

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

1. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	06/07/2026
Ciudad:	Bogotá D.C
Título del Informe:	Reporte PQRS - Trimestral (abril, mayo y junio 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 abril al 30 de junio 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 (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 abril al (30) de junio 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"*, publica en su sitio web las diferentes categorías de información; razón por la cual, se pone a disposición la información correspondiente a las PQRSD del segundo 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 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 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.

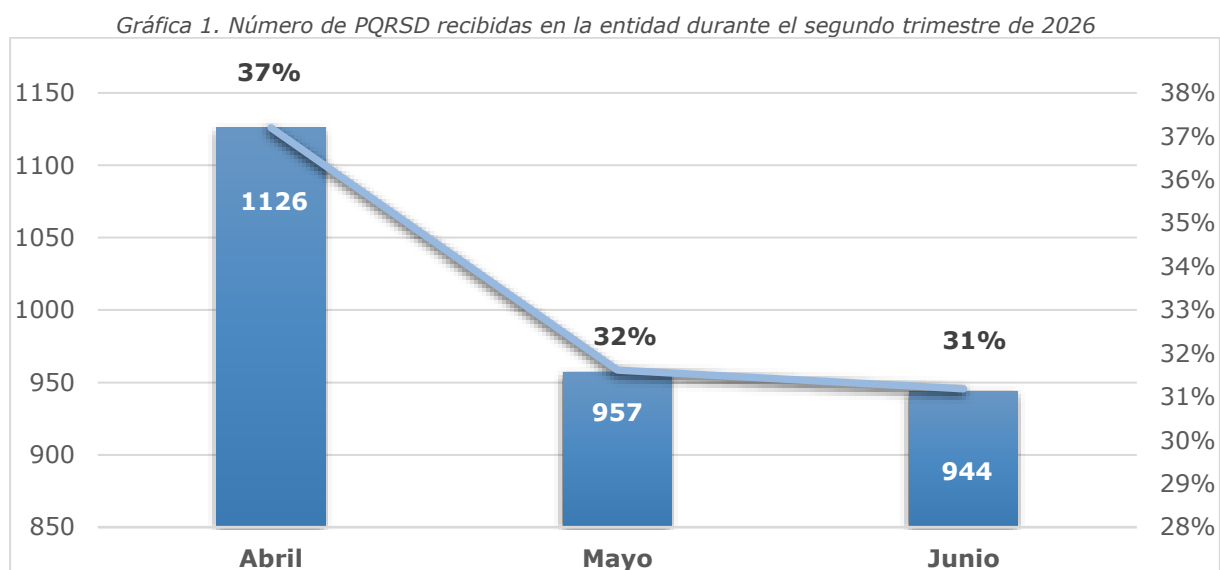
Por otro lado, de acuerdo con el Plan de Acción Institucional 2026 se estableció como actividad: Monitorear con oportunidad las PQRSD de la Agencia, cuyo producto son los informes trimestrales de las PQRSD.

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 PQRSD

4. Frecuencia de las PQRSD recibidas

De acuerdo con los datos arrojados por los diferentes canales de atención de la entidad, durante el segundo trimestre de 2026 se recibieron **3.027** PQRSD, los cuales fueron asignados para su trámite a la Dirección General, Secretaría General y las Subdirecciones misionales de: Negocios, Gestión Contractual, Información y Desarrollo Tecnológico, Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico. Las peticiones recibidas por mes se desagregan de la siguiente manera:

