

## INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

### INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD Y TUTELAS, EN LA AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA - COLOMBIA COMPRA EFICIENTE PRIMER TRIMESTRE 2026

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, "Artículo 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.* **Artículo 74** *Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley."*

**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 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."*

**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 – 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-"*

En cumplimiento de lo anterior se realizó el presente seguimiento al cumplimiento de trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), en la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente (ANCP-CCE) del

## INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

Primer Trimestre 2026. Según lo detallado en los literales a y b del presente informe.

### a) Contextualización del seguimiento a lo establecido por la Ley 1474 de 2011 y la Resolución 373 del 2024 de la ANCP-CCE.

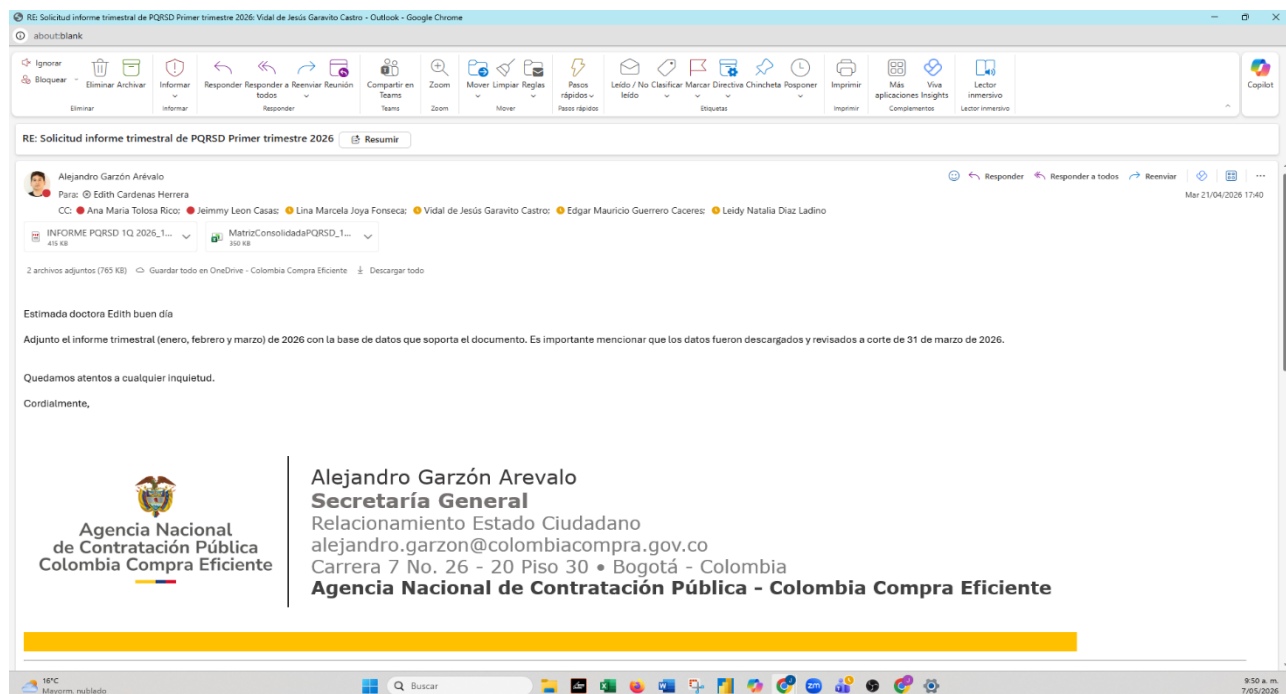
En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones", Así mismo, de acuerdo con la resolución 373 del 2024 "Por la cual se adopta el "Manual para la Atención 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".

Con fundamento en lo expuesto anteriormente, el presente informe tiene como finalidad analizar y evaluar la gestión adelantada frente a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) durante el primer trimestre de la vigencia 2026 por parte de la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente (ANCP-CCE).

