1. DATOS GENERALES	
CIUDAD Y FECHA: Bogotá, 15 de abril de 2016	
DEPENDENCIA: Oficina de Control Interno	
SEGUIMIENTO A: Informe de Seguimiento y Evaluación en la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, recibidas en el AGN en el primer trimestre de la vigencia 2016, diferentes medios de recepción.	
OBJETIVO: Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas, interpuestas en el Archivo General de la Nación, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar la recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad..	
ACTIVIDADES: Revisión de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción, solicitudes de información y felicitaciones interpuestas por la ciudadanía ante el Archivo General de la Nación, durante el período comprendido entre el 1º de enero al 31 de marzo de 2016. Revisión informe elaborado por la Secretaria General. Revisión Matriz Grupo de Gestión Documental. Revisión de los aplicativos SGDA y CONTROL-DOC.	
RESPONSABLE: Carlos Alberto Caldas Zarate, Soraya Serrano Bornacelly	
PLAZO PREVISTO: Seguimiento e Informe Trimestral	
FECHA INICIO: Desde el 1º de Enero de 2016	**FECHA FINAL:** Hasta 31 de Marzo de 2016

2. EJECUCIÓN

ASPECTOS GENERALES:

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015 y el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas durante el primer trimestre de 2016

El Archivo General de la Nación -AGN-, cuenta con los aplicativos Sistema de Gestión Electrónica de Archivo -SGDA- y Control-Doc, herramientas virtuales que permiten a la ciudadanía interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por corrupción, con el objeto de que la Entidad emita una respuesta oportuna, o inicien una actuación administrativa según sea el caso.

El seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones se llevó a cabo teniendo en cuenta los reportes generados por los citados Sistemas de Información, así como también, las peticiones de la ciudadanía recibidas a través de otros medios dispuestos por el AGN, como la urna, la radicación directa en el grupo de Gestión Documental, el traslado de otras Entidades, los correos electrónicos, entre otros.

La Oficina de Control Interno igualmente verifica que las actividades que se desarrollan al interior de la Entidad tiendan a mejorar la oportunidad y calidad en las repuestas dadas a los solicitantes en los trámites y servicios que presta el AGN.

DESCRIPCIÓN DE EVIDENCIA:

Le corresponde al Archivo General de la Nación dar cumplimiento y proponer por garantizar la efectividad de los derechos ciudadanos, en materia de peticiones, quejas y reclamos, a la siguiente normatividad:

- Constitución Política de Colombia - Art. 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.
- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad

La información contenida en el presente informe tiene como fuente primaria la base de datos suministrada por el Grupo de Gestión Documental, tomando los registros existentes en el aplicativo SGDEA, CONTROL-DOC., email, escrito, presencial, teléfono, web y redes sociales, en donde la ciudadanía presenta sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción, así como la página web sedeelectronica.archivogeneral.gov.co, durante el primer trimestre del 2016.

1. ESTADO DE LAS PQRSD GESTION AGN

El número de peticiones ciudadanas durante el primer semestre, presentó el siguiente comportamiento:

Lo primero que se evidencia es un total de **72** PQRSD, radicadas en el Archivo General de la Nación en el periodo comprendido entre el primero (1º) de enero de 2016 y el treinta y uno (31) de marzo de 2016.

1.1. Por número de peticiones en cada periodo:

MES	No. PQRS	PORCENTAJE
ENERO	12	17%
FEBRERO	31	43%
MARZO	29	40%
TOTAL	**72**	**100%**

De acuerdo con lo anterior, se observa que el mes de febrero presenta la mayor cantidad de requerimientos recibidos, equivalentes al 43% (31) del total recibido durante el primer trimestre (72).

1.2. Por su tipología

TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICION	57	79%
QUEJA	6	8%
RECLAMO	0	0%
SUGERENCIA	2	3%
DENUNCIA	7	10%
TOTAL	**72**	**100%**

Por tipología se registra que son los derechos de petición los que tienen mayor representatividad, con un porcentaje igual al 79% (57 requerimientos) del total recibido durante el primer trimestre. (72)

1.3. Por género

GENERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
FEMENINO	26	36%
MASCULINO	45	63%
ANONIMO	1	1%
TOTAL	**72**	**100%**

Por género se encuentra que son los hombres quienes ejercer mayor número PQRSD ante al AGN, con un porcentaje igual al 63% (45 requerimientos) del total recibido durante el primer trimestre. (72)

