

CIUDAD Y FECHA Bogotá 11 -04-2019

1. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME: Seguimiento PQRS primer trimestre de 2019

2. OBJETO DEL INFORME:

De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos para la Atención Integral del ciudadano y los procedimientos incorporados por el Archivo General de la Nación en cuanto al seguimiento y medición de satisfacción de los usuarios se realiza el presente informe no sin antes definir algunos términos:

Derecho de Petición:

Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (C.N. art. 23).

De acuerdo con nuestra ley la petición puede hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción o de acuerdo con su modalidad, de la siguiente manera:

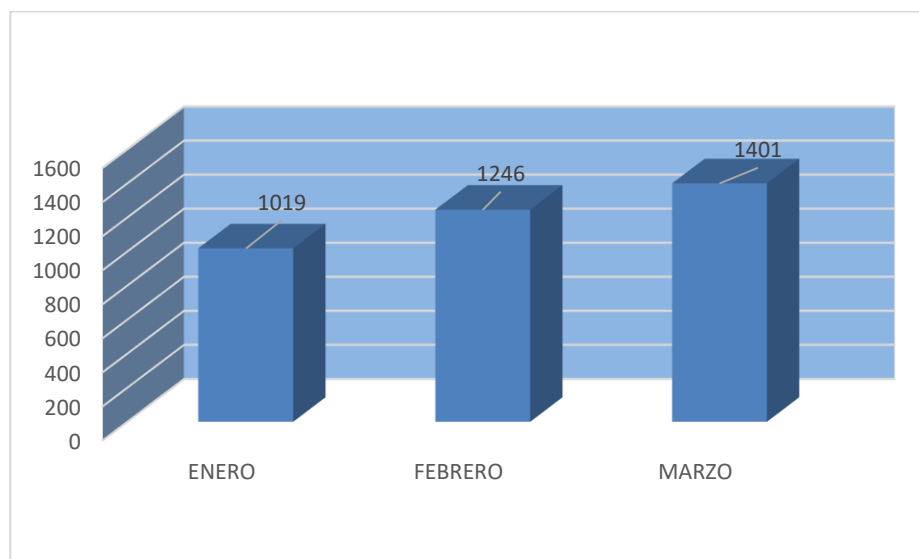
- 1. Solicitud de documentos o información:** Requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- 2. Consulta:** Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- 3. Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- 4. Reclamo:** Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- 5. Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- 6. Denuncia (por actos de corrupción Internos / Externos):** Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta

posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

3. RESUMEN:

TOTAL, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Durante el primer trimestre de 2019 fueron radicados en total 3666 requerimientos de solicitudes de información en el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado a través de los diferentes canales de atención, los cuales fueron recibidos, en enero 1.019, en febrero 1.246 y en marzo 1.401.



PETICIONES Y MODALIDADES

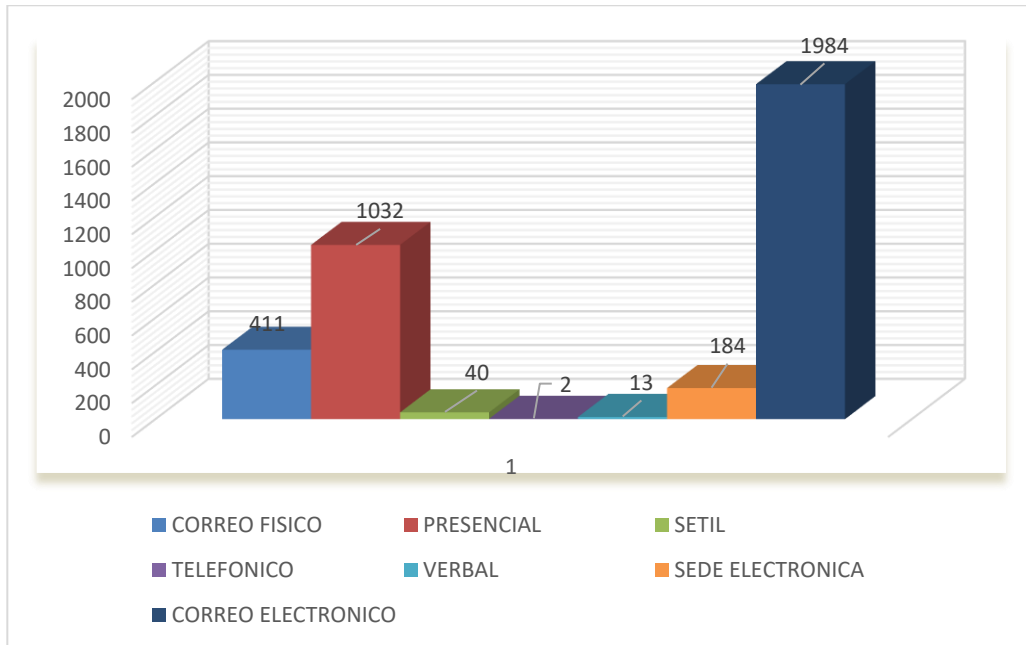
Las peticiones formuladas a través de los diferentes canales de atención del Archivo general de la Nación son tramitadas de acuerdo con las modalidades y términos de la ley, de la siguiente manera.