### b) Resultados del Seguimiento.

Con base en la información proporcionada por el Grupo de Relacionamento Estado Ciudadano de la Secretaría General de la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente (ANCP-CCE), Control Interno realizó el análisis correspondiente sobre la gestión de los requerimientos ciudadanos recibidos durante el primer trimestre de 2026.

**Imagen 1:** Correo del Grupo Interno de Trabajo Relacionamento Estado Ciudadano



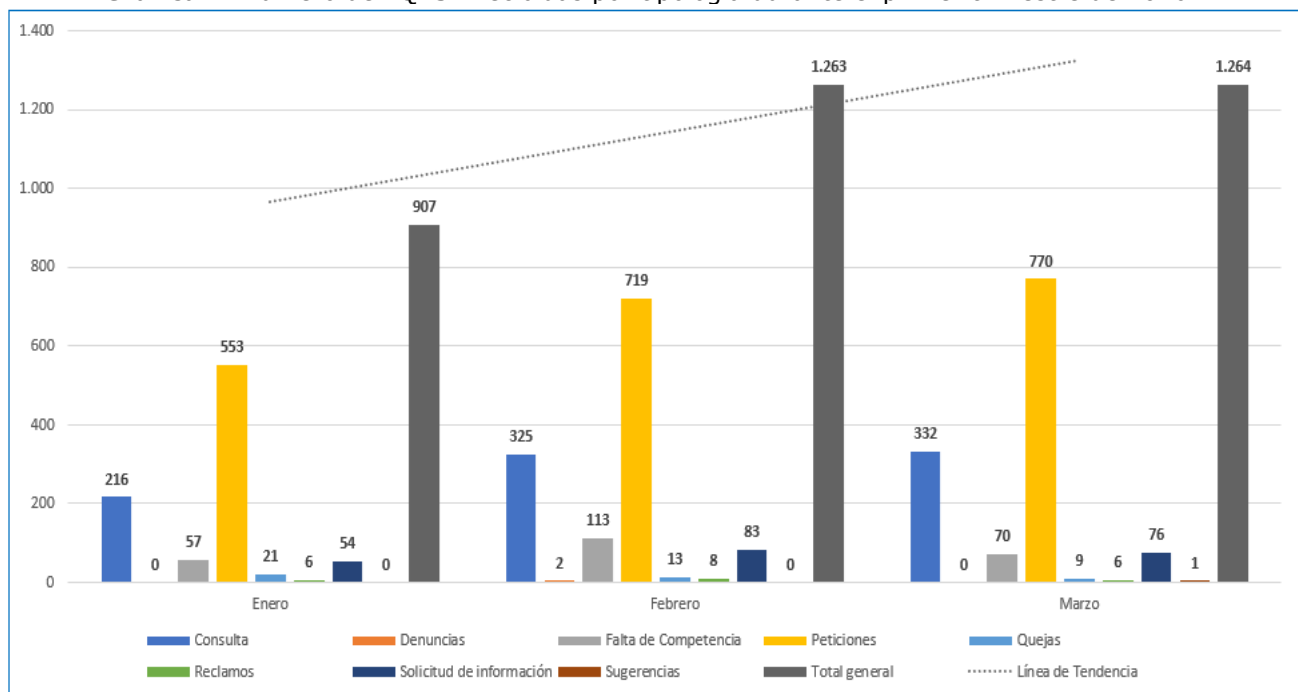
**Fuente:** Correo Institucional ANCP-CCE

## INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

Durante el primer trimestre de la vigencia 2026, la entidad registró un total de 3.434 requerimientos asociados a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), los cuales fueron gestionados por las diferentes dependencias competentes, de acuerdo con la naturaleza y alcance de cada solicitud. En este proceso participaron 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, así como la Dirección General, áreas que adelantaron las actuaciones correspondientes conforme a sus competencias funcionales.

En este sentido, y con el propósito de evidenciar el comportamiento de las PQRSD recibidas durante el periodo evaluado, a continuación, se presenta la distribución de las solicitudes gestionadas por mes y por tipología durante el primer trimestre de la vigencia 2026, permitiendo identificar el volumen de requerimientos tramitados por la entidad y las categorías con mayor nivel de recurrencia.

