Agencia Nacional
de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRSD

1. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	08/10/2026
Ciudad:	Bogotá D.C
Título del Informe:	Reporte PQRSD – Trimestral (julio, agosto, septiembre del 2026)
Objeto del Informe:	Presentar el análisis de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente durante el tercer trimestre de 2026, con el fin de identificar su comportamiento, los principales canales y tipologías de atención, la distribución por dependencias, la oportunidad en las respuestas y los traslados realizados, generando insumos para el seguimiento institucional y la identificación de oportunidades de mejora en el relacionamiento con la ciudadanía.
Alcance o periodo reportado:	Incluye la información referente a las PQRSD, relacionada con la clasificación por tipología, tiempo de respuesta y dependencias, de los requerimientos radicados en la entidad durante el período comprendido entre el 1 julio al 30 de septiembre de 2026.
Código Interno del informe:	CCE-REC-FM-20
TRD Y Ubicación electrónica:	Informes de Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias

2. DESTINO Y AUTORES DEL INFORME

DESTINATARIO DEL INFORME	
Nombre:	**ANCP-CCE- Ciudadanía**
AUTORES DEL INFORME	
Nombre:	**Leidy Natalia Diaz Ladino**
Cargo:	**Contratista- Relacionamiento Estado Ciudadano**
Área:	**Grupo Relacionamiento Estado Ciudadano- Secretaría General**
Nombre:	**Giovanny Steven Suelto Bautista**
Área:	**Grupo Relacionamiento Estado Ciudadano- Secretaría General**
Cargo:	**Contratista- Relacionamiento Estado Ciudadano**

3. DESARROLLO DEL INFORME

El proceso de Relacionamiento Estado Ciudadano de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente realiza el seguimiento trimestral a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y demás requerimientos recibidos por la entidad, con el propósito de analizar su comportamiento, verificar la gestión realizada por las diferentes dependencias y generar información que contribuya al mejoramiento continuo de la atención a la ciudadanía y a los grupos de valor.

El presente informe consolida la información correspondiente al período comprendido entre el **1 de julio y el 30 de septiembre de 2026** y presenta el análisis de las PQRSD recibidas durante el tercer trimestre del año. Para ello, se revisan variables relacionadas con la frecuencia mensual de los requerimientos, los canales de recepción, las tipologías, los principales asuntos consultados, la distribución por áreas y dependencias, el estado de respuesta, los tiempos promedio de atención, los radicados extemporáneos y los traslados realizados tanto por competencia como entre dependencias de la Agencia.

Adicionalmente, el informe incorpora el seguimiento a las solicitudes de acceso a la información pública y a las actividades de capacitación y socialización desarrolladas durante el período. A partir de esta información se identifican tendencias, concentraciones y oportunidades de mejora que permiten fortalecer la gestión de las PQRSD, la oportunidad en las respuestas y el direccionamiento adecuado de los requerimientos desde su ingreso a la entidad.

Igualmente es pertinente mencionar que este informe se elabora de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014*, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"*, publicando en su sitio web las diferentes categorías de información; razón por la cual, se pone a disposición la información correspondiente a las PQRSD del tercer trimestre del 2026 en el portal web, para garantizar principios como el de transparencia, buena fe, facilitación, no discriminación, gratuidad, celeridad, eficacia, calidad y divulgación proactiva de la información.

Por otro lado, el documento se hace cumplimiento con lo establecido en el capítulo 12 del manual PQRSD adoptado mediante la resolución 472 de 2026, referente al seguimiento y control de las peticiones a cargo del grupo interno de Relacionamiento Estado Ciudadano de la Secretaría General. Así como la acción SG4 del programa de Transparencia y Ética Pública referente a *Monitorear con oportunidad las PQRSD de la Agencia.*

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRSD

4. Frecuencia de las PQRSD recibidas

Durante el **tercer trimestre de 2026**, la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente recibió un total de **2.995 PQRSD**. La distribución mensual muestra un comportamiento relativamente estable durante julio y agosto, seguido de un incremento en septiembre.

Gráfica 1. Número de PQRSD recibidas en la entidad durante el tercer trimestre de 2026



Fuente: Matrices PQRSD del 3Q de 2026 Reporte Poxta 2026

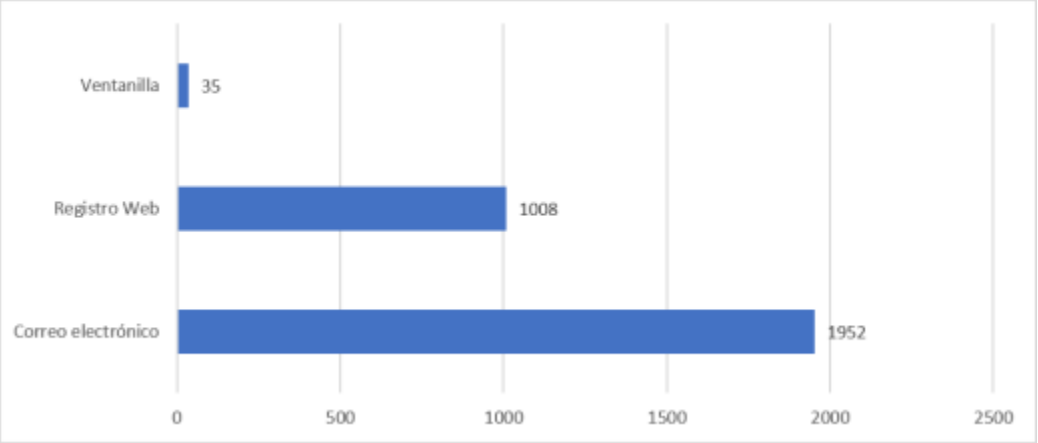
En julio se recibieron 976 PQRSD, equivalentes al 32,59% del total trimestral; en agosto, 960, correspondientes al 32,05%; y en septiembre, 1.059, que representan el 35,36%, convirtiéndose en el mes con mayor número de requerimientos del período.

