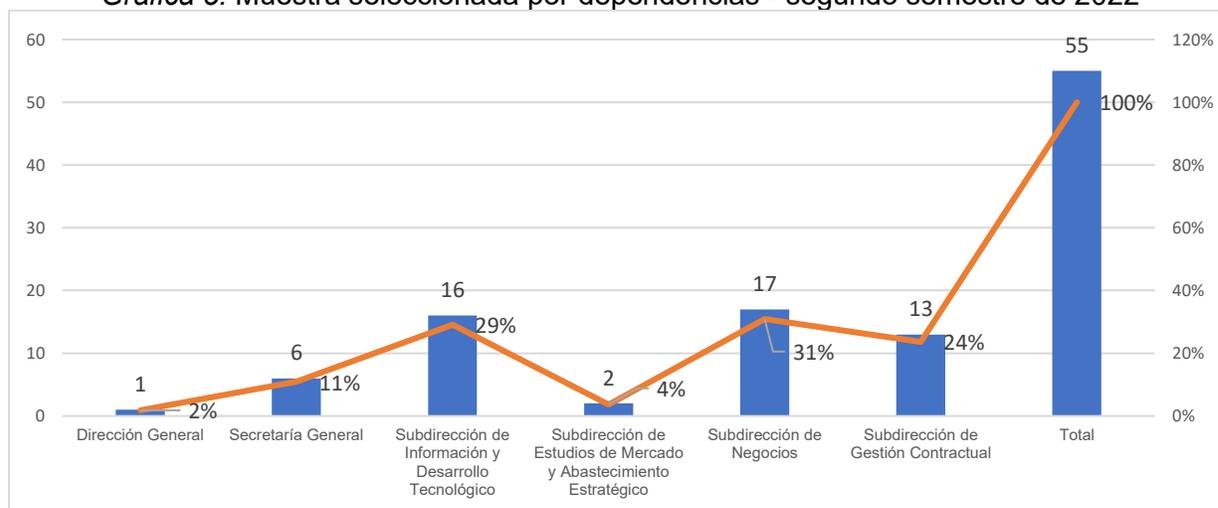
Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en al reporte operativo PQRSD extraído del aplicativo POXTA, segundo semestre 2022.

b. Resultados seguimiento al trámite PQRSD adelantado por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente durante el segundo semestre de la vigencia 2022

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 – diciembre de la vigencia 2022, 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 1474 de 2011 y demás normatividad que reglamenta el trámite PQRSD, se tomó una muestra de cincuenta y cinco (55) requerimientos:

Gráfica 5. Muestra seleccionada por dependencias - segundo semestre de 2022



Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en al reporte operativo PQRSD extraído del aplicativo POXTA, segundo semestre 2022.

Una vez revisada la muestra se evidencio lo siguiente:

- Del total de cincuenta y cinco (55) requerimientos verificados, uno (1) correspondiente al 1,82%, no se tramitó dentro de los términos, seis (6) presentan diferencias frente al mecanismo de radiado en POXTA y los reportes de las subdirecciones con el 10,91% (Ver Anexo No. 1).
- Se identificó en los informes trimestrales, que durante el segundo semestre de 2022 se atendieron en forma extemporánea doce (12) radicados tales como: P20220823008365, P20220610005826, P20220726007265, P20220722007162, P20220811007975, P20220624006320, P20221028010893, P20221028010914, P20221122011622, P20221012010275, P2022116011428 y P20221209012116.
- Se observó que se presentan diferencias en la información que genera POXTA frente a los archivos Excel de las diferentes áreas. Como se observa en la Tabla No 1
- En la información suministrada por el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano las PQRSD se observó que se tipifican los radicados y en el reporte extraído del aplicativo POXTA se evidencia la tipología de otro tipo.

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

Revisada la información suministrada por el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano, el reporte generado por el aplicativo POXTA y los informes trimestrales de PQRSD publicados en la página web de la Entidad, se encontraron diferencias las cuales se encuentran detalladas en la Tabla No. 1 y No. 2

Tabla No. 1 Numero de PQRSD Reportadas para el Segundo Semestre de 2022

REPORTES/DEPENDENCIA	REPORTE ATENCIÓN AL CIUDADANO	REPORTE POXTA	REPORTE DE INFORMES TRIMESTRALES
DIRECCIÓN GENERAL	5	11	10
SECRETARÍA GENERAL	611	612	613
SUBDIRECCIÓN DE IDT	1859	1860	1871
SUBDIRECCIÓN DE EMAE	228	228	233
SUBDIRECCIÓN DE NEGOCIOS	1875	1880	1880
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	1451	1456	1461
TOTAL	6029	6047	6068

Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en al reporte operativo PQRSD de POXTA, Informes trimestrales página web, información Grupo Atención y Servicio al Ciudadano del segundo semestre 2022.

