



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PQRSD
II SEMESTRE 2022**

**PROCESO SEGUIMIENTO, MEDICIÓN EVALUACIÓN Y
CONTROL**

Contenido

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE	3
3. NORMATIVIDAD	3
4. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO.....	3
4.1. RELACIÓN DE PQRS.....	3
4.1.1. PROCESOS Y ÁREAS ENCARGADAS	4
4.2. SOLICITUDES DE ACUERDO A SU TIPIFICACIÓN	5
4.4. RESPUESTAS EXTEMPORANEAS Y/O PENDIENTES DE RESPUESTA.....	6
4.5. CANALES O MEDIOS DE RESPUESTA A PQRS.....	6
5. FORTALEZAS	6

1. OBJETIVO

Realizar el seguimiento a la gestión adelantada por la Agencia Nacional Digital en el trámite de la Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias recibidas durante el segundo (II) semestre de la vigencia 2022, así como su oportunidad de respuesta a cada uno de los tramites recibidos, los canales de comunicación utilizados y el cumplimiento a la normatividad aplicable en la entidad.

2. ALCANCE

El presente informe corresponde a la gestión adelantada por la Agencia en relación a la atención de las PQRSD durante el segundo (I) semestre del 2022, periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2022.

3. NORMATIVIDAD

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia
- Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011
- Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011
- Ley 1755 de 2015
- Artículo 5 del Decreto 491 de 2020

4. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

En el presente documento se reporta el seguimiento realizado desde el proceso de seguimiento, medición, evaluación y control al estado de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias “PQRSD”, direccionadas a los diferentes procesos y/o áreas de la Agencia Nacional Digital – AND en el segundo semestre de la vigencia 2022.

En este sentido y con base en la información allegada por la subdirección jurídica, dependencia responsable de gestionar las solicitudes realizadas por las partes interesadas y grupos de interés a la Agencia Nacional Digital, se pretende identificar la oportunidad y eficacia en la gestión realizada a las solicitudes y los posibles aspectos a mejorar.

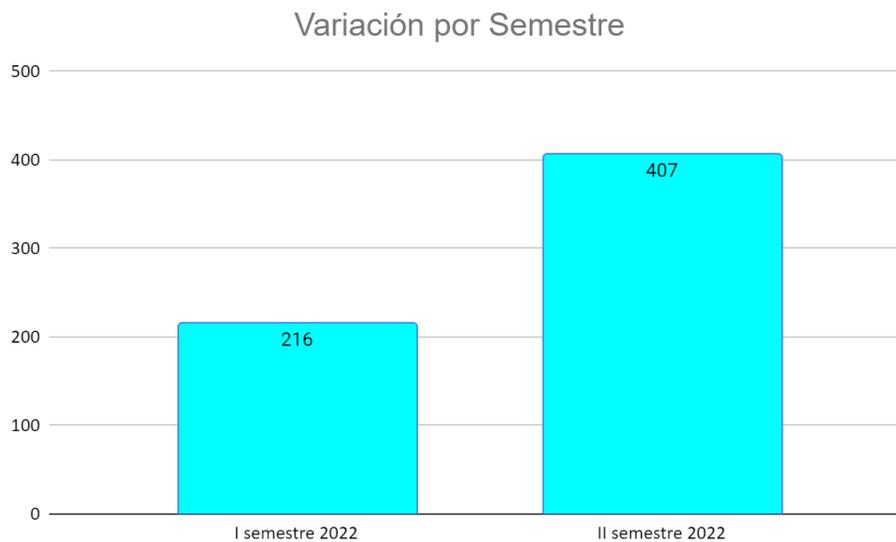
4.1. RELACIÓN DE PQRSD

En la siguiente tabla se relacionan las PQRSD radicadas durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2022, así como el canal de comunicación o medio de recepción de las mismas:

Canales o medios de recepción de las PQRSD	Número de PQRSD recibidas por cada canal
Página web de la Agencia	89
Correo electrónico agencianacionaldigital@and.gov.co	318
Presenciales	0
TOTAL	407

En relación al número de peticiones recibidas en el primer semestre de la vigencia 2022, se puede observar que en el periodo objeto del presente informe, se registraron un total de 407 solicitudes, lo que corresponde a un incremento del 53% sobre el periodo anterior.

A continuación, se ilustra dicho incremento:



4.1.1. PROCESOS Y ÁREAS ENCARGADAS

Una vez recibidas las diferentes PQRSD por los canales habilitados, desde la Subdirección Jurídica se procede con la identificación y traslado al proceso o área responsable de suministrar la información y evidencias correspondientes para dar respuesta a cada una de las solicitudes recibidas.

