



INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

1. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	08/06/2025
Ciudad:	Bogotá D.C
Título del Informe:	Reporte PQRS - Trimestral (abril - mayo - junio 2025)
Objeto del Informe:	Presentar la gestión realizada en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, recibidas en la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, correspondiente al segundo trimestre de 2025.
Alcance o periodo reportado:	Incluye la información referente a las PQRS, relacionada con la clasificación por tipología, tiempo de respuesta y dependencias, de los requerimientos radicados en la entidad durante el período comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio de 2025.
Código Interno del informe:	CCE-REC-FM-20
TRD Y Ubicación electrónica:	

2. DESTINO Y AUTORES DEL INFORME

DESTINATARIO DEL INFORME	
Nombre:	ANCP-CCE- Ciudadanía
AUTORES DEL INFORME	
Nombre:	Nelson Felipe Gaitán Chacón
Cargo:	Contratista- Relacionamiento Estado Ciudadano
Área:	Grupo Relacionamiento Estado Ciudadano-Secretaría General
Nombre:	Edgar Mauricio Guerrero Cáceres
Área:	Grupo Relacionamiento Estado Ciudadano-Secretaría General
Cargo:	Contratista- Relacionamiento Estado Ciudadano

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRSD

3. DESARROLLO DEL INFORME

El proceso de Relacionamiento Estado Ciudadano de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente -ANCP-CCE- busca a través del informe trimestral de PQRSD (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias), garantizar el acceso a la información por parte de los ciudadanos y grupos de valor de la entidad, unificando las peticiones radicadas y respondidas en el período comprendido entre el (1) de abril y el (30) de junio de 2025, realizando seguimiento, alerta y evaluación al proceso de las PQRSD.

La Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente -ANCP-CCE- de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"*, publica en su sitio web las diferentes categorías de información; razón por la cual, se pone a disposición la información correspondiente a las PQRSD del segundo trimestre del 2025 en el portal web, para garantizar principios como el de transparencia, buena fe, facilitación, no discriminación, gratuidad, celeridad, eficacia, calidad y divulgación proactiva de la información.

Así mismo, de acuerdo con la resolución 373 del 2024 *"Por medio del cual se adopta el manual PQRSD de la ANCP-CCE"* menciona en su capítulo 9. Seguimiento y control de las PQRSD lo siguiente:

El Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento Estado Ciudadano o quien haga sus veces deberá elaborar el "Informe trimestral general de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias" o el documento que corresponda, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al vencimiento del trimestre respectivo, de acuerdo con la matriz de control de las PQRSD establecida para ello. En todo caso, cada dependencia por parte del Gestor Documental o quien haga sus veces 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. De igual manera las diferentes áreas deberán suministrar la información que se solicite referente a la gestión de las PQRSD de cada dependencia que el GREC determine.

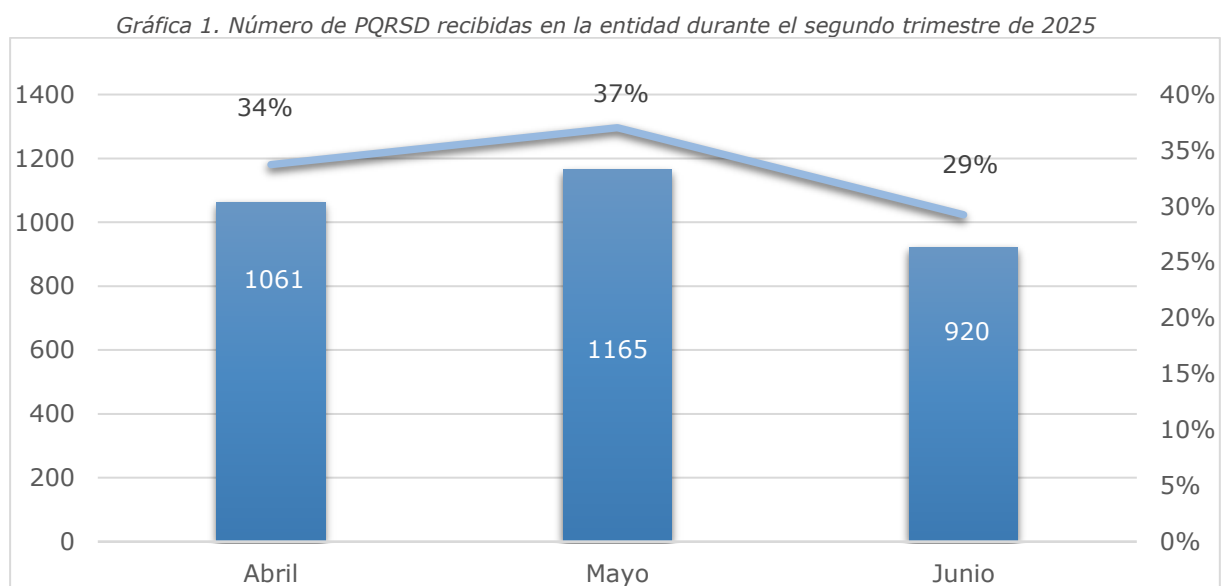
Por otro lado, de acuerdo con el Plan de Acción Institucional 2025 se estableció como actividad: Monitorear con oportunidad las PQRSD de la Agencia, cuyo producto son los informes trimestrales de las PQRSD.

