

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

SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

SUBDIRECCIÓN JURÍDICA

## INTRODUCCIÓN

En virtud del artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y la Ley 1755 de 2015, toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera, tiene derecho a hacer peticiones y a recibir una respuesta rápida y completa. En ese sentido, es deber de la Agencia Nacional Digital contestar todas las peticiones que se reciban, ya sea con motivo de interés general o particular, y debe hacerse de manera completa, de fondo y dentro de los términos legales, conforme al procedimiento establecido en la Ley, incluida nuestra reglamentación interna.

El cumplimiento a cabalidad de los términos para brindar respuesta a las peticiones y/o solicitudes, no solo permite que la Agencia continúe prestando un servicio de calidad a los ciudadanos, sino, además evita que nuestro empeño, dedicación y compromiso en el cumplimiento de los objetivos misionales se vea opacado con consecuencias disciplinarias surgidas de posibles omisiones en el trámite debido y en la atención oportuna de las peticiones presentadas por los usuarios.

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 al 29 de diciembre de 2023, 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:

- **Derecho de Petición de interés particular:** Solicitud elevada por el ciudadano en busca de una respuesta por parte de la Agencia Nacional Digital a una situación que le afecta o le concierne a él mismo.
- **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.

Además de lo anterior, pueden presentarse otras modalidades de petición en ejercicio de este derecho fundamental:

- **Petición de información entre autoridades:** Petición dirigida a la Agencia Nacional Digital por parte de una autoridad / entidad en relación con información o documentos que estén en su poder.
- **Traslado por competencia:** Se presenta cuando la autoridad a quien se dirige la petición no es competente para brindar una respuesta, motivo por el cual se deberá remitir la petición al funcionario competente y enviar copia del oficio remitido al peticionario para que conozca del trámite de traslado.

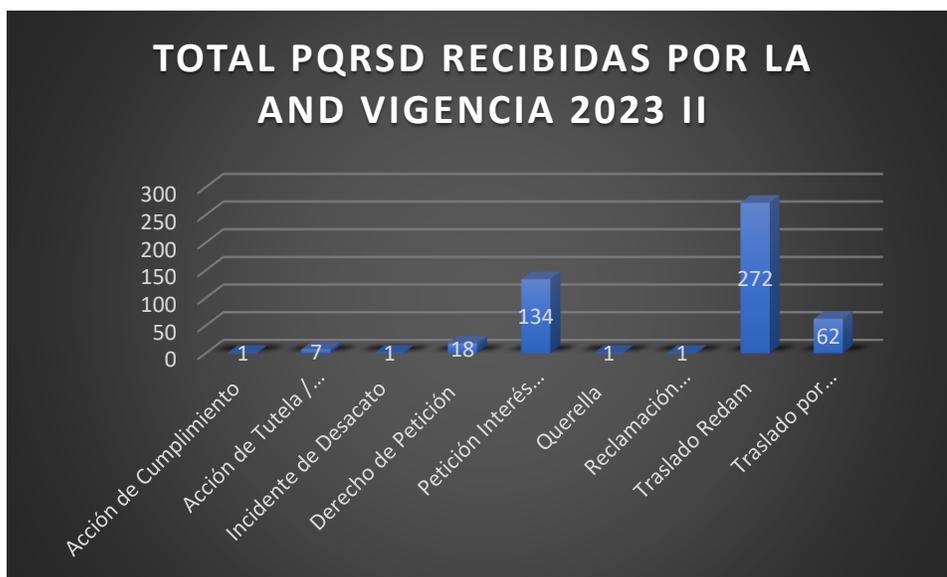
## INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRSD) PETICIONES RECIBIDAS

### I. Clasificación de las peticiones recibidas.

En la vigencia del segundo semestre de 2023, comprendido entre los meses de julio y diciembre, la Agencia Nacional Digital recibió un total de 497 peticiones, distribuidas de la siguiente manera:

	Modalidad de PQRSD	Total
CONSULTAS	Acción de Cumplimiento	1
	Acción de Tutela / Vinculación Tutela	7
	Incidente de Desacato	1
	Derecho de Petición	18
	Petición Interés Particular	134
	Querrela	1
	Reclamación administrativa	1
	Traslado Redam	272
	Traslado por Competencia	62

Durante este período no fueron formulados reclamos, denuncias ni sugerencias.

