

# Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)

AÑO 2020 V.2  
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA

## INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas y atendidas por Agencia Nacional Digital durante el periodo comprendido entre el 1° de noviembre y el 31 de diciembre de 2020, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, a afianzar la confianza del ciudadano en la Agencia y en los Servicios Ciudadanos Digitales.



## GLOSARIO

**DERECHO DE PETICIÓN:** Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una resolución pronta, completa y de fondo sobre las mismas para el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio o interponer recursos. 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.

El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de las siguientes modalidades:

- **Consulta:** Petición a través de la cual se somete a consideración de la Agencia Nacional Digital un caso o asunto relacionado con los temas de su competencia, para que previo análisis jurídico y/o técnico se emita el correspondiente concepto.
- **Queja:** Es toda manifestación de insatisfacción, relacionada con la conducta o comportamiento inadecuado por parte de la Agencia Nacional Digital o sus colaboradores.
- **Reclamo:** Es toda manifestación de inconformidad sobre el servicio que presta la Agencia nacional Digital.
- **Sugerencia:** Propuesta o recomendación presentada por un ciudadano a la Agencia Nacional Digital, que busca incidir en el mejoramiento de un procedimiento, proceso, servicio o producto.
- **Solicitud de información o documentos:** requerimiento de acceso a información, documentos, actos o actuaciones adelantadas por la Agencia Nacional Digital.
- **Comunicación oficial:** petición de cualquiera de las anteriores naturalezas, emitida por una entidad pública cuyo destinatario es la Agencia Nacional Digital.

## INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) PETICIONES RECIBIDAS

En la vigencia de 2020, entre los meses de noviembre y diciembre la Agencia Nacional Digital recibió un total de 27 peticiones, distribuidas así: 22 consultas, 1 solicitudes de información o documentos y 4 comunicación oficiales. Durante este periodo no fueron formuladas quejas, reclamos ni sugerencias.



## CLASIFICACIÓN Y RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES

En relación con los radicados según las modalidades del derecho de petición, la participación está dividida de la siguiente forma: consultas 81%, solicitud de información o documentos 4% y comunicación oficial 15%, tal como se detalla en el siguiente gráfico:



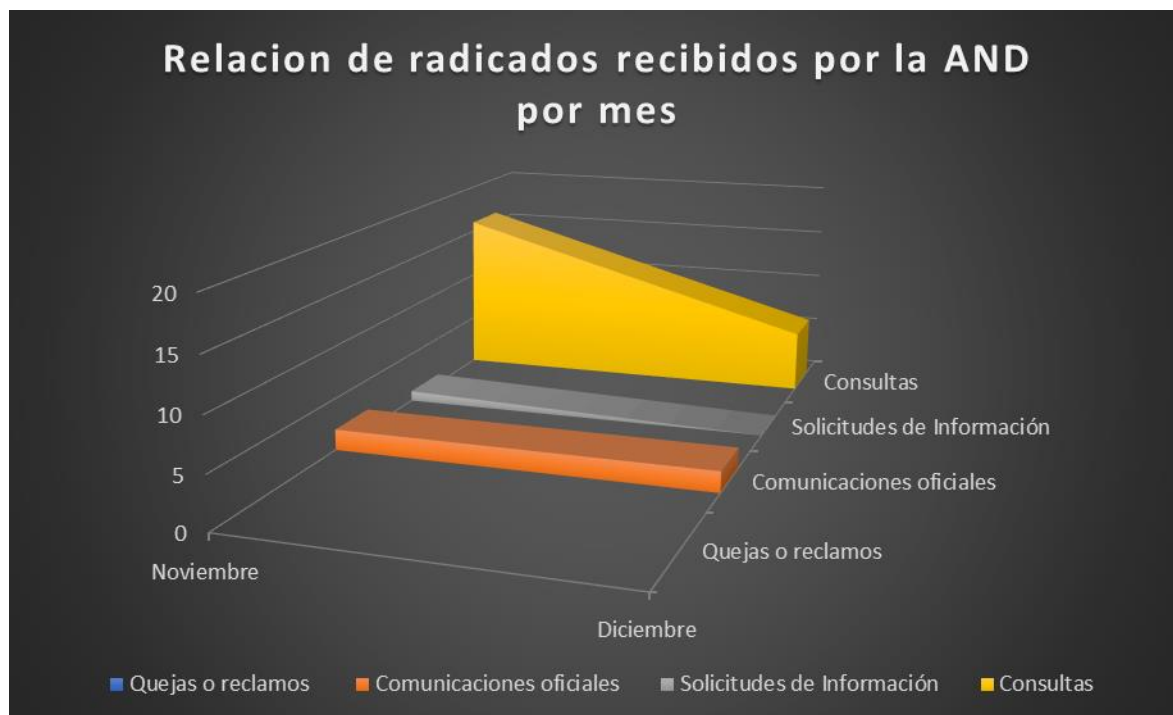
Con respecto al medio de recepción del total de las peticiones, 27 fueron recibidas por medios electrónicos y 0 por medios físicos



