

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS PQRS, EN COLOMBIA COMPRA EFICIENTE CCE Primer semestre de 2019

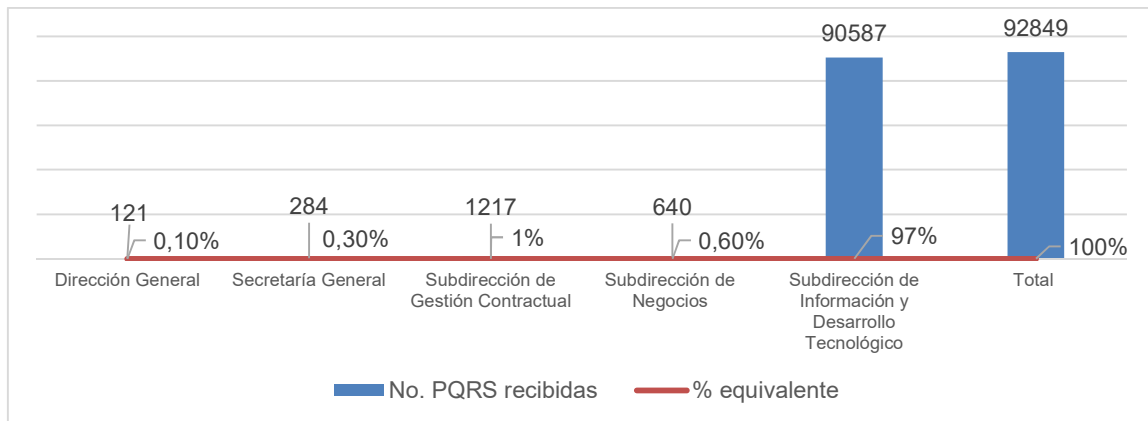
En concordancia con lo determinado en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, El Asesor(a) Experto(a) con Funciones de Control Interno juntamente con el profesional de apoyo, desarrolló el seguimiento a la gestión efectuada por Colombia Compra Eficiente CCE relacionada con la recepción y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS interpuestas ante la Entidad durante el primer semestre de la vigencia 2019; con el propósito de determinar si la organización dio cumplimiento del marco normativo que rige la materia, al responder con oportunidad y eficacia los requerimientos.

Los resultados de dicho seguimiento se presentan en los literales a) y b) y en el Anexo No. 1 el cual hace parte integral del presente documento.

a) Contextualización recepción PQRS primer semestre de la vigencia 2019

Control Interno solicitó a las cinco (5) áreas encargadas de dar trámite a las PQRS en la Entidad, enviar la relación de los requerimientos recibidos durante el primer semestre de la vigencia en curso; como resultado de dicha solicitud, en seguida se presenta la gráfica No. 1 la cual muestra el resumen del número total de PQRS atendidas por CCE durante el periodo verificado, según lo reportado por mencionadas áreas:

Gráfica 1. Número PQRS recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2019 por área



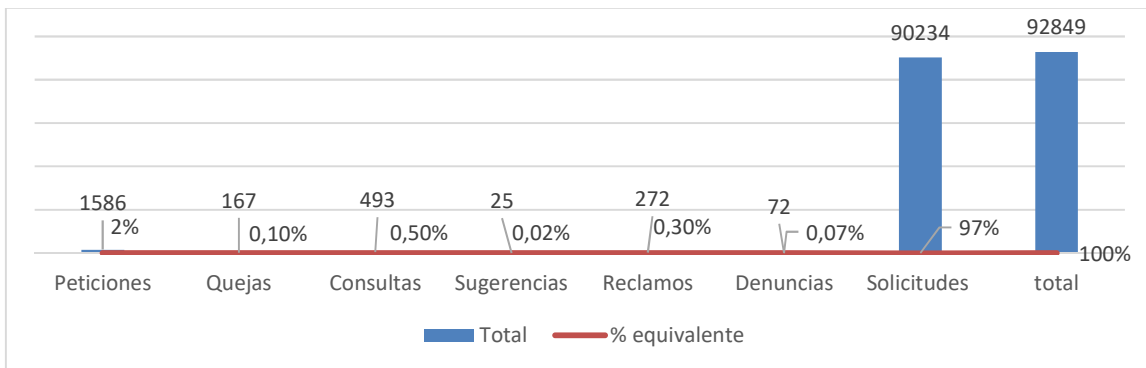
Fuente: Elaboración propia Control Interno, con base en la información reportada por las áreas