Con base en lo anterior, el presente documento resume la gestión de las PQRSD de la entidad, con base en la información y datos suministrados por parte de cada una de las áreas.

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

4. Frecuencia de las PQRS recibidas

De acuerdo con los datos arrojados por los diferentes canales de atención de la entidad, durante el segundo trimestre de 2025 se recibieron **3.146** requerimientos, los cuales fueron asignados para su trámite a la Dirección General, Secretaría General y las Subdirecciones misionales de: Negocios, Gestión Contractual, Información y Desarrollo Tecnológico, Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico. Las peticiones recibidas por mes se desagregan de la siguiente manera:

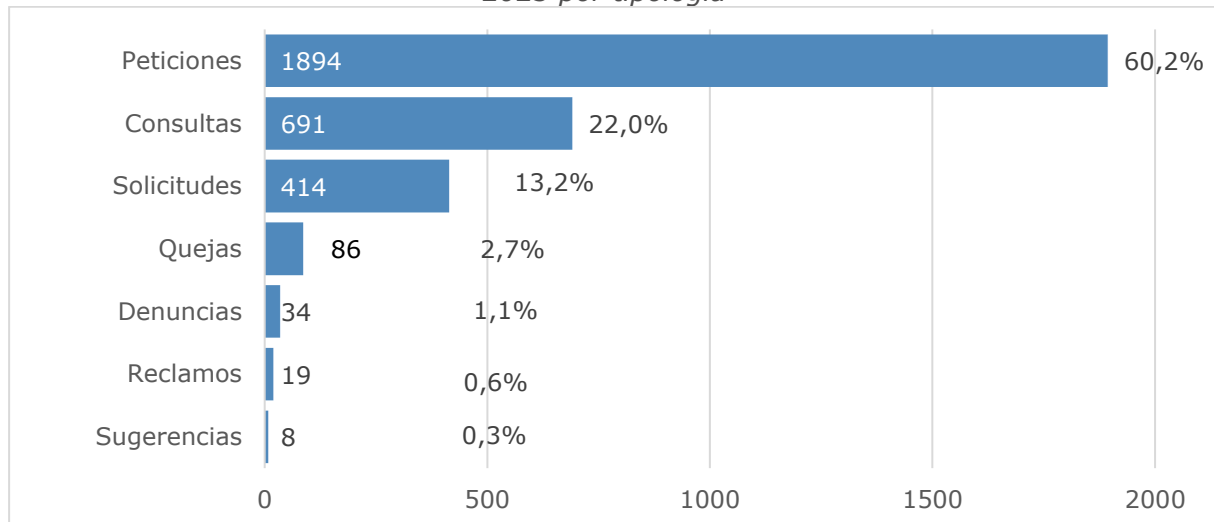


Fuente: Matrices PQRS del 1 de abril a 30 de junio de 2025 SharePoint Atención al ciudadano 2025

Durante el segundo trimestre del 2025, el mes con mayores requerimientos fue mayo con el 37%, seguido de abril con el 34% y junio con el 29%.

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRSD

Gráfica 2. Número de PQRSD recibidas en la entidad durante el segundo trimestre de 2025 por tipología

