



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 469 DE 2025

"Por la cual se actualiza el "Manual para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD" y se derogan las Resoluciones 373 de 2024 que adoptó el Manual para la atención de peticiones, sugerencias, denuncias y consultas, presentadas ante la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente-"

**El Director General de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia
Compra Eficiente -**

En uso de sus facultades legales y reglamentarias, en especial las conferidas por la Ley 489 de 1998 y el Decreto Ley 4170 de 2011

Considerando:

Que, los artículos 23 y 74 de la Constitución Política consagran el derecho que toda persona tiene a presentar peticiones de forma respetuosa a cualquier entidad por motivos de interés general o particular, a obtener pronta y oportuna respuesta y a acceder a la documentación pública, salvo las excepciones establecidas por la ley.

Que, de conformidad con el artículo 209 de la Constitución Política, la Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", y 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", la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se debe desarrollar con arreglo a los principios generales del debido proceso, equidad, imparcialidad, participación, responsabilidad, publicidad, eficiencia, eficacia, economía, moralidad, buena fe y transparencia.

Que, el Decreto 2573 de 2014, compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones No. 1078 de 2015, establece los lineamientos, instrumentos y plazos para implementar la Estrategia de Gobierno en Línea y así contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana, haciendo uso de los medios electrónicos en concordancia con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 1 del Decreto Ley 019 de 2012 y las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Que, 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" regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía de este y las excepciones a la publicidad de información.

Que, mediante el decreto 1166 de 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente" regula la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

"Por la cual se derogan las Resoluciones 1707 de 2018, 318 de 2021, 297 de 2022 y 373 de 2024, 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-, y se adopta el "Manual para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD"

Que, en cumplimiento de las funciones establecidas en el artículo 14 del Decreto 4170 de 2011, desde la Secretaría General se elaboró el "Manual para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD", adoptado mediante la resolución 373 de 2024 reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas presentadas ante Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente.

Que, en el marco del Plan de Mejoramiento del Archivo General de la Nación (AGN) 2024-2025, dispone la actualización del Manual para la atención y gestión de las PQRSD, con el propósito de fortalecer los lineamientos para la recepción y radicación de comunicaciones oficiales, incluyendo los derechos de petición que presenta la ciudadanía ante la agencia.

La Agencia dando cumplimiento a los lineamientos de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia y en especial al artículo 31 de la Ley 2195 de 2022 se estipulo la formulación de los programas de transparencia y ética en el sector público, se definió la acción estratégica de definir los lineamientos sobre la gestión y trámite de denuncias de hechos de corrupción en la entidad, siendo incluidos en el presente manual para la atención de PQRSD.

Que, en mérito de lo expuesto el director general de la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente,

Resuelve:

Artículo 1. Actualizar el "Manual para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD", el cual forma parte integral del presente acto administrativo.

Artículo 2. Derogar las Resoluciones 373 de 2024 y demás disposiciones que le sean contrarias.

Artículo 3. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en la página web de la Entidad.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá D.C., a **29 JUL 2025**

CRISTOBAL PADILLA TEJEDA
Director General

Elaboró: Alejandro Garzón Arévalo - Coordinador Grupo Interno de Trabajo Relacionamento Estado Ciudadano
Revisó: Astrid Camargo González - Gestor T1 Grado 11
Jose Gabriel - Contratista secretaria general
Jeimmy Leon Casas - Asesor Secretaría general
Aprobó: Ana María Tolosa Rico: secretaria general



Agencia Nacional
de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA - COLOMBIA COMPRA EFICIENTE- 2025

Director General
Cristóbal Padilla Tejada

Secretaria General
Ana María Tolosa Rico

Subdirectora de Negocios (E)

Ana María Tolosa Rico

Subdirectora de Gestión Contractual (E)

Ana María Tolosa Rico

Subdirector de Información y Desarrollo Tecnológico (IDT)

Richard Ariel Bedoya De Moya

Subdirector de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico (EMAE)

Oscar Hernán Parra Erazo

Asesora Experta de Despacho
Diana Mabel Montoya Reina

Asesor Experto de Despacho
José Tarcisio Gómez Serna

Asesora de Planeación, Políticas Públicas y Asuntos Internacionales
Caudia Taboada Tapia

Asesor de Comunicaciones Estratégicas
Richard Camilo Romero Cortés

Asesora Experta de Despacho
Sindy Alexandra Quintero Hernández

Asesora de Control Interno
Edith Cárdenas Herrera



**MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD**

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1. INTRODUCCIÓN | 4 |
| 2. OBJETO | 4 |
| 3. ALCANCE | 4 |
| 4. MARCO LEGAL | 5 |
| 5 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DENUNCIAS | 6 |
| 5.2 Derechos de Petición | 7 |
| 5.3 Objeto, Términos y Modalidades | 8 |
| 5.4 Contenido de las peticiones | 10 |
| 5.5 Canales | 11 |
| 6 RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE LAS PQRSD | 12 |
| 6.1 Una vez Presentada la Petición | 12 |
| 6.4. Lineamientos Especiales para la Atención de PQRSD | 17 |
| 6.4.1 Desistimiento tácito | 23 |
| 6.4.2 Rechazo de las peticiones de información o documentos por motivo de reserva. | 25 |
| 6.4.3 Insistencia del solicitante en caso de reserva. | 25 |
| 6.4.4 Inaplicabilidad de las excepciones | 26 |
| 6.4.5 Tratamiento de las acciones de tutela | 26 |
| 6.5 Protección de Datos | 26 |
| 6.6 Tratamiento de Datos Personales | 27 |
| 6.7. Derecho al Habeas Data. | 27 |
| 7 GESTIÓN PARA EL TRÁMITE DE RESPUESTA EN EL APLICATIVO POXTA DE DERECHOS DE PETICIÓN | 27 |
| 8 LINEAMIENTOS ESPECIALES SOBRE PETICIONES DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA, ORGANISMOS DE CONTROL Y FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN | 30 |
| 9 FALTA DISCIPLINARIA AL NO CONTESTAR LAS PQRSD | 30 |
| 10 GESTIÓN DE DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | 31 |
| 11 RECOMENDACIONES GENERALES | 33 |
| 12 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS PQRSD | 34 |
| 13 REMISIÓN NORMATIVA | 34 |



MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

TABLA DE TABLAS

| | |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. Normas especiales gestión PQRSD | 5 |
| Tabla 2. Términos para resolver peticiones según tipología..... | 8 |
| Tabla 3 Términos para resolver peticiones según tipología | 9 |
| Tabla 4 Tiempo para la solicitud de insumos | 15 |
| Tabla 5 lineamientos especiales gestión | 17 |

TABLA DE ILUSTRACIONES

| | |
|----------------------------------------------------------|----|
| Ilustración 1. Bandeja de entrada POXTA | 28 |
| Ilustración 2. Inclusión de radicado en expediente | 28 |
| Ilustración 3 Edición de plantilla..... | 29 |
| Ilustración 4. Agregar anexos..... | 29 |
| Ilustración 5. Radicado de salida..... | 30 |

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

1. INTRODUCCIÓN

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente- promueve la confianza de los ciudadanos en las entidades del Estado; por ello, es importante mencionar que el ciudadano es el eje fundamental de la Administración Pública y debe ser el Estado quien garantice el servicio y la atención de sus necesidades. Este manual fue adoptado mediante la Resolución 469 del 29 de julio de 2025 *"Por la cual se actualiza el "Manual para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD" y se derogan las Resoluciones 373 de 2024 que adoptó el Manual para la atención de petición, sugerencias, denuncias y consultas, presentadas ante la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- "*

La Agencia Nacional de Contratación Pública –Colombia Compra Eficiente- presenta el Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD, con el propósito de orientar de forma clara y concreta sobre el manejo de las peticiones, dentro de los lineamientos internos, teniendo en cuenta el marco jurídico aplicable, los lineamientos transversales de política pública que intervienen en el relacionamiento Estado-Ciudadano, y las recomendaciones técnicas que permiten fortalecer la eficiencia, celeridad, economía y transparencia.

