

FORMATO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS			
Código	CCE-DES-FM-16	Página	1 de 8
Vigencia	17 de enero de 2020		
Versión No.	01		



I. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	09/07/2020		
Ciudad:	Bogotá D.C		
Título del Informe:	Reporte Semestral de PQRSD		
Objeto del Informe	Divulgar el consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, recibidas y atendidas por las diferentes dependencias de la ANPCPCE ¹ , semestralmente.		
Código Interno del informe:			
Versión del documento: (Marque X, según corresponda)	Final	X	Preliminar
Alcance del informe:	Este informe consolida las PQRSD, radicadas en la entidad por los diferentes canales de atención, durante el periodo de enero de 2020 hasta junio de 2020, así como la gestión realizada a cada petición de conformidad con los tiempos de Ley . La ANPCPCE, lleva el registro de las peticiones a través del sistema de información POXTA, con esta herramienta se radican todos los documentos y derechos de petición recibidos a través de la radicación presencial, formularios WEB de PQRS, y por los diferentes correos electrónicos que dispone la Agencia, cuyas peticiones son administradas y se encuentran parametrizadas y caracterizadas de acuerdo con la modalidad del derecho de petición de la Ley 1755 de 2015.		
Ubicación electrónica:	Microsoft Teams – Planeación Secretaría General		

II. DESTINO Y AUTORES DEL INFORME

Destinatario:	Nombre:	Plan de acción ANCP-CCE
	Nombre:	Johnatan Javier Sierra Lidueña
Autores	Cargo:	Contratista
	Área:	Atención al Ciudadano
Aprobación / Verificación Líder de Área	Nombre:	Claudia López
	Cargo:	Secretaria General
	Área:	Secretaría General

III. DESARROLLO DEL INFORME

La ANPCPCE, pone en práctica el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020, de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, **“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”**, la establece que las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; razón por la cual, se pone a disposición la información correspondiente de las PQRSD del mes de enero 2020 hasta junio de 2020, en nuestro portal.²

¹ ANPCPCE: Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente

² <https://www.colombiacompra.gov.co/colombia-compra-eficiente/informes-de-gestion/informes-de-gestion-de-pqrs>



FORMATO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS			
Código	CCE-DES-FM-16	Página	2 de 8
Vigencia	17 de enero de 2020		
Versión No.	01		



De acuerdo con los datos arrojados por los diferentes canales de atención de la ANPCPCE, entre los meses de enero a junio de 2020, se recibieron **5238** solicitudes de acceso a la información de la entidad, las cuales fueron asignadas para su trámite a la Dirección General, Subdirecciones misionales: Negocios, Gestión Contractual, Información y Desarrollo Tecnológico y Estudios de Mercado y abastecimiento Estratégico y Secretaría General; y se identificó que no se negó el acceso a ninguna de ellas.

1. PQRSD TRAMITADAS DE ENERO A JUNIO

En el periodo comprendido de enero a junio 2020, allegaron a la entidad 5238 PQRSD, desagregándolas mes a mes de la siguiente manera:

No PQRSD RADICADAS	
Mes	No
Enero	700
Febrero	717
Marzo	723
Abril	914
Mayo	1062
Junio	1122

