



## INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	13/01/2026
Ciudad:	Bogotá D.C
Título del Informe:	Reporte PQRS - Trimestral (octubre - noviembre - diciembre 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 cuarto 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 periodo comprendido entre el 1 octubre al 31 de diciembre 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- Relacionamento Estado Ciudadano
Área:	Grupo Relacionamento Estado Ciudadano-Secretaría General
Nombre:	Edgar Mauricio Guerrero Cáceres
Área:	Grupo Relacionamento Estado Ciudadano-Secretaría General
Cargo:	Contratista- Relacionamento Estado Ciudadano

## INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

### 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 PQRS (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia), 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 octubre al (31) de diciembre de 2025, realizando seguimiento, alerta y evaluación al proceso de las PQRS.

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 PQRS del cuarto 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 PQRS de la ANCP-CCE"* menciona en su capítulo 12. Seguimiento y control de las PQRS lo siguiente:

*El Grupo Interno de Trabajo de Relacionamento Estado Ciudadano o quien haga sus veces deberá elaborar el "Informe trimestral general de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia" 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 PQRS 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 PQRS 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 PQRS de cada dependencia que el GREC determine.*

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

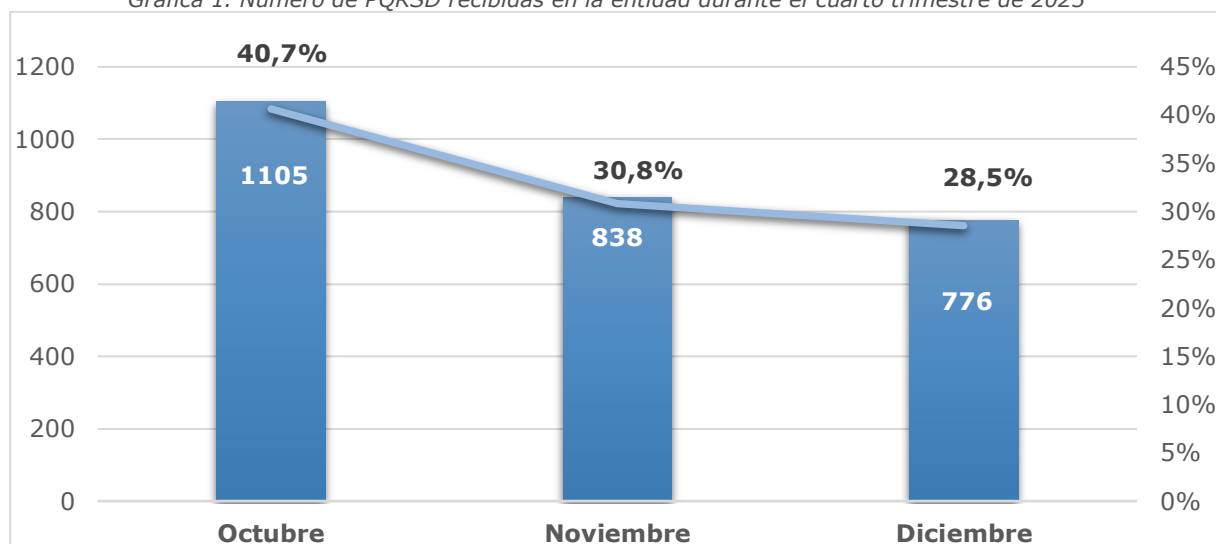
Con base en lo anterior, el presente documento resume la gestión de las PQRS de la entidad, con base en la información y datos suministrados por parte de cada una de las áreas.

## 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 cuarto trimestre de 2025 se recibieron **2.719** 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:

Gráfica 1. Número de PQRSD recibidas en la entidad durante el cuarto trimestre de 2025