Entre julio y agosto se presentó una disminución leve de 16 PQRSD (-1,6%). Posteriormente, entre agosto y septiembre, el volumen aumentó en 99 requerimientos (+10,3%), lo que evidencia una mayor concentración de solicitudes durante el último mes del trimestre.

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRSD

5. Canales de atención para la recepción de PQRSD

Gráfica 2. Canales de atención durante el tercer trimestre de 2026



Fuente: Matrices PQRSD del 3Q de 2026 Reporte Poxta 2026

Durante el tercer trimestre de 2026, la radicación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) en la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente se realizó principalmente a través del correo electrónico, canal por el cual se recibieron 1.952 requerimientos, equivalentes al 65,18% del total trimestral.

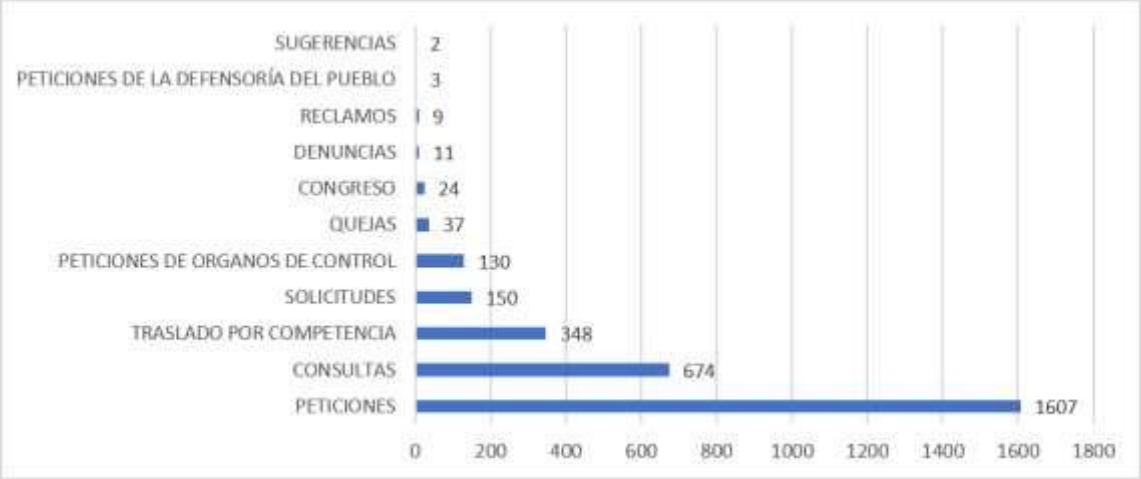
En segundo lugar, se ubicó el Registro Web, con 1.008 solicitudes, que representan el 33,66% del total. Finalmente, el canal de ventanilla registró 35 requerimientos, correspondientes al 1,17%.

Estos resultados evidencian una clara predominancia de los canales virtuales, los cuales concentraron el 98,84% de las PQRSD recibidas durante el trimestre, mientras que la atención presencial mantuvo una participación marginal. En particular, el correo electrónico se consolidó como el principal medio de interacción de la ciudadanía con la entidad, al concentrar cerca de dos de cada tres solicitudes.

En comparación con el segundo trimestre de 2026, se mantiene la misma estructura de uso de canales, con predominio del correo electrónico como principal vía de radicación y una participación minoritaria de la atención presencial.

6. Tipología de las PQRSD recibidas

Gráfica 3. Número de PQRSD recibidas en la entidad durante el tercer trimestre de 2026 por tipología



Fuente: Matrices PQRSD del 3Q de 2026 Reporte Poxta 2026

Durante el tercer trimestre de 2026, las peticiones fueron la tipología con mayor participación, con 1.607 requerimientos, equivalentes al 53,66% del total de las PQRSDF recibidas. En segundo lugar, se ubicaron las consultas, con 674 casos (22,50%), seguidas por los traslados por competencia, con 348 registros (11,62%). Estas tres categorías concentraron en conjunto el 87,78% de todas las solicitudes recibidas durante el trimestre.

Las demás tipologías tuvieron una participación considerablemente menor: las solicitudes representaron 150 casos (5,01%); las peticiones de órganos de control, 130 (4,34%); las quejas, 37 (1,24%); las solicitudes del Congreso, 24 (0,80%); las denuncias, 11 (0,37%); los reclamos, 9 (0,30%); las peticiones de la Defensoría del Pueblo, 3 (0,10%); y las sugerencias, 2 (0,07%).

