



GOBIERNO DE COLOMBIA





- Informe sobre el comportamiento de PQRS en la vigencia enero - junio 2018

Asesora Experta con Funciones de Control Interno

Resultados estadísticos



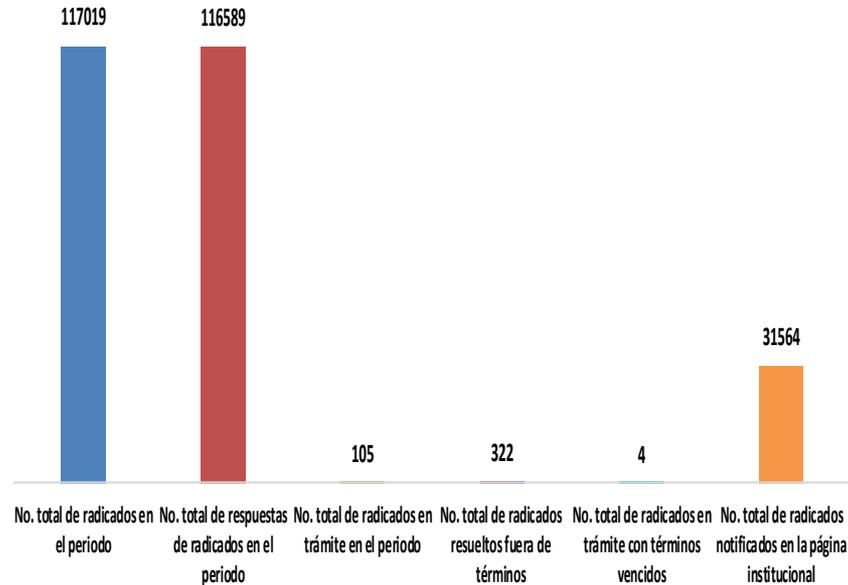
La Asesora Experta con funciones de Control Interno, en ejercicio de las funciones legales dispuestas en la Ley 87 de 1993, en concordancia con el artículo 76 inciso 2° de la Ley 1474 de 2011, además de las normas que reglamentan o modifican las anteriores disposiciones normativas en el ámbito de la evaluación del Sistema de Control Interno, presenta el informe final de los datos sobre PQRs recibidos en la entidad durante la vigencia enero – junio de 2018.

A continuación se presentan los resultados por tipificación de PQRs, consolidado por entidad, atención oportuna, atención fuera de términos y el comportamiento por cada una de las Subdirecciones, Dirección General y Secretaría General.

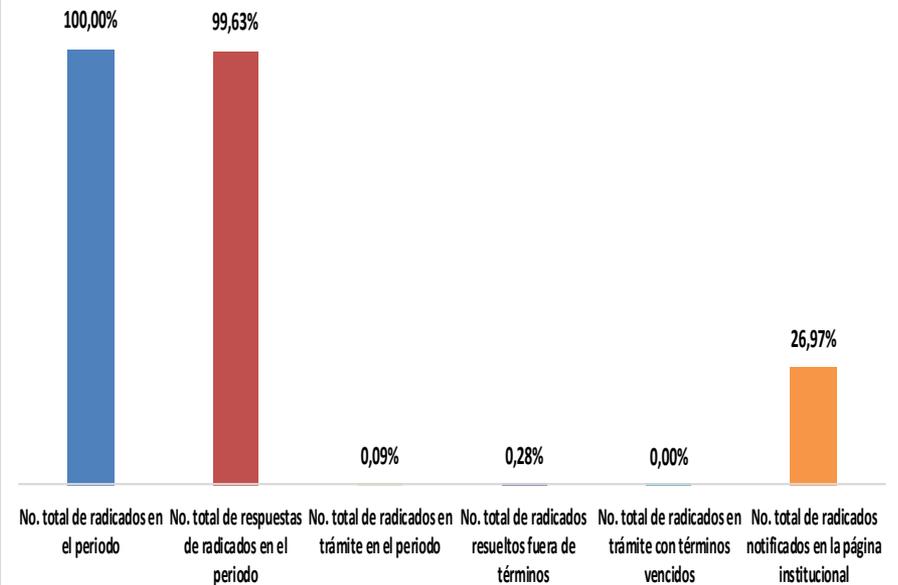
De igual forma, se revisaron y adjuntaron los datos correspondientes al primer periodo de 2017, para comparar la tendencia al alza de las PQRs en el primer semestre de 2018.

ANÁLISIS A NIVEL INSTITUCIONAL

Comportamiento de PQRS radicados 2018-1

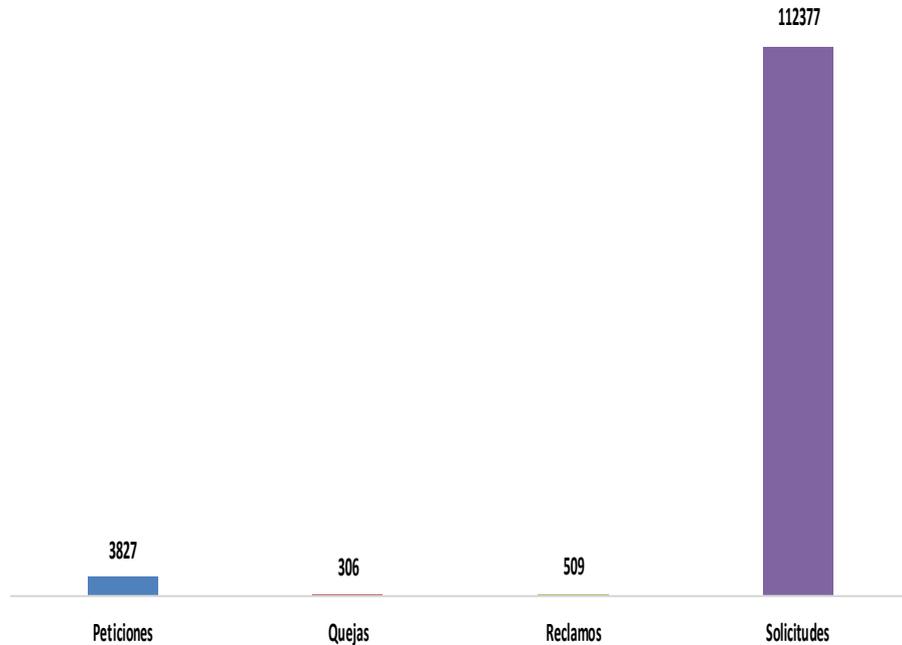


Porcentaje del comportamiento de PQRS radicados 2018-1

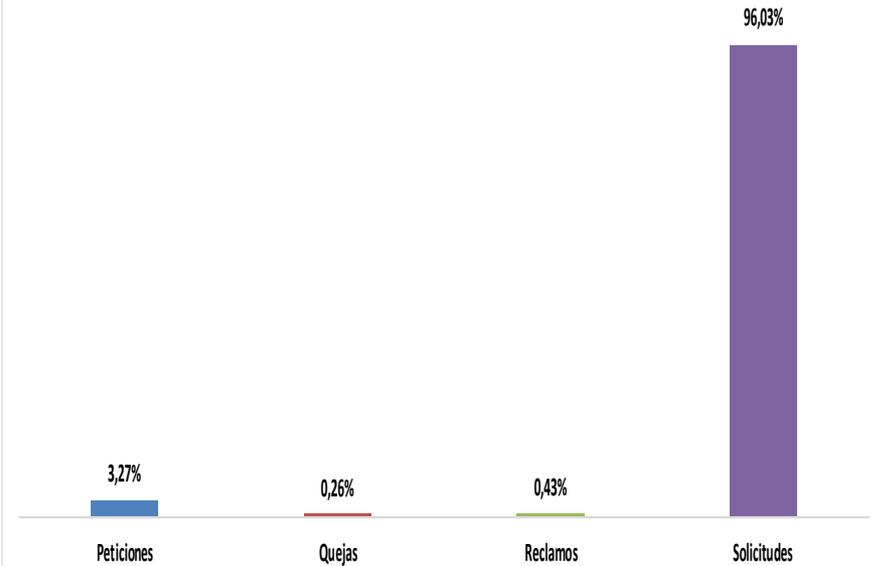


Periodos analizados	No. total de radicados en el periodo	No. total de respuestas de radicados en el periodo	No. total de radicados en trámite en el periodo	No. total de radicados resueltos fuera de términos	No. total de radicados en trámite con términos vencidos	No. total de radicados notificados en la página institucional	No. total de radicados rezagados
1 Semestre 2018	117.019	116.589	105	322	4	31.564	443
	100,00%	99,63%	0,09%	0,28%	0,00%	26,97%	0,38%
1 Semestre 2017	53.549	53.197	352	68	8	9.231	175
	100,00%	99,34%	0,66%	0,13%	0,01%	17,24%	0,33%