Como se puede observar en la gráfica No. 1, CCE recibió noventa y dos mil ochocientos cuarenta y nueve (92.849) requerimientos, de los cuales el 97% fueron atendidos por la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico IDT, en contraste el área que menor cantidad de requerimientos recibió fue la Dirección General, la cual tramitó el 0,1% del total de lo radicado ante la Entidad.



A continuación, se presenta desagregado, el número de PQRS recibidas por tipo de requerimiento:

Gráfica 2. Número PQRS recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2019 por tipo de requerimiento

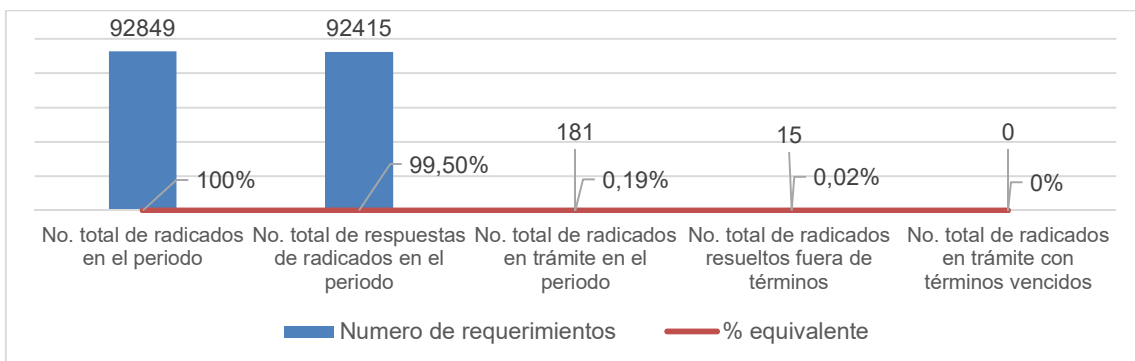


Fuente: Elaboración propia Control Interno, con base en la información reportada por las áreas

En la gráfica No. 2, se puede evidenciar que el tipo de requerimiento que más recibió CCE durante el primer semestre de la vigencia 2019 fue la “Solicitud” de las cuales, se tramitaron noventa mil doscientos treinta y cuatro (90.234); la “Sugerencia” con veinticinco (25) casos, fue el tipo de requerimiento que recibió la entidad en menor proporción.

De igual forma, según lo reportado por las áreas, en seguida se presenta la gráfica que muestra la oportunidad en la respuesta dada a los requerimientos recibidos:

Gráfica 3. Número PQRS atendidas en término



Fuente: Elaboración propia Control Interno, con base en la información reportada por las áreas

Tal como lo muestra la gráfica No. 3, el 99.5% de los requerimientos se respondieron de forma oportuna, a 30 de junio de 2019 el 0,19% se encontraban en trámite y un 0,02% de las PQRS recibidas se respondieron de forma inoportuna, de igual forma, según lo enviado por las áreas, al mismo corte no habían radicados vencidos que se encontraran en trámite.



b) Resultados seguimiento

En este literal, se mencionan los principales aspectos observados por Control Interno, relacionados con la verificación que se efectuó de las PQRS atendidas por parte de la Entidad en términos de oportunidad y eficacia de la gestión:

- Revisada la página web de la CCE, no se evidenció que durante el primer semestre de la vigencia 2019, la Entidad hubiese publicado los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta, eludiendo así lo establecido en el literal h, del Artículo 11 de la Ley 1712 de 2014.
- Con objeto de efectuar un análisis comparativo entre la información reportada por las áreas y lo contenido en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad denominado "POXTA", se solicitó a la Secretaría General el reporte semestral de PQRS recibidas por CCE y radicadas a través de citado software, como resultado del análisis comparativo ejecutado se identificó que:
 - Las cifras PQRS reportadas por las áreas distan a las contenidas en el reporte de POXTA, así las cosas, se identificó una diferencia de ochenta y nueve mil veinticuatro (89.024) requerimientos; es de precisar que, según lo manifestado por la Secretaría General, POXTA no tiene en cuenta para efectos de contabilizar los radicados de entrada, aquellos requerimientos que se tramiten a través de la mesa de servicio de Colombia Compra Eficiente.

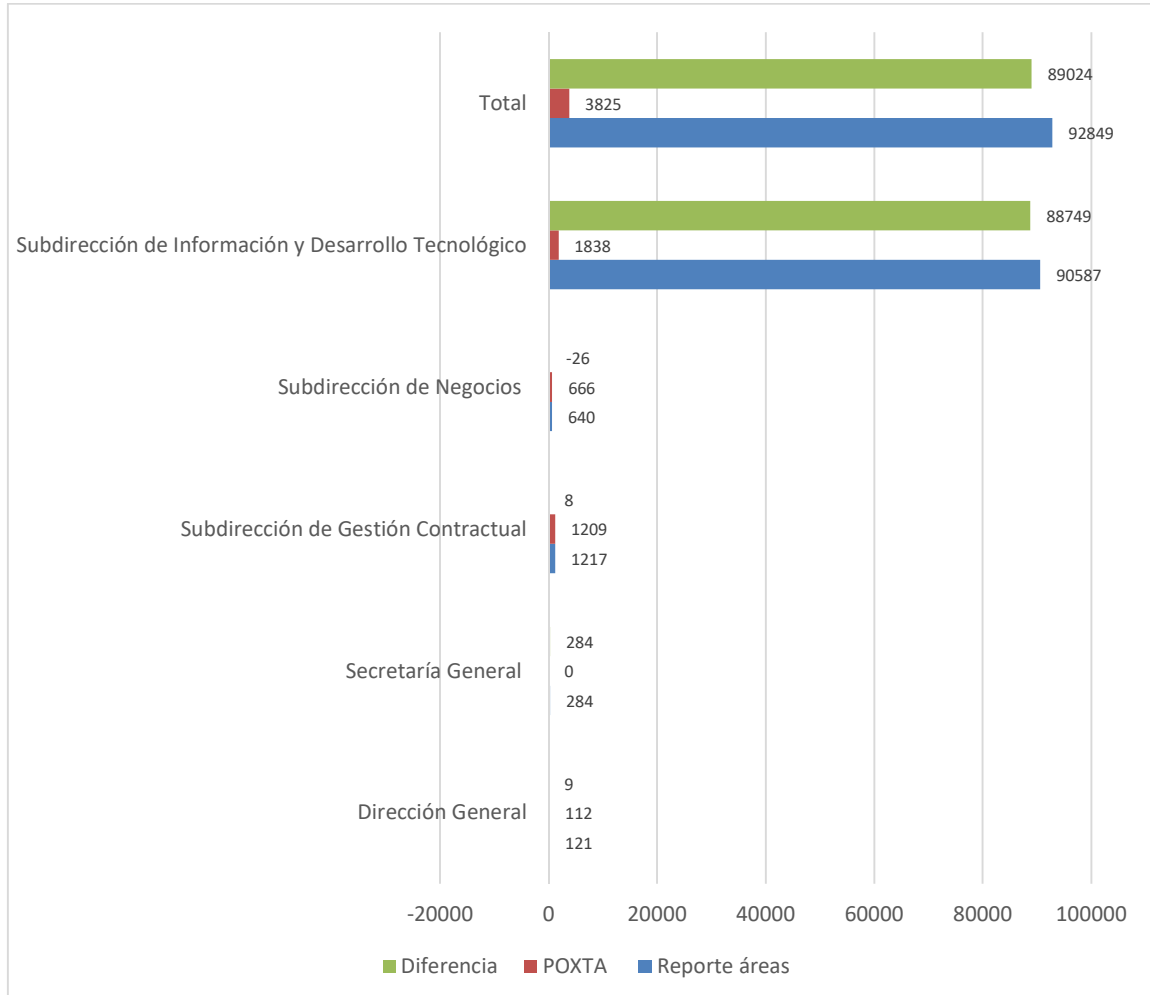
Por lo anterior, se solicitó a la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico el reporte de requerimientos atendidos por dicha mesa, observando que se tramitaron durante el primer semestre de la vigencia en curso, ochenta y ocho mil ochocientos veinte (88.820) requerimientos; no obstante, al restar la diferencia entre POXTA y lo reportado por las áreas (88. 024 requerimientos) con lo tramitado en la mesa de servicio (88.820 requerimientos), se identificó una diferencia de doscientos cuatro (204) requerimientos.

