



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 373 DE 2024

"Por la cual se adopta el "Manual para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD" y se derogan las Resoluciones 1707 de 2018, 318 de 2021 y 297 de 2022, las Circulares 018 y 024 de 2023 mediante las cuales se reglamentó el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas, presentadas ante la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- "

**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 por la Ley 489 de 1998 y 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, la 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 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 del mismo y las excepciones a la publicidad de información.

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

373

RESOLUCIÓN NÚMERO de 2024. Hoja N° 2

"Por la cual se derogan las Resoluciones 1707 de 2018, 318 de 2021 y 297 de 2022, las Circulares 018 y 024 de 2023 mediante las cuales se reglamentó el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas, presentadas ante la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente-, y se adopta el "Manual para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD"

Que, mediante la Resolución No. 1707 de 2018, modificada por las Resoluciones 318 de 2021 y 297 de 2022, 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 cumplimiento de las funciones establecidas en el artículo 14 del Decreto 4170 de 2011, desde la Secretaría General se elaboró el "Manual para la Atención 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.

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 las Resoluciones Nos. 1707 de 2018, 318 de 2021 y 297 de 2022 y las Circulares internas Nos. 018 y 024 de 2023 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.

COMUNIQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá D.C., a

31 JUL 2024

CRISTOBAL PADILLA TEJEDA

Director General

Elaboró: Evelyn Schottlaender Epelboim - Contratista Secretaría General

Revisó: Astrid Camargo González - Gestor TI Grado 11

Alejandro Garzón Arévalo - Coordinador Grupo Interno de Trabajo Relacionamiento Estado Ciudadano

Juan Pablo Velásquez Silva - Asesor Grupo Interno de Trabajo Relacionamiento Estado Ciudadano

Kelly Jhoana Iturriago Torregrosa: Abogada Contratista Secretaría General

Aprobó: Larry Sadit Álvarez Morales: Secretario General



Agencia Nacional
de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente

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

AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA - COLOMBIA COMPRA EFICIENTE- 2024

Director General
Cristóbal Padilla Tejada

Secretario General (E)
Larry Sadit Álvarez Morales

Subdirector de Negocios
Guillermo Buenaventura Cruz

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) (E)
Ana María Tolosa Rico

Asesora Experta de Despacho
Ana María Tolosa Rico

Asesora de Planeación, Políticas Públicas y Asuntos Internacionales
Claudia Taboada Tapia

Asesor de Comunicaciones Estratégicas
Ricardo Pajarito Mondragón

Asesor Experto de Despacho
Larry Sadit Álvarez Morales

Asesor Experto de Despacho
Ricardo Pérez Latorre

Asesora Experta de Despacho
Jeimmy León Casas

Asesora de Control Interno
Judith Gómez Zambrano



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

Tabla de Contenido

Introducción	4
1. Objeto	4
2. Alcance	4
3. Marco legal	5
4. Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias	6
4.2 Derechos de Petición	7
4.3 Objeto, Términos y Modalidades	8
4.4 Contenido de las peticiones	10
4.5 Canales	11
5. Recepción y radicación de las PQRSD	11
5.1 Una vez presentada la petición.....	11
5.2. Lineamientos especiales para la atención de PQRSD	13
5.2.1 Rechazo de las peticiones de información o documentos por motivo de reserva.....	21
5.2.2 Insistencia del solicitante en caso de reserva.....	21
5.2.3 Inaplicabilidad de las excepciones	21
5.2.4 Tratamiento de las acciones de tutela.....	22
5.3. Protección de Datos.....	22
5.4. Tratamiento de Datos Personales	22
5.5. Derecho al Habeas Data.	23
6. Lineamientos especiales sobre peticiones del Congreso de la República, Organismos de Control y fiscalía general de la Nación..	23
7. Falta disciplinaria al no contestar las PQRSD	24
8. Recomendaciones generales	24
9. Seguimiento y control de las PQRSD	25
10. Remisión normativa	25



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

Tabla de tablas

Tabla 1. Normas especiales gestión PQRSD	5
Tabla 2. Términos para resolver peticiones según tipología	8
Tabla 3. Términos para resolver peticiones según tipología	8
Tabla 4 lineamientos especiales gestión	13
Tabla 5. Términos para resolver peticiones según tipología	24



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

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 fue adoptado mediante la resolución 373 del 31 de julio de 2024” por *la cual se adopta el manual para la atención de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PRSD y se derogan las resoluciones 1707 de 2028, 318 de 2021 y 297 de 2022, las circulares 018 y 024 de 2023 mediante las cuales se reglamentó el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas presentadas ante la Agencia Nacional de Contratación Pública- Colombia Compra Eficiente”.*

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.

1. 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. Alcance

La aplicación de este Manual está dirigido a todos los 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 -PQRSD

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.

Tabla 1. Normas especiales gestión PQRSD

Ley	Descripción
Ley 5 de 1992	<i>“Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes”</i> . En su art. 258 se establece el termino para dar respuesta a las solicitudes de los congresistas.
Ley 24 de 1992.	<i>“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.”</i> En su artículo art. 15 establece el termino de respuesta de las solicitudes de la Defensoría del pueblo.
Ley 1266 de 2008	<i>“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.</i> En su artículo art. 16 establece el termino de respuesta a solicitudes de información de datos personales.