1.4. Por medio de recepcion

CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
FISICO	37	51%

1.5. Por oportunidad en el tiempo de repuesta

SOLICITUD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Cumplimiento términos	54	75%
Contestadas en tiempo mayor a 11 días	8	11%
Pendientes por contestar y con vencimiento de termino	0	0%
Sin contestar entre los términos legales	10	14%
TOTAL	**72**	**100%**

De conformidad con el reporte generado a través del SGDA, con corte a 31 de marzo de 2016, de las 72 solicitudes ciudadanas recibidas durante el primer semestre en el AGN, se encuentran atendidas dentro de los términos 54 peticiones ciudadanas, que equivalen al 75% ; ocho solicitudes con tiempo mayor a once (11) días que equivalen a un 11% y diez (10) solicitudes por fuera de los términos legales, que representan un 14% del total de las PQRSD (72) recibidas en el primer trimestre del 2016.

1.6. Por dependencias

A continuación, se presenta el número de peticiones recibidas por cada dependencia durante el Primer Trimestre de 2016.

DEPENDENCIA	No. PQRS	PORCENTAJE
Oficina Asesora Jurídica	4	5,6%
Oficina de Control Interno	1	1,4%
Dirección General	1	1,4%
Secretaria General	7	9,7%
Gestión Financiera	1	1,4%
Grupo de Organización, Descripción y Reprografía	1	1,4%
Grupo de Evaluación Documental y Transferencia Secundarias	2	2,8%
Grupo de Investigación y Fondos Documentales Históricos	3	4,2%
Gestión Humana	8	11,1%
Grupo de Recursos Físicos	3	4,2%
Grupo de Compras y Adquisiciones	1	1,4%
Grupo de Sistemas	2	2,8%
Subdirección de Patrimonio Documental	17	23,6%
Subdirección de TIADE	3	4,2%
Subdirección de Asistencia Técnica y Proyectos Archivísticos	6	8,3%
Grupo de Inspección y Vigilancia	5	6,9%
Grupo de Articulación y Desarrollo del SNA	1	1,4%
Grupo de Archivos Étnicos y Derechos Humanos	1	1,4%
Grupo de Asistencia Técnica Archivística	1	1,4%
Grupo de Proyectos Archivísticos	4	5,6%
TOTAL	**72**	**100%**

Las dependencias del AGN, que recibieron mayor número peticiones durante el primer semestre de 2015, son la Subdirección de Patrimonio Documental con 17 solicitudes; Gestión Humana con 8 solicitudes y Secretaria General con 7.

1.7. Por Dependencia en oportunidad en el tiempo de respuesta (Fuera de términos de Ley)

DEPENDENCIA	No. PQRS	Tiempo (Días) Respuesta
Dirección General	1	11

Las dependencias del AGN, que presentan mayor demora en el tiempo de respuesta son la Subdirección de Patrimonio Documental con 2 solicitudes, resueltas entre 11 y 14 días; Secretaria General con 2 solicitudes resueltas entre 11 y 12 días; y Subdirección del Sistema Nacional de Archivos con dos solicitudes resueltas entre 19 y 37 días y la Subdirección de Tecnologías de Información con 2 solicitudes una de ellas con respuesta a 40 días.

1.8. Otros diferentes a PQRSD (Reconocimientos)

MES	No. SOLICITUDES
ENERO	1
FEBRERO	1
MARZO	3
TOTAL	**5**

En el primer trimestre del 2016, se recibieron cinco (5) escritos con felicitaciones y/o reconocimientos a la gestion del AGN, estas NO se contabilizan como PQRDS.

Hasta aquí se presentan los resultados de las PQRSD radicadas en ejercicio de la gestion funcional y misional del Archivo General de la Nacion, diferentes a las PQRSD presentadas en ejercicio del cumplimiento de funciones o deberes especiales como el proyecto DAS.

2. ESTADO DE LAS PQRSD PROYECTO DAS

La metodología utilizada en el presente informe, corresponde al cotejo de los registros (cifras) de la base de datos del aplicativo CONTROL DOC, dentro del periodo comprendido entre el 1º de enero y el 31 de marzo de 2016, tomando como referencia la tipología documental DERECHO DE PETICION.

2.1. Por el estado de gestión:

ESTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
EN TRAMITE y TRANSITO	152	30%
GESTION EXITOSA	357	70%
TOTAL	**509**	**100%**

De un total de 509 solicitudes de PQRSD presentadas en el primer trimestre del 2016, relacionadas con la administración y gestión de los archivos generales del extinto DAS, se tramitaron 357, que genera una gestión exitosa igual al 70% y 152 aun en trámite.