A continuación, se relacionan el número de peticiones realizadas a cada dependencia o área durante el segundo semestre de la vigencia 2022:

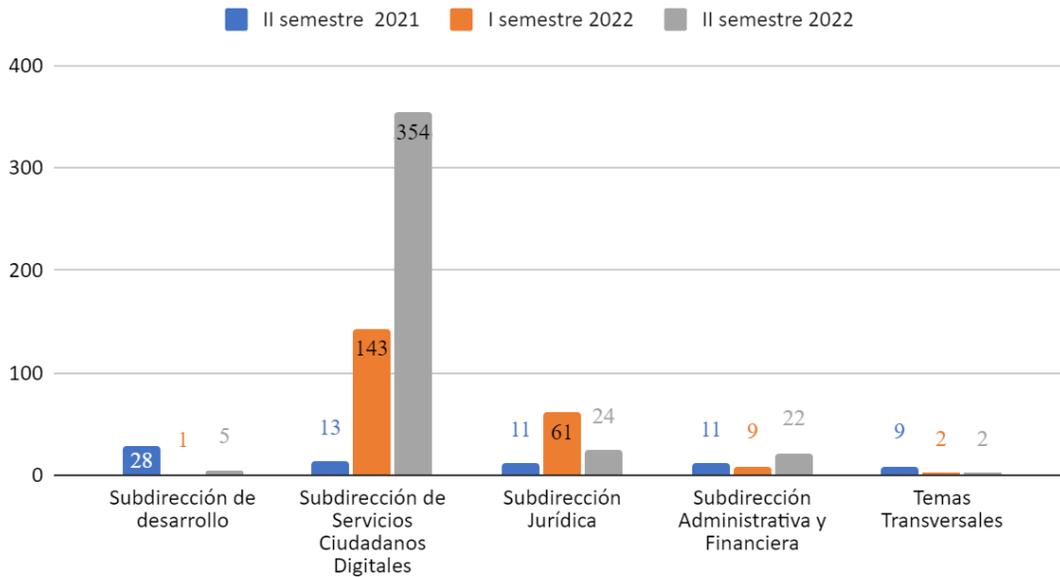
Subdirección o tema	Número de PQRSD
Subdirección de desarrollo	5
Subdirección de Servicios Ciudadanos Digitales	354
Subdirección Jurídica	24
Subdirección Administrativa y Financiera	22
Temas Transversales	2
TOTAL	407

Al realizar la comparación con los periodos inmediatamente anterior, se evidencia un incremento en las solicitudes recibidas en las subdirecciones de Servicios Ciudadanos Digitales y Jurídica.

A continuación, se ilustra el comparativo de los tres (3) últimos periodos y su variación frente a cada

uno de los procesos:

II semestre 2021, I semestre 2022 y II semestre 2022



El incremento presentado en el número de solicitudes radicadas a la subdirección de Servicios Ciudadanos Digitales, está directamente relacionada con los servicios de autenticación digital, servicio sobre el cual los usuarios presentan errores o dificultades en el proceso de registro.

4.2. SOLICITUDES DE ACUERDO A SU TIPIFICACIÓN

A través de la tipificación de las PQRSD recibidas, la Agencia Nacional Digital logra identificar los temas que generan mayor número de consultas en un mismo periodo, lo que permite establecer estrategias que promuevan la adopción y aplicación de la mejora continua en el proceso o procedimiento que está generando mayor consulta. De esta manera, se gestiona y responde con mayor oportunidad cada una de la PQRSD radicadas.

A continuación, se detalla la siguiente distribución de la PQRSD para el segundo semestre 2022 de acuerdo a su tipificación:

	TIPO DE PQRSD	Número
	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
		407

En este contexto, se evidencia que la tipificación con mayor ponderación es el tipo “Petición de Interés

Particular” con una representación del 94,6%, esto en relación que la principal consulta refiere a los errores o dificultades en el registro de Autenticación Digital, tema que es considerado de interés particular por tratarse de un registro único e intransferible.

4.3. TEMAS MÁS CONSULTADOS

De acuerdo con la información suministrada por la subdirección jurídica, los principales temas consultados por los grupos de interés corresponden a:

- Errores y dificultades en el servicio de autenticación digital
- Tramites a realizar en el servicio de carpeta ciudadana
- Registro en el programa ingreso solidario de prosperidad social

4.4. RESPUESTAS EXTEMPORANEAS Y/O PENDIENTES DE RESPUESTA

Durante el periodo objeto del presente informe, no se presentaron respuestas extemporáneas o peticiones pendientes de respuestas.

Así mismo, se identificó durante el mismo periodo no se recibieron PQRSD anónimas.

4.5. CANALES O MEDIOS DE RESPUESTA A PQRSD

De acuerdo a la información allegada, se identificó que los canales de recepción y respuesta a las diferentes PQRSD radicadas en la Agencia Nacional Digital, se centralizan a través del siguiente correo:

Canales o medios de respuestas a las PQRSD	Correo electrónico agencianacionaldigital@and.gov.co y página web de la AND
---	---

5. FORTALEZAS

- Se evidencia la gestión realizada en relación a la oportunidad de respuesta de las PQRSD, como resultado de ello, para el periodo del presente informe no se tiene registro de respuesta extemporáneas o pendientes.
- Se evidencia que los canales habilitados para la recepción de dichas solicitudes son óptimos y permiten la gestión e identificación oportuna de las mismas.
- Se verifica el cumplimiento en la elaboración de los informes de gestión de PQRS por la subdirección jurídica en los términos dispuestos normativamente.