

INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

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 2024.

Cumplimiento LEY 1474 - 2011

En cumplimiento de lo ordenado por la Ley 87 de 1993, Ley 1474 de 2011 artículo 76 y Plan Anual de Auditorías, aprobado el 27 de diciembre de 2024 por el Comité Institucional Coordinador de Control Interno. La Asesora Experta con Funciones de Control Interno juntamente con el equipo de trabajo, desarrolló el seguimiento a la gestión efectuada por la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente ANPCCE 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 2024.

Contextualización recepción PQRSD el segundo semestre de la vigencia 2024.

De conformidad con las matrices PQRSD diligenciadas por las seis (6) áreas de la Entidad y suministradas por el líder del proceso de Relacionamento Estado Ciudadano REC, durante el segundo semestre de la vigencia 2024 la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente ANCP-CCE recibió un total de seis mil ciento setenta y nueve (6.179) requerimientos, esta cifra corresponde al “Reporte General” extraído desde el aplicativo POXTA.

| Distribución por tipo. |
|-------------------------------|
| Peticiones |
| Consultas |
| Solicitudes |
| Quejas |
| Reclamos |
| Denuncias |
| Sugerencias |
| Canal de atención: |
| Correo electrónico |



INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

| |
|------------------------------------|
| Página Web |
| Ventanilla Presencial |
| Mes con más PQRSD |
| Pendientes de Respuestas |
| Radicados extemporáneos |
| Asignación por Dependencias |
| Dirección General |
| Subdirección EMAE |
| Secretaria General |
| Subdirección gestión Contractual |
| Subdirección Negocios |
| Subdirección IDT |
| Traslados por competencias |

1. Introducción

Con base en la información suministrada por las áreas intervinientes sobre la atención de las PQRSD del 2024 se ha logrado realizar el presente informe, comparando los resultados de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) entre el tercer y cuarto trimestre de 2024.

Este análisis busca identificar tendencias, fortalezas y oportunidades de mejora en la gestión realizada por Colombia Compra Eficiente ANCP-CCE, de acuerdo con los informes trimestrales de seguimiento:

2. Objetivo del Informe:

Evaluar el desempeño en la atención de PQRSD en ambos periodos que corresponden al segundo semestre 2024, con énfasis en:

- La efectividad de las dependencias en la gestión.
- El cumplimiento de tiempos de respuesta.
- El uso de los canales de atención.
- La variación en los volúmenes y categorías de las PQRSD.

INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

3. Análisis Comparativo:

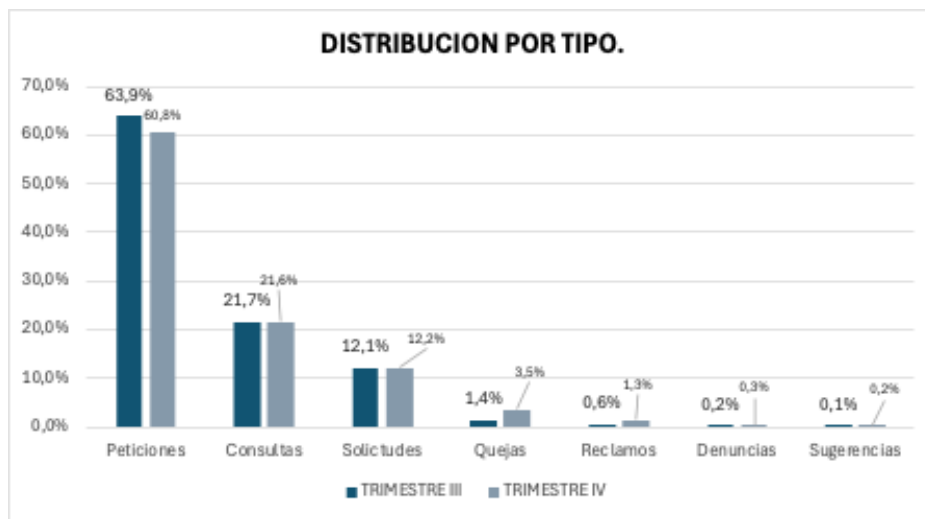
Cuadro 1. Consolidado PQRSD II Semestre 2024.

