



**AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA
COLOMBIA COMPRA EFICIENTE**

RESOLUCIÓN NÚMERO 472 DE 2026

"Por la cual se actualiza el Manual para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD-de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente"

**EL DIRECTOR GENERAL DE LA AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN
PÚBLICA - COLOMBIA COMPRA EFICIENTE –**

En uso de sus facultades legales y reglamentarias, en especial las conferidas en el Decreto Ley 4170 de 2011

CONSIDERANDO:

Que los artículos 23 y 74 de la Constitución Política consagran el derecho que toda persona tiene a presentar peticiones de forma respetuosa a cualquier entidad por motivos de interés general o particular, a obtener pronta y oportuna respuesta y a acceder a la documentación pública, salvo las excepciones establecidas por la ley.

Que de conformidad con el artículo 209 de la Constitución Política, Ley 1437 de 2011 *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*, y la Ley 1755 de 2015 *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*, la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se debe desarrollar con arreglo a los principios generales del debido proceso, equidad, imparcialidad, participación, responsabilidad, publicidad, eficiencia, eficacia, economía, moralidad, buena fe y transparencia.

Que el numeral 20 del artículo 38 del Código General Disciplinario Ley 1952 de 2019, establece como deberes de los servidores públicos competentes, el dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.

Que el numeral 35 del artículo 38 del Código General Disciplinario Ley 1952 de 2019, establece como deberes de los servidores públicos competentes, el recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.

Que el artículo 55 de la Ley 190 de 1995, Estatuto Anticorrupción, determina que las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, su incumplimiento dará lugar a las sanciones previstas en el mismo.

RESOLUCIÓN NÚMERO 472 de 2026. Hoja N°. 2

"Por la cual se actualiza el Manual para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD-de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente"

Que, el Decreto 2573 de 2014, compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones No. 1078 de 2015, establece los lineamientos, instrumentos y plazos para implementar la Estrategia de Gobierno en Línea y así contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana, haciendo uso de los medios electrónicos en concordancia con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 1 del Decreto Ley 019 de 2012 y las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Que, 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"* regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía de este y las excepciones a la publicidad de información.

Que, mediante la Resolución No. 1707 de 2018, modificada por las Resoluciones 318 de 2021, 297 de 2022, 373 de 2024 y 469 de 2025, se reglamentó el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas presentadas ante Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente.

Que, en atención a lo dispuesto en la Ley 2195 de 2022, *"Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones"*, y con el propósito de fortalecer los mecanismos institucionales de transparencia, acceso a la información pública, participación ciudadana y atención al ciudadano, se hace necesario actualizar el procedimiento institucional de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente para la recepción, radicación, trámite, seguimiento de las Denuncias por presuntos actos de corrupción que la ciudadanía quiera presentar ante la entidad.

Que la presente actualización obedece a la necesidad de dar cumplimiento a las acciones establecidas en el Programa de Transparencia y Ética Pública, particularmente aquellas relacionadas con el fortalecimiento de los canales institucionales de denuncia, como herramienta para la prevención, detección y atención de presuntos actos de corrupción o conductas irregulares al interior de la Entidad, así como el establecimiento del procedimiento para la gestión interna de las mismas, garantizando la confidencialidad del ciudadano.

Para efectos del presente acto administrativo, la denuncia se entiende como la puesta en conocimiento ante autoridad competente de hechos o conductas presuntamente irregulares, con el fin de que se adelanten las actuaciones e investigaciones penales, disciplinarias, fiscales, administrativas, sancionatorias o ético-profesionales a que haya lugar, según corresponda. En consecuencia, las denuncias deberán contener, en lo posible, las circunstancias de tiempo, modo y lugar que permitan orientar las actuaciones correspondientes y facilitar la determinación de responsabilidades.

Igualmente, se hace necesario actualizar los mecanismos de recepción y atención de las PQRSD de la Entidad, mediante la implementación de la sede electrónica institucional, como herramienta orientada a facilitar, centralizar y

RESOLUCIÓN NÚMERO 472 de 2026. Hoja N°. 3

"Por la cual se actualiza el Manual para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD-de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente"

optimizar la gestión de trámites, servicios y solicitudes en línea, garantizando criterios de accesibilidad, trazabilidad, oportunidad, eficiencia y transparencia en la atención a la ciudadanía.

Así mismo, resulta procedente incorporar y ajustar el procedimiento relacionado con las peticiones verbales, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1166 de 2016, mediante el cual se reglamenta la presentación, radicación y trámite de este tipo de solicitudes.

Que, adicionalmente, se considera necesario precisar el alcance y aplicación de los artículos 17 y 19 de la Ley 1755 de 2015, diferenciando las disposiciones relacionadas con las peticiones incompletas, las peticiones oscuras y el desistimiento tácito, con el fin de otorgar mayor claridad jurídica y procedimental respecto de los requerimientos de aclaración o complementación de las solicitudes presentadas por la ciudadanía.

Finalmente, se incorporan los términos de respuesta establecidos en el artículo 33 de la Ley 2195 de 2022, respecto de la información requerida a las entidades públicas en materia de transparencia y lucha contra la corrupción, por parte de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la Republica.

Que el artículo 1° del Decreto 4170 de 2011 determina la creación de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, otorgándole personería jurídica, patrimonio propio, autonomía administrativa y financiera, atribución que faculta la expedición de actos administrativos y la celebración de contratos.

Que el artículo 10 numeral 8 del Decreto 4170 de 2011, le otorga la función al director general para adoptar las normas internas necesarias para el funcionamiento de la Agencia.

Que el artículo 10 numeral 18 faculta al director general el implementar, mantener y mejorar el sistema integrado de gestión institucional.

Que, en mérito de lo expuesto el director general de la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente,

RESUELVE:

Artículo 1. Adoptar el *"Manual para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD"*, el cual forma parte integral del presente acto administrativo.

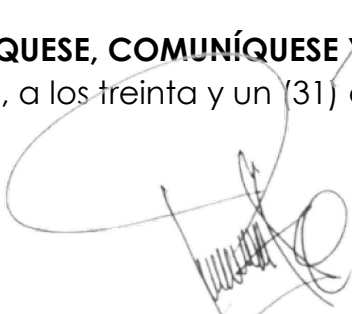
Artículo 2. Derogar la Resolución 469 de 2025 y demás disposiciones que le sean contrarias.

Artículo 3. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en la página web de la Entidad.

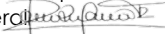
"Por la cual se actualiza el Manual para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD-de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente"

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá D.C., a los treinta y un (31) días del mes de julio del 2026



CRISTOBAL PADILLA TEJEDA
Director General

Elaboró: Guillermo Andrés Sarmiento Mora - Grupo Interno de Trabajo Relacionamento Estado Ciudadano 
Revisó: Alejandro Garzón Arévalo - Coordinador Grupo Interno de Trabajo Relacionamento Estado Ciudadano 
Aprobó: Ana María Tolosa Rico: secretaria general 



MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA - COLOMBIA COMPRA EFICIENTE- 2026

Director General
Cristóbal Padilla Tejeda

Secretaria General
Ana María Tolosa Rico

Subdirectora de Negocios
Yenny Liseth Pérez Olaya

Subdirectora de Gestión Contractual
Carolina Quintero Gacharná

Subdirector de Información y Desarrollo Tecnológico (IDT)
Richard Ariel Bedoya De Moya

Subdirectora de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico (EMAE)
Marina de las Mercedes Avendaño Carrascal

Asesor Experto de Despacho
José Tarciso Gómez Serna

Asesor de Planeación, Políticas Públicas y Asuntos Internacionales
César Andrés Barros de la Rosa

Asesor de Comunicaciones Estratégicas
Richard Camilo Romero Cortés

Asesora Experta de Despacho
Sindy Alexandra Quintero Hernández

Asesor Experto de Despacho
Luis Enrique Perea García

Asesor Experto de Despacho
William Javier Murcia Acevedo

Asesora de Control Interno
Edith Cárdenas Herrera

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	5
2. OBJETO	5
2.1 ALCANCE	5
3. MARCO LEGAL	6
4. GLOSARIO Y SIGLAS	8
4.1 Definiciones.....	8
4.3 Derechos de Petición	9
4.4 Objeto, Términos y Modalidades	10
4.5 Contenido de las peticiones	13
4.5 Canales.....	14
5 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DE LAS PQRSD	15
5.1 Una vez Presentada la Petición.....	15
5.2 Gestión y Tramite de las PQRSD.....	16
5.3 Solicitud y Entrega de Insumos	17
5.4 Lineamientos Especiales para la Atención de PQRSD	21
5.5 Desistimiento tácito.....	34
5.5 Rechazo de las peticiones de información o documentos por motivo de reserva.	36
5.5.1 Insistencia del solicitante en caso de reserva.	36
5.5.2 Inaplicabilidad de las excepciones.....	37
5.5.3 Tratamiento de las acciones de tutela.....	37
6.5 Protección de Datos.....	37
6.6 Tratamiento de Datos Personales	38
6.7. Derecho al Habeas Data.....	38
6 GESTIÓN PARA EL TRÁMITE DE RESPUESTA EN EL APLICATIVO POXTA DE DERECHOS DE PETICIÓN	38
7 LINEAMIENTOS ESPECIALES SOBRE PETICIONES DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA, ORGANISMOS DE CONTROL Y FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	41
8 FALTA DISCIPLINARIA AL NO CONTESTAR LAS PQRSD	42

**MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y DENUNCIAS -PQRSD**

9 GESTIÓN DE DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN.....	42
11. RECOMENDACIONES GENERALES	52
12. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS PQRSD	53
13. REMISIÓN NORMATIVA	53

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

TABLA DE TABLAS

Tabla 1. Normas especiales gestión PQRSD	7
Tabla 2 Términos para resolver peticiones según tipología	10
Tabla 3. Términos para resolver peticiones según tipología	11
Tabla 4 Tiempo para la solicitud de insumos.....	18
Tabla 5 lineamientos especiales gestión PQRSD	21

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Bandeja de entrada POXTA.....	39
Ilustración 2 Inclusión de radicado en expediente	39
Ilustración 3 Edición de plantilla	40
Ilustración 4. Agregar anexos.	40
Ilustración 5 Radicado de salida	41
Ilustración 6. Esquema de confidencialidad y protección de las denuncias	43
Ilustración 7 Procedimiento interno gestión de denuncias	45

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

1. INTRODUCCIÓN

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente- promueve la confianza de los ciudadanos en las entidades del Estado; por ello, es importante mencionar que el ciudadano es el eje fundamental de la Administración Pública y debe ser el Estado quien garantice el servicio y la atención de sus necesidades. Este manual es adoptado mediante la Resolución No.472 de 2026 *"Por la cual se actualiza el Manual para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD" la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- "*

La Agencia Nacional de Contratación Pública –Colombia Compra Eficiente- presenta el Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD, con el propósito de orientar de forma clara y concreta sobre el manejo de las peticiones, dentro de los lineamientos internos, teniendo en cuenta el marco jurídico aplicable, los lineamientos transversales de política pública que intervienen en el relacionamiento Estado-Ciudadano, y las recomendaciones técnicas que permiten fortalecer la eficiencia, celeridad, economía y transparencia.

Los servidores públicos de la Agencia atenderán de manera eficiente y oportuna los requerimientos de los ciudadanos, asignados por los sistemas destinados para tal fin, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

2. OBJETO

Establecer los lineamientos y protocolos de atención al ciudadano que regulan las PQRSD que sean radicadas en la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente-, garantizando los derechos de los ciudadanos a través de los distintos canales de atención, dentro del marco legal vigente.

