



INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

1. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	08/10/2025
Ciudad:	Bogotá D.C
Título del Informe:	Reporte PQRS - Trimestral (julio - agosto - septiembre 2025)
Objeto del Informe:	Presentar la gestión realizada en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, recibidas en la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, correspondiente al tercer trimestre de 2025.
Alcance o periodo reportado:	Incluye la información referente a las PQRS, relacionada con la clasificación por tipología, tiempo de respuesta y dependencias, de los requerimientos radicados en la entidad durante el período comprendido entre el 1 julio al 30 de septiembre de 2025.
Código Interno del informe:	CCE-REC-FM-20
TRD Y Ubicación electrónica:	

2. DESTINO Y AUTORES DEL INFORME

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

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRSD

3. DESARROLLO DEL INFORME

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

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

Así mismo, de acuerdo con la resolución 469 del 2025 *"Por medio del cual se adopta el manual PQRSD de la ANCP-CCE"* menciona en su capítulo 12. Seguimiento y control de las PQRSD lo siguiente:

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 GREC determine.

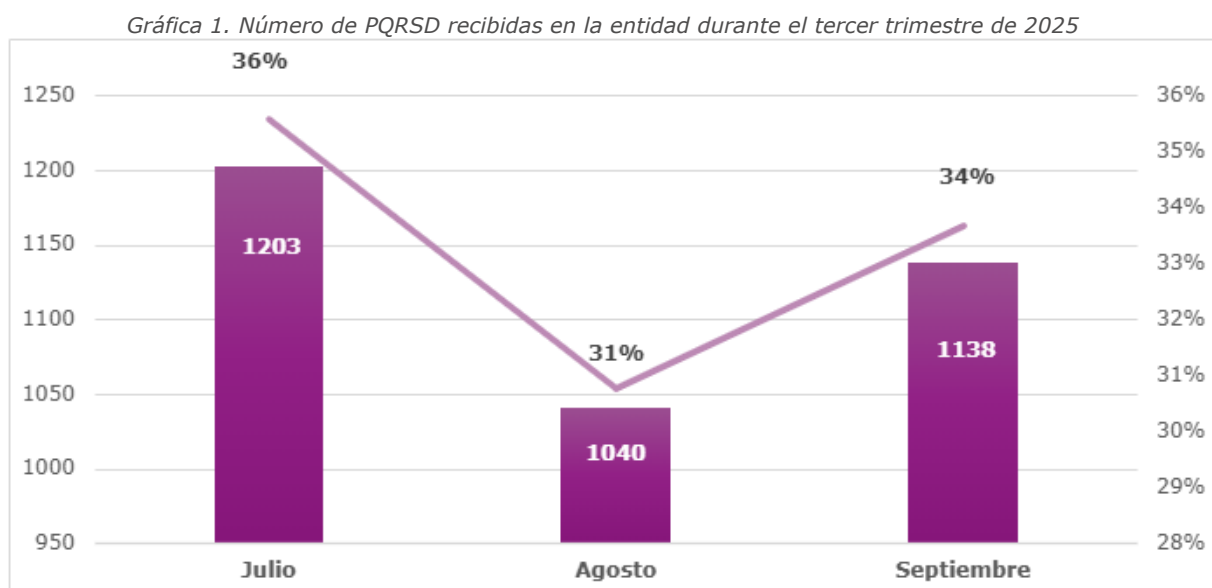
Por otro lado, de acuerdo con el Plan de Acción Institucional vigencia 2025 se estableció como actividad: Monitorear con oportunidad las PQRSD de la Agencia, cuyo producto son los informes trimestrales de las PQRSD.

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

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRSD

4. Frecuencia de las PQRSD recibidas

De acuerdo con los datos arrojados por los diferentes canales de atención de la entidad, durante el tercer trimestre de 2025 se recibieron **3.381** PQRSD, los cuales fueron asignados para su trámite a la Dirección General, Secretaría General y las Subdirecciones misionales de: Negocios, Gestión Contractual, Información y Desarrollo Tecnológico, Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico. Las peticiones recibidas por mes se desagregan de la siguiente manera:

