

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

Primer semestre 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 31 de junio de 2024, 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 remisorio al peticionario para que conozca del trámite de traslado.

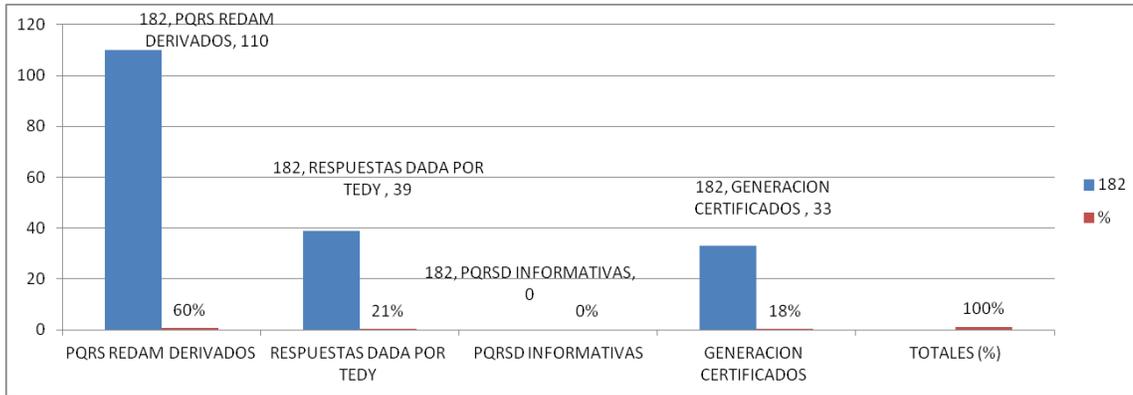
## INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRSD) PETICIONES RECIBIDAS

### I. Clasificación de las peticiones recibidas.

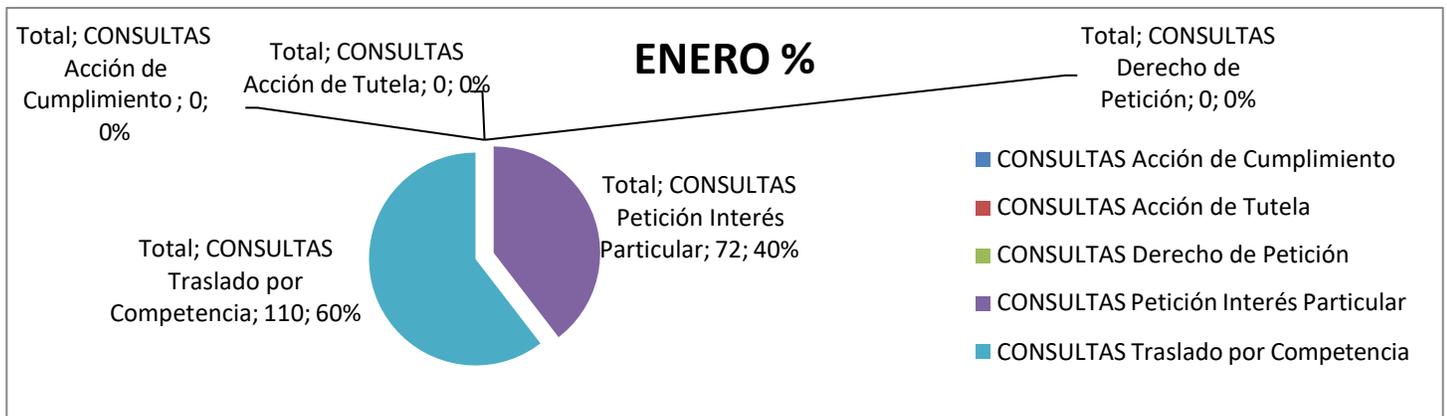
En la vigencia del primer semestre de 2024, comprendido entre los meses de enero y junio, la Agencia Nacional Digital recibió un total de 881 peticiones, distribuidas de la siguiente manera:

Enero 2024

MES	ENERO	
<b>PQRSD TOTALES</b>	<b>182</b>	<b>%</b>
PQRS REDAM DERIVADOS	110	60%
RESPUESTAS DADA POR TEDY	39	21%
PQRSD INFORMATIVAS	0	0%
GENERACION CERTIFICADOS	33	18%
<b>TOTALES (%)</b>		<b>100%</b>



Modalidad de PQRS (MES)	MES ENERO	Total	%
CONSULTAS	Acción de Cumplimiento	0	0%
	Acción de Tutela	0	0%
	Derecho de Petición	0	0%
	Petición Interés Particular	72	40%
	Traslado por Competencia	110	60%
<b>TOTALES</b>		<b>182</b>	<b>100%</b>