2.1 ALCANCE

La aplicación de este Manual está dirigido a todos los funcionarios y colaboradores de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente- con el fin de recibir, atender, dar traslado y realizar el seguimiento a las PQRSD que se presenten ante la entidad, e inicia a regir una vez se expida el acto administrativo que adopte el Manual.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRS-

3. MARCO LEGAL

La Constitución Política, en el artículo 23, establece que: *“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”*.

La Ley 1437 de 2011, *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA”*, regula en el Título II el Derecho de Petición, título que fue sustituido por la Ley 1755 de 30 de junio de 2015.

La Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, señala que toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición constitucional, derecho que es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado o de persona mayor, cuando se trate de menores. Por medio de este se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

A continuación, se relaciona en la tabla 1 las demás normas que tienen relación con la gestión y atención de los derechos de petición.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

Tabla 1. Normas especiales gestión PQRSD

Ley	Descripción
Ley 5 de 1992	"Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes". En su art. 258 se establece el termino para dar respuesta a las solicitudes de los congresistas.
Ley 24 de 1992.	"Por la cual se establecen la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones en desarrollo del artículo 283 de la Constitución Política de Colombia." En su artículo art. 15 establece el termino de respuesta de las solicitudes de la Defensoría del pueblo.
Ley 1266 de 2008	"Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones. En su artículo art. 16 establece el termino de respuesta a solicitudes de información de datos personales.
Ley 1712 de 2014	"Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.", en su título III habla acerca de las excepciones del acceso a la información pública.
Decreto 1166 de 2016	"Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente". Este decreto reglamenta las peticiones presentadas verbalmente
Ley 2094 de 2021	"Por medio de la cual se reforma la ley 1952 de 2019 y se dictan otras disposiciones Código General Disciplinario"
Decreto 1083 de 2015	Decreto único reglamentario del sector de función pública
Ley 2195 de 2022	"Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones."

Fuente: Elaboración propia.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

4. GLOSARIO Y SIGLAS

4.1 Definiciones¹

A continuación, se describen las definiciones de los principales términos y conceptos asociados a las temáticas que se abordan en este manual para la gestión de los derechos de petición.

PQRSD: Abreviatura de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Acción de tutela: Mecanismo de protección constitucional, por medio del cual quien considere que le están vulnerando o le pueden vulnerar un derecho fundamental acude ante una autoridad judicial con el fin de que cese o se evite la afectación de su derecho fundamental.

Consulta: Solicitud de forma verbal o escrita mediante la cual se somete a consideración de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente un asunto relacionado con los temas de su competencia, para que previo análisis jurídico y/o técnico se emita la correspondiente respuesta.

Denuncia por presuntos actos de corrupción: Se entenderá por denuncia por acto de corrupción toda comunicación mediante la cual una persona informa hechos, conductas u omisiones presuntamente constitutivas de corrupción, fraude, conflicto de interés, soborno, uso indebido de recursos públicos, favorecimiento indebido, manipulación contractual o cualquier actuación contraria a los principios de la función administrativa.

Petición: Solicitud verbal, escrita o electrónica, que puede presentar toda persona, natural o jurídica mediante los diferentes canales establecidos por la entidad para tal fin, con el propósito de obtener un pronunciamiento, sin que necesariamente tenga que invocar el derecho de petición.

Petición de Interés Particular: Solicitud que puede presentar toda persona natural o jurídica mediante los diferentes canales establecidos por la entidad para tal fin, con el propósito de obtener un pronunciamiento sobre una situación propia del peticionario.

Petición de Interés General: Solicitud que puede presentar toda persona natural o jurídica mediante los diferentes canales establecidos por la entidad para

¹ 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".

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRS

tal fin, con el propósito de obtener un pronunciamiento sobre una situación de interés general y/o común relacionada con un grupo poblacional o comunidad.

Queja: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.

Solicitud de Información y/o documentos: Solicitud que puede hacer cualquier persona natural o jurídica para acceder a la información pública o solicitar copias de documentos de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente.

Sugerencia: Expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente.

4.2 Siglas

- **ANCP-CCE:** Agencia Nacional de Contratación- Colombia Compra Eficiente
- **CPACA,** Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- **SECOP II:** Sistema Electrónico de la Contratación Pública
- **GIT:** Grupo Interno de Trabajo
- **SG:** secretaria general
- **REC:** Grupo de Relacionamento Estado – Ciudadano
- **IDT:** Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico
- **EMAE:** Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico
- **GC:** Subdirección de Gestión Contractual

4.3 Derechos de Petición

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRS-

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y en la Ley 1755 de 2015 sin que sea necesario invocarlo.

Mediante este se podrá solicitar, entre otros: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores.

4.4 Objeto, Términos y Modalidades

El artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, dispone que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución, completa y de fondo, sobre la misma.

Respecto de los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, la Ley 1437 de 2011, en su artículo 14, establece que, salvo norma legal especial, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción; no obstante, también establece términos especiales para la resolución de algunas peticiones así:

Tabla 2 Términos para resolver peticiones según tipología

Tipo de petición	Término
Peticiones de interés general y particular	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción
Peticiones de solicitud de información o copias	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción
Quejas, reclamos y sugerencias	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción
Denuncias	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción

Fuente: Elaboración propia.

Existen normas especiales, como por ejemplo la Ley 5 de 1992 y la Ley 24 de 1992 que establecen términos diferentes para contestar la petición

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRS-

Tabla 3. Términos para resolver peticiones según tipología

Tipo de petición	Término
Solicitud de información presentada por congresistas, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso.	Dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción. Art. 258 Ley 5 de 1992.
Citaciones a debates de control político y gestión de respuesta a cuestionarios	Dentro de los 5 días calendario siguientes a su recepción. Art. 249 Ley 5 de 1992.
Solicitud de documentación de las Cámaras legislativas o sus Comisiones	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción. Art. 260 Ley 5 de 1992.
Peticiones entre autoridades	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción. Art. 30 CPACA.
Peticiones de la Defensoría del Pueblo	Dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción. Art 15 Ley 24 de 1992.
Petición de organismos de control y fiscalía general de la Nación	Si el órgano de control establece en la comunicación enviada el término de respuesta, se debe realizar acorde con lo requerido. Si no se establece un término especial, deberá responderse dentro de los (10) días hábiles siguientes al recibido de la solicitud, esto es, aplica el término para peticiones entre entidades. Ley 1437 de 2011. Artículo 30 modificado por la ley 1755 de 2015.
Peticiones relacionadas con Habeas Data	Si se trata de Consultas (Ley 1266 de 2008, artículo 16 numeral I) 10 días prorrogables por 5 días. Si se trata de Reclamos (Ley 1266 de 2008, artículo 16 numeral II) 15 días prorrogables por 8 días
Peticiones de periodistas	La ley no establece un término menor al de la regla general para responder sus solicitudes. Sin embargo, la entidad tiene el deber de tramitar de manera preferente esta petición. Se subordina al derecho de turno. Ley 1437 de 2011. Artículo 20 modificado por la ley 1755 de 2015.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

Peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental	Si bien la ley no establece un plazo inferior al previsto en la regla general para responder este tipo de solicitudes, la entidad tiene el deber de darles trámite preferente, atendiendo a la especial protección que merecen, de acuerdo con el artículo 44 de la Constitución Política de Colombia.
Peticiones presentadas por menores de edad	Para la ANCP-CCE las peticiones de reconocimientos de un derecho fundamental y de menores de edad se responderán en un término no superior a 10 días hábiles para Quejas, reclamos, sugerencias, Peticiones de interés general y particular, consultas.
Reiterativas	Si bien la ley no establece un plazo para dar respuesta a este tipo de solicitudes, la entidad tiene el deber de darle trámite y se establece un término máximo de cinco (5) días para responder al ciudadano cuando es reiterativa la petición.
Secretaría de Transparencia	La información que solicite la secretaria de Transparencia a entidades públicas o privadas deberá suministrarse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de la recepción del requerimiento de la información, prorrogables por una sola vez y por el mismo término. Ley 2195 de 2022

Fuente: Elaboración propia

Las peticiones radicadas por la Contraloría General de la República, la Procuraduría General de la Nación, Fiscalía General de la Nación, jueces y demás autoridades competentes, serán resueltas atendiendo los plazos señalados dentro de la solicitud, lo anterior conforme con lo dispuesto en el numeral 17 del artículo 38 de la Ley 1952 de 2019, reformada por la Ley 2094 de 2021 – Código General Disciplinario²- so pena de llegar a incurrir en la falta disciplinaria contemplada en el numeral 1º del artículo 61 del Código General Disciplinario "*obstaculizar en forma grave la o las investigaciones que realicen las autoridades administrativas, jurisdiccionales o de control.*".

Cuando excepcionalmente no fuera posible resolver la petición en los plazos aquí señalados en la Tabla 4. Términos para resolver peticiones según tipología, la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente-, deberá informar de inmediato y antes del vencimiento del término esta situación al interesado, expresando los motivos y señalando a la vez el plazo adicional razonable en el que se resolverá o dará respuesta, plazo que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, de conformidad con lo previsto en el párrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRS-

Para calcular correctamente los plazos de respuesta de las peticiones, es necesario verificar la fecha en que estas son recibidas por la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente-. Es importante diferenciar entre la fecha de llegada de la solicitud, ya sea física o por correo electrónico, y la fecha de su radicación oficial en la Ventanilla Única de Radicación (VUR). Por lo que la fecha correcta en la cual se inician los términos de respuesta es un día hábil siguiente a la recepción de la petición.

Las solicitudes externas allegadas directamente a correos electrónicos institucionales, debe ser enviada inmediatamente a la Ventanilla Única de Radicación (VUR) como el único canal oficial de ingreso de comunicaciones, con el fin de asegurar la adecuada gestión dentro de los plazos establecidos.

4.5 Contenido de las peticiones

De conformidad con lo establecido en el artículo 16 de la Ley 1755 de 2015, y para dar respuesta completa y oportuna, es importante que los colaboradores verifiquen que toda petición que se realice a la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente-, contenga, por lo menos, la siguiente información:

- 4.4.1 *Designación de la entidad o autoridad a quien está dirigida.*
- 4.4.2 *Nombres y apellidos completos del peticionario y/o de su representante legal y/o apoderado, con indicación de su documento de identidad y la dirección física o de correo electrónico donde quiere que se allegue la respuesta.*
- 4.4.3 *El objeto de la petición.*
- 4.4.4 *La exposición de argumentos en las que se fundamenta su solicitud.*
- 4.4.5 *La relación de los documentos que desee presentar como anexos para iniciar el trámite*

De acuerdo con el inciso 1° de la citada norma, la Agencia deberá examinar integralmente la petición, y en ningún caso se estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos. El funcionario o contratista responsable de dar respuesta a una petición deberá revisar integralmente la petición, reclasificando el tipo de esta, si lo considera necesario, en el término establecido en este manual.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

4.5 Canales

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.2.37.1.11. del Decreto 1083 de 2015, los canales oficiales definidos por la Entidad para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias, presentadas por la ciudadanía son los siguientes:

- 4.5.1 **Oficina de atención al ciudadano:** Es el punto de atención directa y personalizada dispuesto para el ciudadano ubicado en la Carrera 7 # 26-20 Edificio Tequendama. Piso 17. Horario de Atención: 8:00am - 4:00 pm en jornada continua.
- 4.5.2 **Ventanilla Única de Radicación - VUR:** Corresponde al punto de radicación dispuesto por la entidad para la recepción de comunicaciones escritas ubicado en la Carrera 7 # 26-20 Edificio Tequendama. Piso 17. Horario de Atención: 8:00 am - 4:00 pm.
- 4.5.3 **Sede Electrónica:** La Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente- dispone de la sede electrónica en su página web por medio del cual la ciudadanía puede registrar de manera electrónica sus PQRSD, en el siguiente enlace: <https://pqrs.colombiacompra.gov.co/index.html#/home> a través del formulario de PQRSD por el cual se puede radicar cualquier requerimiento y realizar el seguimiento a estos.
- 4.5.4 **Canal de atención telefónica:** Medio de comunicación directo con el que cuenta la ciudadanía, a través del cual puede formular verbalmente las PQRSD al número de contacto (601) 7956600. Horario de atención: 8:00 am - 4:00 pm en jornada continua.

