



INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

1. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	10/04/2026
Ciudad:	Bogotá D.C
Título del Informe:	Reporte PQRS - Trimestral (enero, febrero y marzo del 2026)
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 primer trimestre de 2026.
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 enero al 31 de marzo de 2026.
Código Interno del informe:	CCE-REC-FM-20
TRD Y Ubicación electrónica:	Informes trimestrales PQRS

2. DESTINO Y AUTORES DEL INFORME

DESTINATARIO DEL INFORME	
Nombre:	ANCP-CCE- Ciudadanía
AUTORES DEL INFORME	
Nombre:	Leidy Natalia Diaz Ladino
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 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 enero al (31) de marzo de 2026, 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*", pública en su sitio web las diferentes categorías de información; razón por la cual, se pone a disposición la información correspondiente a las PQRSD del primer trimestre del 2026 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 Peticiónes, 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 2026 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.

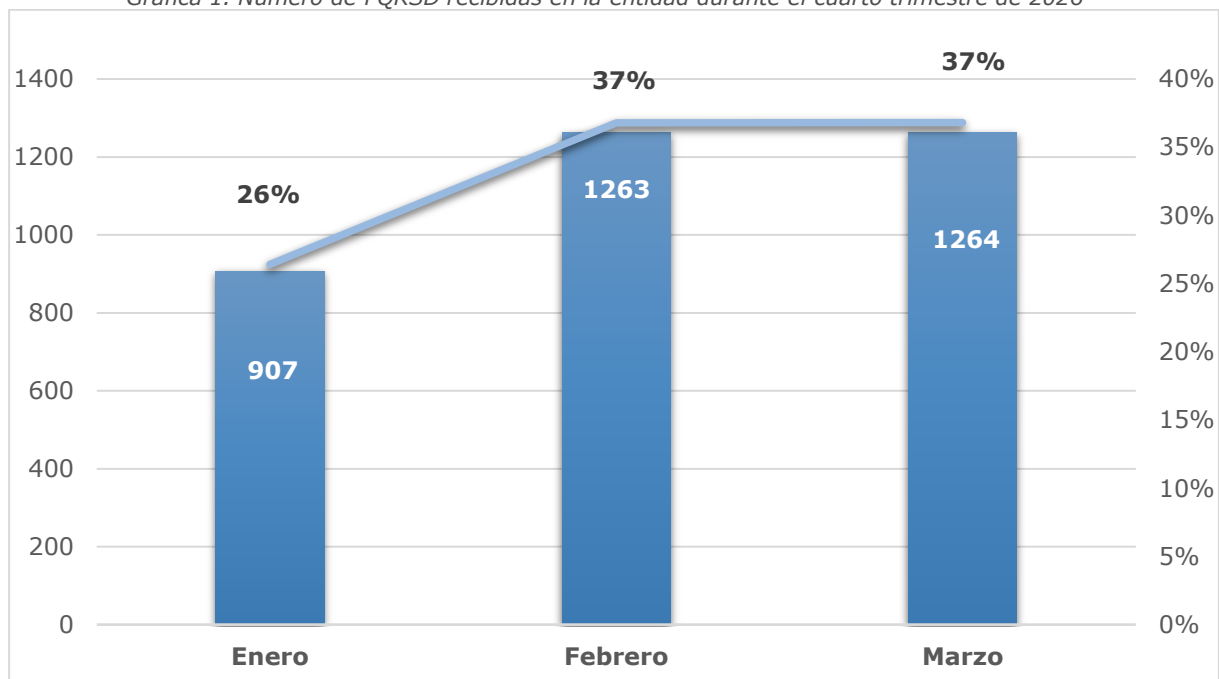


INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

4. Frecuencia de las PQRS recibidas

De acuerdo con los datos arrojados por los diferentes canales de atención de la entidad, durante el primer trimestre de 2026 se recibieron **3.434** PQRS, 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 PQRS recibidas en la entidad durante el cuarto trimestre de 2026