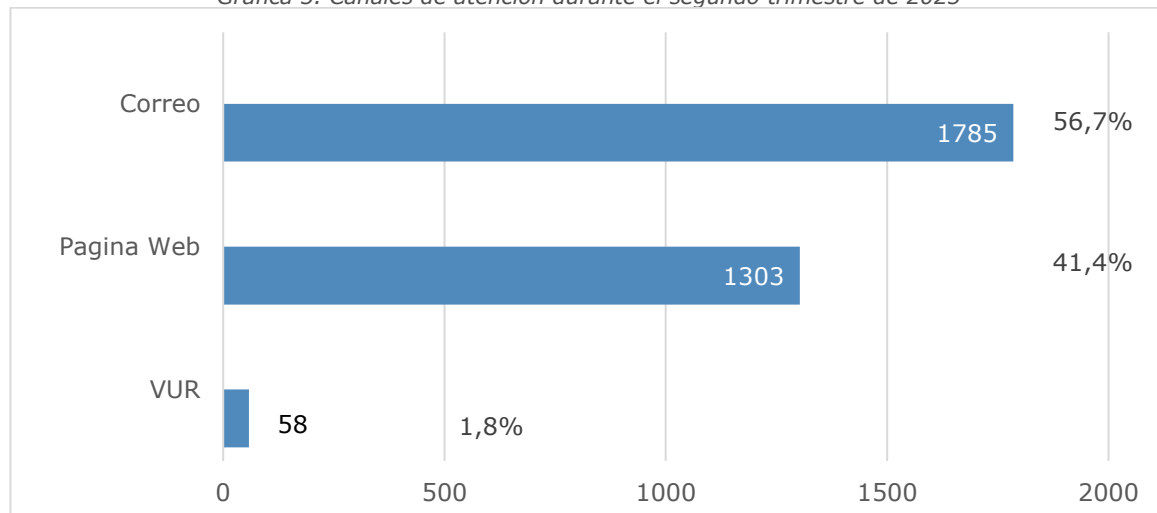


Fuente: Matrices PQRSD del 1 de abril a 30 de junio de 2025 SharePoint Atención al ciudadano 2025

En la anterior gráfica, se evidencia que el **60,2%** de las PQRSD son peticiones, el **22,0%** consultas, el **13,2%** solicitudes de información, el **2,7%** quejas, el **1,1%** denuncias, el **0,6%** reclamos y sugerencias con el **0,3%**.

5. PQRSD recibidas por los canales de atención

Gráfica 3. Canales de atención durante el segundo trimestre de 2025



Fuente: Matrices PQRSD del 1 de abril al 30 de junio de 2025 SharePoint Atención al ciudadano 2025

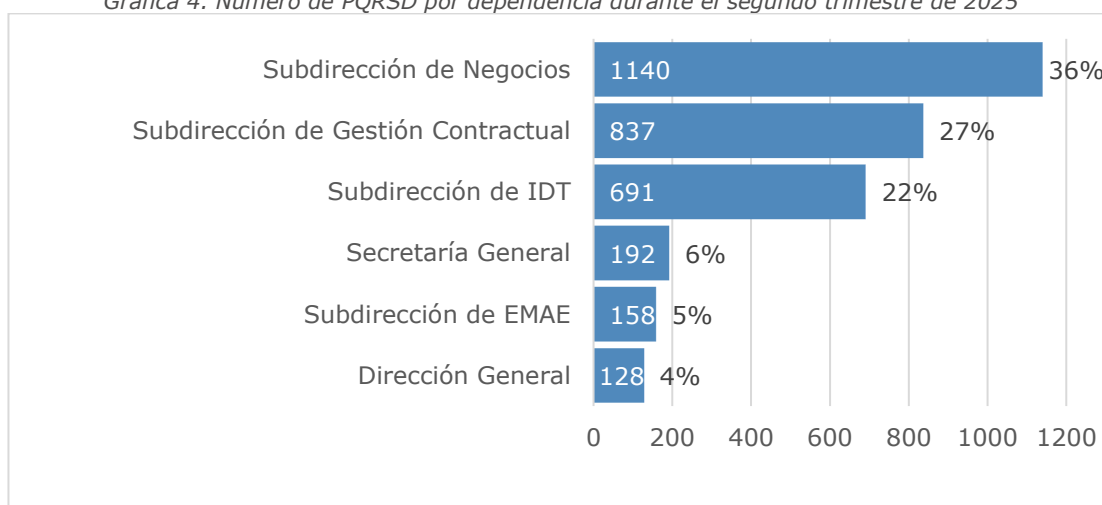
La radicación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) por parte de los ciudadanos y usuarios durante este segundo trimestre en la entidad, se realizó principalmente, a través del correo electrónico de ventanilla única con mil setecientos ochenta y cinco (**1.785**) requerimientos, que

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

corresponden al cincuenta y seis, siete por ciento (**56,7%**) de forma subsidiaria, mediante el formulario en página web con mil trescientos tres (**1.303**) requerimientos, lo que equivale al cuarenta y uno por ciento (**41,4%**) y mediante la Ventanilla Única de Radicación de manera presencial, se realizaron cincuenta y ocho (**58**) requerimientos que representa el uno coma ocho por ciento (**1,8%**).

