

INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS, EN LA AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA - COLOMBIA COMPRA EFICIENTE PRIMER SEMESTRE 2025

La Asesora Experta con Funciones de Control Interno juntamente con su equipo de trabajo, en cumplimiento a lo establecido en la **Ley 87 de 1993** "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones", así como el **Decreto 648 de 2017** y de conformidad con la **Ley 1474 de 2011** en su,

"ARTÍCULO 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.", "La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios".

En cumplimiento de lo anterior y del Plan Anual de Auditorías basadas en riesgos 2025, aprobado por el Comité Institucional Coordinador de Control Interno, se realizó el presente seguimiento al cumplimiento de trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS), en la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente (ANCP-CCE) del Primer Semestre 2025. Según lo detallado en los literales a y b del presente informe.

a) Contextualización del seguimiento a lo establecido por el artículo 23 de la Constitución Política, Ley 1474 de 2011, Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015 y la Resolución 373 del 2024 de la ANCP-CCE.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 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", Así mismo, de acuerdo con la resolución 373 del 2024 "Por la cual se adopta el "Manual para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRS" y se derogan las Resoluciones 1707 de 2018, 318 de 2021 y 297 de 2022, las Circulares 018 y 024 de 2023 mediante las cuales se reglamentó el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas, presentadas ante la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente".

Así mismo, este informe revisa el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Y la Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."

INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

El presente informe tiene como propósito evaluar el grado de atención que le brindó la Agencia a través de sus diferentes procesos / áreas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), para el primer semestre del año 2025 por parte de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente (ANCP-CCE), el cual se elaboró en uso de la buena fe Control Interno con base a la información reportada.

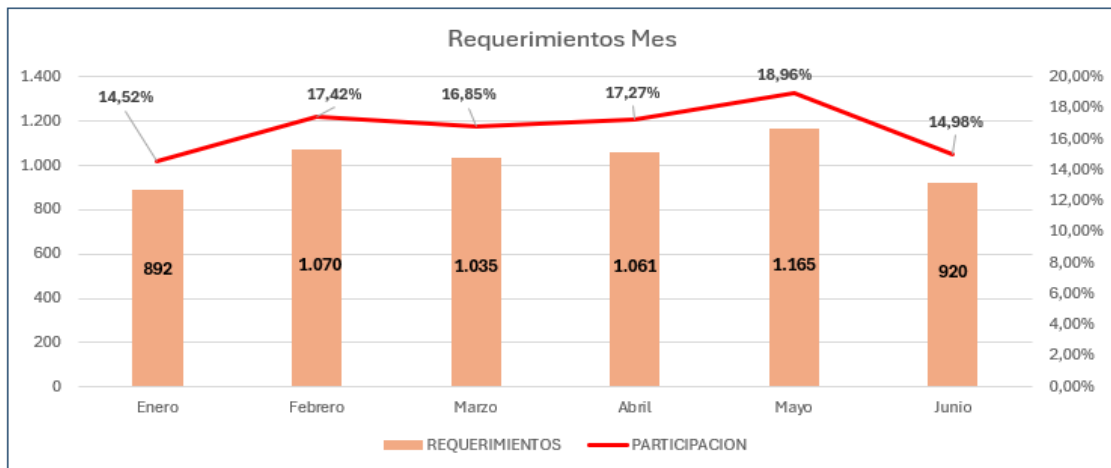
b) Resultados del Seguimiento.

Con base en la información proporcionada por el Grupo de Relacionamento Estado-Ciudadano de la Secretaría General de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente (ANCP-CCE), Control Interno realizó el análisis correspondiente sobre la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de los ciudadanos, recibidos durante el segundo semestre de 2025.

En este periodo se registraron un total de 6.143 solicitudes, los cuales fueron atendidos por diferentes dependencias de la entidad, según su competencia. Las áreas que gestionaron dichas solicitudes fueron: (Subdirección de Negocios, Subdirección de Gestión Contractual, Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico, Secretaría General, Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico, y Dirección General).

A continuación, se expone la cantidad de solicitudes atendidas por mes durante el segundo semestre de 2025.

