



**Agencia
Nacional Digital**



**INFORME DE SEGUIMIENTO A TRÁMITE DE PQRSD I
SEMESTRE 2026**

BOGOTÁ, JULIO 2026

CONTENIDO

1.INTRODUCCION3

2.OBJETIVO3

3.ALCANCE3

4.NORMATIVIDAD3

5.RESULTADO DEL SEGUIMIENTO.....4

5.1. GESTIÓN DE PQRSD.....5

5.2. TEMAS MÁS CONSULTADOS.....9

6. RECOMENDACIONES.....10

1. INTRODUCCION

El presente informe se realiza atendiendo a la normatividad vigente dentro de las Obligaciones de Control Interno para evaluar la adecuada atención de las PQRSD en la Agencia Nacional Digital, en adelante AND.

2. OBJETIVO

Realizar el seguimiento a la gestión y trazabilidad de las PQRSD (Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias) recibidas por los diferentes canales dispuestos por la Agencia Nacional Digital durante el primer semestre de la vigencia 2026, así como su oportunidad de respuesta, y el cumplimiento a la normatividad aplicable en la entidad. Así mismo se verifica la efectividad y la aplicación de controles vinculados al procedimiento de PQRSD.

3. ALCANCE

El desarrollo del presente informe comprende la revisión de las PQRSD registradas para el período comprendido entre el 1 de enero de 2026 al 30 de junio de 2026.

4. NORMATIVIDAD

Tabla 1. Normatividad y cumplimiento proceso PQRSD.

Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia	Establece el derecho fundamental de petición, permitiendo a cualquier persona presentar solicitudes respetuosas a las autoridades y obtener una respuesta oportuna y de fondo.	CUMPLE: Se realiza el trámite y cumplimiento de términos respecto a las solicitudes presentadas por los interesados
Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la	CUMPLE: La Agencia Nacional De Gobierno Digital tiene asignado el procedimiento a la Subdirección Jurídica quien se encarga de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, de acuerdo con la misión de la Entidad. Además una vez elabore los informes de PQRSD de manera trimestral debe enviar a comunicaciones estratégicas para la publicación en la sede electrónica La Agencia Nacional de Gobierno Digital ha dispuesto un Link de PQRSD en su sede Electrónica https://and.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/informacion-de-

	entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.	entidad/mecanismos-de-presentacion-directa/radicar-pqrsd
Ley 1755 de 2015	"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".	CUMPLE: La Agencia Nacional Digital, tramita y cumple con los términos legales en las respuesta de fondo, clara, precisa y congruente con lo solicitado.
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PQRSD (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS) Versión: 4 GI.PR.01 Vigencia 24/10/2024 SIGAND		CUMPLE.
Artículo 4.10 del Anexo 2, Resolución 1519 de 2020, todas las entidades del Estado deben remitir informes trimestrales sobre la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) que se reciben, procesan y resuelven.		NO CUMPLE: No se realiza la publicación de manera periódica en la página web de la entidad en la ruta: 4.10 Informes trimestrales sobre acceso a la información, quejas y reclamos.

La Agencia Nacional Digital cuenta con el proceso Gestión Grupos de Interés, dentro del cual se encuentra su carta descriptiva, procedimientos, formatos y caracterización de usuarios. Dentro de los documentos que se destacan está el procedimiento de ATENCIÓN DE PQRSD Versión: 4 de fecha 24 de octubre de 2024, por lo que se recomienda su actualización.

Metodología:

Como insumo para la realización del presente informe, se tuvo en cuenta las PQRSD radicadas a través del Link de atención y servicio a la ciudadanía, la gestión realizada por la subdirección Jurídica para su clasificación y respuesta oportuna y los informes publicados de PQRSD del I y II Trimestre de 2026 por la subdirección Jurídica.

5. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

5.1. GESTIÓN DE PQRSD

CANALES DE ATENCIÓN:

La Agencia Nacional Digital -AND- ha dispuesto en la sede electrónica en la pestaña “atención y servicios a la Ciudadanía” el link para la radicación de las PQRSD, canales de atención, glosario y preguntas frecuentes.

Información sedes

Sede principal

 **Dirección:** Edificio Murillo Toro Cra 8ª entre calles 12 y 13,
pisos 1 y 2.
Cundinamarca, Bogotá D.C.
Código postal: 111711

 **Horario de Atención:** Lunes a Viernes
de 8:00 am a 5:00 pm.

Correo Institucional: agencianacionaldigital@and.gov.co

 **Correo de Notificaciones Judiciales:**
agencianacionaldigital@and.gov.co

Correo para notificar un presunto conflicto de interés:
conflictodeinteres@and.gov.co

Pide una cita

Desde la Agencia Nacional Digital ponemos a tu disposición diferentes canales para que te comuniques con nosotros, también puedes radicar tu PQRSD [aquí](#)

<https://and.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/canales-de-atencion-pide-cita>

Proceso: Proceso Seguimiento, Medición Evaluación Y Control
INFORME SEGUIMIENTO A PQRSD I SEMESTRE 2026

¡Para nosotros es muy importante contar contigo!

