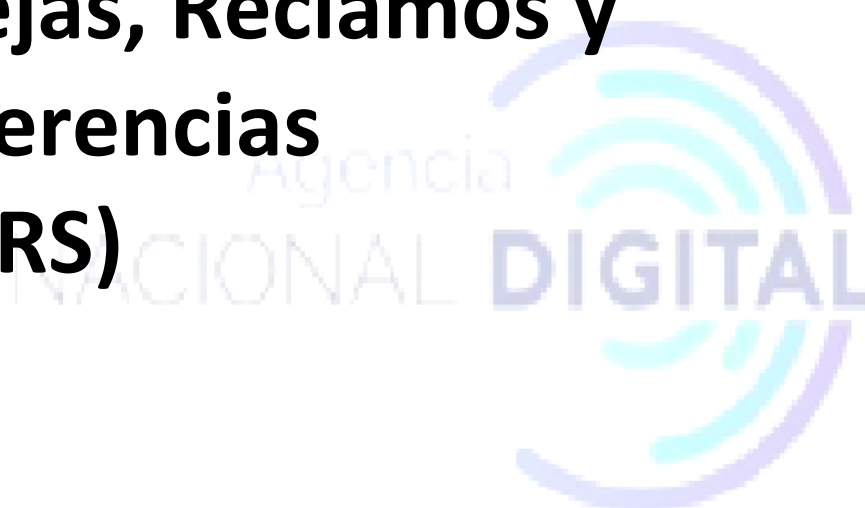


Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)



SEGUNDO 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 julio al 31 de diciembre 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.



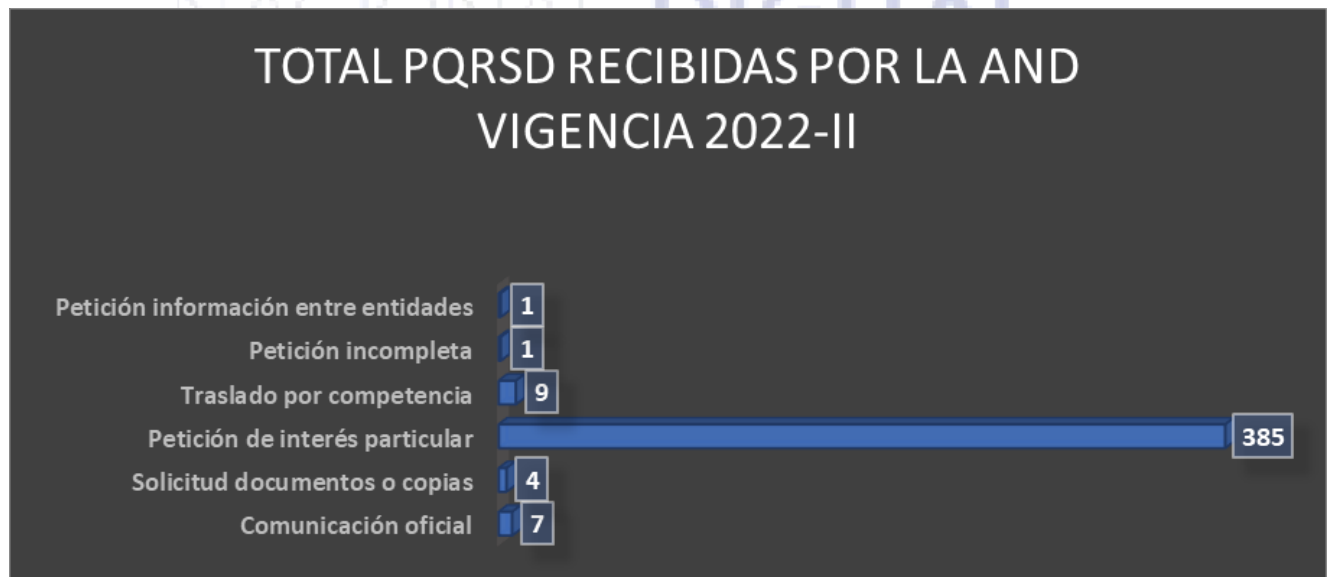
INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) PETICIONES RECIBIDAS