En el primer trimestre del año 2019 se tramitaron 3666 peticiones así:

Temas de Interés General 1469, 880 tema DAS, 306 Asistencia Técnica, 252 capacitación en materia archivística, 2 carné de investigador, 307 Consulta y Fotocopias de Documento Histórico, 39 Consulta y Fotocopias de Protocolos Notariales, 57 visitas guiadas, 20 Inscripción de TRD y TVD al registro Único de Series Documentales, 260 transferencia regular de documentación histórica., 72 Evaluación y Convalidación de TRD y TVD, y Préstamo y Alquiler de Auditorio 2.

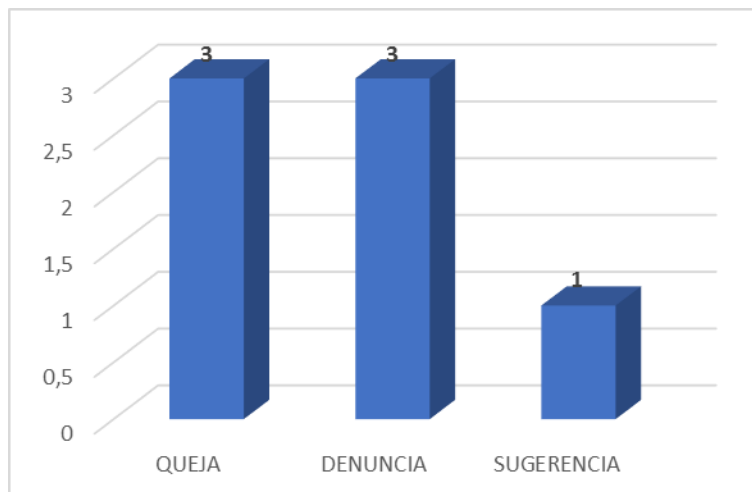
CANALES DE ATENCION

En el Primer Trimestre del 2019, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes en el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado fue a través del correo electrónico con 1984 radicados, seguido por la radicación presencial con 1032, el correo físico 411, Sede Electrónica con 184, SETIL 40, verbal 13 y telefónico 2.



QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Durante el primer trimestre de 2019 se presentaron 3 quejas; cabe mencionar que una fue por atención en sala, 3 denuncias y 1 sugerencia



Las quejas presentadas en el primer trimestre hacen referencia a comportamiento de funcionario inconveniente presentado en la sede Funza por un funcionario sobre el comportamiento, también se radica queja por certificación de capacitación y un funcionario se queja por la conmemoración del día del Padre y de la Madre y un ciudadano se queja por demoras en contestar el conmutador.

Las denuncias presentadas en el primer trimestre hacen referencia a temas comunes que no tienen que ver con actos de corrupción en el Archivo General de la Nación.

