

## RESOLUCIÓN NÚMERO 1707 DE 2018

---

Por la cual se reglamenta 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 Colombia Compra Eficiente**, en uso de sus facultades legales y reglamentarias, en especial las conferidas por la Ley 489 de 1998, el Decreto Ley 4170 de 2011, y

### 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 Nacional 2573 de 2014, compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 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 por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 1 del Decreto Ley 019 de 2012 y las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Que, la Ley 1712 de 2014, “*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*”, regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía de tal derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Que, se hace necesario dictar los reglamentos internos sobre las solicitudes en Colombia Compra Eficiente.

Que, en cumplimiento de las funciones establecidas en el Artículo 14 del Decreto 4170 de 2011, desde la Secretaría General se elabora la presente política de atención a las PQRSD, a fin de velar por la debida prestación del servicio al ciudadano y la atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.



## RESOLUCIÓN NÚMERO 1707 DE 2018

---

Que, en mérito de lo expuesto,

**Resuelve:**

### CAPÍTULO I

#### DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1.** El objeto de la presente resolución es reglamentar y adoptar el trámite interno de las –PQRSD- presentados por la ciudadanía ante la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, a través de los canales oficiales definidos por la Entidad, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente aplicable a la materia.

**Artículo 2. Canales Oficiales de Servicio:** Son los espacios, escenarios o medios, a través de los cuales se presta un servicio al ciudadano y, por lo tanto, debe brindar información, interacción e integración con el ciudadano en general. Los canales oficiales de CCE se presentan al público con el propósito de fortalecer la comunicación y proyectar una imagen servil y transparente.

Los canales oficiales definidos por la Entidad para la recepción de las – PQRSD- presentadas por la ciudadanía son los siguientes:

- **Ventanilla Única de Radicación:** Correspondiente al espacio físico de la entidad dispuesto para la recepción de las comunicaciones escritas presentadas por la ciudadanía.
- **Correo Electrónico:** La Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente dispone del correo electrónico [pqrs@colombiacompra.gov.co](mailto:pqrs@colombiacompra.gov.co), el cual es administrado por la Secretaría General a través del Proceso de Atención a PQRSD, por el cual la ciudadanía puede registrar de manera electrónica y virtual sus PQRSD.
- **Línea Ética:** Como medio anticorrupción la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente pone a disposición el correo [lineaetica@colombiacompra.gov.co](mailto:lineaetica@colombiacompra.gov.co), por el cual se pueden hacer llegar las quejas o denuncias que involucre a funcionarios y contratistas de nuestra Entidad.
- **Portal Web:** A través del sitio web <https://www.colombiacompra.gov.co/pqrsd> la Entidad permite a la ciudadanía tener un canal de comunicación electrónico y virtual, por el cual se permite realizar la formulación de las PQRSD; realizar la solicitud de información bajo identificación reservada o anónima y realizar el seguimiento a las solicitudes o consultas.



## RESOLUCIÓN NÚMERO 1707 DE 2018

---

- **Mesa de Servicio:** La mesa de servicio es una línea de atención externa de la que dispone la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, para dar asistencia técnica y funcional acerca del uso de las plataformas de compra pública, a través de esta se generan los siguientes sub-canales de atención:
  - **Atención Telefónica:** Medio de comunicación directo con el que cuenta la ciudadanía, a través del cual se puede contactar con la mesa de servicio, al número de contacto (1) 745 6788 o a través de la Línea Nacional 018000-520808.
  - **Soporte Técnico:** Atiende a través de la URL <https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/formulario-de-soporte>, la creación de casos generados directamente por el ciudadano, en donde por medio de una serie de filtros que permiten especificar el tipo de solicitud se crea un radicado que por un filtro final de categorización se hace llegar directamente al área encargada para dar respuesta a la solicitud.
  - **Chat:** La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente cuenta con un servicio de chat interactivo en el que a través de un asesor virtual (JOTA), se responden una serie de preguntas frecuentes que abarcan temas de compra y contratación pública, plataformas (Secop I, Secop II, Tienda Virtual); entre otros temas generales.

**Parágrafo Primero.** La recepción de las PQRSD que sean allegadas por cualquier otro correo electrónico a los descritos anteriormente, deberán ser enviados por el servidor público que lo reciba al correo [pqrs@colombiacompra.gov.co](mailto:pqrs@colombiacompra.gov.co), sólo por este medio se hará la radicación; a vuelta de correo se dará el número de radicado dando por enterado al peticionario y el servidor.