6. Gestión de las PQRS en las áreas misionales y de apoyo

Gráfica 4. Número de PQRS por dependencia durante el segundo trimestre de 2025



Fuente: Matrices PQRS del 1 de abril a 30 de junio de 2025 SharePoint Atención al ciudadano 2025

Las PQRS que se radicaron en la entidad fueron asignadas a los gestores de las diferentes dependencias, a través del aplicativo POXTA, con el fin de centralizar la información y que sean los mismos quienes gestionen al interior de su equipo de trabajo la consolidación de la respuesta o el trámite interno al que haya lugar.

En el segundo trimestre 2025, a la Dirección General se asignaron ciento veintiocho (**128**) peticiones, representando el cuatro por ciento (**4%**), a la Subdirección de Estudios de Mercados y Abastecimiento Estratégico ciento cincuenta y ocho (**158**) con el cinco por ciento (**5%**), a la Secretaría General ciento noventa y dos (**192**) con el seis por ciento (**6%**), a la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico seiscientos noventa y uno (**691**) con el veintidós por ciento (**22%**), a la Subdirección de Gestión Contractual ochocientos treinta y siete (**837**) que equivalen al veintisiete por ciento (**27%**) y a la Subdirección de Negocios mil ciento cuarenta (**1.140**) con el treinta y seis por ciento (**36%**).

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

En el mismo sentido, se identificaron los temas frecuentes por cada tipo de petición (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) han sido recibidas en la Entidad, las cuales se describen así:

Peticiones: Durante el segundo trimestre del 2025 se recibieron un total de **1894** peticiones, que equivalen al **60,2%** del total de las PQRS, los asuntos más consultados fueron:

- Procesos de cobro.
- Solicitud de capacitación SECOP II.
- Solicitud de capacitación TVEC
- Solicitud de capacitación de contratación
- Contratos de obra pública
- Validación de certificados de contratos CCE.
- Aplicación Documentos Tipo
- Solicitud capacitaciones CCE
- Apoyo técnico en la gestión contractual
- Ley de Garantías
- Liquidación de contratos
- Contratistas – pago de seguridad social
- Contratos celebrados con las entidades del estado
- Recuperación de usuario y contraseña SECOP
- Obligatoriedad en el Uso del SECOP II
- Datos Abiertos

Consultas: Se recibieron **691** consultas, que corresponden al **22,0%** del total de PQRS recibidas durante el segundo trimestre del 2025. Los temas más solicitados fueron:

- Obligatoriedad en el Uso del SECOP II
- Solicitud de información y publicidad SECOP II
- Obligatoriedad en el Uso de la Tienda Virtual del Estado Colombiano para las entidades públicas.
- Incumplimiento de los proveedores de los diferentes instrumentos de agregación de demanda.
- Ley de garantías
- MIPYMES
- Conceptos CCE
- Uso de SECOP II

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRSD

Solicitudes: se recibieron **414** solicitudes que corresponden al **13,2%** del total de PQRSD recibidas durante el segundo trimestre del 2025, sobre los siguientes temas:

- Solicitud de capacitaciones para el estudio de análisis del sector.
- Solicitud de información laboral de funcionarios.
- Solicitudes de experiencias en contratos.
- Solicitud de estructuración de nuevos Mecanismos de Agregación de Demanda.
- Solicitud de uso de símbolos patrios
- Solicitud copia de conceptos CCE
- Obligatoriedad de documentos tipo
- Información pública datos de entidad/proveedor (búsqueda de proceso/contrato.
- Solicitud de información de direcciones IP.
- Solicitud de información de la contratación realizada por las diferentes plataformas SECOP I, SECOP II y TVEC.
- Solicitud de información de procesos contractuales.

Quejas: Se recibieron **86** quejas que corresponden al **2,7%** del total de PQRSD recibidas durante el segundo trimestre del 2025, relacionadas con los siguientes temas:

- Experiencia plataformas de compra pública.
- Reportes de entidades en mora.
- Reporte de posibles incumplimientos de órdenes de compra externas de la ANCP-CCE.

