



Informe sobre el comportamiento de PQRS en la vigencia julio - diciembre 2018

Judith Esperanza Gómez Zambrano
Asesora Experta con Funciones de Control Interno

- 1. Introducción**
- 2. Análisis Institucional**
- 3. Análisis Histórico**
- 4. Análisis Dependencias**
- 5. Conclusiones**

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 PQR recibidos en la entidad durante el periodo de julio – diciembre de 2018.

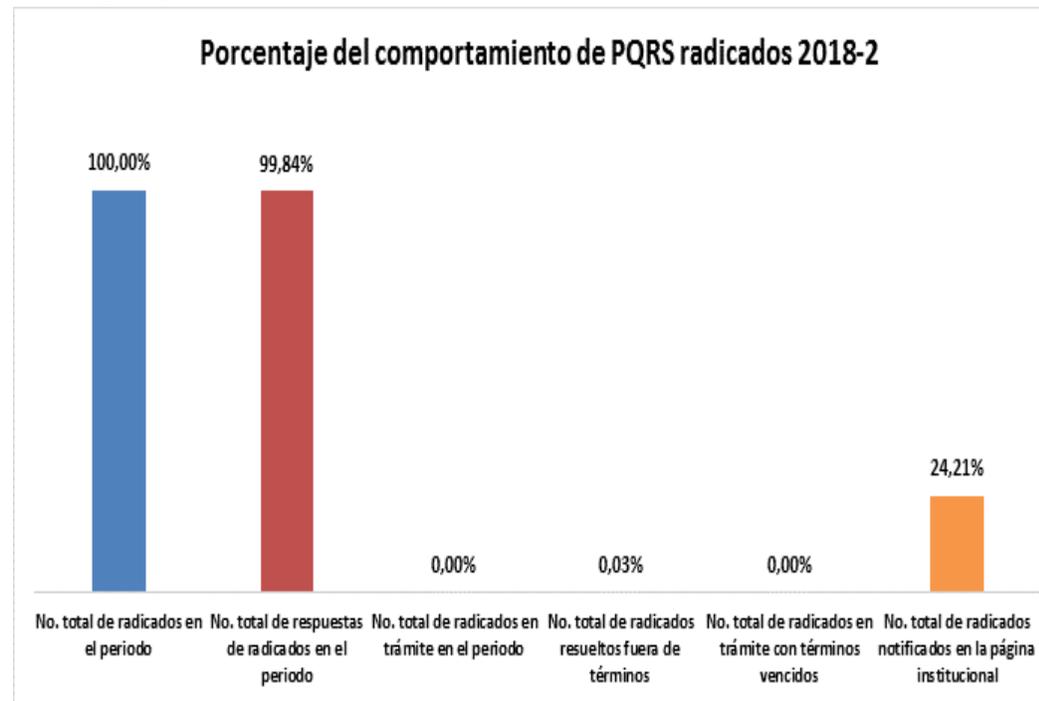
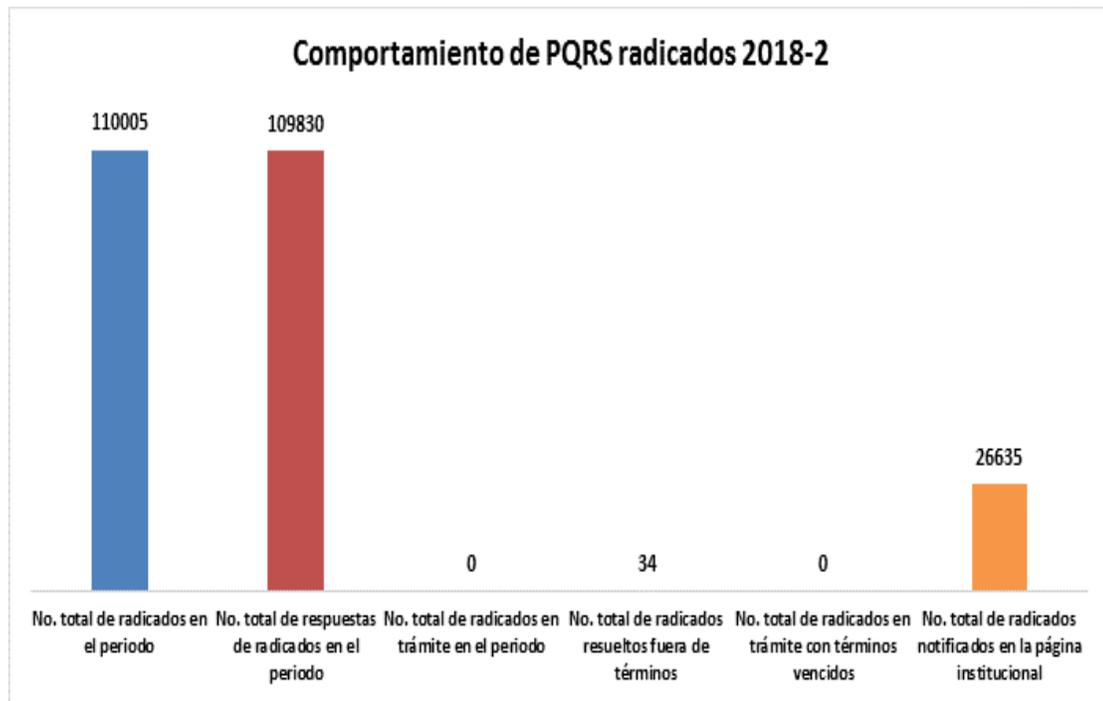
A continuación se presentan los resultados por tipificación de PQR, consolidado por entidad, atención oportuna, atención fuera de términos y el comportamiento por cada una de las Subdirecciones, Dirección General y Secretaría General.

De igual forma, se revisaron y adjuntaron los datos correspondientes al segundo semestre de 2017, para comparar el comportamiento y tendencia de las PQR con en el segundo semestre de 2018.

ANÁLISIS A NIVEL INSTITUCIONAL

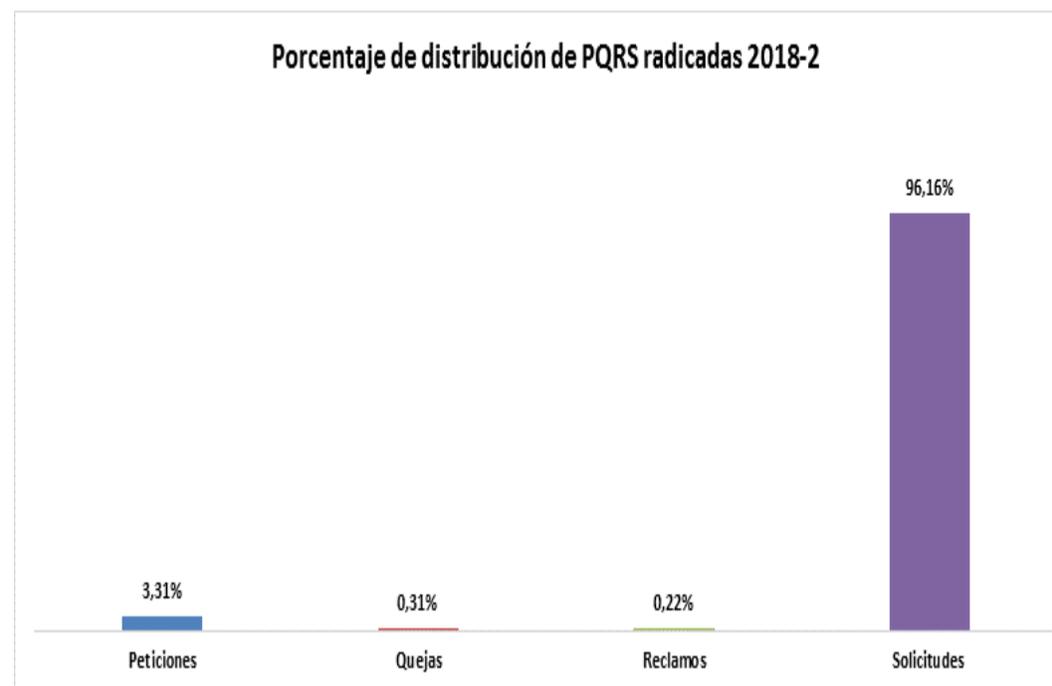
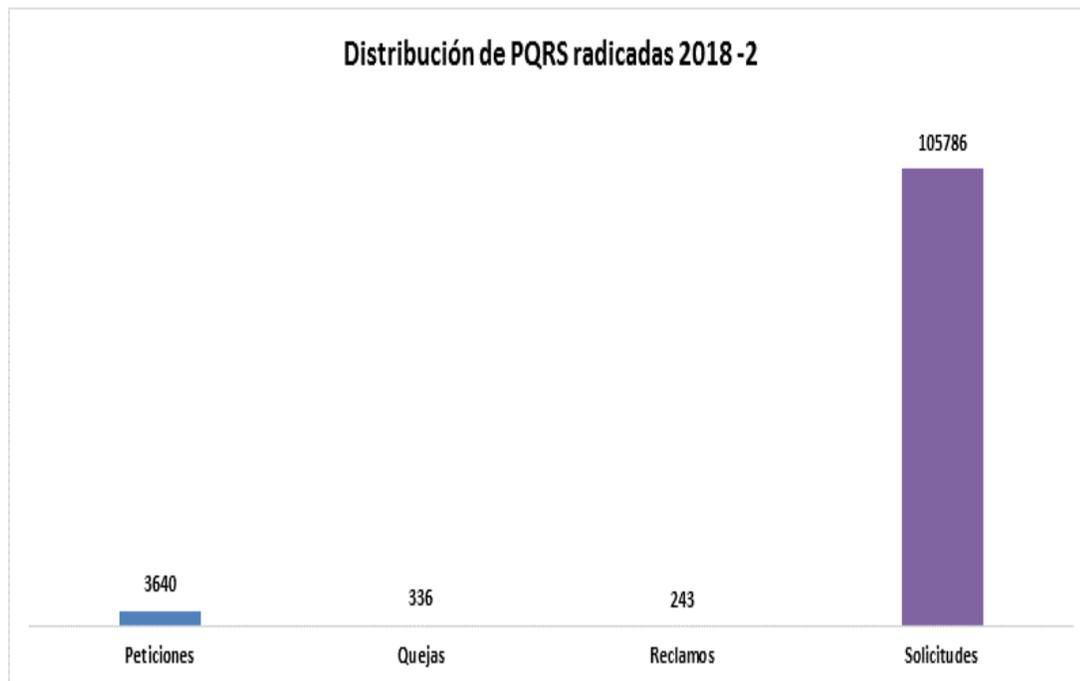
■ 2. Análisis institucional