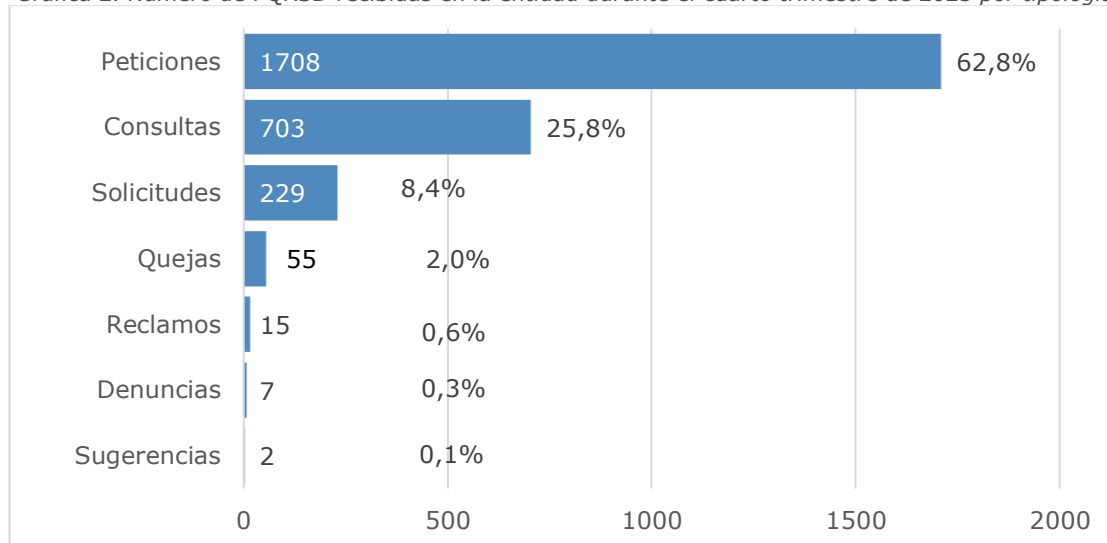


Fuente: Matrices PQRSD del 1 de octubre a 31 de diciembre de 2025 SharePoint Atención al ciudadano 2025

Durante el cuarto trimestre del 2025, el mes con mayores requerimientos fue octubre con el **40,7%**, seguido de noviembre con el **30,8%** y diciembre con el **28,5%**.

## INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRSD

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



Fuente: Matrices PQRSD del 1 de octubre a 31 de diciembre de 2025 SharePoint Atención al ciudadano 2025

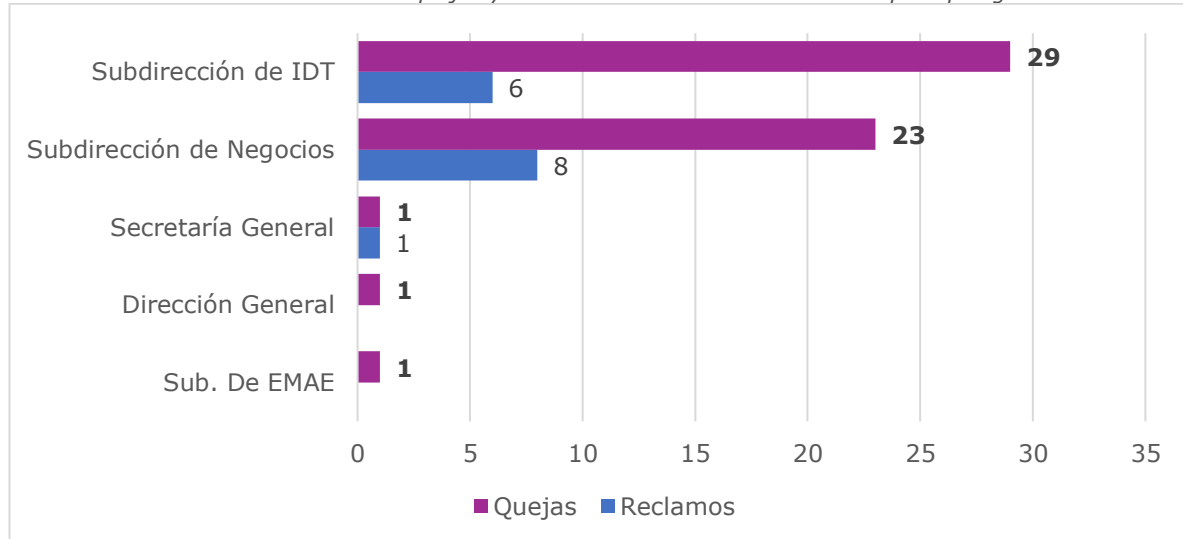
En la anterior gráfica, se evidencia que el **62,8%** de las PQRSD son peticiones, el **25,9%** consultas, el **8,4%** solicitudes de información, el **2,0%** quejas, el **0,6%** reclamos, el **0,3%** denuncias y sugerencias con el **0,1%**.

