

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

Segundo 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 y entre el 1° de Julio al 31 de Diciembre 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 colaborado- res.
- **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:

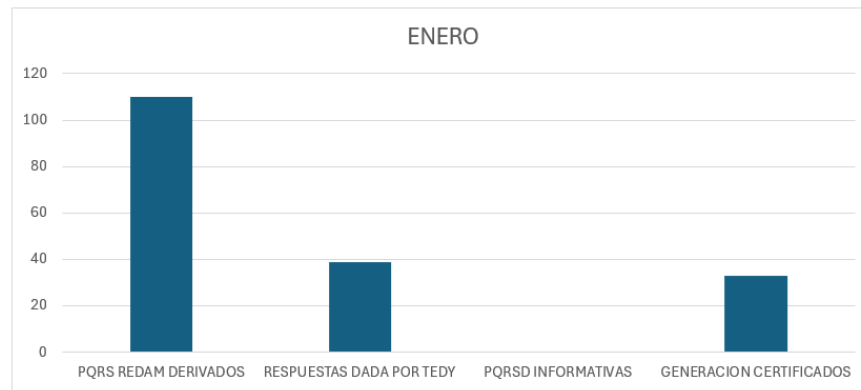
- **Petición de información entre autoridades:** Petición dirigida a la Agencia Nacional Digital por parte de una autoridad / entidad en relación con información o documentos que estén en su poder.
- **Traslado por competencia:** Se presenta cuando la autoridad a quien se dirige la petición no es competente para brindar una respuesta, motivo por el cual se deberá remitir la petición al funcionario competente y enviar copia del oficio remitivo al peticionario para que conozca del trámite de traslado.

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

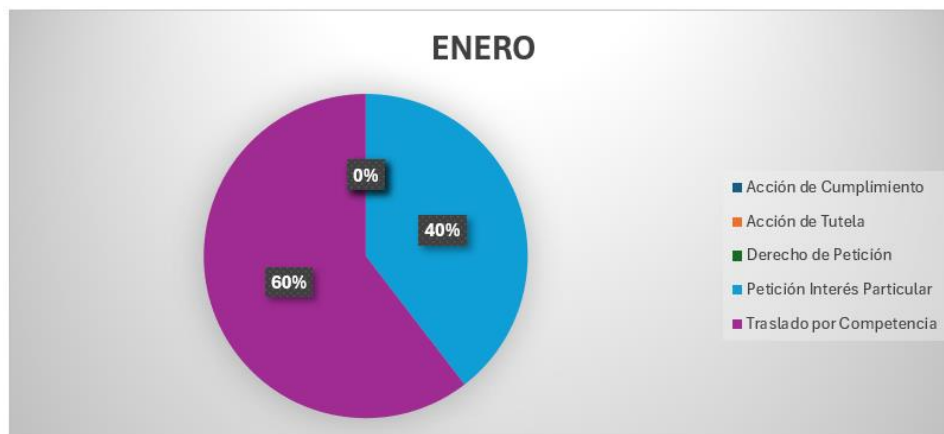
I. Clasificación de las peticiones recibidas.

En la vigencia del 2024, comprendido entre los meses de enero y diciembre, la Agencia Nacional Digital recibió un total de 1355 peticiones, distribuidas de la siguiente manera:

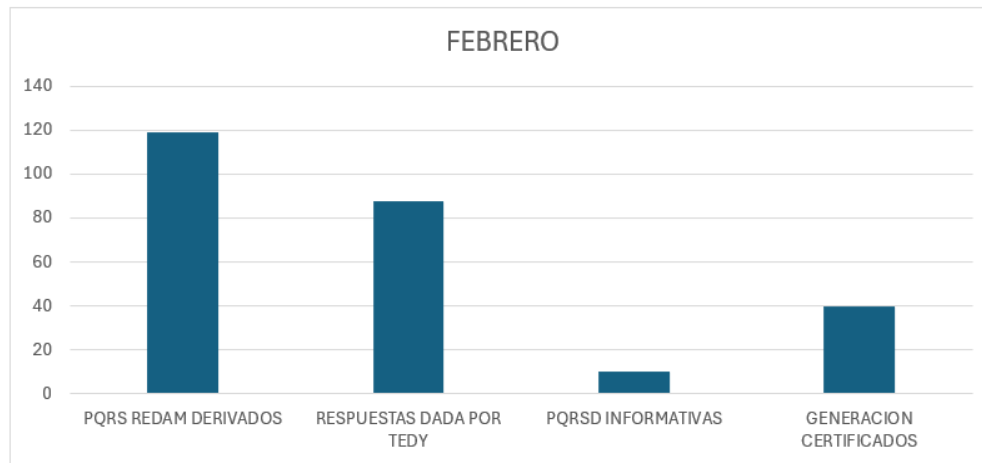
MES	ENERO	
PQRSD TOTALES	182	%
PQRS REDAM DERIVADOS	110	60%
RESPUESTAS DADA POR TEDY	39	21%
PQRSD INFORMATIVAS	0	0%
GENERACION CERTIFICADOS	33	18%
TOTALES (%)		100%



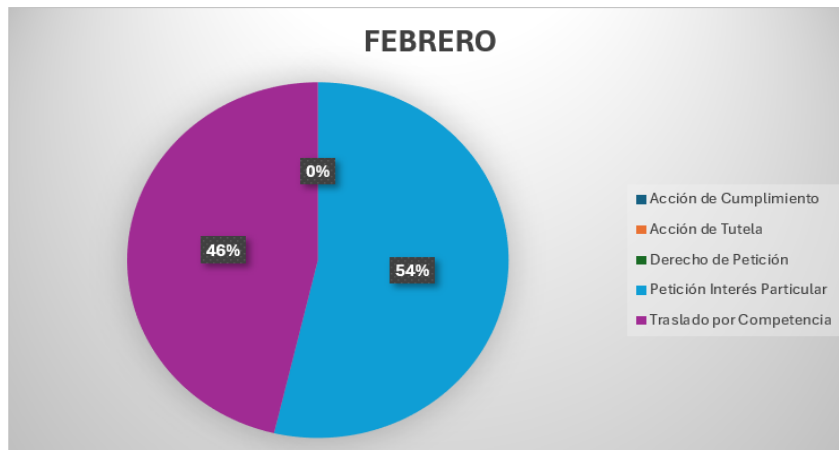
Modalidad de PQRSD(MES)	MES ENERO	Total	%
CONSULTAS	Acción de Cumplimiento	0	0%
	Acción de Tutela	0	0%
	Derecho de Petición	0	0%
	Petición Interés Particular	72	40%
	Traslado por Competencia	110	60%
TOTALES		182	100%



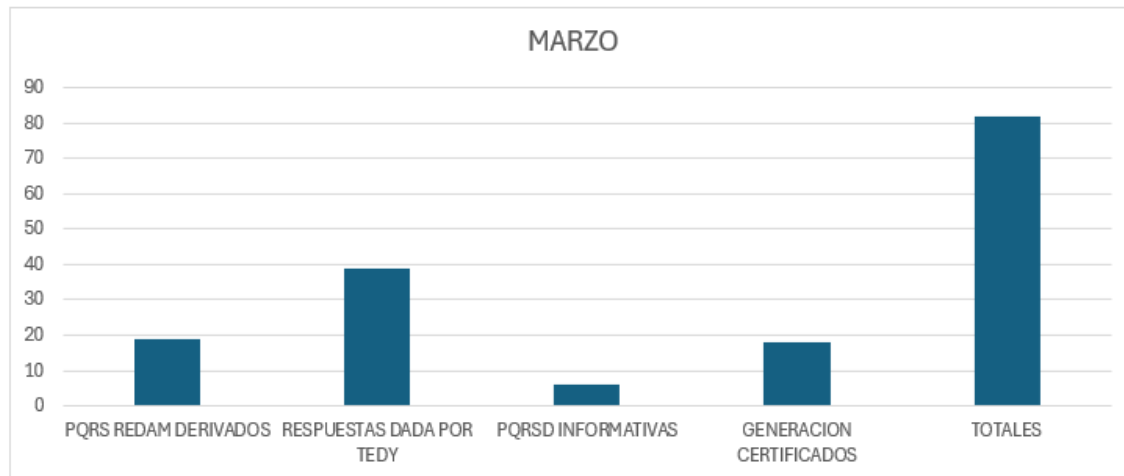
MES	FEBRERO	
PQRDS TOTALES	257	%
PQRS REDAM DERIVADOS	119	46%
RESPUESTAS DADA POR TEDY	88	34%
PQRSD INFORMATIVAS	10	4%
GENERACION CERTIFICADOS	40	16%
TOTALES	257	100%