Tabla No. 2 Numero de PQRSD no relacionadas en los reportes segundo semestre de 2022

DEPENDENCIA	PQRSD
DIRECCIÓN GENERAL	P20220707006646-20412
	P20220708006717
	P20220712006790
	P20220728007407



DEPENDENCIA	PQRS
	P20220729007446
	P20220809007844
SECRETARÍA GENERAL	P20220818008186
SUBDIRECCIÓN DE IDT	N/A
SUBDIRECCIÓN DE EMAE	N/A
SUBDIRECCIÓN DE NEGOCIOS	P20220705006577
	P20220718006983
	P20220802007576
	P20220803007646
	P20220914009234
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	P20220812008026
	P20220902008776
	P20220919009415
	P20220919009426
	P20220920009430
	P20220920009439

Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en el reporte operativo PQRS de POXTA, Informes trimestrales página web, información Grupo Atención y Servicio al Ciudadano del segundo semestre 2022.

Por otra parte, el 17 de enero de 2023 se llevó a cabo una reunión con el proveedor del aplicativo POXTA para verificar las cifras del reporte que este emite, teniendo en cuenta que en la información que el equipo de Control Interno descargó el 3 de enero de 2023 presentaba diferencias respecto al reporte suministrado por el Grupo Atención y Servicio al Ciudadano.

Teniendo en cuenta lo anterior, el proveedor mencionó que el reporte emitido por el aplicativo no tomó los criterios necesarios para garantizar que los datos arrojados por este sean 100% correctos, a lo que se comprometieron a realizar los ajustes correspondientes y garantizar un reporte que contenga los datos de las PQRS efectivamente recibidos.

El 18 de enero de 2023 el proveedor del aplicativo POXTA remitió un correo al equipo de Control Interno indicando lo siguiente:

“se notifica que se realizó la actualización del reporte, este ya coincide con la data que arroja el sgdea desde las consultas”

De esta manera se confirma que las PQRS recibidas durante el segundo semestre de 2022, es de 6.047, información con la cual se realizaron los análisis correspondientes.

Para el presente informe no se tuvieron 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 y no requieren respuesta, de acuerdo con la información suministrada por las personas que tipifican y clasifican la información que ingresa a la entidad, por los diferentes canales de atención; este aspecto no se encuentra definido en el procedimiento de recepción, radicación, trámite y respuesta de las PQRS.



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 2022.

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 2022, a continuación, se presentan en la tabla No. 1, los resultados de la verificación:

Tabla No. 3 Seguimiento Plan de Mejoramiento PQRSD

ID	Acción de Mejora	Evidencia	¿Se cumplió la Actividad?
1	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.	Pantallazo de un PowerBI donde se mencionan las PQRSD vencidas y por vencer.	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
	Los gestores deberán realizar la actualización diaria de la matriz de control de las dependencias y hacer el cruce de información con Poxta y de esta manera, unificar los datos de las PQRSD.	Documento en Word donde se evidencian pantallazos por subdirección sobre las actualizaciones diarias de las matrices de control de las PQRSD.	SI
	Realizar tratamiento de riesgos mediante acciones preventivas y/o correctivas al interior de las Dependencias.	Se evidencia en una carpeta en SharePoint distintos documentos como, grabaciones, informes, actividades y los planes de tratamiento a los riesgos.	SI
	Monitorear diariamente el comportamiento de la gestión de las PQRSD de las dependencias y remitir alerta de vencimiento de las mismas.	Se evidencia en una carpeta de SharePoint, Correos informativos por subdirecciones donde se evidencian las alertas de vencimiento de las PQRSD.	SI
2	Expedir un oficio dando lineamientos a todas las dependencias con respecto a la gestión y trámite de las PQRSD haciendo énfasis en que las respuestas deben ir con los atributos de calidad, contestar de fondo los requerimientos, entre otros aspectos importantes.	Memorando interno No. 10 de 2022 donde se emiten los lineamientos generales para la gestión y trámite de los derechos de petición.	SI