La distribución evidencia que la demanda dirigida a la Agencia se concentra principalmente en requerimientos de información, orientación y pronunciamiento institucional, mientras que las manifestaciones asociadas directamente con inconformidades (quejas y reclamos) presentan una participación reducida dentro del volumen total.

A continuación, se desarrolla un análisis cualitativo de los temas recurrentes a partir de los cuales nuestros grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía general nos consulta en sus PQRSD que dirige a la entidad:

- **Peticiones:** Los asuntos más recurrentes estuvieron relacionados con el uso y soporte de SECOP II, incluyendo acceso, usuarios, cuentas y funcionamiento de la plataforma; consultas y solicitudes asociadas con

Acuerdos Marco de Precios y otros instrumentos de agregación de demanda; así como requerimientos relacionados con pagos, facturas y órdenes de compra, procesos de contratación y conceptos sobre temas contractuales.

- **Consultas:** Se concentraron principalmente en la solicitud de conceptos y orientación jurídica sobre contratación estatal, aplicación de normas y procedimientos; interpretación y aplicación de Documentos Tipo y pliegos tipo; funcionamiento de procesos de selección y contratación; y consultas relacionadas con SECOP II y los Acuerdos Marco de Precios.

- **Solicitudes:** Los temas más frecuentes estuvieron asociados con Acuerdos Marco de Precios, Tienda Virtual del Estado Colombiano e instrumentos de agregación de demanda; solicitudes relacionadas con SECOP y sus plataformas; acceso a información y documentos; y requerimientos de orientación sobre procesos y aspectos contractuales.

- **Quejas:** Las principales inconformidades estuvieron relacionadas con el funcionamiento y acceso a SECOP II, la gestión de Acuerdos Marco de Precios y catálogos, solicitudes de verificación sobre el cumplimiento de condiciones por parte de proveedores y, en algunos casos, demoras en pagos o en la atención de requerimientos.

- **Reclamos:** Se relacionaron principalmente con moras en el pago de órdenes de compra y obligaciones por parte de entidades compradoras, dificultades de acceso o actualización de información en SECOP y problemas operativos en las plataformas de la entidad.

- **Peticiones del Congreso:** Se concentraron en solicitudes de información y conceptos institucionales, así como en requerimientos relacionados con proyectos de ley y asuntos de contratación pública elevados por integrantes del Congreso de la República.

- **Peticiones de órganos de control:** Los asuntos estuvieron vinculados principalmente con requerimientos de información dentro de actuaciones disciplinarias, indagaciones y procesos de control, incluyendo solicitudes de información sobre procesos contractuales, registros en SECOP y documentación requerida como material probatorio.

- **Denuncias:** Se relacionaron principalmente con presuntas irregularidades en procesos de contratación y selección, cuestionamientos sobre el cumplimiento de requisitos o experiencia de proponentes y posibles irregularidades asociadas con Acuerdos Marco de Precios y su ejecución.

- **Peticiones de la Defensoría del Pueblo:** Dado que durante el trimestre se registraron únicamente tres casos, los asuntos fueron diversos y estuvieron relacionados con acceso a información y documentos públicos,

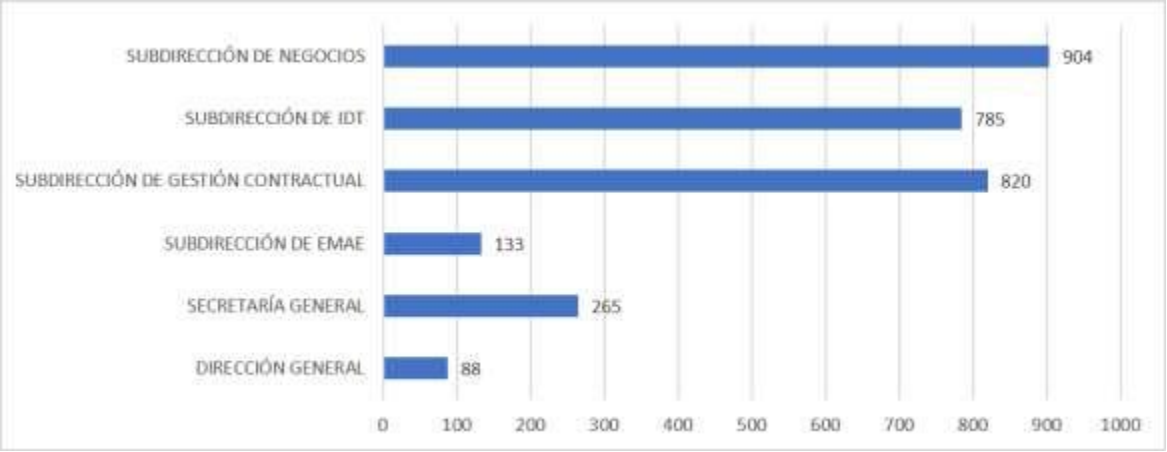
protección de datos e identidad, así como con requerimientos derivados de posibles irregularidades previamente denunciadas. Aquí evitaría hablar de "temas recurrentes", precisamente por el bajo número de registros.