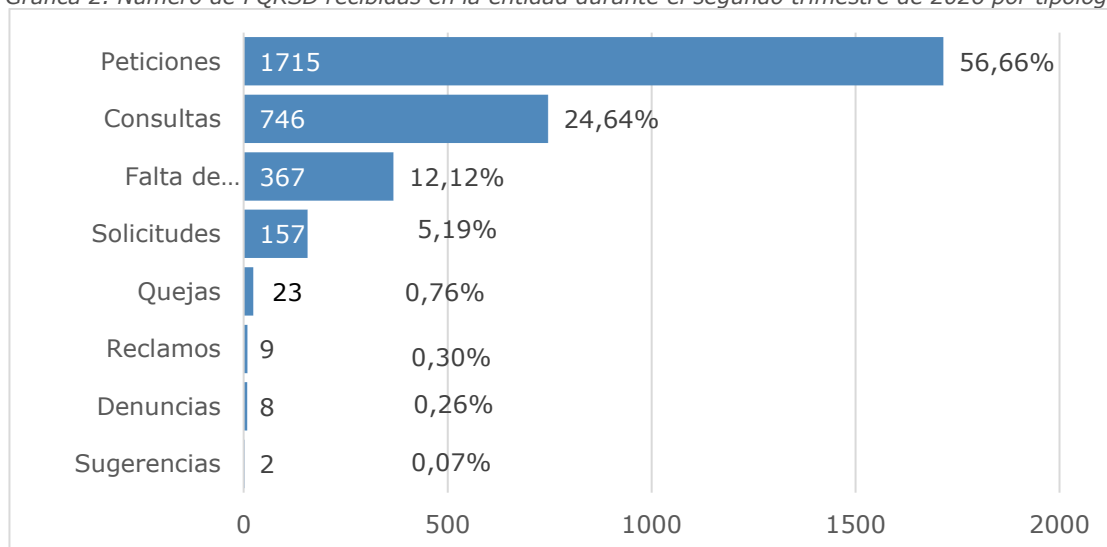


Fuente: Matrices PQRSD del 2Q de 2026 SharePoint Atención al ciudadano 2026

Durante el segundo trimestre del 2026, el mes con mayores requerimientos fue abril con el **37%**, seguido de mayo con el **32%**, y junio con el **31%**, marcando una tendencia decreciente en el ingreso de PQRSD en la Agencia.

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

Gráfica 2. Número de PQRS recibidas en la entidad durante el segundo trimestre de 2026 por tipología



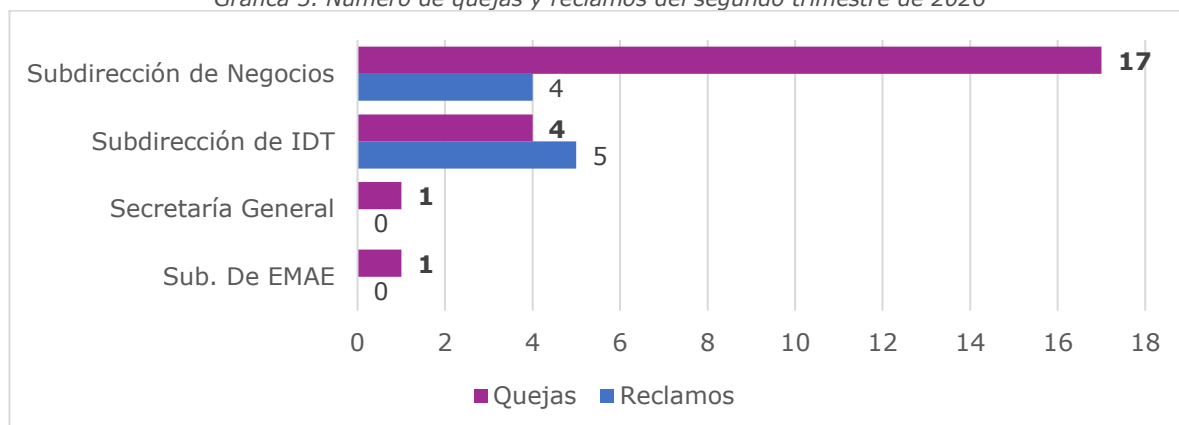
Fuente: Matrices PQRS del 2Q de 2026 SharePoint Atención al ciudadano 2026

En la anterior gráfica, se evidencia que el **56,66%** de las PQRS son peticiones, el **26,64%** consultas, el **12,12%** faltas de competencia, el **5,19%** solicitudes de información, el **0,76%** quejas, el **0,30%** reclamos, el **0,26%** denuncias y sugerencias con el **0,07%**.

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:

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



Fuente: Matrices PQRS del 2Q de 2026 SharePoint Atención al ciudadano 2026

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRSD

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

En el segundo trimestre 2026, a la Subdirección de Negocios se le asignaron **(17)** quejas y **(4)** reclamos, siendo la dependencia con el mayor volumen, seguido por la Subdirección de IDT con **(4)** quejas y **(5)** reclamos, y por último la secretaria general y la Subdirección de EMAE con solo **(1)** queja cada una, estas últimas no tuvieron reclamos. La Subdirección de Gestión Contractual y la Dirección General no tuvieron ni quejas ni reclamos durante este periodo.

Se evidencia que para el segundo trimestre (abril, mayo y junio) del 2026 las quejas y reclamos representaron el **1,06%** del total de derechos de petición presentados por la ciudadanía durante este periodo de tiempo, en comparación con el trimestre anterior de 2026, hubo una disminución del **0,77%**.

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

Análisis de las quejas y reclamos de la Subdirección de Negocios

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

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

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

- Protección de tratamiento de datos personales o información sensible, Información pública Datos de Entidad/Proveedor (Búsqueda de Proceso/Contrato) y Fallas en Portal Web.

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

- corresponde a los temas de: Protección de tratamiento de datos personales o información sensible, Apoyo técnico eventos de cotización / solicitudes de cotización / órdenes de compra (Grandes Superficies, AMP, IAD) y Apoyo técnico en la gestión contractual (actualización, modificación).