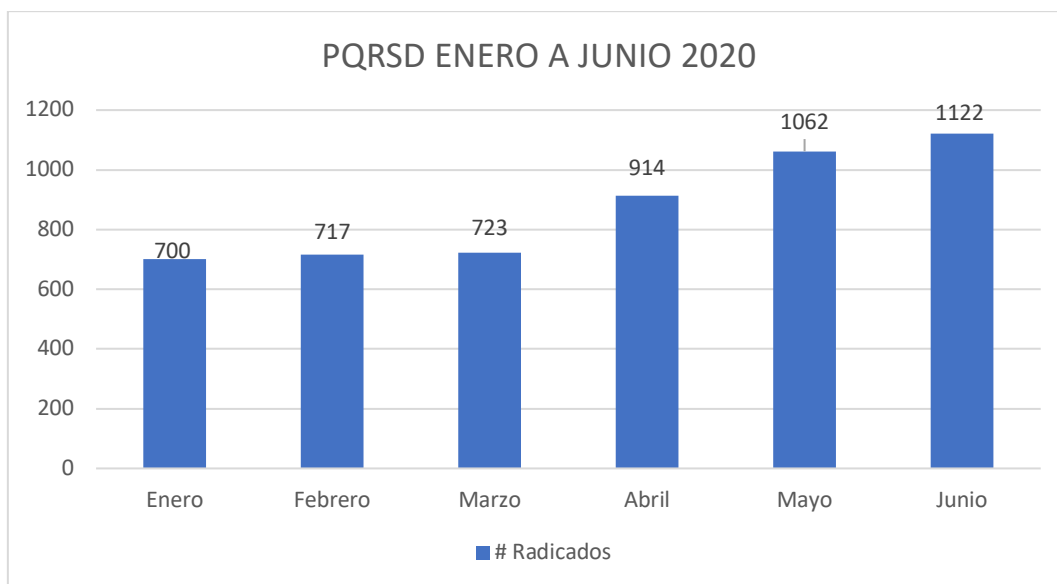


Ilustración 1. Corresponde a la distribución de solicitudes de PQRSD allegadas a la entidad en los meses de enero a junio de 2020.

2. PQRSD ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS

Con respecto a las solicitudes de acceso a la información correspondientes a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información asignadas a las diferentes dependencias misionales de la Agencia en el periodo comprendido de enero 2020 a junio 2020, las PQRSD se desagregan de la siguiente forma:



FORMATO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS			
Código	CCE-DES-FM-16	Página	3 de 8
Vigencia	17 de enero de 2020		
Versión No.	01		



Total, de PQRSD asignadas	PQRSD	
Dirección General	13	1%
Secretaría General	602	12%
Subdirección de Gestión Contractual	1897	36%
Subdirección de información y Desarrollo Tecnológico	1647	32%
Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico	143	3%
Subdirección de Negocios	936	16%

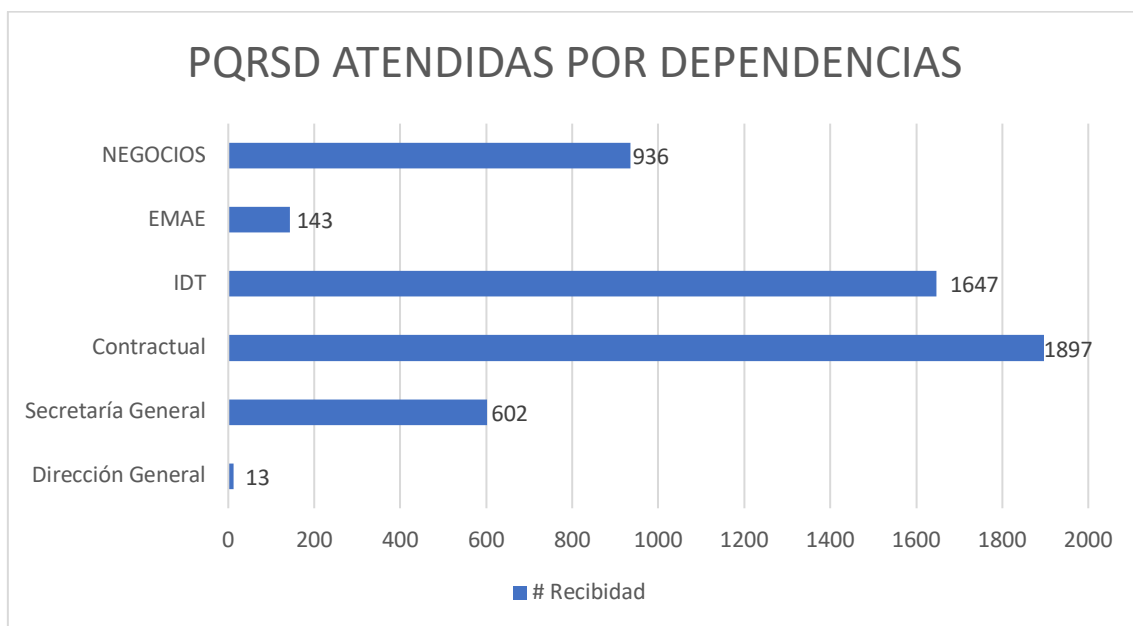


Ilustración 2. Corresponde a la distribución de solicitudes de PQRSD asignadas a cada dependencia entre los meses de enero a junio de 2020.

