

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PQRSD
I SEMESTRE 2024**

**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 PQRSD.....	3
4.1.1. PROCESOS Y ÁREAS ENCARGADAS.....	4
4.2. SOLICITUDES DE ACUERDO CON SU TIPIFICACIÓN.....	4
4.4. RESPUESTAS EXTEMPORANEAS Y/O PENDIENTES DE RESPUESTA.....	5
4.5. CANALES O MEDIOS DE RESPUESTA A PQRSD.....	5
5. RECOMENDACIONES.....	5

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 primer (I) semestre de la vigencia 2024, 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

Este informe corresponde a la gestión adelantada por la Agencia sobre la atención de las PQRSD durante el primer (I) semestre del 2024, periodo del 01 de enero al 30 de junio de 2024.

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
- Procedimiento Atención PQRSD V2

4. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

Analizada la información de las PQRSD de la Agencia Nacional Digital, desde el proceso de seguimiento, medición, evaluación y control, se emite el informe de seguimiento al cumplimiento de la normativa y lineamientos internos de la entidad para la atención y gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias “PQRSD”, direccionadas a los diferentes procesos y/o áreas de la Agencia Nacional Digital – AND durante el primer semestre de la vigencia 2024.

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 sobre 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 enero al 30 de junio de 2024, 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	783
Correo electrónico agencianacionaldigital@and.gov.co	741
Presenciales	0
TOTAL	1.524

Tabla No. 1. Relación PQRSD

Al comparar la información y número de solicitudes recibidas en el segundo semestre de la vigencia 2023, se evidencia que en el periodo objeto de este informe se recibieron solicitudes, un incremento del 66% frente al periodo anterior en comparación.

A continuación, se ilustra la variación presentada:

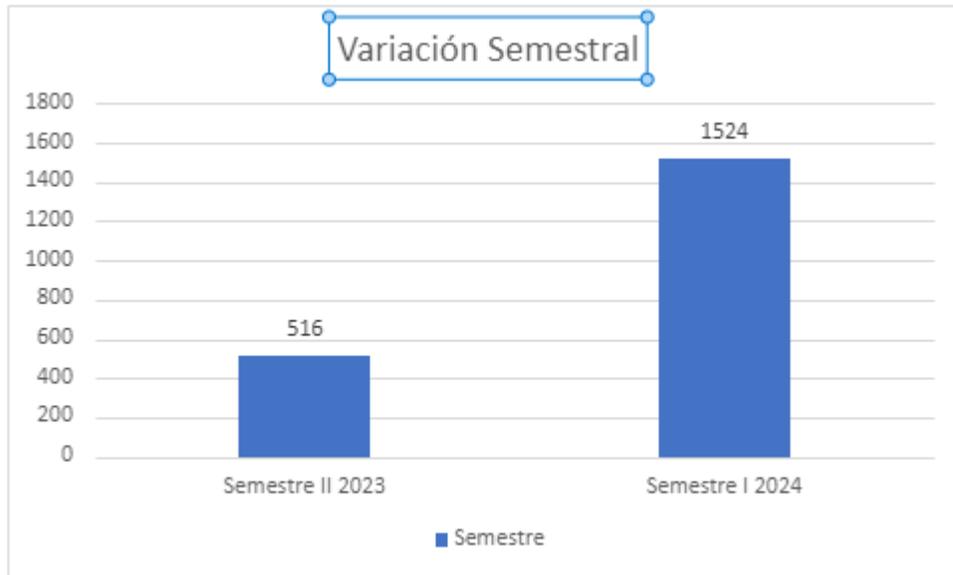


Gráfico No. 1. Variación Semestral

4.1.1. PROCESOS Y ÁREAS ENCARGADAS

Recibidas las diferentes PQRSD por los canales habilitados, desde la Subdirección Jurídica se identifica y traslada al proceso o área responsable de suministrar la información y evidencias correspondientes para responder a cada solicitud recibida.

La relación de las solicitudes recibidas y enviadas a cada dependencia no fue suministrada por el área encargada.

Al comparar con el periodo anterior, se evidencia un incremento significativo en las solicitudes recibidas y que, de acuerdo con la explicación dada por la subdirección jurídica, corresponden a traslados realizados al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MinTIC por concepto del REDAM.

4.2. SOLICITUDES DE ACUERDO CON 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 primer semestre de 2024 de acuerdo con su tipificación:

TIPOS DE PETICION	
REDAM	718

INTERES PARTICULAR	65
CERTIFICACIONES – PETICIONES INFORMATIVAS	741
Total General	1.524

Tabla No. 3. Tipificación PQRSD

En este contexto, se evidencia que la tipificación con mayor ponderación está relacionada con “REDAM” con una representación del 47%, esto en relación con los temas de mayor consulta en el periodo.

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:

- REDAM
- Solicitudes de Certificaciones

4.4. RESPUESTAS EXTEMPORANEAS Y/O PENDIENTES DE RESPUESTA

En el periodo objeto de este informe, se encontraron 8 peticiones pendientes de respuesta, debido a la inoportunidad en el envío de insumos por parte de las áreas internas de la Agencia.

Así mismo, durante el mismo periodo no se han recibido PQRSD anónimas.

4.5. CANALES O MEDIOS DE RESPUESTA A PQRSD

De acuerdo con 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. RECOMENDACIONES

- Se recomienda publicar en la sede electrónica de la Agencia los informes de PQRSD realizados por la subdirección jurídica, ya que solo se encuentran publicados hasta el I semestre de 2023.
- Se recomienda fortalecer los controles de primera y segunda línea de defensa que permitan mejorar continuamente el proceso de respuesta sin afectar el servicio y atención a las partes interesadas.