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

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:

- Fortalecer los controles y protocolos relacionados con la protección y el tratamiento de datos personales e información sensible, garantizando el cumplimiento de la normatividad vigente y reduciendo los riesgos asociados a la gestión de la información.
- Implementar revisiones periódicas de la información publicada en la plataforma para asegurar que los datos de entidades, proveedores, procesos y contratos sean completos, actualizados y de fácil consulta para los ciudadanos.
- Desarrollar un plan de mantenimiento preventivo y correctivo del portal web que permita disminuir las fallas técnicas, mejorar la disponibilidad del servicio y optimizar la experiencia de los usuarios.
- Reforzar los canales de soporte técnico para atender de manera oportuna las solicitudes relacionadas con eventos de cotización, solicitudes de cotización y órdenes de compra, estableciendo tiempos de respuesta y seguimiento a los casos reportados.

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

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

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

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

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

- Fallas en el SECOP II
- Temas Protección de tratamiento de datos personales o información sensible, Información pública Datos de Entidad/Proveedor (Búsqueda de Proceso/Contrato) y Fallas en Portal Web.

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

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

- Protección de tratamiento de datos personales o información sensible, Apoyo técnico eventos de cotización / solicitudes de cotización / órdenes de compra (Grandes Superficies, AMP, IAD) y Apoyo técnico en la gestión contractual (actualización, modificación).

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.

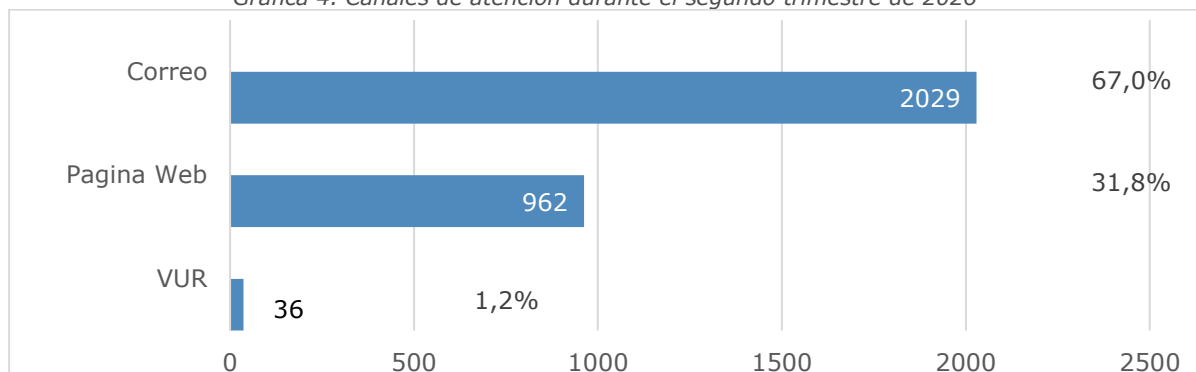
Recomendaciones:

- Fortalecer los controles y protocolos relacionados con la protección y el tratamiento de datos personales e información sensible, garantizando el cumplimiento de la normatividad vigente y reduciendo los riesgos asociados a la gestión de la información.
- Implementar revisiones periódicas de la información publicada en la plataforma para asegurar que los datos de entidades, proveedores, procesos y contratos sean completos, actualizados y de fácil consulta para los ciudadanos.
- Reforzar los canales de soporte técnico para atender de manera oportuna las solicitudes relacionadas con eventos de cotización, solicitudes de cotización y órdenes de compra, estableciendo tiempos de respuesta y seguimiento a los casos reportados.
- Optimizar los procesos de acompañamiento en la gestión contractual, especialmente en actividades de actualización y modificación de contratos, mediante la elaboración de guías, capacitaciones y herramientas de apoyo para los usuarios.
- Realizar análisis periódicos de las peticiones, quejas y reclamos para identificar tendencias, causas recurrentes y oportunidades de mejora, permitiendo implementar acciones preventivas y correctivas que reduzcan la recurrencia de estos casos.

