

1. PROCESO / DEPENDENCIA: Seguimiento a Procedimiento: DERECHOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS- PQRSD

2. CIUDAD Y FECHA: Bogotá D.C. Julio de 2015

3. EQUIPO AUDITOR: Oficina Control Interno

4. OBJETIVO: Verificación de la oportunidad y/o cumplimiento de respuesta a los usuarios, externos e internos, de la entidad frente a la solicitud de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD

5. ALCANCE DE LA AUDITORIA Y/O SEGUIMIENTO: Inicia con la inspección Semestral (Enero - Junio de 2015) 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.

6. PROCEDIMIENTO UTILIZADO: Revisión Documental.

6.1. Plan de la auditoria.

Actividad	Fecha	Participantes	Estrategias
Planeación: Realizar seguimiento de acuerdo al plan de auditorías y/o seguimientos de la Oficina de Control Interno.	Julio de 2015	Oficina de Control Interno y Dependencias involucradas en el proceso	Consulta normatividad vigente

6.2. Ejecución del Seguimiento

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 evaluar de forma independiente y objetiva, las evidencias documentales para establecer de manera fidedigna las fortalezas, falencias, observaciones, sugerencias y/o acciones encaminadas al mejoramiento continuo con respecto a la atención y respuesta oportuna a cada uno de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias –PQRSD.

La evidencia documental fue suministrada por la Secretaria General en sus reportes mensuales a la Oficina de Control Interno del Archivo General de la Nación Jorge Palacio Preciado.

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.

P.Q.R.S.D. 2015 (Enero – Junio)	CANTIDAD RECIBIDA	PROMEDIO EN DIAS RESPUESTA
DERECHOS DE PETICION	149	4.69
QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES	10	3.33

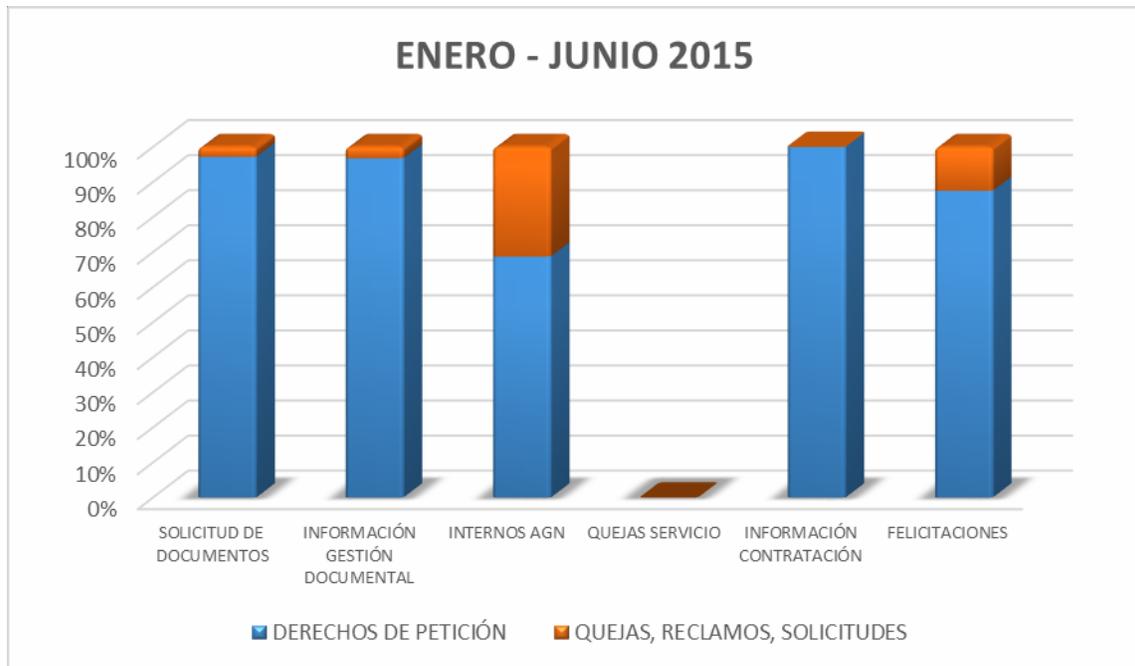
Se evidencia que el tiempo máximo de respuesta a los Derechos de Petición es de diez (10) días y el mínimo de un (1) día.

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 repuesta con relación al año 2014, muestra una disminución de 0.73 días para los Derechos de Petición y en 3.38 días para las P.Q.R.S.D., cifra que no afecta los tiempos legales de respuesta y muestra su efectiva trazabilidad, en este orden de ideas y basándonos en los porcentajes de oportunidad y cumplimiento establecidos en la normatividad anteriormente enunciada, se cumple con el objetivo del procedimiento que nos ocupa.

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

PROCEDIMIENTO	DERECHOS DE PETICIÓN	QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	69	2
INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	60	2
INTERNOS AGN	11	5
QUEJAS SERVICIO	0	0
INFORMACIÓN CONTRATACIÓN	2	0
FELICITACIONES	7	1
TOTAL	149	10



El procedimiento de Derechos de Petición, se compone por el 46.31% representados en la Solicitud de Documentos que permanecen en el Archivo, el 40.27% equivalen a consultas sobre Información de Gestión Documental, el 7.38% representan consultas Internas del AGN, el 1.34% corresponde a información de Contratación, el 4.70% son felicitaciones y no se presentaron quejas por el Servicio brindado por los contratistas del AGN.

Posteriormente para el procedimiento de P.Q.R.S.D. encontramos que el 20% equivalen a Solicitud de Documentos, otro 20% es la Información sobre Gestión Documental, el 50% son solicitudes Internas, el 10% son felicitaciones para los funcionarios del AGN, no se presentaron quejas por el servicio y tampoco hubo información de contratación.

CONCLUSIONES

El Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado, muestra interés por dar solución a los requerimientos de los ciudadanos, a través de la oportuna respuesta a cada solicitud.

Las respuestas entregadas oportunamente a los ciudadanos, corresponden a sus solicitudes escritas.

Se brinda información e indica al ciudadano sobre cómo realizar el trámite de P.Q.R.S.D. aun cuando este no corresponde al Archivo General de la Nación.

RECOMENDACIONES

- Se hace necesario encadenar y actualizar el Procedimiento de P.Q.R.S.D. que se realiza por medios electrónicos, donde la ciudadanía en general hace sus solicitudes al AGN, haciendo uso de sus derechos.



HUGO ALFONSO RODRIGUEZ ARÉVALO
Jefe OFICINA DE CONTROL INTERNO