Distribución de PQRS radicadas 2018 -1

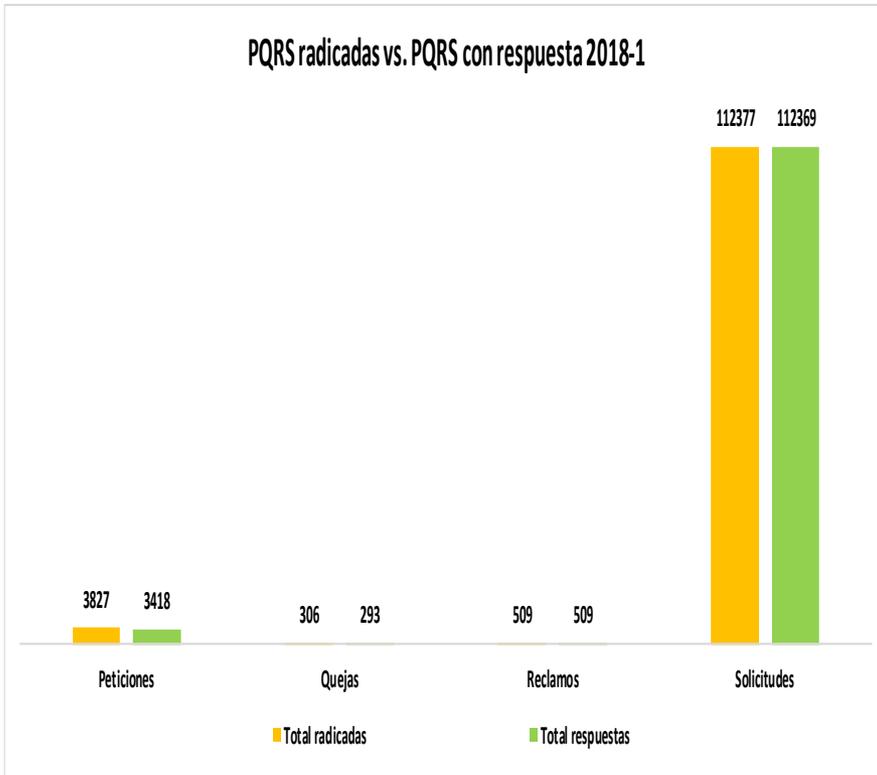


Porcentaje de distribución de PQRS radicadas 2018-1

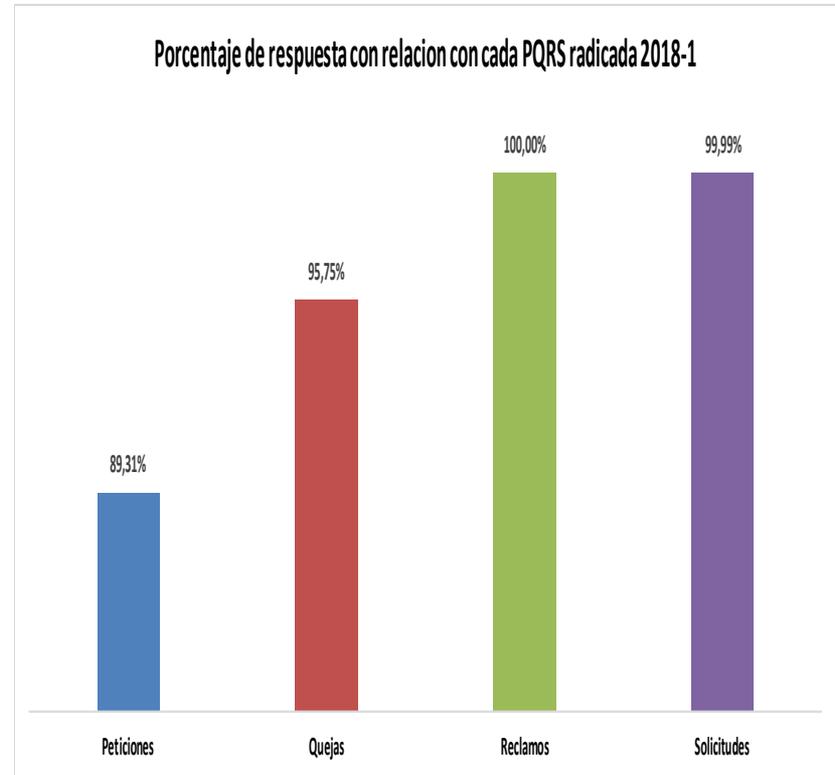


Tipología PQRS	1 Semestre 2018		1 Semestre 2017	
	Total Entidad	Porcentaje (Radicados: 117.019)	Total Entidad	Porcentaje (Radicados: 53.549)
Peticiones	3.827	3,27%	2045	3,82%
Quejas	306	0,26%	10	0,02%
Reclamos	509	0,43%	61	0,11%
Solicitudes	112.377	96,03%	51.433	96,05%

PQRS radicadas vs. PQRS con respuesta 2018-1

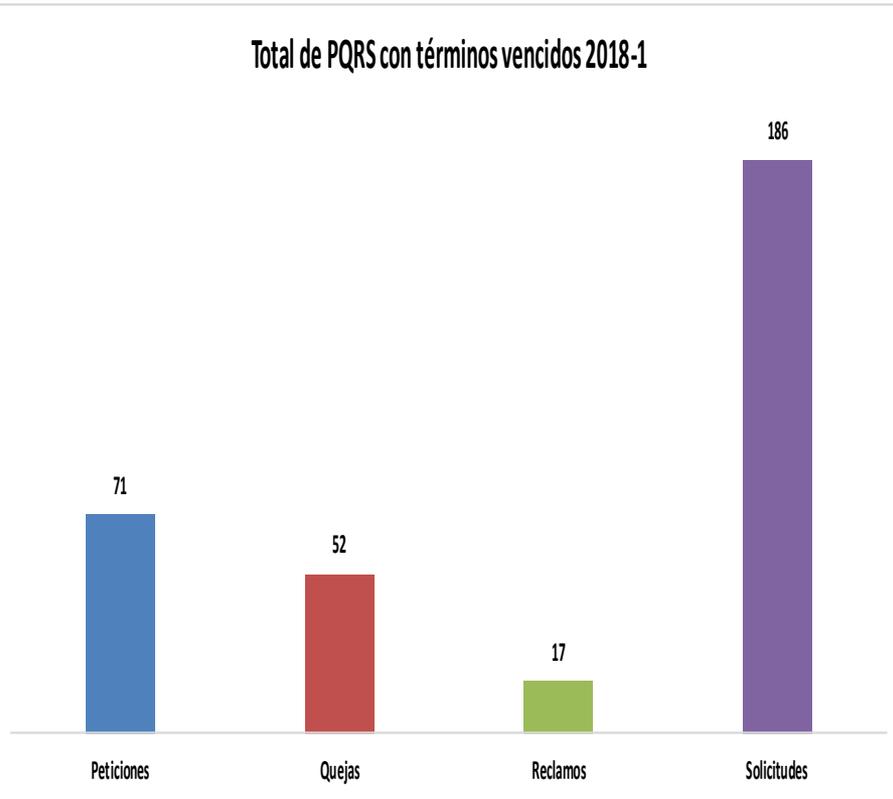


Porcentaje de respuesta con relacion con cada PQRS radicada 2018-1

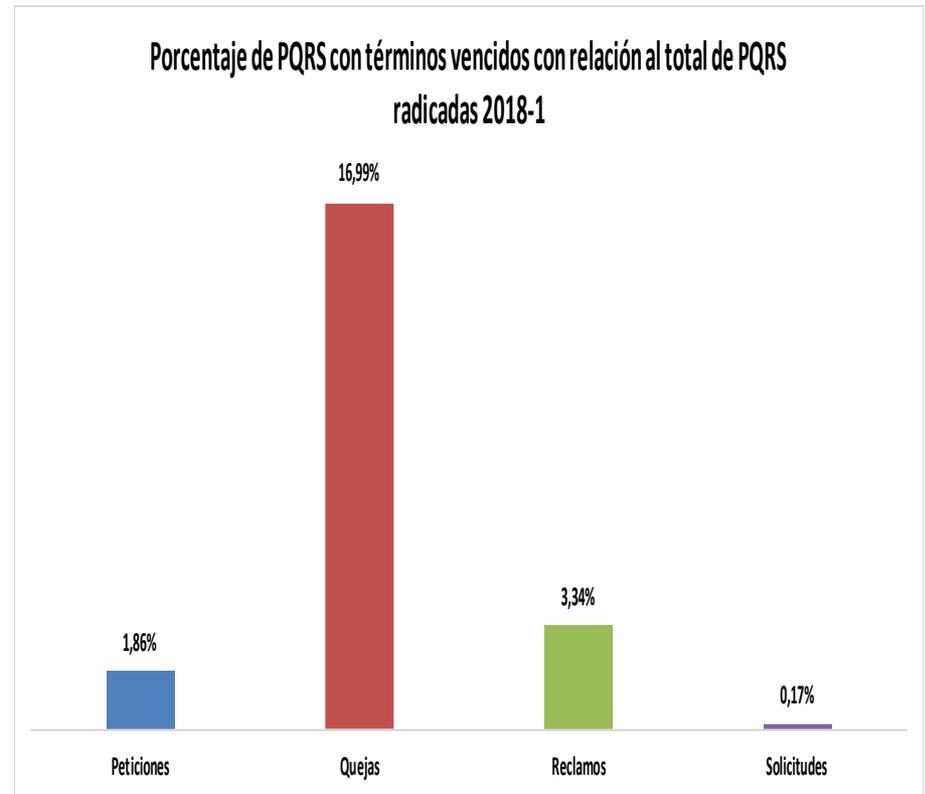


Tipología PQRS	1 Semestre 2018			1 Semestre 2017		
	Total Entidad	Respuesta	Porcentaje Respuesta	Total Entidad	Respuesta	Porcentaje Respuesta
Peticiones	3.827	3.418	89,31%	2.045	1.765	86,31%
Quejas	306	293	95,75%	10	9	90,00%
Reclamos	509	509	100,00%	61	61	100,00%
Solicitudes	112.377	112.369	99,99%	51.433	51.362	99,86%

Total de PQRS con términos vencidos 2018-1

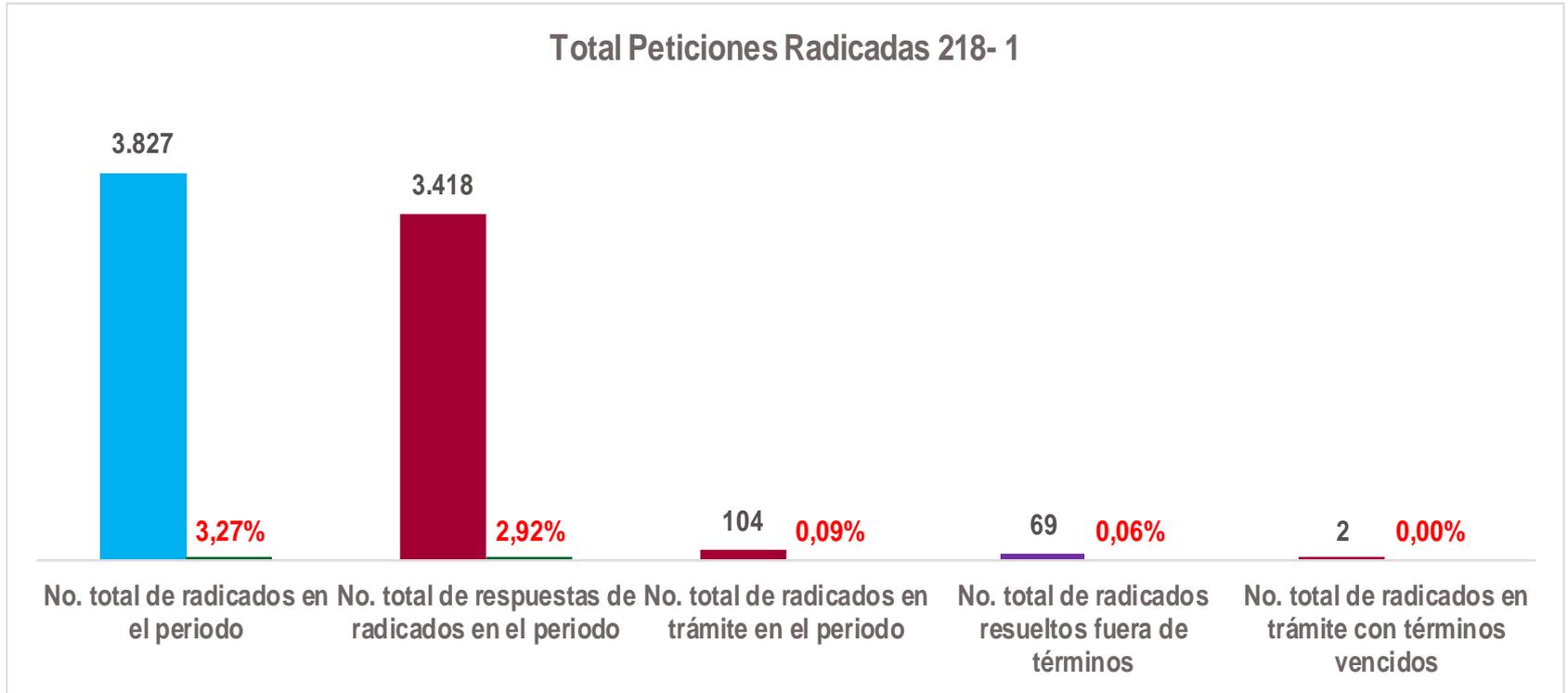


Porcentaje de PQRS con términos vencidos con relación al total de PQRS radicadas 2018-1