3. TRASLADOS POR COMPETENCIAS

En el primer semestre del 2020, conforme lo estipulado en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, la entidad procedió al traslado por competencia de 1649 PQRSD a las entidades competentes para que procedieran a dar respuesta a los peticionarios, peticiones que se distribuyen así:

PQRSD Traslado por Competencia	PQRSD	
Secretaría General	526	11%
Subdirección de Gestión Contractual	1062	18%
Subdirección de información y Desarrollo Tecnológico	58	1%
Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico	3	1%
Total	1649	





Ilustración 3. Corresponde a la distribución de solicitudes de PQRSD trasladadas por falta de competencia entre los meses de enero a junio de 2020.

4. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

La ANPCPCE, tiene la capacidad de procesar y dar respuesta oportuna a los ciudadanos, usuarios y grupos de valor de la entidad, en los tiempos establecidos por la ley 1755 de 2015, por el cual se regula el derecho de petición, los tiempos promediados fueron extraídos de la matriz de control PQRSD de cada dependencia de la entidad, y el acumulado por cada una de ellas es promediado para dar el promedio final de los tiempos de respuesta de las PQRSD.

Tipo de PQRSD	Termino de Ley	Tiempo promedio de respuesta.
Petición general o particular	15 días hábiles	8 días
Consultas	30 días hábiles	14 días
Solicitud de información	10 días hábiles	6 días
Solicitud de información del Congreso	5 días hábiles	3 días
Sugerencia	15 días hábiles	10 días
Denuncias	15 días hábiles	5 días
Quejas	15 días hábiles	10 días
Reclamos	15 días hábiles	11 días
Falta de competencia	5 días hábiles	3 días



FORMATO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS			
Código	CCE-DES-FM-16	Página	5 de 8
Vigencia	17 de enero de 2020		
Versión No.	01		



Solicitud de documentos	30 días hábiles	14 días
-------------------------	-----------------	---------

5. RADICADOS SIN RESPUESTA

A la fecha de corte del presente informe, de las 5238 PQRSD recibidas en la ANPCCE, se encuentran pendientes por dar respuesta a 13 radicados en la Secretaría General, 143 radicados en la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico, 121 radicados en la Subdirección de Negocios, y 162 radicados de la Subdirección Contractual, los cuales están en término de ley para su oportuna respuesta.

6. INFORMACIÓN CONSOLIDADA

Para los meses de enero a junio vigencia 2020 se radicaron 5238 PQRSD, las cuales se desagregan de la siguiente manera:

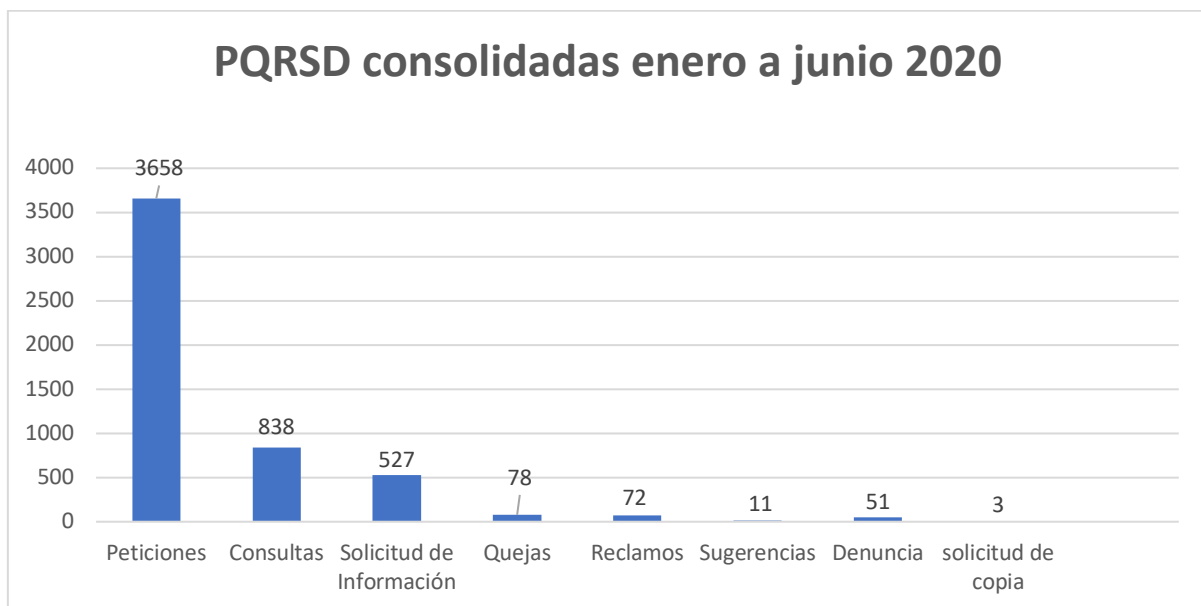


Ilustración 4. Corresponde a la distribución de solicitudes de PQRSD asignadas a cada dependencia entre los meses de enero a junio de 2020.

7. TEMAS DE INTERÉS POR PARTE DE LOS PETICIONARIOS.

Los temas con mayor relevancia recibidos en la entidad durante el primer semestre del 2020 fueron los siguientes:

- Observaciones sobre procesos contractuales externos a la ANPCCE.
- Consulta de la herramienta de control de Covid – 19
- Consulta del IAD Covid – 19
- Solicitudes de información por parte del Congreso.



FORMATO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS			
Código	CCE-DES-FM-16	Página	6 de 8
Vigencia	17 de enero de 2020		
Versión No.	01		



- reporte de posibles incumplimientos de acuerdos marco por parte de entidades externas a la ANPCPCE
- consulta general IAD
- investigación de mercado
- consultas y observaciones de pliego tipo versión 2.
- solicitudes de conceptos
- capacitaciones de la plataforma de SECOP II.
- búsqueda de procesos en SECOP
- consulta de usuarios y procesos y recuperación de usuario y contraseña
- posibles hechos de corrupción de entidades externas a ANPCPCE.
- solicitud de información de procesos de licitaciones de otras entidades

IV. ANALISIS Y/O CONCLUSIONES DEL INFORME

La ANPCPCE, cuenta con los canales de atención y el sistema de recepción de las PQRSD POXTA, en donde se puede realizar la trazabilidad de estas para garantizar el buen servicio a los ciudadanos, usuarios y grupos de valor de la entidad, durante el primer semestre del 2020, las PQRSD que llegaron a la entidad, ingresaron por los canales que dispone la Agencia para la debida recepción y respuestas de las solicitudes de los peticionarios, los canales que utilizaron los ciudadanos fueron; la Ventanilla Única de Radicación, Correo Electrónico y Portal Web, la ventanilla única de radicación estuvo en servicio hasta mediado del mes de marzo debido a la emergencia sanitaria decretada por el gobierno nacional por motivo del virus del COVID 19, por esta razón se suspendió la radicación presencial en la entidad, y se mantuvo hasta la fecha los canales de recepción de PQRSD por correo electrónico (recepcion@colombiacompra.gov.co – pqrds@colombiacompra.gov.co – lineaetica@colombiacompra.gov.co – notificacionesjudiciales@colombiacompra.gov.co) y el portal web de la Agencia.

En la desagregación de las PQRSD que se radicaron durante este primer semestre del 2020, se encuentran tipificadas de la siguiente manera:

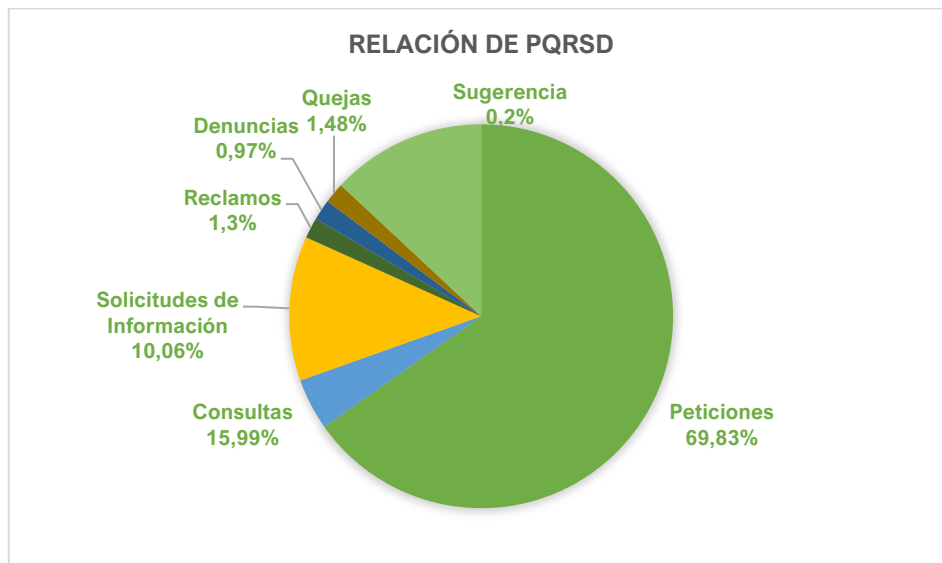
- **Peticiones:** de las 5238 PQRSD recibidas y tramitadas en la entidad, 3658 (69,83%) corresponden a peticiones recibidas entre los meses de enero a junio de 2020.
- **Consultas:** se recibieron 838 solicitudes de consultas que corresponden al 15,99% del total de PQRSD recibidas entre los meses de enero a junio de 2020.
- **Solicitudes de información:** se recibieron 527 solicitudes de información que corresponden al 10,06% del total de PQRSD recibidas entre los meses de enero a junio de 2020, de las cuales fueron solicitudes de información, y Solicitudes presentadas por la Presidencia de la República y del Congreso de la República, y 3 solicitudes de copias.
- **Reclamos:** se recibieron 72 reclamos que corresponden al 1,3% del total de PQRSD recibidas entre los meses de enero a junio de 2020.



FORMATO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS			
Código	CCE-DES-FM-16	Página	7 de 8
Vigencia	17 de enero de 2020		
Versión No.	01		



- **Denuncias:** se radicaron 51 denuncias que corresponden al 0,97% del total de PQRSD recibidas entre los meses de enero a junio de 2020.
- **Quejas:** se recibieron 78 quejas que corresponde al 1,48% del total de PQRSD recibidas entre los meses de enero a junio de 2020.
- **Sugerencias:** se recibieron 11 sugerencias que corresponden al 0,2% del total de PQRSD recibidas entre los meses de enero a junio de 2020.



8. RECOMENDACIÓN

Desde el área de atención al ciudadano se continuará con el control de las PQRSD que llegan a diario a la entidad, de esta forma se busca mitigar el vencimiento de las mismas; control que se llevará a cabo con un reporte semanal de las PQRSD resueltas, y las que están por resolver en termino, por las diferentes dependencias de la entidad

Recordar el contenido de la circular 001 de 2020 referente a la obligatoriedad del diligenciamiento diario de la matriz de las PQRSD y la responsabilidad que deben tener cada uno de los servidores públicos en dar respuesta en los términos establecidos por ley.

Efectuar controles por parte de los jefes de dependencias a los gestores de procesos de PQRSD, con el fin de garantizar que se esté cumpliendo a cabalidad la labor de respuesta oportuna y de fondo de las peticiones.

Evidenciando la ampliación y la flexibilidad de los términos de ley que otorgó el decreto 491 de 2020 por el gobierno nacional, se recomienda a los jefes de dependencias contestar las solicitudes que se allegan a la entidad, en los términos establecidos en la ley 1755 de 2015, y así evitar un represamiento en la respuesta a las peticiones.






FORMATO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS			
Código	CCE-DES-FM-16	Página	8 de 8
Vigencia	17 de enero de 2020		
Versión No.	01		




Continuar capacitando a los colaboradores en el procedimiento de entrada y salida de las solicitudes de PQRSD que se allegan a la entidad, con el fin de gestionar efectivamente las solicitudes y no generar incumplimientos o demoras por desconocimiento del procedimiento de la ventanilla hacia dentro de la Agencia.

V. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Johnatan Javier Sierra Lidueña	09/07/2020	
Revisó	Claudia Ximena López Pareja	10/07/2020	
Aprobó	Claudia Ximena López Pareja	10/07/2020	

VI. FIRMA DE PRESENTACIÓN DE INFORME

Se firma en la ciudad de Bogotá el día 30 de junio del año 2020 por la Secretaria General, Claudia Ximena López.

	
Nombre:	Claudia Ximena López
Cargo:	Secretaria General
Fecha:	10/07/2020

Elaboró: Johnatan Javier Sierra L. – contratista responsable del seguimiento de las PQRSD en CCE