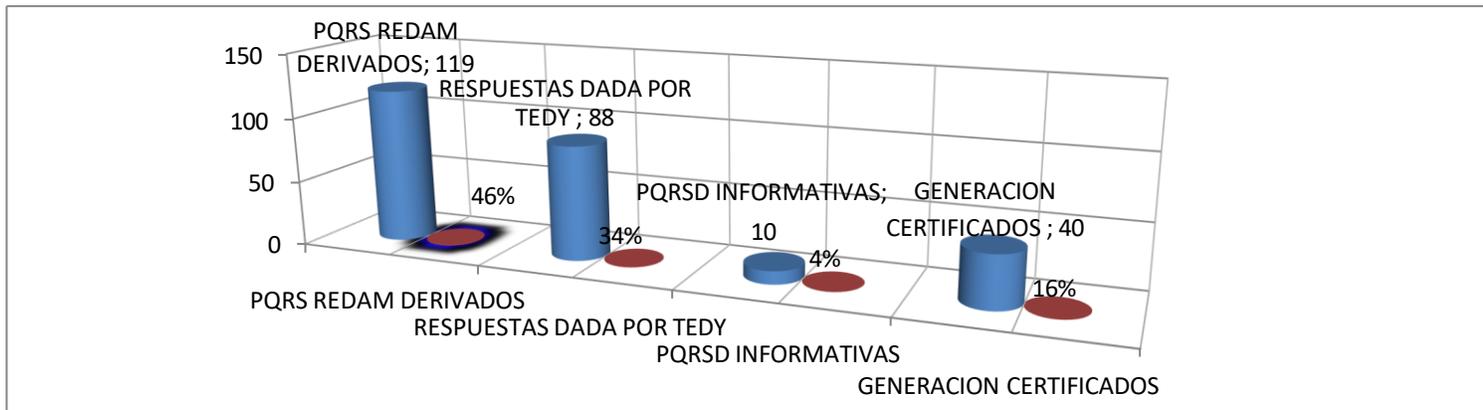
FEBRERO 2024

MES	FEBRERO	
PQRDS TOTALES	257	%
PQRS REDAM DERIVADOS	119	46%
RESPUESTAS DADA POR TEDY	88	34%
PQRS D INFORMATIVAS	10	4%
GENERACION CERTIFICADOS	40	16%

CORPORACIÓN AGENCIA NACIONAL DE GOBIERNO DIGITAL

Edificio Murillo Toro Cra. 8a entre calles 12 y 13 pisos 1 y 2, Bogotá, Colombia. Teléfono: +(571)4399555 – E-mail: [agencianacionaldigital@and.gov.co](mailto:agencianacionaldigital@and.gov.co) -www.and.gov.co Twitter: @AgenciaNaDig Facebook: Agencia Nacional Digital

TOTALES (%)	100%
-------------	------



Modalidad de PQRSD (MES)	MES FEBRERO	Total	%
CONSULTAS	Acción de Cumplimiento	0	0%
	Acción de Tutela	0	0%
	Derecho de Petición	0	0%
	Petición Interés Particular	138	54%
	Traslado por Competencia	119	46%
<b>TOTALES</b>		<b>257</b>	<b>100%</b>



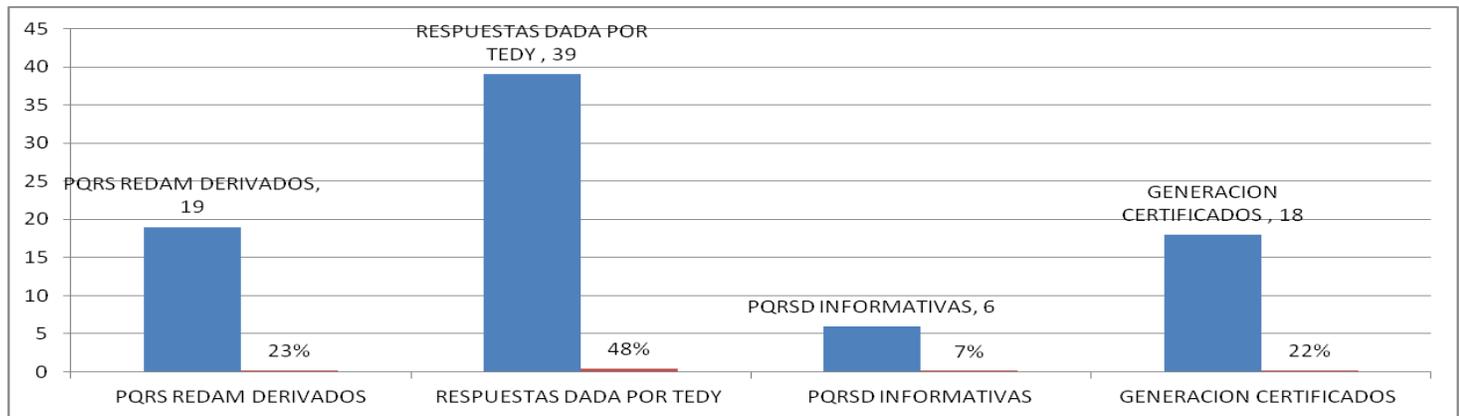
### Marzo 2024

MES	MARZO	
<b>PQRDS TOTALES</b>	<b>82</b>	<b>%</b>
PQRS REDAM DERIVADOS	19	23%
RESPUESTAS DADA POR TEDY	39	48%
PQRSD INFORMATIVAS	6	7%

