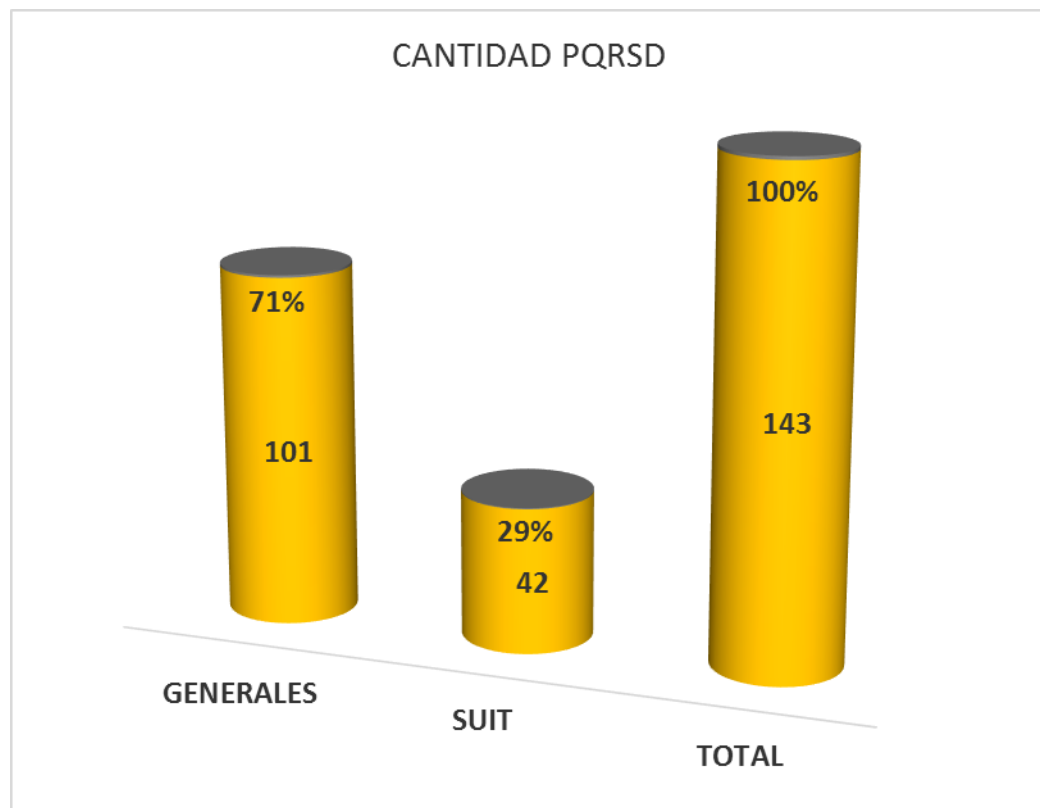


CIUDAD Y FECHA: Bogotá, Abril 12 de 2018

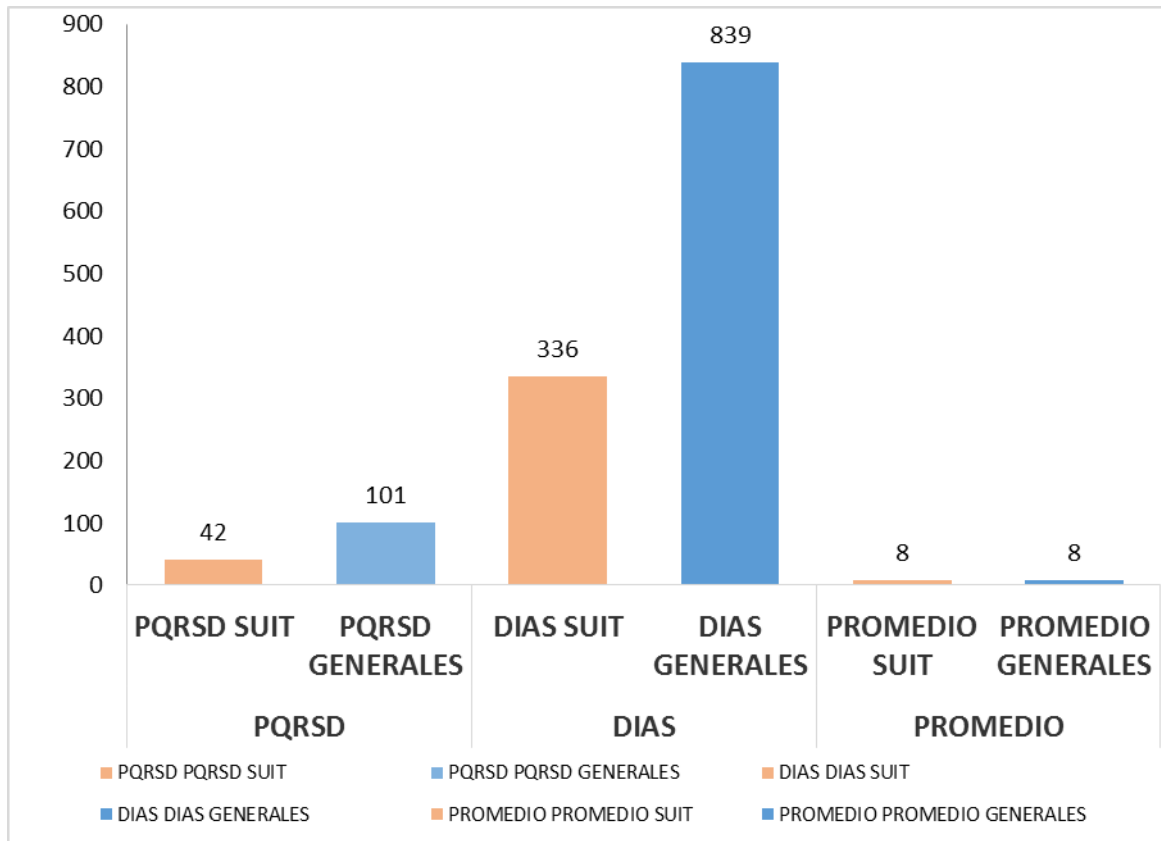
1. **NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME:** PQRSD Primer trimestre año 2018
2. **OBJETO DEL INFORME:** Presentar informe de las PQRSD por procesos correspondiente al procedimiento ajustado de fecha Agosto de 2017
3. **RESUMEN:** El presente informe aplica para los servicios misionales que el Archivo General de la Nación tiene inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT, referente a los servicios que ofrece la entidad y los tiempos de respuesta.
4. **CONTENIDO:** Informe trimestral Enero-Febrero-Marzo de las PQRSD recibidas en el Archivo General de La Nación, sobre temas generales y procesos relacionados con los servicios archivísticos que ofrece el AGN

4.1 Cantidad PQRSD en el trimestre (General y por proceso)



Para el primer trimestre del año 2018, se recibieron en total 160 PQRSD, el análisis se realiza para un total de 143, PQRSD, quedando 17 Solicitudes para respuesta en el mes siguiente de las cuales se encuentran dentro de los términos, en este orden de ideas; tenemos que del 100% de las PQRSD recibidas el 29% corresponden a los servicios misionales matriculados en el sistema único de información de tramites SUIT (42) y el 71% restante corresponde a temas generales (101).