Los servidores públicos de la Agencia atenderán de manera eficiente y oportuna los requerimientos de los ciudadanos, asignados por los sistemas destinados para tal fin, dando cumplimiento a lo establecido en 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.

2. OBJETO

Establecer los lineamientos y protocolos de atención al ciudadano que regulan las PQRSD que sean radicadas en la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente-, garantizando los derechos de los ciudadanos a través de los distintos canales de atención, dentro del marco legal vigente.

3. ALCANCE

La aplicación de este Manual está dirigido a todos los funcionarios y colaboradores de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente- con el fin de recibir, atender, dar traslado y realizar el seguimiento a las PQRSD que se presenten ante la entidad, e inicia a regir una vez se expida el acto administrativo que adopte el Manual.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

4. MARCO LEGAL

La Constitución Política, en el artículo 23, establece que: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.*

La Ley 1437 de 2011, *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA”*, regula en el Título II el Derecho de Petición, título que fue sustituido por la Ley 1755 de 30 de junio de 2015.

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”*. señala que toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición constitucional, derecho que es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado o de persona mayor, cuando se trate de menores. Por medio de este se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

A continuación, se relaciona en la tabla 1 las demás normas que tienen relación con la gestión y atención de los derechos de petición.

Tabla 1. Normas especiales gestión PQRSD

| Ley | Descripción |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ley 5 de 1992 | <i>“Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes”</i> . En su art. 258 se establece el termino para dar respuesta a las solicitudes de los congresistas. |
| Ley 24 de 1992. | <i>“Por la cual se establecen la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones en desarrollo del artículo 283 de la Constitución Política de Colombia.”</i> En su artículo art. 15 establece el termino de respuesta de las solicitudes de la Defensoría del pueblo. |
| Ley 1266 de 2008 | <i>“Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.</i> En su artículo art. 16 establece el |



MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

| | |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | termino de respuesta a solicitudes de información de datos personales. |
| Ley 1712 de 2014 | "Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.", en su título III habla acerca de las excepciones del acceso a la información pública. |
| Decreto 1166 de 2016 | "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente". Este decreto reglamenta las peticiones presentadas verbalmente |
| Ley 2094 de 2021 | "Por medio de la cual se reforma la ley 1952 de 2019 y se dictan otras disposiciones Código General Disciplinario" |
| Decreto 1083 de 2015 | Decreto único reglamentario del sector de función pública |

Fuente: Elaboración propia.

5 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DENUNCIAS

5.1 Definiciones¹

A continuación, se describen las definiciones de los principales términos y conceptos asociados a las temáticas que se abordan en este manual para la gestión de los derechos de petición.

PQRSD: Abreviatura de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Acción de tutela: Mecanismo de protección constitucional, por medio del cual quien considere que le están vulnerando o le pueden vulnerar un derecho fundamental acude ante una autoridad judicial con el fin de que cese o se evite la afectación de su derecho fundamental.

Consulta: Solicitud de forma verbal o escrita mediante la cual se somete a consideración de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente un asunto relacionado con los temas de su competencia, para que previo análisis jurídico y/o técnico se emita la correspondiente respuesta.

Denuncia: Puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las

¹ 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".

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Petición: Solicitud verbal, escrita o electrónica, que puede presentar toda persona, natural o jurídica mediante los diferentes canales establecidos por la entidad para tal fin, con el propósito de obtener un pronunciamiento, sin que necesariamente tenga que invocar el derecho de petición.

Petición de Interés Particular: Solicitud que puede presentar toda persona natural o jurídica mediante los diferentes canales establecidos por la entidad para tal fin, con el propósito de obtener un pronunciamiento sobre una situación propia del peticionario.

Petición de Interés General: Solicitud que puede presentar toda persona natural o jurídica mediante los diferentes canales establecidos por la entidad para tal fin, con el propósito de obtener un pronunciamiento sobre una situación de interés general y/o común relacionada con un grupo poblacional o comunidad.

Queja: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Mecanismo que puede usar cualquier persona cuando considera que una actuación de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente se realizó sin el cumplimiento de las condiciones de calidad del servicio, como son los requisitos legales, los del cliente, los de la entidad o los propios de la acción que da origen a la inconformidad

Solicitud de Información y/o documentos: Solicitud que puede hacer cualquier persona natural o jurídica para acceder a la información pública o solicitar copias de documentos de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente.

Sugerencia: Expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente.

5.2 Derechos de Petición

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y en la Ley 1755 de 2015 sin que sea necesario invocarlo.

Mediante este se podrá solicitar, entre otros: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores.

5.3 Objeto, Términos y Modalidades

El artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, dispone que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución, completa y de fondo, sobre la misma.

Respecto de los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, la Ley 1437 de 2011, en su artículo 14, establece que, salvo norma legal especial, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción; no obstante, también establece términos especiales para la resolución de algunas peticiones así:

Tabla 2. Términos para resolver peticiones según tipología

| Tipo de petición | Término |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| Peticiones de interés general y particular | Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción |
| Peticiones de solicitud de información o copias | Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción |
| Consultas | Dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción |
| Quejas, reclamos y sugerencias | Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción |
| Denuncias | Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción |

Fuente: Elaboración propia.

Existen normas especiales, como por ejemplo la Ley 5 de 1992 y la Ley 24 de 1992 que establecen términos diferentes para contestar las peticiones:



MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

Tabla 3 Términos para resolver peticiones según tipología

| Tipo de petición | Término |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Solicitud de información presentada por congresistas, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso. | Dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción. Art. 258 Ley 5 de 1992. |
| Citaciones a debates de control político y gestión de respuesta a cuestionarios | Dentro de los 5 días calendario siguientes a su recepción. Art. 249 Ley 5 de 1992. |
| Solicitud de documentación de las Cámaras legislativas o sus Comisiones | Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción. Art. 260 Ley 5 de 1992. |
| Peticiónes entre autoridades | Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción. Art. 30 CPACA. |
| Peticiónes de la Defensoría del Pueblo | Dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción. Art 15 Ley 24 de 1992. |
| Petición de organismos de control y fiscalía general de la Nación | Si el órgano de control establece en la comunicación enviada el término de respuesta, se debe realizar acorde con lo requerido. Si no se establece un término especial, deberá responderse dentro de los (10) días hábiles siguientes al recibido de la solicitud, esto es, aplica el término para peticiones entre entidades. Ley 1437 de 2011. Artículo 30 modificado por la ley 1755 de 2015. |
| Peticiónes relacionadas con Habeas Data | Si se trata de Consultas (Ley 1266 de 2008, artículo 16 numeral I) 10 días prorrogables por 5 días. Si se trata de Reclamos (Ley 1266 de 2008, artículo 16 numeral II) 15 días prorrogables por 8 días |
| Peticiónes de periodistas | La ley no establece un término menor al de la regla general para responder sus solicitudes. Sin embargo, la entidad tiene el deber de tramitar de manera preferente esta petición. Se subordina al derecho de turno. Ley 1437 de 2011. Artículo 20 modificado por la ley 1755 de 2015. |
| Peticiónes de reconocimiento de un derecho fundamental | Si bien la ley no establece un plazo inferior al previsto en la regla general para responder este tipo de solicitudes, la entidad tiene el deber de darles trámite preferente, atendiendo a la especial protección que merecen, de acuerdo con el artículo 44 de la Constitución Política de Colombia. |
| Peticiónes presentadas por menores de edad | Para la ANCP-CCE las peticiones de reconocimientos de un derecho fundamental y de menores de edad se responderán en un término no superior a 10 días hábiles para Quejas, reclamos, sugerencias, Peticiónes de interés general y particular, consultas. |

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

Para peticiones de información el término máximo serán de 7 días hábiles.

