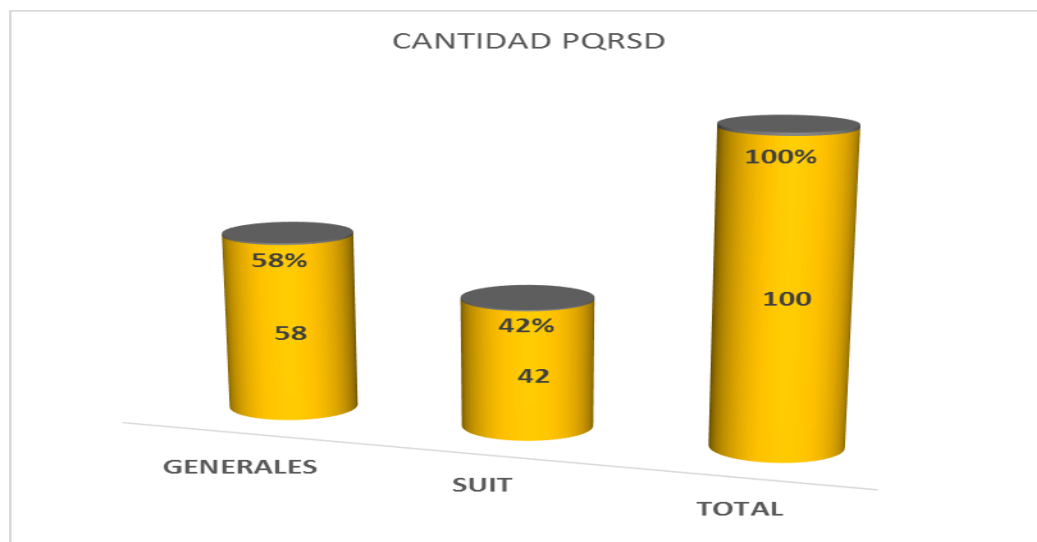


CIUDAD Y FECHA: Bogotá, Octubre 5 de 2016

- 1. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME:** PQRSD TERCER TRIMESTRE AÑO 2016
- 2. OBJETO DEL INFORME:** Presentar informe de las PQRSD por procesos correspondiente al procedimiento ajustado de fecha Diciembre de 2015
- 3. RESUMEN:** El presente informe aplica para los servicios misionales que el Archivo General de la Nación tiene inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT, referente a los servicios que ofrece la entidad y los tiempos de respuesta.
- 4. CONTENIDO:** Informe trimestral de Julio-Agosto- Septiembre de las PQRSD recibidas en el Archivo General de La Nación, sobre temas generales y procesos relacionados con los servicios archivísticos que ofrece el AGN.

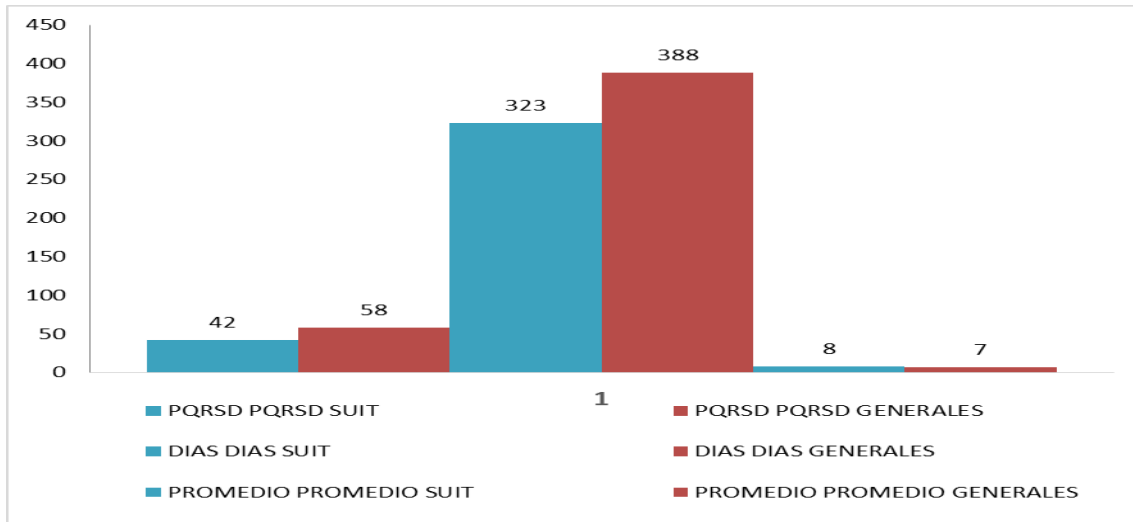
4.1 Cantidad PQRSD en el trimestre (General y por proceso)



Para el Tercer III Trimestre del año 2016, se recibieron en total 129 PQRSD, sin embargo el análisis se realiza para un total de 100, teniendo en cuenta que 29 corresponden a PQRSD que se encuentran entre los términos legales para respuesta y serán reportados en el siguiente trimestre. En este orden de ideas; tenemos que del 100% de las PQRSD recibidas el 42% corresponden a los servicios misionales matriculados en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT.