**Gráfica 1.** Número de PQRSD recibidas por tipología durante el primer trimestre de 2026



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

De acuerdo con la información anteriormente presentada, se observa que las tipologías con mayor volumen de radicación durante el primer trimestre de la vigencia 2026 corresponden a las peticiones y consultas, evidenciando un incremento progresivo mes a mes. En el caso de las consultas, se registraron 216 solicitudes en enero, 325 en febrero y 332 en marzo, mientras que las peticiones pasaron de 553 requerimientos en enero a 719 en febrero y 770 en marzo.

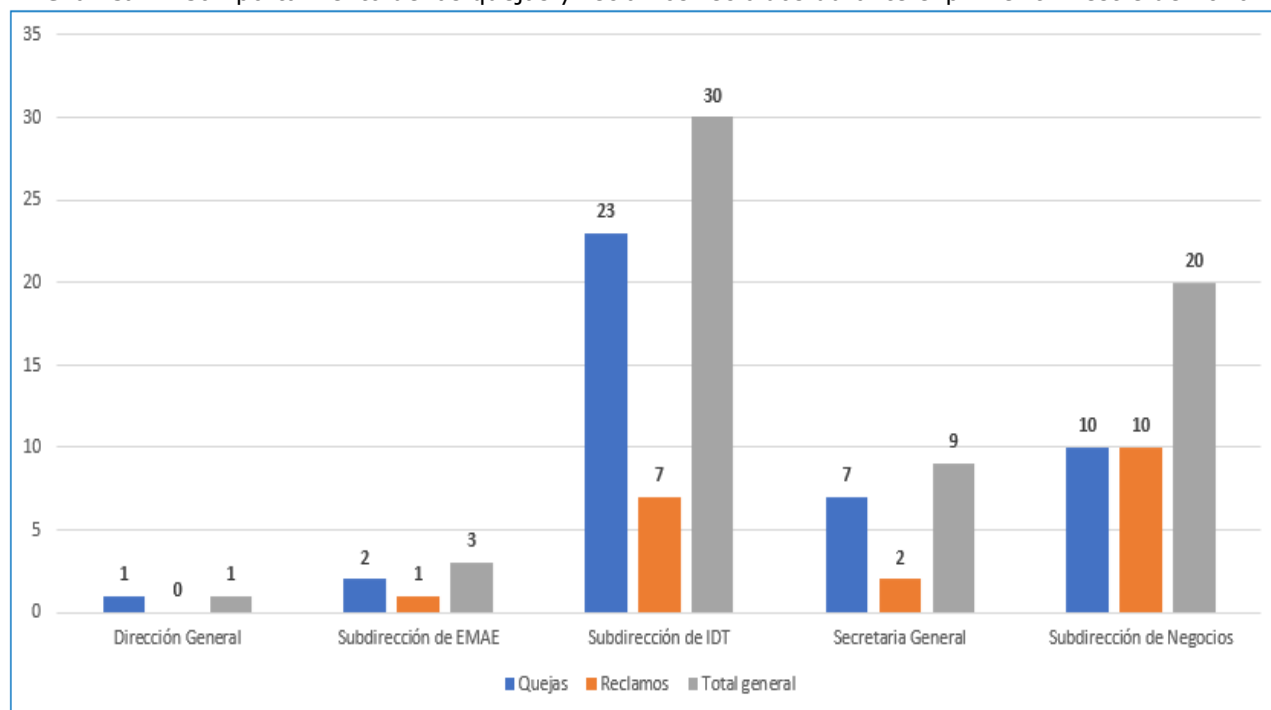
## INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

Lo anterior permite evidenciar un incremento, especialmente en aquellas solicitudes relacionadas con orientación, aclaración y requerimientos asociados a los procesos contractuales y servicios institucionales. Así mismo, se identificó que las demás tipologías mantuvieron un comportamiento relativamente estable durante el periodo evaluado, con una menor incidencia frente al total general de requerimientos recibidos.