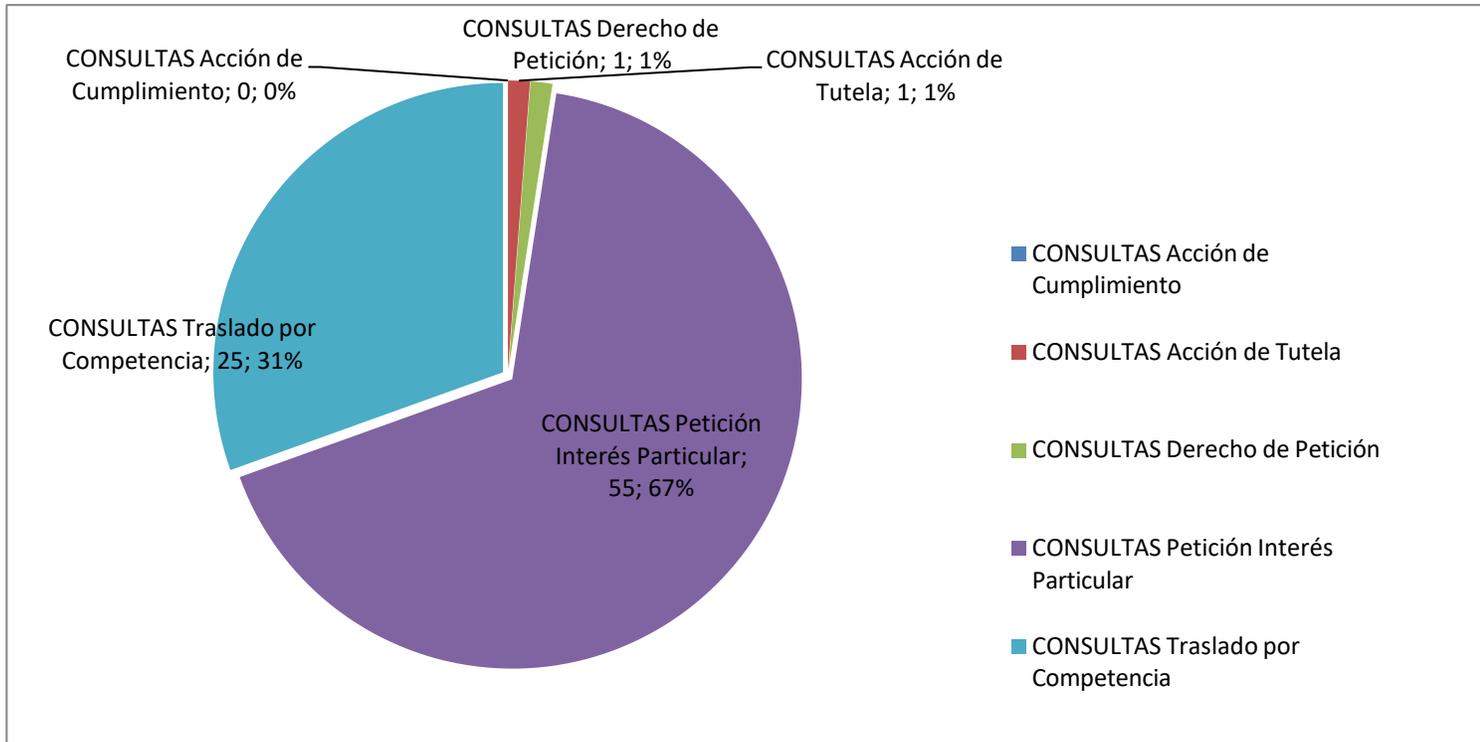
CORPORACIÓN AGENCIA NACIONAL DE GOBIERNO DIGITAL

Edificio Murillo Toro Cra. 8a entre calles 12 y 13 pisos 1 y 2, Bogotá, Colombia. Teléfono: +(571)4399555 – E-mail: [agencianacionaldigital@and.gov.co](mailto:agencianacionaldigital@and.gov.co) -www.and.gov.co Twitter: @AgenciaNaDig Facebook: Agencia Nacional Digital

GENERACION CERTIFICADOS	18	22%
<b>TOTALES (%)</b>		<b>100%</b>

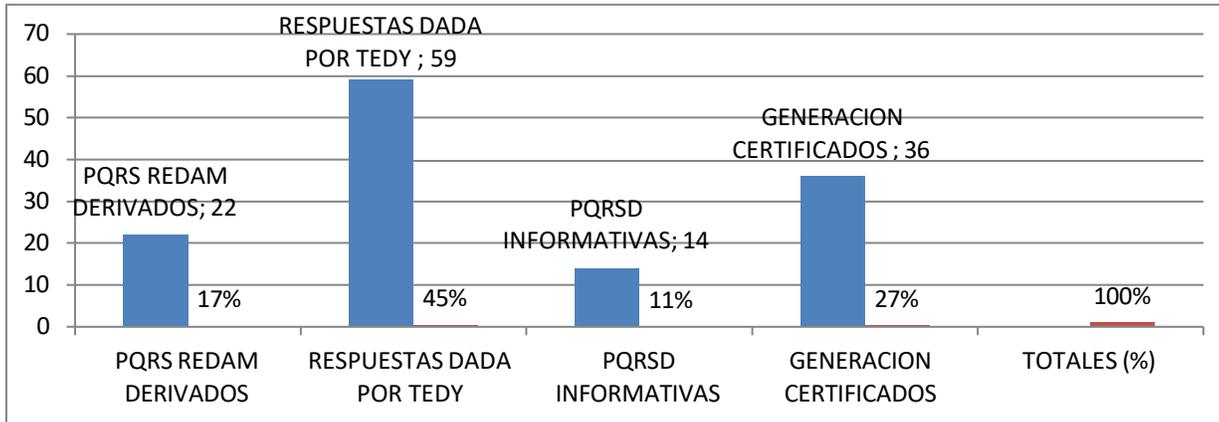


Modalidad de PQRSD( MES)	MES MARZO	Total	%
CONSULTAS	Acción de Cumplimiento	0	0%
	Acción de Tutela	1	1%
	Derecho de Petición	1	1%
	Petición Interés Particular	55	67%
	Traslado por Competencia	25	30%
<b>TOTALES</b>		<b>82</b>	<b>100%</b>