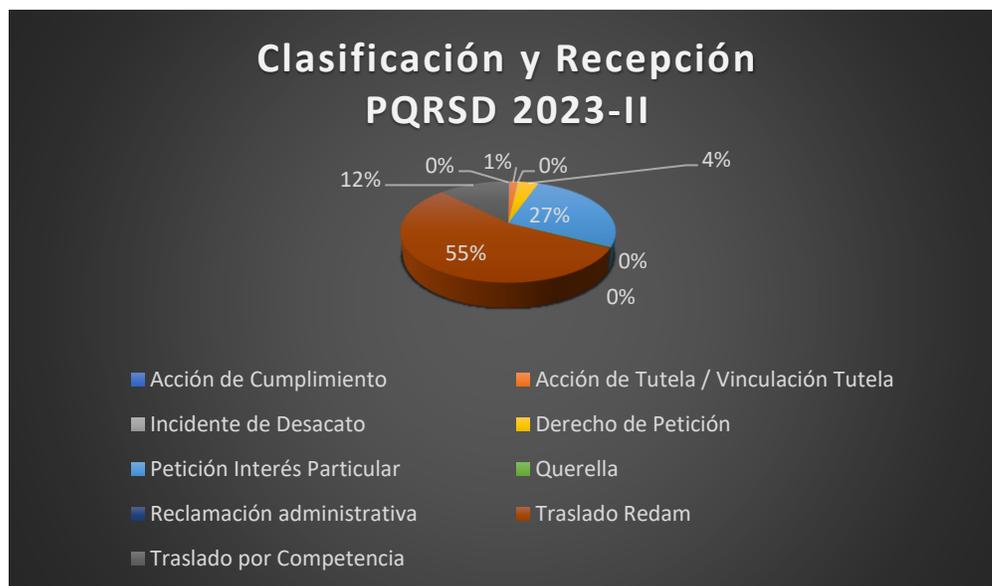


## II. Participación de acuerdo con la modalidad de petición

En relación con los radicados según las modalidades del derecho de petición, la participación está dividida de la siguiente forma:

Modalidad de PQRSD	%
Acción de Cumplimiento	0%
Acción de Tutela / Vinculación Tutela	1%
Incidente de Desacato	0%
Derecho de Petición	4%
Petición Interés Particular	27%
Querella	0%
Reclamación administrativa	0%
Traslado Redam	55%
Traslado por Competencia	12%

Lo anterior, se detalla porcentualmente en el siguiente gráfico:

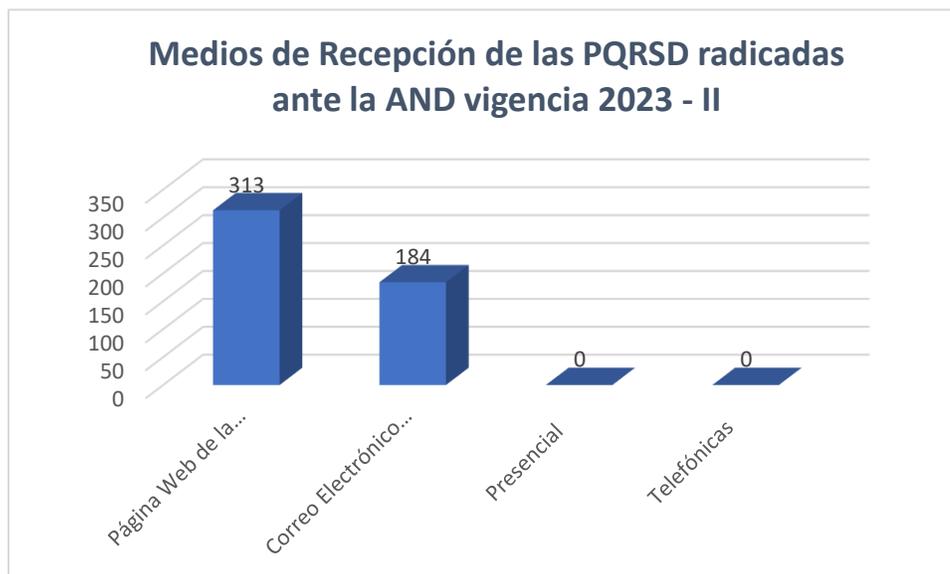


### III. Canales de recepción de las peticiones

Para la recepción de las peticiones de los ciudadanos, la Agencia Nacional Digital dispone de cuatro medios o canales: i) Página web de la Agencia Nacional Digital <https://and.gov.co>, ii) Correo electrónico: [agencianacionaldigital@and.gov.co](mailto:agencianacionaldigital@and.gov.co), iii) Presenciales: Edificio Murillo Toro Cra. 8ª entre Calles 12 y 13 pisos 1 y 2 Bogotá, iv) Telefónica: +57 3016537266. Durante la vigencia del segundo semestre del 2023, se recibieron las siguientes peticiones discriminadas por cada uno de los medios disponibles por la AND, de la siguiente manera:

Canales o Medios de Recepción de las PQRSD	No. De Peticiones Recibidas por Cada Canal
Página Web de la Agencia <a href="https://and.gov.co/">https://and.gov.co/</a>	313
Correo Electrónico <a href="mailto:agencianacionaldigital@and.gov.co">agencianacionaldigital@and.gov.co</a>	184
Presencial	0
Telefónicas	0

La anterior información, se representa de la siguiente manera:

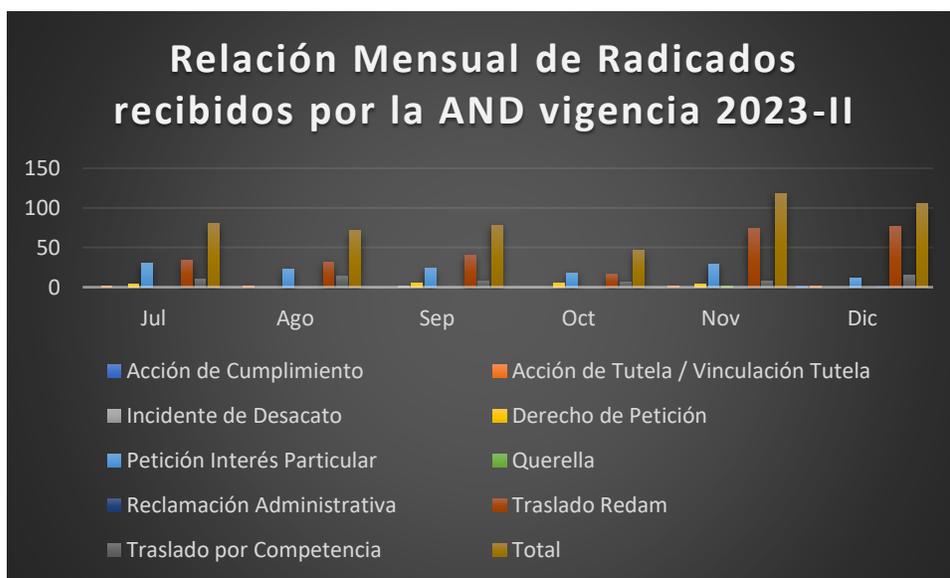


#### IV. Peticiones recibidas por la AND discriminadas por mes

En cuanto a la relación de los radicados de las peticiones frente al período de tiempo en que se presentaron, se presenta la siguiente tabla, discriminando mensualmente la siguiente información:

Modalidad de PQRSD	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Acción de Cumplimiento	0	0	0	0	0	1
Acción de Tutela / Vinculación Tutela	2	2	0	0	2	1
Incidente de Desacato	0	0	1	0	0	0
Derecho de Petición	4	0	5	5	4	0
Petición Interés Particular	30	23	24	18	29	11
Querrella	0	0	0	0	1	0
Reclamación Administrativa	0	0	0	0	0	1
Traslado Redam	34	32	40	16	74	76
Traslado por Competencia	10	14	8	7	8	15
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>71</b>	<b>78</b>	<b>46</b>	<b>118</b>	<b>105</b>

De los datos recolectados por mes, se presenta la siguiente gráfica:



## V. Temas más consultados en el segundo semestre del año 2023

De conformidad con el análisis de las peticiones de interés particular, se puede corroborar que los temas más consultados por los grupos de interés corresponden a aquellos relacionados con el Convenio Redam.

Por último, se evidencia que otro de los temas que más ingresaron fueron los traslados por competencia a otras entidades del Gobierno.