I. Clasificación de las peticiones recibidas.

En la vigencia del segundo semestre del 2022, comprendido entre los meses de julio y diciembre, la Agencia Nacional Digital recibió un total de 407 peticiones, distribuidas de la siguiente manera:

Modalidad de PQRS		Total
Comunicación oficial		7
Solicitud documentos o copias		4
CONSULTAS	Petición de interés particular	385
	Traslado por competencia	9
	Petición incompleta	1
	Petición información entre entidades	1

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

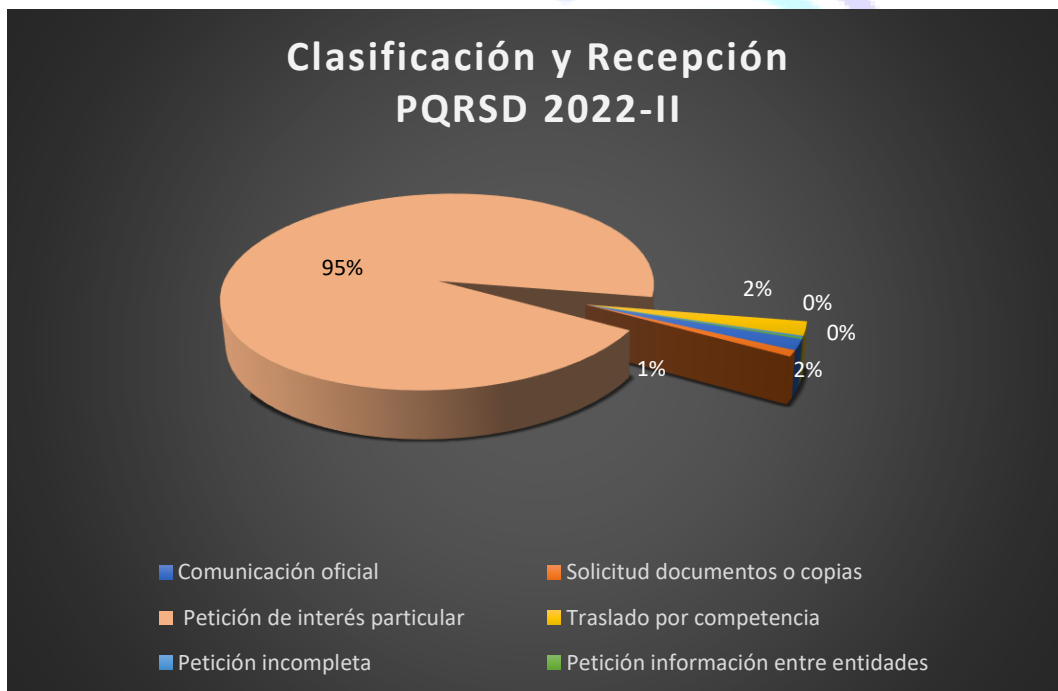


II. Participación de acuerdo con la modalidad de petición

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

Modalidad de PQRSD	%
Comunicación oficial	2%
Solicitud documentos o copias	1%
Petición de interés particular	95%
Traslado por competencia	2%
Petición incompleta	0%
Petición información entre entidades	0%

Lo anterior, se detalla porcentualmente en el siguiente gráfico:

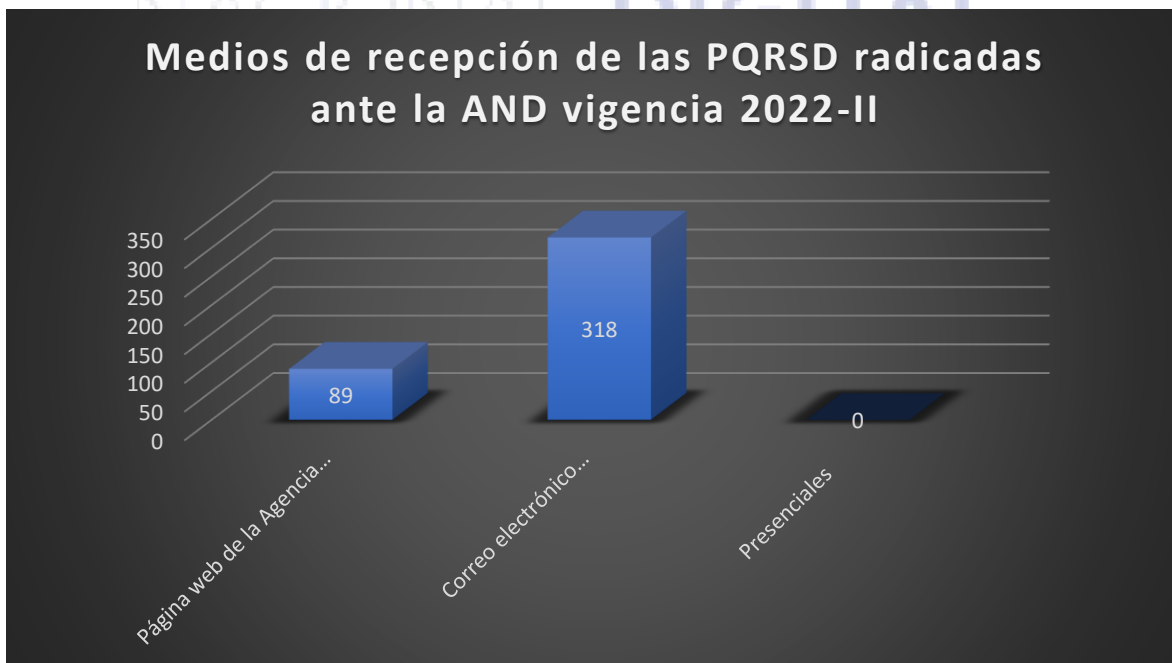


III. Canales de recepción de las peticiones.

Para la recepción 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 segundo 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	89
Correo electrónico agencianacionaldigital@and.gov.co	318
Presenciales	0

La anterior información, se representa de la siguiente manera:

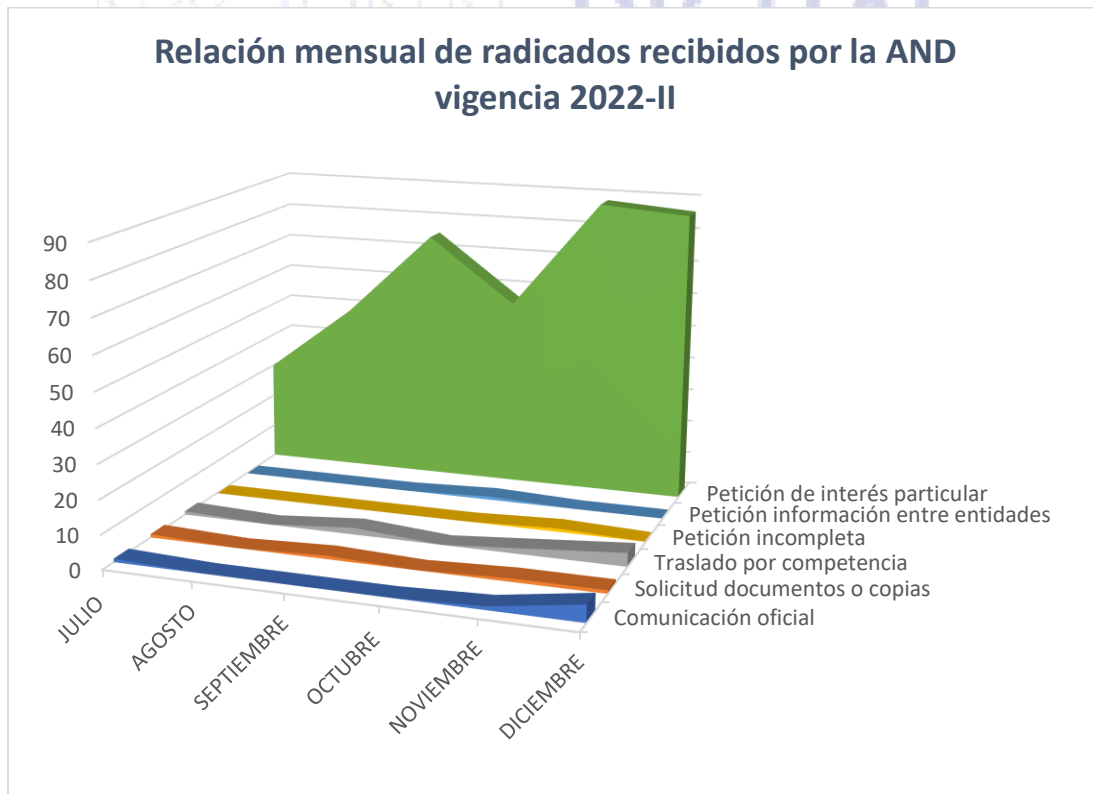


IV. Peticiones recibidas por la AND discriminadas por mes.

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 PQRS		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Comunicación oficial		1	0	0	0	1	5
Solicitud documentos o copias		1	0	1	0	1	1
CONSULTAS	Petición de interés particular	30	50	75	56	88	86
	Traslado por competencia	1	0	2	0	2	4
	Petición incompleta	0	0	0	0	1	0
	Petición información entre entidades	0	0	0	1	0	0
TOTAL		33	50	78	57	93	96

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



V. Temas más consultados en el segundo 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 peticionarios 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 el pago, 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.

VI. Actuaciones de la AND ante las autoridades judiciales.

Durante el segundo semestre del 2022, la AND no ha sido requerida en calidad de vinculada y/o demandada por medio de la acción constitucional de tutela.

Así mismo, se informa que se recibe Auto del Juzgado Cuarenta y Tres (43) Administrativo de Oralidad del Circuito de Bogotá D. C. con la finalidad de verificar el cumplimiento de lo ordenado por la Corte Constitucional, a través de la sentencia T 143/22, bajo los siguientes datos:

DESPACHO JUDICIAL	No. PROCESO DE TUTELA	ASUNTO	TÉRMINOS
Corte Constitucional, Sala De Revisión Tercera Mg: Alejandro	Radicación No.: 11001-33-37-043-2020-00319-00 Accionante: JUANITA GOEBERTUS ESTRADA 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

<p>Linares Cantillo.</p> <p>Juzgado Cuarenta y Tres (43) Administrativo de Oralidad del Circuito de Bogotá D. C</p>	<p>Accionado: MINISTERIO DE SALUD, INSTITUTO NACIONAL DE SALUD, AERONAUTICA CIVIL, OPAIN S. A., AIRPLAN SAS, Y OTROS</p>		<p>objeto por hecho superado respecto de la presunta violación de los derechos fundamentales al habeas data.</p> <p>Se recibe Auto del JUZGADO CUARENTA Y TRES (43) ADMINISTRATIVO DE ORALIDAD DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D. C.-SECCIÓN CUARTA, con la finalidad de verificar el cumplimiento de lo ordenado en la sentencia T 143/22.</p> <p>La Agencia Nacional Digital remite respuesta a la Corte Constitucional y el Juzgado 43, certificando y evidenciando que se da cumplimiento a lo resuelto en la sentencia T 143/22.</p>
---	--	--	--

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 dio respuesta a cada requerimiento dentro de los términos judiciales o legales establecidos:

DESPACHO JUDICIAL	No. PROCESO EJECUTIVO
JUZGADO SÉPTIMO DE FAMILIA EN ORALIDAD DE BOGOTÁ	RAD: 11.001.31.10.007.2017.01024.00
JUZGADO SÉPTIMO DE FAMILIA EN ORALIDAD DE BOGOTÁ, D.C.	RAD: 11.001.31.10.007.2018.00511.00
JUZGADO 12 DE FAMILIA DE BOGOTÁ	RAD: 110013110012 2022 00385 00

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 estos 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 PQRS 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.