

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

PRIMER SEMESTRE DE 2022
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA

INTRODUCCIÓN

En virtud del artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y la Ley 1755 de 2015, toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera, tiene derecho a hacer peticiones y a recibir una respuesta rápida y completa. En ese sentido, es deber de la Agencia Nacional Digital contestar todas las peticiones que se reciban, ya sea con motivo de interés general o particular, y debe hacerse de manera completa, de fondo y dentro de los términos legales, conforme al procedimiento establecido en la Ley, incluida nuestra reglamentación interna.

El cumplimiento a cabalidad de los términos para brindar respuesta a las peticiones y/o solicitudes, no solo permite que la Agencia continúe prestando un servicio de calidad a los ciudadanos, sino además, evita que nuestro empeño, dedicación y compromiso en el cumplimiento de los objetivos misionales se vea opacado con consecuencias disciplinarias surgidas de posibles omisiones en el trámite debido y en la atención oportuna de las peticiones presentadas por los usuarios.

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 30 de junio de 2022, 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:

- **Derecho de Petición de interés particular:** Solicitud elevada por el ciudadano en busca de una respuesta por parte de la Agencia Nacional Digital a una situación que le afecta o le concierne a él mismo
- **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.

Además de lo anterior, pueden presentarse otras modalidades de petición en ejercicio de este derecho fundamental:

- **Petición de información entre autoridades:** Petición dirigida a la Agencia Nacional Digital por parte de una autoridad / entidad en relación con información o documentos que estén en su poder.
- **Traslado por competencia:** Se presenta cuando la autoridad a quien se dirige la petición no es competente para brindar una respuesta, motivo por el cual se deberá remitir la petición al funcionario competente y enviar copia del oficio remititorio al peticionario para que conozca del trámite de traslado.



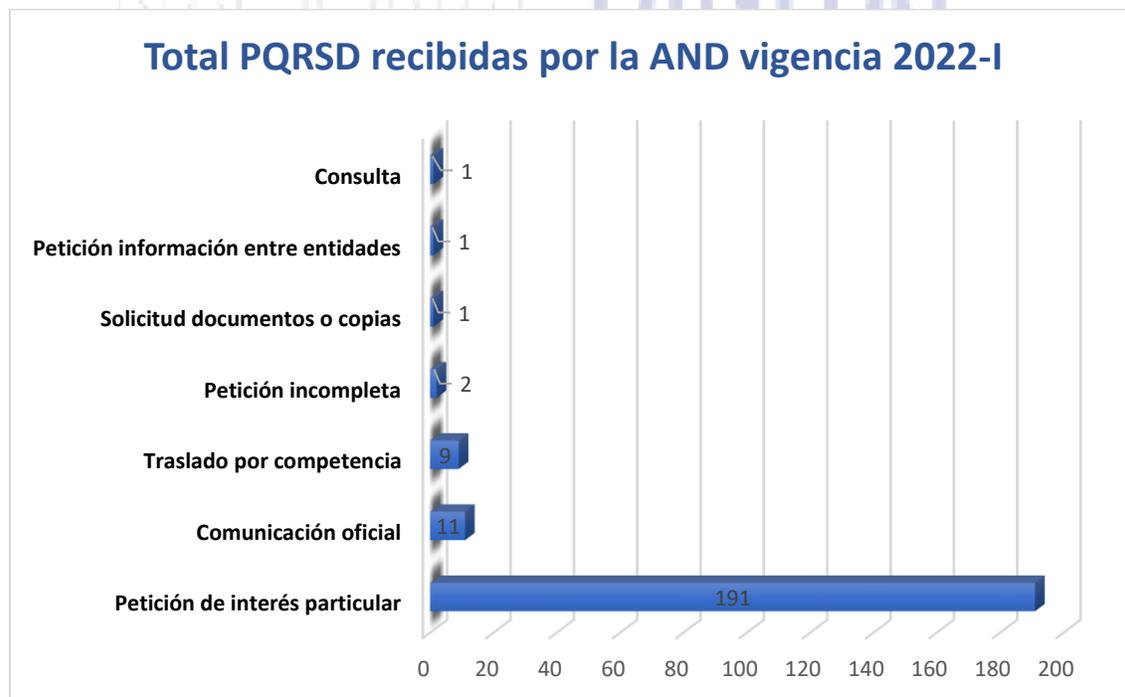
INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) PETICIONES RECIBIDAS

I. Clasificación de las peticiones recibidas.

En la vigencia del primer semestre del 2022, comprendido entre los meses de enero y junio, la Agencia Nacional Digital recibió un total de 216 peticiones, distribuidas de la siguiente manera:

Modalidad de PQRS	No.
Petición de interés particular	191
Comunicación oficial	11
Traslado por competencia	9
Petición incompleta	2
Solicitud documentos o copias	1
Petición información entre entidades	1
Consulta	1

Durante este periodo no fueron formulados reclamos, denuncias ni sugerencias.