Fuente: Elaboración propia

Las peticiones radicadas por la Contraloría General de la República, la Procuraduría General de la Nación, Fiscalía General de la Nación, jueces y demás autoridades competentes, serán resueltas atendiendo los plazos señalados dentro de la solicitud, lo anterior conforme con lo dispuesto en el numeral 17 del artículo 38 de la Ley 1952 de 2019, reformada por la Ley 2094 de 2021 – Código General Disciplinario²- so pena de llegar a incurrir en la falta disciplinaria contemplada en el numeral 1° del artículo 61 del Código General Disciplinario "*obstaculizar en forma grave la o las investigaciones que realicen las autoridades administrativas, jurisdiccionales o de control.*".

Cuando excepcionalmente no fuera posible resolver la petición en los plazos aquí señalados en la Tabla 4. Términos para resolver peticiones según tipología, la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente-, deberá informar de inmediato y antes del vencimiento del término esta situación al interesado, expresando los motivos y señalando a la vez el plazo adicional razonable en el que se resolverá o dará respuesta, plazo que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, de conformidad con lo previsto en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Para calcular correctamente los plazos de respuesta de las peticiones, es necesario verificar la fecha en que estas son recibidas por la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente-. Es importante diferenciar entre la fecha de llegada de la solicitud, ya sea física o por correo electrónico, y la fecha de su radicación oficial en la Ventanilla Única de Radicación (VUR). Por lo que la fecha correcta en la cual se inician los términos de respuesta es un día hábil siguiente a la recepción de la petición.

Las solicitudes externas allegadas directamente a correos electrónicos institucionales, debe ser enviada inmediatamente a la Ventanilla Única de Radicación (VUR) como el único canal oficial de ingreso de comunicaciones, con el fin de asegurar la adecuada gestión dentro de los plazos establecidos.

5.4 Contenido de las peticiones

De conformidad con lo establecido en el artículo 16 de la Ley 1755 de 2015, y para dar respuesta completa y oportuna, es importante que los colaboradores verifiquen que toda petición que se realice a la Agencia Nacional de Contratación

² [Ley 1952 de 2019 - Gestor Normativo - Función Pública \(funcionpublica.gov.co\)](http://funcionpublica.gov.co)

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

Pública -Colombia Compra Eficiente-, contenga, por lo menos, la siguiente información:

- *Designación de la entidad o autoridad a quien está dirigida.*
- *Nombres y apellidos completos del peticionario y/o de su representante legal y/o apoderado, con indicación de su documento de identidad y la dirección física o de correo electrónico donde quiere que se allegue la respuesta.*
- *El objeto de la petición.*
- *La exposición de argumentos en las que se fundamenta su solicitud.*
- *La relación de los documentos que desee presentar como anexos para iniciar el trámite.*

De acuerdo con el inciso 1º de la citada norma, la Agencia deberá examinar integralmente la petición, y en ningún caso se estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

5.5 Canales

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.2.37.1.11. del Decreto 1083 de 2015, los canales oficiales definidos por la Entidad para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias, presentadas por la ciudadanía son los siguientes:

- **Oficina de atención al ciudadano:** Es el punto de atención directa y personalizada dispuesto para el ciudadano ubicado en la Carrera 7 # 26-20 Edificio Tequendama. Piso 17. Horario de Atención: 8:30 am - 4:30 pm en jornada continua.
- **Ventanilla Única de Radicación - VUR:** Corresponde al punto de radicación dispuesto por la entidad para la recepción de comunicaciones escritas ubicado en la Carrera 7 # 26-20 Edificio Tequendama. Piso 17. Horario de Atención: 8:00 am - 4:30 pm.
- **Correo Electrónico:** La Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente- dispone del correo electrónico: ventanillaunicaderadicacion@colombiacompra.gov.co, por medio del cual la ciudadanía puede registrar de manera electrónica sus PQRSD.
- **Portal Web:** A través del sitio web <https://www.colombiacompra.gov.co/pqrsd> la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- permite a la ciudadanía tener un canal de comunicación virtual, a través del

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

formulario de PQRSD por el cual se puede radicar cualquier requerimiento y realizar el seguimiento a estos.

- **Canal de 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 (601) 7956600. Horario de atención: 8:30 am - 4:30 pm en jornada continua.

6 RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE LAS PQRSD

6.1 Una vez Presentada la Petición

Las peticiones deben seguir el procedimiento de correspondencia vigente para tal fin en el proceso de gestión documental, así mismo las solicitudes de los ciudadanos que se categorizan como casos técnicos del uso funcional de las plataformas de compra pública, seguirán el procedimiento de soporte técnico y operativo de las plataformas de compra pública CCE-SEC-PR-04, los cuales son atendidos por la mesa de servicio.

Una vez recibida la petición a través de cualquiera de los canales dispuestos, Ventanilla Única de Radicación -VUR de gestión documental, en un lapso de un (1) día hábil deberá radicar y asignar a la dependencia competente.

Cuando excepcionalmente se deba corregir la asignación de la petición y de la tipología de esta, esta deberá ser ajustada por el gestor PQRSD de la dependencia con la petición asignada en menos de 12 horas hábiles (comprendido en el horario de 08:00am a 05:00 pm) en la plataforma Poxta o la que haga sus veces de sistema documental.

Si se presentan dificultades entre las diferentes áreas para la reasignación, estas deben programar una reunión durante las 12 horas hábiles establecidas para la reasignación y definir qué área se hará responsable de responder la petición, no obstante, si no se llega a un acuerdo, el grupo de Relacionamento Estado Ciudadano podrá definir la dependencia que en el marco de sus competencias deba contestar.

Si la dependencia a la que fue asignada la petición inicial no hace la reasignación en los tiempos establecidos de las 12 horas hábiles, esta deberá asumirla y responderla, solicitando los insumos según el caso.

En caso de presentarse alguna inquietud o validación en cuanto la tipología, del trámite y/o asignación de una PQRSD, se consultará al profesional idóneo designado para el acompañamiento de los derechos de petición en cada dependencia en caso de apoyo jurídico o técnico.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

De acuerdo con el *manual operativo para la gestión de documentos y administración de archivos CCE-GDO-MA-02*, menciona lo siguiente en cuanto a la recepción de comunicados:

- *Las comunicaciones oficiales, serán radicadas y gestionadas a través del gestor documental POXTA que opera actualmente.*
- *Los radicados asignados serán responsabilidad de la dependencia receptora y deberán tramitarse o ser devueltos según sea el caso a través del gestor documental POXTA que opera actualmente.*
- *Mediante la ventanilla única de radicación se realizará el envío de las comunicaciones oficiales que ingresan a la entidad cumpliendo el horario establecido*

Adicionalmente, se aclara que para la ANCP-CCE, las peticiones allegadas a la entidad recibidos en días laborales después de las 04:30 pm, y en días no hábiles, se tomará el día hábil siguiente como la fecha de recepción oficial para lo relacionado a las respuestas en los términos de ley.

