

CIUDAD Y FECHA: Bogotá D.C., febrero 28 de 2022

1. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME: Seguimiento a las PQRSD que tramitó la entidad durante el segundo semestre de 2021.

2. OBJETO DEL INFORME: Evaluar la oportunidad y pertinencia de las respuestas generadas por la Entidad, a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias – PQRSD recibidas, durante el segundo semestre de 2021.

3. RESUMEN:

ASPECTOS GENERALES:

El presente informe tiene como objetivo cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 el cual señala: “En toda Entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad (...). La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular...”, y, también, verificar la aplicación de lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y la Resolución 1893 de 2015.

El Archivo General de la Nación -Jorge Palacios Preciado- AGN presenta el informe de seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, recibidas y atendidas por la Entidad a través de los diferentes canales de comunicación, en el periodo comprendido entre el 1° de julio al 31 de diciembre de 2021, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad y la calidad de las respuestas junto con la formulación de recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables del proceso, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

Con el presente informe se verifica el cumplimiento a la normatividad vigente:

- Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

-Ley 1474 de 2011, Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública

- Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- Decreto 1166 de 2016, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

- Decreto 491 del 28 de marzo de 2020. Artículo 5: Ampliación de términos para atender las peticiones.

- Resolución No. 369 de. 31 de mayo de 2019. Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante el Archivo General de la Nación.

- Procedimiento DIE-P-10 DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS PQRSD Versión: 06 - 2017/08/28.

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento y verificación de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 por la cual se regula el derecho fundamental de Petición, establecido en el Artículo 23 de la Constitución Política Nacional, y de acuerdo con los parámetros definidos en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

4. CONTENIDO:

DESCRIPCIÓN DE EVIDENCIA:

En la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno revisó y verificó diversas fuentes de información, tales como: la base de datos actualizada de PQRSD segundo semestre de 2021, el resultado de la Encuesta de Satisfacción, aportados por el Grupo de Servicio al Ciudadano y los informes trimestrales que por Ley se publican en la página web de la entidad.

Es necesario aclarar que no todas las comunicaciones requieren respuesta, como, por ejemplo, las comunicaciones repetidas, las invitaciones, las comunicaciones informativas, las felicitaciones, entre otras. Con base en lo anterior, las cifras que nos dan el marco sobre la gestión del AGN, se basa en el tipo de petición y el tiempo de respuestas, a las diferentes peticiones.

A continuación, detallaremos la cantidad de comunicaciones recibidas entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2021:

INGRESO MENSUAL DE PQRSD

MES	CANTIDAD	PORCENTAJE
JULIO	1146	16.4%
AGOSTO	1230	17.6%
SEPTIEMBRE	1141	16.3%
OCTUBRE	1232	17.6%
NOVIEMBRE	1247	17.8%
DICIEMBRE	992	14.3%
TOTAL	6988	100%

Tabla 1

En total se recibieron 6.988 PQRSD en el periodo analizado, a través de los diversos medios de recepción con que cuenta la entidad.



Gráfica 1

El número de PQRSD recibidas por la entidad muestra un aumento, en comparación con el mismo periodo (6.145) del año anterior. Se observa un promedio de 1.149 comunicaciones por mes.

INGRESO DE PQRSD POR DEPENDENCIA



Gráfica 2

La Gráfica 2 nos muestra que el mayor volumen de comunicaciones tiene que ver con el Proyecto DAS (1.238) peticiones, le sigue el Grupo de Investigación y Fondos Documentales (1-102), el Grupo de Inspección y Vigilancia (777), el Grupo de Asistencia Técnica (712), el Grupo de Servicio al Ciudadano (602), seguido por la Oficina Asesora Jurídica con (451), respectivamente. Lo anterior indica que de veintiséis (26) instancias, estas seis (6) dependencias tramitaron el 69.8% de las comunicaciones que ingresaron a la entidad, en el período analizado.

TIPOLOGÍA DE PQRSD



Gráfica 3

Las PQRSD más recurrentes en la entidad corresponden a Peticiones de información (6.413) y expedición de copia de documentos (293), seguido de la expedición de certificaciones del Proyecto DAS (164); ocupando estos tres temas el 98.3% del total que ingresa a la entidad.

