

Bogotá D.C., 4 de octubre de 2018

## INFORME DE PQRSD – TERCER 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 tercer trimestre del año 2018, de acuerdo con la información obtenida en la base de datos del AGN.

### 2. ALCANCE

El alcance se definió, para las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, recibidas por el único medio de recepción Sede Electrónica de la Entidad sobre temas generales y procesos misionales del Archivo General de la Nación del 1 de julio al 30 de septiembre de 2018, se analizan tanto las solicitudes de competencia de la entidad y los que se deben remitir a otras entidades por competencia. A si mismo se tienen los siguientes radicados: 1-2018-06848, 1-2018-06892, 1-2018-06950, 1-2018-07006, 1-2018-07038, 1-2018-07764, 1-2018-07045, 1-2018-07073, 1-2018-07074, 1-2018-09287 recibidos por otros medios pero que igualmente se les dio el tratamiento de solicitudes.

### 3. INFORME PORMENORIZADO

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

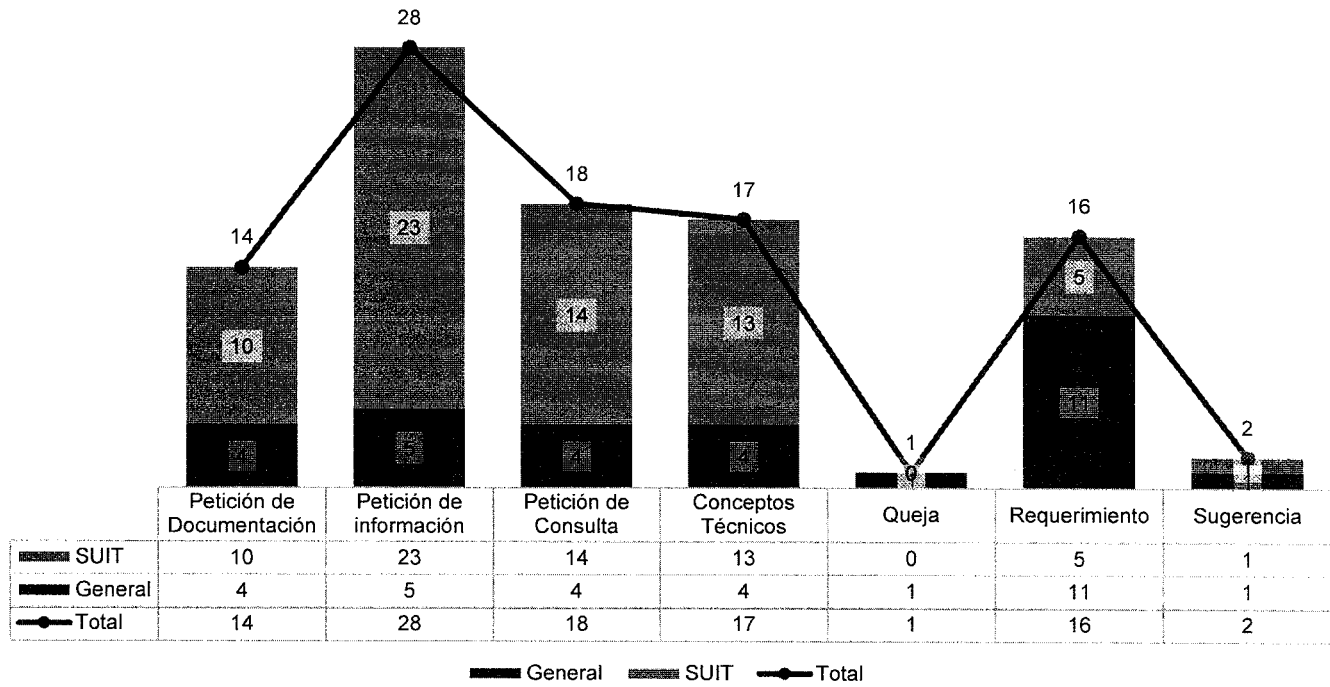
Para el tercer trimestre del año 2018, se recibieron en total de 141 PQRSD, de los cuales 45 no son de la competencia del Archivo General de la Nación, las que fueron trasladadas a las entidades de competencia, por lo tanto, solamente se realizó el análisis de 96 PQRSD, el 31% de PQRSD corresponden a temas generales y el 69% corresponden a los servicios misionales que registran en SUI<sup>1</sup>. En el siguiente cuadro se encuentra la clasificación de solicitudes, exceptuando las trasladadas.