En línea con el análisis previamente presentado sobre el comportamiento de las PQRSD durante el primer trimestre de la vigencia 2026, y atendiendo las acciones de fortalecimiento y mejora continua adelantadas por el Grupo de Relacionamento, se incorpora en el presente informe un análisis específico relacionado con las quejas y reclamos allegados a la Agencia, discriminados por dependencia responsable de su gestión.

Desde la perspectiva de control interno, el seguimiento y análisis de este tipo de requerimientos permite identificar aspectos susceptibles de mejora asociados a la atención de los grupos de interés, la gestión de los procesos institucionales y la articulación entre las diferentes áreas de la entidad. Así mismo, este ejercicio constituye un insumo relevante para evaluar tendencias, detectar posibles causas recurrentes y promover acciones orientadas al fortalecimiento de la calidad del servicio y la mejora continua en la gestión institucional. A continuación, se presenta el detalle de las quejas y reclamos gestionados por las dependencias durante el periodo evaluado.

**Gráfica 2.** Comportamiento de las quejas y reclamos recibidos durante el primer trimestre de 2026



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

## INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

De acuerdo con la información presentada en la gráfica, se evidencia que la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico (IDT) concentró el mayor número de quejas y reclamos durante el primer trimestre de la vigencia 2026, con un total de 30 requerimientos, seguida de la Subdirección de Negocios con 20 casos y la Secretaría General con 9. Por su parte, la Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico (EMAE) registró 3 solicitudes, mientras que la Dirección General presentó el menor número de requerimientos, con un total de 1 caso.

En cuanto a la tipología, las quejas representaron la mayor cantidad de registros frente a los reclamos en la mayoría de las dependencias, situación que permite identificar aspectos asociados a la atención, gestión y acompañamiento. Desde Control Interno, el análisis de esta información constituye un insumo relevante para identificar tendencias y reconocer aquellos procesos que presentan una mayor recurrencia de inconformidades por parte de los usuarios.

En relación con las quejas y reclamos allegados a la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico (IDT) durante el periodo evaluado, se evidenció que las inconformidades fueron presentadas por personas naturales, entidades públicas y ciudadanía anónima, lo que permite identificar que los servicios y herramientas tecnológicas administradas por esta dependencia impactan a diversos grupos de interés. En términos generales, las manifestaciones estuvieron asociadas principalmente a situaciones relacionadas con fallas en la plataforma SECOP II, la experiencia de atención brindada por la Mesa de Servicio, aspectos vinculados con la protección y tratamiento de datos personales o información sensible, validaciones de planillas y consultas relacionadas con la obligatoriedad del uso de la plataforma. Así mismo, las quejas se concentraron en reportes sobre indisponibilidades del SECOP II, inconvenientes relacionados con el apoyo técnico en procesos de actualización o modificación contractual y situaciones asociadas a datos abiertos y notificaciones de fallas en el marco del Protocolo de Indisponibilidad. Por otra parte, los reclamos estuvieron orientados principalmente a solicitudes relacionadas con soporte técnico para la gestión contractual y requerimientos asociados al acceso o entrega de información considerada no pública por parte de entidades o proveedores.

De igual manera, frente a las quejas y reclamos gestionados por la Subdirección de Negocios, se identificó que las inconformidades fueron presentadas principalmente por personas jurídicas y entidades públicas, lo que evidencia la interacción constante de esta dependencia con actores vinculados a los procesos de compra pública y gestión contractual. En este contexto, las quejas estuvieron relacionadas principalmente con observaciones frente a conceptos técnicos emitidos en el marco de los Acuerdos Marco de Precios y con presuntos incumplimientos en obligaciones derivadas de órdenes de compra. En el mismo sentido, los reclamos recibidos se enfocaron en temas asociados a conceptos técnicos sobre Acuerdos Marco de Precios y situaciones relacionadas con el cumplimiento de obligaciones contractuales derivadas de órdenes de compra, aspectos que inciden directamente en la ejecución y seguimiento de los procesos contractuales adelantados por las entidades y proveedores.