Denuncias: Se recibieron **34** denuncias que corresponden al **1,1%** del total de PQRSD recibidas durante el segundo trimestre del 2025, relacionadas con los siguientes temas:

- Hechos de corrupción de procesos licitatorios externos a la entidad

Reclamos: Se recibieron **19** reclamos que corresponden al **0,6%** del total de PQRSD durante el segundo trimestre del 2025, los temas más relevantes fueron:

- No se evidencia actualización en la base de datos abiertos
- Notificación de fallas en el Secop II

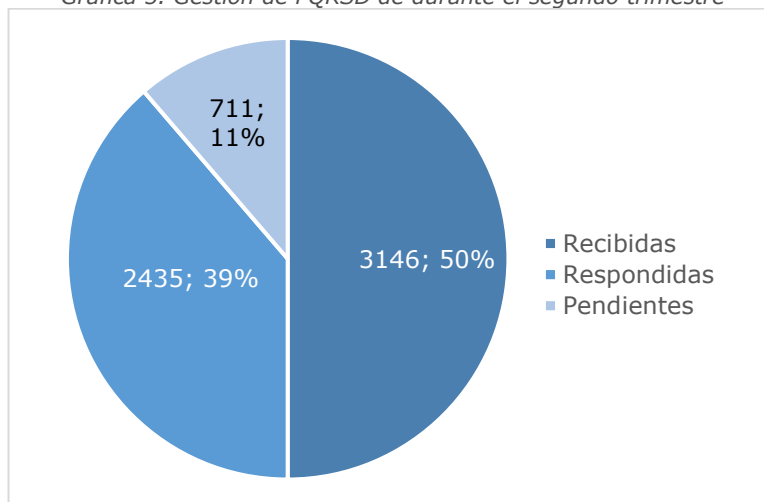
INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRSD

Sugerencias: Se recibieron **8** quejas que corresponden al **0,3%** del total de PQRSD recibidas durante el segundo trimestre del 2025, relacionadas con los siguientes temas:

- Revisar los documentos publicados correspondan a la última versión
- Realizar capacitaciones en contratación estatal
- Ajustes en los AMP

7. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas

Gráfica 5. Gestión de PQRSD de durante el segundo trimestre



Fuente: Matrices PQRSD del 1 de abril a 30 de junio de 2025 SharePoint Atención al ciudadano 2024

Del total de PQRSD recibidas (**3.146**) durante los meses de abril, mayo y junio del 2025, se encuentran pendiente por dar respuesta **711**, las cuales se encuentran en término y serán respondidas durante el siguiente período.

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

8. Radicados extemporáneos y sin respuesta

Durante el segundo trimestre de 2025, se evidenció que **24** peticiones, fueron tramitados de manera extemporánea conforme con los términos establecidos en la Ley, por demoras internas en la proyección y aprobación de estos.

Tabla 1. Radicados extemporáneos durante el segundo trimestre de 2025

Radicado	Tipología normativa	Área / Dependencia	Tiempo de Respuesta
ABRIL			
P20250312002416	Peticiones	Subdirección de Negocios	16 días
P20250313002483	Peticiones	Subdirección de Negocios	20 días
P20250326002911	Solicitud de información	Subdirección de Negocios	16 días
P20250328002985	Peticiones	Subdirección de Negocios	16 días
P20250310002337	Consulta	Subdirección de Negocios	31 días
P20250317002607	Peticiones	Subdirección de Negocios	16 días
P20250219001631	Consulta	Subdirección de Negocios	31 días
P20250220001701	Consulta	Subdirección de Negocios	31 días
P20250312002421	Peticiones	Subdirección de Negocios	16 días
P20250312002432	Peticiones	Subdirección de Negocios	16 días
P20250312002440	Peticiones	Subdirección de Negocios	16 días
MAYO			
P20250421003716	Peticiones	Subdirección de Negocios	19 días
P20250422003774	Peticiones	Subdirección de Negocios	16 días
P20250505004217	Peticiones	Subdirección de Negocios	16 días
P20250505004218	Peticiones	Subdirección de Negocios	16 días
P20250430004136	Solicitud de información	Secretaría General	11 días
P20250415003639	Peticiones	Dirección General	17 días
P20250512004513	Solicitud de información	Subdirección IDT	14 días
P20250508004404	Petición Órganos de Control	Subdirección IDT	15 días
JUNIO			
1-2025-06-04-005421	Peticiones	Dirección General	16 días

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

1-2025-06-04-005451	Peticiones	Subdirección de Negocios	16 días
P20250526005055	Peticiones	Subdirección de Negocios	16 días
P20250528005208	Solicitud de información	Subdirección de Negocios	11 días
P20250523004990	Solicitud de información	Subdirección de EMAE	11 días

Fuente: Matrices PQRS del 1 de abril a 30 de junio de 2025 SharePoint Atención al ciudadano 2025

9. Traslados por competencia

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, se trasladaron por competencia a otras entidades ciento setenta **(207)** peticiones que corresponden al seis, seis por ciento **(6,6%)** del total de las PQRS recibidas.