---

<sup>1</sup> SUI. El Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) apoya la política de racionalización de tramites, se creó el Sistema Único de Información y Tramites – SUI, el cual permite estandarizar cada servicio y tramite que tiene las entidades y facilitar al ciudadano la accesibilidad disminuyendo tiempos y procedimientos burocráticos.



PQRSD por general y SUIT



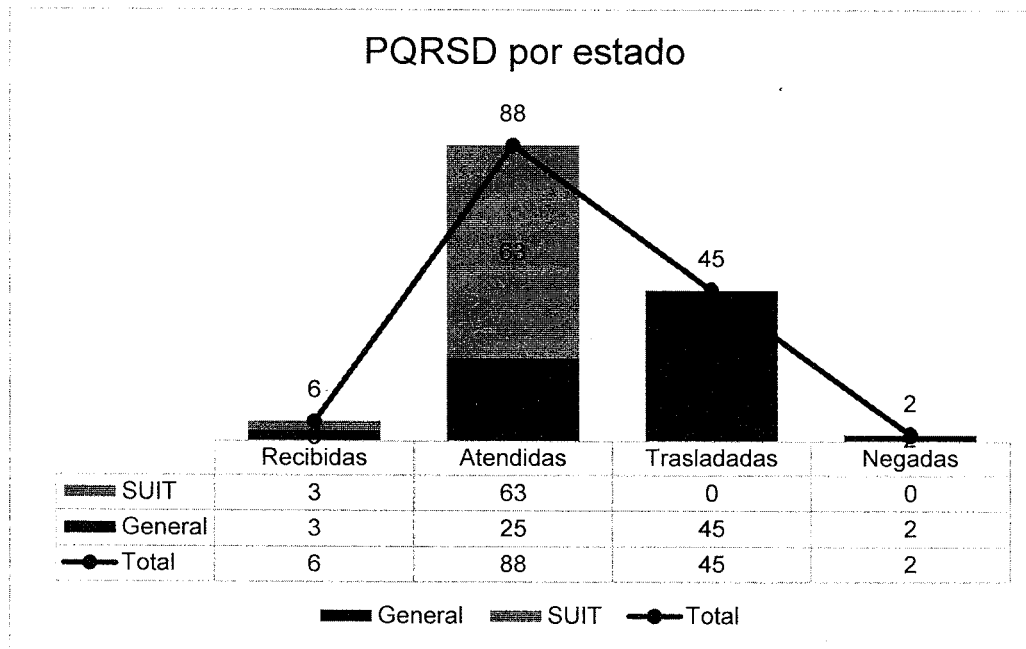
A continuación, se muestra el promedio total de tiempo de las respuestas que se dieron a las solicitudes en días, sacando en conclusión que el SUIT fue el que se demoró menos en responder 7.05 días.





### 3.2 PQRSD RECIBIDAS, ATENDIDAS Y TRASLADADAS

Cabe aclarar, que, en el último día de septiembre del presente año, se presentaron 6 solicitudes que a la fecha del informe se encuentran pendientes de responder, dentro de los términos legales, a continuación, se muestra en el cuadro el estado de la totalidad de las solicitudes:



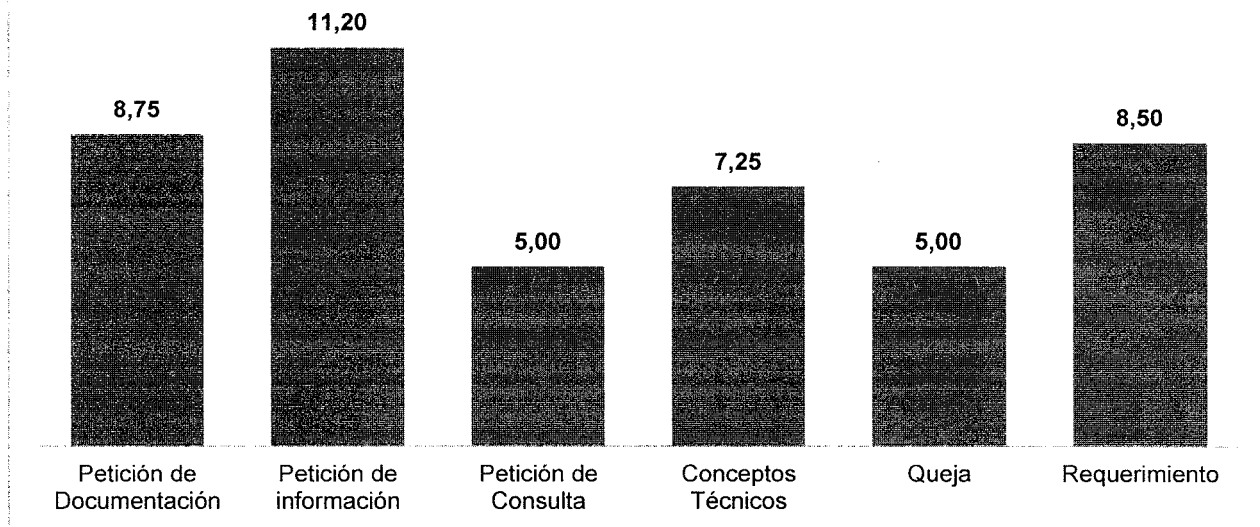
En la siguiente sección, se muestra la información de SUIT y temas generales que no son de competencia del AGN.

### 3.3 GENERAL

A continuación, se muestra el cuadro de promedio de tiempo de respuesta a cada solicitud referente a temas generales exceptuando las solicitudes trasladadas. Evidenciamos que una solicitud se demoró un día en el trámite, lo que no obsta para decir que la petición fue satisfecha.



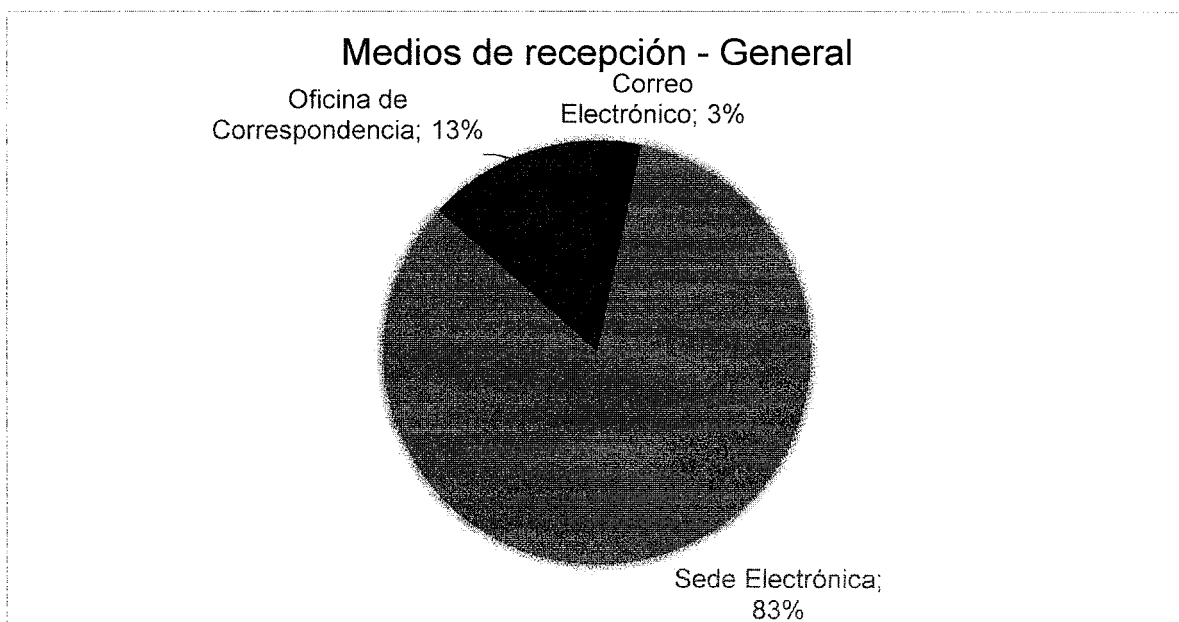
### Total promedio tiempo de respuesta en días - General



### MEDIOS DE RECEPCIÓN

Considerando el alcance del informe, la mayoría de las solicitudes que llegaron por el medio de recepción Sede Electrónica, seguido de Correo Electrónico.

