

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, 14 de abril de 2020

1. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME: Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD

2. OBJETO DEL INFORME:

El siguiente documento corresponde al informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Archivo General de la Nación durante el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 31 de marzo de 2020.

Lo anterior con el fin de poner en conocimiento de la ciudadanía la gestión realizada por la Entidad, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011, la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 0103 de 2015.

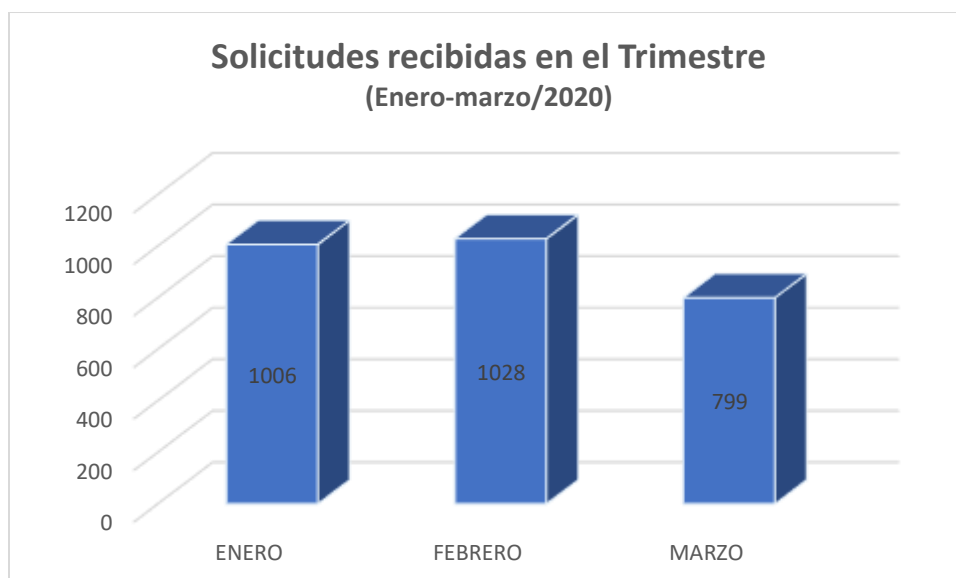
El AGN teniendo en cuenta la normativa vigente, los lineamientos para la Atención Integral del ciudadano y los procedimientos incorporados en cuanto al seguimiento y medición de la satisfacción de los usuarios, basado en los Derechos de Petición que interponen los ciudadanos basados en los siguientes ítems:

1. Solicitud de documentos o información
2. Consulta
3. Queja
4. Reclamo
5. Sugerencia
6. Denuncia (por actos de corrupción Internos / Externos)

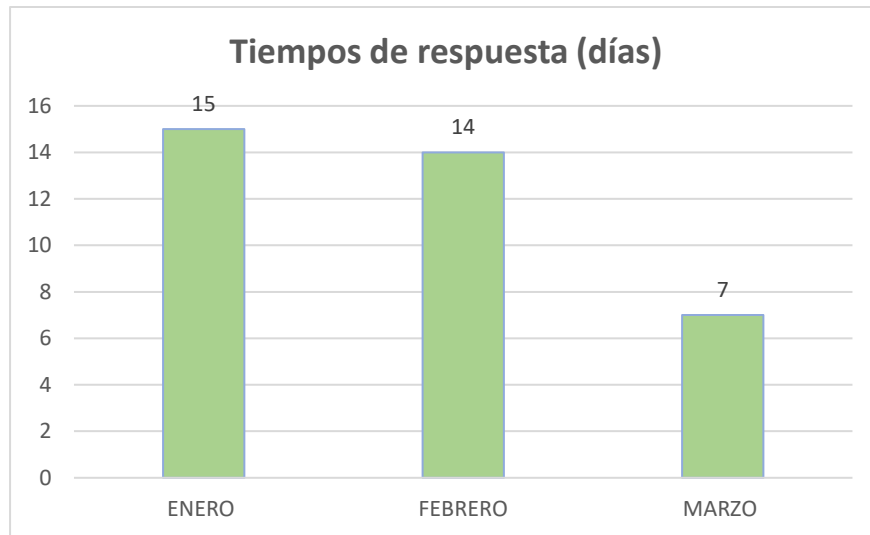
3. RESUMEN:

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Durante el primer trimestre de 2020 fueron radicados a través de la Sede electrónica del Archivo General de la Nación un total de 2.833 requerimientos los cuales fueron recibidos de la siguiente manera: 1.006 en enero, 1.028 en febrero y 799 en marzo.

