

**CIUDAD Y FECHA Bogotá 15-10-2019**

**1. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME:** Seguimiento PQRSD tercer 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.

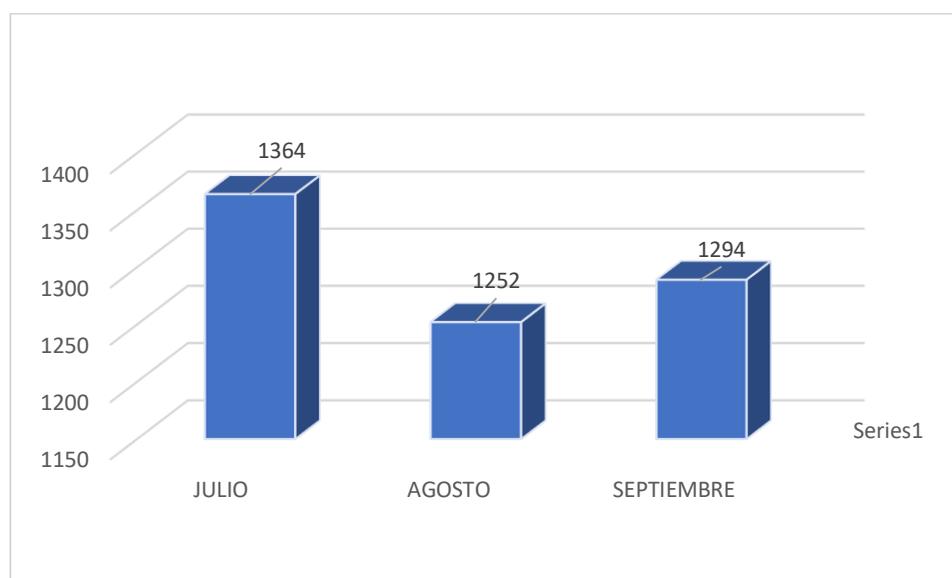
**6. Denuncia (por actos de corrupción Internos / Externos):** Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta

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 tercer trimestre de 2019 fueron radicados en total 3910 requerimientos en el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado, a través de la oficina de Archivo y Gestión Documental para el mes de julio 1364, agosto 1252 y septiembre 1294.



#### PETICIONES Y MODALIDADES

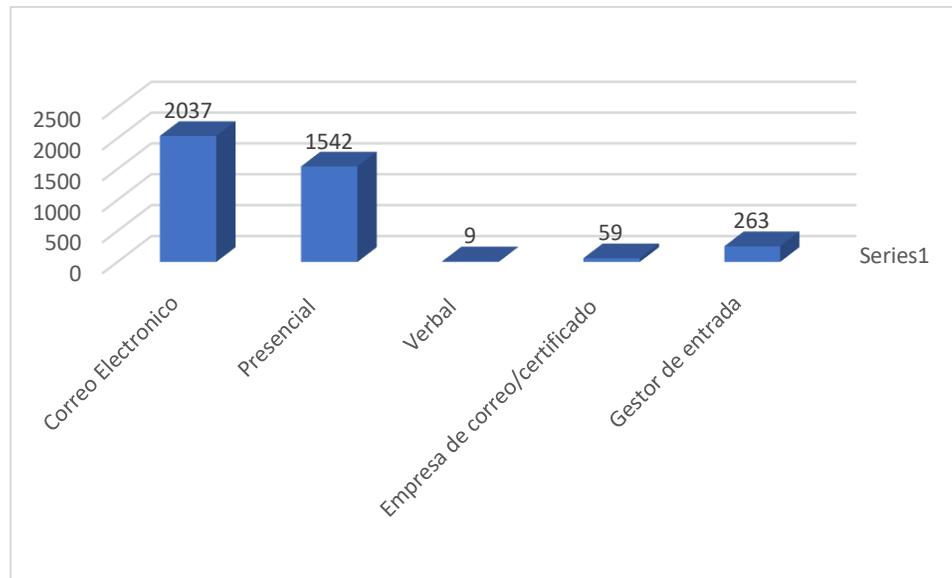
Las peticiones formuladas a través de los diferentes canales de atención del Archivo general de la Nación son tramitadas de acuerdo con las modalidades y términos de la ley, de la siguiente manera:

En el tercer trimestre del año 2019 se tramitaron 3910 peticiones así: 2074 corresponde a temas generales y 1836 corresponden a los asuntos Das y los servicios registrados en el SUIT

TEMAS GENERALES	2074
DAS	647
ASISTENCIA TECNICA	300
CAPACITACION EN MATERIA ARCHIVISTICA	149
CARNÉ DE INVESTIGADOR CONSULTA Y FOTOCOPIA DE DOCUMENTOS HISTORICOS	0    280
CONSULTA Y FOTOCOPIAS DE PROTOCOLOS NOTARIALES	75
VISITAS GUIADAS	113
INSCRIPCIÓN DE TRD Y TVD AL REGISTRO ÚNICO DE SERIES DOCUMENTALES	25
TRANSFERENCIA REGULAR DE DOCUMENTACIÓN HISTÓRICA AL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN	36
EVALUACIÓN Y CONVALIDACIÓN DE LAS TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL Y TABLAS DE VALORACIÓN DOCUMENTAL	205
BIC	1
PRÉSTAMO O ALQUILER DE AUDITORIO, SALAS DE EXPOSICIÓN O SALAS ALTERNAS	5