Es importante mencionar que, para la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente las redes sociales institucionales son un canal de comunicación más no un canal de atención, por lo que el grupo interno de comunicaciones estratégicas de la Dirección General establecerán las medidas necesarias en estos medios, para que no se configuren como un canal de atención, de conformidad con la sentencia T230/20 de la corte constitucional y el concepto 337111 de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRS

5 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DE LAS PQRS

5.1 Una vez Presentada la Petición

Las peticiones deben seguir el procedimiento de correspondencia vigente para tal fin en el proceso de gestión documental, así mismo las solicitudes de los ciudadanos que se categorizan como casos técnicos del uso funcional de las plataformas de compra pública, seguirán el procedimiento de soporte técnico y operativo de las plataformas de compra pública CCE-SEC-PR-04, los cuales son atendidos por la mesa de servicio.

Una vez recibida la petición a través de cualquiera de los canales dispuestos, Ventanilla Única de Radicación -VUR de gestión documental, en un lapso de un (1) día hábil deberá radicar y asignar a la dependencia competente.

Cuando excepcionalmente se deba corregir la asignación de la petición, esta deberá ser ajustada por el gestor PQRS de la dependencia con la petición asignada en un lapso máximo de dos (2) días hábiles en la plataforma Poxta o el sistema de gestión documental que haga sus veces.²

En cuanto a la reclasificación de la tipología de las peticiones, las dependencias cuentan con un lapso de cinco (5) días hábiles para hacerlo, después de este término el equipo de Relacionamento Estado Ciudadano tomará el trámite que se encuentre clasificado en el sistema POXTA o el que haga sus veces, para el seguimiento respectivo.

Si se presentan dificultades entre las diferentes áreas para la reasignación, estas deben programar una reunión durante las 12 horas hábiles establecidas para la reasignación y definir qué área se hará responsable de responder la petición, no obstante, si no se llega a un acuerdo, los jefes de dependencia deberán decidir de acuerdo con las competencias asignadas a cada área.

Si la dependencia a la que fue asignada la petición inicial no hace la reasignación en los tiempos establecidos de las 12 horas hábiles, esta deberá asumirla y responderla, solicitando los insumos según el caso.

En caso de presentarse alguna inquietud o validación en cuanto la tipología, del trámite y/o asignación de una PQRS, se consultará al profesional idóneo

² Se aclara que, si ingresa alguna demanda, acción de tutela o requerimiento judicial por cualquier canal de la entidad, se deberá remitir al correo de notificaciones judiciales de la Agencia de manera inmediata para que se surta el trámite interno.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

designado para el acompañamiento de los derechos de petición en cada dependencia en caso de apoyo jurídico. De acuerdo con el *manual operativo para la gestión de documentos y administración de archivos CCE-GDO-MA-02*, menciona lo siguiente en cuanto a la recepción de comunicados:

- *Las comunicaciones oficiales, serán radicadas y gestionadas a través del gestor documental POXTA que opera actualmente.*
- *Los radicados asignados serán responsabilidad de la dependencia receptora y deberán tramitarse o ser devueltos según sea el caso a través del gestor documental POXTA que opera actualmente.*
- *Mediante la ventanilla única de radicación se realizará el envío de las comunicaciones oficiales que ingresan a la entidad cumpliendo el horario establecido*

Adicionalmente, se aclara que para la ANCP-CCE, las peticiones allegadas a la entidad recibidos en días laborales después de las 04:00 pm, y en días no hábiles, se tomará el día hábil siguiente como la fecha de recepción oficial para lo relacionado a las respuestas en los términos de ley. Sin embargo, se aclara igualmente que cualquier ciudadano puede presentar sus peticiones a cualquier hora y día de la semana en la sede electrónica en página web.

5.2 Gestión y Tramite de las PQRSD

Los jefes de área mediante comunicación interna deberán remitir al grupo interno de Relacionamento Estado Ciudadano el nombre del funcionario que servirá como gestor PQRSD de su dependencia, quien tendrá a su cargo las actividades necesarias para el correcto trámite y seguimiento de las PQRSD de sus respectivas áreas, a continuación, se describen dichas actividades:

- ✓ Recepción de las PQRSD de su área mediante el aplicativo Poxta.
- ✓ Asignación de las PQRSD de la competencia de su área internamente a los funcionarios o colaboradores correspondientes.
- ✓ Recopilar y enviar la información solicitada por el grupo de Relacionamento Estado Ciudadano sobre la gestión PQRSD.
- ✓ Diligenciamiento diario de la Matriz de seguimiento PQRSD CCE-REC-FM-02
- ✓ para el control de las PQRSD o el formato que haga sus veces, de manera veraz y oportuna.
- ✓ Generar alertas de las peticiones próximas a vencer.
- ✓ Generar las solicitudes de creación de usuarios del sistema Poxta al área correspondiente.
- ✓ Solicitar los insumos a otras áreas para tramites de PQRSD
- ✓ Velar por el cumplimiento de los lineamientos generados por el grupo de Relacionamento Estado Ciudadano en temas PQRSD.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

Adicionalmente, los gestores de PQRSD de cada área deben remitir los formatos de extemporáneas CE-REC-FM-21 Versión 01 los primeros 5 días hábiles siguientes al mes del vencimiento, las áreas deben enviar la información solicitada con el formato adjunto en caso de que una petición se tramite fuera de los términos estipulados en la ley 1755 de 2015 vía correo electrónico al grupo REC.

Así mismo, como un apoyo al gestor PQRSD los jefes de dependencia deberán delegar en el mismo comunicado el profesional que considere pertinente para acompañar y asesorar la asignación interna de las PQRSD del área, que tenga los conocimientos técnicos y funcionales necesarios para hacer una correcta asignación en la dependencia.

En caso de presentarse una novedad de ausencia o de vacancia de los gestores PQRSD y de los profesionales que acompañen, el jefe de dependencia debe informar al grupo interno de Relacionamento Estado Ciudadano y Gestión Documental de la Secretaría General sobre las novedades que se presenten, con el fin de tramitar de manera oportuna las peticiones pendientes y asignar al funcionario que se encargará de asumir el rol de enlace PQRSD mientras se subsane la situación administrativa con anticipación para su oportuno trámite.

Todos los funcionarios de la ANCP-CCE y contratistas vinculados deberán contar con usuario personal en el sistema Poxta o el que haga sus veces.

Es importante manifestar que todas las respuestas de las peticiones deben asociarse directamente con el radicado de entrada de la petición en el sistema Poxta o el que haga sus veces.

5.3 Solicitud y Entrega de Insumos

En caso de que un área requiera el apoyo de otra para elaborar una respuesta de fondo a una petición, la dependencia deberá realizar la solicitud al área competente, si la PQRSD tiene múltiples requerimientos que deban ser atendidos por diferentes dependencias, el área con mayor injerencia en la respuesta deberá solicitar los insumos y consolidar la respuesta final.

Los apoyos o insumos que un área solicite para atender una petición deberán ser enviados en formato PDF y suscrito por el jefe de la dependencia o por la persona delegada para firmar la respuesta, también, se podrá solicitar el apoyo en un formato diferente si así lo pide el ciudadano o el área que requiere el mismo.

Para la solicitud y entrega de insumos solicitados por las áreas, se estipulan los siguientes términos para su oportuno trámite.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRS-

Tabla 4 Tiempo para la solicitud de insumos

Tipología del derecho de petición	Termino estipulado en la Ley para dar respuesta	Solicitud oportuna del insumo del área solicitante	Entrega oportuna del insumo al área solicitante
Peticiones de interés particular o general	15 días hábiles	3 días hábil	10 días hábiles
Solicitudes de información o copias	10 días hábiles	2 días hábil	5 días hábiles
Consulta	30 días hábiles	6 días hábiles	15 días hábiles
Órganos de control (si estipula termino)	inmediatamente de acuerdo con los términos que establezca el órgano de control		
Órganos de control (si no exige termino de respuesta)	10 días hábiles	2 días hábil	5 días hábiles
Senadores-Cámara de representantes	5 días hábiles	8 horas	2 días hábiles
Denuncias	15 días hábiles	3 días hábil	8 días hábiles
Quejas	15 días hábiles	3 días hábil	8 días hábiles
Secretaría Transparencia Solicitud de información y renuncia	10 días hábiles	2 días hábil	5 días hábiles

Fuente: Elaboración propia

Los tiempos establecidos anteriormente para la entrega del insumo al área solicitante son un marco de referencia, ya que si por la naturaleza propia de la petición y el contenido de esta amerita más o menos tiempo según corresponda la dependencia solicitante deberá establecerlo en la solicitud que realice.

Asimismo, la ANCP-CCE identificó que la serie documental "Derechos de Petición" debe ser administrada de forma centralizada por las dependencias responsables de atender y dar respuesta al ciudadano, conforme a las funciones asignadas y lo establecido en el Manual Operativo para la Gestión de Documentos y Administración de Archivos – CCE-GDO-MA-02 V1 y en el Manual para la Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRS CCE-REC-IDI-02.

En tal sentido, son responsables de dar respuesta al peticionario, la Dirección General, la Secretaría General, la Subdirección de Gestión Contractual, la Subdirección de Negocios, la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico y la Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico, por lo que

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRS-

se incluyó la serie documental "Derechos de Petición" en las TRD de las oficinas productoras señaladas. De acuerdo con el *manual operativo para la gestión de documentos y administración de archivos CCE-GDO-MA-02*, se establece que: "Las comunicaciones oficiales deberán ser firmadas por el director general, secretaria general, subdirectores y Asesores o Coordinadores autorizados". Para tal fin el jefe de la dependencia deberá indicar mediante comunicación interna al Grupo de Relacionamiento - Estado Ciudadano el nombre de los funcionarios del nivel asesor y funcionarios con el rol de coordinadores que están autorizados para firmar las respuestas. En ningún caso, pondrán suscribir respuestas por parte de contratistas de la entidad.

Las peticiones que deban ser allegadas a sus destinatarios en físico, con anexos en medio magnético tipo CD, deben ser consolidados por la dependencia responsable de la respuesta. El Grupo Interno de Gestión Documental facilitará los medios técnicos necesarios para dicha consolidación (quemador de CD). Una vez efectuado el procedimiento, la respuesta deberá ser entregada a la Ventanilla Única de Radicación para la remisión de esta a través del servicio postal autorizado. Es importante mencionar, que cuando un peticionario solicite que documentos en físico, se deberán seguir los lineamientos establecidos en la resolución 689 de 2023.

En caso de que la dependencia a la que le fue asignada la petición considere que no es de su competencia, ni de competencia de la entidad, deberá hacer el traslado en los términos del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 establece que: "**Artículo 21. Funcionario competencia.** Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente."

Los gestores PQRS- deben conservar los expedientes creados bajo la serie documental "Derechos de Petición" en el Sistema Poxta, con el fin de evitar la duplicidad de información en otros repositorios, como SharePoint, de acuerdo con los lineamientos que genere el grupo interno de gestión documental.