2.2. Por medio de recepción:

RECEPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Correo electrónico	143	28%
Mensajería	191	38%
Personal	175	34%
TOTAL	**509**	**100%**

Por medio de recepción se encuentra que en medio físico (Mensajería –radicación personal) se presentan el mayor número de PQRDS ante al AGN, con un porcentaje igual al 72% (366 requerimientos) del total recibido durante el

TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD
Solicitud	128
Reiterativo o informativos o pendientes de ID de salida	24
TOTAL	**152**

2.4. Pendientes por dependencia:

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
Gestión Financiera	3	2%
Gestión Humana	58	45%
Oficina Asesora Jurídica	52	41%
Proyectos Archivísticos	15	12%
TOTAL	**128**	**100%**

La dependencia que presenta más PQRSD, pendientes de trámite es el grupo de gestión humana, con un 45% del total de los pendientes.

3. Por oportunidad en el tiempo de respuesta (Fuera de términos de Ley)

ID	FECHA RADICACION	FECHA VENCIMIENTO	DIAS VENCIDOS A 20/04/2016
16016	04/01/2016	19/01/2016	67
16017	04/01/2016	19/01/2016	67
16037	05/01/2016	20/01/2016	66
16038	05/01/2016	20/01/2016	66
16044	06/01/2016	21/01/206	67
16052	08/01/2016	25/01/2016	63
16054	08/01/2016	25/01/2016	63
16058	08/01/2016	25/01/2016	63
16061	08/01/2016	25/01/2016	63
16069	12/01/2016	26/01/2016	62
16070	12/01/2016	26/01/2016	62
16073	12/01/2016	26/01/2016	62
16085	13/01/2016	27/01/2016	61
16096	15/01/2016	29/01/2016	59
16114	19/01/2016	02/02/2016	57
16127	19/01/2016	02/02/2016	57
16130	19/01/2016	02/02/2016	57
16132	19/01/2016	02/02/2016	57
16134	19/01/2016	02/02/2016	57
16139	20/01/2016	03/02/2016	56

16174	22/01/2016	05/02/2016	54
16184	25/01/2016	08/02/2016	53
16194	26/01/2016	09/02/2016	52
16201	26/01/2016	09/02/2016	52
16202	26/01/2016	09/02/2016	52
16215	27/01/2016	10/02/2016	51
16228	28/01/2015	11/02/2016	50
16229	28/01/2015	11/02/2016	50
16231	28/01/2015	11/02/2016	50
16245	01/02/2015	15/02/2016	48
16251	01/02/2015	15/02/2016	48
16329	08/02/2016	22/02/2016	43
16331	08/02/2016	22/02/2016	43
16333	08/02/2016	22/02/2016	43
16340	09/02/2013	23/02/2016	42
16409	11/02/2016	25/02/2016	40
16449	15/02/2016	29/02/2016	38
16466	16/02/2016	01/03/2016	37
16470	17/02/2016	02/03/2016	36
16476	17/02/2016	02/03/2016	36
16507	19/02/2016	04/03/2016	34
16508	19/02/2016	04/03/2016	34
16527	22/02/2016	07/03/2016	33
16547	22/02/2016	07/03/2016	33
16563	23/02/2016	08/03/2016	32
16568	23/02/2016	08/03/2016	32
16572	23/02/2016	08/03/2016	32
16587	24/02/2016	09/03/2016	31
16590	24/02/2016	09/03/2016	31
16594	24/02/2016	09/03/2016	31
16651	26/02/2016	11/03/2016	29
16661	26/02/2016	11/03/2016	29
16687	26/02/2016	11/03/2016	29
16695	29/02/2016	14/03/2016	28
16704	01/03/2016	15/03/2016	27
16705	01/03/2016	15/03/2016	27
16711	01/03/2016	15/03/2016	27
16713	01/03/2016	15/03/2016	27
16714	02/03/2016	16/03/2016	26

16745	04/03/2016	18/03/2016	24
16746	04/03/2016	18/03/2016	24
16747	04/03/2016	18/03/2016	24
16749	04/03/2016	18/03/2016	24
16754	04/03/2016	18/03/2016	24
16757	04/03/2016	18/03/2016	24
16767	07/03/2016	22/03/2016	22
16779	08/03/2016	23/03/2016	21
16784	08/03/2016	23/03/2016	21
16785	08/03/2016	23/03/2016	21
16786	08/03/2016	23/03/2016	21
16796	09/03/2016	28/03/2016	18
16797	09/03/2016	28/03/2016	18
16800	09/03/2016	28/03/2016	18
16813	10/03/2016	29/03/2016	17
16823	11/03/2016	30/03/2016	16
16833	11/03/2016	30/03/2016	16
16834	11/03/2016	30/03/2016	16
16841	14/03/2016	31/03/2016	15
16845	14/03/2016	31/03/2016	15
16847	14/03/2016	31/03/2016	15
16893	15/03/2016	01/04/2016	14
16920	16/03/2016	04/04/2016	13
16934	16/03/2016	04/04/2016	13
16940	16/03/2016	04/04/2016	13
16943	16/03/2016	04/04/2016	13
16944	16/03/2016	04/04/2016	13
16955	17/03/2016	05/04/2016	12
16957	17/03/2016	05/04/2016	12
16970	17/03/2016	05/04/2016	12
16971	17/03/2016	05/04/2016	12
17004	18/03/2016	06/04/2016	11
17006	18/03/2016	06/04/2016	11
17008	18/03/2016	06/04/2016	11
17013	18/03/2016	06/04/2016	11
17015	18/03/2016	06/04/2016	11
17024	18/03/2016	06/04/2016	11
17065	22/03/2016	07/04/2016	10
17066	22/03/2016	07/04/2016	10

17231	29/03/2016	12/04/2016	7
17238	29/03/2016	12/04/2016	7
17260	29/03/2016	12/04/2016	7
17261	29/03/2016	12/04/2016	7
17262	30/03/2016	13/04/2016	6
17264	30/03/2016	13/04/2016	6
17266	30/03/2016	13/04/2016	6
17268	30/03/2016	13/04/2016	6
17269	30/03/2016	13/04/2016	6
17276	31/03/2016	14/04/2016	5
17284	31/03/2016	14/04/2016	5
17315	31/03/2016	14/04/2016	5
17318	31/03/2016	14/04/2016	5

En estos términos se evidencia el estado de las PQRSD, relacionados con la gestión en la administración de los Archivos Generales del extinto DAS, acorde con el artículo 2º del Decreto 1303 de 2014.

SOPORTES Y/O HERRAMIENTAS:

Matriz Grupo de Gestión Documental; Aplicativos CONTROL-DOC Y SGDA; Pagina Web AGN; Plataforma E-SIGNA canal de comunicación entre el AGN y los ciudadanos.

3. INDICADORES ASOCIADOS

INDICADORES ASOCIADOS AL OBJETIVO	FORMA DE CONTROL/CALCULO	FRECUENCIA DEL CONTROL	RESULTADOS
Oportunidad en la Respuestas a PQRSD	(PQRSD atendidas oportunamente en el periodo/Total de PQRSD recibidas en el periodo)*100	Seguimiento Trimestral	**75%** **CRITICO**

CONCLUSIONES:

Revisados los resultados en la gestión de las PQRSD, la Oficina de Control Interno presenta las siguientes conclusiones:

1. El Archivo General de la Nación cuenta con un Sistema de Información que facilita la presentación y seguimiento de las peticiones, quejas, solicitudes de información, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas y denuncias por presuntos actos de corrupción que interponen los ciudadanos, al cual se puede acceder a través de la siguiente dirección; sedeelectronica.archivogeneral.gov.co. Con lo anterior se cumple con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, relacionado con el espacio en la página web para que los ciudadanos presenten sus peticiones.
2. El Archivo General de la Nación, cuenta con el procedimiento GES-P-11, Versión 5 de diciembre de 2015, que se encuentra el Sistema Integrado de Gestión y cuyo objetivo es *"Establecer las pautas para gestionar, tramitar y responder dentro del término legal, los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que son presentadas al Archivo General de la Nación"*
3. El Archivo General cuenta con una oficina donde la ciudadanía puede registrar sus solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes de copia, consultas, derechos de petición y denuncias por actos de corrupción, ubicada en el Primer Piso de la sede del AGN, carrera 6 No. 6-91.
4. La Entidad dispone de un correo electrónico institucional, a través del cual los ciudadanos pueden acceder para interponer sus peticiones las 24 horas del día, de domingo a domingo: contacto@archivogeneral.gov.co
5. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016, publicado por el AGN, incluye actividades encaminadas

de los términos señalados en la ley, es decir registran días de gestión de más en el registro de requerimiento, asignación y/o traslado por competencia, respuesta y/o solución definitiva hasta el cierre de la petición en el aplicativo.

