



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PQRSD  
I SEMESTRE 2021**

**PROCESO SEGUIMIENTO, MEDICIÓN EVALUACIÓN Y  
CONTROL**

## Contenido

1. OBJETIVO .....	3
2. ALCANCE.....	3
3. NORMATIVIDAD .....	3
4. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO .....	3
<b>4.1. RELACIÓN DE PQRS</b> .....	3
<b>4.2. SOLICITUDES DE ACUERDO A SU TIPIFICACIÓN</b> .....	4
<b>4.3. TEMAS MÁS CONSULTADOS</b> .....	5
<b>4.4. RESPUESTAS EXTEMPORANEAS</b> .....	5
<b>4.5. CANALES O MEDIOS DE RESPUESTA A PQRS</b> .....	7
5. RECOMENDACIONES .....	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 en el primer semestre de la vigencia 2021.

## 2. ALCANCE

El presente informe corresponde a la gestión de la Agencia durante primer semestre del 2021, periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de junio de 2021.

## 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 al estado de gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias “PQRSD”, direccionadas a las áreas de la Agencia en el primer semestre 2021, con base en la información allegada por la subdirección jurídica y la asistente de la Dirección, dependencias que son las encargadas de recibir y tramitar las solicitudes realizadas por las partes interesadas a la Agencia Nacional Digital, con el fin de identificar el nivel de 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

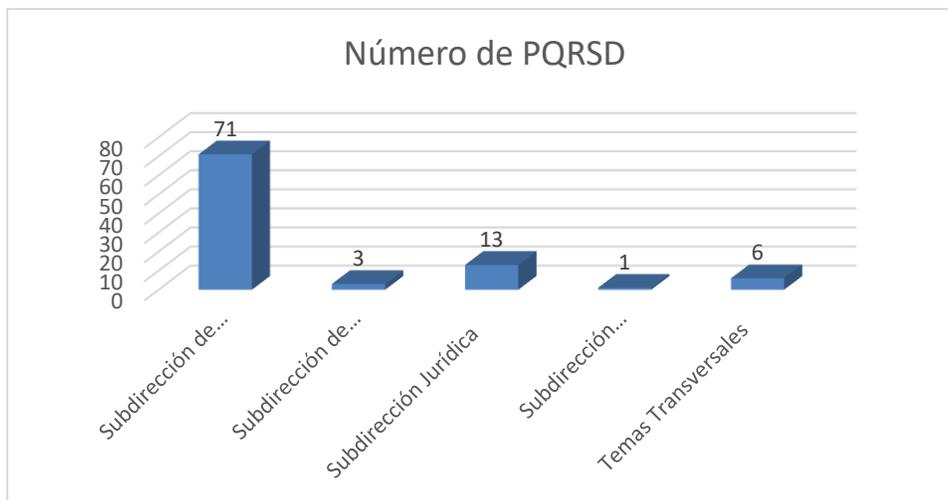
En la siguiente tabla se relacionan las PQRSD radicadas durante el primer semestre de 2020 y el canal o medio de recepción:

Canales o medios de recepción de las PQRSD	Número de peticiones recibidas por cada canal y dirigida a cada dependencia o proceso
Página web de la Agencia	7
Correo electrónico agencianacionaldigital@and.gov.co	87
Presenciales	0
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>

A continuación se relacionan el número de peticiones realizadas a cada dependencia o área:

Subdirección o tema	Número de PQRSD
---------------------	-----------------

Subdirección de desarrollo	71
Subdirección de Servicios Ciudadanos Digitales	3
Subdirección Jurídica	13
Subdirección Administrativa y Financiera	1
Temas Transversales	6
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>



La gráfica anterior, ilustra el número de PQRSD radicadas por cada una de las dependencias de la Agencia, en este sentido, se evidencia que el mayor número de peticiones se centra en la subdirección de desarrollo, ello debido a que dicha dependencia es la que lidera el desarrollo del proyecto de CoronApp.

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

De conformidad con el tipo de peticiones recibidas, se detalla la siguiente distribución:

TIPO DE PQRSD	Número	Porcentaje
COMUNICACIÓN OFICIAL	5	5%
CONSULTA	78	83%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	11	12%
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>

La anterior tipificación corresponde a las peticiones que pueden hacer las partes interesadas de la Agencia a través de los canales autorizados para este fin, en este contexto, se evidencia que la tipificación con mayor ponderación es el tipo Consulta con una representación del 83%.