Total de PQRS



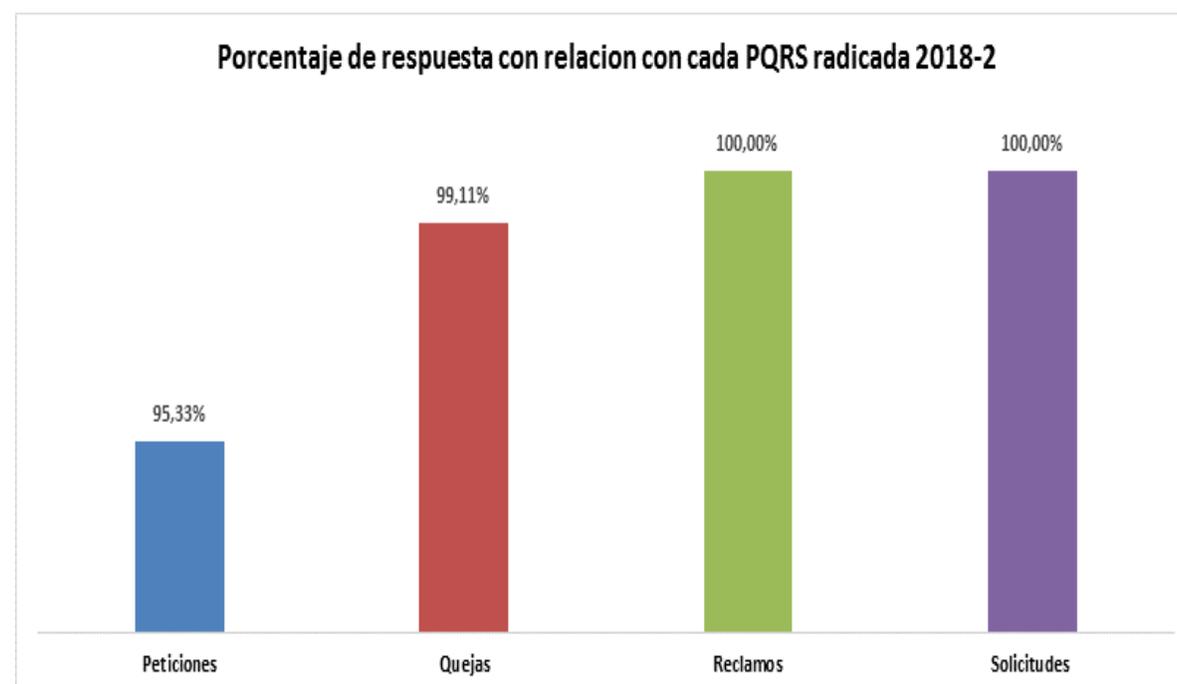
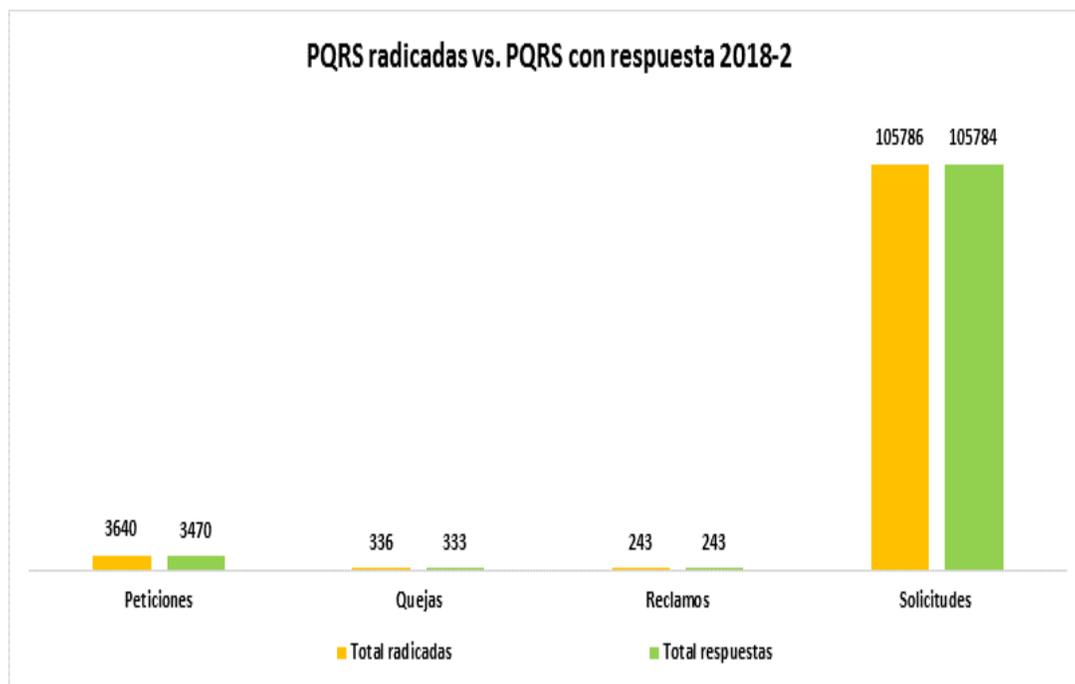
Periodos analizados	No. total de radicados en el periodo	No. total de respuestas de radicados en el periodo	No. total de radicados en trámite en el periodo	No. total de radicados resueltos fuera de términos	No. total de radicados en trámite con términos vencidos	No. total de radicados notificados en la página institucional	No. total de radicados rezagados
2 Semestre 2018	110.005	109.830	0	34	0	26.635	173
	100,00%	99,84%	0,00%	0,03%	0,00%	24,21%	0,16%
2 Semestre 2017	72.498	72.422	76	113	10	17.897	47
	100,00%	99,90%	0,10%	0,16%	0,01%	24,69%	0,06%

Numero total de radicados



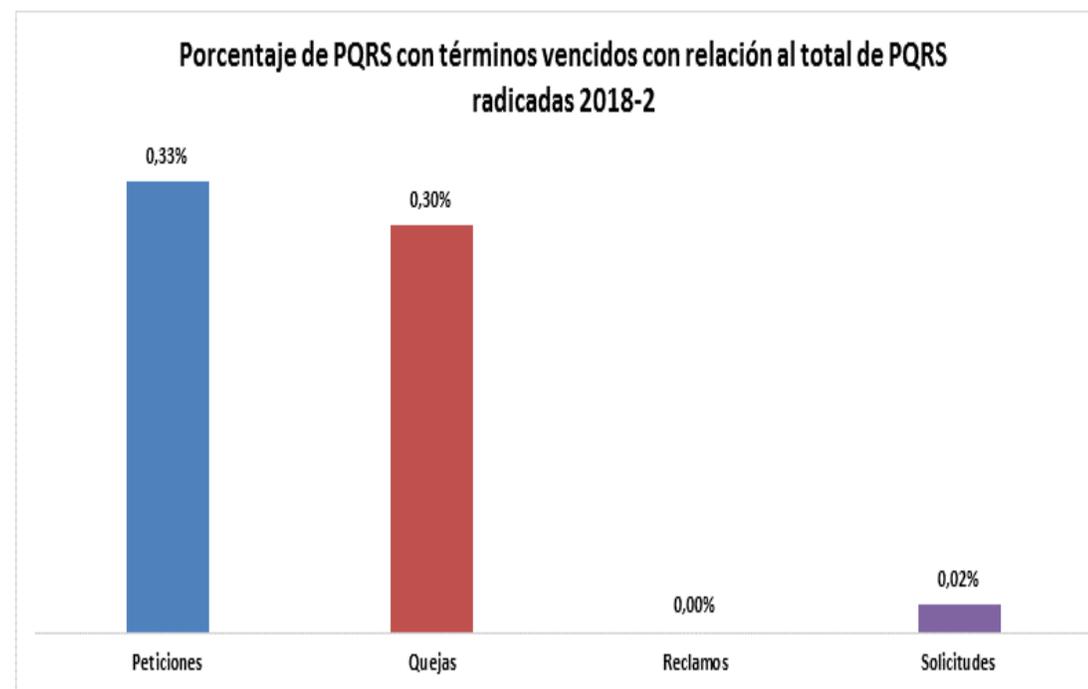
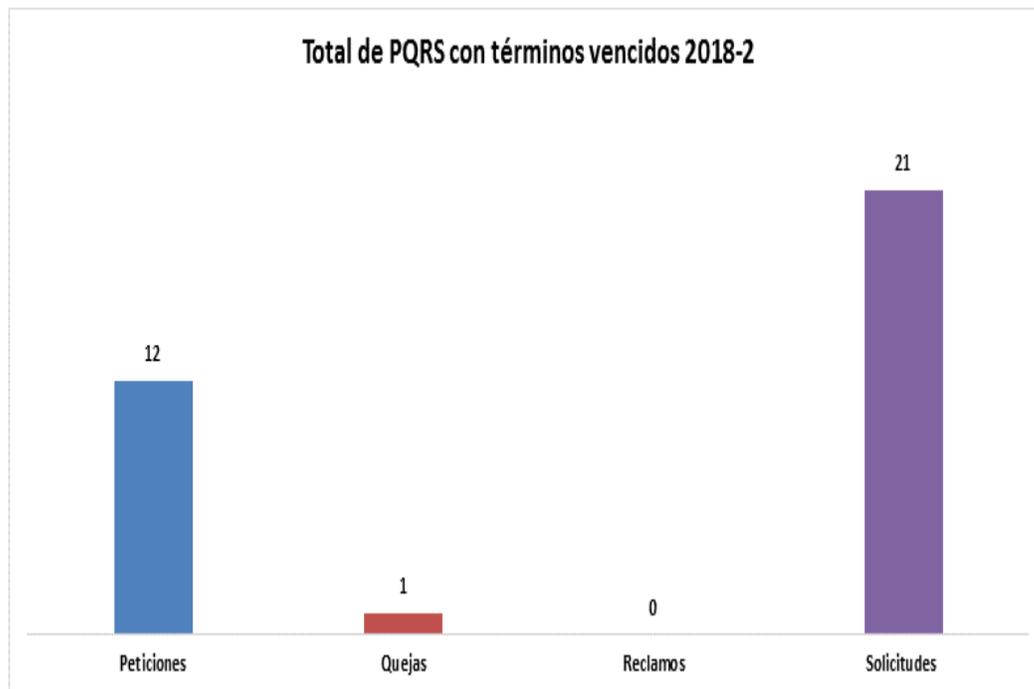
Tipología PQRS	2 Semestre 2018		2 Semestre 2017	
	Total Entidad	Porcentaje (Radicados: 110.005)	Total Entidad	Porcentaje (Radicados: 72.498)
Peticiones	3.640	3,31%	2529	3,49%
Quejas	336	0,31%	114	0,16%
Reclamos	243	0,22%	122	0,17%
Solicitudes	105.786	96,16%	69.733	96,19%