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

Por otra parte, respecto de las quejas allegadas a la Dirección General durante el trimestre, se identificó un caso específico relacionado con una presunta vulneración de derechos fundamentales, particularmente frente al uso no autorizado de imagen personal. La inconformidad presentada por el ciudadano estuvo orientada a manifestar posibles afectaciones relacionadas con el tratamiento de información e imagen.

Finalmente, en lo correspondiente a la Secretaría General, se evidenció una queja presentada por un ciudadano relacionada con situaciones particulares asociadas a actuaciones adelantadas por esta dependencia. Así mismo, los reclamos recibidos estuvieron enfocados principalmente en solicitudes relacionadas con el pago de honorarios e intereses de mora, reflejando inconformidades frente a aspectos administrativos y financieros derivados de obligaciones económicas y tiempos asociados a los respectivos pagos.

De acuerdo con la información reportada por el Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento Estado Ciudadano en el informe remitido a Control Interno, durante el primer trimestre de la vigencia 2026 se evidenció que 12 peticiones fueron tramitadas de manera extemporánea frente a los términos establecidos en la normatividad vigente. Según lo indicado por el área responsable, esta situación obedeció principalmente a demoras internas asociadas a la proyección, revisión y aprobación de las respuestas, lo que impactó el cumplimiento oportuno de los tiempos de atención definidos para este tipo de requerimientos. En este contexto, desde la perspectiva de control interno, dicha información permite identificar aspectos relacionados con la articulación y gestión de los procesos internos involucrados en la atención de PQRS, así como la importancia del seguimiento permanente a los tiempos de respuesta y a las actividades de validación y aprobación adelantadas por las dependencias competentes.

Lo anterior, para Control Interno, resulta inaceptable que se presenten trámites extemporáneos en la atención de peticiones ciudadanas, toda vez que el incumplimiento de los términos legalmente establecidos afecta el ejercicio efectivo del derecho fundamental de petición y puede generar riesgos asociados a la pérdida de confianza institucional, afectación en la prestación del servicio y posibles responsabilidades disciplinarias para la entidad y los servidores involucrados. Lo anterior cobra especial relevancia considerando que el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia consagra el derecho fundamental de petición, mientras que la Ley 1755 de 2015 establece la obligación de las autoridades de resolver las solicitudes dentro de los términos definidos por la normatividad vigente. Así mismo, el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 dispone el deber de las entidades públicas de garantizar mecanismos adecuados para la atención oportuna de las PQRS, en concordancia con los principios de eficacia, celeridad y responsabilidad previstos en el artículo 209 de la Constitución Política y en la Ley 1437 de 2011. En este sentido, el cumplimiento oportuno de los tiempos de respuesta constituye un aspecto fundamental para garantizar una adecuada atención a la ciudadanía, fortalecer la gestión institucional y salvaguardar el ejercicio efectivo de los derechos fundamentales de los peticionarios, conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015. Así mismo, las respuestas emitidas por la Entidad deben caracterizarse por ser claras, de fondo, precisas, congruentes, completas y oportunas, brindando solución efectiva a las solicitudes presentadas por los ciudadanos y



## INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

garantizando el cumplimiento de los principios de eficacia, celeridad, transparencia y responsabilidad que rigen la función administrativa.