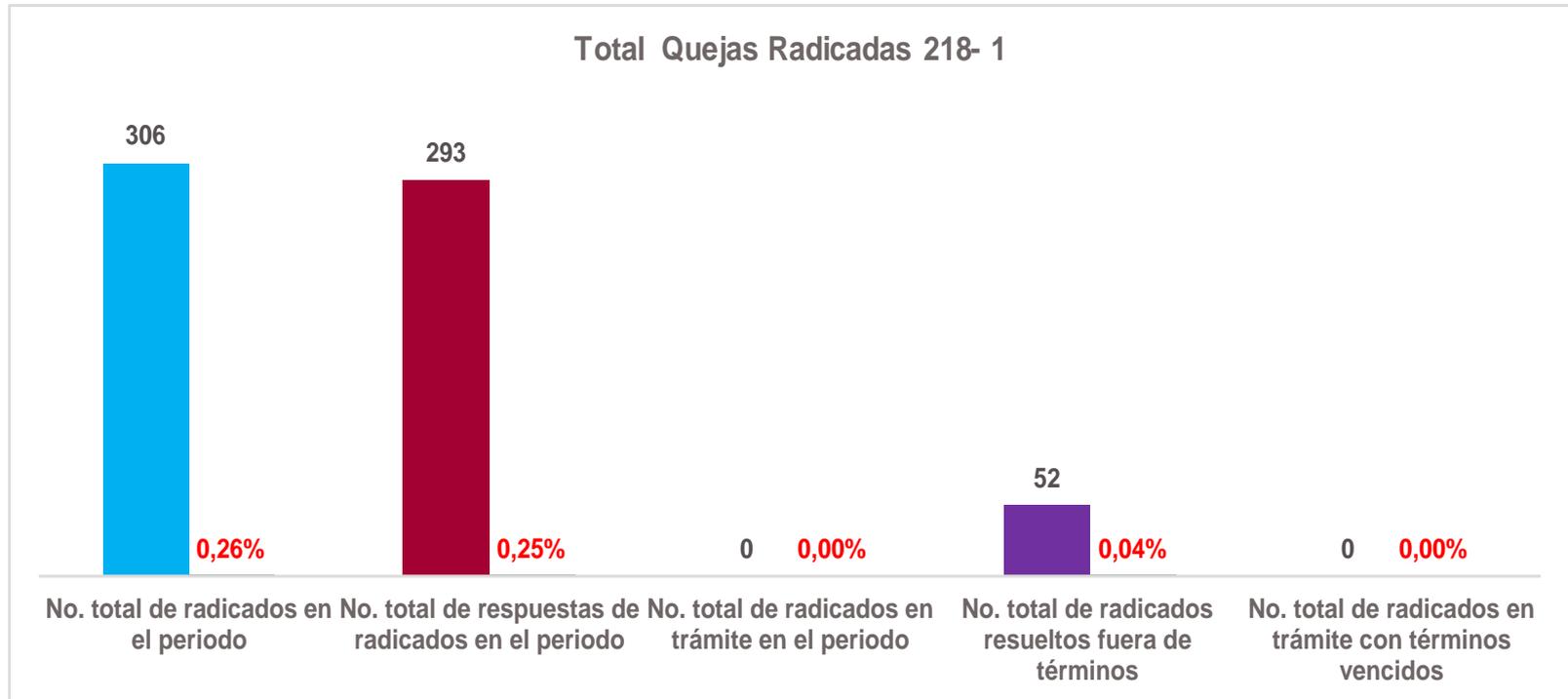


Tipología PQRS	1 Semestre 2018			1 Semestre 2017		
	Total Entidad	Respuesta Fuera de Términos	Porcentaje Respuesta	Total Entidad	Respuesta Fuera de Términos	Porcentaje Respuesta
Peticiones	3.827	71	1,86%	2.045	37	1,81%
Quejas	306	52	16,99%	10	0	0,00%
Reclamos	509	17	3,34%	61	4	6,56%
Solicitudes	112.377	186	0,17%	51.433	35	0,07%

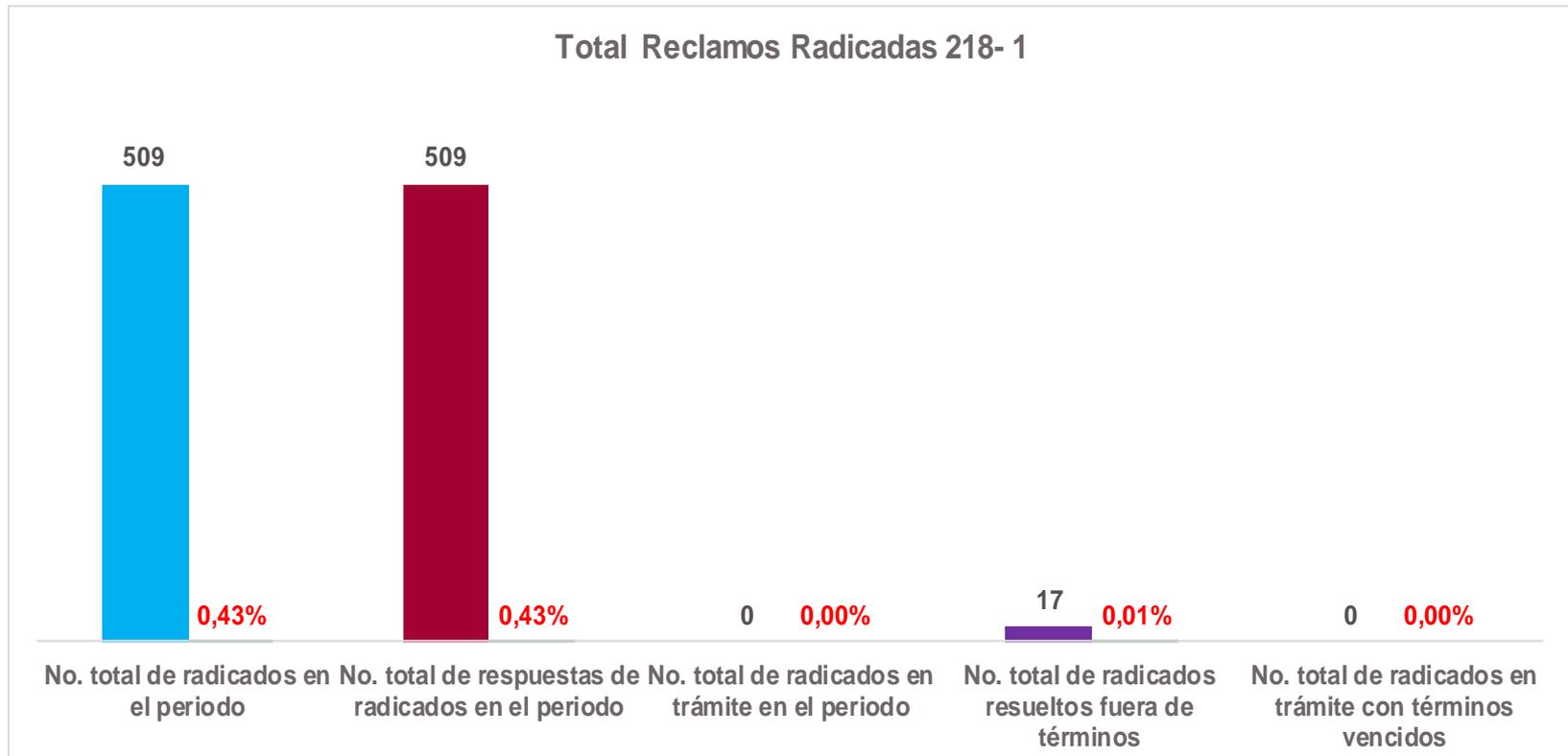
■ Comportamiento de las peticiones



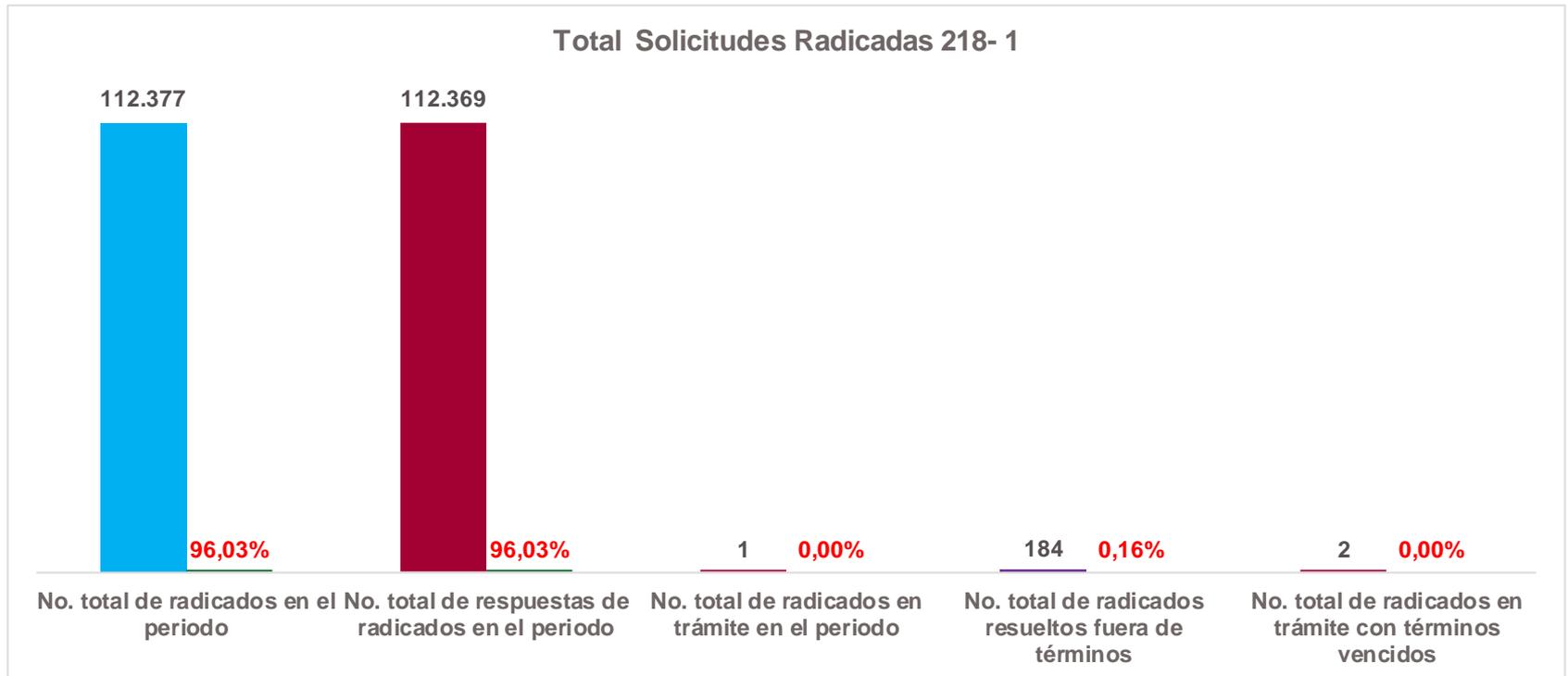
Peticiones	No. total de radicados en el periodo	No. total de respuestas de radicados en el periodo	No. total de radicados en trámite en el periodo	No. total de radicados resueltos fuera de términos	No. total de radicados en trámite con términos vencidos
2018-1 (117.019)	3.827 3,27%	3.418 2,92%	104 0,09%	69 0,06%	2 0,00%
2017-1 (53.549)	2.045 3,82%	1.765 3,30%	280 0,52%	30 0,06%	7 0,01%