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

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

Fuente: Elaboración propia.

4. Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias

4.1 Definiciones¹

PQRS: 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: Puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

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

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

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 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: Mecanismo que puede usar cualquier persona cuando considera que una actuación de la Agencia Nacional de Contratación Pública - 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

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 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.

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.

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

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.

4.3 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 las peticiones:

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.



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

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.

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, 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

² [Ley 1952 de 2019 - Gestor Normativo - Función Pública \(funcionpublica.gov.co\)](http://funcionpublica.gov.co)



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

respuesta, plazo que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, de conformidad con lo previsto en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Para calcular correctamente los plazos de respuesta a 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).

En caso de que una solicitud sea recibida directamente en el correo electrónico de algún funcionario, colaborador, o a un correo institucional, debe ser enviada inmediatamente a la Ventanilla Única de Radicación (VUR), con el fin de asegurar la adecuada gestión dentro de los plazos establecidos.

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 su recepción en la entidad independientemente del canal.

4.4 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:

- Designación de la entidad o autoridad a quien está dirigida.
- 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.
- El objeto de la petición.
- La exposición de argumentos en las que se fundamenta su solicitud.
- 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.



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:

- **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: 8:30 am - 4:30 pm en jornada continua. Solo se permitirá el acceso al ciudadano en horario diferente al señalado, cuando sea expresamente autorizado por el jefe de la dependencia a la cual se visite.
- **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: 8:30 am - 4:30 pm.
- **Correo Electrónico:** La Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente - dispone del correo electrónico: ventanillaunicaderadicacion@colombiacompra.gov.co, por medio del cual la ciudadanía puede registrar de manera electrónica sus PQRSD.
- **Portal Web:** A través del sitio web <https://www.colombiacompra.gov.co/pqrsd> la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- permite a la ciudadanía tener un canal de comunicación virtual, a través del formulario de PQRSD por el cual se puede radicar cualquier requerimiento y realizar el seguimiento a estos.
- **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: 8:30 am - 4:30 pm en jornada continua

5. Recepción y Radicación de las PQRSD

5.1 Una vez presentada la petición

Una vez recibida la petición a través de cualquiera de los canales dispuestos para tal fin, se radica en la Ventanilla Única de Radicación -VUR, quien enviará la petición al Grupo Interno de Relacionamento Estado Ciudadano, con el fin de definir la tipología de la petición, para posteriormente, en un lapso de un (1) día hábil asignar a la dependencia competente, siguiendo los criterios

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

definidos por este grupo³. Por lo tanto, no habrá lugar a reasignaciones internas.

En caso de requerir apoyo, si a ello hay lugar, la dependencia solicitará el mismo a las otras dependencias de la forma más celeré posible; si la PQRSD tiene múltiples requerimientos que deban ser atendidos por diferentes dependencias, la dependencia con mayor injerencia en la respuesta deberá solicitar los insumos a las demás y ser quien consolida la respuesta final. El término interno para la solicitud de apoyo será definido por el área que solicita la información de manera oportuna, para lo cual el área que deba suministrar el insumo debe atenderlo.

Los apoyos o insumos que un área solicite para atender una petición deberán ser enviados en formato PDF y suscrito por el jefe 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 área que requiere el mismo.

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, dichas respuestas solo podrán ser suscritas por funcionarios del nivel directivo. No obstante, el jefe de dependencia deberá indicar mediante comunicación interna al Grupo de Relacionamiento - Estado Ciudadano los funcionarios del nivel asesor y funcionarios con el rol de coordinadores que están autorizados para firmar las respuestas. En ningún caso, pondrán suscribirse 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.

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 de competencia en los términos del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 que establece **Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la**

³ Cuando excepcionalmente se deba corregir la asignación de la petición y de la tipología de la misma, esta deberá ser ajustada en el menor tiempo posible por el gestor documental de la dependencia con la petición asignada informando al grupo de Relacionamiento Estado Ciudadano.



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

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 documentales deben conservar los expedientes creados bajo la serie documental Derechos de Petición en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA), con el fin de evitar la duplicidad de información en otros repositorios, como SharePoint.

El Grupo de Relacionamiento Estado - Ciudadano (GREC), realizará: a) El seguimiento a la gestión de la atención de las PQRSD de acuerdo con los términos legales. b) orientará la formulación, seguimiento y ejecución de las acciones preventivas y correctivas para ser aplicadas por las dependencias. c) hacer seguimiento a los controles establecidos para verificar el cumplimiento del procedimiento de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por parte de las dependencias encargadas de atender las solicitudes que se le asignen.

Para las solicitudes interpuestas por la ciudadanía a través de las redes sociales, el Grupo Interno de Comunicaciones Estratégicas deberá seguir el procedimiento cuando se trate de una PQRSD y realizar el traslado para su radicación a través del correo: ventanillaunicaderadicacion@colombiacompra.gov.co, como se establece en el procedimiento CCE-REC-PR-04 REDSOCIAL.

