

Bogotá D.C., 12 de julio de 2018

## INFORME DE PQRSD – SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2018

### 1. OBJETO DEL INFORME

Presentar el informe consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las diferentes dependencias del Archivo General de la Nación, durante el segundo trimestre del año 2018.

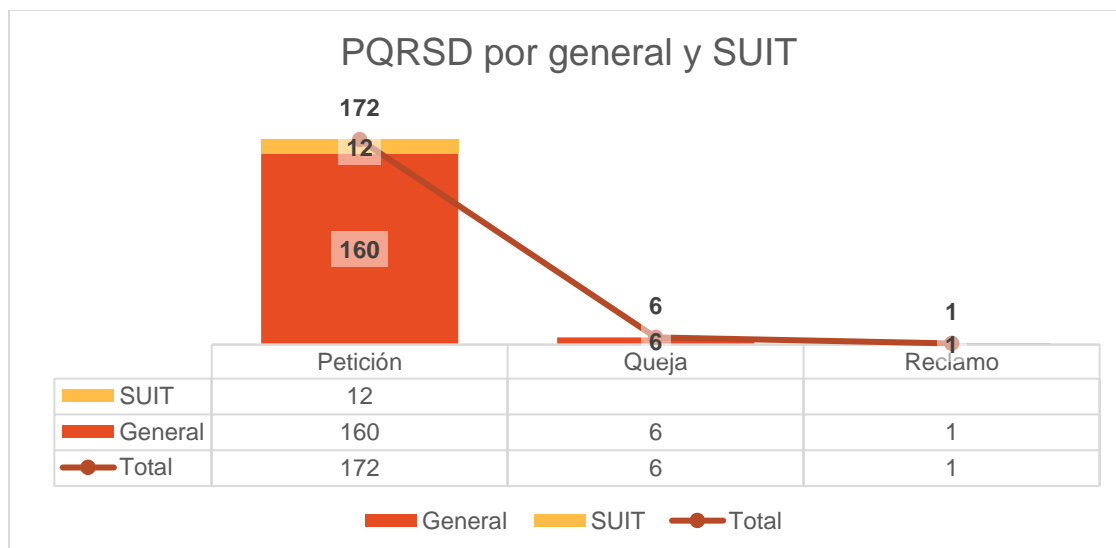
### 2. ALCANCE

El alcance se definió para las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, recibidos en la Entidad sobre temas generales y procesos relacionados con los servicios archivísticos que ofrece el Archivo General de la Nación, del 1 de abril al 30 de junio de 2018.

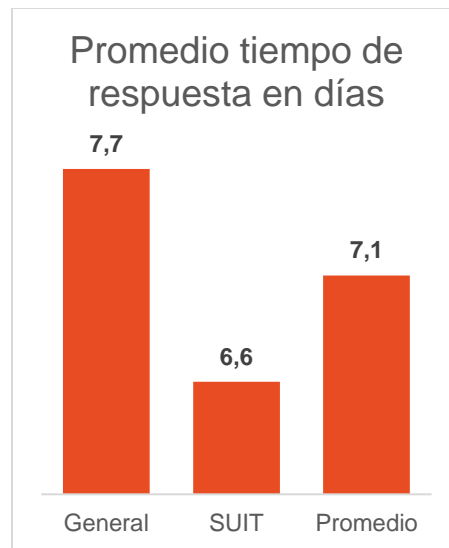
### 3. INFORME PORMENORIZADO

#### 3.1.1. TOTALIDAD DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD

Para el segundo trimestre del año 2018, se recibieron en total de 190 PQRSD, de los cuales 11 no son de la competencia del Archivo General de la Nación, fueron trasladadas a las entidades de competencia, por lo tanto, solamente se realizó el análisis de 179 PQRSD, el 93% de PQRSD corresponden a temas generales y el 7% corresponden a los servicios misionales que registran en SUIT. El siguiente cuadro se encuentra la clasificación de solicitud con cantidad.