ID	Acción de Mejora	Evidencia	¿Se cumplió la Actividad?
3	<p>Hacer una pequeña muestra mensual de los requerimientos, revisando que los radicados estén creados en la misma fecha que se recibieron. y realizar la validación si se está enviando al petionario el oficio con radicado de salida. En caso de inconsistencias la líder de atención al ciudadano remitirá correos a los gestores advirtiéndoles de las mismas.</p> <p>Expedir un oficio donde se indique la obligación de radicar las peticiones de manera oportuna, y que las áreas remitan la información a tiempo, recordando es el horario de atención de la entidad y la importancia de la continuidad del servicio, y comunicación a petionarios cuando no es competencia de la entidad</p>	<p>Se evidencian documentos en PDF con información de reportes de muestreo y oficio enviado a los gestores por correo electrónico con indicaciones respecto a la radicación y asignación de peticiones.</p>	SI
4	<p>Enviar un Oficio a los gestores solicitando que se diligencie toda la información en la matriz de PQRSD, especialmente la tipología del radicado y recordando las responsabilidades de cumplimiento.</p>	<p>Oficio remisario dirigido a los Gestores Documentales donde se manifiesta la Clasificación modalidades de petición Matriz PQRSD.</p>	SI
5	<p>Verificar la información de Poxta y el de las Matrices de control y dejar el reporte de las diferencias presentadas en el mes de los radicados que corresponden a entradas.</p>	<p>Matriz de Excel denominada "FORMATO DE CONTROL RADICADOS DE ENTRADA AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA COLOMBIA COMPRA EFICIENTE"</p>	SI
6	<p>Expedir un Memorando dando lineamientos a todas las dependencias con respecto a la gestión y trámite de las PQRSD haciendo énfasis en que las respuestas deben ir con los atributos de calidad, contestar de fondo los requerimientos, entre otros aspectos importantes.</p>	<p>Memorando interno No. 10 de 2022 donde se emiten los lineamientos generales para la gestión y trámite de los derechos de petición.</p>	SI
7	<p>Enviar un Oficio a la Subdirección de IDT para la verificación del vencimiento de las licencias Office</p>	<p>Oficio remisario dirigido al subdirector de IDT donde se manifiesta la verificación del vencimiento de las licencias Office.</p>	SI



ID	Acción de Mejora	Evidencia	¿Se cumplió la Actividad?
8	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 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, la cual se remite mediante correo electrónico al Grupo de atención al ciudadano.	Se evidencia en una carpeta de SharePoint los Informes Trimestrales sobre el seguimiento y cumplimiento al trámite de las PQRSD, elaborado por las dependencias.	SI
9	Reubicar los ejemplos de la tipificación de las PQRSD que se encuentran en la página de la entidad y ajustar la clasificación en el formulario de la página web.	Pantallazo del ajuste en las tipificaciones de las PQRSD que se encuentra en el formulario de la página web.	SI
10	Cuando se realice reclasificación de tipología en los requerimientos, los gestores deberán diligenciar en la casilla de observación de la matriz de control indicando el ajuste. Además, se deberá comunicar en el oficio de respuesta al peticionario que la PQRSD fue clasificada internamente atendiendo la tipología establecida en la Ley 1755 de 2015.	Se evidencia en una carpeta de SharePoint 3 documentos en Excel correspondiente a matrices de control, un documento en PDF correspondiente a un oficio de clasificación de PQRSD, un correo electrónico de información del oficio remitido de PQRSD en de POXTA y un documento en Word como formato de PQRSD.	Si

Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en el reporte del Plan de Mejoramiento remitido por la Secretaría General.

Las actividades del Plan de Mejoramiento se ejecutaron de acuerdo con las evidencias revisadas, pero los aspectos identificados por el equipo de Control Interno se siguen presentando.

RECOMENDACIONES DE CONTROL INTERNO

Conforme el seguimiento efectuado a la gestión de la PQRSD, correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2022 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 de Atención y Servicio al Ciudadano, revisar, consolidar, analizar la información reportada por las áreas, depurando las matrices del Excel con la información que genera POXTA.
3. Revisar los criterios para la tipificación de las PQRSD, en POXTA y en las matrices de Excel por áreas, que permitan establecer los tiempos de respuesta para cada una de estas tipologías.
4. 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 reportes.
5. 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.
6. 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.

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

Jesús Gabriel Montoya Ramos
Analista

Enero 2023

Nota: La versión 2 corresponde a la revisión de la respuesta emitida por los responsables de las respuestas a las PQRSD, frente al cumplimiento de los términos definidos por la Ley.



