

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

Segundo semestre 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 enero al 31 de junio de 2024 y entre el 1° de Julio al 31 de Diciembre de 2024, 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 colaborado- res.
- **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:

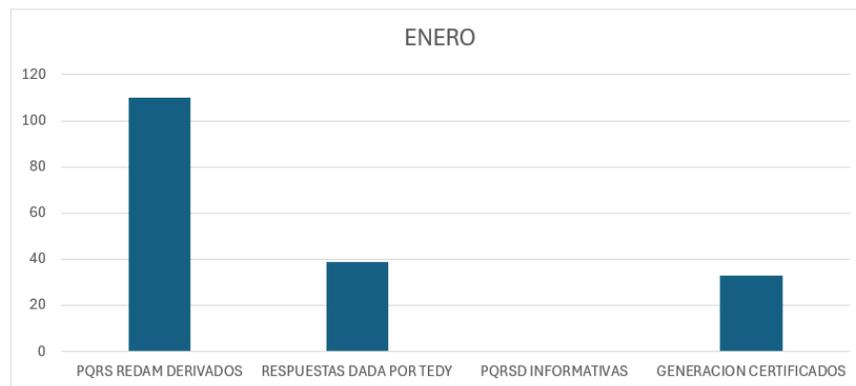
- **Petición de información entre autoridades:** Petición dirigida a la Agencia Nacional Digital por parte de una autoridad / entidad en relación con información o documentos que estén en su poder.
- **Traslado por competencia:** Se presenta cuando la autoridad a quien se dirige la petición no es competente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

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

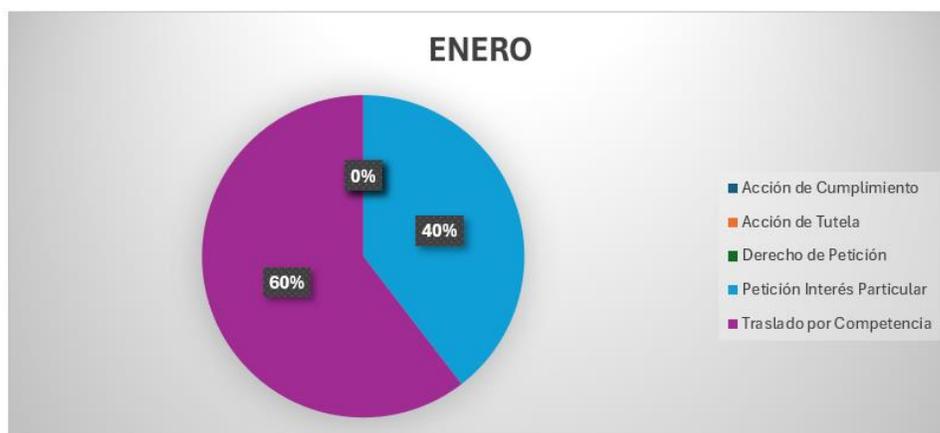
I. Clasificación de las peticiones recibidas.

En la vigencia del 2024, comprendido entre los meses de enero y diciembre, la Agencia Nacional Digital recibió un total de 1355 peticiones, distribuidas de la siguiente manera:

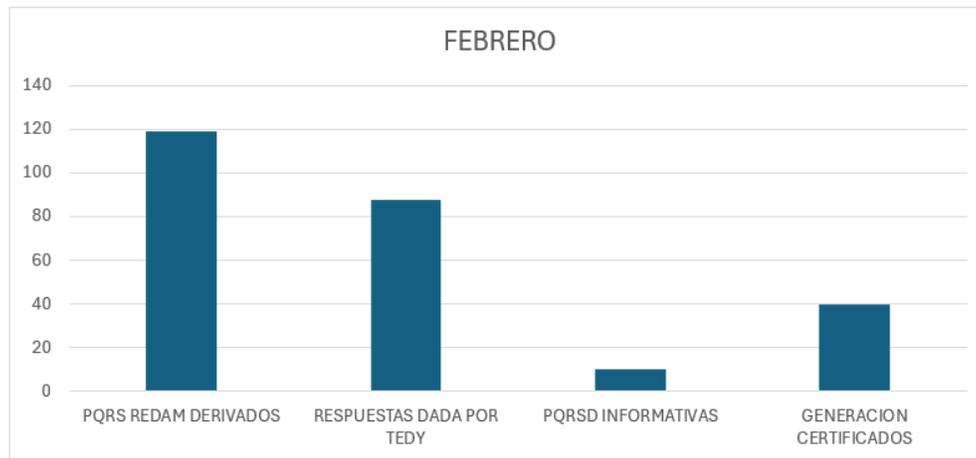
| MES | ENERO | |
|--------------------------|------------|-------------|
| PQRS D TOTALES | 182 | % |
| PQRS REDAM DERIVADOS | 110 | 60% |
| RESPUESTAS DADA POR TEDY | 39 | 21% |
| PQRS D INFORMATIVAS | 0 | 0% |
| GENERACION CERTIFICADOS | 33 | 18% |
| TOTALES (%) | | 100% |



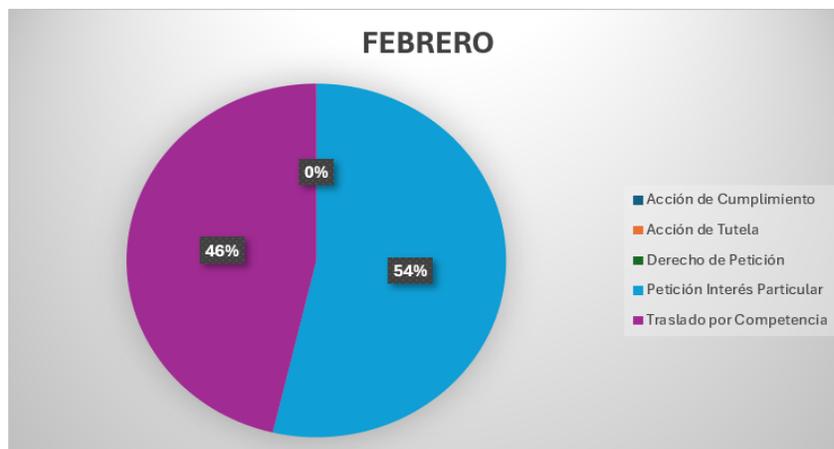
| Modalidad de PQRS D (MES) | MES ENERO | Total | % |
|---------------------------|-----------------------------|------------|-------------|
| CONSULTAS | Acción de Cumplimiento | 0 | 0% |
| | Acción de Tutela | 0 | 0% |
| | Derecho de Petición | 0 | 0% |
| | Petición Interés Particular | 72 | 40% |
| | Traslado por Competencia | 110 | 60% |
| TOTALES | | 182 | 100% |



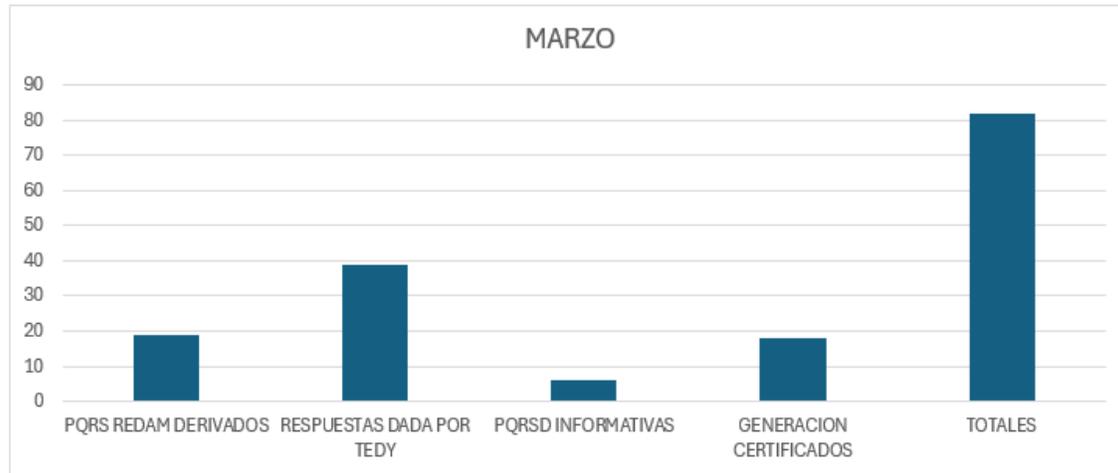
| MES | FEBRERO | |
|--------------------------|------------|-------------|
| PQRDS TOTALES | 257 | % |
| PQRS REDAM DERIVADOS | 119 | 46% |
| RESPUESTAS DADA POR TEDY | 88 | 34% |
| PQRSD INFORMATIVAS | 10 | 4% |
| GENERACION CERTIFICADOS | 40 | 16% |
| TOTALES | 257 | 100% |



