

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS PQRS, EN LA AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA - COLOMBIA COMPRA EFICIENTE Primer semestre de 2020

El Asesor(a) Experto(a) con Funciones de Control Interno juntamente con su equipo de trabajo, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 desarrolló el seguimiento a la gestión efectuada por la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente ANCP-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 2020.

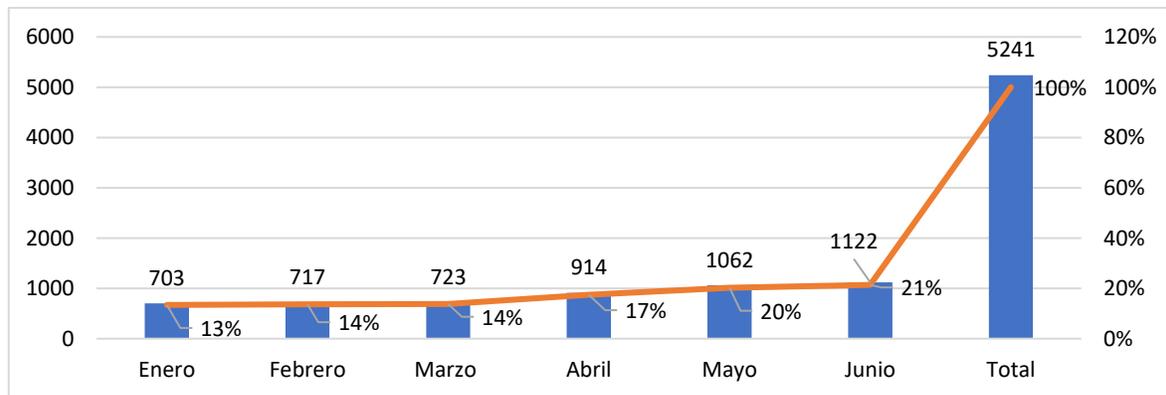
A continuación, se detalla el seguimiento en los literales a y b y en los Anexos No. 1 y 2 los cuales hacen parte integral del presente documento.

a) Contextualización recepción PQRS primer semestre de la vigencia 2020

De conformidad con las matrices PQRS diligenciadas por las seis (6) áreas de la Entidad, suministradas por el líder del proceso de Atención y Servicio al Ciudadano, durante el primer semestre de la vigencia 2020 la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente ANCP-CCE recibió un total de cinco mil doscientos cuarenta y un (5.241) requerimientos.

En seguida se presenta la gráfica No. 1, que permite observar por mes el número de requerimientos recibidos:

Gráfica 1. Número de PQRS recibidas en la Entidad durante el primer semestre de 2020, por mes



Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices mensuales de seguimiento PQRS primer semestre 2020, de las áreas.

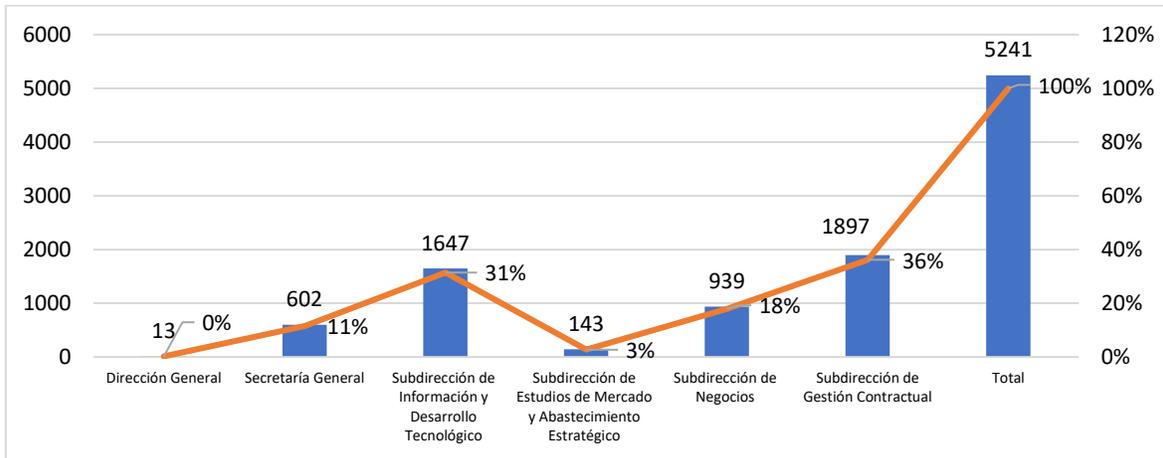
Como se puede apreciar, el mes en el que la Entidad recibió un mayor número de requerimientos fue junio, en contraste, enero fue el periodo en el que la ANCP-CCE atendió una menor cantidad.



El área de la Entidad que más requerimientos tramitó fue la Subdirección de Gestión Contractual con el 36%, la Dirección General recibió y atendió el 0.002% del total de requerimientos.

La gráfica No. 2 expone lo descrito previamente.

Gráfica 2. Número de PQRS recibidas durante el primer semestre de 2020, por área

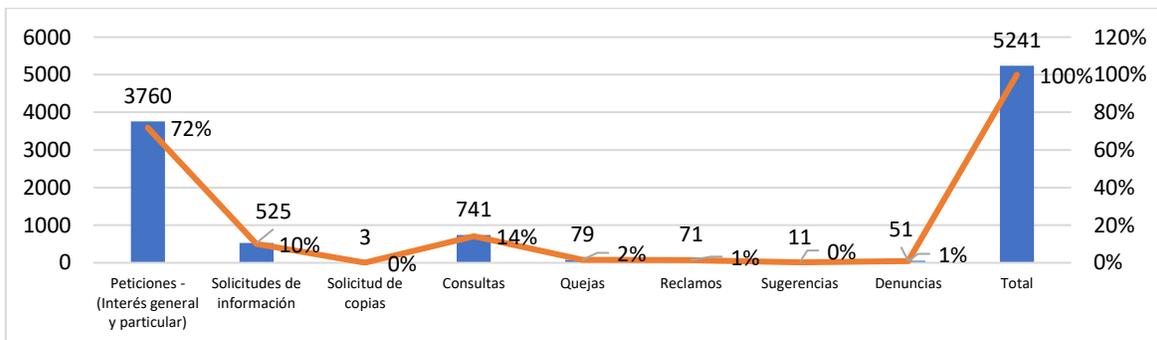


Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices mensuales de seguimiento PQRS primer semestre 2020, de las áreas.

Ahora bien, durante el primer semestre de la vigencia 2020, la ANCP-CCE recibió en mayor proporción *peticiones*, de acuerdo con las modalidades definidas en la Resolución 1707 de 2018 “Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas, presentadas ante la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente.”.

La gráfica No. 3 detalla el número de requerimientos recibidos por modalidad de petición:

Gráfica 3. Número de PQRS recibidas durante el primer semestre de 2020, por modalidad de petición



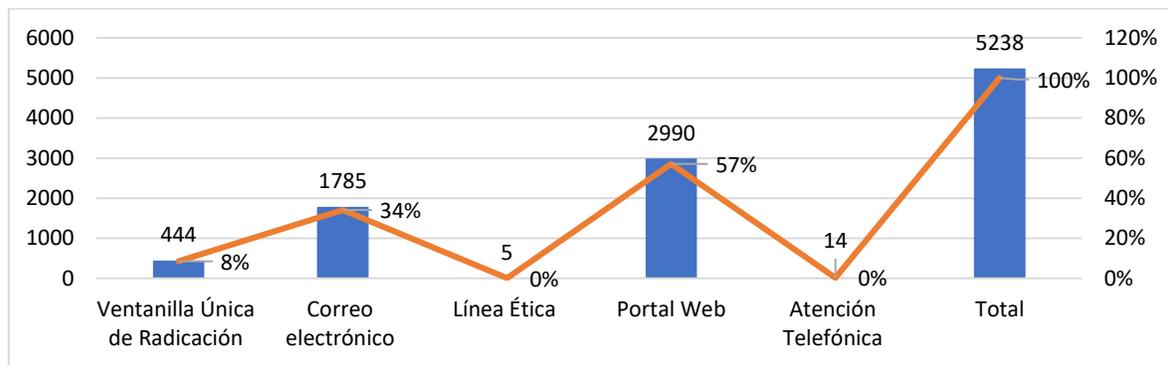
Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices mensuales de seguimiento PQRS primer semestre 2020, de las áreas.



Con relación a los canales oficiales de servicio, la Entidad recibió el 57% del total de lo tramitado a través del Portal Web de la organización, el canal al que menor número de requerimientos llegaron, fue el de atención telefónica. Es de precisar que para tres (3) requerimientos no se registró el canal de servicio por el cual se recibió.

La gráfica No. 4 exhibe las cifras correspondientes a los requerimientos recibidos durante el primer semestre de 2020, por canal de servicio con los que cuenta la ANCP-CCE según Resolución 1707 de 2018:

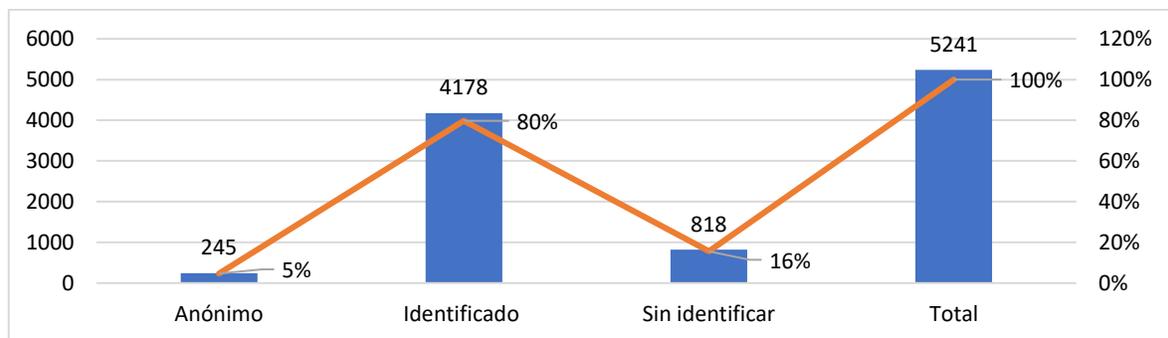
Gráfica 4. Número de PQRS recibidas durante el primer semestre de 2020, por canal de servicio



Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices mensuales de seguimiento PQRS primer semestre 2020, de las áreas.

De la totalidad de requerimientos que recibió la entidad durante el primer semestre de 2020, el 80% corresponde a peticionarios que se identificaron, a diferencia del 5% que no lo hizo, y el 16% de requerimientos no relacionan la calidad de peticionario que lo radicó. Lo anterior, de acuerdo con lo registrado por las áreas en las matrices de seguimiento PQRS mensuales, suministradas.

Gráfica 5. Número de PQRS recibidas durante el primer semestre de 2020, por calidad del peticionario

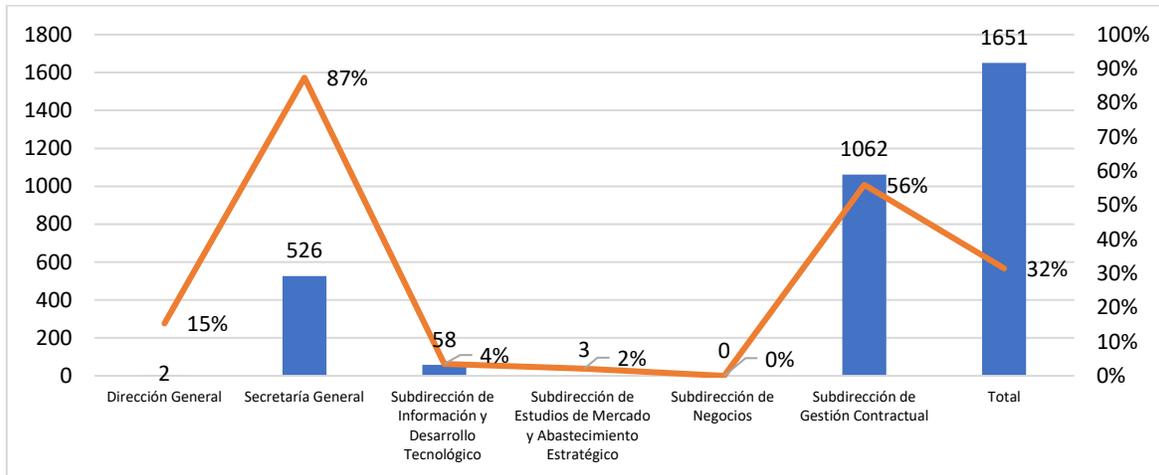


Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices mensuales de seguimiento PQRS primer semestre 2020, de las áreas.



