

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



PRIMER SEMESTRE DE 2018  
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 enero y el 31 de junio de 2018, 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.

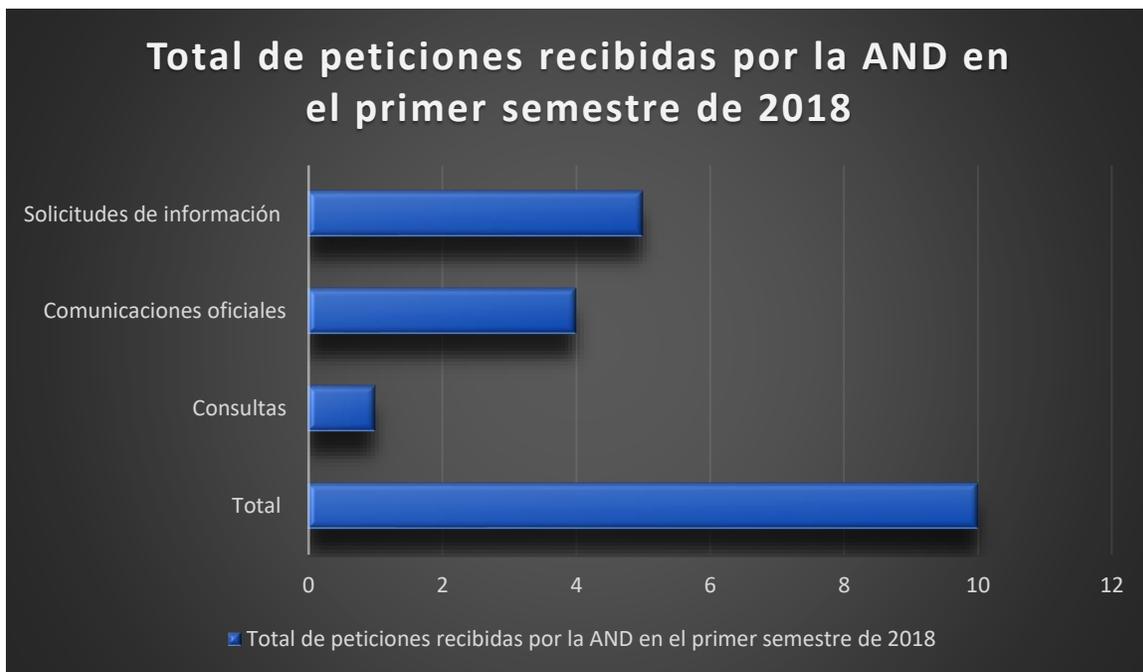
El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de las siguientes modalidades:

- **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 2018, entre los meses de enero y junio la Agencia Nacional Digital recibió un total de 10 peticiones, distribuidas así: 5 solicitudes de información, 4 comunicaciones oficiales y 1 consulta. Durante este periodo no fueron formuladas quejas, reclamos ni sugerencias



Fuente: Dirección general

## 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: solicitudes de información 50%, comunicaciones oficiales 40% y consultas 10%, tal como se detalla en el siguiente gráfico:



Fuente: Dirección general

Con respecto al medio de recepción del total de las peticiones, 9 fueron recibidas por medios electrónicos y 1 por medios físicos.



Fuente: Dirección general

## 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, la mayor concentración de radicados se presentó en el segundo trimestre de la vigencia 2018 (abril, mayo y junio), en donde se concentró un 100% (10) del total, quedando el primer trimestre (enero, febrero y marzo) con el 0% (0).

### RELACIÓN DE FECHAS DE RADICADOS ANTE LA AND EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2018

Modalidad de petición	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	TOTAL
Comunicaciones oficiales	0	0	0	1	3	0	4
Solicitudes de Información	0	0	0	2	3	0	5
Consultas	0	0	0	0	1	0	1
Qxuejas o reclamos	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

Fuente: Dirección general



Fuente: Dirección general

## SEGUIMIENTO RESPUESTA A COMUNICACIONES OFICIALES

En la siguiente gráfica se detalla la información correspondiente a la respuesta de las comunicaciones oficiales recibidas por la Agencia Nacional Digital durante el primer semestre de 2018, indicando cuáles requerían respuesta y cuáles tuvieron respuesta dentro de los términos legales.



