

INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSY TUTELAS, EN LA AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA - COLOMBIA COMPRA EFICIENTE PRIMER SEMESTRE 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 – PQRSY" 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 (PQRSY), en la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente (ANCP-CCE) del Primer Trimestre 2026. Según lo detallado en los literales a y b del presente informe.

INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

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 - PQRS" 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 (PQRS) durante el primer semestre de la vigencia 2026 por parte de la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente (ANCP-CCE).

b) Resultados del Seguimiento.

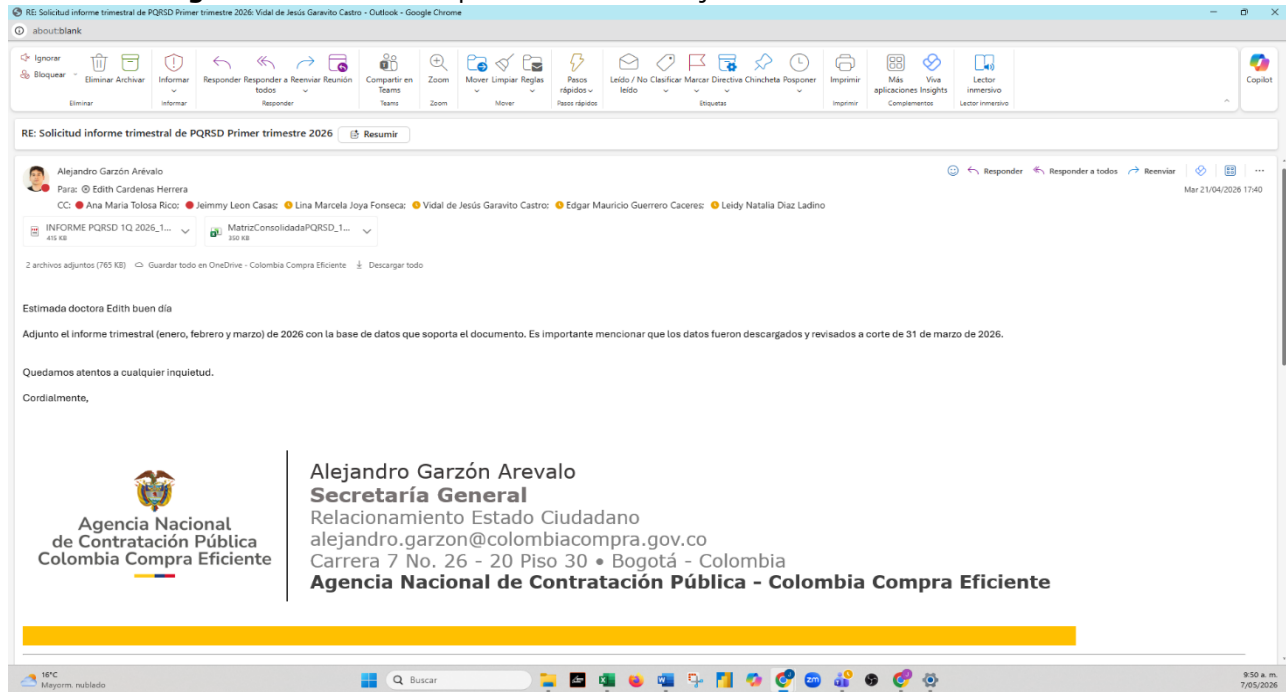
Con fundamento en la información consolidada y suministrada por el Grupo Interno de Trabajo Relacionamento Estado Ciudadano de la Secretaría General de la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente (ANCP-CCE), correspondiente a los informes del primer y segundo trimestre de la vigencia 2026, Control Interno realizó el seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) del primer semestre de 2026.

Para tal efecto, se efectuó un análisis de la información reportada por la dependencia responsable, con el propósito de evaluar el comportamiento de los requerimientos ciudadanos, verificar el cumplimiento de los términos legales para su atención e identificar oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la gestión institucional y de los mecanismos de atención a la ciudadanía.

Como soporte del presente seguimiento, se incorporan como evidencia los correos electrónicos remitidos por el Grupo Interno de Trabajo Relacionamento Estado Ciudadano a Control Interno, mediante los cuales fue suministrada la información utilizada para la elaboración del presente informe.

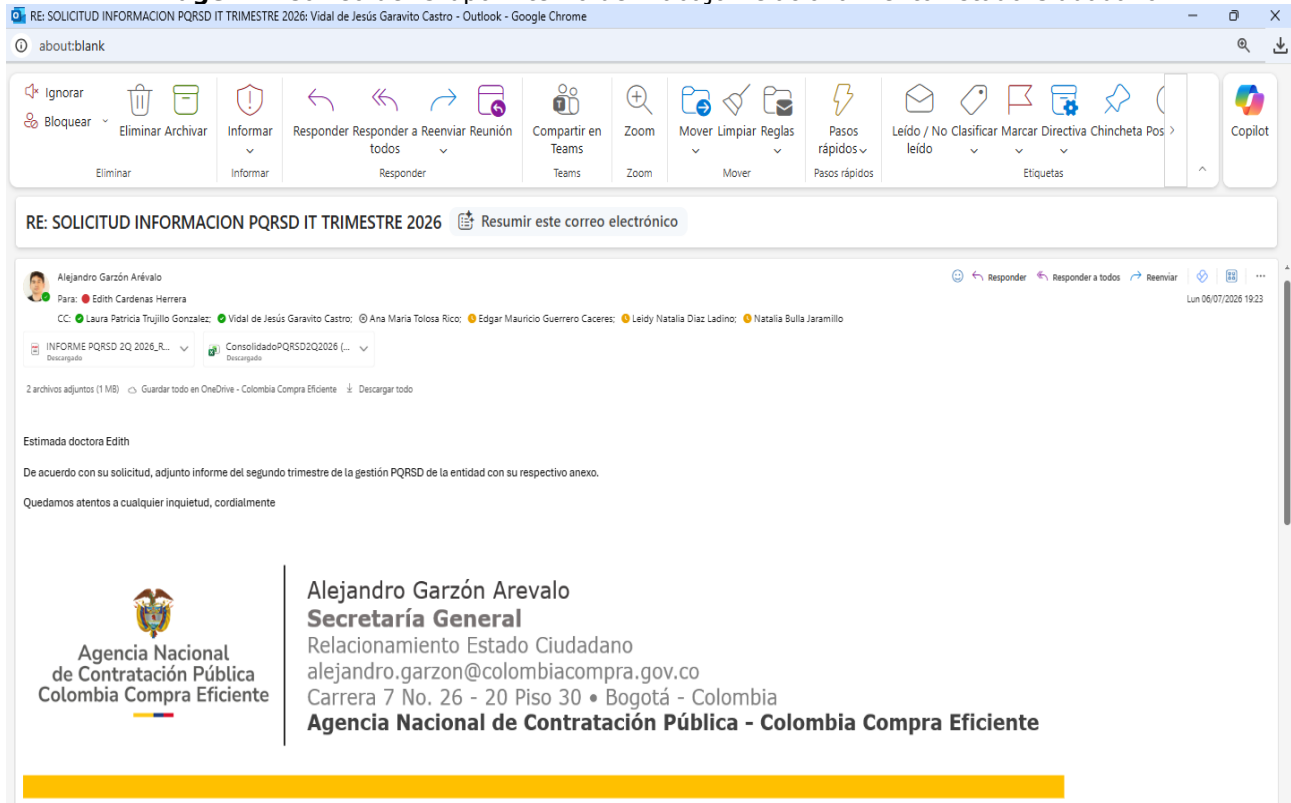
INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