6.2 Gestión y Tramite de las PQRSD

Los jefes de área mediante comunicación interna deberán remitir al grupo interno de Relacionamento Estado Ciudadano el nombre del funcionario que servirá como gestor PQRSD de su dependencia, quien tendrá a su cargo las actividades necesarias para el correcto trámite y seguimiento de las PQRSD de sus respectivas áreas, a continuación, se describen dichas actividades:

- ✓ Recepción de las PQRSD de su área mediante el aplicativo Poxta.
- ✓ Asignación de las PQRSD de la competencia de su área internamente a los funcionarios o colaboradores correspondientes.
- ✓ Recopilar y enviar la información solicitada por el grupo de Relacionamento Estado Ciudadano sobre la gestión PQRSD.
- ✓ Diligenciamiento diario de la Matriz de seguimiento PQRSD CCE-REC-FM-02 para el control de las PQRSD o el formato que haga sus veces, de manera veraz y oportuna.
- ✓ Generar alertas de las peticiones próximas a vencer.
- ✓ Servir como apoyo y seguimiento en el aplicativo Poxta para funcionarios y contratistas.
- ✓ Generar las solicitudes de creación de usuarios del sistema Poxta al área correspondiente.
- ✓ Solicitar los insumos a otras áreas para tramites de PQRSD
- ✓ Velar por el cumplimiento de los lineamientos generados por el grupo de Relacionamento Estado Ciudadano en temas PQRSD.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

Adicionalmente, los gestores de PQRSD de cada área deben remitir los formatos de extemporáneas CE-REC-FM-21 Versión 01 los primeros 5 días hábiles siguientes al mes del vencimiento, las áreas deben enviar la información solicitada con el formato adjunto en caso de que una petición se tramite fuera de los términos estipulados en la ley 1755 de 2015 vía correo electrónico al grupo REC.

Así mismo, como un apoyo al gestor PQRSD los jefes de dependencia deberán delegar en el mismo comunicado el profesional que considere pertinente para acompañar y asesorar la asignación interna de las PQRSD del área, que tenga los conocimientos técnicos y funcionales necesarios para hacer una correcta asignación en la dependencia.

En caso de presentarse una novedad de ausencia o de vacancia de los gestores PQRSD y de los profesionales que acompañen, el jefe de dependencia debe informar al grupo interno de Relacionamiento Estado Ciudadano y Gestión Documental de la Secretaría General sobre las novedades que se presenten, con el fin de tramitar de manera oportuna las peticiones pendientes y asignar al funcionario que se encargará de asumir el rol de enlace PQRSD mientras se subsane la situación administrativa con anticipación para su oportuno trámite.

Todos los funcionarios de la ANCP-CCE y contratistas vinculados deberán contar con usuario personal en el sistema Poxta o el que haga sus veces.

Es importante manifestar que todas las respuestas de las peticiones deben asociarse directamente con el radicado de entrada de la petición en el sistema Poxta o el que haga sus veces.

6.3 Solicitud y Entrega de Insumos

En caso de que un área requiera el apoyo de otra para elaborar una respuesta de fondo a una petición, la dependencia deberá realizar la solicitud al área competente, si la PQRSD tiene múltiples requerimientos que deban ser atendidos por diferentes dependencias, el área con mayor injerencia en la respuesta deberá solicitar los insumos y consolidar la respuesta final.

Los apoyos o insumos que un área solicite para atender una petición deberán ser enviados en formato PDF y suscrito por el jefe de la dependencia o por la persona delegada para firmar la respuesta, también, se podrá solicitar el apoyo en un formato diferente si así lo pide el ciudadano o el área que requiere el mismo.

Para la solicitud y entrega de insumos solicitados por las áreas, se estipulan los siguientes términos para su oportuno trámite.



MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

Tabla 4 Tiempo para la solicitud de insumos

| Tipología del derecho de petición | Termino estipulado en la Ley para dar respuesta | Solicitud oportuna del insumo del área solicitante | Entrega oportuna del insumo al área solicitante |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Peticiones de interés particular o general | 15 días hábiles | 3 días hábil | 10 días hábiles |
| Solicitudes de información o copias | 10 días hábiles | 2 días hábil | 5 días hábiles |
| Consulta | 30 días hábiles | 6 días hábiles | 15 días hábiles |
| Órganos de control (si estipula termino) | inmediatamente de acuerdo con los términos que establezca el órgano de control | | |
| Órganos de control (si no exige termino de respuesta) | 10 días hábiles | 2 días hábil | 5 días hábiles |
| Senadores-Cámara de representantes | 5 días hábiles | 8 horas | 2 días hábiles |
| Denuncias | 15 días hábiles | 3 días hábil | 8 días hábiles |
| Quejas | 15 días hábiles | 3 días hábil | 8 días hábiles |

Fuente: Elaboración propia

Los tiempos establecidos anteriormente para la entrega del insumo al área solicitante son un marco de referencia, ya que si por la naturaleza propia de la petición y el contenido de esta amerita más o menos tiempo según corresponda la dependencia solicitante deberá establecerlo en la solicitud que realice.

Asimismo, la ANCP-CCE identificó que la serie documental "Derechos de Petición" debe ser administrada de forma centralizada por las dependencias responsables de atender y dar respuesta al ciudadano, conforme a las funciones asignadas y lo establecido en el Manual Operativo para la Gestión de Documentos y Administración de Archivos – CCE-GDO-MA-02 V1 y en el Manual para la Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD CCE-REC-IDI-02

En tal sentido, son responsables de dar respuesta al peticionario, la Dirección General, la Secretaría General, la Subdirección de Gestión Contractual, la Subdirección de Negocios, la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico y la Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico, por lo que se incluyó la serie documental "Derechos de Petición" en las TRD de las oficinas productoras señaladas. De acuerdo con el *manual operativo para la gestión de documentos y administración de archivos CCE-GDO-MA-02*, se establece que: "Las comunicaciones oficiales deberán ser firmadas por el director general, secretaria general, subdirectores y Asesores o Coordinadores autorizados". Para tal fin el jefe

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

de la dependencia deberá indicar mediante comunicación interna al Grupo de Relacionamiento - Estado Ciudadano el nombre de los funcionarios del nivel asesor y funcionarios con el rol de coordinadores que están autorizados para firmar las respuestas. En ningún caso, pondrán suscribirse respuestas por parte de contratistas de la entidad.

Las peticiones que deban ser allegadas a sus destinatarios en físico, con anexos en medio magnético tipo CD, deben ser consolidados por la dependencia responsable de la respuesta. El Grupo Interno de Gestión Documental facilitará los medios técnicos necesarios para dicha consolidación (quemador de CD). Una vez efectuado el procedimiento, la respuesta deberá ser entregada a la Ventanilla Única de Radicación para la remisión de esta a través del servicio postal autorizado.

En caso de que la dependencia a la que le fue asignada la petición considere que no es de su competencia, ni de competencia de la entidad, deberá hacer el traslado en los términos del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 establece que: "**Artículo 21. Funcionario sin competencia.** Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente."

Los gestores PQRSD deben conservar los expedientes creados bajo la serie documental "Derechos de Petición" en el Sistema Poxta, con el fin de evitar la duplicidad de información en otros repositorios, como SharePoint, de acuerdo con los lineamientos que genere el grupo interno de gestión documental.

El Grupo de Relacionamiento Estado - Ciudadano (GREC) de acuerdo con las funciones de los grupos internos establecida en el acto administrativo para tal fin, realizará:

"(-) el control y seguimiento a la atención oportuna de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) que presente la ciudadanía bajo las directrices y políticas fijadas en materia de gestión documental y dentro de los plazos legalmente establecidos (-) Informar sobre los servicios que presenten el mayor número de quejas y reclamos, y las principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la



MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

Entidad. (-) Efectuar el seguimiento y monitoreo mensual a la información registrada en las matrices de seguimiento PQRSD, realizando un muestreo por dependencias para la validación de cada una de las variables.”

