

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

PRIMER SEMESTRE DE 2023

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 al 30 de junio de 2023, 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 remitido al peticionario para que conozca del trámite de traslado.

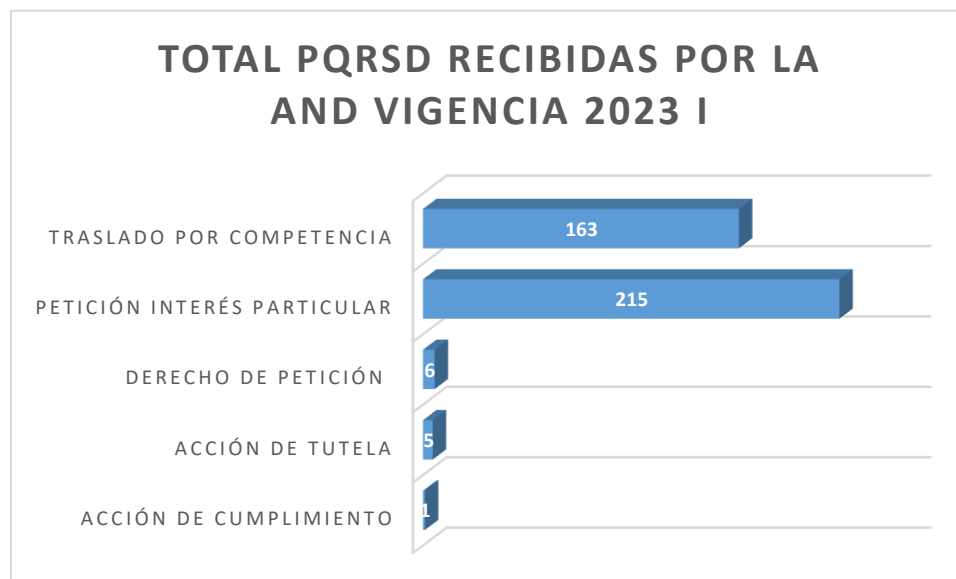
## INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRSD) PETICIONES RECIBIDAS

### I. Clasificación de las peticiones recibidas.

En la vigencia del primer semestre de 2023, comprendido entre los meses de enero y junio, la Agencia Nacional Digital recibió un total de 390 peticiones, distribuidas de la siguiente manera:

Modalidad de PQRSD		Total
CONSULTAS	Acción de Cumplimiento	1
	Acción de Tutela	5
	Derecho de Petición	6
	Petición Interés Particular	215
	Traslado por Competencia	163

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

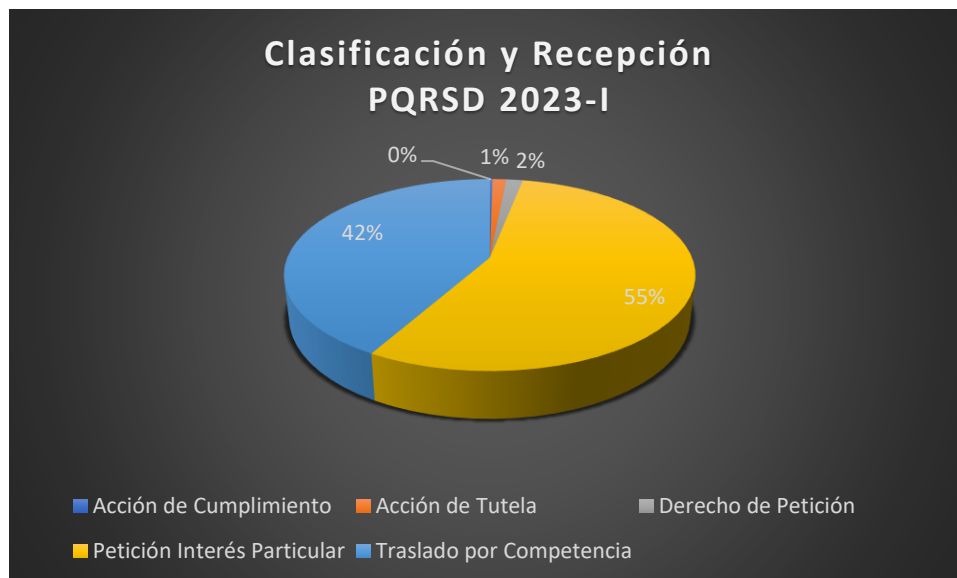


## II. Participación de acuerdo a la modalidad de petición

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

Modalidad de PQRSD	%
Acción de Cumplimiento	0%
Acción de Tutela	1%
Derecho de Petición	2%
Petición Interés Particular	55%
Traslado por Competencia	42%

