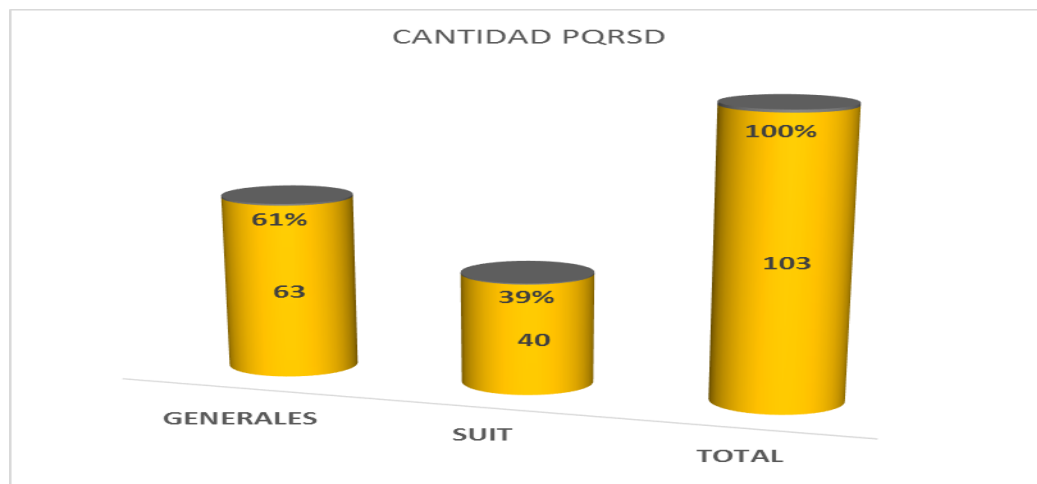


CIUDAD Y FECHA: Bogotá, Diciembre 28 de 2016

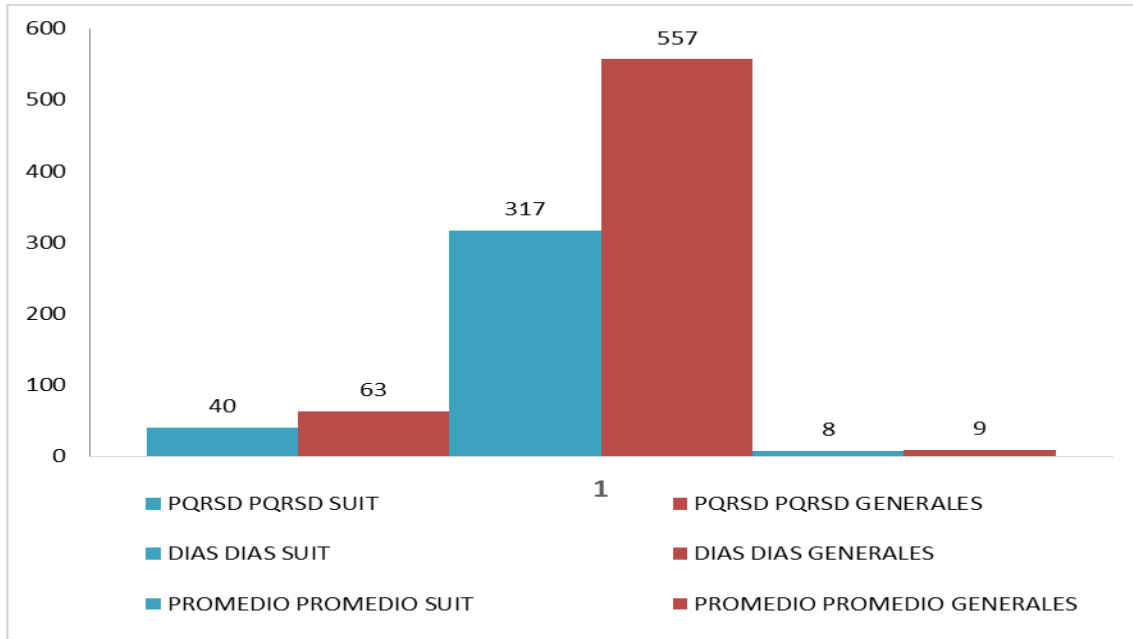
- 1. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME:** PQRSD Cuarto trimestre año 2016
- 2. OBJETO DEL INFORME:** Presentar informe de las PQRSD por procesos correspondiente al procedimiento ajustado de fecha Diciembre de 2015
- 3. RESUMEN:** El presente informe aplica para los servicios misionales que 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 Octubre-Noviembre-Diciembre 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)