### 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.

## INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

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



*Fuente: Matrices PQRS del 1 de octubre a 31 de diciembre de 2025 SharePoint Atención al ciudadano 2025*

Las quejas y reclamos que se radicaron en la entidad fueron asignadas a los gestores PQRS 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 cuarto trimestre 2025, a la Subdirección de IDT se le asignaron veintinueve **(29)** quejas y seis **(6)** reclamos, siendo la dependencia con el mayor volumen, seguido por la Subdirección de Negocios con veintitrés **(23)** quejas y ocho **(8)** reclamos, la secretaria general con una **(1)** queja y un **(1)** reclamo, la Dirección General de con una **(1)** queja, no tuvieron reclamos, la subdirección de EMAE con una **(1)** queja, no tuvieron reclamos y la Subdirección de Gestión Contractual no tuvieron ni quejas ni reclamos durante el cuarto trimestre.

Se evidencia que para el cuarto trimestre (octubre, noviembre, diciembre) del 2025 las quejas y reclamos representaron el **2,6%** del total de derechos de petición presentados por la ciudadanía durante este periodo de tiempo, en comparación con el trimestre anterior (julio, agosto y septiembre) de 2025, hubo un aumento del **0,9%**.

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?

## INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

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.

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.

## INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

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.

### 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.

### Análisis de las quejas de la secretaría general

- ¿De qué se quejó el ciudadano de los servicios ofertados por la Secretaría General?

Se identificó un caso específico que generó preocupación. La queja por maltrato verbal y persecución es importante destacar que esta queja fue presentada por una contratista de la ANCP-CCE de la Subdirección de EMAE.

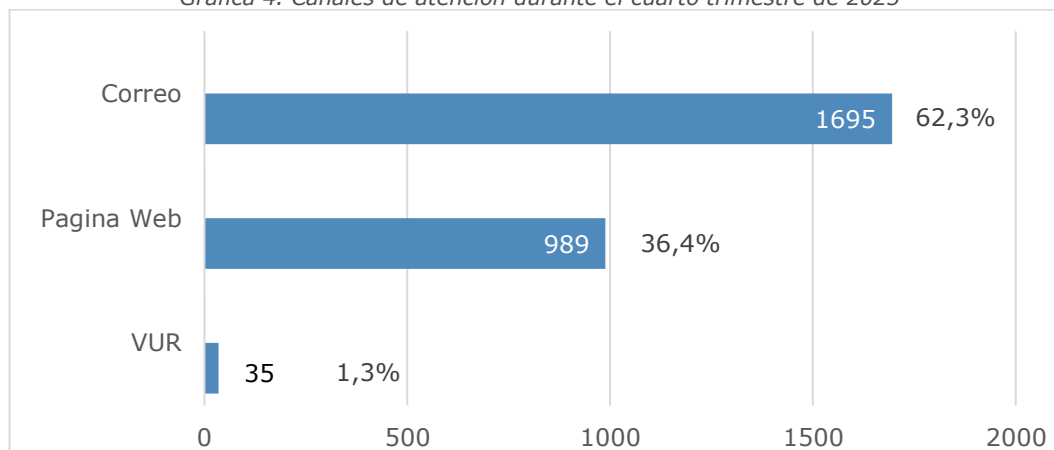
### Recomendaciones:

- Se recomienda revisar el caso y proceder con el trámite adecuado para la gestión.

## INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

### 6. PQRS recibidas por los canales de atención

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



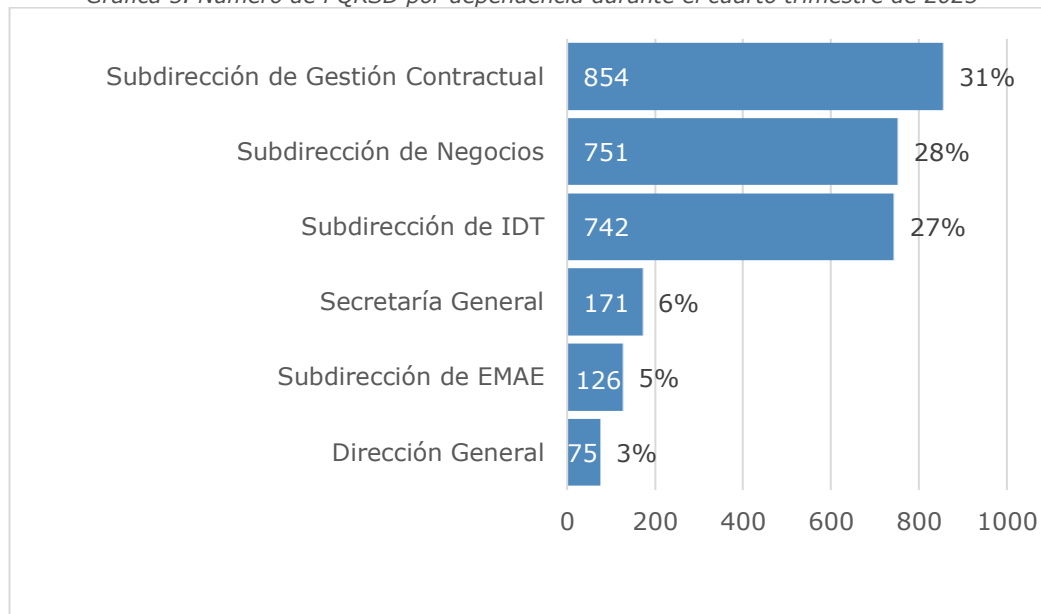
Fuente: Matrices PQRS del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2025 SharePoint Atención al ciudadano 2025

La radicación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) por parte de los ciudadanos y usuarios durante este cuarto trimestre en la entidad, se realizó principalmente, a través del correo electrónico de ventanilla única con mil seiscientos noventa y cinco **(1.695)** que corresponden al sesenta y dos, tres por ciento **(62,3%)** de forma subsidiaria, mediante el formulario en página web con novecientos ochenta y nueve **(989)** requerimientos, lo que equivale al treinta y seis, cuatro por ciento **(36,4%)** y mediante la Ventanilla Única de Radicación de manera presencial, se realizaron treinta y cinco **(35)** requerimientos que representa el uno, tres por ciento **(1,3%)**.

## INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

### 7. Gestión de las PQRS en las áreas misionales y de apoyo

Gráfica 5. Número de PQRS por dependencia durante el cuarto trimestre de 2025



Fuente: Matrices PQRS del 1 de octubre a 31 de diciembre de 2025 SharePoint Atención al ciudadano 2025

En el cuarto trimestre 2025, a la Dirección General se asignaron setenta y cinco **(75)** peticiones, representando el tres por ciento **(3%)**, a la Subdirección de Estudios de Mercados y Abastecimiento Estratégico con ciento veintiséis **(126)** con el cinco por ciento **(5%)**, a la Secretaría General con ciento setenta y uno **(171)** con el seis por ciento **(6%)**, a la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico con setecientos cuarenta y dos **(742)** con el veintisiete por ciento **(27%)**, a la Subdirección de Negocios con setecientos cincuenta y uno **(751)** que equivalen al veintiocho por ciento **(28%)** y a la Subdirección de Gestión Contractual con mil cincuenta y uno **(854)** con el treinta y uno por ciento **(31%)**.

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

**Peticiones:** Durante el cuarto trimestre del 2025 se recibieron un total de **1.708** peticiones, que equivalen al **62,8%** del total de las PQRS, los asuntos más consultados fueron:

- Solicitud de capacitación SECOP II.
- Ley de Garantías
- Contratos celebrados con las entidades del estado

## INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

- Recuperación de usuario y contraseña SECOP
- Solicitud de capacitación TVEC
- Validación de certificados de contratos CCE.
- Apoyo técnico en la gestión contractual

**Consultas:** Se recibieron **703** consultas, que corresponden al **25,9%** 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.
- Ley de garantías
- MIPYMES
- Conceptos CCE
- Uso de SECOP II
- Incumplimiento de los proveedores de los diferentes instrumentos de agregación de demanda.

