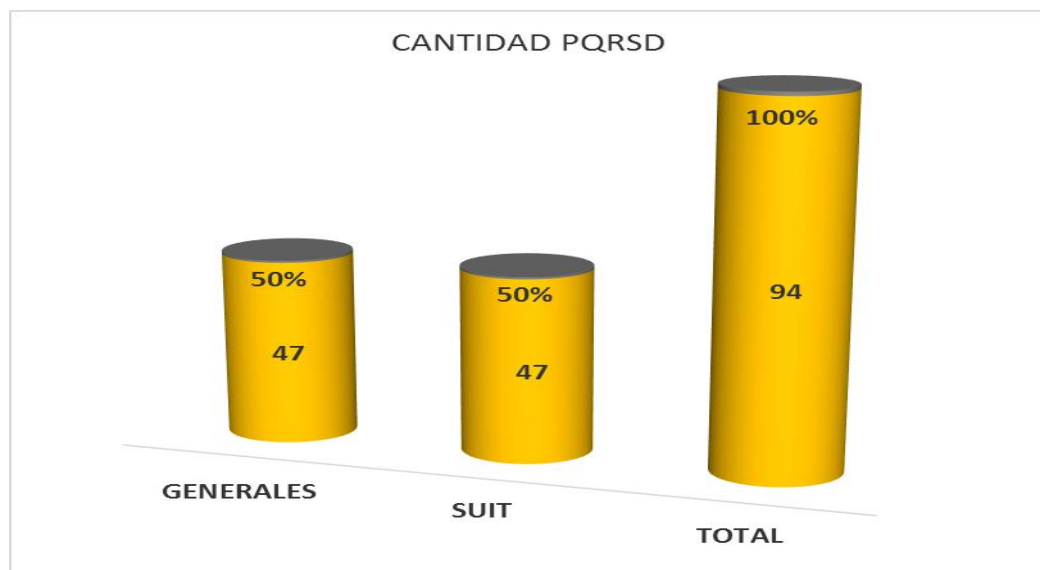


CIUDAD Y FECHA: Bogotá, Octubre 10 de 2017

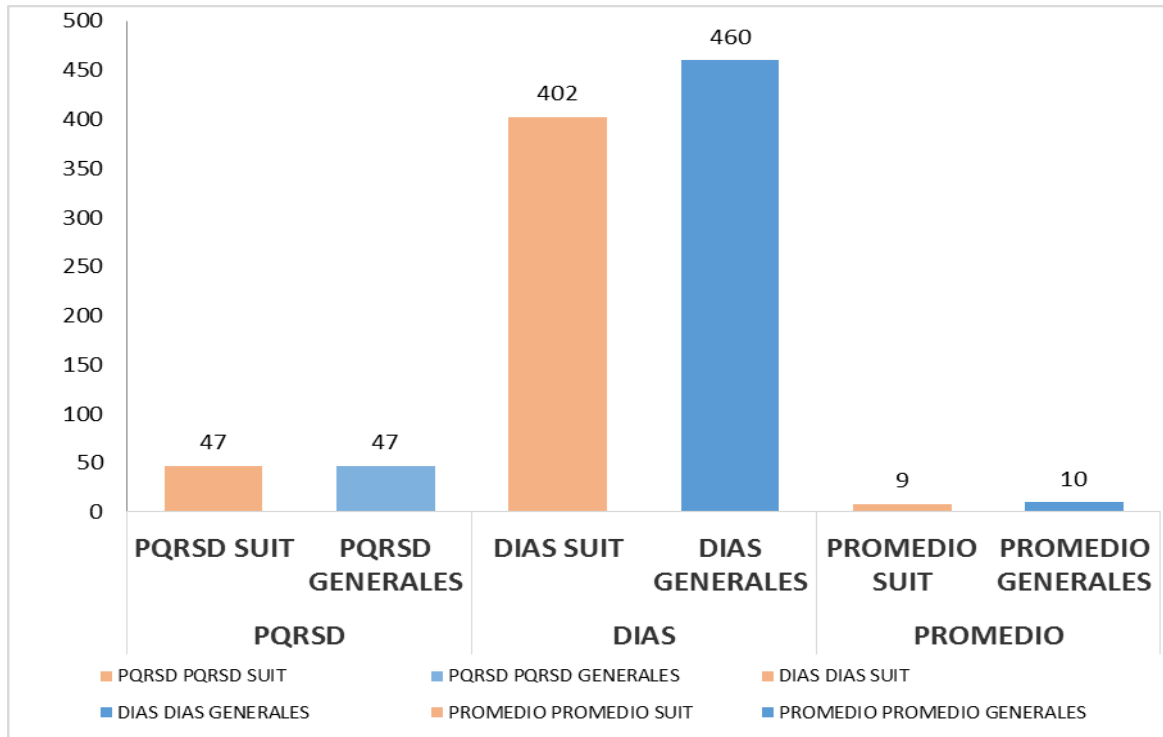
- 1. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME:** PQRSD Tercer trimestre año 2017
- 2. OBJETO DEL INFORME:** Presentar informe de las PQRSD por procesos correspondiente al procedimiento ajustado de fecha Agosto de 2017
- 3. RESUMEN:** El presente informe aplica para los servicios misionales que el 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)



