



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PQRSD
II 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 PQRSD.....	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 PQRSD.....	6
5. RECOMENDACIONES.....	6
6. 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 segundo (II) 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

Este informe corresponde a la gestión adelantada por la Agencia sobre la atención de las PQRSD durante el segundo (II) semestre del 2023, periodo del 01 de julio al 31 de diciembre de 2023.

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
- Procedimiento Atención PQRSD V2

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 segundo 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 julio al 31 de diciembre 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	514
Correo electrónico agencianacionaldigital@and.gov.co	2
Presenciales	0
TOTAL	516

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 de este informe se recibieron 516 solicitudes, un incremento del 21 % frente al periodo anterior en comparación.

A continuación, se ilustra la variación presentada:

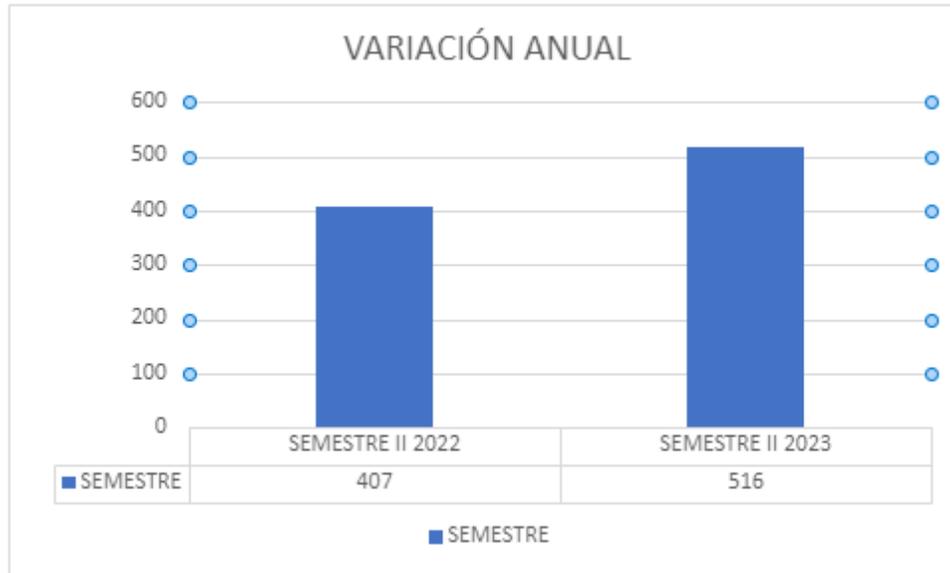


Gráfico No. 1. Variación Anual

Al realizar la comparación semestral, se evidencia un incremento en número de solicitudes entre los periodos enero a junio 2023 y julio a diciembre de 2023 equivalente al 22.86%

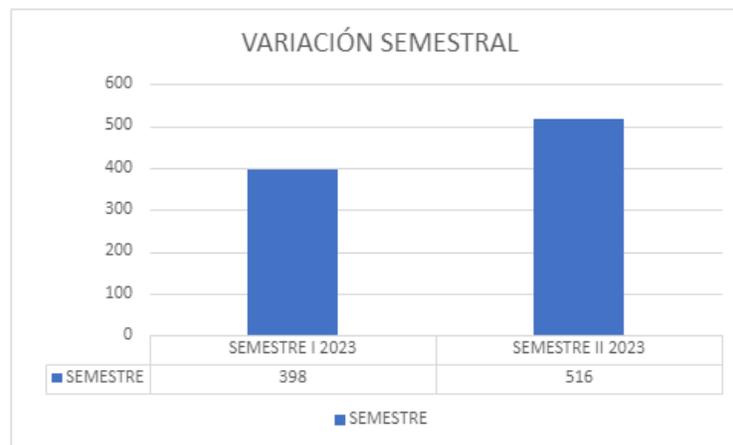


Gráfico No. 2. Variación Semestral

4.1.1. PROCESOS Y ÁREAS ENCARGADAS

Recibidas las diferentes PQRSD por los canales habilitados, desde la Subdirección Jurídica se identifica y traslada al proceso o área responsable de suministrar la información y evidencias correspondientes para responder a cada solicitud recibida.