#### 4.3. TEMAS MÁS CONSULTADOS

Revisado el reporte por temas, se identificó que el tema más consultado es el correspondiente a CoronApp, así:

<b>Tema más consultado</b>	CoronApp (70 PQRSD Presentadas)
----------------------------	---------------------------------

#### 4.4. RESPUESTAS EXTEMPORANEAS

Durante el periodo de seguimiento, se reportaron cuatro (4) peticiones que se resolvieron fuera de los términos de ley, a continuación se relaciona las áreas responsables de dar respuesta, el tema consultado y la gestión adelantada por el proceso de Gestión Jurídica:

DEPENDENCIA RESPONSABLE	TEMA	GESTIÓN
SUBDIRECCIÓN DE SCD Y APOYO SUBDIRECCIÓN JURÍDICA	INFORMES Y CONTRATACIÓN DE DIEGO ALDEMAR MEDINA RAMÍREZ	Se realizó análisis del caso del profesional DIEGO ALDEMAR MEDINA RAMÍREZ, dado de que ya se había dado respuesta con dicha información al Consejo Profesional Nacional de Ingeniería, en virtud del proceso de Investigación formal PDCND-2021-000021 (E202114250003521), adelantado por el peticionario Grupo Asesoría en Sistematización de Datos S.A.S.

<p>SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO, APOYO SUBDIRECCIÓN JURÍDICA</p> <p>APOYO EXTERNO INS INSTITUTO NACIONAL DE SALUD</p>	<p>CORONAPP</p>	<p>El decreto 491 del 28 de marzo de 2020, artículo 5, ampliación de términos para atender las peticiones: <i>“Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”, tiempos que se entiende en días hábiles, la AND contaba con un término para dar respuesta al derecho de petición radicado por la Fundación para la Libertad de Prensa de treinta (30) días hábiles siguientes a la recepción de la petición, contados desde el veintiséis (26) de marzo de 2021 al once (11) de mayo de 2021.</i> No obstante, la AND dio respuesta en los términos establecidos, al derecho de petición presentado por la Fundación para la Libertad de Prensa, el día treinta (30) de abril de 2021 desde el correo oficial de la AND <a href="mailto:agencianacionaldigital@and.gov.co">agencianacionaldigital@and.gov.co</a>.</p>
<p>SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO, APOYO SUBDIRECCIÓN JURÍDICA</p>	<p>CORONAPP</p>	<p>Se recibe derecho de petición AND-PQRSD-0020/AND-PQRSD-0074, por medio de la página web de la AND, mediante la cual no se contaba con los accesos a la plataforma para realizar el seguimiento correspondiente.</p> <p>Así mismo, se recibió mediante la página web de la AND el derecho de petición AND-PQRSD-0023/AND-PQRSD-0076, solicitando que se diera respuesta a la AND-PQRSD-0020/AND-PQRSD-0074.</p> <p>Teniendo en cuenta que no se contaban con los accesos a la plataforma de la AND, solo se conoce el contenido de las PQRSD hasta el 18 de junio de 2021, por cuanto se dio respuesta hasta el 23 de junio de 2021</p>

SUBDIRECCIÓN JURÍDICA	RELACIÓN DE PQRSD	Se recibe derecho de petición AND-PQRSD-0021/AND-PQRSD-0075, por medio de la página web de la AND, mediante la cual no se contaba con los accesos a la plataforma para realizar el seguimiento correspondiente. Teniendo en cuenta que no se contaban con los accesos a la plataforma de la AND, solo se conoce el contenido de las PQRSD hasta el 08 de julio de 2021, por cuanto se dio respuesta hasta la fecha
-----------------------	-------------------	--

Así mismo, durante el periodo evaluado, no se identificaron PQRSD pendientes de respuesta ni peticiones radicadas de manera anónima.

#### 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:

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

#### 5. RECOMENDACIONES

- Se sugiere llevar un mayor control frente a los tiempos de respuesta a las PQRSD de conformidad con los términos señalados por la ley.
- Se identifica que la entidad no maneja un alto volumen de radicación de peticiones, por lo tanto es fundamental gestionar estrategias que permitan la sensibilización de las diferentes dependencias frente a los términos de respuesta a las mismas.