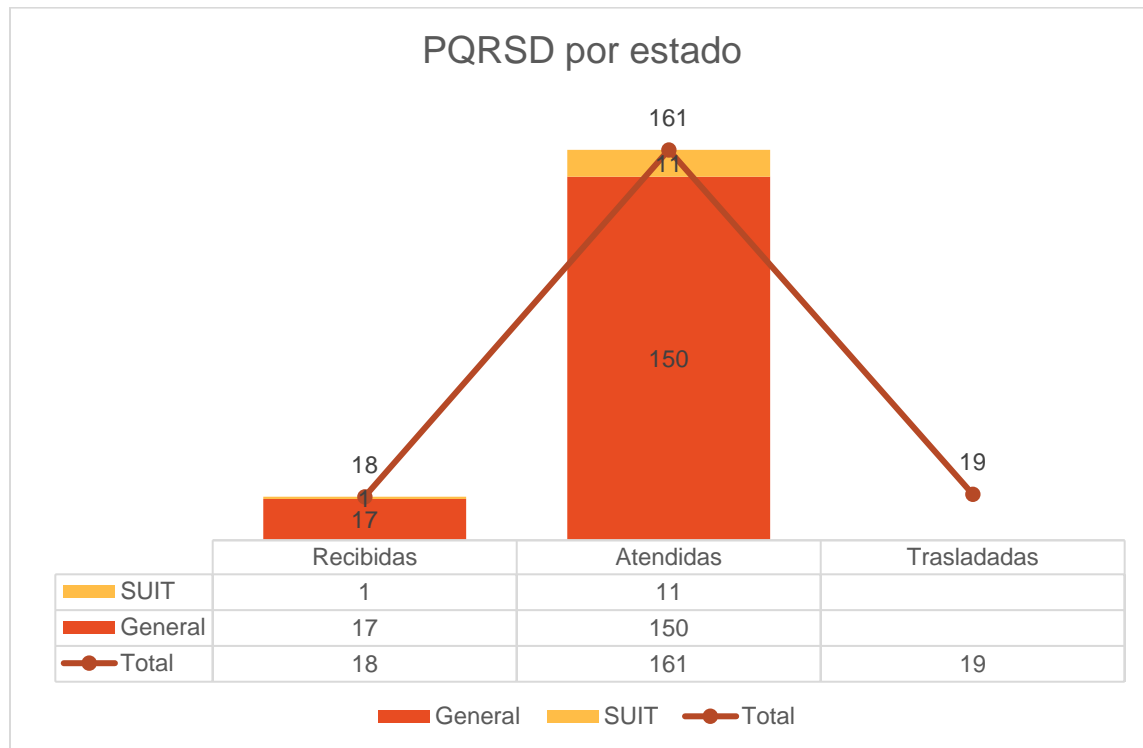


A continuación, se muestra el promedio total de tiempo de las respuestas que se dieron a las solicitudes en días, sacando en conclusión que el SUIIT fue el que se demoró menos en responder 6.6 días.