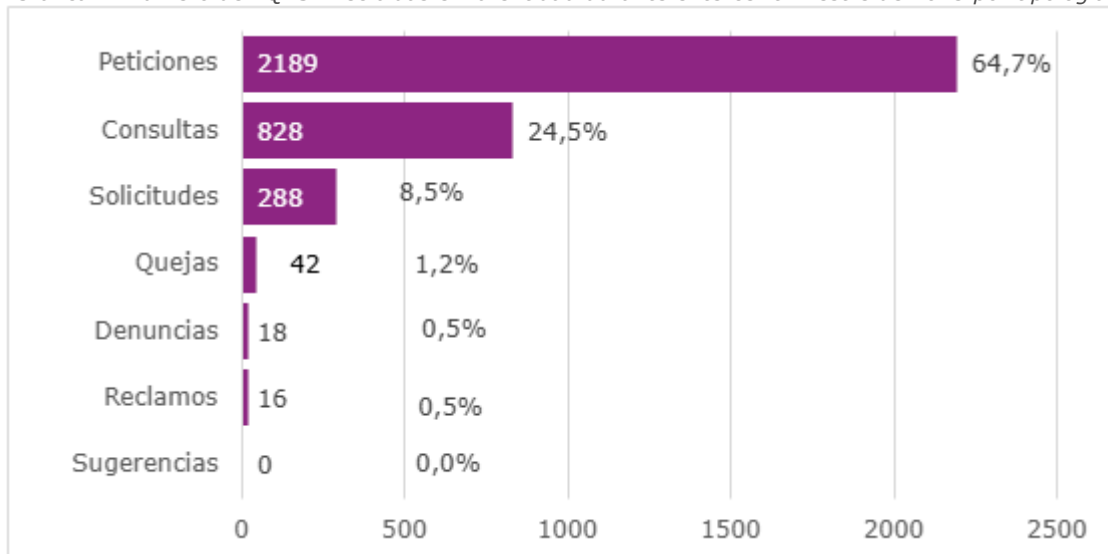


Fuente: Matrices PQRSD del 1 de julio a 30 de septiembre de 2025 SharePoint Atención al ciudadano 2025

Durante el tercer trimestre del 2025, el mes con mayores requerimientos fue julio con el 36%, seguido de septiembre con el 34% y agosto con el 31%.

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRSD

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



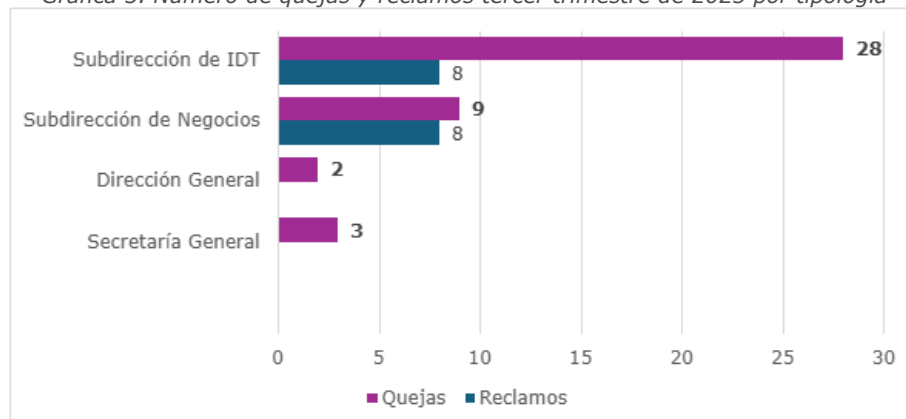
Fuente: Matrices PQRSD del 1 de julio a 30 de septiembre de 2025 SharePoint Atención al ciudadano 2025

En la anterior gráfica, se evidencia que el **64,7%** de las PQRSD son peticiones, el **24,5%** consultas, el **8,5%** solicitudes de información, el **1,2%** quejas, el **0,5%** denuncias, el **0,5%** reclamos y sugerencias con el **0,0%**.

5. Número de Quejas y Reclamos allegados a la Agencia durante el trimestre gestionados por dependencia

De acuerdo con el plan de mejoramiento PQRSD para el segundo semestre del 2025, se propuso como acción “Realizar reportes trimestrales frente a quejas y reclamos allegados a la Agencia y dirigirlos a las áreas competentes con miras a mejorar la prestación de los servicios”, análisis que se relaciona a continuación como parte integral del informe trimestral de las PQRSD.

Gráfica 3. Número de quejas y reclamos tercer trimestre de 2025 por tipología



Fuente: Matrices PQRSD del 1 de julio a 30 de septiembre de 2025 SharePoint Atención al ciudadano 2025

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRSD

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

En el tercer trimestre 2025, a la Subdirección de IDT se le asignaron veintiocho **(28)** quejas y ocho **(8)** reclamos, siendo la dependencia con el mayor volumen, seguido por la Subdirección de Negocios con nueve **(9)** quejas y ocho **(8)** reclamos, la secretaria general con tres **(3)** quejas, no tuvieron reclamos, la Dirección General con dos **(2)** quejas, no tuvieron reclamos y la Subdirección de Gestión Contractual y Subdirección de EMAE no tuvieron ni quejas ni reclamos durante el tercer trimestre.

Se evidencia que para el tercer trimestre (julio, agosto, septiembre) del 2025 las quejas y reclamos representaron el **1,7%** del total de derechos de petición presentados por la ciudadanía durante este periodo de tiempo, en comparación con el trimestre anterior (abril, mayo, junio) de 2025, hubo una disminución del **1,6%**. La Subdirección de IDT fue el área que más quejas y reclamos recibió en el trimestre con veintiocho **(28)** quejas y ocho **(8)** reclamos y la subdirección de Negocios con nueve **(9)** quejas y ocho **(8)** reclamos, las áreas que menos quejas y reclamos recibieron fue la Dirección General y la Secretaría General, las áreas de Gestión Contractual y EMAE no recibieron quejas ni reclamos durante el segundo trimestre.

