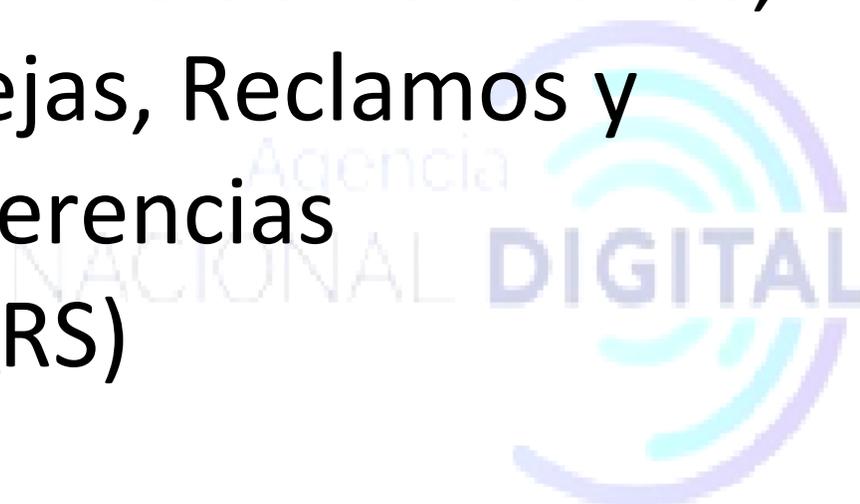


# Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)



SEGUNDO SEMESTRE DE 2021  
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA

## INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas y atendidas por Agencia Nacional Digital durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre 2021, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, a afianzar la confianza del ciudadano en la Agencia y en los Servicios Ciudadanos Digitales.



## GLOSARIO

**DERECHO DE PETICIÓN:** Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una resolución pronta, completa y de fondo sobre las mismas para el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio o interponer recursos. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de las siguientes modalidades:

- **Consulta:** Petición a través de la cual se somete a consideración de la Agencia Nacional Digital un caso o asunto relacionado con los temas de su competencia, para que previo análisis jurídico y/o técnico se emita el correspondiente concepto.
- **Queja:** Es toda manifestación de insatisfacción, relacionada con la conducta o comportamiento inadecuado por parte de la Agencia Nacional Digital o sus colaboradores.
- **Reclamo:** Es toda manifestación de inconformidad sobre el servicio que presta la Agencia nacional Digital.
- **Sugerencia:** Propuesta o recomendación presentada por un ciudadano a la Agencia Nacional Digital, que busca incidir en el mejoramiento de un procedimiento, proceso, servicio o producto.
- **Solicitud de información o documentos:** requerimiento de acceso a información, documentos, actos o actuaciones adelantadas por la Agencia Nacional Digital.
- **Comunicación oficial:** petición de cualquiera de las anteriores naturalezas, emitida por una entidad pública cuyo destinatario es la Agencia Nacional Digital.

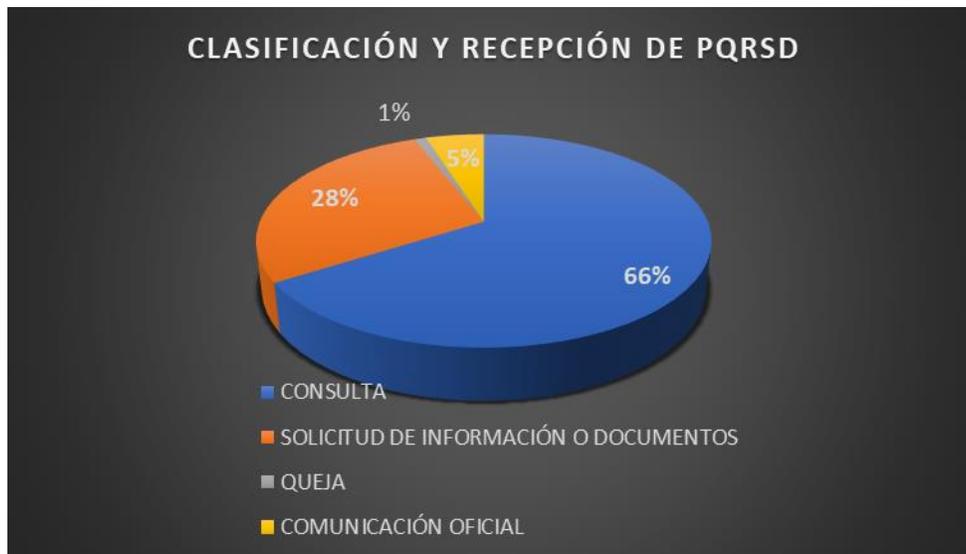
## INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) PETICIONES RECIBIDAS

En la vigencia de 2021, entre los meses de julio y diciembre la Agencia Nacional Digital recibió un total de 82 peticiones, distribuidas así: 54 consultas, 23 solicitudes de información o documentos, 4 comunicación oficiales y 1 queja. Durante este periodo no fueron formulados reclamos ni sugerencias.

