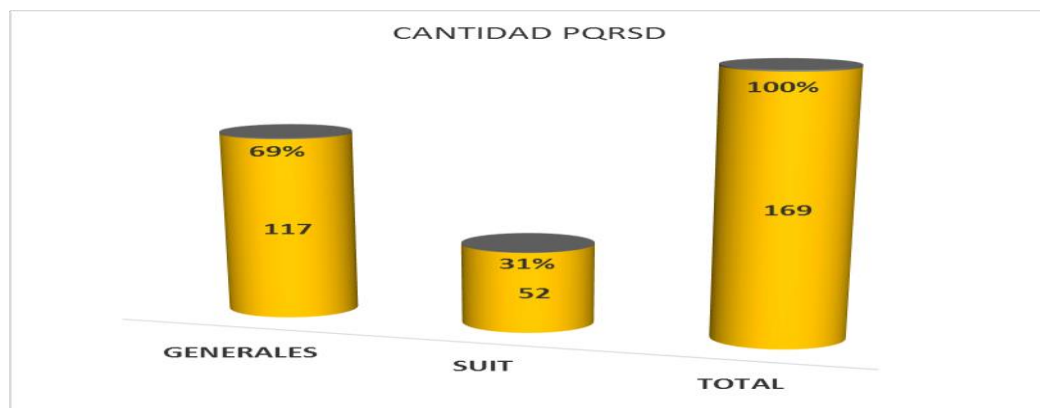


**CIUDAD Y FECHA: Bogotá, Julio 10 de 2017**

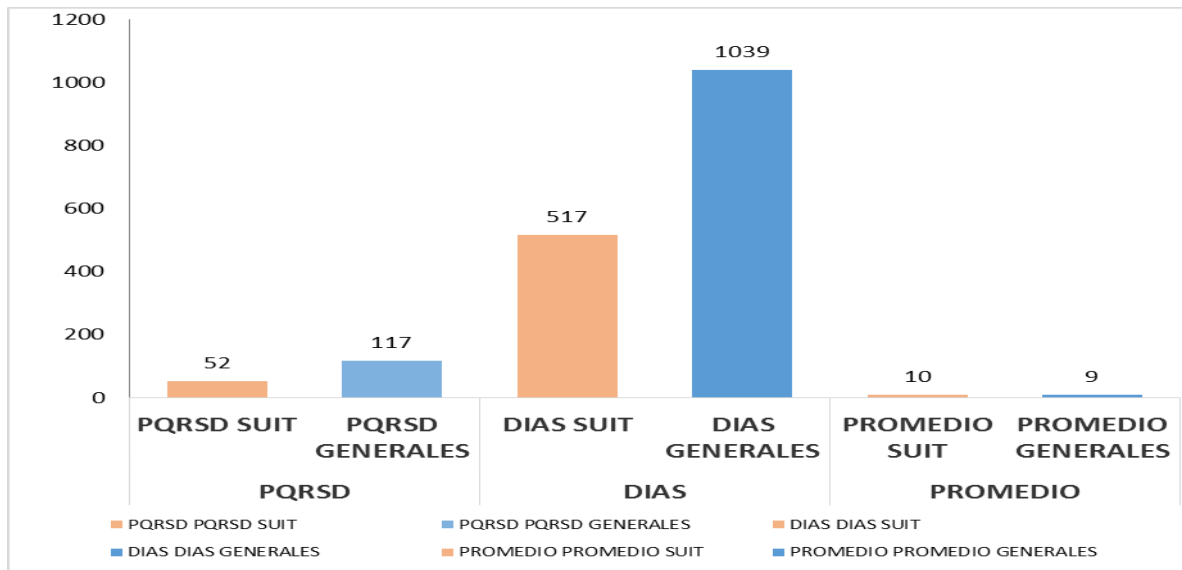
- 1. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME:** PQRSD Segundo trimestre año 2017
- 2. OBJETO DEL INFORME:** Presentar informe de las PQRSD por procesos correspondiente al procedimiento ajustado de fecha Diciembre de 2015
- 3. RESUMEN:** El presente informe aplica para los servicios misionales que 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)



