

CIUDAD Y FECHA: Bogotá D.C., Agosto 28 de 2023

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

2. OBJETO DEL INFORME: PQRSD que tramitó la entidad durante el primer semestre de 2023.

3. RESUMEN: Evaluar la oportunidad y pertinencia de las respuestas generadas por la Entidad, a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias – PQRSD recibidas, durante el primer semestre de 2023.

4. CONTENIDO:

ASPECTOS GENERALES:

Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, por lo 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. Así como también se referencia en el decreto 124 de 2016 que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 las Entidades del Orden Nacional, Departamental y Municipal, deberán elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, señalando que le corresponde al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción establecer una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la citada estrategia; el título 4: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el artículo 2.1.4.6: Mecanismos de Seguimiento al Cumplimiento y Monitoreo en el cual cita: el mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivados de los mencionados documentos estará a cargo de las Oficinas de Control Interno para lo cual se publicarán en la página web de la respectiva entidad las actividades realizadas de acuerdo a los parámetros establecidos.

Dando cumplimiento a la obligación establecida en el Art. 76 del Estatuto Anticorrupción para las Oficinas de Control Interno de hacer seguimiento a la atención prestada a la ciudadanía y rendir a la administración un informe semestral sobre el particular y a las instrucciones impartidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública en virtud de lo dispuesto por el Gobierno Nacional, la Oficina de Control Interno del Archivo General de la Nación, adelantó el seguimiento al proceso de Atención al Ciudadano

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.

-Ley 1957 de 2019 Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.

-Ley 2207 de 2022 Por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020.

- 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.

- 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 ASC-PR-01 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, DENUNCIAS y FELICITACIONES PQRSD, vigente desde: 13- 03-2023

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

Favor imprimir a doble cara

Política Nacional, y de acuerdo con los parámetros definidos en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, igualmente la entidad reglamentó su trámite, mediante la resolución interna No. 369 de 2019.

“El Derecho de Petición es la facultad que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución” (Art. 23 Constitución Nacional).

Las entidades tienen la obligación de tener una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en consonancia con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

De acuerdo con nuestro ordenamiento jurídico (Ley 1755 de 2015), 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.

Con el fin de evaluar la gestión y atención de las PQRSD se desarrollaron las siguientes actividades:

Se analizó y verificó las bases de datos entregada por Servicio al Ciudadano y el reporte de requerimientos entregados por el responsable del aplicativo ARGENACO, en relación con la oportunidad en la atención de las PQRS, entre del 1 de enero al 30 de junio 2023, se cotejaron datos y estadísticas de los informes de gestión trimestrales elaborados por el proceso y publicados en la página web de la entidad, validando la aplicación de procedimientos, instructivos y formatos de atención, se realizó validación y cruces con la información del aplicativo ARGENACO.

Es necesario aclarar que no todas las comunicaciones requieren respuesta, como, por ejemplo, las comunicaciones repetidas, las invitaciones, las comunicaciones informativas, las felicitaciones, las pruebas, entre otras, con base en lo anterior mencionaremos las cifras que nos dan el marco sobre la gestión del AGN y sus dependencias frente a las respuestas de peticiones en la vigencia que analiza el presente informe.

A continuación, detallaremos la cantidad de comunicaciones recibidas entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2023:

Al comparar los datos de PQRSD del segundo semestre de 2022, con el primer semestre de 2023, se evidenció un aumento de 686 comunicaciones, al pasar de 6.568 a 7.254 peticiones tal y como se observa en el siguiente cuadro (imagen 1):

COMUNICACIONES RECIBIDAS	
2° semestre 2022	6.568
1° semestre 2023	7.254
DIFERENCIA	686

Información GSC (Imagen 1)