**Solicitudes de información:** se recibieron **229** solicitudes que corresponden al **8,4%** 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.
- Obligatoriedad de documentos tipo
- Solicitud de información de direcciones IP.
- Solicitud de información de la contratación realizada por las diferentes plataformas SECOP I, SECOP II y TVEC.
- Solicitud de estructuración de nuevos Mecanismos de Agregación de Demanda.
- Solicitud copia de conceptos CCE

**Quejas:** Se recibieron **55** quejas que corresponden al **2,0%** del total de PQRS 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.

## INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRSD

**Denuncias:** Se recibieron **7** quejas que corresponden al **0,3%** del total de PQRSD recibidas durante el tercer trimestre del 2025, relacionadas con los siguientes temas:

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

**Reclamos:** Se recibieron **15** reclamos que corresponden al **0,6%** del total de PQRSD durante el tercer trimestre del 2025, los temas más relevantes fueron:

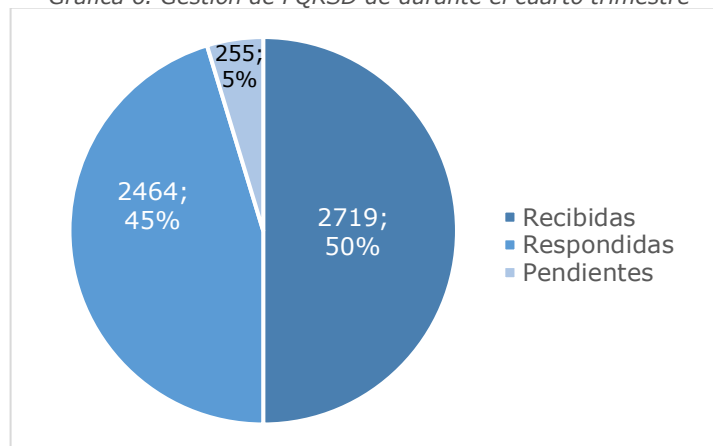
- No se evidencia actualización en la base de datos abiertos
- Notificación de fallas en el SECOP II
- 

**Sugerencias:** Se recibieron **2** sugerencias que corresponden al **0,1%** del total de PQRSD durante el tercer trimestre del 2025, los temas más relevantes fueron:

- Inclusión de ítem en el catálogo de acuerdo marco de precio

### 8. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas

Gráfica 6. Gestión de PQRSD de durante el cuarto trimestre



Fuente: Matrices PQRSD del 1 de octubre a 31 de diciembre de 2025 SharePoint Atención al ciudadano 2025

Del total de PQRSD **recibidas (2.719)** durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2025, se encuentran pendiente por dar respuesta **255**, las cuales se encuentran en el término legal y serán respondidas durante el siguiente período.

## INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

### 9. Radicados extemporáneos

Durante el cuarto trimestre de 2025, se evidenció que **7** 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 cuarto trimestre de 2025

Radicado	Tipología normativa	Área / Dependencia	Fecha de recepción	Tiempo de Respuesta
<b>OCTUBRE</b>				
1_2025_10_15_011530	Solicitud de información	Subdirección de IDT	15/10/2025	6 días
<b>NOVIEMBRE</b>				
1_2025_09_25_010582	Consulta	Subdirección de IDT	25/09/2025	31 días
1_2025_09_29_010771	Peticiones	Subdirección de IDT	2'/10/2025	16 días
<b>DICIEMBRE</b>				
1_2025_10_29_012183	Consulta	Subdirección de Negocios	29/10/2025	1 días
1_2025_11_28_013466	Peticiones	Subdirección de Negocios	28/11/2025	1 días
1_2025_12_02_013567	Peticiones	Subdirección de Negocios	02/12/2025	3 días
1_2025_11_27_013415	Peticiones	Subdirección de IDT	27/11/2025	2 días

Fuente: Matrices PQRS del 1 de octubre a 31 de diciembre de 2025 SharePoint Atención al ciudadano 2025

Es importante aclarar que, en la tabla anterior, se relacionan los radicados que vencieron en los meses de análisis (octubre, noviembre, diciembre)

### 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 doscientos diez (**210**) peticiones que corresponden al siete, ocho por ciento (**7,8%**) del total de las PQRS recibidas.

## INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

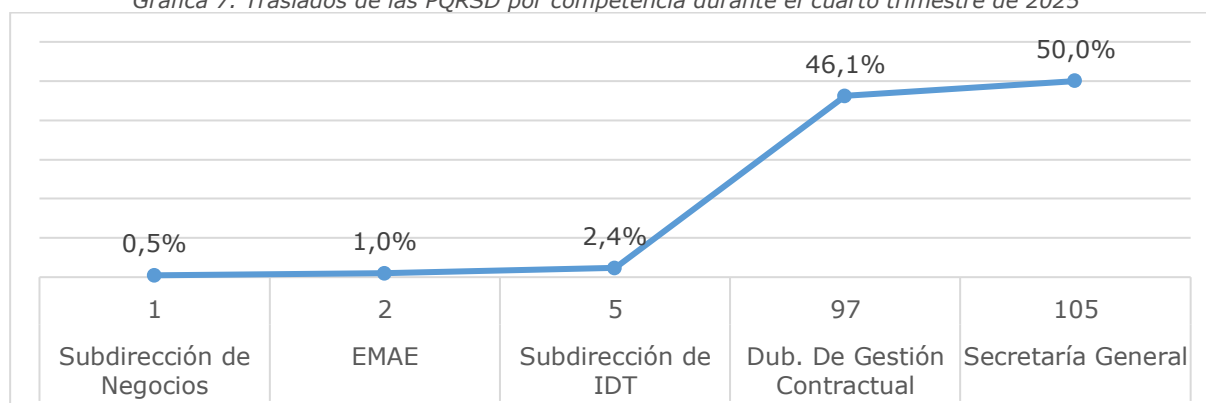
*Tabla 2. Traslados por competencia durante el cuarto trimestre de 2025*

<b>Traslado de PQRS por Competencia del 4Q</b>		
<b>Dependencias ANCP-CCE</b>	<b>Total, PQRS por mes</b>	<b>%</b>
<b>Subdirección de Negocios</b>	<b>1</b>	<b>0,5%</b>
<b>EMAE</b>	<b>2</b>	<b>1,0%</b>
<b>Subdirección de IDT</b>	<b>5</b>	<b>2,4%</b>
<b>Dub. De Gestión Contractual</b>	<b>97</b>	<b>46,2%</b>
<b>Secretaría General</b>	<b>105</b>	<b>50,0%</b>
<b>Total, PQRS por mes</b>	<b>210</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente: Matrices PQRS del 1 de octubre a 31 de diciembre de 2025 SharePoint Atención al ciudadano 2025*

La dependencia con mayor número de traslados por no competencia a otras entidades fue la Secretaría General con ciento cinco (**105**) traslados que corresponden al **50,0%**, seguida por la Subdirección de Gestión Contractual con noventa y siete (**97**) traslados que equivale al **46,2%**, la Subdirección de IDT con cinco (**5**) traslado que equivale al **2,4%**, la Subdirección de EMAE con dos (**2**) traslados que equivale al **1,0%**, la Subdirección de Negocios con uno (**1**) traslado que equivale al **0,5%**, la Dirección General no realizó traslados por falta de competencia en el trimestre.

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



*Fuente: Matrices PQRS del 1 de octubre a 31 de diciembre de 2025 SharePoint Atención al ciudadano 2025*

## INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

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 cuarto 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 octubre a 31 de diciembre de 2025 SharePoint Atención al ciudadano 2025

### 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 cuarto 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		5	4	19	17	5	0	50
Subdirección de Negocios		6	8	0	24	0	23	61
Subdirección de IDT		13	4	43	0	2	31	93
Subdirección de EMAE		1	6	6	8	0	0	21
Dirección General		0	0	1	5	1	3	10
Secretaría General		2	0	6	10	0	1	19
Subtotales		27	22	75	64	8	58	254
								100,0%

Fuente: Matrices PQRS del 1 de octubre a 31 de diciembre de 2025 SharePoint Atención al ciudadano 2025

Con base en la tabla anterior, se puede indagar que la Subdirección de IDT traslado a otras dependencias **93** peticiones, seguido de la Subdirección de Negocios con **23** peticiones, la Subdirección de Gestión Contractual con **50** peticiones, la Subdirección de EMAE con **21** peticiones, la Secretaría General con **19** peticiones, y la Dirección General con **10** peticiones.