Relación de radicados contra respuestas



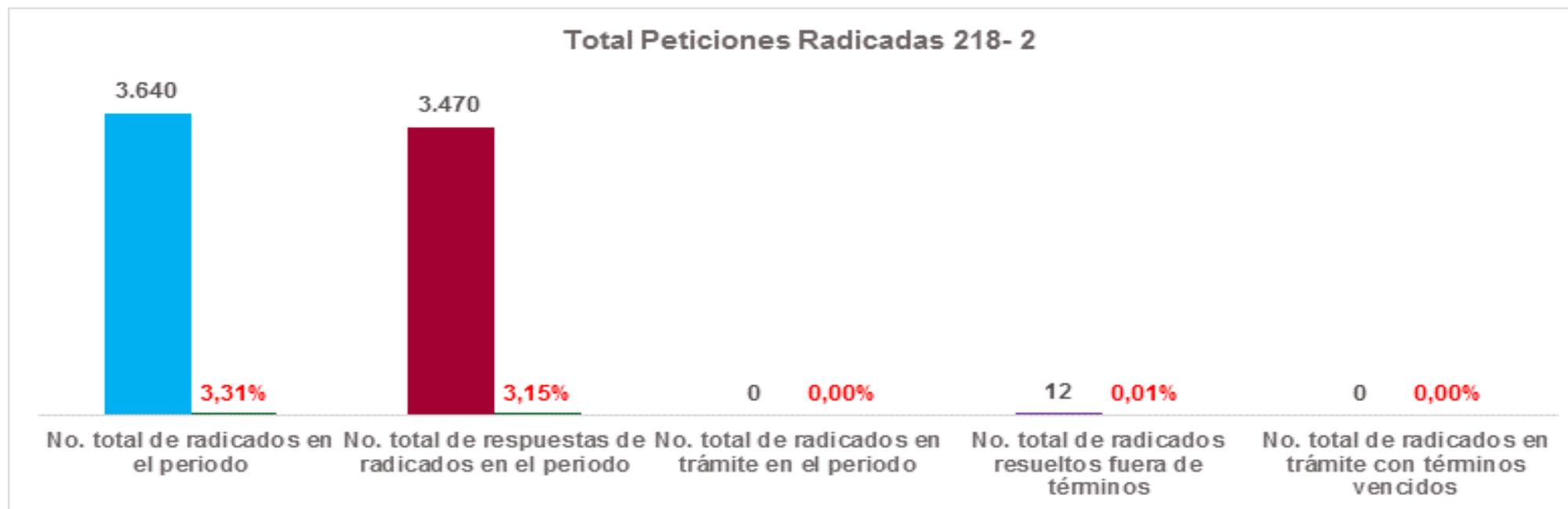
Tipología PQRS	2 Semestre 2018			2 Semestre 2017		
	Total Entidad	Respuesta	Porcentaje Respuesta	Total Entidad	Respuesta	Porcentaje Respuesta
Peticiones	3.640	3.470	95,33%	2.529	2.491	98,50%
Quejas	336	333	99,11%	114	112	98,25%
Reclamos	243	243	100,00%	122	120	98,36%
Solicitudes	105.786	105.784	100,00%	69.733	69.699	99,95%

Trámite fuera de términos



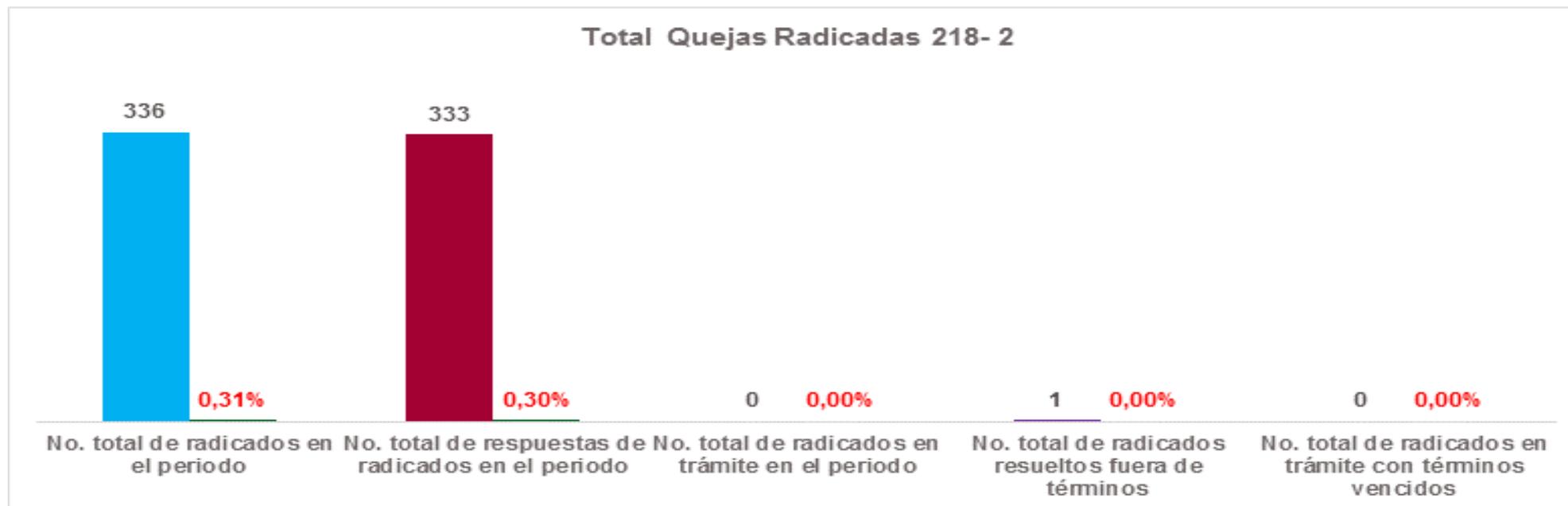
Tipología PQRS	2 Semestre 2018			2 Semestre 2017		
	Total Entidad	Respuesta Fuera de Términos	Porcentaje Respuesta	Total Entidad	Respuesta Fuera de Términos	Porcentaje Respuesta
Peticiones	3.640	12	0,33%	2.529	107	4,23%
Quejas	336	1	0,30%	114	6	5,26%
Reclamos	243	0	0,00%	122	6	4,92%
Solicitudes	105.786	21	0,02%	69.733	4	0,01%

Comportamiento de las peticiones



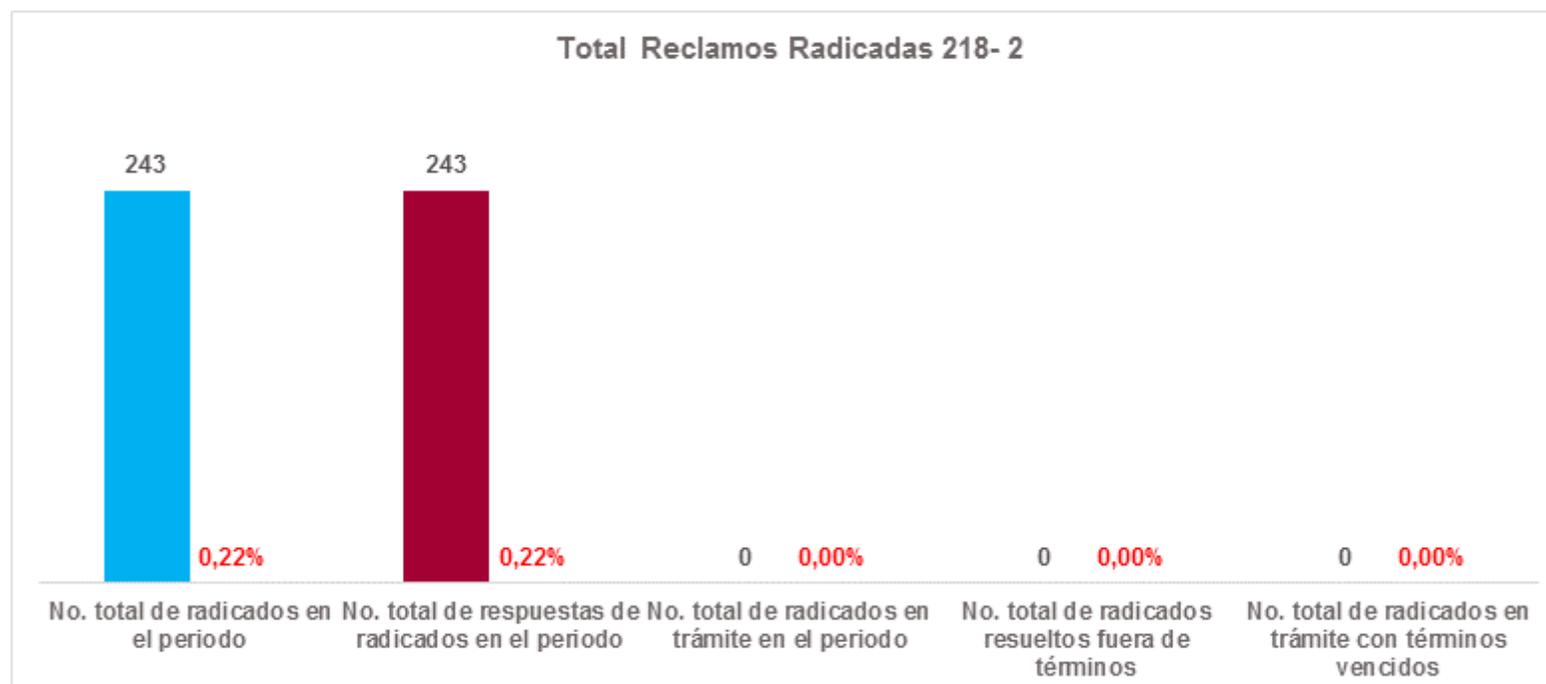
Peticiones	No. total de radicados en el periodo	No. total de respuestas de radicados en el periodo	No. total de radicados en trámite en el periodo	No. total de radicados resueltos fuera de términos	No. total de radicados en trámite con términos vencidos
2018-2 (110.005)	3.640 3,31%	3.470 3,15%	0 0,00%	12 0,01%	0 0,00%
2017-2 (72.498)	2.529 3,49%	2.491 3,44%	38 0,05%	97 0,13%	10 0,01%