INGRESO MENSUAL DE PQRSD

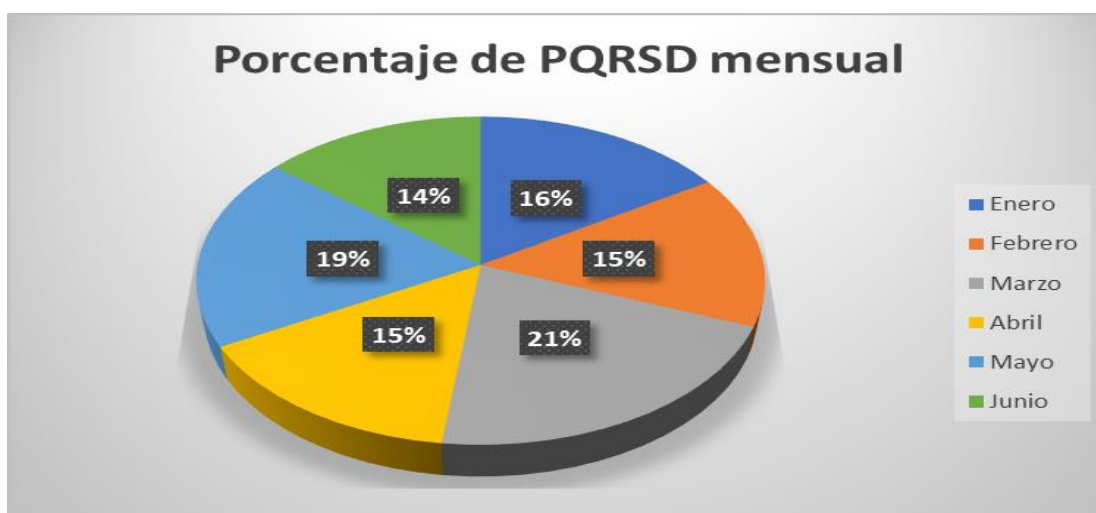
Con relación a la información de PQRSD de la vigencia del primer semestre de 2023, se tomó como base la información de PQRSD suministrada por el grupo de Servicio al Ciudadano que contiene los requerimientos recibidos en el periodo comprendido entre el 1° de enero al 30 de junio 2023, con un total de 7.254 solicitudes individuales.

Del análisis de la información se evidencia que de las 7.254 solicitudes individuales como se observa en las imágenes 2 y 3, el mes que recibió mayor volumen de PQRSD fue marzo, mientras que el mes de menos radicaciones fue junio.

El número de PQRSD recibidas por la entidad entre enero y junio de 2023 (7.254), muestra un aumento del 10.4%, en comparación con el periodo anterior (6568). El promedio mensual fue de 1.209 comunicaciones radicadas.

MES	CANTIDAD	PORCENTAJE
ENERO	1.165	16.%
FEBRERO	1.076	15%
MARZO	1.516	21%
ABRIL	1.105	15%
MAYO	1.372	19%
JUNIO	1.020	14%
TOTAL	7.254	100%

Información GSC (Imagen 2)



Información del GSC (Imagen 3)

PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

De las 7.254 solicitudes, se logra observar que, para este periodo el canal preferido por los usuarios es el presencial, en donde se registra un total de 2.258 requerimientos atendidos por este canal; se evidencia igualmente que el canal menos utilizado en el semestre fue la Ventanilla Única Virtual con solo 339 registros (Imagen 4)

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
Presencial	2.258
Ventanilla única Virtual	339
Redes Sociales *	4.321*
Canal Telefónico	1.147
Chat Institucional	1.919
TOTAL	9.984

(imagen 4)

*Del total de 4.321 solicitudes hechas en redes sociales, 1.591 corresponden a PQRSD. Información suministrada por el Grupo de Servicio al Ciudadano, GSC