Tabla 2. Traslados por competencia durante el segundo trimestre de 2025

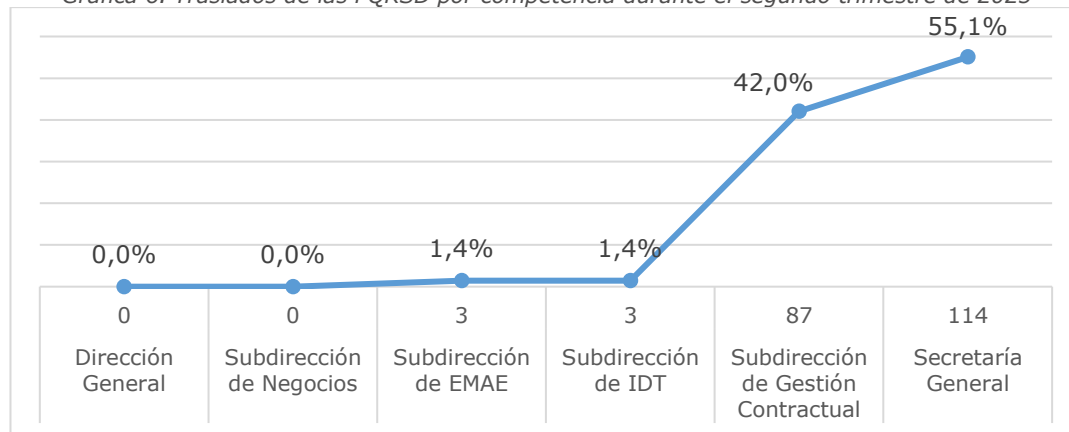
Traslado de PQRS por Competencia del 2Q		
Dependencias ANCP-CCE	Total	%
Secretaría General	114	55,1%
Subdirección de Gestión Contractual	87	42,0%
Subdirección de EMAE	3	1,4%
Subdirección de IDT	3	1,4%
Total PQRS por mes	207	100,0%

Fuente: Matrices PQRS del 1 de abril a 30 de junio de 2025 SharePoint Atención al ciudadano 2025

La dependencia con mayor número de traslados por no competencia a otras entidades fue la Secretaría General ciento veinticuatro **(114)** traslados que corresponden al **55,1%**, seguida por la Subdirección de Gestión Contractual con ochenta y siete **(87)** traslados que equivale al **42,0%**, la Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico Información y Desarrollo Tecnológico con tres **(3)** traslados que equivale al **1,4%**, y la Subdirección Información y Desarrollo Tecnológico con tres **(3)** traslado que equivale al **1,4%**, la Subdirección de Negocios y la Dirección General no reportaron traslados por falta de competencia en el trimestre.

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

Grafica 6. Traslados de las PQRS por competencia durante el segundo trimestre de 2025



Fuente: Matrices PQRS del 1 de abril a 30 de junio de 2025 SharePoint Atención al ciudadano 2025

De acuerdo con lo anterior, a continuación, se relacionan los temas más frecuentes que radican los peticionarios en la Agencia, que generan traslados por falta de competencia a las entidades a las que son remitidas:

Tabla 3. Temas de los traslados por falta de competencia durante el segundo trimestre de 2025

TEMAS DE TRASLADOS POR FALTA DE COMPETENCIA	ENTIDADES A LAS QUE SE LE DIO TRASLADO
Irregularidades de los procesos de contratación de los municipios	Entidades dueñas de los procesos, Fiscalía general de la nación.
Subsanación de procesos contractuales en municipios.	A las respectivas Alcaldías de los diferentes municipios que radican los requerimientos.
Vulneración de los derechos	Defensorías de pueblo
Consultas normativas sobre temas contractuales de carácter particular y concreto con entidades públicas.	Se remite a las entidades relacionadas en la petición, de igual forma, en algunos casos no se traslada a otra entidad, debido a que no existen autoridades que puedan resolver esos requerimientos.