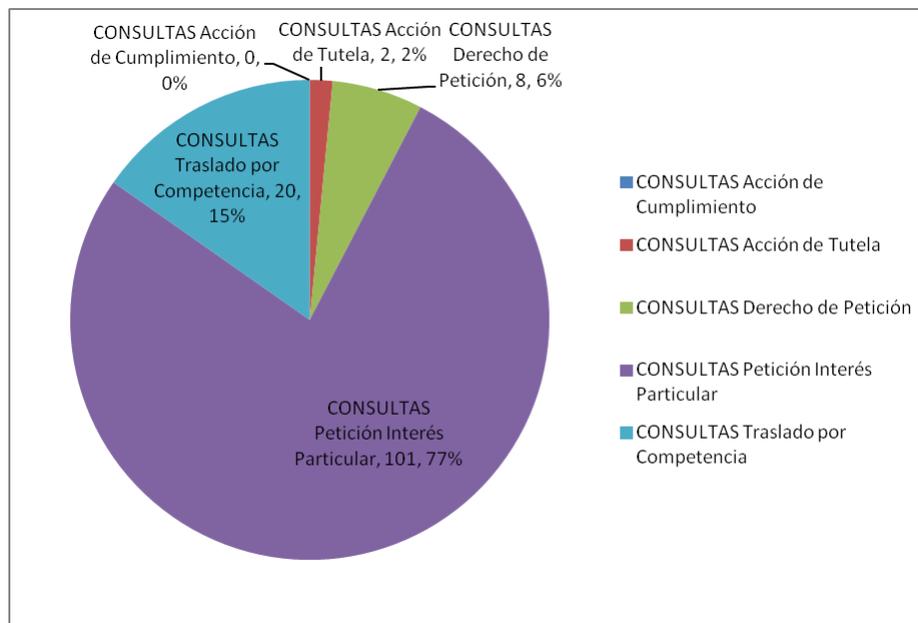


ABRIL 2024

MES	ABRIL	
<b>PQRDS TOTALES</b>	<b>131</b>	<b>%</b>
PQRS REDAM DERIVADOS	22	<b>17%</b>
RESPUESTAS DADA POR TEDY	59	<b>45%</b>
PQRSD INFORMATIVAS	14	<b>11%</b>
GENERACION CERTIFICADOS	36	<b>27%</b>
<b>TOTALES (%)</b>		<b>100%</b>

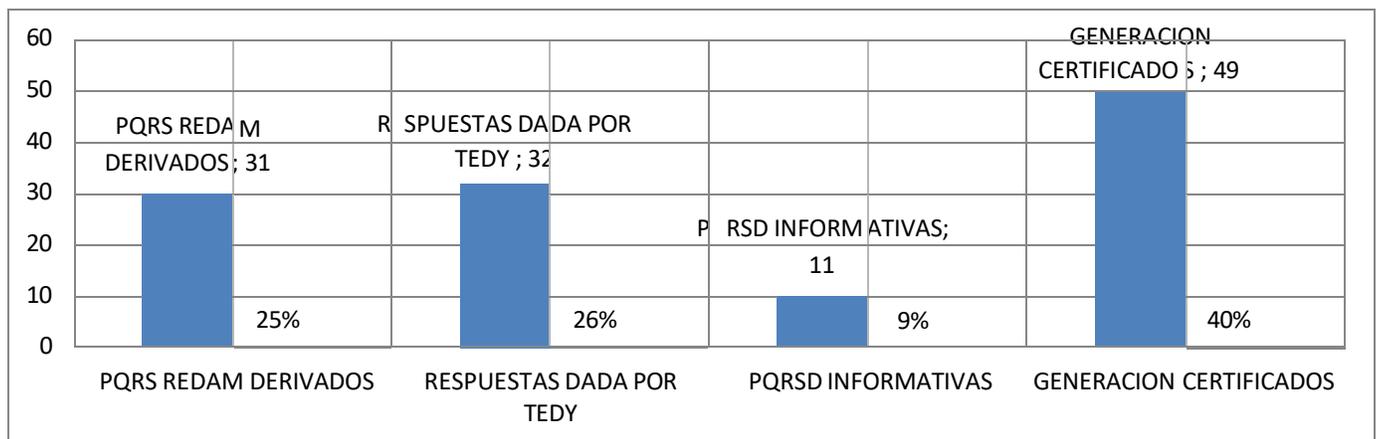


Modalidad de PQRSD( MES)	MES ABRIL	Total	%
CONSULTAS	Acción de Cumplimiento	0	2%
	Acción de Tutela	2	2%
	Derecho de Petición	8	6%
	Petición Interés Particular	101	77%
	Traslado por Competencia	20	15%
<b>TOTALES</b>		<b>131</b>	<b>102%</b>



MAYO 2024

MES	MAYO	
<b>PQRDS TOTALES</b>	<b>123</b>	<b>%</b>
PQRS REDAM DERIVADOS	31	25%
RESPUESTAS DADA POR TEDY	32	26%
PQRSD INFORMATIVAS	11	9%
GENERACION CERTIFICADOS	49	40%
<b>TOTALES (%)</b>		<b>100%</b>



Modalidad de PQRSD( MES)	MES MAYO	Total	%
CONSULTAS	Acción de Cumplimiento	0	2%
	Acción de Tutela	2	2%
	Derecho de Petición	6	5%
	Petición Interés Particular	92	75%
	Traslado por Competencia	23	19%
<b>TOTALES</b>		<b>123</b>	<b>102%</b>