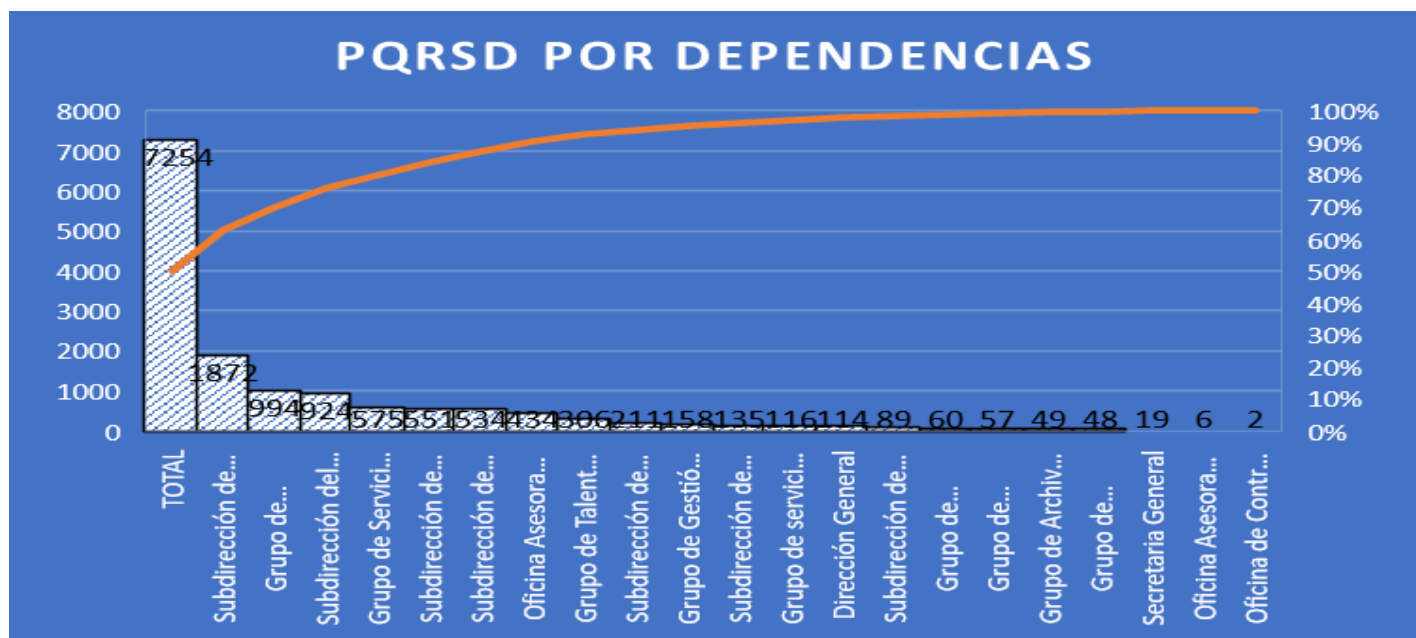
PQRSD POR DEPENDENCIA

El Archivo General de la Nación, a través del decreto 158 de enero de 2022, estableció una nueva estructura organizacional, lo que generó nuevas dependencias, por lo que ahora se cuenta con veintiún (21) dependencias.

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Dirección General	114	1.57%
Oficina de Control Interno	2	0.05%
Oficina Asesora de Planeación	6	0.08%
Oficina Asesora Jurídica	434	6.00%
Secretaría General	19	0.26%
Grupo de Talento Humano	306	4.21%
Grupo de Archivo y Gestión Documental	49	0.67%
Grupo de servicios Administrativos	116	1.60%
Grupo de Gestión Financiera	158	2.18%
Grupo de Tecnologías de la Información	60	0.82%
Grupo de Servicio al Ciudadano	575	7.92%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental	211	2.90%
Grupo de Conservación y Restauración	48	0.70%
Grupo de Investigación y Difusión	994	13.70%
Grupo de Organización y Reprografía	57	0.78%
Subdirección de Archivos de Entidades Liquidadas	1872	25.80%
Subdirección de Transformación Digital e Innovación Archivística	89	1.22%
Subdirección de Política y Normativa Archivística	534	7.36%
Subdirección del Sistema Nacional de Archivos	924	12.73%
Subdirección de Mercadeo y Operación de Servicios Archivísticos	135	1.86 %
Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control	551	7.59%
TOTAL	7254	100%

Información GSC (imagen 5)

Como se puede observar en la imagen 5, el mayor número de requerimientos lo recibe la Subdirección de Archivos de Entidades Liquidadas, con el 25.80%, correspondiente a 1.872 Peticiones; le siguen en su orden el Grupo de Investigación y Difusión con el 13.70%, correspondiente a 994 Peticiones y la Subdirección del Sistema Nacional de Archivos con el 12.73%, correspondiente a 924 Peticiones. Le sigue la Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control con el 7.59% y la Subdirección de Política y Normatividad Archivística con el 7.36%; estas cinco (5) dependencias reciben el 67% del total de las solicitudes (imagen 6).