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRSD

6. PQRSD recibidas por los canales de atención

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

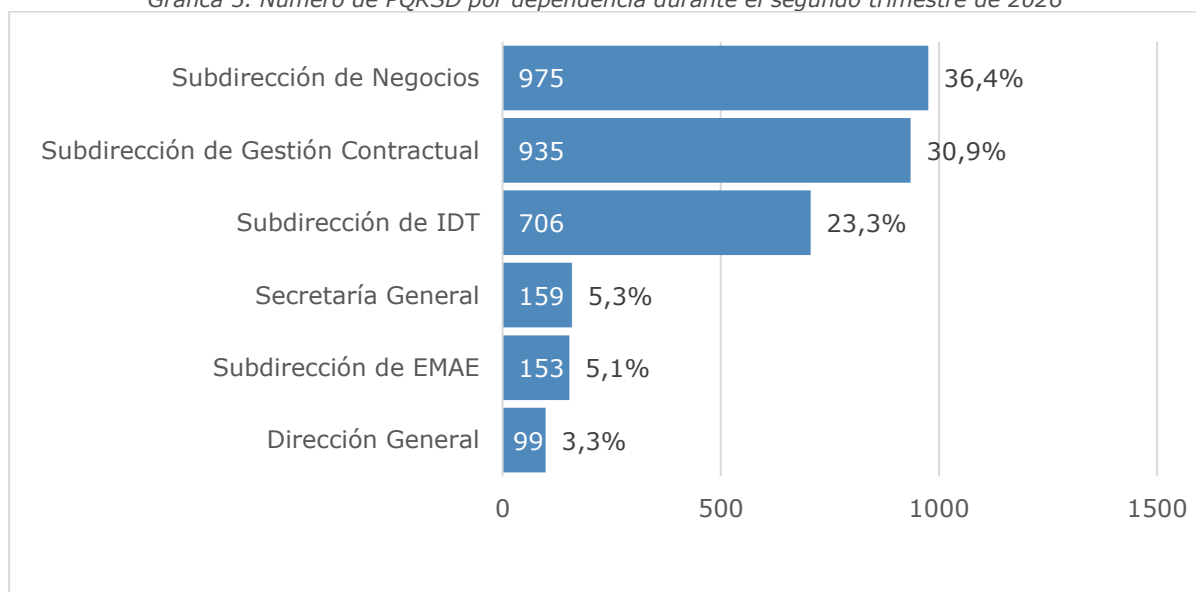


Fuente: Matrices PQRSD del 2Q de 2026 SharePoint Atención al ciudadano 2026

La radicación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) por parte de los ciudadanos y usuarios durante este segundo trimestre en la entidad, se realizó principalmente, a través del correo electrónico de ventanilla única con **2.029** que corresponden al **67%** de forma subsidiaria, mediante el formulario en página web con **962** requerimientos, lo que equivale al **31,8%** y mediante la Ventanilla Única de Radicación de manera presencial, se realizaron **36** requerimientos que representa el **1,2%**.

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

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



Fuente: Matrices PQRSD del 2Q de 2026 SharePoint Atención al ciudadano 2026

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRSD

En el segundo trimestre 2026, la Dirección General se le asignaron **99** peticiones, representando el **3,3%**, a la Subdirección de Estudios de Mercados y Abastecimiento Estratégico con **153** con el **5,1%**, a la Secretaría General con **159** con el **5,3%**, a la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico con **706** con el **23,3%**, a la Subdirección de Gestión Contractual con **935** con el **30,9%**, y la Subdirección de Negocios con **975** 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 segundo trimestre del 2026 se recibieron un total de **1.715** peticiones, que equivalen al **56,66%** del total de las PQRSD, los asuntos más consultados fueron:

- Derecho de petición – solicitud de información sobre sgdea / sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo.
- Embargos honorarios.
- Capacitaciones presenciales y virtuales.
- Capacitaciones especializadas en: contratación estatal y aspectos administrativos, tvec y secop II.
- Solicitud apoyo mesa de trabajo
- Ley de garantías
- Solicitud de capacitación de temas de contratación.
- Solicitud de capacitación en compras públicas.
- Capacitaciones para la plataforma de secop II.
- Como ingresar a la capacitación.
- Contratos celebrados con las entidades del estado.
- Solicitud de información sobre contratación y datos.
- Solicitud de conceptos.
- Recuperación de usuario y contraseña secop.
- Apoyo técnico en la gestión contractual.

Consultas: Se recibieron **746** consultas, que corresponden al **24,64%** del total de PQRSD recibidas durante el segundo trimestre del 2026. Los temas más solicitados fueron:

- Solicitud de capacitación.
- Solicitud de información bases de datos.

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

- suministro de información pública consolidada, estadística o bases de datos existentes relacionadas con contratos estatales.
- 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.

Faltas de Competencia: se recibieron **367** solicitudes que corresponden al **12,12%** del total de PQRS recibidas durante el segundo trimestre del 2026, de estas 160 fueron trasladados a otras entidades, sobre los siguientes temas:

- Derecho de petición segunda opinión de evaluación proceso mínima cuantía.
- Observaciones, aclaraciones y cotización – proceso secop ii: pn dilof copes sip 008 2026 – fundación calipso.
- Reiterados incumplimientos en cronogramas contractuales.
- Asesora diligenciamiento declaración de bienes y renta.