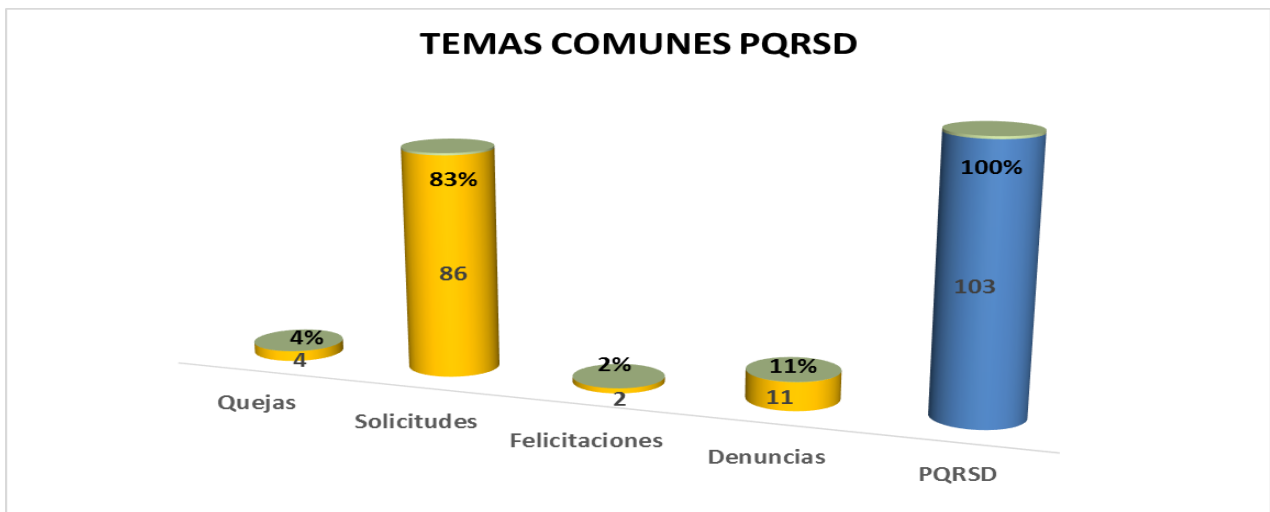
Para el Cuarto IV Trimestre del año 2016, se recibieron en total 103 PQRSD, el análisis se realiza para un total de 103.

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 cuarto trimestre de 2016, fue de 874 días en general, de los cuales 317 corresponden a los servicios misionales registrados en el SUIIT y de 557 PQRSD generales. Siendo el promedio de respuesta de 8 días para PQRSD SUIIT, y de 9 días para las PQRSD en generales.

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



4.4 Comparativo con el periodo anterior

En el tercer trimestre se recibieron 129 PQRSD, y en el cuarto trimestre 103, presentándose una disminución del 20%.

El tiempo de respuesta promedio en el tercer trimestre fue de 7.11 días, y en el cuarto trimestre fue de 8.3 días, presentando un aumento de 16.74%

5. CONCLUSIONES:

- Las quejas que la ciudadanía presento fueron cuatro (4) en el presente trimestre.
- Se presentó once denuncias (11)

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: 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: María Clemencia Maldonado Sanín

Cargo y Dependencia: Secretaria General

Fecha de aprobación: Diciembre de 2016