6.4. Lineamientos Especiales para la Atención de PQRSD

Tabla 5 lineamientos especiales gestión

| Situación | Descripción | Referencia normativa |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Peticiones verbales | <p>Las peticiones que formulen verbalmente los ciudadanos serán recibidas por la Ventanilla Única y para ello, se han dispuesto los canales de atención presencial y no presencial.</p> <p>Los funcionarios encargados de la Ventanilla Única orientaran al ciudadano y registraran la petición verbal dejando constancia de su radicado, para luego, incluirla en el aplicativo del Sistema de Gestión Documental.</p> <p>El número de radicado de la PQRSD verbal deberá ser informado inmediatamente al ciudadano cuando la petición se hace telefónica o presencialmente.</p> <p>Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal, con anotación de la fecha y hora de su presentación, número de radicación y clase de los documentos anexos.</p> <p>Una vez radicada la petición en la Agencia se dará el trámite correspondiente para su respuesta.</p> <p>Las personas que hablen una lengua nativa diferente al Castellano, idioma oficial en Colombia, podrán presentar peticiones en su lengua o dialecto, para lo cual se procederá así: La entidad mediante mecanismos electrónicos grabará la solicitud informando al peticionario si autoriza hacerlo; también puede solicitarse que escriba la solicitud y se procede a la traducción y respuesta. Para lo anterior, se deberá tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none">• Determinar si la persona puede comunicarse en idioma Castellano.• Si la alternativa anterior no es posible, se debe pedir a la persona que explique con señas o dibujos que permitan entender la solicitud.• Solicitar los documentos que afuere lugar, por medio de señas, de modo que al revisarlos se pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere. | Artículo 2.2.3.12.9. Decreto 1166 de 2016 |



MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

| | | |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| | <ul style="list-style-type: none">• En caso de que las alternativas anteriores no le permitan entender y/o gestionar la solicitud de la persona, registrar el mensaje del solicitante con su dispositivo móvil en formato de video.• Una vez realizado el video, registrar la solicitud del ciudadano en el formulario virtual de PQRSD de la Entidad especificando que es una petición en lengua nativa y que el contenido de la solicitud surtirá proceso de interpretación y traducción; y finalmente, entregar por escrito el número de radicado a la persona solicitante.• Posteriormente, realizar las gestiones administrativas necesarias para procurar contar con el apoyo y/o cotización de un traductor y/o intérprete de la respectiva lengua nativa. <p>• Al momento de contactar al intérprete, se debe facilitar la mayor información recopilada en el momento de la atención.</p> <p>No será necesario dejar constancia ni radicar la solicitud verbal cuando se trate de una petición de información consistente en una simple orientación por parte de la entidad.</p> <p>La respuesta a las peticiones elevadas en lengua nativa o dialecto oficial puede hacerse en castellano siempre que el peticionario pueda entenderla. De no ser así, se debe traducir la respuesta. La respuesta a la petición verbal de acceso a la información siempre debe darse por escrito.</p> | |
| Peticiones escritas | La ANCP-CCE ha dispuesto los canales de atención para que los ciudadanos presenten las peticiones escritas, las cuales deberán ser radicadas en el Sistema de Gestión Documental, tramitadas y atendidas dentro de los términos legales de cada modalidad. | |
| Peticiones anónimas | <p>Las peticiones anónimas recibidas serán admitidas para darles trámite y respuesta de fondo, siempre y cuando en el escrito se registren las circunstancias de tiempo, modo y lugar que rodearon el suceso, que se perciba la posibilidad de identificar al presunto infractor y se informen o acompañen las fuentes probatorias (nombre de testigos, documentos) que puedan dar respaldo a la queja y/o denuncia anónima.</p> <p>Una vez verificado lo anterior, si el anónimo debe ser admitido para trámite, pero no cuenta con datos para el envío de la respuesta, se deberá:</p> | Ley 1437 de 2011 |



MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

| | | |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• Verificar que la solicitud de entrada NO cuenta con dirección electrónica o física.• Realizar la radicación del documento de salida haciendo mención sobre su envío al usuario anónimo en el cuerpo del texto, citando siempre el número radicado dado.• Suscribir el documento por parte del funcionario competente.• El gestor PQRSD del área que emitió la respuesta debe enviar correo electrónico al Grupo de Comunicaciones Estratégicas de la Agencia comunicaciones@colombiacompra.gov.co para la publicación de la respuesta en la página Web de la Entidad. Las respuestas anónimas son publicadas en la siguiente sección: https://acortar.link/4nluy2• El gestor PQRSD del área que emitió respuesta debe verificar que se realizó el proceso de descarga del radicado, el cual aparece en la parte inferior de la ventana histórico del radicado "datos de envío" en el sistema Poxta, con el fin de confirmar que al peticionario le es posible visualizar el documento de respuesta en la página web.• El gestor PQRSD del área debe imprimir y publicar físicamente en un lugar visible, que para el caso de la ANCP-CCE (piso 17) secretaría general en la puerta de la oficina de atención al ciudadano por el termino de cinco (5) días hábiles. Se advierte que la notificación se entenderá surtida al finalizar el día siguiente al de su retiro. <p>Si el anónimo debe ser admitido para trámite, cuenta con datos para el envío y solicitud de reserva de los datos por parte del peticionario, se deberá:</p> <ul style="list-style-type: none">• Realizar la radicación del documento nombrándolo anónimo. Es deber de la Agencia proteger la identidad del usuario como lo solicita (Ley 1581 de 2012).• Suscribir el documento por parte del funcionario competente.• Marcar el documento como impreso para su respectiva descarga y envío a través del sistema de Gestión Documental. | |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|



MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

| | | |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Petición análogas masivas | o Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, semejantes, similares y/o iguales relacionadas con información de interés general o de consulta, la Agencia podrá dar una única respuesta que publicará en la página web de la entidad, pudiendo además entregar copia de esta a quienes las soliciten. | Artículo 22 Ley 1437 de 2011 Sustituida por el Art. 1 ley 1755 de 2015 |
| Petición reiteradas | Las peticiones consideradas reiterativas, son aquellas en las que el peticionario menciona cuestiones que han sido resueltas previamente, para tal fin se podrá remitir la(s) respuestas emitidas con anterioridad, enunciando los números de radicados de las respuestas previas. En el evento que se presenten dos o más peticiones iguales con radicados diferentes, se dará respuesta a la primera petición que llego y procederá al archivo de las otras, dejando la salvedad de la respuesta emitida(s) para su archivo. Los peticionarios tienen la posibilidad de reiterar sus peticiones cuando consideren que la respuesta no es efectiva; en ese caso, se debe procurar ampliar la respuesta inicial con el propósito de propender por la satisfacción de los derechos del solicitante. Es esencial distinguir entre " <i>respuesta de Fondo</i> " y " <i>respuesta favorable</i> " si el peticionario reitera por que la respuesta no es favorable a su solicitud debe responderse mediante formato de reiterativa. Cuando las peticiones tienen elementos comunes, pero se relacionan nuevos hechos o argumentos, no se consideran peticiones reiteradas. Por lo tanto, deben tramitarse con una nueva petición. | Artículo 19 Ley 1437 de 2011 Sustituida por el Art. 1 ley 1755 de 2015 |
| Petición oscuras e irrespetuosas | Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición se devolverá al interesado para que la aclare o corrija dentro de los diez (10) días siguientes a su recibo, procediendo a la suspensión del término. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En los casos en que el solicitante aporte aclaración se emitirá la respuesta teniendo en cuenta el término que falta para su vencimiento. Las aclaraciones deben ser remitidas a la Ventanilla Única de Radicación en la cual se le informe al ciudadano que debe citar el número del radicado de la petición que se está aclarando. | Artículo 19 Ley 1437 de 2011 Sustituida por el Art. 1 ley 1755 de 2015 Sentencia C-951/14 |



MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

| | | |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Peticiones incompletas | <p>Consiste en aquella petición que se encuentra incompleta, o que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que dicha actuación pueda continuar sin contrariar la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación, para que complete la solicitud. El plazo máximo para cumplir con el requerimiento será de un (1) mes.</p> <p>Una vez el interesado aporte los documentos o información solicitada, se reactivará el término legal para resolver la petición. Para tal fin las áreas deberán usar el formato establecido para solicitar la aclaración.</p> <p>Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o actuación cuando no atienda el requerimiento dentro del plazo concedido, salvo que antes del vencimiento del término solicite prórroga hasta por un término igual.</p> <p>Vencidos los términos establecidos (Máximo 1 mes), sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, se expedirá el acto administrativo de desistimiento tácito, para tal fin, en el siguiente apartado se describirá el procedimiento para expedirlos.</p> | Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015. |
| Peticiones de consulta | <p>Una petición de consulta se caracteriza porque busca conocer el criterio de la entidad en relación con materias que sean de su competencia.</p> <p>Salvo disposición legal en contrario, conforme con lo dispuesto en el artículo 28 del CPACA, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.</p> | Ley 1437 de 2011, artículo 14, numeral 2 Sustituida por el Art. 1 ley 1755 de 2015 |
| Peticiones sobre información o documentos reservados | <p>Es la solicitud de información y/o documentos expresamente reservados por la Constitución Política o la ley, de conformidad con el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011:</p> <ul style="list-style-type: none">• Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.• Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.• Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que | Ley 1437 de 2011, artículo 24. |



MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRS

| | | |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| | <p>obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación. • Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008. • Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos. • Los amparados por el secreto profesional. • Los datos genéticos humanos. <p>Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica. • Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008. <p>Solo podrá ser solicitados por el titular de la información, o por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.</p> <p>En caso de duda frente a la información reservada y clasificada, remitirse al siguiente enlace: 7.1 Instrumentos de Gestión de la Información Pública – ANCP Colombia Compra Eficiente</p> | |
| <p>Peticiones sobre información pública reservada</p> | <p>La información pública reservada se entiende como aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso por parte de la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014. (Ley de transparencia y derecho de acceso a la información pública).</p> | <p>Artículo 6 y 19 de la Ley 1712 de 2014</p> |
| <p>Información pública clasificada</p> | <p>La información pública clasificada se entiende como aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al</p> | |

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

| | | |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| | <p>ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de dicha Ley 1712 de 2014, así:</p> <ul style="list-style-type: none">• El derecho de toda persona a la intimidad, bajo las limitaciones propias que impone la condición de servidor público, en concordancia con lo estipulado por el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011.• El derecho de toda persona a la vida, la salud o la seguridad.• Los secretos comerciales, industriales y profesionales | |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

Fuente: Elaboración propia

6.4.1 Desistimiento tácito

Vencido el plazo sin que se haya satisfecho el requerimiento, el área competente de la ANCP-CCE que genero la aclaración expedirá el acto administrativo³, por medio del cual se declarará el desistimiento y se procederá al archivo de los expedientes por parte de las áreas responsables firmadas por el jefe de dependencia.

Este acto será notificado personalmente conforme a los artículos 67 y 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, contra él procederá únicamente el recurso de reposición. Lo anterior sin perjuicio de que el peticionario pueda presentar nuevamente su solicitud, cumpliendo con los requisitos legales correspondientes. La notificación se realizará desde cada una de las áreas que proyecto la resolución, bajo el siguiente procedimiento:

- 1. Notificación personal:** El acto administrativo debe ser notificado personalmente al peticionario, según el documento de citación para Notificación Personal, en el cual se permite citarlos a la entidad dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la comunicación en el horario de atención al ciudadano con el fin de ser notificado personalmente del acto administrativo, en este documento también se solicita como opción que el ciudadano autorice que se le notifique electrónicamente.

³ Teniendo en cuenta los numerales 11 y 12 del artículo 27. Funciones transversales de los grupos internos de trabajo de acuerdo con la resolución 148 de 2025 "Por la cual se crean los grupos internos de trabajo de la ANCP-CCE" o el acto administrativo que se actualice.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

- 1.1** En caso de que el ciudadano asista, se le notificará presencialmente el acto administrativo y se diligenciará el documento de acta de notificación personal.
- 1.2** En caso de que el ciudadano autorice se le notifique electrónicamente, deberá diligenciar el formulario para la aceptación de la notificación personal electrónica y enviarlo al correo ventanillaunicaderadicacion@colombiacompra.gov.co
- 2. Notificación por aviso:** Una vez transcurrido el tiempo estipulado para comparecer a la diligencia de notificación personal dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación personal, el área correspondiente procederá a surtir la notificación por Aviso, conforme lo dispone el artículo 69 de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, de la siguiente manera:
- 2.1 Publicación del aviso físico:** Se publica el Aviso con copia íntegra del acto administrativo del desistimiento tácito en la oficina de atención al ciudadano de la agencia, por el término de cinco (5) días hábiles, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.
- 2.2 Publicación del aviso en la página web:** Publicación en la página web institucional con copia íntegra del acto administrativo PDF, en la sección que para tal fin el grupo de Relacionamento Estado Ciudadano disponga, documento que permanecerá en la página web, contraria al aviso físico que contará con un término de (5) días hábiles de fijación.
- 3. Recurso de reposición:** Contra el acto administrativo que declara el desistimiento tácito solo procede el recurso de reposición, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación personal, bien sea presencial, electrónica o por aviso, como se haya presentado.
- 4. Reactivación del trámite (si hay justificación)** Si el peticionario presenta el recurso y **justifica válidamente** la razón por la que no atendió el requerimiento a tiempo, la entidad puede:
- Revocar o modificar** el acto de desistimiento.
 - Continuar con el trámite** de la petición desde el punto en que quedó.
- En esta situación, el área responsable deberá responder el recurso de reposición.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

- 5. Constancia ejecutoria:** Una vez se cumplan los 10 días hábiles de plazo para que el ciudadano ponga el recurso de reposición, al día siguiente hábil, el área correspondiente diligenciará el documento constancia ejecutoria del acto administrativo del desistimiento tácito. En caso de presentarse recursos de reposición que procedan a revoque el acto administrativo, la constancia ejecutoria debe realizarse después se surta todo este proceso.
- 6.** Una vez se cumpla con la constancia ejecutoria las áreas involucradas con las peticiones que fueron objeto de desistimiento deberán archivar las mismas en el sistema de gestión documental o que haga sus veces, dejando la observación de la resolución que se expidió y la notificación.
- 7.** Cada 3 meses las dependencias deberán hacer la expedición del acto administrativo de las peticiones que estén pendientes de desistimiento tácito, para tal fin el grupo interno de Relacionamento Estado Ciudadano realizará el seguimiento correspondiente.

6.4.2 Rechazo de las peticiones de información o documentos por motivo de reserva.

Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1755 de 2015.

6.4.3 Insistencia del solicitante en caso de reserva.

Si la persona interesada insiste en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo de Bogotá D.C.