Comportamiento de las quejas



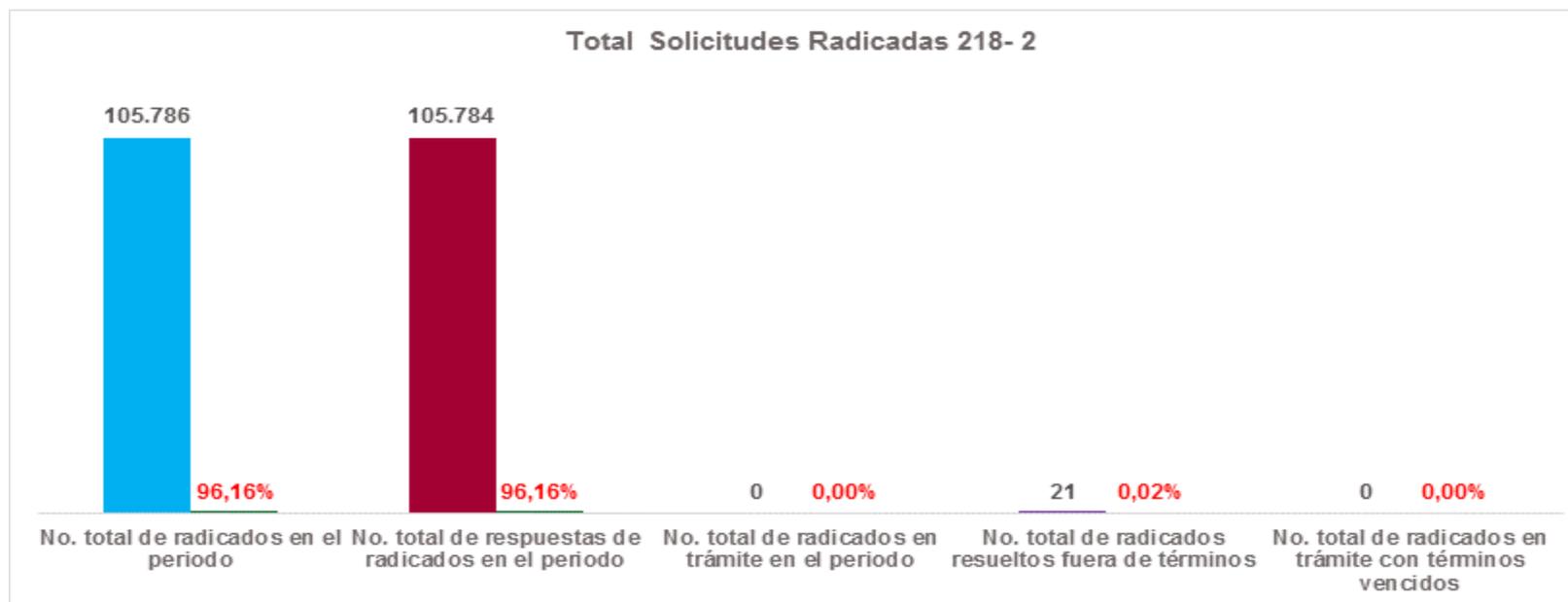
Quejas	No. total de radicados en el periodo	No. total de respuestas de radicados en el periodo	No. total de radicados en trámite en el periodo	No. total de radicados resueltos fuera de términos	No. total de radicados en trámite con términos vencidos
2018-2 (110.005)	336 0,31%	333 0,30%	0 0,00%	1 0,00%	0 0,00%
2017-2 (72.498)	114 0,16%	112 0,15%	2 0,00%	6 0,01%	0 0,00%

Comportamiento de los reclamos



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
2018-2 (110.005)	243 0,22%	243 0,22%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%
2017-2 (72.498)	122 0,17%	120 0,17%	2 0,00%	6 0,01%	0 0,00%

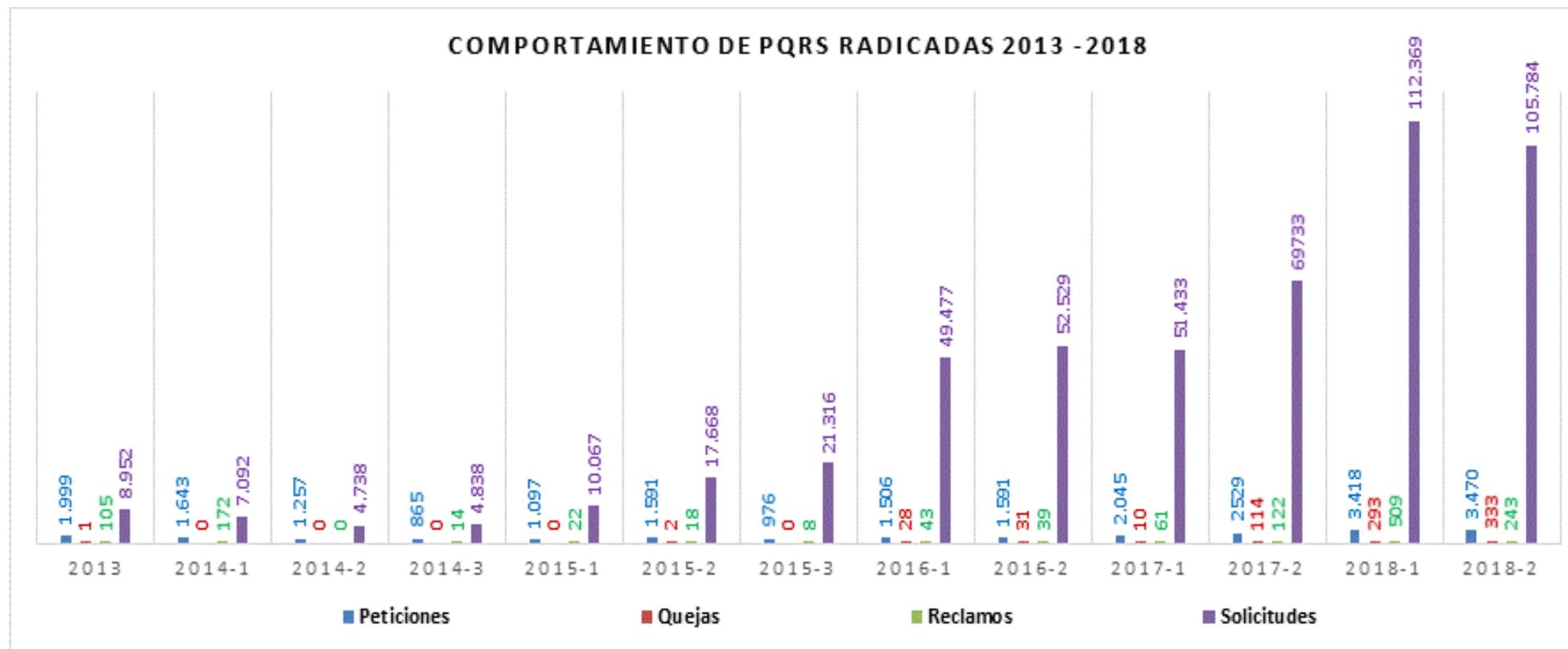
Comportamiento de las solicitudes



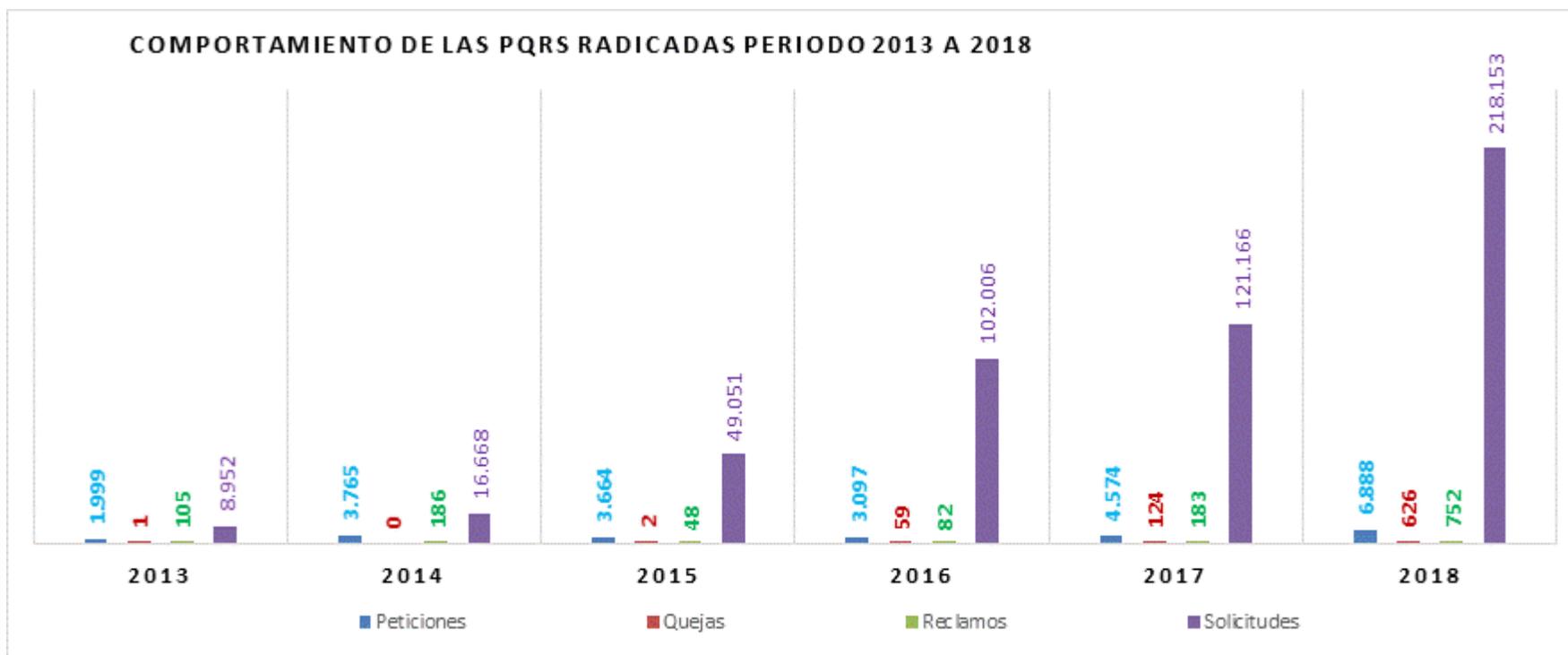
Solicitudes	No. total de radicados en el periodo	No. total de respuestas de radicados en el periodo	No. total de radicados en trámite en el periodo	No. total de radicados resueltos fuera de términos	No. total de radicados en trámite con términos vencidos
2018-2	105.786	105.784	0	21	0
(110.005)	96,16%	96,16%	0,00%	0,02%	0,00%
2017-2	122	120	2	6	0
(72.498)	0,17%	0,17%	0,00%	0,01%	0,00%