La gráfica 6 permite observar el número de requerimientos que se trasladaron por competencia y el porcentaje equivalente con relación al total de los recibidos por área durante el primer semestre de 2020; así las cosas, la Entidad trasladó mil seiscientos cincuenta y un (1651) requerimientos correspondientes al 32% del total de los allegados.

Gráfica 6. Número de PQRS recibidas durante el primer semestre de 2020 que fueron trasladadas por competencia a otras autoridades, por área



Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices mensuales de seguimiento PQRS primer semestre 2020, de las áreas.

b) Resultados seguimiento al trámite PQRS adelantado por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente durante el primer semestre de la vigencia 2020

De acuerdo con lo establecido en el literal h del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, se evidenció que la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente ANCP-CCE, publicó en la página web los informes correspondientes al periodo comprendido entre enero a mayo de la vigencia 2020, en donde se observó se hace referencia a las solicitudes de información recibidas, no obstante, dichos informes no especifican el número de solicitudes que se trasladaron a otra organización, el tiempo de respuesta a cada solicitud y el número de solicitudes a las que se les negó el acceso a la información, eludiendo lo instado en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015.

El equipo de Control Interno consolidó la información mes a mes de cada una de las seis (6) matrices diligenciadas por las áreas de la Entidad, identificando diferencias entre el número de requerimientos registrados en dichos documentos con relación al número de requerimientos que se reporta llegaron, en los informes denominados “Reporte PQRS” mensuales.

A continuación, se muestra la tabla No. 1 que presenta la situación expuesta previamente:

**Tabla 1. Requerimientos recibidos por mes verificación equipo de Control Interno/
Reportes mensuales PQRSD publicados**

Mes	Verificado por el equipo de Control Interno	Reportado en los informes mensuales	Diferencia
Enero	703	562	141
Febrero	717	662	55
Marzo	723	616	107
Abril	914	858	56
Mayo	1062	1027	35
Junio	1122	-	-
Total	5241	3725	394

Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices mensuales de seguimiento PQRS primer semestre 2020 y los reportes PQRSD de la página web.

Es de mencionar que con corte al 23 de julio de 2020 no se evidenció que publicara en la página web el reporte PQRSD del mes de junio, por lo que la diferencia total presentada de trescientos noventa y cuatro (394) requerimientos menos, que reportó el líder del proceso de Atención y servicio al Ciudadano, es con corte a mayo.

Frente a la verificación de atributos de calidad de los informes publicados se identificó que:

- Los títulos no corresponden a los periodos reportados.
- En el párrafo principal de los informes publicados, la cifra total que relaciona el número de requerimientos recibidos por mes no coincide con la cifra resultado de la suma de requerimientos que a lo largo del informe se detalla llegaron por área y por modalidad de petición.
- En la relación de los tipos de requerimientos recibidos, se hace referencia a modalidades de petición que no se encuentran definidas en la Resolución 1707 de 2018, tales como “Solicitudes del congreso” y “Aclaración”, a su vez, se citan variables como “Falta de competencia” o “Pendiente por responder” en apartados en donde se está presentando información propia de las modalidades de petición y no datos asociados al trámite adelantado por la Entidad frente estos.
- Los títulos y fuentes de las gráficas hacen referencia a periodos que no corresponden a los reportados, así como de las tablas, que hacen alusión a áreas diferentes de las que se presenta la información.

En el momento en el que el equipo de Control Interno solicitó al líder del proceso de Atención y Servicio al Ciudadano diligenciar el papel de trabajo para identificar el número de requerimientos recibidos en el primer semestre de la vigencia 2020, se observó que hay una diferencia de tres (3) de estos entre lo verificado por el equipo y lo reportado por el auditado, por lo que existe incertidumbre frente a las fuentes de información tomadas para formular los reportes PQRS mensuales y para suministrar la información solicitada en el marco del seguimiento.

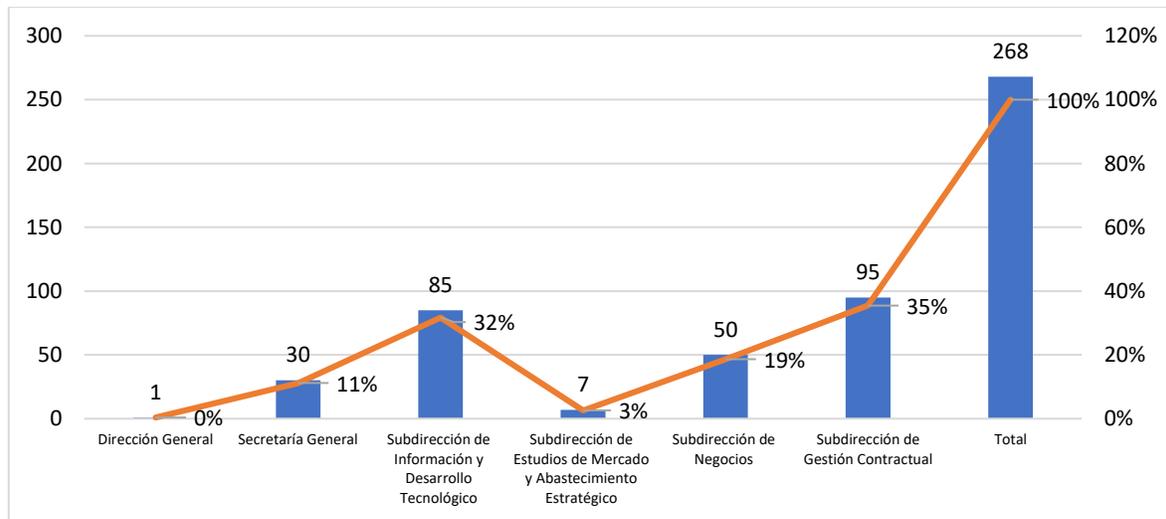


De acuerdo con lo expuesto, hay diferencias entre la información de las matrices, la publicada en los informes PQRS y la remitida al equipo de Control Interno.

Con el propósito de verificar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y demás normatividad que reglamenta el trámite PQRS, se tomó una muestra de doscientos sesenta y ocho 268 requerimientos, correspondientes al 5% del total de lo tramitado durante el periodo evaluado (5241).

A su vez, se tomó el 5% de lo recibido por cada área, por mes. Lo evidenciado en cada uno de los requerimientos se presenta en los Anexos No. 1 y 2 del informe. En seguida se relacionan el número de requerimientos verificados por área:

Gráfica 7. Número de requerimientos verificados por área



Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en las matrices mensuales de seguimiento PQRS de las áreas e informes mensuales publicados en la página web

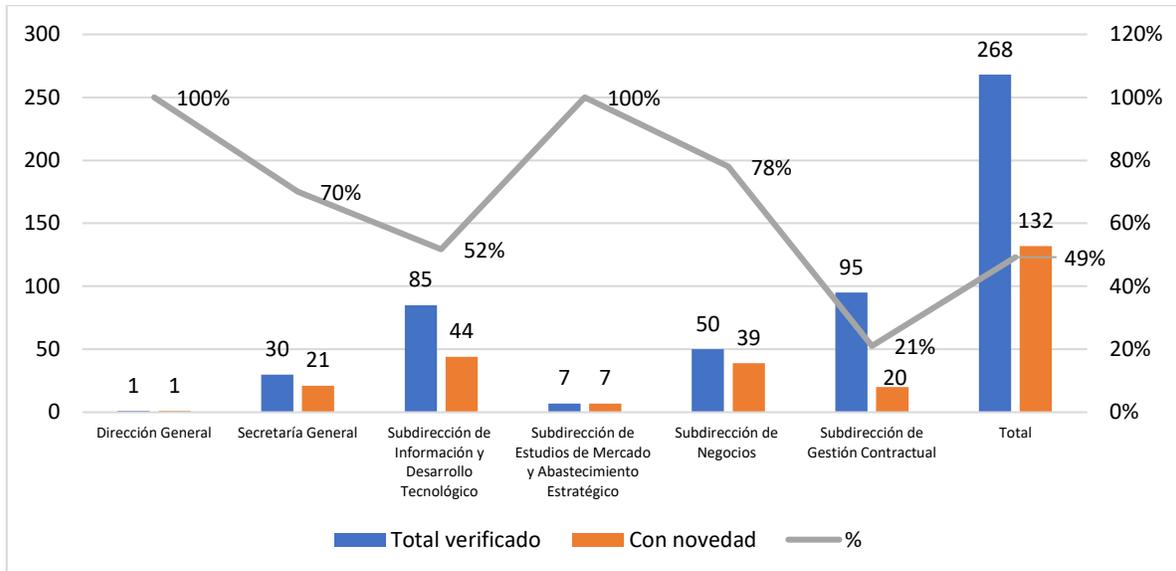
Es de aclarar, que de los noventa y cinco (95) requerimientos que se verificaron de la Subdirección de Gestión Contractual, cuarenta (40) corresponden a la muestra tomada en el marco del trabajo de Auditoría realizado al proceso de Elaboración de Instrumentos para el Sistema de Compra Pública procedimiento – Elaboración de Conceptos Jurídicos. Los resultados de lo evidenciado a la luz del aseguramiento fueron comunicados al líder del proceso, de conformidad con el Plan Específico de Auditoría, se incluyen en este informe, toda vez que el alcance corresponde al del seguimiento al trámite PQRS.

Del total de los doscientos sesenta y ocho (268) requerimientos verificados, ciento treinta y dos (132) correspondiente al 49%, exhibieron novedades (Ver Anexos No. 1 y 2).

La siguiente gráfica presenta el número de novedades que se identificaron por área y lo que representan porcentualmente, con relación al total requerimientos recibidos por cada una de ellas:



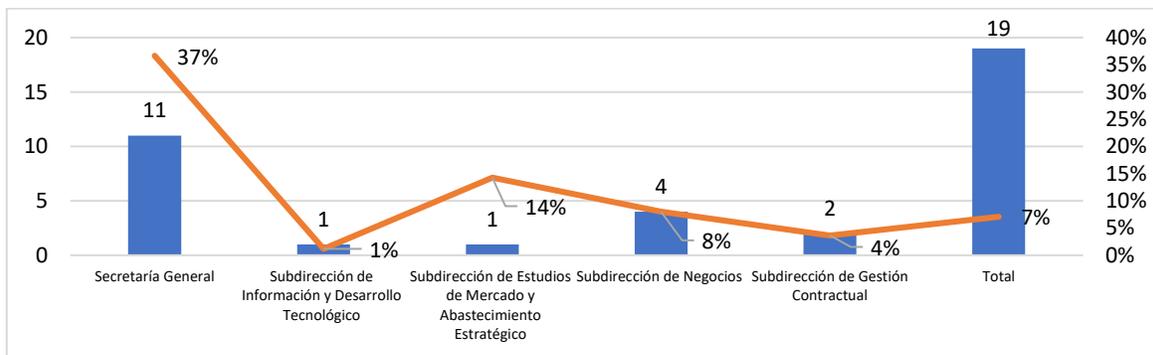
Gráfica 8. Número de requerimientos con novedades por área



Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en la verificación del trámite de requerimientos realizada con la información cargada en POXTA.