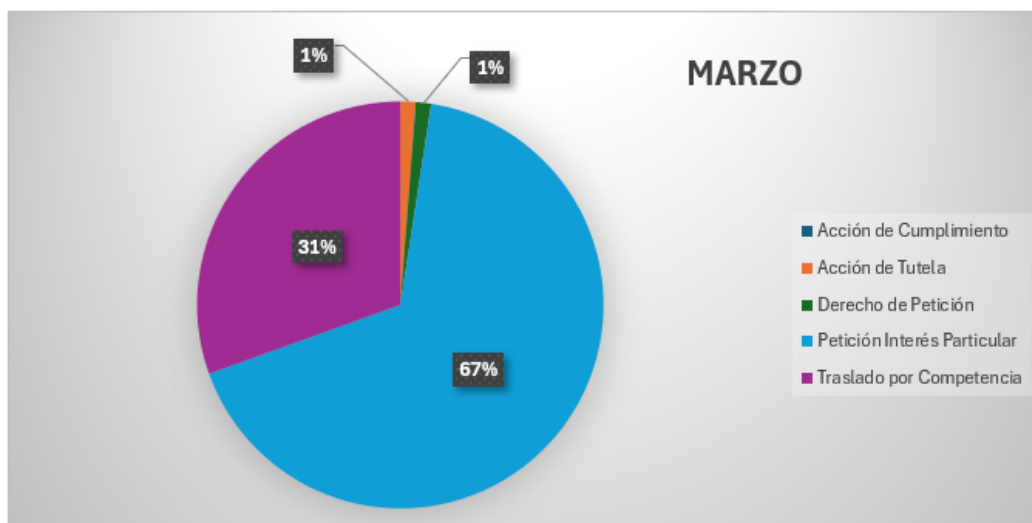
Modalidad de PQRSD(MES)	MES FEBRERO	Total	%
CONSULTAS	Acción de Cumplimiento	0	0%
	Acción de Tutela	0	0%
	Derecho de Petición	0	0%
	Petición Interés Particular	138	54%
	Traslado por Competencia	119	46%
TOTALES		257	100%



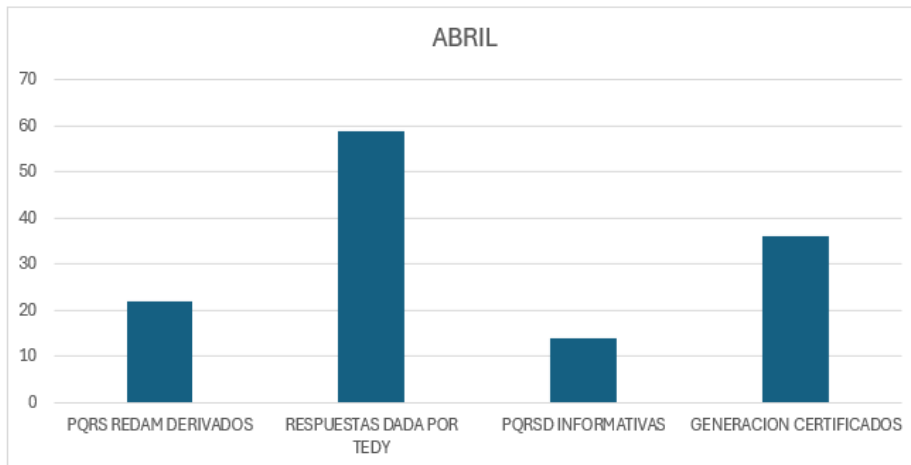
MES	MARZO	
PQRDS TOTALES	82	%
PQRS REDAM DERIVADOS	19	23%
RESPUESTAS DADA POR TEDY	39	48%
PQRSD INFORMATIVAS	6	7%
GENERACION CERTIFICADOS	18	22%
TOTALES	82	100%



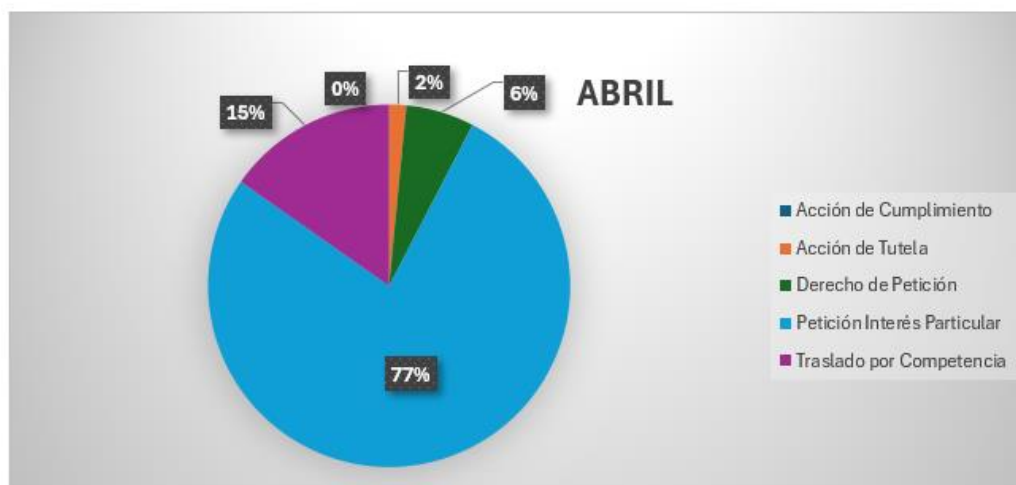
Modalidad de PQRSD(MES)	MES MARZO	Total	%
CONSULTAS	Acción de Cumplimiento	0	0%
	Acción de Tutela	1	1%
	Derecho de Petición	1	1%
	Petición Interés Particular	55	67%
	Traslado por Competencia	25	30%
TOTALES		82	100%



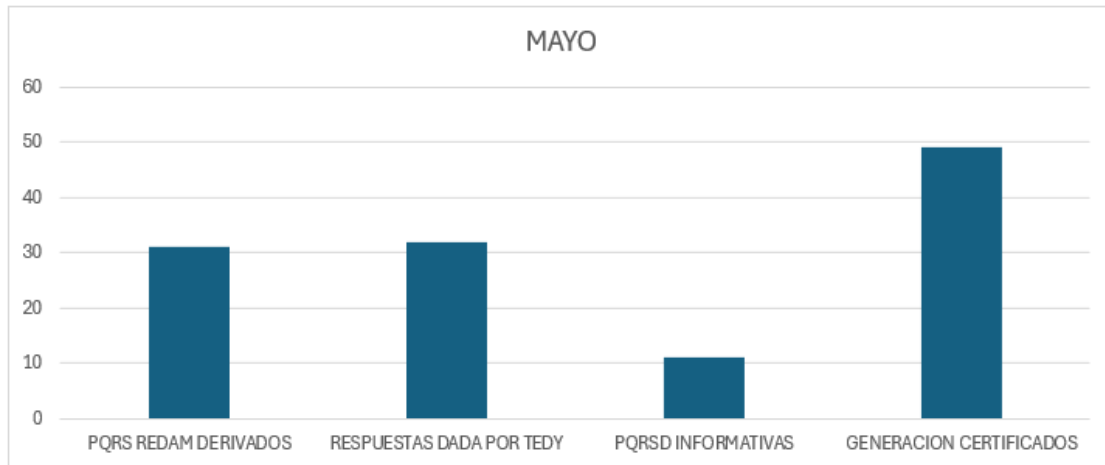
MES	ABRIL	
PQRDS TOTALES	131	%
PQRS REDAM DERIVADOS	22	17%
RESPUESTAS DADA POR TEDY	59	45%
PQRSD INFORMATIVAS	14	11%
GENERACION CERTIFICADOS	36	27%
TOTALES (%)		100%



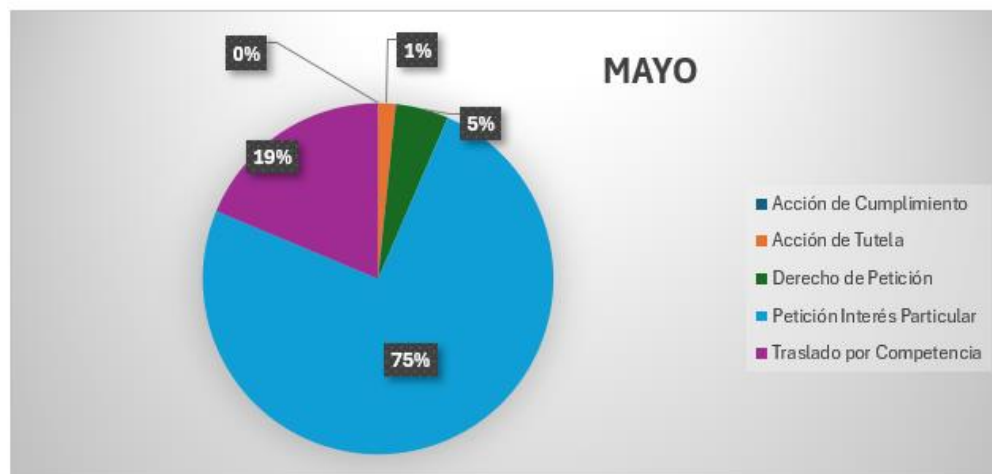
Modalidad de PQRSD(MES)	MES ABRIL	Total	%
CONSULTAS	Acción de Cumplimiento	0	0%
	Acción de Tutela	2	2%
	Derecho de Petición	8	6%
	Petición Interés Particular	101	77%
	Traslado por Competencia	20	15%
TOTALES		131	100%



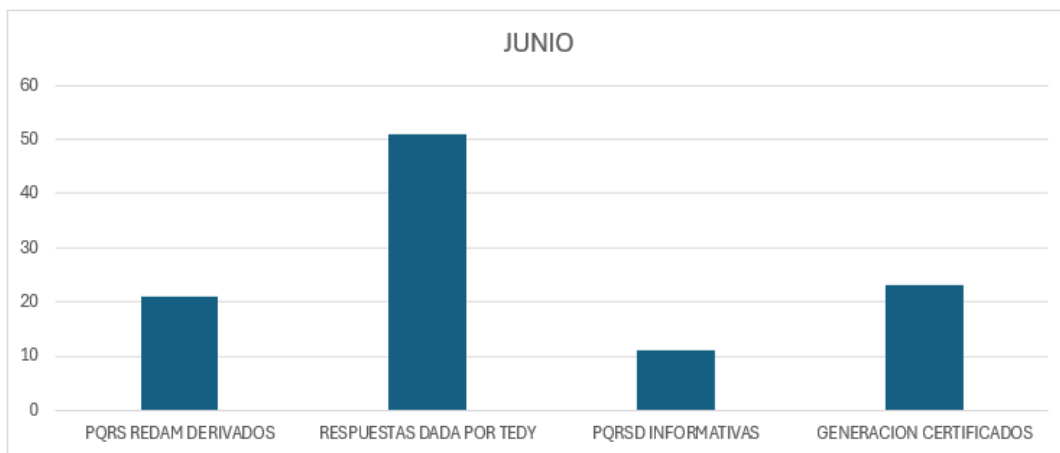
MES	MAYO	
PQRDS TOTALES	123	%
PQRS REDAM DERIVADOS	31	25%
RESPUESTAS DADA POR TEDY	32	26%
PQRSD INFORMATIVAS	11	9%
GENERACION CERTIFICADOS	49	40%
TOTALES (%)		100%



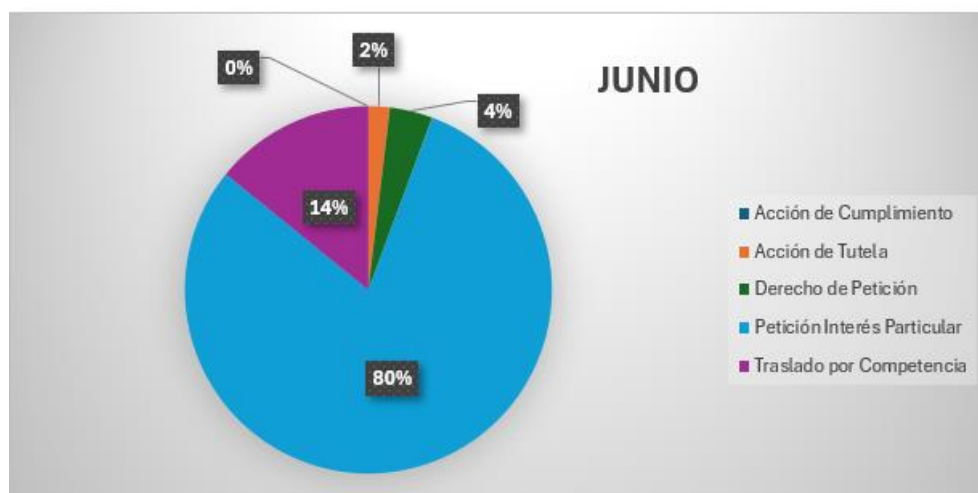
PQRSD(MES)	MES MAYO	Total	%
CONSULTAS	Acción de Cumplimiento	0	0%
	Acción de Tutela	2	2%
	Derecho de Petición	6	5%
	Petición Interés Particular	92	75%
	Traslado por Competencia	23	19%
TOTALES		123	100%



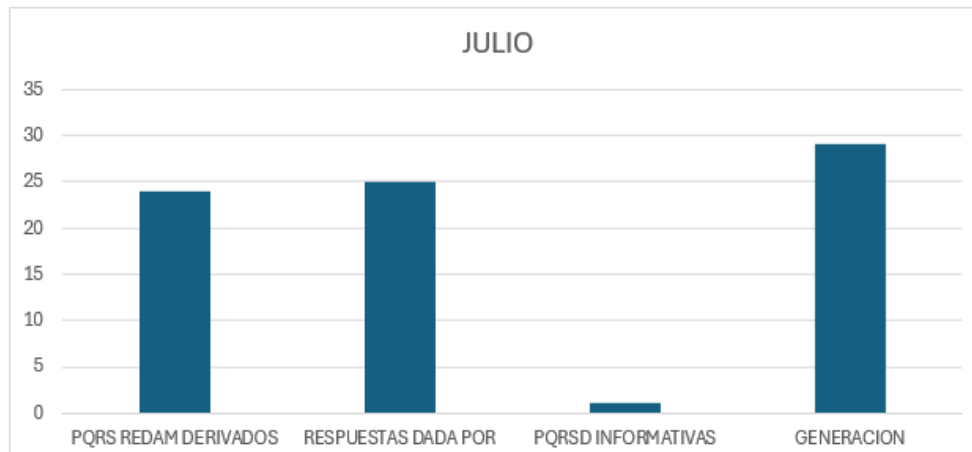
MES	JUNIO	
PQRDS TOTALES	106	%
PQRS REDAM DERIVADOS	21	20%
RESPUESTAS DADA POR TEDY	51	48%
PQRSD INFORMATIVAS	11	10%
GENERACION CERTIFICADOS	23	22%
TOTALES (%)		100%



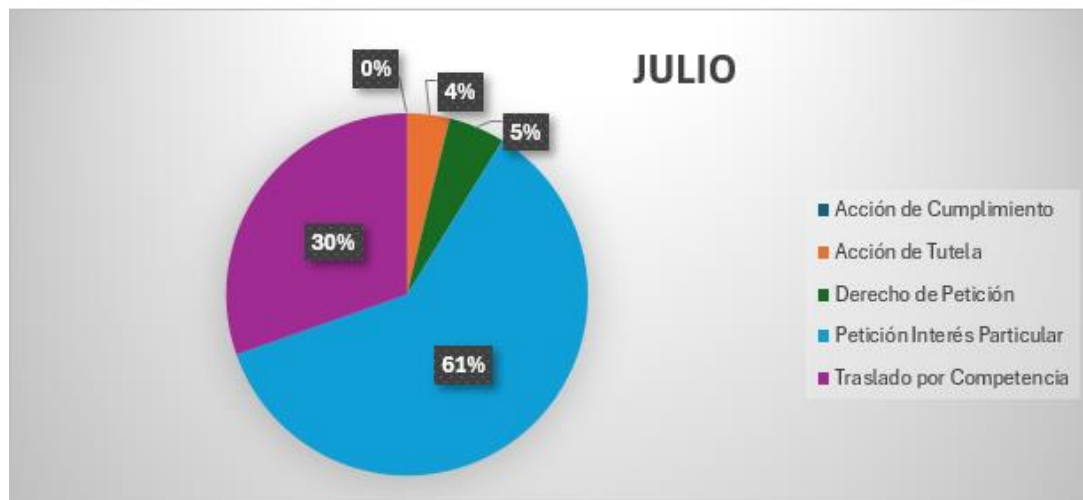
Modalidad de PQRSD(MES)	MES JUNIO	Total	%
CONSULTAS	Acción de Cumplimiento	0	0%
	Acción de Tutela	2	2%
	Derecho de Petición	4	4%
	Petición Interés Particular	85	80%
	Traslado por Competencia	15	14%
TOTALES		106	100%



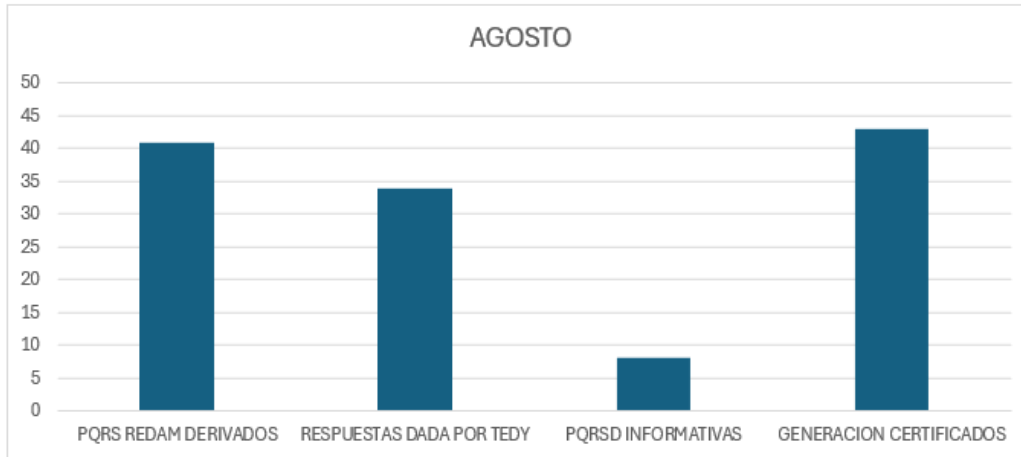
MES	JULIO	
PQRDS TOTALES	79	%
PQRS REDAM DERIVADOS	24	30%
RESPUESTAS DADA POR TEDY	25	32%
PQRSD INFORMATIVAS	1	1%
GENERACION CERTIFICADOS	29	37%
TOTALES (%)		100%



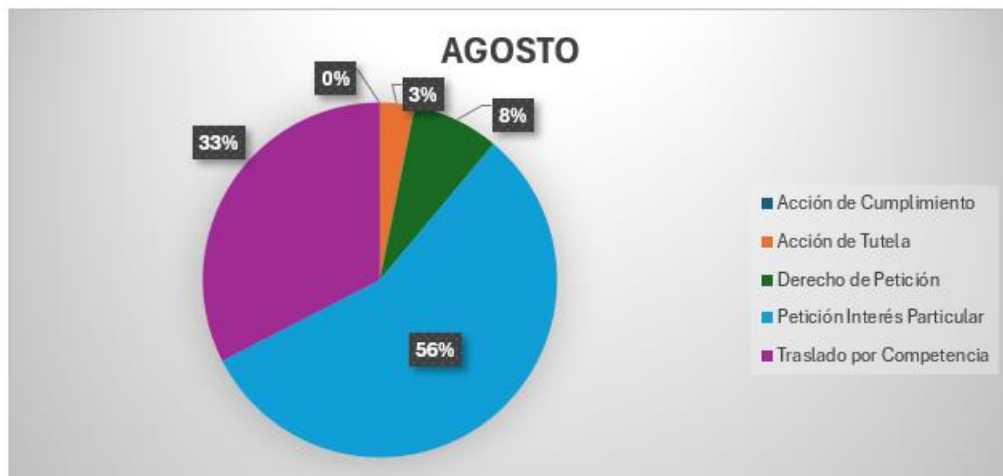
Modalidad de PQRSD(MES)	MES JULIO	Total	%
CONSULTAS	Acción de Cumplimiento	0	0%
	Acción de Tutela	3	4%
	Derecho de Petición	4	5%
	Petición Interés Particular	48	61%
	Traslado por Competencia	24	30%
TOTALES		79	100%



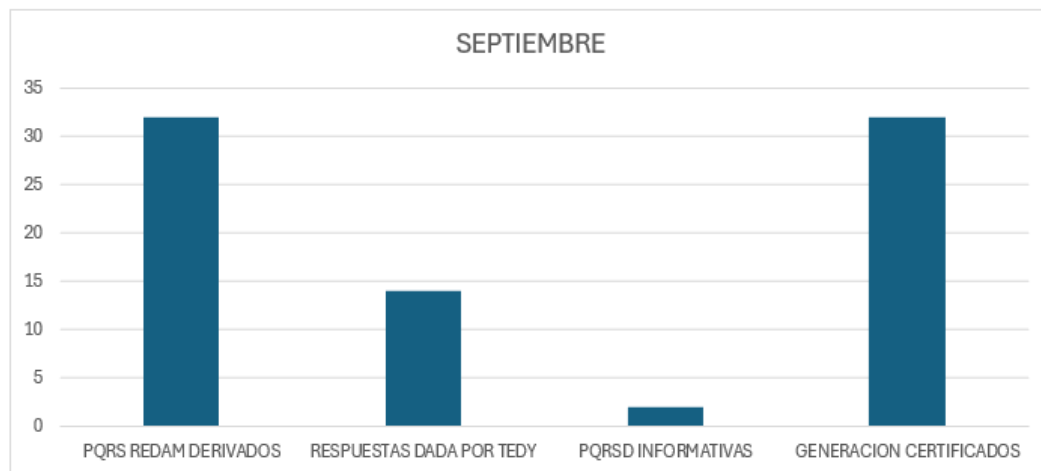
MES	AGOSTO	
PQRDS TOTALES	126	%
PQRS REDAM DERIVADOS	41	33%
RESPUESTAS DADA POR TEDY	34	27%
PQRSD INFORMATIVAS	8	6%
GENERACION CERTIFICADOS	43	34%
TOTALES (%)		100%



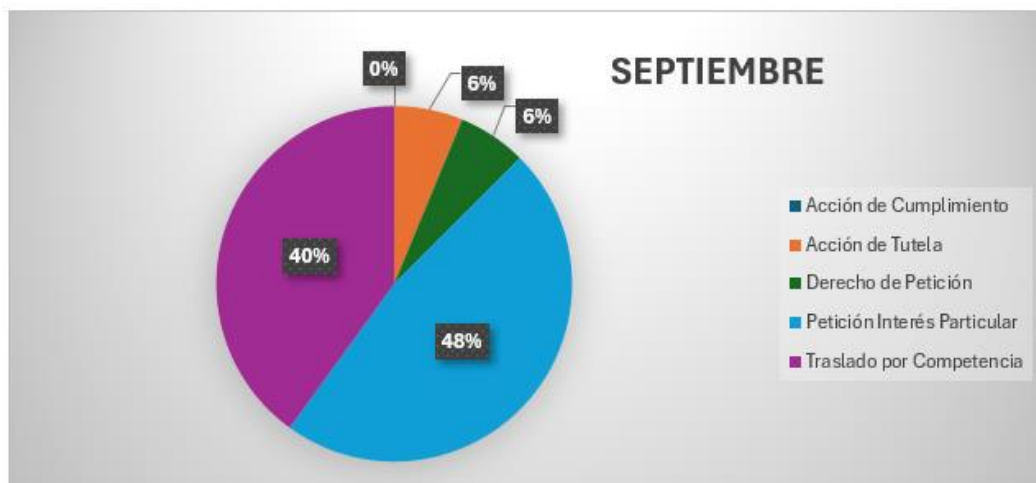
Modalidad de PQRSD(MES)	MES AGOSTO	Total	%
CONSULTAS	Acción de Cumplimiento	0	0%
	Acción de Tutela	4	3%
	Derecho de Petición	10	8%
	Petición Interés Particular	71	71%
	Traslado por Competencia	41	33%
TOTALES		126	100%



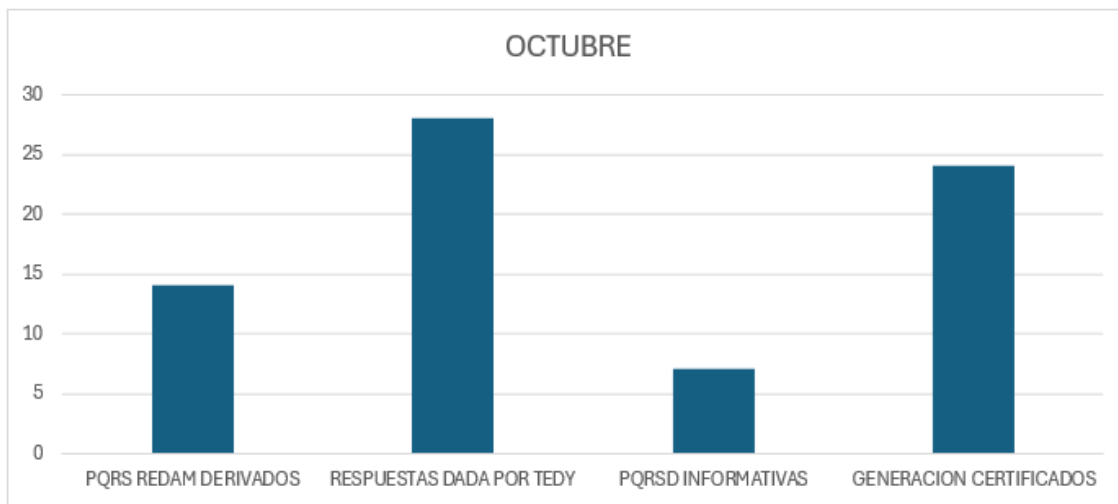
MES	SEPTIEMBRE	
PQRDS TOTALES	80	%
PQRS REDAM DERIVADOS	32	40%
RESPUESTAS DADA POR TEDY	14	18%
PQRSD INFORMATIVAS	2	2%
GENERACION CERTIFICADOS	32	40%
TOTALES (%)		100%



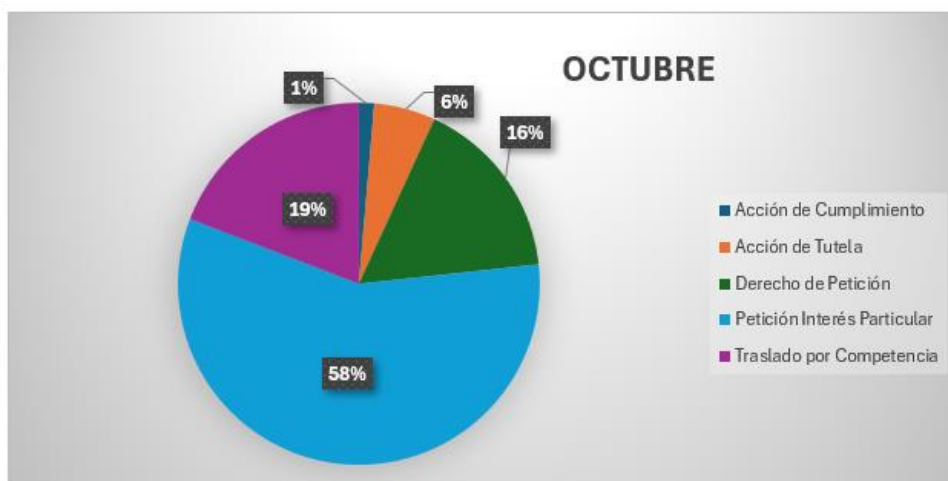
Modalidad de PQRSD(MES)	MES SEPTIEMBRE	Total	%
CONSULTAS	Acción de Cumplimiento	0	0%
	Acción de Tutela	5	6%
	Derecho de Petición	5	6%
	Petición Interés Particular	38	48%
	Traslado por Competencia	32	40%
TOTALES		80	100%



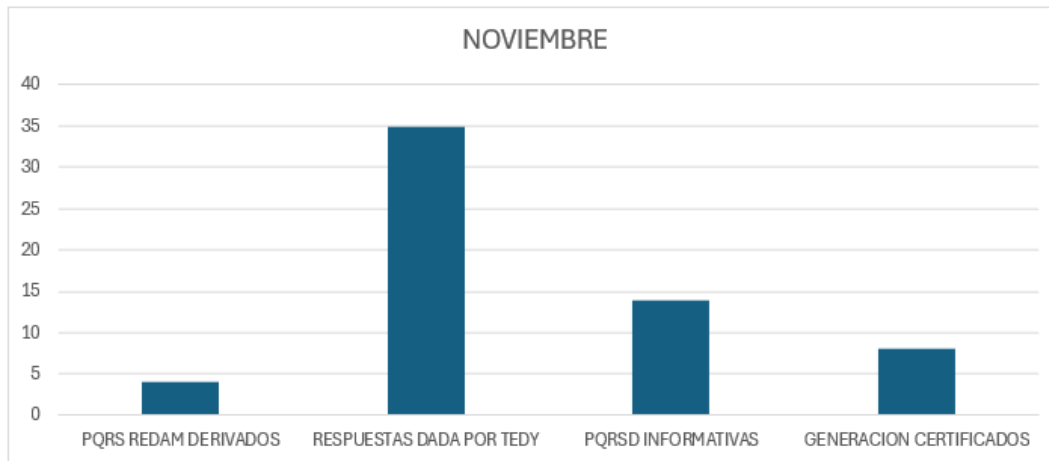
MES	OCTUBRE	
PQRDS TOTALES	73	%
PQRS REDAM DERIVADOS	14	19%
RESPUESTAS DADA POR TEDY	28	38%
PQRSD INFORMATIVAS	7	10%
GENERACION CERTIFICADOS	24	33%
TOTALES (%)		100%



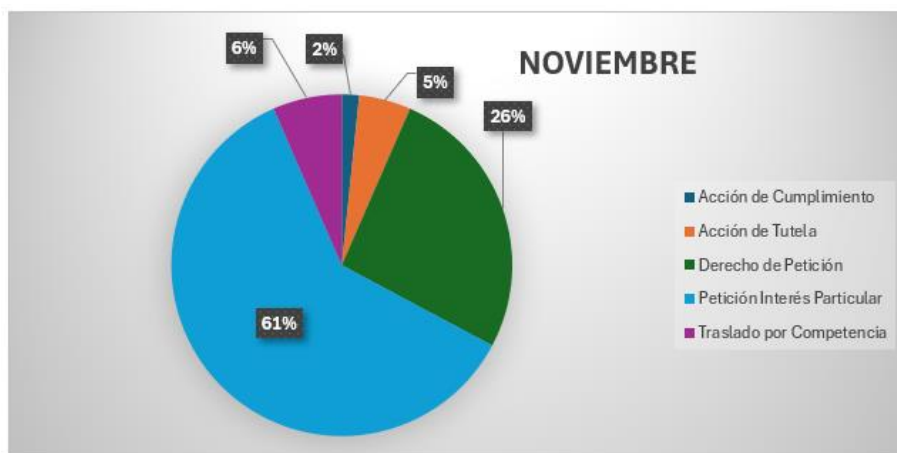
Modalidad de PQRSD(MES)	MES OCTUBRE	Total	%
CONSULTAS	Acción de Cumplimiento	1	2%
	Acción de Tutela	4	5%
	Derecho de Petición	12	16%
	Petición Interés Particular	42	58%
	Traslado por Competencia	14	19%
TOTALES		73	100%



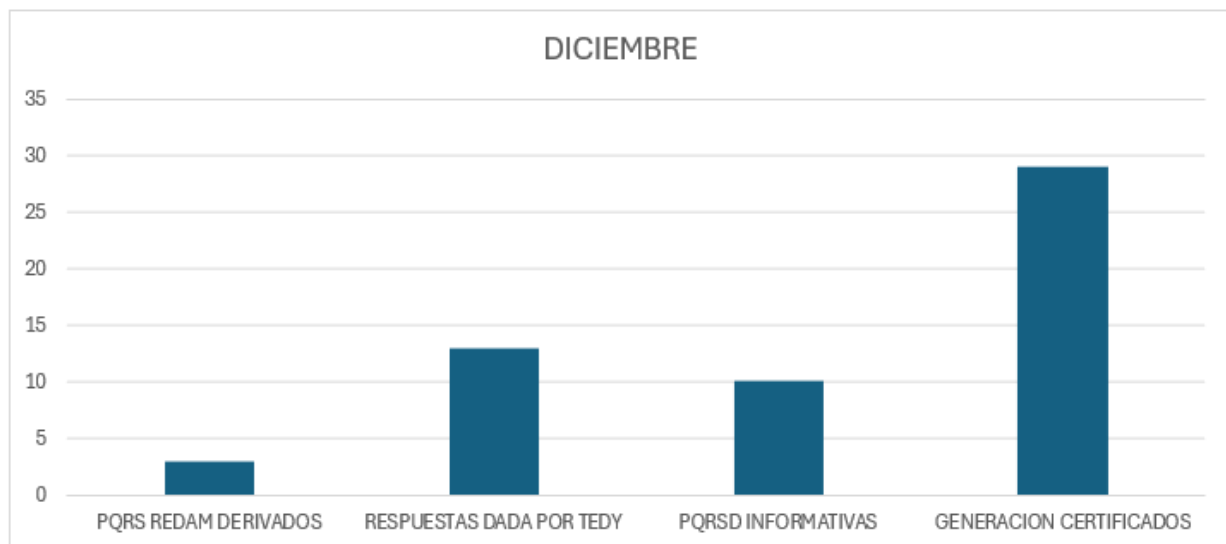
Modalidad de PQRS(MES)	MES NOVIEMBRE	Total	%
CONSULTAS	Acción de Cumplimiento	1	2%
	Acción de Tutela	3	5%
	Derecho de Petición	16	26%
	Petición Interés Particular	37	59%
	Traslado por Competencia	4	8%
TOTALES		61	100%



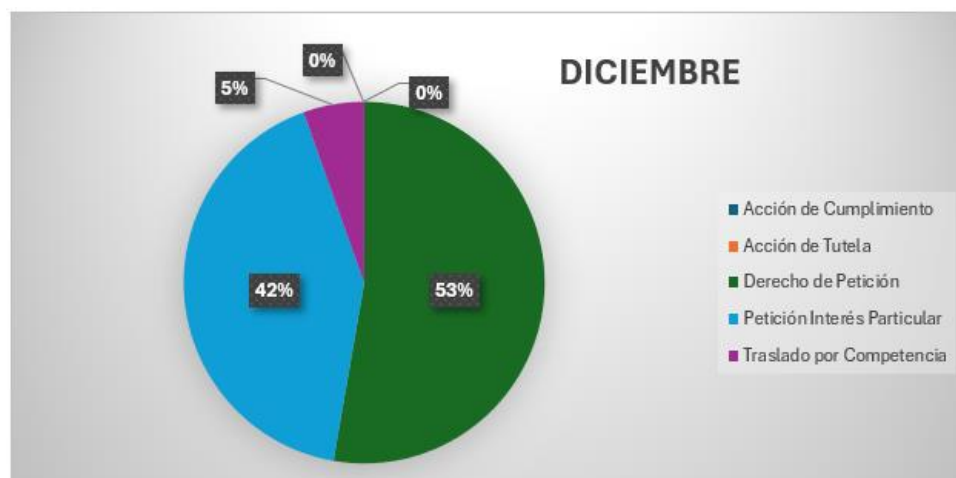
MES	NOVIEMBRE	
PQRDS TOTALES	61	%
PQRS REDAM DERIVADOS	4	7%
RESPUESTAS DADA POR TEDY	35	57%
PQRS D INFORMATIVAS	14	23%
GENERACION CERTIFICADOS	8	13%
TOTALES (%)		100%



