

2021



INSTRUCTIVO PARA RESPONDER SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA

AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA
COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

2021

Director General
José Andrés O'Meara Riveira

Secretaria General
Claudia Ximena Lopez Pareja

Asesor Dirección General
Mauro Palta Cerón

Subdirector de Negocios
Andrés Ricardo Mancipe Gonzalez

Subdirector de Gestión Contractual
Jorge Augusto Tirado Navarro

**Subdirectora de Estudios de Mercado y
Abastecimiento Estratégico (EMAE)**
Catalina Pimienta Gómez

**Subdirector de Información y
Desarrollo Tecnológico (IDT)**
Rigoberto Rodriguez Peralta

Asesor Económico
Steven Orozco Rodríguez

Asesor Jurídico
Juan David Marín Lopez

Asesor Planeación
Karina Blanco Marín

Asesor Control Interno
Judith Gomez Zambrano

INSTRUCTIVO PARA RESPONDER A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA

CCE-PQRSD-IN-02
V. 01 DEL 16/09/2021



CONTENIDO

1. Introducción.....	2
2. Objetivo	2
3. Alcance.....	3
4. Marco legal	3
5. Descripción del instructivo	3
5.1. Recepción de la solicitud de información.....	3
5.1.2. Solicitudes de información con identificación reservada.....	4
5.2. Identificar si se trata de una solicitud de información	4
5.2.1. Atención prioritaria a solicitudes.....	6
5.3. Determinar la competencia de la entidad y la dependencia para responder	6
5.4. Analizar la información requerida.....	6
5.5. Establecer si es información reservada o clasificada	7
5.6. Elaborar y enviar la respuesta.....	7
6. Ficha técnica de documento y control de cambios.....	8



Colombia Compra Eficiente

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

Versión: 01

Código: CCE-PQRSD-IN-02

Fecha: 16 de septiembre 2021

Página 1 de 10

INSTRUCTIVO PARA RESPONDER A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA

CCE-PQRSD-IN-02
V. 01 DEL 16/09/2021



1. INTRODUCCIÓN

La Ley 1712 de 2014 tiene como objetivo la regulación del derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantías de este derecho, así como las excepciones a la publicidad de información.

El derecho de acceso a la información pública se encuentra consagrado en los artículos 20 y 74 de la Constitución Política de Colombia¹. El primero de estos establece el derecho a buscar y recibir información y el segundo, indica que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la Ley. Adicionalmente, el artículo 23² de la Constitución dispone el derecho de toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades públicas, dentro de las que se encuentran las peticiones de documentos o de información.

La respuesta a solicitudes de información es una de las formas por medio de las cuales los sujetos obligados por la Ley 1712 de 2014 garantizan el derecho de acceso a la información pública desde la perspectiva de la transparencia pasiva que corresponde al derecho de cada persona a solicitar y recibir información de las instituciones del Estado, sin la necesidad de decir por qué o para qué se está requiriendo³.

2. OBJETIVO

Orientar las respuestas a solicitudes de información pública que recibe la Agencia en cumplimiento del artículo 25 de la Ley 1712 de 2014. Para esto, se explican los pasos y requisitos que se deben efectuar con el fin de contestar de manera oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada.

¹ARTICULO 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación.

ARTICULO 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.

²ARTICULO 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

³ [Guiaparespondersolicitudesinformacionpublica.pdf \(actuecolombia.net\)](#)



Colombia Compra Eficiente

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

Versión: 01

Código: CCE-PQRSD-IN-02

Fecha: 16 de septiembre 2021

Página 2 de 10

INSTRUCTIVO PARA RESPONDER A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA

CCE-PQRSD-IN-02
V. 01 DEL 16/09/2021



3. ALCANCE

Este documento comprende las peticiones relacionadas con solicitudes de información que se presentan en la ANCP-CCE y el trámite para su gestión.

4. MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia
- Ley 1437 de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Ley 1712 de 2014, Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.”
- 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.

5. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUCTIVO

1. Recepción de la solicitud de información
2. Identificar si se trata de una solicitud de información
3. Determinar la competencia de la entidad y la dependencia para responder
4. Analizar el tipo de información requerida
5. Establecer si la información es reservada o clasificada
6. Elaborar y enviar la respuesta

5.1. RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Los medios idóneos para la recepción de las solicitudes de información son los siguientes:

- Presencialmente, ya sea verbal o escrito, en el punto de atención ubicado en la Carrera 7 # 26-20 piso 33 Edificio Tequendama.
- Telefónicamente, corresponde a la línea de atención al ciudadano a través del número de contacto (1) 7956600 y se deja el registro de la llamada.



Colombia Compra Eficiente

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

www.colombiacompra.gov.co

Versión: 01

Código: CCE-PQRSD-IN-02

Fecha: 16 de septiembre 2021

Página 3 de 10

INSTRUCTIVO PARA RESPONDER A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA

CCE-PQRSD-IN-02
V. 01 DEL 16/09/2021



- Correos electrónicos institucionales pqrs@colombiacompra.gov.co, ventanillaunicaderadicacion@colombiacompra.gov.co
- Formulario web que se dispone en el sitio web de la agencia de acuerdo con lo dispuesto por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- A través del enlace dispuesto por el Ministerio Público para recibir las solicitudes de información con identificación reservada.