Lo anterior, se detalla porcentualmente en el siguiente gráfico:

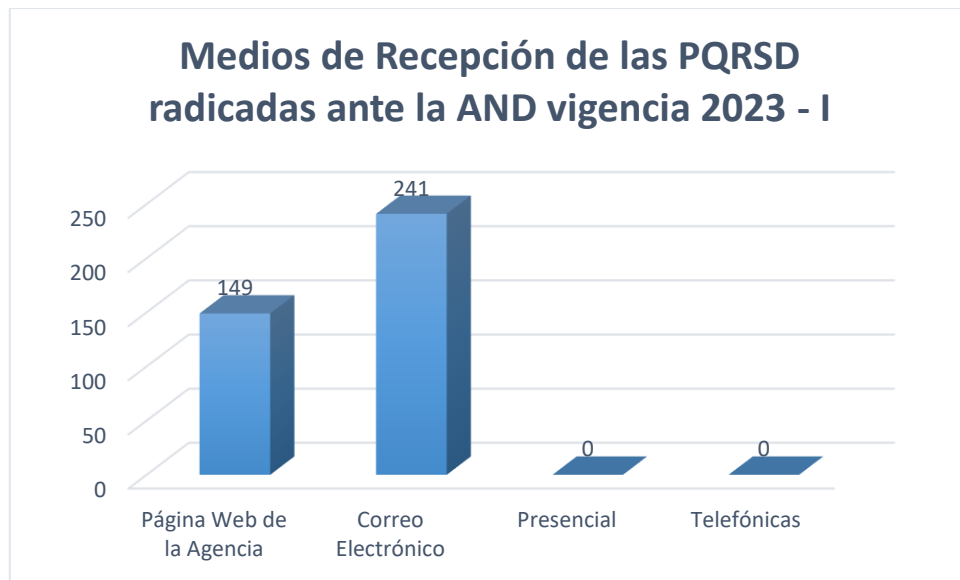


## III. Canales de recepción de las peticiones

Para la recepción de las peticiones de los ciudadanos, la Agencia Nacional Digital dispone de cuatro medios o canales: i) Página web de la Agencia Nacional Digital <https://and.gov.co>, ii) Correo electrónico: [agencianacionaldigital@and.gov.co](mailto:agencianacionaldigital@and.gov.co), iii) Presenciales: Edificio Murillo Toro Cra. 8ª entre Calles 12 t 13 pisos 1 y 2 Bogotá, iv) Telefónica: +57 3016537266. Durante la vigencia del primer semestre del 2023, 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	No. De Peticiones Recibidas por Cada Canal
Página Web de la Agencia <a href="https://and.gov.co/">https://and.gov.co/</a>	149
Correo Electrónico <a href="mailto:agencianacionaldigital@and.gov.co">agencianacionaldigital@and.gov.co</a>	241
Presencial	0
Telefónicas	0

La anterior información, se representa de la siguiente manera:

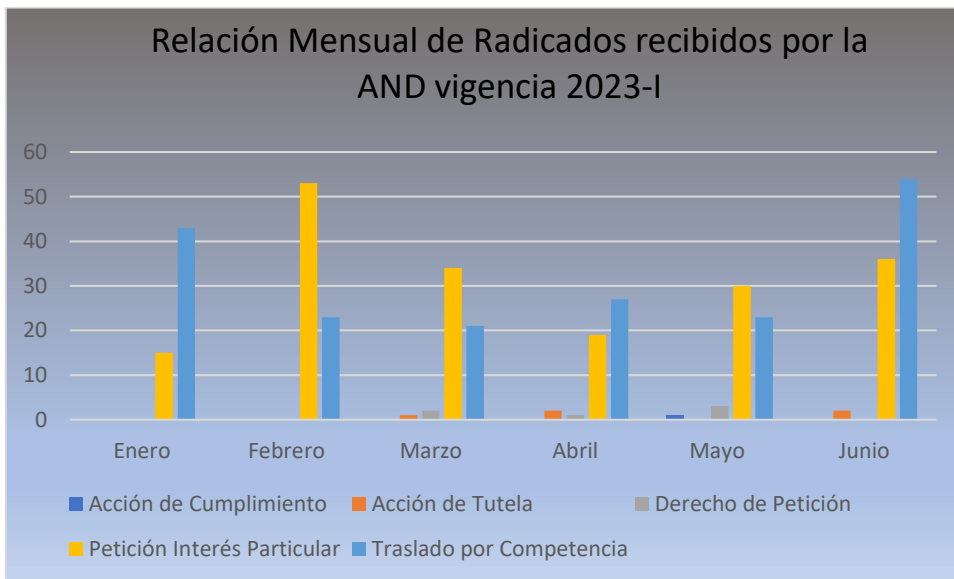


#### IV. Peticiones recibidas por la AND discriminadas por mes

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

Modalidad de PQRSD	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Acción de Cumplimiento	0	0	0	0	1	0
Acción de Tutela	0	0	1	2	0	2
Derecho de Petición	0	0	2	1	3	0
Petición Interés Particular	15	53	34	19	30	36
Traslado por Competencia	43	23	21	27	23	54
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>76</b>	<b>58</b>	<b>49</b>	<b>57</b>	<b>92</b>

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



#### V. Temas más consultados en el primer semestre del año 2023

De conformidad con el análisis de las peticiones de interés particular, se puede corroborar que los temas más consultados por los grupos de interés corresponden a aquellos relacionados con el Programa Ingreso Solidario de Prosperidad Social.

Así mismo, se puede evidenciar que otro tema mayormente consultado por los peticionarios es la Asistencia Social.

Por último, se evidencia que otro de los temas más consultados por los peticionarios es 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.



## VI. Actuaciones de la AND ante las autoridades judiciales.

Durante el primer semestre del 2023, la AND ha sido requerida en calidad de vinculada por medio de acción de Tutela y acción de cumplimiento bajo los siguientes datos:

Despacho Judicial	No. Proceso	Asunto	Términos
Juzgado Diecisiete Civil del Circuito de Bogotá.	Acción de Tutela No. 2023-00126 Accionante: Elvis Dalberto Sánchez Rodríguez Vinculados: Agencia Nacional Digital	No a la Obligatoriedad de la Cédula Digital como el documento único nacional de identificación de la población colombiana.  No a la Obligatoriedad de Reconocimiento Facial para Expedición de la Cédula Digital como única alternativa para identificarse ante las Autoridades e Instituciones Civiles y Oficiales  Prohibir la vigilancia biométrica masiva con la BigData de la Cédula Digital de manera "ilegal e inconstitucional" en los espacios públicos.	VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NACIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, concediéndoles el término de dos (2) días.  De acuerdo con lo expuesto previamente y de conformidad con las pretensiones presentadas le corresponde a la Registraduría Nacional del Estado Civil realizar los pronunciamientos frente a la obligatoriedad de la Cédula Digital como el documento único nacional de identificación de la población colombiana.
Juzgado Segundo Promiscuo Municipal Fundación Magdalena	Acción de Tutela No. 2023-00271 Accionante: JUAN MARIO GUTIERREZ APARICIO Accionados: INSTITUTO DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE FUNDACIÓN y	Derecho de Petición radicado por el Accionante ante el Instituto de Tránsito y Transporte de Fundación Magdalena	Vincúlese a la Agencia Nacional Digital para que se pronuncie sobre los hechos y aseveraciones de la presente acción constitucional, a fin de que pueda controvertir y aportar pruebas dentro del plenario.

