



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PQRSD
I SEMESTRE 2022**

**PROCESO SEGUIMIENTO, MEDICIÓN EVALUACIÓN Y
CONTROL**

Contenido

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE	3
3. NORMATIVIDAD	3
4. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO.....	3
4.1. RELACIÓN DE PQRS.....	3
4.1.1. PROCESOS Y ÁREAS ENCARGADAS	4
4.2. SOLICITUDES DE ACUERDO A SU TIPIFICACIÓN	5
4.4. RESPUESTAS EXTEMPORANEAS Y/O PENDIENTES DE RESPUESTA.....	6
4.5. CANALES O MEDIOS DE RESPUESTA A PQRS.....	6
5. FORTALEZAS	7

1. OBJETIVO

Realizar el seguimiento a la gestión adelantada por la Agencia Nacional Digital en el trámite de la Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias recibidas durante el primer (I) semestre de la vigencia 2022 y su oportunidad de respuesta a cada uno de los tramites recibidos.

2. ALCANCE

El presente informe corresponde a la gestión de la Agencia durante el primer (I) semestre del 2022, periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2022.

3. NORMATIVIDAD

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia
- Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011
- Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011
- Ley 1755 de 2015
- Artículo 5 del Decreto 491 de 2020

4. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

En el presente documento se reporta el seguimiento realizado desde el proceso de seguimiento, medición, evaluación y control al estado de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias “PQRSD”, direccionadas a los diferentes procesos y/o áreas de la Agencia en el primer semestre de la vigencia 2022.

Con base en la información allegada por la subdirección jurídica, dependencia responsable de gestionar las solicitudes realizadas por las partes interesadas a la Agencia Nacional Digital, se pretende identificar la oportunidad y eficacia en la gestión realizada por parte de las diferentes áreas a las solicitudes y los posibles aspectos a mejorar.

4.1. RELACIÓN DE PQRSD

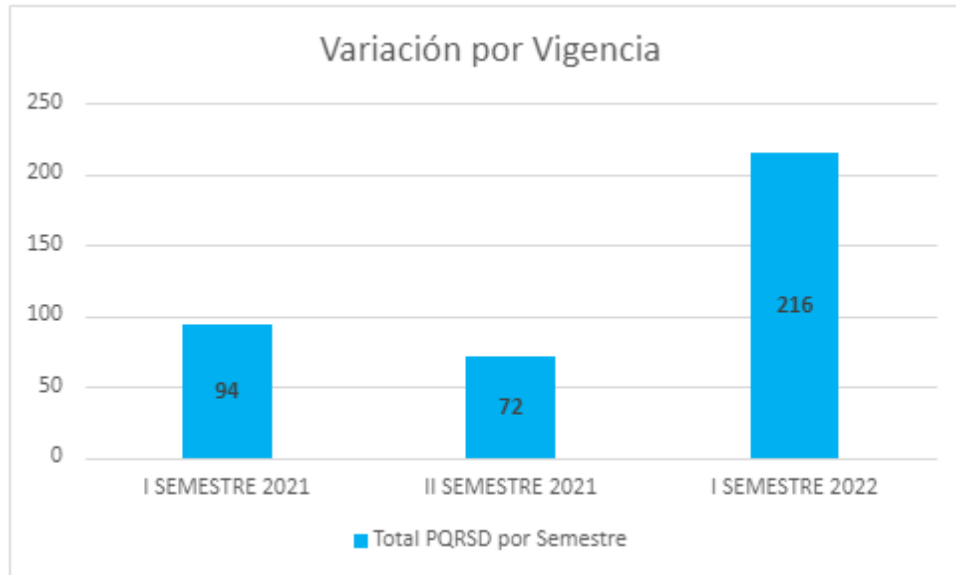
En la siguiente tabla se relacionan las PQRSD radicadas durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2022, así como el canal o medio de recepción de las mismas:

Canales o medios de recepción de las PQRSD	Número de PQRSD recibidas por cada canal
Página web de la Agencia	41
Correo electrónico agencianacionaldigital@and.gov.co	175
Presenciales	0
TOTAL	216

Al comparar la información con las PQRSD recibidas durante el primer y segundo semestre de la vigencia 2021, se evidencia un incremento significativo, el cual equivale al 43% en relación al primer

semestre y al 33% en relación al segundo semestre 2021.

A continuación, se ilustra dicho incremento:



4.1.1. PROCESOS Y ÁREAS ENCARGADAS

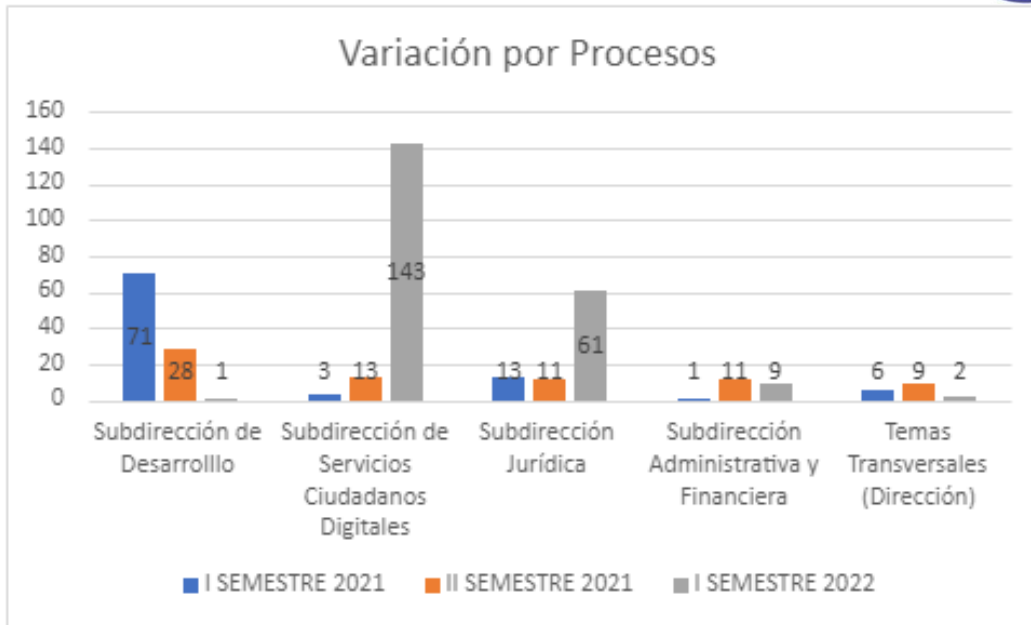
Una vez recibidas las diferentes solicitudes, desde la Subdirección Jurídica se procede con la identificación y traslado al proceso o área responsables de suministrar la información y evidencias correspondientes para dar respuesta a la solicitud realizada.

A continuación, se relacionan el número de peticiones realizadas a cada dependencia o área durante el primer semestre de la vigencia 2022:

Subdirección o tema	Número de PQRSD
Subdirección de desarrollo	1
Subdirección de Servicios Ciudadanos Digitales	143
Subdirección Jurídica	61
Subdirección Administrativa y Financiera	9
Temas Transversales	2
TOTAL	216

Al realizar la comparación con los periodos inmediatamente anterior, se evidencia un incremento en las solicitudes recibidas en las subdirecciones de Servicios Ciudadanos Digitales y Jurídica.

A continuación, se ilustra el comparativo de los tres (3) últimos periodos y su variación frente a cada uno de los procesos:



El incremento presentado en el número de solicitudes radicadas a la subdirección de Servicios Ciudadanos Digitales, está directamente relacionada con los servicios de autenticación digital y carpeta ciudadana. Se evidencia que los grupos de interés presentan dudas frente a estos dos servicios ciudadanos base.

4.2. SOLICITUDES DE ACUERDO A SU TIPIFICACIÓN

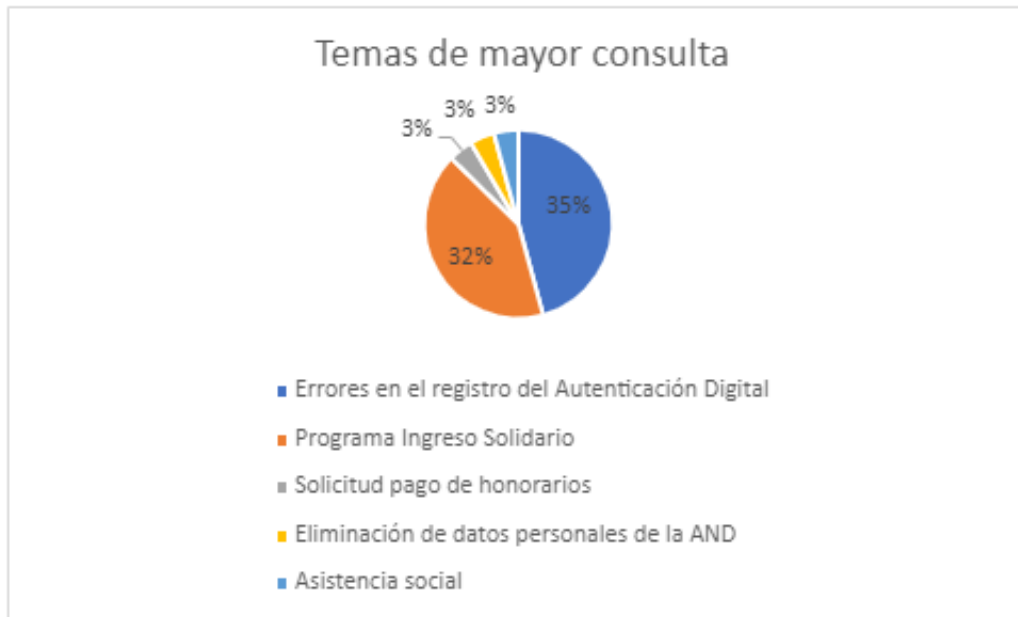
La tipificación en las solicitudes recibidas, permite a la Agencia Nacional Digital identificar el tema de mayor relevancia por periodo, incentivando la adopción y aplicación de la mejora continua, permitiendo de esta manera que los diferentes procesos puedan identificar y responder oportunamente las solicitudes realizadas por los diferentes grupos de valor e interés de la Agencia. De conformidad con el tipo de peticiones recibidas, se detalla la siguiente distribución para el primer semestre 2022:

TIPO DE PQRS	Número
Petición de interés general	191
Comunicación oficial	11
Traslado por competencia	9
Petición incompleta	2
Solicitud documentos o copias	1
Petición información entre entidades	1
Consulta	1
TOTAL	216

En este contexto, se evidencia que la tipificación con mayor ponderación es el tipo “Petición de Interés General” con una representación del 88,5%, seguido de la “Comunicación Oficial” con una ponderación del 5%.

4.3. TEMAS MÁS CONSULTADOS

Revisado el reporte por temas, se identificó para el segundo semestre de 2021, CoronApp sigue siendo el tema mas consultado, seguido de Servicios Ciudadanos Digitales y Contratación de la AND, como se ilustra en la siguiente gráfica:



4.4. RESPUESTAS EXTEMPORANEAS Y/O PENDIENTES DE RESPUESTA

Durante el periodo de seguimiento y evaluación y de acuerdo a la información allegada por la Subdirección Jurídica, no se identificaron PQRSD con respuesta extemporánea, sin embargo, a la fecha de corte, se encuentra dos (2) PQRSD pendientes por respuesta, de las cuales se estaba esperando el insumo por parte de la Subdirección de Servicios Ciudadanos Digitales

Así mismo, se identificó durante el mismo periodo no se recibieron PQRSD anónimas.

4.5. CANALES O MEDIOS DE RESPUESTA A PQRSD

De acuerdo a la información allegada, se identificó que los canales de recepción y respuesta a las diferentes PQRSD radicadas en la Agencia Nacional Digital son los siguientes:

Canales o medios de respuestas a las PQRSD	Correo electrónico agencianacionaldigital@and.gov.co y página web de la AND
---	---

5. FORTALEZAS

- Se evidencia la implementación de la cultura de mejora continua, esto se ve reflejado en la oportunidad y eficacia de las respuestas a cada una de las solicitudes y la adherencia de cada uno de los procesos y áreas al procedimiento de respuesta a las PQRS
- Se evidencia que los canales habilitados para la recepción de dichas solicitudes son óptimos y permiten la gestión e identificación oportuna de las mismas.
- Se pudo verificar la elaboración del informe de PQRS realizado por la subdirección jurídica, lo que evidencia un mayor control y apropiación de los lineamientos del procedimiento de respuesta.