- La gráfica No. 4, la cual se presenta en seguida, muestra la diferencia del número de requerimientos recibidos por dependencia, según el reporte de las áreas y el reporte de POXTA. Es de resaltar que en el reporte descargado de POXTA, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2019, no aparecen registros de requerimientos tramitados por la Secretaría General, por lo que se infiere que los datos arrojados por dicho software no permiten tener certeza en términos cuantitativos de lo que se tramita allí.

Adicional a lo anterior, se identificó que, con relación a los tiempos de trámite de los requerimientos, POXTA no genera cifras coherentes con la gestión efectuada por la Entidad, por lo que los reportes no permiten tener información confiable para la toma de decisiones.



Gráfica 3. Diferencia cifras reporte áreas -POXTA



Fuente: Elaboración propia Control Interno, con base en la información reportada por las áreas

- Con el propósito de realizar seguimiento a la eficacia de la gestión que CCE realizó con las PQRS recibidas durante el primer semestre de la vigencia en curso, se tomó una muestra de cuarenta (40) requerimientos tramitados por POXTA y veinte (20) tramitados por la mesa de servicio de la Entidad; las observaciones puntuales efectuadas para cada uno de los casos revisados se detallan en el Anexo No. 1 del presente informe, no obstante, a continuación, se señalan los resultados generales de la verificación ejecutada:
 - De los veinte (20) requerimientos gestionados a través de la mesa de servicio, ninguno presenta novedades, es decir, la Entidad cumplió en términos de oportunidad y eficacia con el trámite efectuado.



- Veintitrés (23) requerimientos de la muestra de radicados tomada de POXTA, equivalentes al 57,5% del total de lo revisado, no presenta novedades.
- Diecisiete (17) requerimientos correspondientes al 42,5% de la muestra, presentan novedades, tales como incumplimiento del marco normativo que regula al gestión de las PQRS; se evidenció ambigüedad en el momento de responder los requerimientos, toda vez que por ejemplo la Entidad menciona no ser competente para dar solución a estos, sin embargo resuelve las inquietudes de los peticionarios, no se observó que las peticiones fueran resueltas de fondo, existen radicados de entrada que por su contenido corresponden a trámites efectuados por la entidad en el marco de la gestión de otras PQRS y estos no están asociados a los radicados antecedente, lo que genera un aumento en la cifra real de requerimientos recibidos.
- El tiempo promedio de respuesta verificado, de los requerimientos gestionados a través de la Mesa de Servicio de CCE es de 0,05 días, en contraste el tiempo promedio de respuesta de los requerimientos tramitados en POXTA es de 11 días.