5.2. Lineamientos Especiales para la Atención de PQRSD

Tabla 4 lineamientos especiales gestión

Situación	Descripción	Referencia normativa
Peticiones verbales	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 orientaran al ciudadano y registraran la petición verbal dejando constancia de su radicado, para luego, incluirla en el aplicativo del Sistema de Gestión Documental.	Artículo 2.2.3.12.9. Decreto 1166 de 2016



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

El número de radicado de la PQRSD verbal deberá ser informado inmediatamente al ciudadano cuando la petición se hace telefónicamente.

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.

En caso de que la respuesta a una petición verbal sea suministrada en igual forma (de manera verbal), deberá dejarse constancia de ella en la respectiva radicación, entregando copia al peticionario.

Una vez radicada la petición en la Agencia se dará el trámite correspondiente de asignación a la dependencia competente para la atención pertinente, dentro de los términos legales.

En caso de que la Agencia no sea la entidad competente para dar respuesta a la petición, dará traslado a la entidad correspondiente y se enviará copia de este traslado al peticionario al correo electrónico que este indique.

Las personas que hablen una lengua nativa diferente al Castellano, idioma oficial en Colombia, podrán presentar peticiones en su lengua o dialecto, para lo cual se procederá así: La entidad mediante mecanismos electrónicos grabará la solicitud informando al peticionario si autoriza hacerlo; también puede solicitarse que escriba la solicitud y se procede a la traducción y respuesta. Para lo anterior, se deberá tener en cuenta:

- Determinar si la persona puede comunicarse en idioma Castellano.
- Si la alternativa anterior no es posible, se debe pedir a la persona que explique con señas o dibujos que permitan entender la solicitud.
- Solicitar los documentos que hubiere, por medio de señas, de modo que al revisarlos se pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.
- En caso de que las alternativas anteriores no le permitan entender y/o gestionar la solicitud de la persona, registrar el mensaje del solicitante con su dispositivo móvil en formato de video.
- Una vez realizado el video, registrar la solicitud del ciudadano en el formulario virtual de PQRSD de la



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

	<p>Entidad especificando que es una petición en lengua nativa y que el contenido de la solicitud surtirá proceso de interpretación y traducción; y finalmente, entregar por escrito el número de radicado a la persona solicitante.</p> <ul style="list-style-type: none">• Posteriormente, realizar las gestiones administrativas necesarias para procurar contar con el apoyo y/o cotización de un traductor y/o intérprete de la respectiva lengua nativa, ante la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura.• Al momento de contactar al intérprete, se debe facilitar la mayor información recopilada en el momento de la atención. <p>No será necesario dejar constancia ni radicar la solicitud verbal cuando se trate de una petición de información consistente en una simple orientación por parte de la entidad.</p> <p>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 respuesta a la petición verbal de acceso a la información siempre debe darse por escrito.</p>	
Peticiones escritas	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	<p>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.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none">• Verificar que la solicitud de entrada NO cuenta con dirección electrónica o física.	Ley 1437 de 2011



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

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 funcionario 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 funcionario que emitió la 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", con el fin de confirmar que al petionario le es posible visualizar el documento de respuesta en la página web. <p>Si el anónimo debe ser admitido para trámite, cuenta con datos para el envío y solicitud de reserva de los datos por parte del petionario, se deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	
<p>Peticiones análogas o masivas</p>	<p>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.</p>	<p>Artículo 22 Ley 1437 de 2011 Sustituida por el Art. 1 ley 1755 de 2015</p>
<p>Peticiones reiteradas</p>		<p>Artículo 19</p>



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

	<p>Las peticiones consideradas reiterativas, son aquellas en las que el peticionario menciona cuestiones que han sido resueltas con anterioridad, para tal fin se podrá remitir la(s) respuestas emitidas con anterioridad.</p> <p>En el evento que se presenten dos o mas peticiones iguales con radicados diferentes, se dará respuesta a la primera petición y procederá al archivo de las otras, dejando la salvedad de la respuesta emitida(s).</p> <p>Los peticionarios tienen la posibilidad de reiterar sus peticiones <u>cuando consideren que la respuesta no es efectiva</u>; 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.</p> <p>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.</p>	<p>Ley 1437 de 2011 Sustituida por el Art. 1 ley 1755 de 2015</p>
<p>Peticiones oscuras e irrespetuosas</p>	<p>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.</p> <p>En los casos en que el solicitante aporte aclaración se emitirá la respuesta teniendo en cuenta el término que falta para su vencimiento.</p> <p>Las aclaraciones deben ser remitidas a la Ventanilla Única de Radicación en la cual se le informe al ciudadano que debe citar el número del radicado de la petición que se está aclarando.</p>	<p>Artículo 19 Ley 1437 de 2011 Sustituida por el Art. 1 ley 1755 de 2015</p> <p>Sentencia C-951/14</p>
<p>Peticiones incompletas</p>	<p>Consiste en aquella petición que no contiene los elementos esenciales.</p> <p>En estos casos, se requiere al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a su radicación en la</p>	<p>Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.</p>