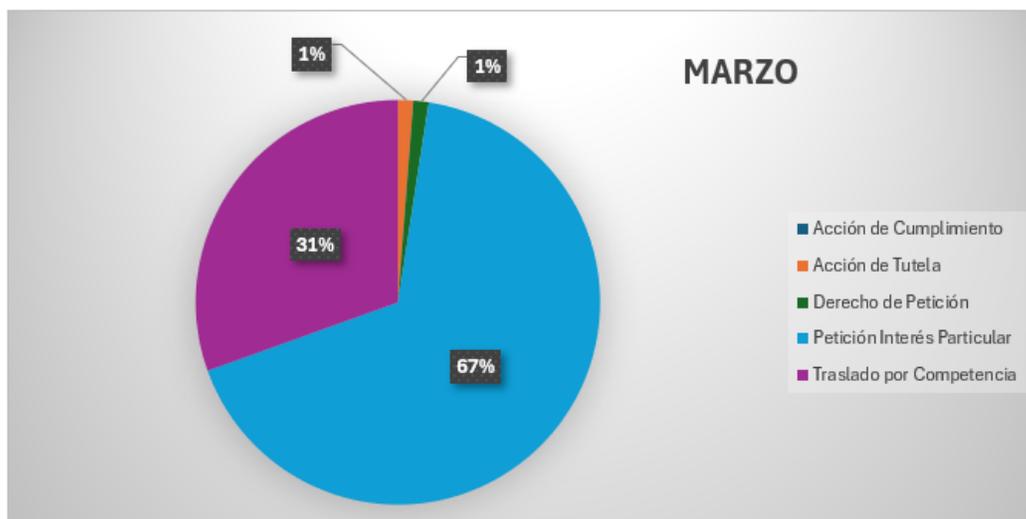
| Modalidad de PQRSD(MES) | MES FEBRERO | Total | % |
|--------------------------|-----------------------------|------------|-------------|
| CONSULTAS | Acción de Cumplimiento | 0 | 0% |
| | Acción de Tutela | 0 | 0% |
| | Derecho de Petición | 0 | 0% |
| | Petición Interés Particular | 138 | 54% |
| | Traslado por Competencia | 119 | 46% |
| TOTALES | | 257 | 100% |



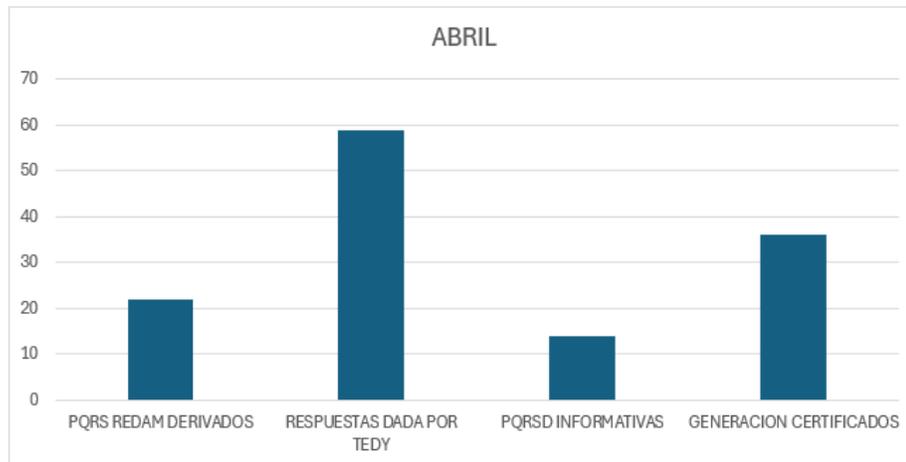
| MES | MARZO | |
|--------------------------|-----------|-------------|
| PQRDS TOTALES | 82 | % |
| PQRS REDAM DERIVADOS | 19 | 23% |
| RESPUESTAS DADA POR TEDY | 39 | 48% |
| PQRSD INFORMATIVAS | 6 | 7% |
| GENERACION CERTIFICADOS | 18 | 22% |
| TOTALES | 82 | 100% |



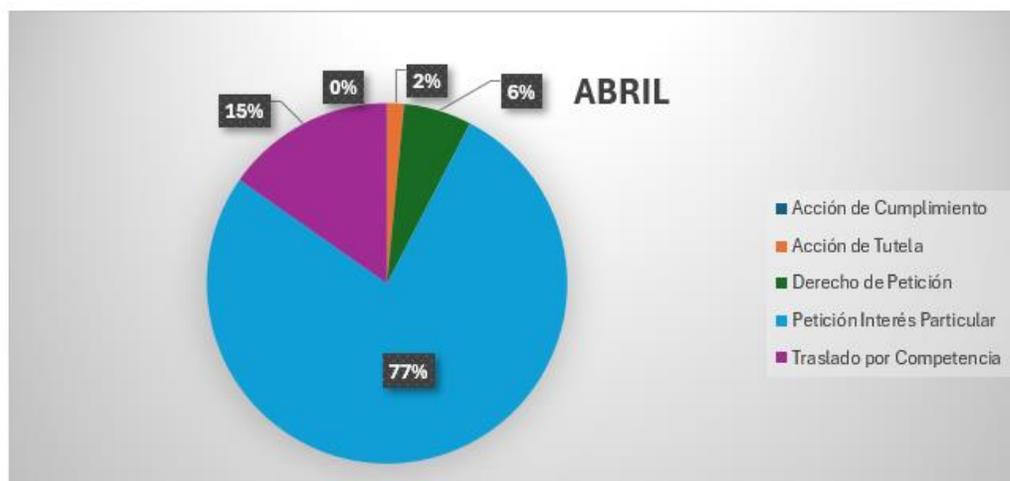
| Modalidad de PQRSD(MES) | MES MARZO | Total | % |
|--------------------------|-----------------------------|-----------|-------------|
| CONSULTAS | Acción de Cumplimiento | 0 | 0% |
| | Acción de Tutela | 1 | 1% |
| | Derecho de Petición | 1 | 1% |
| | Petición Interés Particular | 55 | 67% |
| | Traslado por Competencia | 25 | 30% |
| TOTALES | | 82 | 100% |



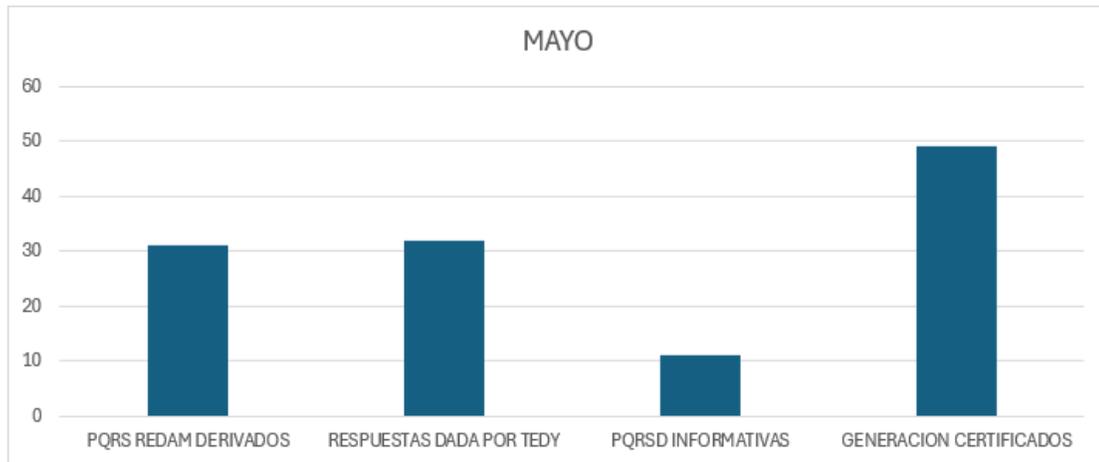
| MES | ABRIL | |
|--------------------------|------------|-------------|
| PQRDS TOTALES | 131 | % |
| PQRS REDAM DERIVADOS | 22 | 17% |
| RESPUESTAS DADA POR TEDY | 59 | 45% |
| PQRSD INFORMATIVAS | 14 | 11% |
| GENERACION CERTIFICADOS | 36 | 27% |
| TOTALES (%) | | 100% |



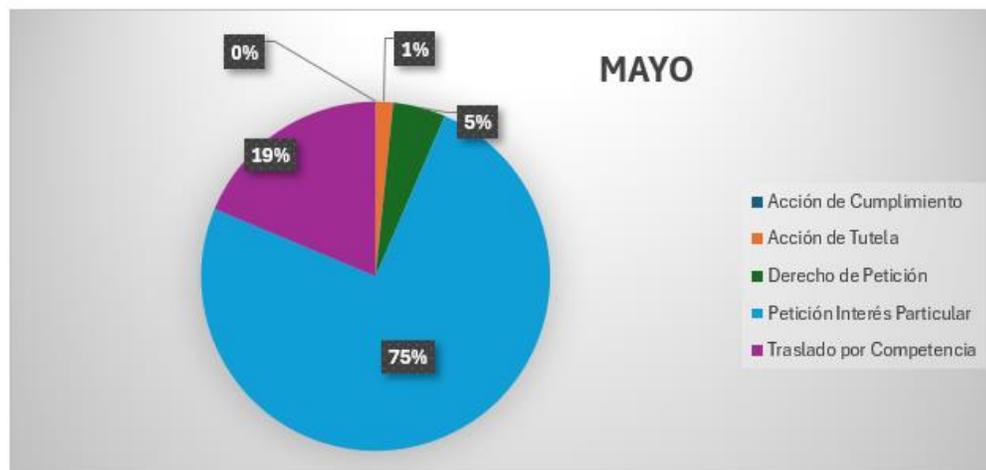
| Modalidad de PQRSD(MES) | MES ABRIL | Total | % |
|--------------------------|-----------------------------|------------|-------------|
| CONSULTAS | Acción de Cumplimiento | 0 | 0% |
| | Acción de Tutela | 2 | 2% |
| | Derecho de Petición | 8 | 6% |
| | Petición Interés Particular | 101 | 77% |
| | Traslado por Competencia | 20 | 15% |
| TOTALES | | 131 | 100% |



