

CIUDAD Y FECHA Bogotá 15 de enero de 2019

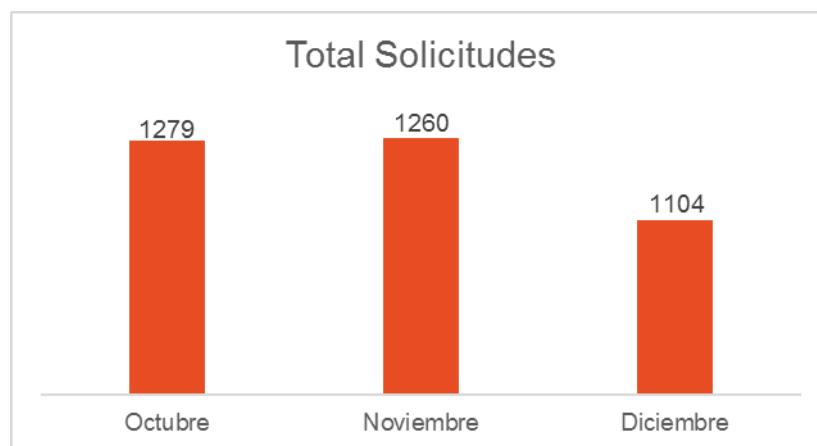
1. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME: INFORME DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN – CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2018

2. OBJETO DEL INFORME: Presentar el informe consolidado de Solicitudes de información recibidas y atendidas por las diferentes dependencias del Archivo General de la Nación, durante el cuarto trimestre del año 2018, de acuerdo al procedimiento.

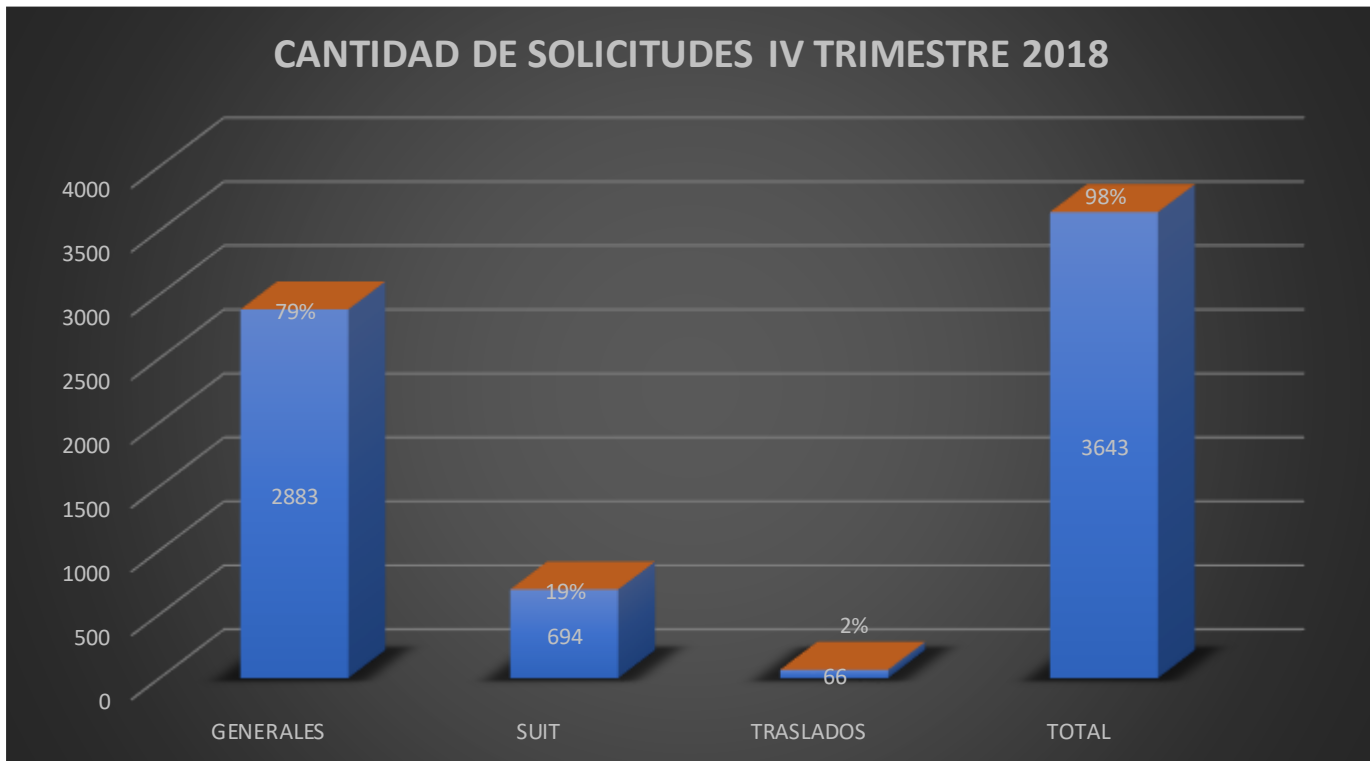
3. RESUMEN:

TOTALIDAD DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.

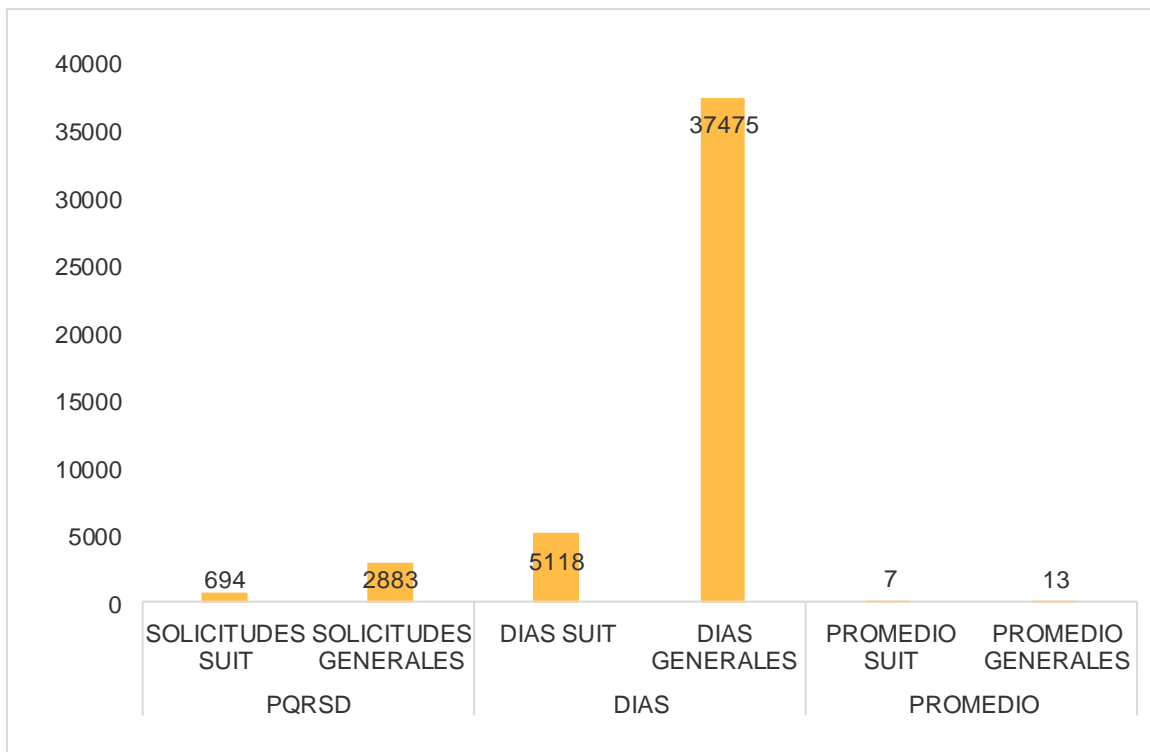
Durante el cuarto trimestre del año 2018, se recibieron en total de 3643 solicitudes en el Archivo General de la Nación, de los cuales 1279 corresponden al mes Octubre, 1260 al mes Noviembre y 1104 al mes Diciembre.