COMPORTAMIENTO HISTORICO DE LAS PQRS ENTRE ENERO DE 2013 – 2018

3. Análisis Histórico

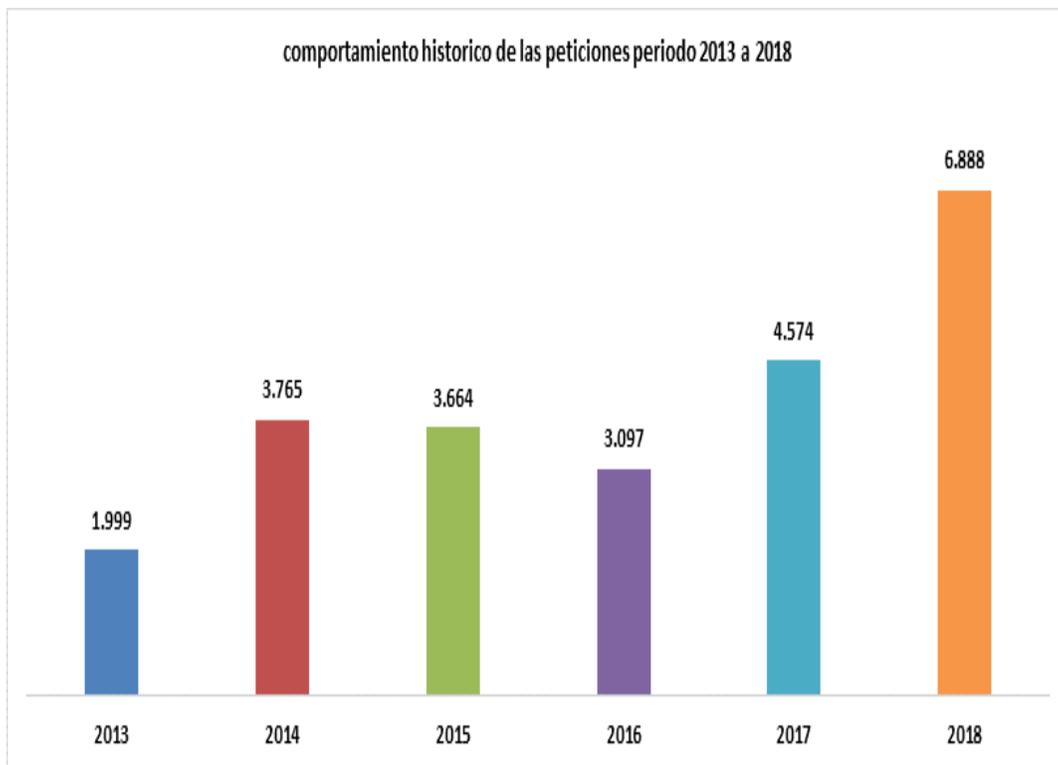


3. Análisis Histórico

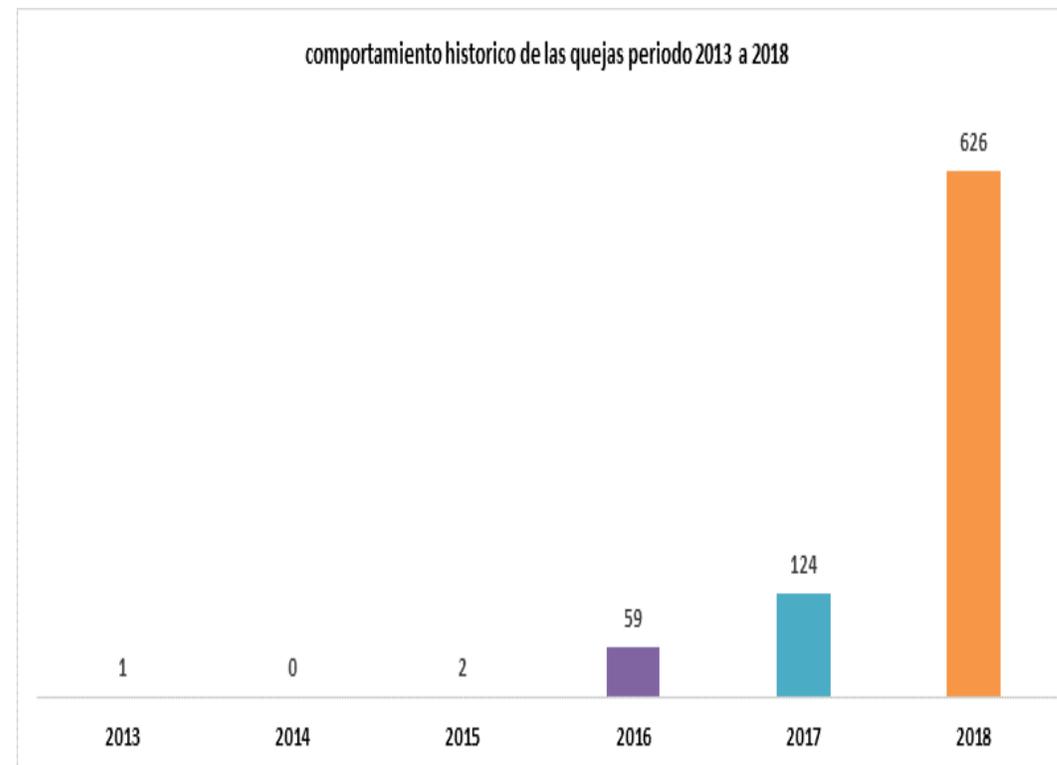


3. Análisis Histórico

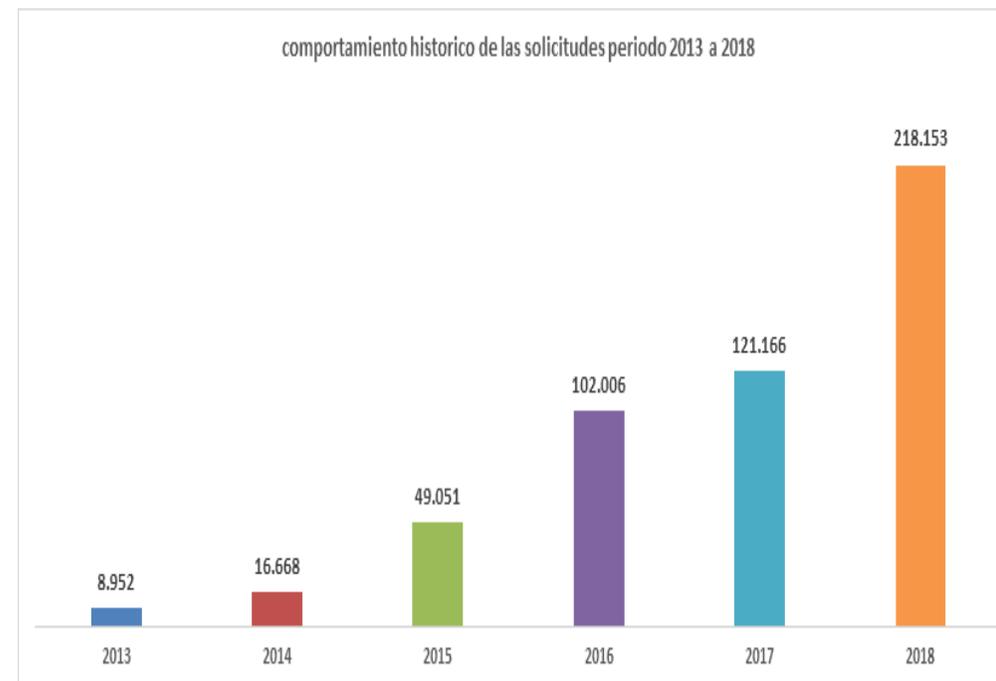
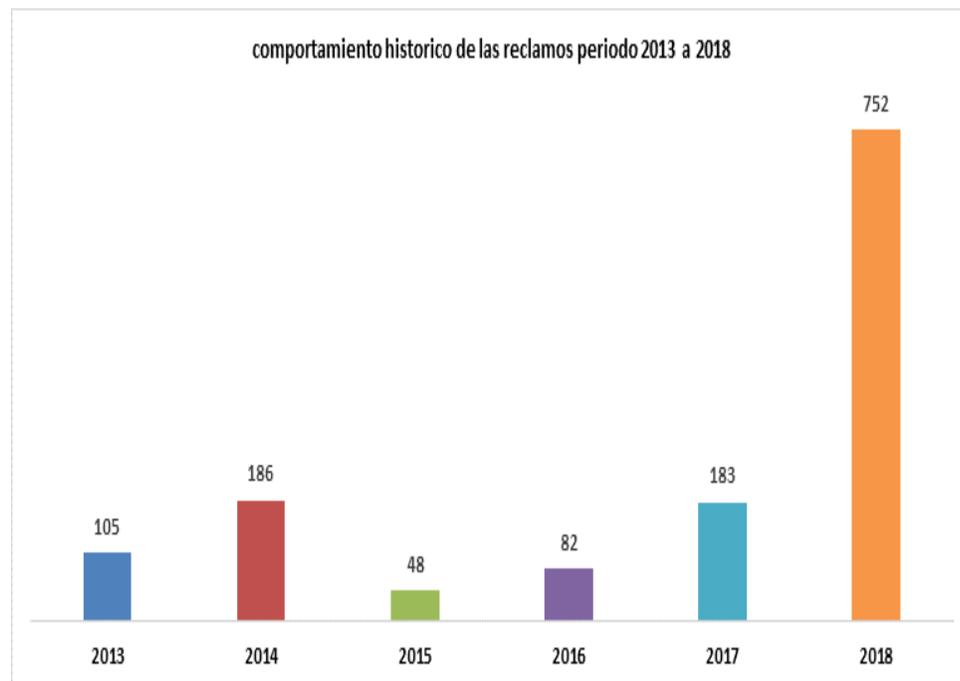
comportamiento historico de las peticiones periodo 2013 a 2018