Se identificó que el 7% de la muestra (268 requerimientos), se respondió fuera de términos conforme los tiempos establecidos por la ley para cada una de las modalidades de petición. La gráfica 9 presenta por área el número de riesgos de cumplimiento materializados frente a la oportunidad para responder las PQRS (Ver Anexo No. 1):

Gráfica 9. Relación de riesgos de cumplimiento materializados frente a la oportunidad en la respuesta de las PQRS



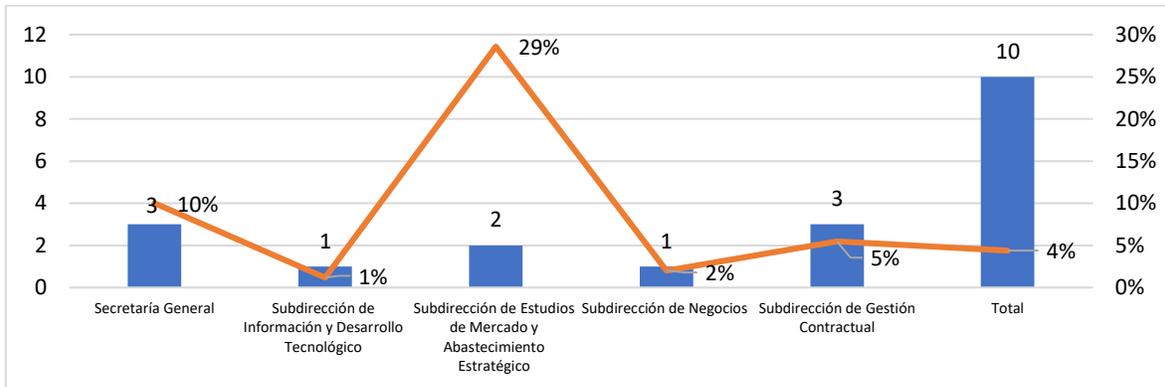
Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en la verificación del trámite de requerimientos realizada con la información cargada en POXTA.

Si bien del total de la muestra verificada, se respondieron extemporáneamente diecinueve (19) requerimientos equivalentes al 7% de lo evaluado, lo que permite analizar la gráfica anterior es que la proporcionalidad de los requerimientos tramitados por área no condiciona el número que se responden fuera de término.



A su vez, se observó la materialización de riesgos de cumplimiento asociados a variables diferentes a la oportunidad en la respuesta, tales como que no se evidenció que la Entidad efectuada adecuadamente los trámites afines a los traslados por competencia, que no solicitara al peticionario completar el contenido del requerimiento con el propósito de responder este, o que no se respondiera de fondo su solicitud (Ver Anexos No. 1 y 2).

Gráfica 10. Relación de riesgos de cumplimiento materializados frente a otras variables

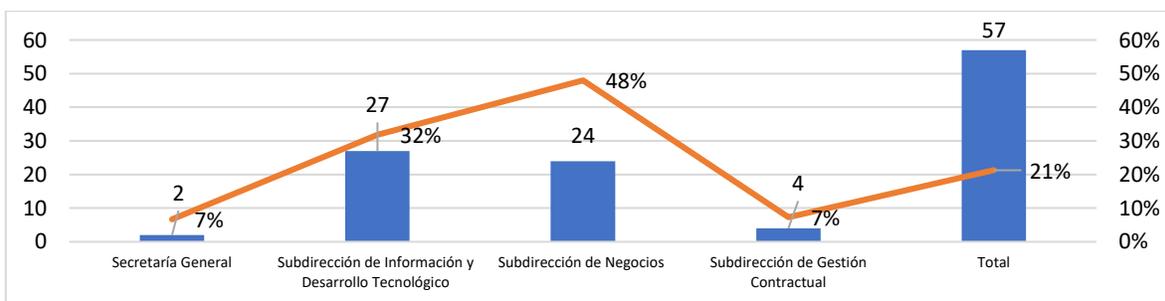


Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en la verificación del trámite de requerimientos realizada con la información cargada en POXTA.

Se observó que, cincuenta y siete (57) respuestas a requerimientos correspondientes al 21% de lo evaluado en la muestra, no fueron firmadas por los responsables de su aprobación.

La gráfica 11 muestra por área lo expuesto:

Gráfica 11. Relación respuestas a requerimientos sin firma



Fuente: Elaboración propia equipo de Control Interno con base en la verificación del trámite de requerimientos realizada con la información cargada en POXTA.

Frente a otros aspectos verificados en la muestra se observó lo siguiente:

- Requerimientos registrados dos veces y tipificados y tramitados de manera diferente.

- La documentación cargada en los expedientes de requerimientos en el aplicativo POXTA no permite realizar toda la trazabilidad del trámite adelantado, en razón a que no se encuentran completos.
- La tipificación de los requerimientos se hace desconociendo lo establecido en la Resolución 1707 2018, con relación a las modalidades de petición.
- En la respuesta a requerimientos se citan normas que no son aplicables a los peticionarios y/o al tipo de requerimiento que se está resolviendo.
- Se registran y/o tramitan como PQRS requerimientos que corresponden a entradas o hacen parte de las actividades que realizar la Entidad en el ejercicio de su misionalidad.
- Se envían borradores de oficios remisorios, como respuesta a requerimientos de los peticionarios.
- Oficios de respuesta a requerimientos no poseen fecha.
- A través del correo de notificaciones judiciales se comunica información de diferente índole a los grupos de valor que no tiene relación con la finalidad de este.
- En el reparto de requerimientos se da instrucción de remitir a Línea Ética, aspectos que no se ajustan a la finalidad del canal.
- La información básica registrada en las matrices de seguimiento PQRS diligenciadas por las áreas no corresponde a aspectos como la calidad de peticionario, la modalidad de petición o el canal de interacción por el que se recibió el requerimiento, a su vez, las áreas no manejan unidad de criterio para el diligenciamiento de las diferentes matrices de acuerdo con los lineamientos de la Resolución 1707 de 2018. Se observó que hay deficiencias en la calidad de la información registrada que impide consolidarla para su análisis.

Lo anterior incumple la Circular No. 001 del 11 de febrero de 2020 de asunto *“Implementación de matriz PQRS”* expedida por el Director General de la Entidad, ya que la información registrada en estos instrumentos por parte de las áreas no genera confiabilidad y veracidad, así como no se observa que sea integra.

Como resultado de efectuar seguimiento al trámite de las PQRS recibidas por la ANCP-CCE durante el primer semestre de la vigencia 2020, se evidenció que se materializaron los siguientes riesgos identificados en el mapa de riesgos del proceso de Atención y Servicio al ciudadano:

- Inoportunidad en el cumplimiento de los términos legales de respuesta de las PQRS
- Documentos y registros asociados a las PQRS inexistentes, cruzados e incompletos que no permiten la trazabilidad del trámite tanto de petición como de respuesta.



Revisado el documento PowerPoint denominado “Plan de Trabajo PQRS Atención al Ciudadano” del 4 de febrero de 2020, emitido por la Secretaría General y el área de Planeación de la Dirección General, se identificó que se plantearon tres (3) actividades, de las cuales se han ejecutado dos (2) relacionadas con la emisión del Manual de Atención al Ciudadano y la realización de una (1) capacitación, quedando pendiente de concretar la definición de medios para la respuesta como lo son la posible adquisición de Orfeo y la aprobación del modelo de la Mesa de Servicio.

Finalmente, se observó que situaciones identificadas desde la vigencia 2018 siguen presentándose, impidiendo que la Entidad realice un adecuado trámite de gestión y análisis frente a las PQRS recibidas.

RECOMENDACIONES DE CONTROL INTERNO

El equipo de Control Interno recomienda de acuerdo con lo evidenciado en el seguimiento al trámite PQRS realizado por la Entidad, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2020, lo siguiente:

1. A la primera Línea de Defensa, aplicar controles que garanticen la integridad, veracidad y confiabilidad de la información de los requerimientos tramitados, así como el cumplimiento del marco normativo aplicable sobre la materia.

2. Al líder del proceso de Atención y Servicio al Ciudadano, consolidar, analizar y publicar adecuadamente la información reportada por la Primera Línea de Defensa, identificando desviaciones que permitan dar lineamientos y establecer acciones de mejora.

A su vez, unificar y documentar los criterios que deben seguir las áreas con el fin de que el trámite PQRS en la ANCP-CCE se realice de manera estandarizada.

3. A la Línea Estratégica, efectuar análisis para la toma de decisiones con base en la información consolidada, con el fin de establecer acciones a lugar mejoren la gestión de las PQRS; así como, por ejemplo, establecer mecanismos que reduzcan el número de requerimientos que llegan a la Entidad y que no son competencia de esta.



JUDITH ESPERANZA GÓMEZ-ZAMBRANO
Asesor Experto con Funciones de Control Interno

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

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

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

Angélica María Pava Riveros
Contratista Control Interno

Julio de 2020

Código Informe: 10-2



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación

Colombia Compra Eficiente

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

Anexo No. 1 Seguimiento PQRS primer semestre vigencia 2020

Datos básicos petición (Registrados en las matrices de seguimiento)							Seguimiento equipo de Control Interno			
Ítem	Ítem por área	No. radicado	Dependencia Radicación	Modalidad de petición	Canal de Interacción	Calidad del peticionario	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones Adicionales
1	1	4202010000002186	Dirección General	Solicitud de Información	Correo electrónico	Identificado	23/03/2020	-	-	Se observó que el requerimiento no corresponde a una PQRS. No se pudo verificar la fecha de respuesta, en razón a que esta no se encuentra en el aplicativo POXTA.
2	1	4202020000000270	Secretaría General	Denuncia	Correo electrónico	Identificado	13/01/2020	04/02/2020	16	Se evidenció que el requerimiento se respondió a los 16 días hábiles de recibido, eludiendo así lo estipulado en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
3	2	4202020000000389		Solicitud de copias	Correo electrónico	Identificado	20/01/2020	31/01/2020	9	El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.
4	3	4202020000000455		Petición	Correo electrónico	Identificado	22/01/2020	03/02/2020	8	Se evidenció que el requerimiento es igual al No. 4202020000000389, sin embargo, se registró con una modalidad de petición diferente observando a su vez, que existe diferencia en la respuesta dada a ambos radicados. Se observó que la Entidad manifestó no tener competencia para responder el requerimiento, no obstante, dio trámite a este. El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.
5	4	4202020000000522		Petición	Correo electrónico	Identificado	24/01/2020	04/02/2020	7	Se evidenció que el requerimiento se respondió a los 7 días hábiles de recibido, eludiendo así lo estipulado en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. No se observó que la ANCP-CCE comunicara al peticionario acerca de la entidad competente para atender su requerimiento o si no hay entidad que pueda dar solución a su trámite, eludiendo así lo instado en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
6	5	4202020000000653		Petición	Ventanilla Única	Identificado	30/01/2020	05/02/2020	4	Se observó que la Entidad manifestó no tener competencia para responder el requerimiento, no obstante, dio trámite a este. Se evidenció que se registró en la matriz de seguimiento que el requerimiento fue trasladado.
7	6	4202020000000730		Petición	Portal Web	Identificado	02/02/2020	05/02/2020	3	Se evidenció trámite sin novedad.
8	7	4202020000000995		Petición	Correo electrónico	Identificado	12/02/2020	18/02/2020	4	Se identificó que en la respuesta al requerimiento la Entidad menciona la falta de competencia y el trámite de traslado que adelantó ante la Entidad competente, no obstante, no se observó en el expediente del requerimiento el envío de la copia del oficio remisorio al peticionario, eludiendo así lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
9	8	4202020000001090		Petición	Correo electrónico	Identificado	14/02/2020	21/02/2020	5	Se identificó que en la respuesta al requerimiento la Entidad menciona la falta de competencia y el trámite de traslado que adelantó ante la Entidad competente, no obstante, no se observó en el expediente del requerimiento el envío de la copia del oficio remisorio al peticionario, eludiendo así lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
10	9	4202020000001249		Petición	Correo electrónico	Identificado	19/02/2020	27/02/2020	6	Se evidenció que el requerimiento se respondió a los 6 días hábiles de recibido, eludiendo así lo estipulado en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Se identificó que en la respuesta al requerimiento la Entidad menciona la falta de competencia y el trámite de traslado que adelantó ante la Entidad competente, no obstante, no se observó en el expediente del requerimiento el envío de la copia del oficio remisorio al peticionario.