Recomendaciones de Control Interno

Como resultado del seguimiento efectuado a la gestión que realizó Colombia Compra Eficiente CCE, sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2019, se sugiere lo siguiente:

1. Analizar la pertinencia de centralizar la recepción de las PQRS en un único software que permita verificar de forma eficiente la trazabilidad de estas.
2. Evaluar la viabilidad de establecer puntos de control en las áreas que atienden PQRS, con el fin de efectuar monitoreo periódico a la atención de estas, para identificar de forma oportuna si se están resolviendo en los términos que establece la ley.
3. Desde la Secretaría General, estudiar la conveniencia de incluir dentro de sus reportes las PQRS que son gestionadas a través de la Mesa de Servicio de la Entidad, administrada por la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico IDT; con el fin de hacer análisis temáticos que permitan emprender acciones para la mejora de la gestión de CCE, en los aspectos más susceptibles de requerimientos por parte de los peticionarios. Lo anterior, a la luz de la Resolución 1707 de 2018 *“Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias presentadas ante la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente”*.



4. Efectuar análisis de los requerimientos recibidos, con el fin de determinar cuales corresponden definitivamente a la gestión de PQRS y cuales son resultado de la prestación de servicios por parte de la Entidad, reconociendo así, que no todos los requerimientos radicados ante CCE son PQRS.
5. Publicar los informes de solicitudes, denuncias y tiempos de respuesta para dar cumplimiento a lo regulado en el literal h, del Artículo 11 de la Ley 1712 de 2014.



JUDITH ESPERANZA GÓMEZ ZAMBRANO
Asesor Experto con Funciones de Control Interno

Elaboró: Angélica María Pava Riveros
Contratista Control Interno

Revisó: Judith Esperanza Gómez Zambrano
Asesora Experta con Funciones de Control Interno

Julio de 2019

Código Informe: 27-2

Versión No. 2 (Se ajustó párrafo que relaciona el número total de PQRS recibidas por la Entidad).