### 3.1.2. PQRSD RECIBIDAS, ATENDIDAS Y TRASLADADAS

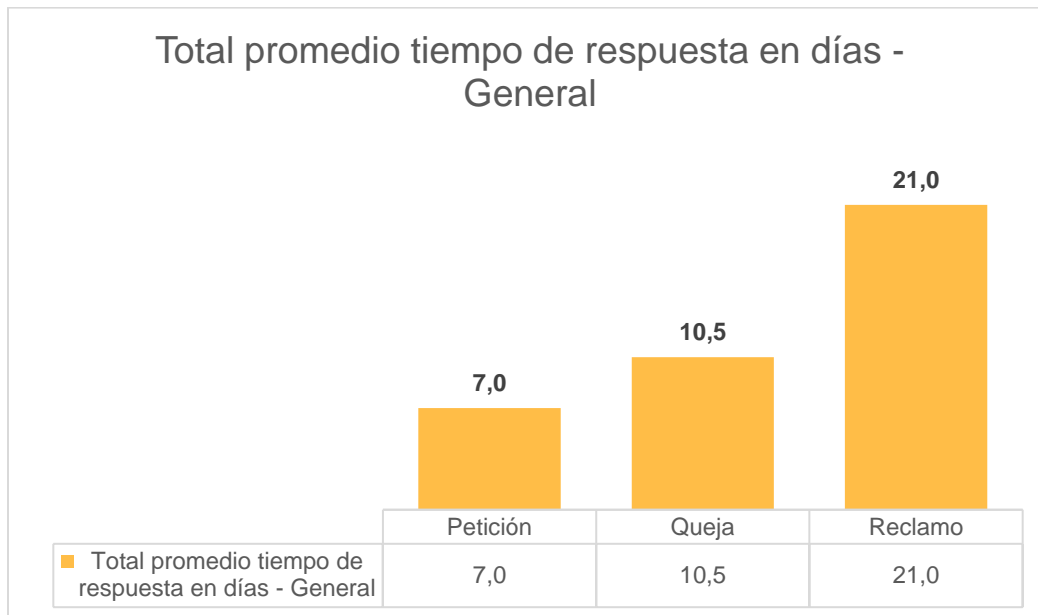
Cabe aclarar que en el último día de junio del año presente se presentó las 18 solicitudes que se encontraron pendiente por responder, de los cuales una (1) estuvo fuera del término legal y el resto de las solicitudes se encontraron dentro de los términos. Considerando el artículo 14 de la ley 1755 de 2015 donde determinan los términos para resolver las distintas modalidades de petición al recibo de esta, el siguiente cuadro se muestra el estado de las solicitudes.



El Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) apoya la política de racionalización de tramites, se creó el Sistema Único de Información y Tramites – SUIT, el cual permite estandarizar cada servicio y tramite que tiene las entidades y facilitar al ciudadano la accesibilidad disminuyendo tiempos y procedimientos burocráticos. La siguiente sección se muestra la información de SUIT y temas generales que no están relacionados al respecto.