El Grupo de Relacionamiento Estado - Ciudadano (GREC) de acuerdo con las funciones de los grupos internos establecida en el acto administrativo para tal fin, realizará:

"(-) el control y seguimiento a la atención oportuna de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS-) que presente la ciudadanía bajo las

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

directrices y políticas fijadas en materia de gestión documental y dentro de los plazos legalmente establecidos

(-) Informar sobre los servicios que presenten el mayor número de quejas y reclamos, y las principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste dad.

(-) Efectuar el seguimiento y monitoreo mensual a la información registrada en las matrices de seguimiento PQRSD, realizando un muestreo por dependencias para la validación de cada una de las variables.

Adicionalmente a las funciones establecidas deberá:

(-) Hacer el seguimiento de lo establecido en el presente manual para el cumplimiento efectivo de los lineamientos de las PQRSD por parte de las dependencias en la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente”

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

5.4 Lineamientos Especiales para la Atención de PQRSD

Tabla 5 lineamientos especiales gestión PQRSD

Situación	Descripción	Referencia normativa
Peticiones verbales	El Decreto 1166 de 2016, que adiciona disposiciones al Decreto 1069 de 2015, regula la presentación, radicación y trámite de las peticiones verbales, estableciendo la obligación de las entidades públicas de garantizar su recepción sin exigir formalidades escritas. Esta norma desarrolla el artículo 23 de la Constitución Política y se articula con la Ley 1755 de 2015, consolidando el derecho de petición como un mecanismo de acceso efectivo a la administración pública. Las peticiones que formulen verbalmente los ciudadanos serán recibidas por la Ventanilla Única y para ello, se han dispuesto los canales de atención presencial y no presencial. Los funcionarios encargados de la Ventanilla Única registraran la petición verbal incluyéndola en el aplicativo del Sistema de Gestión Documental. El número de radicado de la PQRSD verbal deberá ser informado inmediatamente al ciudadano cuando la petición se hace telefónica o presencialmente. Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal, con anotación de la fecha y hora de su presentación, número de radicación y clase de los documentos anexos. Una vez radicada la petición en la Agencia se dará el trámite correspondiente para su respuesta. Atención a personas que hablen lenguas nativas Las personas que hablen una lengua nativa o dialecto diferente al castellano, idioma oficial de Colombia, podrán presentar peticiones de manera verbal o escrita en su lengua de origen, sin que se les exija documento escrito en castellano. Para garantizar la adecuada atención, se deberá proceder de la siguiente manera en cuanto a las peticiones verbales: El funcionario o persona designada para la	Artículo 2.2.3.12.9. Decreto 1166 de 2016

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

	atención al ciudadano presencial verificar inicialmente si la persona puede comunicarse en idioma castellano. • En caso de no ser posible, solicitar que la persona explique su solicitud mediante señas, dibujos u otros medios que faciliten la comprensión. • Solicitar, mediante apoyo visual o señas, los documentos que permitan identificar el trámite o solicitud requerida. • Si las alternativas anteriores no permiten comprender la solicitud, registrar el mensaje del solicitante mediante un dispositivo móvil en formato de video, previa autorización del ciudadano. • Registrar posteriormente la solicitud en el formulario virtual de PQRSD de la Entidad, indicando que corresponde a una petición en lengua nativa y que su contenido surtirá proceso de interpretación y traducción. • Entregar al ciudadano el número de radicado correspondiente. • Adelantar las gestiones administrativas necesarias para contar con el apoyo de un traductor o intérprete de la respectiva lengua nativa. • Al momento de contactar al intérprete, suministrar toda la información recopilada durante la atención. Traducción e interpretación de solicitudes Cuando se requiera traducción e interpretación en lenguas nativas, desde el grupo de Relacionamento Estado Ciudadano o quien haga sus veces, gestionará el acompañamiento del Ministerio de Cultura mediante el acceso a la base de datos de traductores e intérpretes de lenguas nativas, con el fin de garantizar: • La adecuada comunicación con las comunidades. • La correcta interpretación de la información. • La pertinencia cultural en la atención brindada No será necesario dejar constancia ni radicar la solicitud verbal cuando se trate únicamente de una petición de información que pueda resolverse mediante orientación inmediata por parte de la Entidad. La respuesta a las peticiones presentadas en lengua	
--	---	--

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

	nativa o dialecto oficial podrá emitirse en castellano siempre que el peticionario comprenda dicho idioma. En caso contrario, deberá garantizarse la traducción correspondiente, la respuesta a las solicitudes verbales de acceso a la información deberá emitirse siempre por escrito. En caso de requerirse un tiempo adicional, se deberá informar al ciudadano de acuerdo con el parágrafo 1 del artículo 14 de la ley 1755 de 2015. Responsabilidad institucional La obligación de garantizar la traducción y comprensión recae exclusivamente en la entidad. En ningún caso se podrá exigir al ciudadano: • Presentar la solicitud por escrito en español • Aportar traducciones • Ajustarse a requisitos formales que desconozcan su contexto lingüístico El incumplimiento de estas garantías puede constituir una vulneración del derecho fundamental de petición y de los derechos culturales, susceptible de protección mediante acción de tutela. Vacíos normativos y consideraciones operativas Si bien el Decreto 1166 de 2016 habilita la recepción de peticiones verbales, no establece reglas específicas sobre: • Los plazos aplicables cuando se requiere traducción, por lo que se deben dar en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015. • Los mecanismos de autorización para la grabación de solicitudes en lenguas nativas.	
--	--	--

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRS-

Peticiones escritas	La ANCP-CCE ha dispuesto los canales de atención para que los ciudadanos presenten las peticiones escritas, las cuales deberán ser radicadas en el Sistema de Gestión Documental, tramitadas y atendidas dentro de los términos legales de cada modalidad.	
Peticiones anónimas	Son peticiones anónimas las solicitudes presentadas ante la Agencia Nacional de Contratación Pública, que carezcan de todos los elementos para la identificación del peticionario. Las peticiones anónimas recibidas serán admitidas para darles trámite y respuesta de fondo, siempre y cuando en el escrito se registren las circunstancias de tiempo, modo y lugar que rodearon el suceso, que se perciba la posibilidad de identificar al presunto infractor y se informen o acompañen las fuentes probatorias (nombre de testigos, documentos) que puedan dar respaldo a la queja y/o denuncia anónima. Una vez verificado lo anterior, si el anónimo debe ser admitido para trámite, pero no cuenta con datos para el envío de la respuesta, se deberá:	Ley 1437 de 2011

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

	• Verificar que la solicitud de entrada NO cuenta con dirección electrónica o física. • Realizar la radicación del documento de salida haciendo mención sobre su envío al usuario anónimo en el cuerpo del texto, citando siempre el número radicado dado. • Suscribir el documento por parte del funcionario competente. • El gestor PQRSD del área que emitió la respuesta debe enviar correo electrónico al Grupo de Comunicaciones Estratégicas de la Agencia comunicaciones@colombiacompra.gov.co para la publicación de la respuesta en la página Web de la Entidad. Las respuestas anónimas son publicadas en la siguiente sección: https://acortar.link/4nluy2 • El gestor PQRSD del área que emitió respuesta debe verificar que se realizó el proceso de descarga del radicado, el cual aparece en la parte inferior de la ventana histórico del radicado "datos de envío" en el sistema Poxta, con el fin de confirmar que al petionario le es posible visualizar el documento de respuesta en la página web. • El gestor PQRSD del área debe imprimir y publicar físicamente en un lugar visible, que para el caso de la ANCP-CCE (piso 17) secretaría general en la puerta de la oficina de atención al ciudadano por el termino de cinco (5) días hábiles. Se advierte que la notificación se entenderá surtida al finalizar el día siguiente al de su retiro. Dadas las excepciones de información o documentos reservados dispuestas en el artículo 24 del CPACA, y la protección que debe darse a los peticionarios, para el caso de las denuncias se publican en página web y cartelera solamente informes sucintos, que reporten los hechos y resultados de la evaluación efectuada por la Agencia Nacional de Contratación Pública CCE, de acuerdo con el formato que se adopte para la atención de estas peticiones. Igual procedimiento se implementará para las respuestas de trámite de denuncias presentadas por peticionarios con dirección desconocida.	
--	---	--

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRS

	Si el anónimo debe ser admitido para trámite, cuenta con datos para el envío y solicitud de reserva de los datos por parte del peticionario, se deberá: • Realizar la radicación del documento nombrándolo anónimo. Es deber de la Agencia proteger la identidad del usuario como lo solicita (Ley 1581 de 2012). • Suscribir el documento por parte del funcionario competente. • Marcar el documento como impreso para su respectiva descarga y envío a través del sistema de Gestión Documental.	
--	--	--

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

Peticiones análogas o masivas	Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, semejantes, similares y/o iguales relacionadas con información de interés general o de consulta, la Agencia podrá dar una única respuesta que publicará en la página web de la entidad, pudiendo además entregar copia de esta a quienes las soliciten.	Artículo 22 Ley 1437 de 2011 Sustituida por el Art. 1 ley 1755 de 2015
Peticiones reiteradas	Las peticiones consideradas reiterativas, son aquellas en las que el peticionario menciona cuestiones que han sido resueltas previamente, para tal fin se podrá remitir la(s) respuestas emitidas con anterioridad, enunciando los números de radicados de las respuestas previas. Se consideran peticiones reiterativas aquellas en las que el peticionario formule solicitudes sobre asuntos que ya hayan sido resueltos previamente por la Entidad. En estos casos, podrá remitirse al peticionario copia de las respuestas emitidas con anterioridad, indicando los respectivos números de radicado de las actuaciones previas, dentro de un término no mayor a cinco (5) días hábiles. En el evento que se presenten dos o más peticiones iguales con radicados diferentes, se dará respuesta a la primera petición que llego y procederá al archivo de las otras, dejando la salvedad de la respuesta emitida(s) para su archivo. Los peticionarios tienen la posibilidad de reiterar sus peticiones cuando consideren que la respuesta no es efectiva; en ese caso, se debe procurar ampliar la respuesta inicial con el propósito de propender por la satisfacción de los derechos del solicitante. Es esencial distinguir entre "respuesta de Fondo" y "respuesta favorable" si el peticionario reitera por que la respuesta no es favorable a su solicitud debe responderse mediante formato de reiterativa. Cuando las peticiones tienen elementos comunes, pero se relacionan nuevos hechos o argumentos, no se consideran peticiones reiteradas. Por lo tanto, deben tramitarse con una nueva petición.	Artículo 19 Ley 1437 de 2011 Sustituida por el Art. 1 ley 1755 de 2015

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

Peticiones oscuras e irrespetuosas	Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición se devolverá al interesado para que la aclare o corrija dentro de los diez (10) días siguientes a su recibo, procediendo a la suspensión del término. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. Esta solicitud de aclaración debe realizarse dentro del término legal establecido para dar respuesta a la petición, el cual comienza a contarse desde la recepción de esta en los canales oficiales de la entidad. Una vez el funcionario envía la solicitud al peticionario por no comprender la finalidad u objeto, el peticionario tiene 10 días para corregir o aclarar, en caso de no hacerlo se archivará la petición. Se debe usar el formato CCE-REC-FM-29 aclaración petición oscura. Para orientar mejor la anterior explicación se describe un ejemplo <i>EJEMPLO: En una petición de interés particular presentada por un ciudadano, el término legal para resolverla corresponde a quince (15) días hábiles. Si la Entidad formula el requerimiento de aclaración en el día ocho (8) contado desde la recepción, el peticionario tiene 10 días para corregir o aclarar, una vez el peticionario envíe lo requerido hay una interrupción lo que implica un reinicio de los términos establecidos en la ley – desde la entidad se tiene 15 días después que el ciudadano responsa la aclaración, para dar respuesta, este término según el ejemplo dado de acuerdo con la tipología. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.</i> Las aclaraciones deben ser remitidas por el ciudadano en la sede electrónica de radicación de PQRSD, en la cual se le informe al ciudadano que debe citar el número del radicado de la petición que se está aclarando.	Artículo 19 Ley 1437 de 2011 Sustituida por el Art. 1 ley 1755 de 2015 Sentencia C-951/14
---	--	---

