

CIUDAD Y FECHA: Enero 2015.

1. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME: Seguimiento a Procedimiento: DERECHOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS- PQRSD

2. OBJETO DEL INFORME: Presentar un balance del movimiento de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS que presentaron los usuarios internos y externos del Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado, en el año 2014.

3. RESUMEN:

Se realiza el presente informe teniendo como materia prima la inspección Trimestral (Enero-marzo; Abril – Junio; Julio – Septiembre; Octubre – Diciembre de 2014) a la trazabilidad de la información requerida por parte de los usuarios, internos y externos, del Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado hasta el logro de la respuesta en tiempo por parte de la administración con apego a la normatividad vigente. Utilizando como procedimiento la Revisión Documental.

4. CONTENIDO:

La Oficina de Control Interno del Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado, con fundamento en las facultades que le otorga el parágrafo segundo del Artículo 209 de la Constitución Nacional, el Artículo 12 de la Ley 87 de 1993, , Artículo 8 de la Ley 1474 de 2011, el Artículo 31 de la Resolución 217 de 2005 del AGN y demás normas concordantes, practicó seguimiento anual programado (enero - diciembre de 2014) al procedimiento denominado “DERECHOS DE PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS –PQR” PD-016.

Este ejercicio pretende mediante la evaluación independiente y objetiva de evidencias documentales establecer de manera fidedigna fortalezas, falencias, observaciones, sugerencias y/o acciones encaminadas al mejoramiento frente a la atención y respuesta oportuna a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias –PQRS.

La evidencia documental fue suministrada por la Secretaria General en sus reportes trimestrales.

Con base en lo establecido, y teniendo en cuenta los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, EL Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011 a tenor de su Artículo 14:

“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”.

De acuerdo a lo anterior el Auditor establece que se ha dado cumplimiento a lo establecido en la normatividad en lo relacionado con los términos.

PQRS D 2014	CANTIDAD RECIBIDA	PROMEDIO EN DIAS RESPUESTA
DERECHOS DE PETICION	231	5.42
QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES	24	6.71

Se evidencia que el tiempo máximo de respuesta a los Derechos de Petición es de diez (10) días y el mínimo de un (1) día.

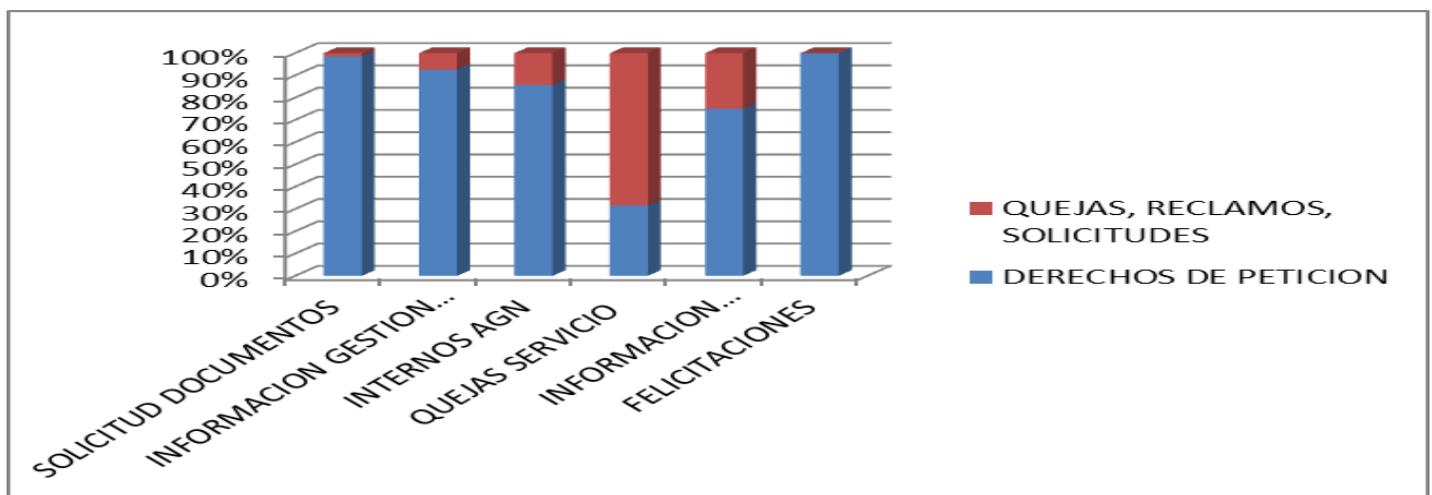
Con relación a las Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias el tiempo máximo de respuesta es de diez (10) días y el mínimo de un (1) día.

Los tiempos de respuesta, con relación al año anterior 2013, muestran una disminución de un día en los Derechos de Petición y un incremento 0.6 días en las PQRS; cifra poco significativa y que no afecta los tiempos legales de respuesta.

Se deduce que con base en los porcentajes de oportunidad y cumplimiento y de acuerdo a lo establecido en la normatividad anteriormente enunciada, se ha dado cumplimiento de lo pretendido en el procedimiento que nos ocupa.

Discriminamos de la siguiente manera los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias.

REFERENCIA	DERECHOS DE PETICION	QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES
SOLICITUD DOCUMENTOS	132	2
INFORMACION GESTION DOCUMENTAL	75	6
INTERNOS AGN	12	2
QUEJAS SERVICIO	6	13
INFORMACION CONTRATACIÓN	3	1
FELICITACIONES	3	0



Con relación a los Derechos de Petición el 57.14% son solicitudes de documentos que reposan en el Archivo, el 32.46% a consultas sobre la Gestión Documental, el 5.19% son solicitudes internas, el 2.59% quejas sobre el servicio, el 1.31% felicitaciones y quejas contratistas el 1.31%.

El 8.3% de las PQRS D son solicitud de Documentos, el 25% información sobre Gestión Documental, el 8.3% solicitudes internas; el 54.16% son quejas relacionadas con la prestación del servicio y el 4.24% información sobre contratación.

5. CONCLUSIONES: La oportunidad en las respuestas denota un interés por dar solución a los requerimientos de los ciudadanos.

Analizadas las respuestas, estas corresponden a lo solicitado por los ciudadanos y lo guían para continuar el trámite cuándo este no corresponde al Archivo General de la Nación.

6. RECOMENDACIONES:

Es necesaria la actualización del Procedimiento de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

7. ANEXOS: N/A

CARLOS ALBERTO CALDAS ZARATE
Técnico – Oficina de Control Interno

HUGO ALFONSO RODRIGUEZ AREVALO
Jefe Oficina de Control Interno