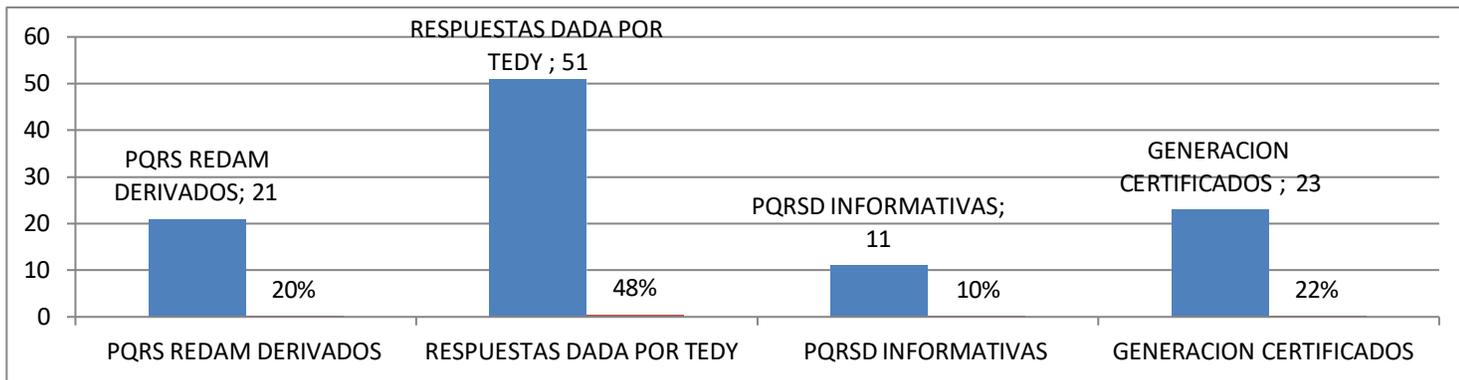


CORPORACIÓN AGENCIA NACIONAL DE GOBIERNO DIGITAL

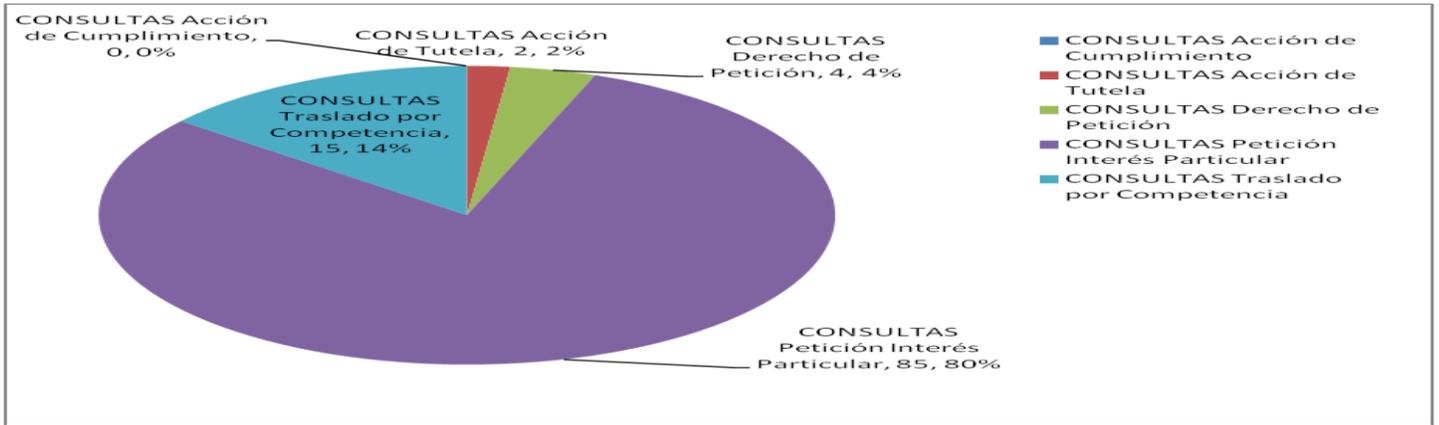
Edificio Murillo Toro Cra. 8a entre calles 12 y 13 pisos 1 y 2, Bogotá, Colombia. Teléfono: +(571)4399555 – E-mail: [agencianacionaldigital@and.gov.co](mailto:agencianacionaldigital@and.gov.co) -www.and.gov.co Twitter: @AgenciaNaDig Facebook: Agencia Nacional Digital

Junio 2024

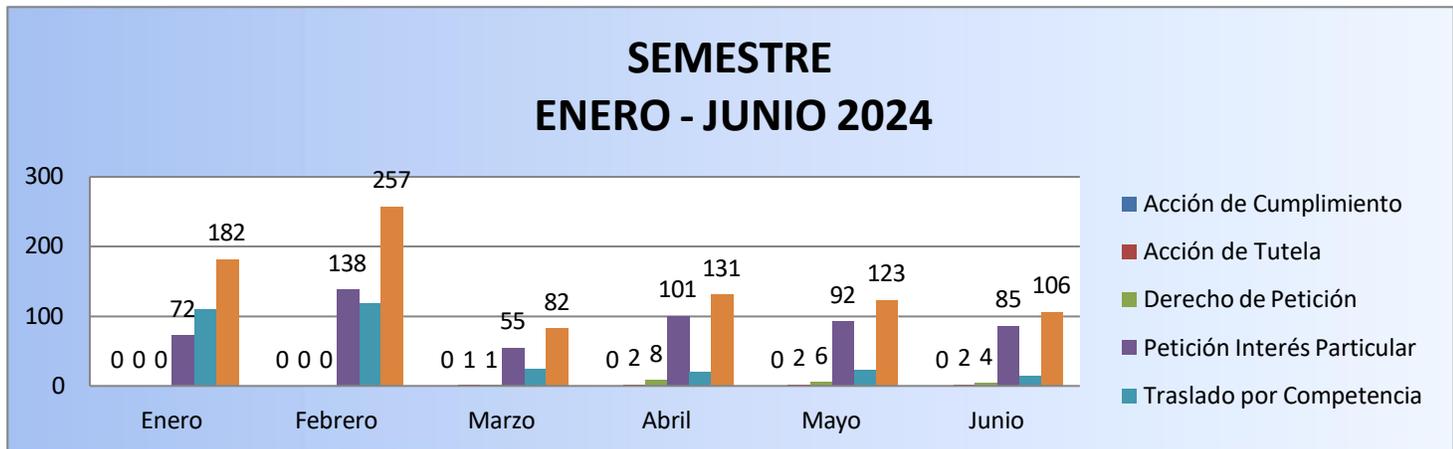
MES	JUNIO	
<b>PQRDS TOTALES</b>	<b>106</b>	<b>%</b>
PQRS REDAM DERIVADOS	21	20%
RESPUESTAS DADA POR TEDY	51	48%
PQRSD INFORMATIVAS	11	10%
GENERACION CERTIFICADOS	23	22%
<b>TOTALES (%)</b>		<b>100%</b>