Anexo No. 1 Seguimiento PQRS primer semestre vigencia 2019

Datos básicos petición (Base de datos POXTA)			Seguimiento Control Interno			
No Radicado	Dependencia Radicación	Tipo de Radicado	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones adicionales
4201912000002690	DIRECCION GENERAL	Solicitudes de Información	23/04/2019	09/05/2019	11	De conformidad con lo establecido en el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, no se evidenció la publicación de la notificación por aviso en la página web de la Entidad, teniendo en cuenta que el requerimiento fue interpuesto por un peticionario anónimo.
4201910000003891	DIRECCION GENERAL	Solicitudes de Información	10/06/2019	14/06/2019	4	Se evidenció ejecución del trámite, sin que se presentaran novedades.
4201910000001486	DIRECCION GENERAL	Solicitudes de Información	04/03/2019	12/03/2019	6	Se evidenció ejecución del trámite, sin que se presentaran novedades.
4201910000001364	DIRECCION GENERAL	Solicitudes de Información	26/02/2019	04/03/2019	4	Se evidenció ejecución del trámite, sin que se presentaran novedades.
4201910000000854	DIRECCION GENERAL	Solicitudes de Información	11/02/2019	25/02/2019	10	Se evidenció ejecución del trámite, sin que se presentaran novedades.
4201912000000323	DIRECCION GENERAL	Solicitudes de Información	22/01/2019	04/02/2019	9	No se evidencia respuesta de fondo, teniendo en cuenta que en otros casos la Entidad ha respondido los requerimientos consultando en las bases de datos que administra CCE.
4201912000001940	DIRECCION GENERAL	Peticiones	19/03/2019	10/04/2019	15	No se evidencia respuesta de fondo al requerimiento.
4201910000000555	DIRECCION GENERAL	Peticiones	30/01/2019	13/02/2019	10	No se evidencia en POXTA anexo, el cual se relaciona en el radicado de respuesta.
4201912000004144	SUBDIRECCION DE NEGOCIOS	Peticiones	19/06/2019	10/07/2019	13	Se evidenció ejecución del trámite, sin que se presentaran novedades.
4201912000002325	SUBDIRECCION DE NEGOCIOS	Peticiones	04/04/2019	15/04/2019	7	Se evidenció ejecución del trámite, sin que se presentaran novedades.
4201912000001480	SUBDIRECCION DE NEGOCIOS	Consultas	04/03/2019	21/03/2019	13	Se evidenció ejecución del trámite, sin que se presentaran novedades.
4201912000003412	SUBDIRECCION DE NEGOCIOS	Peticiones	22/05/2019	28/05/2019	4	Se evidenció ejecución del trámite, sin que se presentaran novedades.
4201912000002882	SUBDIRECCION DE NEGOCIOS	Peticiones	02/05/2019	10/05/2019	6	Se evidenció ejecución del trámite, sin que se presentaran novedades.
4201911000002030	SUBDIRECCION DE NEGOCIOS	Peticiones	22/03/2019	15/04/2019	15	Se evidenció que no se respondió de fondo el requerimiento, en razón a que el peticionario solicitaba la actualización de un catálogo y la Entidad tomó 15 días hábiles para manifestarle que evaluaría la viabilidad de actualizar dicho catálogo.
4201911000001180	SUBDIRECCION DE NEGOCIOS	Peticiones	19/02/2019	22/02/2019	3	Se evidenció que el radicado de entrada, corresponde a la respuesta dada por una entidad relacionada con la gestión que adelantó CCE como resultado de un requerimiento efectuado por otro previamente, no se evidenció la trazabilidad del requerimiento inicial, asociado a la petición antecedente que soporta la actuación.
4201912000000536	SUBDIRECCION DE NEGOCIOS	Quejas	30/01/2019	08/02/2019	7	Se evidenció ejecución del trámite, sin que se presentaran novedades.
4201912000000898	SUBDIRECCION DE INFORMACION Y DESARROLLO TECNOLOGICO	Peticiones	12/02/2019	22/02/2019	8	Se evidenció ejecución del trámite, sin que se presentaran novedades.
4201912000001458	SUBDIRECCION DE INFORMACION Y DESARROLLO TECNOLOGICO	Peticiones	01/03/2019	08/03/2019	5	Se evidenció ejecución del trámite, sin que se presentaran novedades.