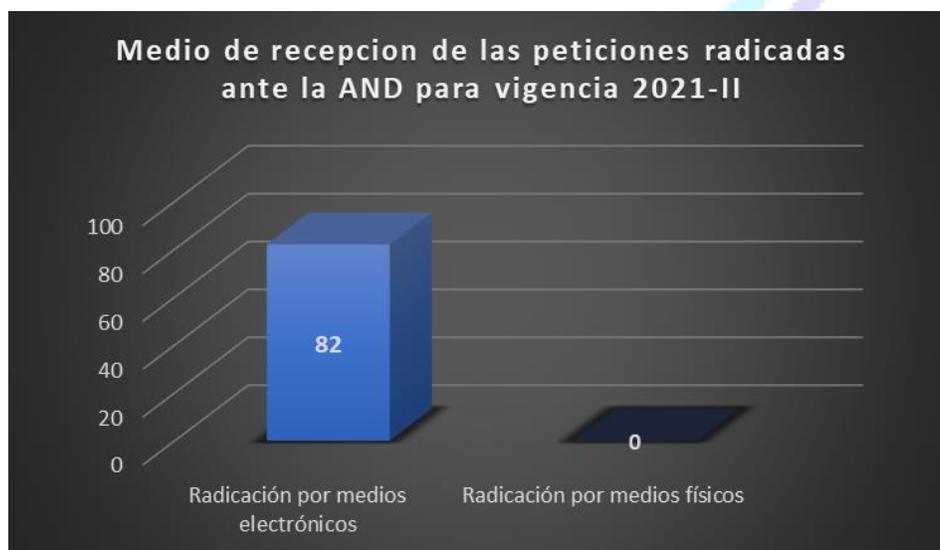


## CLASIFICACIÓN Y RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES

En relación con los radicados según las modalidades del derecho de petición, la participación está dividida de la siguiente forma: consultas 66%, solicitud de información o documentos 28%, comunicación oficial 5% y queja 1%, tal como se detalla en el siguiente gráfico:



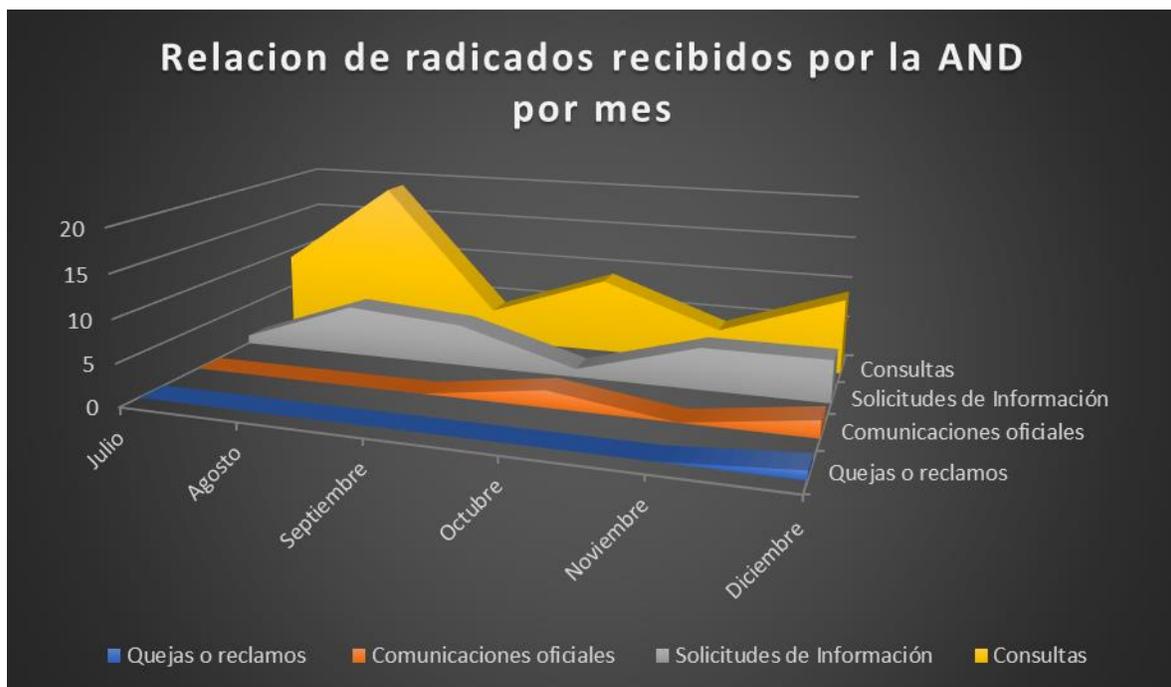
Con respecto al medio de recepción del total de las peticiones, 82 fueron recibidas por medios electrónicos y 0 por medios físicos