Imagen 1: Correo del Grupo Interno de Trabajo Relacionamiento Estado Ciudadano



Fuente: Correo Institucional ANCP-CCE

Imagen 2: Correo del Grupo Interno de Trabajo Relacionamiento Estado Ciudadano



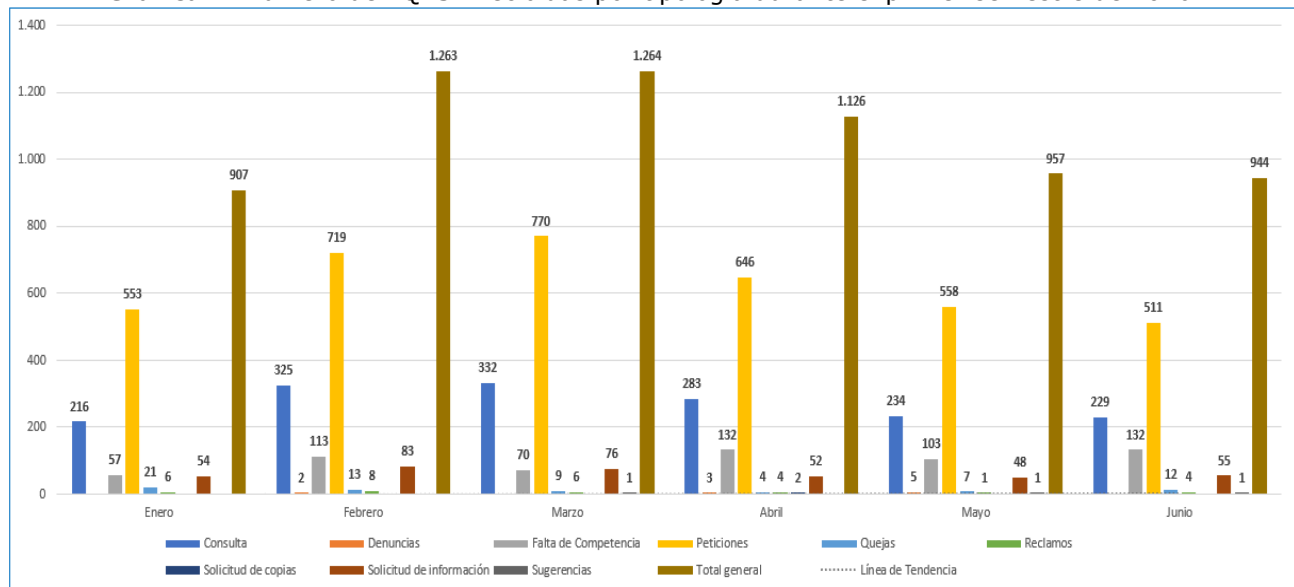
Fuente: Correo Institucional ANCP-CCE

INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

Durante el primer semestre de la vigencia 2026, la entidad registró un total de seis mil cuatrocientos sesenta y uno (6.461) 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 semestre de 2026



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

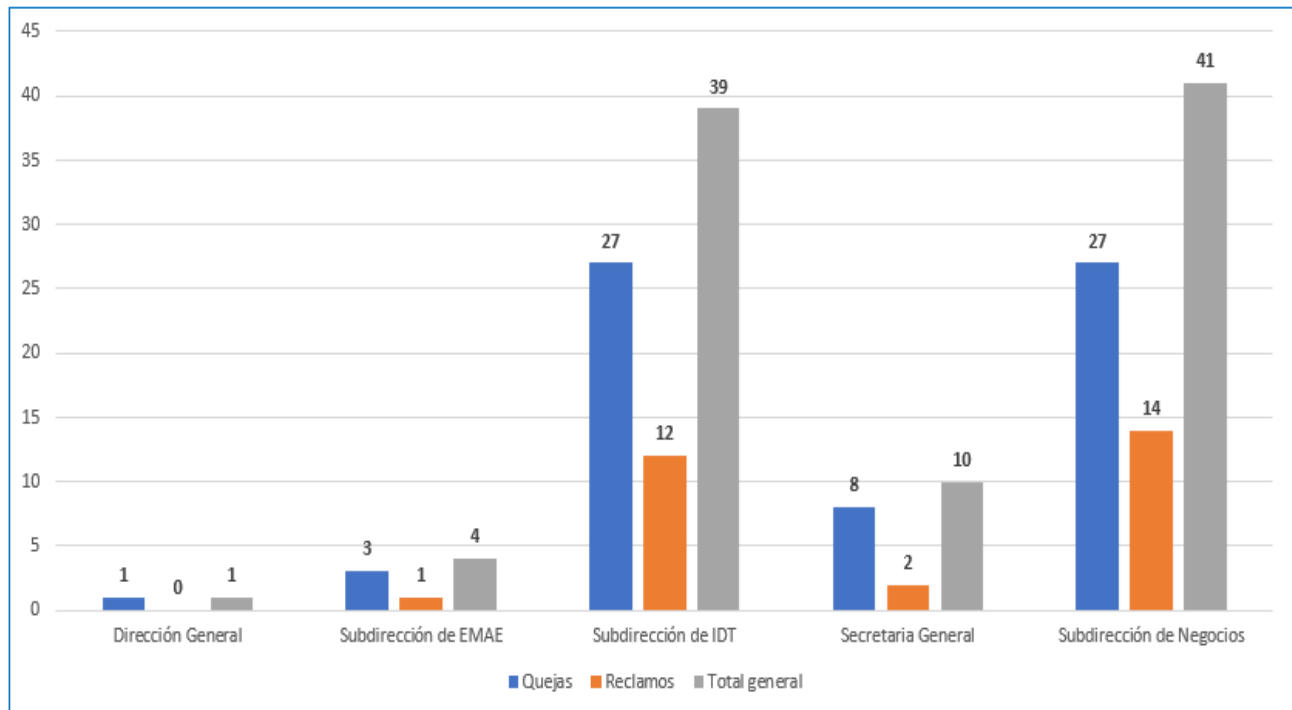
Al comparar el comportamiento de las PQRSD registradas durante el primer y segundo trimestre de la vigencia 2026, se evidencia una disminución en el volumen total de requerimientos recibidos, al pasar de tres mil cuatrocientos treinta y cuatro (3.434) a tres mil veintisiete (3.027), lo que representa una reducción de cuatrocientos siete (407) radicados. Esta variación estuvo asociada principalmente a la disminución en las peticiones, que pasaron de dos mil cuarenta y dos (2.042) a mil setecientos quince (1.715), así como en las consultas, que descendieron de ochocientos setenta y tres (873) a setecientos cuarenta y seis (746); igualmente, se observó una reducción en las solicitudes de información, quejas y reclamos. No obstante, se identificó un incremento en los radicados clasificados como falta de competencia, al pasar de doscientos cuarenta (240) a trescientos sesenta y siete (367), así como un aumento en las denuncias y en las solicitudes de copias.

INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

A partir del comportamiento evidenciado durante el primer semestre de 2026, Control Interno considera pertinente que las dependencias responsables mantengan un análisis permanente sobre la dinámica de los requerimientos ciudadanos, identificando las causas que puedan incidir en las variaciones observadas entre los periodos evaluados.

De igual manera, resulta necesario revisar de forma continua los criterios utilizados para la clasificación y direccionamiento de las PQRSD, con el fin de asegurar que su trámite se adelante conforme a las competencias asignadas y a los lineamientos establecidos en la normatividad vigente y en los procedimientos institucionales. En este contexto, el seguimiento realizado por Control Interno constituye un ejercicio de análisis que permite evidenciar tendencias en el comportamiento de los requerimientos, identificar situaciones recurrentes y verificar aquellos aspectos que requieren mayor revisión por parte de las dependencias responsables durante la gestión de las PQRSD. A continuación, se presenta el análisis detallado de las quejas y reclamos tramitados durante el periodo objeto de seguimiento.

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



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

De acuerdo con la información presentada en la gráfica, se evidencia que la Subdirección de Negocios concentró el mayor número de quejas y reclamos durante el primer semestre de la vigencia 2026, con un total de cuarenta y un (41) requerimientos, seguida de la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico (IDT) con treinta y nueve (39) casos y la Secretaría General con diez (10). Por su parte, la Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico (EMAE) registró cuatro (4) solicitudes, mientras que la Dirección General presentó un (1) requerimiento.

INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

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 gestionados por la Subdirección de Negocios durante el periodo evaluado, Control Interno evidenció que las inconformidades fueron presentadas por personas jurídicas y entidades públicas, principalmente sobre aspectos asociados a la protección y tratamiento de datos personales o información sensible, el acceso a información pública relacionada con datos de entidades y proveedores, la consulta de procesos contractuales, así como por fallas presentadas en el Portal Web de la Entidad. De igual manera, los reclamos estuvieron orientados a situaciones relacionadas con el soporte técnico para eventos de cotización, solicitudes de cotización y órdenes de compra en los Acuerdos Marco de Precios (AMP), Instrumentos de Agregación de Demanda (IAD) y Grandes Superficies, así como con el apoyo técnico requerido para la gestión contractual, particularmente en los procesos de actualización y modificación de la información contractual.

De manera similar, respecto de las quejas y reclamos gestionados por la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico (IDT) durante el periodo evaluado, Control Interno evidenció que las inconformidades fueron presentadas por personas naturales, entidades públicas y ciudadanía anónima, lo que refleja la participación de diferentes tipos de usuarios en la utilización de los servicios tecnológicos de la entidad. El análisis realizado permitió identificar que las principales inconformidades estuvieron asociadas a fallas en la plataforma SECOP II, la atención brindada por la mesa de servicio, la protección y tratamiento de datos personales o información sensible, la validación de planillas, la obligatoriedad en el uso de SECOP II, el acceso a información pública relacionada con entidades y proveedores, así como a inconvenientes presentados en el portal web. De igual forma, los reclamos se concentraron en aspectos relacionados con el soporte técnico para eventos de cotización, solicitudes de cotización y órdenes de compra en los Acuerdos Marco de Precios (AMP), Instrumentos de Agregación de Demanda (IAD) y Grandes Superficies, además del apoyo técnico requerido para la actualización y modificación de la información en la gestión contractual.

En cuanto a los canales de recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), Control Interno observó, con fundamento en la información reportada por el Grupo Interno de Trabajo Relacionamento Estado Ciudadano de la Secretaría General, que durante el primer semestre de la vigencia 2026 el correo electrónico de Ventanilla Única constituyó el principal mecanismo utilizado por los ciudadanos y grupos de valor para la radicación de sus requerimientos, con un total de 4.082 solicitudes, equivalentes al 63,18 % del total recibido. En segundo lugar, se ubicó el formulario dispuesto en la página web institucional, a través del cual se registraron 2.281 requerimientos, correspondientes al 35,30 %. Finalmente, la Ventanilla Única de Radicación, mediante atención presencial, recibió 98 solicitudes, que representan el

INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

1,52 % del total de PQRSD registradas durante el periodo evaluado. La distribución de los requerimientos por cada uno de los canales de atención utilizados por la ciudadanía durante el primer semestre de 2026 se presenta en la siguiente gráfica.

Gráfica 3. Distribución de las PQRSD por canal de recepción – Primer semestre de 2026



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

De acuerdo con la información reportada por el Grupo Interno de Trabajo de Relacionamento 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 PQRSD, 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.

INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

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
ENERO						
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
FEBRERO						
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
MARZO						
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.

Con fundamento en la información suministrada por el Grupo Interno de Trabajo Relacionamento Estado Ciudadano, contenida en el informe remitido a Control Interno, se evidenció que durante el segundo trimestre de la vigencia 2026 un total de treinta y tres (33) peticiones fueron atendidas por fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. De acuerdo con lo informado por la dependencia responsable, esta situación se originó principalmente por demoras presentadas en las etapas internas de elaboración, revisión y aprobación de las respuestas, lo que incidió en el cumplimiento de los plazos legalmente previstos para la atención de este tipo de requerimientos.

INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

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 Día
12/03/2026	1_2026_03_12_003486	Petición de interés particular	Sub_negocios	07/04/2026	08/04/2026	1 Día
16/03/2026	1_2026_03_16_003609	Petición de interés particular	Sub_negocios	09/04/2026	10/04/2026	1 Día
24/03/2026	1_2026_03_24_004005	Petición de interés particular	Sub_negocios	16/04/2026	17/04/2026	1 Día
26/03/2026	1_2026_03_26_004208	Petición de interés particular	Sub_negocios	21/04/2026	22/04/2026	1 Día
16/03/2026	1_2026_03_16_003620	Petición Órganos de Control	Sub_negocios	31/03/2026	08/04/2026	3 Días
23/02/2026	1_2026_02_23_002482	Petición de interés particular	Sub_Información_y_Desarrollo_Tecnologico	09/04/2026	10/04/2026	1 Día
13/03/2026	1_2026_03_13_003548	Otro	Sub_Información_y_Desarrollo_Tecnologico	14/04/2026	15/04/2026	1 Día
24/02/2026	1_2026_02_24_002533	Petición de interés particular	Sub_Información_y_Desarrollo_Tecnologico	24/04/2026	27/04/2026	1 Día
15/04/2026	1_2026_04_15_005103	Solicitud de información	Sub_negocios	30/04/2026	19/05/2026	10 Días
23/04/2026	1_2026_04_23_005560	Petición de interés particular	Sub_negocios	15/05/2026	19/05/2026	1 Día
20/03/2026	1_2026_03_20_003943	Consulta	Sub_Información_y_Desarrollo_Tecnologico	08/05/2026	25/05/2026	6 Días
13/04/2026	1_2026_04_13_004942	Solicitud de información	Sub_Información_y_Desarrollo_Tecnologico	28/04/2026	06/05/2026	4 Días
20/04/2026	1_2026_04_20_005327	Petición de interés particular	Sub_Información_y_Desarrollo_Tecnologico	12/05/2026	13/05/2026	1 Día
05/05/2026	1_2026_05_05_006089	Petición Órganos de Control	Sub_Información_y_Desarrollo_Tecnologico	20/05/2026	21/05/2026	1 Día
07/05/2026	1_2026_05_07_006248	Peticiones	Sub_Información_y_Desarrollo_Tecnologico	29/05/2026	31/05/2026	1 Día
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
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 Día
15/05/2026	1_2026_05_15_006607	Petición de interés general	Sub_negocios	09/06/2026	10/06/2026	1 Día
22/05/2026	1_2026_05_22_006917	Petición de interés general	Sub_negocios	16/06/2026	17/06/2026	1 Día
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 Día
08/05/2026	1_2026_05_08_006277	Petición de interés general	Sub_negocios	01/06/2026	02/06/2026	1 Día
21/04/2026	1_2026_04_21_005351	Petición de interés general	Sub_Información_y_Desarrollo_Tecnologico	13/05/2026	11/06/2026	1 Día
01/06/2026	1_2026_06_01_007388	Solicitud de información	Sub_Información_y_Desarrollo_Tecnologico	17/06/2026	18/06/2026	1 Día
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 Día

Fuente: Informe del Grupo de Relacionamento Estado Ciudadano.

Bajo este contexto, Control Interno considera que la atención extemporánea de las peticiones ciudadanas constituye una situación que requiere especial atención, por cuanto el incumplimiento de los términos previstos en la normatividad vigente compromete el ejercicio efectivo del derecho fundamental de petición y expone a la Entidad a riesgos asociados con el incumplimiento de sus obligaciones legales, la afectación de la prestación del servicio y la eventual configuración de responsabilidades disciplinarias para los servidores públicos involucrados. Lo anterior adquiere mayor relevancia si se tiene en cuenta que el artículo 23 de la Constitución Política reconoce el derecho fundamental de petición, mientras que la Ley 1755 de 2015 impone a las autoridades el deber de resolver las solicitudes dentro de los plazos legalmente establecidos. De igual forma, el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 dispone que las entidades públicas deben garantizar mecanismos adecuados para la atención oportuna de las PQRS, en armonía con los principios de eficacia, celeridad, responsabilidad y transparencia que orientan la función administrativa, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política y desarrollados en la Ley 1437 de 2011. En consecuencia, el cumplimiento de los términos de respuesta no solo representa una obligación legal, sino que exige que las respuestas emitidas por la Entidad sean de fondo, claras, precisas, completas, congruentes y oportunas, de manera que atiendan integralmente las

INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

solicitudes formuladas por los ciudadanos, en observancia de lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015.

En atención a los resultados del seguimiento, Control Interno manifiesta su preocupación por el incremento de las respuestas extemporáneas evidenciado durante el primer semestre de la vigencia 2026, situación que resulta incompatible con el cumplimiento de los términos legalmente establecidos para la atención de las PQRS. Mientras que en el seguimiento correspondiente al primer trimestre se identificaron doce (12) respuestas emitidas por fuera de los plazos previstos en la Ley 1755 de 2015, circunstancia que fue comunicada oportunamente mediante el informe de seguimiento respectivo por Control Interno, para el segundo trimestre se evidenciaron treinta y tres (33) respuestas extemporáneas, lo que representa un incremento de veintiún (21) casos, equivalente al 175% frente al periodo anteriormente evaluado. Este comportamiento evidencia que las acciones adelantadas por las dependencias responsables no han logrado evitar la recurrencia de estos incumplimientos, ni reflejan la adopción de medidas suficientemente efectivas frente a las observaciones y recomendaciones formuladas por Control Interno en el seguimiento anterior.

En virtud de los resultados obtenidos durante el presente seguimiento, Control Interno exhorta a la Subdirección de Negocios, la Secretaría General, la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico, la Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico y la Subdirección de Gestión Contractual, en su condición de dependencias que registraron respuestas extemporáneas durante el periodo evaluado, y/o con persistencia en la inoportunidad en las respuestas a las PQRS; **a adoptar de manera inmediata medidas de control y acciones efectivas que permitan corregir las causas que continúan generando incumplimientos en los términos legales establecidos para la atención de las PQRS.** Lo anterior cobra especial relevancia si se tiene en cuenta que, pese a las observaciones formuladas por Control Interno en el seguimiento correspondiente al primer trimestre de 2026, **“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.”** durante el segundo trimestre se evidenció un incremento en el número de respuestas extemporáneas, situación que refleja que las acciones implementadas no han sido suficientes para revertir esta tendencia. En consecuencia, cada dependencia deberá fortalecer sus mecanismos de seguimiento, supervisión y control sobre la gestión de los requerimientos ciudadanos, garantizando que las respuestas sean emitidas dentro de los términos previstos en la Ley 1755 de 2015 y Ley 1437 del 2011 entre otras, a fin de evitar la recurrencia de incumplimientos que afectan la adecuada atención de las PQRS, en el marco de la prevención del daño antijurídico.