A continuación, se presenta un análisis de las quejas y reclamos que recibió cada dependencia:

Análisis Quejas y reclamos subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico -IDT

- ¿De qué se quejaron o reclamaron los ciudadanos de los servicios ofertados por la Subdirección de IDT?

Es importante señalar que las quejas y reclamos fueron presentados por personas naturales, entidades públicas y ciudadanía anónima, lo que evidencia que las inconformidades provienen de diversos tipos de usuarios, cada uno con necesidades y expectativas particulares frente a los servicios prestados.

En primer lugar, se evidencian que los reclamos y quejas son temas transversales sobre las fallas en la plataforma del SECOP II, la experiencia de la atención por parte de la Mesa de Servicio, la protección de tratamiento de datos personales o información sensible, validación de la planilla, y obligatoriedad en el uso del SECOP II.

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

En cuanto a los **quejas**, los ciudadanos han expresado insatisfacción por:

- Fallas técnicas y operativas del sistema SECOP II.
- Apoyo técnico en proceso de contratación.

Por otra parte, los **reclamos** se han centrado en:

- Fallas en el portal web de la Agencia.
- Problemas reiterativos en el uso del SECOP II.

Estos temas permiten identificar varias líneas de acción necesarias para fortalecer la calidad del servicio y la confianza de los ciudadanos en los servicios ofrecidos por la subdirección.

Recomendaciones:

- Promover la transparencia y el acceso a la información.
- Fortalecer capacitaciones frente al uso del SECOP II.
- Mejorar la disponibilidad de la plataforma SECOP II y recomendaciones sobre su uso.

Análisis de las quejas y reclamos de la Subdirección de Negocios

- ¿De qué se quejaron o reclamaron los ciudadanos de los servicios ofertados por la Subdirección de Negocios?

Se realizó un análisis detallado de los temas identificados por los peticionarios, cabe resaltar que dichas manifestaciones de inconformidad fueron presentadas principalmente por personas jurídicas y entidades públicas, lo que refleja el impacto directo que tienen los servicios de esta Subdirección en actores del sector público y empresarial.

En cuanto a los **quejas**, los ciudadanos han expresado insatisfacción por:

- Concepto técnico en acuerdo marco de precio.

Por otra parte, los **reclamos** se han centrado en:

- Concepto técnico en acuerdo marco de precio.
- Reporte de entidades en mora

Estos temas permiten identificar varias líneas de acción necesarias para fortalecer la calidad del servicio y la confianza de los ciudadanos en los servicios ofrecidos por la subdirección.

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

Recomendaciones:

- Fomentar la participación de personas jurídicas y entidades públicas en mesas técnicas de mejora.
- Difundir los lineamientos a todos los grupos de valor de la ANCP-CCE, que rigen los procedimientos de compra pública dentro de la plataforma TVEC.

Análisis de las quejas de la Dirección General

- ¿De qué se quejaron los ciudadanos de los servicios ofertados por la Dirección General?

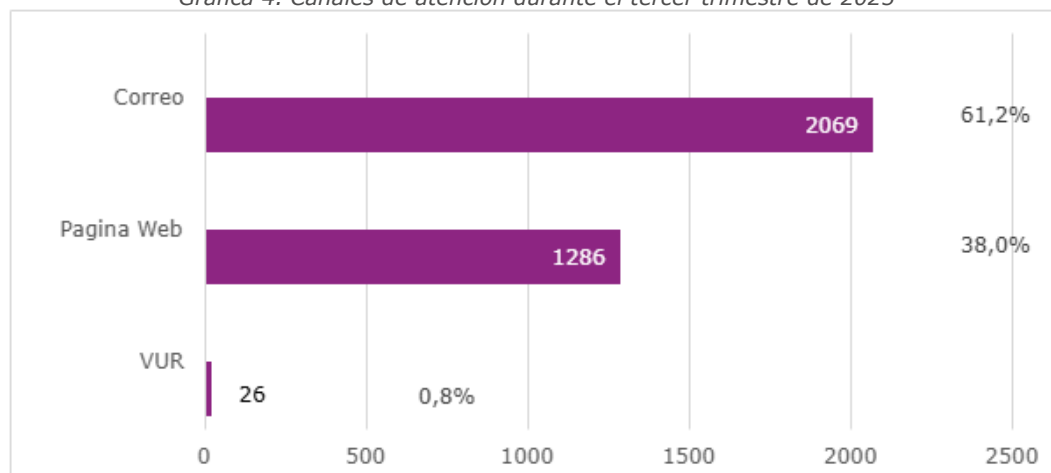
Se identificó un caso específico donde la queja menciona que el certificado de la capacitación salió con el número de cedula de otra persona

Recomendaciones:

- Se recomienda analizar y comparar de manera adecuada los datos de los usuarios registrados en las capacitaciones.