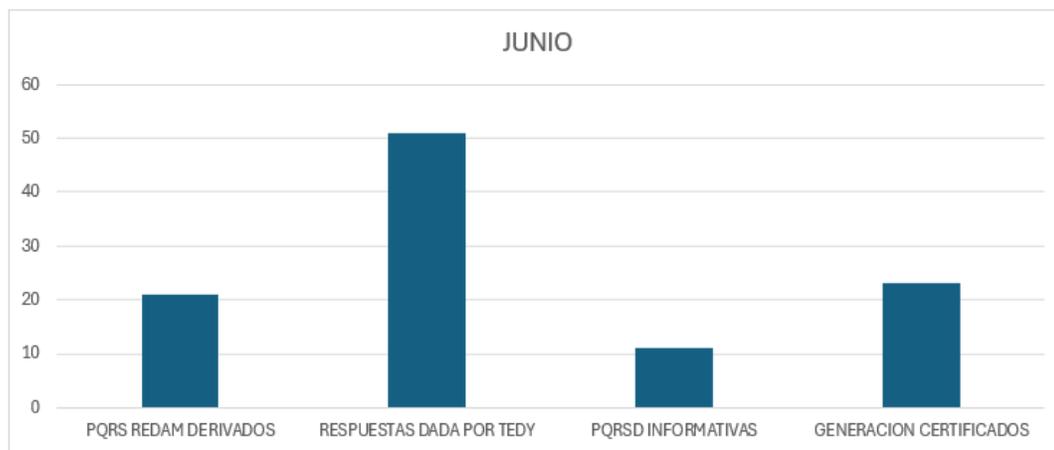
| MES | MAYO | |
|--------------------------|------------|-------------|
| PQRDS TOTALES | 123 | % |
| PQRS REDAM DERIVADOS | 31 | 25% |
| RESPUESTAS DADA POR TEDY | 32 | 26% |
| PQRSD INFORMATIVAS | 11 | 9% |
| GENERACION CERTIFICADOS | 49 | 40% |
| TOTALES (%) | | 100% |



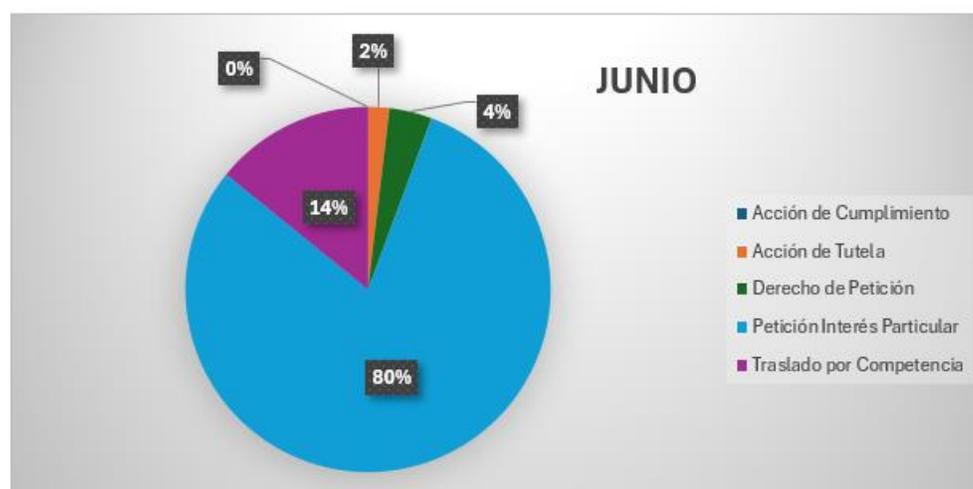
| PQRSD(MES) | MES MAYO | Total | % |
|----------------|-----------------------------|------------|-------------|
| CONSULTAS | Acción de Cumplimiento | 0 | 0% |
| | Acción de Tutela | 2 | 2% |
| | Derecho de Petición | 6 | 5% |
| | Petición Interés Particular | 92 | 75% |
| | Traslado por Competencia | 23 | 19% |
| TOTALES | | 123 | 100% |



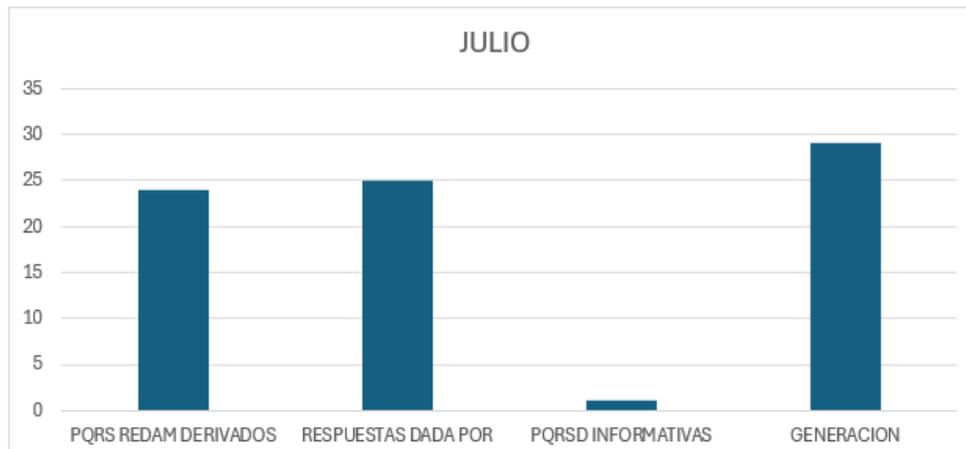
| MES | JUNIO | |
|--------------------------|-------|------|
| PQRDS TOTALES | 106 | % |
| PQRS REDAM DERIVADOS | 21 | 20% |
| RESPUESTAS DADA POR TEDY | 51 | 48% |
| PQRSD INFORMATIVAS | 11 | 10% |
| GENERACION CERTIFICADOS | 23 | 22% |
| TOTALES (%) | | 100% |



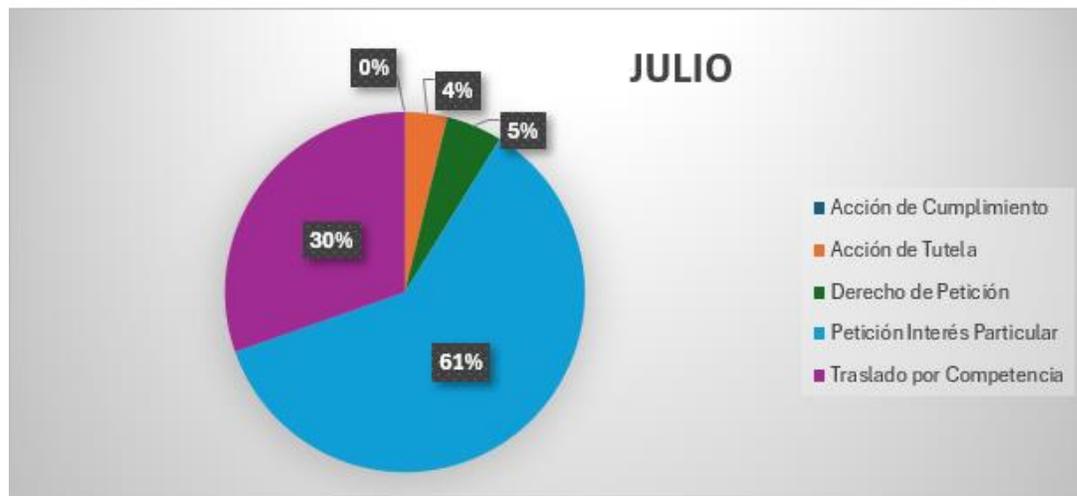
| Modalidad de PQRSD(MES) | MES JUNIO | Total | % |
|--------------------------|-----------------------------|-------|------|
| CONSULTAS | Acción de Cumplimiento | 0 | 0% |
| | Acción de Tutela | 2 | 2% |
| | Derecho de Petición | 4 | 4% |
| | Petición Interés Particular | 85 | 80% |
| | Traslado por Competencia | 15 | 14% |
| TOTALES | | 106 | 100% |



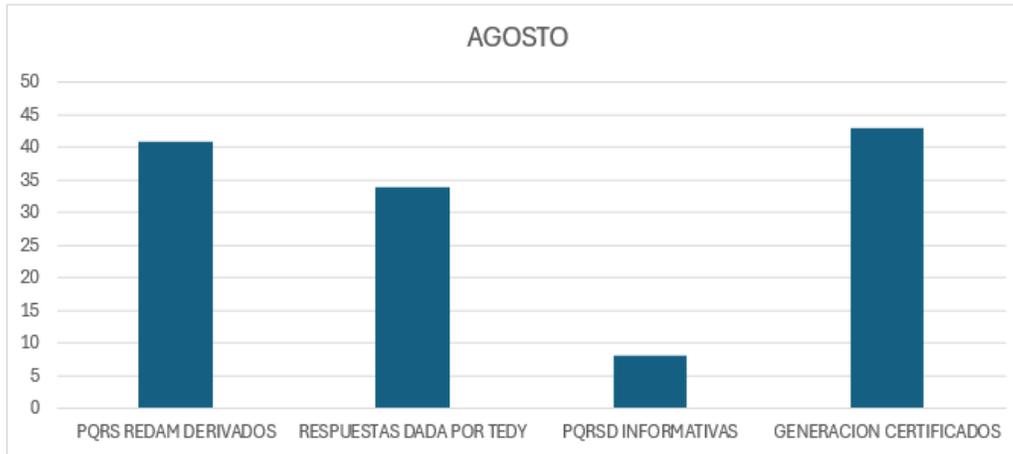
| MES | JULIO | |
|--------------------------|-----------|-------------|
| PQRDS TOTALES | 79 | % |
| PQRS REDAM DERIVADOS | 24 | 30% |
| RESPUESTAS DADA POR TEDY | 25 | 32% |
| PQRSD INFORMATIVAS | 1 | 1% |
| GENERACION CERTIFICADOS | 29 | 37% |
| TOTALES (%) | | 100% |