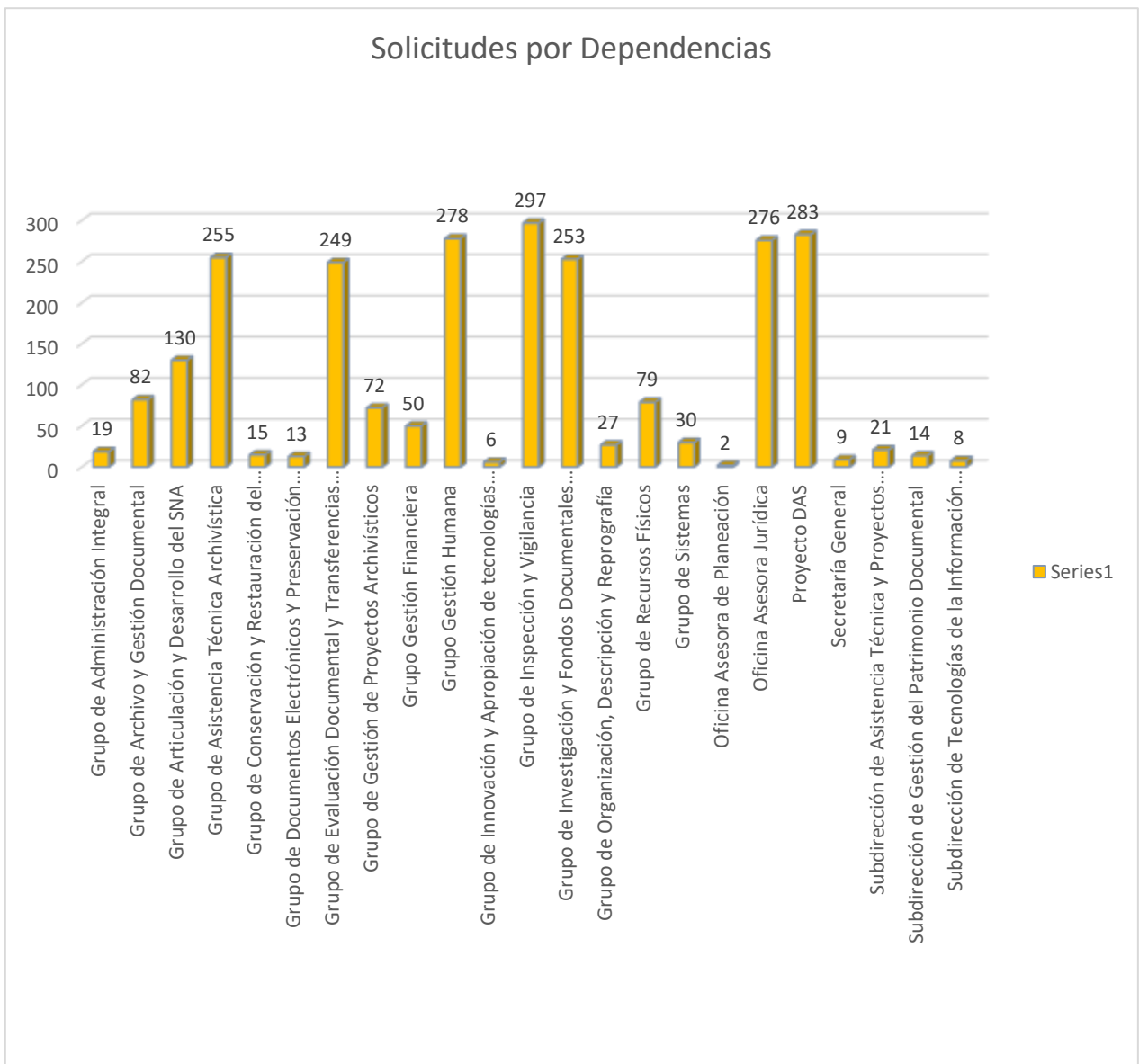


Los días de respuesta a las comunicaciones se realizan teniendo en cuenta los tiempos contemplados en la Resolución 369 de 2019