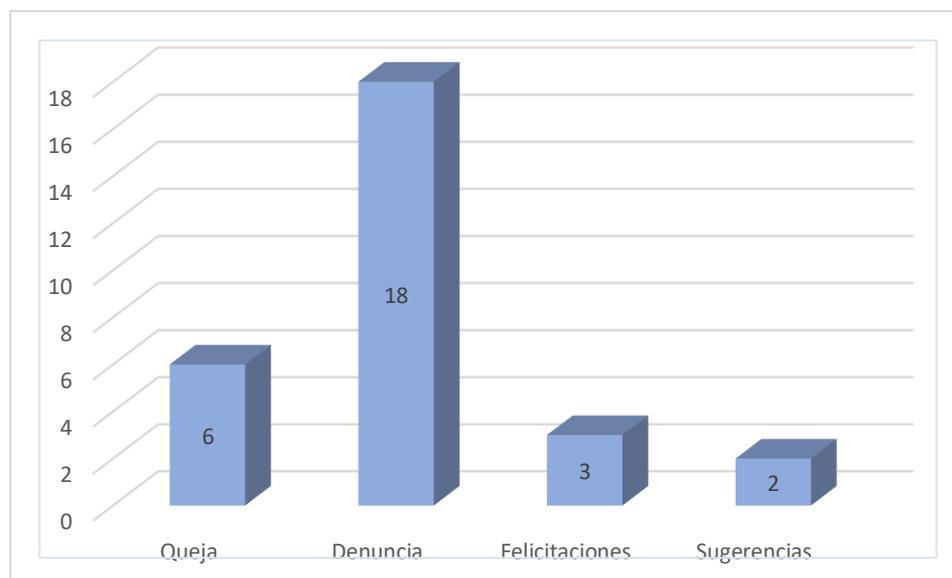
### CANALES DE ATENCION

En el tercer trimestre de 2019, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue a través del correo electrónico con 2037 radicados, seguido por el correo presencial con 1542, Sede Electrónica con 263, Empresa de correo certificado 59 y verbal 9.



### QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Durante el tercer trimestre de 2019 se presentaron 6 quejas, 18 denuncias, 2 Sugerencia, 3 felicitaciones.



En el tercer trimestre se presentan quejas en cuanto a la atención prestada por funcionario y comportamientos frente a usuarios internos.

1-2019-09502	@ RESPUESTA FINAL Y EVIDENCIA DE HOSTIGAMIENTO Y VÍA LIBRE PARA QUE HAGAN LO MAS HONESTO DESDE LA ESCASA CAPACIDAD VISTA VENUSS ROCIO
1-2019-10398	F TRASLADO QUEJA RADICADO 2019-EE-127466
1-2019-10599	@ ALCANCE Y RESPUESTA COMUNICACION 2-2019-12269 (ASUNTO: COMUNICACIÓN AGN 2-2019-12269)
1-2019-10956	F REMISION QUEJA CONTRA FUNCIONARIO PUBLICO
1-2019-11150	@ QUEJA EN CONTRA DEL FUNCIONARIO ROQUE SERRATO (QUEJA FUNCIONARIO)

Las denuncias presentadas tratan sobre manejos archivísticos donde el grupo de Inspección y vigilancia ha dado respuesta y gestión de funcionarios del AGN:

1-2019-08748	@ DENUNCIA A LA ALCALDIA DE CUCUTA
1-2019-08968	F SOLICITUD N 2-2019-160926-82111-SE
1-2019-09178	F ACUSACIONES REALIZADAS EN MI CONTRA POR PARTE DE LA ASESORA FINANCIERA MARIELA LUGO MALDONADO ACOSO LABORAL
1-2019-09199	@ DEMANDA PROCESO 25000-23-000-2019-00440-00
1-2019-09629	@ DENUNCIA EPS SALUD TOTAL RAD. 2017-001-45-00
1-2019-09727	@ DENUNCIA MALA GESTION ERIKA RANGEL STIADE
1-2019-09746	@ RESPUESTA TRAMITE DENUNCIA 2019-160926-82111-D
1-2019-09900	F DENUNCIA TRASLADO DENUNCIA D-037-2019
1-2019-10014	@ ACOSO LABORAL POR DISCRIMINACION Y PERSECUCION SISTEMATICA
1-2019-10097	F TRASLADO DE INFORMACION DE LA GOBERNACION DEL CAQUETA INFORMACION Y RECONSTRUCCION DE DOCUMENTOS
1-2019-10480	@ DENUNCIA PROCESO LICITATORIO
1-2019-10513	@ TRASLADO DE QUEJA CONTRATO 24 DE 2019
1-2019-10564	F RESPUESTA QUEJA ANONIMA CON RADICADO AGN 1 2019 07053 POSIBLE FAVORECIMIENTO CONTRATO Y OFICIO AGN 1 2019 08741 DEL 25 DE JULIO DE 2019
1-2019-10790	@ PETICION QUEJA RECLAMO Y SUGERENCIA QUEJA CONTRA FUNCIONARIO PUBLICO
1-2019-11104	@ QUEJA INFORMAN ANOMALIAS PRESENTADAS EN LA CONFORMACIÓN DEL CONSEJO DEPARTAMENTAL DEL HUILA (QUEJA)
1-2019-11160	ENVIO DENUNCIA POR SUSTRACCION DE DOCUMENTOS DEL ARCHIVO CENTRAL DEL MINISTERIO DE AMBIENTE
1-2019-11225	@ PRESUNTA VULNERACION DE LOS NUMERALES
1-2019-11326	@ DENUNCIA VISITA DE VERIFICACION