DEPARTAMENTO
NACIONAL DE PLANEACIÓN

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Tel. [601] 7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

Versión: 02

Código:

CCE-DES-FM-17

Fecha:

03 de noviembre de 2021

Página 9 de 9



Anexo No. 1 Seguimiento PQRSD segundo semestre vigencia 2022 - V2 -

		Datos básicos petición (Registrados en las matrices de seguimiento)				Seguimiento equipo de Control Interno			
Ítem	Ítem por área	No. Radicado	SALIDA	Modalidad de petición	Canal de Interacción	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones Adicionales
1	Dirección General	P20221128011769	RS20221219014999	PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR	Correo electrónico	28/11/2022	19/12/2022	16	Sin Novedad
2	Secretaría General	P20220701006556	RS20220712008252	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	Correo electrónico	1/07/2022	12/07/2022	8	Sin Novedad
3		P20220718006973	RS20220721008628	PETICIONES	Correo electrónico	18/07/2022	21/07/2022	4	Sin Novedad
4		P20220902008773	RS20220906010815	PETICIONES	Correo electrónico	2/09/2022	6/09/2022	3	Sin Novedad
5		P20221019010524	RS20221027013064	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	Registro Web	19/10/2022	27/10/2022	7	En POXTA el trámite se recibió promedio de página web y en la matriz suministrada por el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano se evidencia recibido por medio de correo electrónico.
6		P20221121011549	RS20221124014166	DERECHO DE PETICIÓN	Correo electrónico	21/11/2022	24/11/2022	4	Sin Novedad
7		P20221209012131	RS20221219015003	PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR	Registro Web	9/12/2022	19/12/2022	7	La PQRSD se respondió fuera de termino ya que no se realizó el traslado por no competencia durante los 5 días hábiles a la solicitud como se menciona en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015.
8		P20220701006558	RS20220726008841	PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR	Registro Web	1/07/2022	26/07/2022	18	Sin Novedad
9	P20220708006721	RS20220802009127	PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR	Registro Web	8/07/2022	1/08/2022	17	Sin Novedad	
10	P20220714006858	RS20220722008732	PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR	Correo electrónico	14/07/2022	22/07/2022	7	Sin Novedad	
11	P20220719007022	RS20220729009006	SUGERENCIA	Correo electrónico	19/07/2022	29/07/2022	9	Sin Novedad	
12	P20220721007091	RS20220812009656	PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR	Correo electrónico	21/07/2022	11/08/2022	16	Sin Novedad	
13	P20220725007237	RS20220812009686	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	Correo electrónico	25/07/2022	12/08/2022	15	En POXTA el trámite se encuentra como solicitud de información y en la matriz suministrada por el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano como Petición de interés particular.	
14	P20220729007452	RS20220822010062	PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR	Registro Web	29/07/2022	22/08/2022	17	Sin novedad	
15	P20220801007550	RS20220816009744	PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR	Registro Web	1/08/2022	16/08/2022	12	Sin Novedad	
16	Sub IDT	P20220804007686	RS20220916011341	CONSULTAS	Correo electrónico	4/08/2022	16/09/2022	32	Sin Novedad

Ítem	Ítem por área	Datos básicos petición (Registrados en las matrices de seguimiento)				Seguimiento equipo de Control Interno			
		No. Radicado	SALIDA	Modalidad de petición	Canal de Interacción	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones Adicionales
17		P20220806007785	RS20220830010433	PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR	Correo electrónico	6/08/2022	29/08/2022	16	En POXTA el trámite se recibió promedio de correo electrónico y en la matriz suministrada por el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano se evidencia recibido por medio de página web. En el reporta descargado de POXTA señala que se recibió por medio de correo electrónico.
18		P20220810007956	RS20220824010163	PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR	Registro Web	10/08/2022	24/08/2022	11	Sin Novedad
19		P20220819008260	RS20220930011908	CONSULTAS	Registro Web	19/08/2022	30/09/2022	31	Sin Novedad
20		P20220826008528	RS20220905010732	PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR	Registro Web	26/08/2022	5/09/2022	7	Sin Novedad
21		P20220902008805	RS20220919011404	PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR	Correo electrónico	2/09/2022	19/09/2022	12	Sin Novedad
22		P20220914009267	RS20220927011724	PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR	Registro Web	14/09/2022	27/09/2022	10	Sin Novedad
23		P20221012010324	RS20221021012804	PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR	Registro Web	12/10/2022	21/10/2022	8	Sin Novedad
24	Sub. EMAE	P20220908009018	RS20220919011361	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	Correo electrónico	8/09/2022	19/09/2022	8	Sin Novedad
25		P20221228012602	RS20230105000077	DERECHO DE PETICIÓN	Correo electrónico	28/12/2022	5/01/2023	7	Sin Novedad
26		P20220701006546	RS20220719008553	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	Ventanilla	1/07/2022	18/07/2022	12	Sin Novedad
27		P20220711006766	RS20220801009076	CONSULTAS	Registro Web	11/07/2022	1/08/2022	16	Sin Novedad
28		P20220727007308	RS20220812009678	QUEJAS	Registro Web	26/07/2022	12/08/2022	14	Sin Novedad
29		P20220804007723	RS20220817009862	PETICIONES	Correo electrónico	4/08/2022	17/08/2022	10	Sin Novedad
30		P20220819008232	RS20220829010403	PETICIONES	Correo electrónico	19/08/2022	29/08/2022	7	Sin Novedad
31		P20220825008477	RS20220830010486	PETICIONES	Correo electrónico	25/08/2022	30/08/2022	4	Sin Novedad
32		P20220913009221	RS20220914011199	RECLAMOS	Registro Web	13/09/2022	14/09/2022	2	Sin Novedad
33	Sub. Negocios	P20220919009400	RS20221025012915	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	Correo electrónico	19/09/2022	25/10/2022	27	En POXTA el trámite se encuentra como solicitud de información y en la matriz suministrada por el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano como Petición de interés general.
34		P20220926009628	RS20221006012104	PETICIONES	Correo electrónico	26/09/2022	6/10/2022	9	Sin Novedad
35		P20221004009994	RS20221024012842	PETICIONES	Correo electrónico	4/10/2022	24/10/2022	15	Sin Novedad
36		P20221018010445	RS20221101013269	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	Registro Web	18/10/2022	1/11/2022	11	Sin Novedad
37		P20221025010768	RS20221117013914	QUEJAS	Registro Web	25/10/2022	17/11/2022	18	Sin Novedad