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRS-

Peticiones incompletas	Consiste en aquella petición que se encuentra incompleta, o que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que dicha actuación pueda continuar sin contrariar la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación, para que complete la solicitud. El plazo máximo para cumplir con el requerimiento será de un (1) mes. Una vez el interesado aporte los documentos o información solicitada, se reactivará el término legal para resolver la petición. Para tal fin las áreas deberán usar el formato establecido para solicitar la aclaración CCE-REC-FM-30. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o actuación cuando no atienda el requerimiento dentro del plazo concedido, salvo que antes del vencimiento del término solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos (Máximo 1 mes), sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, se expedirá el acto administrativo de desistimiento tácito, para tal fin, en el siguiente apartado se describe el procedimiento para expedirlos. Para orientar mejor la anterior explicación se describe un ejemplo. <i>EJEMPLO: Cuando se recibe una petición de interés particular por parte de un ciudadano, la Entidad cuenta con un plazo de quince (15) días hábiles para resolverla. Se identifica que el peticionario debió anexar un documento para que se pudiese dar respuesta de fondo. Para tal fin, la entidad solicita la aclaración de petición incompleta el día 8, por lo que quedarán siete (7) días hábiles para que la Entidad emita la respuesta final, los cuales serán contados a partir de que el ciudadano responda la aclaración. Si el peticionario no atiende la solicitud dentro del plazo establecido de 1 mes, el radicado debe pasar al estado de desistido y se procede con el acto administrativo respectivo.</i>	Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.
-------------------------------	---	--

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

Peticiones de consulta	Una petición de consulta se caracteriza porque busca conocer el criterio de la entidad en relación con materias que sean de su competencia. Salvo disposición legal en contrario, conforme con lo dispuesto en el artículo 28 del CPACA, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.	Ley 1437 de 2011, artículo 14, numeral 2 Sustituida por el Art. 1 ley 1755 de 2015
Peticiones sobre información o documentos reservados	Es la solicitud de información y/o documentos expresamente reservados por la Constitución Política o la ley, de conformidad con el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011: • Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales. • Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas. • Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que	Ley 1437 de 2011, artículo 24.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRS-

	obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica. • Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación. • Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008. • Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos. • Los amparados por el secreto profesional. • Los datos genéticos humanos. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, relacionados con: • Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica. • Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008. Solo podrá ser solicitados por el titular de la información, o por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información. En caso de duda frente a la información reservada y clasificada, remitirse al siguiente enlace: 7.1 Instrumentos de Gestión de la Información Pública – ANCP Colombia Compra Eficiente	
Peticiones sobre información pública reservada	La información pública reservada se entiende como aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso por parte de la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014. (Ley de transparencia y derecho de acceso a la información pública).	Artículo 6 y 19 de la Ley 1712 de 2014

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

Información pública clasificada	La información pública clasificada se entiende como aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece a o propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de dicha Ley 1712 de 2014, así: • El derecho de toda persona a la intimidad, bajo las limitaciones propias que impone la condición de servidor público, en concordancia con lo estipulado por el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011. • El derecho de toda persona a la vida, la salud o la seguridad. • Los secretos comerciales, industriales y profesionales	
---------------------------------	---	--

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

Entidades con sede electrónica y peticiones que rebotan	Cuando una entidad no cuenta con un correo electrónico para realizar los traslados de peticiones que se deban hacer en el marco del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, se procederá a realizar la radicación del oficio del traslado en la sede electrónica de la entidad, dejando constancia en dicha plataforma de la situación y notificando al ciudadano mediante oficio de la acción realizada. Rebote de correos En caso de que la respuesta que se remitió fue parcial: 1. Seleccione el radicado de entrada que se encuentra en la bandeja del responsable. 2. Haga clic en "Responder" y elija el tipo de radicado (físico o digital). 3. Revise cuidadosamente los metadatos asociados al remitente, especialmente el correo de notificaciones, y corríjalo si es necesario. 4. Seleccione "Crear radicado". 5. Edite la plantilla y solicite aprobación. En caso de que la respuesta que se remitió fue definitiva o de solicitud de aclaración debe realizarse el reenvío de la siguiente manera: 1. Ingrese al expediente que contiene el radicado de entrada. 2. Haga clic en "Agregar". 3. Seleccione el tipo de radicado (físico o digital). 4. Elija el contacto que debe recibir nuevamente la información. 5. Verifique los metadatos asociados al contacto, en especial el correo electrónico, para evitar nuevos rebotes. 6. En el asunto del correo, incluya obligatoriamente el número del radicado de entrada. Por ejemplo: "Respuesta al radicado de entrada #1_2025_XX_XX_XXXXXX" 7. Seleccione "Crear radicado", edite la plantilla y solicite aprobación. De esta manera, se asegura que todos los envíos queden registrados en el historial del expediente y que las comunicaciones sean efectivas y trazables en el sistema POXTA. Es importante mencionar que, si se generan lineamientos distintos o actualizados a los	
--	--	--

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

	anteriores, frete al rebote de comunicaciones, el equipo de gestión documental adelantará lo pertinente para darlos a conocer al interior de la entidad.	
--	--	--

Fuente: Elaboración propia

5.5 Desistimiento tácito

Vencido el plazo sin que se haya satisfecho el requerimiento, el área competente de la ANCP-CCE que genere la aclaración expedirá el acto administrativo³, por medio del cual se declarará el desistimiento y se procederá al archivo de los expedientes por parte de las áreas responsables firmadas por el jefe de dependencia.

Este acto será notificado personalmente conforme a los artículos 67 y 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, contra él procederá únicamente el recurso de reposición. Lo anterior sin perjuicio de que el peticionario pueda presentar nuevamente su solicitud, cumpliendo con los requisitos legales correspondientes. La notificación se realizará desde cada una de las áreas que proyectó la resolución, bajo el siguiente procedimiento:

- 1. Notificación personal:** El acto administrativo debe ser notificado personalmente al peticionario, según el documento de citación para Notificación Personal, en el cual se permite citarlos a la entidad dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la comunicación en el horario de atención al ciudadano con el fin de ser notificado personalmente del acto administrativo, en este documento también se solicita como opción que el ciudadano autorice que se le notifique electrónicamente.

³ teniendo en cuenta los numerales 11 y 12 del artículo 27. Funciones transversales de los grupos internos de trabajo de acuerdo con la resolución 148 de 2025 "Por la cual se crean los grupos internos de trabajo de la ANCP-CCE" o el acto administrativo que se actualice.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

En caso de que el ciudadano asista, se le notificará presencialmente el acto administrativo y se diligenciará el documento de acta de notificación personal.

1.1 En caso de que el ciudadano autorice se le notifique electrónicamente, deberá diligenciar el formulario para la aceptación de la notificación personal electrónica y radicarlo en la sede electrónica de la entidad. Para tal situación, se informará el proceder en la comunicación que se le envíe al ciudadano por el sistema de gestión documental.

2. Notificación por aviso: Una vez transcurrido el tiempo estipulado para comparecer a la diligencia de notificación personal dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación personal, el área correspondiente procederá a surtir la notificación por Aviso, conforme lo dispone el artículo 69 de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, de la siguiente manera:

2.1 Publicación del aviso físico: Se publica el Aviso con copia íntegra del acto administrativo del desistimiento tácito en la oficina de atención al ciudadano de la agencia, por el término de cinco (5) días hábiles, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

2.2 Publicación del aviso en la página web: Publicación en la página web institucional con copia íntegra del acto administrativo PDF, en la sección que para tal fin el grupo de Relacionamento Estado Ciudadano disponga, documento que permanecerá en la página web, contraria al aviso físico que contará con un término de (5) días hábiles de fijación.

3. Recurso de reposición: Contra el acto administrativo que declara el desistimiento tácito solo procede el recurso de reposición, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación personal, bien sea presencial, electrónica o por aviso, como se haya presentado.

4. Reactivación del trámite (si hay justificación) Si el peticionario presenta el recurso y **justifica válidamente** la razón por la que no atendió el requerimiento a tiempo, la entidad puede:

-Revocar o modificar el acto de desistimiento.

-Continuar con el trámite de la petición desde el punto en que quedó. En esta situación, el área responsable deberá responder el recurso de reposición.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

- 5. Constancia ejecutoria:** Una vez se cumplan los 10 días hábiles de plazo para que el ciudadano ponga el recurso de reposición, al día siguiente hábil, el área correspondiente diligenciará el documento constancia ejecutoria del acto administrativo del desistimiento tácito. En caso de presentarse recursos de reposición que procedan a revoque el acto administrativo, la constancia ejecutoria debe realizarse después se surta todo este proceso.
- 6.** Una vez se cumpla con la constancia ejecutoria las áreas involucradas con las peticiones que fueron objeto de desistimiento deberán archivar las mismas en el sistema de gestión documental o que haga sus veces, dejando la observación de la resolución que se expidió y la notificación.
- 7.** Cada 3 meses las dependencias deberán hacer la expedición del acto administrativo de las peticiones que estén pendientes de desistimiento tácito, para tal fin el grupo interno de Relacionamento Estado Ciudadano realizará el seguimiento correspondiente.

5.5 Rechazo de las peticiones de información o documentos por motivo de reserva.

Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1755 de 2015.

5.5.1 Insistencia del solicitante en caso de reserva.

Si la persona interesada insiste en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo de Bogotá D.C.

Para ello, el funcionario o contratista de la Agencia que resolvió la petición enviará la documentación correspondiente dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al Grupo de Gestión Contractual, Asuntos Legales y Judiciales de la Secretaría General o quien haga sus veces, para que este, dentro de los diez (10) días siguientes realice la respectiva radicación ante la autoridad judicial competente. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1755 de 2015.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

El recurso de insistencia deberá ser interpuesto por el peticionario por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

5.5.2 Inaplicabilidad de las excepciones

El carácter reservado no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, administrativas, ni a los órganos de control, constitucional o legalmente competentes para ello. Corresponde a las entidades asegurar la reserva de la información y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en el artículo 27 de la Ley 1712 de 2014. Se sugiere dirigirse al índice de información reservada y clasificada <https://www.colombiacompra.gov.co/content/71-instrumentos-de-gestion-de-la-informacion-publica>

5.5.3 Tratamiento de las acciones de tutela

Si bien la acción de tutela no tiene el carácter de petición, queja, reclamo, solicitud, la Agencia considera pertinente incluirla en este manual, por la premura con la que se debe dar respuesta al requerimiento que ordene el Juez Constitucional a la entidad, toda vez que, en el marco de un proceso judicial los términos son preclusivos y perentorios. Una vez ingresa la demanda, la acción de tutela o el requerimiento judicial por cualquier canal de la entidad, se deberá remitir al correo de notificaciones judiciales de la Agencia de manera inmediata para que se surta el trámite interno de respuestas correspondiente, el cual es: notificacionesjudiciales@colombiacompra.gov.co

6.5 Protección de Datos

Las dependencias de la entidad que participen en la asignación, clasificación, evaluación y autorización de las peticiones ciudadanas, al igual que en los trámites inicial y de fondo para dar respuesta a las mismas, aplicarán la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Agencia Nacional de Contratación Pública CCE, la cual puede ser consultada en el siguiente enlace: <https://www.colombiacompra.gov.co/transparencia/politica-de-tratamiento-de-datos-personales> de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales", y 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", con el fin de garantizar el adecuado tratamiento de datos, y la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información relacionada con los derechos de petición.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

6.6 Tratamiento de Datos Personales

Se trata de cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión. Con el fin de proteger los datos personales suministrados a la Agencia, se informa que en las respuestas y en las remisiones por competencia, se hace especial observancia a lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 y demás disposiciones reglamentarias sobre la materia, con el fin de proteger información sensible o sujeta a reserva legal.