Información GSC (Imagen 6)

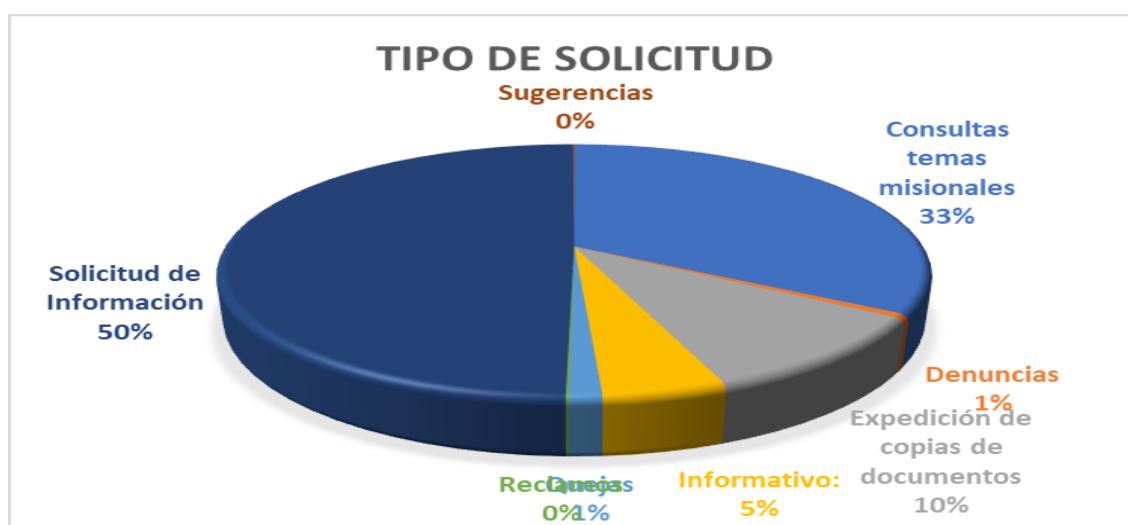
En comparación con el segundo semestre del año anterior, la recepción de solicitudes a estas dependencias se incrementó en un 14%.

POR TIPO DE PQRSD

TIPO DE SOLICITUD.	CANTIDAD	PORCENTAJE
Consulta Temas Misionales	2.425	33.42%
Denuncias	37	0.52%
Expedición de copias de documentos	742	10.22%
Informativo	346	4.76%
Quejas	91	1.25%
Reclamos	9	0.15%
Solicitud de Información	3.598	49.60%
Sugerencias	6	0.08%
TOTAL	7.254	100%

Información GSC (imagen 7)

Como se observa en la imagen 7, el mayor número de solicitudes tienen relación con información en un porcentaje del 49.6% le sigue La Consulta de orden Misional con un 33.42% (imagen 7).



Información GSC (Imagen 8)

De acuerdo con el tipo de PQRSD recibida, la solicitud de información fue la de mayor número (4569) ocupando un 72.2% del total de PQRSD; le siguió expedición de Certificaciones del extinto DAS (934) con un porcentaje de 14.7%, expedición de copias de documentos ocupó el tercer lugar con un porcentaje del 8.4%, (imagen 8).

Favor imprimir a doble cara

TIEMPO DE RESPUESTA

Los tiempos de respuesta los establece la Resolución No. 369 de 2019, “Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado”. Allí se establecen los términos para resolver las peticiones teniendo en cuenta la normatividad existente, (Imagen 9).



Información GSC (imagen 9)

En comparación con el mismo periodo del año 2022, y tomando como referencia las doce (12) dependencias que tramitan más solicitudes; se destaca un aumento en el tiempo de respuesta en un 11.5%. Pasando de un promedio de 20 a 23 días en 2023.

COMUNICACIONES PENDIENTES A 30 DE JUNIO DE 2023

Relacionando el punto anterior encontramos atraso en respuesta a comunicaciones que exceden los tiempos establecidos legalmente.

El siguiente cuadro (imagen 10) nos muestra las dependencias y el número de comunicaciones con el total de días de atraso en emitir respuesta a los ciudadanos.

COMUNICACIONES VENCIDAS A CORTE 30 DE JUNIO 2023		
DEPENDENCIA	VENCIDAS	PENDIENTES
Dirección General	1	2
Oficina Asesora Jurídica		16
Grupo de Archivo y Gestión Documental		4
Grupo de Gestión Financiera	2	7
Grupo de Talento Humano	2	5
Grupo Tecnologías de la Información		3
Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano		9
Grupo de Servicios Administrativos		6
Subdirección de Archivos Entidades Liquidadas	519	217
Subdirección de Política y Normatividad Archivística	1	31
Subdirección Gestión del Patrimonio Documental	9	35
Grupo de Conservación y Restauración		4
Grupo Investigación y Difusión	39	57
Grupo Organización y Reprografía	2	4
Subdirección Transformación Digital		8
Subdirección Sistema Nacional de Archivos		107
Subdirección Mercadeo y Operación	9	6
Subdirección Inspección y Vigilancia	31	117
TOTAL	615	638

Información GSC (imagen 10)

Como se observa en el cuadro, a corte 30 de junio de 2023, la dependencia con más comunicaciones acumuladas sin responder es la Subdirección de Archivos de Entidades Liquidadas (SEL) con un total de 519 correspondientes al DAS, estos atrasos oscilan entre 1 y 64 días por comunicación.