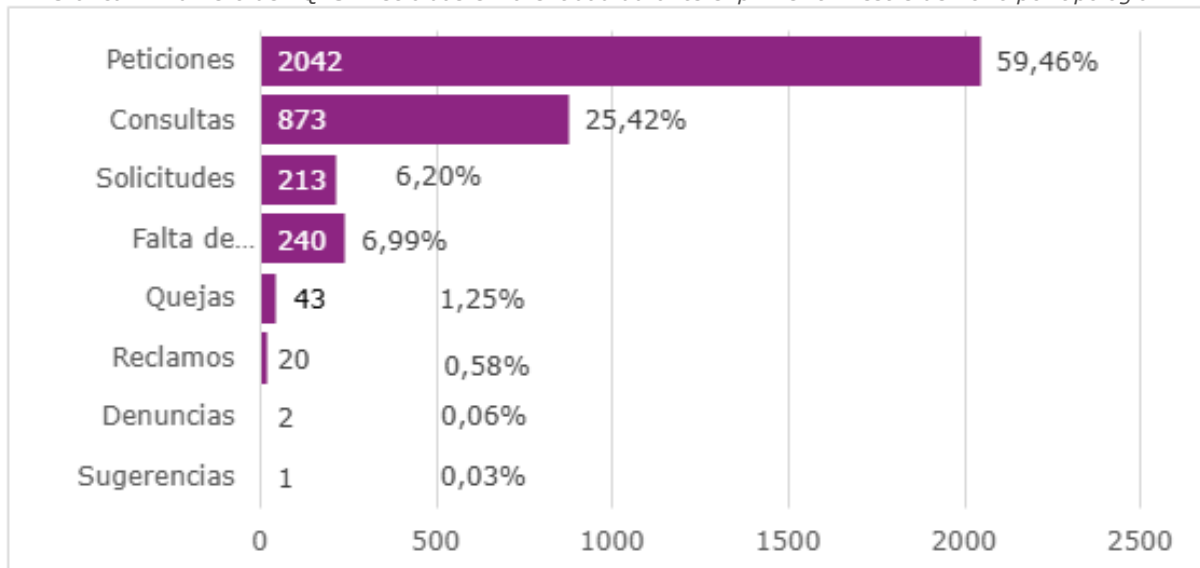
Fuente: Matrices PQRS del 1 de enero a 31 de marzo de 2026 SharePoint Atención al ciudadano 2026

Durante el primer trimestre del 2026, el mes con mayores requerimientos fue marzo con el **37%**, seguido de febrero con el **37%** y enero con el **26%**.



INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRSD

Gráfica 2. Número de PQRSD recibidas en la entidad durante el primer trimestre de 2026 por tipología



Fuente: Matrices PQRSD del 1 de enero a 31 de marzo de 2026 SharePoint Atención al ciudadano 2026

En la anterior gráfica, se evidencia que el **59,46%** de las PQRSD son peticiones, el **25,42%** consultas, el **6,2%** solicitudes de información, el **6,99%** son traslados por falta de competencia, el **1,25%** quejas, el **0,58%** reclamos, el **0,06%** denuncias y sugerencias con el **0,03%**.