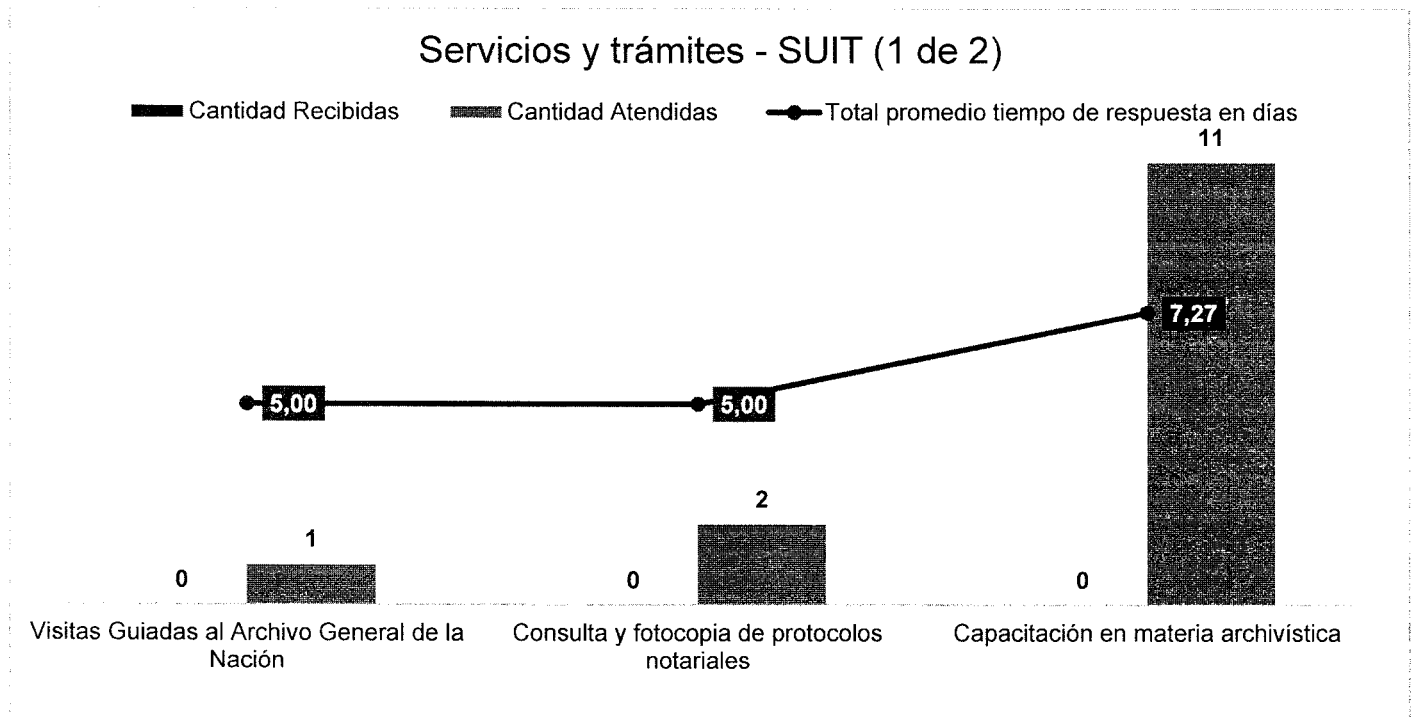
### Medios de recepción - General





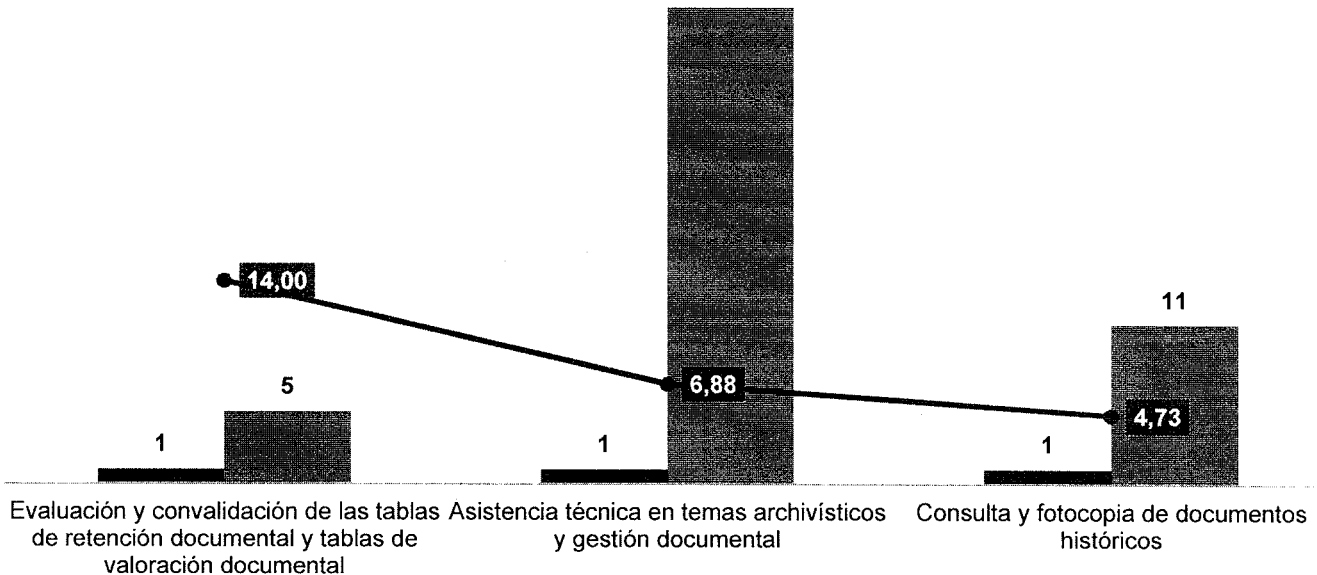
### 3.4 SUIT

Analizando, las solicitudes que están asociadas con los servicios inscritos en SUIT, destacamos que el servicio más solicitado, es la asistencia Técnica en temas archivísticos y gestión documental con 34 solicitudes, seguido de consulta y fotocopia de documentos históricos, y capacitación en materia archivística durante el