comportamiento historico de las quejas periodo 2013 a 2018



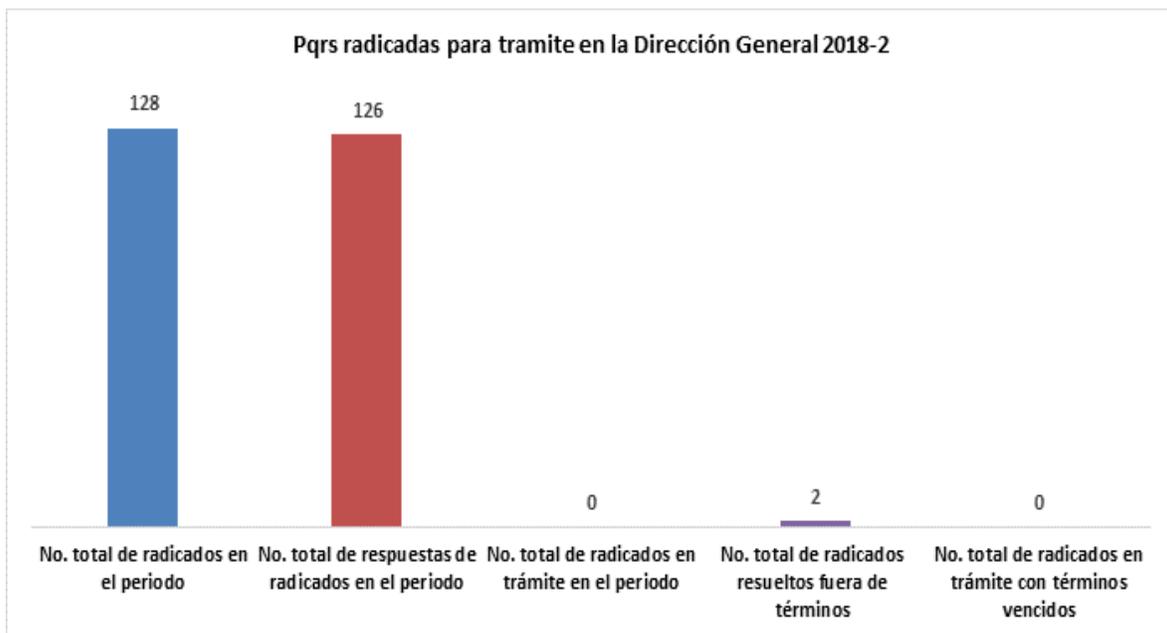
3. Análisis Histórico



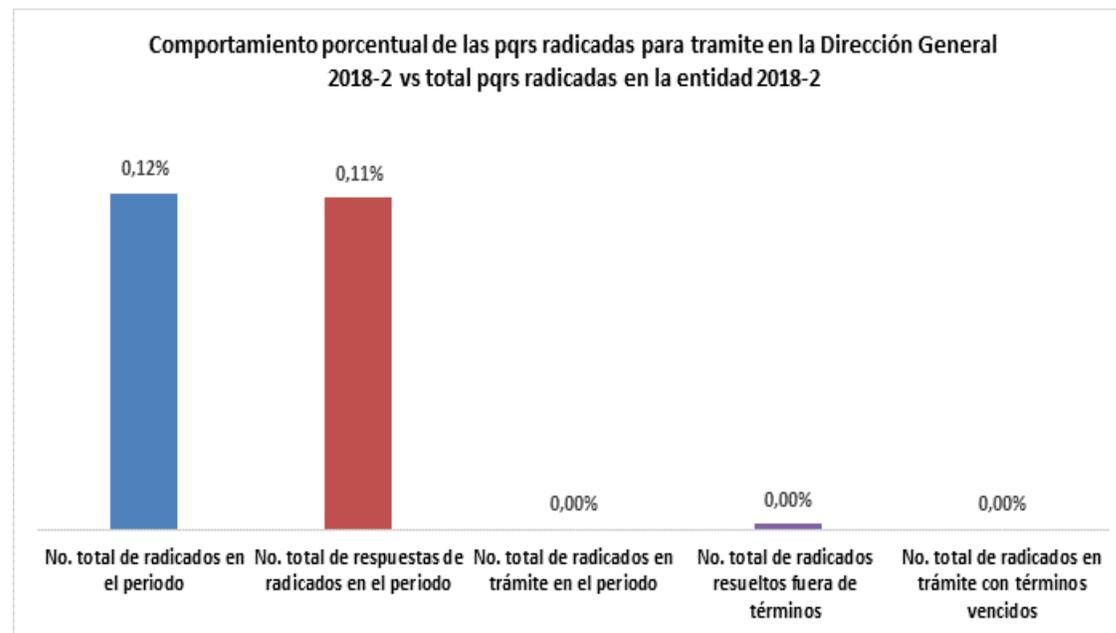
ANÁLISIS POR DEPENDENCIA

DIRECCIÓN GENERAL

Pqrs radicadas para tramite en la Dirección General 2018-2



Comportamiento porcentual de las pqr's radicadas para tramite en la Dirección General 2018-2 vs total pqr's radicadas en la entidad 2018-2



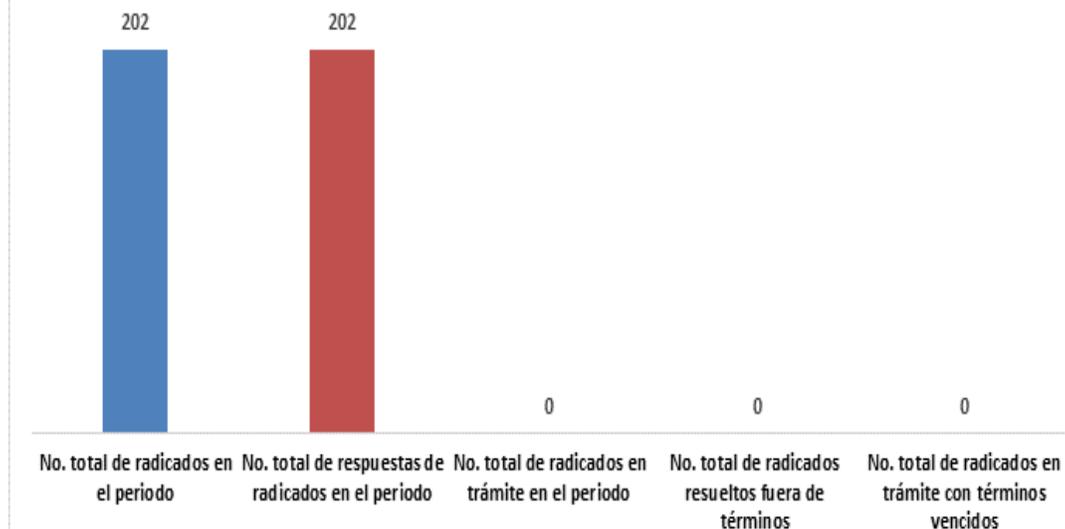
Dirección General	No. total de radicados en el periodo	No. total de respuestas de radicados en el periodo	No. total de radicados en trámite en el periodo	No. total de radicados resueltos fuera de términos	No. total de radicados en trámite con términos vencidos	No. total de radicados notificados en la página institucional	No. total de radicados rezagados
2018-2 (110.005)	128	126	0	2	0	0	0
	0,12%	0,11%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2017-2 (72.498)	229	219	10	20	10	1	10
	0,32%	0,30%	0,01%	0,03%	0,01%	0,00%	316585,15%

Comportamiento de las PQRS en la Dirección General

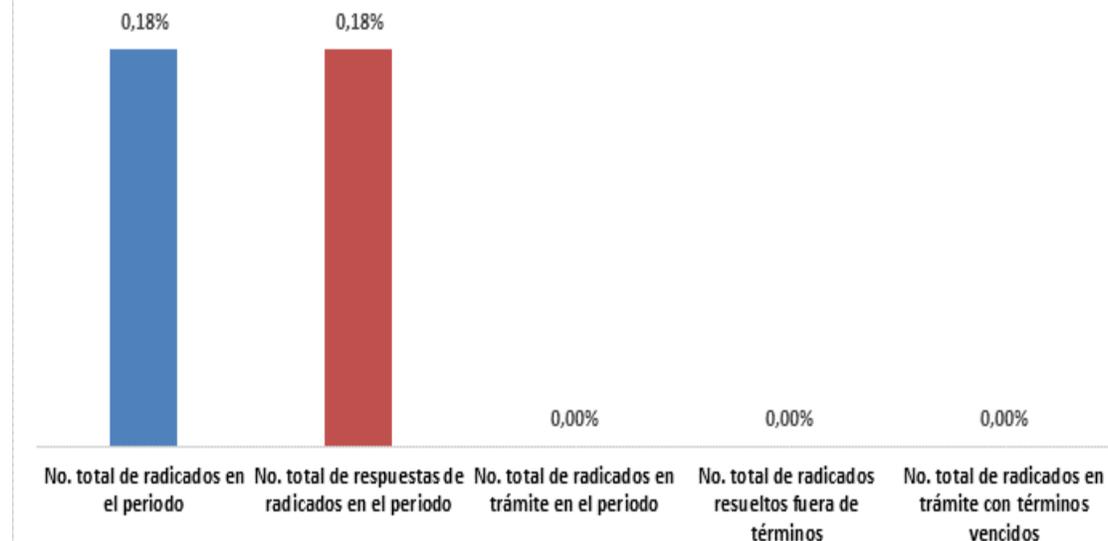
RELACION DE INFORMACIÓN PQRS PERIODO JULIO - DICIEMBRE 2018							
DIRECCIÓN GENERAL							
	No. total de radicados en el periodo	No. total de respuestas de radicados en el periodo	No. total de radicados en trámite en el periodo	No. total de radicados resueltos fuera de términos	No. total de radicados en trámite con términos vencidos	No. total de radicados notificados en la página institucional	No. total de radicados rezagados
Peticiones	15	15					
Quejas	1	1					
Reclamos	0						
Solicitudes	112	110		2			
Total	128	126	0	2	0	0	0

SECRETARIA GENERAL

Pqrs radicadas para tramite en la Secretaria General 2018-2



Comportamiento porcentual de las pqrs radicadas para tramite en la Secretaria General 2018-2 vs total pqrs radicadas en la entidad 2018-2

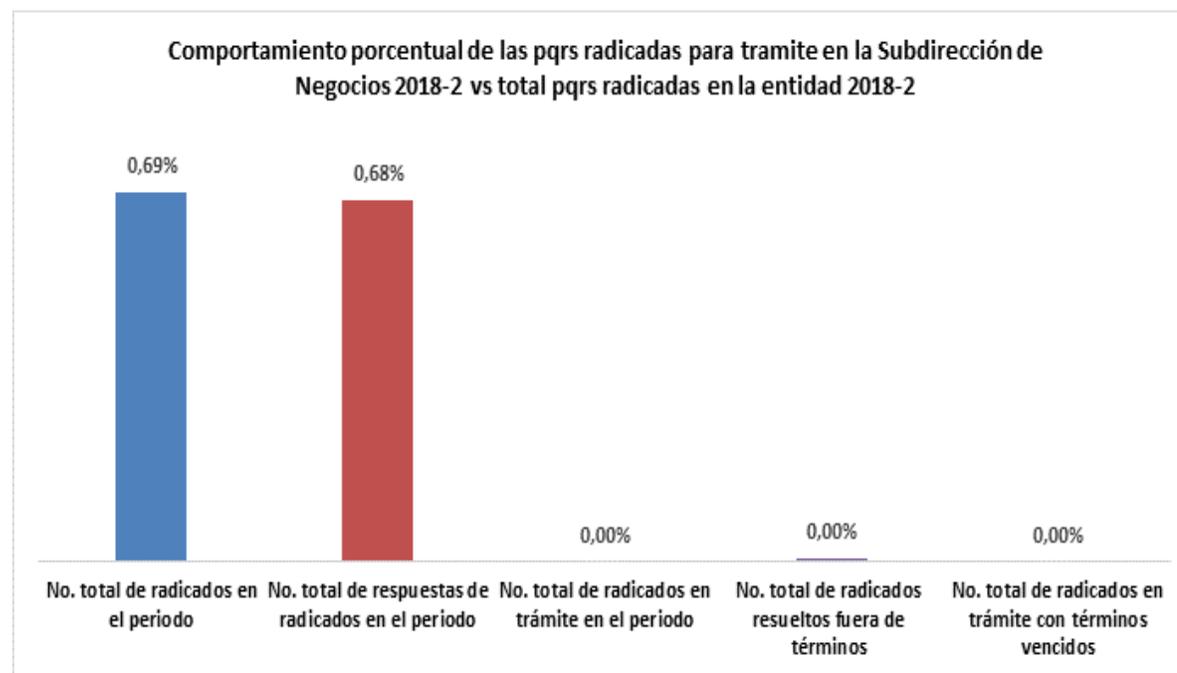
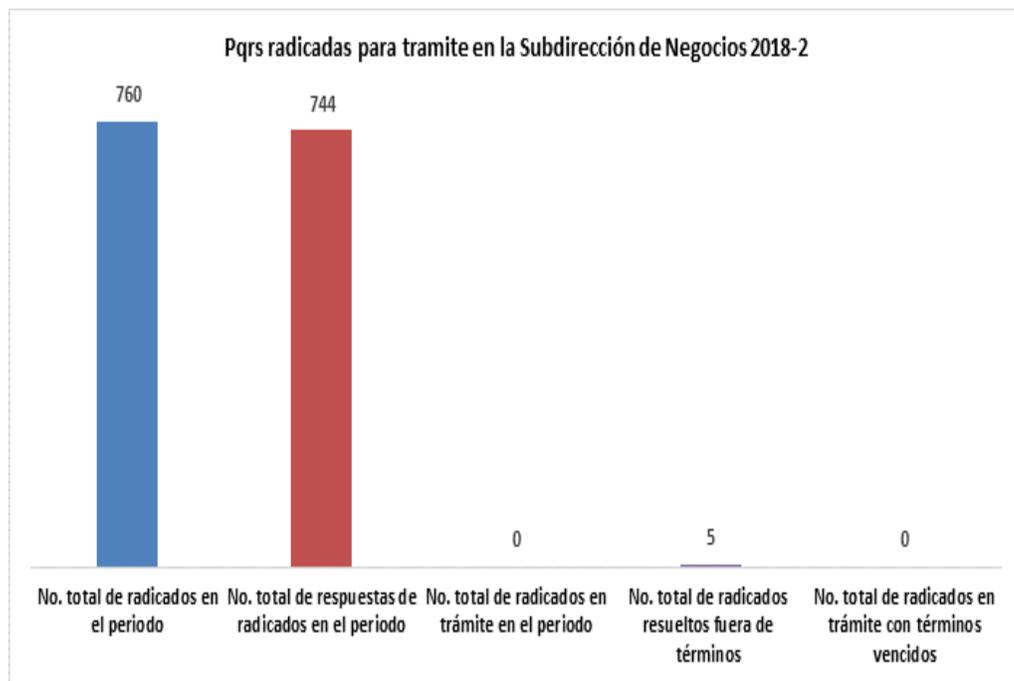


