



**Agencia
Nacional Digital**



**INFORME DE SEGUIMIENTO A TRÁMITE DE PQRSD II
SEMESTRE 2025**

BOGOTÁ, FEBRERO 2026

CONTENIDO

1.INTRODUCCION3

2.OBJETIVO3

3.ALCANCE3

4.NORMATIVIDAD3

5.RESULTADO DEL SEGUIMIENTO.....4

5.1. GESTIÓN DE PQRSD.....5

5.2. TEMAS MÁS CONSULTADOS CANALES O MEDIOS DE RESPUESTA
PQRSD.....8

6. RECOMENDACIONES.....9

1. INTRODUCCION

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

2. OBJETIVO

Realizar el seguimiento a la gestión y trazabilidad de las PQRSO (Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias) recibidas por los diferentes canales dispuestos por la Agencia Nacional Digital durante el segundo 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 PQRSO.

3. ALCANCE

El desarrollo del presente informe comprende la revisión de las PQRSO registradas para el período comprendido entre el 1 de julio de 2025 al 30 de diciembre de 2025.

4. NORMATIVIDAD

Tabla 1. Normatividad y cumplimiento proceso PQRSO.

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 realiza el trámite y cumplimiento de términos respecto a las solicitudes presentadas por los interesados
Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	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 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: La Agencia Nacional De Gobierno Digital tiene asignado el procedimiento a la Subdirección Jurídica quien se encarga de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, de acuerdo con la misión de la Entidad. Control Interno se encarga de realizar y enviar a comunicaciones estratégicas para la publicación en la sede electrónica, el informe semestral de PQRSO. La Agencia Nacional de Gobierno Digital ha dispuesto un Link de PQRSO en su sede Electrónica https://and.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/informacion-de-



	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.	entidad/mecanismos-de-presentacion-directa/radicar-pqrsd
Ley 1755 de 2015	"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".	CUMPLE: La Agencia Nacional Digital, tramita y cumple con los términos legales en las respuesta de fondo, clara, precisa y congruente con lo solicitado.
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 (PQRSD) que se reciben, procesan y resuelven.		NO CUMPLE: No se realiza la publicación de manera periódica en la página web de la entidad en la ruta: 4.10 Informes trimestrales sobre acceso a la información, quejas y reclamos.

La Agencia Nacional Digital 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-en el proceso Gestión Grupos de Interés.

Teniendo en cuenta lo anterior, 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 II semestre de 2025 por la subdirección Jurídica.

5. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

5.1. GESTIÓN 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

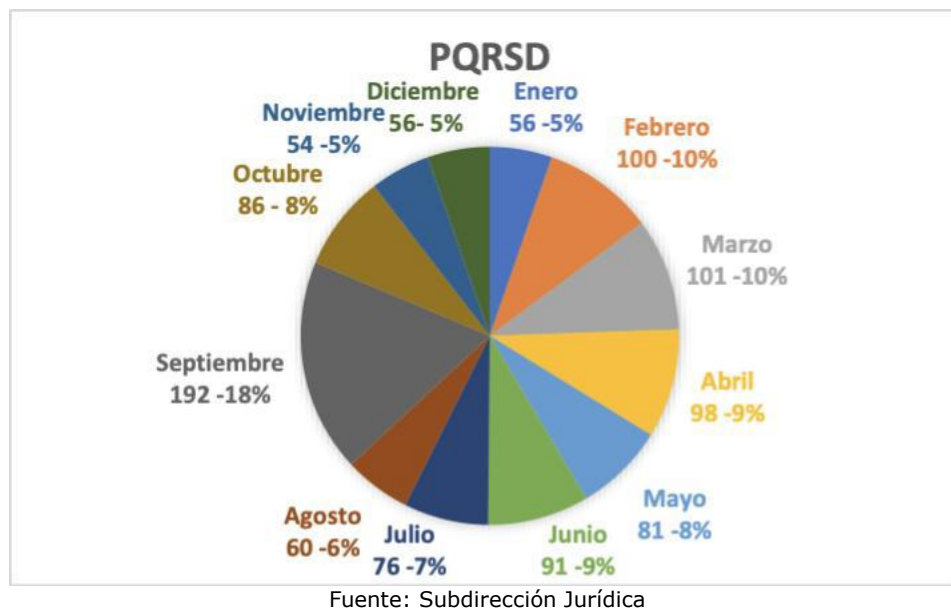
La Agencia Nacional Digital -AND- ha dispuesto en la sede electrónica el link para la radicación de las PQRSD <https://and.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/informacion-de-entidad/mecanismos-de-presentacion-directa/radicar-pqrsd> junto con un instructivo para facilitar el acceso a la ciudadanía.

PQRSD Solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público



Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias -PQRS- en la Agencia Nacional de Gobierno Digital se gestionan bajo la normatividad vigente y con observancia del Procedimiento de ATENCIÓN DE PQRS (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 PQRS se reporta la siguiente información para el II Semestre de 2025:



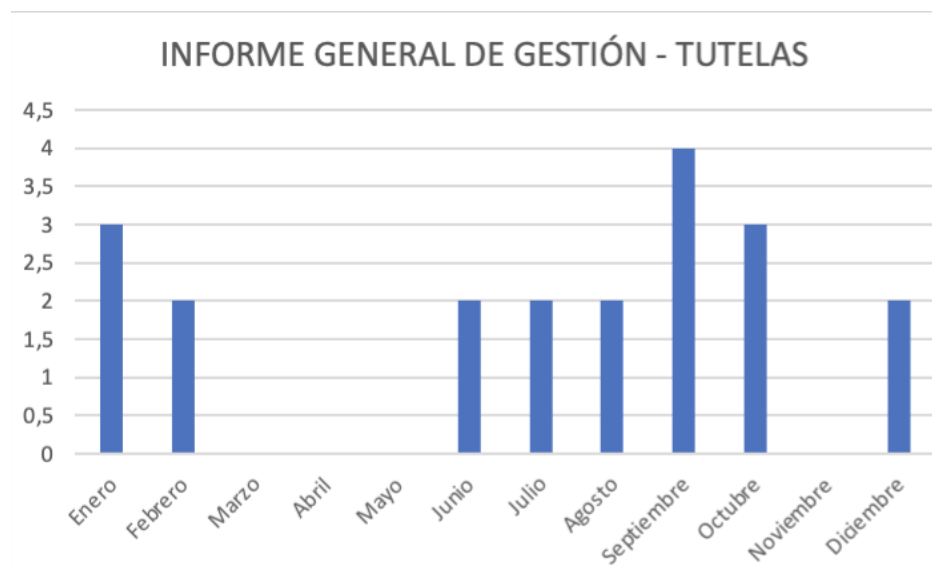
Según lo informado por la Subdirección jurídica, se hizo aclaración respecto al incremento en los meses de febrero, marzo y septiembre del 2025, lo cual obedeció a un error externo, ya que se referenciaba el correo de la Agencia como medio para recibir peticiones de la Procuraduría General de la Nación y Contraloría General de la Nación, a las cuales se les dio el respectivo traslado por competencia.

De acuerdo con la gráfica, los porcentajes de PQRSD correspondientes al segundo semestre de 2025 (julio a diciembre 2025) son:

Julio: 7%
Agosto: 6%
Septiembre: 18%
Octubre: 8%
Noviembre: 5%
Diciembre: 5%

Total segundo semestre 2025: 49% del total anual de PQRSD

Esto indica que casi la mitad de las PQRSD del año se concentraron en el segundo semestre, con un pico significativo en septiembre (18%), sin embargo, este incremento se justificó en el párrafo inicial.



Fuente: Subdirección Jurídica

Conforme a la gráfica de Gestión – Tutelas, en el segundo semestre (julio a diciembre 2025) se registraron:

Julio: 2 tutelas
Agosto: 2 tutelas
Septiembre: 4 tutelas
Octubre: 3 tutelas
Noviembre: 0 tutelas
Diciembre: 2 tutelas

Total segundo semestre: 13 tutelas

Esto representa aproximadamente el 65% del total anual (13 de 20), evidenciando una mayor concentración de acciones de tutela en la segunda mitad del año, con un pico relevante en el mes de septiembre 2025.

Ahora bien, en el análisis de las PQRS D se registró un total de 1051 casos desde enero a diciembre del 2025, distribuidos entre los diferentes periodos evaluados y presentados. Al calcular el promedio de peticiones erradas, se obtiene un valor de 87 peticiones, lo que representa aproximadamente el 11,11 % del total consolidado. Este resultado permite identificar un comportamiento estable en el número de solicitudes de traslado, reflejando una tendencia constante en la recepción de este tipo de requerimientos dentro del periodo analizado.

Mes	Servicios Ciudadanos Digitales	Trámite Subdirección Jurídica (derechos de petición)	Certificaciones	Total mensual
Enero	35	15	6	56
Febrero	50	45	5	100
Marzo	55	38	8	101
Abril	65	26	7	98
Mayo	60	17	4	81
Junio	45	42	4	91
Julio	30	20	26	76
Agosto	25	18	17	60
Septiembre	30	154	8	192
Octubre	27	54	5	86
Noviembre	30	17	7	54
Diciembre	17	26	13	56

Teniendo en cuenta la información registrada en las tablas se evidencia que de Servicios Ciudadanos Digitales se recibieron un total de 469 peticiones en lo corrido del año, de las cuales se respondieron todas a cabalidad.

Con relación a los Trámites de la Subdirección Jurídica se recibieron un total de 472 peticiones en lo corrido del año, de las cuales se respondieron todas a cabalidad.

Frente a los Trámites de la Subdirección Jurídica, que hacen referencia a Certificaciones fueron recibidas un total de 110 peticiones en lo corrido del año, de las cuales se respondieron todas a cabalidad.

Para el segundo semestre de 2025:

En el segundo semestre de 2025, se recibieron un total de 524 PQRSD, discriminados de la siguiente manera:

- 159 de Servicios Ciudadanos Digitales.
- 289 de la Subdirección Jurídica.
- 76 certificaciones gestionadas por la Subdirección Jurídica.

5.2. TEMAS MAS CONSULTADOS

Los temas más consultados en este periodo fueron los relacionados con servicios ciudadanos digitales y lo relacionado a la gestión Jurídica.

RECOMENDACIONES

Dar cumplimiento estricto a la publicación periódica de los informes de PQRSD en la sede electrónica, conforme a lo dispuesto en el artículo 4.10 del Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020, estableciendo un cronograma interno de reporte y un responsable formal de la actualización, con el fin de garantizar transparencia activa y acceso oportuno a la información por parte de la ciudadanía.

Actualizar en la sede electrónica el procedimiento de Atención de PQRSD, publicando la versión vigente (Versión 4 – 24/10/2024), asegurando coherencia entre el Sistema Integrado de Gestión (SIGAND) y la información disponible al público, lo que fortalece la seguridad jurídica, la confianza institucional y el principio de publicidad.

CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN No.	FECHA	CAMBIOS
1	16 /02/2026	Emisión del documento

Elaboró: Danica Ileana García Osorio
Contratista Apoyo Control Interno