Anexo No. 1 Seguimiento PQRS primer semestre vigencia 2020

Datos básicos petición (Registrados en las matrices de seguimiento)							Seguimiento equipo de Control Interno			
Ítem	Ítem por área	No. radicado	Dependencia Radicación	Modalidad de petición	Canal de Interacción	Calidad del peticionario	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones Adicionales
11	10	4202020000001545	Secretaría General	Petición	Correo electrónico	Identificado	28/02/2020	09/03/2020	6	Se evidenció que el requerimiento se respondió a los 6 días hábiles de recibido, eludiendo así lo estipulado en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Se identificó que en la respuesta al requerimiento la Entidad menciona la falta de competencia y el trámite de traslado que adelantó ante la Entidad competente, no obstante, no se observó en el expediente del requerimiento el envío de la copia del oficio remitido al peticionario. En la matriz de seguimiento se registró el requerimiento como no trasladado por competencia.
12	11	4202020000001562		Petición	Correo electrónico	Identificado	28/02/2020	09/03/2020	6	Se evidenció que el requerimiento se respondió a los 6 días hábiles de recibido, eludiendo así lo estipulado en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Se identificó que en la respuesta al requerimiento la Entidad menciona la falta de competencia y el trámite de traslado que adelantó ante la Entidad competente, no obstante, no se observó en el expediente del requerimiento el envío de la copia del oficio remitido al peticionario.
13	12	4202020000001751		Petición	Correo electrónico	Identificado	06/03/2020	17/03/2020	7	Se evidenció que el requerimiento se respondió a los 7 días hábiles de recibido, eludiendo así lo estipulado en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
14	13	4202020000001993		Petición	Correo electrónico	Identificado	17/03/2020	26/03/2020	6	Se evidenció que el requerimiento se respondió a los 6 días hábiles de recibido, eludiendo así lo estipulado en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
15	14	4202020000002131		Denuncia	Portal Web	Identificado	24/03/2020	30/03/2020	4	Se identificó que en la respuesta al requerimiento la Entidad menciona la falta de competencia y el trámite de traslado que adelantó ante la Entidad competente, no obstante, no se observó en el expediente del requerimiento el envío de la copia del oficio remitido al peticionario.
16	15	4202020000002306		Petición	Correo electrónico	Identificado	31/03/2020	28/04/2020	18	Se evidenció que en la matriz de seguimiento PQRS de la Secretaría General se registro que el requerimiento se trasladó por competencia, no obstante fue atendido por la Subdirección de Gestión Contractual .
17	16	4202020000002332		Petición	Correo electrónico	Identificado	31/03/2020	08/04/2020	6	Se evidenció que el requerimiento se respondió a los 6 días hábiles de recibido, eludiendo así lo estipulado en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Se identificó que en la respuesta al requerimiento la Entidad menciona la falta de competencia y el trámite de traslado que adelantó ante la Entidad competente, no obstante, no se observó en el expediente del requerimiento el envío de la copia del oficio remitido al peticionario.
18	17	4202020000002571		Petición	Correo electrónico	Identificado	08/04/2020	15/04/2020	3	Se evidenció trámite sin novedad.
19	18	4202020000002716		Petición	Correo electrónico	Identificado	15/04/2020	22/04/2020	5	Se identificó que en la respuesta al requerimiento la Entidad menciona la falta de competencia y el trámite de traslado que adelantó ante la Entidad competente, no obstante, no se observó en el expediente del requerimiento el envío de la copia del oficio remitido al peticionario.
20	19	4202012000002880		Petición	Correo electrónico	Identificado	21/04/2020	27/04/2020	4	Se identificó que en la respuesta al requerimiento la Entidad menciona la falta de competencia y el trámite de traslado que adelantó ante la Entidad competente, no obstante, no se observó en el expediente del requerimiento el envío de la copia del oficio remitido al peticionario.
21	20	4202020000003219		Petición	Correo electrónico	Identificado	29/04/2020	06/05/2020	4	Se evidenció trámite sin novedad.
22	21	4202020000003289		Petición	Correo electrónico	Identificado	30/04/2020	06/05/2020	3	Se observó que el requerimiento es igual al registrado con No. 4202020000003219, no obstante, poseen fecha diferente.
23	22	4202020000003452		Petición	Correo electrónico	Anónimo	06/05/2020	14/05/2020	6	Se evidenció que el requerimiento se respondió a los 6 días hábiles de recibido, eludiendo así lo estipulado en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Se observó que en la matriz de seguimiento se registró que el peticionario es anónimo, sin embargo aportó una dirección de correo a la cual se envió la respuesta a su comunicación.

Anexo No. 1 Seguimiento PQRS primer semestre vigencia 2020

Datos básicos petición (Registrados en las matrices de seguimiento)							Seguimiento equipo de Control Interno				
Ítem	Ítem por área	No. radicado	Dependencia Radicación	Modalidad de petición	Canal de Interacción	Calidad del peticionario	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones Adicionales	
24	23	420202000003972	Secretaría General	Petición	Correo electrónico	Identificado	20/05/2020	27/05/2020	4	Se evidenció trámite sin novedad.	
25	24	420202000004257		Petición	Correo electrónico	Identificado	28/05/2020	03/06/2020	4	Se evidenció trámite sin novedad.	
26	25	4202011000004164		Solicitud de Información	Portal Web	Identificado	26/05/2020	-	-	Se evidenció que el 24/06/2020 se vencieron los términos para responder el requerimiento, con corte a 21/07/2020 fecha en que se realizó la verificación por parte del equipo de Control Interno no se había dado respuesta a este. Se identificó que en la matriz de seguimiento PQRS correspondiente a mayo de 2020 se señala que el requerimiento fue resuelto el día en que se recibió, sin embargo, el último trámite en POXTA que se observó adelantó la Entidad, fue la reasignación al colaborador responsable del proceso de Atención y Servicio al Ciudadano el 08/06/2020.	
27	26	420202000004399		Petición	Correo electrónico	Identificado	01/06/2020	08/06/2020	5	Se evidenció trámite sin novedad.	
28	27	420202000004637		Petición	Correo electrónico	Identificado	05/06/2020	12/06/2020	5	Se evidenció trámite sin novedad.	
29	28	420202000004944		Petición	Correo electrónico	Identificado	11/06/2020	23/06/2020	6	Se evidenció que el requerimiento se respondió a los 6 días hábiles de recibido, eludiendo así lo estipulado en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.	
30	29	420202000005303		Petición	Correo electrónico	Identificado	23/06/2020	01/07/2020	5	Se evidenció trámite sin novedad.	
31	30	1202011000000672		Petición	Correo electrónico	Identificado	23/06/2020	01/07/2020	5	Se evidenció trámite sin novedad.	
32	1	1202012000000169		Consulta	Ventanilla Única	Anónimo	29/01/2020	27/02/2020	21	Se evidenció que en la matriz de seguimiento se registro el requerimiento como consulta y se tramitó en los días establecidos en la ley para tal fin; analizado dicho requerimiento se evidenció que a la luz de la Resolución 1707 2018 de la ANCP-CCE, este corresponde a una petición de interés particular. Se observó que se registró en la matriz de seguimiento que el requerimiento fue interpuesto por un peticionario anónimo, no obstante en el contenido de este se observan datos del remitente.	
33	2	4202012000000401		Petición	Portal Web	Identificado	21/01/2020	06/02/2020	15	Se evidenció trámite sin novedad.	
34	3	4202012000000051	Petición	Portal Web	Anónimo	06/01/2020	08/01/2020	2	El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.		
35	4	4202012000000157	Queja	Portal Web	Anónimo	10/01/2020	15/01/2020	3	El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.		
36	5	4202012000000153	Petición	Portal Web	Anónimo	10/01/2020	15/01/2020	5	El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.		
37	6	4202012000000254	Petición	Portal Web	Identificado	17/01/2020	22/01/2020	3	El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.		
38	7	4202012000000414	Queja	Portal Web	Identificado	22/01/2020	23/01/2020	1	El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.		
39	8	4202012000000436	Petición	Portal Web	Identificado	22/01/2020	27/01/2020	3	El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.		
40	9	4202012000000442	Solicitud de Información	Portal Web	Anónimo	23/01/2020	29/01/2020	4	El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.		
41	10	4202012000000428	Solicitud de Información	Portal Web	Identificado	22/01/2020	30/01/2020	6	El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.		
42	11	4202012000000517	Petición	Portal Web	Identificado	24/01/2020	03/02/2020	6	El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.		
43	12	4202012000000647	Solicitud de Información	Portal Web	Identificado	30/01/2020	06/02/2020	5	El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.		
44	13	4202012000000601	Solicitud de Información	Portal Web	Identificado	28/01/2020	10/02/2020	9	El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.		
45	14	4202012000000539	Consulta	Ventanilla Única	Identificado	27/01/2020	11/03/2020	26	Se evidenció que en la matriz de seguimiento se registro el requerimiento como consulta y se tramitó en los días establecidos en la ley para tal fin; analizado dicho requerimiento se evidenció que a la luz de la Resolución 1707 2018 de la ANCP-CCE, este corresponde a una petición de interés particular.		
46	15	1202011000000238	Petición	Ventanilla Única	Identificado	10/02/2020	02/03/2020	15	Se evidenció trámite sin novedad.		
47	16	4202012000000747	Petición	Portal Web	Identificado	03/02/2020	06/02/2020	3	El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.		

Anexo No. 1 Seguimiento PQRS primer semestre vigencia 2020

Datos básicos petición (Registrados en las matrices de seguimiento)							Seguimiento equipo de Control Interno				
Ítem	Ítem por área	No. radicado	Dependencia Radicación	Modalidad de petición	Canal de Interacción	Calidad del peticionario	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones Adicionales	
48	17	420201200000788	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Queja	Portal Web	Identificado	04/02/2020	07/02/2020	3	El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.	
49	18	420201200000810		Petición	Ventanilla Única	Identificado	05/02/2020	25/02/2020	14	Se evidenció trámite sin novedad.	
50	19	420201200000877		Petición	Portal Web	Identificado	06/02/2020	14/02/2020	6	El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.	
51	20	420201200000993		Denuncia	Portal Web	Identificado	12/02/2020	17/02/2020	3	No se evidenció que la Entidad hubiese adelantado algún trámite con objeto de trasladar el requerimiento a la autoridad competente en el momento de declarar la falta de competencia ante el peticionario, eludiendo así lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.	
52	21	420201200001200		Solicitud de Información	Portal Web	Identificado	19/02/2020	25/02/2020	4	Se evidenció que en el oficio de respuesta se hace la siguiente salvedad "Este concepto tiene el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.", no obstante, se observó que el requerimiento realizado por el peticionario no solicita un concepto, sino aclaración frente a inconvenientes presentados en la interacción con el SECOP. El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.	
53	22	420201200001341		Petición	Ventanilla Única	Identificado	24/02/2020	17/03/2020	16	Se evidenció que el requerimiento se respondió a los 16 días hábiles de recibido, eludiendo así lo estipulado en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.	
54	23	420201200001409		Consulta	Portal Web	Identificado	25/02/2020	28/02/2020	3	Se evidenció que en la matriz de seguimiento se registro el requerimiento como consulta y se tramitó en los días establecidos en la ley para tal fin; analizado dicho requerimiento se evidenció que a la luz de la Resolución 1707 2018 de la ANCP-CCE, este corresponde a una petición de interés particular. Se evidenció que en el oficio de respuesta se hace la siguiente salvedad "Este concepto tiene el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.", no obstante, se observó que el requerimiento realizado por el peticionario no solicita un concepto. El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.	
55	24	420201200001464		Solicitud de Información	Portal Web	Identificado	26/02/2020	06/03/2020	7	Se evidenció que en el oficio de respuesta se hace la siguiente salvedad "Este concepto tiene el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.", no obstante, se observó que el requerimiento realizado por el peticionario no solicita un concepto. El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.	
56	25	420201300000919		Petición	Portal Web	Identificado	10/02/2020	11/02/2020	1	El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.	
57	26	4202012000001185		Petición	Portal Web	Identificado	18/02/2020	26/02/2020	6	Se evidenció que en el oficio de respuesta se hace la siguiente salvedad "Este concepto tiene el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.", no obstante, se observó que el requerimiento realizado por el peticionario no solicita un concepto. El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.	