En el tema de felicitaciones agradecen el buen servicio prestado por funcionario en atención al ciudadano y capacitaciones recibidas.

1-2019-09639	F AGRADECIMIENTO POR LA EXPOSICION DE ESTADO DEL PATRIMONIO SONORO 2 2019 21332
1-2019-10354	@ AGRADECIMIENTO CAPACITACION COORDINADOR DIEGO GARCIA
1-2019-10716	@ RECONOCIMIENTO ATENCION AL CIUDADANO

La ciudadanía sugiere revisión de guía de buenas prácticas publicada por el AGN y sugerencias respecto al tema de convalidación de TRD.

1-2019-08274	F PETICION DE CUMPLIMIENTO DE NORMA CON FUERZA MATERIAL DEL LEY O ACTO ADMINISTRATIVO
1-2019-10346	@ APROBACION DOCUMENTO: 2019-EE-127431

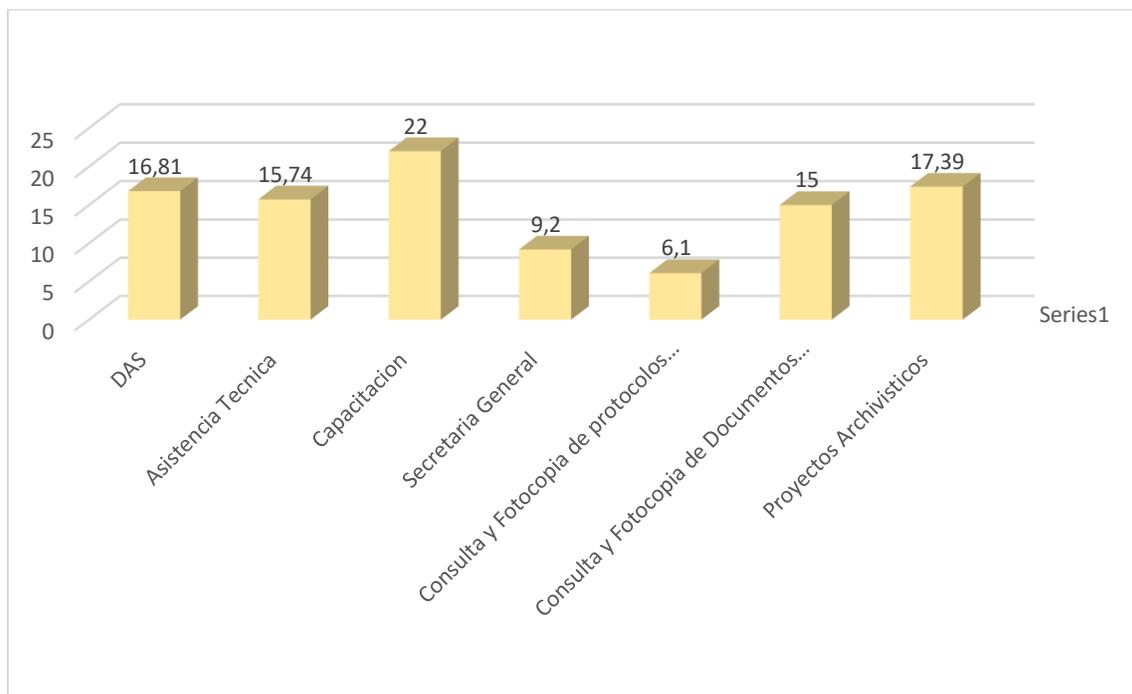
## Buzón de Sugerencias

Durante el tercer trimestre de 2019, no se presentaron sugerencias, peticiones, denuncias ni reclamos a través del Buzón de sugerencias de la Entidad.

## Traslados

De las 3.910 solicitudes que se radicaron en el Archivo General de la Nación durante el tercer trimestre de 2019, se dio traslado por competencia a otras entidades 188 traslados.

## TIEMPO DE RESPUESTA SOLICITUDES DE INFORMACIÓN



El tiempo de respuesta a las solicitudes de información en el tercer trimestre del año 2019 para los servicios inscritos en el Sistema Único de Información y Trámites SUIT y solicitudes en temas DAS, fue de 14,6 días.

Comparando el tercer trimestre con respecto al segundo trimestre en los tiempos de respuesta se incrementó en 136,8%

## 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**