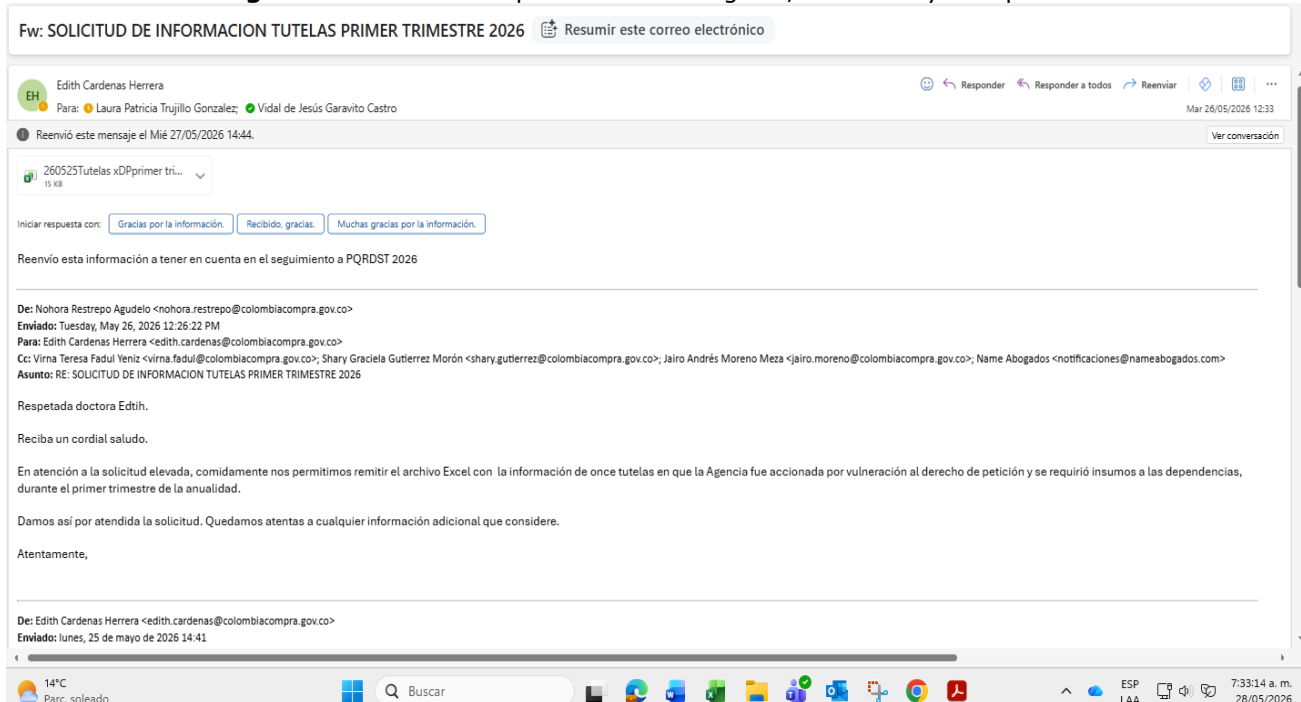
Con base en la información suministrada por el Grupo de Asuntos Legales, Judiciales y Disciplinarios, correspondiente a las matrices de seguimiento de acciones de tutela del primer y segundo trimestre de la vigencia 2026, Control Interno realizó el análisis consolidado del comportamiento de las acciones constitucionales tramitadas durante el primer semestre de 2026.

INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

Como soporte del presente seguimiento, se incorpora el correo electrónico remitido por el Grupo de Asuntos Legales, Judiciales y Disciplinarios mediante el cual fue suministrada la información utilizada para la elaboración del presente informe.

"En atención a la solicitud elevada, cordialmente nos permitimos remitir el archivo Excel con la información de once tutelas en que la Agencia fue accionada por vulneración al derecho de petición y se requirió insumos a las dependencias, durante el primer trimestre de la anualidad."

Imagen 3: Correo del Grupo de Asuntos Legales, Judiciales y Disciplinarios



Fuente: Correo Institucional ANCP-CCE

El correo anteriormente citado evidencia la remisión de la información correspondiente al primer trimestre de la vigencia 2026 por parte del Grupo Interno de Trabajo de Asuntos Legales, Judiciales y Disciplinarios, la cual constituyó el insumo inicial para el análisis adelantado por Control Interno.

INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

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	007Tutela202600005
FALLO	DESFAVORABLE	SI	N/A	Nohora		IDT	Sí	1_2025_12_10_013865	no	009Tutela202600003
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	016Tutela202600021
FALLO	FAVORABLE	N/A	N/A	Nohora		IDT	Sí	2_2026_01_22_000429 del 22	no	023Tutela202600018
FALLO	FAVORABLE	SI	N/A	Jairo		IDT	Sí	1_2026_01_31_001162	SI	024Tutela202610020
FALLO	FAVORABLE	N/A	N/A	Jairo		IDT	Sí	1_2026_01_31_01161	NO	026Tutela202610019
FALLO	FAVORABLE	N/A	N/A	Nohora		IDT	Sí	Se realizó la solicitud al correo de Secop, evidencia archivo 004	no	032Tutela202600061
FALLO	DESFAVORABLE	N/A	N/A	Jairo		Ventanilla Única de Radicación	Sí	1_2025_12_16_014067	NO	036Tutela202600072
FALLO	FAVORABLE	N/A	N/A	Jairo		Sin solicitud / No aplica	No	1_2025_11_04_012364		040Tutela202600019
FALLO	N/A	N/A	N/A	Jairo		Ventanilla Única de Radicación	Sí	1_2026_01_19_000525	NO	044Tutela202600028
FALLO	FAVORABLE	SI	N/A	Jairo		Ventanilla Única de Radicación	Sí	1_2026_02_18_002186	NO	067Tutela202610057

Fuente: Informe Grupo de Asuntos Legales, Judiciales y Disciplinarios

Posteriormente, como insumo complementario para el presente seguimiento, la Oficina de Control Interno tuvo en cuenta la información contenida en el Informe de Gestión Judicial correspondiente al primer semestre de 2026, elaborado por el Grupo Interno de Trabajo de Asuntos Legales, Judiciales y Disciplinarios, en el cual se consolidó la información relacionada con la gestión de las acciones de tutela durante el período, permitiendo complementar el presente análisis con indicadores sobre el comportamiento de las acciones constitucionales, los derechos fundamentales invocados y las dependencias con mayor participación en su atención.