Anexo No. 1 Seguimiento PQRS primer semestre vigencia 2020

Datos básicos petición (Registrados en las matrices de seguimiento)							Seguimiento equipo de Control Interno			
Ítem	Ítem por área	No. radicado	Dependencia Radicación	Modalidad de petición	Canal de Interacción	Calidad del peticionario	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones Adicionales
58	27	4202012000001357	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Solicitud de Información	Portal Web	Identificado	24/02/2020	27/02/2020	3	Se evidenció que en el oficio de respuesta se hace la siguiente salvedad "Este concepto tiene el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.", no obstante, se observó que el requerimiento realizado por el peticionario no solicita un concepto sino que solicita información. El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.
59	28	4202011000000780		Solicitud de Información	Ventanilla Única	Identificado	04/02/2020	18/02/2020	10	Se evidenció trámite sin novedad.
60	29	4202013000002038		Queja	Portal Web	Identificado	18/03/2020	13/04/2020	15	Se evidenció trámite sin novedad.
61	30	4202012000002190		Petición	Portal Web	Identificado	26/03/2020	20/04/2020	15	Se evidenció trámite sin novedad.
62	31	4202012000002273		Petición	Portal Web	Identificado	30/03/2020	20/04/2020	13	Se evidenció trámite sin novedad.
63	32	4202013000002110		Consulta	Portal Web	Identificado	20/03/2020	08/05/2020	31	Se evidenció que en la matriz de seguimiento se registro el requerimiento como consulta y se tramitó en los días establecidos en la ley para tal fin; analizado dicho requerimiento se evidenció que a la luz de la Resolución 1707 2018 de la ANCP-CCE, este corresponde a una petición de interés particular. Se evidenció que en el oficio de respuesta se hace la siguiente salvedad "Este concepto tiene el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.", no obstante, se observó que el requerimiento realizado por el peticionario no solicita un concepto.
64	33	4202012000001688		Petición	Portal Web	Identificado	05/03/2020	12/03/2020	5	Se evidenció que en el oficio de respuesta se hace la siguiente salvedad "Este concepto tiene el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.", no obstante, se observó que el requerimiento realizado por el peticionario no solicita un concepto. El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.
65	34	4202013000001812		Petición	Portal Web	Identificado	10/03/2020	16/03/2020	4	Se evidenció que en el oficio de respuesta se hace la siguiente salvedad "Este concepto tiene el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.", no obstante, se observó que el requerimiento realizado por el peticionario no solicita un concepto. El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.
66	35	4202012000002092		Petición	Correo electrónico	Identificado	19/03/2020	11/04/2020	14	Se evidenció trámite sin novedad.
67	36	4202012000001804		Solicitud de Información	Ventanilla Única	Identificado	10/03/2020	25/03/2020	10	El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.
68	37	4202013000001693	Petición	Portal Web	Identificado	05/03/2020	18/03/2020	9	El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.	
69	38	4202013000001649	Petición	Portal Web	Identificado	04/03/2020	26/03/2020	15	El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.	
70	39	4202012000001969	Petición	Portal Web	Identificado	16/03/2020	30/04/2020	30	Se evidenció que en la respuesta al requerimiento se hace referencia a que la Entidad informó acerca de la ampliación del término para responder al peticionario, no obstante toda la trazabilidad del trámite no hace parte del expediente en POXTA.	
71	40	4202012000002127	Petición	Línea Ética	Identificado	24/03/2020	16/04/2020	15	Se evidenció que en el oficio de respuesta se hace la siguiente salvedad "Este concepto tiene el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.", no obstante, se observó que el requerimiento realizado por el peticionario no solicita un concepto sino una capacitación.	

Anexo No. 1 Seguimiento PQRS primer semestre vigencia 2020

Datos básicos petición (Registrados en las matrices de seguimiento)											Seguimiento equipo de Control Interno
Ítem	Ítem por área	No. radicado	Dependencia Radicación	Modalidad de petición	Canal de Interacción	Calidad del peticionario	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones Adicionales	
72	41	4202012000002284	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Petición	Portal Web	Identificado	30/03/2020	22/04/2020	15	Se evidenció que en el oficio de respuesta se hace la siguiente salvedad "Este concepto tiene el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.", no obstante, se observó que el requerimiento realizado por el peticionario no solicita un concepto sino una capacitación. El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.	
73	42	4202012000001910		Petición	Ventanilla Única	Identificado	13/03/2020	03/04/2020	14	Se evidenció trámite sin novedad.	
74	43	4202012000002364		Solicitud de Información	Portal Web	Identificado	01/04/2020	16/04/2020	9	Se evidenció trámite sin novedad.	
75	44	4202012000002384		Petición	Correo electrónico	Identificado	02/04/2020	27/04/2020	15	Se evidenció trámite sin novedad.	
76	45	4202012000002490		Petición	Portal Web	Identificado	06/04/2020	29/04/2020	15	Se evidenció trámite sin novedad.	
77	46	4202012000002565		Consulta	Portal Web	Identificado	13/04/2020	04/05/2020	14	Se evidenció trámite sin novedad.	
78	47	4202013000002627		Petición	Portal Web	Identificado	14/04/2020	04/05/2020	13	Se evidenció trámite sin novedad.	
79	48	4202012000002832		Petición	Portal Web	Identificado	17/04/2020	12/05/2020	16	Se evidenció trámite sin novedad.	
80	49	4202011000002702		Petición	Portal Web	Identificado	15/04/2020	04/05/2020	12	Se evidenció trámite sin novedad.	
81	50	4202013000002615		Petición	Portal Web	Identificado	14/04/2020	04/05/2020	13	Se evidenció trámite sin novedad.	
82	51	4202012000002977		Petición	Portal Web	Identificado	23/04/2020	11/05/2020	11	Se evidenció trámite sin novedad.	
83	52	4202012000003094		Petición	Portal Web	Identificado	27/04/2020	18/05/2020	14	Se evidenció trámite sin novedad.	
84	53	4202012000003191		Petición	Portal Web	Identificado	29/04/2020	18/05/2020	12	Se evidenció trámite sin novedad.	
85	54	4202012000003217		Petición	Portal Web	Identificado	30/04/2020	18/05/2020	11	No se evidenció que la Entidad requiriera al peticionario completar su solicitud por considerarla incompleta, eludiendo así lo regulado en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.	
86	55	4202012000002955		Consulta	Portal Web	Identificado	22/04/2020	05/06/2020	30	Se evidenció que en la matriz de seguimiento se registro el requerimiento como consulta y se tramitó en los días establecidos en la ley para tal fin; analizado dicho requerimiento se evidenció que a la luz de la Resolución 1707 2018 de la ANCP-CCE, este corresponde a una petición de interés particular. Se evidenció que en el oficio de respuesta se hace la siguiente salvedad "Este concepto tiene el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.", no obstante, se observó que el requerimiento realizado por el peticionario no solicita un concepto.	
87	56	4202012000003216	Consulta	Portal Web	Identificado	30/04/2020	16/06/2020	30	Se evidenció que en la matriz de seguimiento se registro el requerimiento como consulta y se tramitó en los días establecidos en la ley para tal fin; analizado dicho requerimiento se evidenció que a la luz de la Resolución 1707 2018 de la ANCP-CCE, este corresponde a una petición de interés particular. Se evidenció que en el oficio de respuesta se hace la siguiente salvedad "Este concepto tiene el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.", no obstante, se observó que el requerimiento realizado por el peticionario no solicita un concepto.		
88	57	4202012000003286	Petición	Portal Web	Identificado	04/05/2020	15/05/2020	9	Se evidenció que en el oficio de respuesta se hace la siguiente salvedad "Este concepto tiene el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.", no obstante, se observó que el requerimiento realizado por el peticionario no solicita un concepto.		
89	58	4202012000003839	Petición	Correo electrónico	Identificado	18/05/2020	09/06/2020	15	Se evidenció que en el oficio de respuesta se hace la siguiente salvedad "Este concepto tiene el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.", no obstante, se observó que el requerimiento realizado por el peticionario no solicita un concepto.		
90	59	4202011000004299	Petición	Portal Web	Identificado	22/05/2020	23/06/2020	23	Se evidenció que en el oficio de respuesta se hace la siguiente salvedad "Este concepto tiene el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.", no obstante, se observó que el requerimiento realizado por el peticionario no solicita un concepto sino una capacitación.		
91	60	4202012000003425	Petición	Portal Web	Identificado	06/05/2020	27/05/2020	14	Se evidenció trámite sin novedad.		
92	61	4202013000003427	Petición	Portal Web	Identificado	06/05/2020	27/05/2020	14	Se evidenció trámite sin novedad.		

Anexo No. 1 Seguimiento PQRS primer semestre vigencia 2020

Datos básicos petición (Registrados en las matrices de seguimiento)							Seguimiento equipo de Control Interno				
Ítem	Ítem por área	No. radicado	Dependencia Radicación	Modalidad de petición	Canal de Interacción	Calidad del peticionario	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones Adicionales	
93	62	4202012000003587	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Petición	Portal Web	Identificado	12/05/2020	27/05/2020	10	Se evidenció trámite sin novedad.	
94	63	4202012000003659		Petición	Correo electrónico	Identificado	13/05/2020	29/05/2020	11	Se evidenció trámite sin novedad.	
95	64	4202012000003796		Petición	Portal Web	Identificado	18/05/2020	09/06/2020	15	Se evidenció trámite sin novedad.	
96	65	4202012000003765		Petición	Portal Web	Identificado	16/05/2020	22/05/2020	5	Se evidenció trámite sin novedad.	
97	66	4202012000003798		Petición	Portal Web	Identificado	18/05/2020	26/05/2020	5	Se evidenció trámite sin novedad.	
98	67	1202011000000571		Petición	Correo electrónico	Identificado	15/05/2020	08/06/2020	15	No fue posible abrir el requerimiento, toda vez que el formato en el que se encuentra no permite su visualización.	
99	68	4202012000004111		Petición	Correo electrónico	Identificado	22/05/2020	16/06/2020	15	Se evidenció trámite sin novedad.	
100	69	4202012000004276		Petición	Portal Web	Identificado	28/05/2020	16/06/2020	12	Se evidenció trámite sin novedad.	
101	70	4202013000004338		Petición	Portal Web	Identificado	30/05/2020	23/06/2020	15	Se evidenció trámite sin novedad.	
102	71	4202013000004405		Consulta	Portal Web	Identificado	01/06/2020	08/07/2020	24	Se evidenció que en el oficio de respuesta se hace la siguiente salvedad "Este concepto tiene el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.", no obstante, se observó que el requerimiento realizado por el peticionario no solicita un concepto.	
103	72	4202012000004669		Petición	Portal Web	Identificado	06/06/2020	01/07/2020	15	Se evidenció que en el oficio de respuesta se hace la siguiente salvedad "Este concepto tiene el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.", no obstante, se observó que el requerimiento realizado por el peticionario no solicita un concepto.	
104	73	4202013000004957		Petición	Correo electrónico	Identificado	12/06/2020	08/07/2020	15	Se evidenció que en el oficio de respuesta se hace la siguiente salvedad "Este concepto tiene el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.", no obstante, se observó que el requerimiento realizado por el peticionario no solicita un concepto sino una capacitación.	
105	74	4202012000004400		Petición	Correo electrónico	Identificado	01/06/2020	24/06/2020	15	Se evidenció trámite sin novedad.	
106	75	4202013000004660		Consulta	Portal Web	Identificado	05/06/2020	17/07/2020	27	Se evidenció que se registró en la matriz de seguimiento el requerimiento como consulta, no obstante, se tramitó como una petición.	
107	76	4202012000004513		Petición	Portal Web	Identificado	03/06/2020	24/06/2020	13	Se evidenció trámite sin novedad.	
108	77	4202012000004577		Petición	Portal Web	Identificado	04/06/2020	30/06/2020	15	Se evidenció trámite sin novedad.	
109	78	4202011000004729	Petición	Portal Web	Identificado	08/06/2020	01/07/2020	14	Se evidenció trámite sin novedad.		
110	79	4202012000004728	Petición	Portal Web	Identificado	08/06/2020	03/07/2020	16	Se evidenció trámite sin novedad.		
111	80	4202012000004900	Queja	Portal Web	Identificado	11/06/2020	06/07/2020	14	Se evidenció trámite sin novedad.		
112	81	4202012000004947	Solicitud de Información	Portal Web	Identificado	12/06/2020	30/06/2020	9	Se evidenció trámite sin novedad.		
113	82	4202012000005071	Petición	Portal Web	Identificado	16/06/2020	06/07/2020	12	Se evidenció trámite sin novedad.		
114	83	4202013000004592	Petición	Portal Web	Identificado	04/06/2020	25/06/2020	13	Se evidenció trámite sin novedad.		
115	84	4202013000005425	Petición	Portal Web	Identificado	26/06/2020	-	-	-	El requerimiento se encuentra dentro de término para su trámite.	
116	85	4202012000005391	Solicitud de Información	Portal Web	Identificado	26/06/2020	10/07/2020	9	Se evidenció trámite sin novedad.		
117	1	4202010000000554	Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico	Solicitud de Información	Correo electrónico	Identificado	24/01/2020	05/02/2020	8	Se evidenció que el marco legal que ampara la obligatoriedad de dar respuesta al requerimiento no corresponde al aplicable para el tipo de peticionario. Se evidenció que en el oficio de respuesta se hace la siguiente salvedad "Este concepto tiene el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.", no obstante, se observó que el requerimiento realizado por el peticionario no solicita un concepto sino una capacitación. Se observó que la Entidad manifestó no tener competencia para responder e invitó al peticionario a remitirse directamente a la entidad competente y no efectuó el traslado a lugar, eludiendo así lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.	