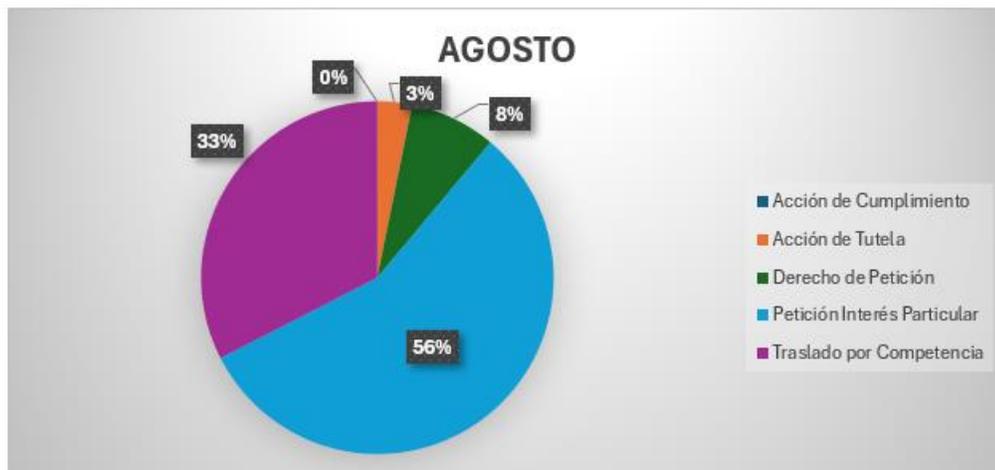
| Modalidad de PQRSD(MES) | MES JULIO | Total | % |
|--------------------------|-----------------------------|-----------|-------------|
| CONSULTAS | Acción de Cumplimiento | 0 | 0% |
| | Acción de Tutela | 3 | 4% |
| | Derecho de Petición | 4 | 5% |
| | Petición Interés Particular | 48 | 61% |
| | Traslado por Competencia | 24 | 30% |
| TOTALES | | 79 | 100% |



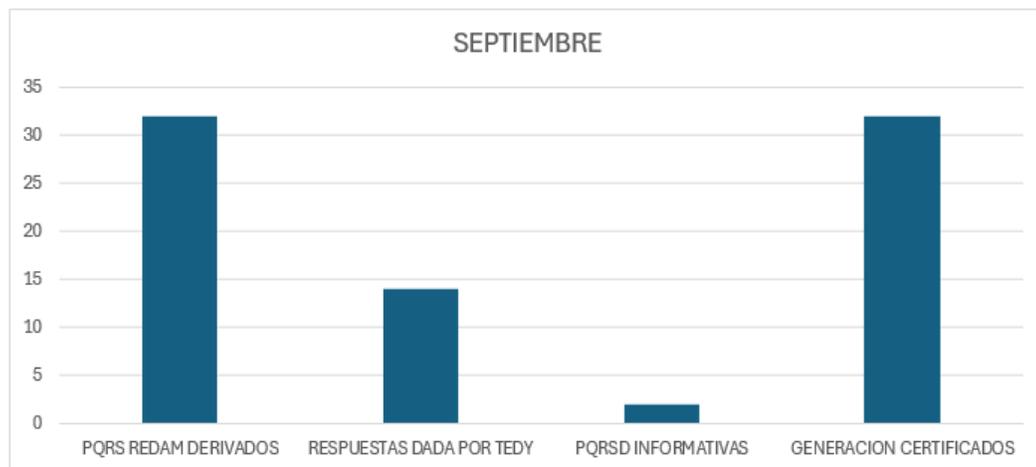
| MES | AGOSTO | |
|--------------------------|------------|-------------|
| PQRDS TOTALES | 126 | % |
| PQRS REDAM DERIVADOS | 41 | 33% |
| RESPUESTAS DADA POR TEDY | 34 | 27% |
| PQRSD INFORMATIVAS | 8 | 6% |
| GENERACION CERTIFICADOS | 43 | 34% |
| TOTALES (%) | | 100% |



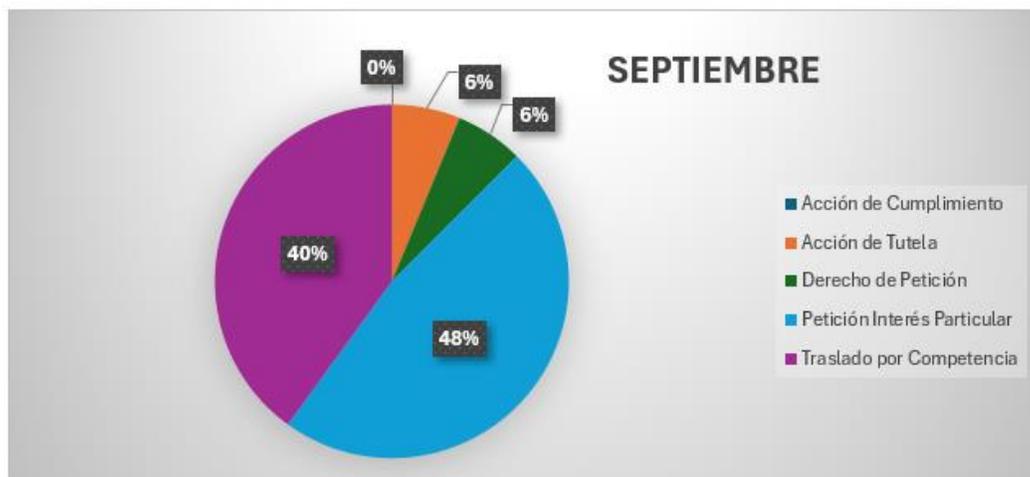
| Modalidad de PQRSD(MES) | MES AGOSTO | Total | % |
|--------------------------|-----------------------------|------------|-------------|
| CONSULTAS | Acción de Cumplimiento | 0 | 0% |
| | Acción de Tutela | 4 | 3% |
| | Derecho de Petición | 10 | 8% |
| | Petición Interés Particular | 71 | 71% |
| | Traslado por Competencia | 41 | 33% |
| TOTALES | | 126 | 100% |



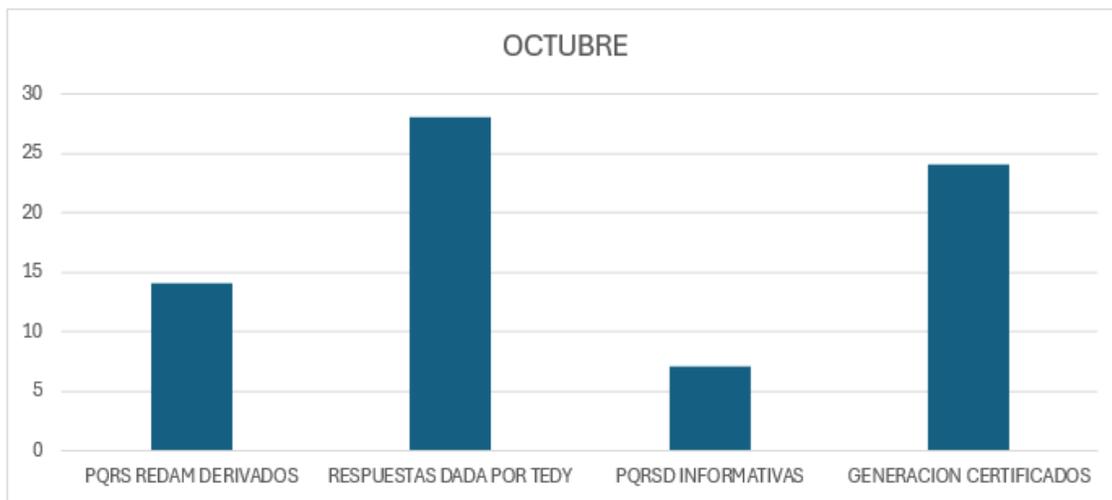
| MES | SEPTIEMBRE | |
|--------------------------|------------|------|
| PQRDS TOTALES | 80 | % |
| PQRS REDAM DERIVADOS | 32 | 40% |
| RESPUESTAS DADA POR TEDY | 14 | 18% |
| PQRSD INFORMATIVAS | 2 | 2% |
| GENERACION CERTIFICADOS | 32 | 40% |
| TOTALES (%) | | 100% |



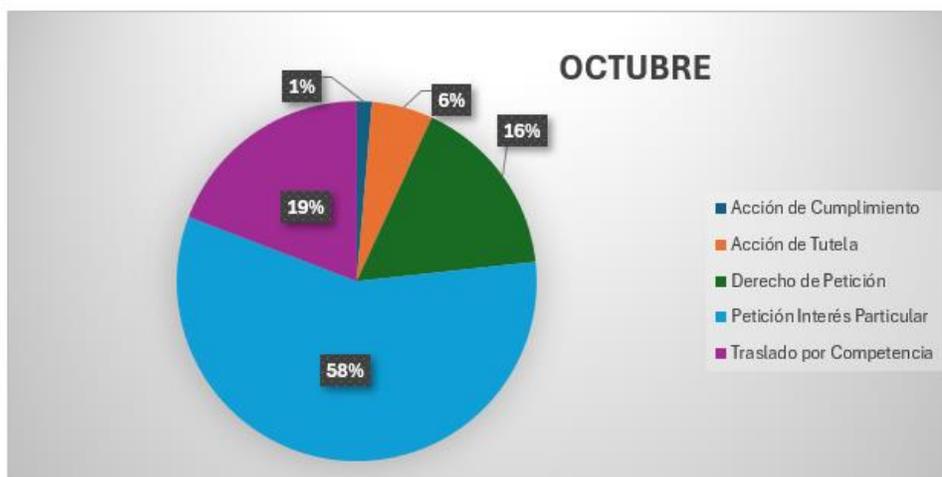
| Modalidad de PQRSD(MES) | MES SEPTIEMBRE | Total | % |
|--------------------------|-----------------------------|-------|------|
| CONSULTAS | Acción de Cumplimiento | 0 | 0% |
| | Acción de Tutela | 5 | 6% |
| | Derecho de Petición | 5 | 6% |
| | Petición Interés Particular | 38 | 48% |
| | Traslado por Competencia | 32 | 40% |
| TOTALES | | 80 | 100% |