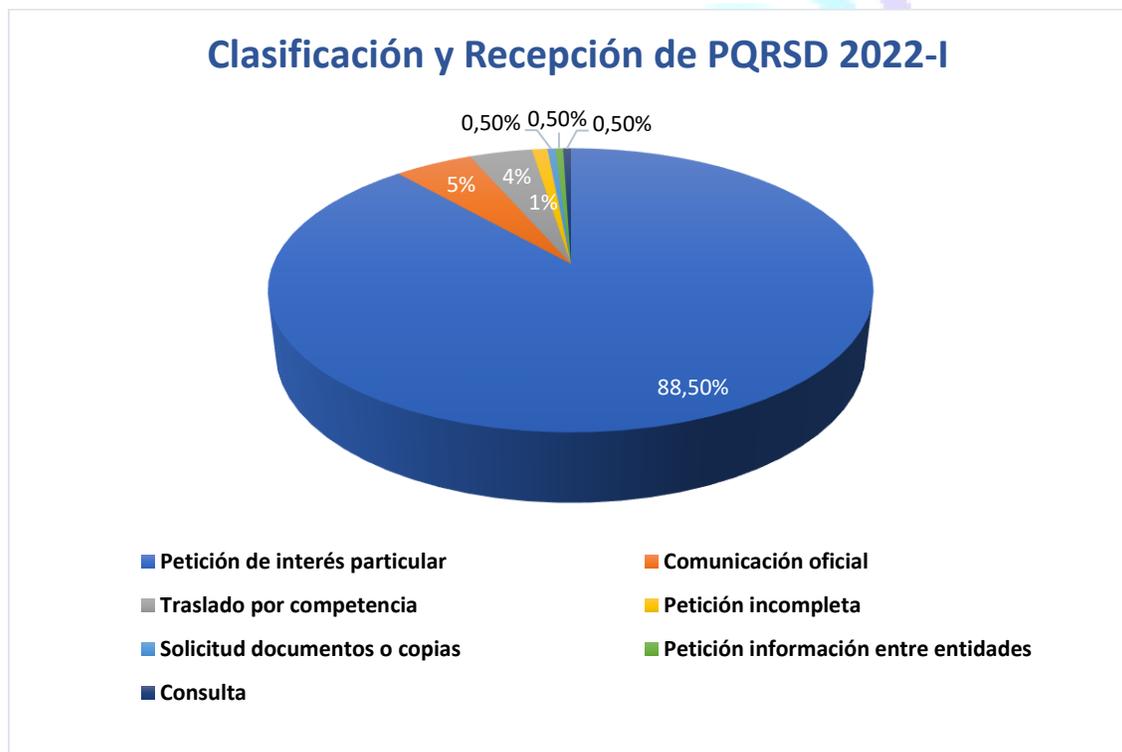


II. Participación de acuerdo con la modalidad de petición

En relación con los radicados según las modalidades del derecho de petición, la participación está dividida de la siguiente forma:

Modalidad de PQRS	%
Petición de interés particular	88,5%
Comunicación oficial	5%
Traslado por competencia	4%
Petición incompleta	1%
Solicitud documentos o copias	0,5%
Petición información entre entidades	0,5%
Consulta	0,5%

Lo anterior, se detalla porcentualmente en el siguiente gráfico:

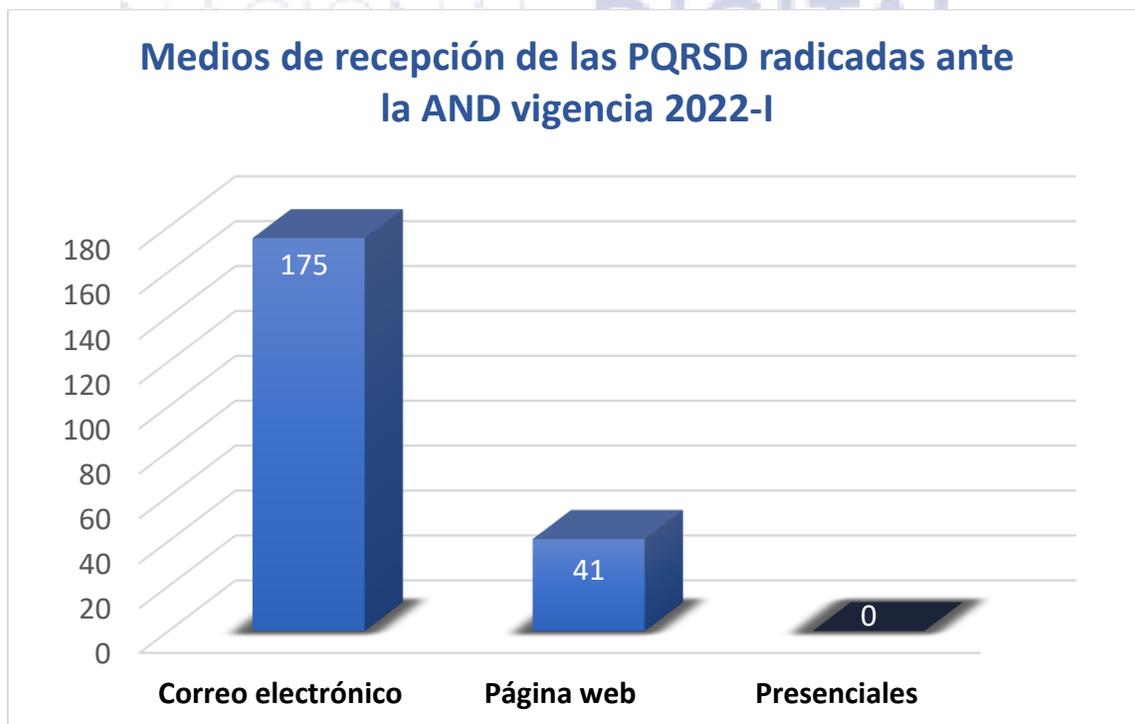


III. Canales de recepción de las peticiones.

Para la resección de las peticiones de los ciudadanos, la Agencia Nacional Digital dispone de tres medios o canales: i) Página web de la Agencia <https://and.gov.co>, ii) Correo electrónico agencianacionaldigital@and.gov.co y iii) Presenciales. Durante la vigencia del primer semestre del 2022, se recibieron las siguientes peticiones discriminadas por cada uno de los medios disponibles por la AND, de la siguiente manera:

CANALES O MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD	NÚMERO DE PETICIONES RECIBIDAS POR CADA CANAL
Página web de la Agencia https://and.gov.co	41
Correo electrónico agencianacionaldigital@and.gov.co	175
Presenciales	0

La anterior información, se representa de la siguiente manera:

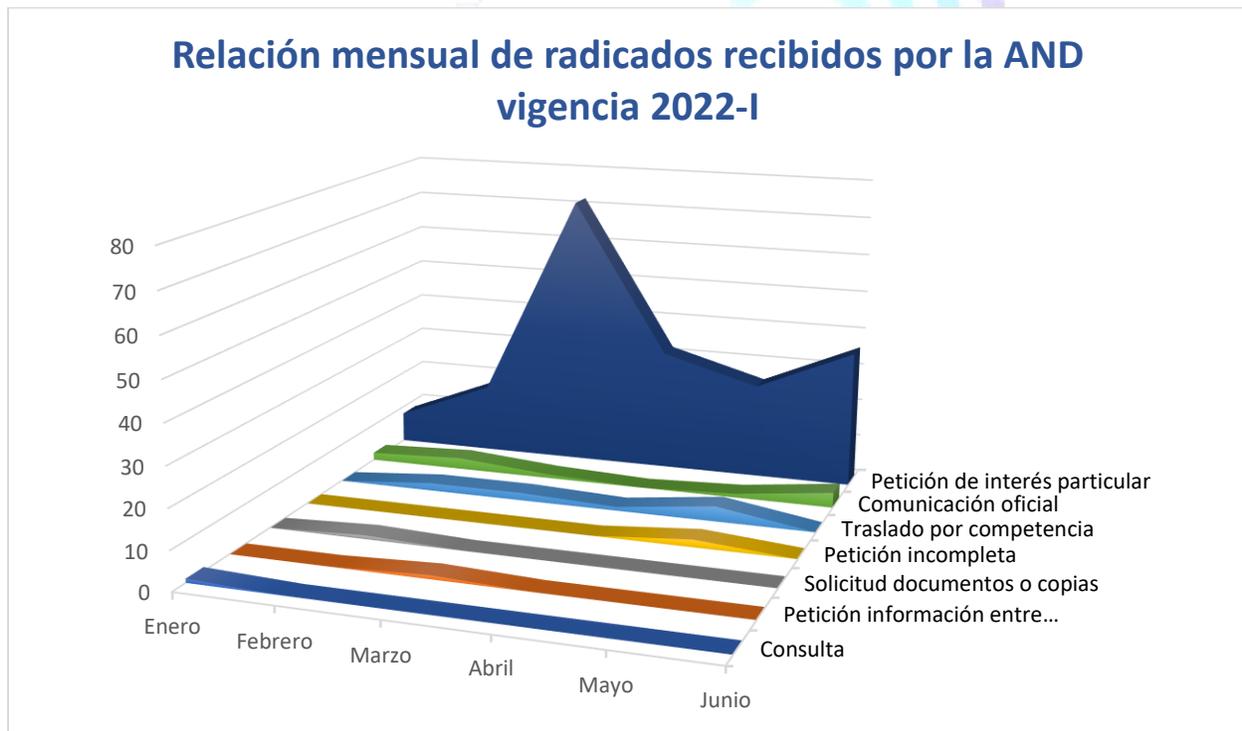


IV. Peticiones recibidas por la AND discriminadas por mes.

En cuanto a la relación de los radicados de las peticiones frente al periodo de tiempo en que se presentaron, se presente la siguiente tabla, discriminando mensualmente la siguiente información:

Modalidad de PQRSD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Petición de interés particular	8	18	72	32	25	36
Comunicación oficial	2	3	1	0	1	4
Traslado por competencia	0	2	2	1	4	0
Petición incompleta	0	0	0	0	2	0
Solicitud documentos o copias	0	1	0	0	0	0
Petición información entre entidades	0	0	1	0	0	0
Consulta	1	0	0	0	0	0
TOTAL	11	24	76	33	32	40

De los datos recolectados por mes, se presente la siguiente gráfica:

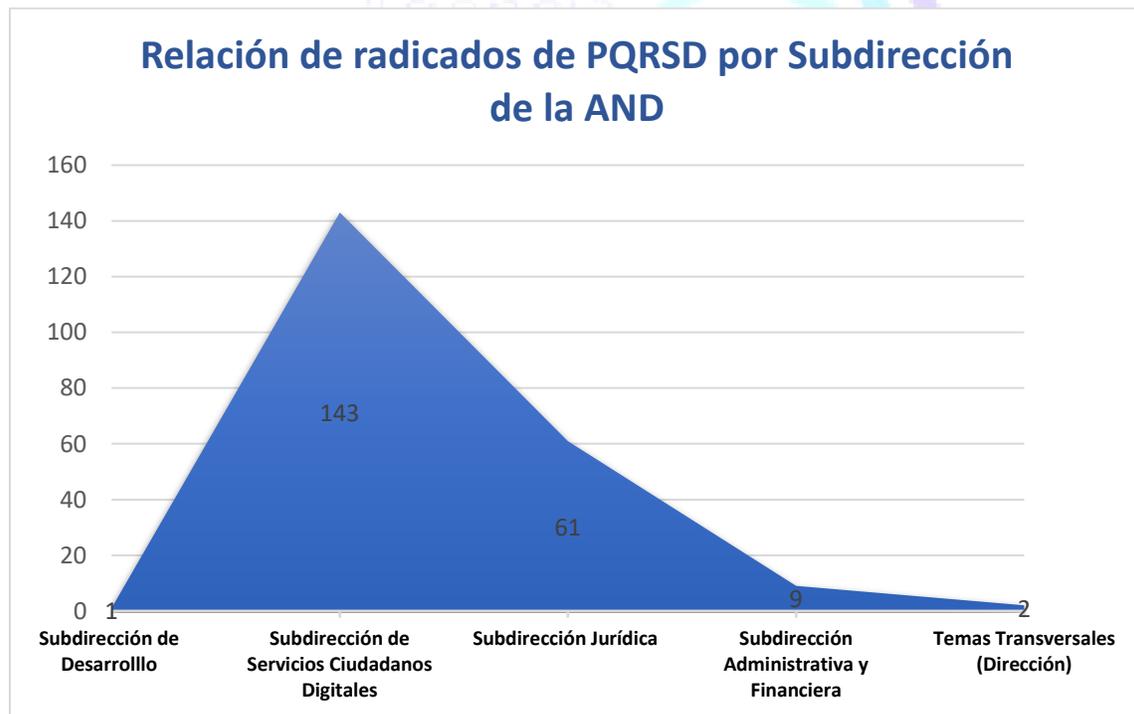


V. Peticiones recibidas por cada una de las Subdirecciones de la AND.

En cuanto a la relación de los radicados de las peticiones frente al contenido de ellas, se relaciona cada una de las dependencias de la AND en las que consultaron temas relacionados con el ejercicio de sus funciones y competencias, de la siguiente manera:

SUBDIRECCIÓN ENCARGADA	No.
Subdirección de Desarrollo	1
Subdirección de Servicios Ciudadanos Digitales	143
Subdirección Jurídica	61
Subdirección Administrativa y Financiera	9
Temas Transversales (Dirección)	2

De la anterior información, se presenta la siguiente gráfica:



VI. Temas más consultados en el primer semestre del año 2022

De conformidad con el análisis de las peticiones de interés particular, comunicaciones oficiales, solicitudes de documentos, petición de información entre entidades y consultas, se puede corroborar que los temas más consultados por los grupos de interés corresponden a aquellos relacionados con los Servicios Ciudadanos Digitales, especialmente las solicitudes sobre errores y dificultades en el proceso de registro del Servicio de Autenticación Digital. Otras peticiones están encaminadas a requerir información sobre los trámites que se pueden realizar a través de Carpeta Ciudadana Digital.

Así mismo, se puede evidenciar que otro de los temas mayormente consultados por los petitionarios tiene que ver con el registro del Programa Ingreso Solidario de Prosperidad Social. Lo anterior, se viene dando desde el momento en que se vinculó dicho programa al Servicio de Autenticación Digital, lo que ha generado que la AND reciba peticiones relacionadas con el trámite para ser beneficiario del bono solidario, retraso o negativa en los pagos, entre otros tipos de solicitudes relacionadas directamente con la asistencia social a la población vulnerable.

Por último, han ingresado a la AND solicitudes de ciudadanos frente a la eliminación de sus datos personales de los Servicios Ciudadanos Digitales, para lo cual la Subdirección Jurídica ha brindado respuesta orientando el procedimiento y los requisitos para darle trámite a dichas solicitudes, respetando el marco constitucional y legal preestablecido.

VII. Actuaciones de la AND ante las autoridades judiciales.

Durante el primer semestre del 2022, la AND ha sido requerida en calidad vinculada y/o demandada en cuatro (4) trámites de acción de tutela ante diferentes despachos judiciales del país, en los cuales ha intervenido en debida forma y cumplimiento con los términos judiciales dispuestos, como se observa en la siguiente tabla:

DESPACHO JUDICIAL	No. PROCESO DE TUTELA	ASUNTO	TÉRMINOS
Juzgado Segundo Civil del Circuito de Oralidad - Itagüí	Sentencia: No. 002 radicado no: 05360-31-03-002-2021-00304-00 Accionante: Ignacio Antonio Mancipe López.	Amparo del derecho fundamental de petición (Derecho de petición presentado en el año 2021) <u>Sentido del fallo: inexistencia de la vulneración del derecho fundamental de petición.</u>	Se dio respuesta al juzgado dentro del término judicial de 2 días hábiles.
Juzgado 12 Penal del Circuito Con Función de Conocimiento de Bogotá	Tutela en primera instancia No. 2022-051 Accionante: Jhon Fredy Melo Walteros	Admite acción de tutela contra la AND por presunta vulneración del derecho fundamental de petición del accionante. <u>Sentido del fallo: inexistencia de la vulneración del derecho fundamental de petición.</u>	Se dio respuesta al juzgado dentro del término judicial de 24 hrs.
Juzgado 23 de Familia de Bogotá en Oralidad	Tutela No. 2021-00620 Accionante: Angélica Lozano	Acción de tutela contra el Ministerio de Hacienda y Crédito Público por vulneración del derecho fundamental de petición (asignación del presupuesto general de la Nación a la AND). Se vincula a AND. <u>Sentido del fallo: inexistencia de la vulneración del derecho fundamental de petición por la AND.</u>	Se dio respuesta al juzgado dentro del término judicial de 24 hrs.
Juzgado 01 Civil Circuito de Itagüí Antioquia	Trámite de tutela No 2022- 00155 Accionante: Tatiana García Medina	Admite acción de tutela contra la MinTIC y Mintransporte por presunta vulneración del derecho fundamental de petición del accionante. Se vincula a la AND	Se dio respuesta a la Corte dentro del término judicial de 2 días hábiles.