Anexo No. 1 Seguimiento PQRS primer semestre vigencia 2020

Datos básicos petición (Registrados en las matrices de seguimiento)							Seguimiento equipo de Control Interno			
Ítem	Ítem por área	No. radicado	Dependencia Radicación	Modalidad de petición	Canal de Interacción	Calidad del peticionario	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones Adicionales
118	2	420201300000892	Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico	Solicitud de Información	Portal Web	Identificado	07/02/2020	12/02/2020	3	Se observó que la Entidad manifestó no tener competencia para responder el requerimiento, no obstante, dio trámite a este. Se evidenció que en el oficio de respuesta se hace la siguiente salvedad "Este concepto tiene el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.", no obstante, se observó que el requerimiento realizado por el peticionario no solicita un concepto sino una capacitación. Se evidenció que el marco legal que ampara la obligatoriedad de dar respuesta al requerimiento no corresponde al aplicable para el tipo de peticionario.
119	3	4202015000001366		Solicitud de Información	Ventanilla Única	Identificado	24/02/2020	27/02/2020	3	Se evidenció que el requerimiento fue realizado por la Contraloría General de la República CGR en el marco de la Auditoría Cooperativa de Desempeño al proceso de Compras Públicas Sostenibles CPS, sin embargo se registró como una "Solicitud de información" y no como información que la Entidad suministra a la CGR en ejercicio de la función fiscal que se está llevando a cabo en la ANCP-CCE.
120	4	4202013000002282		Petición	Correo electrónico	Identificado	30/03/2020	06/04/2020	5	Se evidenció que la Entidad informó al peticionario de la falta de competencia, no obstante, invitó a este dirigirse a los órganos de control con el fin de interponer su requerimiento; eludiendo así lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
121	5	4202015000002398		Solicitud de Información	Correo electrónico	Identificado	02/04/2020	06/04/2020	2	Se evidenció que en el oficio de respuesta se hace la siguiente salvedad "Este concepto tiene el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.", no obstante, se observó que el requerimiento realizado por el peticionario no solicita un concepto sino una capacitación. Se observó que la Entidad manifestó no tener competencia para responder el requerimiento, no obstante, dio trámite a este.
122	6	4202011000003126		Consulta	Ventanilla Única	Identificado	27/04/2020	22/05/2020	18	Se evidenció que en la matriz de seguimiento se registro el requerimiento como consulta, analizado dicho requerimiento se evidenció que a la luz de la Resolución 1707 2018 de la ANCP-CCE, este corresponde a una solicitud de información. Se identificó que se registró en la matriz que el requerimiento se recibió por la Entidad a través del Portal Web, no obstante, se observó que este fue interpuesto a través de correo electrónico.
123	7	4202015000005067		Solicitud de Información	Portal Web	Identificado	28/04/2020	26/06/2020	39	Se observó que la Entidad manifestó no tener competencia para responder el requerimiento, no obstante, dio trámite a este. Se evidenció que en el oficio de respuesta se hace la siguiente salvedad "Este concepto tiene el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.", no obstante, se observó que el requerimiento realizado por el peticionario no solicita un concepto. De igual manera, se identificó que el requerimiento fue recibido a través del correo soporte@secop.gov.co no por el Portal Web como se registró en la matriz PQRS, en la reasignación de dicho requerimiento se solicitó por parte del responsable del manejo del correo en mención, que se recordara al peticionario que al correo que envió su comunicación no se tramitan peticiones, no obstante, no se evidenció que se hiciera esta precisión en la respuesta dada. se observó que el requerimiento se respondió a los 39 días hábiles de recibido, eludiendo así lo estipulado en el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020.

Anexo No. 1 Seguimiento PQRS primer semestre vigencia 2020

Datos básicos petición (Registrados en las matrices de seguimiento)							Seguimiento equipo de Control Interno			
Ítem	Ítem por área	No. radicado	Dependencia Radicación	Modalidad de petición	Canal de Interacción	Calidad del peticionario	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones Adicionales
124	1	4202011000000114	Subdirección de Negocios	Petición	Ventanilla Única	Identificado	08/01/2020	31/01/2020	17	Se evidenció que el requerimiento se respondió a los 17 días hábiles de recibido, eludiendo así lo estipulado en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
125	2	4202011000000081		Petición	Ventanilla Única	Identificado	07/01/2020	31/01/2020	18	Se evidenció que la respuesta documentada y enviada por la Entidad, no está relacionada al tema del requerimiento interpuesto por el peticionario motivo por el cual, no se respondió de fondo el requerimiento; eludiendo así lo instado en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015. Se observó que el requerimiento se respondió a los 18 días hábiles de recibido, eludiendo así lo estipulado en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
126	3	4202012000000020		Reclamo	Portal Web	Identificado	02/01/2020	24/01/2020	15	El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.
127	4	4202012000000337		Petición	Portal Web	Identificado	20/01/2020	24/01/2020	15	El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.
128	5	4202011000000483		Petición	Ventanilla Única	Identificado	24/01/2020	14/02/2020	15	Se evidenció trámite sin novedad.
129	6	4202011000000547		Petición	Ventanilla Única	Identificado	27/01/2020	31/01/2020	4	Se evidenció trámite sin novedad.
130	7	4202012000000654		Queja	Portal Web	Identificado	30/01/2020	10/02/2020	7	El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.
131	8	4202011000000698		Petición	Correo electrónico	Identificado	30/01/2020	17/02/2020	12	El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.
132	9	4202020000000393		Petición	Correo electrónico	Identificado	21/01/2020	12/02/2020	16	Se observó que el requerimiento se respondió a los 16 días hábiles de recibido, eludiendo así lo estipulado en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
133	10	4202011000001032		Petición	Portal Web	Identificado	13/02/2020	25/02/2020	10	Se evidenció que la respuesta enviada por la Entidad es un documento borrador de oficio remisario, adjunto como anexo de la respuesta se cargó el documento en el que se da solución al trámite interpuesto.
134	11	4202012000001118		Petición	Portal Web	Identificado	17/02/2020	25/02/2020	6	El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.
135	12	4202011000001419		Petición	Ventanilla Única	Identificado	25/02/2020	05/03/2020	7	Se evidenció que la respuesta enviada por la Entidad, no está relacionada al tema del requerimiento interpuesto por el peticionario, adjunto como anexos de la respuesta se cargaron los documentos en el que se da solución al trámite interpuesto.
136	13	4202011000001473		Petición	Portal Web	Identificado	26/02/2020	09/03/2020	8	Se evidenció que el requerimiento corresponde a la respuesta de otra Entidad a una solicitud realizada por la ANCP-CCE, adicionalmente se identificó que la solicitud de información se realizó a través del correo notificacionesjudiciales@colombiacompra.gov.co. El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.
137	14	4202011000001521		Petición	Correo electrónico	Identificado	27/02/2020	17/03/2020	13	Se evidenció que el requerimiento corresponde a una inquietud que realiza uno de los destinatarios frente a una comunicación enviada por la ANCP-CCE. El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.
138	15	4202012000001584		Petición	Portal Web	Identificado	02/03/2020	26/03/2020	17	Se evidenció que el requerimiento se respondió a los 17 días hábiles de recibido, eludiendo así lo estipulado en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.
139	16	4202011000001616		Petición	Ventanilla Única	Identificado	03/03/2020	25/03/2020	15	Se identificó que el oficio de respuesta no relaciona fecha, por lo que se toma como fecha de respuesta, la registrada en el aplicativo POXTA al momento de enviar el documento. El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.