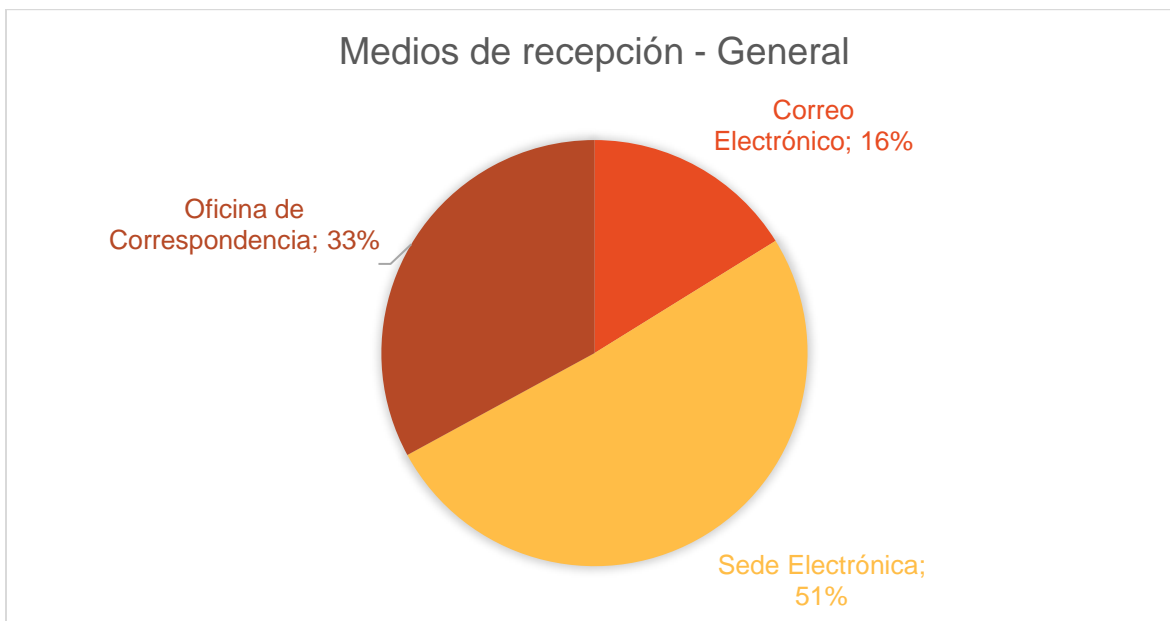
### 3.2. GENERAL

A continuación, se muestra el cuadro de promedio de tiempo de respuesta a cada solicitud referente a temas generales. Evidenciamos que la solicitud que se demora más en responder fue reclamo, 21 días, lo cual no cumplió el término legal. Las peticiones, quejas y reclamos tuvieron un promedio de 13 días aproximadamente.



### Medios de recepción

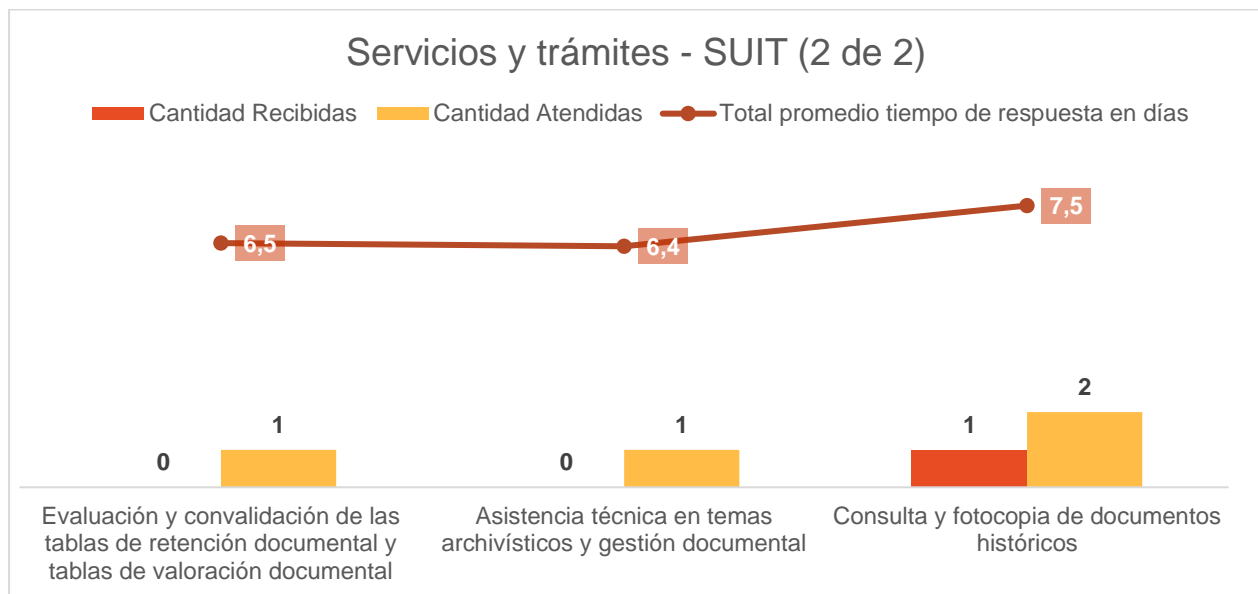
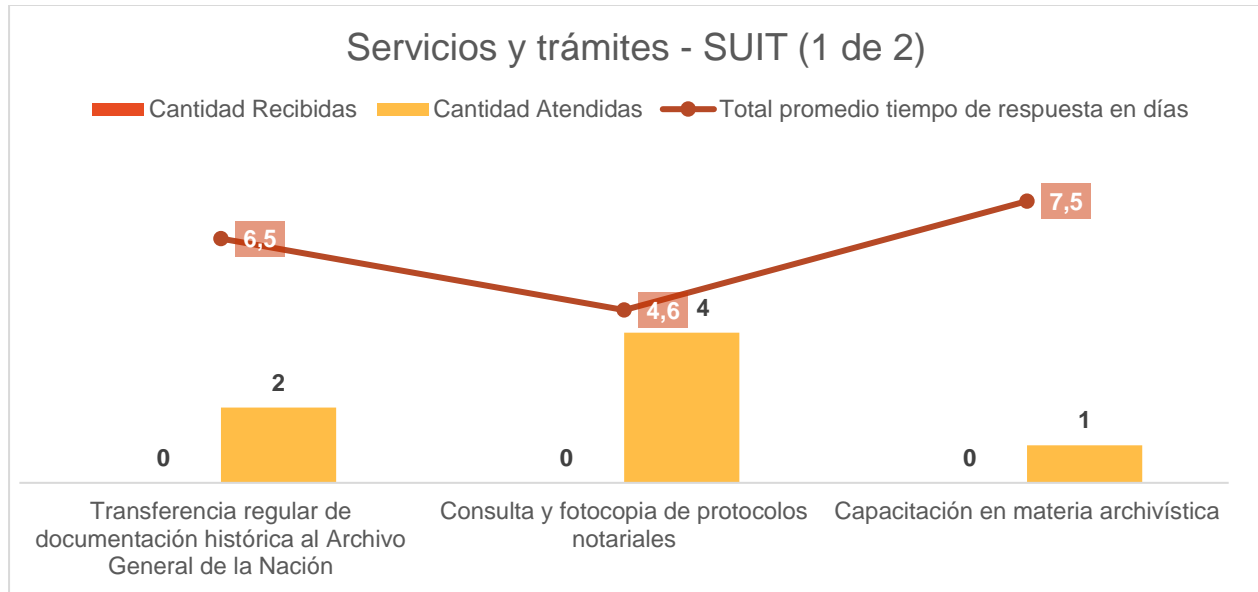
Se destaca como medio de recepción de solicitudes de temas generales para el segundo trimestre 2018, la sede electrónica con un 51% seguido de la oficina de correspondencia con el 33%.