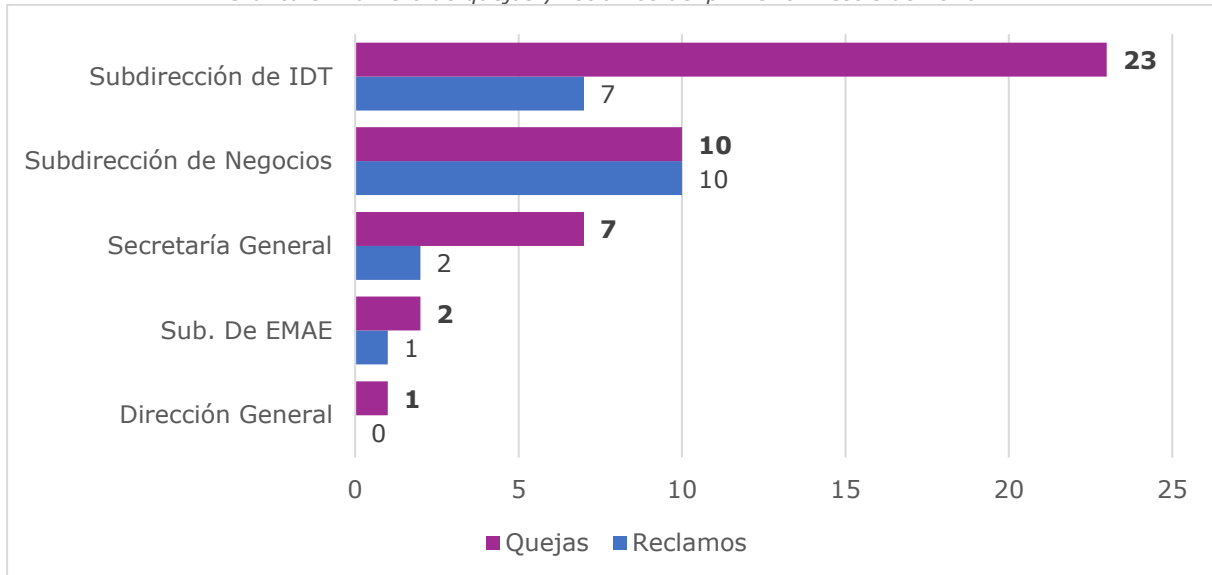
5. Número de Quejas y Reclamos allegados a la Agencia durante el trimestre gestionados por dependencia

De acuerdo con las acciones de mejora interna del grupo de Relacionamiento, se incorpora en este documento, un análisis frente a quejas y reclamos allegados a la Agencia, el cual se relaciona a continuación:



INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

Gráfica 3. Número de quejas y reclamos del primer trimestre de 2026



Fuente: Matrices PQRS del 1 de enero a 31 de marzo de 2026 SharePoint Atención al ciudadano 2026

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 primer trimestre 2026, a la Subdirección de IDT se le asignaron veintitrés (**23**) quejas y siete (**7**) reclamos, siendo la dependencia con el mayor volumen, seguido por la Subdirección de Negocios con diez (**10**) quejas y diez (**10**) reclamos, la secretaria general con siete (**7**) quejas y dos (**2**) 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 primer trimestre.

Se evidencia que para el primer trimestre (enero, febrero y marzo) del 2026 las quejas y reclamos representaron el **1,83%** del total de derechos de petición presentados por la ciudadanía durante este periodo de tiempo, en comparación con el trimestre anterior (octubre, noviembre y diciembre) de 2025, hubo una disminución del **0,77%**.

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



INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRSD

- ¿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.

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

- Fallas en el SECOP II
- Apoyo técnico en la gestión contractual (actualización, modificación), Datos abiertos y Notificación de fallas (aplica certificado Protocolo de Indisponibilidad)

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

- Apoyo técnico en la gestión contractual (actualización, modificación) y Información no pública requerida por Entidad / Proveedor.

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:

- Se envían correos diarios con el reporte de PQRSD pendientes por responder a todos los responsables a los que se les ha reasignado estas.
- Diariamente se realiza el seguimiento de las PQRSD próximas a vencer.
- Se envían mensajes internos a través del aplicativo TEAMS a los responsables de las PQRSD próximas a vencer.
- El objetivo principal es resolver las PQRSD según tipología, en los tiempos internos de la subdirección de IDT, para evitar futuros vencimientos.
- Promover la transparencia y el acceso a la información.

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?



INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

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.
- Incumplimiento en obligaciones de orden de compra

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

- Concepto técnico en acuerdo marco de precio.
- Incumplimiento en obligaciones de orden de compra

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 la vulneración de derechos fundamentales - *uso no autorizado de mi imagen*

Recomendaciones:

- Se recomienda a la organización fortalecer los controles y lineamientos relacionados con el tratamiento de datos personales e imagen, garantizando el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

Análisis de las quejas de la secretaria general

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



INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

Se identificó un caso específico de una persona.