**Parágrafo Segundo:** Todas las PQRSD que sean recibidas a través de empresas de servicios postales a la dirección Carrera 7 # 26-20 Piso 17 de la ciudad de Bogotá, serán radicadas por la ventanilla única de radicación.

**Artículo 3. Horarios de atención.** El horario ordinario para la radicación de PQRSD es de lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm en jornada continua.

Las PQRSD que se alleguen por medio electrónico, por fuera de los horarios establecidos quedarán radicados el día hábil siguiente.

## CAPÍTULO II

### PETICIONES



## RESOLUCIÓN NÚMERO 1707 DE 2018

---

**Artículo 4. Derecho de petición.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas; 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, sin que sea necesario invocarlo.

Para la atención a los derechos de petición la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, reconoce como modalidades del ejercicio:

- **PQRSD:** Abreviatura de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- **Petición de Interés Particular:** Consiste en aquella solicitud en donde un ciudadano la presenta motivado por un interés particular y/o individual, deseando obtener como resultado una respuesta a una actuación o situación que le concierne a él mismo.
- **Petición de Interés General:** Está fundamentado en la necesidad de proteger un bien o interés común y/o general, solicitando a la autoridad pertinente realice un pronunciamiento sobre la situación que afecta a un grupo o comunidad.
  - **Solicitud de Información:** Cuando una persona demanda el acceso a documentos, actos o actuaciones de la entidad.
  - **Solicitud de Copias:** Cuando se solicita(n) copia(s) de documento(s) que reposa(n) en los archivos de la entidad, ya sea en interés particular o general.
  - **Consulta:** Cuando ante la entidad se presenta una solicitud de forma verbal o escrita para que se exprese una opinión, un parecer o un criterio sobre determinada materia, relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia.
  - **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. El objetivo de la queja es la terminación de los efectos adversos que genera la acción u omisión del servidor.
  - **Reclamo:** Es el mecanismo que puede usar cualquier persona cuando considera que una actuación de Colombia Compra Eficiente se realizó sin el cumplimiento de las condiciones de calidad del servicio, como son los requisitos legales, los del cliente, los de la entidad o los propios de la acción que da origen a la inconformidad.
  - **Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de Colombia Compra Eficiente, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.



## RESOLUCIÓN NÚMERO 1707 DE 2018

---

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

**Parágrafo Primero.** La recepción de las PQRSD verbales está en cabeza de la Secretaría General o la dependencia que haga sus veces, a través de los canales de atención telefónica o presencial, conforme a la reglamentación que para dicho efecto se establezca. No obstante, dicha responsabilidad acoge a todos los funcionarios y contratistas de la entidad, que intervengan en representación de ella sin importar el canal utilizado para establecer la comunicación. En todo caso, la petición verbal se debe formalizar a través de los canales escritos, para lo cual, el servidor público debe indicar o dirigir al peticionario a los enlaces predeterminados.

De acuerdo con la Ley 1755 de 2015, en caso de recibir una PQRSD en donde se encuentre que el objeto de la solicitud no hace parte de las competencias de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, inmediatamente se le informará al peticionario haciendo la aclaración de la entidad o autoridad competente para atender el caso. Si dada la información, el peticionario insiste en radicar su solicitud ante la entidad, se recibirá quedando como constancia la información entregada y se procederá a remitir la misma a la entidad competente a través de la ventanilla única de radicación.

**Parágrafo Segundo.** La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, no se podrá negar a recibir y radicar las PQRSD bajo ningún caso, entendido esto, en el caso de recibirse una petición que no corresponda a las funciones de la Agencia esta deberá ser remitida a la entidad competente y notificarse de ello al peticionario por los medios establecidos para tal fin, según como se especifica en el Artículo 21. de la Ley 1437 de 2011, modificado por el Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

**Artículo 5. Contenido de las peticiones.** Toda petición que se realice a la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente deberá contener conforme a lo establecido en el artículo 16 de la ley 1755 de 2015 por lo menos la siguiente información:

1. La designación de la entidad o autoridad a quien está dirigida.
2. Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante legal y/o apoderado llegado el caso, con indicación de su documento de identidad y la dirección donde desea se allegue la respuesta. El peticionario podrá agregar direcciones de correo electrónico, código postal, número de fax. Si el peticionario es una persona jurídica privada deberá estar inscrito en el registro mercantil y está obligado a indicar su dirección electrónica. “Siempre y cuando se entienda sin perjuicio de que las peticiones de carácter anónimo



## RESOLUCIÓN NÚMERO 1707 DE 2018

---

deban ser admitidas para trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad”.<sup>1</sup>

3. El objeto de la petición.
4. La exposición de argumentos en las que se fundamenta su solicitud.
5. La relación de los documentos que desee presentar como anexos para iniciar el trámite.
6. Firma del peticionario para cuando fuere el caso.

**Parágrafo Primero.** La dependencia responsable de dar trámite a la solicitud tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la 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 encuentran dentro de sus archivos.

**Parágrafo Segundo.** En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

**Parágrafo Tercero.** Cuando la petición no se acompañe de los documentos necesarios para resolverla, al momento de la recepción y radicación, el funcionario competente deberá indicar al peticionario los documentos faltantes. Si el peticionario insiste en radicar la petición bajo estas condiciones, se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

**Parágrafo Cuarto.** Cuando se actúe a través de mandatario, éste deberá acompañar el respectivo poder en los términos que se establecen en el artículo 74 de la Ley 1564 de 2012 y demás normas concordantes o las que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

**Parágrafo Quinto.** 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 para el pleno ejercicio de sus derechos fundamentales.

**Artículo 6. Información General.** Los asuntos de información general tales como: misión, visión, funciones y estructura; organigrama y funciones generales; procesos y procedimientos; normatividad asociada a la gestión; mecanismos para la formulación de quejas y reclamos, entre otros, estarán disponibles en el portal web de la entidad. No obstante, cualquier persona tiene derecho a pedir y obtener copia de los documentos relacionados con dichos asuntos, de conformidad con lo establecido en la presente resolución.

---

<sup>1</sup> Sentencia C-951-14 de 4 de diciembre de 2014 Corte Constitucional.



## RESOLUCIÓN NÚMERO 1707 DE 2018

---

**Artículo 7. Información Especial o Particular.** Las peticiones dirigidas a consultar y obtener acceso a información diferente a la señalada en el artículo anterior, sobre asuntos de la Entidad, así como aquellas tendientes a obtener copia de los documentos que reposen en la entidad, serán atendidas por la dependencia o servidor(a)s competente(s), conforme al procedimiento y plazos señalados en esta resolución. Sin embargo, la petición se negará si la solicitud hace referencia a alguno de los documentos que la constitución política o la ley prescriben como de carácter reservado o clasificado.

**Artículo 8. De las quejas y denuncias anónimas.** Todo ciudadano tiene derecho a proteger su identidad al momento de presentar su queja o denuncia y el estado es garante de ello. Por lo mismo, para presentar su queja o denuncia no es requisito la identificación de quien la realice, sin embargo, el deber de denunciar, consagrado en la Constitución Política de 1991, debe ser ejercido en forma responsable, en virtud de los principios de buena fe, transparencia y presunción de inocencia que les son otorgados a los presuntos responsables.

Por lo anterior, el inicio y trámite de oficio de la acción disciplinaria a razón de las denuncias o quejas anónimas no procederá, salvo en los eventos en que cumpla con los requisitos mínimos consagrados en la Ley, en aquellos casos en que la denuncia o queja anónima sea irrespetuosa o no cumpla con los requisitos señalados, según sea el caso, procederá el archivo de la misma, dejando la constancia respectiva.

**Artículo 9.** Para la recepción y radicación de las diferentes modalidades de petición, la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, recibirá las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y demás solicitudes, a través de los diferentes medios oficiales establecidos para el servicio de los ciudadanos, los cuales deberán tener un número de identificación o radicado con la respectiva fecha de recepción, para su seguimiento y control correspondiente.

**Artículo 10. Evaluación de la petición.** Una vez la petición es recibida y radicada ésta pasará a la dependencia correspondiente en donde se realizará un filtro de la información consignada en la solicitud, para ser entregada al servidor encargado de dar respuesta. Dicha actividad será llevada a cabo por el encargado de la dependencia y no podrá incurrir en un tiempo mayor de reasignación al servidor final de 24 horas una vez radicada la petición.