Quejas	No. total de radicados en el periodo	No. total de respuestas de radicados en el periodo	No. total de radicados en trámite en el periodo	No. total de radicados resueltos fuera de términos	No. total de radicados en trámite con términos vencidos
2018-1 (117.019)	306 0,26%	293 0,25%	0 0,00%	52 0,04%	0 0,00%
2017-1 (53.549)	10 0,02%	9 0,02%	1 0,00%	0 0,00%	0 0,00%



Reclamos	No. total de radicados en el periodo	No. total de respuestas de radicados en el periodo	No. total de radicados en trámite en el periodo	No. total de radicados resueltos fuera de términos	No. total de radicados en trámite con términos vencidos
2018-1 (117.019)	509 0,43%	509 0,43%	0 0,00%	17 0,01%	0 0,00%
2017-1 (53.549)	61 0,11%	61 0,11%	0 0,00%	4 0,01%	0 0,00%



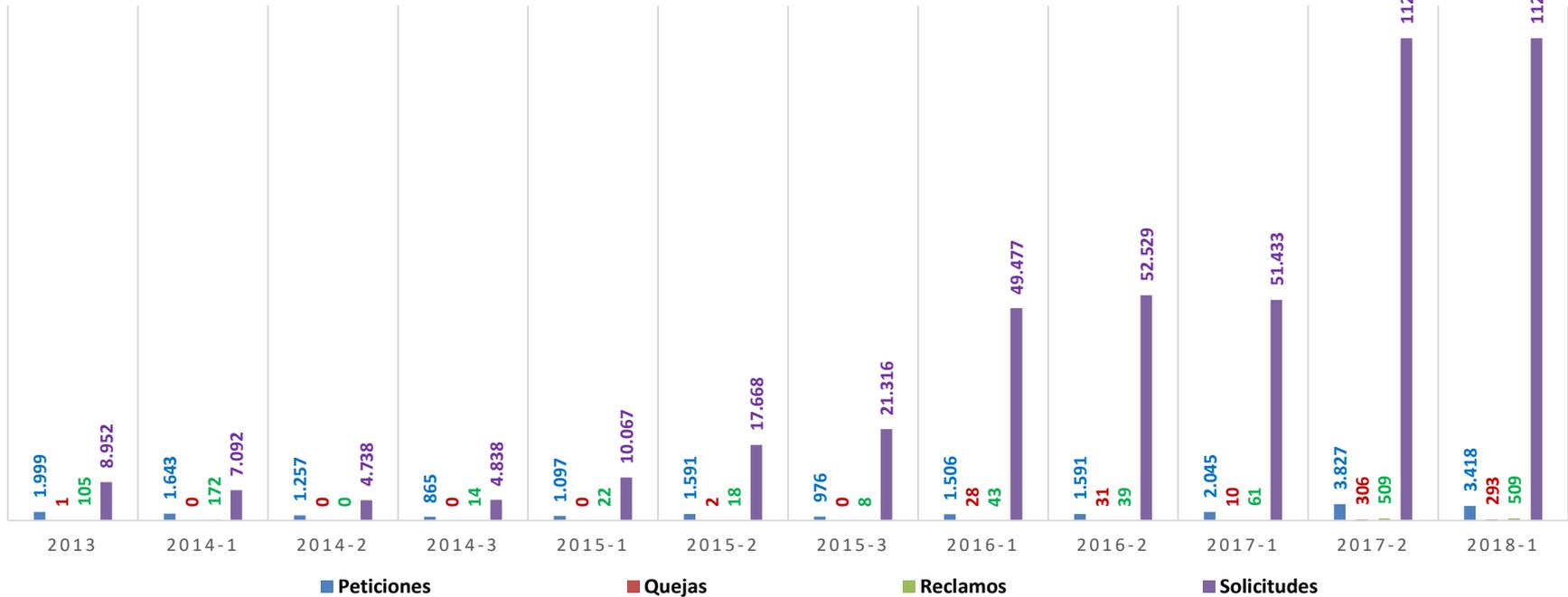
Solicitudes	No. total de radicados en el periodo	No. total de respuestas de radicados en el periodo	No. total de radicados en trámite en el periodo	No. total de radicados resueltos fuera de términos	No. total de radicados en trámite con términos vencidos
2018-1 (117.019)	112.377 96,03%	112.369 96,03%	1 0,00%	184 0,16%	2 0,00%
2017-1 (53.549)	51.433 96,05%	51.362 95,92%	71 0,13%	34 0,06%	1 0,00%