| CONSOLIDADO PQRDS II SEMESTRE 2024 | | | | | | | | |
|------------------------------------|--------------------------|-------------------------|------------------------|-----------------------|-------------|--------------------|----------------------|--------|
| CATEGORIA | PORCENTAJE III TRIMESTRE | PORCENTAJE IV TRIMESTRE | CANTIDAD III TRIMESTRE | CANTIDAD IV TRIMESTRE | TOTAL | VARIACIÓN NUMERICA | VARIACIÓN PORCENTUAL | |
| TOTAL PQRSD RECIBIDAS | | | 3245 | 2934 | 6179 | -311 | -9,58 | |
| DISTRIBUCIÓN POR TIPO | Peticiones | 63,9% | 60,8% | 2072 | 1784 | 3856 | -288 | -13,90 |
| | Consultas | 21,7% | 21,6% | 704 | 635 | 1339 | -69 | -9,80 |
| | Solicitudes | 12,1% | 12,2% | 394 | 358 | 752 | -36 | -9,14 |
| | Quejas | 1,4% | 3,5% | 44 | 103 | 147 | 59 | 134,09 |
| | Reclamos | 0,6% | 1,3% | 21 | 39 | 60 | 18 | 85,71 |
| | Denuncias | 0,2% | 0,3% | 7 | 10 | 17 | 3 | 42,86 |
| | Sugerencias | 0,1% | 0,2% | 3 | 5 | 8 | 2 | 66,67 |

Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en el reporte general extraído del aplicativo POXTA, segundo semestre 2024.

El cuarto trimestre 2024, registró una disminución del -9.6% en comparación con el tercero, lo que podría atribuirse a una menor demanda ciudadana o una mejora en la orientación de los ciudadanos sobre los canales correctos para realizar sus solicitudes.

Grafica 1. Canal de atención PQRSD II Semestre 2024



Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en el reporte general extraído del aplicativo POXTA, segundo semestre 2024.

INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

Variación por Tipo de PQRSD:

Con base en la información suministrada por la Secretaria General ANCP – CCE, la OCI encontró 3.245 PQRDS recibidas en el tercer trimestre 2024 y 2.934 recibidas en el cuarto Trimestre 2024, para un total de 6.179 PQRSD recibidas en el segundo semestre 2024; distribuidas por tipo de la siguiente manera:

Las **peticiones** disminuyeron del tercer trimestre al cuarto trimestre en un -13.9% encontrando 3.856 en el segundo semestre 2024.

Las **consultas** disminuyeron en el cuarto trimestre en un 9.8 % respecto al tercer trimestre encontrando un total de 1.339 en el segundo semestre del 2024.

Las **solicitudes** pasaron de 394 del tercer trimestre a 358 del cuarto trimestre dando un porcentaje de la variación de 9.14% para un total de 752 respecto al segundo semestre 2024.

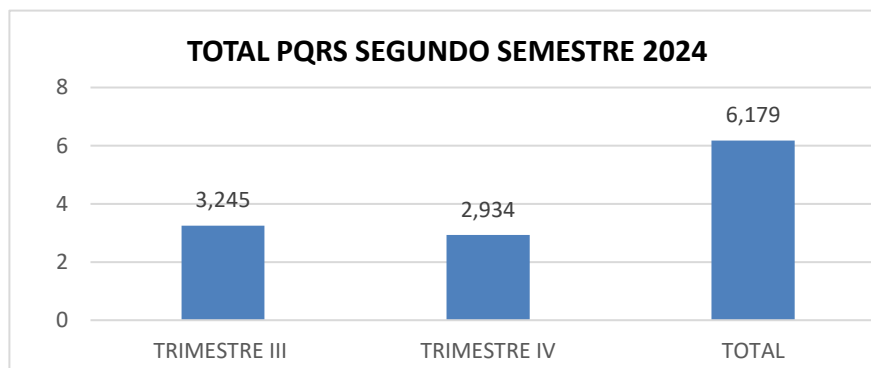
Respecto a las **quejas** recibidas del III trimestre aumentaron en 134% en el IV trimestre 2024 es decir de 44 a 103 para un total de 147 en el segundo semestre 2024.

Sobre los **reclamos** recibidos por la entidad se encontró que, del III Trimestre de 21, aumentó en el IV trimestre a 39, en un porcentaje de variación del 85.71% para un total 60 respecto al segundo semestre del 2024.

Igualmente se encontró en cuanto a **denuncias** una variación del 42.86%. Aumentando del III trimestre al IV trimestre, de 07 denuncias a 10 para un total de 17 en el segundo semestre del 2024.

Por último, en **Sugerencias** se evidencia un aumento del 67%, pasando de 3 a 5 durante el IV trimestre, para un total de 8 en el segundo semestre del 2024.