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

	<p>entidad, para que la complete en un término máximo de un (1) mes.</p> <p>Se debe tener en cuenta que la solicitud de información o documentos adicionales es competencia de la dependencia a quien le corresponda emitir la respuesta de fondo. A partir del día siguiente en que el interesado aporta la información requerida, se reactivará el término para resolver la petición.</p> <p>El término para dar respuesta se interrumpe hasta tanto se reciba la petición de manera completa.</p> <p>Vencidos los términos establecidos (Máximo 1 mes), sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la dependencia que tenía asignada la respuesta proyectará y remitirá los insumos dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la Secretaría General para elaborar el acto administrativo por medio del cual se decreta el desistimiento y el archivo del expediente, y el mismo, será suscrito por el Secretario(a) General, que se notificará personalmente, y contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada a la Agencia con el lleno de los requisitos legales.</p>	
Peticiones de consulta	<p>Una petición de consulta se caracteriza porque busca conocer el criterio de la entidad en relación con materias que sean de su competencia.</p> <p>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.</p>	Ley 1437 de 2011, artículo 14, numeral 2 Sustituida por el Art. 1 ley 1755 de 2015
Peticiones sobre información o documentos reservados	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none">Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.	Ley 1437 de 2011, artículo 24.



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

- 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 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, 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:



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

	https://www.colombiacompra.gov.co/content/71-instrumentos-de-gestion-de-la-informacion-publica	
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
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 al ámbito 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: <ul style="list-style-type: none">• 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	
Peticiones que son competencia de varias dependencias	Quando se presente una petición cuya respuesta sea competencia de varias dependencias de la Agencia, Relacionamento Estado Ciudadano enviará la petición al área con mayor injerencia en la solicitud, esta dependencia será la encargada de articular y consolidar la respuesta, así como enviarla al peticionario en los términos establecidos por la ley Sin embargo, cuando la solicitud tenga la misma cantidad de peticiones para cada dependencia, el Grupo de Relacionamento Estado Ciudadano de la Secretaría General, definirá la dependencia encargada de consolidar la respuesta.	

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

<p>En el caso de que una petición asignada a una dependencia requiera de información o insumos de otra, la dependencia que necesita el apoyo hará la solicitud mediante correo electrónico institucional; el plazo de entrega debe ser concertado con la o las dependencias que con insumos apoyan la respuesta.</p> <p>El plazo no podrá exceder la mitad del término para responder la petición. Adicionalmente, se deberá remitir la información o insumos en formato Word, con el fin de poder consolidar el documento.</p>

Fuente: Elaboración propia

5.2.1 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.

5.2.2 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 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.

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.

5.2.3 Inaplicabilidad de las excepciones

El carácter reservado no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, administrativas, ni a los órganos de control, constitucional o



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

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>

5.2.4 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

5.3. Protección de Datos

La protección de los datos personales está consagrada en la Constitución Política como el derecho fundamental que tienen todas las personas a conservar su intimidad personal y familiar, al buen nombre y a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellos en bancos de datos y en archivos de las entidades públicas y privadas. Dicha protección se encuentra regulada por la Ley 1581 de 2012. Se sugiere dirigirse a la política de datos personales de la agencia mediante el siguiente enlace: <https://www.colombiacompra.gov.co/transparencia/politica-de-tratamiento-de-datos-personales>

5.4. 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



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

disposiciones reglamentarias sobre la materia, con el fin de proteger información sensible o sujeta a reserva legal.

5.5. 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. 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 parte de Contraloría General de la República, la Procuraduría General de la Nación, así como de la fiscalía general de la Nación que tengan relación con su gestión administrativa y giro ordinario de sus actividades, se les asignará a las diferentes dependencias de acuerdo con su competencia para responder. Sin embargo, cuando la petición del organismo sea en desarrollo del ejercicio auditor, de control disciplinario o investigativo sobre la Agencia, esta deberá ser asignada a la Secretaría General, quien podrá solicitar los apoyos, insumos o información necesaria por parte de las diferentes subdirecciones y Dirección General, las cuales

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

deberán darle prioridad al requerimiento en el término que sea estipulado por estas entidades.⁴

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 5. 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.

7. 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.

8. Recomendaciones generales

El Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP- en el documento Protocolo del Servicio al Ciudadano⁵, 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.

⁴ 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

⁵ [Protocolo de Servicio al Ciudadano de Función Pública \(funcionpublica.gov.co\)](http://funcionpublica.gov.co)



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

- 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.

9. Seguimiento y control de las PQRSD

El Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento 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 Documental 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 GREC determine.

10. Remisión normativa

Las situaciones no previstas en el presente Manual se regirán 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.



**Agencia Nacional
de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente**

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

FICHA TÉCNICA DE DOCUMENTO: 1. IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN	
Título del documento:	Manual para la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD
Fecha de aprobación:	31/07/2024
Resumen / Objetivo de contenido:	Este documento tiene el objetivo de 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.
Área / Dependencia de autoría:	Secretaría General
Código de estandarización:	CCE-REC-IDI-02
Categoría / Tipo de documento:	Manual
Aprobación por:	Resolución 373 del 31 de julio 2024
Información adicional:	N.A
Serie documental según TRD	DG.SG.29.08
Link de ubicación original del documento (especifique donde se aloja o reposa el documento)	manuales