En dicho informe se señaló que:

"Durante el primer semestre de 2026, la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente ha gestionado 171 acciones de tutela notificadas, lo que evidencia un volumen importante de litigiosidad constitucional y una participación permanente de la Entidad en la protección de derechos fundamentales."

De acuerdo con la información reportada por el Grupo Interno de Trabajo de Asuntos Legales, Judiciales y Disciplinarios, la Entidad intervino como accionada en cincuenta y dos (52) procesos y como vinculada en ciento dieciocho (118), registrando una favorabilidad del 74,4% en las decisiones judiciales proferidas. Estos resultados evidencian una gestión favorable de la defensa judicial institucional, sin perjuicio de la necesidad de continuar fortaleciendo acciones preventivas orientadas a identificar las causas que originan las decisiones desfavorables y a prevenir la materialización de riesgos jurídicos.

INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

Imagen 4. Indicadores de gestión de acciones de tutela durante el primer semestre de 2026.

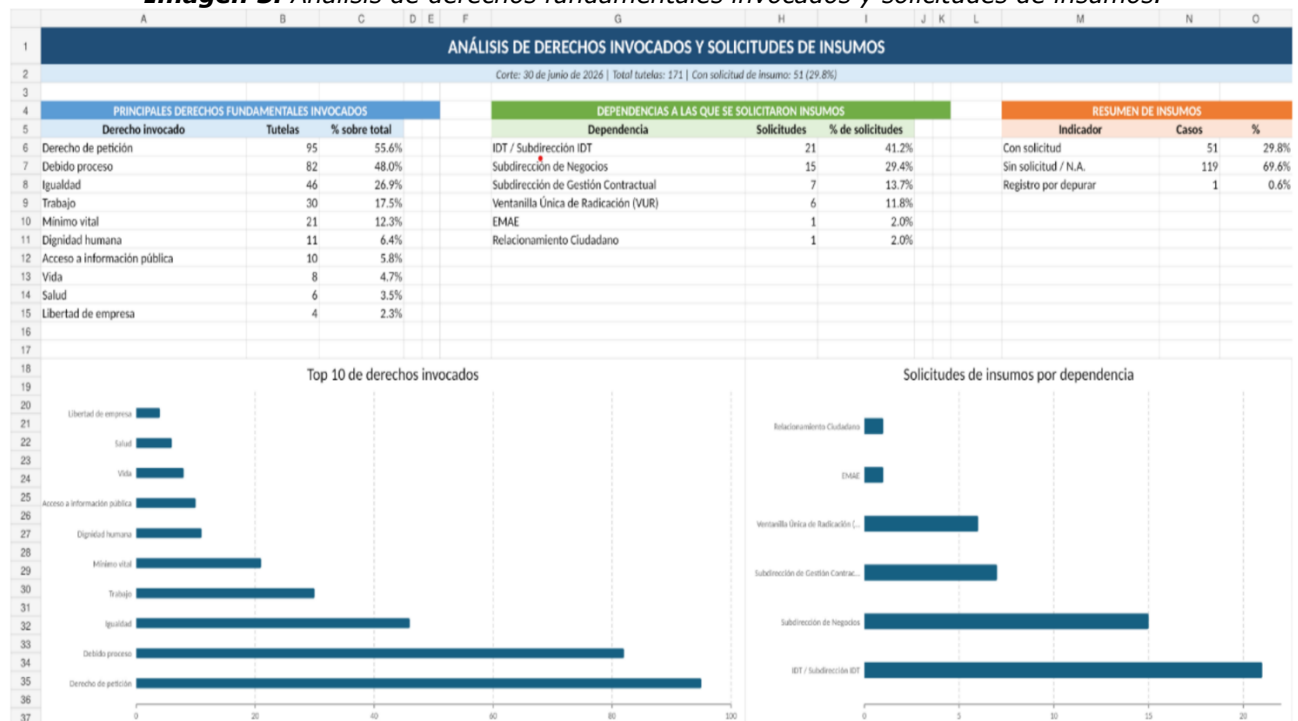
TOTAL TUTELAS	AGENCIA ACCIONADA	AGENCIA VINCULADA	FALLOS FAVORABLES	FALLOS DESFAVORABLES
171	52	118	116	40
FAVORABILIDAD	FAVORABLES SIENDO ACCIONADA	DESFAVORABLES SIENDO ACCIONADA	PENDIENTES PARA FALLO	FALLOS SIN SENTIDO REGISTRADO
74,4%	37	11	6	3

Fuente: Informe de Gestión Judicial – Grupo Interno de Trabajo de Asuntos Legales, Judiciales y Disciplinarios.

Respecto de los derechos fundamentales invocados y de las dependencias a las cuales se solicitaron insumos para la atención de las acciones constitucionales, el Grupo Interno de Trabajo de Asuntos Legales, Judiciales y Disciplinarios concluyó que:

"El análisis evidencia que el derecho de petición y el debido proceso fueron los derechos más recurrentes, mientras que la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico (IDT) y la Subdirección de Negocios concentraron la mayor parte de los requerimientos internos, lo que permite identificar las áreas con mayor participación en la atención y gestión de las tutelas."

Imagen 5. Análisis de derechos fundamentales invocados y solicitudes de insumos.



Fuente: Informe de Gestión Judicial – Grupo Interno de Trabajo de Asuntos Legales, Judiciales y Disciplinarios.

Desde la perspectiva de Control Interno, resulta especialmente relevante que el derecho de petición corresponda al derecho fundamental más invocado dentro de las acciones de tutela analizadas durante el primer semestre de 2026, al encontrarse presente en

INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

noventa y cinco (95) registros (55,6 %), seguido del debido proceso con ochenta y dos (82) registros (48,0%). Estos resultados permiten identificar tendencias en la litigiosidad constitucional y constituyen un insumo relevante para orientar acciones preventivas sobre aquellos procesos institucionales que presentan una mayor exposición al riesgo.

