



**AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA  
-COLOMBIA COMPRA EFICIENTE-**

**RESOLUCIÓN NÚMERO 318 DE 2021**

*“Por la cual se modifica y adiciona la Resolución 1707 de 2018”*

**EL DIRECTOR GENERAL DE LA AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA  
-COLOMBIA COMPRA EFICIENTE-**

En ejercicio de sus facultades legales, en especial en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 y el numeral 9 del artículo 10 del Decreto- Ley 4170 de 2011, y,

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante la Resolución No 1707 de 2018, se reglamentó el derecho de petición y la manera de atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2007 determina que, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Que conforme con la norma antes citada, se actualizaron los canales de atención de la Agencia, incluyendo en el presencial, la oficina de atención al ciudadano para la recepción presencial de las PQRSD, así como, la ubicación física y el correo de la ventanilla única de radicación. Lo anterior con el fin de garantizar la prestación de un mejor servicio al ciudadano.

Que de acuerdo con el informe de seguimiento al cumplimiento de Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública emitido por Control Interno y en observancia del numeral 4.3.3.3 del anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020, es necesario incluir en la resolución, los mecanismos para evitar SPAM, así como, remitir un mensaje de falla del sistema al peticionario, cuando diligencie o envíe el formulario de PQRSD dispuesto en la página web de la entidad.

Que el artículo 8 de la Ley 1381 de 2010, dispone que los hablantes de lenguas nativas tienen el derecho al empleo de su propia lengua en sus actuaciones y gestiones ante los órganos de la administración pública.

Que el artículo 2.2.3.12.9. del Decreto 1166 de 2016, consagra que las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto.

Que se considera pertinente incluir lineamientos generales para la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) que se presentan ante la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, en lengua nativa.

Que en virtud de lo establecido en el literal h del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, las entidades deben publicar un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta.

Continuación de la Resolución "Por la cual se modifica y adiciona la Resolución 1707 de 2018"

Que el Grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General, ejecutó una acción del plan de mejoramiento de PQRSD, que consistió en reformular el método de construcción y análisis del informe de Ley de PQRSD, publicándolo de manera trimestral información relevante y de interés en la página web de la entidad.

Que en aras de lograr la eficiencia administrativa, se hace necesario, ajustar el artículo 21 de la resolución 1707 de 2018, cambiando la periodicidad de dicho informe por trimestral y continuar reportando de manera eficaz la gestión interna de los requerimientos, así como el control integral al trámite de las PQRSD.

Que se requiere modificar la Resolución 1707 de 2018, conforme con las anteriores consideraciones.

Que, en mérito de lo expuesto,

### RESUELVE:

**ARTÍCULO 1°. Modifíquese** el artículo 2 de la Resolución 1707 de 2018 el cual quedará así:

**ARTÍCULO 2.** Los canales oficiales definidos por la Entidad para la recepción de las – PQRSD- presentadas por la ciudadanía son los siguientes:

**Presencial:** Oficina de atención al ciudadano: es el punto de atención directa y personalizada dispuesto para la recepción de las PQRSD presentadas por la ciudadanía, ubicado en la Carrera 7 # 26-20 piso 17 Edificio Tequendama.

**Ventanilla Única de Radicación:** corresponde al punto de radicación dispuesto por la entidad para la recepción de comunicaciones escritas, ubicado en la Carrera 7 # 26-20 piso 33 Edificio Tequendama.

**Correo Electrónico:** La Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente dispone de los correos electrónicos [pqrs@colombiacompra.gov.co](mailto:pqrs@colombiacompra.gov.co), [ventanillaunicaderadicacion@colombiacompra.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@colombiacompra.gov.co) que serán administrados por la Secretaría General a través de la Ventanilla Única de Radicación y por los cuales la ciudadanía puede registrar de manera electrónica y virtual sus PQRSD.

Como medio anticorrupción la Agencia Nacional de Contratación Pública- Colombia Compra Eficiente pone a disposición el correo [lineaetica@colombiacompra.gov.co](mailto:lineaetica@colombiacompra.gov.co), mediante el cual se reciben las quejas o denuncias que involucre a funcionarios y contratistas de la Entidad.