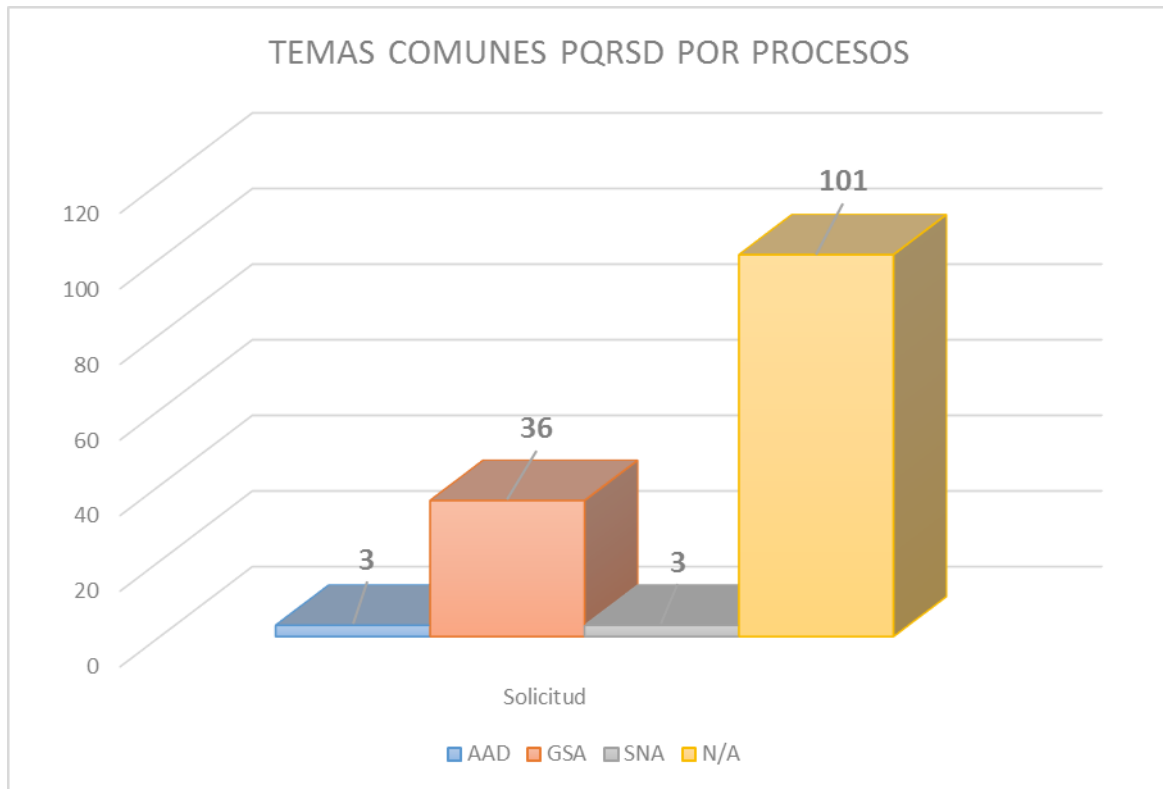
4.2 Tiempo de Respuesta (interno y término legal) (General y por proceso)



Evidenciamos en el gráfico que el tiempo de respuesta total para las PQRSD recepcionadas en el primer trimestre de 2018, fue de 1.175 días en general, de los cuales 336 días corresponden a los servicios misionales registrados en el SUIT y 839 días corresponden a PQRSD generales. Siendo el promedio de respuesta de 8 días para PQRSD SUIT, y de 8 días para las PQRSD en generales.

Comparando el presente informe primer trimestre año 2018 con respecto al IV último trimestre año 2017 se evidencia una disminución en los días de respuesta a las comunicaciones recibidas en el Archivo General de la Nación.

4.3 Temas comunes (General y por proceso) y Responsables comunes (General y por proceso)



Quejas: Radicadas.

1-2018-00532 Sobre la plataforma Archidoc No es posible ver imágenes de los fondos caciques. Respondió la Subdirección de Patrimonio.

1-2018-00765 Queja por no avisar que terminaban con la exposición de sonatas y trincheras antes de la fecha indicada.

Respondido la subdirección de patrimonio.

1-1-2018-01007 Pone queja porque dice que en la casa adjunta en horas de la tarde no encuentra papel higiénico en los baños.

Respondió el grupo de recursos físicos.

1-2018-020224 coloca Queja que dice que hace tres (3) días, solicito por vía telefónica le informaran el horario de atención y lo dejaron esperando.

Respondió Secretaria General.

1-2018-02152 1-2018-02924 Queja referente a la transparencia con curso de méritos.

Respondió la oficina jurídica.

1-2018-02269 contra funcionario Fredy Quitan por mala prestación de servicio de teléfono.

Respuesta pendiente por parte de control interno.

Denuncias: Radicadas.

1-2018-02368 denuncia contra el municipio de bello debido a que solicito certificación laboral. La subdirección del sistema nacional de archivos emitió la respuesta.

1-2018-00177 por la ineficiencia de 472 en las regionales y a nivel central, debido a que ha habido pérdidas de documentos.

La subdirección de patrimonio dio la respuesta respectiva.

Sugerencias Radicadas.

1-2018-02778 Sugieren que el AGN no tiene sala de espera para cuando se realizan los eventos o reuniones.

Se dio respuesta por el grupo de recursos físicos.