6. PQRS recibidas por los canales de atención

Gráfica 4. Canales de atención durante el tercer trimestre de 2025



Fuente: Matrices PQRS del 1 de julio al 30 de septiembre de 2025 SharePoint Atención al ciudadano 2025

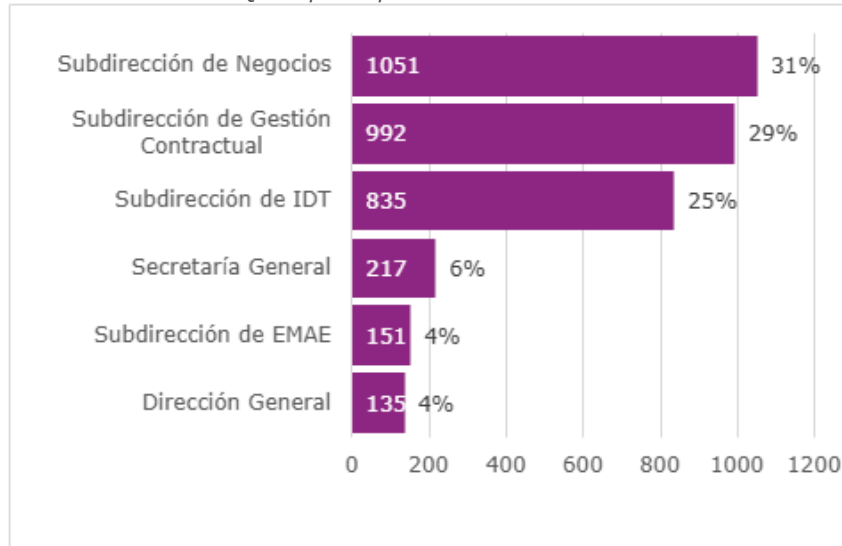
La radicación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) por parte de los ciudadanos y usuarios durante este tercer trimestre en la entidad, se realizó principalmente, a través del correo electrónico de ventanilla única con dos mil sesenta y nueve (**2.069**) que corresponden al sesenta y uno, dos por ciento (**61,2%**) de forma subsidiaria, mediante el formulario en página web con mil doscientos ochenta y seis (**1.286**) requerimientos, lo que equivale al treinta y ocho por ciento (**38,0%**) y mediante la Ventanilla Única de Radicación

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRSD

de manera presencial, se realizaron veintiséis **(26)** requerimientos que representa el cero, ocho por ciento **(0,8%)**.

7. Gestión de las PQRSD en las áreas misionales y de apoyo

Gráfica 5. Número de PQRSD por dependencia durante el tercer trimestre de 2025



Fuente: Matrices PQRSD del 1 de julio a 30 de septiembre de 2025 SharePoint Atención al ciudadano 2025

En el tercer trimestre 2025, a la Dirección General se asignaron ciento treinta y cinco **(135)** peticiones, representando el cuatro por ciento **(4%)**, a la Subdirección de Estudios de Mercados y Abastecimiento Estratégico con ciento cincuenta y uno **(151)** con el cuatro por ciento **(4%)**, a la Secretaría General con doscientos diecisiete **(217)** con el seis por ciento **(6%)**, a la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico con ochocientos y cinco **(835)** con el veinticinco por ciento **(25%)**, a la Subdirección de Gestión Contractual con novecientos noventa y dos **(992)** que equivalen al veintinueve por ciento **(29%)** y a la Subdirección de Negocios con mil cincuenta y uno **(1.051)** con el treinta y uno por ciento **(31%)**.

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

Peticiones: Durante el tercer trimestre del 2025 se recibieron un total de **2.189** peticiones, que equivalen al **64,7%** del total de las PQRSD, los asuntos más consultados fueron:

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

- Solicitud de capacitación SECOP II.
- Solicitud de capacitación TVEC
- Validación de certificados de contratos CCE.
- Apoyo técnico en la gestión contractual
- Ley de Garantías
- Contratos celebrados con las entidades del estado
- Recuperación de usuario y contraseña SECOP

Consultas: Se recibieron **828** consultas, que corresponden al **24,5%** del total de PQRS recibidas durante el tercer trimestre del 2025. Los temas más solicitados fueron:

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

Solicitudes de información: se recibieron **288** solicitudes que corresponden al **8,5%** del total de PQRS recibidas durante el tercer trimestre del 2025, sobre los siguientes temas:

- Solicitud de información sobre acuerdos marco e inclusión en catálogo.
- Solicitudes de experiencias en contratos.
- Solicitud de estructuración de nuevos Mecanismos de Agregación de Demanda.
- Solicitud copia de conceptos CCE
- Obligatoriedad de documentos tipo
- Información pública datos de entidad/proveedor (búsqueda de proceso/contrato.
- Solicitud de información de direcciones IP.
- Solicitud de información de la contratación realizada por las diferentes plataformas SECOP I, SECOP II y TVEC.

