

CIUDAD Y FECHA Bogotá 05-07-2019

1. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME: Seguimiento PQRS
segundo trimestre 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 Jorge Palacios Preciado 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:

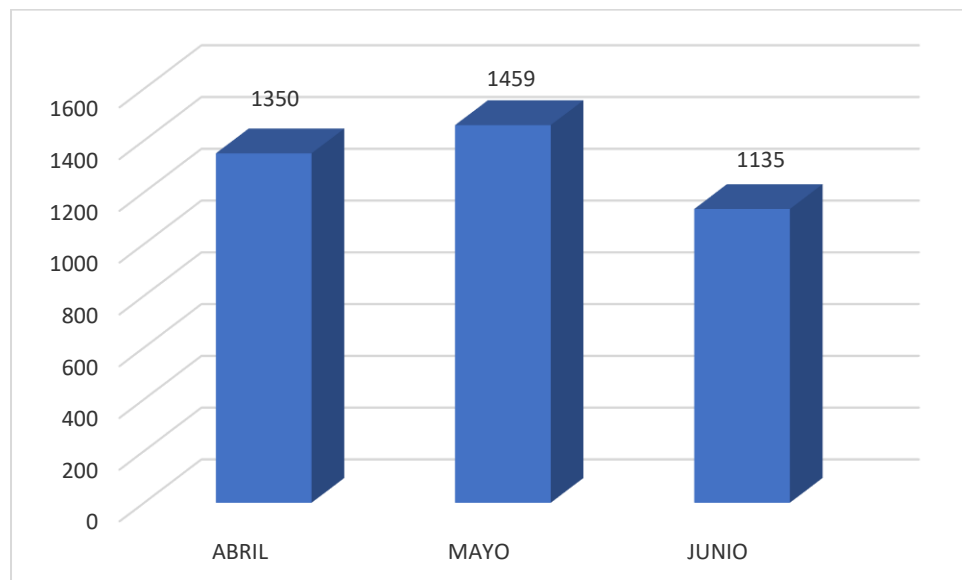
- 1. Solicitud de documentos o información:** Requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- 2. Consulta:** Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades 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 segundo trimestre de 2019 fueron radicados en total 3944 requerimientos en el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado, los cuales fueron recibidos, en abril 1350, en mayo 1459 y en junio 1135.



PETICIONES Y MODALIDADES

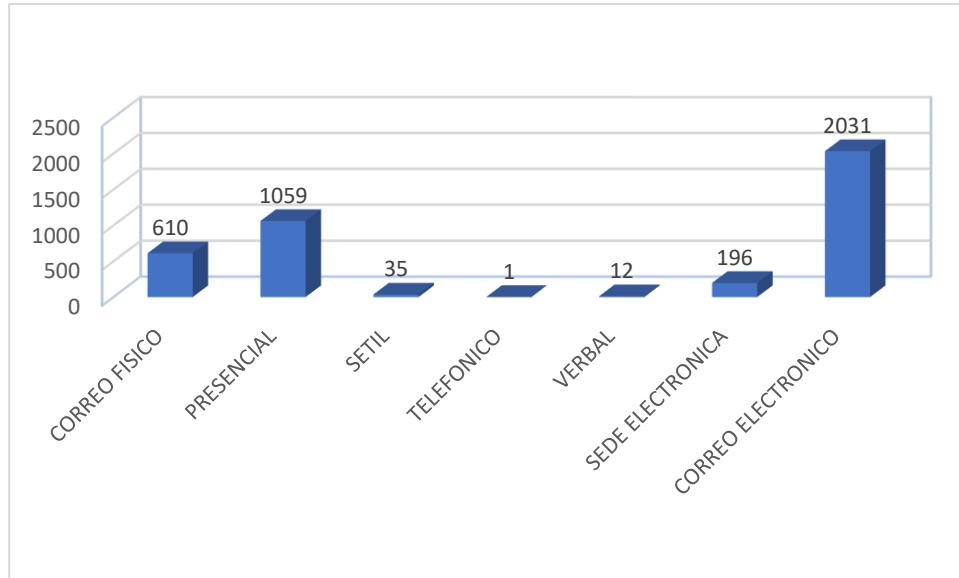
Las peticiones formuladas a través de los diferentes canales de atención del Archivo general de la Nación son tramitadas de acuerdo con las modalidades y términos de la ley, de la siguiente manera:

En el segundo trimestre del año 2019 se tramitaron 3944 peticiones así:

Temas de Interés General 2032, DAS 955, Asistencia Técnica 237, capacitación en materia archivística 177 carne de investigador 1 Consulta y Fotocopias de Documento Histórico 204, Consulta y Fotocopias de Protocolos Notariales 61 visitas guiadas 94, Inscripción de TRD y TVD al registro Único de Series Documentales 22, transferencia regular de documentación histórica. 23, Evaluación y Convalidación de TRD y TVD 136 y Préstamo y Alquiler de Auditorio 2.