1-2018-02877 Sugieren sobre las teleconferencias virtuales de seguimiento a la gestión de las historias laborales.

La subdirección del sistema nacional de archivos dio respuesta.

Las anteriores quejas presentadas se refieren a temas generales.

Las denuncias presentadas se refieren a temas generales que no tienen que ver con actos de corrupción del AGN.

4.4 Comparativo con el trimestre anterior

En el cuarto trimestre del 2017 se recibieron 142 PQRSD, y en el primer trimestre de 2018, se recibieron 160 PQRSD, Se observa un aumento de 18 solicitudes respecto con el trimestre anterior.

El tiempo de respuesta promedio en el cuarto trimestre del 2017 fue de 10 días, y en el primer trimestre del 2018 fue de 8 días, el cual se presentó disminución en los tiempos de respuesta.

4.5 El AGN Dando aplicación a las iniciativas generadas desde el DAFP acerca de la estrategia de racionalización de los trámites y servicios administrativos en la entidad, desde la Secretaria General del AGN - servicio al ciudadano, se adelantó el diagnóstico de los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos registrados en el SUIT, dentro de las actividades realizadas tenemos:

- Reuniones de trabajo con la participación de la Oficina Asesora de Planeación, los coordinadores responsables de dichos servicios, con el fin de ajustarlos en cuanto al procedimiento como fue para los trámites de evaluación y convalidación de las TRD y TVD, se trabajó con el grupo de investigación y fondos documentales para revisar el servicio de carne de investigador.
- Se realizó taller de capacitación en el marco del plan de capacitación en la reinducción a los funcionarios del AGN en cuanto al tema de servicio al ciudadano sobre enfoque diferencial, por parte de Secretaria General.
- La Secretaria General desarrollo y presento el informe trimestral de las PQRSD correspondiente al último trimestre del año 2017 a la oficina asesora de planeación, y oficina de control interno de acuerdo al procedimiento, el cual se analiza para los servicios o procedimientos administrativos que ofrece la entidad, sobre las diferentes solicitudes presentadas por la ciudadanía.

Estrategia de Servicio al Ciudadano

El Archivo General de la Nación en el proceso de implementación de la política de atención al ciudadano, así como la actualización de la documentación el **“MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN 2014”** y el procedimiento SIG-P-06 ANALISIS Y MEDICION DE SATISFACCION DEL CLIENTE

La Secretaria General, oficina de servicio al ciudadano viene trabajando con colaboración de la contratista en temas de servicio al ciudadano en la revisión del manual de servicio al ciudadano en los siguientes temas: Se adiciono y modifiko los atributos se actualizo el protocolo de atención para vigilantes, protocolo para personas en condición de discapacidad y especial, protocolo para la atención virtual ,actualización de la imagen de la interfaz de la página web, actualización de los canales disponibles para los ciudadanos y actualización del marco normativo de atención al ciudadano en el Estado, modificación de glosario, actualización de anexos.

5. CONCLUSIONES:

- Durante el primer trimestre se aclara que las denuncias presentadas dos (2), no se refieren a conductas irregulares de algún proceso o servidor público de la entidad, para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria y/o ético profesional, y las cuales fueron respondidas dentro de los términos por la dependencia.
- Las quejas presentadas por la ciudadanía en el primer trimestre fueron seis (6), Las cuales se refieren temas comunes.
- En este trimestre hubo sugerencias dos (2) por parte de los ciudadanos sobre que la entidad no tiene sala de espera y en cuanto a las teleconferencias virtuales el cual se les brindo las respectivas respuestas.

Datos de la Entidad: Archivo General de la Nación
Nombre: Armando Martínez Garnica –Director
Dirección: Kra 6 No 6-91
Teléfono: 3282888
Correo Electrónico: contacto@archivogeneral.gov.co

Datos de Contacto:
Nombre: Maria Clemencia Maldonado Sanin-Secretaria General
Dirección: Kra 6 No 6-91
Teléfono: 3282888 Extensión 204
Correo Electrónico: contacto@archivogeneral.gov.co

Elaborado Por: Carlos Manuel Socha Rangel –Profesional Especializado.
Aprobado Por: María Clemencia Maldonado Sanín
Cargo y Dependencia: Secretaria General
Fecha de aprobación: Abril 12 de 2018