■ Análisis Histórico

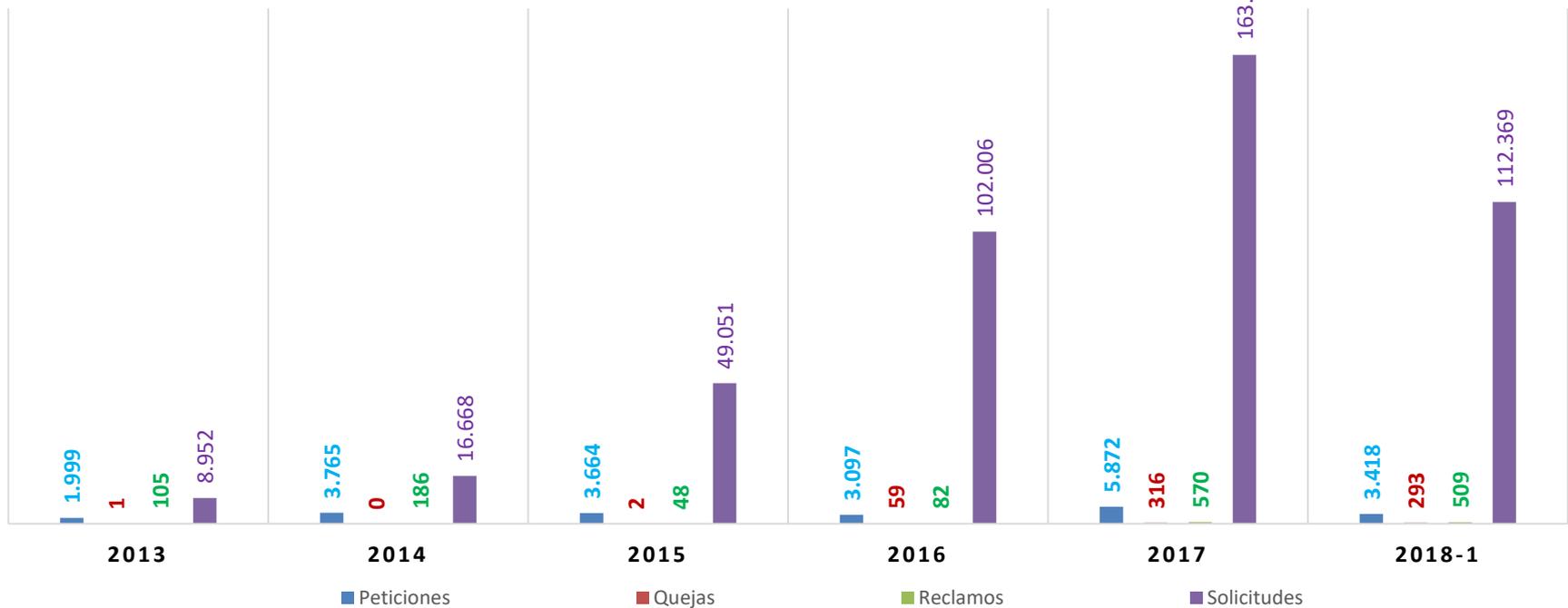
COMPORTAMIENTO HISTORICO DE LAS PQRS ENTRE ENERO DE 2013 – 2018-1

COMPORTAMIENTO DE PQRS RADICADAS 2013 -2018-1

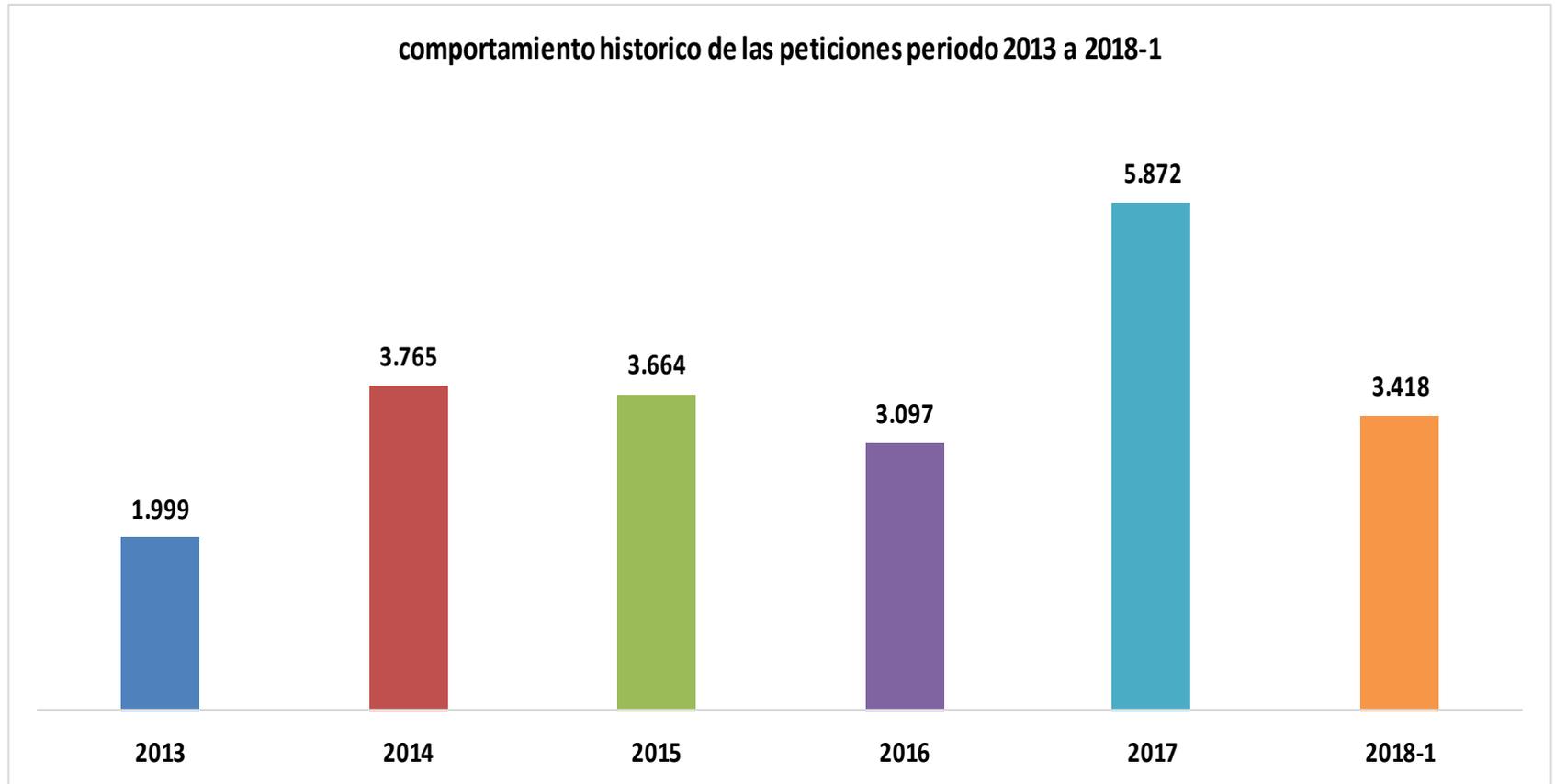


Los datos de 2018 corresponde al primer semestre.

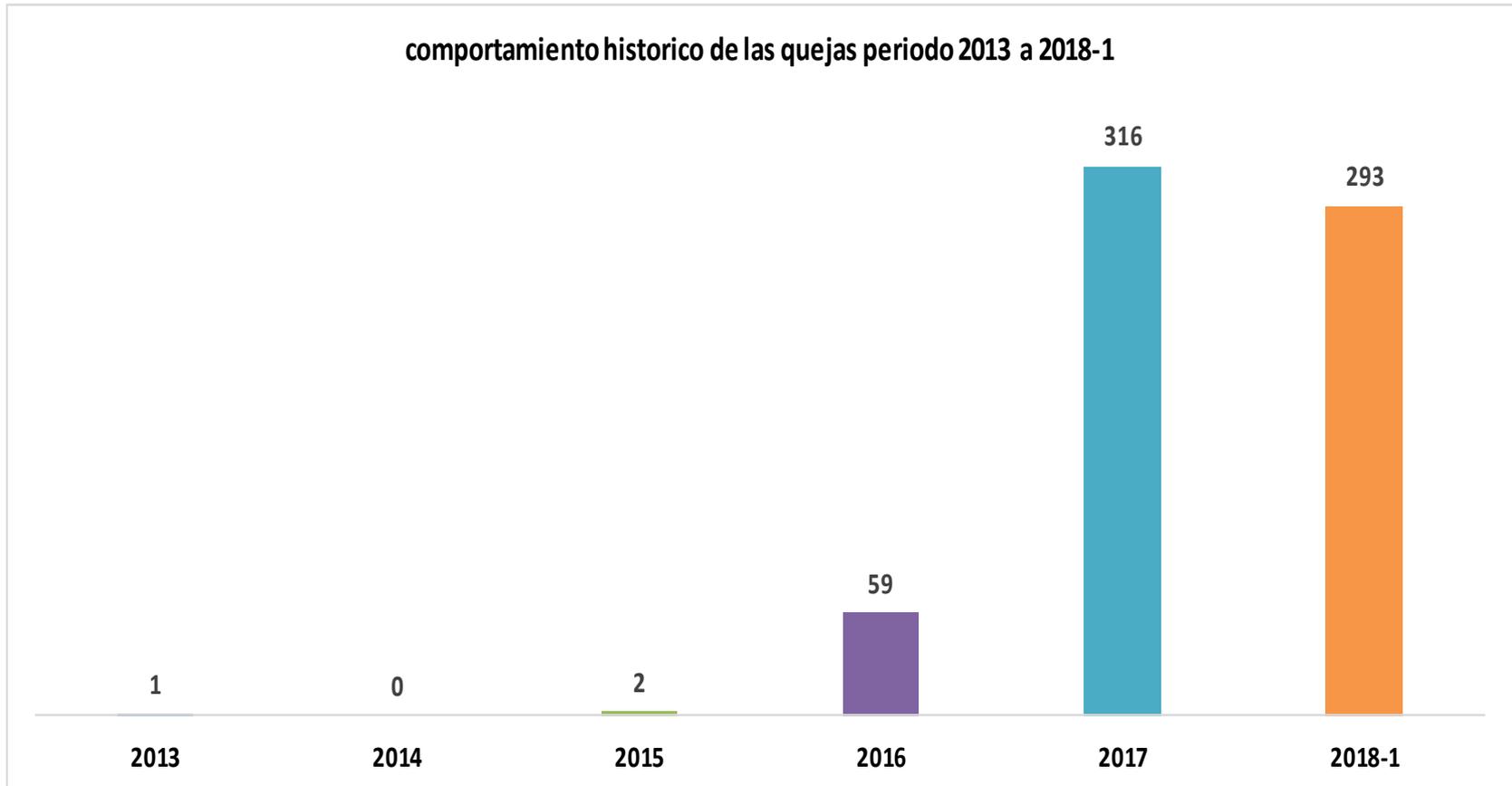
COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS RADICADAS PERIODO 2013 A 2018-1



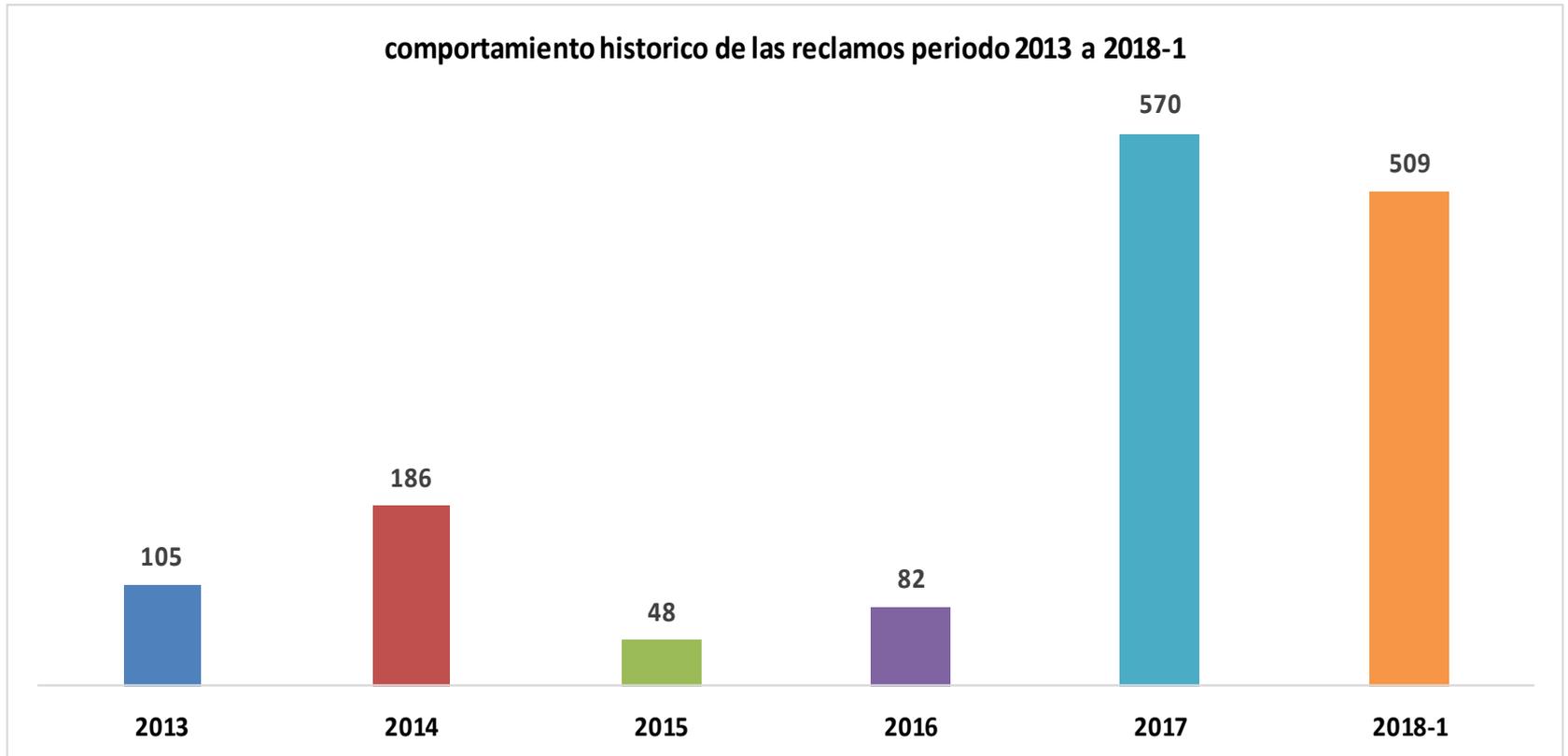
Los datos de 2018 corresponde al primer semestre.



