Agencia
Nacional Digital

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRSD)

Primer semestre 2025 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 2025, 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:

a. 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.
b. 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, paraque previo análisis jurídico y/o técnico se emita el correspondiente concepto

c. Queja: Es toda manifestación de insatisfacción, relacionada con la conducta o comportamiento inadecuado por parte de la Agencia Nacional Digital o sus colaboradores.
d. Reclamo: Es toda manifestación de inconformidad sobre el servicio que presta la Agencia nacional Digital.
e. 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.
f. Solicitud de información o documentos: Requerimiento de acceso a información, documentos, actos o actuaciones adelantadas por la Agencia Nacional Digital.
g. 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:

h. 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.
i. Traslado por competencia: Se presenta cuando la autoridad a quien se dirige la petición no es competente para brindar una respuesta, motivo por la cual se deberá remitir la petición al funcionario competente y enviar copia del oficio remisorio al peticionario para que conozca del trámite de traslado.

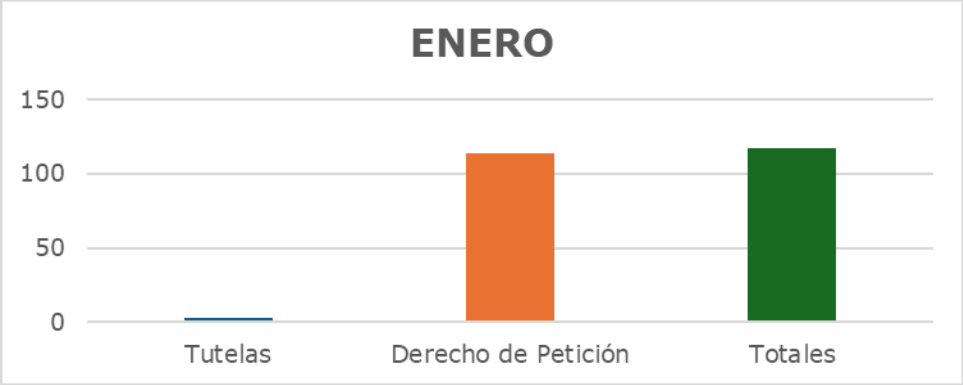
INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRSD)PETICIONES RECIBIDAS

I. Clasificación de las peticiones recibidas.

En el primer semestre de 2025, comprendido entre los meses de enero y junio, la Agencia Nacional Digital recibió un total de 587 peticiones, distribuidas de la siguiente manera:

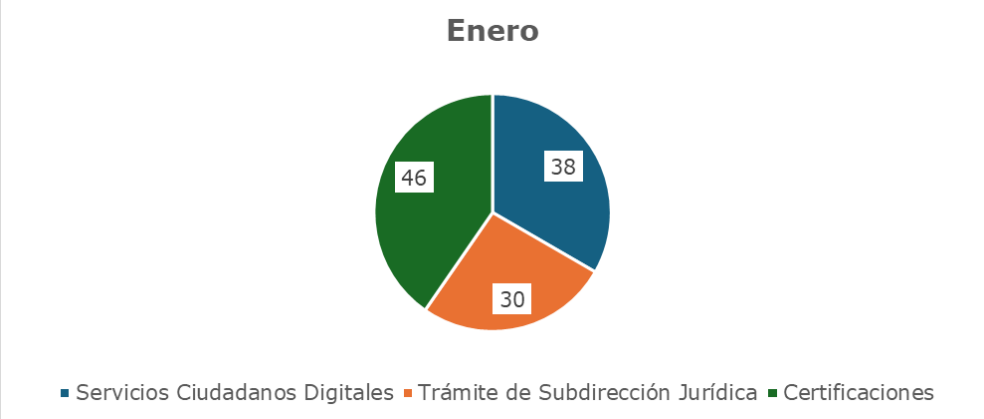
1. **Enero**
   A. Informe General de atención.

Tipo de PQRSD	Enero	%
Tutelas	3	2,56
Derecho de Petición	114	97,44
Totales	117	100,00



   B. Informe Desglosado de atención.

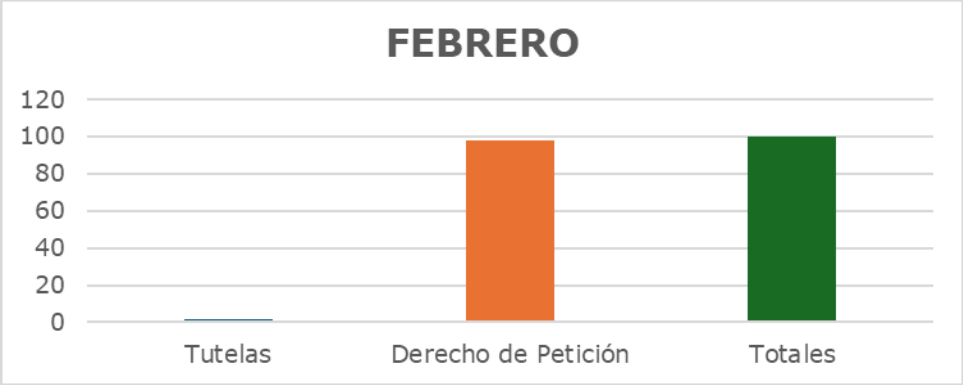
Tipo de PQRSD	Enero	%
Servicios Ciudadanos Digitales	38	33,33
Trámite de Subdirección Jurídica	30	26,32
Certificaciones	46	40,35
Totales	114	100,00



2. **Febrero**

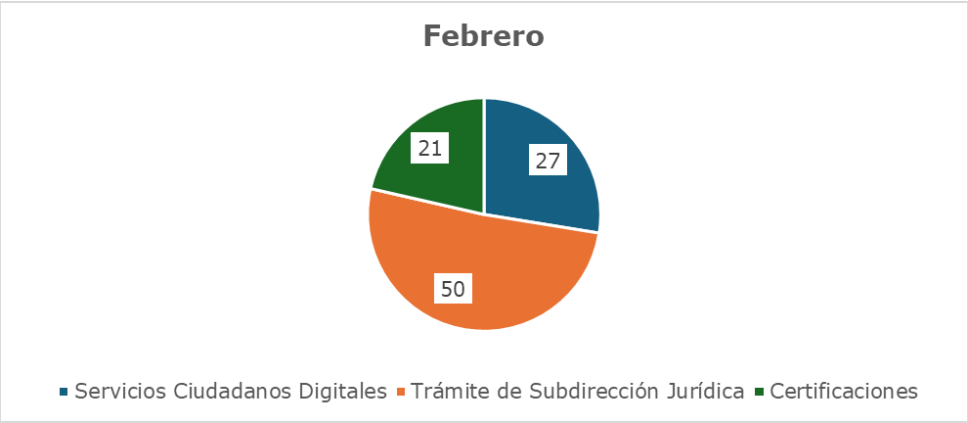
A. Informe General de atención.

Tipo de PQRSD	Febrero	%
Tutelas	2	2,00
Derecho de Petición	98	98,00
Totales	100	100,00



B. Informe Desglosado de atención.

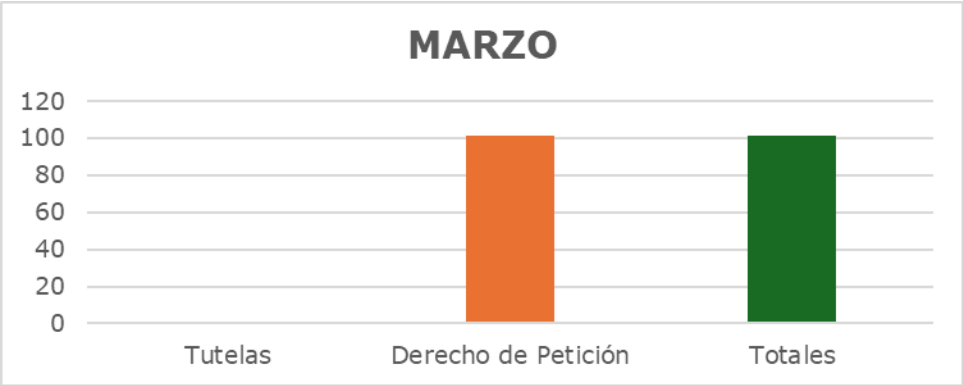
Tipo de PQRSD	Febrero	%
Servicios Ciudadanos Digitales	27	27,55
Trámite de Subdirección Jurídica	50	51,02
Certificaciones	21	21,43
Totales	98	100,00



3. **Marzo**

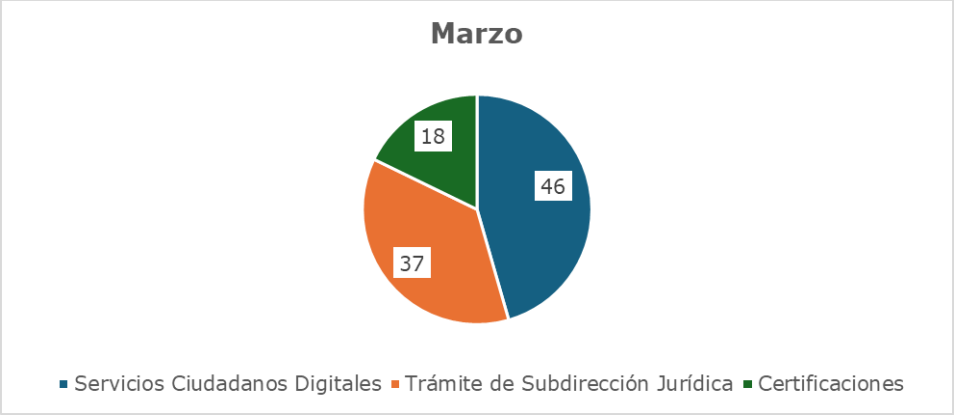
A. Informe General de atención.

Tipo de PQRSD	Marzo	%
Tutelas	0	0,00
Derecho de Petición	101	100,00
Totales	101	100,00



B. Informe Desglosado de atención.

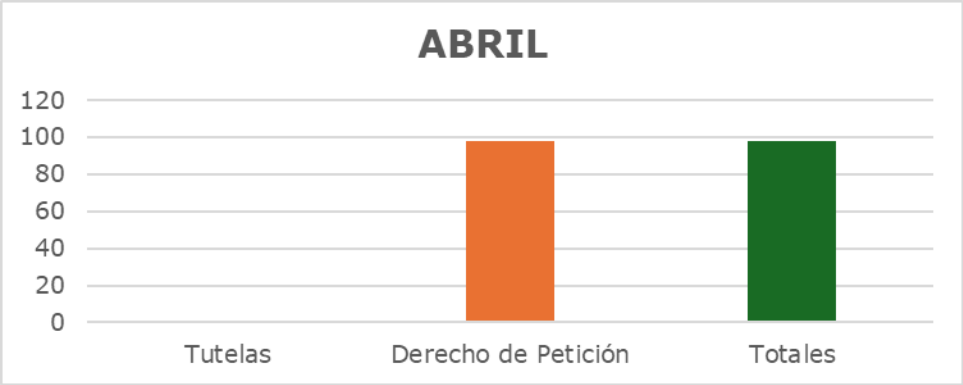
Tipo de PQRSD	Marzo	%
Servicios Ciudadanos Digitales	46	45,54
Trámite de Subdirección Jurídica	37	36,63
Certificaciones	18	17,82
Totales	101	100,00



4. **Abril**

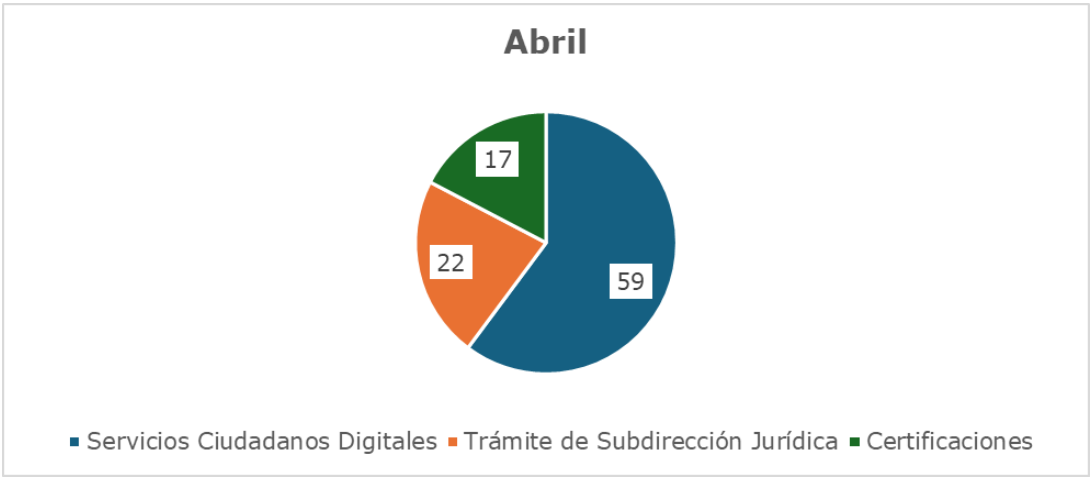
A. Informe General de atención.

Tipo de PQRSD	Abril	%
Tutelas	0	0
Derecho de Petición	98	100
Totales	98	100,00



B. Informe Desglosado de atención.

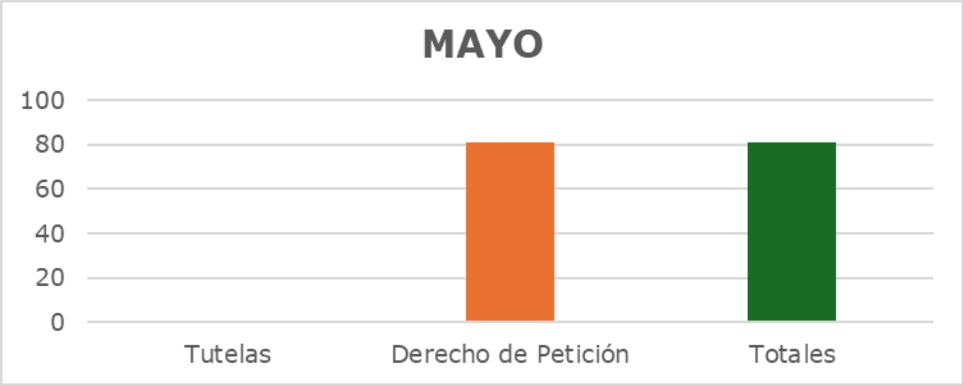
Tipo de PQRSD	Abril	%
Servicios Ciudadanos Digitales	59	60,20
Trámite de Subdirección Jurídica	22	22,45
Certificaciones	17	17,35
Totales	98	100,00



5. **Mayo**

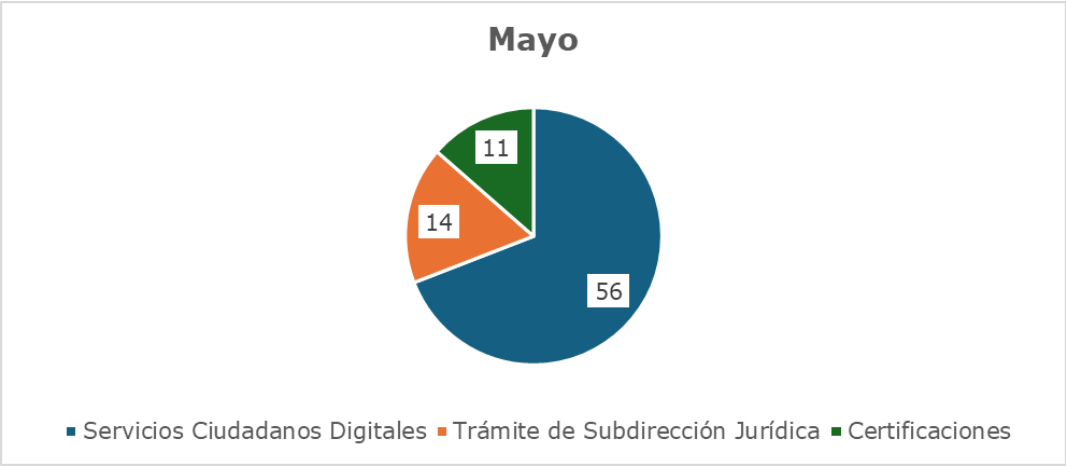
A. Informe General de atención.

Tipo de PQRSD	Mayo	%
Tutelas	0	0,00
Derecho de Petición	81	100,00
Totales	81	100,00



B. Informe Desglosado de atención.

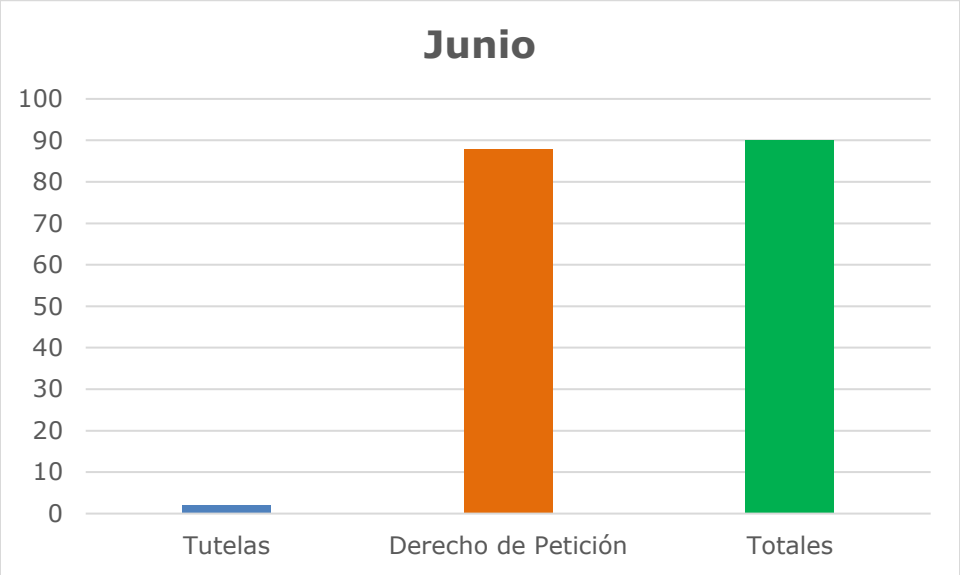
Tipo de PQRSD	Mayo	%
Servicios Ciudadanos Digitales	56	69,14
Trámite de Subdirección Jurídica	14	17,28
Certificaciones	11	13,58
Totales	81	100,00



6. **Junio**

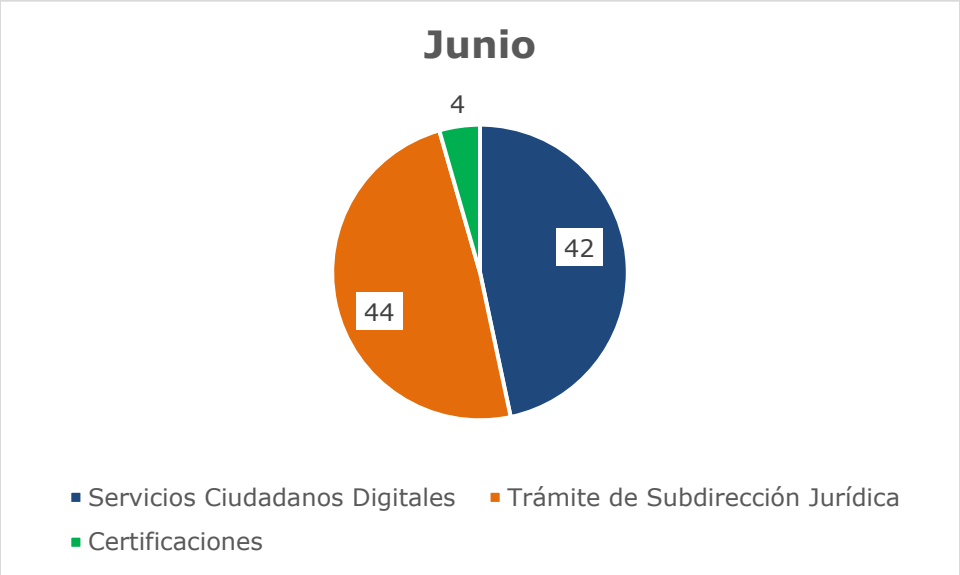
A. Informe General de atención.

Tipo de PQRSD	Junio	%
Tutelas	2	2,22
Derecho de Petición	88	97,78
Totales	90	100,00



B. Informe Desglosado de atención.

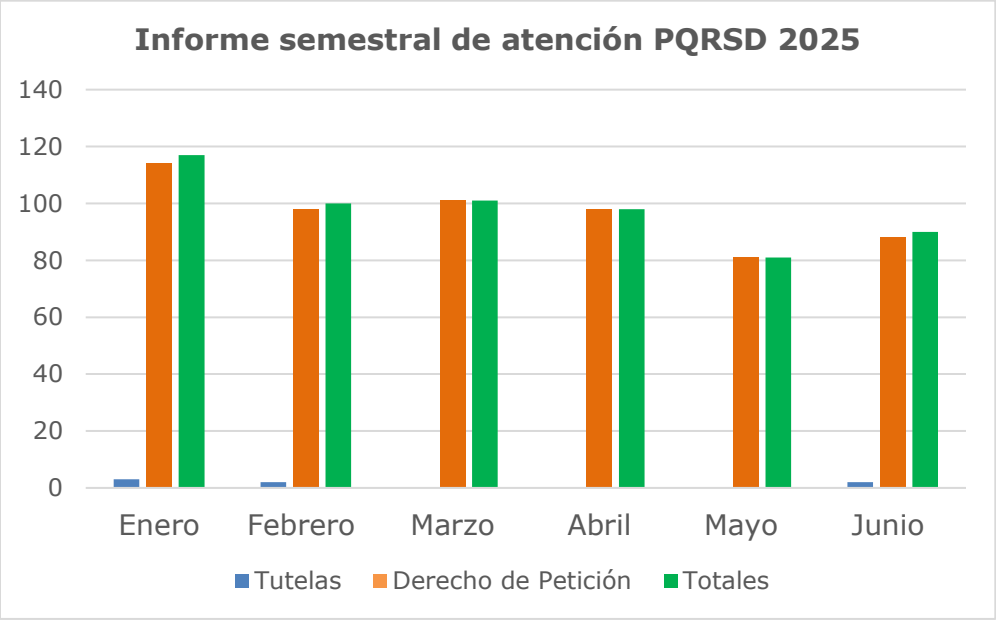
Tipo de PQRSD	Junio	%
Servicios Ciudadanos Digitales	42	46,67
Trámite de Subdirección Jurídica	44	48,89
Certificaciones	4	4,44
Totales	90	100,00



II. **Informe general**

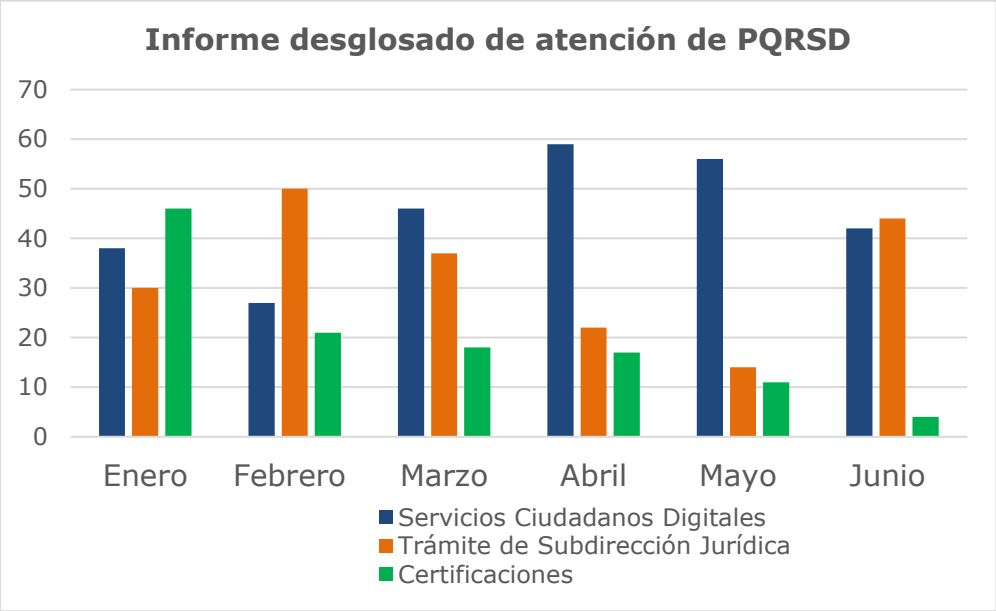
Entre enero junio de 2025, se recibieron 587 PQRSD, distribuidas de la siguiente forma:

Informe semestral de atención PQRSD 2025												
Tipo de PQRSD	Enero	%	Febrero	%	Marzo	%	Abril	%	Mayo	%	Junio	%
Tutelas	3	2,56	2	2,00	0	0,00	0	0	0	0,00	2	2,22
Derecho de Petición	114	97,44	98	98,00	101	100,00	98	100	81	100,00	88	97,78
Totales	117	100,00	100	100,00	101	100,00	98	100,00	81	100,00	90	100,00



Al analizar la categorización de cada uno de los derechos de petición es posible agruparlas así:

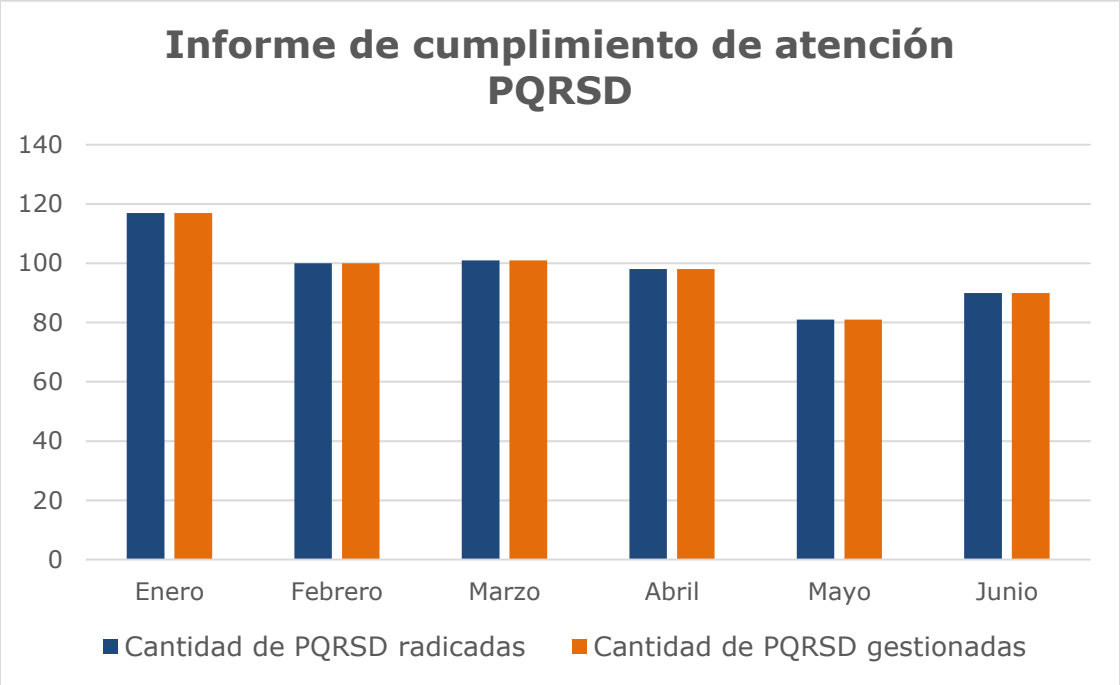
Informe semestral desglosado de derecho de petición 2025												
Tipo de PQRSD	Enero	%	Febrero	%	Marzo	%	Abril	%	Mayo	%	Junio	%
Servicios Ciudadanos Digitales	38	33,33	27	27,55	46	45,54	59	60,20	56	69,14	42	46,67
Trámite de Subdirección Jurídica	30	26,32	50	51,02	37	36,63	22	22,45	14	17,28	44	48,89
Certificaciones	46	40,35	21	21,43	18	17,82	17	17,35	11	13,58	4	4,44
Totales	114	100,00	98	100,00	101	100,00	98	100,00	81	100,00	90	100,00



III. **Informe de atención**

De las 587 PRSD recibidas entre enero y junio de 2025, se dio trámite de la siguiente forma:

Informe de cumplimiento de atención PQRSD			
Mes	Cantidad de PQRSD radicadas	Cantidad de PQRSD gestionadas	Porcentaje de cumplimiento
Enero	117	117	100,0%
Febrero	100	100	100,0%
Marzo	101	101	100,0%
Abril	98	98	100,0%
Mayo	81	81	100,0%
Junio	90	90	100,0%
TOTAL	**587**	**587**	**100,0%**



Al analizar la cantidad de PQRSD radicadas frente a las PQRSD gestionadas, encontramos que, tuvimos un índice de atención del 100% como se evidencia en la siguiente:

IV. Canales de atención

Para cumplir con el mandato establecido en el artículo 23 Constitucional, desarrollado por la Ley 1755 de 2015, la AND dispuso de los siguientes canales.

A. Página web de la Agencia Nacional Digital https://and.gov.co.
B. Correo electrónico: agencianacionaldigital@and.gov.co.
C. Presenciales: Edificio Murillo Toro Cra. 8ª entre Calles 12 t 13 pisos 1 y 2 Bogotá,
D. Telefónica: +57 3016537266.

V. Recomendaciones

Con base en la gestión adelantada por la Subdirección Jurídica y las situaciones observadas durante la vigencia objeto de análisis se logra concluir que la Agencia Nacional Digital 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 se proponen los siguientes ejes:

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. Fortalecer la nube de la entidad para continuar respaldando la información de trámite de cada de las PQRSD.
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 PQRSD a través de la página web.

Proyecto: Julian Arbey Neira Molina. Contratista Subdirección Jurídica.
Aprobó: Paula Andrea Ricaurte Ávila. Subdirectora Jurídica.