Modalidad de PQRSD( MES)	MES JUNIO	Total	%
CONSULTAS	Acción de Cumplimiento	0	2%
	Acción de Tutela	2	2%
	Derecho de Petición	4	4%
	Petición Interés Particular	85	80%
	Traslado por Competencia	15	14%
<b>TOTALES</b>		<b>106</b>	<b>100%</b>



2024							
Modalidad de PQRSD	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTALES
Acción de Cumplimiento	0	0	0	0	0	0	0
Acción de Tutela	0	0	1	2	2	2	7
Derecho de Petición	0	0	1	8	6	4	19
Petición Interés Particular	72	138	55	101	92	85	543
Traslado por Competencia	110	119	25	20	23	15	312
<b>Total</b>	<b>182</b>	<b>257</b>	<b>82</b>	<b>131</b>	<b>123</b>	<b>106</b>	<b>881</b>



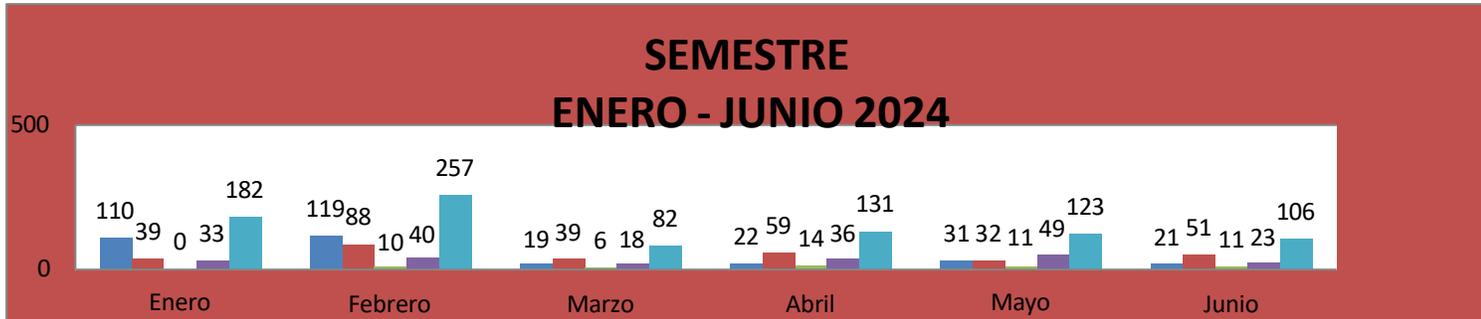
Durante este período no fueron formulados reclamos, denuncias ni sugerencias.

Modalidad de PQRSD	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTALES
PQRS REDAM DERIVADOS	110	119	19	22	31	21	322
RESPUESTAS DADA POR TEDY	39	88	39	59	32	51	308

CORPORACIÓN AGENCIA NACIONAL DE GOBIERNO DIGITAL

Edificio Murillo Toro Cra. 8a entre calles 12 y 13 pisos 1 y 2, Bogotá, Colombia. Teléfono: +(571)4399555 – E-mail: [agencianacionaldigital@and.gov.co](mailto:agencianacionaldigital@and.gov.co) -www.and.gov.co Twitter: @AgenciaNaDig Facebook: Agencia Nacional Digital

PQRSD INFORMATIVAS	0	10	6	14	11	11	52
GENERACION CERTIFICADOS	33	40	18	36	49	23	199
<b>Total</b>	<b>182</b>	<b>257</b>	<b>82</b>	<b>131</b>	<b>123</b>	<b>106</b>	<b>881</b>



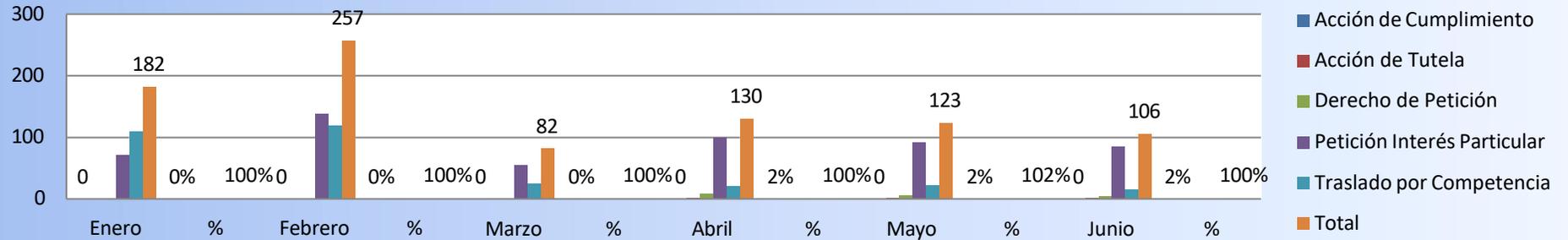
## II. Participación de acuerdo a la modalidad de petición