Si deseas presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia sobre los servicios prestados por la Agencia Nacional Digital AND ten en cuenta la siguiente información: Consulta el Instructivo PQRSD y ten en cuenta los pasos para realizar una solicitud exitosa.



Instructivo PQRSD

¿Qué es una PQRSD?

PETICIONES: Solicitud verbal o escrita que presenta una persona natural o jurídica ante la AND por los canales dispuestos para tal fin.

QUEJAS: Es la manifestación de inconformidad por parte de una persona natural o jurídica, generada por el comportamiento en la atención a los mismos, ya sea de carácter administrativa o por presuntas conductas no deseables de los colaboradores de la AND, operadores y entidades públicas o privadas vinculadas en la prestación de servicios.

RECLAMOS: Manifestación de inconformidad sobre la prestación de un servicio o deficiente actuación por parte del operador, entidad pública o privada y/o usuario.

SUGERENCIAS: Es la propuesta, idea o comentario que presenta el usuario para el mejoramiento de un proceso, procedimiento o actividad que esté relacionada con la prestación de los servicios de la AND.

DENUNCIAS: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

CANALES DE RADICACIÓN

Tiempos de RESPUESTA de PQRSD

Los siguientes son los **modos de PQRSD** de la AND y los **tiempos de respuesta** por ley.

Modalidad de PQRSD	Término de respuesta Ley 1755 de 2015
Petición de interés general y/o particular	15 días hábiles
Quejas	
Reclamos	
Denuncias	
Solicitud de documentos o copias	10 días hábiles
Solicitud de información pública	
Petición información entre Entidades	
Consulta	30 días hábiles
Traslado por competencia	5 días hábiles

IMPORTANTE: La Agencia Nacional Digital AND, dispuso a través de este formulario la solicitud de certificados laborales ejecutados por personas naturales y/o jurídicas en la entidad. También puedes solicitar la expedición del certificado de ingresos y retenciones.

<https://and.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/pqrsd>

Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias -PQRSD- en la Agencia Nacional de Gobierno Digital se gestionan bajo la normatividad vigente y con observancia del Procedimiento de ATENCIÓN DE PQRSD (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS) Versión: 4 GI.PR.01 del 24/10/2024. perteneciente al Proceso: Gestión de Grupos de Interés.

De acuerdo a la información entregada por la Subdirección Jurídica como Dependencia encargada de la gestión de las PQRSD se reporta la siguiente información para el I Semestre de 2026:

Tabla No.1

Mes	Derechos de Petición	Quejas	Denuncias
Enero	168	0	0
Febrero	237	0	0
Marzo	143	0	0
Abril	193	0	0
Mayo	140	0	0
Junio	161	0	0
Total	1.042	0	0

Fuente: Subdirección Jurídica

Durante el primer semestre de 2026 se registraron 1.042 Derechos de Petición, sin que se presentaran quejas ni denuncias, evidenciando que el 100% de las PQRSD recibidas correspondieron a Derechos de Petición.

El comportamiento mensual refleja la siguiente distribución:

Febrero: 237 Derechos de Petición (22,7%), siendo el mes con mayor volumen de solicitudes.

Abril: 193 Derechos de Petición (18,5%).

Enero: 168 Derechos de Petición (16,1%).

Junio: 161 Derechos de Petición (15,5%).

Marzo: 143 Derechos de Petición (13,7%).

Mayo: 140 Derechos de Petición (13,4%), registrando el menor número de solicitudes del semestre.

En términos generales, se observa un comportamiento relativamente estable en la recepción de Derechos de Petición, con una mayor concentración durante el mes de febrero y una disminución en marzo y mayo. No obstante, las variaciones mensuales no evidencian incrementos o reducciones que indiquen cambios significativos en la demanda del servicio. Asimismo, la ausencia de quejas y denuncias durante el período

evaluado sugiere que las solicitudes ciudadanas estuvieron orientadas exclusivamente al ejercicio del derecho fundamental de petición, sin que se materializaran manifestaciones formales de inconformidad a través de estos canales.