Ítem	Ítem por área	Datos básicos petición (Registrados en las matrices de seguimiento)				Seguimiento equipo de Control Interno			
		No. Radicado	SALIDA	Modalidad de petición	Canal de Interacción	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones Adicionales
38		P20221101011018	RS20221121014003	QUEJAS	Registro Web	1/11/2022	21/11/2022	15	Sin Novedad
39		P20221109011237	RS20221206014622	CONSULTAS	Registro Web	9/11/2022	6/12/2022	20	Sin Novedad
40		P20221122011597	RS20221226015266	CONSULTAS	Registro Web	22/11/2022	26/12/2022	25	Sin Novedad
41		P20221125011751	RS20221219015002	DERECHO DE PETICIÓN	Registro Web	25/11/2022	19/12/2022	17	Sin Novedad
42		P20221206012035	RS20221212014736	PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR	Correo electrónico	6/12/2022	12/12/2022	5	Sin Novedad
43	Sub. Gestión Contractual	P20220703006566	RS20220711008187	CONSULTAS	Registro Web	3/07/2022	11/07/2022	6	En POXTA el trámite se encuentra como consulta y en la matriz suministrada por el grupo de Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano como Petición de interés particular.
44		P20220721007092	RS20220829010377	CONSULTAS	Correo electrónico	21/07/2022	29/08/2022	28	En POXTA el trámite se recibió por medio de correo electrónico y en la matriz suministrada por el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano se evidencia recibido por medio de página web.
45		P20220804007724	RS20220906010805	CONSULTAS	Correo electrónico	4/08/2022	6/09/2022	24	Sin Novedad
46		P20220817008142	RS20220928011811	CONSULTAS	Correo electrónico	17/08/2022	28/09/2022	31	Sin Novedad
47		P20220829008610	RS20220902010679	PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR	Registro Web	29/08/2022	2/09/2022	5	Sin Novedad
48		P20220907008949	RS20221020012680	CONSULTAS	Registro Web	6/09/2022	19/10/2022	32	Sin Novedad
49		P20220915009319	RS20220921011509	PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR	Correo electrónico	15/09/2022	21/09/2022	5	Sin Novedad
50		P20220927009712	RS20221110013594	CONSULTAS	Registro Web	27/09/2022	9/11/2022	32	Sin Novedad
51		P20221006010063	RS20221123014099	CONSULTAS	Registro Web	6/10/2022	22/11/2022	34	Sin Novedad
52		P20221018010476	RS20221025012881	PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR	Registro Web	18/10/2022	25/10/2022	6	Sin Novedad
53		P20221101010982	RS20221215014928	CONSULTAS	Registro Web	31/10/2022	15/12/2022	34	Sin Novedad
54		P20221115011393	RS20221122014040	PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR	Correo electrónico	15/11/2022	22/11/2022	6	Sin Novedad
55		P20221128011799	RS20221229015534	CONSULTAS	Registro Web	28/11/2022	29/12/2022	24	Sin Novedad