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

2024												
Modalidad de PQRSD	Enero	%	Febrero	%	Marzo	%	Abril	%	Mayo	%	Junio	%
Acción de Cumplimiento	0	0%	0	0%	0	0%	0	2%	0	2%	0	2%
Acción de Tutela	0	0%	0	0%	1	1%	2	2%	2	2%	2	2%
Derecho de Petición	0	0%	0	0%	1	1%	8	6%	6	5%	4	4%
Petición Interés Particular	72	40%	138	54%	55	67%	100	77%	92	75%	85	80%
Traslado por Competencia	110	60%	119	46%	25	30%	20	15%	23	19%	15	14%
<b>Total</b>	<b>182</b>	<b>100%</b>	<b>257</b>	<b>100%</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>	<b>130</b>	<b>100%</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>	<b>106</b>	<b>100%</b>

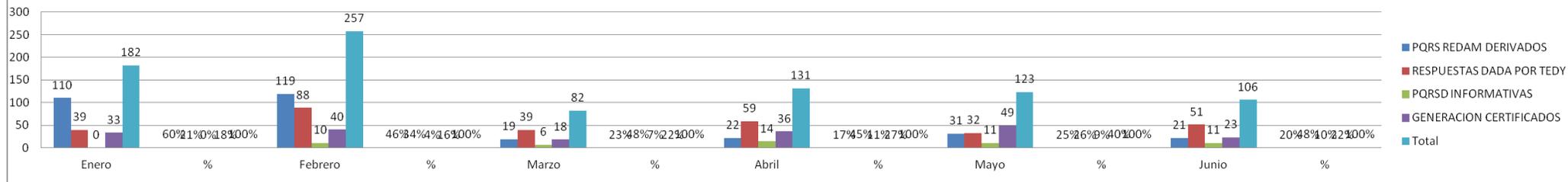
Lo anterior, se detalla porcentualmente en el siguiente gráfico:

## SEMESTRE ENERO - JUNIO 2024



2024												
Modalidad de PQRSD	Enero	%	Febrero	%	Marzo	%	Abril	%	Mayo	%	Junio	%
PQRS REDAM DERIVADOS	110	60%	119	46%	19	23%	22	17%	31	25%	21	20%
RESPUESTAS DADA POR TEDY	39	21%	88	34%	39	48%	59	45%	32	26%	51	48%
PQRS INFORMATIVAS	0	0%	10	4%	6	7%	14	11%	11	9%	11	10%
GENERACION CERTIFICADOS	33	18%	40	16%	18	22%	36	27%	49	40%	23	22%
<b>Total</b>	<b>182</b>	<b>100%</b>	<b>257</b>	<b>100%</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>	<b>106</b>	<b>100%</b>

SEMESTRE  
ENERO - JUNIO 2024

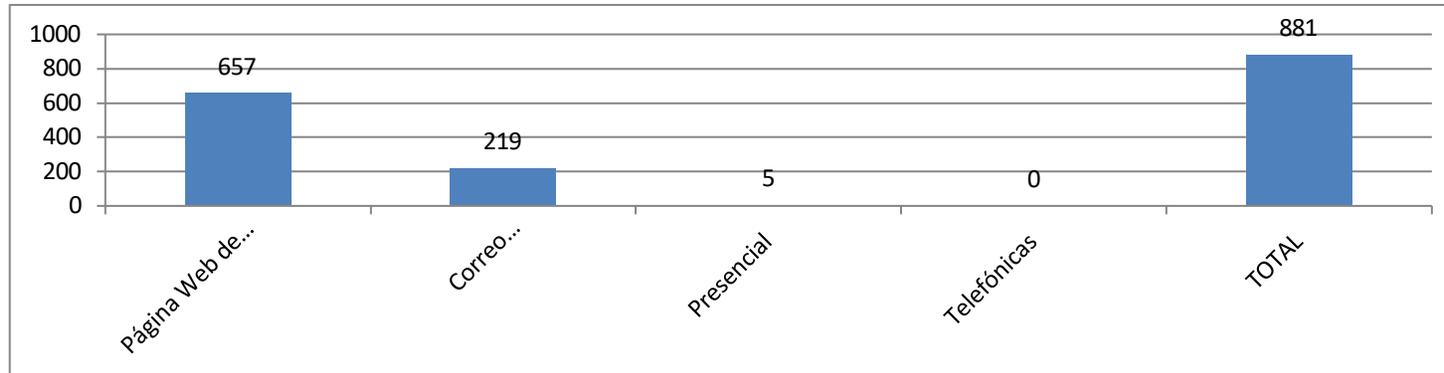


Canales de recepción de las peticiones

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>	657
Correo Electrónico <a href="mailto:agencianacionaldigital@and.gov.co">agencianacionaldigital@and.gov.co</a>	219
Presencial	5
Telefónicas	0