Para el cuarto trimestre del año 2018, se recibieron en total 3643 solicitudes, en este orden de ideas tenemos que del 100% de las solicitudes recibidas, el 19% corresponden a los servicios misionales registrados en el sistema único de información de tramites SUIT (694) y el 79% restante corresponde a temas generales y/o particulares (2883) incluido DAS, que corresponden a (739) solicitudes de información, 2078 corresponde a (Solicitud de documentos, consultas, petición de documentación, reclamos, sugerencias, petición de información, quejas, denuncias y el 2% restante corresponde a traslados que no son de competencia del AGN (66).



3.1 Tiempo de Respuesta (interno y término legal) (Solicitudes SUIT y solicitudes en temas Generales y/o particulares)



Evidenciamos en el gráfico que el tiempo de respuesta total para las solicitudes de información PQRSD recibidas en el Archivo General de la Nación, en el cuarto trimestre de 2018, corresponde a los servicios misionales registrados en el sistema SUIT y fue de (7) días promedio y para los temas generales y/o particulares (solicitud de documentos, consulta, solicitud de información pública, petición de documentos, queja, reclamos, sugerencia, denuncia, traslados por falta de competencias y tutelas) fue de (13) días promedio, en conclusión las solicitudes que hacen referencia a los servicios y tramites misionales registrados en la plata forma SUIT fueron las que menor tiempo se demoraron en responder.

Analizando, las solicitudes de información que están asociados con los servicios y trámites, destacamos que el servicio más solicitado, es el trámite Evaluación y convalidación de las tablas de retención documental y tablas de valoración documental con 144 solicitudes, seguido de la consulta y fotocopia de documentos históricos con 129 solicitudes y capacitación en materia archivística con 120 solicitudes durante el cuarto trimestre. El servicio asistencia técnica en temas archivísticos y gestión documental, tuvo un mayor tiempo de respuesta de 14 días, en tanto que el menor tiempo de respuesta fue el servicio préstamo o alquiler de auditorio, salas de exposición o salas alternas, fue de 2 días.

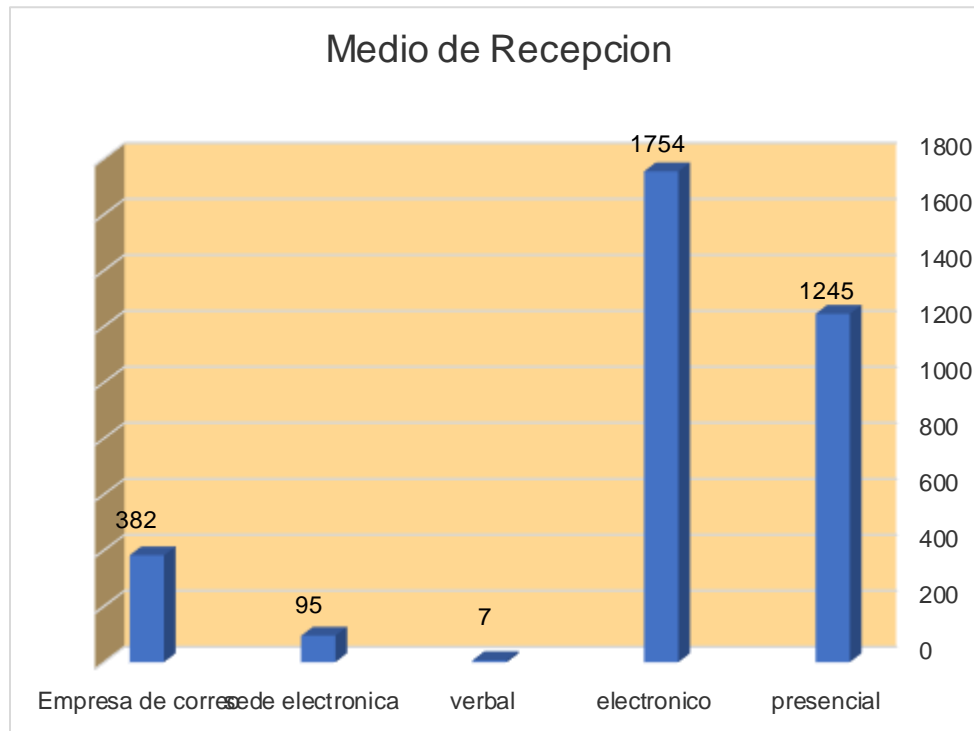
Las solicitudes que se relacionan con los procesos misionales del mapa de proceso establecido por el Archivo General de la Nación, Administración Acervo Documental es el proceso misional que recibió más solicitudes durante el cuarto trimestre del año 2018 con 475 solicitudes y su promedio de tiempo de respuesta fue de 7,1 días.