FICHA TÉCNICA DE DOCUMENTO: 2. AUTORES Y RESPONSABLES DE REVISIÓN Y APROBACIÓN				
ACCIÓN	NOMBRE	CARGO/ PERFIL	FECHA	FIRMA
Elaboró	Juan Pablo Velásquez Silva	Experto G3-08	10/07/2024	
Elaboró	Alejandro Garzón Arévalo	Analista T2-06	10/07/2024	
Revisó	Astrid Camargo González	Gestor código T1 -11	17/06/2024	
Aprobó	Larry Sadit Álvarez	Secretario General (E)	31/07/2024	

FICHA TÉCNICA DE DOCUMENTO: 3. CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTO			Versión vigente del documento:		01.
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE AJUSTES	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
01	31/07/2024	Creación del documento Nota: Este documento es la primera versión que se realiza para el proceso de Relacionamento Estado Ciudadano	Juan Pablo Velásquez - Experto G3-08 Alejandro Garzón Arévalo- Analista T2-06	Astrid Camargo González - Gestor código T1 -11	Larry Sadit Álvarez - secretario general (E)



Agencia Nacional
de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente

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

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.



Agencia Nacional
de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente

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

AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA - COLOMBIA COMPRA EFICIENTE- 2024

Director General
Cristóbal Padilla Tejada

Secretario General (E)
Larry Sadit Álvarez Morales

Subdirector de Negocios
Guillermo Buenaventura Cruz

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) (E)
Ana María Tolosa Rico

Asesora Experta de Despacho
Ana María Tolosa Rico

Asesora de Planeación, Políticas Públicas y Asuntos Internacionales
Claudia Taboada Tapia

Asesor de Comunicaciones Estratégicas
Ricardo Pajarito Mondragón

Asesor Experto de Despacho
Larry Sadit Álvarez Morales

Asesor Experto de Despacho
Ricardo Pérez Latorre

Asesora Experta de Despacho
Jeimmy León Casas

Asesora de Control Interno
Judith Gómez Zambrano



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

Tabla de Contenido

Introducción	4
1. Objeto	4
2. Alcance.....	4
3. Marco legal.....	5
4. Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias	6
4.2 Derechos de Petición	7
4.3 Objeto, Términos y Modalidades	8
4.4 Contenido de las peticiones	10
4.5 Canales	11
5. Recepción y radicación de las PQRSD	11
5.1 Una vez presentada la petición.....	11
5.2. Lineamientos especiales para la atención de PQRSD	13
5.2.1 Rechazo de las peticiones de información o documentos por motivo de reserva.....	21
5.2.2 Insistencia del solicitante en caso de reserva.....	21
5.2.3 Inaplicabilidad de las excepciones	21
5.2.4 Tratamiento de las acciones de tutela.....	22
5.3. Protección de Datos.....	22
5.4. Tratamiento de Datos Personales	22
5.5. Derecho al Habeas Data.	23
6. Lineamientos especiales sobre peticiones del Congreso de la República, Organismos de Control y fiscalía general de la Nación..	23
7. Falta disciplinaria al no contestar las PQRSD	24
8. Recomendaciones generales	24
9. Seguimiento y control de las PQRSD	25
10. Remisión normativa	25



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

Tabla de tablas

Tabla 1. Normas especiales gestión PQRSD	5
Tabla 2. Términos para resolver peticiones según tipología	8
Tabla 3. Términos para resolver peticiones según tipología	8
Tabla 4 lineamientos especiales gestión	13
Tabla 5. Términos para resolver peticiones según tipología	24



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

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 fue adoptado mediante la resolución 373 del 31 de julio de 2024” por *la cual se adopta el manual para la atención de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PRSD y se derogan las resoluciones 1707 de 2028, 318 de 2021 y 297 de 2022, las circulares 018 y 024 de 2023 mediante las cuales se reglamentó el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas presentadas ante la Agencia Nacional de Contratación Pública- Colombia Compra Eficiente”.*

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.

1. 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. Alcance

La aplicación de este Manual está dirigido a todos los 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 -PQRSD

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.

Tabla 1. Normas especiales gestión PQRSD

Ley	Descripción
Ley 5 de 1992	<i>“Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes”</i> . En su art. 258 se establece el termino para dar respuesta a las solicitudes de los congresistas.
Ley 24 de 1992.	<i>“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.”</i> En su artículo art. 15 establece el termino de respuesta de las solicitudes de la Defensoría del pueblo.
Ley 1266 de 2008	<i>“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.</i> En su artículo art. 16 establece el termino de respuesta a solicitudes de información de datos personales.



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

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

Fuente: Elaboración propia.

4. Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias

4.1 Definiciones¹

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: Puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

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

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

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 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: Mecanismo que puede usar cualquier persona cuando considera que una actuación de la Agencia Nacional de Contratación Pública - 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

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 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.

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.

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

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.

4.3 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 las peticiones:

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.



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

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.

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, 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

² [Ley 1952 de 2019 - Gestor Normativo - Función Pública \(funcionpublica.gov.co\)](http://funcionpublica.gov.co)



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

respuesta, plazo que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, de conformidad con lo previsto en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Para calcular correctamente los plazos de respuesta a 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).

En caso de que una solicitud sea recibida directamente en el correo electrónico de algún funcionario, colaborador, o a un correo institucional, debe ser enviada inmediatamente a la Ventanilla Única de Radicación (VUR), con el fin de asegurar la adecuada gestión dentro de los plazos establecidos.