5.1.2. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN CON IDENTIFICACIÓN RESERVADA.

Los ciudadanos que consideren que existe un riesgo para su integridad o vida o la de sus familiares con la solicitud de información podrán presentar por intermedio del Ministerio Público solicitudes con reserva de identidad.

Para este fin, la Procuraduría General de la Nación tiene un formulario electrónico en su página web. En el siguiente enlace:

https://www.procuraduria.gov.co/portal/solicitud_informacion_identificacion_reservada.pague

El solicitante no tiene la obligación de dar una explicación detallada de por qué se siente en peligro.

5.2. IDENTIFICAR SI SE TRATA DE UNA SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Una vez recibido el requerimiento, la Ventanilla Única de Radicación, de acuerdo con el tema, lo asigna a los gestores de las diferentes dependencias de la Agencia, las cuales son: Dirección General, Subdirección de Gestión Contractual, Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico, Subdirección de Negocios, Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico y Secretaría General e internamente, se establece la tipología del requerimiento, si se trata de una solicitud de información pública, de un derecho de petición de interés general, particular o de consulta, una queja, reclamo, denuncia, pues esto determina el tiempo para responder.

De acuerdo con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 los términos de las peticiones son los siguientes:



Colombia Compra Eficiente
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

INSTRUCTIVO PARA RESPONDER A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA

CCE-PQRSD-IN-02
V. 01 DEL 16/09/2021



Solicitud de información:

La persona solicita datos, documentos o información que la entidad genere, obtenga, adquiera o controle⁴

Tiempo para responder: 10 días hábiles después de la recepción⁵.

Derecho de petición de Interés General:

La persona pide la intervención o actuación de la entidad frente a una situación específica que afecta al público⁶

Tiempo para responder: 15 días hábiles después de la recepción⁷

Derecho de petición de Interés particular:

La persona busca que se le reconozca un derecho, que la entidad intervenga o actúe frente a una situación particular que la afecta directamente⁸.

Tiempo para responder: 15 días hábiles después de la recepción⁹

Derecho de petición de Consulta:

La persona busca una orientación, concepto o punto de vista de la entidad frente a materias a cargo de ésta¹⁰.

Tiempo para responder: 30 días hábiles después de la recepción¹¹

Petición entre autoridades:

Una autoridad hace una petición de información o documentos a otra¹².

Tiempo para responder: 10 días hábiles después de la recepción¹³

⁴ [Guiapararespondersolicitudesinformacionpublica.pdf \(actuecolombia.net\)](#)

⁵ Ley 1755 de 2015, artículo 14 numeral 1

⁶ [Guiapararespondersolicitudesinformacionpublica.pdf \(actuecolombia.net\)](#)

⁷ Ley 1755 de 2015, artículo 14

⁸ [Guiapararespondersolicitudesinformacionpublica.pdf \(actuecolombia.net\)](#)

⁹ Ley 1755 de 2015, artículo 14 numeral 2

¹⁰ [Guiapararespondersolicitudesinformacionpublica.pdf \(actuecolombia.net\)](#)

¹¹ Ley 1755 de 2015, artículo 30

¹² [Guiapararespondersolicitudesinformacionpublica.pdf \(actuecolombia.net\)](#)

¹³ Ley 1755 de 2015, artículo 14



Colombia Compra Eficiente
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

INSTRUCTIVO PARA RESPONDER A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA

CCE-PQRSD-IN-02
V. 01 DEL 16/09/2021



Si la solicitud de información no es clara (en caso de ser escrita), la entidad pedirá al ciudadano la corrección o aclaración en un término de 10 días hábiles. Si esta corrección o aclaración no se realiza, se entenderá que el solicitante ha desistido y se debe proceder al archivo de la solicitud.

Se debe tener en cuenta lo siguiente:

5.2.1. ATENCIÓN PRIORITARIA A SOLICITUDES

Las solicitudes de información presentadas por infantes, personas en situación de discapacidad, así como periodistas en el ejercicio de su actividad, deben ser tramitadas con prioridad. Esto último, según la Corte Constitucional,¹⁴ implica que se da “una respuesta que se profiere antes o con antelación a las respuestas de otros derechos de petición”. Una vez se determine la prioridad de una solicitud de este tipo se dará respuesta en un plazo máximo de 10 días hábiles.

5.3. DETERMINAR LA COMPETENCIA DE LA ENTIDAD Y LA DEPENDENCIA PARA RESPONDER

En caso de que la ANPCCE, no sea competente para responder a la solicitud, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los 5 días siguientes al recibo si lo hace por escrito. Dentro de ese término remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario o entidad competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición.

5.4. ANALIZAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA

La Agencia identifica si la información que es solicitada existe o si debe ser creada. Para estos efectos, se debe revisar en el Registro de Activos de Información. Este último, es un inventario organizado de la información que se encuentra en posesión, custodia o bajo control de la entidad, el cual se encuentra publicado en la página web en el siguiente enlace: <https://www.colombiacompra.gov.co/transparencia/transparencia-y-acceso-informacion-publica>

¹⁴ Corte Constitucional, Sentencia T 831A de 2013, M.P.: Luis Ernesto Vargas Silva.