## PETICIONES RECIBIDAS POR LA AND EN CADA MES

En cuanto a la relación de los radicados de las peticiones frente al periodo de tiempo en que se presentaron, se encuentra lo siguiente:

| Modalidad de petición      | Noviembre | Diciembre |
|----------------------------|-----------|-----------|
| Quejas o reclamos          | 0         | 0         |
| Comunicaciones oficiales   | 2         | 2         |
| Solicitudes de Información | 1         | 0         |
| Consultas                  | 16        | 6         |
| <b>TOTAL</b>               | <b>19</b> | <b>8</b>  |



## SEGUIMIENTO RESPUESTA A COMUNICACIONES OFICIALES

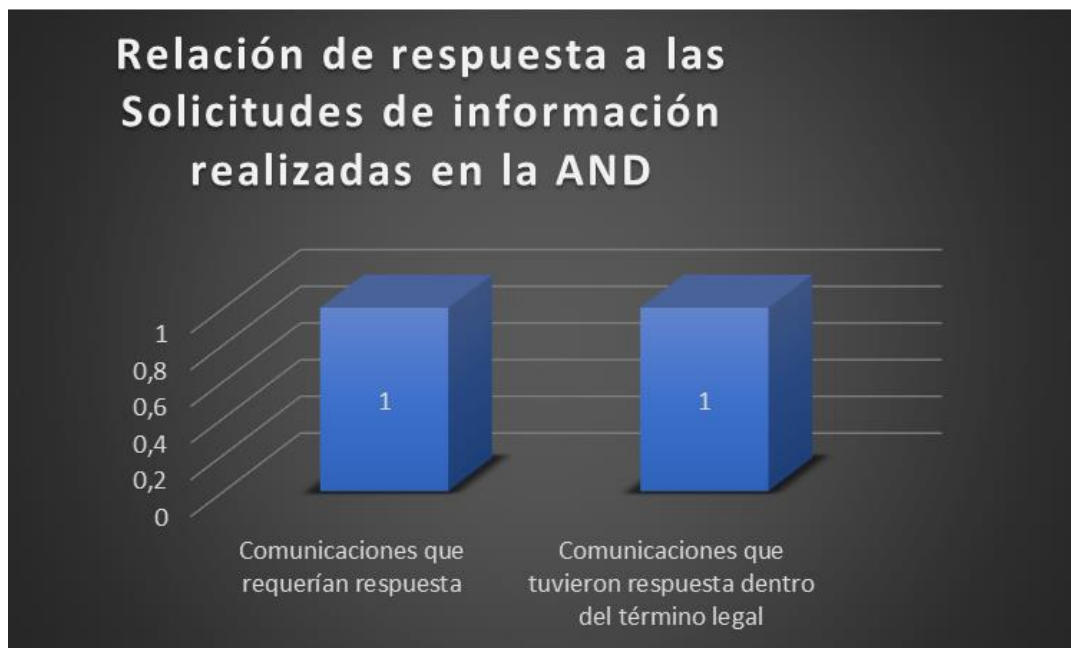
Teniendo en cuenta los términos de respuesta establecidos en la ley 1755 de 2015 así como en los términos dictados durante la emergencia sanitaria declarada por el gobierno nacional por la pandemia de Covid 19, en la siguiente gráfica se detalla la información correspondiente a la respuesta de las comunicaciones oficiales recibidas por la Agencia Nacional Digital durante el año 2020 en relación a los meses noviembre y diciembre, indicando cuáles requerían respuesta:



Del total de las comunicaciones oficiales recibidas para trámite, el 100% se tipificaron como radicados que requerían respuesta por parte de la entidad, de los cuales se dio respuesta a su totalidad.