Solicitudes de información: se recibieron **157** solicitudes que corresponden al **5,19%** del total de PQRS recibidas durante el segundo trimestre del 2026, sobre los siguientes temas:

- Solicitud de no puntuación en el índice de la política de contratación ccp218.
- Capacitaciones SECOP II.
- Solicitud de historial laboral.
- Estado de acuerdos marco vigentes.
- Prórrogas o nuevos procesos de contratación.
- Existencia de AMP para determinados bienes o servicios.
- Requisitos para proveedores y acceso a la TVEC.
- Seguimiento a radicados, incumplimientos y actuaciones administrativas.
- Solicitudes de experiencias en contratos.
- Estructuración de nuevos Mecanismos de Agregación de Demanda.
- Solicitud copia de conceptos CCE

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

Quejas: Se recibieron **23** quejas que corresponden al **0,76%** del total de PQRS recibidas durante el segundo trimestre del 2026, relacionadas con los siguientes temas:

- Presuntos incumplimientos de proveedores o entidades compradoras.
- Falta de aplicación de sanciones o cláusulas contractuales.
- Retrasos en pagos y trámites asociados a órdenes de compra.
- Queja - derecho de petición – vulneración de derechos fundamentales uso no autorizado de mi imagen.

Reclamos: Se recibieron **9** reclamos que corresponden al **0,30%** del total de PQRS durante el segundo trimestre del 2026, los temas más relevantes fueron:

- Mora en el pago de facturas por parte de entidades estatales.
- Inconsistencias en órdenes de compra o catálogos.
- Solicitud de acompañamiento de Colombia Compra Eficiente para solucionar controversias.

Denuncias: Se recibieron **8** quejas que corresponden al **0,26%** del total de PQRS recibidas durante el segundo trimestre del 2026, relacionadas con los siguientes temas:

- Reportes de incumplimiento contractual y falta de pagos.
- Solicitudes de intervención institucional frente a entidades compradoras.

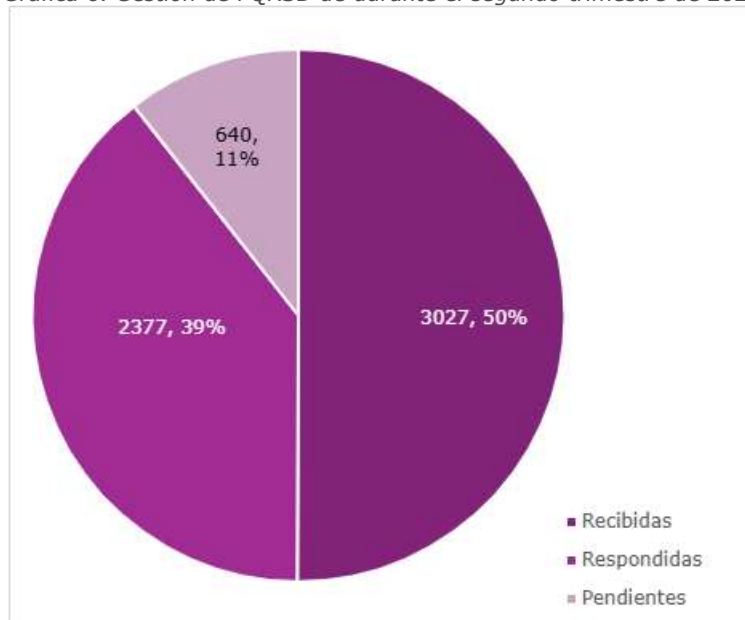
Sugerencias: Se recibieron **2** sugerencias que corresponden al **0,07%** del total de PQRS durante el segundo trimestre del 2026, los temas más relevantes fueron:

- PQRS - Sugerencia - Observación sobre el mecanismo de subasta inversa electrónica sin tiempo adicional.
- Sugerencia en mejoras de la plataforma SECOP II, en el módulo de ejecución contractual.

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

8. Seguimiento a las respuestas de las PQRS recibidas

Gráfica 6. Gestión de PQRS de durante el segundo trimestre de 2026



Fuente: Matrices PQRS del 2Q de 2026 SharePoint Atención al ciudadano 2026

Del total de PQRS **recibidas 3.027** durante los meses de abril, mayo y junio del 2026, **9** de ellas pendientes de aclaración o desistidas y se encuentran pendiente por dar respuesta **640**, las cuales se encuentran en el término legal y serán respondidas durante el siguiente período.

9. Radicados extemporáneos

Durante el segundo trimestre de 2026, se evidenció que **33** peticiones, fueron tramitados de manera extemporánea conforme con los términos establecidos en la Ley, por demoras internas en la proyección y aprobación de estos.