Fuente: Matrices PQRS del 1 de abril a 30 de junio de 2025 SharePoint Atención al ciudadano 2025

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

10. Traslados entre áreas

De acuerdo con lo anterior se realiza un análisis de los traslados internos que realiza la Agencia con la información suministrada por las áreas y/o dependencias de la agencia:

Tabla 4. Reasignaciones internas del segundo trimestre de 2025

Reasignaciones de PQRS entre las áreas de la ANCP-CCE								
Destino Origen	Dirección General	Secretaría General	Subdirección de Negocios	Subdirección de IDT	Subdirección de EMAE	Subdirección de Gestión	Totales	%
Subdirección de Gestión Contractual	4	3	13	22	11	0	53	41,7%
Subdirección de IDT	3	1	12	0	1	10	27	21,3%
Dirección General	0	1	7	4	6	9	27	21,3%
Subdirección de EMAE	1	3	3	1	0	6	14	11,0%
Subdirección de Negocios	1	1	0	1	1	0	4	3,1%
Secretaría General	0	0	0	1	0	1	2	1,6%
Subtotales	9	9	35	29	19	26	127	100,0%

Fuente: Matrices PQRS del 1 de abril a 30 de junio de 2025 SharePoint Atención al ciudadano 2025

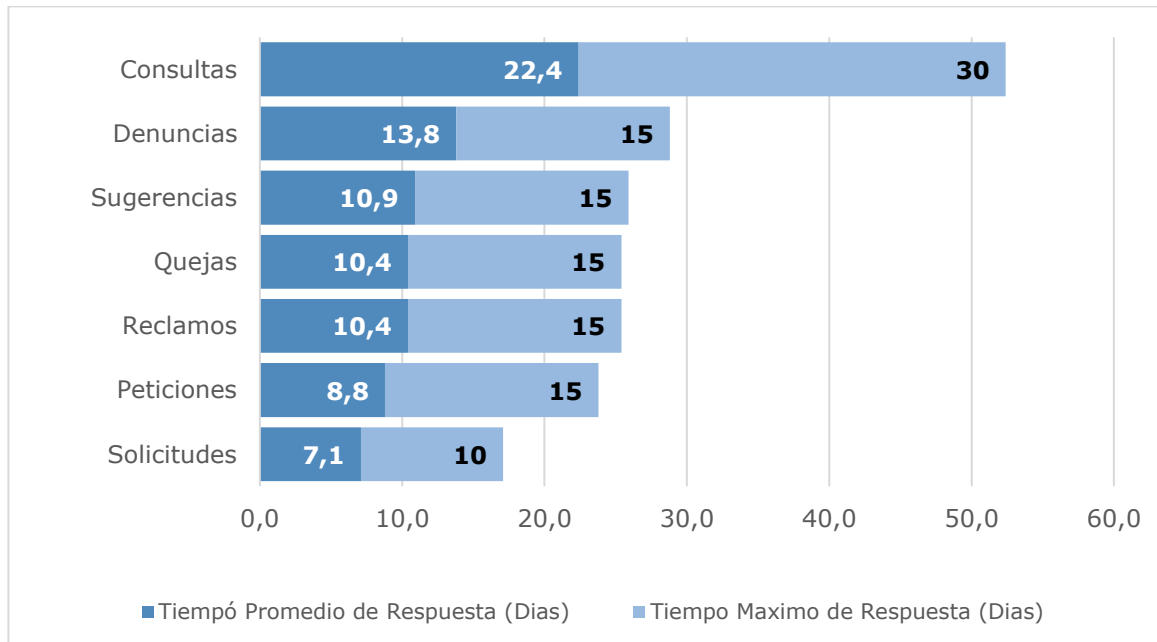
Con base en la tabla anterior, se puede indagar que la Subdirección de Gestión Contractual traslado a otras dependencias **53** peticiones, seguido de la Subdirección de IDT con **27** peticiones, la Dirección General con **27** peticiones, la Subdirección de EMAE con **14** peticiones, la Subdirección de Negocios con **4** peticiones, y la Secretaría General con **2** peticiones.

Por otro lado, las áreas que más recibieron derechos de peticiones trasladadas por otras dependencias fueron; la Subdirección de Negocios con **35** peticiones, la Subdirección de IDT con **29**, la Subdirección de Gestión Contractual con **26**, la Subdirección de EMAE con **19**, la Secretaría General con **9** y la Dirección General con **9**.

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

11. Tiempo promedio de respuesta

Gráfico 8. Tiempo promedio de respuesta durante el segundo trimestre de 2025



Fuente: Power BI PQRS del 1 de abril a 30 de junio de 2025

12. Solicitudes de acceso a la información pública

De acuerdo con el Artículo 2.1.1.6.2. del Decreto 1081 de 2015, las entidades deben generar informes de solicitudes de acceso a la información, identificando el número de solicitudes a las cuales se negó el acceso a la información pública.

Durante el segundo trimestre de 2025 no se negó ninguna solicitud de información.

