

PROTOCOLO DE ATENCIÓN

PQRS



2022

CONTENIDO

- I. Objetivo
- II. Alcance
- III. Definiciones
- IV. Derechos y deberes de los ciudadanos
- V. Aspectos Principales Del Derecho De petición
 - A. Términos de las Peticiones
 - Tipo de Petición
 - Termino
 - B. Contenido de las peticiones
 - C. Una vez presentada la petición
 - D. Traslados por falta de competencia a otras entidades
 - E. Atención prioritaria de peticiones
 - F. Contenido de la respuesta
 - G. Proyección de la respuesta
 - H. Una vez emitida la respuesta
- VI. Canales de atención
- VII. Falta disciplinaria al no contestar las PQRSD
- VIII. Recomendaciones generales del DAFP
- IX. Evaluación satisfacción del usuario
- X. Ficha técnica del documento y control de cambios



I. OBJETIVO

Establecer pautas para la correcta atención, clasificación y gestión de las peticiones que son presentadas por los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención ante la Agencia Nacional de Contratación Pública- Colombia Compra Eficiente, con el fin de garantizar una correcta prestación del servicio, de conformidad con la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes, así como a los lineamientos dados por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, Departamento Administrativo de la Función Pública y los internos de la entidad.

II. ALCANCE

La prestación del servicio se inicia con la recepción de las PQRSD, a través de los diferentes canales de atención, realizando su respectiva clasificación y finaliza con la salida de la respuesta al ciudadano de la ANCP-CCE, conforme con los términos establecidos en la Ley 1755 del 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”.





III. DEFINICIONES

- **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 presenta un ciudadano motivado por un interés particular y/o individual, esperando obtener una respuesta a una actuación o situación que le concierne a él mismo.

- **Petición de Interés General:**

Necesidad de proteger un bien o interés común y/o general, solicitando a la autoridad pertinente, realice un pronunciamiento sobre la situación que afecta a un grupo o comunidad.

- **Solicitud de Información:**

Se demanda el acceso a documentos, actos o actuaciones de la entidad.

- **Solicitud de Copias:**

Requerimiento de entrega de copias de documentos que reposan en los archivos de la entidad, ya sea en interés particular o general.

- **Consulta:**

Solicitud de forma verbal o escrita para que se exprese una opinión, un parecer o un criterio sobre determinada materia, relacionada con las funciones o con situaciones de competencia de la Entidad.

- **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. El objetivo de la queja es la terminación de los efectos adversos que genera la acción u omisión del servidor.

- **Reclamo:**

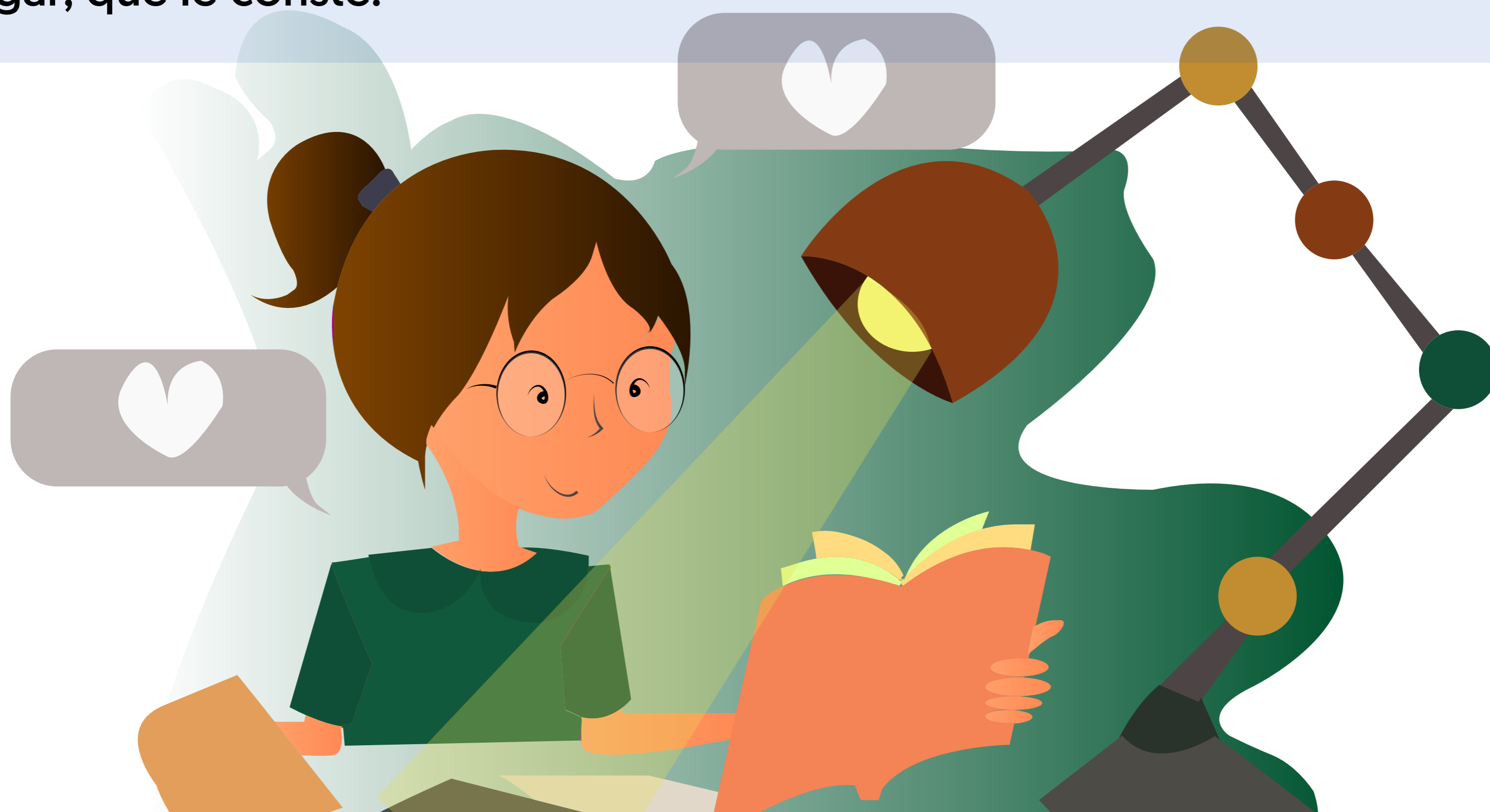
Mecanismo que puede usar cualquier persona cuando considera que una actuación de Colombia Compra Eficiente se realizó sin el cumplimiento de las condiciones de calidad del servicio, como son los requisitos legales, los del cliente, los de la entidad o los propios de la acción que da origen a la inconformidad.

