

# Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)



SEGUNDO SEMESTRE DE 2019  
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA

## INTRODUCCIÓN

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 julio y el 31 de diciembre de 2019, 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.

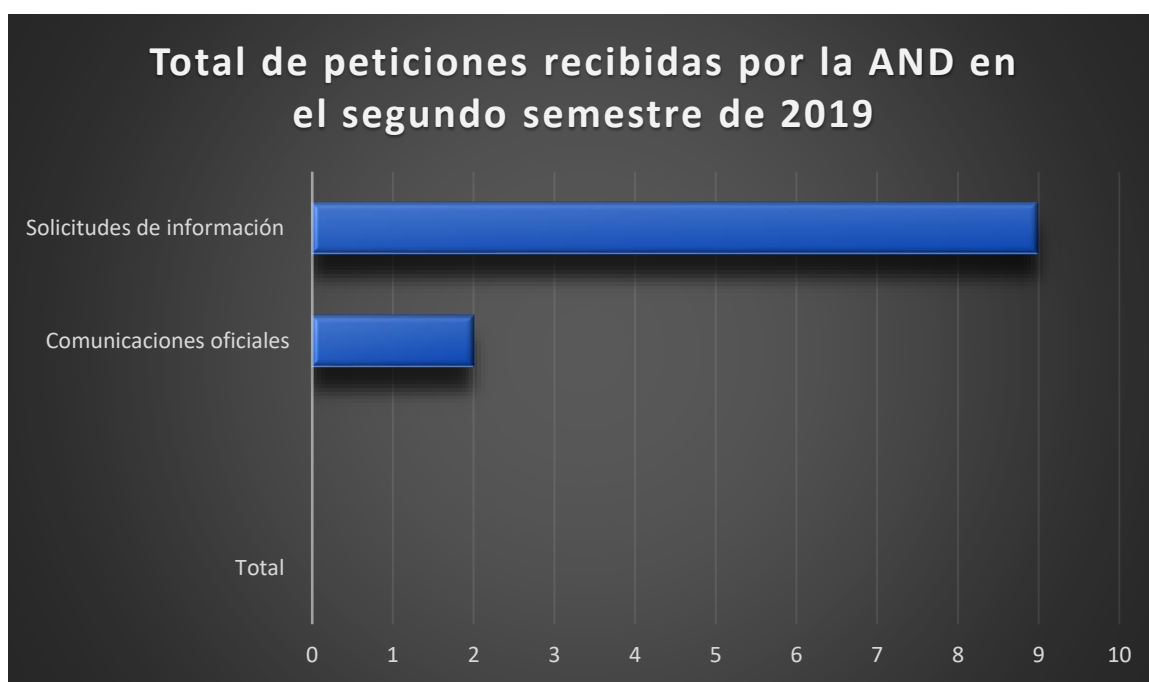
El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de las siguientes modalidades:

- **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 colaboradores.
- **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.

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

### PETICIONES RECIBIDAS

En la vigencia de 2019, entre los meses de julio y diciembre la Agencia Nacional Digital recibió un total de 11 peticiones, distribuidas así: 9 solicitudes de información y 2 comunicaciones oficiales. Durante este periodo no fueron formuladas quejas, reclamos ni sugerencias



Fuente: Dirección

## CLASIFICACIÓN Y RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES

En relación con los radicados según las modalidades del derecho de petición, la participación está dividida de la siguiente forma: solicitudes de información 82% y comunicaciones oficiales 18%, tal como se detalla en el siguiente gráfico:



Fuente: Dirección

Con respecto al medio de recepción del total de las peticiones, 7 fueron recibidas por medios electrónicos y 4 por medios físicos.