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

Tabla 1. PQRS Extemporáneas durante el segundo trimestre de 2026

Fecha de entrada	N° de radicado	Tipología del radicado	Dependencia asignada para responder	Fecha de respuesta máxima según la Ley	Fecha de respuesta	Tiempo de Respuesta
13/03/2026	1_2026_03_13_003539	Petición de interés particular	Sub._negocios	08/04/2026	09/04/2026	1 Dia
12/03/2026	1_2026_03_12_003486	Petición de interés particular	Sub._negocios	07/04/2026	08/04/2026	1 Dia
16/03/2026	1_2026_03_16_003609	Petición de interés particular	Sub._negocios	09/04/2026	10/04/2026	1 Dia
24/03/2026	1_2026_03_24_004005	Petición de interés particular	Sub._negocios	16/04/2026	17/04/2026	1 Dia
26/03/2026	1_2026_03_26_004208	Petición de interés particular	Sub._negocios	21/04/2026	22/04/2026	1 Dia
16/03/2026	1_2026_03_16_003620	Petición Órganos de Control	Sub._negocios	31/03/2026	08/04/2026	3 Dias
23/02/2026	1_2026_02_23_002482	Petición de interés particular	Sub._Información_y_Desarrollo_Tecnologico	09/04/2026	10/04/2026	1 Dia
13/03/2026	1_2026_03_13_003548	Otro	Sub._Información_y_Desarrollo_Tecnologico	14/04/2026	15/04/2026	1 Dia
24/02/2026	1_2026_02_24_002533	Petición de interés particular	Sub._Información_y_Desarrollo_Tecnologico	24/04/2026	27/04/2026	1 Dia
15/04/2026	1_2026_04_15_005103	Solicitud de información	Sub._negocios	30/04/2026	19/05/2026	10 Dias
23/04/2026	1_2026_04_23_005560	Petición de interés particular	Sub._negocios	15/05/2026	19/05/2026	1 Dia
20/03/2026	1_2026_03_20_003943	Consulta	Sub._Información_y_Desarrollo_Tecnologico	08/05/2026	25/05/2026	6 Dias
13/04/2026	1_2026_04_13_004942	Solicitud de información	Sub._Información_y_Desarrollo_Tecnologico	28/04/2026	06/05/2026	4 Dias
20/04/2026	1_2026_04_20_005327	Petición de interés particular	Sub._Información_y_Desarrollo_Tecnologico	12/05/2026	13/05/2026	1 Dia
05/05/2026	1_2026_05_05_006089	Petición Órganos de Control	Sub._Información_y_Desarrollo_Tecnologico	20/05/2026	21/05/2026	1 Dia
07/05/2026	1_2026_05_07_006248	Peticiones	Sub._Información_y_Desarrollo_Tecnologico	29/05/2026	31/05/2026	1 Dia
08/05/2026	1_2026_05_08_006289	peticiones	Sub._Información_y_Desarrollo_Tecnologico	15/05/2026	22/05/2026	3 Días
24/03/2026	1_2026_03_24_004033	Petición de interés particular	Sub._Gestión_Contractual	16/04/2026	06/05/2026	12 Días
25/03/2026	1_2026_03_25_004068	Petición de interés particular	Sub._Gestión_Contractual	20/04/2026	11/05/2026	13 Días
26/03/2026	1_2026_03_26_004220	Petición de interés particular	Sub._Gestión_Contractual	21/04/2026	08/05/2026	11 Días

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

27/03/2026	1_2026_03_27_004292	Peticiones	Sub._Gestión_Contractual	22/04/2026	07/05/2026	9 Días
06/04/2026	1_2026_04_06_004627	Petición de interés particular	Sub._Gestión_Contractual	28/04/2026	19/05/2026	12 Días
10/04/2026	1_2026_04_10_004852	traslado por competencia	Sub._Gestión_Contractual	20/04/2026	22/05/2026	21 Días
21/04/2026	1_2026_04_21_005337	petición interés general	Sub._Gestión_Contractual	13/05/2026	14/05/2026	1 Dia
15/05/2026	1_2026_05_15_006607	Petición de interés general	Sub._negocios	09/06/2026	10/06/2026	1 Dia
22/05/2026	1_2026_05_22_006917	Petición de interés general	Sub._negocios	16/06/2026	17/06/2026	1 Dia
25/05/2026	1_2026_05_25_007011	Solicitud de información	Sub._negocios	09/06/2026	11/06/2026	2 Días
01/06/2026	1_2026_06_01_007395	Petición de interés general	Sub._negocios	24/06/2026	25/06/2026	1 Dia
08/05/2026	1_2026_05_08_006277	Petición de interés general	Sub._negocios	01/06/2026	02/06/2026	1 Dia
21/04/2026	1_2026_04_21_005351	Petición de interés general	Sub._Información_y_Desarrollo_Tecnologico	13/05/2026	11/06/2026	1 Dia
01/06/2026	1_2026_06_01_007388	Solicitud de información	Sub._Información_y_Desarrollo_Tecnologico	17/06/2026	18/06/2026	1 Dia
27/05/2026	1_2026_05_27_007131	Petición de interés general	Sub._Información_y_Desarrollo_Tecnologico	19/06/2026	23/06/2026	2 Días
08/05/2026	1_2026_05_08_006301	Petición de interés particular	Secretaria General	01/06/2026	02/06/2026	1 Dia