### 3.3. SUIT

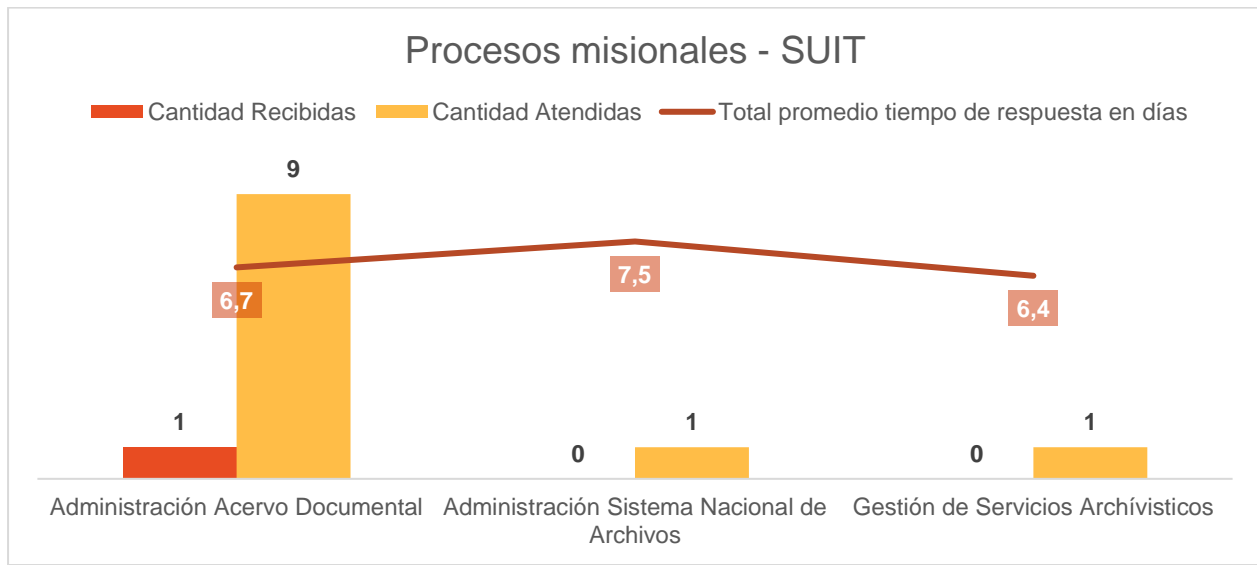
Analizando las solicitudes que le pegan al SUIT, destacamos dos servicios más solicitados y atendidos, que son Consulta y fotocopia de protocolos notariales y de documentos históricos durante el segundo trimestre. El servicio Capacitación en materia archivística es el que se demoró