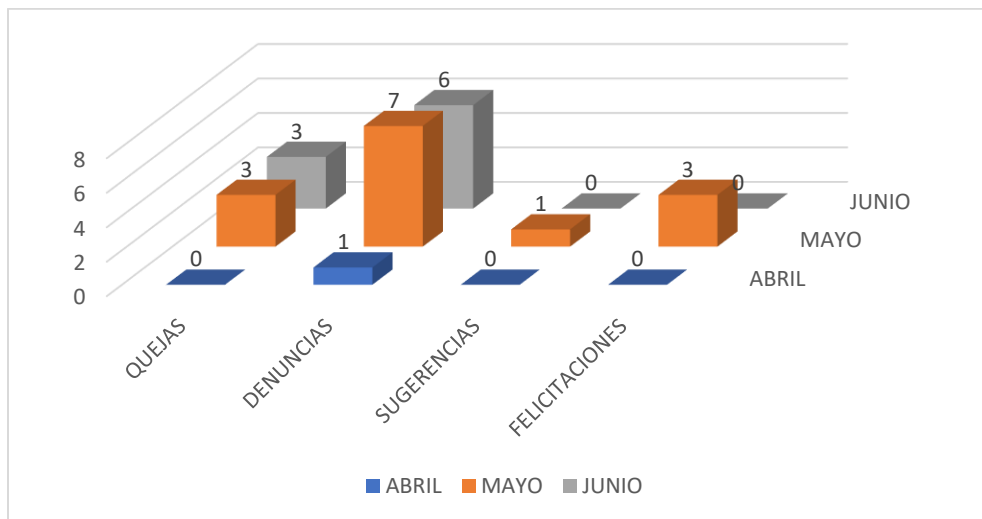
CANALES DE ATENCION

En el Segundo trimestre del año en curso, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue a través del correo electrónico con 2031 radicados, seguido por el correo presencial con 1059, el correo físico 610, Sede Electrónica con 196, SETIL 35, verbal 12 y telefónico 1.



QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Durante el segundo trimestre de 2019 se presentaron 6 quejas, 14 denuncias, 1 Sugerencia y 3 felicitaciones.



Las quejas presentadas en el segundo trimestre hacen referencia en cuanto a un 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 segundo trimestre hacen referencia a temas comunes que no tienen que ver con actos de corrupción en el Archivo General de la Nación.

La ciudadanía sugiere que las exposiciones realizadas en el Archivo General de la Nación se lleven a los distintos municipios de la geografía de nuestro país.

En el tema de felicitaciones agradecen el buen servicio prestado en la Sala de Investigación y por atención recibida en visitas guiadas.

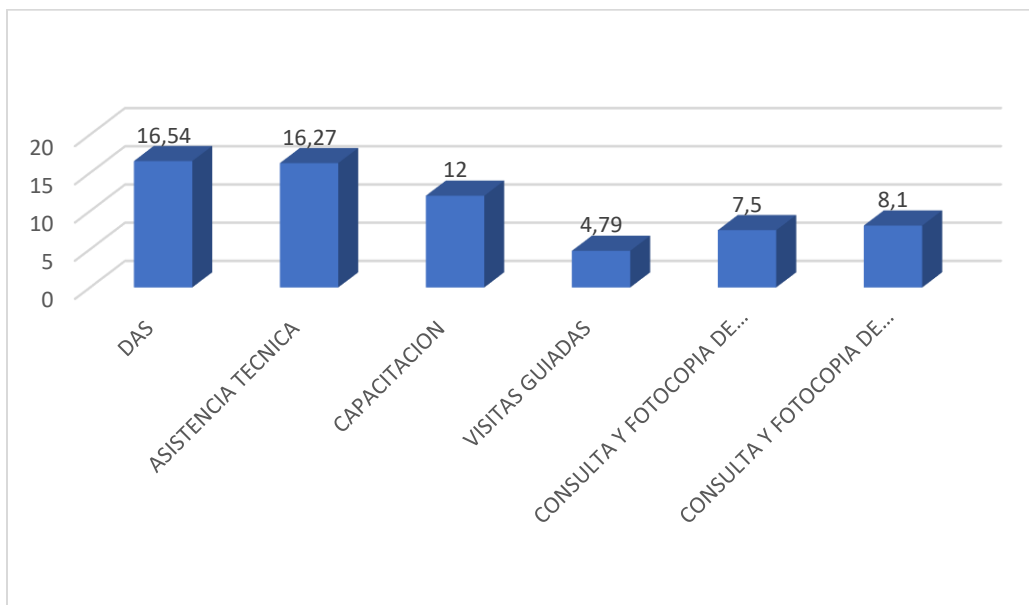
Buzón de Sugerencias

Durante el segundo trimestre de 2019, en la apertura y revisión del buzón de sugerencias ubicados en el piso 1 en la oficina de Servicio al Ciudadano, edificio Archivo General de la Nación Carrera 6 No 6-91, se encontró una felicitación en cuanto al servicio prestado en la sala de investigación.

Traslados

De las 3.944 solicitudes que se radicaron en el Archivo General de la Nación durante el segundo trimestre de 2019, se dio traslado por competencia a otras entidades un total de 65 requerimientos.

TIEMPO DE RESPUESTA SOLICITUDES DE INFORMACIÓN



El tiempo de respuesta a las solicitudes de información en el segundo trimestre del año 2019 para los servicios inscritos en el Sistema Único de Información y Trámites SUIT y solicitudes en temas DAS, el promedio fue 10.86 días.

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.

Así mismo, se realizan informes trimestrales donde se relaciona el estado de las PQRSD radicadas en el Archivo General de la Nación.

ELABORADO POR:

Nombre: Carlos Manuel Socha R Profesional ESP SG -Wilgen Romero Técnico
Dirección: Carrera 6No 6-91
Teléfono: 3282888 Exte 265