La anterior información, se representa de la siguiente manera

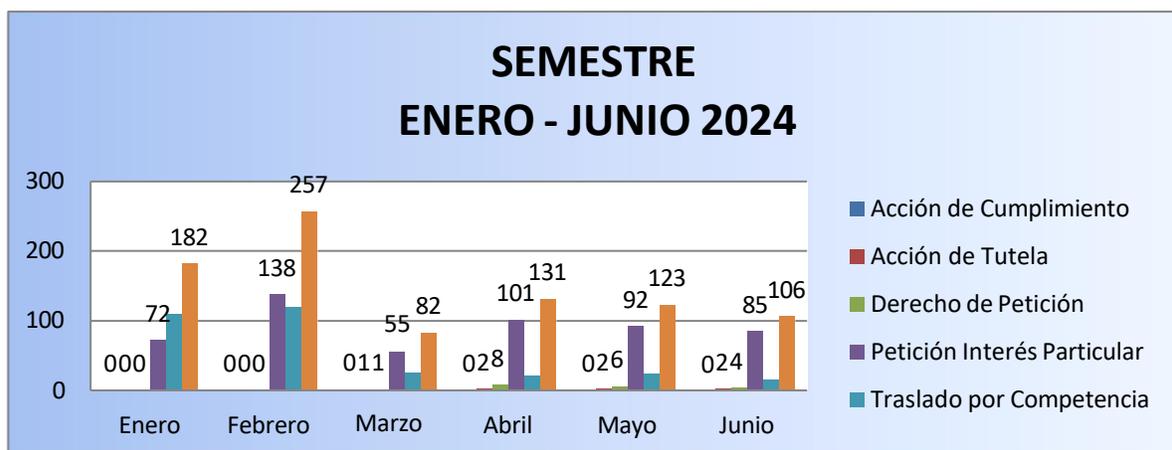


### III. Peticiones recibidas por la AND discriminadas por mes

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:

2024							
Modalidad de PQRSD	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTALES
Acción de Cumplimiento	0	0	0	0	0	0	0
Acción de Tutela	0	0	1	2	2	2	7
Derecho de Petición	0	0	1	8	6	4	19
Petición Interés Particular	72	138	55	101	92	85	543
Traslado por Competencia	110	119	25	20	23	15	312
<b>Total</b>	<b>182</b>	<b>257</b>	<b>82</b>	<b>131</b>	<b>123</b>	<b>106</b>	<b>881</b>

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



### IV. Temas más consultados en el primer semestre del año 2024

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 la Generación de certificaciones de prestación de servicio.

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 requerir información sobre los trámites que se pueden realizar a través de Carpeta Ciudadana Digital.

**V. Actuaciones de la AND ante las autoridades judiciales.**

Durante el primer semestre del 2024, 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
Proc. II Judicial Administrativa 131 <procjudadm131@procuraduria.gov.co>	N.º E-2024-136015/054 de 20/02/2024 Fecha de Reparto: 28 de Febrero de 2024 Vinculados: Agencia Nacional Digital	CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL PROCURADURÍA 131 JUDICIAL II PARA ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NACIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, concediéndoles el término de cinco (5) días.  Señalar la hora 8:30 a. m. del día 08 de abril de 2024, para la celebración de la audiencia de conciliación no presencial sincrónica, por lo que desde ahora se les requiere para se instalen el programa MICROSOFT TEAMS para realización de la audiencia.



Centro Servicios Judiciales Civil Circuito - Bogotá - Bogotá D.C. <cse-rejecbta@cen-doj.ramajudicial.gov.co>	INFORME ACCION DE TUTELA RADICADO 76001-33- 33-004-2024-00059-00.	Agencia Nacional Digital del Registro de Deudores Alimentarios Morosos – REDAM y del Centro Zonal de Ciudad Bolívar.	VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NACIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, concediéndoles el término de un (1) día.
Juzgado 02 Penal Circuito Conocimiento - Meta - Villavicencio <pcto02vcio@cen-doj.ramajudicial.gov.co>	INFORME ACCION DE TUTELA RADICADO 500013104002-2024-00048-00	REGISTRO DE DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSOS (REDAM).	VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NACIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, concediéndoles el término de un (1) día.



Secretaría Sala Familiar Tribunal - Valle del Cauca - Cali <ssfam- cali@cen- doj.ramaju- di- cial.gov.co>	Acción de Tutela No. 76 001 22 10 000 2024 00062 00	REGISTRO DE DEUDORES ALI- MENTARIOS MOROSOS (RE- DAM).	VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NA- CIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, con- cediéndoles el término de un (1) día.
Myriam Hernandez Correa <mher- nanc@cen- doj.ramaju- di- cial.gov.co>	Acción de Tutela de Ángela María Gómez Rojas contra la Juez Tercera de Familia de Ejecución de Sentencias de Bogotá y Otros. RAD 11001-22-10-000-2024-00709- 00.	REGISTRO DE DEUDORES ALI- MENTARIOS MOROSOS (RE- DAM).	VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NA- CIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, con- cediéndoles el término de un (1) día.
Myriam Hernandez Correa <mher- nanc@cen- doj.ramaju- di- cial.gov.co>	INFORME ACCION DE TUTELA RADICADO 11001-22-10-000-2024-00832-00.	REGISTRO DE DEUDORES ALI- MENTARIOS MOROSOS (RE- DAM).	VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NA- CIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, con- cediéndoles el término de un (1) día.

## 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.

Proyectó: Tedy I. Piñeres Nuñez – Abogado – Contratista - Subdirección Jurídica. 

Aprobó: Martha Cecilia Cañon Solano – Subdirectora Jurídica. *mcc*