13. Capacitaciones en Gestión de PQRS

El Grupo de Relacionamento Estado Ciudadano durante la vigencia del 2025 ha realizado las siguientes capacitaciones:

Tabla 5. Temas de las capacitaciones durante el segundo trimestre de 2025

Capacitaciones en gestión de PQRS – 1Q 2025			
Fecha	Tema	Grupo o Área	Total, Asistentes
11/06/2025	Uso herramienta POXTA	Sub. de Gestión Contractual	24
7/05/2025	Componentes manuales PQRS	ANCP-CCE	104

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

12/05/2025	Uso herramienta POXTA	Sub. de Negocios	46
6/05/2025	Socialización Ajuste formato de seguimiento PQRS	Sub de IDT, Sub. de Negocios, Sub. de EMAE	7
10/04/2025	Uso herramienta POXTA	Grupo Interno de Articulación	19
14/05/2025	Uso herramienta POXTA	Mesa de Ayuda (Capacitación externa)	47

Fuente: Elaboración Propia

Con base en la tabla anterior, durante el segundo trimestre se realizaron 7 capacitaciones, a las cuales asistieron **247 personas**, entre funcionarios, contratistas de la Agencia.

14. Análisis y/o conclusiones del informe

De acuerdo con el seguimiento y control realizado por el Grupo de Relacionamento Estado- Ciudadano de la Secretaría General de las PQRS radicadas en la Entidad en el segundo trimestre del 2025, se concluye y se realizan las siguientes recomendaciones con el fin de fortalecer este procedimiento:

- Continuar con las capacitaciones a las dependencias que presentan inconvenientes en la atención de las PQRS frente a las generalidades de las peticiones y sus términos de respuesta. Para la vigencia 2025 se ha trazado una meta de capacitar al mayor número de funcionarios y contratistas, para lo cual se ha logrado avanzar significativamente al llegar a **247 personas** durante el trimestre, se espera capacitar más personas para el tercer trimestre.
- El mes con mayor número de PQRS fue mayo con **1.165** peticiones. Así mismo realizando una comparación con el mismo periodo de tiempo de la vigencia anterior, se identifica que se recibieron menos peticiones.
- Con relación a los traslados por falta de competencia, se resalta un aumento, pasando del **5,7%** del total de PQRS trasladadas como faltas a otras entidades durante el último trimestre (enero, marzo y abril) al **6,6%** para este segundo trimestre del 2025, El equipo REC hace pedagogía sobre la misionalidad de la agencia con los grupos de valor. Se continuará desarrollando campañas y capacitaciones a los ciudadanos para dar a conocer las funciones de la agencia para lograr bajar el porcentaje de faltas de competencia.

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para el segundo trimestre de 2025 fue el correo electrónico con un total de **1.785** equivalente al **56,7%**, seguido de la página Web con un total de **1.303** que corresponde al **41,4%** de las PQRS.
- La dependencia con más peticiones asignadas en el trimestre reportado fue la subdirección de Negocios con **1.140** que corresponde al **36%**, seguida por la subdirección de Gestión Contractual con **837** que corresponde al **27%** del total de los requerimientos.
- Desde el mes de junio se comenzó a evaluar la satisfacción de los grupos de valor frente a la calidad y oportunidad en las repuestas de las PQRS, el volumen de personas que contestó la encuesta es poco significativo con solo 8 respuestas a corte de 30 de junio, por lo que se buscará incentivar el uso de esta encuesta de satisfacción.

Es importante mencionar que el detalle de la información de las peticiones que durante este periodo de tiempo informado se encuentran pendiente de respuesta, como la tipología, el área asignada entre otras variables es susceptibles de cambio para el siguiente periodo.

15. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Felipe Gaitán Chacón Contratista Relacionamiento Estado Ciudadano	08/07/2025	<i>Original firmado</i>
Elaboró	Edgar Mauricio Guerrero Cáceres Contratista Relacionamiento Estado Ciudadano	08/07/2025	<i>Original firmado</i>
Revisó	Alejandro Garzón Arévalo Coordinador Grupo REC	08/07/2025	<i>Original firmado</i>
Aprobó	Ana María Tolosa Rico Secretaria General	09/07/2025	<i>Original firmado</i>



INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

16. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSION	AJUSTES	FECHA	REVISÓ		01
01	Creación y estandarización de formato	25/09/2023	Elaboró	Diana Carolina Montenegro	Contratista grupo de REC Secretaría General
			Revisó	Liseth Tatiana Melo	Coordinadora de REC Secretaría General
			Aprobó	Liseth Tatiana Melo	Coordinadora de REC Secretaría General