## PETICIONES RECIBIDAS POR LA AND EN CADA MES

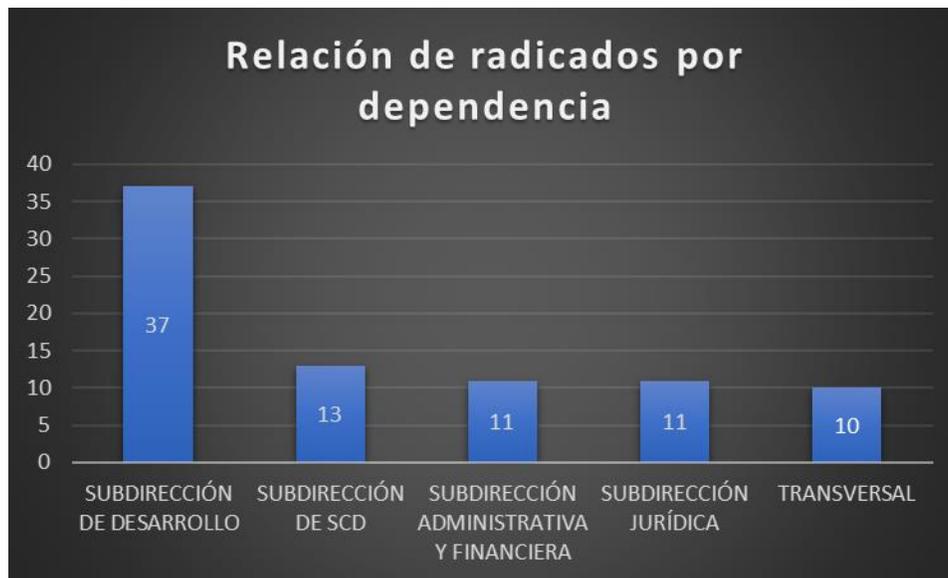
En cuanto a la relación de los radicados de las peticiones frente al periodo de tiempo en que se presentaron, se encuentra lo siguiente:

Modalidad de petición	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Quejas o reclamos	0	0	0	0	0	1
Comunicaciones oficiales	0	0	0	2	0	2
Solicitudes de Información	1	6	5	1	5	5
Consultas	9	19	4	9	4	9
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>25</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>17</b>



## PETICIONES RECIBIDAS POR CADA UNA DE LAS DEPENDENCIAS DE LA AND

En cuanto a la relación de los radicados de las peticiones frente al contenido de ellas, se relaciona cada una de las dependencias de la AND en las que consultaron temas relacionados con el ejercicio de sus funciones, de la siguiente manera:



De conformidad con las consultas realizadas, solicitudes de información, comunicados oficiales recibidos para el segundo semestre del 2021 se puede analizar que los temas más consultados por los grupos de interés corresponden a temas relacionados con el proyecto de CoronApp, ejecutado por la AND, mediante el cual brindo apoyo en la operación y soporte técnico del sistema CORONAPP.

Así mismo, se puede evidenciar que otro tema consultados por los peticionarios corresponde al registro y puesta en marcha de los servicios ciudadanos Digitales, correspondientes al conjunto de soluciones y procesos transversales que brindan al Estado colombiano las capacidades y eficiencias para su transformación digital y lograr una adecuada interacción del ciudadano con la administración pública a través de medios digitales, en la cual la Agencia Nacional Digital contribuye con la transformación digital bajo su rol de Articulador de SCD.

## RECOMENDACIONES

Con base en la gestión adelantada por la Subdirección Jurídica y las situaciones observadas durante la vigencia objeto de análisis, se considera pertinente tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

La Agencia Nacional Digital a través de la Subdirección Jurídica, ha dado respuesta de manera oportuna y sustancial a todas las PQRS que ha recibido. En este sentido, es importante continuar con la gestión de peticiones como se ha venido realizando e implementar las acciones de mejora que permitan a la entidad cumplir cada vez en mayor medida con los estándares de calidad, respeto y oportunidad. Para ello la se recomienda:

1. Continuar implementando el sistema de control de tiempos de respuesta por parte de la Subdirección Jurídica, que permite vigilar en todo momento el cumplimiento de los mismos por parte de los colaboradores de la Entidad.
2. Teniendo en cuenta que, de acuerdo con cada proyecto adelantado por la AND, se requiere incorporar nuevos colaboradores a la entidad, se debe continuar informando a todos los colaboradores de la Agencia Nacional Digital sobre el procedimiento a seguir para dar respuesta a las peticiones, toda vez que, de acuerdo con el objeto de la petición, la Subdirección Jurídica requiere el acompañamiento de las demás Subdirecciones de la Agencia para dar respuesta a las peticiones.
3. Continuar implementando la nube de la entidad, en el cual se relacione cada petición recibida con su respectiva respuesta.
4. Seguir realizando la vigilancia y control de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas y atendidas por Agencia Nacional Digital.