Fuente: Dirección

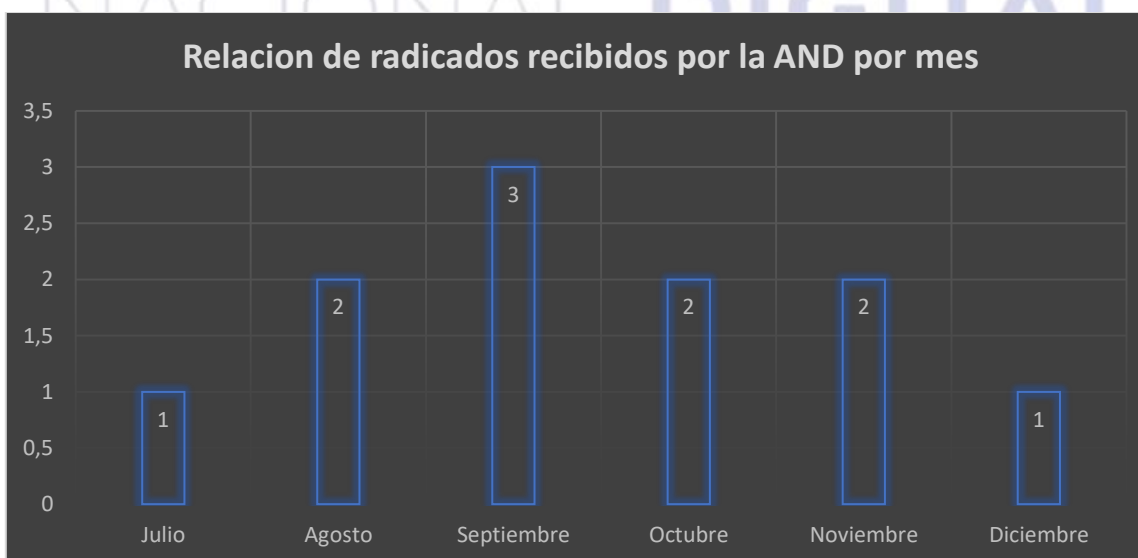
## PETICIONES RECIBIDAS POR LA AND EN CADA MES

En cuanto a la relación de los radicados de las peticiones frente al periodo de tiempo en que se presentaron, en el primer trimestre de la vigencia analizada (julio, agosto y septiembre) se concentró un 54.5% (6) del total, quedando el segundo trimestre (octubre, noviembre y diciembre) con el 45.5% (5).

### RELACIÓN DE FECHAS DE RADICADOS ANTE LA AND EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2019

Modalidad de petición	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Comunicaciones oficiales	0	1	1	0	0	0	2
Solicitudes de Información	1	1	2	2	2	1	9
Consultas	0	0	0	0	0	0	0
Quejas o reclamos	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>11</b>

Fuente: Dirección



Fuente: Dirección

## SEGUIMIENTO RESPUESTA A COMUNICACIONES OFICIALES

En la siguiente gráfica se detalla la información correspondiente a la respuesta de las comunicaciones oficiales recibidas por la Agencia Nacional Digital durante el segundo semestre de 2019, indicando cuáles requerían respuesta y cuáles tuvieron respuesta dentro de los términos legales.

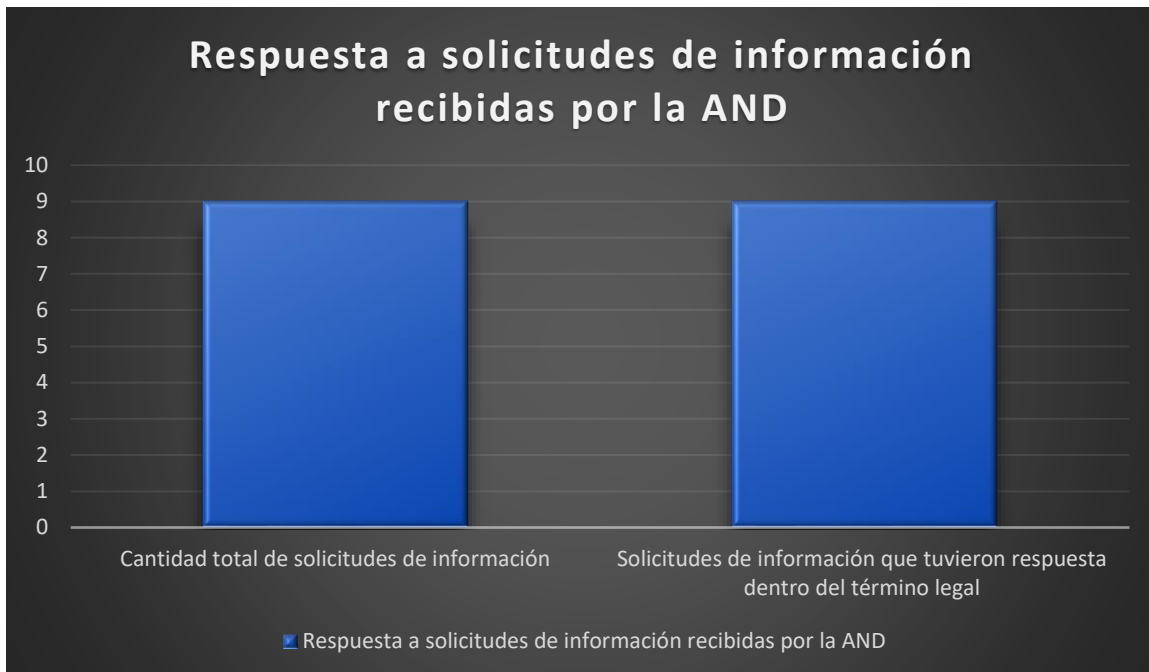


Fuente: Dirección

Del total de las comunicaciones oficiales recibidas para trámite, el 50% se tipificaron como radicados que requerían respuesta por parte de la entidad, de los cuales se dio respuesta a su totalidad.

