

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)
Primer trimestre 2026 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 1º de enero al 31 de marzo de 2026, 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.

- 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 remisorio 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 primer semestre de 2026, comprendido entre los meses de enero y marzo, la Agencia Nacional Digital recibió un total de 552 peticiones, distribuidas de la siguiente manera:

1. Enero

A. Informe General de atención.

Tipo de PQRSD	Enero	%
Tutelas	1	0,59
Derecho de Petición	168	99,41
Totales	169	100,00

B. Informe Desglosado de atención.

Tipo de PQRSD	Enero	%
Servicios Ciudadanos Digitales	17	10,06
Trámite de Subdirección Jurídica	122	72,19
Certificaciones	30	17,75
Totales	169	100,00

2. Febrero

A. Informe General de atención.

Tipo de PQRSD	Febrero	%
Tutelas	2	0,84
Derecho de Petición	237	99,16
Totales	239	100,00

B. Informe Desglosado de atención.

Tipo de PQRSD	Febrero	%
Servicios Ciudadanos Digitales	16	6,69

Trámite de Subdirección Jurídica	216	90,38
Certificaciones	7	2,93
Totales	239	100,00

3. Marzo

A. Informe General de atención.

Tipo de PQRSD	Marzo	%
Tutelas	1	0,69
Derecho de Petición	143	99,31
Totales	144	100,00

B. Informe Desglosado de atención.

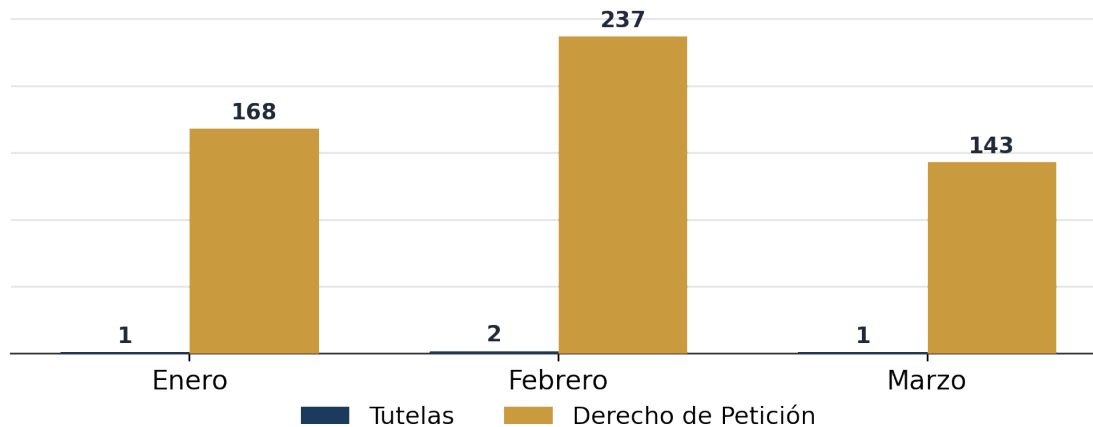
Tipo de PQRSD	Marzo	%
Servicios Ciudadanos Digitales	21	14,58
Trámite de Subdirección Jurídica	113	78,47
Certificaciones	10	6,95
Totales	144	100,00

II. Informe general

Entre enero y marzo de 2026, se recibieron 552 PQRSD, distribuidas de la siguiente forma:

Tipo de PQRSD	Enero	%	Febrero	%	Marzo	%
Tutelas	1	0,59	2	0,84	1	0,69
Derecho de Petición	168	99,41	237	99,16	143	99,31
Totales	169	100,00	239	100,00	144	100,00