Tabla No. 2

Mes	Servicios Ciudadanos Digitales	Trámite Subdirección Jurídica	Certificaciones
Enero	17	122	30
Febrero	16	216	7
Marzo	21	113	10
Abril	6	180	9
Mayo	7	125	9
Junio	18	129	15

Fuente: Subdirección Jurídica

Durante el primer semestre de 2026, las solicitudes se concentraron principalmente en trámites de la Subdirección Jurídica, las cuales representaron 885 solicitudes (84,9%) del total recibido. En segundo lugar se ubicaron las solicitudes asociadas a Servicios Ciudadanos Digitales, con 85 registros (8,2%), seguidas de las Certificaciones, con 80 solicitudes (7,7%).

El comportamiento mensual evidencia que los trámites de la Subdirección Jurídica mantuvieron el mayor volumen de solicitudes durante todo el semestre, destacándose febrero con 216 peticiones, equivalente al 24,4% de las solicitudes de esta categoría, seguido de abril con 180 (20,3%). Los demás meses presentaron un comportamiento estable, con participaciones entre el 12,8% y el 14,6%.

Respecto a Servicios Ciudadanos Digitales, se registraron 85 solicitudes, siendo marzo el mes con mayor participación (21 solicitudes, 24,7%), seguido de junio (18 solicitudes, 21,2%) y enero (17 solicitudes, 20,0%). El menor número de requerimientos se presentó en abril, con 6 solicitudes (7,1%).

En cuanto a las Certificaciones, se recibieron 80 solicitudes durante el semestre, concentrándose principalmente en enero (30 solicitudes, 37,5%), mientras que febrero registró el menor volumen con 7 solicitudes (8,8%). Durante los meses restantes se observó un comportamiento estable, con participaciones entre el 11,3% y el 18,8%.

Con relación a la Gestión de tutelas se recibieron las siguientes durante el primer trimestre 2026:

Tipo de PQRSD	Enero	%	Febrero	%	Marzo	%
Tutelas	1	0,59	2	0,84	1	0,69

Fuente: Informe De Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (Pqrsd)- Primer trimestre 2026 Subdirección Jurídica

Para el segundo trimestre 2026, se recibieron las siguientes:

Informe semestral de atención PQRSD 2026						
Tipo de PQRSD	Abril	%	Mayo	%	Junio	%
Tutelas	2	1,03	1	0,71	1	0,62

Fuente: Informe De Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (Pqrsd)- Segundo trimestre 2026 Subdirección Jurídica

Durante el primer semestre de 2026 la Agencia recibió un total de 8 acciones de tutela, distribuidas de manera uniforme a lo largo del período evaluado. En el primer trimestre se registraron 4 tutelas, correspondientes a 1 en enero (0,59%), 2 en febrero (0,84%) y 1 en marzo (0,69%). Por su parte, durante el segundo trimestre también se recibieron 4 tutelas, distribuidas en 2 durante abril (1,03%), 1 en mayo (0,71%) y 1 en junio (0,62%).

En términos generales, las acciones de tutela representaron un porcentaje reducido frente al total de solicitudes gestionadas mensualmente, con una participación inferior al 1,1% en todos los meses del semestre. El mayor porcentaje se presentó en abril (1,03%), mientras que el menor correspondió a enero (0,59%). Asimismo, se evidencia un comportamiento estable durante el período analizado, sin incrementos significativos en la recepción de este tipo de acciones constitucionales.

5.2. TEMAS MAS CONSULTADOS

En términos generales, la distribución de las solicitudes evidencia que la mayor demanda institucional continúa concentrándose en los trámites gestionados por la Subdirección Jurídica, lo que representa un insumo relevante para el seguimiento de la capacidad operativa.

Del total de PQRSD recibidas en el I semestre 2026, fueron gestionadas oportunamente, alcanzando un 100 % de cumplimiento en la atención dentro de los términos legales establecidos.

RECOMENDACIONES

- Fortalecer las estrategias de divulgación de los canales de atención y del mecanismo de recepción de PQRSD, garantizando, además, la publicación oportuna y periódica de los informes trimestrales de PQRSD en la sede electrónica, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 4.10 del Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020, con el fin de promover el acceso de la ciudadanía a los mecanismos de participación, mejorar la transparencia institucional y asegurar el cumplimiento de las obligaciones de publicidad.
- Actualizar el procedimiento de Atención de PQRSD (GI.PR.01) y los documentos asociados al proceso de Gestión de Grupos de Interés, con el propósito de fortalecer los controles sobre la gestión y trazabilidad de las solicitudes, incorporar las necesidades operativas actuales y mantener la documentación alineada con la normatividad y la operación de la entidad.

CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN No.	FECHA	CAMBIOS
1	28 /07/2026	Emisión del documento

Elaboró: Danica Ileana García Osorio
Contratista Apoyo al sistema de Control Interno