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRSD

Quejas: Se recibieron **42** quejas que corresponden al **1,2%** del total de PQRSD recibidas durante el tercer trimestre del 2025, relacionadas con los siguientes temas:

- Experiencia plataformas de compra pública.
- Reporte de posibles incumplimientos de órdenes de compra externas de la ANCP-CCE.
- Comportamiento inapropiado en el ambiente laboral

Denuncias: Se recibieron **18** quejas que corresponden al **0,5%** del total de PQRSD recibidas durante el tercer trimestre del 2025, relacionadas con los siguientes temas:

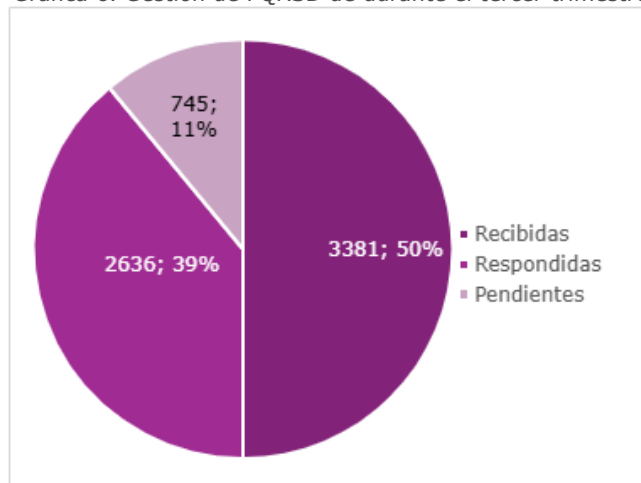
- Irregularidades dentro de la entidad
- Reporte de Entidades en mora
- Hechos de corrupción de procesos licitatorios externos a la entidad

Reclamos: Se recibieron **16** reclamos que corresponden al **0,5%** del total de PQRSD durante el tercer trimestre del 2025, los temas más relevantes fueron:

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

8. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas

Gráfica 6. Gestión de PQRSD de durante el tercer trimestre



Fuente: Matrices PQRSD del 1 de julio a 30 de septiembre de 2025 SharePoint Atención al ciudadano 2025

Del total de PQRSD **recibidas (3.381)** durante los meses de julio, agosto y septiembre del 2025, se encuentran pendiente por dar respuesta **745**, las cuales

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

se encuentran en el término legal y serán respondidas durante el siguiente período.

9. Radicados extemporáneos

Durante el tercer trimestre de 2025, se evidenció que **25** peticiones, fueron tramitados de manera extemporánea conforme con los términos establecidos en la Ley, por demoras internas en la proyección y aprobación de estos.

Tabla 1. Radicados extemporáneos durante el tercer trimestre de 2025

Radicado	Tipología normativa	Área / Dependencia	Fecha de recepción	Tiempo de Respuesta
JULIO				
1_2025_06_12_005840	Peticiones	Subdirección de Negocios	12/06/2025	16 días
1_2025_06_12_005841	Peticiones	Subdirección de Negocios	12/06/2025	16 días
P20250519004795	Consulta	Subdirección de Negocios	19/05/2025	31 días
1_2025_06_18_006083	Peticiones	Subdirección de Negocios	18/06/2025	16 días
1_2025_07_07_006758	Falta de competencia	Subdirección de Negocios	7/07/2025	6 días
1_2025_07_07_006759	Falta de competencia	Subdirección de Negocios	7/07/2025	6 días
1_2025_07_09_006941	Peticiones	Subdirección de Negocios	9/07/2025	31 días
1_2025_07_07_006760	Falta de competencia	Subdirección de Negocios	7/07/2025	6 días
1_2025_06_18_006040	Peticiones	Subdirección de Negocios	18/06/2025	18 días
P20250523005000	Consulta	Subdirección de Negocios	23/05/2025	31 días
1_2025_07_09_006873	Peticiones	Subdirección de Negocios	9/07/2025	16 días
1-2025-06-09-005621	Peticiones	Subdirección de Negocios	9/06/2025	16 días
1_2025_06_13_005917	Consulta	Subdirección de Gestión Contractual	13/06/2025	31 días
AGOSTO				
1_2025_07_29_007857	Peticiones	Subdirección de IDT	29/07/2025	19 días
1_2025_07_23_007605	Solicitud de información	Subdirección de IDT	23/07/2025	12 días