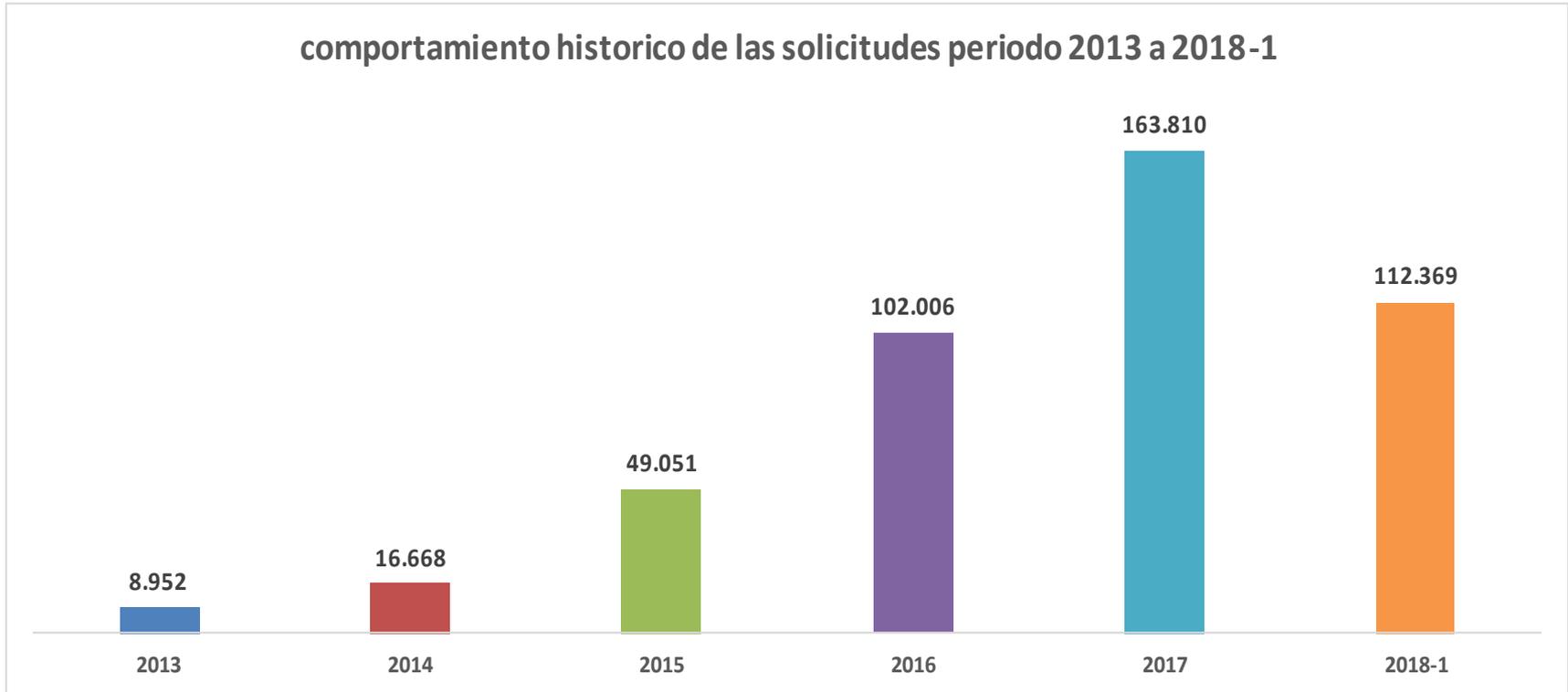
Los datos de 2018 corresponde al primer semestre.



Los datos de 2018 corresponde al primer semestre.



Los datos de 2018 corresponde al primer semestre.



Los datos de 2018 corresponde al primer semestre.

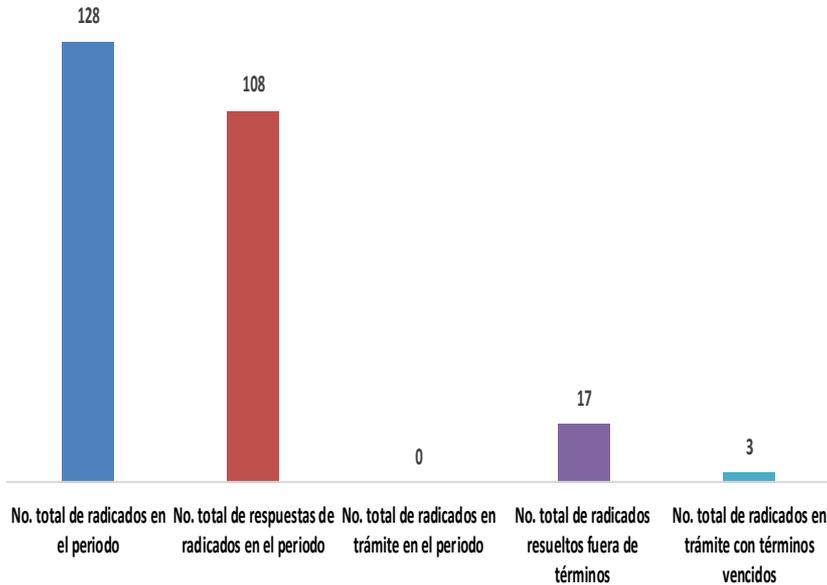


ANÁLISIS POR DEPENDENCIA

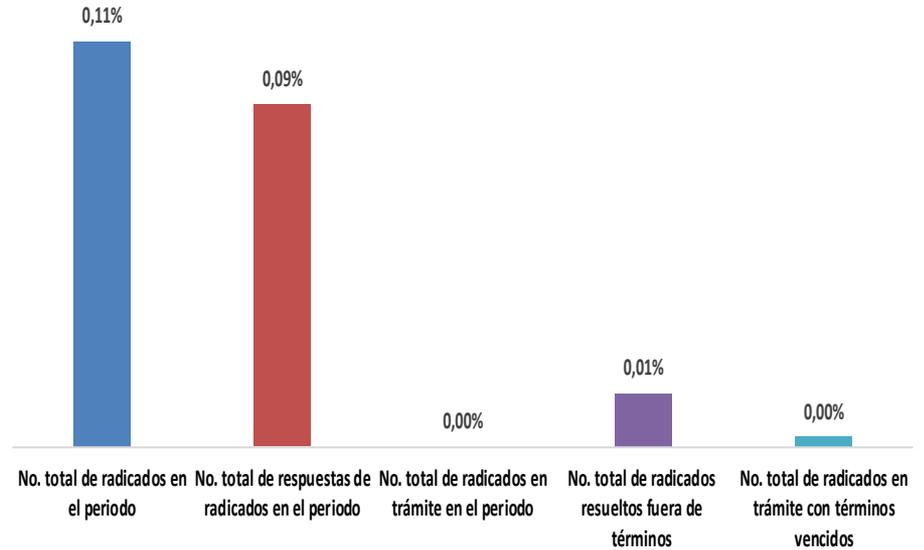


ASESORES DE LA DIRECCIÓN

Pqrs radicadas para tramite en la Dirección General 2018-1



Comportamiento porcentual de las pqrs radicadas para tramite en la Dirección General 2018-1 va total pqrs radicadas en la entidad 2018-1



Dirección General	No. total de radicados en el periodo	No. total de respuestas de radicados en el periodo	No. total de radicados en trámite en el periodo	No. total de radicados resueltos fuera de términos	No. total de radicados en trámite con términos vencidos
2018-1 (117.019)	128	108	0	17	3
	0,11%	0,09%	0,00%	0,01%	0,00%
2017-1 (53.549)	112	97	15	11	3
	0,21%	0,18%	0,03%	0,02%	0,01%

Comportamiento de las PQRS en la Dirección

RELACION DE INFORMACIÓN PQRS PERIODO ENERO - JUNIO 2018

DIRECCIÓN GENERAL

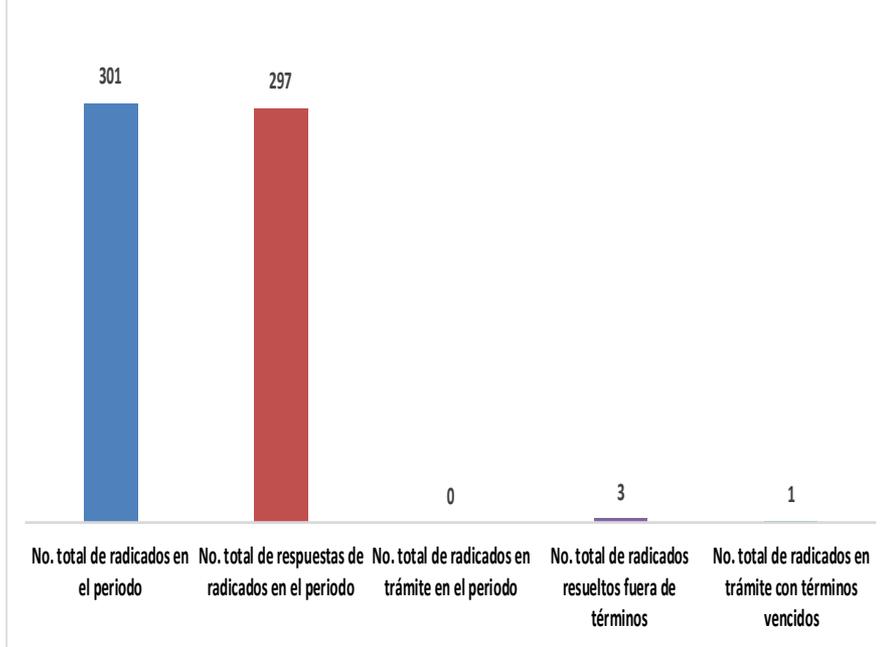
	No. total de radicados en el periodo	No. total de respuestas de radicados en el periodo	No. total de radicados en trámite en el periodo	No. total de radicados resueltos fuera de términos	No. total de radicados en trámite con términos vencidos	No. total de radicados notificados en la página institucional	No. total de radicados rezagados
Peticiones	78	65		12	1		
Quejas							
Reclamos							
Solicitudes	50	43		5	2		
Total	128	108	0	17	3	0	0



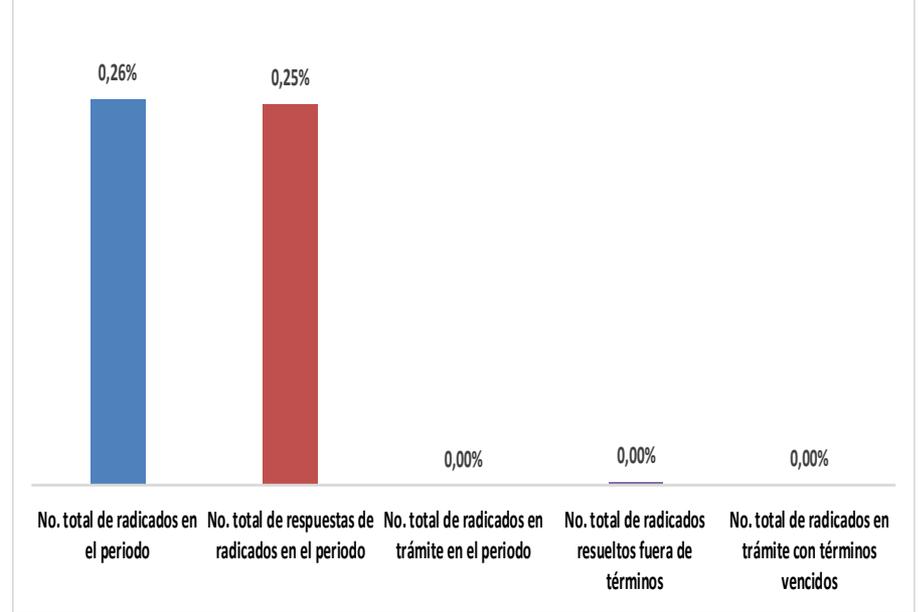
- **Secretaria General**

SECRETARIA GENERAL

PQRS radicadas para tramite en la Secretaria General 2018-1



Comportamiento porcentual de las pqrs radicadas para tramite en la Secretaria General 2018-1 vs total pqrs radicadas en la entidad 2018-1