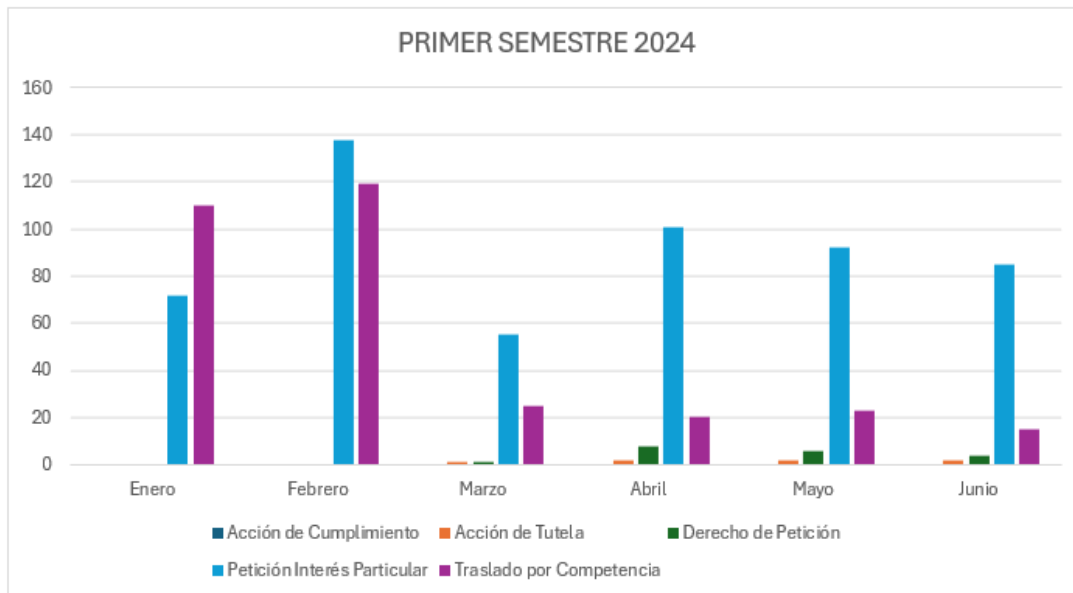
MES	DICIEMBRE	
PQRDS TOTALES	55	%
PQRS REDAM DERIVADOS	3	5%
RESPUESTAS DADA POR TEDY	13	24%
PQRSD INFORMATIVAS	10	18%
GENERACION CERTIFICADOS	29	53%
TOTALES (%)		100%



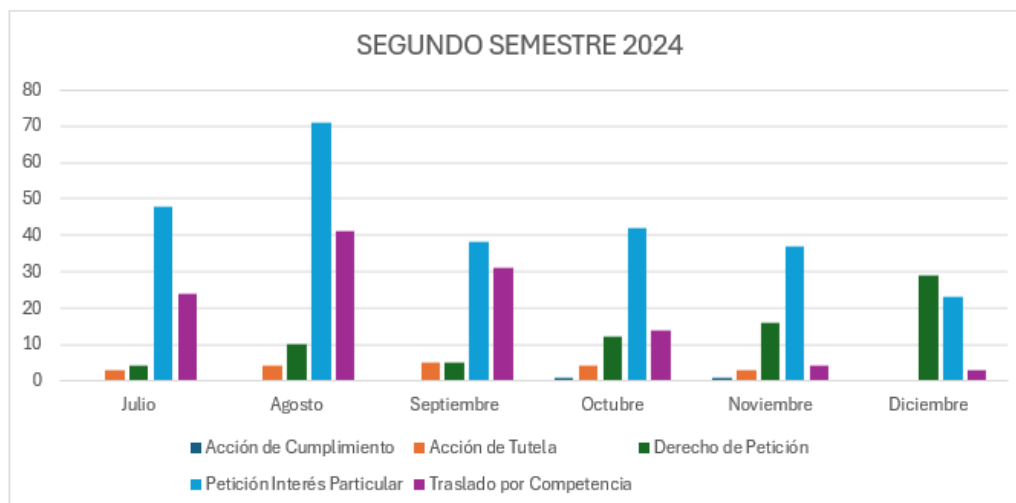
Modalidad de PQRSD(MES)	MES DICIEMBRE	Total	%
CONSULTAS	Acción de Cumplimiento	0	0%
	Acción de Tutela	0	0%
	Derecho de Petición	29	53%
	Petición Interés Particular	23	42%
	Traslado por Competencia	3	5%
TOTALES		55	100%



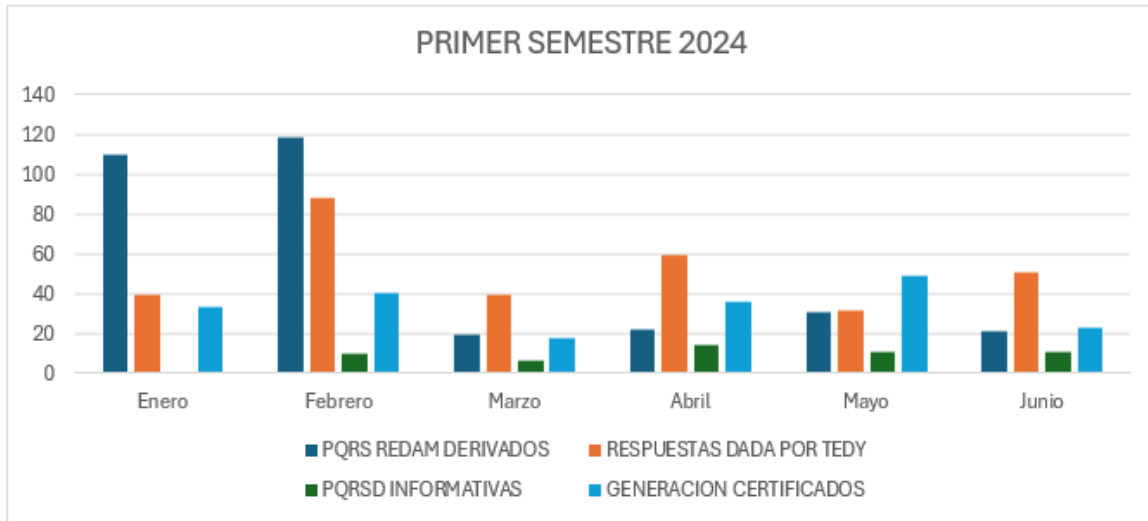
PRIMER SEMESTRE 2024							
Modalidad de PQRS	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Acción de Cumplimiento	0	0	0	0	0	0	0
Acción de Tutela	0	0	1	2	2	2	7
Derecho de Petición	0	0	1	8	6	4	19
Petición Interés Particular	72	138	55	101	92	85	543
Traslado por Competencia	110	119	25	20	23	15	312
Total	182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



SEGUNDO SEMESTRE 2024							
Modalidad de PQRS	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Acción de Cumplimiento	0	0	0	1	1	0	2
Acción de Tutela	3	4	5	4	3	0	19
Derecho de Petición	4	10	5	12	16	29	76
Petición Interés Particular	48	71	38	42	37	23	259
Traslado por Competencia	24	41	31	14	4	3	117
Total	79	126	79	73	61	55	473

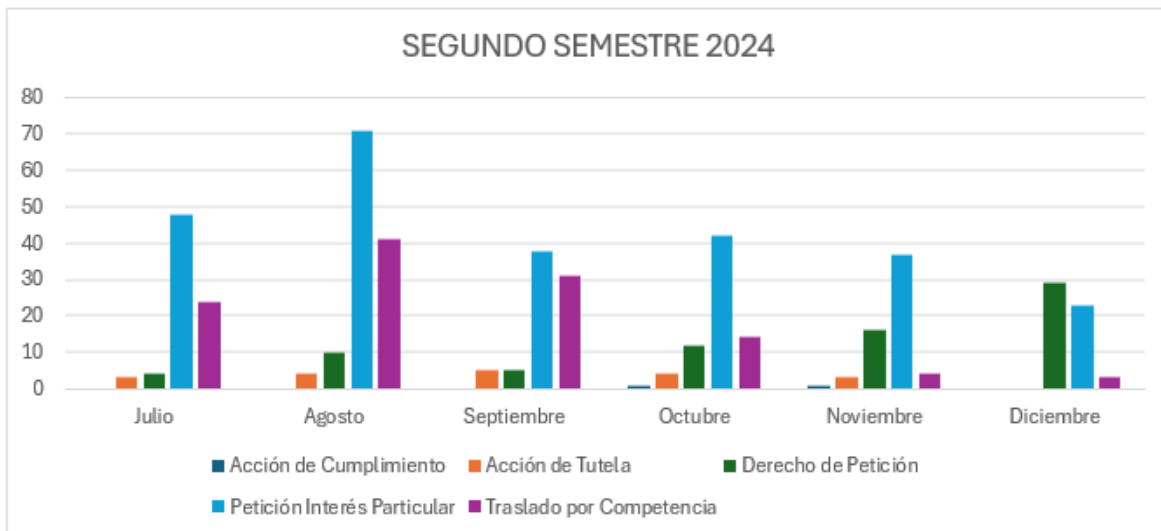


Modalidad de PQRSD	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTALES
PQRS REDAM DERIVADOS	110	119	19	22	31	21	322
RESPUESTAS DADA POR TEDY	39	88	39	59	32	51	308
PQRSD INFORMATIVAS	0	10	6	14	11	11	52
GENERACION CERTIFICADOS	33	40	18	36	49	23	199
Total	182	257	82	131	123	106	881



