

## INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

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

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

**Constitución Política de Colombia de 1991, "Artículos 23** *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"*

**Ley 1474 de 2011 "ARTÍCULO 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.** *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad."*, *"La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios"*.

**Ley 1437 de 2011 "ARTÍCULO 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.** *Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma."*

**"ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** *Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción (...)"*.

**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"*

**Resolución 373 del 2024 de la ANCP-CCE** *"Por la cual se adopta el "Manual para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSO" y se derogan las Resoluciones 1707 de 2018, 318 de 2021 y 297 de 2022, las Circulares 018 y 024 de 2023 mediante las cuales se reglamentó el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas, presentadas ante la Agencia Nacional de Contratación Pública –Colombia Compra Eficiente-"*

En cumplimiento de lo anterior y del Plan Anual de Auditorías Basadas en Riesgos 2026, aprobado por el Comité Institucional Coordinador de Control Interno, se realizó el presente seguimiento al cumplimiento de trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSO) - Tutelas, en la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente (ANCP-CCE) del Segundo semestre 2025. Según lo detallado en los literales a y b del presente informe.

## INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

### a) Contextualización al Seguimiento al trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD - Tutelas, en la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente - Segundo Semestre 2025.

En cumplimiento de lo dispuesto en la **Ley 1712 de 2014**,

*"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones", Así mismo, de acuerdo con la **Resolución 373 del 2024** "Por la cual se adopta el "Manual para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD" y se derogan las Resoluciones 1707 de 2018, 318 de 2021 y 297 de 2022, las Circulares 018 y 024 de 2023 mediante las cuales se reglamentó el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas, presentadas ante la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente".*

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

El presente informe tiene como finalidad analizar cómo la Agencia, a través de sus distintos procesos y áreas, atendió las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) – Tutelas durante el segundo semestre de 2025. Este ejercicio de evaluación fue desarrollado por la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente (ANCP-CCE) desde la función de Control Interno, bajo el principio de la buena fe, y se soporta en la información suministrada por el Grupo de Trabajo de Relacionamento Estado-Ciudadano de la Secretaría General.

### b) Resultados del Seguimiento.

#### • Seguimiento al trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRS

Control Interno, a partir de la información remitida por el Grupo de Relacionamento Estado-Ciudadano de la Secretaría General de la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente (ANCP-CCE), efectuó la revisión de la gestión desarrollada en relación con las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS), presentadas por la ciudadanía durante el segundo semestre de 2025, con el propósito de verificar su adecuada atención conforme a los lineamientos establecidos.

Como parte del ejercicio de seguimiento adelantado por Control Interno, durante el segundo semestre de 2025 se evidenció el registro de 6.100 solicitudes, las cuales fueron gestionadas por las diferentes dependencias de la entidad conforme a sus competencias funcionales. En este proceso intervinieron la Subdirección de Negocios, la Subdirección de Gestión Contractual, la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico, la Secretaría General, la Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico y la Dirección General. En consecuencia, a continuación, se presenta el comportamiento mensual de las solicitudes atendidas, con el fin de analizar su distribución y seguimiento durante el periodo evaluado.

## INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

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

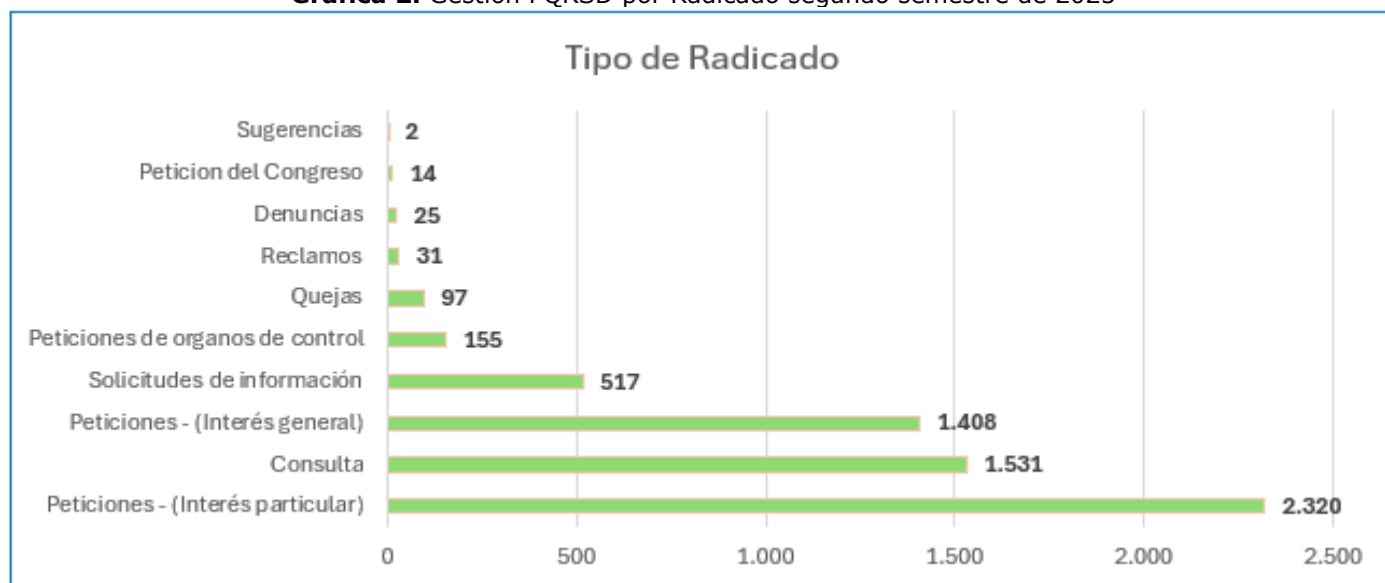


**Elaborado:** Control Interno / **Fuente:** Grupo de Relacionamento Estado-Ciudadano.

El comportamiento de las solicitudes recibidas de acuerdo de las tipologías, durante el segundo semestre de 2025 evidencia una mayor concentración de solicitudes en el mes de julio, con 1.203 registros, equivalentes al 19,72 % del total. Durante los meses de agosto, septiembre y octubre se mantuvo un nivel estable de atención, con participaciones del 17,05 %, 18,66 % y 18,11 %, respectivamente, lo que refleja una demanda sostenida por parte de la ciudadanía y una gestión continua por parte de las áreas responsables. Hacia el cierre del semestre, en noviembre y diciembre, se observa una reducción progresiva en el número de solicitudes, con participaciones del 13,74 % y 12,72 %, comportamiento que se encuentra alineado con la dinámica propia del cierre de vigencia y que permite identificar tendencias útiles para la planeación y organización de la atención ciudadana en periodos futuros.

## INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

**Gráfica 2.** Gestión PQRSD por Radicado segundo semestre de 2025

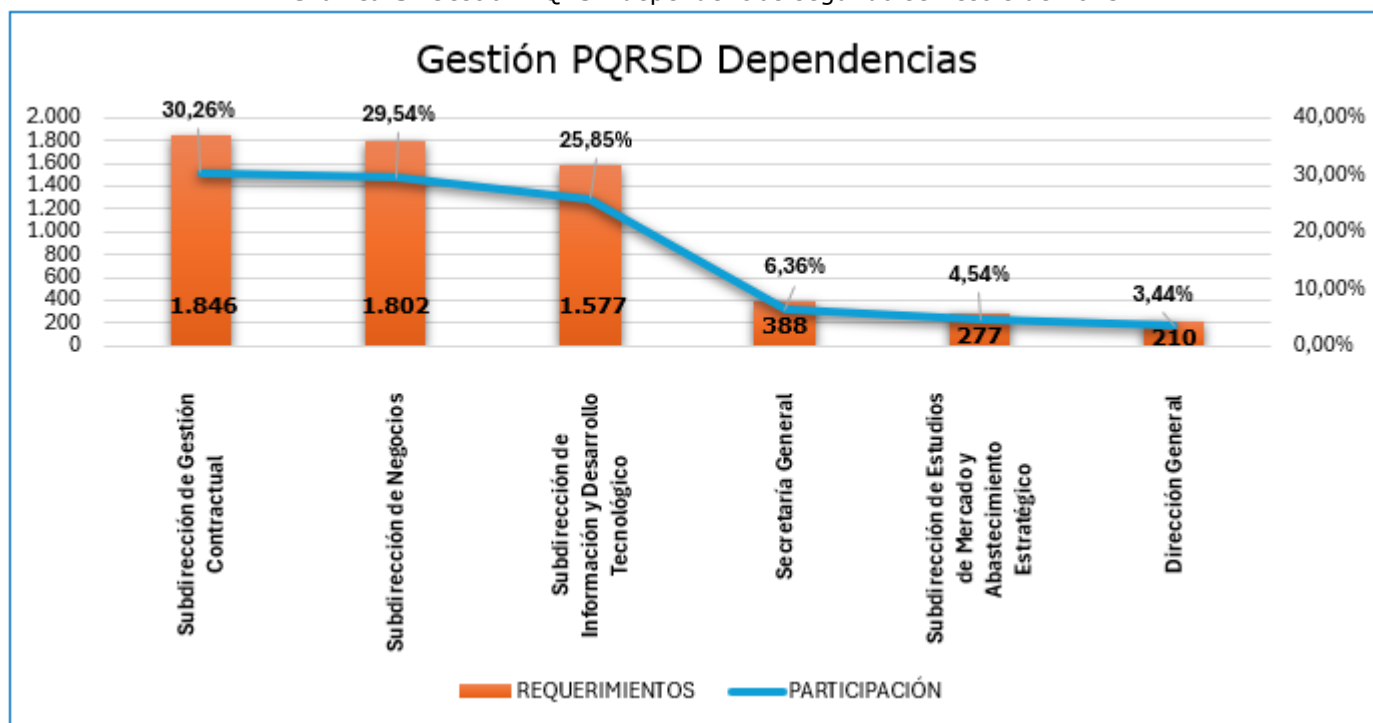


**Elaborado:** Control Interno / **Fuente:** Grupo de Relacionamento Estado-Ciudadano.

La gráfica evidencia que la mayor concentración de radicados corresponde a las peticiones de interés particular, con 2.320 registros, seguidas por las consultas (1.531) y las peticiones de interés general (1.408), lo que refleja una alta demanda de atención asociada a solicitudes individuales y requerimientos de orientación por parte de los ciudadanos. En menor proporción se encuentran las solicitudes de información (517) y las peticiones formuladas por órganos de control (155), mientras que las quejas, reclamos y denuncias presentan una participación significativamente menor dentro del total de radicados, lo cual sugiere que, en términos generales, las inconformidades formales no representan el volumen principal de las solicitudes recibidas por la entidad.

## INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

**Gráfica 3.** Gestión PQRSD dependencias segundo semestre de 2025



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

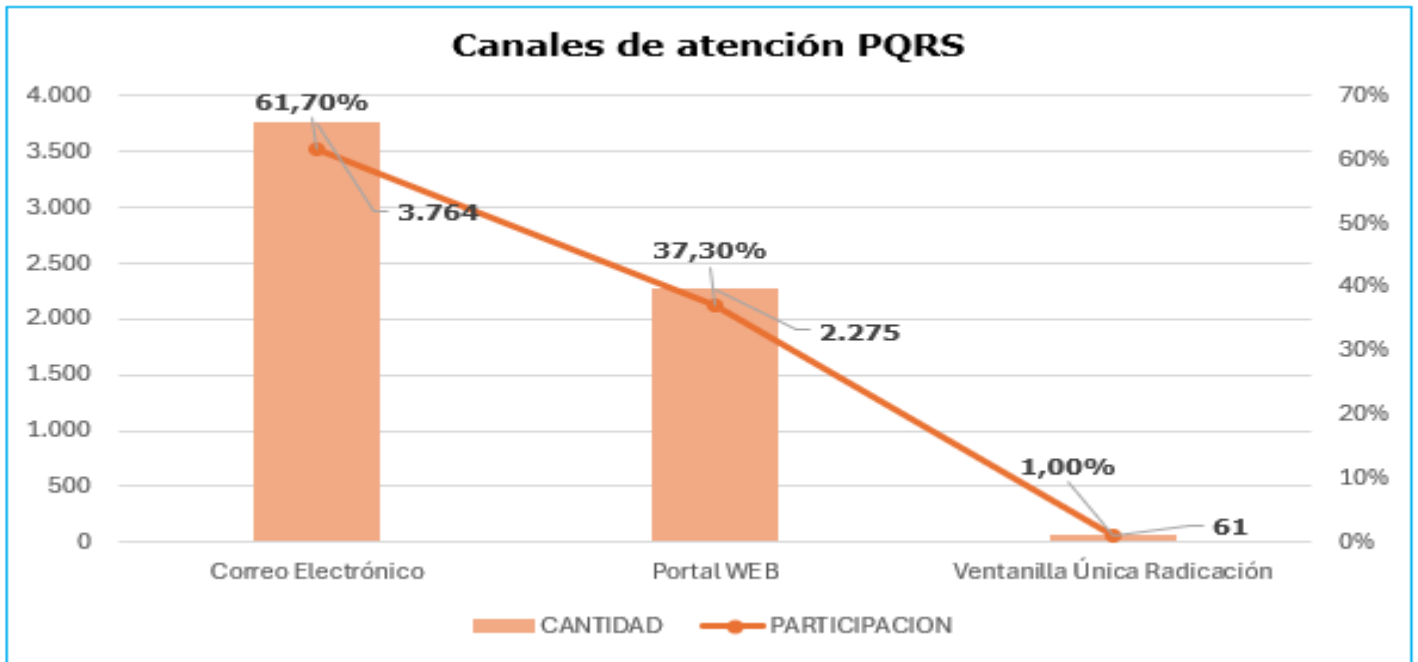
Tal como se refleja en la gráfica presentada, se evidencia la participación de las distintas dependencias en la distribución de los requerimientos ciudadanos durante el periodo evaluado. Se observa una concentración significativa en la Subdirección de Gestión Contractual, que gestionó el 30,26% del total de requerimientos, posicionándose como la dependencia con mayor volumen de atención. Le sigue la Subdirección de Negocios, con una participación del 29,54%, y en tercer lugar la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico, con un 25,85%.

En menor proporción, la Secretaría General atendió el 6,36%, seguida por la Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico, con el 4,54%, y finalmente la Dirección General, con una participación del 3,44%.

Los resultados obtenidos permiten reconocer con mayor claridad cuáles dependencias concentran una mayor carga operativa en la atención de los requerimientos, solicitudes, peticiones de los ciudadanos. Este análisis se convierte en un insumo relevante para orientar la toma de decisiones, en la medida en que facilita la definición de acciones enfocadas en la mejora de los procesos, la optimización en el uso de los recursos disponibles y el fortalecimiento de las capacidades institucionales de aquellas áreas que presentan mayores niveles de demanda.

## INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

**Gráfica 4.** Canales de recepción PQRSD segundo semestre de 2025



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

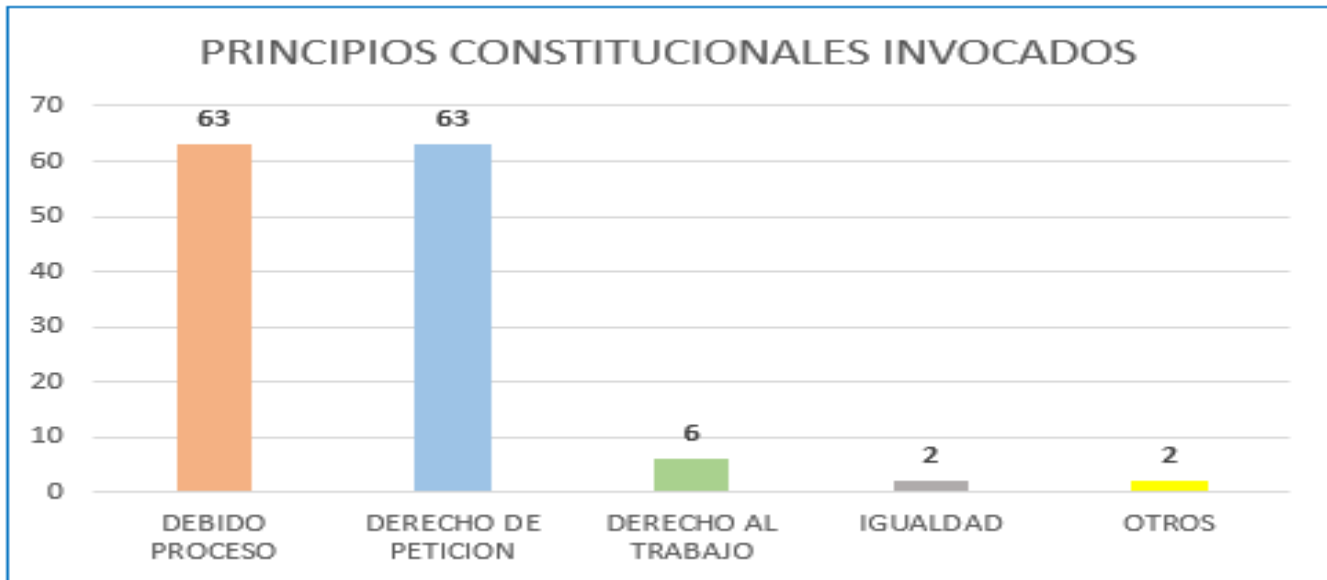
En continuidad con el análisis presentado, la gráfica anterior permite evidenciar la distribución de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) radicadas por ciudadanos y usuarios durante el segundo semestre de 2025, a través de los tres (3) canales de atención dispuestos por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente (ANCP-CCE). En este contexto, el canal de correo electrónico concentró la mayor parte de los requerimientos, con 3.764 registros, lo que equivale al 61,70 % del total. En segundo lugar, el portal web institucional recibió 2.275 solicitudes, correspondientes al 37,30 %. Por último, la Ventanilla Única de Radicación registró 61 requerimientos, representando el 1,00 % del total.

### • Seguimiento al trámite de Tutelas

El proceso de gestión jurídica, a solicitud de correo electrónico de Control Interno, suministró la información correspondiente a la estadística de los derechos vulnerados en el segundo semestre de la vigencia 2025.

## INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

**Gráfica 5.** Tutelas Según derechos Fundamentales – Segundo semestre 2025



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

Se solicita a la entidad que, cuando se reciba una acción de tutela en la que se invoque el derecho fundamental de petición, el área competente para atender la solicitud remita de manera inmediata al equipo jurídico la información requerida, con el fin de garantizar la elaboración de una respuesta clara, completa, de fondo y dentro de los términos constitucionales. En este marco, el área encargada de la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente deberá suministrar la información evidenciada de forma oportuna, precisa, consistente, íntegra y debidamente estructurada, contribuyendo a una atención eficaz de la acción de tutela y a la mitigación del riesgo de fallos adversos derivados de presuntas deficiencias en la respuesta institucional.

Lo anterior ratifica la altísima responsabilidad del área o áreas responsables del suministro de la información, en su calidad de fuente primaria, así como su obligación absoluta de cumplir con el criterio de oportunidad, teniendo en cuenta que la respuesta a una tutela exige análisis riguroso, certeza, adecuada argumentación jurídica y suficiencia probatoria. En consecuencia, la entrega tardía o incompleta de la información al área jurídica no contribuye a la prevención del daño antijurídico y debilita la defensa institucional.

En virtud de lo expuesto, considerando que uno de los principales factores para la procedencia de la acción de tutela es la falta de respuesta oportuna, desde Control Interno se considera **inaceptable** que la entidad sea objeto de amparos constitucionales por omisiones, demoras o deficiencias atribuibles al suministro de información por parte de las áreas responsables.