El profesional a cargo de dar respuesta a la solicitud deberá tener en cuenta:

- Estudiar los presuntos hechos irregulares puestos en conocimiento, con el fin de definir la competencia.
- Cuando el evaluador – profesional considere que el texto no contiene la información como para ser considerada denuncia o queja, es decir, las circunstancias de modo, tiempo y lugar de ocurrencia del hecho denunciado y la entidad implicada, procederá a solicitarle al ciudadano la ampliación de la misma. Requerirá al peticionario dentro de



## RESOLUCIÓN NÚMERO 1707 DE 2018

---

los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

- Una vez se ha clarificado y complementado la denuncia o queja, el profesional analiza la queja y la evalúa con el objeto de establecer la competencia de la entidad o de otras entidades o de ambas.

**Artículo 11. Plazos para dar respuesta.** Las peticiones enunciadas en el artículo 4 de la presente resolución excepto las peticiones de documentos y las peticiones de consulta, y salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, deberán resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y peticiones de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, si en ese lapso no se ha entregado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
3. Las peticiones efectuadas por la Defensoría del Pueblo deben ser atendidas en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, en concordancia con el artículo 16 de la Ley 24 de 1992.
4. En el caso de las peticiones y requerimientos realizados por congresistas se seguirá el trámite previsto en la Ley 5 de 1992, artículos 243, 249 y 258, sin exceder el plazo máximo de cinco (5) días hábiles.
5. Las peticiones de información o de documentos, formuladas por las demás entidades públicas deberán tramitarse y resolverse, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, los demás tipos de peticiones elevadas y si se refieren a consultas se resolverán en los términos fijados en el inciso 2 de este artículo o en su defecto dentro de los quince (15) días siguientes a la presentación del caso.

**Parágrafo Primero.** Los anteriores términos se contarán a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación en la ventanilla única, así como las recibidas por los canales oficiales enunciados en el artículo 2 de la presente resolución y redireccionadas por la Secretaría General.

**Parágrafo Segundo.** Cuando excepcionalmente no fuera posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra



## RESOLUCIÓN NÚMERO 1707 DE 2018

---

Eficiente, deberá informar de inmediato y antes del vencimiento del término señalado, esta situación al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

De este trámite se deberá enviar copia al proceso de Gestión Documental o al funcionario que cumpla estas funciones, con el fin de documentar los expedientes correspondientes al caso.

**Artículo 12. Rechazo de la petición.** Habrá lugar para rechazar la petición cuando sea presentada en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas, provocaciones o actitudes semejantes. En el escrito de rechazo deberá señalarse expresamente la razón por la cual no se atendió la petición.

Procederá también el rechazo de la petición en el caso que ésta verse sobre la solicitud de documentos que tengan carácter de reserva legal.

**Artículo 13. Desistimiento.** Se entenderá que le peticionario ha desistido de la solicitud en los siguientes casos:

1. Cuando expresamente lo hace saber a la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente. A pesar de lo anterior, la Entidad podrá continuar con el trámite si lo considera necesario por razones de interés público; en tal caso expedirá resolución motivada.
2. Si transcurrido un (1) mes de la solicitud de documentos, información adicional, o se deban adelantar gestiones de trámite a cargo del peticionario, y este no se pronuncia. Para este caso, la Entidad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno total de los requisitos legales.

**Artículo 14. Competencia para dar respuesta.** Son responsables de atender las peticiones presentadas ante la Entidad, los servidores públicos o contratistas que, por su competencia y funciones u obligaciones, tienen a cargo las dependencias que guarden relación directa con el tema o asunto de la petición presentada en alguna de sus diferentes modalidades.

**Parágrafo Primero.** En la mesa de servicio, son responsables de dar respuesta al peticionario los colaboradores que reciben vía telefónica, por medio de chat y soporte técnico los casos que se reciban por este canal de contacto con el usuario, en caso de no hallarse la respuesta adecuada o que cumpla con las expectativas y necesidades del peticionario, dicha solicitud se escalará al área o dependencia que tenga la competencia a través del canal de PQRSD.



## RESOLUCIÓN NÚMERO 1707 DE 2018

---

**Parágrafo Segundo.** Son responsables de dar respuesta al peticionario, la Dirección General, Secretaría General, Subdirección de Gestión Contractual, Subdirección de Negocios y/o la Subdirección de Informática y Desarrollo Tecnológico, una vez les haya sido asignado el requerimiento por el Proceso de Atención a PQRSD.

