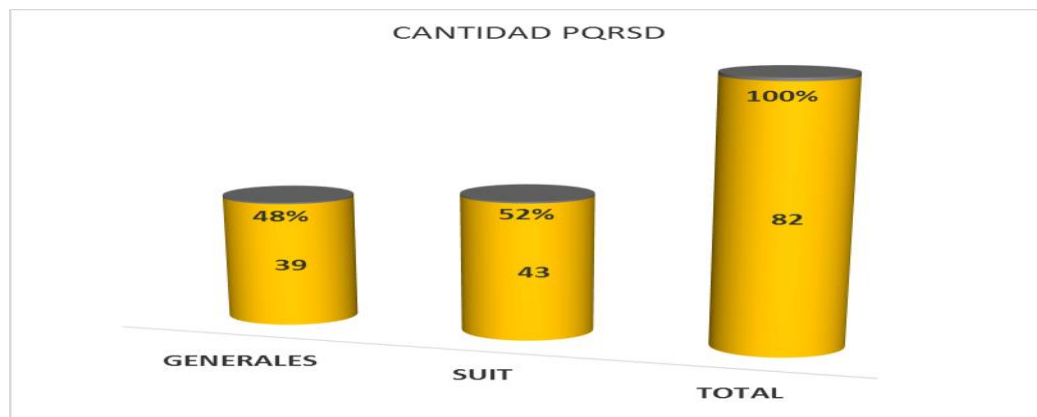


CIUDAD Y FECHA: Bogotá, Abril 04 de 2017

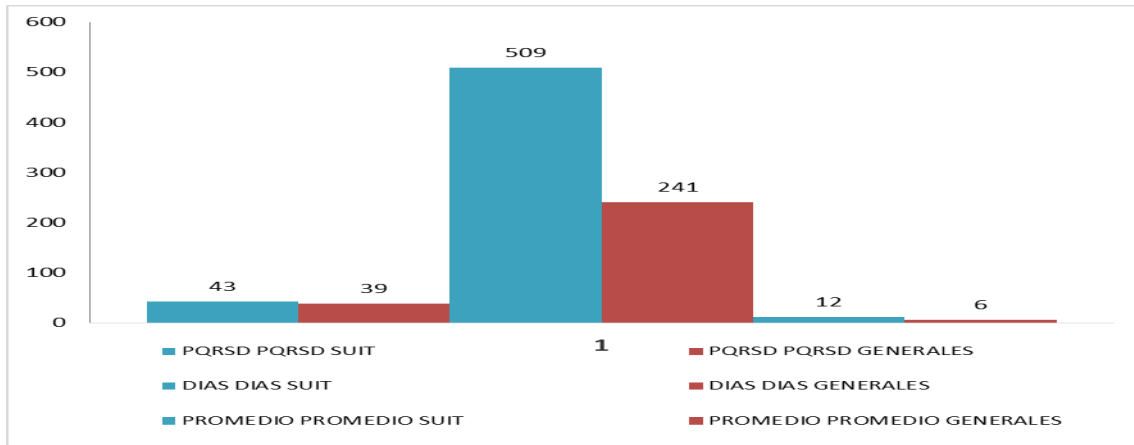
- 1. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME:** PQRSD Primer trimestre año 2017
- 2. OBJETO DEL INFORME:** Presentar informe de las PQRSD por procesos correspondiente al procedimiento ajustado de fecha Diciembre de 2015
- 3. RESUMEN:** El presente informe aplica para los servicios misionales que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



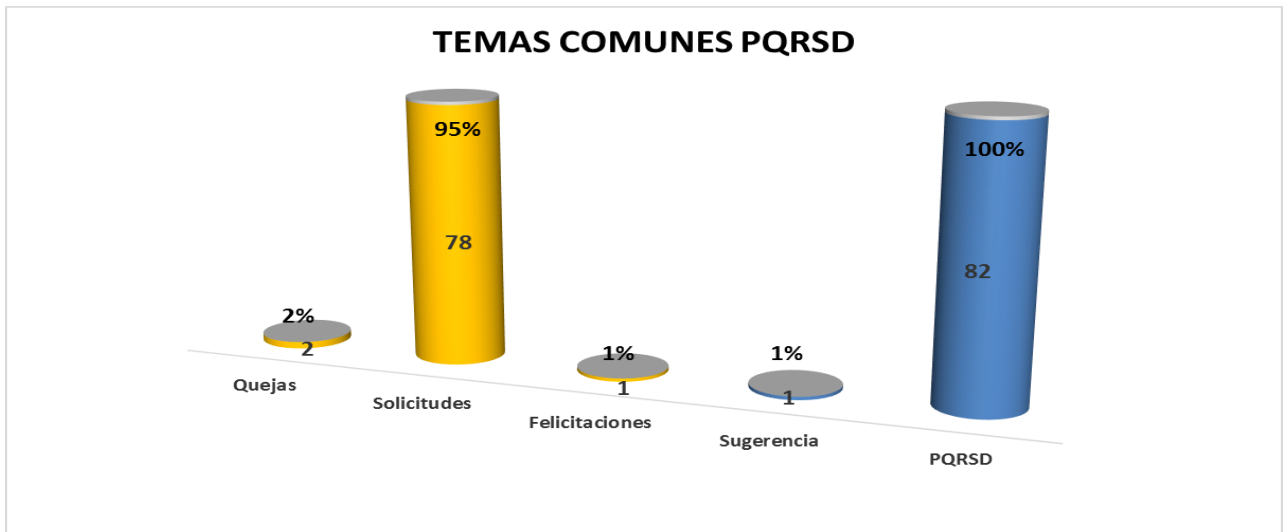
Para el Primer I Trimestre del año 2017, se recibieron en total 82 PQRSD, el análisis se realiza para un total de 112. De las cuales 39 corresponde a temas generales que representa el 48% y 43 corresponde a los servicios misionales del AGN que representan el 52%

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 primer trimestre de 2017, fue de 750 días en general, de los cuales 509 corresponden a los servicios misionales registrados en el SUI y de 241 PQRSD generales. Siendo el promedio de respuesta de 12 días para PQRSD SUI, y de 6 días para las PQRSD en generales.

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



Queja: con radicado 1-2017-01053 Solicita dinero de demás por ubicar publicación.
Fue enviada a la oficina de control interno del AGN el día 21 de febrero de 2017 para que realice la respectiva investigación.

Queja: con radicado 1-2017-01548 en contra de la funcionaria Liliana Montoya.
Fue enviada a la oficina de control interno del AGN el día 10 de marzo de 2017 para que realice la respectiva investigación.

4.4 Comparativo con el periodo anterior

En el primer trimestre del 2017 se recibieron 112 PQRSD, y en el cuarto trimestre de 2016, 103, presentándose un aumento del 8%.

El tiempo de respuesta promedio en el cuarto trimestre del 2016 fue de 8.3 días, y en el primer trimestre del 2017 fue de 9 días, presentando un aumento de 8.43%

5. CONCLUSIONES:

- Las quejas que la ciudadanía presento fueron dos (2) en el presente trimestre.
- Se presentó una felicitación (1)
- Se presentó una sugerencia (1)

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: Abril 4 de 2017