más en responder 7,5 días y el menor tiempo de respuesta fue el servicio consulta y fotocopia de protocolos notariales, es de 4,5 días.



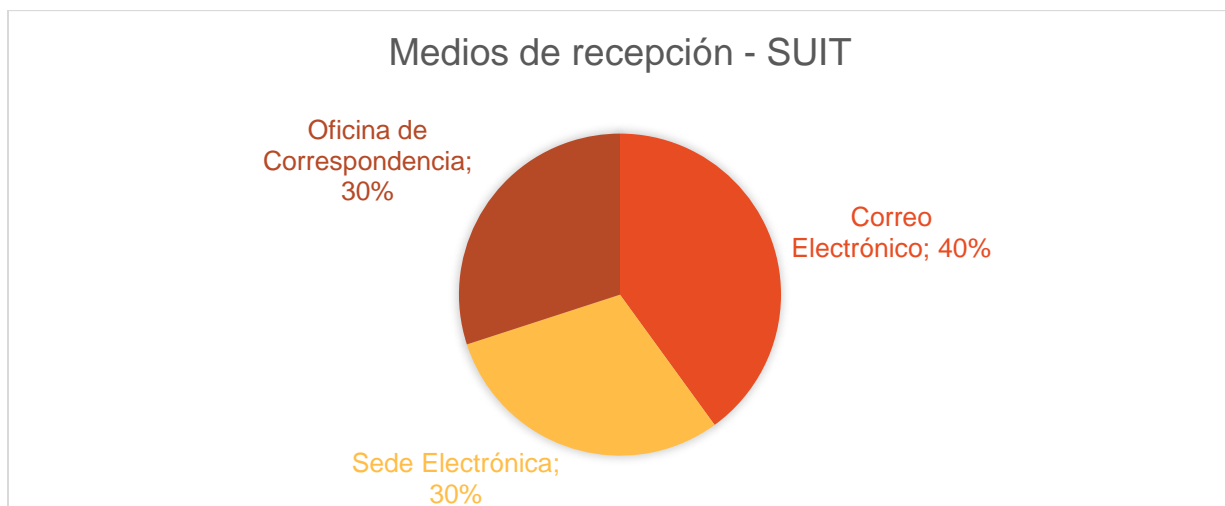
Cabe anotar que existe algunos de los requerimientos y solicitudes atendidas que les pegan a los procesos misionales que se encuentran en el mapa de procesos establecido por el Archivo General de la Nación, el proceso misional Administración Sistema Nacional de Archivos es el que

se demoró más en responder 7.5 días, aunque haya solo una (1) solicitud, y el menor tiempo de respuesta fue de la Gestión de Servicios Archivísticos, 6,4 días. El proceso misional que recibió más solicitudes durante el segundo trimestre del año 2018 fue Administración Acervo Documental con 10 solicitudes y su promedio de tiempo de respuesta es de 6.7 días.



## Medios de recepción

Para temas referentes al SUIT se destaca como principal medio de recepción de las solicitudes, correo electrónico con el 40%, seguido de Oficina de Correspondencia y Sede Electrónica.