tercer trimestre. El trámite evaluación y convalidación de las tablas de retención documental y tablas de valoración documental, tuvo un tiempo de respuesta de 14 días, en tanto que el menor tiempo de respuesta fue el servicio consulta y fotocopia de documentos históricos, es de 4,73 días.



### Servicios y trámites - SUIT (2 de 2)

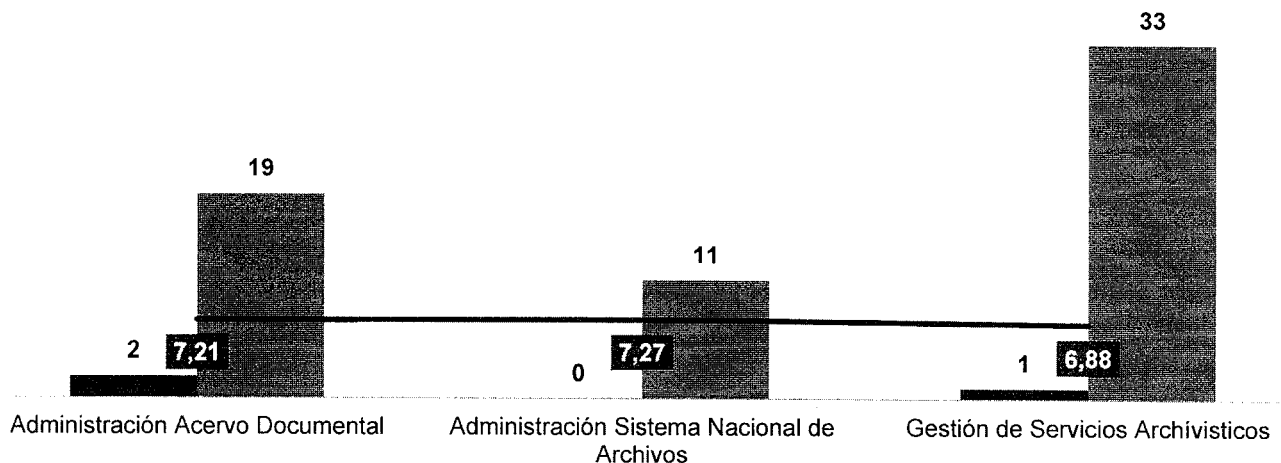
Cantidad Recibidas
  Cantidad Atendidas
  Total promedio tiempo de respuesta en días