Para ello, el funcionario o contratista de la Agencia que resolvió la petición enviará la documentación correspondiente dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al Grupo de Gestión Contractual, Asuntos Legales y Judiciales de la Secretaría General o quien haga sus veces, para que este, dentro de los diez (10) días siguientes realice la respectiva radicación ante la autoridad judicial competente. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1755 de 2015.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

El recurso de insistencia deberá ser interpuesto por el peticionario por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

6.4.4 Inaplicabilidad de las excepciones

El carácter reservado no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, administrativas, ni a los órganos de control, constitucional o legalmente competentes para ello. Corresponde a las entidades asegurar la reserva de la información y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en el artículo 27 de la Ley 1712 de 2014. Se sugiere dirigirse al índice de información reservada y clasificada <https://www.colombiacompra.gov.co/content/71-instrumentos-de-gestion-de-la-informacion-publica>

6.4.5 Tratamiento de las acciones de tutela

Si bien la acción de tutela no tiene el carácter de petición, queja, reclamo, solicitud, la Agencia considera pertinente incluirla en este manual, por la premura con la que se debe dar respuesta al requerimiento que ordene el Juez Constitucional a la entidad, toda vez que, en el marco de un proceso judicial los términos son preclusivos y perentorios.

Una vez ingresa la demanda, la acción de tutela o el requerimiento judicial por cualquier canal de la entidad, se deberá remitir al correo de notificaciones judiciales de la Agencia de manera inmediata para que se surta el trámite interno de respuestas correspondiente, el cual es: notificacionesjudiciales@colombiacompra.gov.co

6.5 Protección de Datos

La protección de los datos personales está consagrada en la Constitución Política como el derecho fundamental que tienen todas las personas a conservar su intimidad personal y familiar, al buen nombre y a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellos en bancos de datos y en archivos de las entidades públicas y privadas. Dicha protección se encuentra regulada por la Ley 1581 de 2012. Se sugiere dirigirse a la política de datos personales de la agencia mediante el siguiente enlace: <https://www.colombiacompra.gov.co/transparencia/politica-de-tratamiento-de-datos-personales>

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

6.6 Tratamiento de Datos Personales

Se trata de cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Con el fin de proteger los datos personales suministrados a la Agencia, se informa que en las respuestas y en las remisiones por competencia, se hace especial observancia a lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 y demás disposiciones reglamentarias sobre la materia, con el fin de proteger información sensible o sujeta a reserva legal.

6.7. Derecho al Habeas Data.

Mediante Ley 1266 del 2008, se definió el régimen jurídico para la protección de datos personales o Hábeas Data. El Hábeas Data es un derecho fundamental de naturaleza autónoma e independiente que guarda una estrecha relación con el derecho a la intimidad y al acceso de la información.

Se trata del derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales, así como el derecho a la información, particularmente en relación con la información financiera y crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países.

Adicionalmente, le permite al ciudadano retractarse en las autorizaciones otorgadas a un tercero en lo relacionado con la recolección, tratamiento y circulación de sus datos personales.

Teniendo en cuenta que las peticiones en materia de protección de datos personales se encuentran regulados por reglas especiales, se deben tener en cuenta los términos para dar respuesta, señalados en el numeral 4.3 de este Manual.

7 GESTIÓN PARA EL TRÁMITE DE RESPUESTA EN EL APLICATIVO POXTA DE DERECHOS DE PETICIÓN

En esta sección se presentan los principales elementos a tener en cuenta para la gestión del trámite para dar respuesta a los derechos de petición por el aplicativo Poxta, el cual es el sistema actual con el que cuenta la agencia para la gestión PQRSD.

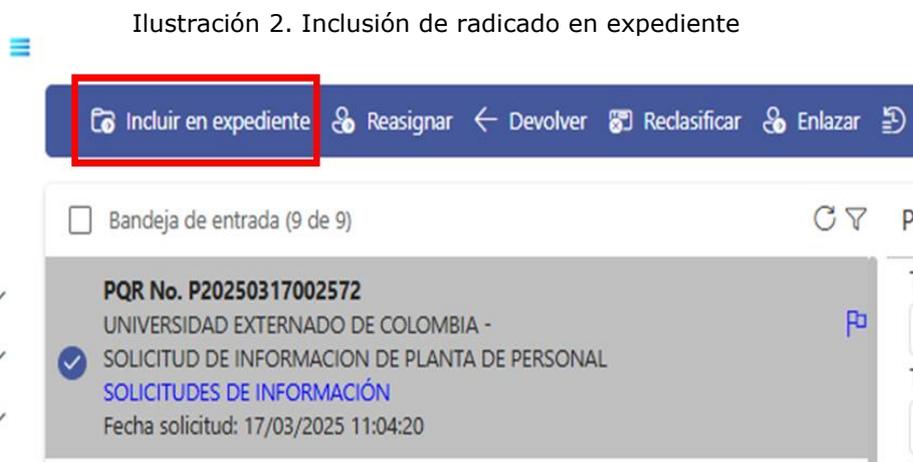
MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

● **Modo de recepción de las PQRSD en el aplicativo Poxta:** Las PQRSD radicadas desde la ventanilla única de radicación de forma física, por correo electrónico o por la página web ingresan en la bandeja de entrada del usuario VUR, la cual se encarga de hacer el reparto a los gestores documentales de las diferentes áreas de la ANCP-CCE, quienes son los encargados de reasignar internamente a los usuarios responsables del trámite de la PQRSD. Las peticiones se visualizarán en la bandeja general del usuario que reciba la petición, como se muestra a continuación:



Fuente: Elaboración propia

● **Inclusión en el expediente de las PQRSD en el aplicativo Poxta:** La inclusión en el expediente se realiza luego de revisada la petición, es necesario tener certeza de que corresponde a su área, tener en cuenta que luego de incluida en el expediente no se puede reclasificar la petición, no se puede realizar el cambio de tipología en el aplicativo.



Fuente: Elaboración propia

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

• **Edición de plantilla e inclusión de anexos en el aplicativo Poxta:** La edición de la plantilla se realiza luego de crear el radicado de salida digital, se selecciona en la barra de herramientas "Editar plantilla", se sugiere trabajar el documento en edición - modo de escritorio.

Ilustración 3 Edición de plantilla



Fuente: Elaboración propia

Seguido de la edición de plantilla, dirigirse a la parte final del aplicativo para agregar los documentos anexos y posteriormente cargarlos, se pueden arrastrar o seleccionar desde el enlace.

Ilustración 4. Agregar anexos.



Fuente: Elaboración propia

• **Envío para aprobación de una PQRSD en el aplicativo Poxta:** Posteriormente se envía el proyecto de radicado de salida digital para su aprobación final al usuario del jefe de área o quien sea designado por los directivos para firmar derechos de petición como se estipula en el presente documento. El sistema permite enviar previamente a revisión de visto bueno a un asesor o profesional que el usuario aprobador designe para contar con un visto bueno, por lo que las áreas pueden usar esta opción si así lo deciden.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

Ilustración 5. Radicado de salida

Proyecto de radicado de salida digital



Fuente: Elaboración propia

8 LINEAMIENTOS ESPECIALES SOBRE PETICIONES DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA, ORGANISMOS DE CONTROL Y FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

La asignación de las PQRSD recibidas por parte de Contraloría General de la República, la Procuraduría General de la Nación, así como de la fiscalía general de la Nación que tengan relación con su gestión administrativa y giro ordinario de sus actividades, se les asignará a las diferentes dependencias de acuerdo con su competencia para responder. Sin embargo, cuando la petición del organismo de control sea en desarrollo del ejercicio auditor, de control disciplinario o investigativo sobre la Agencia, esta deberá ser asignada a la Secretaría General, quien podrá solicitar los apoyos, insumos o información necesaria por parte de las diferentes subdirecciones y Dirección General, las cuales deberán darle prioridad al requerimiento en el término que sea estipulado por estas entidades.⁴

Las peticiones provenientes del Congreso de la República, (senadores o representantes a la Cámara) en ejercicio del control político serán asignadas a la Dirección General, quien designará a la dependencia encargada y el plazo para proyectar la respuesta con los correspondientes insumos. Salvo las solicitudes que versen acerca de gestión administrativa del Congreso de la República, que deberán ser asignadas al área correspondiente de acuerdo con la solicitud. (ver tabla términos para resolver peticiones según tipología)

En cuanto a las peticiones de periodistas y medios de comunicación se asignarán a la Dirección General, con un trámite preferente de conformidad con el artículo 20 de la ley 1437 de 2011.