6.7. Derecho al Habeas Data.

Mediante Ley 1266 del 2008, se definió el régimen jurídico para la protección de datos personales o Hábeas Data. El Hábeas Data es un derecho fundamental de naturaleza autónoma e independiente que guarda una estrecha relación con el derecho a la intimidad y al acceso de la información. Se trata del derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales, así como el derecho a la información, particularmente en relación con la información financiera y crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países.

Adicionalmente, le permite al ciudadano retractarse en las autorizaciones otorgadas a un tercero en lo relacionado con la recolección, tratamiento y circulación de sus datos personales. Teniendo en cuenta que las peticiones en materia de protección de datos personales se encuentran regulados por reglas especiales, se deben tener en cuenta los términos para dar respuesta, señalados en el numeral 4.3 de este Manual.

6 GESTIÓN PARA EL TRÁMITE DE RESPUESTA EN EL APLICATIVO POXTA DE DERECHOS DE PETICIÓN

En esta sección se presentan los principales elementos a tener en cuenta para la gestión del trámite para dar respuesta a los derechos de petición por el aplicativo Poxta, el cual es el sistema actual con el que cuenta la agencia para la gestión PQRSD.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

• **Modo de recepción de las PQRSD en el aplicativo Poxta:** Las PQRSD radicadas desde la ventanilla única de radicación de forma física, o por la página web ingresan en la bandeja de entrada del usuario VUR, la cual se encarga de hacer el reparto a los gestores documentales de las diferentes áreas de la ANCP-CCE, quienes son los encargados de reasignar internamente a los usuarios responsables del trámite de la PQRSD. Las peticiones se visualizarán en la bandeja general del usuario que reciba la petición, como se muestra a continuación:

Ilustración 1 Bandeja de entrada POXTA



Fuente: Elaboración propia

• **Inclusión en el expediente de las PQRSD en el aplicativo Poxta:** La inclusión en el expediente se realiza luego de revisada la petición, es necesario tener certeza de que corresponde a su área, tener en cuenta que luego de incluida en el expediente no se puede reclasificar la petición, no se puede realizar el cambio de tipología en el aplicativo.

Ilustración 2 Inclusión de radicado en expediente



Fuente: Elaboración propia

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

• **Edición de plantilla e inclusión de anexos en el aplicativo Poxta:** La edición de la plantilla se realiza luego de crear el radicado de salida digital, se selecciona en la barra de herramientas "Editar plantilla", se sugiere trabajar el documento en edición - modo de escritorio.

Ilustración 3 Edición de plantilla



Fuente: Elaboración propia

Seguido de la edición de plantilla, dirigirse a la parte final del aplicativo para agregar los documentos anexos y posteriormente cargarlos, se pueden arrastrar o seleccionar desde el enlace.

Ilustración 4. Agregar anexos.



Fuente: Elaboración propia

• **Envío para aprobación de una PQRSD en el aplicativo Poxta:** Posteriormente se envía el proyecto de radicado de salida digital para su aprobación final al usuario del jefe de área o quien sea designado por los directivos para firmar derechos de petición como se estipula en el presente documento. El sistema permite enviar previamente a revisión de visto bueno a un asesor o profesional que el usuario aprobador designe para contar con un visto bueno, por lo que las áreas pueden usar esta opción si así lo deciden.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

Ilustración 5 Radicado de salida

Proyecto de radicado de salida digital



Fuente: Elaboración propia

7 LINEAMIENTOS ESPECIALES SOBRE PETICIONES DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA, ORGANISMOS DE CONTROL Y FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

La asignación de las PQRSD recibidas por la agencia proveniente de la Contraloría General de la República, la Procuraduría General de la Nación y la fiscalía general de la Nación que tengan relación con su gestión administrativa y giro ordinario de sus actividades, se asignará a la dependencia competente para que dé respuesta.

Cuando la petición del organismo de control sea en desarrollo del ejercicio auditor, de control disciplinario o investigativo sobre la Agencia, esta deberá ser asignada a la Secretaría General, quien evaluará la petición y podrá reasignarla a la dependencia que considere competente, pero realizando el seguimiento respectivo para verificar que la respuesta haya sido enviada oportunamente, así mismo podrá solicitar si así se considera los apoyos, insumos o información necesaria por parte de las diferentes subdirecciones y Dirección General, las cuales deberán darle prioridad al requerimiento en el término que sea estipulado por estas entidades.⁴³

Las peticiones provenientes del Congreso de la República, (senadores o representantes a la Cámara) en ejercicio del control político serán asignadas a la Dirección General, quien designará a la dependencia encargada y el plazo para proyectar la respuesta con los correspondientes insumos. Salvo las solicitudes que versen acerca de gestión administrativa del Congreso de la República, que deberán ser asignadas al área correspondiente de acuerdo con la solicitud. (ver tabla términos para resolver peticiones según tipología)

En cuanto a las peticiones de periodistas y medios de comunicación se asignarán a la Dirección General, con un trámite preferente de conformidad con el artículo 20 de la ley 1437 de 2011.

³ Si el órgano de control establece en la comunicación enviada el término de respuesta, se debe realizar acorde con lo requerido. Si no se establece un término especial, deberá responderse dentro de los (10) días hábiles siguientes al recibido de la solicitud, esto es, aplica el término para peticiones entre entidades. Ley 1437 de 2011. Artículo 30 modificado por la ley 1755 de 2015.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

8 FALTA DISCIPLINARIA AL NO CONTESTAR LAS PQRSD

La falta de atención a las PQRSD y a los términos para resolverlas, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de acuerdo con lo consagrado en el artículo 31 de la Ley 1437 de 2011

Código de Procedimiento Administrativo de lo Contencioso Administrativo, constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley disciplinaria.

9 GESTIÓN DE DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

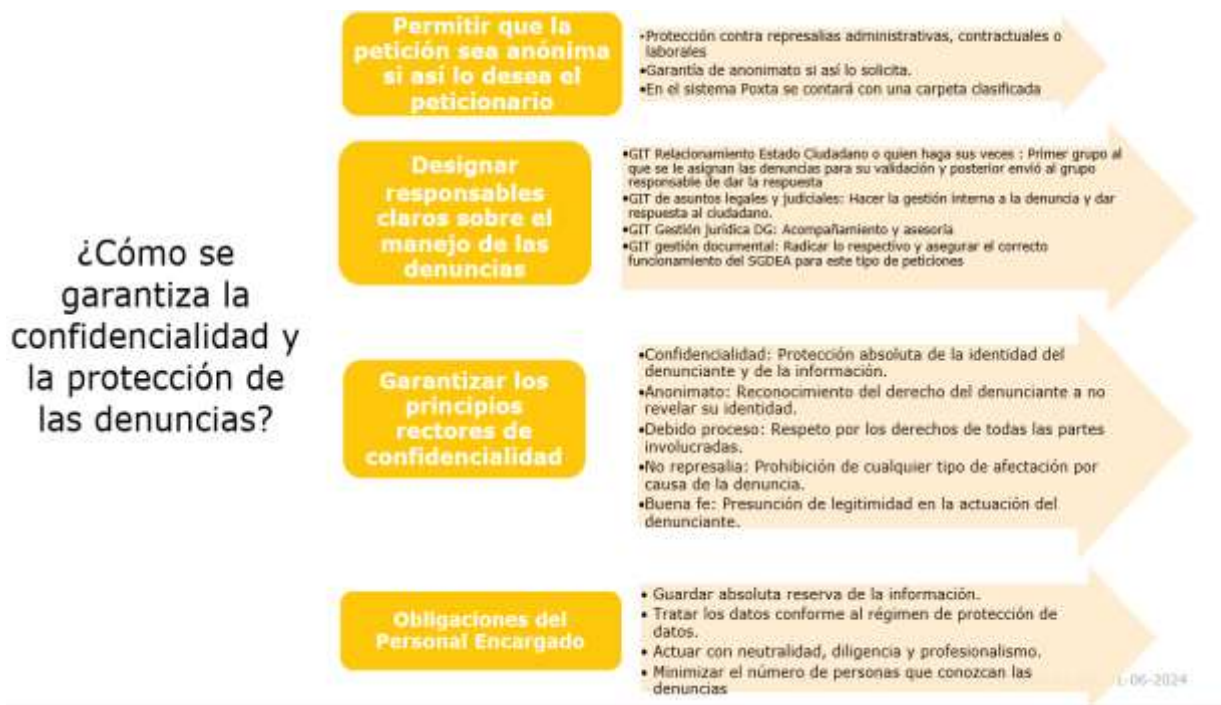
9.4 Objetivo específico para la atención y tramite de denuncias

Establecer los lineamientos para la recepción, radicación, clasificación, trámite, seguimiento y respuesta de las denuncias presentadas por la ciudadanía, servidores públicos y demás grupos de interés, relacionadas con presuntas irregularidades, actos de corrupción o conductas que puedan afectar el adecuado cumplimiento de las funciones de la entidad, garantizando su atención oportuna, confidencial cuando corresponda, y conforme a los principios de transparencia, debido proceso, participación ciudadana y a la normatividad vigente. Así mismo, la ANCP-CCE, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y al anexo técnico de programas de transparencia y ética pública del Decreto 1122 de 2024 *"Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los programas de transparencia y ética pública"* se deben gestionar las denuncias allegadas por los canales institucionales.

En los términos del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, las quejas se diferencian de las denuncias al referirse estas últimas a presuntos actos de corrupción que son puestos en conocimiento de la entidad, para el trámite respectivo. Las medidas para garantizar la confidencialidad y protección de las denuncias se regirán por el siguiente esquema:

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

Ilustración 6. Esquema de confidencialidad y protección de las denuncias



Fuente: Elaboración propia

9.5 Definición de denuncia por corrupción

Se entenderá por denuncia por acto de corrupción toda comunicación mediante la cual una persona informa hechos, conductas u omisiones presuntamente constitutivas de corrupción, fraude, conflicto de interés, soborno, uso indebido de recursos públicos, favorecimiento indebido, manipulación contractual o cualquier actuación contraria a los principios de la función administrativa

9.6 Clasificación de las denuncias

Las denuncias por presuntos actos de corrupción deben clasificarse de acuerdo con la información suministrada por el denunciante y las condiciones de su presentación, así:

Denuncia identificada: Es aquella en la que el denunciante suministra sus datos de identificación y contacto, permitiendo a la entidad establecer comunicación para solicitar aclaraciones, ampliar información o informar sobre el trámite correspondiente.

Denuncia anónima: Es aquella presentada sin revelar la identidad del denunciante. Su trámite procederá siempre que contenga elementos mínimos suficientes que permitan adelantar las actuaciones de verificación o investigación a que haya lugar.

Denuncia con solicitud de reserva de identidad: Es aquella en la que el denunciante se identifica ante la entidad, pero solicita que su identidad sea

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRS-

mantenida en reserva, de conformidad con las disposiciones legales vigentes sobre protección de denunciantes y confidencialidad de la información.