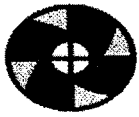


De otro lado, analizando las solicitudes que se relacionan con los procesos misionales del mapa de procesos establecido por el Archivo General de la Nación, el proceso Administración Sistema Nacional de Archivos el tiempo de respuesta fue de 7,27 días, seguido del proceso Administración Acervo Documental con 7,21 días. Gestión de Servicio Archivísticos es el proceso misional que recibió más solicitudes durante el tercer trimestre del año 2018 con 10 solicitudes y su promedio de tiempo de respuesta fue de 6,88 días.

### Procesos misionales - SUIT

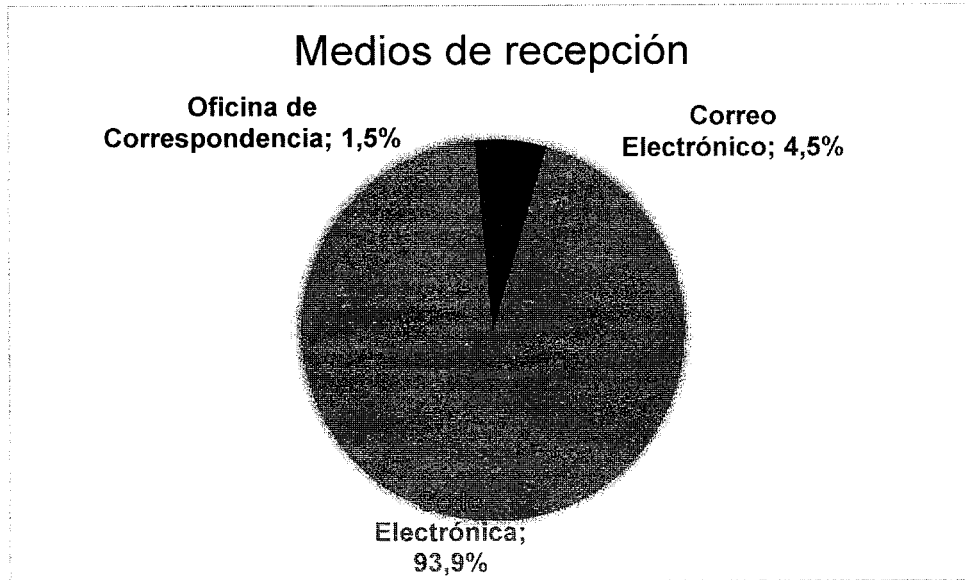
Cantidad Recibidas
  Cantidad Atendidas
  Total promedio tiempo de respuesta en días





## MEDIOS DE RECEPCIÓN

Para temas referentes al SUIT teniendo en cuenta el alcance del informe presente, la mayoría de las solicitudes que llegaron por el medio de recepción Sede Electrónica, seguido de Correo Electrónico.



### 3.5 QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

#### QUEJAS

Radicado de entrada	Asunto	Respuesta por
1-2018-09371	Presenta una queja sobre: El escaso conocimiento de servidor público sobre las extensiones del teléfono AGN	Secretaría General

#### RECLAMOS

No se presentó ningún reclamo durante el segundo trimestre.

#### SUGERENCIAS

Radicado de entrada	Asunto	Respuesta por
---------------------	--------	---------------

1-2018-06800	Hace una sugerencia, sobre las razones por las cuales no les proporcionan el presupuesto para las capacitaciones que dicta el AGN.	Grupo de Articulación y Desarrollo del SNA
1-2018-06950	Hace una sugerencia, sobre la actualización de las publicaciones que tienen en la página web de AGN	Grupo de Sistemas

## DENUNCIAS

No se presentó ninguna denuncia durante el tercer trimestre.