2024

Modalidad de PQRSD	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTALES
Acción de Cumplimiento	0	0	0	1	1	0	1
Acción de Tutela	3	4	5	4	3	0	19
Derecho de Petición	4	10	5	12	16	29	76
Petición Interés Particular	48	71	38	42	37	23	259
Traslado por Competencia	24	41	31	14	4	3	117
Total	79	126	80	73	61	55	471

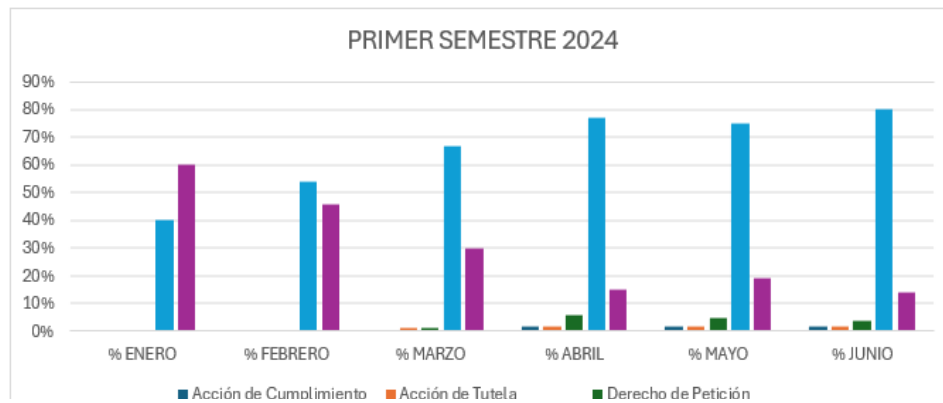


I. Participación de acuerdo a la modalidad de petición

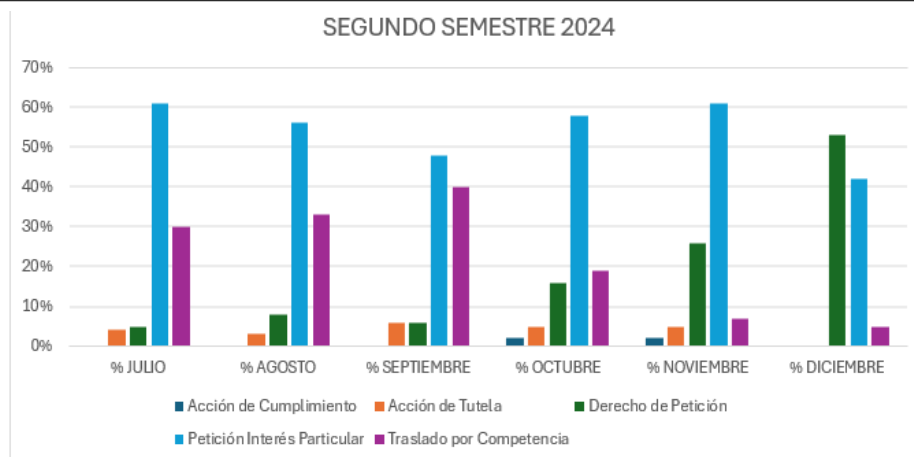
En relación con los radicados según las modalidades del derecho de petición, la participación esta dividida de la siguiente forma:

2024						
Modalidad de PQRS	% ENERO	% FEBRERO	% MARZO	% ABRIL	% MAYO	% JUNIO
Acción de Cumplimiento	0%	0%	0%	2%	2%	2%
Acción de Tutela	0%	0%	1%	2%	2%	2%
Derecho de Petición	0%	0%	1%	6%	5%	4%
Petición Interés Particular	40%	54%	67%	77%	75%	80%
Traslado por Competencia	60%	46%	30%	15%	19%	14%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

II.



2024						
Modalidad de PQRS	% JULIO	% AGOSTO	% SEPTIEMBRE	% OCTUBRE	% NOVIEMBRE	% DICIEMBRE
Acción de Cumplimiento	0%	0%	0%	2%	2%	0%
Acción de Tutela	4%	3%	6%	5%	5%	0%
Derecho de Petición	5%	8%	6%	16%	26%	53%
Petición Interés Particular	61%	56%	48%	58%	61%	42%
Traslado por Competencia	30%	33%	40%	19%	7%	5%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

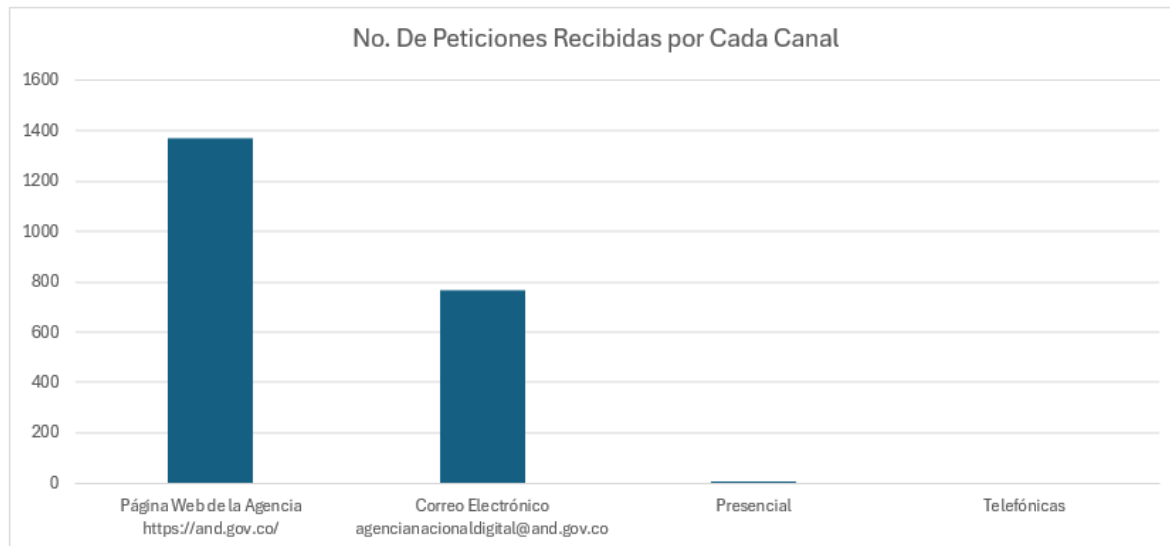


Canales de recepción de las peticiones

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, iii) Presenciales: Edificio Murillo Toro Cra. 8ª entre Calles 12 y 13 pisos 1 y 2 Bogotá, iv) Telefónica: +57 3016537266. Durante la vigencia del 2024, se recibieron las siguientes peticiones discriminadas por cada uno de los medios disponibles por la AND, de la siguiente manera:

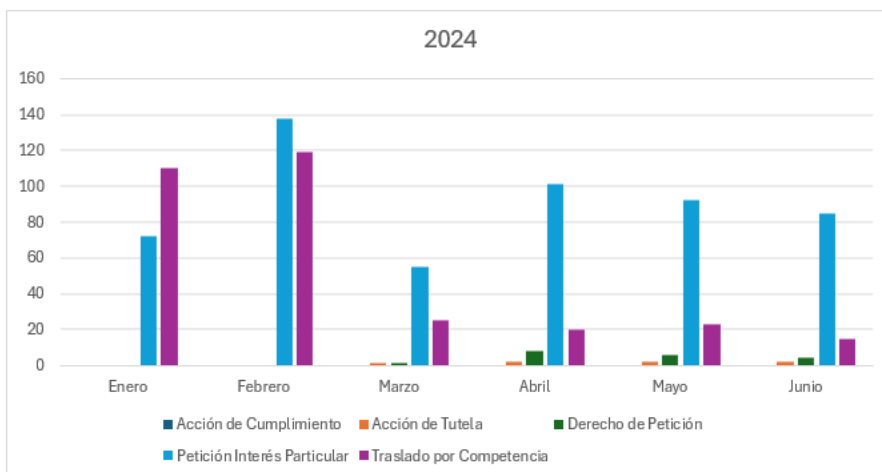
Canales o Medios de Recepción de las PQRSD	No. De Peticiones Recibidas por Cada Canal
Página Web de la Agencia https://and.gov.co/	1372
Correo Electrónico agencianacionaldigital@and.gov.co	769
Presencial	5
Telefónicas	0