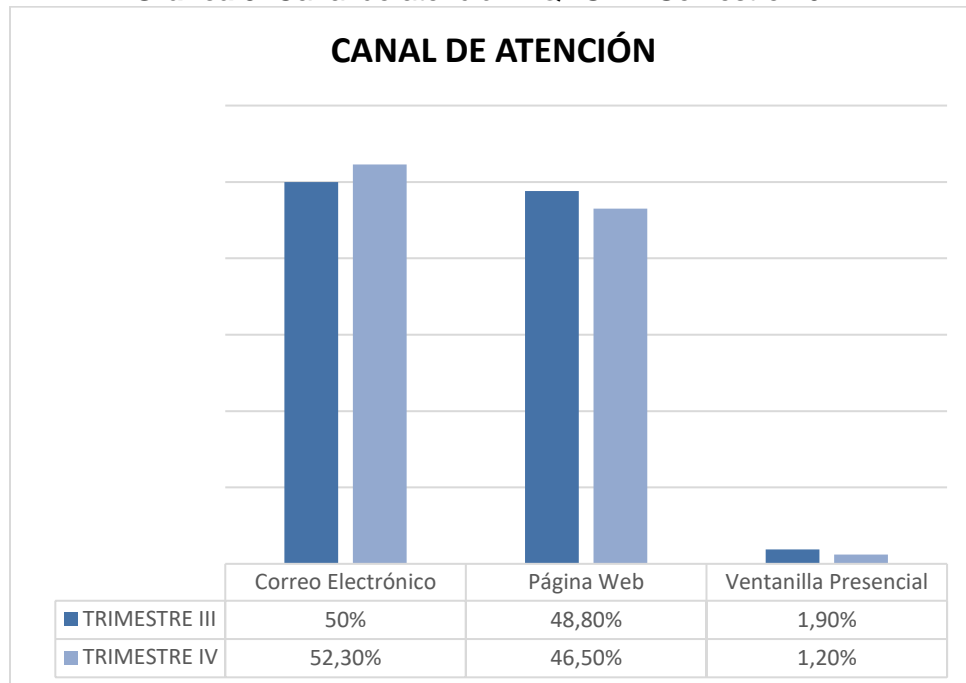
Grafica 2. Total, PQRSD II Semestre 2024



INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

La gráfica muestra una cifra **considerable en el total de PQRSD durante el segundo semestre de 2024**. Específicamente, se observa un repunte en el tercer trimestre (3.245 PQRSD) en comparación con el cuarto trimestre (2.934 PQRSD) durante el cual se registraron 311 casos menos respecto al trimestre anterior, culminando con un total de 6.179 PQRSD. Lo anterior indica una disminución del 5,6%, traducido en 365 casos menos en relación al primer semestre de este mismo año, teniendo en cuenta que para dicho periodo se recibieron 6544 PQRSD.

Grafica 3. Canal de atención PQRSD II Semestre 2024



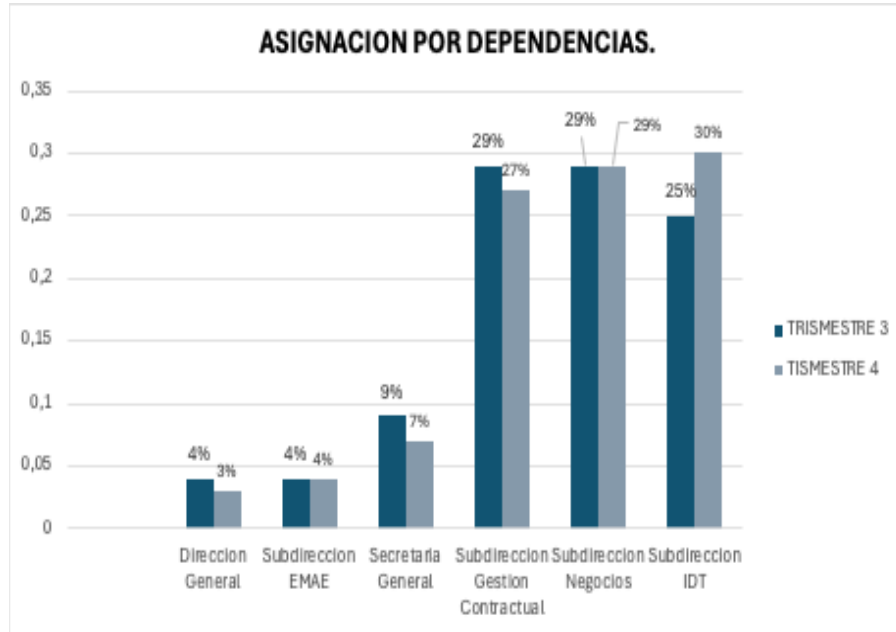
Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en el reporte general extraído del aplicativo POXTA, segundo semestre 2024.