- **Sugerencias:** Las dos sugerencias recibidas estuvieron orientadas a mejoras funcionales de SECOP II, particularmente sobre opciones de edición de información contractual y ajustes en campos disponibles dentro de los procesos.

- **Traslados por competencia**: Los asuntos remitidos a otras entidades se relacionaron principalmente con procesos de contratación o selección cuya competencia correspondía a otras entidades, solicitudes de revisión de actuaciones o evaluaciones, consultas jurídicas sobre casos contractuales específicos y reportes de presuntas irregularidades en procesos de contratación.

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

Gráfica 4. Número de PQRSD por dependencia durante el tercer trimestre de 2026



Fuente: Matrices PQRSD del 3Q de 2026 Reporte Poxta 2026

Durante el tercer trimestre de 2026, la mayor concentración de PQRSD se presentó en la Subdirección de Negocios, con **904** requerimientos, equivalentes al **30,18%** del total recibido por la Agencia.

Le siguió la Subdirección de Gestión Contractual, con **820** requerimientos **(27,38%)**, y la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico – IDT, con **785 (26,21%)**. En conjunto, estas tres dependencias concentraron el 83,77% de las PQRSD gestionadas durante el trimestre.

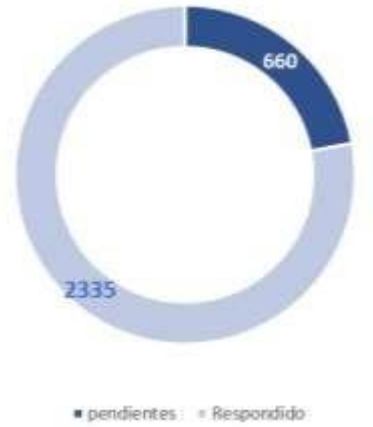
Con una participación menor se ubicaron la Secretaría General, con 265 requerimientos (8,85%); la Subdirección de Estudios de Mercado y

Abastecimiento Estratégico – EMAE, con 133 (4,44%); y la Dirección General, con 88 (2,94%).

La distribución evidencia que la gestión de las PQRSD se concentra principalmente en las áreas misionales de la entidad, particularmente en Negocios, Gestión Contractual e IDT, lo que refleja una demanda ciudadana fuertemente asociada con asuntos vinculados a los servicios, plataformas y procesos de contratación pública que lideran estas dependencias.

8. Gestión y estado de respuesta de las PQRSD

Gráfica 5. Gestión de PQRSD de durante el tercer trimestre de 2026

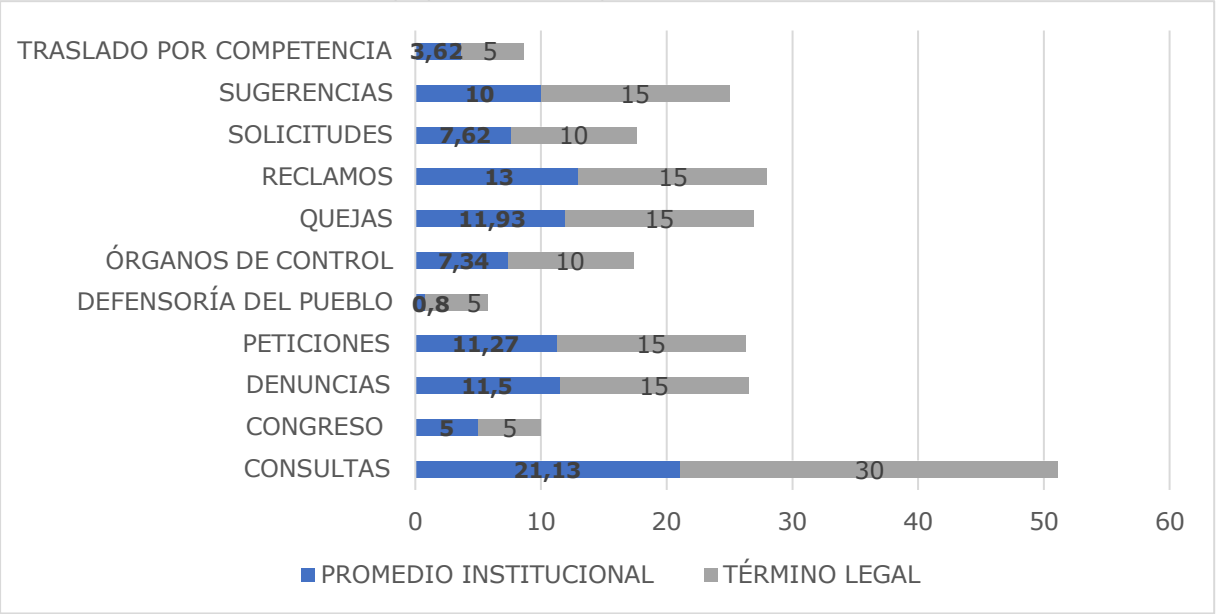


Fuente: Matrices PQRSD del 3Q de 2026 Reporte Poxta 2026

Al cierre del tercer trimestre de 2026, de las 2.995 PQRSD recibidas por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, 2.335 habían sido respondidas, lo que corresponde al 77,96% del total. Por su parte, 660 requerimientos se encontraban pendientes o en trámite de respuesta, equivalentes al 22,04%. Las cuales se encuentran en el término legal y serán respondidas durante el siguiente período.