N° de radicado	Tipología del radicado	Dependencia asignada para responder	Fecha de recepción	Fecha máxima de respuesta según términos legales	Fecha de respuesta	Tiempo de extemporaneidad en la respuesta
<b>ENERO</b>						
1_2025_12_23_014293	Petición de interés particular	Subdirección de Negocios	23/12/2025	16/01/2026	19/01/2026	1 día
1_2025_12_30_014462	Petición de interés particular	Subdirección de Negocios	30/12/2025	15/01/2026	16/01/2026	1 día
<b>FEBRERO</b>						
1_2026_01_19_000485	Petición de interés particular	Subdirección de Negocios	19/01/2026	9/02/2026	10/02/2026	1 día
1_2026_01_26_000830	Petición de interés particular	Subdirección de Negocios	26/01/2026	16/02/2026	17/02/2026	1 día
1_2026_01_13_000304	Petición de interés particular	Subdirección de Negocios	13/01/2026	17/02/2026	19/02/2026	2 días
1_2026_01_28_000955	Petición de interés general	Secretaría General	28/01/2026	18/02/2026	19/02/2026	1 día
1_2026_01_21_000618	Petición de interés general	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	21/01/2026	11/02/2026	12/02/2026	1 día
<b>MARZO</b>						
1_2026_02_13_001862	Petición de interés particular	Subdirección de Estudios de Mercados y Abastecimiento Estratégico	13/02/2026	6/03/2026	9/03/2026	3 días
1_2026_02_23_002437	Petición de interés particular	Subdirección de Estudios de Mercados y Abastecimiento Estratégico	23/02/2026	13/03/2026	16/03/2026	1 día
1_2026_02_19_002245	Petición de interés particular	Subdirección de Negocios	19/02/2026	12/03/2026	13/03/2026	1 día
1_2026_02_19_002247	Petición de interés particular	Subdirección de Negocios	19/02/2026	12/03/2026	13/03/2026	1 día
1_2026_03_02_002877	Petición de interés particular	Subdirección de Negocios	02/03/2026	24/03/2026	25/03/2026	1 día

**Fuente:** Informe del Grupo de Relacionamento Estado Ciudadano.

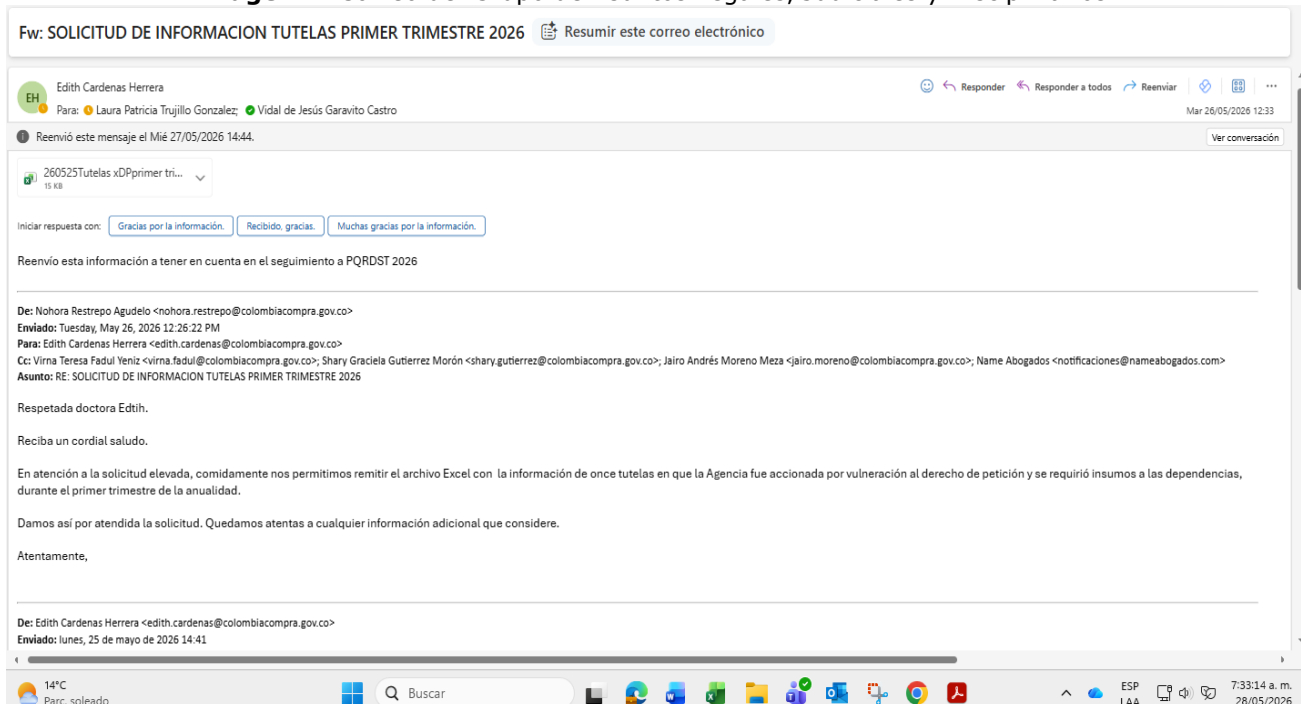
En concordancia con lo anteriormente expuesto, Control Interno exhorta a la Subdirección de Negocios, la Secretaría General, la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico y la Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico, en su calidad de dependencias que presentaron respuestas extemporáneas durante el periodo evaluado, a formular e implementar de manera inmediata un plan de mejoramiento orientado a prevenir la recurrencia de incumplimientos en los términos legalmente establecidos para la atención de las PQRSD. Así mismo, dicho plan deberá incluir las acciones correctivas y preventivas adoptadas, así como los controles, mecanismos de seguimiento y estrategias de monitoreo implementadas por cada dependencia, encaminadas a mitigar el riesgo de reincidencia y fortalecer la oportunidad y calidad de las respuestas emitidas a la ciudadanía. Lo anterior, con el propósito de promover la mejora continua, fortalecer la cultura de autocontrol, autorregulación y autogestión, y garantizar el cumplimiento de los principios de eficiencia, celeridad, responsabilidad y transparencia que rigen la función administrativa y la adecuada prestación del servicio a los grupos de valor de la Entidad.