La sugerencia tiene que ver con tema normativo

QUEJAS:

Radicado **1-2019-01129** @-PI-PD-INFORME CENTRAL NUEVA ERA

Radicado **1-2019-01429** F-IP- QUEJA AL MAL FUNCIONAMIENTO DEL CONSEJO DEPARTAMENTAL DE ARCHIVOS DE CAQUETA (SIN FIRMANTE)

Radicado **1-2019-01600** @-IP-QUEJA COMPORTAMIENTOS DE MAURICIO TOVAR

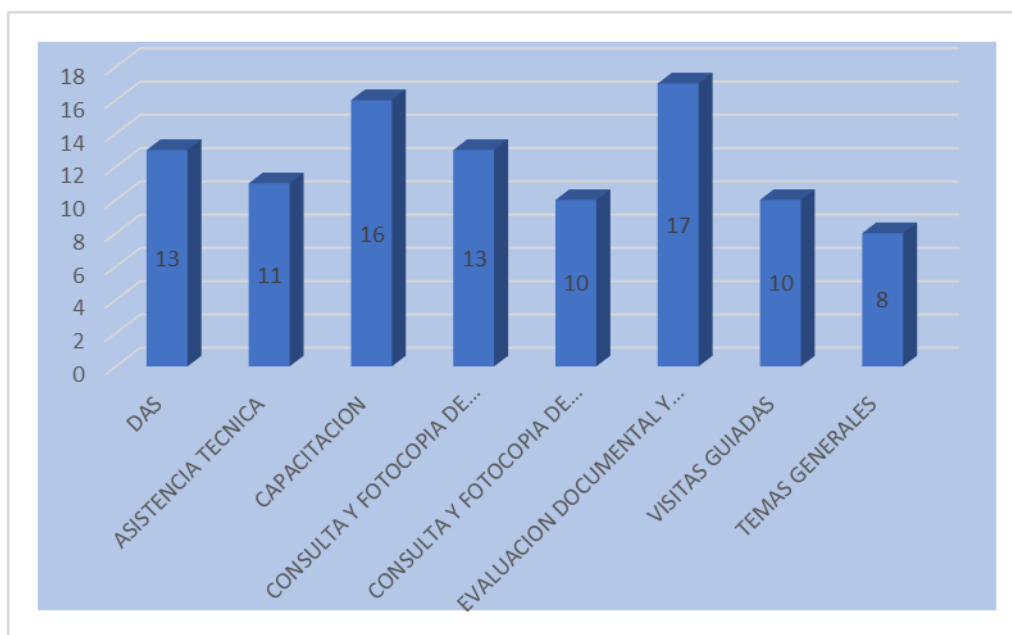
DENUNCIA:

Radicado **1-2019-00477** INTERVENCION AGN (DENUNCIA SOBRE ARCHIVOS)

Radicado **1-2019-00659** @-DENUNCIA-PERJUICIO POR PARTE DE LA SECRETARIA DE TRANSITO Y MOVILIDAD DE FLORENCIA

Radicado **1-2019-01132** F-PI-PD-INVESTIGACIONES CALIFORNIA STATE

TIEMPO DE RESPUESTA (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 primer trimestre de 2019, corresponde a los servicios misionales registrados en el sistema SUIT y fue de (12) 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 (8) días promedio, en conclusión las solicitudes que hacen referencia a los servicios y tramites misionales registrados en la plata forma SUIT se incremento el tiempo de respuesta.

Control y Seguimiento

La Secretaría General a través del Equipo de Servicio al Ciudadano lleva el control de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, formuladas ante el Archivo General de la Nación, a través del aplicativo sistema de gestión de documento de archivo- SGDA.

Datos de la Entidad:

Nombre: Archivo General de la Nación.

Dirección: Carrera 6 No 6-91

Teléfono: 3282888

Correo Electrónico: contacto@archivogeneral.gov.co

ELABORADO POR:

Nombre: Carlos Manuel Socha R Profesional ESP SG -Wilgen Romero Técnico

Dirección: Carrera 6No 6-91

Teléfono: 3282888 Ext. 265