### 3.4. QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

#### Quejas

Radicado de entrada	Asunto	Respuesta por
1-2018-03273	Pone una Queja en lo siguiente: Los tramites virtuales no funcionan expresa que no se pueden retener como archivos y se pierde la información, la virtualidad en el municipio no es real ya que este no está preparado y esto se puede prestar para corrupción pido que el AGN preste atención a esto en el municipio.	Subdirección del Sistema Nacional de Archivo
1-2018-03392	Queja al señor Wolfan Ferreira - debido a que no cumple horario laboral y no es dedicado en su trabajo.	Oficina de Control Interno
1-2018-03698	Por la respuesta dado No. 2-2018-04001, siente inconformidad y queda con dudas respecto del tema.	Subdirección de Asistencia Técnica y Proyectos Archivísticos
1-2018-03775	Derecho de petición Citación Audiencias Artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, Contrato de Consultoría 080 de 2017	Oficina Asesora Jurídica
1-2018-05348	Trató de realizar el trámite para la inscripción de las TRD en el registro único de series documentales, pero no ha sido posible.	Grupo de Sistemas
1-2018-06635	Queja sobre atención de un servidor público del AGN	Pendiente – Oficina de Control Interno

#### Reclamos

Radicado de entrada	Asunto	Respuesta por
1-2018-05306	Reclamo sobre el manejo de Documentación Original en sala de Investigación.	Oficina de Control Interno

#### Sugerencias

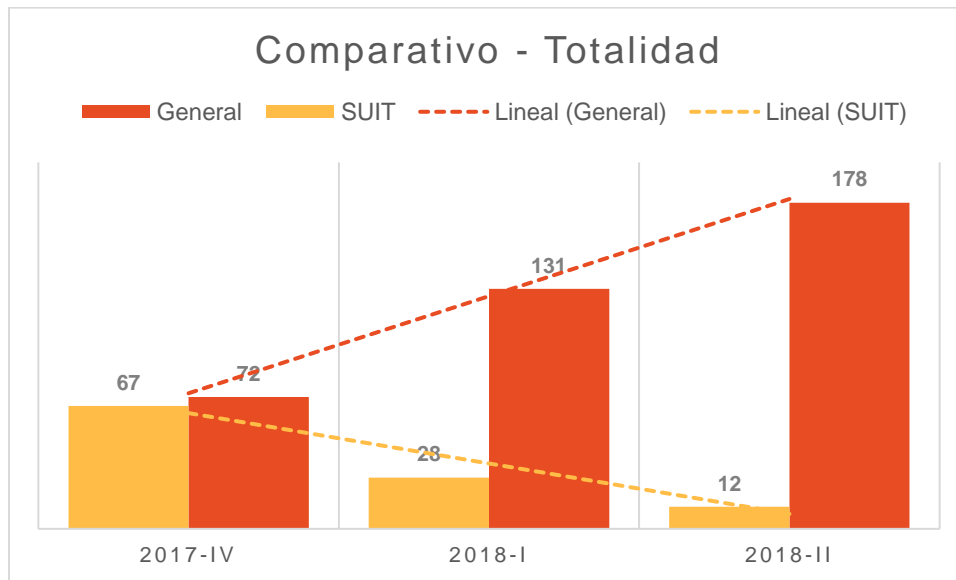
No se presentó ninguna sugerencia durante el segundo trimestre.