En cuanto a los canales de atención PQRSD II Semestre 2024 los medios digitales, como el correo electrónico y la página web predominan, representando en promedio un 50% de las interacciones cada uno, mientras que la ventanilla presencial tiene una participación mínima, menor al 10%. Esto evidencia una fuerte preferencia por la atención no presencial, destacando la importancia de seguir fortaleciendo los canales digitales para mejorar la experiencia del usuario y abordar las áreas de mayor insatisfacción.



INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

Grafica 4. Asignación por dependencias PQRSD II Semestre 2024

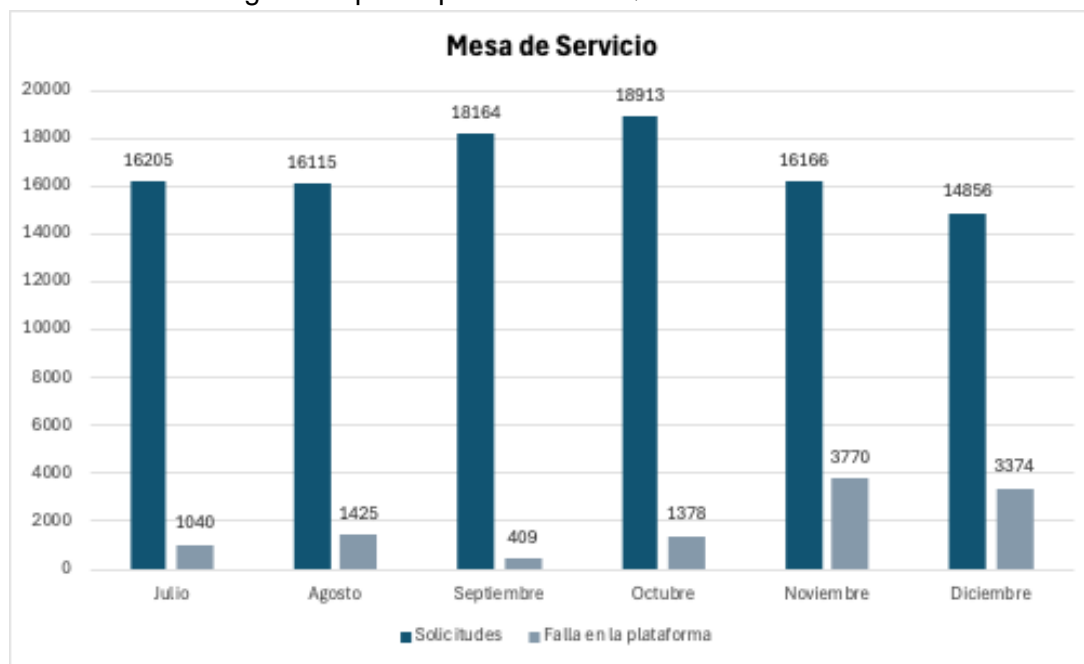


Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en el reporte general extraído del aplicativo POXTA, segundo semestre 2024.

El análisis de la asignación por dependencias en el segundo semestre de 2024 muestra que las Subdirecciones de Gestión Contractual y de Negocios concentran la mayor proporción de solicitudes, manteniéndose estables en el rango del 27% al 29%, aunque ambas registran disminuciones en volumen, durante el cuarto trimestre con variaciones de -151 y -93 solicitudes, respectivamente, respecto al tercer trimestre. La Subdirección IDT destaca con un incremento significativo en participación, pasando del 25% al 30% y una variación positiva de 65 solicitudes, convirtiéndose en la dependencia con mayor participación en el cuarto trimestre. Por otro lado, la Dirección General y la Secretaría General presentan reducciones notables, especialmente esta última, que baja del 9% al 7% con una variación de -94 solicitudes. Finalmente, la Subdirección EMAE se mantiene estable con el 4%, aunque registra una disminución de -23 solicitudes. Estos datos reflejan una redistribución del flujo de solicitudes hacia áreas más técnicas, mientras que otras dependencias experimentan una baja en su carga de trabajo.

INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

Grafica 5. Asignación por dependencias PQRSD II Semestre 2024



Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en el reporte general extraído del aplicativo POXTA, segundo semestre 2024.