## SEGUIMIENTO RESPUESTA A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

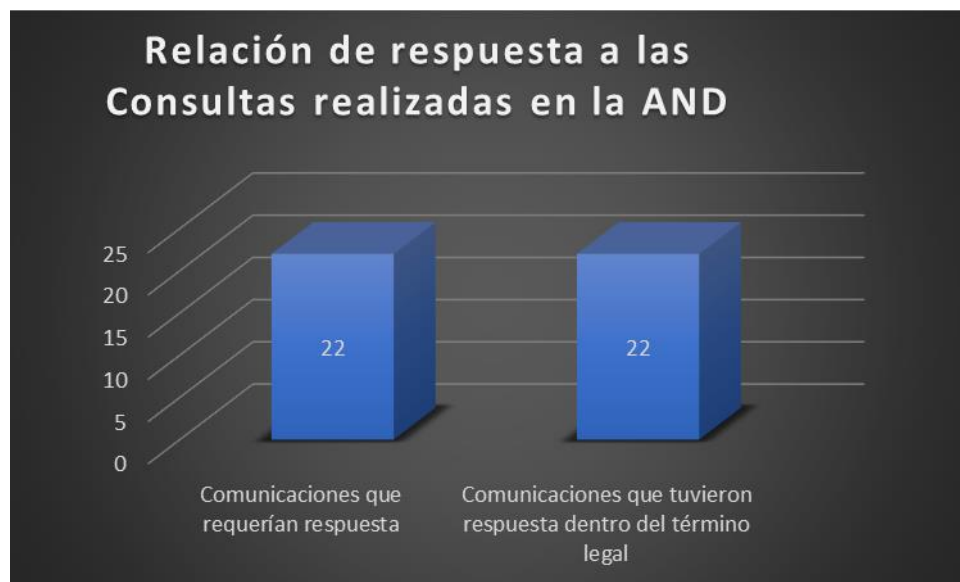
Teniendo en cuenta los términos de respuesta establecidos en la ley 1755 de 2015 así como en los términos dictados durante la emergencia sanitaria declarada por el gobierno nacional por la pandemia de Covid 19, en la siguiente gráfica se detalla la información correspondiente a la respuesta de las solicitudes de información recibidas por la Agencia Nacional Digital año 2020 en relación a los meses noviembre y diciembre, indicando cuáles tuvieron respuesta dentro de los términos legales.





## SEGUIMIENTO RESPUESTA A CONSULTAS

Teniendo en cuenta los términos de respuesta establecidos en la ley 1755 de 2015 así como en los términos dictados durante la emergencia sanitaria declarada por el gobierno nacional por la pandemia de Covid 19, en la siguiente gráfica se detalla la información correspondiente a la respuesta de las consultas recibidas por la Agencia Nacional Digital año 2020 en relación a los meses noviembre y diciembre, indicando cuáles tuvieron respuesta dentro de los términos legales.



## RECOMENDACIONES

Con base en la gestión adelantada por la Subdirección Jurídica y las situaciones observadas durante la vigencia objeto de análisis, se considera pertinente tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

La Agencia Nacional Digital a través de la Subdirección Jurídica, ha dado respuesta de manera oportuna y sustancial a todas las PQRS que ha recibido. En este sentido, es importante continuar con la gestión de peticiones como se ha venido realizando e implementar las acciones de mejora que permitan a la entidad cumplir cada vez en mayor medida con los estándares de calidad, respeto y oportunidad. Para ello la se recomienda:

1. Continuar implementando el sistema de control de tiempos de respuesta por parte de la Subdirección Jurídica, que permite vigilar en todo momento el cumplimiento de los mismos por parte de los colaboradores de la Entidad.
2. Teniendo en cuenta que, de acuerdo con cada proyecto adelantado por la AND, se requiere incorporar nuevos colaboradores a la entidad, se debe continuar informando a todos los colaboradores de la Agencia Nacional Digital sobre el procedimiento a seguir para dar respuesta a las peticiones, toda vez |que, de acuerdo con el objeto de la petición, la Subdirección Jurídica requiere el acompañamiento de las demás Subdirecciones de la Agencia para dar respuesta a las peticiones.
3. Continuar implementando la nube de la entidad, en el cual se relacione cada petición recibida con su respectiva respuesta.
4. Seguir realizando la vigilancia y control de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas y atendidas por Agencia Nacional Digital.