- **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 Colombia Compra Eficiente, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. Tiene un término de respuesta de quince (15) días hábiles.

- **Denuncia:**

Manifestación de conocimiento mediante la cual una persona, ofendida o no con una infracción, pone en conocimiento de la autoridad un hecho irregular, con expresión de las circunstancias de tiempo, de modo y lugar, que le conste.



IV. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

Derechos de los ciudadanos

- Recibir un trato digno, y con respeto.
- Ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
- Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz en los términos establecidos en la Ley.
- Ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.
- Que se tramiten de manera prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
- Recibir atención especial y preferente a las personas que se encuentren en situación de discapacidad, a los niños y niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general a las personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Presentar los recursos conforme al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.



Deberes de los ciudadanos

- Obrar conforme al principio de buena fe, evitar utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de estos.
- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o contratistas de Colombia Compra Eficiente.
- Usar de forma apropiada los canales de comunicación de Colombia Compra Eficiente.
- Acatar la Constitución y las leyes.



V. ASPECTOS PRINCIPALES DEL DERECHO DE PETICIÓN



TERMINOS DE LAS PETICIONES:

La garantía del derecho de petición se consolida cuando se proporcionan respuestas oportunas y completas. Los términos para dar respuesta a la petición dependen del peticionario (congresistas, entidad pública), el objeto de la petición (petición general, de información, consulta, copias) o la materia objeto de la solicitud. El término establecido en la ley para responder las peticiones es el siguiente

TIPO DE PETICIÓN	TERMINO
Peticiones de interés general y particular	Dentro de los 15 días siguientes a su solicitud
Peticiones de solicitud de información o copias	Dentro de los 10 días siguientes a su solicitud
Consultas	Dentro de los 30 días siguientes a su solicitud
Quejas, reclamos y sugerencias	Dentro de los 15 días siguientes a su solicitud
Denuncias	Dentro de los 15 días siguientes a su solicitud



Existen normas especiales que establecen términos diferentes para contestar la peticiones:

Solicitud de información presentada por congresistas, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso.	Dentro de los 5 días siguientes a su solicitud. Art. 258 Ley 5 de 1992
Solicitud de documentación de las Cámaras legislativas o sus Comisiones	Dentro de los 10 días siguientes a su solicitud. Art. 260 Ley 5 de 1992
Peticiones entre autoridades	Dentro de los 10 días siguientes a su solicitud. Art. 30 CPACA
Peticiones de la Defensoría del Pueblo	Dentro de los 5 días siguientes a su solicitud. Art 16 ley 24 de 1992.

Cuando excepcionalmente no fuera posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, 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 de la demora y señalando a la vez el plazo adicional razonable en el que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Es importante tener en cuenta, que el término máximo para dar respuesta se debe contar a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación en la ventanilla única, así como las recibidas por los canales oficiales de la entidad.

2

CONTENIDO DE LAS PETICIONES

De conformidad con el artículo 16 de la ley 1755 de 2015, toda petición que se realice a la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente deberá contener por lo menos, la siguiente información:



1. La designación de la entidad o autoridad a quien está dirigida.

2. Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante legal y/o apoderado llegado el caso, con indicación de su documento de identidad y la dirección física o de correo electrónico donde quiere se allegue la respuesta. El peticionario podrá agregar código postal o número de fax. Si es una persona jurídica privada deberá estar inscrito en el registro mercantil y está obligado a indicar su dirección electrónica.

3. El objeto de la petición.

4. La exposición de argumentos en las que se fundamenta su solicitud.

5. La relación de los documentos que desee presentar como anexos para iniciar el trámite.

6. Firma del peticionario para cuando fuere el caso.

3

UNA VEZ PRESENTADA LA PETICIÓN

Para iniciar el trámite es importante verificar que la petición sea presentada de manera respetuosa.

Se debe recibir y dar tramitar a las peticiones presentadas por cualquier persona ya sea natural o jurídica, incluidos menores de edad y extranjeros. Por mandato constitucional, la Fuerza Pública no puede elevar peticiones a las autoridades salvo que, se relacionen con el servicio y la moralidad del respectivo cuerpo. Abstenerse de imponer requisitos adicionales o implementar medidas que obstaculicen el ejercicio del derecho de petición.

Las peticiones pueden tratar cualquier asunto:

Reconocimiento de un derecho, resolución de una situación jurídica, prestación de un servicio, requerimiento de información, copia de documentos, consultas, quejas y reclamos, entre otros.

Una vez analizada la petición, identificar si contiene dos o más puntos que requieren pronunciamientos distintos o particulares y verificar que sobre cada uno de ellos se haya aportado la información necesaria por parte del peticionario.



PETICIONES VERBALES

3.1

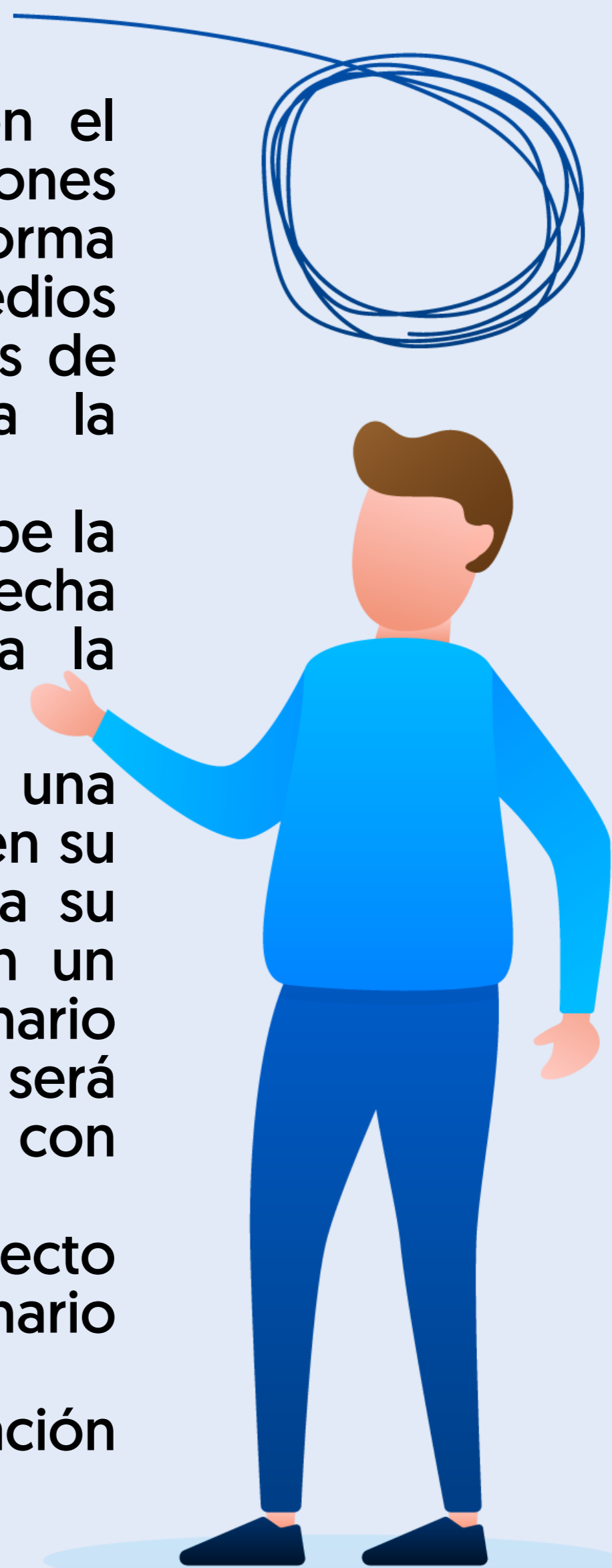
De conformidad con lo dispuesto en el Decreto 1166 de 2016, las peticiones verbales se pueden presentar de forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de voz.

