



Agencia  
Nacional Digital



**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRSD)**  
Cuarto trimestre 2025 Subdirección Jurídica





## Agencia Nacional Digital



### **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 diciembre de 2025, 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:

- a. 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.





## Agencia Nacional Digital



- b. 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
- c. Queja: Es toda manifestación de insatisfacción, relacionada con la conducta o comportamiento inadecuado por parte de la Agencia Nacional Digital o sus colaboradores.
- d. Reclamo: Es toda manifestación de inconformidad sobre el servicio que presta la Agencia nacional Digital.
- e. 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.
- f. Solicitud de información o documentos: Requerimiento de acceso a información, documentos, actos o actuaciones adelantadas por la Agencia Nacional Digital.
- g. 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:

- h. 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.
- i. 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 el año 2025, la Agencia Nacional Digital recibió un total de 1051 peticiones distribuidas de la siguiente manera:

#### **1. Enero**

Edificio Murillo Toro Cra. 8a entre calles 12 y 13 pisos 1 y 2, Bogotá, Colombia.  
Teléfono: 301 6537266 – E-mail: [agencianacionaldigital@and.gov.co](mailto:agencianacionaldigital@and.gov.co)  
Twitter: @ANDigital\_Col; Facebook: Corporación Agencia Nacional de Gobierno Digital  
[www.and.gov.co](http://www.and.gov.co)





## Agencia Nacional Digital



### A. Informe General de atención.

Tipo de PQRSD	Enero	%
Tutelas	3	5,36
Derecho de Petición	53	94,64
Totales	56	100,00

### B. Informe Desglosado de atención.

Tipo de PQRSD	Enero	%
Servicios Ciudadanos Digitales	35	62,5
Trámite de Subdirección Jurídica	15	26,79
Certificaciones	6	10,71
Totales	56	100,00

## 2. Febrero

### A. Informe General de atención.

Tipo de PQRSD	Febrero	%
Tutelas	2	2,00
Derecho de Petición	98	98,00
Totales	100	100,00

### B. Informe Desglosado de atención.

Tipo de PQRSD	Febrero	%
Servicios Ciudadanos Digitales	50	50
Trámite de Subdirección Jurídica	45	45
Certificaciones	5	5
Totales	100	100,00

## 3. Marzo





## Agencia Nacional Digital



### A. Informe General de atención.

Tipo de PQRSD	Marzo	%
Tutelas	0	0,00
Derecho de Petición	101	100,00
Totales	101	100,00

### B. Informe Desglosado de atención.

Tipo de PQRSD	Marzo	%
Servicios Ciudadanos Digitales	55	45,46
Trámite de Subdirección Jurídica	38	37,62
Certificaciones	8	7,92
Totales	101	100,00

## 4. Abril

### A. Informe General de atención.

Tipo de PQRSD	Abril	%
Tutelas	0	0
Derecho de Petición	98	100
Totales	98	100,00

### B. Informe Desglosado de atención.

Tipo de PQRSD	Abril	%
Servicios Ciudadanos Digitales	65	66,33
Trámite de Subdirección Jurídica	26	26,53
Certificaciones	7	7,14
Totales	98	100,00

## 5. Mayo





## Agencia Nacional Digital



### A. Informe General de atención.

Tipo de PQRSD	Mayo	%
Tutelas	0	0,00
Derecho de Petición	81	100,00
Totales	81	100,00

### B. Informe Desglosado de atención.

Tipo de PQRSD	Mayo	%
Servicios Ciudadanos Digitales	60	74,07
Trámite de Subdirección Jurídica	17	20,99
Certificaciones	4	4,94
Totales	81	100,00

## 6. Junio

### A. Informe General de atención.

Tipo de PQRSD	Junio	%
Tutelas	2	2,2
Derecho de Petición	89	97,8
Totales	91	100,00

### B. Informe Desglosado de atención.

Tipo de PQRSD	Junio	%
Servicios Ciudadanos Digitales	45	49,45
Trámite de Subdirección Jurídica	42	46,15
Certificaciones	4	4,4
Totales	91	100,00





## Agencia Nacional Digital



### 7. Julio

#### C. Informe General de atención.

Tipo de PQRSD	Julio	%
Tutelas	2	2,63
Derecho de Petición	74	97,37
Totales	76	100,00

#### D. Informe Desglosado de atención.

Tipo de PQRSD	Julio	%
Servicios Ciudadanos Digitales	30	39,47
Trámite de Subdirección Jurídica	20	26,32
Certificaciones	26	34,21
Totales	76	100,00

### 8. Agosto

#### E. Informe General de atención.

Tipo de PQRSD	Agosto	%
Tutelas	2	3,33
Derecho de Petición	58	96,67
Totales	60	100,00

#### F. Informe Desglosado de atención.

Tipo de PQRSD	Agosto	%
Servicios Ciudadanos Digitales	25	41,67
Trámite de Subdirección Jurídica	18	30
Certificaciones	17	28,33
Totales	60	100,00