**Portal Web:** A través del sitio web <https://www.colombiacompra.gov.co/pqrsd> la Entidad permite a la ciudadanía tener un canal de comunicación electrónico y virtual, a través del formulario de PQRSD por el cual se puede radicar cualquier requerimiento y realizar el seguimiento a estos.

**Atención Telefónica:** Medio de comunicación directo con el que cuenta la ciudadanía, a través del cual puede formular verbalmente las PQRSD, al número de contacto (1) 7956600.

**Mesa de Servicio:** La mesa de servicio es una línea de atención externa de la que dispone la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, para ofrecer asistencia técnica y funcional acerca del uso de las plataformas de compra pública, los medios de recepción para estas solicitudes son los siguientes:

**Formulario de Soporte Técnico** En la URL <https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/formulario-de-soporte> el ciudadano registra directamente los casos solicitando asistencia técnica o funcional de las plataformas de compra pública, mediante el cual se genera un radicado del registro y de acuerdo con una categorización definida se atiende por las áreas encargadas del soporte al usuario

*Continuación de la Resolución "Por la cual se modifica y adiciona la Resolución 1707 de 2018"*

**Chat:** La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente cuenta con un servicio de chat interactivo en el que a través de un asesor virtual (JOTA), se responden una serie de preguntas frecuentes que abarcan temas de compra y contratación pública, plataformas (Secop I, Secop II, Tienda Virtual); entre otros temas generales.

El servicio de chat se divide en dos momentos: El primero, es la interacción con el asesor virtual -JOTA, quien responde preguntas frecuentes sobre el uso de las plataformas de compra públicas; el segundo, en caso de que JOTA no atienda la solicitud del usuario, éste lo conducirá a un asesor de la mesa de servicio con quien se podrá establecer una conversación a través de mensajería instantánea.

**Teléfono:** Medio de comunicación directo con el que cuenta la ciudadanía a través del cual se puede contactar al número fijo 7456788 o la línea gratuita nacional 018000520808 para solicitar asistencia y realizar soporte de las consultas, dudas y/o fallas en los sistemas de información de compra pública.

**Parágrafo Primero.** La recepción de las PQRSD que sean allegadas por cualquier otro correo electrónico a los descritos anteriormente, deberán ser enviadas por el servidor público que lo reciba al correo [ventanillaunicaderadicacion@colombiacompra.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@colombiacompra.gov.co). sólo por este medio se hará la radicación; a vuelta de correo se dará el número de radicado dando por enterado al peticionario y el servidor.

**Parágrafo Segundo:** Todas las PQRSD que sean recibidas a través de empresas de servicios postales a la dirección Carrera 7 # 26-20 Piso 33 de la ciudad de Bogotá, serán radicadas por la ventanilla única de radicación

**ARTÍCULO 2°. Modifíquese,** el artículo 16 de la Resolución 1707 de 2018 el cual quedará así:

**ARTÍCULO 16. Prueba de recepción, envío de mensajes de datos y mecanismos para evitar SPAM.** Para efectos de demostrar el envío y la recepción de comunicaciones, se aplicarán las siguientes reglas:

1. El mensaje de datos emitido por la Entidad para acusar recibo de una comunicación será prueba tanto del envío hecho por el interesado como de su recepción por la Entidad. En este caso la respuesta podrá ser emitida por esta misma vía.
2. Cuando fallen los medios electrónicos o físicos de los que dispone la Entidad, que impidan a las personas enviar sus escritos, peticiones o documentos que le sean solicitados por la Agencia para dar claridad a la petición, el remitente podrá insistir en su envío dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, o remitir el documento por otro medio dentro del mismo término, siempre y cuando existan constancias de los hechos constitutivos de la falla en el servicio.
3. En caso de existir una falla en el sistema, durante el proceso de diligenciamiento o envío del formulario de PQRSD por parte de los ciudadanos, se generará un mensaje explicando el motivo de la falla, de igual manera, se indicará la opción que tienen estos, para hacer nuevamente su solicitud.