9. Tiempo promedio de respuesta

Gráfico 6. Tiempo promedio de respuesta durante el tercer trimestre de 2026



Fuente: Matrices PQRSD del 3Q de 2026 Reporte Poxta 2026

Durante el tercer trimestre de 2026, los tiempos promedio de respuesta presentan comportamientos diferenciados según la tipología. En la mayoría de los casos, el promedio institucional se encuentra por debajo del término legal establecido, lo que evidencia margen de oportunidad en la gestión de las solicitudes.

Las consultas registraron el mayor tiempo promedio de respuesta, con 21,13 días frente a un término legal de 30 días. Le siguieron los reclamos, con 13 días de promedio frente a 15 días; las quejas, con 11,93 días frente a 15; las denuncias, con 11,5 días frente a 15; las peticiones, con 11,27 días frente a 15; y las sugerencias, con 10 días frente a 15.

Por su parte, las solicitudes presentaron un promedio de 7,62 días, dentro del término legal de 10 días, mientras que los traslados por competencia registraron un promedio de 3,62 días frente a un máximo de 5 días.

En contraste, las peticiones de la Defensoría del Pueblo registran el menor tiempo promedio, con 0,8 días frente a un término de 5 días. Las solicitudes del Congreso presentan un promedio de 5 días, equivalente al término legal establecido.

10. Radicados extemporáneos

Tabla 1. PQRSD Extemporáneas durante el tercer trimestre de 2026

Fecha de entrada	N° de radicado	Tipología del radicado	Dependencia asignada para responder	Fecha de respuesta máxima según la Ley	Fecha de respuesta	Funcionario / Contratista	Tiempos de respuesta extemporáneo
7/06/2026	1_2026_06_07_007751	Petición de interés particular	Sub. Negocios	1/07/2026	2/07/2026	Contratista	1 día
11/06/2026	1_2026_06_11_007915	Consulta	Sub. Negocios	28/07/2026	29/07/2026	Contratista	1 día
11/06/2026	1_2026_06_11_007917	Petición de interés particular	Sub. Negocios	6/07/2026	7/07/2026	Contratista	1 día
16/06/2026	1_2026_06_16_008127	Petición de interés particular	Sub. Negocios	8/07/2026	9/07/2026	Contratista	1 día
3/07/2026	1_2026_07_03_008921	Petición de interés particular	Sub. Negocios	28/07/2026	29/07/2026	Contratista	1 día
5/06/2026	1_2026_06_05_007744	Petición de interés particular	Sub. Negocios	1/07/2026	2/07/2026	Contratista	1 día
9/06/2026	1_2026_06_09_007780	Consulta	Sub. IDT	24/07/2026	28/07/2026	Contratista	2 días
29/06/2026	1_2026_06_29_008642	Quejas	Sub. IDT	22/07/2023	23/07/2026	Contratista	1 día
9/06/2026	1_2026_06_09_007828	Petición de interés particular	Dirección General	2/07/2026	3/07/2026	Contratista	1 día
26/06/2026	1_2026_06_26_008600	Petición de interés particular	Sub. EMAE	21/07/2026	22/07/2026	Contratista	1 día
21/07/2026	1_2026_07_21_009567	Petición de interés general	Sub. Negocios	12/08/2026	13/08/2026	Contratista	1 día
21/07/2026	1_2026_07_21_009605	Petición de interés general	Sub. Negocios	12/08/2026	13/08/2026	Contratista	1 día
28/07/2026	1_2026_07_28_009926	Petición de interés particular	Sub. Negocios	20/08/2026	21/08/2026	Contratista	1 día
16/07/2026	1_2026_07_17_009466	Petición de interés particular	Sub. Negocios	11/08/2026	12/08/2026	Contratista	1 día
21/07/2026	1_2026_07_21_009557	Petición de interés particular	Sub. Negocios	12/08/2026	13/08/2026	Contratista	1 día
23/07/2026	1_2026_07_23_009727	Solicitud de información	Sub. Negocios	6/08/2026	10/08/2026	Contratista	1 día
24/07/2026	1_2026_07_24_009816	Petición de interés particular	Sub. Negocios	18/08/2026	19/08/2026	Contratista	1 día
24/07/2026	1_2026_07_24_009799	Petición de interés particular	Sub. Negocios	18/08/2026	19/08/2026	Contratista	1 día
24/07/2026	1_2026_07_24_009800	Petición de interés particular	Sub. Negocios	18/08/2026	19/08/2026	Contratista	1 día
24/07/2026	1_2026_07_24_009801	Petición de interés particular	Sub. Negocios	18/08/2026	19/08/2026	Contratista	1 día
21/07/2026	1_2026_07_21_009568	Petición de interés particular	Sub. Negocios	12/08/2026	13/08/2026	Contratista	1 día
11/08/2026	1_2026_08_11_010550	Falta de competencia	Sub. Gestión Contractual	19/08/2026	20/08/2026	Funcionaria	1 día
30/07/2026	1_2026_07_30_010048	Petición de interés particular	Sub. IDT	24/08/2026	25/08/2026	Funcionaria	1 día
27/07/2026	1_2026_07_27_009825	Solicitud de información	Sub. IDT	11/08/20263	19/08/2026	contratista	6 días