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

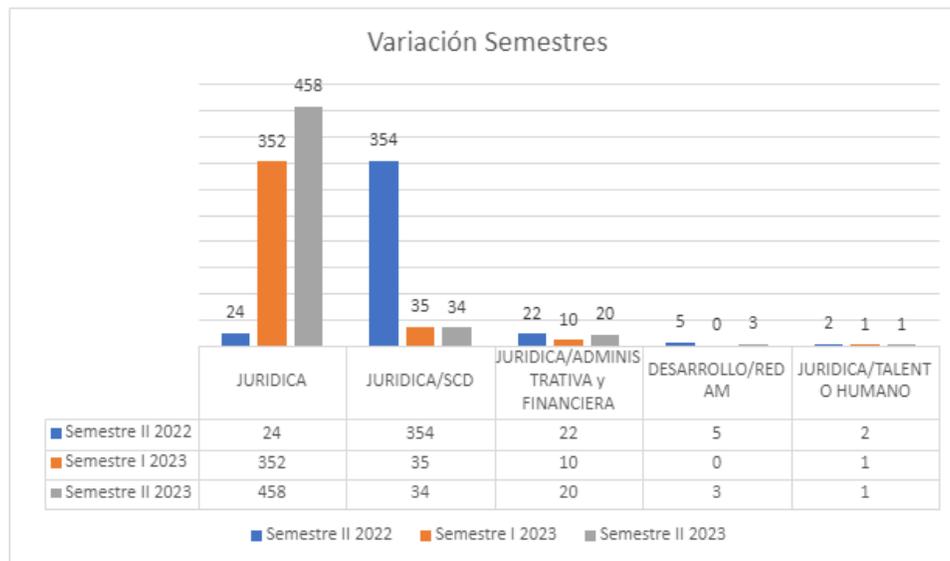
PETICIONES RECIBIDAS POR CADA CANAL	
JURIDICA	458

JURIDICA/SCD	34
JURIDICA/FINANCIERA	12
JURIDICA/ADMINISTRATIVA	8
JURIDICA/REDAM	3
JURIDICA/TALENTO HUMANO	1
Total general	516

Tabla No.2. Relación de Procesos o Áreas Encargadas

Al comparar con el periodo 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 disminuyeron su número 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. 3. 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. Interés particular
3. Traslados por competencia

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 segundo semestre 2023 de acuerdo a su tipificación:

TIPOS DE PETICION	
REDAM	270
INTERES PARTICULAR	143
TRASLADO POR COMPETENCIA	69
DERECHO DE PETICIÓN	22
ACCIÓN DE TUTELA	6
VINCULACIÓN TUTELA	2
RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA	1
ACCIÓN DE CUMPLIMIENTO	1
AUTO QUE AVOCA CONOCIMIENTO	1
QUERRELLA	1
Total general	516

Tabla No. 3. Tipificación PQRSD

En este contexto, se evidencia que la tipificación con mayor ponderación está relacionada con “REDAM” con una representación del 5%, 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:

- REDAM
- Interés particular

4.4. RESPUESTAS EXTEMPORANEAS Y/O PENDIENTES DE RESPUESTA

En el periodo objeto de este informe, se encontraron 147 peticiones pendientes de respuesta, debido a la alta rotación de personal encargado de la gestión de correo electrónico y en la misma subdirección jurídica.

Así mismo, se identificó durante el mismo periodo se recibieron dos (2) 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:

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

5. RECOMENDACIONES

- Se recomienda implementar un plan de contingencia que le permita a la Agencia seguir

gestionando las solicitudes y peticiones de manera oportuna.

- Se recomienda fortalecer los controles de primera y segunda línea de defensa que permitan mejorar continuamente el proceso de respuesta sin afectar el servicio y atención a las partes interesadas.

6. FORTALEZAS

- Durante la proyección y análisis del presente informe, se evidenció que desde la subdirección jurídica se está llevando a cabo el plan de choque para dar respuesta en el menor tiempo posible a las solicitudes pendientes.

Elaboró: Anyela Méndez Santos – Asesora de Seguimiento, Contratista