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

1_2025_07_11_007051	Peticiones	Subdirección de Negocios	11/07/2025	16 días
1_2025_07_14_007086	Peticiones	Subdirección de Negocios	14/07/2025	16 días
1_2025_07_21_007451	Peticiones	Subdirección de Negocios I	21/07/2025	11 días
1_2025_08_15_008576	Peticiones órganos de control	Subdirección de Negocios	15/07/2025	17 días
SEPTIEMBRE				
1_2025_08_25_008972	Petición de interés particular	Subdirección de IDT	25/08/2025	16 días
1_2025_08_25_008995	Petición de interés particular	Secretaría General	22/08/2025	16 días
1_2025_08_13_008484	Peticiones	Subdirección de Negocios	13/08/2025	16 días
1_2025_08_20_008759	Solicitud de información	Subdirección de Negocios	20/08/2025	11 días
1_2025_08_28_009249	Peticiones	Subdirección de Negocios	28/08/2025	16 días
1_2025_08_29_009327	Peticiones	Subdirección de Negocios	29/08/2025	17 días

Fuente: Matrices PQRS del 1 de julio a 30 de septiembre de 2025 SharePoint Atención al ciudadano 2025

10. Traslados por competencia

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

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

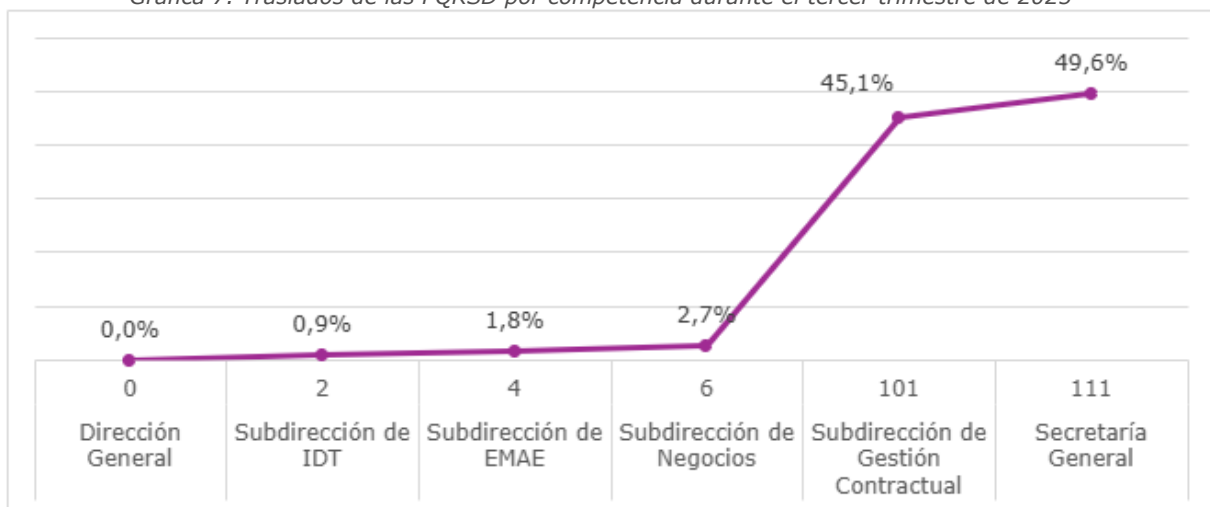
Traslado de PQRS por Competencia del 2Q		
Dependencias ANCP-CCE	Total	%
Dirección General	0	0,0%
Subdirección de IDT	2	0,9%
Subdirección de EMAE	4	1,8%
Subdirección de Negocios	6	2,7%
Subdirección de Gestión Contractual	101	45,1%
Secretaría General	111	49,6%
Total, PQRS por mes	224	100,0%

Fuente: Matrices PQRS del 1 de julio a 30 de septiembre de 2025 SharePoint Atención al ciudadano 2025

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

La dependencia con mayor número de traslados por no competencia a otras entidades fue la Secretaría General con ciento once **(111)** traslados que corresponden al **49,6%**, seguida por la Subdirección de Gestión Contractual con ciento uno **(101)** traslados que equivale al **45,1%**, la Subdirección de Negocios con seis **(6)** traslados que equivale al **2,7%**, seguida de la Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico Información y Desarrollo Tecnológico con cuatro **(4)** traslados que equivale al **1,8%**, y la Subdirección Información y Desarrollo Tecnológico con dos **(2)** traslado que equivale al **0,9%**, la Dirección General no realizó traslados por falta de competencia en el trimestre.

Grafica 7. Traslados de las PQRS por competencia durante el tercer trimestre de 2025



Fuente: Matrices PQRS del 1 de julio a 31 de septiembre de 2025 SharePoint Atención al ciudadano 2025

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

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

TEMAS DE TRASLADOS POR FALTA DE COMPETENCIA	ENTIDADES A LAS QUE SE LE DIO TRASLADO
Irregularidades de los procesos de selección abreviada en municipios	Entidades dueñas de los procesos
Actos de corrupción en procesos de selección abreviada de menor cuantía externos a la ANCP-CCE	Entidades dueñas de los procesos
Denuncias hechas de corrupción	Defensorías de pueblo
Consultas normativas sobre temas contractuales de carácter particular y concreto con entidades públicas.	Se remite a las entidades relacionadas en la petición, de igual forma, en algunos casos no se traslada a otra entidad, debido a que no existen autoridades que puedan resolver esos requerimientos.