## VI. Actuaciones de la AND ante las autoridades judiciales.

Durante el segundo semestre del 2023, la AND ha sido requerida en calidad de vinculada por medio de acción de Tutela y acción de cumplimiento bajo los siguientes datos:

Despacho Judicial	No. Proceso	Asunto	Términos
Juzgado cuarenta laboral del circuito Bogotá d.c.	Radicado: 110013105 040-2023-00243-00 Clase: Tutela Primera Instancia Accionante: Eliana Trujillo Sánchez. Accionado: Agencia Nacional Digital. Vinculado: Edgar Lombo Auto: Admite tutela	Vinculación. Acción de Tutela de Eliana Trujillo vinculando al Señor Edgar Lombo Líder de Talento Humano. Comedidamente me permito notificarle que este Juzgado mediante auto proferido el 17 de julio del presente año, VINCULO como parte accionada de esta acción de tutela a la Nación – Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia MIN TIC y al señor Edgar Ricardo Lombo Bastidas, y en cumplimiento a lo allí ordenado, se le corre traslado de la misma por el término de Un(1) día	Inmediato. Contestación a la acción de tutela por el profesional Edgar Lombo.  Solicito cordialmente al Señor Juez, negar los amparos solicitados por improcedentes, y se me desvincule del trámite de la presente acción de tutela por lo expuesto anteriormente. Desde ahora manifiesto, que me opongo a todas y cada una de las pretensiones,

		contado a partir del recibo de esta comunicación, para que se pronuncie sobre ella y adjunte o solicite las pruebas que pretenda hacer valer.	como parte Vinculante dentro de la presente Acción de Tutela.
Juzgado 4 penal municipal con funciones de conocimiento de Bogotá	VINCULACIÓN ACCIÓN DE TUTELA 2023-00234 RESPUESTA DE 1 DÍA Demandante: Juan Emiliano Caro Hernández, representado por su madre Leidy Carolina Hernández Suescun Demandado: Comisaría Diecinueve (19) de Ciudad Bolívar – Bogotá., D.C. Vinculado: AGENCIA NACIONAL DIGITAL y al REGISTRO DE DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSOS (REDAM) adscrito al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Se ordene a la Agencia Nacional Digital, la inscripción del deudor alimentario moroso Juan Pablo Rodríguez Caro, ante el Registro de Deudores Alimentarios Morosos (REDAM), según lo ordenado por parte de la Comisaría 19 de Familia de Ciudad Bolívar de Bogotá, mediante auto de primero (01) de noviembre del año 2022”	VENTICUATRO HORAS SIGUIENTES A LA NOTIFICACIÓN. Solicito cordial y respetuosamente al Señor Juez, desvincular a la Agencia Nacional Digital de la Acción de Tutela con Radicado No. 2023-00234 puesto que actuamos conforme en Derecho sin vulnerar ningún derecho fundamental de la Señora Leidy Carolina Sánchez Suescún, ya que se evidencia que la Agencia Nacional Digital no era competente para realizar dicha inscripción a REDAM, en razón a

			que el Convenio entre MINTIC y la AND no estaba vigente y en su defecto el competente era MINTIC por las razones expuestas anteriormente.
Corte Suprema de Justicia	Auto que Avoca Conocimiento Radicación n.º 11001-02-03-000-2023-04715-00	Se ADMITE la acción de tutela presentada por Andrea Peña Rodríguez, en representación de J.S.P., contra la Sala Civil Familia del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Ibagué, el Juzgado Segundo Promiscuo de Familia de El Espinal y la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia” por parte de la Alcaldía de Barranquilla.	Inmediato. El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTIC, dando cumplimiento a lo ordenado por la Ley Estatutaria 2097 de 2021, el día 21 de septiembre de 2023 procedió con la mayor prontitud a comunicar formalmente a Migración Colombia <sup>3</sup> de la inscripción en el REDAM del señor SERGIO ALEJANDRO SÁNCHEZ como deudor Alimentario Moroso, bajo oficio radicado No. 2092040, a fin de que se materializaran las consecuencias

			<p>establecidas en el artículo 6° de la precitada Ley Estatutaria del REDAM; y, con el fin de cumplir en debida forma con los aspectos legales establecidos sobre el particular, además de coadyuvar en la protección de los derechos de la menor advertidos en este Trámite de Tutela, se reiteró a Migración Colombia, a manera de alcance la previa comunicación el 21 de septiembre de 2023, especificando la necesidad de dar cumplimiento en este caso a las consecuencias establecidas en el artículo 6° en sus numerales 5° y 6° de la Ley Estatutaria 2097 de 2021.</p>
--	--	--	--