Colombia Compra Eficiente

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

5.5. ESTABLECER SI ES INFORMACIÓN RESERVADA O CLASIFICADA

El artículo 4 de la Ley 1712 consagra que toda la información que esté en posesión, custodia o bajo control de los sujetos obligados es pública. Pero existen excepciones con el fin de evitar que se causen daños a derechos de las personas o a bienes públicos. Estas deben cumplir los siguientes requisitos establecidos en esa Ley:

- Que esté en una ley, decreto con fuerza de ley, tratado o convenio internacional ratificado por el Congreso o en la Constitución¹⁵;
- Que se relacione con unos derechos o bienes establecidos en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014;
- Que se motive y pruebe la existencia del daño presente, probable y específico, que se causaría con la divulgación de la información¹⁶.

5.6. ELABORAR Y ENVIAR LA RESPUESTA

Independiente del medio en que haya sido recibida la solicitud, ya sea por medio físico, verbal o electrónico, esta deberá responderse por escrito, de acuerdo con la preferencia del solicitante.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en el plazo establecido, la ANPCCE informará esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora e indicando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Al momento de redactar la respuesta, esta debe ser oportuna, objetiva, veraz, completa y motivada. Deben resolverse cada uno de los puntos, preguntas o solicitudes hechas en la respectiva solicitud de información.

La respuesta puede darse por medio electrónico o físico. Esto último dependerá de lo siguiente:

¹⁵ Ley 1437 de 2011, artículo 24

¹⁶ [Guiapararespondersolicitudesinformacionpublica.pdf \(actuecolombia.net\)](#)

INSTRUCTIVO PARA RESPONDER A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA

CCE-PQRSD-IN-02
V. 01 DEL 16/09/2021



- El consentimiento del solicitante. La respuesta puede ser por medio electrónico si la solicitud lo indica o si la persona a cargo de la respuesta consultó con el solicitante.
- Por escrito o al momento de recibir verbalmente la solicitud.
- Existirán casos en que, por practicidad, la persona se dirija a la entidad con el fin de obtener la información o de consultarla en la entidad. No obstante, la persona que da la respuesta debe tener en cuenta que este desplazamiento sea necesario y no implique una carga excesiva para el solicitante. Por ejemplo, si el solicitante se encuentra en una ciudad diferente al sujeto obligado, será menos dispendioso hacerle un envío por correo físico o electrónico que un desplazamiento.
- El medio en que la información se encuentre disponible. Si la información solicitada no se encuentra en medio digital y tampoco es digitalizar, deberá ser enviada por medio físico.

6. FICHA TÉCNICA DE DOCUMENTO Y CONTROL DE CAMBIOS

FICHA TECNICA DE DOCUMENTO: 1. IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN	
Título del documento:	Instructivo para responder a solicitudes de información pública
Fecha de aprobación:	16 de septiembre de 2021
Resumen / Objetivo de contenido:	Documento que busca orientar las respuestas a solicitudes de información pública que recibe la Agencia en cumplimiento del artículo 25 de la Ley 1712 de 2014
área / Dependencia de autoría:	Secretaría General-Atención y Servicio al Ciudadano
Código de estandarización:	CCE-PQRSD-IN-02
Categoría / Tipo de documento:	Instructivo
Aprobación por:	Secretaria General



Colombia Compra Eficiente
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

INSTRUCTIVO PARA RESPONDER A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA

CCE-PQRSD-IN-02
V. 01 DEL 16/09/2021



Información adicional:	
Serie documental según TRD	DG.SG.29.8
Link de ubicación original del documento (especifique donde se aloja o reposa el documento)	Share Point – Atención al Ciudadano

FICHA TECNICA DE DOCUMENTO: 2. AUTORES Y RESPONSABLES DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Acción	Nombre	Cargo/ Perfil	Fecha	Firma
Elaboró	Carolina Montenegro	Contratista- secretaria general	16/09/2021	
	Tatiana Melo	Analista T2- 4		
Revisó	Claudia Ximena López Pareja	Secretaria General	17/09/2021	
Aprobó	Claudia Ximena López Pareja	Secretaria General	17/09/2021	

Nota: Si la aprobación se realizó mediante acta de alguno de los comités internos considerados en la resolución número 173 de 2020 por favor especificar acta y mes del desarrollo de esta.

4. CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTO			Versión vigente del documento:	01.	
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE AJUSTES	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
01	16-09-2021	Elaboración del documento	Carolina Montenegro Contratista- secretaria general	Claudia Ximena López Pareja secretaria general	Claudia Ximena López Pareja secretaria General



Colombia Compra Eficiente
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

**INSTRUCTIVO PARA RESPONDER A SOLICITUDES DE
INFORMACIÓN PÚBLICA**

CCE-PQRSD-IN-02
V. 01 DEL 16/09/2021



			Tatiana Melo Analista T2- 4		
--	--	--	--------------------------------	--	--



Colombia Compra Eficiente

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co