Fuente: Matrices PQRS del 1 de abril a 30 de junio de 2026 SharePoint Atención al ciudadano 2026

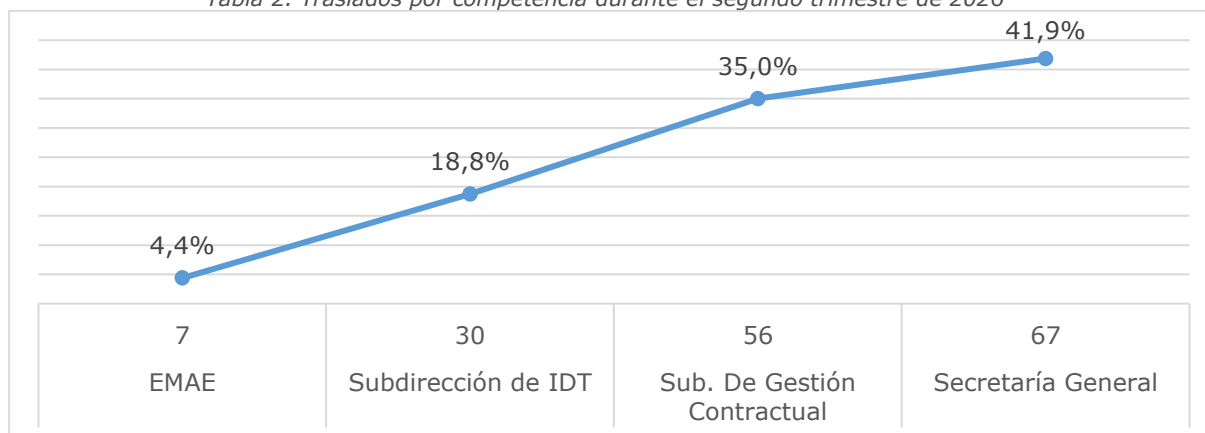
Es importante aclarar que, en la tabla anterior, se relacionan los radicados que vencieron en los meses de análisis (abril, mayo y junio).

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 **160** peticiones que corresponden al **5,3%** del total de las PQRS recibidas.

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

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



Fuente: Matrices PQRS del 2Q de 2026 SharePoint Atención al ciudadano 2026

La dependencia con mayor número de traslados por no competencia a otras entidades fue la Secretaría General con 67 traslados que corresponden al **41,9%**, seguida esta la Subdirección de Gestión Contractual con **56** traslados que corresponde al **35,0%**, la Subdirección de IDT con **30** traslados que equivale al **18,8%**, y por último esta la Subdirección de EMAE con **7** traslados que equivale al **4,4%**. La Subdirección de Negocios y la Dirección General no realizaron traslados por falta de competencia en el periodo analizado.

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 segundo trimestre de 2026

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	0	7	13	45	19	0	84	33,3%
Subdirección de IDT	6	1	24	0	21	20	72	28,6%
Subdirección de Negocios	4	2	0	14	1	5	26	10,3%
Dirección General	0	4	7	1	1	11	24	9,5%
Secretaría General	8	0	3	1	2	10	24	9,5%
Subdirección de EMAE	4	3	1	12	0	2	22	8,7%
Subtotales	22	17	48	73	44	48	252	100,0%