Denuncia interna: Es aquella presentada por funcionarios, contratistas, o cualquier persona que mantenga un vínculo laboral, contractual o institucional con la entidad, mediante la cual se ponen en conocimiento hechos, conductas u omisiones presuntamente constitutivas de actos de corrupción, irregularidades administrativas o incumplimientos normativos ocurridos en el desarrollo de las funciones, procesos, actividades o actuaciones institucionales

Denuncia externa: Es aquella presentada por ciudadanos, usuarios, proveedores, veedores, organizaciones sociales o cualquier persona ajena a la entidad, que tenga conocimiento de hechos, conductas u omisiones presuntamente constitutivas de actos de corrupción, irregularidades administrativas o situaciones que puedan afectar la transparencia, la legalidad, el adecuado manejo de los recursos públicos o el cumplimiento de los fines de la entidad.

9.7 Canal de denuncia por hechos de corrupción

- Botón en la página web – “*Denuncia interna por presuntos actos de corrupción*”: La ANCP-CCE pone a disposición de la ciudadanía y demás personas interesadas en presentar denuncias por presuntos actos de corrupción sobre hechos de la misma entidad, una sección en su página web exclusiva para la recepción de denuncias, el cual garantiza internamente medidas de confidencialidad y protección del denunciante, el canal se puede consultar en el siguiente enlace: <https://pqrs.colombiacompra.gov.co/index.html#/home>
- En caso de que el ciudadano presente su denuncia por los demás canales oficiales dispuestos en la sección 5.5 del presente manual, se deberá seguir el siguiente lineamiento: Para los canales de la oficina de atención al ciudadano, canal telefónico y de los canales de la mesa de servicio orientar al ciudadano a radicar mediante el botón en página web, el cual garantiza su confidencialidad, guiándolo paso a paso para que pueda radicar su denuncia, es importante mencionar que antes, se debe explicar el alcance y la naturaleza de este botón, señalando que es exclusivo para hechos de corrupción de la ANCP-CCE, en caso de que la denuncia sea presentada a través de nuestra página web por un canal diferente al “Botón de Denuncia Interna por Presuntos Actos de Corrupción”, desde ventanilla se realizará la reclasificación correspondiente para el trámite pertinente.

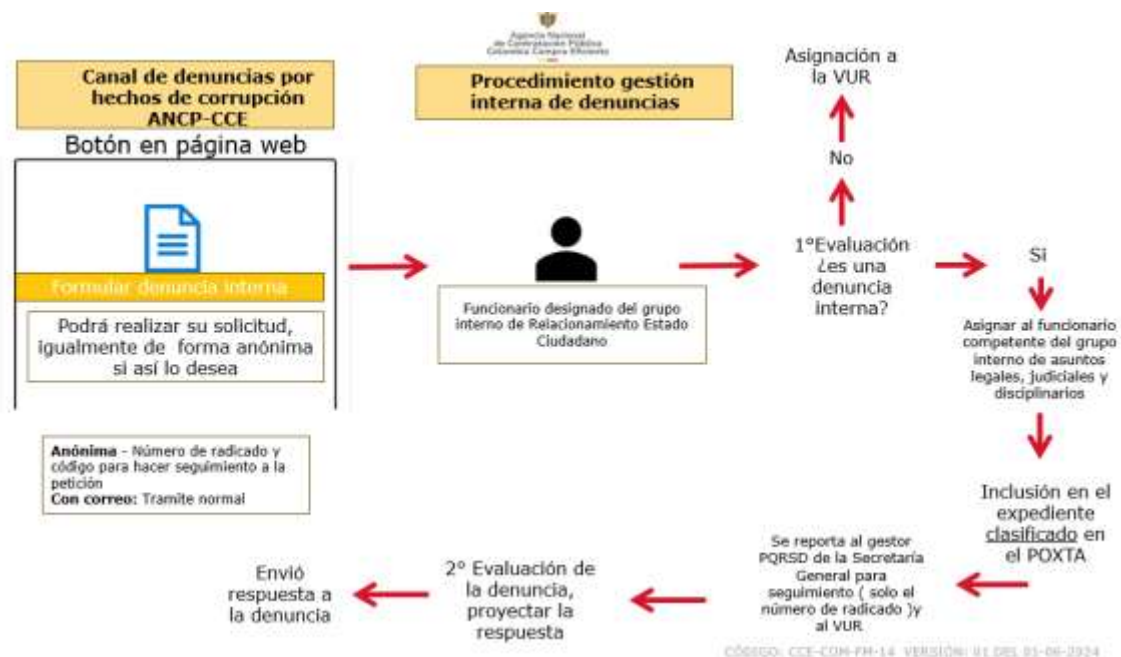
MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

9.8 Aspectos para tener en cuenta para presentar una denuncia por parte de un ciudadano

- Presentar una relación clara, detallada y precisa de los hechos de los cuales tiene conocimiento.
- En lo posible, expresar cómo ocurrieron los hechos, dónde y cuándo.
- Señale quién o quiénes lo hicieron, si es de su conocimiento.
- Adjuntar las evidencias que sustentan su relato, en caso de tenerlas suministre su nombre y dirección de residencia, teléfono y correo electrónico si dispone para contactarlo en el evento de ser necesario o para mantenerlo informado del curso de su denuncia.
- En el evento de preferir presentar la denuncia de forma anónima, asegúrese que su escrito cumpla con los requisitos establecidos en la ley y normas que, sobre este tipo de denuncias, demostrando sumariamente la veracidad de los hechos y que arrojen credibilidad sobre los hechos y personas a identificar.

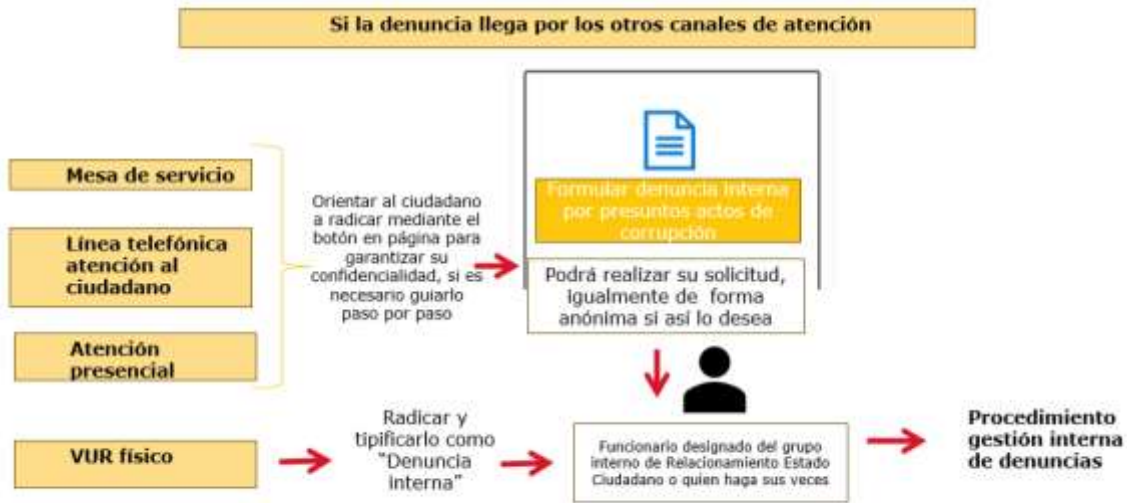
9.9 Procedimiento interno de la gestión de denuncias

Ilustración 7 Procedimiento interno gestión de denuncias



Fuente: Elaboración propia

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD



Fuente: Elaboración propia

Gestión de Denuncias que no son Competencia de la Agencia

Una vez recibida una denuncia, por cualquiera de los canales establecidos, el funcionario designado del grupo interno de Relacionamento Estado Ciudadano o quien haga sus veces debe identificar los siguientes aspectos para determinar si no se encuentran dentro del ámbito de competencia de la ANCP-CCE, ya que estas pueden referirse a:

- Actos o conductas de servidores públicos que no pertenezcan o hayan pertenecido a la ANCP-CCE, lo anterior teniendo en cuenta el factor de competencia que en materia disciplinaria establece el Código General Disciplinario.
- Actos o conductas de servidores públicos cuya denuncia correspondan hechos constitutivos de presuntas irregularidades por el uso indebido de los recursos públicos, la mala prestación de los servicios públicos en donde se administren recursos públicos y sociales, la inequitativa inversión pública o el daño al medio ambiente.
- Situaciones que involucran competencias de autoridades locales o nacionales que no estén bajo la órbita de la Agencia y deban ser remitidos por competencia a estas.
- Temas de índole judicial o penal, que deben ser remitidos por competencia a la fiscalía general de la Nación o a los jueces competentes.

Si la entidad no tiene competencia para conocer los hechos denunciados, desde el grupo de Relacionamento Estado Ciudadano se deberá remitir a la entidad que, por razón de la materia o del sujeto, sea competente, informando de dicha actuación al denunciante, cumpliendo el deber legal de traslado consagrado en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

Si, por el contrario, se establece que no se trata de una denuncia interna o anticorrupción, y obedece a otro tipo de petición de competencia de la agencia, esta deberá asignarse inmediatamente al usuario de POXTA de la Ventanilla Única de Radicación VUR para que continúe el trámite conforme al procedimiento ordinario y se reclasifique.

Gestión de denuncias por presuntos actos de corrupción

La ANCP-CCE garantizará la reserva de la identidad del denunciante cuando este así lo solicite, así como la protección de la información asociada a la denuncia, de conformidad con la Ley 1581 de 2012, la Ley 1712 de 2014 y las políticas institucionales de seguridad de la información. Una vez el funcionario designado del grupo interno de Relacionamento Estado Ciudadano haga la primera evaluación para determinar la naturaleza de la denuncia, esta será enviada al funcionario designado del grupo interno de asuntos legales, judiciales y disciplinarios para su respectivo trámite, de acuerdo con lo siguiente:

Se deberá incorporar la denuncia en el expediente correspondiente, el cual quedará bajo la custodia del Grupo Interno de Trabajo de Asuntos Legales, judiciales y disciplinarios conforme a los procedimientos y niveles de seguridad establecidos, una vez creado el expediente se cambiará la seguridad del mismo y quedará con la accesibilidad de "Clasificado", este podrá ser gestionado exclusivamente por el Grupo en mención, quienes estarán facultados para adelantar las actuaciones e investigaciones pertinentes dentro del caso. El acceso al expediente estará restringido únicamente al grupo o a las personas que cuenten con los permisos y autorizaciones correspondientes, así mismo deberá comunicar mediante correo electrónico los números de radicado que se tengan con su fecha de vencimiento al gestor PQRSD de la Secretaría General, el cual llevará el seguimiento respectivo en la matriz respectiva.

El expediente que contenga denuncias internas quedará en custodia del Grupo Interno de Trabajo de Asuntos legales, judiciales y disciplinarios, el cual tiene la obligación legal e institucional de garantizar la confidencialidad y la protección integral de las denuncias. Esta obligación comprende:

- La salvaguarda de la identidad del denunciante.
- La protección de la información aportada en el marco del proceso.

Analizadas las evidencias recibidas en la segunda instancia de evaluación si el funcionario encargado del Grupo de asuntos legales, judiciales y disciplinarios al determinar que no se tiene la competencia para atender el asunto de la denuncia, debe efectuar de manera inmediata el traslado al competente, de lo cual se debe informar al ciudadano. Se debe tener especial cuidado con la respuesta de fondo en relación con los datos del peticionario que manifiesta su voluntad de permanecer anónimo a fin de no afectar su derecho a la intimidad de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 o de Habeas Data.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

9.10 Evaluación de la denuncia

El grupo interno de asuntos legales, judiciales y disciplinarios liderará el proceso de evaluación y análisis que lleva a cabo la autoridad que recibe y gestiona la denuncia. En caso de requerir apoyo por parte de otro grupo interno de la entidad deberá solicitarlo y estos deben responder en los términos establecidos por el grupo de asuntos legales, judiciales y disciplinarios. Dicho proceso debe contemplar etapas de:

- i) Registro y evaluación donde se clasifique y tipifique -preliminarmente- el hecho denunciado
- ii) Determinación de la competencia de la autoridad receptora,
- iii) Tratamiento de la denuncia (áreas que intervienen y posibles medidas prioritarias)
- iv) Resolución del caso. En todo el proceso se debe procurar salvaguardar y garantizar la seguridad del denunciante con medidas de protección efectivas.