Los medios empleados por quien recibe la petición le deben permitir registrar la fecha y un número único de radicado a la petición.

Es necesario tener en cuenta que las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial pueden presentar peticiones en su lengua o dialecto. Se debe garantizar los mecanismos para su presentación, constancia y radicación. Si no se cuenta con un intérprete, se debe grabar la petición e informar al peticionario que para dar adecuado trámite a su solicitud la conversación será grabada y asegurarse de que la persona está de acuerdo con dicha actuación.

La respuesta a las peticiones elevadas en lengua nativa o dialecto oficial puede hacerse en castellano siempre que el peticionario pueda entenderla. De no ser así, se debe traducir la respuesta.

La repuesta a la petición verbal de acceso a la información siempre debe darse por escrito.



3.2 PETICIONES ANONIMAS

Conforme con la sentencia C- 951 de 2014, la presentación de peticiones anónimas debe ser una excepción, pues por regla general la falta de identificación del peticionario dificulta la concreción de la respuesta y puede implicar falta de responsabilidad en las afirmaciones que se realizan y a su vez afectar impunemente derechos de terceros como el buen nombre o la honra.

Se deben recibir excepcionalmente y siempre que esté justificada de manera seria y creíble la reserva del nombre del peticionario. Por ejemplo, temas de seguridad. Cuando se radique una solicitud y se desconozca el nombre del peticionario, se deberá proceder conforme lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, publicando un aviso con copia íntegra de la respuesta en la página web de Colombia Compra Eficiente y en un lugar de acceso público de la entidad por el término de cinco (5) días. Lo anterior siempre y cuando no contenga datos sensibles.



PETICIONES ANALOGAS O MASIVAS

Aquella petición que es presentada en idénticos términos por 10 o más personas y que trata asuntos de interés general.

Los términos idénticos aluden a que las peticiones deben ser semejantes en cuanto a la autoridad a la que se dirige, el objeto de la solicitud y las razones que la fundamentan.

Se puede emitir una única respuesta y enviar copias de esta a cada peticionario adicionalmente comunicar la respuesta a través de la página web de la entidad.

3.3



3.4 PETICIONES REITERADAS

Aquella que es idéntica a otra presentada con anterioridad. En estos casos es posible reiterar la respuesta. Dado que sea el mismo ciudadano quien allegue una solicitud diferente a la inicial, esta será ingresada y tramitada como una petición nueva

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 contestación inicial con el propósito de satisfacer el derecho del solicitante.

Cuando las peticiones tienen elementos comunes, pero se relacionan nuevos hechos o argumentos, no se consideran peticiones reiteradas.



3.5 PETICIONES OSCURAS

Cuando no es posible identificar su objeto o finalidad, se debe devolver la petición para que el solicitante la corrija.

Es necesario expedir una comunicación en la que se le informe al usuario:

1. Las razones por las cuales la solicitud no es clara y anexar copia de la petición
2. Fijar como plazo diez (10) días siguientes a la comunicación, con que cuenta el peticionario para aclarar su solicitud
3. El término para dar respuesta se interrumpe, hasta tanto la entidad reciba la respectiva corrección [art. 19 CPACA].

En caso de que el peticionario no realice la aclaración, se debe informar sobre la incapacidad de la entidad de dar respuesta y posteriormente archivar la solicitud mediante el procedimiento que se encuentra establecido para ello [art. 19 CPACA].

3.6

PETICIONES INCOMPLETAS

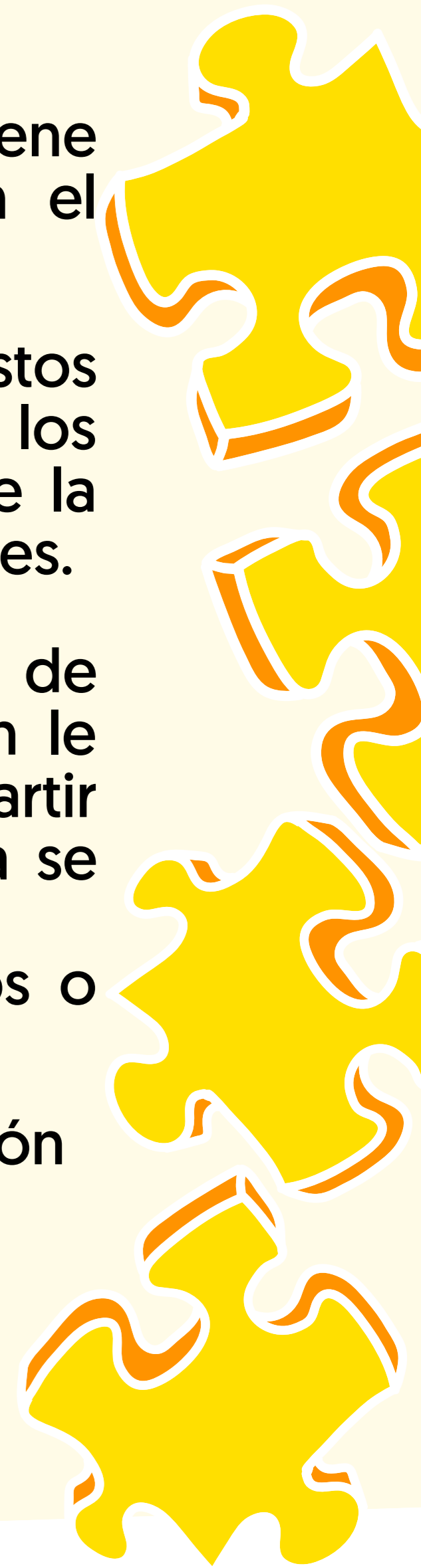
Consiste en aquella petición que no contiene los elementos esenciales establecidos en el artículo 16 de la ley 1755 de 2015.