**Parágrafo Tercero.** Para efectos de hacer seguimiento y en aras de verificar el cumplimiento de lo reglamentado al respecto, se deberá digitalizar la respuesta física y cargarse a través del aplicativo de gestión documental al radicado de la PQRSD como cierre del mismo, en caso de que la respuesta sea electrónica, se deberá hacer seguimiento a la notificación de recibido del correo electrónico, de esta manera se registra la información correspondiente en la base de datos y se cierra la actuación con el archivo de la misma.

**Parágrafo Cuarto.** Cuando la petición implique dar respuesta por más de un equipo de trabajo, el Proceso de Atención a PQRSD o quien haga sus veces, asignará la competencia a quien razonablemente considere según la carga de responsabilidad en la cantidad de temas a que ésta se refiera, para la resolución de la petición y la consecución de la información necesaria con el fin de dar respuesta.

**Parágrafo Quinto.** En caso de que la dependencia a la que le fue asignada la petición considere que no es de su competencia la resolución, deberá reasignarla inmediatamente, al encargado de la dependencia que considere competente o corresponda.

**Artículo 15. Publicidad y notificación.** Los actos administrativos que resuelvan las peticiones de interés general se comunicarán por cualquier medio eficaz, sin embargo, será obligatoria su publicación en el Diario Oficial o la Gaceta según sea el caso.

Las decisiones que resuelvan las peticiones de interés particular se comunicarán al interesado, en la forma prevista en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, es decir, por notificación personal y sus modalidades o por notificación por aviso cuando se considere necesario.

Cuando a juicio del servidor público competente para emitir la respuesta, los actos administrativos de carácter particular afecten de forma directa e inmediata a terceros que no intervinieron en la actuación y de quienes se desconozca su domicilio, ordenarán publicar la parte resolutive en la página web de la entidad y en un medio masivo de comunicación.

En caso de ser conocido su domicilio se procederá a la notificación personal por medio del proveedor de servicio postal debidamente registrado y autorizado por la Agencia o el mensajero de la misma, realizando la salida únicamente por la ventanilla única de radicación y bajo los parámetros establecidos por el proceso de Gestión Documental.

Para los casos en los que el solicitante especifique que la respuesta sea entregada a través de correo electrónico, este será enviado desde el correo oficial de atención a PQRSD



## RESOLUCIÓN NÚMERO 1707 DE 2018

---

[pqrs@colombiacompra.gov.co](mailto:pqrs@colombiacompra.gov.co), el cual es el correo enlazado al aplicativo de gestión documental y correspondencia.

**Artículo 16. Prueba de recepción y envío de mensajes de datos.** Para efectos de demostrar el envío y la recepción de comunicaciones, se aplicarán las siguientes reglas:

1. El mensaje de datos emitido por la Entidad para acusar recibo de una comunicación será prueba tanto del envío hecho por el interesado como de su recepción por la Entidad. En este caso la respuesta podrá ser emitida por esta misma vía.
2. Cuando fallen los medios electrónicos o físicos de los que dispone la Entidad, que impidan a las personas enviar sus escritos, peticiones o documentos que le sean solicitados por la Agencia para dar claridad a la petición, el remitente podrá insistir en su envío dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, o remitir el documento por otro medio dentro del mismo término, siempre y cuando existan constancias de los hechos constitutivos de la falla en el servicio.

**Artículo 17. Informaciones y Documentos Reservados o Clasificados.** Tendrán carácter de reservado o clasificado aquellos documentos sometidos a reserva por la Constitución Política y la Ley, así como los contenidos en el Índice de Información Clasificada y Reservada definido por la Entidad.

**Parágrafo.** Para efecto de la solicitud de información de carácter reservada o clasificada, sólo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por las personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

**Artículo 18. Denegación o Rechazo de las Peticiones de Información por Motivo de Clasificación o Reserva.** Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa el fundamento constitucional que deniega o rechaza la solicitud de información por razón de clasificación o reserva, señalando expresamente la norma, artículo, inciso o párrafo de la calificación, la identificación de la excepción, el tiempo por el que se extiende la clasificación o reserva, contado a partir de la fecha de generación de la información, la determinación del daño presente, probable y específico que causaría la divulgación de la información pública y la relación de las razones y las pruebas, en caso de que existan o acrediten la amenaza del daño.