Secretaria General	No. total de radicados en el periodo	No. total de respuestas de radicados en el periodo	No. total de radicados en trámite en el periodo	No. total de radicados resueltos fuera de términos	No. total de radicados en trámite con términos vencidos
2018-1 (117.019)	301 0,26%	297 0,25%	0 0,00%	3 0,00%	1 0,00%
2017-1 (53.549)	35 0,07%	10 0,02%	25 0,05%	3 0,01%	4 0,01%

Comportamiento de las PQRS en la Secretaria General

RELACION DE INFORMACIÓN PQRS PERIODO ENERO - JUNIO 2018

SECRETARIA GENERAL

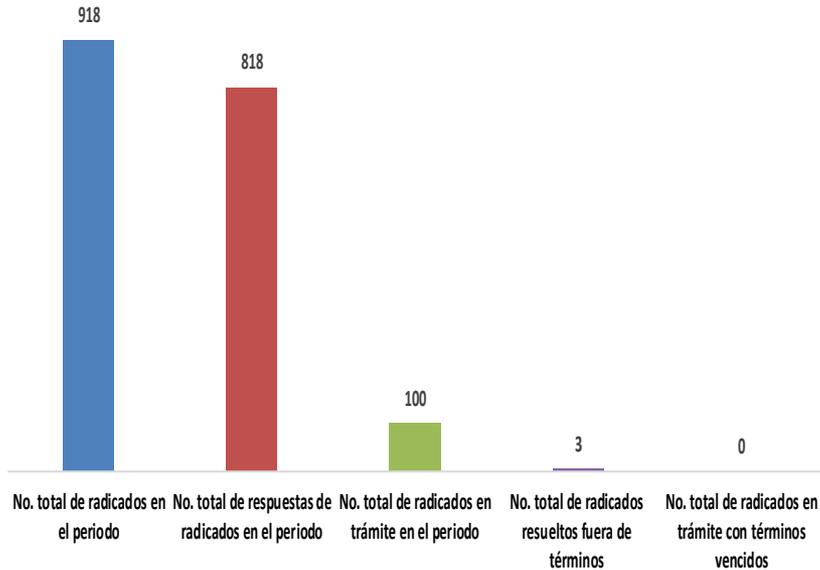
	No. total de radicados en el periodo	No. total de respuestas de radicados en el periodo	No. total de radicados en trámite en el periodo	No. total de radicados resueltos fuera de términos	No. total de radicados en trámite con términos vencidos	No. total de radicados notificados en la página institucional	No. total de radicados rezagados
Peticiones	50	46	0	3	1	0	0
Quejas	1	1	0	0	0	0	0
Reclamos	245	245	0	0	0	0	0
Solicitudes	5	5	0	0	0	0	0
Total	301	297	0	3	1	0	0



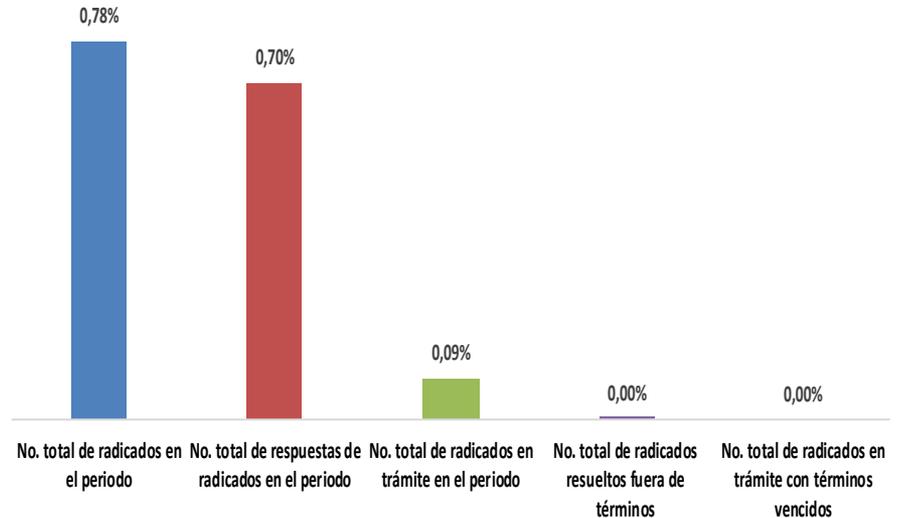
SUBDIRECCION DE NEGOCIOS



Pqrs radicadas para tramite en la Subdirección de Negocios 2018-1



Comportamiento porcentual de las pqrs radicadas para tramite en la Subdirección de Negocios 2018-1 vs total pqrs radicadas en la entidad 2018-1



Subdirección de Negocios	No. total de radicados en el periodo	No. total de respuestas de radicados en el periodo	No. total de radicados en trámite en el periodo	No. total de radicados resueltos fuera de términos	No. total de radicados en trámite con términos vencidos
2018-1 (117.019)	918	818	100	3	0
	0,78%	0,70%	0,09%	0,00%	0,00%
2017-1 (53.549)	1.564	1.469	95	7	0
	2,92%	2,74%	0,18%	0,01%	0,00%

Comportamiento de las PQRS en la Subdirección de Negocios

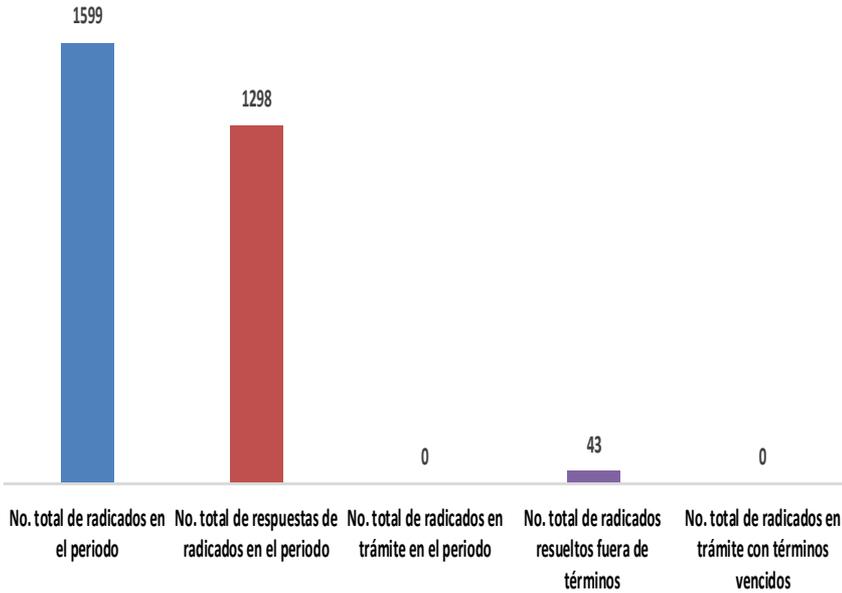
RELACION DE INFORMACIÓN PQRS PERIODO ENERO - JUNIO 2018

SUBDIRECCION DE NEGOCIOS

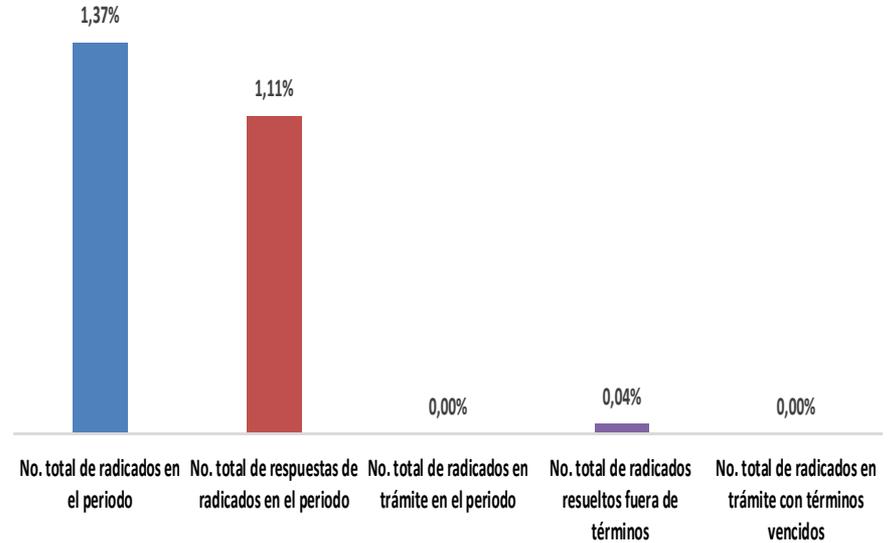
	No. total de radicados en el periodo	No. total de respuestas de radicados en el periodo	No. total de radicados en trámite en el periodo	No. total de radicados resueltos fuera de términos	No. total de radicados en trámite con términos vencidos	No. total de radicados notificados en la página institucional	No. total de radicados rezagados
Peticiones	911	812	99	3	0	69	99
Quejas	0	0	0	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes	7	6	1	0	0	0	1
Total	918	818	100	3	0	69	100

SUBDIRECCION DE GESTIÓN CONTRACTUAL

Pqrs radicadas para tramite en la Subdirección de Gestión Contractual 2018-1



Comportamiento porcentual de las pqrs radicadas para tramite en la Subdirección de Gestión Contractual 2018-1 va total pqrs radicadas en la entidad 2018-1



Gestion Contractual	No. total de radicados en el periodo	No. total de respuestas de radicados en el periodo	No. total de radicados en trámite en el periodo	No. total de radicados resueltos fuera de términos	No. total de radicados en trámite con términos vencidos
2018-1 (117.019)	1.599	1.298	0	43	0
	1,37%	1,11%	0,00%	0,04%	0,00%
2017-1 (53.549)	1.134	931	203	2	1
	2,12%	1,74%	0,38%	0,00%	0,00%