Distribución de PQRSD por mes - I Trimestre 2026

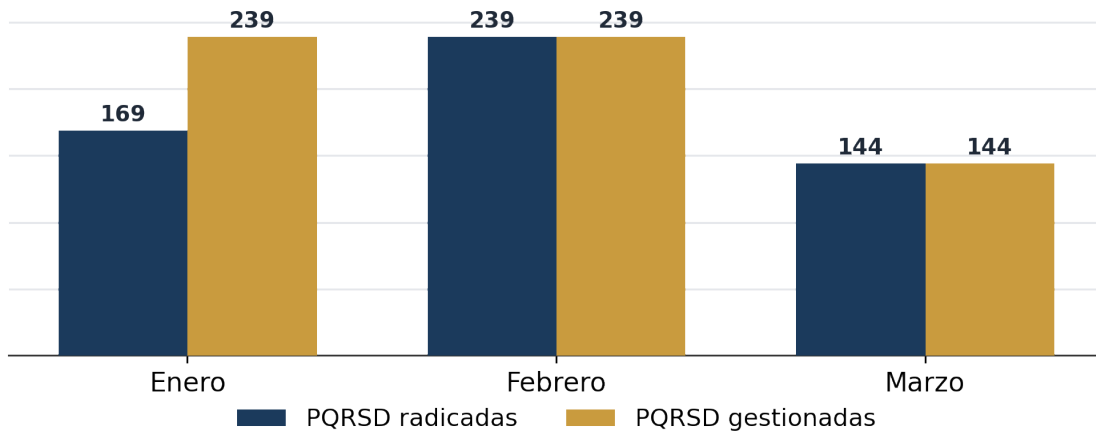


III. Informe de atención

De las 552 PRSD recibidas entre enero y marzo de 2026, se dio trámite de la siguiente forma:

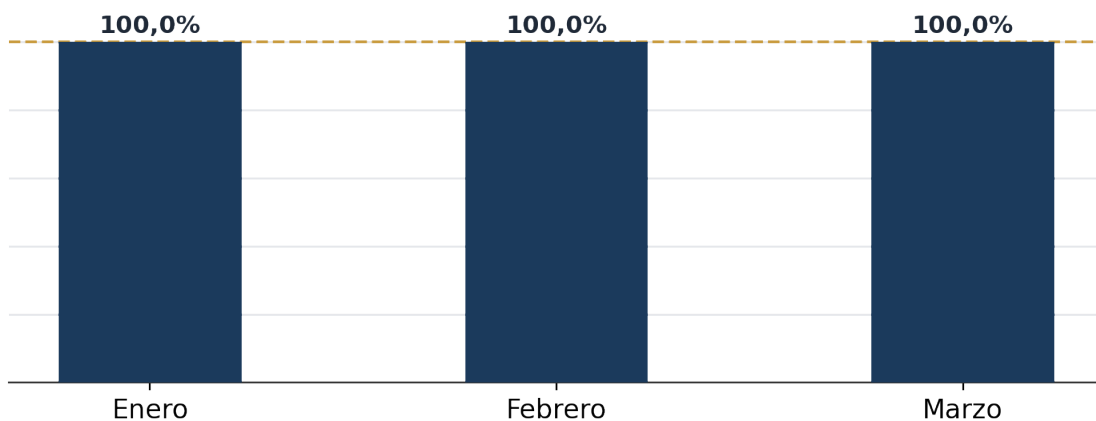
Informe de cumplimiento de atención PQRSD			
Mes	Cantidad de PQRSD radicadas	Cantidad de PQRSD gestionadas	Porcentaje de cumplimiento
Enero	169	239	100,0%
Febrero	239	239	100,0%
Marzo	144	144	100,0%
TOTAL	552	552	100,0%

PQRSD radicadas vs. gestionadas por mes - I Trimestre 2026



Al analizar la cantidad de PQRSD radicadas frente a las PQRSD gestionadas, encontramos que, tuvimos un índice de atención del 100% como se evidencia en la siguiente:

Porcentaje de cumplimiento de atención por mes - I Trimestre 2026



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.
- 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 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. 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.

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

Aprobó: Paula Andrea Ricaurte Avila. Subdirectora Jurídica.