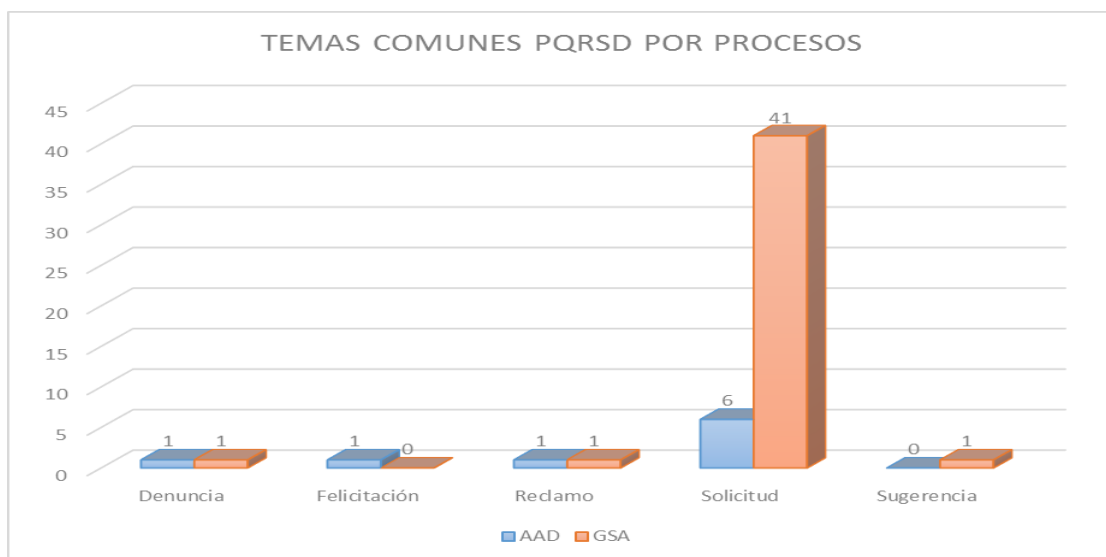
Para el segundo trimestre del año 2017, se recibieron en total 187 PQRSD, sin embargo el análisis se realiza para un total de 169, teniendo en cuenta que 18 corresponden a PQRSD que se encuentran entre los términos legales para respuesta y serán reportados en el siguiente trimestre. En este orden de ideas; tenemos que el 100% de las PQRSD recibidas el 31% corresponden a los servicios misionales matriculados en el sistema único 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 PQRSD recepcionadas en el segundo trimestre de 2017, fue de 1566 días en general, de los cuales 517 corresponden a los servicios misionales registrados en el SUIIT y de 1039 PQRSD generales. Siendo el promedio de respuesta de 10 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)



#### Quejas: Radicados

1-2017-02202 ha tratado de poner una queja por la pagina dice que el módulo de PQRSDF es muy complicado y lo direcciona al correo ([contacto@archivogeneral.gov.co](mailto:contacto@archivogeneral.gov.co))

La Subdirección de Tecnologías de la información Archivística y Documento electrónico dio respuesta con el radicado No 2-2017-02728 de fecha 11 de abril de 2017

1-2017-02882 Pone queja por la entrega del documento del ID 24357 tema DAS porque dice que se lo entregaron y firmo alguien desconocido.

La Secretaria General dio respuesta con el radicado No 2-2017-03780 de 9 de mayo de 2017

#### 4.4 Comparativo con el periodo anterior

En el primer trimestre del 2017 se recibieron 112 PQRSDF, y en el segundo trimestre de 2017, 187, presentándose un aumento del 67%.

El tiempo de respuesta promedio en el primer trimestre del 2017 fue de 9 días, y en el segundo trimestre del 2017 fue de 9.5 días, presentando un aumento de 5.5%

## 5. CONCLUSIONES:

- Se presentó cinco felicitaciones (5): Una por procesos de AAD, las cuatro restantes son de temas comunes.
- Se presentó cinco sugerencias (5) Una por procesos GSA, las cuatro restantes son temas comunes.
- Se presentó Tres Reclamos (3): Uno por procesos AAD, Uno por proceso GSA, uno por temas comunes.
- Se presentó Dos Denuncias (2): Una por procesos AAD, Una por procesos GSA
- Se presentó Siete traslados (7): Referente a temas DAS.
- Se presentó Dos Quejas (2): Temas comunes.

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](mailto: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](mailto: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: Julio 10 de 2017