Secretaria General	No. total de radicados en el periodo	No. total de respuestas de radicados en el periodo	No. total de radicados en trámite en el periodo	No. total de radicados resueltos fuera de términos	No. total de radicados en trámite con términos vencidos	No. total de radicados notificados en la página institucional	No. total de radicados rezagados
2018-2 (110.005)	202 0,18%	202 0,18%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%
2017-2 (72.498)	117 0,16%	116 0,16%	1 0,00%	38 0,05%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%

Comportamiento de las PQRS en la Secretaria General

RELACION DE INFORMACIÓN PQRS PERIODO JULIO - DICIEMBRE 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	180	180	0	0	0	0	0
Quejas	0	0	0	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes	22	22	0	0	0	0	0
Total	202	202	0	0	0	0	0

SUBDIRECCION DE NEGOCIOS

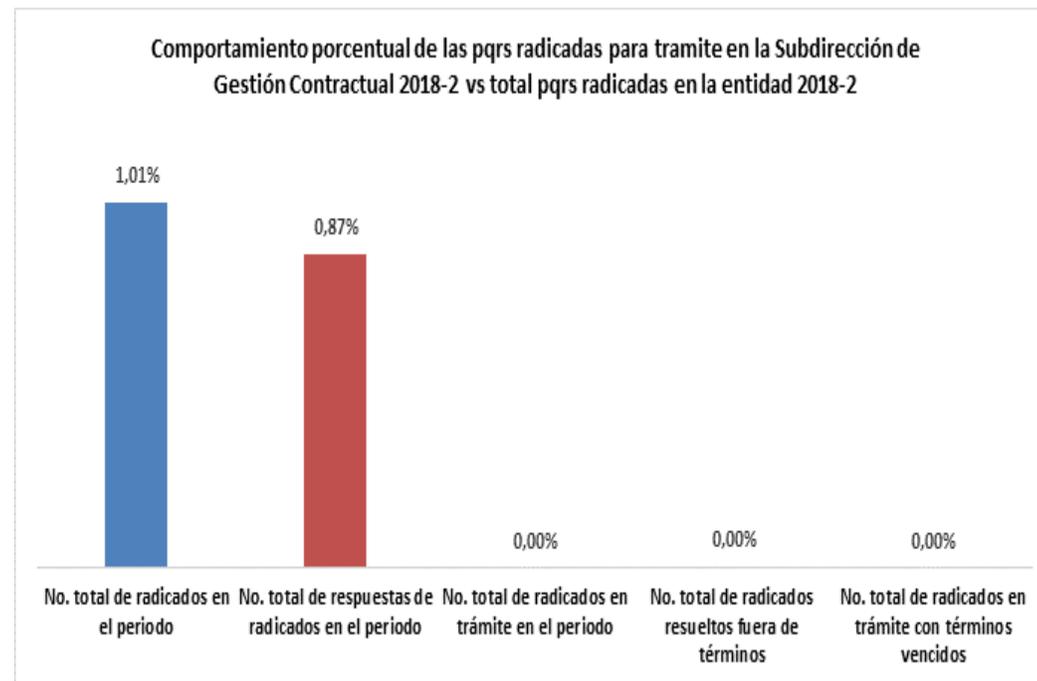
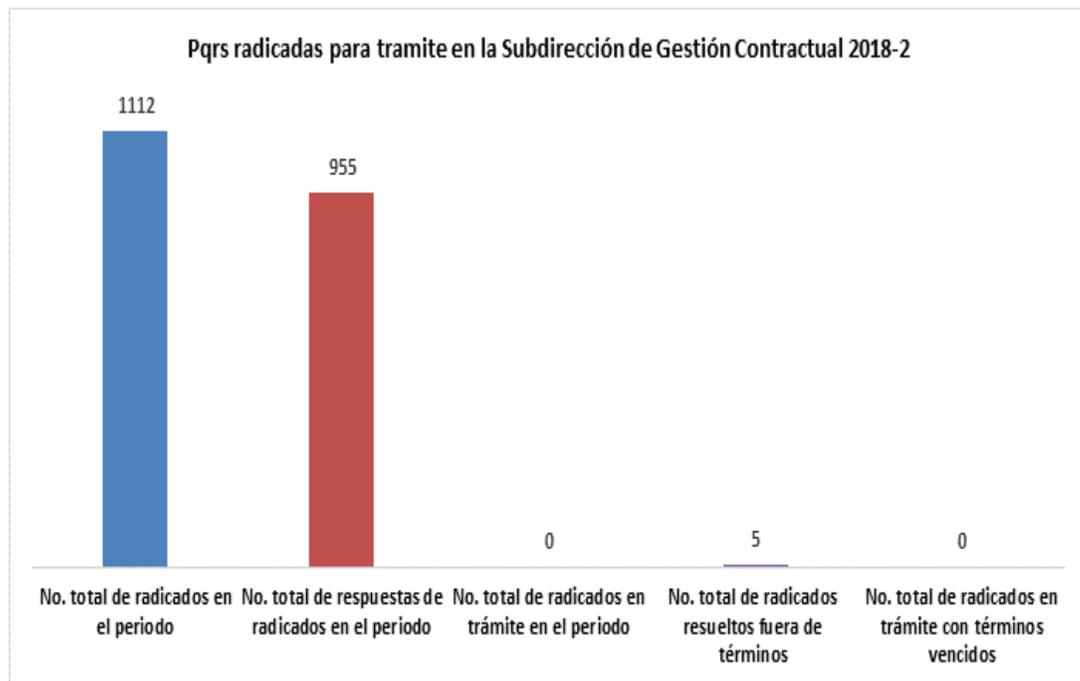


Subdirección de Negocios	No. total de radicados en el periodo	No. total de respuestas de radicados en el periodo	No. total de radicados en trámite en el periodo	No. total de radicados resueltos fuera de términos	No. total de radicados en trámite con términos vencidos	No. total de radicados notificados en la página institucional	No. total de radicados rezagados
2018-2 (110.005)	760	744	0	5	0	0	16
	0,69%	0,68%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
2017-2 (72.498)	1.344	1.321	23	20	0	46	23
	1,85%	1,82%	0,03%	0,03%	0,00%	248133,04%	126226,65%

Comportamiento de las PQRS en la Subdirección de Negocios

RELACION DE INFORMACIÓN PQRS PERIODO JULIO - DICIEMBRE 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	759	743	0	5	0		16
Quejas	0	0	0	0	0		0
Reclamos	0	0	0	0	0		0
Solicitudes	1	1	0	0	0		0
Total	760	744	0	5	0	0	16

SUBDIRECCION DE GESTIÓN CONTRACTUAL



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
2018-2 (110.005)	1.112	955	0	5	0	15	152
	1,01%	0,87%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%	0,14%
2017-2 (72.498)	1.211	1.211	0	10	0	9	0
	1,67%	1,67%	0,00%	0,01%	0,00%	538,7960363	0

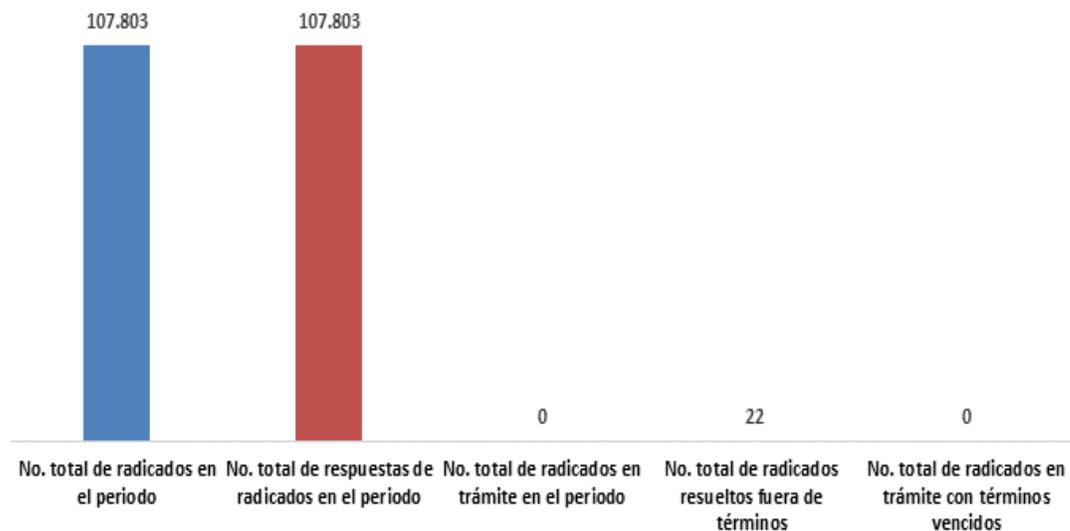
Comportamiento de las PQRS en la Subdirección de Gestión Contractual