Los mecanismos de SPAM están a cargo de la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico, mediante el licenciamiento de Office 365, los cuales se tratan en la consola central de la referida licencia, a través de los módulos de seguridad y cumplimiento en administración de amenazas. A su vez, los usuarios que presentan ingreso de correos SPAM son reportados al oficial de seguridad de la ANCP-CCE y se bloquea si es el caso, el origen de los mismos.

**ARTÍCULO 3°. Modifíquese,** el artículo 20 de la Resolución 1707 de 2018 el cual quedará así:

**ARTÍCULO 20. Seguimiento y Control al trámite de las PQRSD.** El Proceso de Atención y Servicio al Ciudadano o la dependencia que haga sus veces, conforme a su competencia y de acuerdo con lo establecido en el procedimiento definido, deberá efectuar seguimiento y control a las- PQRSD- recibidas en la Entidad.

**ARTÍCULO 4°. Modifíquese,** el artículo 21 de la Resolución 1707 de 2018 el cual quedará así:

Continuación de la Resolución "Por la cual se modifica y adiciona la Resolución 1707 de 2018"

**ARTÍCULO 21. Informe de las PQRSD.** El(la) servidor(a) designado(a) por el Proceso de Atención y Servicio al Ciudadano o la dependencia que haga sus veces, deberá elaborar el "Informe Trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias" o el documento que corresponda, de acuerdo con la matriz de control de las PQRSD establecida para ello, en todo caso, cada dependencia debe adoptar la matriz como instrumento que evidencie el seguimiento y control al trámite de las PQRSD recibidas en la Entidad y asignadas a la dependencia".

**ARTÍCULO 5°. Adiciónese,** el artículo 4A de la Resolución 1707 de 2018 el cual quedará así:

**ARTÍCULO 4A Peticiones presentadas en lengua nativa o dialecto oficial de Colombia**  
Cuando se reciban Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias por cualquiera de los canales de atención, en una lengua nativa o dialecto oficial de Colombia, la Agencia dejará constancia de este hecho. Tratándose de peticiones verbales, la ANCP-CCE, adoptará los mecanismos para grabar el requerimiento por cualquier medio tecnológico, o si es presentado por escrito, se registrará el documento, especificando que es una Consulta en lengua nativa y que el contenido de la solicitud surtirá proceso de interpretación y traducción.

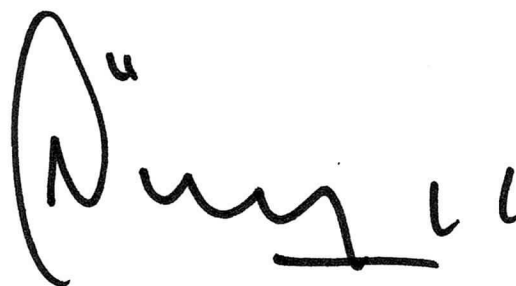
Para tal efecto, el Grupo de Atención al Ciudadano, procederá a realizar las gestiones administrativas necesarias para hacer la cotización de un traductor y/o intérprete de la respectiva lengua nativa, en el evento de contar con los recursos disponibles o en su defecto, solicitar la cooperación interinstitucional ante la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura. El Ministerio designará el traductor escogido e indicará los honorarios, que serán acordados entre la entidad y el traductor.

Posteriormente, se efectuará la traducción de la petición y la respuesta que emita CCE. En virtud de lo anterior, por no ser de competencia de CCE su traducción, la remisión deberá hacerse dentro del término establecido en el artículo 11 de la Resolución 1707 de 2018, para las peticiones de consulta. Una vez se obtenga la traducción tanto de la petición como de la respuesta, dichos documentos serán registrados a través del sistema de gestión documental dispuesto por la entidad".

**ARTÍCULO 6°.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y modifica las disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Bogotá D.C., a los, **20 OCT 2021**

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**



**JOSÉ ANDRÉS O'MEARA RIVEIRA**  
Director General

Aprobó: Juan David Marín López-Asesor Dirección General  
Revisó: Claudia Ximena López Pareja-Secretaria General  
Proyectó: Carolina Montenegro Riascos-Contratista Atención al Ciudadano