Gráfica 1. Número de PQRSD recibidas en la ANCP-CCE durante el primer semestre de 2025

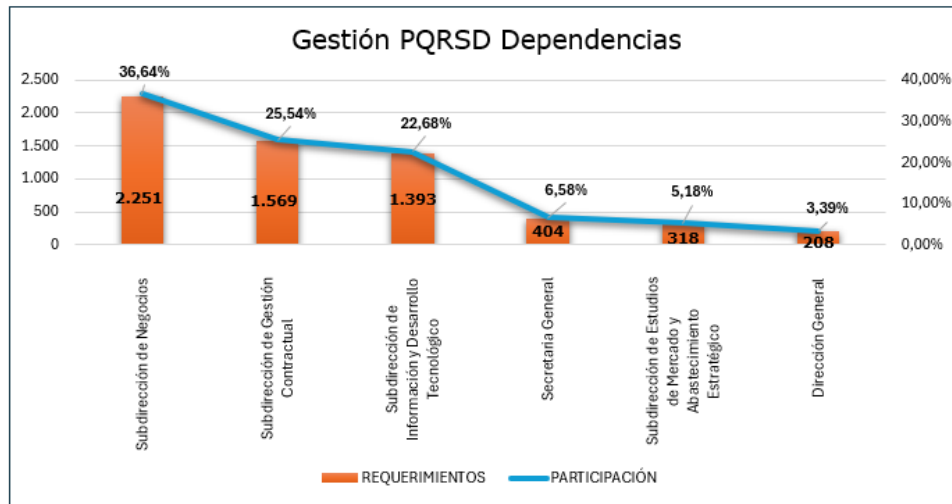


Elaborado: Control Interno / **Fuente:** Grupo de Relacionamento Estado-Ciudadano.

En la gráfica anterior se evidencia una disminución en el número de requerimientos recibidos durante el periodo evaluado, especialmente al compararlos con los tres (3) meses inmediatamente anteriores, es decir (marzo, abril, mayo) de 2025.

INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

Gráfica 2. Gestión PQRSD dependencias primer semestre de 2025



Elaborado: Control Interno / **Fuente:** Grupo de Relacionamento Estado-Ciudadano.

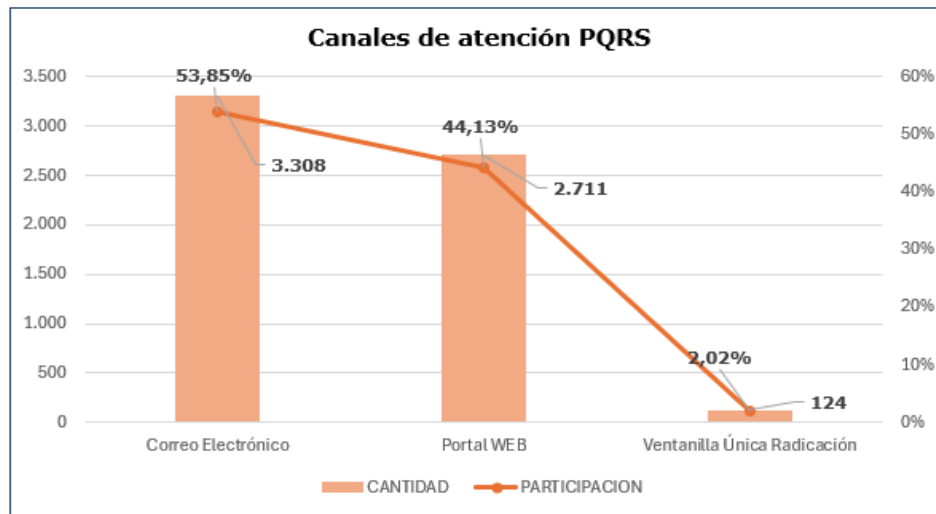
Como se puede observar en la gráfica anterior, la participación de cada dependencia en la asignación de los requerimientos ciudadanos durante el periodo analizado. Se observa una concentración significativa en la Subdirección de Negocios, que gestionó el 36,64% del total de requerimientos, posicionándose como la dependencia con mayor volumen de atención. Le sigue la Subdirección de Gestión Contractual, con una participación del 25,54%, y en tercer lugar la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico, con un 22,68%.

En menor proporción, la Secretaría General atendió el 6,58%, seguida por la Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico, con el 5,18%, y finalmente la Dirección General, con una participación del 3,39%.

Estos resultados permiten identificar las áreas con mayor carga operativa en términos de atención al ciudadano, lo cual puede ser útil para focalizar estrategias de mejora, optimización de recursos, y fortalecimiento de capacidades institucionales en aquellas dependencias con mayor demanda.

INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

Gráfica 3. Canales de recepción PQRSD primer semestre de 2025



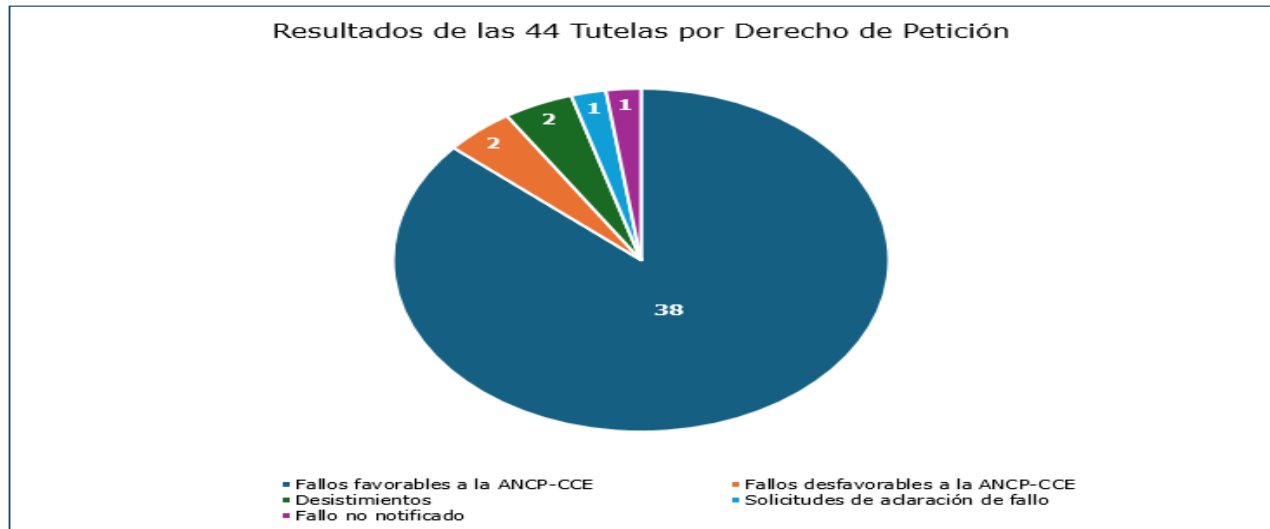
Elaborado: Control Interno / **Fuente:** Grupo de Relacionamiento Estado-Ciudadano.

En la gráfica precedente se refleja la distribución de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), radicadas por ciudadanos y usuarios durante el primer semestre del año 2025 a través de los tres (3) canales de atención que tiene la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente (ANCP-CCE). La mayoría de las solicitudes fueron presentados a través del canal de correo electrónico, con un total de 3.308 registros, lo que representa el 53,85% del total. Le sigue el portal web institucional, por el cual se recibieron 2.711 requerimientos, equivalente al 44,13%. Finalmente, la Ventanilla Única de Radicación concentró 124 solicitudes, lo que corresponde al 2,02%.

Durante la revisión de las solicitudes ciudadanas Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) gestionadas por la Agencia en el periodo evaluado, se identificaron casos que, a la fecha de corte del informe, aún se encuentran “**PENDIENTE**” y con prórroga en su atención. Si bien la normativa vigente particularmente la **Ley 1755 de 2015** contempla la posibilidad de ampliar los plazos de respuesta en casos excepcionales, dicha facultad debe ejercerse de manera justificada, proporcional y con previo y oportuno aviso al peticionario. La permanencia de solicitudes en estado “**PENDIENTE**”, incluso con prórroga, puede afectar el principio de oportunidad en la gestión pública, así como la percepción ciudadana sobre la eficacia institucional, llamando la atención de Control Interno que se encuentran **quinientos cincuenta y cinco (555)**, lo cual es **inaceptable** en marco de la prevención de la materialización del riesgo antijurídico y la materialización de las faltas disciplinarias que pudieran acaecerse por violación al derecho de petición.

INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

Gráfica 4. Resultados Judiciales de las Tutelas por Derecho de Petición Recibidas en la ANCP-CCE – Primer Semestre 2025



Elaborado: Control Interno / **Fuente:** Grupo Gestión Contractual Asuntos Legales y Judiciales.

Aunado a lo anterior, Control Interno observó que se presentaron durante el primer semestre 2025, 114 tutelas de las cuales 44 fueron incoadas por diferentes accionantes ante presunta violación al derecho de petición. De estas, teniendo como 38 tutelas con fallo favorable a la (ANCP-CCE), 2 fallo fueron desfavorable a la (ANCP-CCE), y se registran 2 desistimientos. Además, se identificaron casos adicionales 1 caso "se pide aclaración fallo de la fecha" y 1 caso "no fue notificado fallo".