La anterior información, se representa de la siguiente manera:

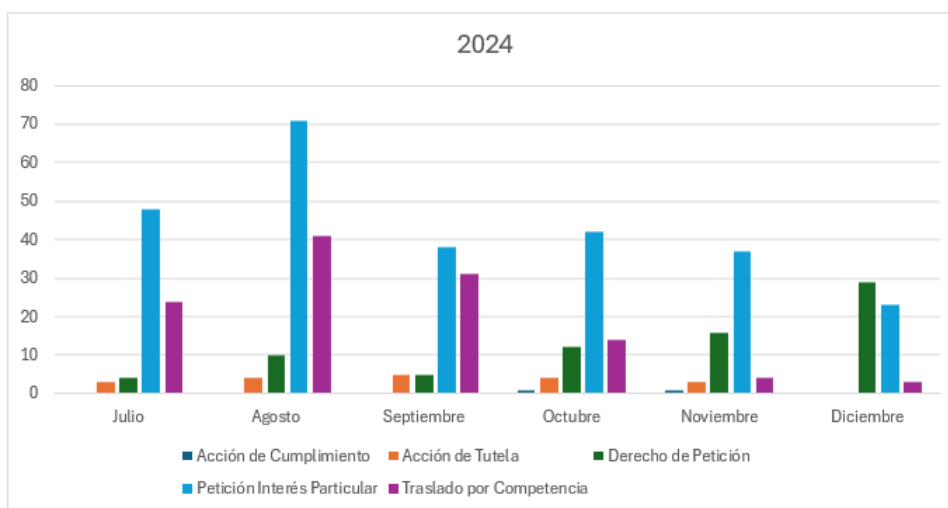




2024							
Modalidad de PQRS	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTALES
Acción de Cumplimiento	0	0	0	0	0	0	0
Acción de Tutela	0	0	1	2	2	2	7
Derecho de Petición	0	0	1	8	6	4	19
Petición Interés Particular	72	138	55	101	92	85	543
Traslado por Competencia	110	119	25	20	23	15	312
Total	182	257	82	131	123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



2024							
Modalidad de PQRS	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTALES
Acción de Cumplimiento	0	0	0	1	1	0	1
Acción de Tutela	3	4	5	4	3	0	19
Derecho de Petición	4	10	5	12	16	29	76
Petición Interés Particular	48	71	38	42	37	23	259
Traslado por Competencia	24	41	31	14	4	3	117
Total	79	126	80	73	61	55	471



III. Peticiones recibidas por la AND discriminadas por mes.

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

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 año 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 Familia Tribunal - Valle del Cauca - Cali <ssfamcali@cendoj.ramajudicial.gov.co>	Acción de Tutela No. 76 001 22 10 000 2024 00062 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.
Myriam Hernandez Correa <mhernanc@cendoj.ramajudicial.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 ALIMENTARIOS MOROSOS (REDAM).	VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NACIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, concediéndoles el término de un (1) día.
Myriam Hernandez Correa <mhernanc@cendoj.ramajudicial.gov.co>	INFORME ACCION DE TUTELA RADICADO 11001-22-10-000-2024-00832-00.	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.



Juzgado 11 Civil Municipal - Meta - Villavicencio <j11cmpalvcio@cendoj.ramajudicial.gov.co>	ACCION DE TUTELA - JUZGADO SEGUNDO DE FAMILIA VILLAVICENCIO	REGISTRO DE DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSOS (RE-DAM).	VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NACIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, concediéndole el término de dos días.
Tutelas Sala Civil Familia - Magdalena - Santa Marta <tutelascfsmta@cendoj.ramajudicial.gov.co>	ACCION DE TUTELA - DATA CREDITO	INFORMACION FINANCIERA	VINCULAR A LA AGENCIA NACIONAL DIGITAL.
Johan Sebastian Muñoz Parra <jmunozp@cendoj.ramajudicial.gov.co>	ACCION DE TUTELA - JUZGADO TREINTA Y CINCO DE FAMILIA BOGOTA	REGISTRO DE DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSOS (RE-DAM).	VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NACIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, concediéndole el término de un día.



Myriam Hernandez Correa <mhernanc@cendoj.ramajudicial.gov.co>	ACCION DE TUTELA - JUZGADO OCTAVO DE FAMILIA DE BOGOTA	REGISTRO DE DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSOS (REDAM).	VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NACIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, concediéndole el término de un día.
Juzgado 01 Promiscuo Municipal - Huila - San Agustín <j01prmpalsgus@cendoj.ramajudicial.gov.co>	ACCION DE TUTELA - CUMPLACE REGISTRO REDAM	REGISTRO DE DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSOS (REDAM).	VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NACIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, concediéndole el término de tres días.
Juzgado 39 Familia Circuito - Bogotá - Bogotá D.C. <j39fctobta@cendoj.ramajudicial.gov.co>	ACCION DE TUTELA - REDAM INSCRIPCION	REDAM INSCRIPCION	VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NACIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, concediéndole el término de un día.



Centro Servicios Judiciales Juzgado Penal Municipal - Meta - Villavicencio <censersap@cendoj.ramajudicial.gov.co>	ACCION DE TUTELA - REDAM INSCRIPCION	REDAM INSCRIPCION	VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NACIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, concediéndole el término de un día.
Juzgado 01 Laboral Circuito - Huila - Neiva <lcto01nei@cendoj.ramajudicial.gov.co>	ACCION DE TUTELA - REDAM INSCRIPCION	REDAM INSCRIPCION	VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NACIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, concediéndole el término de un día.
Secretaría Sala Civil Familiar - Valle del Cauca - Guadalajara De Buga <>	ACCION DE TUTELA - REDAM JUZGADO BUGA	REGISTRO DE DEUDORES ALI-MENTARIOS MOROSOS (REDAM).	VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NACIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, concediéndole el término de tres días.



Secretaría Sala Familia Tribunal - Valle del Cauca - Cali <ssfamcali@ cendoj.rama judicial.gov. co>	ACCION DE TUTELA - REDAM JUZGADO TRECE DE CALI	REGISTRO DE DEUDORES ALI- MENTARIOS MOROSOS (RE- DAM).	VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NACIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, concediéndole el término de un día.
Ana Liliana Albanil Rios <aalbaniri@ cendoj.rama judicial.gov. co>	ACCION DE TUTELA REDAM	REGISTRO DE DEUDORES ALI- MENTARIOS MOROSOS (RE- DAM).	VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NACIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, concediéndole el término de dos días.
Myriam Hernandez Correa- Secretaria de Familia Bogotá <secfabta@ cendoj.rama judicial.gov. co>	ACCION DE TUTELA REDAM	REGISTRO DE DEUDORES ALI- MENTARIOS MOROSOS (RE- DAM).	VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NACIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, concediéndole el término de un día.



Myriam Hernandez Correa- Secretaria de Familia Bogotá <secfabta@ cendoj.rama judicial.gov. co>	ACCION DE TUTELA REDAM (REGISTRO)	REGISTRO DE DEUDORES ALI- MENTARIOS MOROSOS (RE- DAM).	VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NACIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, concediéndole el término de un día.
Myriam Hernandez Correa- Secretaria de Familia Bogotá <secfabta@ cendoj.rama judicial.gov. co>	ACCION DE TUTELA REDAM (REGISTRO)	REGISTRO DE DEUDORES ALI- MENTARIOS MOROSOS (RE- DAM).	VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NACIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, concediéndole el término de un día.
Myriam Hernandez Correa- Secretaria de Familia Bogotá <secfabta@ cendoj.rama judicial.gov. co>	ACCION DE TUTELA REDAM (REGISTRO)	REGISTRO DE DEUDORES ALI- MENTARIOS MOROSOS (RE- DAM).	VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NACIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, concediéndole el término de un día.



Myriam Hernandez Correa <mhernanc @cendoj.ra majudicial.g ov.co>	ACCION DE TUTELA REDAM (REGISTRO)	REGISTRO DE DEUDORES ALI- MENTARIOS MOROSOS (RE- DAM).	VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NACIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, concediéndole el término de un día.
Johan Sebastian Muñoz Parra <jmunozp@ cendoj.rama judicial.gov. co>	ACCION DE TUTELA REDAM (REGISTRO)	REGISTRO DE DEUDORES ALI- MENTARIOS MOROSOS (RE- DAM).	VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NACIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, concediéndole el término de un 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 la nube de la entidad y/o herramienta que permita diligenciar las solicitudes radicadas ante la Agencia, que permita la trazabilidad y control de las mismas.
2. 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.
3. Capacitación periódica a los colaboradores que tienen que ver con la atención de las solicitudes al interior de la Agencia.

Cordialmente,



MARTHA CECILIA CAÑÓN SOLANO
Subdirectora Jurídica

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