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

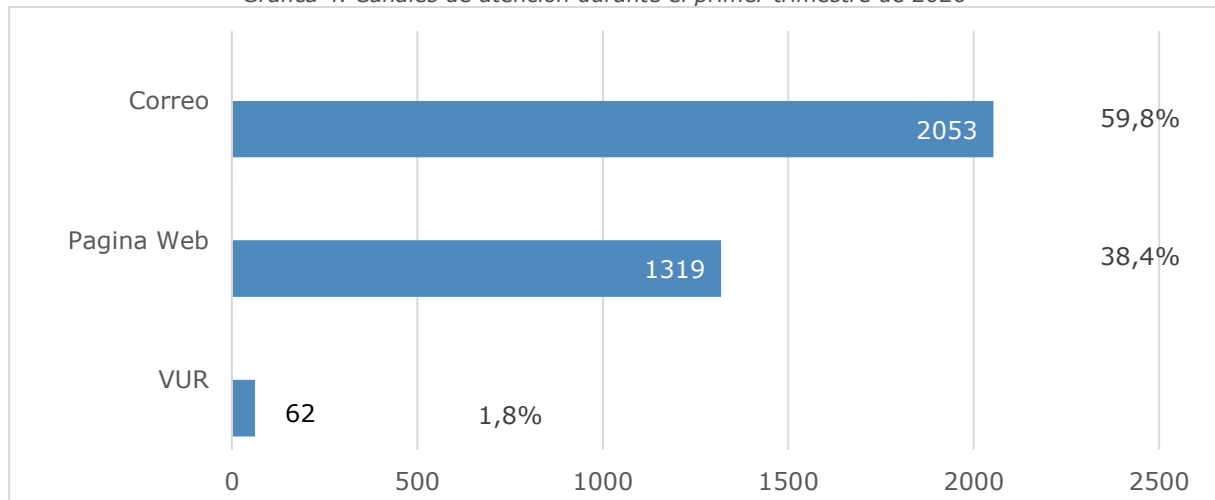
- Reclamación pago de honorarios e intereses de mora.

Recomendaciones:

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

6. PQRS recibidas por los canales de atención

Gráfica 4. Canales de atención durante el primer trimestre de 2026



Fuente: Matrices PQRS del 1 de enero a 31 de marzo de 2026 SharePoint Atención al ciudadano 2026

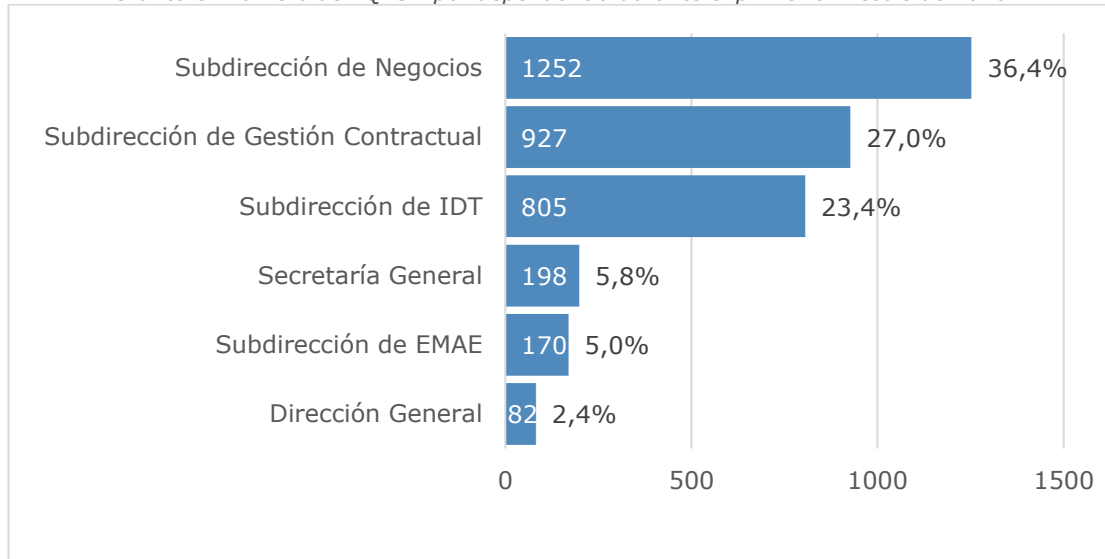
La radicación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) por parte de los ciudadanos y usuarios durante este primer trimestre en la entidad, se realizó principalmente, a través del correo electrónico de ventanilla única con **2.053** que corresponden al **59,8%** de forma subsidiaria, mediante el formulario en página web con **1.319** requerimientos, lo que equivale al **38,4%** y mediante la Ventanilla Única de Radicación de manera presencial, se realizaron **62** requerimientos que representa el **1,8%**.



INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRSD

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

Gráfica 5. Número de PQRSD por dependencia durante el primer trimestre de 2026



Fuente: Matrices PQRSD del 1 de enero a 31 de marzo de 2026 SharePoint Atención al ciudadano 2026

En el primer trimestre 2026, la Dirección General se le asignaron **82** peticiones, representando el **2,4%**, a la Subdirección de Estudios de Mercados y Abastecimiento Estratégico con **170** con el **5,0%**, a la Secretaría General con **198** con el **5,8%**, a la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico con **805** con el **23,4%**, a la Subdirección de Gestión Contractual con **927** con el **27%**, y la Subdirección de Negocios con **1.252** que equivalen al **36,4%**.

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 primer trimestre del 2026 se recibieron un total de **2.042** peticiones, que equivalen al **59,46%** del total de las PQRSD, los asuntos más consultados fueron:

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



INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

Consultas: Se recibieron **873** consultas, que corresponden al **25,42%** del total de PQRS recibidas durante el primer trimestre del 2026. Los temas más solicitados fueron:

- Solicitud de información y publicidad SECOP I y 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 **213** solicitudes que corresponden al **6,2%** del total de PQRS recibidas durante el primer trimestre del 2026, 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

Faltas de Competencia: se recibieron **240** solicitudes que corresponden al **6,22%** del total de PQRS recibidas durante el primer trimestre del 2026, sobre los siguientes temas:



INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRSD

Quejas: Se recibieron **43** quejas que corresponden al **1,25%** del total de PQRSD recibidas durante el primer trimestre del 2026, relacionadas con los siguientes temas:

- Experiencia plataformas de compra pública.
- Reporte de posibles incumplimientos de órdenes de compra externas de la ANCP-CCE.

Reclamos: Se recibieron **20** reclamos que corresponden al **0,58%** del total de PQRSD durante el primer trimestre del 2026, los temas más relevantes fueron:

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

Denuncias: Se recibieron **2** quejas que corresponden al **0,06%** del total de PQRSD recibidas durante el primer trimestre del 2026, relacionadas con los siguientes temas:

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

Sugerencias: Se recibieron **1** sugerencias que corresponden al **0,03%** del total de PQRSD durante el primer trimestre del 2026, los temas más relevantes fueron:

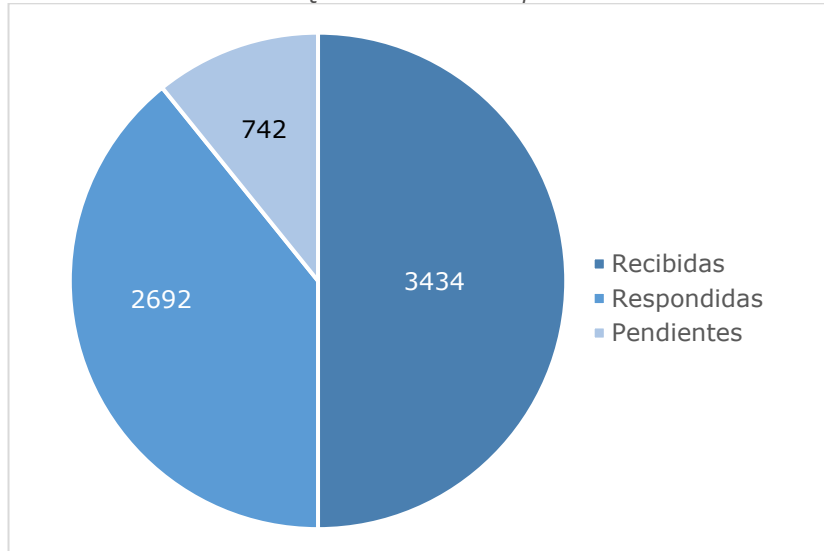
- Inclusión de ítem en el catálogo de acuerdo marco de precio



INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRSD

8. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas

Gráfica 6. Gestión de PQRSD de durante el primer trimestre de 2026



Fuente: Matrices PQRSD del 1 de enero a 31 de marzo de 2026 SharePoint Atención al ciudadano 2026

Del total de PQRSD **recibidas 3.434** durante los meses de enero, febrero y marzo del 2026, se encuentran pendiente por dar respuesta **742**, las cuales se encuentran en el término legal y serán respondidas durante el siguiente período.

9. Radicados extemporáneos

Durante el primer trimestre de 2026, se evidenció que **12** 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. PQRSD Extemporáneas durante el primer trimestre de 2026

Nº de radicado	Tipología del radicado	Dependencia asignada para responder	Fecha de recepción	Tiempo de Respuesta
ENERO				
1_2025_12_23_0 14293	Petición de interés particular	Subdirección de Negocios	23/12/2025	1 día
1_2025_12_30_0 14462	Petición de interés particular	Subdirección de Negocios	30/12/2025	1 día
FEBRERO				
1_2026_01_19_0 00485	Petición de interés particular	Subdirección de Negocios	19/01/2026	1 día



INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

1_2026_01_26_000830	Petición de interés particular	Subdirección de Negocios	26/01/2026	1 día
1_2026_01_13_000304	Petición de interés particular	Subdirección de Negocios	13/01/2026	2 días
1_2026_01_28_000955	Petición de interés general	Secretaria General	28/01/2026	1 día
1_2026_01_21_000618	Petición de interés general	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	21/01/2026	1 día
MARZO				
1_2026_02_13_001862	Petición de interés particular	Subdirección de Estudios de Mercados y Abastecimiento Estratégico	13/02/2026	3 días
1_2026_02_23_002437	Petición de interés particular	Subdirección de Estudios de Mercados y Abastecimiento Estratégico	23/02/2026	1 día
1_2026_02_19_002245	Petición de interés particular	Subdirección de Negocios	19/02/2026	1 día
1_2026_02_19_002247	Petición de interés particular	Subdirección de Negocios	19/02/2026	1 día
1_2026_03_02_002877	Petición de interés particular	Subdirección de Negocios	02/03/2026	1 día

Fuente: Matrices PQRS del 1 de enero a 31 de marzo de 2026 SharePoint Atención al ciudadano 2026

Es importante aclarar que, en la tabla anterior, se relacionan los radicados que vencieron en los meses de análisis (enero, febrero y marzo)