RELACION DE INFORMACIÓN PQRS PERIODO JULIO - DICIEMBRE 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	947	793	0	4	0	6	150
Quejas	165	162	0	1	0	9	2
Reclamos							
Solicitudes							
Total	1112	955	0	5	0	15	152

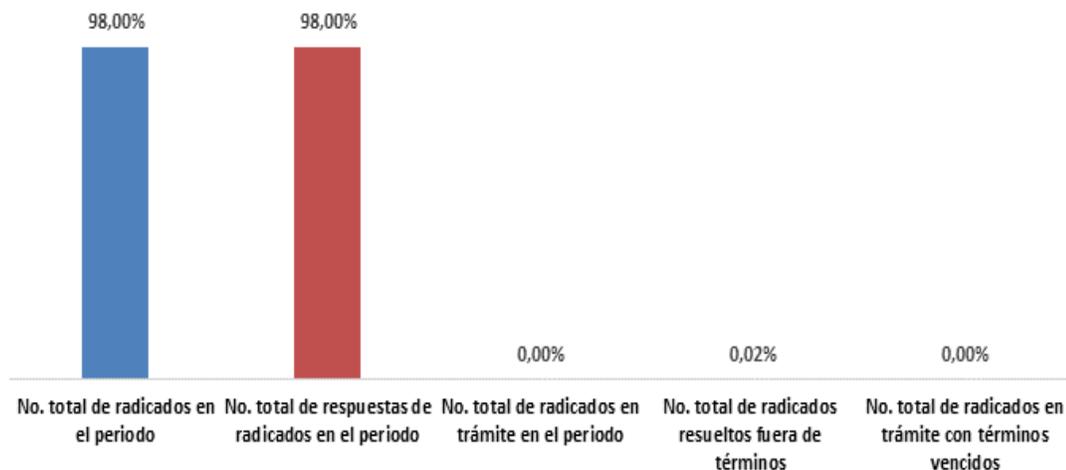
Debido a que la fecha de radicación corresponde a los últimos días del mes de diciembre de 20178, se presenta el rezago citado, el cual será atendidos de acuerdo con los términos de ley.

SUBDIRECCION DE INFORMACIÓN Y DESARROLLO TECNOLOGICO

Pqrs radicadas para tramite en la Subdirección IDT 2018-2



Comportamiento porcentual de las pqrs radicadas para tramite en la Subdirección IDT 2018-2 vs total pqrs radicadas en la entidad 2018-2



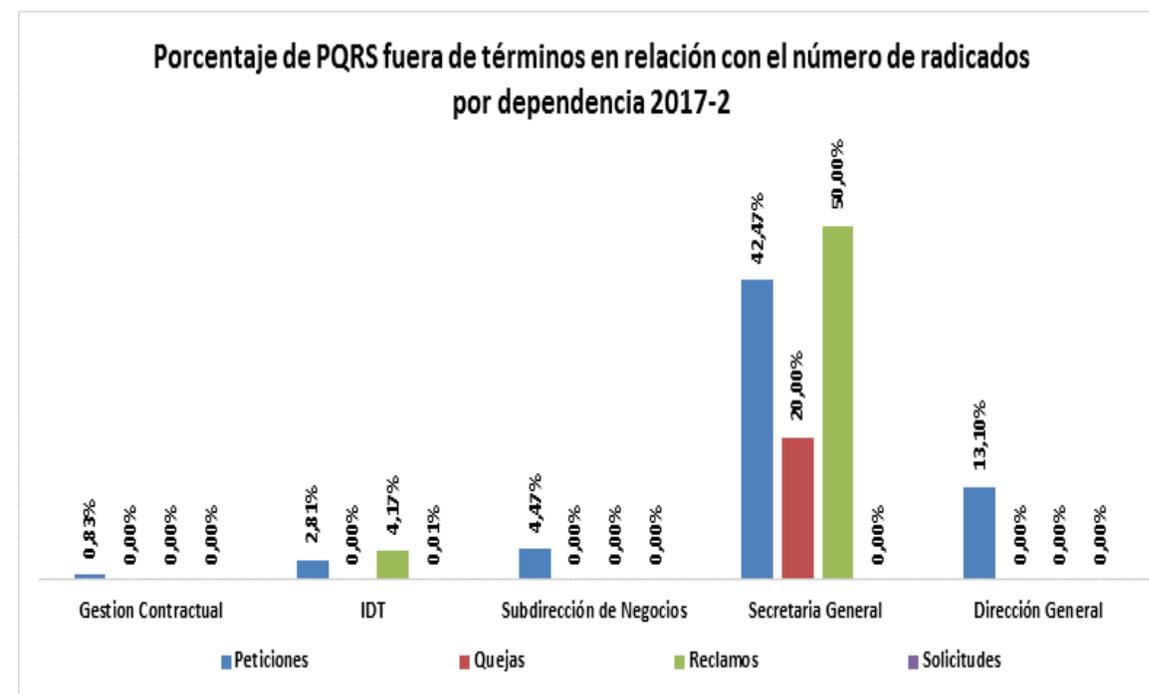
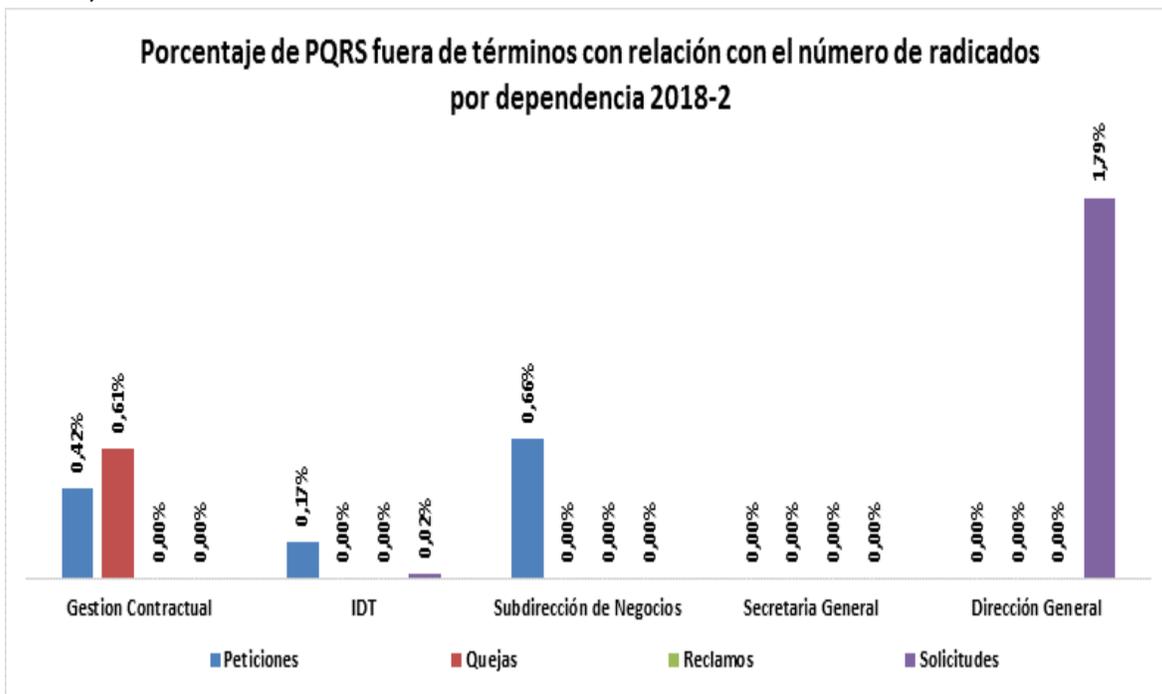
IDT	No. total de radicados en el periodo	No. total de respuestas de radicados en el periodo	No. total de radicados en trámite en el periodo	No. total de radicados resueltos fuera de términos	No. total de radicados en trámite con términos vencidos	No. total de radicados notificados en la página institucional	No. total de radicados rezagados
2018-2	107.803	107.803	0	22	0	26.620	5
(110.005)	98,00%	98,00%	0,00%	0,02%	0,00%	24,20%	0,00%
2017-2	69.597	69.555	42	25	0	17.841	14
(72.498)	96,00%	95,94%	0,06%	0,03%	0,00%	24,61%	1458,36%

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

RELACION DE INFORMACIÓN PQRS PERIODO JULIO - DICIEMBRE 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	1739	1739	0	3	0	1434	5
Quejas	170	170	0	0	0	169	0
Reclamos	243	243	0	0	0	236	0
Solicitudes	105651	105651	0	19	0	24781	0
Total	107803	107803	0	22	0	26620	5

■ 5. Conclusiones

Una vez consolidada y revisada la información remitida por las áreas de CCE del segundo semestre de 2018, se evidencia que el porcentaje de atención de las PQRS, con relación al segundo semestre de 2017, se mantiene dentro del mismo rango 99,84%.



PQRS	2018 II Semestre	2017 II Semestre
Total radicados	110.005	72.498
Respuestas	109.830	72.422
% atención	99,84	99,89

Lo anterior evidencia que las PQRS radicadas y tramitadas durante el segundo semestre de 2018, se atienden dentro las fechas definidas para cada una de estas de acuerdo con la tipificación.

En cumplimiento del Artículo 76 de la ley 1474 de 2011, CCE cuenta con el link en la página web para que los ciudadanos formulen las PQRS incluidas las denuncias sobre los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad.

<https://www.colombiacompra.gov.co/ciudadanos/pqrsd>

Resultado de la auditoría al proceso y procedimientos para la atención de PQRS, a través de la Resolución Número 1707 de 2018 se reglamentó el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas, presentadas ante la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente.

Los procedimientos caracterizados para la atención de PQRD se actualizaron y aprobaron el 9 de noviembre de 2018.

La Secretaría General encargada de liderar la gestión de las PQRS, presenta periódicamente al Comité Directivo informes sobre el comportamiento y atención de estas.

De acuerdo con los resultados señalados, se sugiere:

Revisar los controles para reducir la brecha entre lo radicado y atendido oportunamente, pese a que comparado el presente informe con el del mismo periodo del año 2017, varias áreas de CCE presentaron menos rezago de PQRS atendidas fuera de los términos, pero se debe insistir en la atención del 100%.

En los informes sobre la atención de PRQS elaborado por la Secretaría General adicional al tema estadístico, es importante identificar las temáticas de mayor consulta o requerimiento por parte del ciudadano, que permita tomar decisiones sobre las medidas necesarias para tratar estos temas.

■ Redes sociales



facebook

/ColombiaCompraEficiente



twitter

@ColombiaCompra



YouTube

/ColombiaCompra



LinkedIn

/Colombia-Compra-Eficiente



Colombia Compra Eficiente

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