Con base en la información suministrada por el Grupo de Asuntos Legales, Judiciales y Disciplinarios, en la matriz de tutelas primer trimestre de 2026, se evidenció que

## INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

durante el primer trimestre de la vigencia 2026 fueron interpuestas once (11) acciones de tutela contra la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente (ANCP-CCE), en las cuales los accionantes invocaron la vulneración del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia. Así mismo, se reportó que en una de las acciones constitucionales fue necesario solicitar prórroga para emitir la respectiva respuesta, situación que evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos internos de seguimiento y control frente a la atención de las solicitudes ciudadanas.

**Imagen 2:** Correo del Grupo de Asuntos Legales, Judiciales y Disciplinarios



**Fuente:** Correo Institucional ANCP-CCE

En este contexto, desde la perspectiva de Control Interno, resulta relevante señalar que, conforme a lo identificado en la matriz de riesgos institucional, el riesgo asociado a la inoportunidad en la atención de las PQRSD se ha materializado de manera recurrente, evidenciando debilidades en el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015. Lo anterior reviste especial importancia si se tiene en cuenta que el derecho de petición es un derecho fundamental de aplicación inmediata, respecto del cual las autoridades tienen el deber de emitir respuestas oportunas, claras y de fondo dentro de los plazos legalmente previstos, sin que los ciudadanos deban acudir a mecanismos judiciales para obtener atención por parte de la administración.

En consecuencia, para Control Interno resulta especialmente preocupante que las solicitudes ciudadanas lleguen a derivar en acciones de tutela por ausencia de respuesta o por respuestas emitidas fuera de los términos legales, toda vez que esta situación evidencia fallas en la gestión y seguimiento de los requerimientos, incrementa los riesgos jurídicos y reputacionales para la Entidad y afecta la confianza de la ciudadanía

## INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

frente a la oportunidad y efectividad del servicio prestado por la ANCP-CCE.

