



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PQRSD
II SEMESTRE 2021**

**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
4.2. SOLICITUDES DE ACUERDO A SU TIPIFICACIÓN	4
4.3. TEMAS MÁS CONSULTADOS.....	5
4.4. RESPUESTAS EXTEMPORANEAS Y/O PENDIENTES DE RESPUESTA.....	5
4.5. CANALES O MEDIOS DE RESPUESTA A PQRSD.....	6
5. FORTALEZAS.....	6
6. RECOMENDACIONES	6

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 en el segundo semestre de la vigencia 2021 y su oportunidad de respuesta a cada trámite.

2. ALCANCE

El presente informe corresponde a la gestión de la Agencia durante segundo semestre del 2021, periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2021.

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

4. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

En el presente documento se reporta el seguimiento realizado desde el proceso de seguimiento, medición, evaluación y control al estado de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias “PQRSD”, direccionadas a los diferentes procesos y/o áreas de la Agencia en el segundo semestre 2021.

Con base en la información allegada por la subdirección jurídica, dependencia responsable de gestionar las solicitudes realizadas por las partes interesadas a la Agencia Nacional Digital, se pretende identificar el nivel de eficacia en la gestión realizada por parte de las diferentes áreas 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 2021, así como el canal o medio de recepción de las mismas:

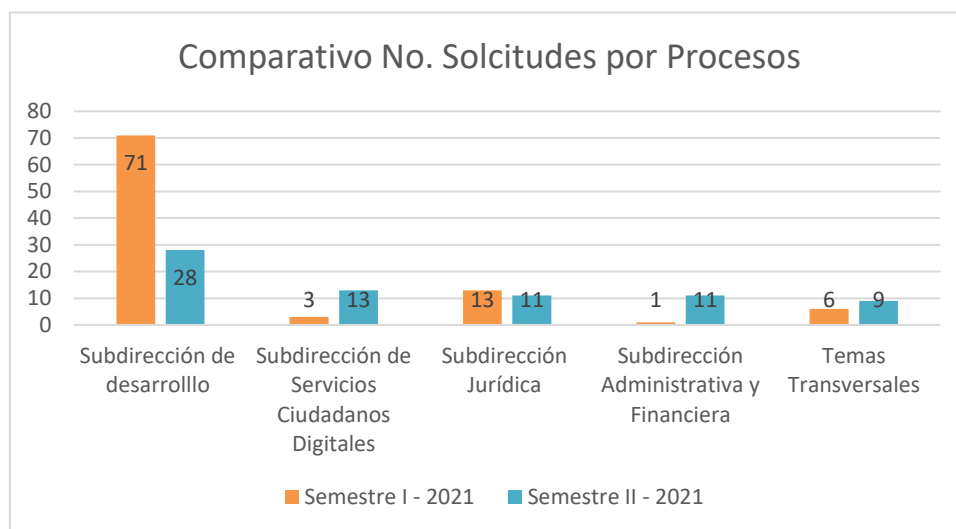
Canales o medios de recepción de las PQRSD	Número de PQRSD recibidas por cada canal
Página web de la Agencia	6
Correo electrónico agencianacionaldigital@and.gov.co	66
Presenciales	0
TOTAL	72

En relación al primer semestre de 2021, se evidencia una disminución en el número de solicitudes recibidas a través de los diferentes canales habilitados. En el periodo enero – junio 2021, se recibió un total de 94 solicitudes lo que evidencia una disminución del 23% de un periodo al otro.

En tanto a las solicitudes recibidas, desde la Subdirección Jurídica, se procedió con la identificación y traslado al proceso o área a la que corresponde suministrar la información y evidencias correspondiente para consolidar la respuesta oficial. A continuación se relacionan el número de peticiones realizadas a cada dependencia o área:

Subdirección o tema	Número de PQRSD
Subdirección de desarrollo	28
Subdirección de Servicios Ciudadanos Digitales	13
Subdirección Jurídica	11
Subdirección Administrativa y Financiera	11
Temas Transversales	9
TOTAL	72

A continuación, se ilustra el comparativo de un periodo a otro en el que se puede observar la variación presentada en cada uno de los procesos:



El incremento presentado en el número de solicitudes radicadas a la subdirección jurídica y la subdirección administrativa y financiera, se debió principalmente a temas de pagos a contratistas de la vigencia 2021, situación que a la fecha de elaboración del presente informe se estaba gestionando de manera prioritaria por las subdirecciones involucradas.

4.2. SOLICITUDES DE ACUERDO A SU TIPIFICACIÓN

La tipificación en las solicitudes recibidas, permite a la Agencia Nacional Digital identificar el tema de mayor relevancia por periodo incentivando a implementar una cultura de mejora continua que permita a los diferentes procesos identificar y responder oportunamente las solicitudes realizadas por los diferentes grupos de valor e interés de la Agencia. De conformidad con el tipo de peticiones recibidas, se detalla la siguiente distribución para el segundo semestre 2021:

TIPO DE PQRS	Número	Porcentaje
COMUNICACIÓN OFICIAL	4	6%
CONSULTA	45	63%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	22	31%
QUEJA	1	1%
TOTAL	72	100%

En este contexto, se evidencia que la tipificación con mayor ponderación es el tipo Consulta con una representación del 63%, seguido de la solicitud de información con una ponderación del 31%, esto en concordancia con la situación presentada en el tema de pago de OPS de la vigencia octubre- noviembre 2021.

4.3. TEMAS MÁS CONSULTADOS

Revisado el reporte por temas, se identificó para el segundo semestre de 2021, CoronApp sigue siendo el tema mas consultado, seguido de Servicios Ciudadanos Digitales y Contratación de la AND, como se ilustra en la siguiente gráfica:



4.4. RESPUESTAS EXTEMPORANEAS Y/O PENDIENTES DE RESPUESTA

Durante el periodo de seguimiento y evaluación y de acuerdo a la información allegada por la Subdirección Jurídica, no se identificaron PQRS con respuesta extemporánea, sin embargo, a la fecha de corte, se encuentra una (1) PQRS pendiente por respuesta, la cual se relaciona a continuación:

Relación de PQRSD SIN RESPUESTA			
TIPO	DEPENDENCIA	TEMA	OBSERVACIÓN
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Subdirección de Desarrollo	Solicitud de Informes de ejecución	Se solicita información relacionada al contrato AND-196 de 2020 de PRICE. Mediante la cual se debe realizar la construcción del expediente para dar respuesta de fondo al peticionario.

Se puede evidenciar que la causa que genera esta inoportunidad es la construcción del expediente contractual que garantice una respuesta completa y de fondo a la petición realizada.

Así mismo, se identificó durante el mismo periodo una(1) PQRSD anónima, la cual se respondió oportunamente.

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 son los siguientes:

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

5. FORTALEZAS

- Durante el periodo evaluado, se evidencia una mayor apropiación de los canales habilitados por la Agencia Nacional Digital para la recepción de PQRSD.
- Se evidencia un mayor control en la tipificación, trámite y respuestas de la PQRSD recibidas en el periodo.

6. RECOMENDACIONES

- Se reitera la importancia de gestionar estrategias que permitan la sensibilización de las diferentes dependencias, procesos y áreas frente a los términos de respuesta de las diferentes peticiones; es primordial que cada subdirección identifique la responsabilidad que tiene dentro del procedimiento de PQRSD existente, para así lograr una adherencia y oportunidad al 100% del procedimiento.