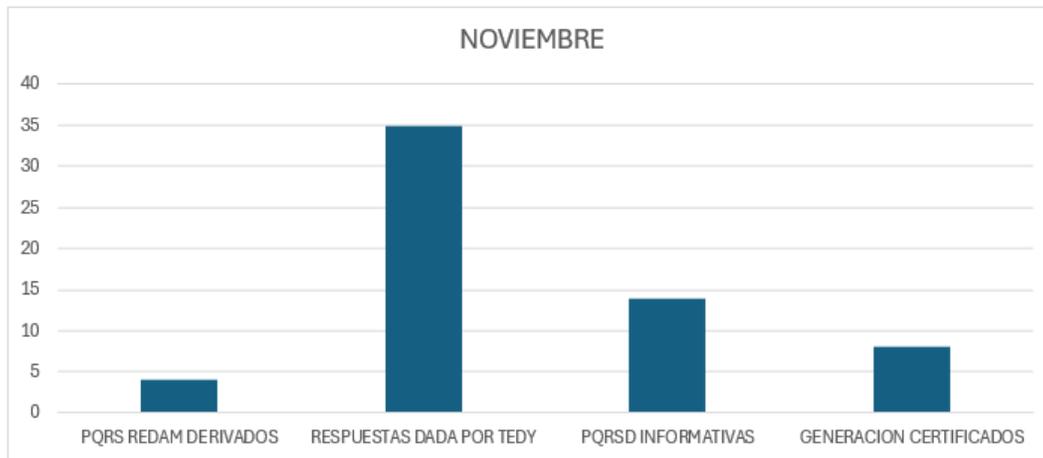
| MES | OCTUBRE | |
|--------------------------|-----------|-------------|
| PQRDS TOTALES | 73 | % |
| PQRS REDAM DERIVADOS | 14 | 19% |
| RESPUESTAS DADA POR TEDY | 28 | 38% |
| PQRSD INFORMATIVAS | 7 | 10% |
| GENERACION CERTIFICADOS | 24 | 33% |
| TOTALES (%) | | 100% |



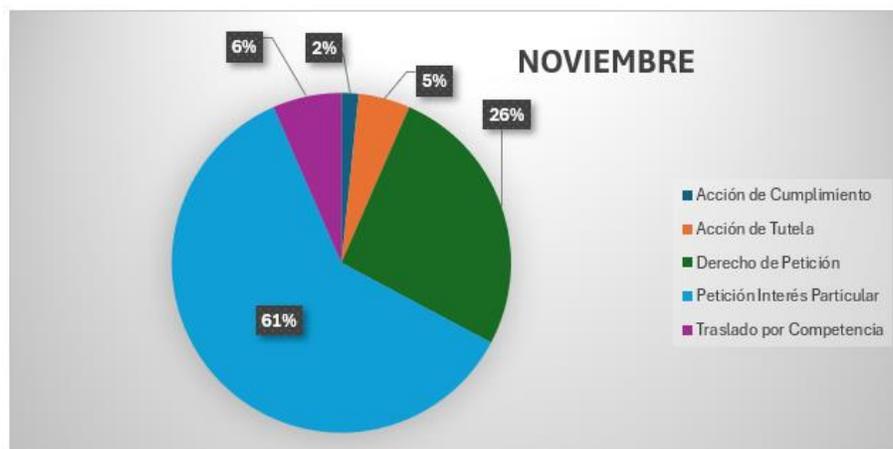
| Modalidad de PQRSD(MES) | MES OCTUBRE | Total | % |
|--------------------------|-----------------------------|-----------|-------------|
| CONSULTAS | Acción de Cumplimiento | 1 | 2% |
| | Acción de Tutela | 4 | 5% |
| | Derecho de Petición | 12 | 16% |
| | Petición Interés Particular | 42 | 58% |
| | Traslado por Competencia | 14 | 19% |
| TOTALES | | 73 | 100% |



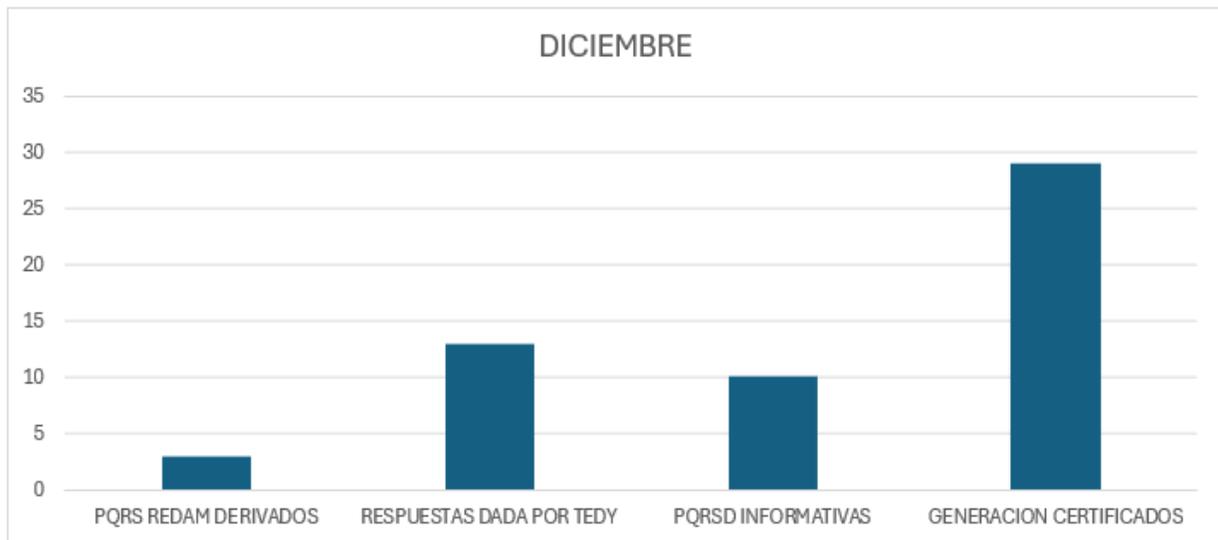
| Modalidad de PQRS(MES) | MES NOVIEMBRE | Total | % |
|-------------------------|-----------------------------|-----------|-------------|
| CONSULTAS | Acción de Cumplimiento | 1 | 2% |
| | Acción de Tutela | 3 | 5% |
| | Derecho de Petición | 16 | 26% |
| | Petición Interés Particular | 37 | 59% |
| | Traslado por Competencia | 4 | 8% |
| TOTALES | | 61 | 100% |



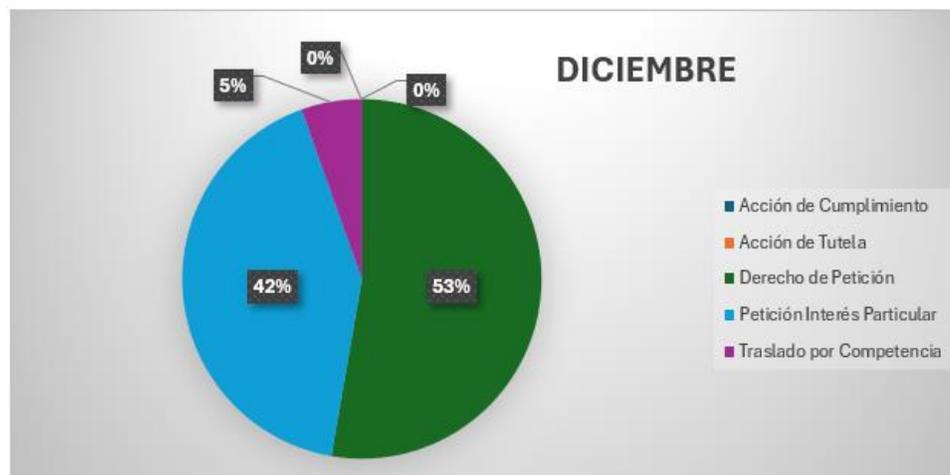
| MES | NOVIEMBRE | |
|--------------------------|-----------|-------------|
| PQRDS TOTALES | 61 | % |
| PQRS REDAM DERIVADOS | 4 | 7% |
| RESPUESTAS DADA POR TEDY | 35 | 57% |
| PQRS D INFORMATIVAS | 14 | 23% |
| GENERACION CERTIFICADOS | 8 | 13% |
| TOTALES (%) | | 100% |



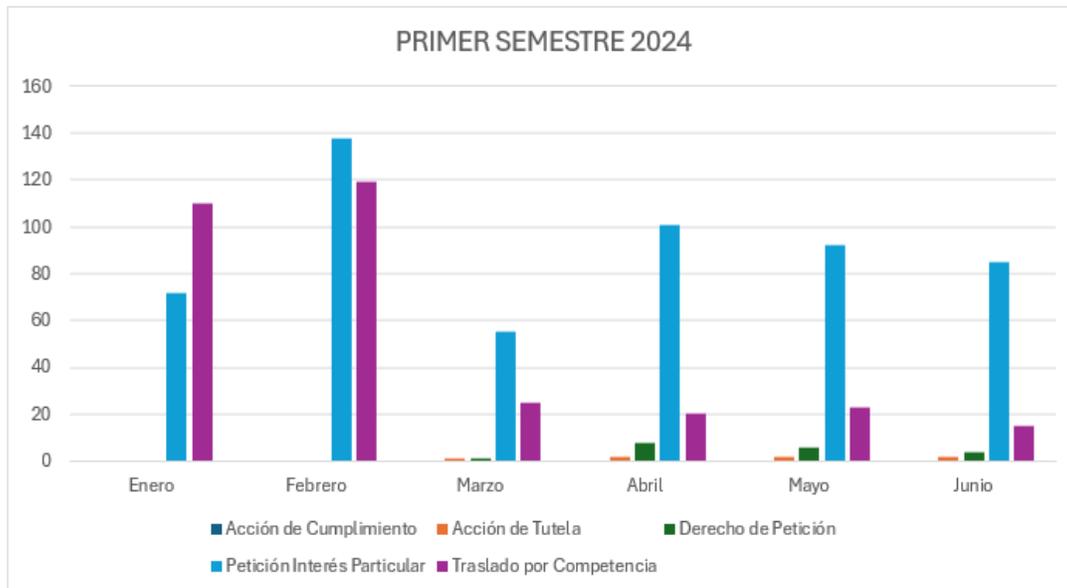
| MES | DICIEMBRE | |
|--------------------------|-----------|-------------|
| PQRDS TOTALES | 55 | % |
| PQRS REDAM DERIVADOS | 3 | 5% |
| RESPUESTAS DADA POR TEDY | 13 | 24% |
| PQRSD INFORMATIVAS | 10 | 18% |
| GENERACION CERTIFICADOS | 29 | 53% |
| TOTALES (%) | | 100% |