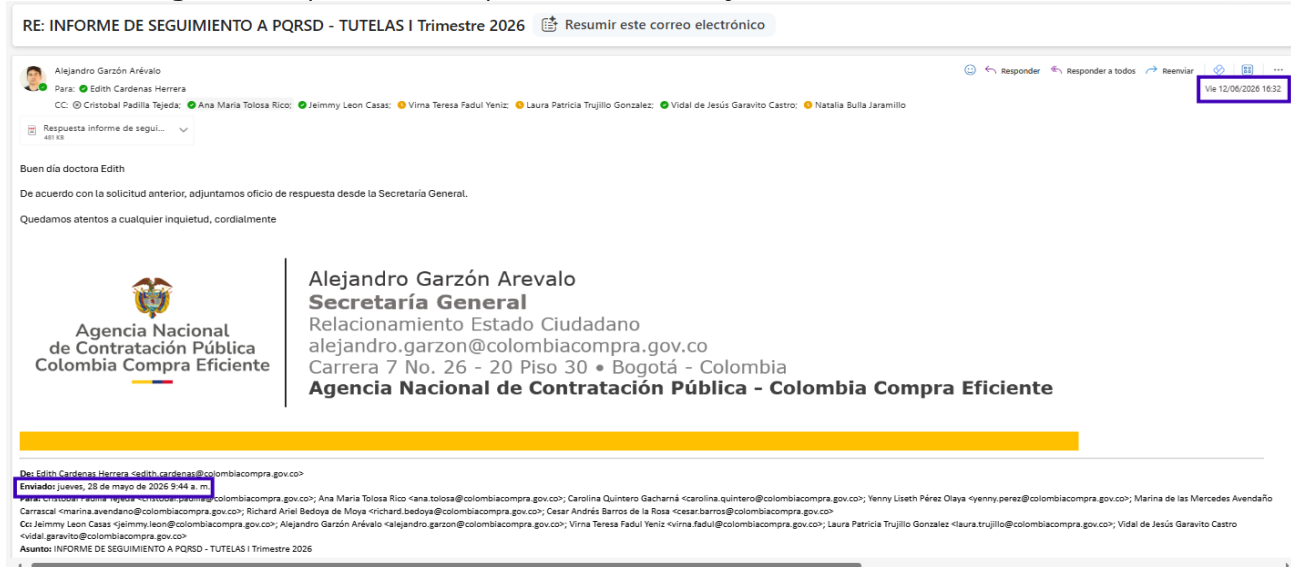
En ese sentido, los resultados obtenidos guardan especial relación con el presente seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), en el cual Control Interno evidenció un incremento en las respuestas emitidas por fuera de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 durante el segundo trimestre de la vigencia. Si bien la información disponible no permite establecer una relación de causalidad directa entre ambos comportamientos, la alta recurrencia del derecho de petición como derecho fundamental invocado en las acciones de tutela hace recomendable fortalecer el análisis conjunto entre el Grupo Interno de Trabajo de Asuntos Legales, Judiciales y Disciplinarios y el Grupo Interno de Trabajo Relacionamento Estado Ciudadano, con el propósito de identificar las causas que originan dichas acciones y definir medidas orientadas a prevenir la judicialización de las solicitudes ciudadanas.

Lo anterior resulta especialmente preocupante para Control Interno, toda vez que el derecho fundamental de petición constituye el derecho más invocado en las acciones de tutela analizadas durante el primer semestre de 2026. Aunque la información disponible no permite establecer una relación de causalidad directa entre todas las acciones de tutela y las respuestas emitidas por la Entidad, la recurrencia de este derecho evidencia una situación que requiere atención institucional inmediata, por cuanto refleja un nivel de litigiosidad constitucional asociado a un derecho cuya garantía depende, en gran medida, de la oportunidad, suficiencia y calidad de las respuestas brindadas por la administración. En consecuencia, esta situación demanda el fortalecimiento de los controles internos sobre la gestión de las PQRSD y el análisis permanente de las causas que originan la judicialización del derecho de petición.

En el marco del seguimiento efectuado por Control Interno a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondiente al primer trimestre de la vigencia 2026, el día 12 de junio de 2026 el Grupo Interno de Trabajo Relacionamento Estado Ciudadano remitió respuesta al Informe de Seguimiento PQRSD – Tutelas I Trimestre de 2026, emitido por Control Interno el 28 de mayo de 2026. En dicha comunicación, la dependencia presentó las consideraciones frente a los resultados y recomendaciones consignadas en el informe, las cuales fueron objeto de análisis por parte de Control Interno en el marco del presente seguimiento. La comunicación remitida por el Grupo Interno de Trabajo Relacionamento Estado Ciudadano se presenta a continuación como evidencia.

INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

Imagen 6: Respuesta del Grupo Interno de Trabajo Relacionamiento Estado Ciudadano



Fuente: Correo Institucional ANCP-CCE

Frente a lo manifestado por el Grupo Interno de Trabajo Relacionamiento Estado Ciudadano en respuesta al seguimiento efectuado al primer trimestre de 2026:

"Al respecto es importante manifestar que de acuerdo con el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 menciona:

... "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 enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios" ..."

Control Interno precisa que la citada disposición establece una periodicidad semestral para la presentación de informe de seguimiento a las PQRS a la administración, mas no limita ni restringe el ejercicio de las funciones de evaluación y seguimiento previstas en la Ley 87 de 1993 y en el Decreto 648 de 2017, que facultan a Control Interno para realizar los seguimientos que resulten necesarios de acuerdo con los riesgos identificados, los resultados obtenidos y las situaciones que requieran verificación.

En tal sentido, el presente seguimiento se encuentra plenamente sustentado en el marco normativo vigente y responde a la necesidad de verificar la efectividad de las acciones adoptadas por las dependencias frente a las situaciones evidenciadas durante el primer trimestre de 2026, particularmente ante el incremento de respuestas extemporáneas observado durante el periodo objeto de evaluación por lo cual aceptar lo dicho por el área de relacionamiento estado ciudadano, estaríamos frente a una obstrucción de las funciones propias de Control Interno como evaluador independiente como lo determina la Ley e inclusive la Constitución Política de Colombia.

Ahora bien, es perentorio que la entidad presente el Plan de Mejoramiento como resultado del seguimiento realizado en el mes de Mayo 2026 y por tanto con el acompañamiento del Ingeniero de Sistemas de Control Interno subir este PMJ al

INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

aplicativo Suite Vision Empresarial. Lo anterior se puede observar en la siguiente imagen:

Imagen 7: Informe del Grupo Interno de Trabajo Relacionamiento Estado Ciudadano


Agencia Nacional
de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente

Bogotá D.C., 12 de junio de 2026

Doctora
EDITH CARDENAS
ASESORA DE CONTROL INTERNO
Agencia Nacional de Contratación Pública –Colombia Compra Eficiente

Asunto: Respuesta informe de seguimiento a las PQRSD-Tuteladas I trimestre de 2026

Respetada doctora

De acuerdo con el *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* realizado por parte de la asesora experta con funciones de control interno el 28 de mayo de 2026, nos permitimos dar respuesta al mismo en este oficio, toda vez que en el informe se menciona:

"...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..."