Comparando el presente informe cuarto trimestre año 2018 con respecto al tercer trimestre año 2018 se evidencia un aumento en el promedio de los días de respuesta a las solicitudes recibidas y radicadas en el Archivo General de la Nación, el cual paso de 8 días a 13 días.

4.0 CANALES DE ATENCIÓN POR MODALIDADES DE SOLICITUDES

En el cuarto trimestre del año 2018, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue a través del correo electrónico con 1754 solicitudes, seguido del canal presencial con 1245 solicitudes, por empresa de correos 382, sede electrónica 95 y de forma verbal 7



4.1 QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

- QUEJAS**

Radicado de entrada	Asunto	Responsable para dar la respuesta
1-2018-11061	Inconformidad frente a la ausencia de contestación al correo.	Oficina Asesoría Jurídica
1-2018-10937	Pone queja en contra del Archivo General de la Nación por haber sido depositario en el año 2013 de 200 libros y una veintena de caricaturas de Jaime Molina.	Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental
1-2018-13739	Pone queja disciplinaria en contra del funcionario(a) sede central.	Secretaría General
1-2018-13907	Inconformidad frente al comportamiento agresivo del funcionario.	Grupo de Gestión Humana
1-2018-13915	Pone queja disciplinaria en contra del funcionario(a) sede Funza.	Secretaría General

1-2018-13940	Pone queja disciplinaria en contra del funcionario(a) sede Funza.	Secretaría General
--------------	---	--------------------

• RECLAMOS

Radicado de entrada	Asunto	Responsable Para Dar La Respuesta
1-2018-10744	Solicitud de reembolso respecto al programa de capacitación.	Grupo de Articulación y Desarrollo del SNA
1-2018-11239	No haber podido realizar la Inscripción III Coloquio de buenas prácticas en la página web.	Grupo de Articulación y Desarrollo del SNA
1-2018-11243	No haber podido realizar la Inscripción III Coloquio de buenas prácticas en la página web.	Grupo de Articulación y Desarrollo del SNA
1-2018-11507	No haber podido ingresar para inscribir a estudios virtuales.	Grupo de Articulación y Desarrollo Del SNA
1-2018-10598	No haber recibido ninguna respuesta, creen que AGN no tienen conocimiento de la información enviada por el solicitante el 11 de diciembre de 2017.	Grupo de Asistencia Técnica Archivística
1-2018-10675	Al intentar abrir la imagen en ARCHIDOC, no aparece ninguna.	Grupo de Investigación y Fondos Documentales Históricos
1-2018-10940	Solicitud de actualización de la cotización.	Grupo de Investigación y Fondos Documentales Históricos
1-2018-10731	Solicitud de corrección de la certificación del contrato debido a que el número de cédula no corresponde a la del contratista.	Oficina Asesora Jurídica
1-2018-10727	Devolución de los libros llevados del Archivo Notarial Histórico de Valledupar al Archivo General de la Nación.	Subdirección de Gestión Del Patrimonio Documental
1-2018-11237	Devolución de los libros llevados del Archivo Notarial Histórico de Valledupar al Archivo General de la Nación.	Subdirección de Gestión Del Patrimonio Documental
1-2018-11414	Devolución de los libros llevados del Archivo Notarial Histórico de Valledupar al Archivo General de la Nación.	Subdirección de Gestión Del Patrimonio Documental
1-2018-11974	Solicitud de corrección de la certificación de convalidación TVD.	Grupo de Evaluación Documental y Transferencias Secundarias
1-2018-12359	Solicitud de corrección de la certificación SITA.	Subdirección de Tecnologías de la Información Archivística y Documento Electrónico
1-2018-12711	Solicitud de inscripción proveedores	Secretaría General
1-2018-12710	Solicitud de envío del material a la ciudad de Jamundí.	Grupo de Investigación y Fondos Documentales Históricos
1-2018-13205	Devolución de los libros llevados del Archivo Notarial Histórico de Valledupar al Archivo General de la Nación.	Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental

• SUGERENCIAS

Radicado de entrada	Asunto	Responsable Para Dar La Respuesta
1-2018-10744	Sugerencia sobre la realización de los	Grupo de Articulación y

	talleres en la Costa Atlántica.	Desarrollo del SNA
1-2018-13780	Sugerencia sobre el anteproyecto TRD y TVD.	Grupo de Evaluación Documental y Transferencias Secundarias
1-2018-13926	Sugerencia sobre la asignación de evaluador a las tablas.	Grupo de Evaluación Documental y Transferencias Secundarias

• **DENUNCIAS**

Radicado de entrada	Asunto	Responsable Para Dar La Respuesta
1-2018-11330	Denuncia sobre la situación sospechosa por parte de la entrega del sobre.	Secretaría General

CONTROL Y SEGUIMIENTO

La Secretaría General a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano lleva el control y seguimiento de las solicitudes de información formuladas y radicadas en el Archivo General de la Nación, a través del aplicativo eSigna y el Excel. Se realizan informes trimestrales donde se relaciona el estado de las solicitudes de información radicadas en la entidad.

De acuerdo con las estadísticas de contenido, las situaciones observadas durante el periodo de análisis y el seguimiento y control adelantado por la Oficina de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General, se considera pertinente tener en cuenta las siguientes recomendaciones, con el fin de fortalecer la cultura del servicio al ciudadano.

- Mejorar el aplicativo de las comunicaciones oficiales eSigna como incluir la clasificación de las solicitudes por modalidad de solicitud, asignación de tiempo límite de acuerdo con los términos legales, traslados por falta de competencia de AGN y lo demás necesarios con el fin de poder realizar el seguimiento y control de las solicitudes de manera ágil.
- Fortalecer la asesoría y orientación frente al trámite administrativo de las solicitudes y el manejo del aplicativo eSigna con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas.
- Realizar la socialización sobre la importancia del uso del aplicativo eSigna con el fin de formalizar las respuestas a las solicitudes.
- Generar las alertas de 5, 4, 3, 2, 1 y 0 días antes de que se venzan los términos que establece la ley en el aplicativo eSigna. Realizar seguimiento con el envío de correos electrónicos al responsable y faltando 1 y 0 días para vencerse, enviar con copia al superior inmediato, con el fin de que la respuesta se emita en los términos legales. Así mismo se realizan llamadas para hacer más efectivo el control.

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

Datos de Contacto:

Nombre: María Clemencia Maldonado Sanín – Secretaría General

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

Teléfono: 328 2888 Ext. 204

Correo electrónico: contacto@archivogeneral.gov.co

Elaborado por Carlos Manuel Socha R – Profesional Especializado Grado 15- Wilgen Romero-Técnico Administrativo Grado 15

Aprobado por María Clemencia Maldonado Sanín

Cargo y Dependencia: Secretaría General

Fecha de aprobación: el 15 de enero de 2019