



Agencia
Nacional Digital



**INFORME DE SEGUIMIENTO A TRÁMITE
DE PQRS
I SEMESTRE 2025**

BOGOTÁ, DICIEMBRE DE 2025

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	NORMATIVIDAD	3
4.	RESULTADO DEL SEGUIMIENTO.....	5
4.1.	GESTION DE PQRSD.....	5
4.2.	TEMAS MAS CONSULTADOS CANALES O MEDIOS DE RESPUESTA A PQRSD	iError! Marcador no definido.
5.	RECOMENDACIONES	8

INTRODUCCIÓN

El presente informe se realiza atendiendo a la normatividad vigente dentro de las Obligaciones de Control Interno para evaluar la adecuada atención de las PQRSD en la Agencia Nacional Digital, en adelante AND.

1. OBJETIVO

Realizar el seguimiento a la gestión y trazabilidad de las PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias) recibidas por los diferentes canales dispuestos por la Agencia Nacional Digital durante el primer semestre de la vigencia 2025, así como su oportunidad de respuesta, y el cumplimiento a la normatividad aplicable en la entidad. Así mismo se verifica la efectividad y la aplicación de controles vinculados al procedimiento de PQRSD.

2. ALCANCE

El desarrollo del presente informe comprende la revisión de las PQRSD registradas para el período comprendido entre el 1 de enero de 2025 al 30 de junio de 2025.

3. NORMATIVIDAD

Tabla 1. Normatividad y cumplimiento proceso PQRSD.

Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia	Establece el derecho fundamental de petición, permitiendo a cualquier persona presentar solicitudes respetuosas a las autoridades y obtener una respuesta oportuna y de fondo.	CUMPLE: Se gestionan los Derechos de petición.
Ley 1474 de 2011	Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen	CUMPLE: La Agencia Nacional De Gobierno Digital ha designado a la Subdirección Jurídica como Dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se

Proceso: Proceso Seguimiento, Medición Evaluación Y Control
INFORME SEGUIMIENTO A PQRSD I SEMESTRE 2025



Estatuto Anticorrupción	con el cumplimiento de la misión de la entidad.	relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
	La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular	CUMPLE: Control Interno realiza y publica en la sede Electrónica el informe semestral de PQRSD
	En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios	CUMPLE: La Agencia Nacional de Gobierno Digital ha dispuesto un Link de PQRSD en su sede Electrónica https://and.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/informacion-de-entidad/mecanismos-de-presentacion-directa/radicar-pqrsd
Ley 1755 de 2015	Regula el Derecho de Petición y sus tiempos de respuesta.	CUMPLE: Se da respuesta dentro de los Plazos establecidos para cada tipo de petición.
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PQRSD (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS) Versión: 4 GI.PR.01 Vigencia 24/10/2024 SIGAND		CUMPLE
Artículo 4.10 del Anexo 2, Resolución 1519 de 2020 , todas las entidades del Estado deben remitir informes trimestrales sobre la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) que se reciben, procesan y resuelven.		NO CUMPLE: Se publican informes semestrales.

Fuente: Elaboración propia.

La AND enmarca su actuación frente al trámite de PQRSD bajo el procedimiento de ATENCIÓN DE PQRSD (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS) Versión: 4 de fecha 24 de octubre de 2024 que se encuentra publicado en el Sistema Integrado de Gestión de la AND -SIGAND-

Se recomienda actualizar en la sede electrónica el procedimiento de atención de PQRSD, pues el que está publicado corresponde a la versión 2 del año 2021.

Metodología:

Como insumo para la realización del presente informe, se tuvo en cuenta las PQRSD radicadas a través del Link de atención y servicio a la ciudadanía, la gestión realizada por la subdirección Jurídica para su clasificación y respuesta oportuna y los informes publicados de PQRSD del I semestre de 2025 por la subdirección Jurídica.

4. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

4.1. GESTION DE PQRSD

CANALES DE ATENCIÓN:

Página web de la Agencia Nacional Digital	https://and.gov.co .
Correo electrónico	agencianacionaldigital@and.gov.co
Presenciales	Edificio Murillo Toro Cra. 8ª entre Calles 12 t 13 pisos 1 y 2 Bogotá,
Telefónica	Teléfono: +57 302 8344966

La Agencia Nacional Digital -AND- ha dispuesto en la sede electrónica el link para la radicación de las PQRSD <https://and.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/informacion-de-entidad/mecanismos-de-presentacion-directa/radicar-pqrsd> junto con un instructivo para facilitar el acceso a la ciudadanía.

Tiempos de RESPUESTA de PQRSD

Los siguientes son los **modos** de PQRSD de la AND y los **tiempos de respuesta** por ley.

Modalidad de PQRSD	Término de respuesta Ley 1755 de 2015
Petición de interés general y/o particular	15 días hábiles
Quejas	
Reclamos	
Denuncias	
Solicitud de documentos o copias	10 días hábiles
Solicitud de información pública	
Petición información entre Entidades	
Consulta	30 días hábiles
Traslado por competencia	5 días hábiles

Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias -PQRSD- en la Agencia Nacional de Gobierno Digital se gestionan bajo la normatividad vigente y con observancia del Procedimiento de ATENCIÓN DE PQRSD (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS) Versión: 4 GI.PR.01 del 24/10/2024. perteneciente al Proceso: Gestión de Grupos de Interés.

De acuerdo a la información entregada por la Subdirección Jurídica como Dependencia encargada de la gestión de las PQRSD se reporta la siguiente información para el I Semestre de 2025:

PQRSD: 582 clasificadas así:

INFORME PQRSD I SEMESTRE 2025							
TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
DERECHOS DE PETICION	114	98	101	98	81	90	582
QUEJAS	0						0
DENUNCIAS	0						0

Relación PQRSD- Fuente: Subdirección Jurídica.

La Entidad no recibió quejas ni denuncias en este primer semestre.

TEMAS RELACIONADOS DERECHOS DE PETICION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SERVICIOS CIUDADANOS DIGITALES	38	27	46	59	56	42	268
GESTION SUBDIRECCION JURIDICA	30	50	37	22	14	44	197
CERTIFICACIONES	46	21	18	17	11	4	117
							582

De las 582 PQRSD radicadas en el I semestre de 2025 la mayor participación la tiene los temas relacionados con Servicios Ciudadanos Digitales con un46%.

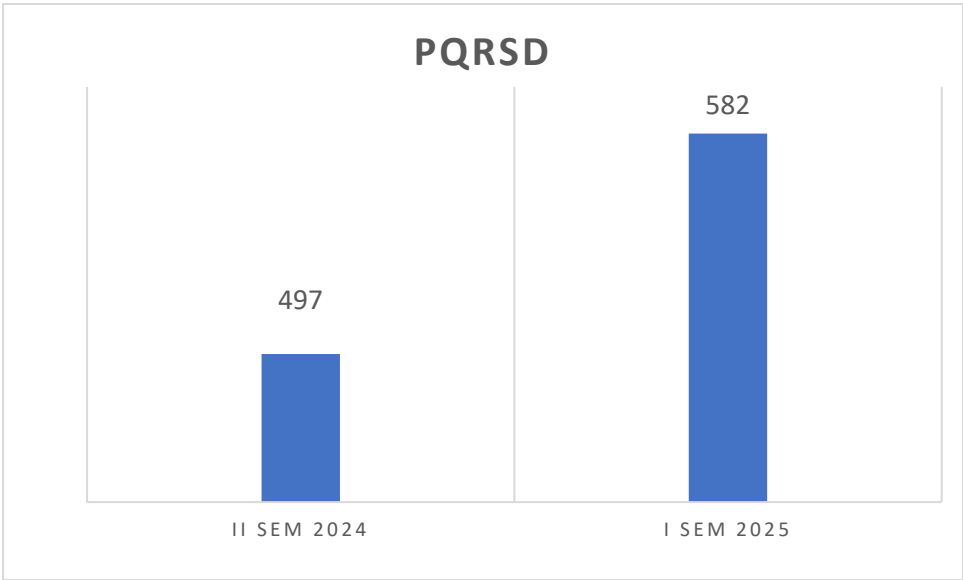
Las peticiones fueron gestionadas y respondidas con oportunidad de acuerdo a los tiempos de la normativa

.

RESPUESTAS CON OPORTUNIDAD			
	PETICIONES RADICADAS	GESTIONADAS CON OPORTUNIDAD	%
SERVICIOS CIUDADANOS DIGITALES	268	268	100%
GESTION SUBDIRECCION JURIDICA	197	197	100%
CERTIFICACIONES	117	117	100%
	582		

Fuente: Subdirección Jurídica.

Comparativo PQRSD.



Para el primer semestre de 2025 se presenta un incremento en el número de PQRSD respecto al semestre inmediatamente anterior del 14%

4.2. TEMAS MÁS CONSULTADOS

Los temas más consultados en este periodo fueron los relacionados con servicios ciudadanos digitales.

5. RECOMENDACIONES

- Se recomienda actualizar en la Sede Electrónica en el link de PQRSD, el procedimiento de conformidad con el documento vigente en el Sistema Integrado de Gestión de la AND - PQRSD SIGAND.

CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN No.	FECHA	CAMBIOS
1	22/12/2025	Emisión del documento



MYRIAM HERRERA DURAN
Contratista Apoyo a funciones de
Control Interno

Elaboró: Myriam Herrera Durán – Contratista AND.