Dicha respuesta deberá notificarse al peticionario y contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de clasificación o reserva legal no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.



## RESOLUCIÓN NÚMERO 1707 DE 2018

---

**Parágrafo.** El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer.

**Artículo 19. Insistencia del Solicitante en caso de Reserva.** Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo de Cundinamarca decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

Para ello, el(la) servidor(a) respectivo(a) enviará la documentación correspondiente al Tribunal Administrativo de Cundinamarca, el cual decidirá dentro de los términos de su competencia, de conformidad con lo previsto en el artículo 26 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015 o la norma que la modifique, adicione o sustituya.

**Parágrafo.** El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

### CAPÍTULO III

#### SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS PQRSD, INFORME Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA

**Artículo 20. Seguimiento y Control al trámite de las PQRSD.** El Proceso de Atención a PQRSD o la dependencia que haga sus veces, conforme a su competencia y de acuerdo con lo establecido en el procedimiento definido, deberá efectuar seguimiento y control a las PQRSD- recibidas en la Entidad.

**Artículo 21. Informe de las PQRSD.** El(la) servidor(a) designado(a) por el Proceso de Atención a PQRSD o la dependencia que haga sus veces, deberá elaborar el “Informe mensual general de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Demandas” o el documento que corresponda, de acuerdo con la matriz de control de las PQRSD establecida para ello, en todo caso, cada dependencia 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.

**Artículo 22. Evaluación del Sistema.** De acuerdo con sus funciones y competencias, el equipo de Control Interno o quien haga sus veces, deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular, según se estipula en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.



## RESOLUCIÓN NÚMERO 1707 DE 2018

---

### CAPÍTULO IV

#### DISPOSICIONES FINALES.

**Artículo 23. Procedimientos Regulados por Normas Especiales.** Los procedimientos administrativos regulados por normas especiales se regirán por ellas, y en lo no previsto, se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la presente Resolución, en cuanto resulten compatibles, y las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

**Artículo 24. Sanciones.** La falta de atención a las PQRSD, a los términos para resolverlas, y el desconocimiento de los derechos de las personas, serán sancionados disciplinariamente por la Entidad de conformidad con los procesos y procedimientos definidos para ello, sin perjuicio de la acción prevalente de los entes de control competentes, de conformidad con las normas legales vigentes.

**Artículo 25. Legislación Complementaria.** Las situaciones no previstas en la presente Resolución se regirán por las disposiciones contenidas en las leyes 1581 de 2012, 1712 de 2014, Ley 1437 de 2011 y 1755 de 2015 y en las demás disposiciones que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

**Artículo 26. Precedente Administrativo.** Al resolver los asuntos de su competencia, la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, aplicará las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias de manera uniforme a situaciones que tengan los mismos supuestos fácticos y jurídicos. Así mismo, al adoptar sus decisiones deberá tener en cuenta las sentencias de unificación jurisprudencial del Consejo de Estado en las que se interpreten y apliquen dichas normas, debiéndose observar con preferencia los precedentes de la Corte Constitucional que interpreten las normas constitucionales aplicables a la resolución de los asuntos.

**Artículo 27. Extensión de la jurisprudencia del Consejo de Estado a terceros.** La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente extenderá los efectos de las sentencias de unificación jurisprudencial dictadas por el Consejo de Estado, en las que se haya reconocido un derecho a quienes lo soliciten y acrediten los mismos supuestos fácticos y jurídicos, debiéndose observar con preferencia los precedentes de la Corte Constitucional que interpreten las normas constitucionales aplicables a la resolución de los asuntos.

Para tal efecto el interesado presentará petición ante la entidad para reconocer el derecho, siempre que la pretensión judicial no haya caducado. Petición que además de los requisitos generales contendrá los señalados en el artículo 102 de la Ley 1437 de 2011 o la norma que la modifique, adicione o sustituya.



## RESOLUCIÓN NÚMERO 1707 DE 2018

---

**Artículo 28. Vigencia.** La presente Resolución regirá a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Comuníquese y Cúmplase.

Dada en Bogotá, D.C., el 07 de noviembre de 2018



JUAN DAVID DUQUE BOTERO  
Director General

Proyectó: JDM  
Revisó: SJRR