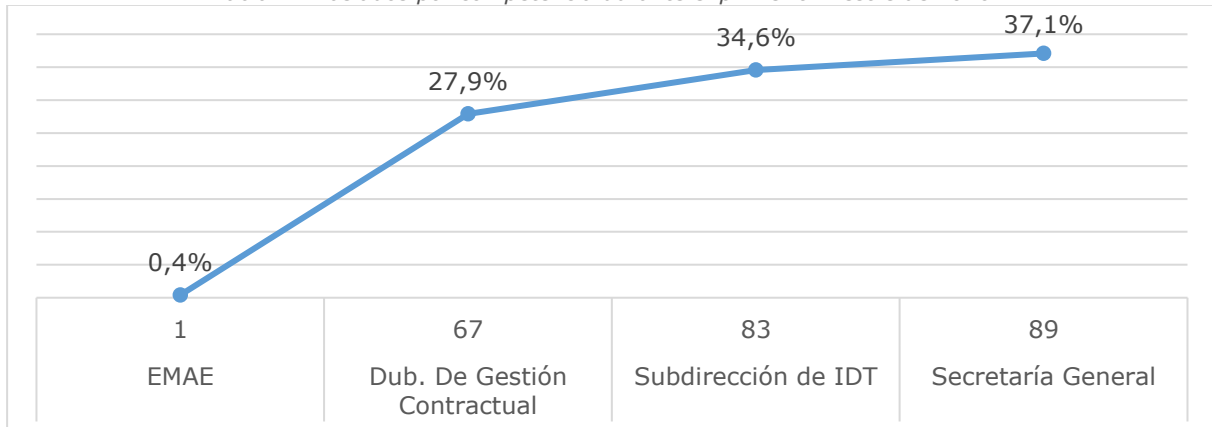


INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRSD

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 **240** peticiones que corresponden al **6,99%** del total de las PQRSD recibidas.

Tabla 2. Traslados por competencia durante el primer trimestre de 2026



Fuente: Matrices PQRSD 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 89 traslados que corresponden al **51,1%**, seguida de la Subdirección de IDT con cinco **83** traslado que equivale al **47,7%**, la Subdirección de Gestión Contractual con **67** traslados que corresponde al 27,9%, y la Subdirección de EMAE con un solo traslado que equivale al 1,2%, y la Dirección General no realizó traslados por falta de competencia en el trimestre.

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 3. Reasignaciones internas del primer trimestre de 2026

Traslado de PQRSD 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 IDT	10	2	30	0	34	27	103	30,6%
Subdirección de Gestión Contractual	2	5	24	21	17	0	69	20,5%
Subdirección de Negocios	7	6	0	34	3	18	68	20,2%
Subdirección de EMAE	3	6	2	20	0	6	37	11,0%
Dirección General	0	13	7	5	2	10	37	11,0%
Secretaría General	9	0	5	4	2	3	23	6,8%
Subtotales	31	32	68	84	58	64	337	100,0%

Fuente: Matrices PQRSD del 1 de enero a 31 de marzo de 2026 SharePoint Atención al ciudadano 2026



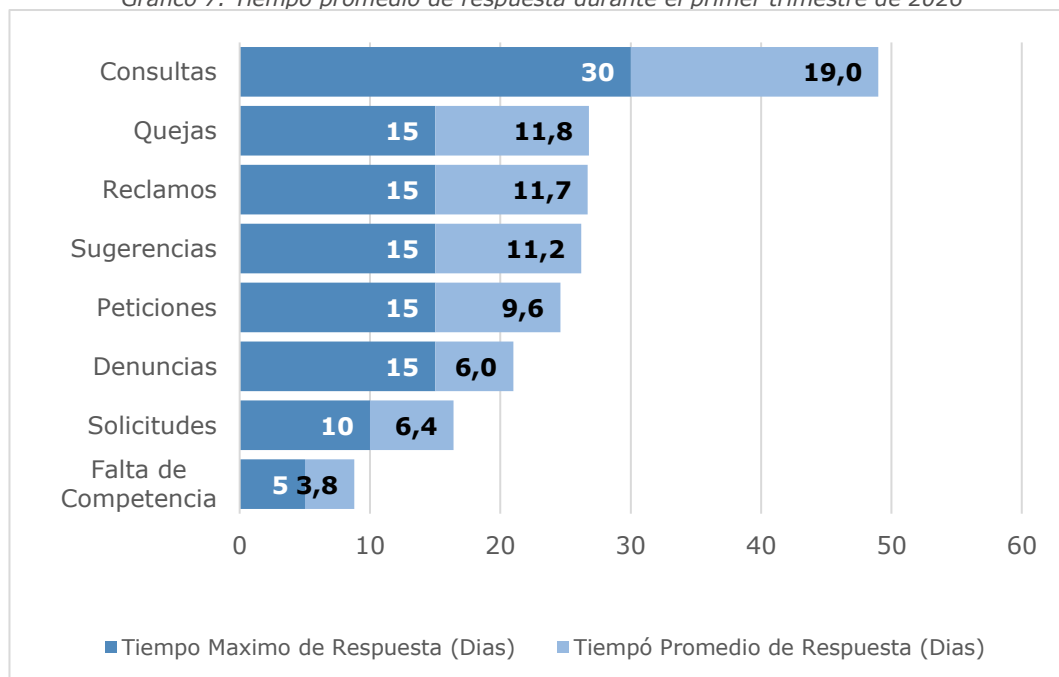
INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRSD

Con base en la tabla anterior, se puede indagar que la Subdirección de IDT traslado a otras dependencias **103** peticiones, seguido de la Subdirección de Gestión Contractual con **69** peticiones, la Subdirección de Negocios con **68** peticiones, la Subdirección de EMAE con **37** peticiones, la Secretaría General con **37** peticiones, y la Dirección General con **23** peticiones.

Por otro lado, las áreas que más recibieron derechos de peticiones trasladadas por otras dependencias fueron; la Subdirección de IDT con **84** peticiones, la Subdirección de Negocios con **68**, la Subdirección de Gestión Contractual con **64**, la Subdirección de EMAE con **58**, la Secretaría General con **21** y la Dirección General con **31**.

12. Tiempo promedio de respuesta

Gráfico 7. Tiempo promedio de respuesta durante el primer trimestre de 2026



Fuente: Power BI PQRSD del 1 enero al 31 de marzo de 2026

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.

Durante el primer trimestre de 2026 solo la Subdirección de IDT negó una **(1)** solicitudes de información por tener temas relacionados con datos personales y



INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

gestión de acceso, las demás áreas no reportaron solicitudes de información que se hayan negado

A continuación, se observan los números de radicado de entradas y salidas a los cuales se les negó el acceso a esta información:

Entrada	Salida
1_2026_01_28_000941	2_2026_02_16_001237

14. Análisis y/o conclusiones del informe

De acuerdo con el seguimiento y control realizado por el Grupo de Relacionamiento Estado- Ciudadano de la Secretaría General de las PQRS radicadas en la Entidad en el primer trimestre del 2026, se concluye y se realizan las siguientes recomendaciones:

- El mes con mayor número de PQRS fue marzo con **1.264** peticiones seguido de febrero con **1.263** peticiones
- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para el primer trimestre de 2026 fue el correo electrónico con un total de **2.053** equivalente al **59,8%**, seguido de la página Web con un total de **1.319** que corresponde al **38,4%** de las PQRS.
- La dependencia con más peticiones asignadas en el trimestre reportado fue la subdirección de Negocios con **1252** que corresponde al **36,4%**, seguida por la subdirección de Gestión Contractual con **927** que corresponde al **27%** e IDT con **805** que corresponde al **23,4%**, del total de los requerimientos.
- A manera de conclusión se indica que para el primer trimestre (enero, febrero y marzo) del 2026 las quejas y reclamos representaron el **1,83%** del total de derechos de petición presentados por la ciudadanía durante este periodo de tiempo, en comparación con el trimestre anterior (octubre, noviembre y diciembre) de 2025, hubo una disminución del **0,77%**. 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



INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

EMAE con una **(1)** queja, no tuvieron reclamos y la Subdirección de Gestión Contractual no tuvieron ni 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.

15. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Edgar Mauricio Guerrero Cáceres Contratista Relacionamiento Estado Ciudadano	10/04/2026	Original Firmado
Elaboró	Leidy Natalia Diaz Ladino Contratista Relacionamiento Estado Ciudadano	10/04/2026	Original Firmado
Revisó	Alejandro Garzón Arévalo Coordinador Grupo REC	10/04/2026	Original Firmado
Aprobó	Ana María Tolosa Rico Secretaria General	13/04/2026	Original Firmado

16. 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