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 su recepción en la entidad independientemente del canal.

4.4 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:

- Designación de la entidad o autoridad a quien está dirigida.
- 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.
- El objeto de la petición.
- La exposición de argumentos en las que se fundamenta su solicitud.
- 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.



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:

- **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: 8:30 am - 4:30 pm en jornada continua. Solo se permitirá el acceso al ciudadano en horario diferente al señalado, cuando sea expresamente autorizado por el jefe de la dependencia a la cual se visite.
- **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: 8:30 am - 4:30 pm.
- **Correo Electrónico:** La Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente - dispone del correo electrónico: ventanillaunicaderadicacion@colombiacompra.gov.co, por medio del cual la ciudadanía puede registrar de manera electrónica sus PQRSD.
- **Portal Web:** A través del sitio web <https://www.colombiacompra.gov.co/pqrsd> la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- permite a la ciudadanía tener un canal de comunicación virtual, a través del formulario de PQRSD por el cual se puede radicar cualquier requerimiento y realizar el seguimiento a estos.
- **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: 8:30 am - 4:30 pm en jornada continua

5. Recepción y Radicación de las PQRSD

5.1 Una vez presentada la petición

Una vez recibida la petición a través de cualquiera de los canales dispuestos para tal fin, se radica en la Ventanilla Única de Radicación -VUR, quien enviará la petición al Grupo Interno de Relacionamento Estado Ciudadano, con el fin de definir la tipología de la petición, para posteriormente, en un lapso de un (1) día hábil asignar a la dependencia competente, siguiendo los criterios

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

definidos por este grupo³. Por lo tanto, no habrá lugar a reasignaciones internas.

En caso de requerir apoyo, si a ello hay lugar, la dependencia solicitará el mismo a las otras dependencias de la forma más celeré posible; si la PQRSD tiene múltiples requerimientos que deban ser atendidos por diferentes dependencias, la dependencia con mayor injerencia en la respuesta deberá solicitar los insumos a las demás y ser quien consolida la respuesta final. El término interno para la solicitud de apoyo será definido por el área que solicita la información de manera oportuna, para lo cual el área que deba suministrar el insumo debe atenderlo.

Los apoyos o insumos que un área solicite para atender una petición deberán ser enviados en formato PDF y suscrito por el jefe 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 área que requiere el mismo.

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, dichas respuestas solo podrán ser suscritas por funcionarios del nivel directivo. No obstante, el jefe de dependencia deberá indicar mediante comunicación interna al Grupo de Relacionamiento - Estado Ciudadano los funcionarios del nivel asesor y funcionarios con el rol de coordinadores que están autorizados para firmar las respuestas. En ningún caso, pondrán suscribirse 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.

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 de competencia en los términos del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 que establece **Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la**

³ Cuando excepcionalmente se deba corregir la asignación de la petición y de la tipología de la misma, esta deberá ser ajustada en el menor tiempo posible por el gestor documental de la dependencia con la petición asignada informando al grupo de Relacionamiento Estado Ciudadano.



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

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 documentales deben conservar los expedientes creados bajo la serie documental Derechos de Petición en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA), con el fin de evitar la duplicidad de información en otros repositorios, como SharePoint.

El Grupo de Relacionamiento Estado - Ciudadano (GREC), realizará: a) El seguimiento a la gestión de la atención de las PQRSD de acuerdo con los términos legales. b) orientará la formulación, seguimiento y ejecución de las acciones preventivas y correctivas para ser aplicadas por las dependencias. c) hacer seguimiento a los controles establecidos para verificar el cumplimiento del procedimiento de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por parte de las dependencias encargadas de atender las solicitudes que se le asignen.

Para las solicitudes interpuestas por la ciudadanía a través de las redes sociales, el Grupo Interno de Comunicaciones Estratégicas deberá seguir el procedimiento cuando se trate de una PQRSD y realizar el traslado para su radicación a través del correo: ventanillaunicaderadicacion@colombiacompra.gov.co, como se establece en el procedimiento CCE-REC-PR-04 REDSOCIAL.

5.2. Lineamientos Especiales para la Atención de PQRSD

Tabla 4 lineamientos especiales gestión

Situación	Descripción	Referencia normativa
Peticiones verbales	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 orientaran al ciudadano y registraran la petición verbal dejando constancia de su radicado, para luego, incluirla en el aplicativo del Sistema de Gestión Documental.	Artículo 2.2.3.12.9. Decreto 1166 de 2016



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

El número de radicado de la PQRSD verbal deberá ser informado inmediatamente al ciudadano cuando la petición se hace telefónicamente.

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.

En caso de que la respuesta a una petición verbal sea suministrada en igual forma (de manera verbal), deberá dejarse constancia de ella en la respectiva radicación, entregando copia al peticionario.

Una vez radicada la petición en la Agencia se dará el trámite correspondiente de asignación a la dependencia competente para la atención pertinente, dentro de los términos legales.

En caso de que la Agencia no sea la entidad competente para dar respuesta a la petición, dará traslado a la entidad correspondiente y se enviará copia de este traslado al peticionario al correo electrónico que este indique.