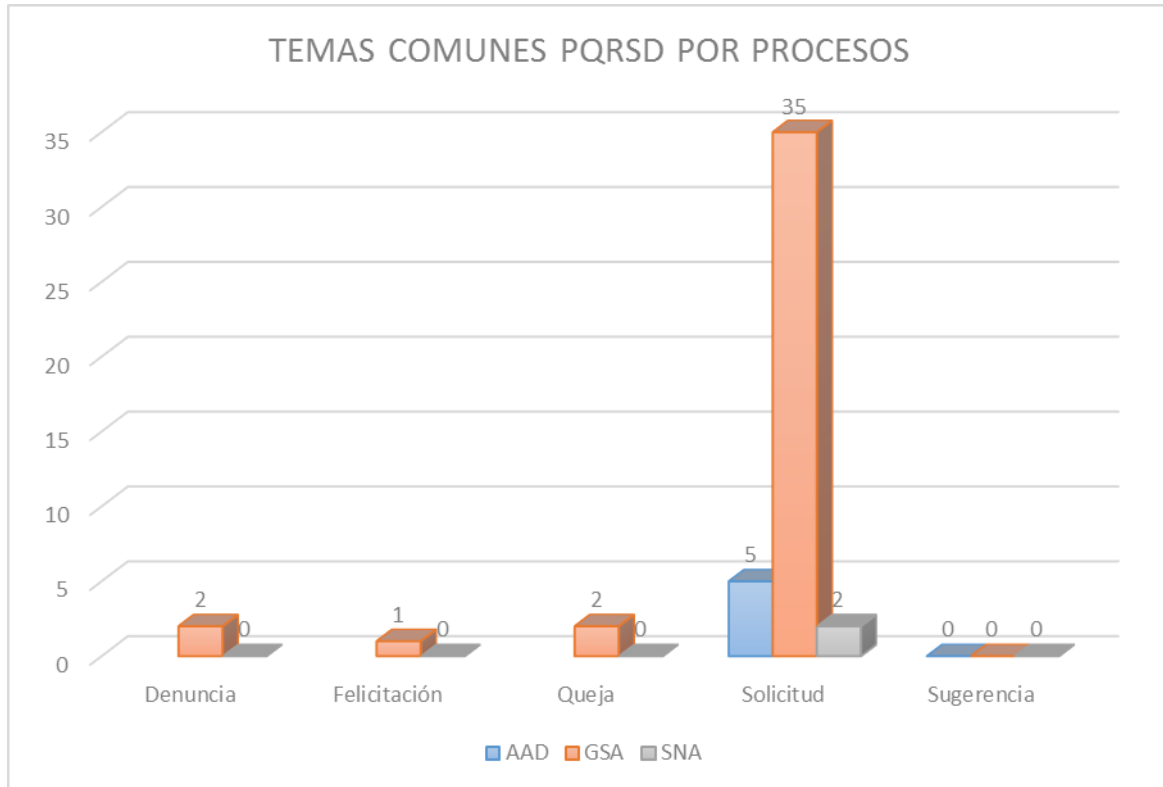
Para el Tercer trimestre del año 2017, se recibieron en total 115 PQRSD, sin embargo el análisis se realiza para un total de 94, teniendo en cuenta que 15 corresponden a PQRSD que se encuentran entre los términos legales para respuesta y serán reportados en el siguiente trimestre, seis 6) corresponden a temas relacionados con asuntos DAS el cual se dio traslado. En este orden de ideas; tenemos que el 100% de las PQRSD recibidas el 50% corresponden a los servicios misionales matriculados en el sistema único de información de trámites SUIT y el 50% restante corresponde a temas generales.

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 2017, fue de 862 días en general, de los cuales 402 días corresponden a los servicios misionales registrados en el SUIIT y de 460 días corresponden a PQRSD generales. Siendo el promedio de respuesta de 9 días para PQRSD SUIIT, y de 10 días para las PQRSD en generales.

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



Quejas: Radicados

1-2017-04991 Queja de la alcaldía de Pereira por mantener en mal estado los archivos.

1-2017-06930 Pone queja relacionada con las visitas guiadas son inconformes debido a que no dejan ver los archivos.

Denuncias: Radicados

1-2017-06270 Denuncia sobre irregularidades en los archivos del Sena, solicitan visita de inspección y vigilancia.