<p>Juzgado cinco administrativos orales de barranquilla</p>	<p>Acción de Cumplimiento. Radicado No. 08001333300520230006700 Medio de control o Acción de Cumplimiento - Incidente de Desacato Accionante JUAN DAVID MURCIA HIGGINS Accionado DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA Juez Dr. NÉSTOR ARMANDO DE LEÓN LLANOS</p>	<p>Cumplimiento de lo ordenado por este Despacho en el fallo proferido en el asunto, considera este Despacho que se hace necesario officiar a la Agencia Nacional Digital – AND, para que informe sobre el estado de la integración electrónica de la dirección <a href="http://www.barranquilla.gov.co">www.barranquilla.gov.co</a> – a la sede electrónica compartida – Portal Único del Estado Colombiano-, acogiendo los lineamientos de integración adoptados por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.</p>	<p>CUARENTA Y OCHO HORAS SIUIENTES A LA NOTIFICACIÓN. Nos permitimos indicarle Señor Juez, que, validando internamente, para la integración de esta sede electrónica se realizó una sesión de trabajo el pasado 29 de noviembre de 2023, donde se socializó con la Alcaldía de Barranquilla, el diagnóstico y en la cual fueron indicados por el área técnica de la Agencia Nacional Digital los puntos que no cumplen para realizar su integración electrónica al Portal Único del Estado Colombia GOV.CO. La sesión se llevó a cabo vía Teams, con los profesionales asignados por la Alcandía de</p>
---	---	---	---

			<p>Barranquilla Carolina Cahuana Herrera y Cesar Mattos Badillo. Se adjunta copia del correo enviado a la Alcaldía de Barranquilla, y copia del documento de diagnóstico de la sede electrónica de Alcaldía de Barranquilla, donde se indican los puntos que no cumple para lograr la integración electrónico al Portal Único del Estado Colombia GOV.CO.</p>
<p>Secretaria Sala Civil Familia Tribunal Superior - Seccional Ibague</p>	<p>RADICADO 73002213000202330035100 - ACCIÓN DE TUTELA DE ANDREA PEÑA RODRIGUEZ EN REPRESENTACIÓN DE SU HIJA JULIANA SANCHEZ PEÑA EN CONTRA DEL JUZGADO SEGUNDO PROMISCOUO DEL ESPINAL, TOLIMA.</p>	<p>Vinculación a la Agencia Nacional Digital –AND-, en el trámite de la demanda de tutela del asunto- en relación con la inscripción del señor SERGIO ALEJANDRO SANCHEZ en el Registro de Deudores Alimentarios – REDAM a los usuarios de la información con el fin de hacer efectivas las consecuencias establecidas en el artículo 6° numeral 6° de</p>	<p>DOS HORAS. El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MinTIC-, dando cumplimiento a lo ordenado por la Ley Estatutaria 2097 de 2021, comunicó a Migración Colombia de la inscripción del señor SERGIO</p>

		la Ley Estatutaria 2097 de 2021, especialmente a Migración Colombia.	ALEJANDRO SÁNCHEZ, bajo oficio radicado No. 2092040 del 21 de septiembre de 2021, así como también a las centrales de riesgos crediticio y financiero para lo de su competencia, a fin de que se materialicen las consecuencias establecidas en el artículo 6° de la precitada Ley (anexo comunicaciones)
--	--	--	---

Así mismo, la AND ha sido requerida en calidad de Demandado por medio de Acción de Tutela bajo los siguientes datos:

Despacho Judicial	No. Proceso Tutela	Asunto	Términos
Juzgado cuarenta laboral del circuito Bogotá d.c.	REF. ACCIÓN DE TUTELA RAD: 11001-31-05-040-2023-00243-00 DTE: ELIANA TRUJILLO SÁNCHEZ C.C. 52.156.769 DDO: CORPORACIÓN AGENCIA NACIONAL DE GOBIERNO DIGITAL - AGENCIA NACIONAL DIGITAL –	Protección constitucional al derecho fundamental de estabilidad laboral reforzada por circunstancias de debilidad manifiesta por condición de salud como Trabajadora con enfermedad grave o limitaciones en mi estado físico o mental. (físico saturación de oxígeno	Un Día. Solicito cordialmente al Señor Juez, negar los amparos solicitados por improcedentes, por lo expuesto anteriormente. Desde ahora manifestamos, que nos oponemos a todas y cada una de las pretensiones que fueran encaminadas a la AGENCIA