Anexo No. 1 Seguimiento PQRS primer semestre vigencia 2019

Datos básicos petición (Base de datos POXTA)			Seguimiento Control Interno			
No Radicado	Dependencia Radicación	Tipo de Radicado	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones adicionales
4201912000004232	SUBDIRECCION DE INFORMACION Y DESARROLLO TECNOLOGICO	Solicitudes De Información	21/06/2019	03/07/2019	6	Se evidenció ejecución del trámite, sin que se presentaran novedades.
4201912000003176	SUBDIRECCION DE INFORMACION Y DESARROLLO TECNOLOGICO	Solicitudes De Información	13/05/2019	28/05/2019	11	Se evidenció ejecución del trámite, sin que se presentaran novedades.
4201912000000449	SUBDIRECCION DE INFORMACION Y DESARROLLO TECNOLOGICO	Peticiones	25/01/2019	29/01/2019	2	Se evidenció ejecución del trámite, sin que se presentaran novedades.
4201912000000348	SUBDIRECCION DE INFORMACION Y DESARROLLO TECNOLOGICO	Peticiones	22/01/2019	22/01/2019	0	Se evidenció ejecución del trámite, sin que se presentaran novedades.
4201912000001293	SUBDIRECCION DE INFORMACION Y DESARROLLO TECNOLOGICO	Peticiones	22/02/2019	28/02/2019	4	Se evidenció ejecución del trámite, sin que se presentaran novedades.
4201912000002043	SUBDIRECCION DE INFORMACION Y DESARROLLO TECNOLOGICO	Consultas	22/03/2019	30/03/2019	5	De conformidad con lo establecido en el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, no se evidenció la publicación de la notificación por aviso en la página web de la Entidad, teniendo en cuenta que el requerimiento fue interpuesto por un peticionario anónimo.
4201913000003231	SUBDIRECCION DE GESTION CONTRACTUAL	Consultas	14/05/2019	27/07/2019	30	Se evidenció ejecución del trámite, sin que se presentaran novedades.
4201913000002831	SUBDIRECCION DE GESTION CONTRACTUAL	Consultas	30/04/2019	13/06/2019	30	Se evidenció ejecución del trámite, sin que se presentaran novedades. Existe ambigüedad en al competencia de la Entidad para responder la respuesta.
4201910000000677	SUBDIRECCION DE GESTION CONTRACTUAL	Solicitudes De Información	04/02/2019	17/03/2019	29	No se evidenció que se hubiese resuelto de fondo el requerimiento, toda vez que el criterio legal utilizado para soportar el concepto, no está relacionado con el tema de la solicitud.
4201913000002010	SUBDIRECCION DE GESTION CONTRACTUAL	Consultas	21/03/2019	03/04/2019	8	No se evidenció que se hubiese resuelto de fondo el requerimiento, la respuesta no posee firma ni controles de revisión.
4201913000002826	SUBDIRECCION DE GESTION CONTRACTUAL	Consultas	29/04/2019	11/06/2019	29	Se evidenció ejecución del trámite, sin que se presentaran novedades. Existe ambigüedad en al competencia de la Entidad para responder la respuesta.
4201912000003966	SUBDIRECCION DE GESTION CONTRACTUAL	Peticiones	12/06/2019	26/07/2019	31	Se evidenció que se dio respuesta al requerimiento a los 31 días hábiles, eludiendo así lo instado en el literal 2 del Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. De conformidad con lo establecido en el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, no se evidenció la publicación de la notificación por aviso en la página web de la Entidad, teniendo en cuenta que el requerimiento fue interpuesto por un peticionario anónimo.
4201913000003711	SUBDIRECCION DE GESTION CONTRACTUAL	Consultas	04/06/2019	18/07/2019	30	Se evidenció ejecución del trámite, sin que se presentaran novedades.

Anexo No. 1 Seguimiento PQRS primer semestre vigencia 2019

Datos básicos petición (Base de datos POXTA)			Seguimiento Control Interno			
No Radicado	Dependencia Radicación	Tipo de Radicado	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones adicionales
4201912000002047	SUBDIRECCION DE GESTION CONTRACTUAL	Consultas	22/03/2019	09/05/2019	30	Se evidenció ejecución del trámite, sin que se presentaran novedades. Existe ambigüedad en al competencia de la Entidad para responder la respuesta.
4201920000000399	SECRETARÍA GENERAL	Queja	23/01/2019	30/01/2019	5	No se evidenció el traslado del requerimiento a la Entidad competente, eludiendo así lo estipulado en el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
4201920000001651	SECRETARÍA GENERAL	Denuncia	05/03/2019	18/03/2019	9	No se evidenció que se diera respuesta al requerimiento dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, ni que se trasladara a la Entidad competente, eludiendo así lo estipulado en el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
4201920000002507	SECRETARÍA GENERAL	Reclamo	12/04/2019	16/04/2019	2	No se evidenció el traslado del requerimiento a la Entidad competente, eludiendo así lo estipulado en el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
4201920000003066	SECRETARÍA GENERAL	Reclamo	08/05/2019	13/05/2019	3	No se evidenció el traslado del requerimiento a la Entidad competente, eludiendo así lo estipulado en el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
4201920000003564	SECRETARÍA GENERAL	Denuncia	23/05/2019	04/06/2019	7	No se evidenció que se diera respuesta al requerimiento dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, ni que se trasladara a la Entidad competente, eludiendo así lo estipulado en el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
4201920000004003	SECRETARÍA GENERAL	Reclamo	10/06/2019	18/06/2019	6	No se evidenció que se diera respuesta al requerimiento dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, ni que se trasladara a la Entidad competente, eludiendo así lo estipulado en el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
4201920000004205	SECRETARÍA GENERAL	Reclamo	19/06/2019	26/06/2019	4	No se evidenció el traslado del requerimiento a la Entidad competente, eludiendo así lo estipulado en el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
4201920000004318	SECRETARÍA GENERAL	Reclamo	26/06/2019	09/07/2019	8	Se evidenció ejecución del trámite, sin que se presentaran novedades.