5/08/2026	1_2026_08_05_010401	Quejas	Sub. IDT	28/08/2026	31/08/2026	Contratista	1 día
28/07/2026	1_2026_07_28_009923	Peticiones de la defensoría del pueblo	Sub. IDT	4/08/2026	20/08/2026	Contratista	11 días
30/06/2026	1_2026_06_30_008667	Petición de interés particular	Sub. IDT	23/07/2026 13/08/2026	23/07/2026 21/08/2026	Contratista	6 días
29/07/2026	1_2026_07_29_010028	Consulta	Sub. Negocios	11/09/2026	17/09/2026	Contratista	5 días
27/09/2026	1_2026_07_27_009828	Consulta	Sub. Negocios	9/09/2026	11/09/2026	Contratista	2 días
24/08/2026	1_2026_08_24_011233	Petición de interés particular	Sub. Negocios	14/09/2026	15/09/2026	Contratista	1 día
28/07/2026	1_2026_07_28_009914	Consulta	Sub. Negocios	10/09/2026	11/09/2026	Contratista	1 día
10/08/2026	1_2026_08_10_010501	Petición de interés general	Sub. Negocios	1/09/2026	2/09/2026	Contratista	1 día
14/08/2026	1_2026_08_14_010858	Petición de interés general	Sub. Negocios	7/09/2026	8/09/2026	Contratista	1 día
8/09/2026	1_2026_08_13_010755	Petición de interés general	Sub. Negocios	4/09/2026	8/09/2026	Contratista	2 días
24/08/2026	1_2026_08_25_011283	Petición de interés general	Sub. Negocios	15/09/2026	16/09/2026	Contratista	1 día
26/08/2026	1_2026_08_26_011380	Quejas	Sub. Negocios	16/09/2026	17/09/2026	Contratista	1 día
1/09/2026	1_2026_09_02_011663	Petición de interés general	Sub. Negocios	23/09/2026	25/09/2026	Contratista	2 días
1/09/2026	1_2026_09_02_011688	Petición de interés general	Sub. Negocios	23/09/2026	25/09/2026	Contratista	2 días
1/09/2026	1_2026_09_02_011689	Petición de interés general	Sub. Negocios	23/09/2026	25/09/2026	Contratista	2 días
3/09/2026	1_2026_09_04_011766	Petición de interés general	Sub. Negocios	25/09/2026	28/09/2026	Contratista	1 día
24/08/2026	1_2026_08_25_011278	Petición de interés general	Sub. IDT	15/09/2026	16/09/2026	Contratista	1 día
17/07/2026	1_2026_07_17_009520	Petición de interés particular	Dirección General	11/08/2026 02/09/2026	11/08/2026 17/09/2026	Contratista	11 días
17/07/2026	1_2026_07_17_009521	Petición de interés particular	Dirección General	11/08/2026 02/09/2026	11/08/2026 17/09/2026	Contratista	11 días
17/07/2026	1_2026_07_17_009523	Petición de interés particular	Dirección General	11/08/2026 02/09/2026	11/08/2026 17/09/2026	Contratista	11 días
20/08/2026	1_2026_08_20_011024	Petición de interés particular	Dirección General	10/09/2026	11/09/2026	Contratista	1 día

Fuente: Matrices PQRSD del 1 de julio a 30 de septiembre de 2026 SharePoint Atención al ciudadano 2026

En la tabla anterior se relacionan los radicados de las PQRSD que presentaron una respuesta extemporánea durante los meses objeto de análisis (julio, agosto y septiembre), indicando para cada caso los días de vencimiento y la dependencia responsable.

11. Traslados por competencia

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



Fuente: Matrices PQRSD del 3Q de 2026 Reporte Poxta 2026

Durante el tercer trimestre de 2026 se realizaron 348 traslados por competencia a otras entidades, equivalentes al 11,62% del total de PQRSD recibidas durante el período. La mayor proporción de estos traslados se concentró en la Subdirección de Gestión Contractual, con 201 casos (57,76%), seguida por la Secretaría General, con 142 traslados (40,80%). En conjunto, ambas dependencias concentraron el 98,56% de los traslados por competencia realizados durante el trimestre.

La participación de las demás áreas fue marginal: la Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico – EMAE y la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico – IDT registraron 2 traslados cada una (0,57%), mientras que la Subdirección de Negocios realizó 1 traslado (0,29%).

Este comportamiento evidencia una alta concentración de los casos que requieren remisión a otras entidades en Gestión Contractual y Secretaría General, lo que puede estar asociado con la naturaleza de los asuntos que reciben estas dependencias y con solicitudes que, aunque guardan relación con contratación pública, exceden las competencias directas de la Agencia.