Anexo No. 1 Seguimiento PQRS primer semestre vigencia 2020

Datos básicos petición (Registrados en las matrices de seguimiento)							Seguimiento equipo de Control Interno			
Ítem	Ítem por área	No. radicado	Dependencia Radicación	Modalidad de petición	Canal de Interacción	Calidad del peticionario	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones Adicionales
140	17	4202011000001623	Subdirección de Negocios	Petición	Ventanilla Única	Identificado	03/03/2020	25/03/2020	15	Se identificó que el oficio de respuesta no relaciona fecha, por lo que se toma como fecha de respuesta, la registrada en el aplicativo POXTA al momento de enviar el documento.
141	18	4202012000001556		Petición	Portal Web	Identificado	02/03/2020	24/03/2020	15	Se evidenció trámite sin novedad.
142	19	4202011000001690		Petición	Ventanilla Única	Identificado	05/03/2020	25/03/2020	15	Se evidenció que la respuesta enviada por la Entidad es un documento borrador de oficio remitido, adjunto como anexo de la respuesta se cargó el documento en el que se da solución al trámite interpuesto.
143	20	4202012000001840		Petición	Portal Web	Identificado	11/03/2020	02/04/2020	15	Se evidenció trámite sin novedad.
144	21	4202011000002165		Petición	Portal Web	Identificado	24/03/2020	13/04/2020	12	Se evidenció que el requerimiento corresponde a la respuesta de otra Entidad a una notificación realizada por la ANCP-CCE, adicionalmente se identificó que la solicitud de información se realizó a través del correo notificacionesjudiciales@colombiacompra.gov.co. El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.
145	22	4202011000001916		Petición	Portal Web	Identificado	13/03/2020	06/04/2020	15	El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.
146	23	4202013000002207		Petición	Portal Web	Identificado	26/03/2020	20/04/2020	15	Se identificó que se registró en la matriz el requerimiento como "Petición", no obstante se observó que este corresponde a una sugerencia.
147	24	4202011000002260		Petición	Portal Web	Identificado	30/03/2020	22/04/2020	15	Se evidenció trámite sin novedad.
148	25	4202013000002119		Consulta	Portal Web	Identificado	22/03/2020	17/04/2020	17	Se evidenció trámite sin novedad.
149	26	4202012000002329		Petición	Portal Web	Identificado	01/04/2020	04/05/2020	21	Se identificó que el oficio de respuesta no relaciona fecha, por lo que se toma como fecha de respuesta, la registrada en el aplicativo POXTA al momento de enviar el documento.
150	27	4202013000002412		Petición	Portal Web	Identificado	03/04/2020	29/04/2020	16	Se evidenció trámite sin novedad.
151	28	4202012000002509		Reclamo	Portal Web	Identificado	07/04/2020	06/05/2020	18	Se evidenció trámite sin novedad.
152	29	4202013000002599		Petición	Portal Web	Identificado	13/04/2020	29/04/2020	12	El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.
153	30	4202013000002736		Queja	Portal Web	Identificado	16/04/2020	29/04/2020	9	El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.
154	31	4202013000002865		Petición	Portal Web	Identificado	20/04/2020	29/04/2020	7	El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.
155	32	4202011000003169		Petición	Portal Web	Identificado	29/04/2020	12/05/2020	7	El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.
156	33	4202013000003220	Petición	Portal Web	Identificado	29/04/2020	27/05/2020	18	Se identificó que se registró en la matriz de seguimiento, que el requerimiento se recibió por la Entidad a través del Portal Web, no obstante, se observó que este fue interpuesto por correo electrónico.	
157	34	4202013000003369	Petición	Portal Web	Identificado	05/05/2020	13/05/2020	6	El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.	
158	35	4202011000003523	Petición	Portal Web	Identificado	08/05/2020	08/06/2020	20	Se identificó que se registró en la matriz de seguimiento, que el requerimiento se recibió por la Entidad a través del Portal Web, no obstante, se observó que este fue interpuesto por correo electrónico.	
159	36	4202015000003634	Petición	Portal Web	Identificado	12/05/2020	15/05/2020	3	Se identificó que se registró en la matriz de seguimiento, que el requerimiento se recibió por la Entidad a través del Portal Web, no obstante, se observó que este fue interpuesto por correo electrónico. El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.	
160	37	4202012000003705	Petición	Portal Web	Identificado	14/05/2020	12/06/2020	20	Se identificó que el oficio de respuesta no relaciona fecha, por lo que se toma como fecha de respuesta, la registrada en el aplicativo POXTA al momento de enviar el documento.	

Anexo No. 1 Seguimiento PQRS primer semestre vigencia 2020

Datos básicos petición (Registrados en las matrices de seguimiento)							Seguimiento equipo de Control Interno			
Ítem	Ítem por área	No. radicado	Dependencia Radicación	Modalidad de petición	Canal de Interacción	Calidad del peticionario	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones Adicionales
161	38	4202013000004025	Subdirección de Negocios	Petición	Portal Web	Identificado	20/05/2020	09/06/2020	13	Se identificó que se registró en la matriz de seguimiento, que el requerimiento se recibió por la Entidad a través del Portal Web, no obstante, se observó que este fue interpuesto por correo electrónico. Se observó que la respuesta del requerimiento está dirigida a la Entidad que efectuó el traslado por competencia de este, no obstante, no se evidenció envío de respuesta al peticionario. El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación, sin embargo el oficio de respuesta anexo si está firmado.
162	39	4202012000004187		Reclamo	Portal Web	Identificado	27/05/2020	10/06/2020	10	El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.
163	40	4202011000004329		Petición	Portal Web	Identificado	29/05/2020	17/06/2020	12	El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.
164	41	4202020000004259		Petición	Correo electrónico	Identificado	27/05/2020	26/06/2020	20	Se evidenció trámite sin novedad.
165	42	4202011000004490		Solicitud de Información	Correo electrónico	Identificado	02/06/2020	04/06/2020	2	Se identificó que el oficio de respuesta no relaciona fecha, por lo que se toma como fecha de respuesta, la registrada en el aplicativo POXTA al momento de enviar el documento. El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.
166	43	4202013000004613		Petición	Correo electrónico	Identificado	05/06/2020	06/07/2020	19	Se evidenció trámite sin novedad.
167	44	4202013000004803		Solicitud de Información	Correo electrónico	Identificado	10/06/2020	03/07/2020	14	Se identificó que el oficio de respuesta no relaciona fecha, por lo que se toma como fecha de respuesta, la registrada en el aplicativo POXTA al momento de enviar el documento. El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.
168	45	4202011000004812		Solicitud de Información	Correo electrónico	Identificado	10/06/2020	06/07/2020	15	Se identificó que se registró en la matriz de seguimiento que el requerimiento se recibió por la Entidad a través del correo electrónico, no obstante, se observó que este fue interpuesto por el Portal Web.
169	46	4202011000004948		Petición	Correo electrónico	Identificado	09/06/2020	15/07/2020	23	Se identificó que el oficio de respuesta no relaciona fecha, por lo que se toma como fecha de respuesta, la registrada en el aplicativo POXTA al momento de enviar el documento.
170	47	4202012000005129		Petición	Correo electrónico	Identificado	18/06/2020	08/07/2020	12	Se identificó que se registró en la matriz de seguimiento que el requerimiento se recibió por la Entidad a través del correo electrónico, no obstante, se observó que este fue interpuesto por el Portal Web. El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.
171	48	4202013000005246		Petición	Correo electrónico	Identificado	23/06/2020	08/07/2020	10	El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.
172	49	4202011000005316		Petición	Correo electrónico	Identificado	23/06/2020	-	-	El requerimiento se encuentra dentro de término para su trámite.
173	50	4202012000005479		Petición	Correo electrónico	Identificado	30/06/2020	10/07/2020	8	Se identificó que se registró en la matriz de seguimiento que el requerimiento se recibió por la Entidad a través del correo electrónico, no obstante, se observó que este fue interpuesto por el Portal Web. El requerimiento se encuentra dentro de término para su trámite.
174	1	4201913000008603		Consulta	Ventanilla Única	Identificado	30/12/2019	11/02/2020	29	Se evidenció trámite sin novedad.
175	2	4202012000000028	Petición	Portal Web	Identificado	02/01/2020	07/01/2020	2	Se evidenció trámite sin novedad.	
176	3	4202012000000089	Subdirección de Gestión Contractual	Consulta	Portal Web	Anónimo	07/01/2020	19/02/2020	31	Se evidenció que el requerimiento se respondió a los 31 días hábiles de recibido, eludiendo así lo estipulado en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. Se identificó que se registró en la matriz de seguimiento que el requerimiento fue interpuesto por un peticionario anónimo, no obstante de acuerdo a los anexos aportados, el peticionario se identificó.
177	4	4202012000000154		Consulta	Portal Web	Identificado	10/01/2020	21/02/2020	30	Se evidenció trámite sin novedad.

Anexo No. 1 Seguimiento PQRS primer semestre vigencia 2020

Datos básicos petición (Registrados en las matrices de seguimiento)							Seguimiento equipo de Control Interno			
Ítem	Ítem por área	No. radicado	Dependencia Radicación	Modalidad de petición	Canal de Interacción	Calidad del peticionario	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones Adicionales
178	5	420201200000255	Subdirección de Gestión Contractual	Petición	Portal Web	Anónimo	15/01/2020	29/01/2020	10	Se identificó que se registró en la matriz de seguimiento que el requerimiento fue interpuesto por un peticionario anónimo, no obstante en el contenido de este se observan datos del remitente.
179	6	420201300000409		Petición	Portal Web	Identificado	21/01/2020	27/01/2020	4	Se identificó que se registró en la matriz de seguimiento, que el requerimiento se recibió por la Entidad a través del Portal Web, no obstante, se observó que este fue interpuesto por correo electrónico.
180	7	420201300000555		Petición	Correo electrónico	Identificado	25/01/2020	28/02/2020	25	Se evidenció trámite sin novedad.
181	8	420201200000602		Petición	Correo electrónico	Identificado	28/01/2020	10/03/2020	30	Se evidenció que en la respuesta del requerimiento, la Entidad manifestó que solicitó aclaración por parte del peticionario acerca de su comunicación a través de correo electrónico, en cumplimiento del artículo 19 de la Ley 1755 de 2015; sin embargo, no se observó en el expediente POXTA de dicho requerimiento trazabilidad de la totalidad del trámite adelantado.
182	9	420201200000640		Petición	Portal Web	Identificado	30/01/2020	04/02/2020	3	Se identificó que en respuesta al requerimiento la Entidad menciona la falta de competencia y el trámite de traslado que adelantó ante la Entidad competente, no obstante, no se observó en el expediente del requerimiento en POXTA, el envío de la copia del oficio remisivo al peticionario, eludiendo así lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
183	10	420201300000695		Petición	Correo electrónico	Identificado	30/01/2020	11/03/2020	29	Se evidenció trámite sin novedad.
184	11	420201300000782		Consulta	Ventanilla Única	Identificado	04/02/2020	17/03/2020	30	Se evidenció trámite sin novedad.
185	12	4202011000000874		Consulta	Correo electrónico	Identificado	06/02/2020	03/03/2020	18	Se evidenció trámite sin novedad.
186	13	4202013000001021		Consulta	Correo electrónico	Identificado	11/02/2020	27/02/2020	12	Se evidenció trámite sin novedad.
187	14	4202012000001027		Consulta	Portal Web	Identificado	12/02/2020	24/03/2020	28	Se evidenció trámite sin novedad.
188	15	4202013000001163		Consulta	Correo electrónico	Identificado	17/02/2020	16/03/2020	20	Se evidenció trámite sin novedad.
189	16	4202013000001293		Petición	Correo electrónico	Identificado	20/02/2020	28/02/2020	6	Se evidenció que el requerimiento se respondió a los 6 días hábiles de recibido, eludiendo así lo estipulado en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.
190	17	4202013000001413		Petición	Correo electrónico	Identificado	24/02/2020	28/02/2020	4	El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.
191	18	4202012000001205		Petición	Portal Web	Identificado	19/02/2020	11/03/2020	15	Se evidenció trámite sin novedad.
192	19	4202013000001552		Petición	Portal Web	Identificado	02/03/2020	09/03/2020	5	El radicado de respuesta no posee firma del responsable de su aprobación.
193	20	4202012000001607		Petición	Portal Web	Anónimo	03/03/2020	06/03/2020	3	Se identificó que el oficio de respuesta no relaciona fecha, por lo que se toma como fecha de respuesta, la registrada en el aplicativo POXTA al momento de enviar el documento. Se observó que se registró en la matriz de seguimiento que el requerimiento fue interpuesto por un peticionario anónimo, no obstante en el contenido de este se observan datos del remitente.
194	21	4202013000001638		Consulta	Correo electrónico	Identificado	03/03/2020	13/04/2020	26	Se evidenció trámite sin novedad.
195	22	4202013000001740		Consulta	Portal Web	Identificado	09/03/2020	02/04/2020	17	Se evidenció trámite sin novedad.
196	23	4202013000001871		Petición	Correo electrónico	Identificado	11/03/2020	17/03/2020	4	Se evidenció trámite sin novedad.
197	24	4202013000001987		Consulta	Ventanilla Única	Identificado	17/03/2020	03/04/2020	12	Se evidenció trámite sin novedad.
198	25	4202013000002157	Entrada	Correo electrónico	Sin identificar	24/03/2020	05/04/2020	9	Se observó que el requerimiento corresponde a una entrada tal como lo enuncia el oficio radicado No. 2202013000002446 que registra esta comunicación y precisa la no evidencia de algún tipo de petición.	
199	26	4202013000002230	Petición	Correo electrónico	Sin identificar	27/03/2020	30/03/2020	1	Se evidenció trámite sin novedad.	
200	27	4202012000002228	Petición	Portal Web	Sin identificar	27/03/2020	31/03/2020	2	Se identificó que en respuesta al requerimiento la Entidad menciona la falta de competencia y el trámite de traslado que adelantó ante la Entidad competente, no obstante, no se observó en el expediente del requerimiento en POXTA, el envío de la copia del oficio remisivo al peticionario, eludiendo así lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.	
201	28	4202013000002320	Petición	Portal Web	Identificado	31/03/2020	03/04/2020	3	Se identificó que en respuesta al requerimiento la Entidad menciona la falta de competencia y el trámite de traslado que adelantó ante la Entidad competente, no obstante, no se observó en el expediente del requerimiento en POXTA, el envío de la copia del oficio remisivo al peticionario, eludiendo así lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.	