En consecuencia, se hace exigible a cada área – proceso interviniente y que por competencia le asista obligación de dar respuesta al derecho de petición, emitir la respuesta en el marco del derecho del peticionario a obtener pronta resolución completa y de fondo, con el propósito de garantizar el respeto al derecho fundamental de petición y prevenir la interposición de futuras acciones de tutela y que podría derivar en desacato, procesos disciplinarios por omisión,

**CÓDIGO:** CCE-EVI-FM-05

**VERSIÓN:** 01 DEL 01/07/2021

## INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

inoportunidad y/o falta de calidad de la respuesta.

En virtud de lo anterior, la entidad debe implementar un protocolo claro, exigible, razonable y ejecutable para el suministro interno de la información entre las diferentes áreas – procesos que mida tiempos y movimientos y que sus principales características sean la sinergia, la coordinación, la efectividad entre las áreas precisamente para emitir la respuesta a las tutelas y prevenir la materialización de riesgos jurídicos que podrían derivar en sanciones para los servidores públicos.

## RECOMENDACIONES DE CONTROL INTERNO

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

1. Se recomienda de manera general fortalecer los controles en la clasificación y consolidación de la información relacionada con las PQRSD, que se suministra a Control Interno.
2. Se recomienda a la alta dirección exigir a las áreas involucradas en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) – Tutelas, fortalecer una gestión más anticipada de los requerimientos ciudadanos, evitando concentrar el suministro de la información, por lo mismo la elaboración y **emisión de las respuestas en los últimos días de los términos legales**, de manera que se garantice no solo el cumplimiento de los plazos establecidos, sino también respuestas claras, precisas, completas e íntegras, que permitan un adecuado análisis de cada caso, la articulación interna cuando sea necesario y una mejora en la calidad del servicio y la percepción del ciudadano frente a la gestión de la agencia.
3. Se recomienda por **AUTOCONTROL, AUTOGESTION** a las áreas involucradas realizar un análisis periódico de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) - Tutelas relacionadas con su gestión, con el fin de identificar las causas principales que las originan y definir acciones orientadas a su mitigación. Este ejercicio permite reducir de manera progresiva la recurrencia de peticiones, fortalecer la mejora continua de los procesos y contribuir a una gestión más eficiente y preventiva en la atención al ciudadano.
4. Se recomienda a la alta dirección evaluar posibles responsabilidades disciplinarias Ley 1952 de 2019 – Código General Disciplinario, derivadas de la atención inadecuada, extemporánea y la recurrencia en la desatención de los criterios de oportunidad, claridad en el suministro de información entre áreas y así mismo la emisión de la respuesta final de los requerimientos de nuestros de valor y/o grupos de interés.
5. Se recomienda definir y socializar un procedimiento interno – protocolo, claro, sencillo, ejecutable y razonable para la atención de acciones de tutela relacionadas con el derecho

## INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

fundamental de petición, que establezca tiempos, movimientos, responsables y canales formales de articulación entre las áreas - procesos y el equipo jurídico, con el fin de asegurar el suministro inmediato, estructurado y verificable de la información requerida para la adecuada defensa de la entidad dentro de los términos constitucionales.

- Se recomienda fortalecer la responsabilidad de las áreas que actúan como fuente primaria de la información, mediante la implementación de mecanismos de seguimiento y verificación previos al envío de insumos al área jurídica, de manera que se garantice la calidad, suficiencia y consistencia de la información suministrada, reduciendo el riesgo de fallos adversos y contribuyendo a la prevención del daño antijurídico.

De acuerdo con lo esgrimido por Control Interno y que se encuentra sustentado se hace preciso que la entidad formule el Plan de Mejoramiento que contenga acciones de mejora inmediatas, este ejercicio requiere del compromiso y voluntad del equipo directivo, que para su presentación el plazo es de cinco (5) días hábiles (03/02/2026).

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

Aprobó	Edith Cárdenas Herrera
Revisó	Edith Cárdenas Herrera
Elaboró	Vidal de Jesús Garavito Castro Laura Patricia Trujillo Gonzalez
Fecha	27 de enero 2026
Código de Informe	12 - 1

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



Agencia Nacional  
de Contratación Pública  
Colombia Compra Eficiente

## **INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO**