



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PQRSD  
I SEMESTRE 2023**

**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 .....	6

## 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 2023, así como su oportunidad de respuesta a cada uno de los tramites recibidos, los canales de comunicación utilizados y el cumplimiento a la normatividad aplicable en la entidad.

## 2. ALCANCE

El presente informe corresponde a la gestión adelantada por la Agencia en relación a la atención de las PQRSD durante el primer (I) semestre del 2023, 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

Analizada la información de las PQRSD de la Agencia Nacional Digital, desde el proceso de seguimiento, medición, evaluación y control, se emite el informe de seguimiento al cumplimiento de la normativa y lineamientos internos de la entidad para la atención y gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias “PQRSD”, direccionadas a los diferentes procesos y/o áreas de la Agencia Nacional Digital – AND durante el primer semestre de la vigencia 2023.

En este sentido y con base en la información allegada por la subdirección jurídica, dependencia responsable de gestionar las solicitudes realizadas por las partes interesadas y grupos de interés a la Agencia Nacional Digital, se pretende identificar la oportunidad y eficacia en la gestión realizada 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 2023, así como el canal de comunicación 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	152
Correo electrónico agencianacionaldigital@and.gov.co	246
Presenciales	0

<b>TOTAL</b>	<b>398</b>
--------------	------------

Tabla No. 1. Relación PQRSD

Al comparar la información y número de solicitudes recibidas en el segundo semestre de la vigencia 2022, se evidencia que en el periodo objeto del presente informe, se recibieron un total de 398 solicitudes, lo que corresponde a una disminución del 2.21% frente al periodo anterior.

A continuación, se ilustra la variación presentada:

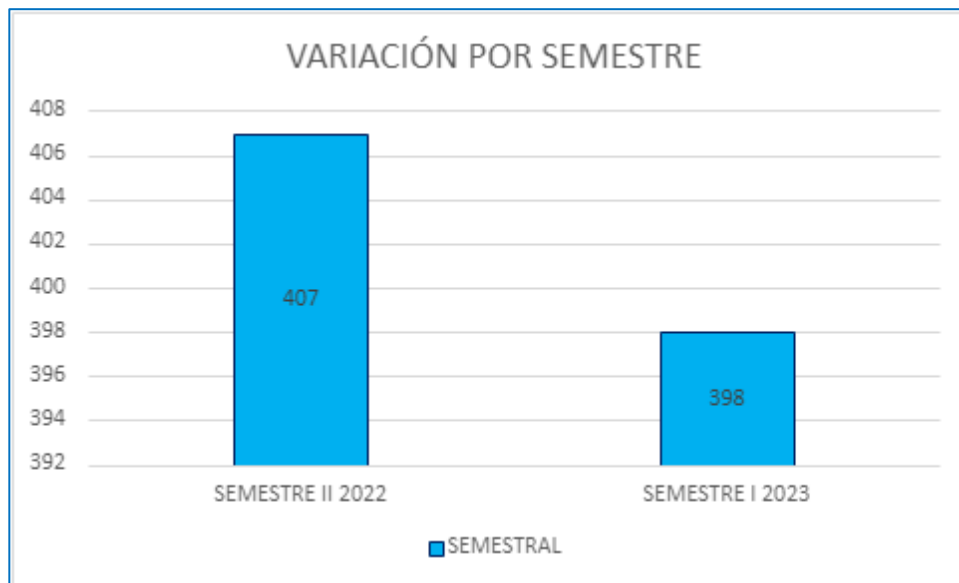


Gráfico No. 1. Variación semestral

#### 4.1.1. PROCESOS Y ÁREAS ENCARGADAS

Una vez recibidas las diferentes PQRSD por los canales habilitados, desde la Subdirección Jurídica se procede con la identificación y traslado al proceso o área responsable de suministrar la información y evidencias correspondientes para dar respuesta a cada una de las solicitudes recibidas.

A continuación, se relacionan el número de peticiones realizadas a cada dependencia o área durante el primer semestre de la vigencia 2023:

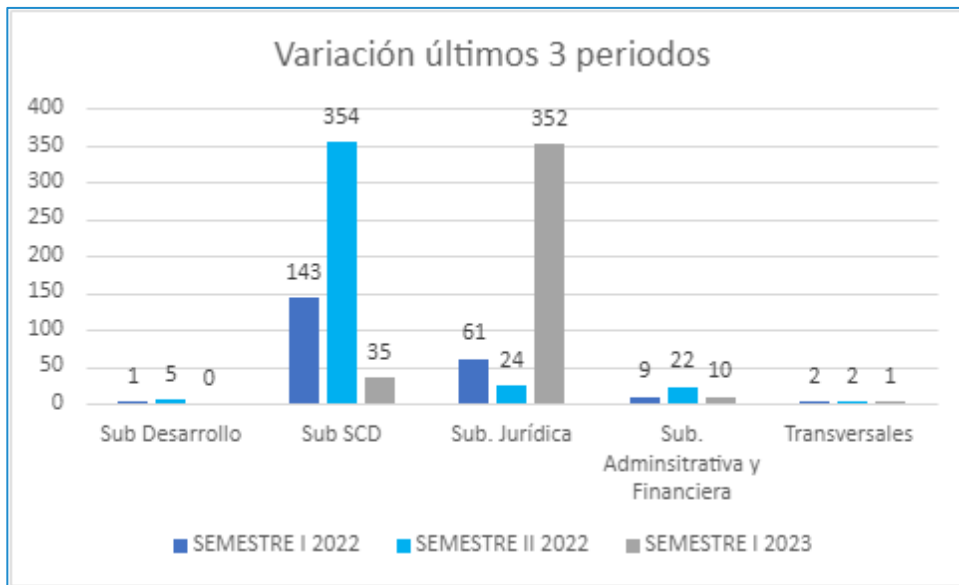
Subdirección o tema	Número de PQRSD
Subdirección de Desarrollo	0
Subdirección de Servicios Ciudadanos Digitales	35
Subdirección Jurídica	352
Subdirección Administrativa y Financiera	10
Temas Transversales (Dirección)	1
<b>TOTAL</b>	<b>398</b>

Tabla No.2. Relación de Procesos o Áreas Encargadas

Al realizar la comparación con el periodo inmediatamente anterior, se evidencia un incremento

significativo en las solicitudes recibidas en la subdirección Jurídica, mientras que las subdirecciones de servicios ciudadanos digitales y administrativa y financiera descendieron en su cantidad de solicitudes.

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



Gráfica No. 2. Variación últimos 3 periodos

El incremento presentado en el número de solicitudes radicadas a la subdirección jurídica está directamente relacionado con las peticiones de interés particular, específicamente en los temas como:

1. Ingreso solidario de prosperidad social
2. Asistencia Social
3. Dificultades en el servicio de autenticación digital.

#### 4.2. SOLICITUDES DE ACUERDO A SU TIPIFICACIÓN

A través de la tipificación de las PQRSD recibidas, la Agencia Nacional Digital logra identificar los temas que generan mayor número de consultas en un mismo periodo, lo que permite establecer estrategias que promuevan la adopción y aplicación de la mejora continua en el proceso o procedimiento que está generando mayor consulta. De esta manera, se gestiona y responde con mayor oportunidad cada una de la PQRSD radicadas.

A continuación, se detalla la siguiente distribución de la PQRSD para el primer semestre 2023 de acuerdo a su tipificación:

TIPO DE PQRSD RESPONDIDAS	Número
---------------------------	--------

Acción de Cumplimiento	1
Acción de Tutela	5
Derecho de Petición	6
Petición de Interés Particular	215
Traslado por Competencia	163

*Tabla No. 3. Tipificación PQRSD*

En este contexto, se evidencia que la tipificación con mayor ponderación sigue siendo el tipo “Petición de Interés Particular” con una representación del 54%, esto en relación con los temas de mayor consulta en el periodo.

#### **4.3. TEMAS MÁS CONSULTADOS**

De acuerdo con la información suministrada por la subdirección jurídica, los principales temas consultados por los grupos de interés corresponden a:

- Ingreso solidario de prosperidad social
- Asistencia Social
- Dificultades en el servicio de autenticación digital.

#### **4.4. RESPUESTAS EXTEMPORANEAS Y/O PENDIENTES DE RESPUESTA**

Durante el periodo objeto del presente informe, se encontraron ocho (8) peticiones pendientes de respuesta, esto debido a que se recibieron en los últimos días del mes de junio, por lo tanto, su respuesta se realizó en el mes de julio dentro de los tiempos establecidos.

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, se centralizan a través del siguiente correo:

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

### **5. FORTALEZAS**

- Se evidencia que los canales habilitados para la recepción de dichas solicitudes permiten la oportunidad de identificación y gestión de cada una de las solicitudes
- Se verifica el cumplimiento en la elaboración de los informes de gestión de PQRS por la subdirección jurídica en los términos dispuestos normativamente.
- Se evidencia que no se cuenta con respuestas extemporáneas, lo que permite la mitigación del riesgo de recibir otras instancias legales de queja por los grupos de valor e interés de la Agencia.



Elaboró: Anyela Méndez Santos – Profesional de Control Interno – Contratista