1-2017-05971 Denuncia contra el instituto para la cultura, el turismo y el deporte ICUTUDER de Moniquita por el mal manejo de gestión documental.

Felicitación: Radicado

1-2017-05594 Felicitación Por salvaguardar la documentación histórica de Colombia.

4.4 Comparativo con el trimestre anterior

En el segundo trimestre del 2017 se recibieron 187 PQRSD, y en el tercer trimestre de 2017, se recibieron 115 PQRSD, Se observa una disminución del 38,5% para el tercer trimestre de la PQRSD.

El tiempo de respuesta promedio en el segundo trimestre del 2017 fue de 9,5 días, y en el tercer trimestre del 2017 fue de 9.5 días, el cual no se presentó ningún aumento en los tiempos de respuesta.

4.5 El AGN implemento acciones para mejorar la accesibilidad y prestación del servicio para personas con discapacidad visual, cognitiva, mental, sordo ceguera a través del convenio con el instituto nacional para ciegos -INCI, el cual se instaló señalización en braille en todas las áreas del archivo general de la nación, en el marco de este convenio se realizaron talleres de lectura de documentos en braille en la feria del libro, se digitalizaron textos para colocarlos a disposición de la biblioteca del INCI, se llevó a cabo taller de papel sellado en las instalaciones del INCI y se participó en la semana de innovación sobre los sistemas que utilizan en el instituto nacional para ciegos.

Además se implementó en la sala de investigación, el Servicio de Interpretación en Línea- SIEL facilita la comunicación entre sordos y oyentes que se encuentran en un mismo espacio al colocar a su disposición un intérprete en línea, al cual pueden acceder desde un computador, una Tablet o un celular con conexión a internet y sistema de amplificación de audio y micrófono.

A través del SIEL, personas sordas y oyentes podrán comunicarse en los puntos de atención del usuario de entidades públicas y privadas de todo el país, en reuniones de trabajo o en consultas médicas. (Centro de relevo, 2017) En la actualidad el Archivo General de la Nación, cuenta en su sala de investigación con la implementación del servicio de interpretación SIEL, facilitando el acceso a personas con discapacidad auditiva.

Este servicio es ofrecido por asistentes de comunicaciones cualificados que se encargan de establecer un puente de comunicación que hace posible la efectiva interacción social, permitiendo relevar todas las solicitudes relacionadas con servicios de información y comunicación.

Presentación auditiva. Se referencia al material y a la palabra hablada, pese a incluir a su vez claves auditivas no verbales como pitidos y tonos. El Archivo General de la Nación posee el software JAWS. Es el lector de pantalla más popular del mundo, desarrollado para usuarios con discapacidad visual a los que se les impide ver el contenido de la pantalla o navegar con un ratón. Para conseguir este propósito, el programa convierte el contenido de la pantalla en sonido, de manera que el usuario puede acceder o navegar por él sin necesidad de verlo.

En el mes de julio de 2017 el Archivo General de la Nación llevo a cabo ante el departamento administrativo de la función pública, la estrategia de racionalización de trámites, para el servicio de visitas guiadas al AGN, logrando disminuir el tiempo de respuesta al ciudadano, el cual estaba inicialmente planteado en el servicio de tres días (3) se disminuyó a dos (2) días, esto conlleva a un menor tiempo de espera del ciudadano, el cual viene a beneficiar al ciudadano en cuanto a costos en desplazamientos.

Entre otros temas de servicio al ciudadano se actualizo el documento , carta de trato Digno año 2017 , y se elaboró junto con comunicaciones el plan de participación ciudadano para el año 2017, el Archivo General de la Nación cuenta Con la participación en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, lideradas por el Departamento Nacional de Planeación –DNP; el AGN difunde la importancia y la razón de ser de su quehacer como entidad encargada de custodiar, resguardar y proteger el patrimonio documental del País poniéndolo al servicio de todos.

5. CONCLUSIONES:

- Se presentó una felicitaciones (1): Que se refiere por salvaguardar la documentación histórica de Colombia, que corresponde al proceso de gestión de servicios archivísticos -GSA

- Durante el tercer trimestre se aclara que las denuncias presentadas (2), no son con respecto a conductas irregulares de algún proceso o servidor público de la entidad, para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria y/o ético profesional, y las cuales fueron respondidas dentro del término por cada una de las dependencias.
- Las quejas presentadas por la ciudadanía en el tercer trimestre fueron dos (2), una hace referencia al mal estado de los archivos de la alcaldía de Pereira, y está relacionada con el proceso de gestión de servicios archivísticos-GSA y la otra se refiere a las visitas guiadas al AGN dicen que son inconformes porque no dejan ver los archivos y está relacionada con el proceso de gestión de servicios archivísticos-GSA
- No se presentaron Reclamos ni sugerencias.

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 Sanín
Cargo y Dependencia: Secretaria General
Fecha de aprobación: Octubre 10 de 2017