RECOMENDACIONES DE CONTROL INTERNO

El equipo de Control Interno recomienda de acuerdo con lo evidenciado en el seguimiento al trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), en la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente (ANCP-CCE) Primer Semestre 2025, lo siguiente:

1. Es necesario implementar una metodología sistemática para identificar las causas estructurales que generan las quejas y reclamos recurrentes, para ir más allá y proponer soluciones estructurales que impacten directamente en la disminución del índice de PQRSD. Este análisis debe formar parte integral del ciclo de mejora continua institucional.

INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

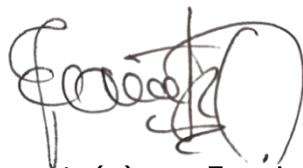
2. Cada dependencia debe asumir un rol activo en la gestión de las PQRSD relacionadas con su ámbito de competencia. Para ello, se deben diseñar e implementar planes de mejora específicos orientados a prevenir la ocurrencia de nuevos casos, corregir los procedimientos causantes de inconformidades y mejorar el contenido objetivo quizá de las respuestas, lo cual puede medirse su impacto a través de la percepción del ciudadano. Estas acciones deben estar soportadas en compromisos institucionales con seguimiento periódico.
3. Establecer un tablero de control o sistema de alertas tempranas, que permita visualizar en tiempo real el comportamiento de las PQRSD por tipo, canal, dependencia y estado. Esto facilitará la toma de decisiones oportunas, priorizando aquellas incidencias que presentan mayor impacto en la gestión institucional o en la percepción del usuario.
4. Retroalimentar periódicamente a los responsables de generar las respuestas para fortalecer la trazabilidad mejorar la oportunidad en el suministro de la respuesta al área de Relacionamento Ciudadano, con la debida diligencia entre las áreas.
5. La claridad, pertinencia y oportunidad de las respuestas a las PQRSD tienen un impacto directo en la percepción del ciudadano a fin de evitar que el ciudadano tenga que recurrir a instaurar tutelas.
6. Sensibilizar al talento humano de la entidad sobre el lenguaje claro haciendo énfasis en la redacción administrativa, normatividad vigente y lenguaje ciudadano, de modo que las respuestas sean claras, empáticas y alineadas con los principios de transparencia, legalidad y servicio al usuario.
7. Respecto de evitar vencimientos de términos, es vital tener controles tecnológicos y hacer exigible el autocontrol de los servidores públicos y/o contratistas que deban elaborar, consolidar y enviar la respuesta al área de Relacionamento Ciudadano – Ventanilla Única.
8. Más allá del cumplimiento de plazos, es necesario consolidar una cultura institucional orientada al servicio, en la que cada funcionario entienda la importancia de las PQRSD como insumo para la mejora de los procesos y no solo como una carga operativa. Para ello, se sugiere incorporar indicadores de desempeño relacionados con la gestión de PQRSD en los compromisos individuales de los servidores públicos, especialmente en aquellas áreas con mayor número de incidencias reportadas.
9. Fortalecer los mecanismos de seguimiento y control sobre los tiempos de atención de los requerimientos ciudadanos, garantizando que las prórrogas se apliquen únicamente en los casos previstos por la ley y cuenten con la debida justificación y trazabilidad documental. Asimismo, implementar alertas tempranas en el sistema de gestión de PQRSD que permitan

INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

identificar solicitudes próximas a vencer o con riesgo de incumplimiento, promoviendo una respuesta oportuna y alineada con los principios de eficiencia, responsabilidad y transparencia de la administración pública.

10. Aplicar aplicabilidad a la Ley 1952 de 2019 código general disciplinario.

Recomendación de rigor: Atender de manera inmediata las **quinientos cincuenta y cinco (555)** solicitudes que se encuentran en estado abierto y que son puestas en conocimiento por control interno a través de este informe **generando alerta**, sobre lo cual la agencia debe enviar un informe pormenorizado que justifique el estado de las situaciones mencionadas dentro de los tres días siguientes al recibo del presente informe.



Asesor(a) Experto(a) con Funciones de Control Interno

Aprobó	Edith Cárdenas Herrera
Revisó	Edith Cárdenas Herrera
Elaboró	Vidal de Jesús Garavito Castro
Fecha	16 de junio 2025
Código de Informe	12 - 2

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO					
VERSION	AJUSTES	FECHA	VERSIÓN ACTUAL		01
01	Creación y estandarización de formato	01/07/2021	Elaboró	Judith Gómez	Asesora Experta con funciones de Control Interno
			Revisó	Judith Gómez	Asesora Experta con funciones de Control Interno
			Aprobó	Judith Gómez	Asesora Experta con funciones de Control Interno