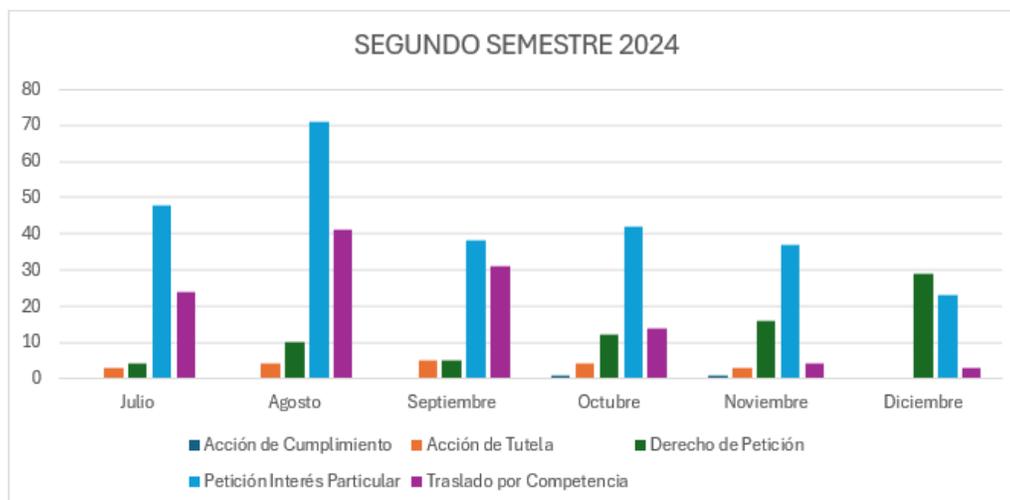
| Modalidad de PQRSD(MES) | MES DICIEMBRE | Total | % |
|--------------------------|-----------------------------|-----------|-------------|
| CONSULTAS | Acción de Cumplimiento | 0 | 0% |
| | Acción de Tutela | 0 | 0% |
| | Derecho de Petición | 29 | 53% |
| | Petición Interés Particular | 23 | 42% |
| | Traslado por Competencia | 3 | 5% |
| TOTALES | | 55 | 100% |



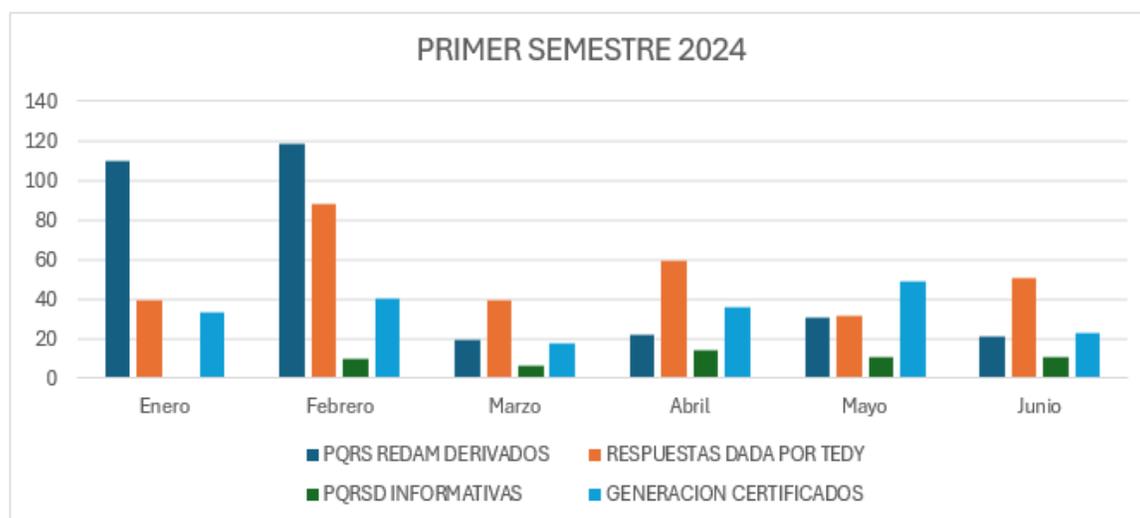
| PRIMER SEMESTRE 2024 | | | | | | | |
|-----------------------------|------------|------------|-----------|------------|------------|------------|------------|
| Modalidad de PQRS | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | TOTAL |
| Acción de Cumplimiento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Acción de Tutela | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 |
| Derecho de Petición | 0 | 0 | 1 | 8 | 6 | 4 | 19 |
| Petición Interés Particular | 72 | 138 | 55 | 101 | 92 | 85 | 543 |
| Traslado por Competencia | 110 | 119 | 25 | 20 | 23 | 15 | 312 |
| Total | 182 | 257 | 82 | 131 | 123 | 106 | 881 |



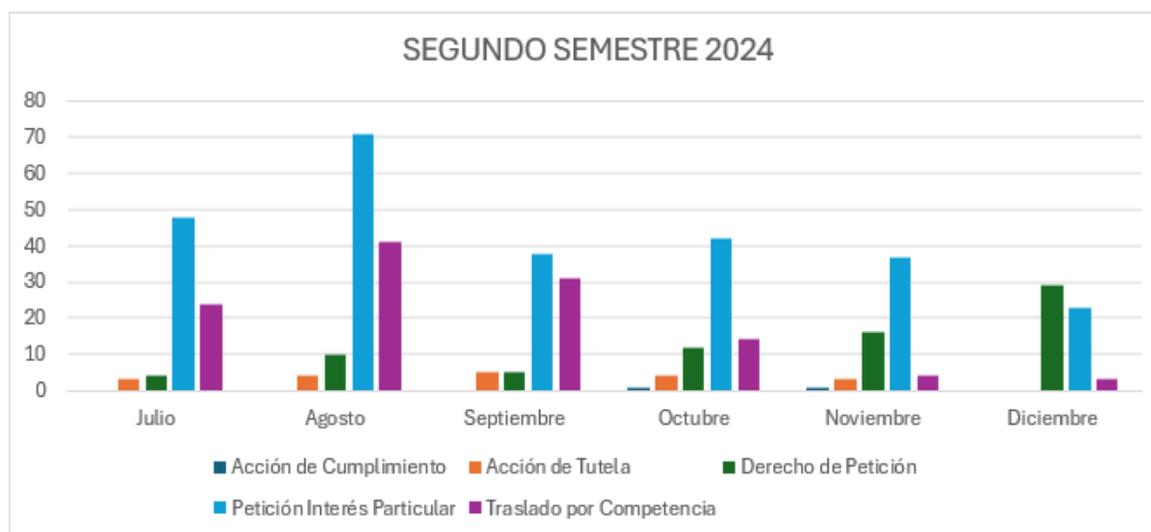
| SEGUNDO SEMESTRE 2024 | | | | | | | |
|-----------------------------|-----------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Modalidad de PQRS | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | TOTAL |
| Acción de Cumplimiento | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| Acción de Tutela | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 0 | 19 |
| Derecho de Petición | 4 | 10 | 5 | 12 | 16 | 29 | 76 |
| Petición Interés Particular | 48 | 71 | 38 | 42 | 37 | 23 | 259 |
| Traslado por Competencia | 24 | 41 | 31 | 14 | 4 | 3 | 117 |
| Total | 79 | 126 | 79 | 73 | 61 | 55 | 473 |



| Modalidad de PQRSD | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | TOTALES |
|--------------------------|------------|------------|-----------|------------|------------|------------|------------|
| PQRS REDAM DERIVADOS | 110 | 119 | 19 | 22 | 31 | 21 | 322 |
| RESPUESTAS DADA POR TEDY | 39 | 88 | 39 | 59 | 32 | 51 | 308 |
| PQRSD INFORMATIVAS | 0 | 10 | 6 | 14 | 11 | 11 | 52 |
| GENERACION CERTIFICADOS | 33 | 40 | 18 | 36 | 49 | 23 | 199 |
| Total | 182 | 257 | 82 | 131 | 123 | 106 | 881 |



| 2024 | | | | | | | |
|-----------------------------|-----------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Modalidad de PQRSD | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | TOTALES |
| Acción de Cumplimiento | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| Acción de Tutela | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 0 | 19 |
| Derecho de Petición | 4 | 10 | 5 | 12 | 16 | 29 | 76 |
| Petición Interés Particular | 48 | 71 | 38 | 42 | 37 | 23 | 259 |
| Traslado por Competencia | 24 | 41 | 31 | 14 | 4 | 3 | 117 |
| Total | 79 | 126 | 80 | 73 | 61 | 55 | 471 |