		<u>Sentido del fallo: se declara hechos superado y se desvincula a la AND</u>	
--	--	--	--

Así mismo, se informa que la Corte Constitucional dispuso seleccionar para revisión dos (2) acciones constitucionales en las cuales la Agencia Nacional Digital se encuentra como entidad accionada:

DESPACHO JUDICIAL	No. PROCESO DE TUTELA	ASUNTO	TÉRMINOS
Corte Constitucional Secretaría General Mg. Natalia Ángel Cabo	Oficio N. OPTC-198/22 expediente T-8.202.533. Accionante: Juan Carlos Upegui Mejía	Traslado de pruebas e intervenciones incorporadas al Expediente (CoronApp).	Se dio respuesta a la Corte dentro del término judicial de 3 días hábiles.
		Se ordena a la AND pronunciarse sobre asuntos de carácter técnico y científico del presunto riesgo a la seguridad informativa y código fuente de la aplicación CoronApp.	Se dio respuesta a la Corte dentro del término judicial de 10 días hábiles. Teniendo en cuenta lo anterior, la Corte Constitucional esta evaluando las pruebas y pronunciamientos para emitir Sentencia.
Corte Constitucional, Sala De Revisión Tercera Mg: Alejandro Linares Cantillo.	Oficio OPTB-005/2022, Expediente T-8.197.643 Acción de tutela interpuesta por Juanita María Goebertus y otras contra Ministerio de Salud y Protección Social y otros	Tratamiento de Datos personales recolectados en virtud de la aplicación CoronApp, actualmente ahora MinSalud Digital.	La Corte Constitucional emitió la sentencia T 143/22. La Sala constata que, en el presente caso, se configura una carencia actual de objeto por hecho superado respecto de la presunta violación de los derechos fundamentales al habeas data.

Así mismo, se presentaron tres (3) requerimientos por parte de diferentes despachos judiciales del país, requiriendo la inscripción de ejecutados o demandados dentro del proceso ejecutivo de alimentos en el Registro de Deudores Alimentarios Morosos REDAM, los cuales ingresaron bajo registro en la modalidad de *comunicación oficial*, para la cual la AND ha sido enfática en aclarar a la autoridad judicial que en la actualidad no ostenta la calidad de operador del REDAM, no obstante se ha dado respuesta a cada requerimiento dentro de los términos judiciales o legales establecidos, como se demuestra en la siguiente gráfica:

DESPACHO JUDICIAL	No. PROCESO EJECUTIVO	ASUNTO	TÉRMINOS
Juzgado 7 de Familia en Oralidad de Bogotá	Oficio Rad No. 2021-00091 Proceso Ejecutivo de Alimentos	El juzgado ordena a la AND la inscripción del sr. Sandro Bustamante Vargas en el REDAM	Se dio respuesta al juzgado dentro del término judicial de 5 días hábiles.
Juzgado 15 de Familia de Bogotá	Ejecutivo de alimentos 1100131100152022-00240-00	El juzgado ordena a la AND la inscripción del sr. Javier Fernando Valdés Borda en el REDAM	Se dio respuesta dentro del término legal, por no disponer termino judicial.
Juzgado 15 de Familia de Oralidad de Medellín	Oficio Nro.0281, Radicado No. 050013110-015 –2022-00261-00	El juzgado ordena a la AND la inscripción del sr. Johany Andrés Caro Correa en el REDAM	Se dio respuesta dentro del término legal, por no disponer termino judicial.

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. Culminar en debida forma y conforme lo planteado en cada una de las sesiones de trabajo, la sede electrónica de la AND para la recepción de las PQRSD a través de la página web.
5. Seguir realizando la vigilancia y control de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas y atendidas por Agencia Nacional Digital.