## SEGUIMIENTO RESPUESTA A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En la siguiente gráfica se detalla la información correspondiente a la respuesta de las solicitudes de información recibidas por la Agencia Nacional Digital durante el segundo semestre de 2019, indicando cuáles tuvieron respuesta dentro de los términos legales.



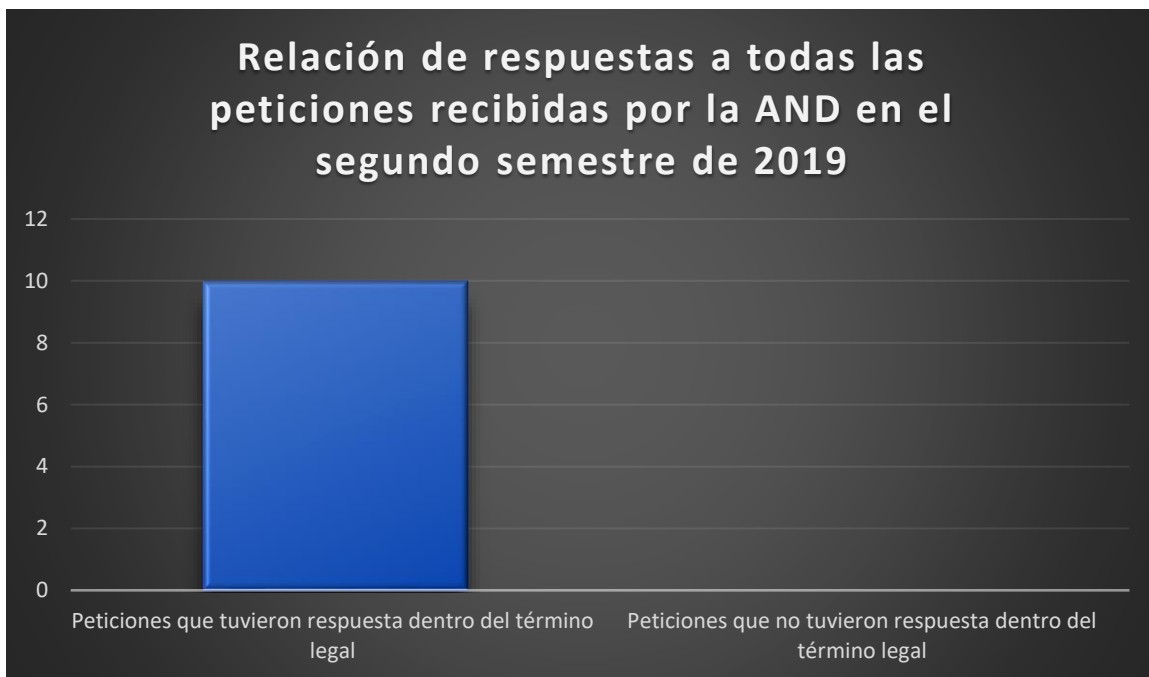
Fuente: Dirección

## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A TODAS LAS PETICIONES RECIBIDAS POR LA AGENCIA NACIONAL DIGITAL

La Agencia Nacional Digital dio respuesta a las peticiones radicadas en la entidad en un promedio de 9 días.



De acuerdo con la información anteriormente presentada, es posible concluir que la Agencia Nacional digital dio respuesta en término a todas las peticiones que recibió en el segundo semestre de 2019 y que requerían respuesta.



Fuente: Dirección

### **CONSULTAS, SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS**

Durante el segundo semestre de 2019 no se recibió ninguna petición que revista alguna de estas características.

### **TRASLADOS POR COMPETENCIA**

Durante el segundo semestre de 2019 no se realizó ningún un traslado por competencia.

## 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 se recomienda:

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 los mismos 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. Continuar implementando la nube de la entidad, en el cual se relacione cada petición recibida con su respectiva respuesta.