Las personas que hablen una lengua nativa diferente al Castellano, idioma oficial en Colombia, podrán presentar peticiones en su lengua o dialecto, para lo cual se procederá así: La entidad mediante mecanismos electrónicos grabará la solicitud informando al peticionario si autoriza hacerlo; también puede solicitarse que escriba la solicitud y se procede a la traducción y respuesta. Para lo anterior, se deberá tener en cuenta:

- Determinar si la persona puede comunicarse en idioma Castellano.
- Si la alternativa anterior no es posible, se debe pedir a la persona que explique con señas o dibujos que permitan entender la solicitud.
- Solicitar los documentos que hubiere, por medio de señas, de modo que al revisarlos se pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.
- En caso de que las alternativas anteriores no le permitan entender y/o gestionar la solicitud de la persona, registrar el mensaje del solicitante con su dispositivo móvil en formato de video.
- Una vez realizado el video, registrar la solicitud del ciudadano en el formulario virtual de PQRSD de la



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

	<p>Entidad especificando que es una petición en lengua nativa y que el contenido de la solicitud surtirá proceso de interpretación y traducción; y finalmente, entregar por escrito el número de radicado a la persona solicitante.</p> <ul style="list-style-type: none">• Posteriormente, realizar las gestiones administrativas necesarias para procurar contar con el apoyo y/o cotización de un traductor y/o intérprete de la respectiva lengua nativa, ante la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura.• Al momento de contactar al intérprete, se debe facilitar la mayor información recopilada en el momento de la atención. <p>No será necesario dejar constancia ni radicar la solicitud verbal cuando se trate de una petición de información consistente en una simple orientación por parte de la entidad.</p> <p>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 respuesta a la petición verbal de acceso a la información siempre debe darse por escrito.</p>	
Peticiones escritas	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	<p>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.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none">• Verificar que la solicitud de entrada NO cuenta con dirección electrónica o física.	Ley 1437 de 2011



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

	<ul style="list-style-type: none">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 funcionario 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/4nluy2El funcionario que emitió la 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", con el fin de confirmar que al petionario le es posible visualizar el documento de respuesta en la página web. <p>Si el anónimo debe ser admitido para trámite, cuenta con datos para el envío y solicitud de reserva de los datos por parte del petionario, se deberá:</p> <ul style="list-style-type: none">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.	
Peticiones análogas o masivas	Quando 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		Artículo 19



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

	<p>Las peticiones consideradas reiterativas, son aquellas en las que el peticionario menciona cuestiones que han sido resueltas con anterioridad, para tal fin se podrá remitir la(s) respuestas emitidas con anterioridad.</p> <p>En el evento que se presenten dos o mas peticiones iguales con radicados diferentes, se dará respuesta a la primera petición y procederá al archivo de las otras, dejando la salvedad de la respuesta emitida(s).</p> <p>Los peticionarios tienen la posibilidad de reiterar sus peticiones <u>cuando consideren que la respuesta no es efectiva</u>; 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.</p> <p>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.</p>	<p>Ley 1437 de 2011 Sustituida por el Art. 1 ley 1755 de 2015</p>
<p>Peticiones oscuras e irrespetuosas</p>	<p>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.</p> <p>En los casos en que el solicitante aporte aclaración se emitirá la respuesta teniendo en cuenta el término que falta para su vencimiento.</p> <p>Las aclaraciones deben ser remitidas a la Ventanilla Única de Radicación en la cual se le informe al ciudadano que debe citar el número del radicado de la petición que se está aclarando.</p>	<p>Artículo 19 Ley 1437 de 2011 Sustituida por el Art. 1 ley 1755 de 2015</p> <p>Sentencia C-951/14</p>
<p>Peticiones incompletas</p>	<p>Consiste en aquella petición que no contiene los elementos esenciales.</p> <p>En estos casos, se requiere al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a su radicación en la</p>	<p>Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.</p>



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

	<p>entidad, para que la complete en un término máximo de un (1) mes.</p> <p>Se debe tener en cuenta que la solicitud de información o documentos adicionales es competencia de la dependencia a quien le corresponda emitir la respuesta de fondo. A partir del día siguiente en que el interesado aporta la información requerida, se reactivará el término para resolver la petición.</p> <p>El término para dar respuesta se interrumpe hasta tanto se reciba la petición de manera completa.</p> <p>Vencidos los términos establecidos (Máximo 1 mes), sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la dependencia que tenía asignada la respuesta proyectará y remitirá los insumos dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la Secretaría General para elaborar el acto administrativo por medio del cual se decreta el desistimiento y el archivo del expediente, y el mismo, será suscrito por el Secretario(a) General, que se notificará personalmente, y contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada a la Agencia con el lleno de los requisitos legales.</p>	
Peticiones de consulta	<p>Una petición de consulta se caracteriza porque busca conocer el criterio de la entidad en relación con materias que sean de su competencia.</p> <p>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.</p>	Ley 1437 de 2011, artículo 14, numeral 2 Sustituida por el Art. 1 ley 1755 de 2015
Peticiones sobre información o documentos reservados	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none">• Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.	Ley 1437 de 2011, artículo 24.