Fuente: Dirección general

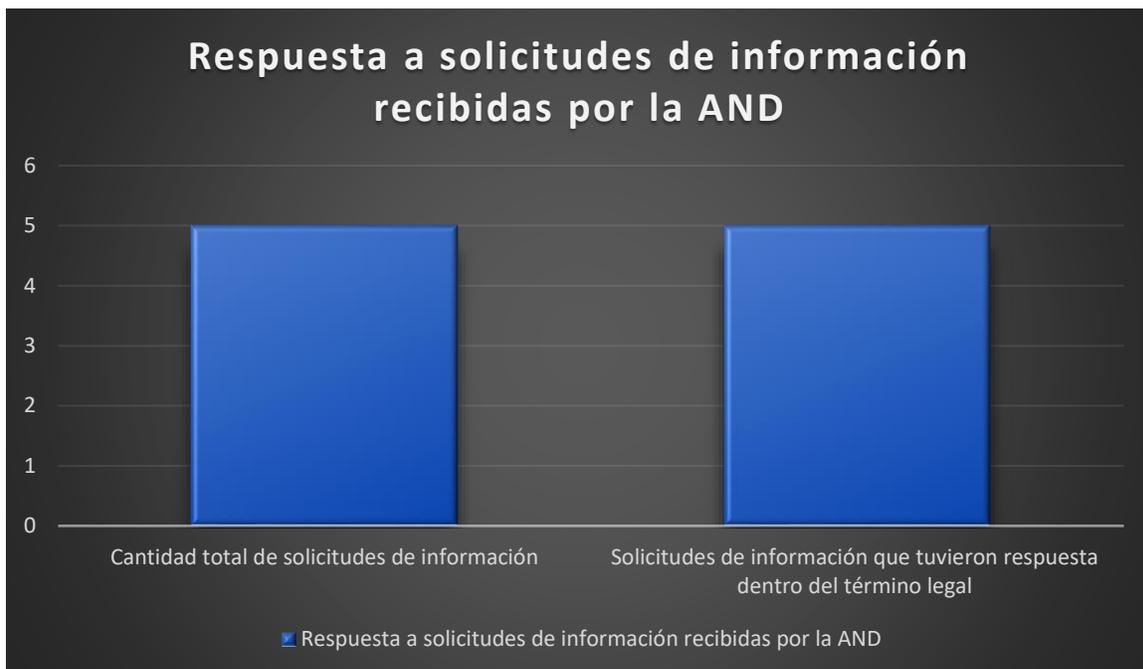
Del total de las comunicaciones oficiales recibidas para trámite, el 100% se tipificaron como radicados que requerían respuesta por parte de la entidad, de los cuales se dio respuesta a cada uno de ellos.

## SEGUIMIENTO RESPUESTA A CONSULTAS

En el primer semestre de 2018 se recibió una consulta por parte de la Agencia de Desarrollo Rural, la cual fue atendida dentro del término legal.

## SEGUIMIENTO RESPUESTA A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En la siguiente gráfica se detalla la información correspondiente a la respuesta de las solicitudes de información recibidas por la Agencia Nacional Digital durante el primer semestre de 2018, indicando cuáles tuvieron respuesta dentro de los términos legales.



Fuente: Dirección general

## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A TODAS LAS PETICIONES RECIBIDAS POR LA AGENCIA NACIONAL DIGITAL

La Agencia Nacional Digital dio respuesta a las peticiones radicadas en la entidad en un promedio de 9.5 días.

De acuerdo a la información anteriormente presentada, es posible concluir que la Agencia Nacional digital dio respuesta en término a todas las peticiones que recibió en la vigencia 2018.



Fuente: Dirección general

### **SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS**

Durante el primer semestre de 2018 en el periodo comprendido entre los meses de enero y junio, no se recibió ninguna petición que revista alguna de estas características.

### **TRASLADOS POR COMPETENCIA**

Durante el primer semestre de 2018 se realizó un traslado por competencia al MinTIC el 5 de junio de 2018.

## 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 se recomienda:

1. Informar a todos los colaboradores de la Agencia Nacional Digital acerca del procedimiento a seguir para dar respuesta a las peticiones, toda vez que de acuerdo el tema objeto de la petición, la Subdirección Jurídica requerirá el apoyo de las demás Subdirecciones de la Agencia para dar respuesta a las peticiones.
2. Que la Subdirección Jurídica lleve un control interno de las peticiones que responde la Agencia Nacional Digital, a través de la nube de la entidad, en el cual se relacione cada petición recibida con su respectiva respuesta.
3. Diseñar un procedimiento de recepción de peticiones radicadas de manera verbal.
4. Informar al personal encargado de recibir las peticiones sobre los diferentes requisitos con respecto a la presentación, radicación y trámite que contempla la ley 1755 de 2015.