8. De acuerdo con el seguimiento efectuado, el medio más utilizado durante el primer trimestre de 2016, por la ciudadanía para sus PQRDS, es la radicación de documento físico con un porcentaje del 51 (37), seguido por la solicitud electrónica con el 49% (35).
9. Por tipología se registra que son los derechos de petición los que tienen mayor representatividad, con un porcentaje igual al 79% (57 requerimientos) del total recibido durante el primer trimestre. (72)
10. Las dependencias del AGN, que recibieron mayor número peticiones durante el primer semestre de 2015, son la Subdirección de Patrimonio Documental con 17 solicitudes; Gestión Humana con 8 solicitudes y Secretaria General con 7.
11. Las dependencias del AGN, que presentan mayor demora en el tiempo de respuesta son la Subdirección de Patrimonio Documental con 2 solicitudes, resueltas entre 11 y 14 días; Secretaria General con 2 solicitudes resueltas entre 11 y 12 días; y Subdirección del Sistema Nacional de Archivos con dos solicitudes resueltas entre 19 y 37 días y la Subdirección de Tecnologías de Información con 2 solicitudes una de ellas con respuesta a 40 días.
12. Las PQRSD relativas a la Gestión y administración de los archivos generales del extinto DAS, presentan un alto porcentaje (70%) de gestión exitosa.
13. La Dependencia que registra más mora en el trámite de PQRSD, relativas a la Gestión y administración de los archivos generales del extinto DAS, es el grupo de Gestión Humana.
14. La No respuesta oportuna a los derechos de petición radicados en el AGN, por los ciudadanos solicitantes de información de los archivos generales del extinto DAS, generó acciones de tutela encaminadas a la protección del derecho de petición.
15. El resultado del indicador aplicado, arroja un porcentaje de cumplimiento en la oportunidad legal de respuesta, igual al **75%** , resultado que acorde con lo señalado en la batería de indicadores de la gestión estratégica del AGN, le da un resultado **CRITICO** a la gestión de las PQRSD.

4. DATOS FINALES

FECHA: 15 de Abril de 2016	**ESTADO DE CONSECUCIÓN:** Finalizado

DIFICULTADES:

1. No se evidencia control a los tiempos señalados en el procedimiento para gestionar la respuestas a las PQRSD
2. No existe evidencia de la implementación de acciones preventivas y correctivas que eviten incumplir los términos señalados en la ley para el trámite y respuesta de las PQRSD.
3. No contar en forma permanente y continua, con los profesionales y técnicos requeridos por prestación de servicios, para dar trámite y gestión a las PQRSD relacionadas con los archivos generales del extinto DAS.
4. Aumento y alto volumen de solicitudes por periodo (mes) de las PQRSD relacionadas con los archivos generales del extinto DAS, especialmente de derechos de petición, que le generan al AGN mayores tiempos de consulta, verificación y cotejo documental para resolver de fondo.

RECOMENDACIONES:

Con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, derechos de petición y denuncias, interpuestos ante el AGN, la Oficina de Control Interno presenta las siguientes recomendaciones para que sean tenidas en cuenta por los Responsables de los Procesos y de las Dependencias, al momento de la gestión de las PQRSD:

1. Realizar análisis de las causas que ocasionaron las demoras presentadas en los términos de gestión de las PQRSD relacionados con la respuesta y/o solución definitiva, con el fin de implementar acciones encaminadas a evitar moras en el trámite y resolución de los requerimientos.

2. Tramitar las peticiones de la ciudadanía aplicando los pasos y controles señalados en el procedimiento GES-P-11, Versión 5 de diciembre de 2015, del Sistema Integrado de Gestión y cuyo objetivo es *"Establecer las pautas para*

6. Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de estimular su uso.
7. Mantener la continuidad en el trámite y gestión de las PQRSD relacionadas con los archivos generales del extinto DAS, a través de los contratistas encargados de su resolución.
8. Aplicar control y auditoria permanente al Sistema E-SIGNA, plataforma de gestión y tramite documental de archivos del AGN.

NOMBRE DEL ENTREVISTADO	CARGO

ANEXOS:
N/A

FIRMA:

HUGO ALFONSO RODRIGUEZ AREVALO
Jefe Oficina de Control Interno
Archivo General de la Nación -AGN-

Elaboró: Carlos Alberto Caldas Zarate, Técnico Oficina de Control Interno
Soraya Serrano Bornacelly, Contratista AGN