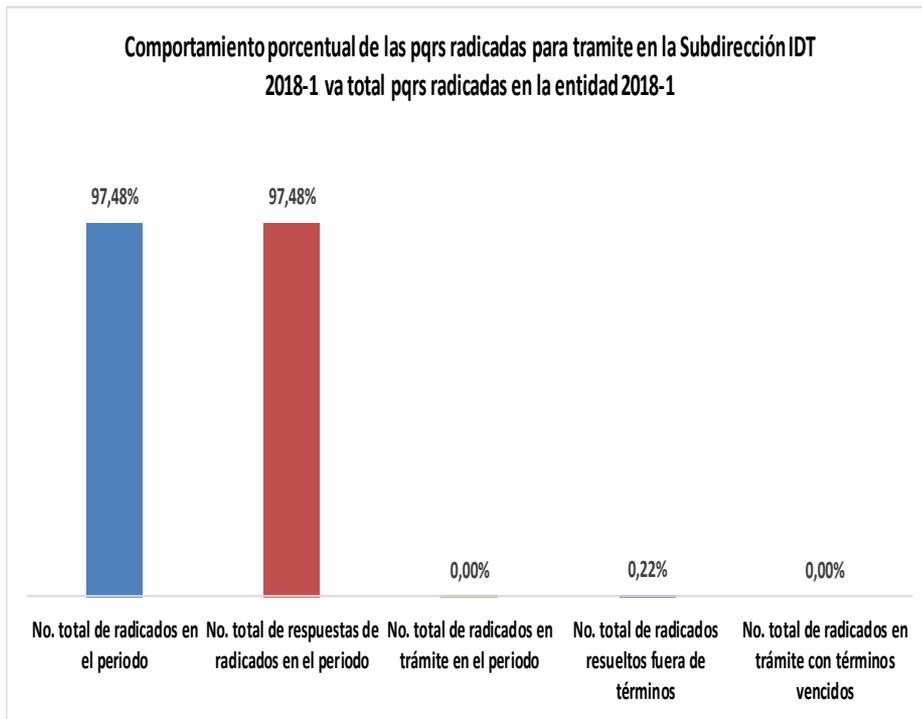
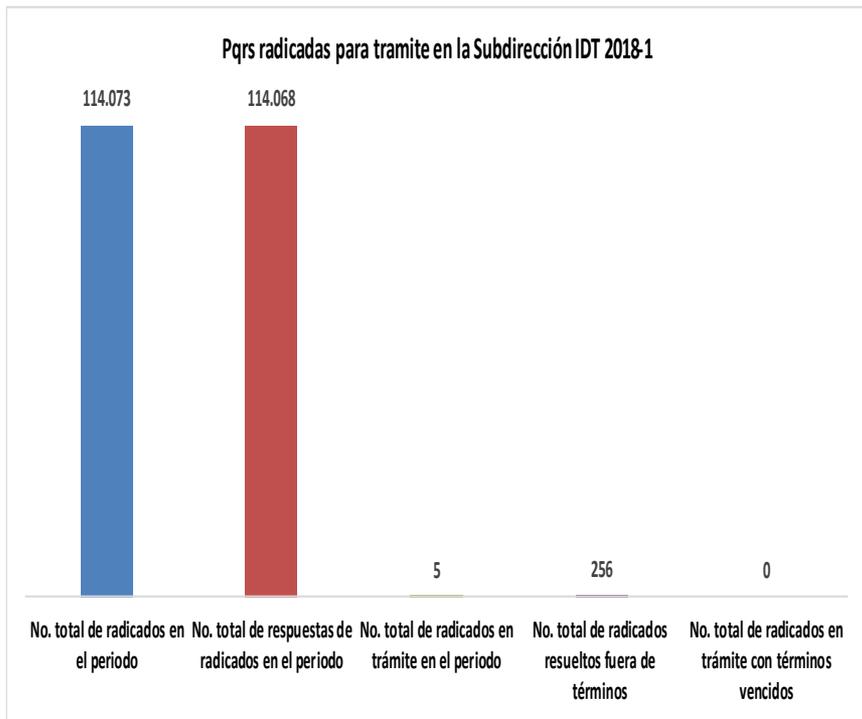
RELACION DE INFORMACIÓN PQRS PERIODO ENERO - JUNIO 2018							
SUBDIRECCION DE GESTION CONTRACTUAL							
	No. total de radicados en el periodo	No. total de respuestas de radicados en el periodo	No. total de radicados en trámite en el periodo	No. total de radicados resueltos fuera de términos	No. total de radicados en trámite con términos vencidos	No. total de radicados notificados en la página institucional	No. total de radicados rezagados
Peticiones	1467	1179	0	8	0	19	288
Quejas	132	119	0	35	0	0	13
Reclamos							
Solicitudes							
Total	1599	1298	0	43	0	19	301

Incluye quejas de SECP II



Información y Desarrollo Tecnológico

SUBDIRECCION DE INFORMACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO



IDT	No. total de radicados en el periodo	No. total de respuestas de radicados en el periodo	No. total de radicados en trámite en el periodo	No. total de radicados resueltos fuera de términos	No. total de radicados en trámite con términos vencidos
2018-1	114.073	114.068	5	256	0
(117.019)	97,48%	97,48%	0,00%	0,22%	0,00%
2017-1	50.704	50.690	14	45	0
(53.549)	94,69%	94,66%	0,03%	0,08%	0,00%

Comportamiento de las PQRS en la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico

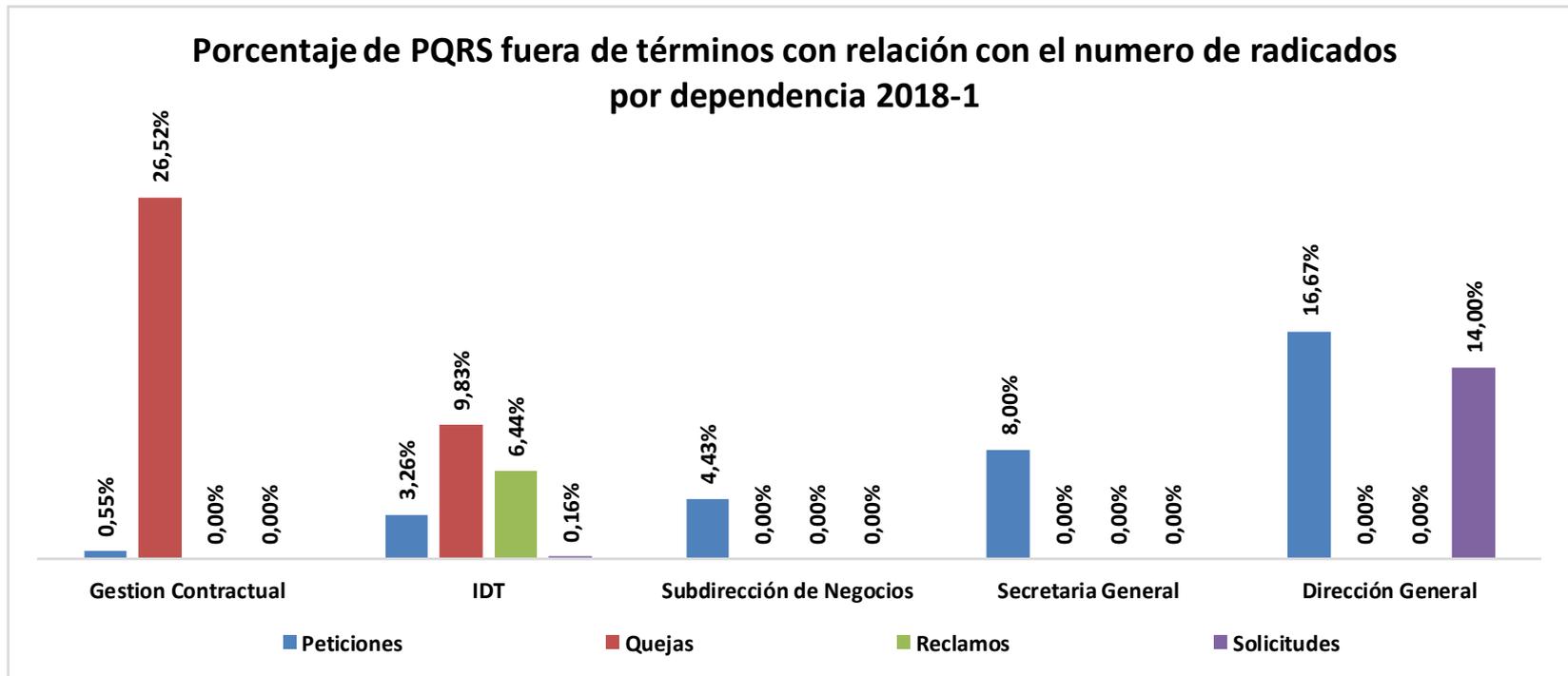
RELACION DE INFORMACIÓN PQRS PERIODO ENERO - JUNIO 2018

SUBDIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

	No. total de radicados en el periodo	No. total de respuestas de radicados en el periodo	No. total de radicados en trámite en el periodo	No. total de radicados resueltos fuera de términos	No. total de radicados en trámite con términos vencidos	No. total de radicados notificados en la página institucional	No. total de radicados rezagados
Peticiones	1321	1316	5	43	0	1045	17
Quejas	173	173	0	17	0	173	2
Reclamos	264	264	0	17	0	264	2
Solicitudes	112315	112315	0	179	0	29994	21
Total	114073	114068	5	256	0	31476	42

CONCLUSIONES

Durante en el primer semestre de 2018, en la Agencia para la Contratación Pública Colombia Compra Eficiente –CCE – se radicaron **117.019** PQRS mediante los diferentes canales definidos por este fin. En total se dieron respuesta a **116.589**, lo que representa el **99,63%**.



En Gestión Contractual para este periodo, primer semestre de 2018, se incluyeron las PQRS relacionadas con el SECOP II

Es importante resaltar que los resultados de la gestión de las PQRS por parte de las dependencias, responden a niveles de 99,63% resueltas. En el mismo periodo de 2017, en porcentaje de atención fue del 99,34%.

Colombia Compra Eficiente dispone para los partícipes del sistema de compra pública y de la ciudadanía en general su sistema de PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) en cumplimiento de la Ley de transparencia y acceso a la información (1712 de 2014), del Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011) y de la Estrategia de Gobierno En Línea (Decreto 2573 de 2014 derogó el Decreto 2693 de 2012).

En auditoría realizada en el mes de mayo de 2018 a los procedimientos documentados para la atención de PQRS, se encontró que requieren definir los controles efectivos para el seguimiento por parte de los responsables de su atención.

Si bien se cumple en términos generales con las fechas para cada requerimiento, también es cierto que se identificaron desviaciones en los resultados que requieren atención por parte de la alta dirección, al igual que el líder del proceso para estandarizar los controles, y la aplicación estricta del marco legal correspondiente.

Se encontró debilidad en la información y el seguimiento a los radicados pendientes de trámite del año 2017, debido al cambio de personal y la no trazabilidad de la documentación, así como la fecha correcta de respuesta.

Por lo anterior se sugiere lo siguiente:

Definir, documentar y socializar la política institucional de atención de PQRS en CCE y actualizar el proceso y los procedimientos para definir las políticas de operación, los controles, indicadores y riesgos.

Definir el trámite que se debe dar a las copias recibidas y documentos informativos.

Capacitar a las personas encargadas de atender PQRS sobre las funcionalidades de POXTA para el uso correcto del sistema que soporta este aspecto.

Para el seguimiento correcto sobre el cumplimiento de los términos, se sugiere que las persona que finalmente dan la respuesta sean quien cierran el radicado en este aplicativo.

Realizar informes consolidados periódicos sobre el comportamiento de las PQRS en CCE, sobre temas frecuentes, seguimiento de aspectos críticos por parte de la alta dirección y tomar acciones de mejora cuando sea necesario.

Revisar los ajustes que se deben realizar al sistema POXTA para el control efectivo de las PQRS, ya que las áreas utilizan controles manuales, hoja de Excel que difiere de la tipificación y fechas de radicado y respuesta frente al sistema.



Judith Esperanza Gómez Zambrano

Tel. (+57 1) 795 6600
Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17
Bogotá - Colombia



GOBIERNO DE COLOMBIA