12. Traslados entre áreas

Por otro lado, se realizó un análisis de los traslados internos que realiza la Agencia con la información suministrada por las áreas y/o dependencias de la agencia:

Tabla 3. Reasignaciones internas del tercer trimestre de 2026

ORIGEN \ DESTINO	DIRECCIÓN GENERAL	SECRETARÍA GENERAL	SUB DE EMAE	SUB. DE GESTIÓN CONTRACTUAL	SUB. DE IDT	SUB. DE NEGOCIOS	TOTALES	% TOTALES
DIRECCIÓN GENERAL		5	2	10	3	4	24	1,93%
SECRETARÍA GENERAL	15		28	390	294	375	1102	88,51%
SUB DE EMAE	4	12		6	0	0	22	1,77%
SUB. DE GESTIÓN CONTRACTUAL	1	6	16		7	7	37	2,97%
SUB. DE IDT	2	4	12	7		4	29	2,33%
SUB. DE NEGOCIOS	1	5	0	3	22		31	2,49%
TOTALES	23	32	58	416	326	390	1245	100,00%

Fuente: Matrices PQRSD del 3Q de 2026 Reporte Poxta 2026

Durante el tercer trimestre de 2026 se registraron 1.245 traslados internos de PQRSD entre las diferentes dependencias de la Agencia. La Secretaría General concentró ampliamente el mayor número de reasignaciones como área de origen, con 1.102 traslados, equivalentes al 88,51% del total.

Estos fueron dirigidos principalmente a la Subdirección de Gestión Contractual (390), la Subdirección de Negocios (375) y la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico – IDT (294). En conjunto, estos tres destinos concentraron 1.059 de los 1.102 traslados originados en Secretaría General, es decir, cerca del 96%.

Las demás dependencias registraron volúmenes considerablemente menores como origen de traslados: Gestión Contractual, con 37 (2,97%); Negocios, con 31 (2,49%); IDT, con 29 (2,33%); Dirección General, con 24 (1,93%); y EMAE, con 22 (1,77%).

Al analizar las áreas receptoras, la Subdirección de Gestión Contractual fue la que recibió el mayor número de PQRSD trasladadas internamente, con 416 casos (33,41%), seguida de Negocios, con 390 (31,33%), e IDT, con 326 (26,18%). Estas tres dependencias concentraron conjuntamente el 90,92% de todos los traslados internos del trimestre.

13. Solicitudes de acceso a la información pública

De acuerdo con el Artículo 2.1.1.6.2. del Decreto 1081 de 2015, las entidades deben generar informes de solicitudes de acceso a la información, identificando el número de solicitudes a las cuales se negó el acceso a la información pública.

Durante el trimestre objeto de reporte, la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico (IDT) atendió solicitudes de acceso a la información pública, en el marco de las cuales se identificaron casos en los que el acceso a determinada información fue restringido, de manera total o parcial, en aplicación de las disposiciones relacionadas con la protección de datos personales, información confidencial y registros técnicos internos.

A continuación, se relacionan los números de radicado correspondientes a las solicitudes en las que se presentó alguna restricción de acceso:

a. Restricción de información por contener datos personales

Las siguientes PQRSD de salida corresponden a solicitudes en las cuales se restringió el acceso a información por contener datos personales sujetos a protección:

2_2026_07_14_007432
2_2026_08_05_008303
2_2026_08_19_008827
2_2026_09_03_009511
2_2026_09_08_009666

b. Restricción de datos personales y registros técnicos

En los siguientes casos se identificó información correspondiente a datos personales protegidos y registros técnicos, tales como logs y direcciones IP, frente a los cuales se aplicaron las restricciones correspondientes:

1_2026_09_01_011559
1_2026_09_15_012310

c. Restricciones parciales de acceso

En las PQRSD No. 1_2026_08_13_010766 y 1_2026_08_26_011394 se presentaron restricciones parciales de acceso, relacionadas principalmente con datos personales, información de autenticación y determinados registros técnicos internos.

Adicionalmente, para la PQRSD No. 1_2026_07_24_009766, se proyectó, como parte del insumo técnico, una restricción parcial relacionada con direcciones IP y

otros metadatos técnicos. No obstante, la contabilización definitiva de este caso deberá verificarse con la respuesta final efectivamente remitida al peticionario.

Así, la subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico (IDT) atendió 10 peticiones, las cuales se negó total o parcialmente la información durante el trimestre reportado, por otro lado, la Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico (EMAE), la Subdirección de Negocios, la Secretaría General, la Secretaría General y la Subdirección de Gestión Contractual reportaron que no se presentaron peticiones de acceso a la información pública cuyo acceso hubiera sido negado. En consecuencia, durante el periodo evaluado no se registraron, en estas áreas, casos de negación de acceso a la información pública.

14. Capacitaciones y socializaciones

En el mes de septiembre se realizó la socialización y capacitación sobre el nuevo Manual de PQRSD de la ANCP-CCE, dirigida a funcionarios y contratistas de la Agencia, con el propósito de dar a conocer los principales cambios, lineamientos y orientaciones para fortalecer la adecuada gestión, clasificación, trámite y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Durante la jornada se socializó el marco normativo aplicable al derecho fundamental de petición, incluyendo el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1755 de 2015, la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 1166 de 2016, así como otras disposiciones relacionadas con los términos y condiciones para la atención de las solicitudes ciudadanas.

Uno de los principales temas abordados correspondió a la adecuada asignación y reclasificación de la tipología de las PQRSD, teniendo en cuenta las dificultades identificadas en algunas dependencias. Se enfatizó en la importancia de realizar una correcta clasificación desde el inicio del trámite, considerando que los términos de respuesta varían de acuerdo con la naturaleza de cada solicitud. Asimismo, se informó que las dependencias cuentan con un plazo de hasta cinco (5) días para realizar la reclasificación cuando se determine que la tipología inicialmente asignada no corresponde.