No se debe devolver por incompleta. En estos casos se requiere al peticionario, dentro de los 10 días siguientes a la radicación, para que la complete en un término máximo de un (1) mes.

Se debe tener en cuenta, que la solicitud de información adicional o de documentos al ciudadano es competencia de la dependencia a quien le corresponda emitir la respuesta de fondo. Conforme con lo anterior, a partir del día siguiente en que el interesado aporta la información requerida se reactivara el término para resolver la petición.

Cuando tienen elementos comunes, pero se relacionan nuevos hechos o argumentos, no se consideran peticiones reiteradas

El término para dar respuesta se interrumpe hasta tanto se reciba la petición de manera completa.



3.7

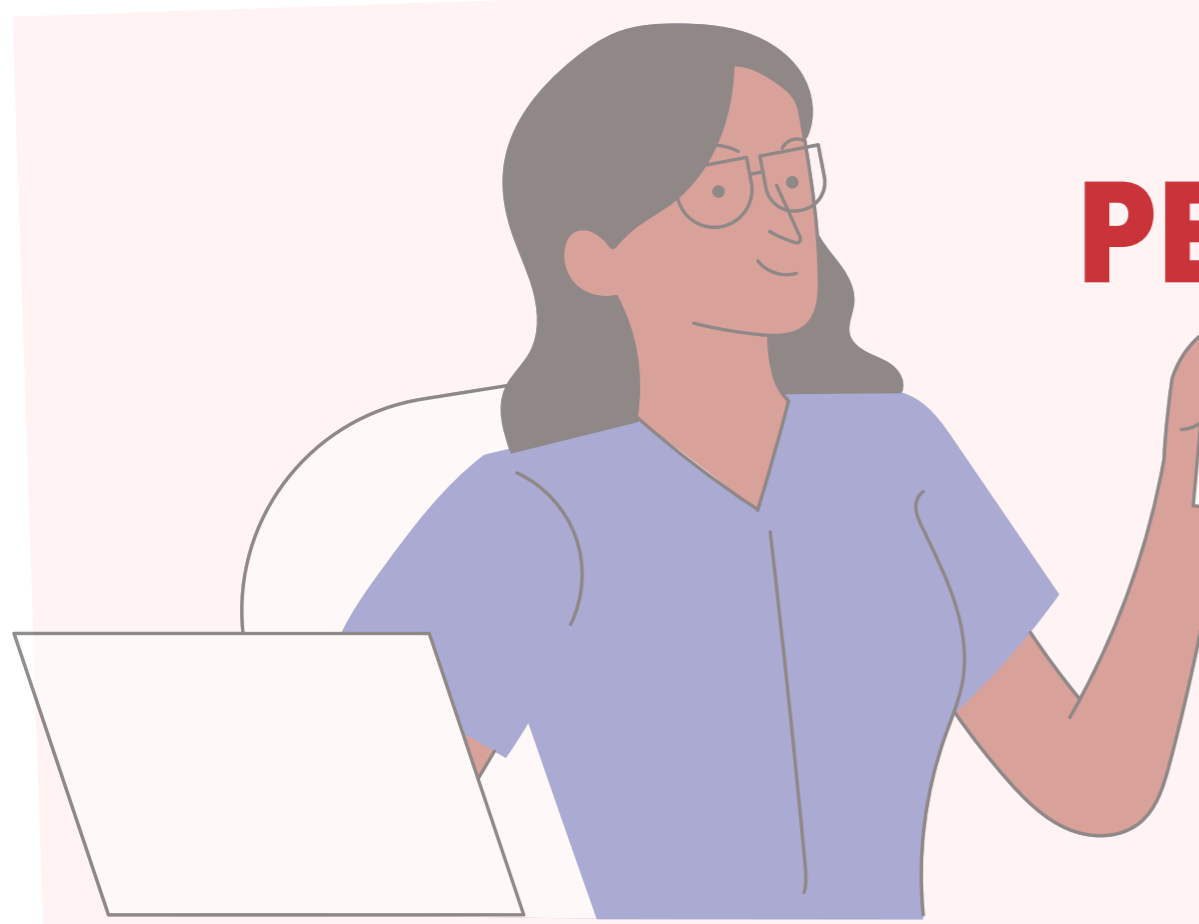
PETICIONES DE CONSULTA

Una petición de consulta se caracteriza porque busca conocer el criterio de la entidad en relación con materias que sean de su competencia.

Se puede dar respuesta al peticionario a través de un concepto.

Cabe mencionar, que, 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.





PETICIONES SOBRE INFORMACIÓN O DOCUMENTOS RESERVADOS

Cuando se presenten peticiones de información o documentos reservados se actuará de acuerdo con lo establecido en el artículo 25 del CPACA, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. La dependencia para dar de fondo la respuesta, debe contestar en forma motivada la solicitud e indicar la obligación de no hacer pública la información o de usarla con fines distintos a los expresados.

3.8

En caso de no ser procedente, manifestar las razones por las que no será entregada la información y se requiere fundamentar con base en la norma constitucional o legal que establece la reserva.

Es importante tener en cuenta que cuando se radiquen solicitudes de acceso a la información procederá de acuerdo con la Ley 1712 de 2014, “Ley de transparencia y de acceso a la información pública”, que regula lo referente a este tema.

PETICIONES SOBRE INFORMACIÓN PÚBLICA RESERVADA

Es la que está en poder o custodia de la entidad, pero pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica cuyo acceso al público puede causar un daño a sus derechos a la intimidad, a la vida, salud, seguridad y secreto comercial, industrial y profesional.

Se debe verificar si quien solicita la información es el titular o cuenta con autorización del titular, siempre hay que motivar la respuesta y comunicarla de manera escrita al peticionario, dentro del término legal

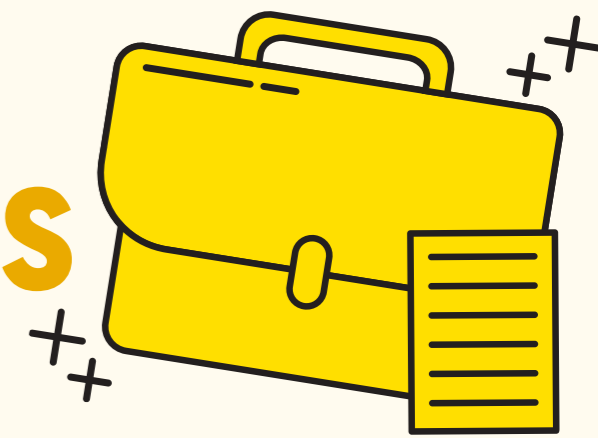
3.9

La reserva de la información pública clasificada solo puede operar sobre aquella que compromete derechos fundamentales, pero no sobre todo el proceso público dentro del cual dicha información se inserta.