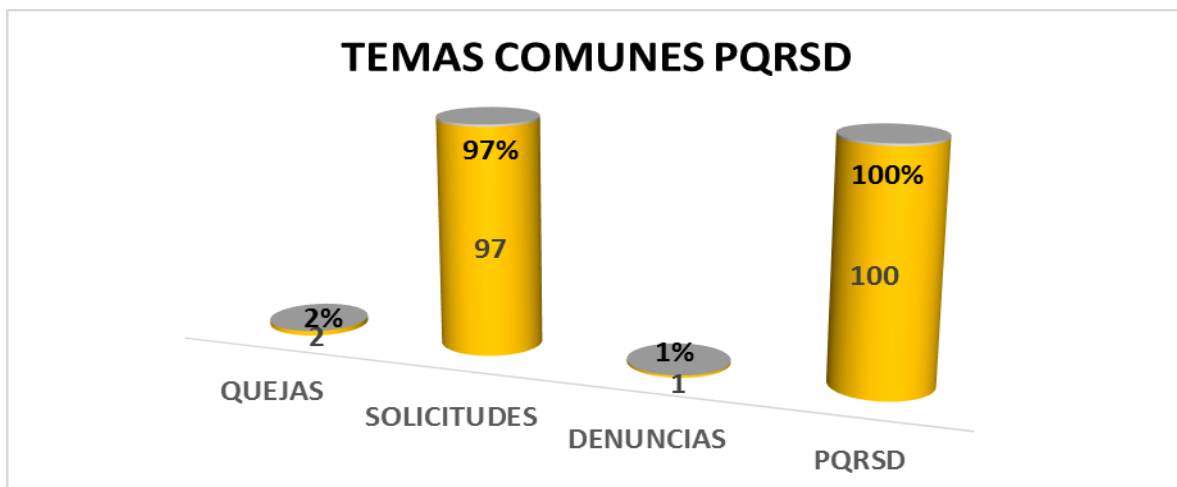
Así mismo, se dio respuesta a las 10 PQRSD que se encontraban pendientes en el trimestre anterior.

4.2 Tiempo de Respuesta (interno y término legal) (General y por proceso)



Evidenciamos en el gráfico que el tiempo de respuesta total para las PQRSD recepcionadas en el tercer trimestre de 2016, fue de 711 días en general, de los cuales 323 corresponden a los servicios misionales registrados en el SUIT. De tal manera se observa un promedio de respuesta de 7.11 días, tanto para las PQRSD en general como para los servicios misionales.

4.3 Temas comunes (General y por proceso) y Responsables comunes (General y por proceso)



4.4 Comparativo con el periodo anterior

En el segundo trimestre se recibieron 105 PQRSD, y en el tercer trimestre 129, presentándose un aumento del 22.9%.

El tiempo de respuesta promedio en el segundo trimestre fue de 6.5 días, y en el tercer trimestre fue de 7.11 días, presentando un aumento de 9.4%

5. CONCLUSIONES:

- Se recomienda diligenciar en la base de datos los medios de recepción
- Las quejas que la ciudadanía presentó fue dos (2) en el presente trimestre.
- Se presentó una denuncia(1)

Datos de la Entidad: Archivo General de la Nación

Nombre: Armando Martínez Garnica –Director
Dirección: Kra 6 No 6-91
Teléfono: 3282888
Correo Electrónico: contacto@archivogeneral.gov.co

Datos de Contacto:

Nombre: María Clemencia Maldonado Sanin-Secretaria General
Dirección: Kra 6 No 6-91
Teléfono: 3282888 Extensión 204
Correo Electrónico: contacto@archivogeneral.gov.co

ELABORADO POR: Carlos Manuel Socha Rangel –Profesional Especializado.

APROBADO POR: María Clemencia Maldonado Sanin

Cargo y Dependencia: Secretaria General
Fecha de aprobación: Junio de 2016