	GOBERNANCION DEL MAGDALENA Vinculado: Agencia Nacional Digital		Solicitud de desvincular a la AND de la Acción de Tutela puesto que no hemos vulnerado el derecho fundamental al Derecho de Petición.
Juzgado Cinco Administrativo Oral de Barranquilla	Acción de cumplimiento No. 2023-0067	Gestión de la integración al Portal Único del Estado Colombiano "GOV.CO" por parte de la Alcaldía de Barranquilla	Vincúlese a la presente acción constitucional a los señores Representantes Legales del MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES y de la AGENCIA NACIONAL DIGITAL, por tener interés en las resultas del proceso, para lo cual se otorga un término de 3 días. <ol style="list-style-type: none"> <li>Hay una Socialización el día Treinta (30) de agosto de 2022. Como resultado se obtuvo un Avance del 79%.</li> <li>El día 04 de octubre se hace reunión de Seguimiento en el cual la Alcaldía de Barranquilla indican que tienen pendiente el cambio del SUIT</li> </ol>

			<p>pero que ya han realizado cambios en los lineamientos faltantes.</p> <p>3. Puesto que la Alcaldía de Barranquilla no se ha registrado en el SUIT, no es posible la entrega de URL de los trámites.</p>
--	--	--	---

Así mismo, la AND ha sido requerida en calidad de Demandado por medio de Acción de Tutela bajo los siguientes datos:

Despacho Judicial	No. Proceso Tutela	Asunto	Términos
Juzgado 36 Penal Circuito de Bogotá	<p>Radicado No. 2023-0055</p> <p>Accionante: Diana Carolina Benedetti Aljure</p> <p>Accionando: Agencia Nacional Digital</p>	Estabilidad Laboral Reforzada de mujer en estado de embarazo	<p>Inmediata. Solicitud de desvincular a la Agencia Nacional Digital de la Acción de Tutela con Radicado No. 2023-0055 puesto que no hemos vulnerado el derecho fundamental de estabilidad laboral reforzada por el estado de embarazo de la Señora DIANA BENEDETTI puesto que la misma ejecutó sus actividades profesionales hasta el día 30 de septiembre de 2022 y no hay derecho al</p>

			pago de honorarios que ella recita. A su vez y no menos importante la Señora BENEDETTI nunca indico su estado de embarazo, sino que por el contrario su decisión de no continuar con la ejecución del mismo fue netamente por razones personales.
Juzgado veinticuatro civil Municipal de Bogotá	Radicado No. 2023-00657 Accionante: Luz Stella Rojas Durán Accionada: Corporación Agencia Nacional Digital - AND.	Derechos Vulnerados Protección constitucional al derecho a la pensión en conexidad directa con el derecho fundamental al trabajo.	Término de dos días. La AGENCIA NACIONAL DIGITAL o contra mi persona como persona natural vinculada a la presente acción, toda vez no se han vulnerado los derechos fundamentales a la estabilidad laboral reforzada, así como un mínimo vital en calidad de madre cabeza de hogar, y prepensionada.
Juzgado treinta y siete administrativo del circuito judicial Bogotá-sección tercera	Radicado No. 2023-00186 Accionante: Shirley Betancourt Sáenz Accionando: Agencia Nacional digital	Derechos Vulnerados al Derecho Fundamental de la Petición.	Término de dos días. Solicitud de desvincular a la Agencia Nacional Digital de la Acción de Tutela con Radicado No. 2023-00186 puesto que no hemos vulnerado ni puesto en peligro el Derecho

		<p>fundamental de Petición de la Señora Shirley Betancourt Saénz, puesto que se evidencia la existencia de una respuesta de fondo y adecuada, razón por la cual solicitamos se declare improcedente la acción incoada.</p> <p>Solicitud para declarar improcedente el amparo solicitado por la accionante, puesto que se atendieron en su totalidad a través de los radicados No. AND-EXT- 0195-2023 del 17 de abril de 2023 y AND-EXT-0263-2023 del 22 de junio de 2023 las peticiones solicitadas por la accionante, motivo por el cual, se entiende que se brinda una respuesta de fondo a la accionante, por lo tanto, dentro de la presente acción de tutela se configura de pleno la causal de carencia actual de objeto por hecho superado.</p>
--	--	--

## 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.