3.10

PETICIONES QUE SON COMPETENCIA DE VARIAS DEPENDENCIAS



Cuando se presente una petición cuya respuesta sea competencia de varias dependencias de la entidad, se deberá direccionar a la que le correspondan el mayor número de preguntas, quien será el encargado de articular y consolidar la respuesta, así como enviarla al peticionario en los términos establecidos por la ley.

El Gestor de la dependencia deberá remitir de manera inmediata correo electrónico a los demás gestores que tengan preguntas a su cargo, con copia al jefe de la dependencia, anexando la petición e indicando el término en el que se debe enviar las respuestas, que no deberá exceder los tres (3) días hábiles. Este plazo podrá ser ampliado con la respectiva justificación.

La respuesta de cada dependencia tiene que ser enviada al jefe de dependencia para que avale la información suministrada. Una vez recibidas se consolidan y se da respuesta definitiva al peticionario.

4

TRASLADOS POR FALTA DE COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES

De conformidad con lo consagrado en el artículo 21 del CPACA, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, si la entidad a la que 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 de la recepción, si obró por escrito.

Dentro del término señalado, se remitirá la petición al competente, y se enviará copia del oficio remisorio al peticionario, o en caso de no existir funcionario competente le será comunicado al peticionario; de acuerdo con esto, los términos para responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.



5

ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, dará atención prioritaria a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal, esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

5.1 Atención preferencial de las peticiones presentadas por periodistas

Respecto a este tipo de requerimientos 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 de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 del CPACA



Atención preferencial de las peticiones presentadas por niños, niñas y adolescentes

El artículo 12 del Decreto – Ley 19 de 2012, dispone que los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra

5.2



6

CONTENIDO DE LA RESPUESTA

- Dirigirse al peticionario siempre de manera respetuosa.
 - Utilizar un lenguaje formal, cordial, directo y claro.
 - Redactar una respuesta comprensible para el ciudadano que la presenta.
 - Usar términos, redacción y argumentos que sean adecuados para el destinatario.
 - Tener en cuenta que el núcleo del derecho de petición se satisface cuando la entidad da una respuesta en relación con lo solicitado.
- Se debe emitir una respuesta que esté en consonancia con lo solicitado, es necesario identificar claramente el objeto de la petición y evitar pronunciarse sobre asuntos que estén por fuera de ésta.
 - Asegurarse de que la respuesta resuelva de manera detallada y completa todos los puntos que se mencionan en la petición.
 - Evitar usar argumentos evasivos o genéricos, que no respondan a lo preguntado o que no estén relacionados con las particularidades de la petición presentada.
 - Abstenerse de emitir pronunciamientos confusos o ambiguos que dejen un amplio margen de interpretación.
 - Cuando se usen formatos o respuestas tipo, revisar que el modelo utilizado sea aplicable al asunto de la petición.
 - Cuando se requiera, incorpore los elementos particulares que se necesiten para atender las especificidades la solicitud.

7

PROYECCIÓN DE LA RESPUESTA

El colaborador de cada dependencia debe utilizar las plantillas creadas para contestar al usuario la cual deberá tener ciudad, fecha, número de radicado, contenido de la solicitud y respuesta de esta, además, es importante dejar constancia de quien proyectó, revisó y aprobó el documento.

Se debe analizar la PQRSD, según lo solicitado por el usuario, es necesario que se argumente con fundamentos facticos y jurídicos que permitan dar una respuesta de fondo la cual se enviará con tiempo suficiente al jefe de la dependencia o a quien haya sido asignado por este, para su revisión, visto bueno y firma.

En caso de que se presente alguna corrección, se le devolverá al colaborador o funcionario que realizó la proyección de la PQRSD, para que sea ajustada y de esta forma proceder con la firma y el visto bueno.



