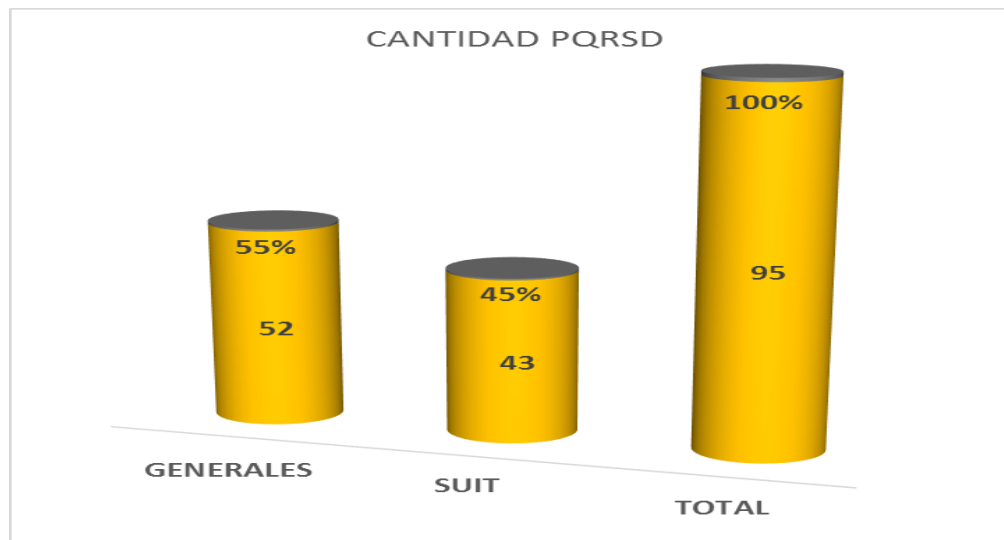


**CIUDAD Y FECHA: Bogotá Junio 24 de 2016**

- 1. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME:** PQRSD SEGUNDO 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 Abril-Mayo- Junio 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.

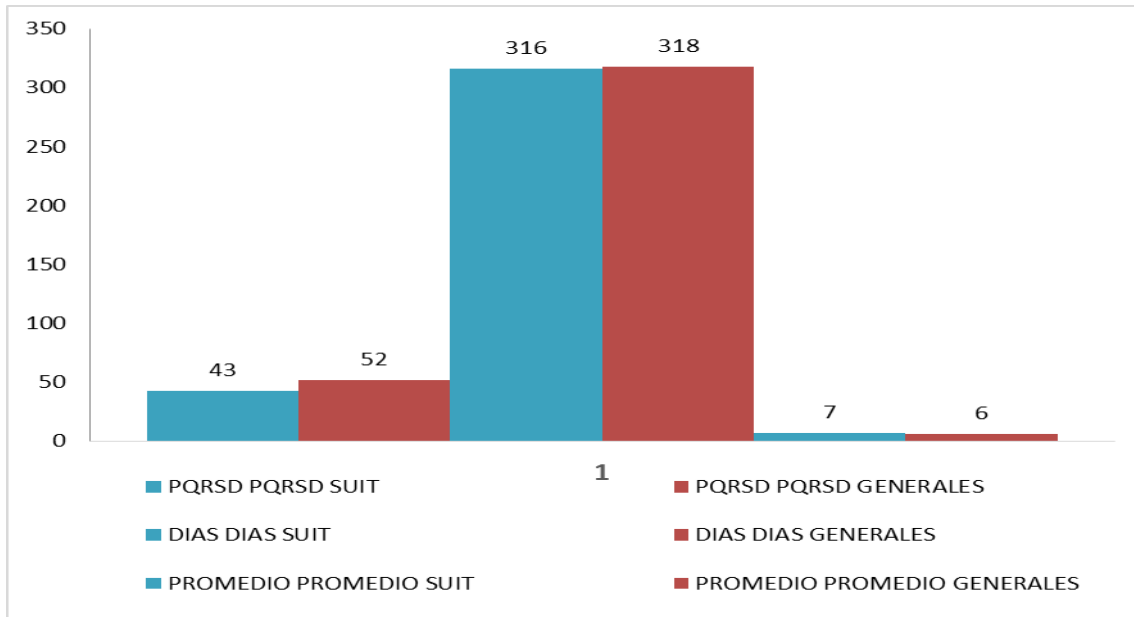
#### 4.1 Cantidad PQRSD en el trimestre (General y por proceso)



Para el Segundo II Trimestre del año 2016, se recibieron en total 105 PQRSD, sin embargo el análisis se realiza para un total de 95, teniendo en cuenta que 10 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 45% corresponden a los servicios misionales matriculados en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT.

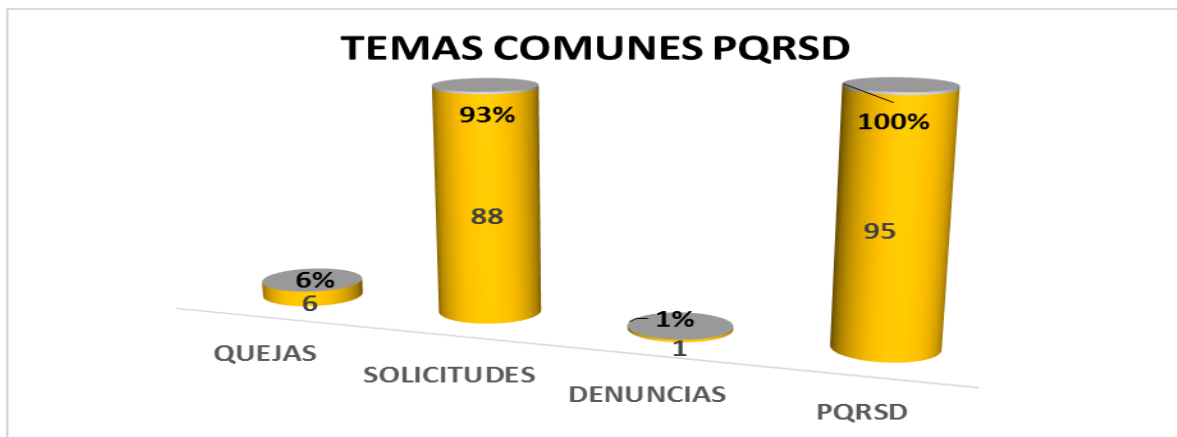
Así mismo, se dio respuesta a las 6 PQRSD que se encontraban pendientes en el trimestre anterior.

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 segundo trimestre de 2016, fue de 634 días en general, de los cuales 316 corresponden a los servicios misionales registrados en el SUIIT. De tal manera se observa un promedio de respuesta de 6.5 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 primer trimestre se recibieron 74 PQRSD, y en el segundo trimestre 105, presentándose un aumento del 42%.

El tiempo de respuesta promedio en el primer trimestre fue de 7 días, y en el segundo trimestre fue de 6.5 días, presentando una disminución de 7.14%

#### 5. CONCLUSIONES:

- Se recomienda diligenciar en la base de datos los medios de recepción
- Las quejas que la ciudadanía presentó fue seis (6) en el presente trimestre.
- Se presentó una denuncia.

#### **Datos de la Entidad: Archivo General de la Nación**

Nombre: Enzo Rafael Ariza Ayala –Director ( E)  
Dirección: Kra 6 No 6-91  
Teléfono: 3282888  
Correo Electrónico: contacto@archivogeneral.gov.co

#### **Datos de Contacto:**

Nombre: Maria 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: Maria Clemencia Maldonado Sanin**

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