Al respecto es importante manifestar que de acuerdo con el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 menciona:

*... "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 enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios" ...*

Fuente: Grupo Interno de Trabajo Relacionamiento Estado Ciudadano

Frente a la respuesta emitida por el Grupo Interno de Trabajo Relacionamiento Estado Ciudadano, en la que manifiesta que no considera pertinente formular un nuevo Plan de Mejoramiento por encontrarse ejecutando el plan cargado en la plataforma Suite Visión Empresarial (SVE) durante el mes de febrero de 2026, Control Interno no comparte dicha apreciación. Lo anterior, teniendo en cuenta que el Plan de Mejoramiento registrado en la SVE corresponde a las acciones formuladas como resultado del Informe de Seguimiento a las PQRSD correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2025, el cual atiende hechos, observaciones y oportunidades de mejora propias de ese periodo. En consecuencia, las situaciones evidenciadas durante el seguimiento al primer trimestre de 2026 constituyen un nuevo escenario de evaluación, derivado de hechos posteriores y diferentes a los analizados en el informe semestral anterior, razón por la cual requerían la adopción de acciones específicas encaminadas a atender las causas que dieron origen a las respuestas extemporáneas identificadas durante dicho periodo, evitando y/o previniendo la materialización del riesgo de Falta y/o inoportunidad de respuesta.

Esta posición se ve respaldada por los resultados obtenidos durante el presente seguimiento al primer semestre de 2026, en el que se evidenció un incremento significativo en el número de respuestas extemporáneas frente a las identificadas en el primer trimestre, lo que demuestra que las acciones contenidas en el Plan de Mejoramiento formulado para el segundo semestre de 2025 **no** fueron suficientes para

INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

atender las situaciones identificadas en el seguimiento posterior ni para prevenir la materialización de nuevos incumplimientos. En criterio de Control Interno, cada ejercicio de seguimiento debe ser analizado de acuerdo con las condiciones y resultados del periodo evaluado, de manera que las acciones que se adopten respondan de forma específica a los hallazgos y oportunidades de mejora identificados en cada evaluación., atendiendo la oportunidad de mejora de manera prioritaria en lapsos cortos de tiempo.

RECOMENDACIONES DE CONTROL INTERNO

Con fundamento en los resultados obtenidos durante el seguimiento al trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondiente al primer semestre de la vigencia 2026 en la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente (ANCP-CCE), Control Interno formula las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda a las dependencias responsables efectuar un análisis detallado de las causas que originan de manera recurrente las peticiones, quejas y reclamos relacionados con las plataformas tecnológicas, la prestación del soporte técnico y la gestión contractual, documentando los factores internos y externos que inciden en su ocurrencia y definiendo las medidas necesarias para evitar su repetición. Dicho análisis deberá estar soportado en información objetiva que permita identificar tendencias y priorizar las acciones que correspondan.
2. Se recomienda a la Subdirección de Negocios, la Secretaría General, la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico, la Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico y la Subdirección de Gestión Contractual revisar y fortalecer los controles implementados para el trámite, revisión y aprobación de las respuestas a las PQRSD, con el fin de asegurar el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, evitando la recurrencia de respuestas extemporáneas evidenciadas durante el periodo objeto de seguimiento.
3. Se recomienda a la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico (IDT) y a la Subdirección de Negocios realizar jornadas de análisis conjunto sobre las inconformidades presentadas por los ciudadanos y grupos de valor, particularmente aquellas relacionadas con el funcionamiento del SECOP II, el soporte técnico, la atención de la Mesa de Servicio y la gestión contractual, con el fin de establecer las causas que dieron origen a dichos requerimientos y documentar las decisiones y acciones adoptadas frente a las situaciones identificadas.
4. Se recomienda al Grupo Interno de Trabajo Relacionamento Estado Ciudadano, en articulación con las dependencias responsables de la atención de las PQRSD, continuar realizando el monitoreo permanente del comportamiento de los requerimientos ciudadanos, verificando las tendencias en los temas más recurrentes y poniendo en conocimiento de las áreas competentes los resultados del análisis, de manera que estas adopten oportunamente las medidas que correspondan dentro del ámbito de sus competencias.

INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

5. Se recomienda a la Alta Dirección disponer la implementación de un plan de mejoramiento institucional orientado a reducir la recurrencia de acciones de tutela relacionadas con el derecho fundamental de petición, mediante el análisis integral de las causas que originan su interposición, la revisión de la oportunidad y calidad de las respuestas emitidas por todas las dependencias responsables de la atención de las PQRSD y la adopción de acciones correctivas y preventivas que permitan fortalecer el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015. Así mismo, se recomienda establecer un mecanismo periódico de seguimiento que permita correlacionar los resultados de las acciones de tutela con los indicadores de gestión de las PQRSD, con el fin de evaluar la efectividad de los controles implementados y adoptar oportunamente las medidas de mejora que resulten necesarias.

En atención a los resultados evidenciados durante el seguimiento efectuado por Control Interno a la gestión de las PQRSD correspondiente al primer semestre de la vigencia 2026, y considerando el incremento significativo de respuestas emitidas por fuera de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, se solicita que, con carácter prioritario, se evalúe la procedencia de las **actuaciones disciplinarias** a que haya lugar respecto de los servidores públicos y/o contratistas que tenían a su cargo la atención y respuesta de los radicados que fueron tramitados de manera extemporánea. Lo anterior, teniendo en cuenta que el incumplimiento reiterado de los términos legales para resolver las peticiones ciudadanas podría constituir un presunto incumplimiento de los deberes funcionales y comprometer la responsabilidad de las dependencias y responsables designados, razón por la cual resulta indispensable que la dependencia competente adelante el análisis correspondiente y adopte las decisiones que en derecho procedan, informando oportunamente a Control Interno las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos.

Así mismos, 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.

Asesora Experta 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 julio 2026
Código de Informe	12 - 1



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	Elaboró	Judith Gómez	Asesora Experta con funciones de Control Interno
			Revisó	Judith Gómez	Asesora Experta con funciones de Control Interno
			Aprobó	Judith Gómez	Asesora Experta con funciones de Control Interno