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

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

11. Traslados entre áreas

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

Tabla 4. Reasignaciones internas del tercer trimestre de 2025

Traslado de PQRS entre las áreas de la ANCP-CCE								
Origen	Destino	Dirección General	Secretaría General	Subdirección de Negocios	Subdirección de IDT	Subdirección de EMAE	Subdirección de Gestión Contractual	Totales
Subdirección de Gestión Contractual		10	9	26	50	25	0	120
Subdirección de Negocios		13	17	0	38	3	27	98
Subdirección de IDT		7	4	26	0	6	22	65
Subdirección de EMAE		5	13	8	13	0	22	61
Dirección General		0	5	6	4	3	8	26
Secretaría General		5	0	4	3	6	6	24
Subtotales		40	48	70	108	43	85	394
								100,0%

Fuente: Matrices PQRS del 1 de julio a 30 de septiembre de 2025 SharePoint Atención al ciudadano 2025

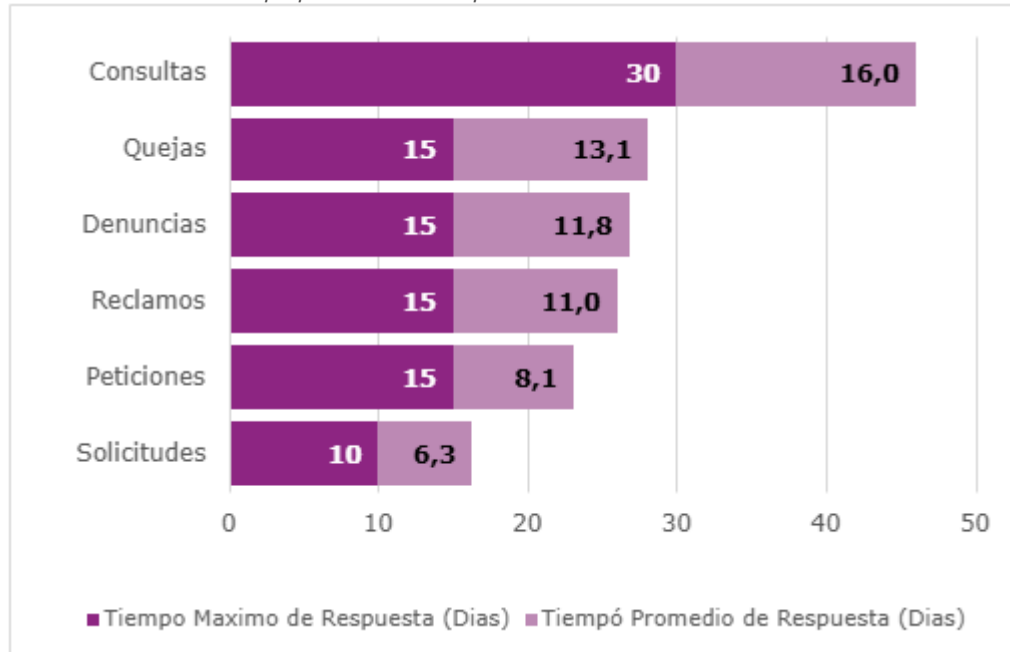
Con base en la tabla anterior, se puede indagar que la Subdirección de Gestión Contractual traslado a otras dependencias **120** peticiones, seguido de la Subdirección de Negocios con **98** peticiones, la Subdirección de IDT con **65** peticiones, la Subdirección de EMAE con **61** peticiones, la Dirección General con **26** peticiones, y la Secretaría General con **24** peticiones.

Por otro lado, las áreas que más recibieron derechos de peticiones trasladadas por otras dependencias fueron; la Subdirección de IDT con **108** peticiones, la Subdirección de Gestión Contractual con **85**, la Subdirección de Negocios con **70**, la Secretaría General con **48**, la Subdirección de EMAE con **43** y la Dirección General con **40**.