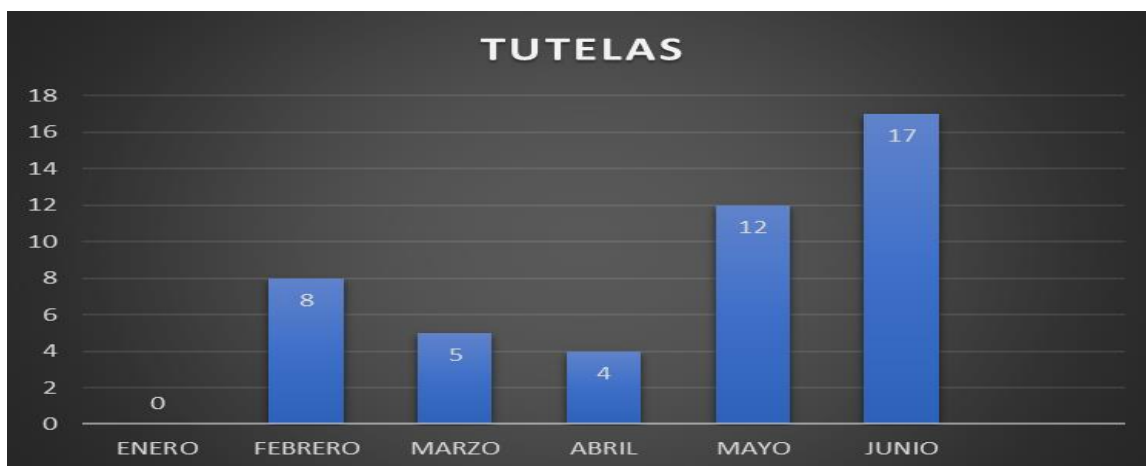
TUTELAS

En este periodo analizado, se incremento el número de tutelas por solicitud de información, discriminadas así:

Entidad	Número de Tutelas
DAS en liquidación	15
Caja Agraria en liquidación	1
Archivo General de la Nación	30
TOTAL	46

Información GSC (imagen 11)

Se observa en la imagen 11, la discriminación de acuerdo con la entidad de las tutelas, estas obedecen a solicitud de información, que como lo hemos señalado en anteriores informes, la búsqueda de información, en el caso del extinto DAS, es de orden manual e implica personal y tiempo adicional. En el caso de las tutelas al Archivo General, estas se refieren también a solicitud de información sobre diversos aspectos.



Información GSC (imagen 12)

Al revisar y comparar la información suministrada a la Oficina de Control Interno, se evidencia un incremento frente al periodo anterior, en dónde se pasa de veintiuna (21) tutelas interpuestas a cuarenta y seis (46), aumentando en un 119% el tipo de solicitud.

Se destaca la respuesta oportuna de la Oficina Asesora Jurídica a las tutelas.

5. CONCLUSIONES:

Se incremento el tiempo de respuesta relacionadas con la Subdirección de Entidades Liquidadas, que tiene a su cargo la documentación del DAS.

La Oficina de Control Interno reitera y recomienda realizar una sensibilización y solucionar el tema de personal para detener la acumulación y retraso de respuestas en la Subdirección de Entidades Liquidadas, y así evitar situaciones de orden jurídico o sancionatorio.

Los canales de información virtuales, incluyendo redes sociales, han sido un gran apoyo para que los ciudadanos tengan un contacto directo con la entidad.

El Grupo de Atención y 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 solicita.

Se incremento el número de tutelas interpuestas contra la entidad, esto debe llamarnos a revisar los tiempos de respuesta y buscar soluciones inmediatas para los ciudadanos.



JUAN MANUEL MANRIQUE RAMÍREZ

Jefe Oficina de Control Interno

Copia: Proyectó: Carlos Alberto Caldas Zárate – Técnico Oficina de Control Interno
Revisó: Juan Manuel Manrique Ramírez – Jefe Oficina de Control Interno
Archivado en: 130.19.05 Informes de Evaluación y Seguimiento