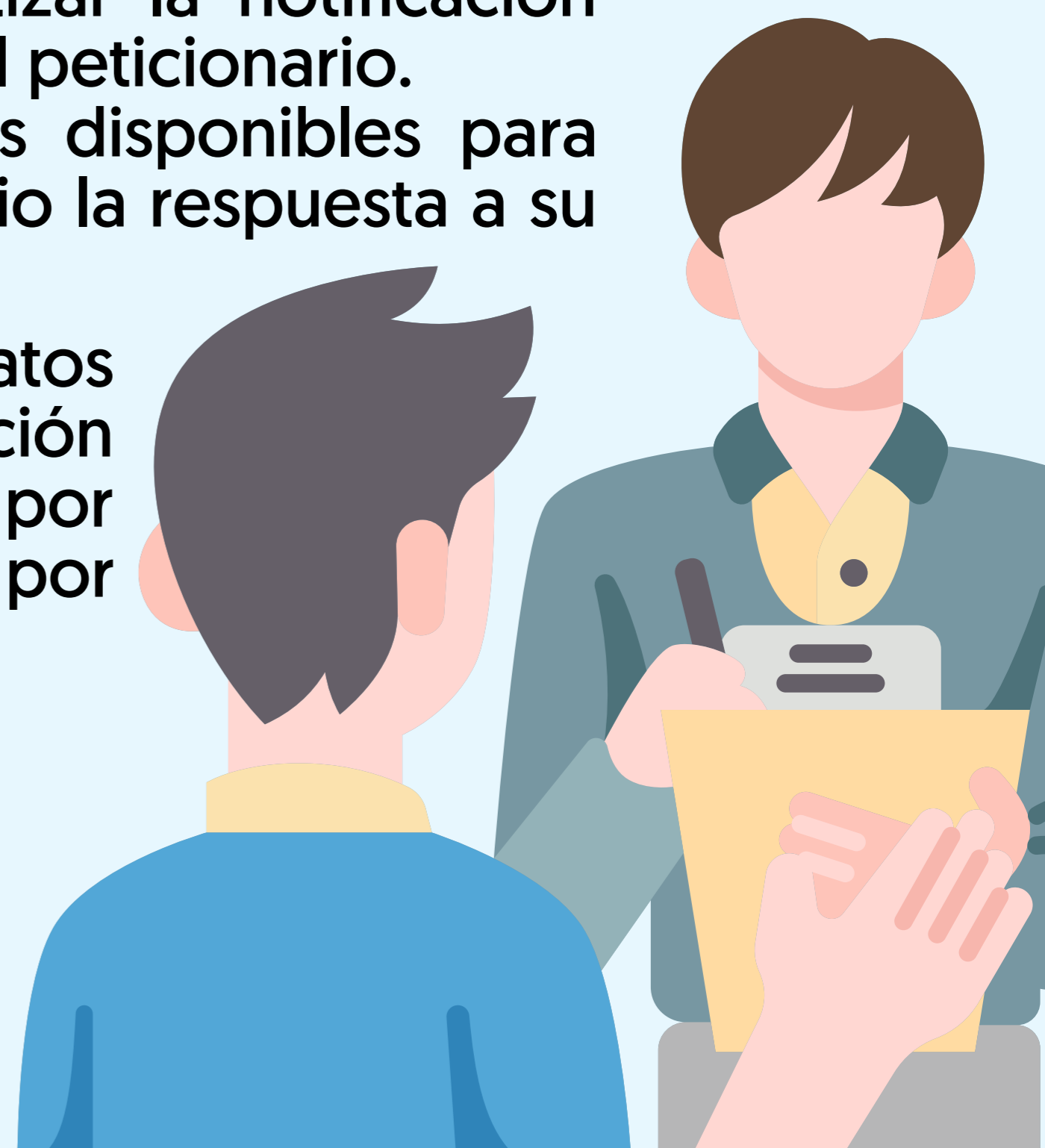
8

UNA VEZ EMITIDA LA RESPUESTA

Siempre se debe garantizar la notificación efectiva de la respuesta al peticionario. Utilizar todos los medios disponibles para comunicarle al peticionario la respuesta a su solicitud.

Si se cuenta con los datos necesarios y la autorización respectiva, enviar tanto por correo certificado como por correo electrónico.

En caso de que proceda a la publicación y cuando se advierta una posible vulneración al derecho a la intimidad, vida o seguridad del peticionario, se debe eliminar los datos y referencias que permitan individualizarlo.

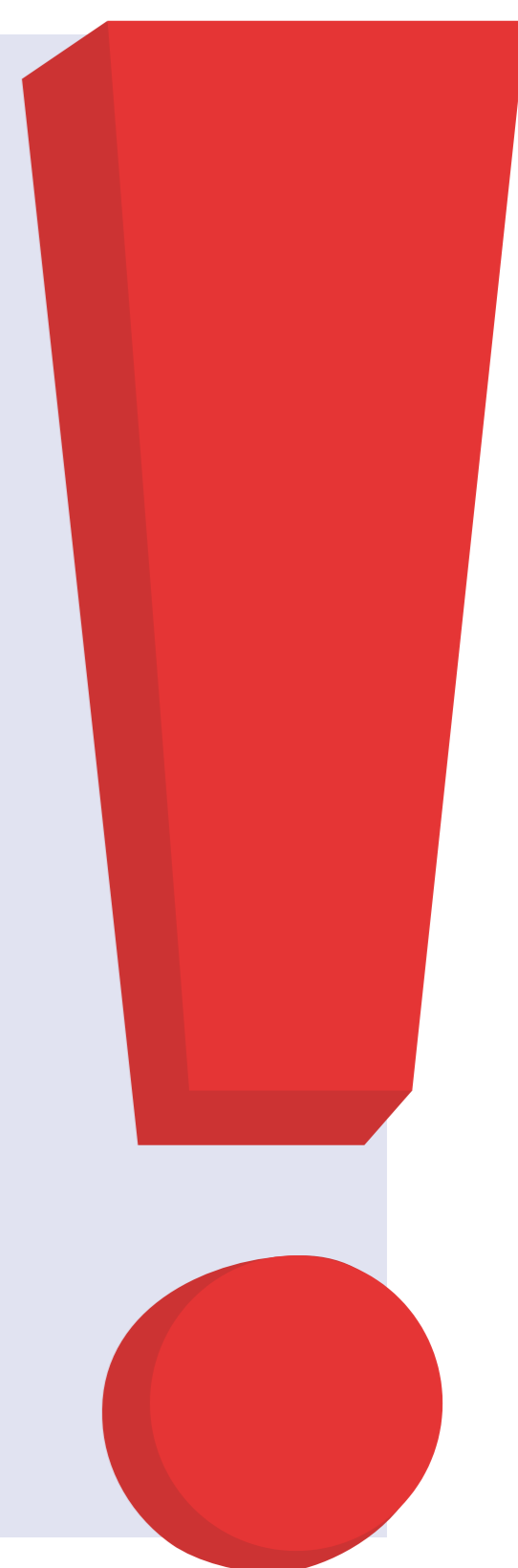


Es necesario dejar registro de la entrega de la respuesta con los respectivos soportes.

Si la respuesta es devuelta por la empresa de envíos, comuníquese telefónicamente con el peticionario y confirme la dirección o solicite un correo electrónico y la autorización respectiva para enviarla nuevamente por este medio.

En casos excepcionales, en los cuales no sea posible enviar la respuesta por ningún medio, se debe citar al solicitante a la entidad y entregarle personalmente la respuesta.

Cuando en la solicitud no se identifique el peticionario, o no se indique su dirección o medio por el cual pueda hacerse llegar las comunicaciones, se publicará la respuesta a través de un aviso por el término de cinco (5) días, en la página web de la entidad:



<https://www.colombiacompra.gov.co/ciudadanos/consultas-y-derechos-de-peticion>



se radicará y archivará, quedando disponible para ser reclamada por el peticionario.

VI. CANALES DE ATENCIÓN

Presencial

Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano:
Carrera 7 # 26-20 piso 17 Edificio Tequendama.

Correo Electrónico:

atencionalciudadano@colombiacompra.gov.co

Horario presencial:

Lunes a viernes

De 08:00 A.M. a 05:00 P.M.

Ventanilla Única de Radicación

Corresponde al punto de radicación dispuesto por la entidad para la recepción de comunicaciones escritas.
Carrera 7 # 26-20 piso 17 Edificio Tequendama.

Correos Electrónicos:

pqrs@colombiacompra.gov.co/
ventanillaunicaderadicacion@colombiacompra.gov.co

Horario presencial:

Lunes a viernes

De 08:00 A.M. a 05:00 P.M.