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRSD

12. Tiempo promedio de respuesta

Gráfico 7. Tiempo promedio de respuesta durante el tercer trimestre de 2025



Fuente: Power BI PQRSD del 1 julio de septiembre a 30 de junio de 2025

13. Solicitudes de acceso a la información pública

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

Tabla 5. Acceso a la información pública tercer trimestre de 2025

Entrada	Salida	Tema
1 2025 07 10 006970	2 2025 07 24 007483	Datos personales
1 2025 08 08 008299	2 2025 08 27 008891	Gestión de accesos Secop II
1 2025 08 12 008413	2 2025 08 29 009043	Gestión de Accesos
1 2025 08 13 008478	2 2025 08 29 009047	Habeas data
1 2025 08 14 008528	2 2025 09 01 009084	Datos personales
1 2025 08 15 008548	2 2025 09 05 009307	Datos personales
1 2025 08 20 008780	2 2025 09 05 009310	Datos personales
1 2025 08 15 008624	2 2025 09 08 009349	Notificaciones SECOP II
1 2025 08 22 008897	2 2025 09 08 009364	Asesoramiento técnico
1 2025 08 23 008948	2 2025 09 10 009459	Gestión de accesos SECOP II
1 2025 08 31 009353	2 2025 09 16 009722	Datos personales
1 2025 09 03 009527	2 2025 09 22 009959	Duplicidad de usuarios
1 2025 09 11 009954	2 2025 09 30 010310	Gestión de accesos SECOP II

Fuente: Elaboración Propia

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

Durante el tercer trimestre de 2025 la Subdirección de IDT negó trece **(13)** peticiones por tener temas relacionados con datos personales y gestión de acceso.

14. Capacitaciones y socializaciones

El Grupo de Relacionamento Estado Ciudadano durante el tercer trimestre de la vigencia del 2025 ha realizado las siguientes capacitaciones en temas de gestión PQRS:

Tabla 6. Temas de las capacitaciones durante el tercer trimestre de 2025

Capacitaciones y socializaciones – 3Q 2025			
Fecha	Tema	Grupo o Área	Total, Asistentes
01/08/2025	Socialización informe PQRS quejas y reclamos	Sub. de Negocios	5
18/09/2025	Socialización Manual PQRS	Gestores documentales	6
12/08/2025	¿Sabes que es un derecho de petición?	ANCP-CCE	108
22/08/2025	Uso herramienta POXTA	ANCP-CCE	108

Fuente: Elaboración Propia

Con base en la tabla anterior, durante el tercer trimestre se realizaron 6 capacitaciones, a las cuales asistieron **227 personas**, entre funcionarios, contratistas de la Agencia.

15. Análisis y/o conclusiones del informe

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

- Continuar con las capacitaciones a las dependencias que presentan inconvenientes en la atención de las PQRS frente a las generalidades de las peticiones y sus términos de respuesta. Para la vigencia 2025 se ha trazado una meta de capacitar al mayor número de funcionarios y contratistas, para lo cual se ha logrado avanzar significativamente al llegar a **227 personas** durante el trimestre.
- El mes con mayor número de PQRS fue julio con **1.203** peticiones. Así mismo realizando una comparación con el mismo periodo de tiempo de la

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

vigencia anterior, se identifica que se recibieron más peticiones que el trimestre anterior con un aumento del **7,5%**.

- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para el tercer trimestre de 2025 fue el correo electrónico con un total de **2.069** equivalente al **61,2%**, seguido de la página Web con un total de **1.286** que corresponde al **38,0%** de las PQRS.
- La dependencia con más peticiones asignadas en el trimestre reportado fue la subdirección de Negocios con **1.051** que corresponde al **31%**, seguida por la subdirección de Gestión Contractual con **992** que corresponde al **29%** del total de los requerimientos.
- En el tercer trimestre con respecto a la satisfacción de los grupos de valor frente a la calidad y oportunidad en las repuestas de las PQRS, el volumen de personas que contestó la encuesta es poco significativo con solo 16 respuestas a corte de 30 de septiembre, sin embargo, el porcentaje de participación subió con respecto al trimestre anterior, por lo que se buscará incentivar el uso de esta encuesta de satisfacción.
- A manera de conclusión se indica que para el tercer trimestre (julio, agosto, septiembre) del 2025 las quejas y reclamos representaron el **1,7%** del total de derechos de petición presentados por la ciudadanía durante este periodo de tiempo, en comparación con el trimestre anterior (abril, mayo, junio) de 2025, hubo una disminución del **1,6%**. La Subdirección de IDT fue el área que más quejas y reclamos recibió en el trimestre con veintiocho (**28**) quejas y ocho (**8**) reclamos y la subdirección de Negocios con nueve (**9**) quejas y ocho (**8**) reclamos, las áreas que menos quejas y reclamos recibieron fue la Dirección General y la Secretaría General, el área de Gestión Contractual y EMAE no recibieron quejas ni reclamos durante el tercer trimestre.

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



INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

16. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Felipe Gaitán Chacón Contratista Relacionamiento Estado Ciudadano	08/10/2025	Original firmado
Elaboró	Edgar Mauricio Guerrero Cáceres Contratista Relacionamiento Estado Ciudadano	08/10/2025	Original firmado
Revisó	Alejandro Garzón Arévalo Coordinador Grupo REC	10/10/2025	Original firmado
Revisó	Astrid Camargo González	10/10/2025	Original firmado
Aprobó	Ana María Tolosa Rico Secretaria General	10/10/2025	Original firmado



INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

17. CONTROL DE CAMBIOS

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