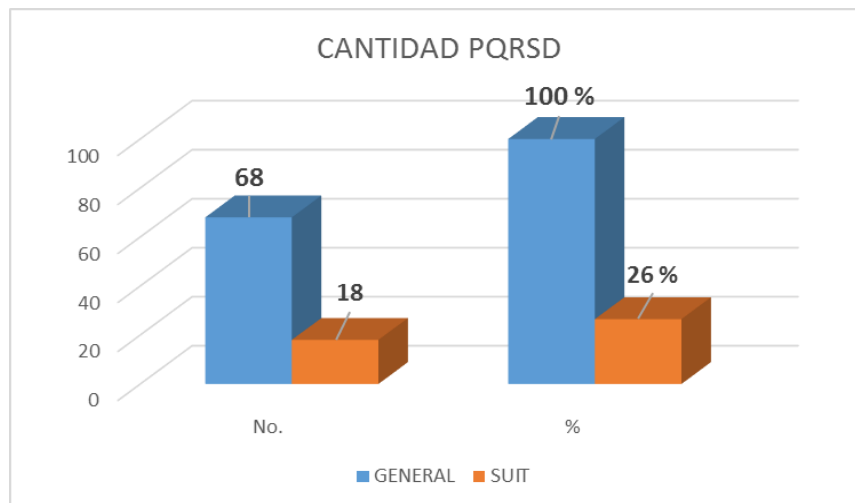


CIUDAD Y FECHA: Bogotá Abril 7 de 2016

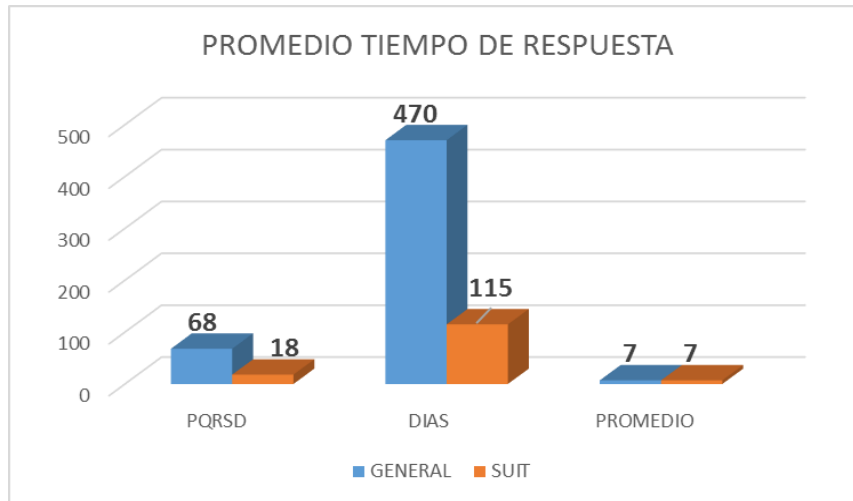
- 1. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME:** PQRSD PRIMER TRIMESTRE AÑO 2016
- 2. OBJETO DEL INFORME:** Presentar informe de las PQRSD por procesos correspondiente al procedimiento ajustado de fecha Diciembre de 2015
- 3. RESUMEN:** El presente informe aplica para los servicios misionales que 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 Enero-Febrero- Marzo 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)



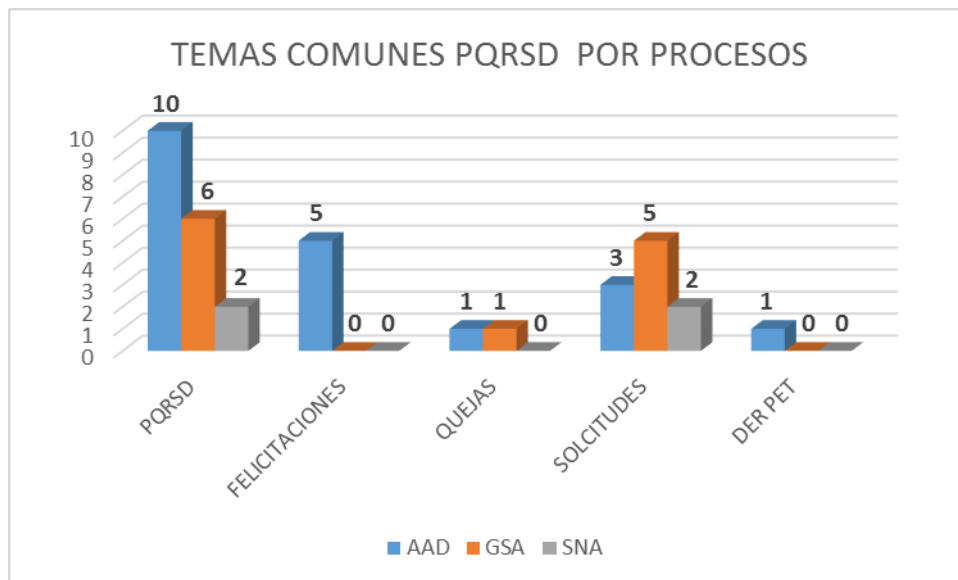
Para el Primer Trimestre del año 2016, se recibieron en total 74 PQRSD, sin embargo el análisis se realiza para un total de 68, teniendo en cuenta que 6 corresponden a PQRSD que se encuentran entre los términos legales para respuesta y serán reportados en el siguiente trimestre. En este orden de ideas; tenemos que del 100% de las PQRSD recibidas el 26% corresponden a los servicios misionales matriculados en el Sistema Unico de Información de Trámites SUIT.

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 PQRS recepcionadas en el primer trimestre de 2016, fue de 470 días en general, de los cuales 115 corresponden a los servicios misionales registrados en el SUIT. De tal manera se observa un promedio de respuesta de 7 días tanto para las PQRS en general como para los servicios misionales.

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



4.5 Comparativo con el periodo anterior

Teniendo en cuenta que la versión 5 de fecha diciembre de 2015, del procedimiento GES-P-11, Derechos De Petición, Quejas, Reclamos Sugerencias, y Denuncias – PQRSD; se implementó en esa fecha; el comparativo respectivo, aplicará a partir del segundo trimestre del año en curso.

5. CONCLUSIONES:

- Se recomienda diligenciar en la base de datos los medios de recepción
- El 50% de las PQRSD corresponden a felicitaciones del proceso de AAD.
- Las quejas que la ciudadanía presentó fue una (1) en el presente trimestre.

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: 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: Abril 7 de 2016