De igual manera, se socializaron los principales aspectos incorporados y actualizados en el Manual, entre ellos el glosario y listado de siglas, así como las diferencias entre petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia. También se abordaron los lineamientos para el trámite de peticiones verbales, escritas, anónimas, oscuras, reiteradas, incompletas y los casos de desistimiento tácito.

Finalmente, se hizo énfasis en la importancia de realizar una gestión oportuna de las PQRSD y evitar respuestas extemporáneas, teniendo en cuenta las alertas generadas por el sistema frente al vencimiento de los términos. Esta capacitación permitió fortalecer el conocimiento de funcionarios y contratistas sobre los lineamientos establecidos en el nuevo Manual y promover una gestión más adecuada, oportuna y uniforme de las solicitudes ciudadanas en la Agencia.

15. Conclusiones

- Durante el tercer trimestre de 2026, la Agencia recibió 2.995 PQRSD, manteniendo un volumen prácticamente estable frente al trimestre anterior, cuando se registraron 3.027. (INFORME PQRSD 2Q 2026) Sin embargo, el comportamiento mensual cambió: después de una ligera disminución entre julio y agosto, septiembre concentró el mayor número de requerimientos (1.059; 35,36%), lo que evidencia un repunte de la demanda al cierre del período.

- La interacción con la ciudadanía continúa siendo predominantemente digital. El correo electrónico y el Registro Web concentraron conjuntamente el 98,84% de las PQRSD, mientras que la ventanilla representó apenas el 1,17%. Esto reafirma la importancia de fortalecer la capacidad de recepción, orientación y seguimiento en los canales digitales de la Agencia.

- Las peticiones, consultas y traslados por competencia concentraron el 87,78% de los requerimientos recibidos. La revisión temática evidencia, además, una demanda recurrente alrededor de SECOP II, contratación estatal, Acuerdos Marco de Precios, Tienda Virtual del Estado Colombiano, conceptos y orientación jurídica, lo que permite identificar los asuntos sobre los cuales existe una mayor necesidad de información y acompañamiento por parte de los usuarios.

- La gestión de las PQRSD presenta una alta concentración en tres dependencias: Subdirección de Negocios, Gestión Contractual e IDT, que en conjunto atendieron el 83,77% de los requerimientos. Este comportamiento confirma que estas áreas constituyen los principales puntos de interacción entre los servicios misionales de la Agencia y sus grupos de valor.

- Al cierre del trimestre, 2.335 de las 2.995 PQRSD habían sido respondidas, equivalentes al 77,96%, mientras que 660 (22,04%) permanecían

pendientes. La condición de pendiente no implica por sí misma incumplimiento, por lo que el seguimiento debe complementarse con el análisis de términos legales y radicados extemporáneos para establecer el nivel real de oportunidad de la gestión en el siguiente periodo.

- En términos generales, los tiempos promedio de respuesta se encuentran por debajo de los términos legales establecidos. Asimismo, las solicitudes del Congreso presentan un promedio de 5 días, coincidente con el límite establecido, lo que evidencia un margen reducido para su gestión.

- Los traslados por competencia constituyen una señal relevante del trimestre. Se registraron 348 casos, equivalentes al 11,62% del total de PQRSD, frente a 160 en el segundo trimestre. (INFORME PQRSD 2Q 2026) Esto representa un incremento de 117,5%, que hace pertinente profundizar en las causas de recepción de solicitudes que corresponden a otras entidades y evaluar oportunidades para fortalecer la orientación inicial a la ciudadanía sobre las competencias de la Agencia.

- El análisis de los traslados internos también evidencia una oportunidad de mejora en la asignación inicial de los requerimientos. Durante el trimestre se registraron 1.245 reasignaciones, de las cuales el 88,51% se originó en la Secretaría General y el 90,92% tuvo como destino Gestión Contractual, Negocios o IDT. Este patrón muestra que una parte importante de las solicitudes pasa por una instancia intermedia antes de llegar al área que finalmente debe gestionarlas, por lo que resulta conveniente revisar criterios de clasificación, enrutamiento y asignación desde el ingreso de la PQRSD.

- De manera transversal, los resultados muestran que el reto de la gestión PQRSD no está únicamente en responder los requerimientos, sino en mejorar su direccionamiento desde el primer contacto, reducir traslados innecesarios, anticipar los temas de mayor consulta y asegurar márgenes suficientes para responder oportunamente las solicitudes sujetas a términos más cortos.

INFORME INTERNO TRIMESTRAL DE PQRSD

16. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Giovanny Steven Suelto Bautista Contratista Relacionamiento Estado Ciudadano	08/10/2026	Original firmado
Elaboró	Leidy Natalia Diaz Ladino Contratista Relacionamiento Estado Ciudadano	08/10/2026	Original firmado
Revisó	Alejandro Garzón Arévalo Coordinador Grupo REC	08/10/2026	Original firmado
Aprobó	Ana María Tolosa Rico Secretaria General	09/10/2026	Original firmado

17. CONTROL DE CAMBIOS

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