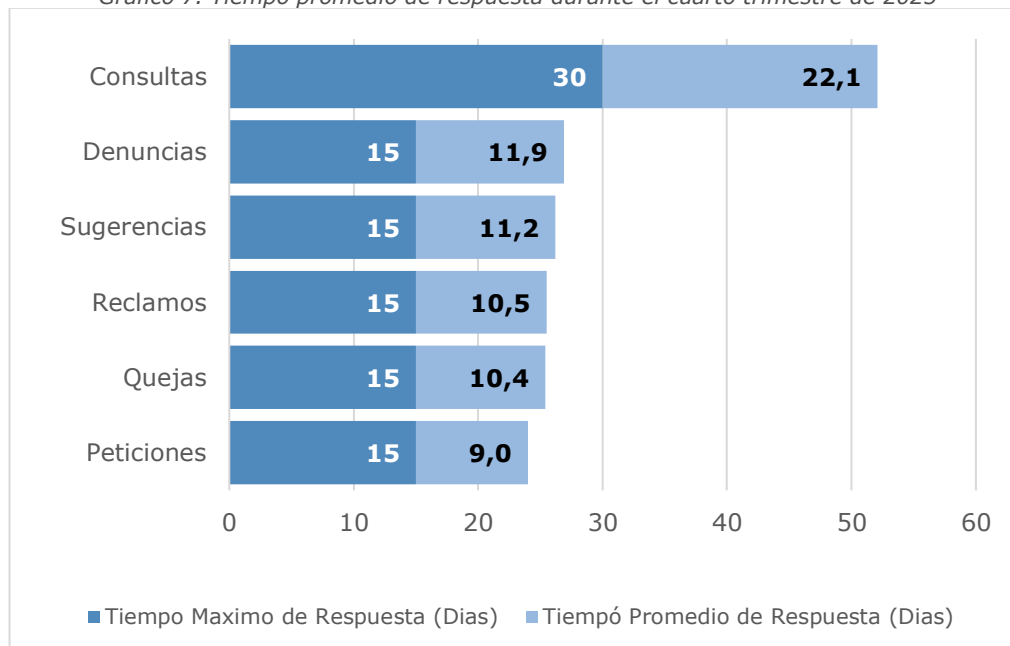
Por otro lado, las áreas que más recibieron derechos de peticiones trasladadas por otras dependencias fueron; la Subdirección de Negocios con **75** peticiones,

## INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

la Subdirección de IDT con **64**, la Subdirección de Gestión Contractual con **58**, la Dirección General con **27**, la Secretaría General con **22** y la Subdirección de EMAE con **8**.

### 12. Tiempo promedio de respuesta

*Gráfico 7. Tiempo promedio de respuesta durante el cuarto trimestre de 2025*



*Fuente: Power BI PQRS del 1 octubre 31 de diciembre 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.



## INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

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

Radicado de entrada	Radicado de salida
1_2025_09_30_010836	2_2025_10_20_011038
1_2025_09_30_010815	2_2025_10_21_011110
1_2025_10_09_011361	2_2025_10_24_011272
1_2025_10_07_011181	2_2025_10_27_011321
1_2025_10_08_011271	2_2025_10_29_011410
1_2025_10_24_011953	2_2025_11_07_011832
1_2025_10_31_012290	2_2025_11_13_011960
1_2025_11_04_012380	2_2025_11_14_012015
1_2025_10_28_012089	2_2025_11_18_012070
1_2025_11_13_012848	2_2025_12_03_012649
1_2025_11_14_012908	2_2025_12_05_012790
1_2025_12_04_013700	2_2025_12_18_013196
1_2025_12_11_013875	2_2025_12_22_013312
1_2025_12_21_014236	2_2025_12_26_013505

Fuente: Elaboración Propia

Durante el cuarto trimestre de 2025 la Subdirección de IDT negó trece **(14)** solicitudes de información por tener temas relacionados con datos personales y gestión de acceso.

## INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

### 14. Consolidado final PQRS 2025

Por último, es pertinente relacionar en este documento el total de PQRS recibidas en todo el 2025, en la siguiente tabla se puede visualizar la información por meses dependencias. En total se respondieron doce mil doscientos cuarenta y cinco (**12.245**) PQRS durante el 2025, la subdirección de Negocios fue la que más requerimientos tuvo en el año, con un total de cuatro mil cincuenta y tres (**4.053**), seguido de la Subdirección de Gestión Contractual con tres mil cuatrocientos doce (**3.412**), la subdirección de IDT con dos mil novecientos setenta (**2.970**), los meses del año con mayor volumen de peticiones gestionadas fue mayo, julio y septiembre.

Tabla 6. Consolidado total PQRS de 2025

Dependencias ANCP-CCE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total PQRS por mes
	PQRS	PQRS	PQRS	PQRS	PQRS	PQRS	PQRS	PQRS	PQRS	PQRS	PQRS	PQRS	
Dirección General	16	26	38	56	50	22	38	50	47	36	22	17	418
Secretaría General	65	68	80	72	66	54	77	87	53	49	62	60	793
Emae	27	61	76	76	53	29	50	35	66	56	41	29	599
IDT	204	296	202	212	272	207	251	260	324	300	241	201	2970
Subdirección de Negocios	373	356	382	383	421	336	422	312	317	305	210	236	4053
Subdirección de Gestión Contractual	207	263	259	262	303	272	365	296	331	359	262	233	3412
Total PQRS por mes	892	1070	1037	1061	1165	920	1203	1040	1138	1105	838	776	12245

Fuente: Elaboración Propia

### 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 cuarto trimestre del 2025, se concluye y se realizan las siguientes recomendaciones:

- El mes con mayor número de PQRS fue octubre con **1.105** peticiones seguido de noviembre con **838** peticiones
- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para el cuarto trimestre de 2025 fue el correo electrónico con un total de **1.695** equivalente al **62,3%**, seguido de la página Web con un total de **989** que corresponde al **36,4%** de las PQRS.
- La dependencia con más peticiones asignadas en el trimestre reportado fue la subdirección de Gestión Contractual con **854** que corresponde al **31%**, seguida por la subdirección de Negocios con **751** que corresponde al **28%** del total de los requerimientos.



## INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

- En el cuarto 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 13 respuestas a corte de 31 de diciembre, 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 cuarto trimestre (octubre, noviembre, diciembre) del 2025 las quejas y reclamos representaron el **2,6%** del total de derechos de petición presentados por la ciudadanía durante este periodo de tiempo, en comparación con el trimestre anterior (julio, agosto, septiembre) de 2025, hubo un aumento del **0,9%**. La Subdirección de IDT fue el área que más quejas y reclamos recibió en el trimestre con veintinueve **(29)** quejas y seis **(6)** reclamos y la subdirección de Negocios con veintitrés **(23)** quejas y ocho **(8)** reclamos, las áreas que menos quejas y reclamos recibieron fue la Dirección General, EMAE y la Secretaría General, el área de Gestión Contractual no recibió quejas ni reclamos durante el cuarto 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.

## 16. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES



## INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Felipe Gaitán Chacón Contratista Relacionamiento Estado Ciudadano	09/01/2026	Original Firmado
Elaboró	Edgar Mauricio Guerrero Cáceres Contratista Relacionamiento Estado Ciudadano	09/01/2026	Original Firmado
Revisó	Alejandro Garzón Arévalo Coordinador Grupo REC	13/01/2026	Original Firmado
Aprobó	Ana María Tolosa Rico Secretaria General	13/01/2026	Original Firmado

### 17. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSION	AJUSTES	FECHA	REVISÓ	01



Agencia Nacional  
de Contratación Pública  
Colombia Compra Eficiente

## INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRSD

01	Creación y estandarización de formato	25/09/2023	<b>Elaboró</b>	Diana Carolina Montenegro	Contratista grupo de REC Secretaría General
			<b>Revisó</b>	Lisbeth Tatiana Melo	Coordinadora de REC Secretaría General
			<b>Aprobó</b>	Lisbeth Tatiana Melo	Coordinadora de REC Secretaría General