## 3.6 SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

### ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Se actualizaron los costos para aquellos servicios y trámites que tienen valor, de acuerdo con la resolución de tarifas para el año 2018, en el aplicativo SUIT, los cuales son:

- Servicio de fotocopia de documentos históricos
- Servicio de fotocopia de protocolos notariales
- Servicio de alquiler de auditorio y salas alternas
- Servicio de asistencia técnica archivística
- Servicio de eventos de capacitación en materia archivística

Se revisaron los siguientes procedimientos administrativos del Archivo General de la Nación en el mes de Agosto:

- Procedimiento capacitación en materia archivística: Se actualizó el SUIT, en lo referente a cambio de formato único de inscripción, se ajustó el paso a paso para que los ciudadanos soliciten el servicio de capacitación y se inició el proceso de la estrategia de racionalización de trámites en el SUIT, se logró la disminución del tiempo de respuesta al ciudadano de tres a dos días, la implementación de aplicación de herramientas tecnológicas de la información al proceso incluyendo el registro a los eventos de capacitación a través del formulario virtual.





- Durante el mes de Agosto se registró un nuevo trámite “Inscripción de Tablas de Retención Documental y Tablas de Valoración Documental en el Registro Único de Series Documentales” en el aplicativo SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública, éste trámite fue aprobado según oficio recibido el día 14 de Marzo de 2018, referencia solicitud inscripción del trámite de “Inscripción Registro Único de Series Documentales RUSD” en el SUIT con el paso a paso del trámite, soporte normativo, puntos de atención y el seguimiento que se puede realizar al trámite.
- El Trámite de Evaluación de Tablas de Retención Documental y Tablas de Valoración Documental se actualizó en el aplicativo SUIT, ajustando los pasos para realizarlo de acuerdo al procedimiento AAP-20 Evaluación y Convalidación de TRD Y TVD.
- El procedimiento de visitas guiadas al Archivo General de la Nación fue actualizado en el SUIT, se colocó URL donde muestra la visita al 360 grados ubicada en el portal web de la entidad.  
<http://www.archivogeneral.gov.co/Conozcanos/Galeria-360>
- Se ajustó el procedimiento administrativo, Carné de Investigador en el SUIT de acuerdo con el procedimiento AAD-P-23, en todos los temas tales como requisitos legales, condiciones generales y el formulario de solicitud Carné de Investigador.

### 3.7 ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Las actividades de enfoque diferencial.

- Se efectuó, el taller de la concientización sobre la población con discapacidad auditiva a estudiantes de grado 11 del Instituto Técnico de Capellanía con una participación de 50 estudiantes.
- Se desarrolló la actividad de visita guiada al Archivo General de la Nación, incluso el taller de la concientización sobre la población con discapacidad auditiva a los estudiantes del SENA sede Bucaramanga.

Otras actividades.

- En el mes de septiembre el Grupo de Investigación y Fondos Documentales históricos, actualizó el procedimiento de visitas guiadas al Archivo General de la Nación AAD-PR-07. Implementó el

formulario solicitud de visitas en la siguiente dirección: <http://www.archivogeneral.gov.co/solicitud-de-visita-guiada>

- Se envió la propuesta borrador de las encuestas de satisfacción del cliente de los servicios que prestan el grupo de Investigación y Fondos Documentales Históricos y el grupo de Articulación y Desarrollo del SNA, con fin de analizar los resultados detallados de las encuestas para establecer las acciones para mejorar los servicios.

#### 4 CONCLUSIONES

- La mayoría de las solicitudes fueron recibidas en Sede Electrónica, debido a que, el soporte del informe fue el único base de datos PQRSD que maneja la Secretaría General.
- Las solicitudes referentes a los temas generales son las que se demoran en responder 8.7 días en promedio que los referentes a SUIT.
- De las 141 solicitudes recibidas, 45 fueron trasladadas a otras entidades de competencia.
- No se presentó ningún reclamo ni denuncia.
- Teniendo en cuenta la información analizada encontramos que el AGN viene cumpliendo con los lineamientos legales y directrices internas que determinan la gestión documental en materia de solicitudes y se continuara con el seguimiento al trámite de las mismas.

#### 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 Paola Katerine Barrios Espinosa – Contratista Ing. Industrial y  Carlos Manuel Socha Rangel  
– Profesional Especializado Grado 15

Aprobado por María Clemencia Maldonado Sanin

Cargo y Dependencia: Secretaría General

Fecha de aprobación: el 11 de julio de 2018