Mesa de Servicio

Ofrece asistencia técnica y funcional acerca del uso Sistema Electrónico para la Contratación Pública - SECOP-; los medios de recepción para estas solicitudes son los siguientes:

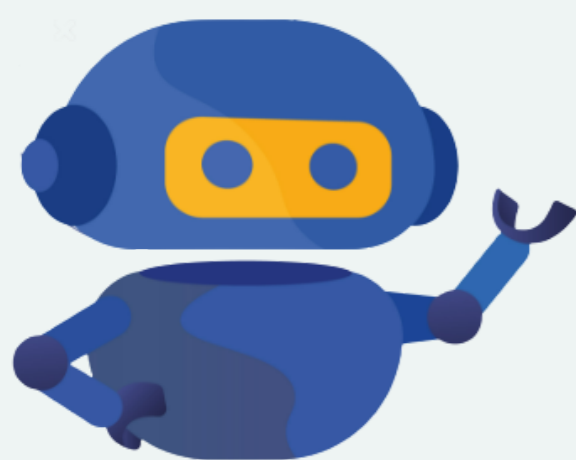


Línea telefónica

Línea Nacional Gratuita 01 8000 520808
Línea desde Bogotá D.C. 60(1) 7456788

Horarios:

Lunes a viernes: De 7:00 A.M. a 7:00 P.M.
sábado: De 8:00 A.M. a 12:00 P.M.



Asistente Virtual

Horario del chat mesa de servicio:

Lunes a viernes: De 7:00 A.M. a 7:00 P.M.
Sábados: De 8:00 A.M. a 12:00 P.M.

Permanente 24 horas



Crea tu caso

Ruta en la página web :

[www.colombiacompra.gov.co/
solución en línea ayudas adicionales/
crear caso](http://www.colombiacompra.gov.co/solucion-en-linea/ayudas-adicionales/crear-caso)

Horarios:

Lunes a viernes: De 7:00 A.M. a 7:00 P.M.
sábado: De 8:00 A.M. a 12:00 P.M.

Línea Telefónica de Atención y Servicio al Ciudadano

Línea desde Bogotá D.C.60(1) 7956600

Horario telefónico:

Lunes a viernes

De 08:00 A.M. a 05:00 P.M

Notificaciones Judiciales

Correo electrónico de notificaciones judiciales:
notificacionesjudiciales@colombiacompra.gov.co

Permanente 24 horas

Canal Exclusivo de Atención Denuncias de Corrupción

Correo electrónico para denuncias de corrupción de funcionarios y/o contratistas de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente:

lineaetica@colombiacompra.gov.co

Permanente 24 horas

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente administra las plataformas electrónicas para gestionar la contratación, adquisiciones y compra pública – SECOP y Tienda Virtual del Estado Colombiano TVEC.

Para la atención de soporte técnico de las plataformas e-procurement dispuestas por la entidad (TVEC y SECOP) la ANCPCE pone a disposición la mesa de servicio para la gestión y atención de estas solicitudes.



VII.FALTA DISCIPLINARIA AL **NO** CONTESTAR LAS PQRSD



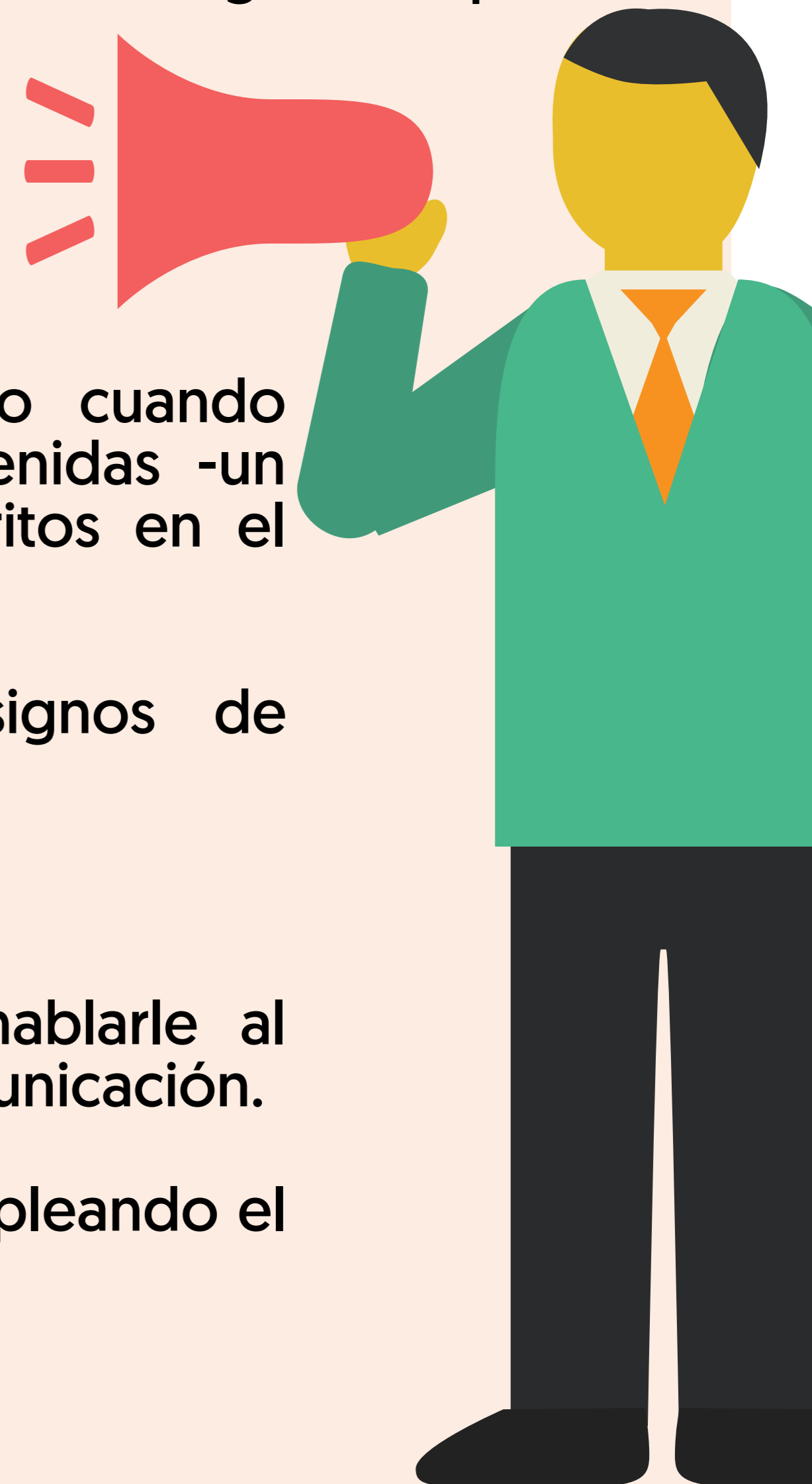
La falta de atención a las PQRSD y a los términos para resolverlas, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de acuerdo con lo consagrado en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 del CPACA, constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley disciplinaria.