Fuente: Matrices PQRS del 2Q de 2026 SharePoint Atención al ciudadano 2026

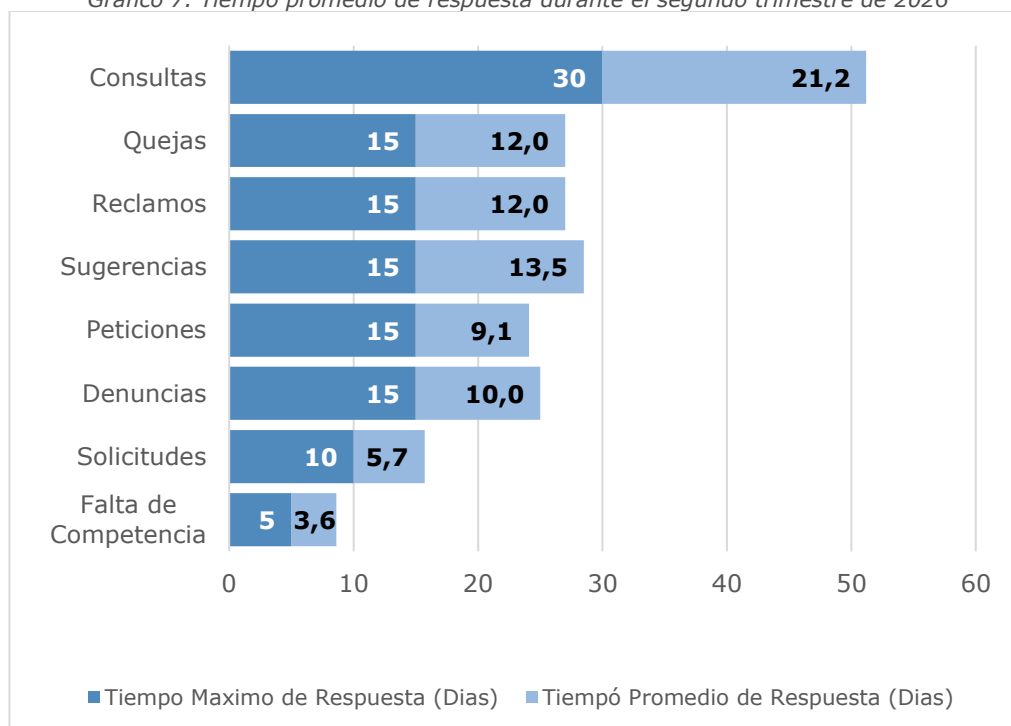
Con base en la tabla anterior, se puede indagar que la Subdirección de Gestión Contractual traslado a otras dependencias **84** peticiones, seguido de la Subdirección de IDT con **72** peticiones, la Subdirección de Negocios con **26** peticiones, la Dirección General con **24** peticiones, la Secretaría General con **24** peticiones, y la Subdirección de EMAE con **22** peticiones.

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

Por otro lado, las áreas que más recibieron derechos de peticiones trasladadas por otras dependencias fueron; la Subdirección de IDT con **73** peticiones, seguido la Subdirección de Gestión Contractual y la Subdirección de Negocios con **48** cada una, la Subdirección de EMAE con **44**, la Dirección General con **22**, y la Secretaría General con **17**.

12. Tiempo promedio de respuesta

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



Fuente: Power BI PQRS del 2Q 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 segundo trimestre de 2026 no hubo solicitudes de acceso a la información pública.

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

14. Capacitaciones y socializaciones

El Grupo de Relacionamento Estado Ciudadano durante el segundo semestre de la vigencia del 2026 ha realizado la siguiente capacitación en temas de gestión PQRS: se socializo el componente de manual PQRS el día 09 de abril de 2026 con la agencia.

Tabla 4. Temas de las capacitaciones durante el segundo trimestre de 2026

Capacitaciones y socializaciones - 2Q 2026			
Fecha	Tema	Grupo o Área	Total, Asistentes
09/04/2026	Socialización, Componente del Manual PQRS.	ANCP-CCE	133

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 segundo trimestre del 2026, se concluye y se realizan las siguientes recomendaciones:

- El mes con mayor número de PQRS fue abril con **1.126** peticiones.
- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para el segundo trimestre de 2026 fue el correo electrónico con un total de **2.029** equivalente al **67,7%**, seguido de la página Web con un total de **962** que corresponde al **31,8%** de las PQRS.
- La dependencia con más peticiones asignadas en el trimestre reportado fue la subdirección de Negocios con **975** que corresponde al **36,4%**, seguida por la subdirección de Gestión Contractual con **935** que corresponde al **30,9%** e IDT con **706** que corresponde al **23,3%**, del total de los requerimientos.
- A manera de conclusión se indica que para el segundo trimestre (abril, mayo y junio) del 2026 las quejas y reclamos representaron el **1,02%** del total de derechos de petición presentados por la ciudadanía durante este periodo de tiempo, en comparación con el trimestre anterior (enero, febrero y marzo) de 2026, hubo una disminución del **0,81%**. la Subdirección de Negocios Subdirección se le asignaron veintinueve (**17**) quejas y seis (**4**) reclamos, siendo la dependencia con el mayor volumen,

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

seguido por la Subdirección de IDT se le asignaron veintinueve **(4)** quejas y seis **(5)**, la secretaria general con una **(1)** queja y un **(0)** reclamo, la Dirección General, la subdirección de EMAE y la Subdirección de Gestión Contractual no tuvieron ni quejas ni reclamos durante el segundo 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

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Edgar Mauricio Guerrero Cáceres Contratista Relacionamiento Estado Ciudadano	03/07/2026	Original firmado
Elaboró	Leidy Natalia Diaz Ladino Contratista Relacionamiento Estado Ciudadano	03/07/2026	Original firmado
Revisó	Alejandro Garzón Arévalo Coordinador Grupo REC	06/07/2026	Original firmado
Aprobó	Ana María Tolosa Rico Secretaria General	06/07/2026	Original firmado

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRS

17. CONTROL DE CAMBIOS

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