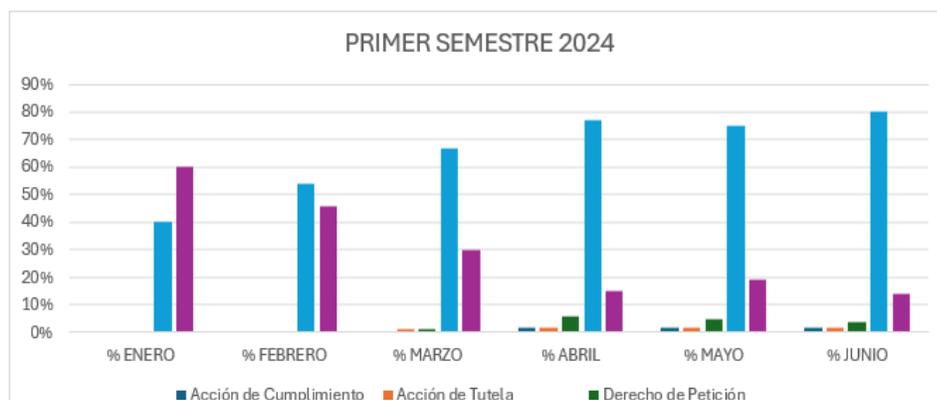


I. Participación de acuerdo a la modalidad de petición

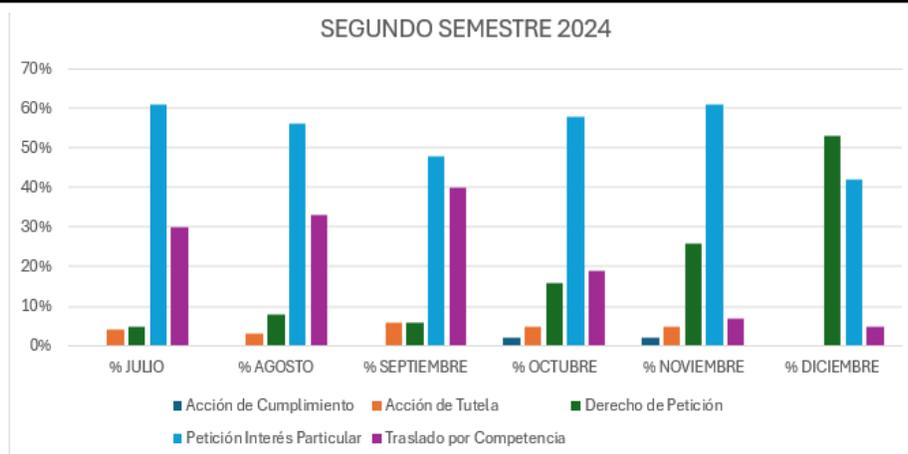
En relación con los radicados según las modalidades del derecho de petición, la participación esta dividida de la siguiente forma:

| 2024 | | | | | | |
|-----------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Modalidad de PQRS | % ENERO | % FEBRERO | % MARZO | % ABRIL | % MAYO | % JUNIO |
| Acción de Cumplimiento | 0% | 0% | 0% | 2% | 2% | 2% |
| Acción de Tutela | 0% | 0% | 1% | 2% | 2% | 2% |
| Derecho de Petición | 0% | 0% | 1% | 6% | 5% | 4% |
| Petición Interés Particular | 40% | 54% | 67% | 77% | 75% | 80% |
| Traslado por Competencia | 60% | 46% | 30% | 15% | 19% | 14% |
| Total | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

II.



| 2024 | | | | | | |
|-----------------------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|
| Modalidad de PQRS | % JULIO | % AGOSTO | % SEPTIEMBRE | % OCTUBRE | % NOVIEMBRE | % DICIEMBRE |
| Acción de Cumplimiento | 0% | 0% | 0% | 2% | 2% | 0% |
| Acción de Tutela | 4% | 3% | 6% | 5% | 5% | 0% |
| Derecho de Petición | 5% | 8% | 6% | 16% | 26% | 53% |
| Petición Interés Particular | 61% | 56% | 48% | 58% | 61% | 42% |
| Traslado por Competencia | 30% | 33% | 40% | 19% | 7% | 5% |
| Total | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

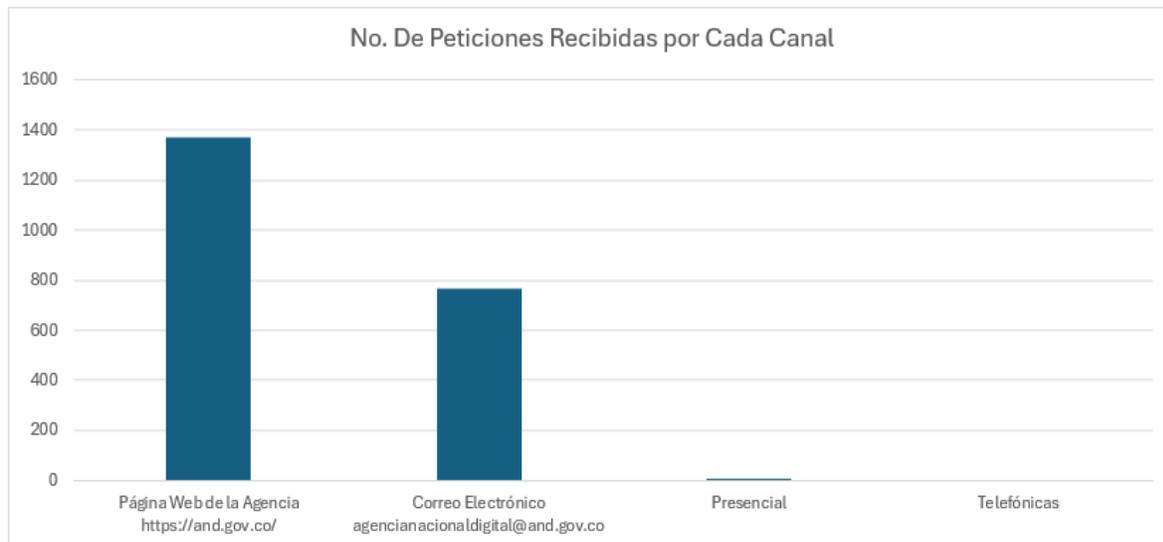


Canales de recepción de las peticiones

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, 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 2024, se recibieron las siguientes peticiones discriminadas por cada uno de los medios disponibles por la AND, de la siguiente manera:

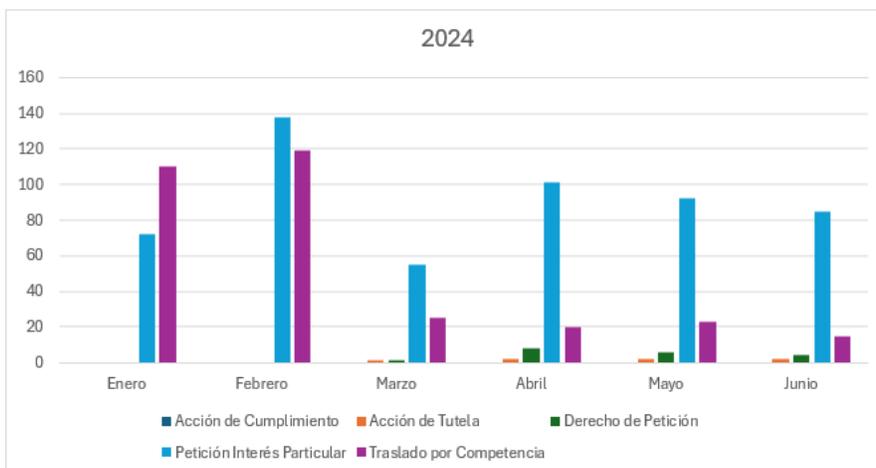
| Canales o Medios de Recepción de las PQRSD | No. De Peticiones Recibidas por Cada Canal |
|---|--|
| Página Web de la Agencia https://and.gov.co/ | 1372 |
| Correo Electrónico agencianacionaldigital@and.gov.co | 769 |
| Presencial | 5 |
| Telefónicas | 0 |

La anterior información, se representa de la siguiente manera:

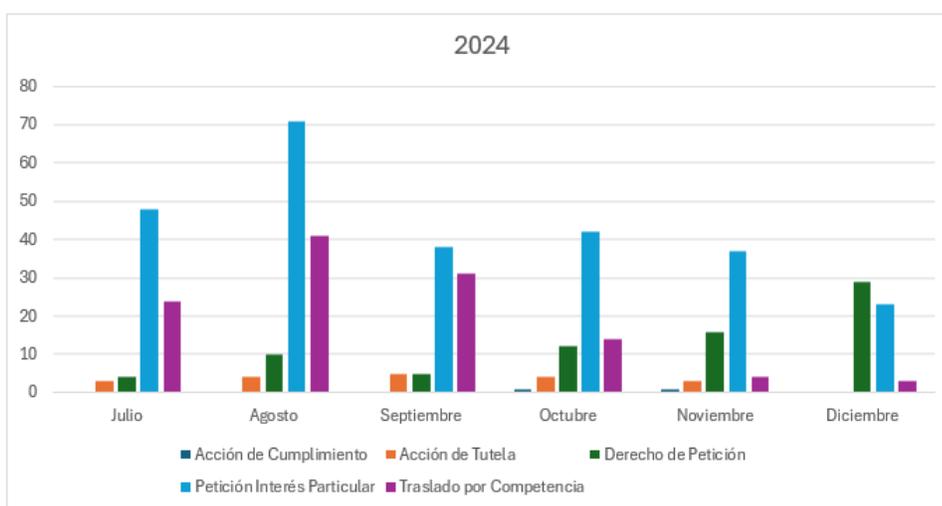




| 2024 | | | | | | | |
|-----------------------------|------------|------------|-----------|------------|------------|------------|------------|
| Modalidad de PQRS | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | TOTALES |
| Acción de Cumplimiento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Acción de Tutela | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 |
| Derecho de Petición | 0 | 0 | 1 | 8 | 6 | 4 | 19 |
| Petición Interés Particular | 72 | 138 | 55 | 101 | 92 | 85 | 543 |
| Traslado por Competencia | 110 | 119 | 25 | 20 | 23 | 15 | 312 |
| Total | 182 | 257 | 82 | 131 | 123 | 106 | 881 |



| 2024 | | | | | | | |
|-----------------------------|-----------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Modalidad de PQRS | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | TOTALES |
| Acción de Cumplimiento | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| Acción de Tutela | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 0 | 19 |
| Derecho de Petición | 4 | 10 | 5 | 12 | 16 | 29 | 76 |
| Petición Interés Particular | 48 | 71 | 38 | 42 | 37 | 23 | 259 |
| Traslado por Competencia | 24 | 41 | 31 | 14 | 4 | 3 | 117 |
| Total | 79 | 126 | 80 | 73 | 61 | 55 | 471 |



III. Peticiones recibidas por la AND discriminadas por mes.

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

IV. Temas más consultados en el primer semestre del año 2024

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 la Generación de certificaciones de prestación de servicio.