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

- 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 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, 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:



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

	https://www.colombiacompra.gov.co/content/71-instrumentos-de-gestion-de-la-informacion-publica	
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
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 al ámbito 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: <ul style="list-style-type: none">• 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	
Peticiones que son competencia de varias dependencias	Quando se presente una petición cuya respuesta sea competencia de varias dependencias de la Agencia, Relacionamento Estado Ciudadano enviará la petición al área con mayor injerencia en la solicitud, esta dependencia será la encargada de articular y consolidar la respuesta, así como enviarla al peticionario en los términos establecidos por la ley Sin embargo, cuando la solicitud tenga la misma cantidad de peticiones para cada dependencia, el Grupo de Relacionamento Estado Ciudadano de la Secretaría General, definirá la dependencia encargada de consolidar la respuesta.	

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

<p>En el caso de que una petición asignada a una dependencia requiera de información o insumos de otra, la dependencia que necesita el apoyo hará la solicitud mediante correo electrónico institucional; el plazo de entrega debe ser concertado con la o las dependencias que con insumos apoyan la respuesta.</p> <p>El plazo no podrá exceder la mitad del término para responder la petición. Adicionalmente, se deberá remitir la información o insumos en formato Word, con el fin de poder consolidar el documento.</p>

Fuente: Elaboración propia

5.2.1 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.

5.2.2 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 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.

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.

5.2.3 Inaplicabilidad de las excepciones

El carácter reservado no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, administrativas, ni a los órganos de control, constitucional o



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

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>

5.2.4 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

5.3. Protección de Datos

La protección de los datos personales está consagrada en la Constitución Política como el derecho fundamental que tienen todas las personas a conservar su intimidad personal y familiar, al buen nombre y a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellos en bancos de datos y en archivos de las entidades públicas y privadas. Dicha protección se encuentra regulada por la Ley 1581 de 2012. Se sugiere dirigirse a la política de datos personales de la agencia mediante el siguiente enlace: <https://www.colombiacompra.gov.co/transparencia/politica-de-tratamiento-de-datos-personales>

5.4. 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



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

disposiciones reglamentarias sobre la materia, con el fin de proteger información sensible o sujeta a reserva legal.

5.5. 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. 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 parte de Contraloría General de la República, la Procuraduría General de la Nación, así como de la fiscalía general de la Nación que tengan relación con su gestión administrativa y giro ordinario de sus actividades, se les asignará a las diferentes dependencias de acuerdo con su competencia para responder. Sin embargo, cuando la petición del organismo sea en desarrollo del ejercicio auditor, de control disciplinario o investigativo sobre la Agencia, esta deberá ser asignada a la Secretaría General, quien podrá solicitar los apoyos, insumos o información necesaria por parte de las diferentes subdirecciones y Dirección General, las cuales

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

deberán darle prioridad al requerimiento en el término que sea estipulado por estas entidades.⁴

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 5. 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.

7. 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.

8. Recomendaciones generales

El Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP- en el documento Protocolo del Servicio al Ciudadano⁵, 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.

⁴ 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

⁵ [Protocolo de Servicio al Ciudadano de Función Pública \(funcionpublica.gov.co\)](http://funcionpublica.gov.co)



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

- 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.

9. Seguimiento y control de las PQRSD

El Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento 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 Documental 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 GREC determine.

10. Remisión normativa

Las situaciones no previstas en el presente Manual se regirán 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.



**Agencia Nacional
de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente**

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

FICHA TÉCNICA DE DOCUMENTO: 1. IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN	
Título del documento:	Manual para la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD
Fecha de aprobación:	31/07/2024
Resumen / Objetivo de contenido:	Este documento tiene el objetivo de 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.
Área / Dependencia de autoría:	Secretaría General
Código de estandarización:	CCE-REC-IDI-02
Categoría / Tipo de documento:	Manual
Aprobación por:	Resolución 373 del 31 de julio 2024
Información adicional:	N.A
Serie documental según TRD	DG.SG.29.08
Link de ubicación original del documento (especifique donde se aloja o reposa el documento)	manuales

FICHA TÉCNICA DE DOCUMENTO: 2. AUTORES Y RESPONSABLES DE REVISIÓN Y APROBACIÓN				
ACCIÓN	NOMBRE	CARGO/ PERFIL	FECHA	FIRMA
Elaboró	Juan Pablo Velásquez Silva	Experto G3-08	10/07/2024	
Elaboró	Alejandro Garzón Arévalo	Analista T2-06	10/07/2024	
Revisó	Astrid Camargo González	Gestor código T1 -11	17/06/2024	
Aprobó	Larry Sadit Álvarez	Secretario General (E)	31/07/2024	

FICHA TÉCNICA DE DOCUMENTO: 3. CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTO			Versión vigente del documento:		01.
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE AJUSTES	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
01	31/07/2024	Creación del documento Nota: Este documento es la primera versión que se realiza para el proceso de Relacionamento Estado Ciudadano	Juan Pablo Velásquez - Experto G3-08 Alejandro Garzón Arévalo- Analista T2-06	Astrid Camargo González - Gestor código T1 -11	Larry Sadit Álvarez - secretario general (E)



Agencia Nacional
de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente

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

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.