9 FALTA DISCIPLINARIA AL NO CONTESTAR LAS PQRSD

La falta de atención a las PQRSD y a los términos para resolverlas, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de acuerdo con lo consagrado en el artículo 31 de la Ley 1437 de 2011

⁴ Si el órgano de control establece en la comunicación enviada el término de respuesta, se debe realizar acorde con lo requerido. Si no se establece un término especial, deberá responderse dentro de los (10) días hábiles siguientes al recibido de la solicitud, esto es, aplica el término para peticiones entre entidades. Ley 1437 de 2011. Artículo 30 modificado por la ley 1755 de 2015

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

Código de Procedimiento Administrativo de lo Contencioso Administrativo, constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley disciplinaria.

10 GESTIÓN DE DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

La ANCP-CCE, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y al anexo técnico de programas de transparencia y ética pública del Decreto 1122 de 2024 "Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los programas de transparencia y ética pública" se deben gestionar las denuncias allegadas por los canales institucionales.

En los términos del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, las quejas se diferencian de las denuncias al referirse estas últimas a presuntos actos de corrupción que son puestos en conocimiento de la entidad, para el trámite respectivo. Para tal fin, se tienen dispuestos en la entidad, los canales oficiales referenciados en el capítulo 5.5 de este manual.

10.1 Gestión de Denuncias que no son Competencia de la Agencia:

Una vez recibida una denuncia, por cualquiera de los canales establecidos, se deben identificar los siguientes aspectos para determinar si no se encuentran dentro del ámbito de competencia de la ANCP-CCE, ya que estas pueden referirse a:

- **Actos o conductas de servidores públicos** que no pertenezcan o hayan pertenecido a la ANCP-CCE.
- **Situaciones que involucran competencias de autoridades** locales o nacionales que no estén bajo la órbita de la Agencia y deban ser remitidos por competencia a estas.
- **Temas de índole judicial o penal**, que deben ser remitidos por competencia a la fiscalía general de la Nación o a los jueces competentes.

El área competente frente al objeto de la denuncia deberá gestionar y responder las denuncias recibidas en los términos previstos por la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015 y, si no tiene competencia para conocer los hechos denunciados, deberá remitirlo inmediatamente a la entidad que, por razón de la materia o del sujeto, sea competente, informando de dicha actuación al denunciante, cumpliendo el deber legal de traslado consagrado en el artículo 21 de la citada ley.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

10.2 Gestión de Denuncias con Posible Incidencia Disciplinaria

La falta de atención a las peticiones, el incumplimiento de los términos para resolverlas, la contravención de las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas previstos, en los términos del artículo 31 de la Ley 1755 de 2015⁵, constituyen falta disciplinaria del servidor público responsable y darán lugar a la imposición de las sanciones correspondientes, de acuerdo con el régimen disciplinario aplicable.

10.3 Gestión de denuncias contra funcionarios y/o exfuncionarios de la Agencia con posible incidencia disciplinaria

Una vez recibida una denuncia, por cualquiera de los canales establecidos, con posible incidencia disciplinaria por las presuntas actuaciones u omisiones de funcionarios y exfuncionarios de la ANCP-CCE, esta se deberá remitir al correo y al usuario de poxta de asuntos.disciplinarios@colombiacompra.gov.co.

Lo anterior, para que el área competente de la función disciplinaria en la entidad evalúe y de ser el caso inicie la correspondiente actuación disciplinaria en la etapa de instrucción, conforme a los principios y procedimientos previstos en la Ley 1952 de 2019⁶ modificada por la Ley 2094 de 2021.

10.4 Gestión de denuncias contra contratistas y/o excontratistas de la Agencia con posible incidencia disciplinaria

Una vez recibida una denuncia, por cualquiera de los canales establecidos, que refiera posibles hechos con incidencia disciplinaria atribuidos a contratistas o excontratistas de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente (ANCP-CCE), esta deberá ser remitida al correo electrónico y al usuario de poxta de asuntos.disciplinarios@colombiacompra.gov.co.

El área competente en la Agencia, encargada de la instrucción disciplinaria, verificará si el contratista o excontratista, al momento de los hechos, ejercía funciones públicas de manera transitoria, en los términos de los artículos 25 y 70 de la Ley 1952 de 2019.

De acreditarse tal condición, la denuncia será remitida por competencia a la Procuraduría General de la Nación, autoridad competente para conocer de las

⁵ 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".

⁶ Ley 1952 de 2019 modificada por la Ley 2094 de 2021. "Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario."

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRS-

actuaciones disciplinarias contra particulares que ejercen funciones públicas en virtud del artículo 90 del CGD. En tales eventos, y siempre que se evidencie que, en desarrollo del contrato, se les asignaron competencias propias de la función administrativa del Estado, podrán ser investigados y sancionados en sede disciplinaria.

Así mismo, e incluyendo aquellos casos en que no se configure el ejercicio de funciones públicas, la denuncia deberá ser remitida de forma concomitante al supervisor del contrato, para que en el marco de sus competencias valore la procedencia de iniciar el trámite administrativo sancionatorio contractual, conforme a lo dispuesto en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011⁷

11 RECOMENDACIONES GENERALES

El Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP- en el documento Protocolo del Servicio al Ciudadano⁸, considera importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones que deben observar los funcionarios y contratistas de las entidades públicas. Por lo anterior, aplican para la Agencia y se relacionan a continuación:

- Informarse sobre los formatos, protocolos o lineamientos de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su horario laboral.
- Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas -un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- Dividir las respuestas largas en bloques.
- No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.
- Evite tutear o dirigirse al ciudadano o servidor empleando el pronombre de segunda persona.

⁷ Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".

⁸ [Protocolo de Servicio al Ciudadano de Función Pública \(funcionpublica.gov.co\)](http://funcionpublica.gov.co)

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

12 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS PQRSD

El Grupo Interno de Trabajo de Relacionamento 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 grupo de Relacionamento Estado Ciudadano determine.

13 REMISIÓN NORMATIVA

Las situaciones no previstas en el presente Manual se registrarán por las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, la Ley 1755 de 2015 y las normas especiales sobre cada materia y las que los modifiquen

| Autores y responsables del documento | | | | |
|--------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|------------|------------------|
| Acción | Nombre | Cargo | Fecha | Firma |
| Elaboró | Luis Daniel Cárdenas | Técnico asistencial 01 G07 | 10/04/2025 | Original firmado |
| | Guillermo Sarmiento | Analista T2-2 | | |
| | Alejandro Garzón Arévalo | Analista T2-06 | | |
| Revisó | Astrid Camargo González | Gestor código T1 - 11 | 28/07/2025 | Original firmado |
| Aprobó | Ana María Tolosa | Secretaria General | 29/07/2025 | Original firmado |