VIII. RECOMENDACIONES GENERALES DEL DAFP



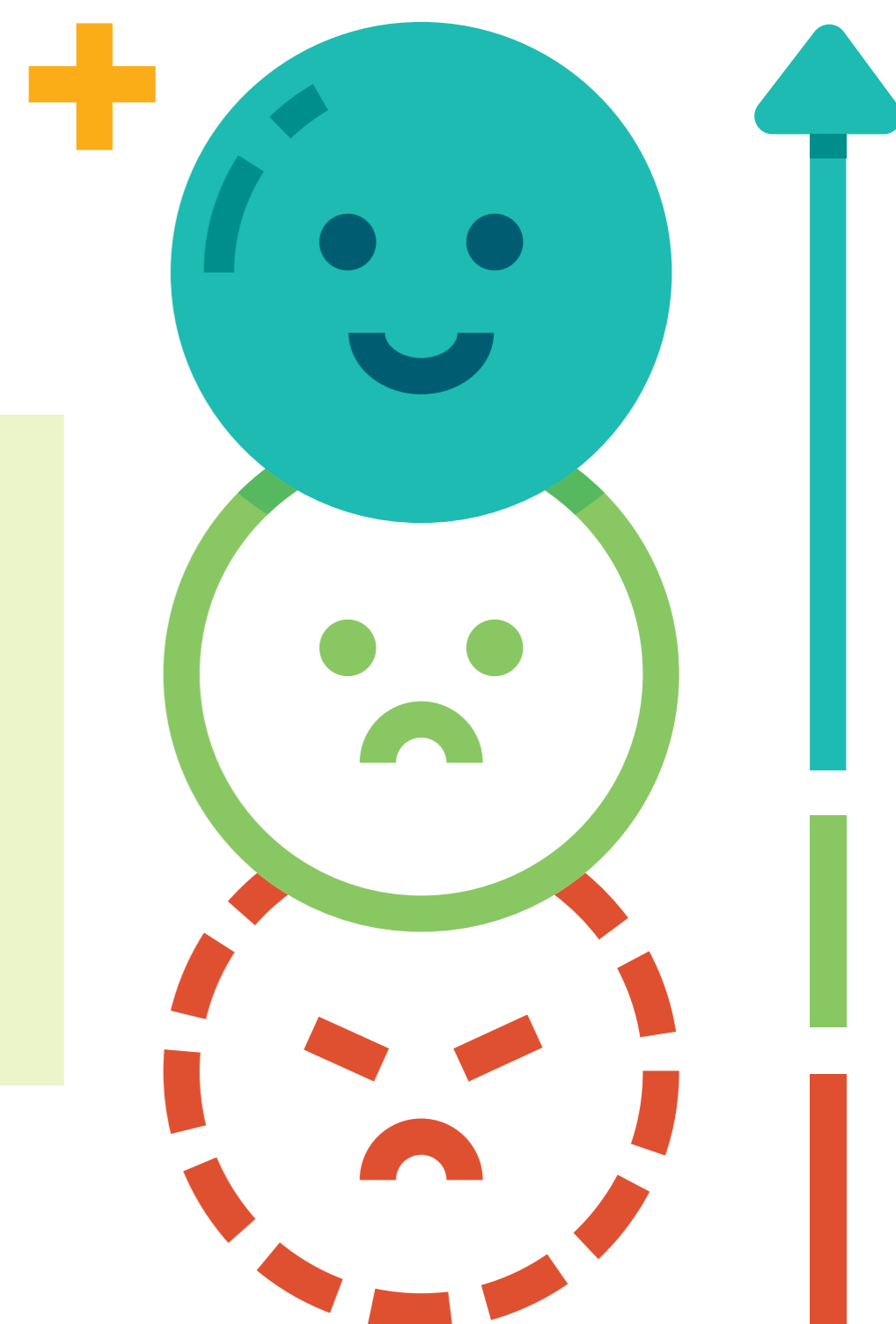
El Departamento Administrativo de la Función Pública, en el documento Protocolo del Servicio al Ciudadano, considera importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones que deben observar los funcionarios y contratistas de las entidades públicas:

- 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 turno.
- 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.



IX. EVALUACIÓN SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Con el propósito de garantizar una gestión pública adecuada, eficiente y eficaz en la atención brindada a los ciudadanos, la ANCP-CCE, ha establecido mecanismos para evaluar la calidad de los servicios ofrecidos por la entidad mediante los diferentes canales de atención.



Los resultados de la percepción de satisfacción de los usuarios son fundamentales pues permiten implementar acciones de mejora continua en la prestación del servicio

Redes Sociales



@colombiacompraeficiente_cce



/ColombiaCompraEficiente



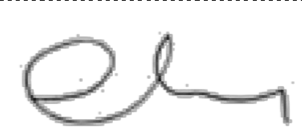
@ColombiaCompra

X. FICHA TECNICA DEL DOCUMENTO Y CONTROL DE CAMBIOS

FICHA TECNICA DE DOCUMENTO: 1. IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN

Título del documento:	Protocolo de atención PQRSD
Fecha de aprobación:	01 de Junio de 2022
Resumen / Objetivo de contenido:	Documento que establece pautas para la correcta atención, clasificación y gestión de las peticiones que son presentadas por los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención ante la Agencia Nacional de Contratación Pública- Colombia Compra Eficiente, con el fin de garantizar una correcta prestación del servicio
Área / Dependencia de autoría:	Secretaría General
Código de estandarización:	CCE-PQRSD-IDI-01
Categoría / Tipo de documento:	Protocolo
Aprobación por:	Claudia Ximena Lopez
Información adicional:	N/A
Serie documental según TRD	SG.28.9
Link de ubicación original del documento (especifique donde se aloja o reposa el documento)	28.9 MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Acción	Nombre	Cargo/ Perfil	Fecha	Firma
Elaboró	Diana Carolina Montenegro	Contratista Secretaria General	23/05/2022	
Revisó	Liseth Tatiana Melo P	Diseño-Pasante Laura Neusa Analista T2-04	23/05/2022	
Aprobó	Claudia Ximena López Pareja	Secretaria General	01/06/2022	

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.

FICHA TECNICA DE DOCUMENTO:

3. CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTO

Versión vigente 02

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE AJUSTES	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
01	23/09/2020	Creación del documento	Carolina Montenegro Contratista- líder de Atención y Servicio al Ciudadano Johnatan Sierra Contratista Secretaria General - 4	Claudia Ximena López Pareja secretaria General	Karina Blanco Asesora Planeación
02	01/06/2022	Se modifico los canales de atención y se realizó diseño gráfico.	Diana Carolina Montenegro Contratista Secretaria General Diseño-Pasante Laura Neusa	Tatiana Melo Analista T2 - 4	Claudia Ximena López Secretaria General

Nota: El control de cambios en el documento, se refiere a cualquier ajuste que se efectúe sobre el documento que describe ficha técnica del presente documento.