ESTADO ACTUAL	SENTIDO FALLO	IMPUGNA	DECISIÓN 2ª INSTANCIA	ABOGADO	OBSERVACIONES	ÁREA	¿SE PIDIÓ INSUMO A ÁREA?	No. Derecho de Petición	REQUIRIÓ PRORROGA	INCLUIR LINK EXPEDIENTE
PARA FALLO	N/A	N/A	N/A	Nohora		Subdirección de Negocios	Sí	1_2025_12_03_013607	no	<a href="#">007Tutela202600005</a>
FALLO	DESFAVORABLE	SI	N/A	Nohora		IDT	Sí	1_2025_12_10_013865	no	<a href="#">009Tutela202600003</a>
FALLO	DESFAVORABLE	N/A	N/A	Jairo	Fallo primera instancia, juez da orden de contestar derecho de petición; se solicitó insumo a IDT el 09/02/2026 Se acató la orden judicial contestando el derecho de petición el día 11/02/2026 y se remite constancia de envío y cumplimiento al juez de tutela	IDT	Sí	1_2025_12_26_014344	NO	<a href="#">016Tutela202600021</a>
FALLO	FAVORABLE	N/A	N/A	Nohora		IDT	Sí	2_2026_01_22_000429 del 22	no	<a href="#">023Tutela202600018</a>
FALLO	FAVORABLE	SI	N/A	Jairo		IDT	Sí	1_2026_01_31_001162	SI	<a href="#">024Tutela202610020</a>
FALLO	FAVORABLE	N/A	N/A	Jairo		IDT	Sí	1_2026_01_31_011161	NO	<a href="#">026Tutela202610019</a>
FALLO	FAVORABLE	N/A	N/A	Nohora		IDT	Sí	Se realizó la solicitud al correo de Secop, evidencia archivo 004	no	<a href="#">032Tutela202600061</a>
FALLO	DESFAVORABLE	N/A	N/A	Jairo		Ventanilla Única de Radicación	Sí	1_2025_12_16_014067	NO	<a href="#">036Tutela202600072</a>
FALLO	FAVORABLE	N/A	N/A	Jairo		Sin solicitud / No aplica	No	1_2025_11_04_012364		<a href="#">040Tutela202600019</a>
FALLO	N/A	N/A	N/A	Jairo		Ventanilla Única de Radicación	Sí	1_2026_01_19_000525	NO	<a href="#">044Tutela202600028</a>
FALLO	FAVORABLE	SI	N/A	Jairo		Ventanilla Única de Radicación	Sí	1_2026_02_18_002186	NO	<a href="#">057Tutela202610057</a>

**Fuente:** Informe Grupo de Asuntos Legales, Judiciales y Disciplinarios

## 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), en la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente (ANCP-CCE) Primer Trimestre 2026, lo siguiente:

1. Se recomienda a las dependencias responsables realizar un análisis integral de las causas recurrentes que originan las quejas, reclamos y peticiones relacionadas con fallas en las plataformas tecnológicas, soporte técnico y gestión contractual, con el propósito de implementar acciones correctivas de fondo que permitan mitigar la recurrencia de estas situaciones. Lo anterior contribuirá a fortalecer la calidad del servicio prestado y disminuir progresivamente el volumen de requerimientos radicados durante los próximos trimestres.
2. Se recomienda fortalecer los mecanismos internos de seguimiento, revisión y aprobación de respuestas a las PQRSD, especialmente en aquellas dependencias donde se evidenciaron trámites extemporáneos, con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y prevenir posibles afectaciones al derecho fundamental de petición de los ciudadanos.
3. Se recomienda adelantar mesas de trabajo y análisis entre las dependencias con mayor número de inconformidades, particularmente la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico (IDT) y la Subdirección de Negocios, orientadas a identificar las principales situaciones reportadas por los usuarios, revisar los procesos asociados

## INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

y establecer acciones de mejora que permitan reducir la recurrencia de quejas y reclamos durante el segundo trimestre de la vigencia 2026.

4. Se recomienda fortalecer las estrategias de comunicación, orientación y acompañamiento dirigidas a los grupos de interés y usuarios de las plataformas administradas por la entidad, especialmente en temas relacionados con el uso del SECOP II, gestión contractual y trámites asociados a los Acuerdos Marco de Precios, con el propósito de facilitar la comprensión de los procesos, reducir inconsistencias en la operación y minimizar la radicación de requerimientos reiterativos.

La Entidad contará con un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la recepción del presente informe, para formular y presentar el respectivo Plan de Mejoramiento. Dicho Plan deberá ser cargado en la plataforma Suite Visión Empresarial (SVE), con el fin de que Control Interno pueda realizar el correspondiente seguimiento y verificación al cumplimiento de las acciones correctivas, preventivas y de mejora definidas por las dependencias responsables.

### 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	28 de mayo 2026



## INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

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