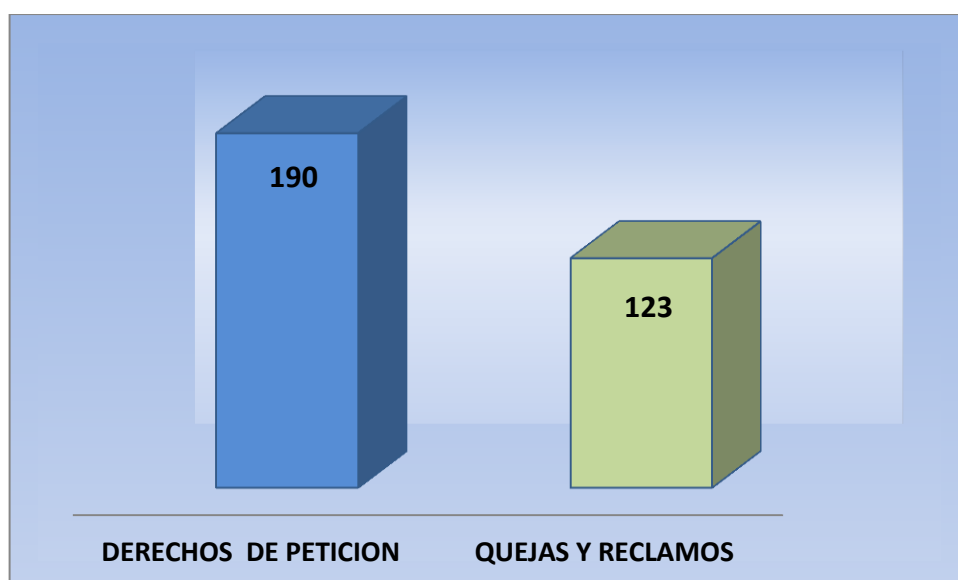


INFORME DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS 2013 ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN JORGE PALACIOS PRECIADO

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 (Enero – Diciembre de 2013) al procedimiento denominado “DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS y SOLICITUDES – PQRS.

PQR 2013	CANTIDAD RECIBIDA	% ATENDIDAS	PROMEDIO EN DIAS RESPUESTA
DERECHOS DE PETICIÓN	190	100%	5.6
QUEJAS Y RECLAMOS	123	100%	6.1
TOTAL /PROMEDIO	313	100%	5.8

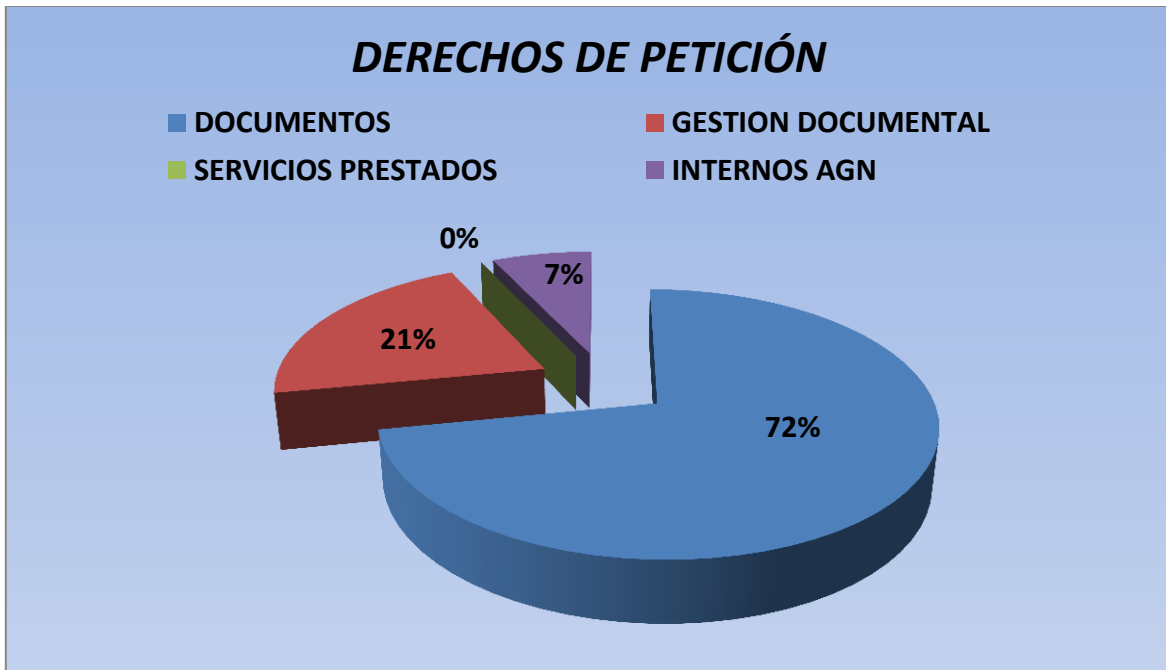
COMPARATIVO DERECHOS DE PETICIÓN FRENTE A QUEJAS Y RECLAMOS



CLASIFICACIÓN POR TEMA DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN Y QUEJAS Y RECLAMOS.

TEMA	DERECHOS DE PETICION	QUEJAS, RECLAMOS
SOLICITUD DOCUMENTOS	136	50
INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	40	38
SERVICIOS PRESTADOS	0	28
INTERNOS AGN	14	7

Con relación a los Derechos de Petición el 71.7% son solicitudes de documentos que reposan en el Archivo, el 21% a consultas sobre la Gestión Documental y 7.3% son solicitudes internas, es decir funcionarios, ex-funcionarios o contratistas que solicitan información.



En cuanto a Quejas y Reclamos el 40% fueron solicitudes de documentos, el 30.8% solicitud de información sobre Gestión Documental, el 22.7% son quejas relacionadas con el servicio y el 5.6% son solicitudes de funcionarios o ex-funcionarios.



CONCLUSIONES

Dentro de la totalidad de las Peticiones, Quejas y Reclamos hay que destacar que las quejas más recurrentes se refieren a la atención al público, referenciadas al mantenimiento de la fotocopiadora, cumplimiento de horarios, mejoramiento de la atención a los usuarios y reducción de los ruidos en la zona de investigadores; sobre dichos temas el Archivo General de la Nación estableció planes de mejoramiento que debe traducirse en una reducción superior al 20% en este ítem.

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 y Solicitudes el tiempo máximo de respuesta es de once (11) días y el mínimo de un (1) día.

El promedio de atención y respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos en el Archivo General de la Nación es de 5.8 días, lo que indica compromiso en la oportunidad señalada por las normas respectivas.

Muchas solicitudes de documentos corresponden a personal retirado de las Fuerzas Armadas, lo que obliga al AGN a direccionar dichas comunicaciones al Archivo General del Ministerio de Defensa.

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



HUGO ALFONSO RODRÍGUEZ ARÉVALO
Jefe Oficina de Control Interno AGN