		<p>ante el movimiento 75%, fuera de los límites permisibles o normales)</p>	<p>NACIONAL DIGITAL, toda vez no se han vulnerado los derechos fundamentales a la estabilidad laboral reforzada, así como un mínimo vital por condición de salud. Solicito cordial y respetuosamente al Señor Juez, negar los amparos solicitados por improcedentes, por lo expuesto anteriormente. Solicitamos al Señor juez, negar cada una de las pretensiones así:</p> <p>I. Negar la solicitud de reintegro a la entidad como Contratista, y mucho menos con honorarios iguales o superiores al contrato AND-021-2023.</p> <p>II. Negar el pago de honorarios dejados de percibir desde el día 01 de mayo del 2023.</p> <p>III. Negar el pago de indemnización equivalente a 180 días de honorarios. Solicito cordial y respetuosamente al Señor Juez, negar la</p>
--	--	---	--

			pretensión de la accionante en lo que respecta a conductas de maltrato puesto que la Agencia Nacional Digital no cometió ni está cometiendo atropellos contra la accionante y mucho menos conductas o prácticas de acoso durante la vigencia de sus contratos de prestación de servicios profesionales.
Juzgado veinticuatro civil Municipal de Bogotá	Incidente de Desacato dentro de la Acción de Tutela No. 110014003024 2023-00657 Incidentante: Luz Stella Rojas Durán. Incidentado(s): Corporación Agencia Nacional De Gobierno Digital – AND-.	Teniendo en cuenta la manifestación realizada por la reclamante, quien declara que la entidad incidentada no ha dado estricto cumplimiento al fallo de tutela dictado el 22 de junio de 2023, en el que se ordenó en el numeral 2º de la parte resolutive “(...) proceda a reintegrar laboralmente a Luz Stella Rojas Durán, identificada con cédula de ciudadanía N° 63.351.682 en el cargo que venía desempeñando,	CINCO DÍAS. Por los argumentos fácticos y jurídicos expuestos, solicito al Despacho, respetuosamente, deniegue el incidente de desacato interpuesto por la Señora LUZ STELLA ROJAS DURÁN por incumplimiento del fallo proferido por el Despacho que Ud. preside, toda vez que con las pruebas aportadas se logra probar que esta Entidad ha dado cabal cumplimiento a las órdenes judiciales

		<p>hasta que le sea reconocida la mesada pensional y se encuentre incluida en la nómina de pensionados”</p> <p>REQUERIR a César Augusto Aman Flórez, en calidad de director.</p> <p>REQUERIR a María Angelica González Russi, en calidad de subdirectora de Jurídica.</p>	<p>impartidas, por lo tanto, solicito dar por cumplida la orden y archivar.</p>
<p>JUZGADO 28 ADMINISTRATIVO DE MEDELLÍN</p>	<p>ACCIONANTE: DANIEL FELIPE GARCIA MURILLO</p> <p>ACCIONADO: AGENCIA NACIONAL DIGITAL</p> <p>RADICACIÓN: 05001-33-33-028-2023-00511-00</p>	<p>Posible Vulneración al Derecho de Petición.</p>	<p>Término de dos días. Solicitamos cordial y respetuosamente, desvincular a la Agencia Nacional Digital de la Acción de Tutela con Radicado No. 2023-00511 puesto que no hemos vulnerado ni puesto en peligro el Derecho fundamental de Petición del señor Daniel Felipe García Murillo, puesto que se evidencia la existencia de una respuesta de fondo y adecuada, razón por la cual solicitamos se declare</p>

		<p>improcedente la acción incoada.</p> <p>Solicitamos cordial y respetuosamente al Señor Juez, declarar improcedente el amparo solicitado por la accionante, puesto que se atendieron en su totalidad a través del radicado No. AND-EXT-0548-2023 enviada el del 25 de septiembre de 2023 la petición solicitada por la accionante, motivo por el cual, se entiende que se brinda una respuesta de fondo a la accionante, por lo tanto, dentro de la presente acción de tutela se configura de pleno la causal de carencia actual de objeto por hecho superado.</p>
--	--	---

## 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 estos 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. Culminar en debida forma y conforme lo planteado en cada una de las sesiones de trabajo, la sede electrónica de la AND para la recepción de las PQRS a través de la página web.
5. Seguir realizando la vigilancia y control de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas y atendidas por Agencia Nacional Digital.