TIEMPO DE RESPUESTA



Gráfica 4

Frente a la oportunidad en las respuestas a las PQRSD y de acuerdo con lo informado por el Grupo de Servicio al Ciudadano, el promedio de días en el que las dependencias emiten sus respuestas es de 15.5 días. Sin embargo, el proyecto DAS presenta demoras hasta de 28 días, dada la complejidad y particularidad de la información que solicitan. De igual forma, los conceptos técnicos tienen un mayor plazo para su respuesta (29).

En comparación con el mismo periodo del año 2020, se ha incrementado el tiempo de respuesta en un 30% al igual que se observa un descenso en las respuestas del proyecto DAS que paso de 60 días de promedio a 28.

TUTELAS

MES	CANTIDAD
JULIO	4
AGOSTO	6
SEPTIEMBRE	3
OCTUBRE	4
NOVIEMBRE	5
DICIEMBRE	0
TOTAL	22

Tabla 2

COMPARATIVO 2020-2021

Jul-dic 2020	Jul-dic 2021
22	22

Tabla 3

La oportuna respuesta a las solicitudes de información de los ciudadanos ha contribuido a la reducción de las tutelas instauradas contra la entidad; sin embargo, se mantiene una constante frente al mismo período de la vigencia 2020.

Es necesario resaltar que la totalidad de las tutelas han sido tramitadas y contestadas en los tiempos señalados por el operador jurídico.

ENCUESTA DE SERVICIO

El Grupo de Servicio al Ciudadano se encarga de la tabulación de la Encuesta de Satisfacción; ésta cuenta con una serie de preguntas que de acuerdo con la respuesta, califican el servicio, considerando que 1 es bajo y 10 es alto.

La siguiente tabla señala la calificación de los usuarios al servicio brindado por los servidores públicos que atendieron su solicitud.

DESEMPEÑO DEL SERVIDOR PÚBLICO QUE LO ATENDIÓ / NIVEL DE SATISFACCIÓN	USUARIOS
1	4
2	1
3	0
4	1
5	7
6	3
7	16
8	29
9	42
10	179
TOTAL USUARIOS	282

Tabla 4

La gráfica 5 muestra el grado de satisfacción de los usuarios, en dónde de 282 usuarios, su grado de satisfacción fue de 88.6.3%; el 9.6% considera que el servicio no fue optimo, pero tampoco malo y solo un 1.8% considera que no fue bien atendido.



Gráfica 5

Pese al diligenciamiento de la Encuesta de Satisfacción, y revisada la plataforma de PQRSD, durante el período de julio a diciembre de 2021 no se presentaron quejas por mal servicio.

De igual forma, se consultó a las áreas que atienden público y estas no reportan quejas ni planes de mejoramiento en este sentido.

5. CONCLUSIONES:

Durante el período evaluado se redujeron los tiempos de respuesta, especialmente las relacionadas con el Proyecto DAS; sin embargo, dentro del total de PQRSD atendidas en la entidad, el tiempo de respuesta se incrementó, lo que implica realizar una revisión dado que, históricamente, se venían reduciendo los tiempos para beneficio de la ciudadanía.

Se han mejorado los canales de información y los ciudadanos hacen cada vez más uso de los medios virtuales, permitiendo una comunicación más fluida.

El Grupo de Servicio al Ciudadano, ha cumplido con las actividades que tiene bajo su cargo, presentando los informes trimestrales dentro de las fechas establecidas y colaborando con la información cuando se le requiere.

La Encuesta de Satisfacción es de gran utilidad para mantener y mejorar el servicio a los ciudadanos, por esta razón se hace necesario revisar por qué un reducido número de usuarios reportan mal servicio. Al respecto es importante documentar las quejas, reclamos y sugerencias, así como el área a la cual se interpone la petición, en aras de formular acciones correctivas o preventivas orientadas a la mejora en la prestación del servicio.



JUAN MANUEL MANRIQUE RAMIREZ

Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: N/A

Copia: Grupo de Servicio al Ciudadano

Proyectó: Carlos Alberto Caldas Zárate – Técnico OCI

Revisó: Juan Manuel Manrique Ramírez – Jefe Oficina de Control Interno

Archivado en: TRD OCI Informes de Evaluación y Seguimiento 130.19.05