Anexo No. 1 Seguimiento PQRS primer semestre vigencia 2019

<i>Datos básicos petición (Base de datos GLPI)</i>		<i>Seguimiento Control Interno</i>			
<i>ID de solicitud</i>	<i>Nombre categoría</i>	<i>Fecha de radicación verificada</i>	<i>Fecha de respuesta verificada</i>	<i>Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta</i>	<i>Observaciones adicionales</i>
272523	Requerimientos de capacitación	29/06/2019	29/06/2019	0	Se evidenció ejecución del trámite, sin que se presentaran novedades.
272375	Adquisición de Bienes y servicios	28/06/2019	28/06/2019	0	Se evidenció ejecución del trámite, sin que se presentaran novedades.
271686	Planeación Selección y contratación	27/06/2019	27/06/2019	0	Se evidenció ejecución del trámite, sin que se presentaran novedades.
271557	Búsquedas en las plataformas de compra pública	26/06/2019	26/06/2019	0	Se evidenció ejecución del trámite, sin que se presentaran novedades.
271443	Abandono	26/06/2019	26/06/2019	N/A	Se evidenció ejecución del trámite, sin que se presentaran novedades.
266166	Gestión de Acceso	10/06/2019	11/06/2019	1	Se evidenció ejecución del trámite, sin que se presentaran novedades.
259330	Gestión de Registro, Actualización y Configuración E/P	21/05/2019	21/05/2019	0	Se evidenció ejecución del trámite, sin que se presentaran novedades.
256300	Adquisición de Bienes y servicios	10/05/2019	10/05/2019	0	Se evidenció ejecución del trámite, sin que se presentaran novedades.
256086	Novedades en los procesos de Contratación	10/05/2019	10/05/2019	0	Se evidenció ejecución del trámite, sin que se presentaran novedades.
253995	Gestión de Registro, Actualización y Configuración E/P	06/05/2019	06/05/2019	0	Se evidenció ejecución del trámite, sin que se presentaran novedades.
253297	Planeación Selección y contratación	03/05/2019	03/05/2019	0	Se evidenció ejecución del trámite, sin que se presentaran novedades.
252505	Adquisición de Bienes y servicios	30/04/2019	30/04/2019	0	Se evidenció ejecución del trámite, sin que se presentaran novedades.
249681	Gestión de Acceso	24/04/2019	24/04/2019	0	Se evidenció ejecución del trámite, sin que se presentaran novedades.
247959	Gestión de Acceso	17/04/2019	17/04/2019	0	Se evidenció ejecución del trámite, sin que se presentaran novedades.
246033	Plan Anual de Adquisiciones	11/04/2019	11/04/2019	0	Se evidenció ejecución del trámite, sin que se presentaran novedades.
241936	Planeación Selección y contratación	02/04/2019	02/04/2019	0	Se evidenció ejecución del trámite, sin que se presentaran novedades.
239331	Novedades en los procesos de Contratación	27/03/2019	27/03/2019	0	Se evidenció ejecución del trámite, sin que se presentaran novedades.
237897	Planeación Selección y contratación	22/03/2019	22/03/2019	0	Se evidenció ejecución del trámite, sin que se presentaran novedades.
236163	Gestión de Registro, Actualización y Configuración E/P	20/03/2019	20/03/2019	0	Se evidenció ejecución del trámite, sin que se presentaran novedades.
234165	Guía participación en procesos	15/03/2019	15/03/2019	0	Se evidenció ejecución del trámite, sin que se presentaran novedades.