A partir de los datos proporcionados, se observa que las solicitudes totales oscilan entre 14,856 y 18,913 durante los últimos seis meses, con fallas en la plataforma, especialmente en noviembre y diciembre, donde se reporta el mayor número de fallas, 3,770 y 3,374, respectivamente. Esto podría reflejar una disminución en la efectividad de la gestión de dichas solicitudes o bien problemas continuos con la plataforma que afectan el desempeño general.

4.Eficiencia en respuestas:

1. El número de casos pendientes de dar respuesta disminuyó de 435 a 418 (-17 casos), lo que muestra una leve mejora en los tiempos de gestión, no obstante, al cierre de este informe no se obtuvo más información respecto a cada uno de esos casos pendientes, inobservando lo reglado en la Ley 1755-2015, Artículo 14 ley 1437-2011 en cuanto a la atención oportuna de toda solicitud.
2. De otro lado, los casos extemporáneos aumentaron de 14 a 18 durante el segundo semestre del 2024, lo que evidencia que algunas dependencias enfrentan desafíos para cumplir con los plazos legales. Al cierre de este informe no se obtuvo más información sobre la puesta en conocimiento de control interno disciplinario, por cuanto toda solicitud allegada debe ser atendida en el marco jurídico regulatorio colombiano que existe sobre Derecho de petición.

INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

5. Conclusiones:

1. El volumen de PQRSD se redujo en el cuarto trimestre, pero las categorías de quejas y reclamos aumentaron, indicando la necesidad de fortalecer la calidad de los servicios prestados por cada uno de los colaboradores de la ANCP-CCE.
2. Se hace necesario generar estrategias desde la alta dirección que permitan fortalecer la calidad en la atención a los grupos de valor, a la ciudadanía en general, a fin de reducir en buen porcentaje las PQRDS y por ende las Tutelas y quizá los desacatos que se presentan, para mejorar en la vigencia 2025.
3. Aunque los casos pendientes de respuesta disminuyeron, el aumento de casos extemporáneos es una **señal de alerta**, que determina la eficacia, la eficiencia es decir en resultado la efectividad, no obstante la observancia del mandato constitucional, la ley 1755 de 2015, la ley 1437 de 2011, ley 1474 de 2011 y de contera igualmente la aplicabilidad de la ley 1952 de 2019 al tratarse de falta de respuesta por entidad pública, en el marco de la prevención de la materialización del daño antijurídico, se hace necesaria atender la alerta.
4. La concentración de casos extemporáneos en las dependencias de Subdirección IDT, Subdirección de Negocios y Subdirección de Gestión Contractual requiere un análisis para evitar sobrecargas y mejorar la eficiencia.
5. La preferencia por canales digitales por parte de nuestros usuarios refleja una oportunidad para optimizar aún más la atención de las PQRSD a través de correo electrónico y la página web.

6. Recomendaciones:

1. Implementar auditorías internas específicas en las dependencias con mayor incidencia de casos extemporáneos, en el marco del AUTOCONTROL.
2. Diseñar estrategias para reducir quejas y reclamos, mejorando los servicios en las áreas críticas.
3. Optimizar la capacidad operativa de la Subdirección de IDT para manejar su alta carga de trabajo.
4. Promover campañas de divulgación para educar a los ciudadanos sobre el uso correcto de los canales de atención.
5. Monitorear la distribución de traslados por competencia para garantizar la correcta orientación inicial de los ciudadanos.
6. Concienciar a todos los Directivos y los colaboradores de sus dependencias a fin de reducir el riesgo a falta de atención con calidad, de fondo y oportunidad la respuesta las PQRDS.



INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

7. La Secretaria General con funciones de control interno disciplinario debe al conocer este informe debe realizar lo propio tratándose de recurrencia por parte de las dependencias en la extemporaneidad y falta de respuesta, toda vez que en el pasado informe de seguimiento a las PQRDS correspondiente al I semestre 2024 , presentado por la anterior Asesora Experta con funciones de Control Interno, contiene las mismas apreciaciones y de similares recomendaciones , de lo que puede colegir la falta de adherencia al marco jurídico colombiano, sobre la importancia de la atención a las PQRDS.

7.Anexos.

Tablas comparativas de distribución de PQRSD por tipo, canal y dependencias.

Edith Cárdenas Herrera

Asesora Experta con funciones de Control Interno

| | |
|--------------------|------------------------------|
| Aprobó | Edith Cárdenas Herrera |
| Revisó | Edith Cárdenas Herrera |
| Elaboró | Aida Marietta Muñoz Aguilera |
| Fecha: | Enero 2025 |
| Código de informe: | 12-1 |

| 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 |