#### Denuncias

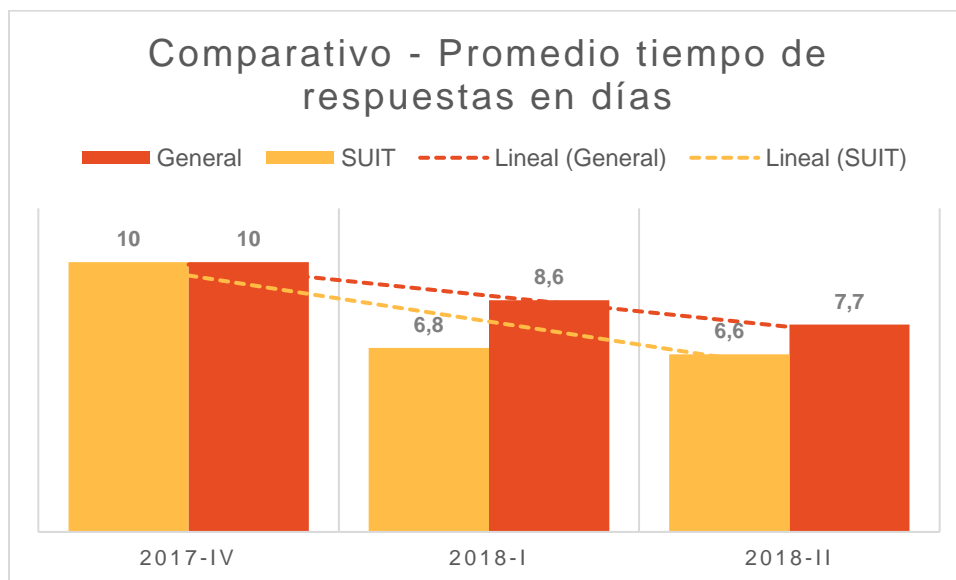
No se presentó ninguna denuncia durante el segundo trimestre.

### 3.5. COMPARATIVO CON TRES PERIODOS ANTERIORES

Se evidenció que bajó la cantidad de las solicitudes referentes a SUIT en un 458% y aumentó el número de solicitudes referentes a temas generales en un 147% en comparación con el último trimestre del año anterior.



El tiempo de respuesta de las solicitudes del SUIT ha sido el más bajo en comparación con los dos trimestres anteriores con un promedio de 6.6 días.





#### **4. ACCIONES DE MEJORA**

El Archivo General de la Nación 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 Secretaría General del Archivo General de la Nación – 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 Archivo General de Nación en cuanto al tema de servicio al ciudadano sobre enfoque diferencial, por parte de Secretaría General.
- La Secretaría General desarrolló y presentó el informe trimestral de las PQRSD correspondiente al primer trimestre del año 2018 a la oficina asesora de planeación, y oficina de control interno de acuerdo con el procedimiento, el cual se analiza para los servicios o procedimientos administrativos que ofrece la entidad, sobre las diferentes solicitudes presentados por la ciudadanía.
- La Secretaría 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 adicionó y modificó los atributos, se actualizó 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 y actualización de anexos.

#### **5. CONCLUSIONES**

- La mayoría de las solicitudes se refieren a los temas generales, son del 93% de PQRSD, sin embargo, se atendieron las solicitudes de SUIT en menor tiempo, solo en 6.6 días.
- Los 11 de 190 solicitudes fueron trasladadas a otras entidades de competencia.

- El promedio total de tiempo de respuesta a las solicitudes referentes a los temas generales fue de 13 días aproximadamente y en cuanto a las solicitudes de SUIT, fue de 6.5 días.
- No se presentó ninguna denuncia ni sugerencia.

#### Datos de la Entidad

Nombre: Archivo General de la Nación

Dirección: Carrera 6 No. 6 - 91 Bogotá D.C.

Teléfono: 328 2888

Correo electrónico: [contacto@archivogeneral.gov.co](mailto:contacto@archivogeneral.gov.co)

#### Datos de Contacto:

Nombre: María Clemencia Maldonado Sanin – Secretaría General

Dirección: Carrera 6 No. 6 - 91 Bogotá D.C.

Teléfono: 328 2888 Ext. 204

Correo electrónico: [contacto@archivogeneral.gov.co](mailto:contacto@archivogeneral.gov.co)

Elaborado por Wilgen Romero Bohórquez – Técnico Administrativo Grado 15 y Paola Katerine

Barrios Espinosa – Contratista Ing. Industrial

Aprobado por María Clemencia Maldonado Sanin

Cargo y Dependencia: Secretaría General

Fecha de aprobación: el 11 de julio de 2018