I.) Registro y evaluación de la denuncia: Un procedimiento de registro y seguimiento de denuncias permite identificar su fecha de recepción, evaluar preliminarmente los hechos, verificar pruebas, caracterizar la denuncia, dar seguimiento y resolverla. Esto asegura trazabilidad y aporta información útil para informes a realizar.

II.) Determinación de la competencia de la autoridad receptora: Es necesario verificar si la denuncia corresponde a la jurisdicción y competencia de la entidad, evitando dilaciones o decisiones erróneas. Dado que la corrupción suele involucrar varias entidades, se recomienda la coordinación interinstitucional para asegurar una respuesta efectiva y coherente.

III.) Tratamiento de la denuncia: Tras recibir una denuncia, la entidad ANCP-CCE debe definir su tratamiento, identificar las áreas internas que intervendrán y adoptar medidas prioritarias como proteger al denunciante y preservar pruebas. Se requiere un enfoque multidisciplinario y coordinado para una tramite eficaz y justo, bajo los siguientes principios:

- ✓ Trazabilidad: Se requiere un procedimiento estandarizado y claro para la gestión de denuncias, que incluya su objetivo, descripción detallada, responsables y roles, plazos definidos y mecanismos de revisión y mejora continua.
- ✓ Protección del denunciante: Ningún servidor público, contratista o particular que presente una denuncia de buena fe podrá ser objeto de represalias, discriminación, presión, intimidación o afectación derivada de la presentación de la denuncia. Para tal fin, la entidad ANCP-CCE debe garantizar la protección del denunciante mediante medidas que salvaguarden su identidad y seguridad, evaluando riesgos según sus características y contexto.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

De ser el caso se deberá iniciar la correspondiente actuación disciplinaria de acuerdo con los procedimientos internos establecidos en la entidad para tal fin y conforme a los principios y procedimientos previstos en la Ley 1952 de 2019 modificada por la Ley 2094 de 2021.

La información derivada de las denuncias podrá ser utilizada como insumo para la actualización de riesgos de integridad pública, controles institucionales y acciones preventivas.” Esto conecta directamente con MIPG y gestión de riesgos.

10.11 Posibilidad de hacer seguimiento a la denuncia.

La respuesta y el seguimiento de la denuncia instaurada por el ciudadano o funcionario constituye parte del derecho del denunciante a ser informado por el estado de la denuncia, lo cual garantizara transparencia y control de dicho trámite. Se le informara al denunciante las etapas del proceso de la denuncia, responsabilidades, derechos y deberes como denunciante, los plazos y tiempos para dar respuesta en cada etapa del proceso de la denuncia, la carga de la prueba no recaiga sobre el denunciante y muy importante que la decisión tomada se le informe al denunciante. En la página web se dispone del espacio en el cual con el número de radicado y un código, se podrá visualizar el estado de este, los cuales son generados en el momento que la persona radique su petición.

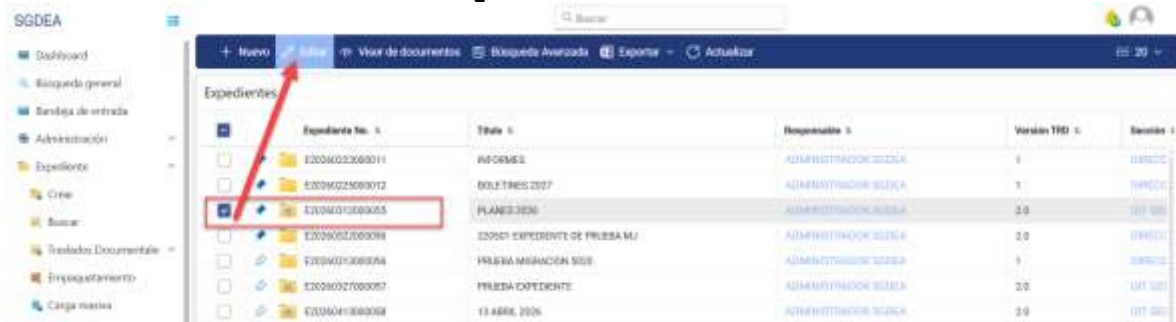
10.12 Especificaciones técnicas de inclusión de la denuncia en el expediente clasificado en POXTA.

A. Ingresar al módulo Expediente y seleccione la función Buscar.

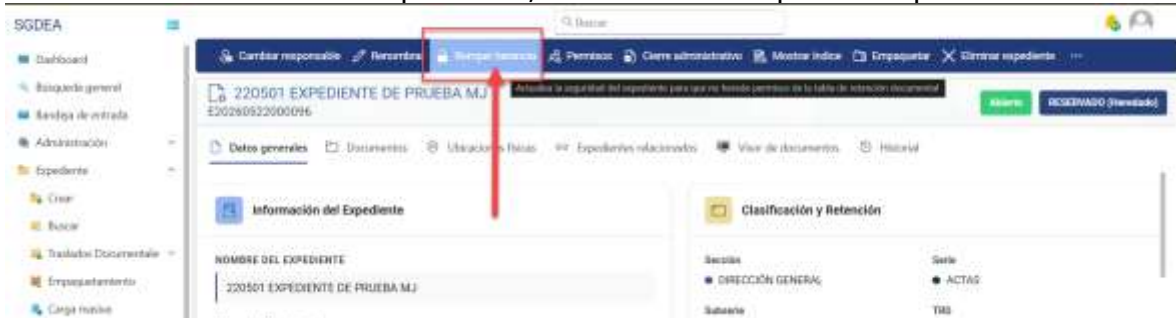


B. Seleccionar el expediente al que se desee modificar el nivel de seguridad y hacer clic en Editar.

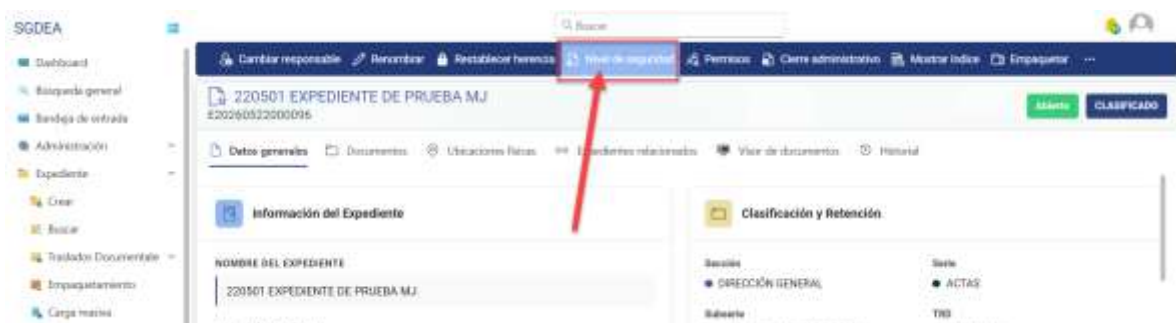
MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRS-



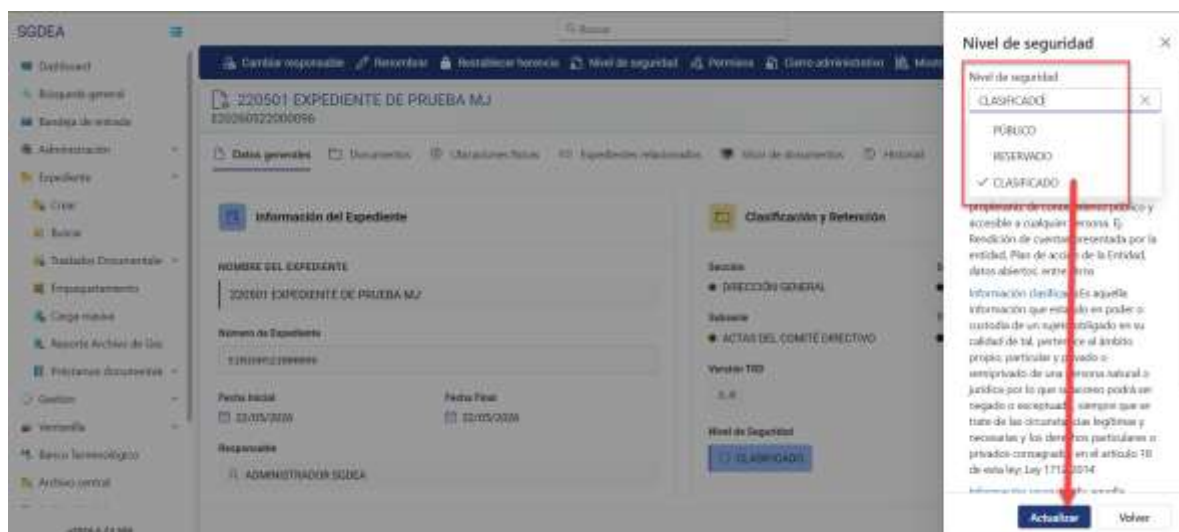
C. Una vez dentro del expediente, seleccionar la opción Propiedades Generales.



D. Seleccionar a continuación Nivel de seguridad



E. Seleccionar el nivel de seguridad deseado y hacer clic en actualizar.



De esta manera quedará actualizado el nivel de seguridad del expediente.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

Adicionalmente, si se prefiere, también se puede consultar el tutorial disponible directamente en el SGDEA - POXTA, donde se encontrará una guía detallada para realizar este proceso.

1- Seleccionar el icono del usuario.



2- Hacer clic en la opción Tutoriales.



3- En la barra de búsqueda ingresar el número 18.3.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRS-

11. RECOMENDACIONES GENERALES

El Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP- en el documento Protocolo del Servicio al Ciudadano⁸, considera importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones que deben observar los funcionarios y contratistas de las entidades públicas. Por lo anterior, aplican para la Agencia y se relacionan a continuación:

- Informarse sobre los formatos, protocolos o lineamientos de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su horario laboral.
- Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas -un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- Dividir las respuestas largas en bloques.
- No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.
- Evite tutear o dirigirse al ciudadano o servidor empleando el pronombre de segunda persona.

⁷ Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".

⁸ [Protocolo de Servicio al Ciudadano de Función Pública \(funcionpublica.gov.co\)](http://funcionpublica.gov.co/Protocolo-de-Servicio-al-Ciudadano-de-Funcion-Publica)

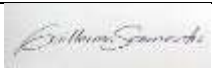
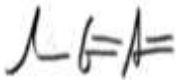
MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

12. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS PQRSD

El Grupo Interno de Trabajo de Relacionamento Estado Ciudadano o quien haga sus veces deberá elaborar el “Informe trimestral general de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias” o el documento que corresponda, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al vencimiento del trimestre respectivo, de acuerdo con la matriz de control de las PQRSD establecida para ello. En todo caso, cada dependencia por parte del Gestor PQRSD 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 grupo de Relacionamento Estado Ciudadano determine.

13. REMISIÓN NORMATIVA

Las situaciones no previstas en el presente Manual se registrarán por las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, la Ley 1755 de 2015 y las normas especiales sobre cada materia y las que los modifiquen.

Autores y responsables del documento				
Acción	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaboró	Guillermo Sarmiento	Analista T2-2	30/05/2026	
	Alejandro Garzón Arévalo	Analista T2-06		
Revisó	William Javier Murcia Acevedo	Asesor experto – G3-09	30/07/2026	
Aprobó	Ana María Tolosa	Secretaria General	31/07/2026	