PETICIONES Y MODALIDADES

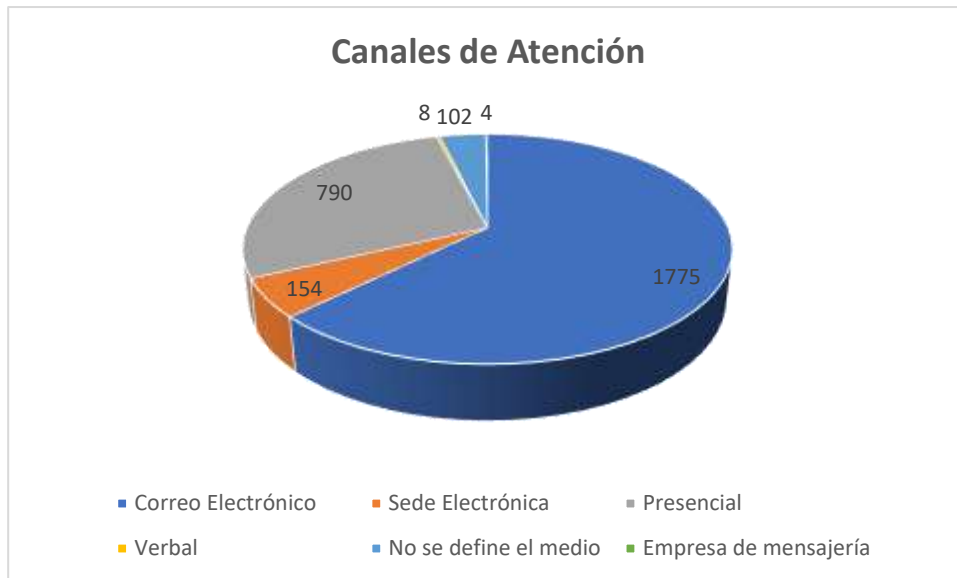
Las peticiones formuladas a través de los diferentes canales de atención del Archivo general de la Nación son tramitadas de acuerdo con las modalidades y términos de la ley, de la siguiente manera:



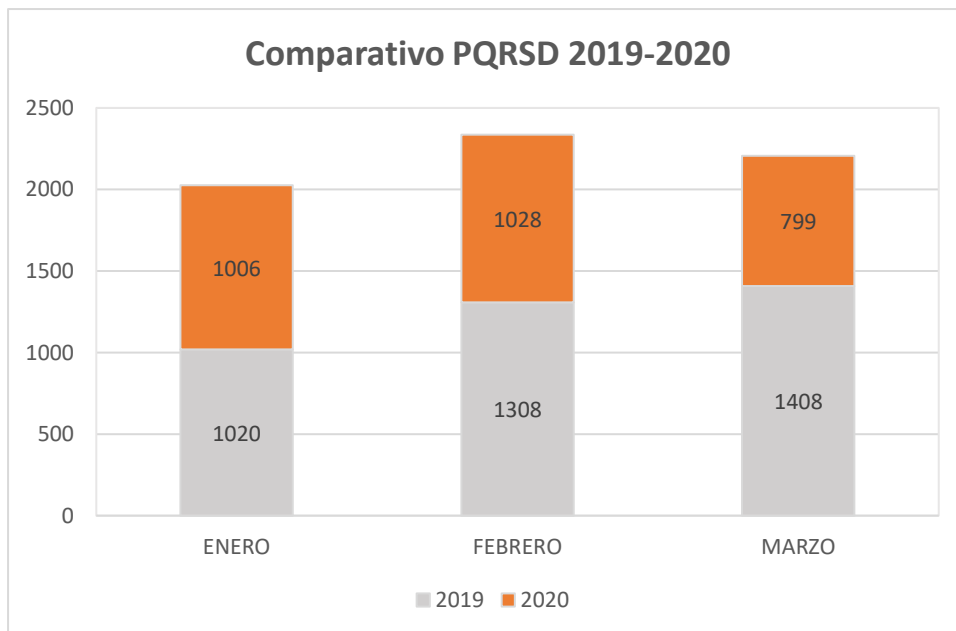
Se puede concluir que el mayor flujo de comunicaciones corresponde al Grupo de Inspección y Vigilancia, seguido de Proyecto DAS, Oficina Asesora Jurídica y el Grupo de Gestión Humana.

CANALES DE ATENCION

En el cuarto trimestre del 2019, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue a través del correo electrónico con 1775 radicados, seguido por el medio presencial con 790, Sede Electrónica 154, verbal 8 y 102 que no definen el medio de recepción.



COMPARATIVO SOLICITUDES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (1er TRIMESTRE 2019-2020)



Se evidencia una disminución en las solicitudes con respecto al I trimestre del año 2019 sobre el 2020, esto se debe a que en el momento contamos con un Técnico exclusivamente para Atención al Ciudadano quien es el encargado de prestar asesoría de manera telefónica y presencial, lo cual contribuye a que se despejen dudas y se descongestionen los demás canales de comunicación.

TRASLADOS

La Oficina de Atención al Ciudadano dio traslado a las siguientes solicitudes durante el primer trimestre de 2020:



Durante el trimestre se tramitaron 75 traslados, siendo el común denominador la solicitud de certificaciones de servicio militar, certificaciones del sector salud, bonos pensionales, información relacionada con pensión, historias clínicas, solicitud de antecedentes, de información, de documentos, entre otras.

Se observa que la mayoría de traslados tienen relación con reclamos por parte de los ciudadanos hacia las EPS bien sea solicitando citas médicas, afiliaciones, citas con especialistas, hasta tratamientos de quimioterapia, temas que desde ningún punto de vista son de la Entidad

QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Durante el trimestre enero-marzo de 2020 se presentaron las solicitudes relacionadas a continuación:

| DENUNCIAS | FECHA | ASUNTO |
|-----------------------|-------------|---|
| 1-2020-00487 | 20-01-2020 | F DENUNCIA CIUDADANA DETRIMENTO PATRIMONIAL CONTRATO 038 DE 2016 CELEBRADO ENTRE IMPRENTICS - INFORMATICA DOCUMENTAL Y LA GOB DEL VALLE |
| 1-2020-00802 | 28-01-2020 | @ DENUNCIA ARCHIVO EXQUERRILLEROS |
| 1-2020-02361 | 10/03/2020 | DENUNCIA SOBRE SUPERVISIÓN DE CONTRATO |
| FELICITACIONES | | |
| 1-2020-01922 | 03-03-2020- | FELICITACIÓN Y AGRADECIMIENTOS POR ATENCIÓN RECIBIDA EN SALA |

El buzón de sugerencias no se recibió comunicación alguna durante este trimestre reportado.

4. CONCLUSIONES:

El AGN recibió durante el periodo enero – marzo de 2020 un total de 2.833 solicitudes a través de los diferentes medios con que cuenta la Entidad, siendo el más utilizado el

correo electrónico. Dentro de los temas de mayor interés se encuentran los relacionados con el Grupo de Inspección y Vigilancia en lo relacionado con la programación de visitas de inspección, envío y seguimiento de los Planes de Mejoramiento Archivístico PMA, entre otros, en segunda instancia se encuentran lo relacionado con el proyecto DAS en cuanto a expedición de certificaciones laborales.

Para el siguiente trimestre entra a funcionar el “Chat en línea” como canal de comunicación el cual es atendido por un funcionario de las áreas misionales, este es un aporte fundamental a la gestión pues proporciona información precisa en tiempo real a la ciudadanía.

Por otra parte, la poca afluencia de PQRSD para el mes de marzo se debe a que a mediados de este mes, el Sistema de Información -SGDEA con el cual contaba la Entidad colapsó. El Grupo de Archivo y Gestión Documental GAGDO como plan B recurrió a implementar unos archivos en Excel llamados Contingencias Entrada donde los encargados de radicar las comunicaciones ingresan la información de las comunicaciones allegadas por los ciudadanos, Contingencias Salidas al igual que el anterior se consigna la información de los radicados de salida de las comunicaciones y Gestión Salida donde se consolida toda la información relacionada con las PQRSD de la Entidad.

Datos de la Entidad:

Nombre: ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN
Dirección: Cra. 6 No. 6-91
Teléfono: 3282888
Correo Electrónico: contacto@archivogeneral.gov.co

Datos de Contacto:

Nombre: Jeimmy L. Betancourt Lancheros
Dirección: Cra. 6 No. 6-91
Teléfono: 3282888 ext. 321
Correo Electrónico: jeimmy.betancourt@archivogeneral.gov.co

ELABORADO POR:

Jeimmy L. Betancourt Lancheros -Prof. Especializado Grado 15 de la Secretaría General