Anexo No. 1 Seguimiento PQRS primer semestre vigencia 2020

Datos básicos petición (Registrados en las matrices de seguimiento)							Seguimiento equipo de Control Interno				
Ítem	Ítem por área	No. radicado	Dependencia Radicación	Modalidad de petición	Canal de Interacción	Calidad del peticionario	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones Adicionales	
202	29	4202020000002160	Subdirección de Gestión Contractual	Consulta	Correo electrónico	Identificado	24/03/2020	11/05/2020	27	Se evidenció trámite sin novedad.	
203	30	4202013000002448		Petición	Correo electrónico	Identificado	03/04/2020	07/04/2020	2	Se evidenció trámite sin novedad.	
204	31	4202013000002604		Petición	Portal Web	Identificado	13/04/2020	12/05/2020	20	Se evidenció trámite sin novedad.	
205	32	4202013000002684		Petición	Portal Web	Identificado	15/04/2020	16/04/2020	1	Se identificó en el expediente del requerimiento, el envío de la copia del oficio remitido al peticionario, no obstante, este no posee fecha ni número de radicado y registra el siguiente texto en los campos designados para dicha información "##Fecha Actual" y "##Respuesta".	
206	33	4202012000002680		Petición	Correo electrónico	Identificado	15/04/2020	20/04/2020	3	Se evidenció trámite sin novedad.	
207	34	4202013000003010		Consulta	Portal Web	Identificado	23/04/2020	27/05/2020	22	Se evidenció trámite sin novedad.	
208	35	4202013000003104		Consulta	Portal Web	Identificado	27/04/2020	03/06/2020	25	Se evidenció trámite sin novedad.	
209	36	4202012000003150		Petición	Portal Web	Identificado	28/04/2020	30/04/2020	2	Se evidenció trámite sin novedad.	
210	37	4202013000003285		Petición	Portal Web	Identificado	03/05/2020	05/05/2020	2	Se evidenció trámite sin novedad.	
211	38	4202012000003211		Petición	Portal Web	Identificado	29/04/2020	05/05/2020	3	Se evidenció trámite sin novedad.	
212	39	4202013000003376		Petición	Portal Web	Identificado	05/05/2020	06/05/2020	1	Se evidenció trámite sin novedad.	
213	40	4202013000003539		Petición	Correo electrónico	Identificado	08/05/2020	13/05/2020	3	Se evidenció trámite sin novedad.	
214	41	4202013000003748		Petición	Portal Web	Sin identificar	15/05/2020	19/05/2020	2	Se evidenció trámite sin novedad.	
215	42	4202013000003900		Petición	Portal Web	Sin identificar	19/05/2020	20/05/2020	1	Se evidenció trámite sin novedad.	
216	43	4202013000004106		Petición	Portal Web	Sin identificar	25/05/2020	27/05/2020	2	Se evidenció trámite sin novedad.	
217	44	4202013000004115		Petición	Portal Web	Sin identificar	26/05/2020	27/05/2020	1	Se evidenció trámite sin novedad.	
218	45	4202013000004244		Petición	Portal Web	Sin identificar	28/05/2020	01/06/2020	2	Se evidenció trámite sin novedad.	
219	46	4202013000004347		Petición	Correo electrónico	Sin identificar	28/05/2020	02/06/2020	3	Se evidenció trámite sin novedad.	
220	47	4202012000004234		Consulta	Portal Web	Sin identificar	28/05/2020	23/06/2020	16	Se evidenció trámite sin novedad.	
221	48	4202013000004449		Consulta	Portal Web	Sin identificar	02/06/2020	23/06/2020	13	Se evidenció trámite sin novedad.	
222	49	4202013000004557		Petición	Portal Web	Sin identificar	04/06/2020	08/06/2020	2	Se evidenció trámite sin novedad.	
223	50	4202013000004629		Petición	Correo electrónico	Sin identificar	04/06/2020	09/06/2020	3	Se evidenció trámite sin novedad.	
224	51	4202012000004645		Consulta	Portal Web	Sin identificar	05/06/2020	17/06/2020	7	Se evidenció trámite sin novedad.	
225	52	4202013000004847		Petición	Correo electrónico	Sin identificar	10/06/2020	16/06/2020	3	Se evidenció trámite sin novedad.	
226	53	4202012000004963		Petición	Portal Web	Sin identificar	12/06/2020	18/06/2020	3	Se evidenció trámite sin novedad.	
227	54	4202012000005195		Consulta	Portal Web	Sin identificar	19/06/2020	-	-	El requerimiento se encuentra dentro de término para su trámite.	
228	55	4202013000005376		Petición	Portal Web	Sin identificar	26/06/2020	01/07/2020	2	Se evidenció trámite sin novedad.	

Anexo No. 2 Seguimiento PQRS primer semestre vigencia 2020

Anexo No. 1 Trabajo de Auditoría Elaboración de Instrumentos para el Sistema de Compra Pública

Ítem	Ítem por mes	Datos básicos petición (Base de datos Poxta)			Seguimiento Control Interno			
		No. radicado	Mes de radicación	Año de radicación	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones Adicionales
79	1	4201913000008642	Enero		30/12/2019	20/02/2020	36	Se evidenció que se respondió el requerimiento a los treinta y seis (36) días hábiles de recibido por la ANCP-CCE. De acuerdo a la evidencia suministrada, se observó que se comunicó en términos al peticionario acerca de la ampliación del tiempo para dar respuesta, no obstante toda la trazabilidad del trámite no hace parte del expediente en POXTA.
80	2	4202012000000045		4/01/2020	28/01/2020	16	Se evidenció trámite sin novedad.	
81	3	4202012000000138		10/01/2020	27/01/2020	11	Se evidenció trámite sin novedad.	
82	4	4202012000000226		14/01/2020	5/02/2020	16	Se evidenció trámite sin novedad.	
83	5	4202012000000335		20/01/2020	24/02/2020	25	Se evidenció trámite sin novedad.	
84	6	4202012000000612		29/01/2020	4/03/2020	25	Se evidenció trámite sin novedad.	
85	7	4202012000000669		30/01/2020	24/02/2020	17	Se evidenció trámite sin novedad.	
86	1	4202012000000664		30/01/2020	28/02/2020	21	Se evidenció trámite sin novedad.	
87	2	4202013000000853		6/02/2020	16/03/2020	27	Se evidenció trámite sin novedad.	
88	3	4202012000000944		10/02/2020	3/03/2020	16	Se evidenció trámite sin novedad.	
89	4	4202013000001028	12/02/2020	18/02/2020	4	Se evidenció trámite sin novedad.		
90	5	4202013000001061	Febrero		14/02/2020	31/03/2020	31	Se evidenció que se respondió el requerimiento a los treinta y un (31) días hábiles de recibido por la ANCP-CCE. De acuerdo a la evidencia suministrada, se observó que se comunicó en términos al peticionario acerca de la ampliación del tiempo para dar respuesta, no obstante toda la trazabilidad del trámite no hace parte del expediente en POXTA.
91	6	4202013000001112		14/02/2020	31/03/2020	31	Se evidenció trámite sin novedad.	
92	7	4202013000001275		20/02/2020	3/04/2020	30	Se evidenció trámite sin novedad.	
93	8	4202013000001294		21/02/2020	16/03/2020	16	El radicado de respuesta no posee firma del Subdirector de Gestión Contractual.	
94	9	4202013000001440		25/02/2020	31/03/2020	24	Se evidenció trámite sin novedad.	
95	10	4202012000001472		27/02/2020	8/04/2020	25	Se evidenció trámite sin novedad.	

Anexo No. 2 Seguimiento PQRS primer semestre vigencia 2020

Anexo No. 1 Trabajo de Auditoría Elaboración de Instrumentos para el Sistema de Compra Pública

Ítem	Ítem por mes	Datos básicos petición (Base de datos Poxta)			Seguimiento Control Interno			
		No. radicado	Mes de radicación	Año de radicación	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones Adicionales
96	1	4202013000001551	Marzo	2020	1/03/2020	8/04/2020	24	Se evidenció trámite sin novedad.
97	2	4202012000001587			2/03/2020	19/03/2020	13	Se evidenció trámite sin novedad.
98	3	4202013000001634			3/03/2019	8/04/2020	25	Se evidenció trámite sin novedad.
99	4	4202013000001811			10/03/2020	29/04/2020	33	Se evidenció que se respondió el requerimiento a los treinta y tres (33) días hábiles de recibido por la ANCP-CCE. De acuerdo a la evidencia suministrada, se observó que se comunicó en términos al peticionario acerca de la ampliación del tiempo para dar respuesta, no obstante toda la trazabilidad del trámite no hace parte del expediente en POXTA.
100	5	4202013000001900			13/03/2020	16/04/2020	21	Se evidenció trámite sin novedad.
101	6	4202013000001982			17/03/2020	7/04/2020	14	Se evidenció trámite sin novedad.
102	7	4202013000002107			20/03/2020	22/04/2020	20	Se evidenció trámite sin novedad.
103	8	4202013000002152			24/03/2020	15/04/2020	14	Se evidenció trámite sin novedad.
104	9	4202012000002238			27/03/2020	27/04/2020	19	Se evidenció trámite sin novedad.
105	1	4202013000002301			31/03/2020	12/05/2020	27	Se evidenció trámite sin novedad.
106	2	4202012000002365			1/04/2020	27/04/2020	16	Se evidenció trámite sin novedad.
107	3	4202013000002460			Abril	2020	30/03/2020	21/04/2020
108	4	4202013000002535	7/04/2020	-			-	Se evidenció de acuerdo a los soportes suministrados que se comunicó en términos al peticionario acerca de la ampliación del tiempo para dar respuesta, no obstante toda la trazabilidad del trámite no hace parte del expediente en POXTA.
109	5	4202013000002691	15/04/2020	26/05/2020			27	Se evidenció trámite sin novedad.
110	6	4202013000002931	20/04/2020	28/05/2020			26	Se evidenció trámite sin novedad.
111	7	4202013000003131	28/04/2020	12/06/2020			31	Se evidenció trámite sin novedad.
112	8	4202012000003146	28/04/2020	4/06/2020			25	Se evidenció trámite sin novedad.

Anexo No. 2 Seguimiento PQRS primer semestre vigencia 2020

Anexo No. 1 Trabajo de Auditoría Elaboración de Instrumentos para el Sistema de Compra Pública

Ítem	Ítem por mes	Datos básicos petición (Base de datos Poxta)			Seguimiento Control Interno			
		No. radicado	Mes de radicación	Año de radicación	Fecha de radicación verificada	Fecha de respuesta verificada	Días hábiles transcurridos entre la radicación y la respuesta	Observaciones Adicionales
113	1	4202013000003281	Mayo		2/05/2020	16/06/2020	30	Se evidenció trámite sin novedad.
114	2	4202013000003227			30/04/2020	-	-	Se evidenció de acuerdo a los soportes suministrados que se comunicó en términos al peticionario acerca de la ampliación del tiempo para dar respuesta, no obstante toda la trazabilidad del trámite no hace parte del expediente en POXTA.
115	3	4202013000003365			29/04/2020	-	-	El requerimiento se encuentra dentro de término para su trámite.
116	4	4202013000003502			8/05/2020	26/05/2020	11	Se evidenció trámite sin novedad.
117	5	4202013000003555			9/05/2020	-	-	El requerimiento se encuentra dentro de término para su trámite.
118	6	4202013000003824			16/05/2020	-	-	El requerimiento se encuentra dentro de término para su trámite.
119	7	4202013000003993			20/05/2020	-	-	El requerimiento se encuentra dentro de término para su trámite.
120	8	4202012000004167			26/05/2020	-	-	El requerimiento se encuentra dentro de término para su trámite.