## Agencia Nacional Digital



### 9. Septiembre

#### G. Informe General de atención.

Tipo de PQRSD	Septiembre	%
Tutelas	4	2,08
Derecho de Petición	188	97,92
Totales	192	100,00

#### H. Informe Desglosado de atención.

Tipo de PQRSD	Septiembre	%
Servicios Ciudadanos Digitales	30	15,62
Trámite de Subdirección Jurídica	154	80,21
Certificaciones	8	4,17
Totales	192	100,00

### 10. Octubre

#### I. Informe General de atención.

Tipo de PQRSD	Septiembre	%
Tutelas	3	3,37
Derecho de Petición	83	96,63
Totales	86	100,00

#### J. Informe Desglosado de atención.

Tipo de PQRSD	Septiembre	%
Servicios Ciudadanos Digitales	27	31,4
Trámite de Subdirección Jurídica	54	62,79
Certificaciones	5	5,81
Totales	86	100,00





## Agencia Nacional Digital



### 11. Noviembre

#### K. Informe General de atención.

Tipo de PQRSD	Septiembre	%
Tutelas	0	0
Derecho de Petición	54	100,00
Totales	54	100,00

#### L. Informe Desglosado de atención.

Tipo de PQRSD	Septiembre	%
Servicios Ciudadanos Digitales	30	55,56
Trámite de Subdirección Jurídica	17	31,48
Certificaciones	7	12,96
Totales	54	100,00

### 12. Diciembre

#### M. Informe General de atención.

Tipo de PQRSD	Septiembre	%
Tutelas	2	3,57
Derecho de Petición	54	96,43
Totales	56	100,00

#### N. Informe Desglosado de atención.

Tipo de PQRSD	Septiembre	%
Servicios Ciudadanos Digitales	17	30,36
Trámite de Subdirección Jurídica	26	46,43
Certificaciones	13	23,21
Totales	56	100,00





# Agencia Nacional Digital



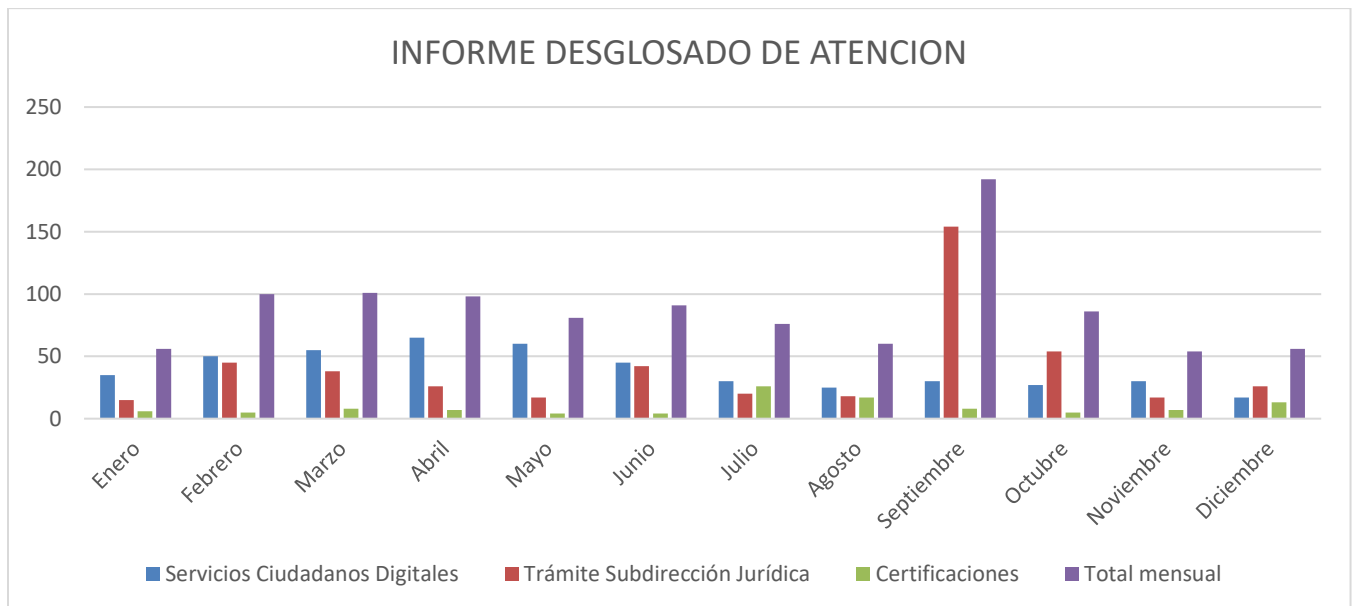
## II. Informe general

Entre enero y Diciembre de 2025, se recibieron 1051 PQRSD, distribuidas de la siguiente forma:

Informe semestral de atención PQRSD 2025												
Tipo de PQRSD	Enero	%	Febrero	%	Marzo	%	Abril	%	Mayo	%	Junio	%
Tutelas	3	2,56	2	2,00	0	0,00	0	0	0	0,00	2	2,22
Derecho de Petición	53	97,44	98	98,00	101	100,00	98	100	81	100,00	89	97,78
Totales	56	100,00	100	100,00	101	100,00	98	100,00	81	100,00	91	100,00

Informe semestral de atención PQRSD 2025												
Tipo de PQRSD	Julio	%	Agosto	%	Septiembre	%	Octubre	%	Noviembre	%	Diciembre	%
Tutelas	2	2,22	2	2,22	4	2,22	3	3,37	0	0	2	3,57
Derecho de Petición	74	97,44	58	98,00	188	97,78	83	96,63	54	100	54	96,43
Totales	76	100,00	60	100,00	163	100,00	86	100,00	54	100,00	56	100,00



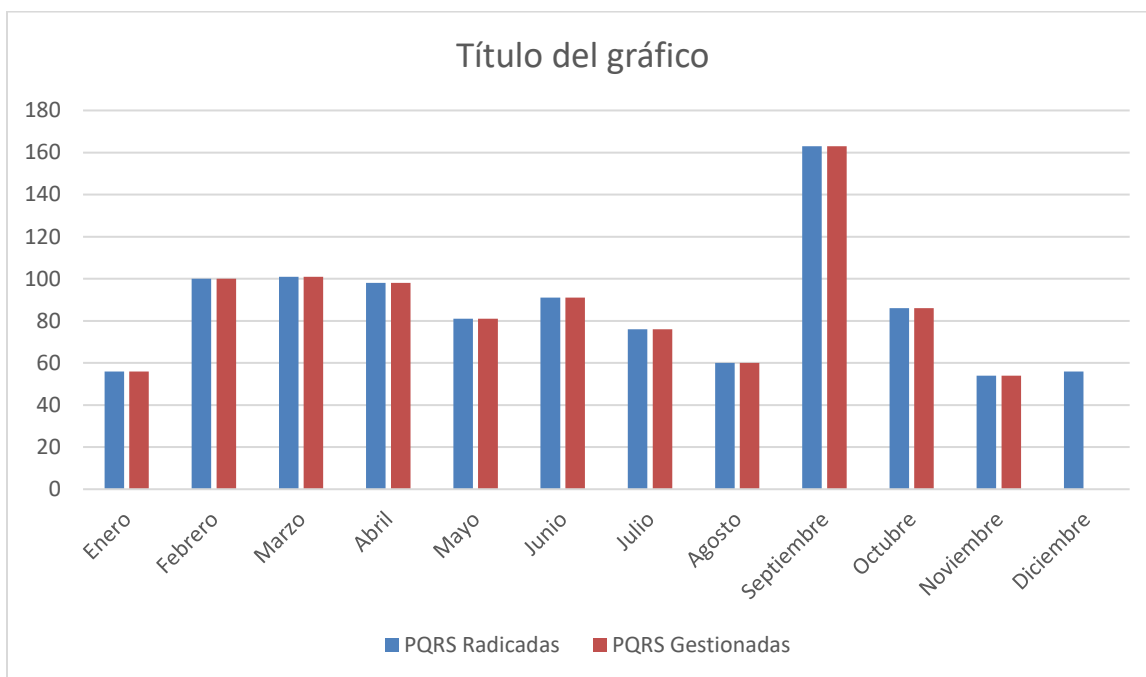


## Agencia Nacional Digital



### III. Informe de atención

De las 1051 PQRS recibidas entre enero y septiembre de 2025, su totalidad fueron atendidas:



### IV. Canales de atención

Para cumplir con el mandato establecido en el artículo 23 Constitucional, desarrollado por la Ley 1755 de 2015, la AND dispuso de los siguientes canales.

- A. Página web de la Agencia Nacional Digital <https://and.gov.co>.
- B. Correo electrónico: [agencianacionaldigital@and.gov.co](mailto:agencianacionaldigital@and.gov.co).
- C. Presenciales: Edificio Murillo Toro Cra. 8ª entre Calles 12 t 13 pisos 1 y 2 Bogotá,
- D. Telefónica: +57 3016537266.

### V. Recomendaciones

Con base en la gestión adelantada por la Subdirección Jurídica y las situaciones observadas






## Agencia Nacional Digital



durante la vigencia objeto de análisis se logra concluir que la Agencia Nacional Digital 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 se proponen los siguientes ejes:

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. Fortalecer la nube de la entidad para continuar respaldando la información de trámite de cada de las PQRS.
4. Adelantar procesos de automatización que permitan acelerar los trámites.

**Proyecto:** Tedy I. Piñeres Nuñez. Abogado Subdirección Jurídica. 

**Aprobó:** Paula Andrea Ricaurte Ávila – Subdirectora Jurídica. 