Por último, se evidencia que otro de los temas más consultados por los peticionarios es con los Servicios Ciudadanos Digitales, especialmente las solicitudes sobre errores y dificultades en el proceso de registro del Servicio de Autenticación Digital. Otras peticiones están

encaminadas requerir información sobre los trámites que se pueden realizar a través de carpeta Ciudadana Digital.

V. Actuaciones de la AND ante las autoridades judiciales.

Durante el año 2024, 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 |
|--|--|--|--|
| Proc. II Judicial Administrativa 131 <procjudadm131@procuraduria.gov.co> | N.º E-2024-136015/054 de 20/02/2024 Fecha de Reparto: 28 de Febrero de 2024 Vinculados: Agencia Nacional Digital | CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL PROCURADURÍA 131 JUDICIAL II PARA ASUNTOS ADMINISTRATIVOS | VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NACIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, concediéndoles el término de cinco (5) días. Señalar la hora 8:30 a. m. del día 08 de abril de 2024, para la celebración de la audiencia de conciliación no presencial sincrónica, por lo que desde ahora se les requiere para se instalen el programa MICROSOFT TEAMS para realización de la audiencia. |



| | | | |
|--|---|--|---|
| Centro Servicios Judiciales Civil Circuito - Bogotá - Bogotá D.C. <cse-rejecbta@cen-doj.ramajudicial.gov.co> | INFORME ACCION DE TUTELA RADICADO 76001-33- 33-004-2024-00059-00. | Agencia Nacional Digital del Registro de Deudores Alimentarios Morosos – REDAM y del Centro Zonal de Ciudad Bolívar. | VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NACIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, concediéndoles el término de un (1) día. |
|--|---|--|---|

| | | | |
|--|--|--|---|
| Juzgado 02 Penal Circuito Conocimiento - Meta - Villavicencio <pcto02vcio@cen-doj.ramajudicial.gov.co> | INFORME ACCION DE TUTELA RADICADO 500013104002-2024-00048-00 | REGISTRO DE DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSOS (REDAM). | VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NACIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, concediéndoles el término de un (1) día. |
|--|--|--|---|

| | | | |
|---|---|--|---|
| Secretaría Sala Familia Tribunal - Valle del Cauca - Cali <ssfamcali@cendoj.ramajudicial.gov.co> | Acción de Tutela No. 76 001 22 10 000 2024 00062 00 | REGISTRO DE DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSOS (REDAM). | VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NACIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, concediéndoles el término de un (1) día. |
| Myriam Hernandez Correa <mhernanc@cendoj.ramajudicial.gov.co> | Acción de Tutela de Ángela María Gómez Rojas contra la Juez Tercera de Familia de Ejecución de Sentencias de Bogotá y Otros. RAD 11001-22-10-000-2024-00709-00. | REGISTRO DE DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSOS (REDAM). | VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NACIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, concediéndoles el término de un (1) día. |
| Myriam Hernandez Correa <mhernanc@cendoj.ramajudicial.gov.co> | INFORME ACCION DE TUTELA RADICADO 11001-22-10-000-2024-00832-00. | REGISTRO DE DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSOS (REDAM). | VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NACIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, concediéndoles el término de un (1) día. |



| | | | |
|--|--|---|--|
| Juzgado 11 Civil Municipal - Meta - Villavicencio <j11cmpalvcio@cendoj.ramajudicial.gov.co> | ACCION DE TUTELA - JUZGADO SEGUNDO DE FAMILIA VILLAVICENCIO | REGISTRO DE DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSOS (RE-DAM). | VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NACIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, concediéndole el término de dos días. |
| Tutelas Sala Civil Familia - Magdalena - Santa Marta <tutelascfsmta@cendoj.ramajudicial.gov.co> | ACCION DE TUTELA - DATA CREDITO | INFORMACION FINANCIERA | VINCULAR A LA AGENCIA NACIONAL DIGITAL. |
| Johan Sebastian Muñoz Parra <jmunozp@cendoj.ramajudicial.gov.co> | ACCION DE TUTELA - JUZGADO TREINTA Y CINCO DE FAMILIA BOGOTA | REGISTRO DE DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSOS (RE-DAM). | VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NACIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, concediéndole el término de un día. |



| | | | |
|--|--|--|---|
| Myriam Hernandez Correa <mhernanc@cendoj.ramajudicial.gov.co> | ACCION DE TUTELA - JUZGADO OCTAVO DE FAMILIA DE BOGOTA | REGISTRO DE DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSOS (REDAM). | VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NACIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, concediéndole el término de un día. |
| Juzgado 01 Promiscuo Municipal - Huila - San Agustín <j01prmpalsgus@cendoj.ramajudicial.gov.co> | ACCION DE TUTELA - CUMPLACE REGISTRO REDAM | REGISTRO DE DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSOS (REDAM). | VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NACIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, concediéndole el término de tres días. |
| Juzgado 39 Familia Circuito - Bogotá - Bogotá D.C. <j39fctobta@cendoj.ramajudicial.gov.co> | ACCION DE TUTELA - REDAM INSCRIPCION | REDAM INSCRIPCION | VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NACIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, concediéndole el término de un día. |



| | | | |
|---|---------------------------------------|--|---|
| Centro Servicios Judiciales Juzgado Penal Municipal - Meta - Villavicencio <censersap@cendoj.ramajudicial.gov.co> | ACCION DE TUTELA - REDAM INSCRIPCION | REDAM INSCRIPCION | VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NACIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, concediéndole el término de un día. |
| Juzgado 01 Laboral Circuito - Huila - Neiva <lcto01nei@cendoj.ramajudicial.gov.co> | ACCION DE TUTELA - REDAM INSCRIPCION | REDAM INSCRIPCION | VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NACIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, concediéndole el término de un día. |
| Secretaría Sala Civil Familiar - Valle del Cauca - Guadalajara De Buga <> | ACCION DE TUTELA - REDAM JUZGADO BUGA | REGISTRO DE DEUDORES ALI-MENTARIOS MOROSOS (RE-DAM). | VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NACIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, concediéndole el término de tres días. |



| | | | |
|---|---|--|--|
| Secretaría Sala Familia Tribunal - Valle del Cauca - Cali <ssfamcali@ cendoj.rama judicial.gov. co> | ACCION DE TUTELA - REDAM JUZGADO TRECE DE CALI | REGISTRO DE DEUDORES ALI- MENTARIOS MOROSOS (RE- DAM). | VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NACIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, concediéndole el término de un día. |
| Ana Liliana Albanil Rios <aalbaniri@ cendoj.rama judicial.gov. co> | ACCION DE TUTELA REDAM | REGISTRO DE DEUDORES ALI- MENTARIOS MOROSOS (RE- DAM). | VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NACIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, concediéndole el término de dos días. |
| Myriam Hernandez Correa- Secretaria de Familia Bogotá <secfabta@ cendoj.rama judicial.gov. co> | ACCION DE TUTELA REDAM | REGISTRO DE DEUDORES ALI- MENTARIOS MOROSOS (RE- DAM). | VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NACIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, concediéndole el término de un día. |



| | | | |
|---|-----------------------------------|--|--|
| Myriam Hernandez Correa- Secretaria de Familia Bogotá <secfabta@cendoj.ramajudicial.gov.co> | ACCION DE TUTELA REDAM (REGISTRO) | REGISTRO DE DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSOS (REDAM). | VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NACIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, concediéndole el término de un día. |
| Myriam Hernandez Correa- Secretaria de Familia Bogotá <secfabta@cendoj.ramajudicial.gov.co> | ACCION DE TUTELA REDAM (REGISTRO) | REGISTRO DE DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSOS (REDAM). | VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NACIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, concediéndole el término de un día. |
| Myriam Hernandez Correa- Secretaria de Familia Bogotá <secfabta@cendoj.ramajudicial.gov.co> | ACCION DE TUTELA REDAM (REGISTRO) | REGISTRO DE DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSOS (REDAM). | VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NACIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, concediéndole el término de un día. |



| | | | |
|--|-----------------------------------|--|--|
| Myriam Hernandez Correa <mhernanc @cendoj.ra majudicial.g ov.co> | ACCION DE TUTELA REDAM (REGISTRO) | REGISTRO DE DEUDORES ALI- MENTARIOS MOROSOS (RE- DAM). | VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NACIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, concediéndole el término de un día. |
| Johan Sebastian Muñoz Parra <jmunozp@ cendoj.rama judicial.gov. co> | ACCION DE TUTELA REDAM (REGISTRO) | REGISTRO DE DEUDORES ALI- MENTARIOS MOROSOS (RE- DAM). | VINCULAR al representante legal de la AGENCIA NACIONAL DIGITAL, o quienes hagan sus veces, concediéndole el término de un día. |

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 la nube de la entidad y/o herramienta que permita diligenciar las solicitudes radicadas ante la Agencia, que permita la trazabilidad y control de las mismas.
2. 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.
3. Capacitación periódica a los colaboradores que tienen que ver con la atención de las solicitudes al interior de la Agencia.

Cordialmente,



MARTHA CECILIA CAÑÓN SOLANO
Subdirectora Jurídica

Proyectó: Tedy I. Piñeres Nuñez – Abogado – Contratista - Subdirección Jurídica. 