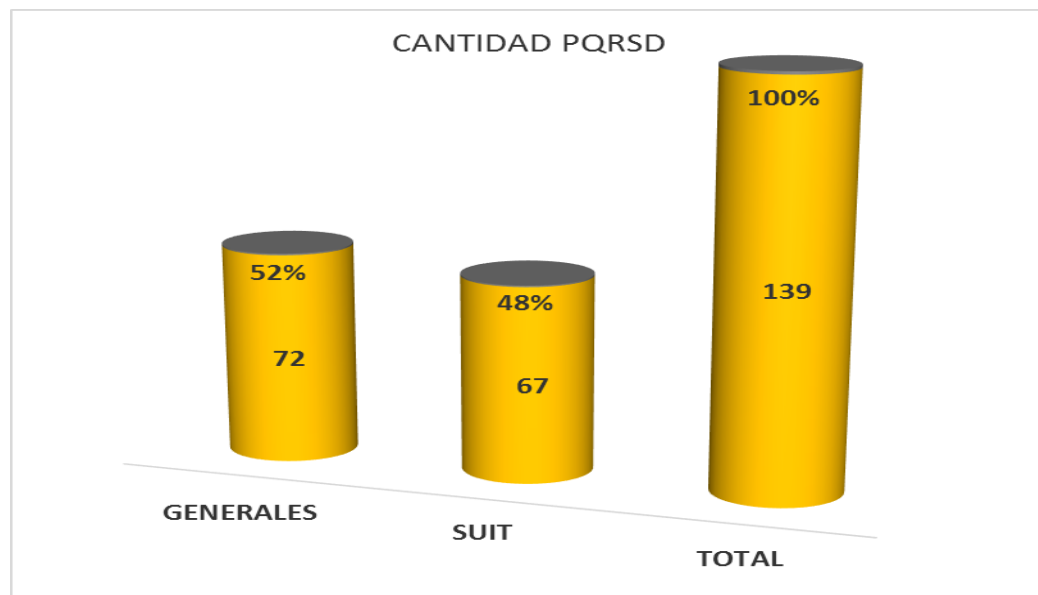


CIUDAD Y FECHA: Bogotá, Enero 10 de 2018

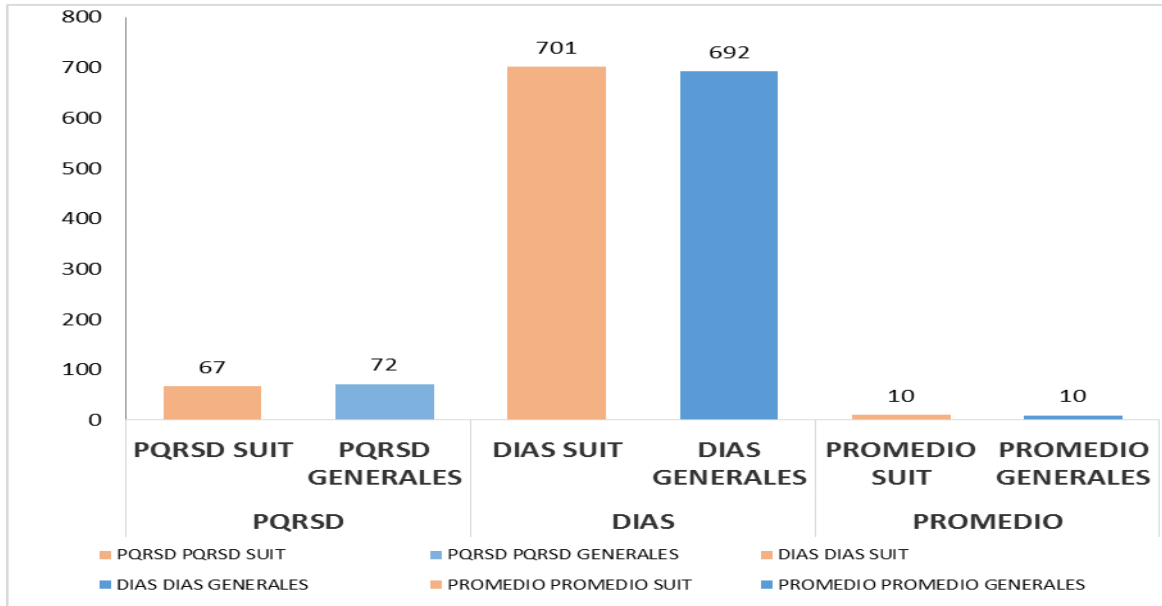
1. **NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME:** PQRSD Cuarto trimestre año 2017
2. **OBJETO DEL INFORME:** Presentar informe de las PQRSD por procesos correspondiente al procedimiento ajustado de fecha Agosto de 2017
3. **RESUMEN:** El presente informe aplica para los servicios misionales que el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



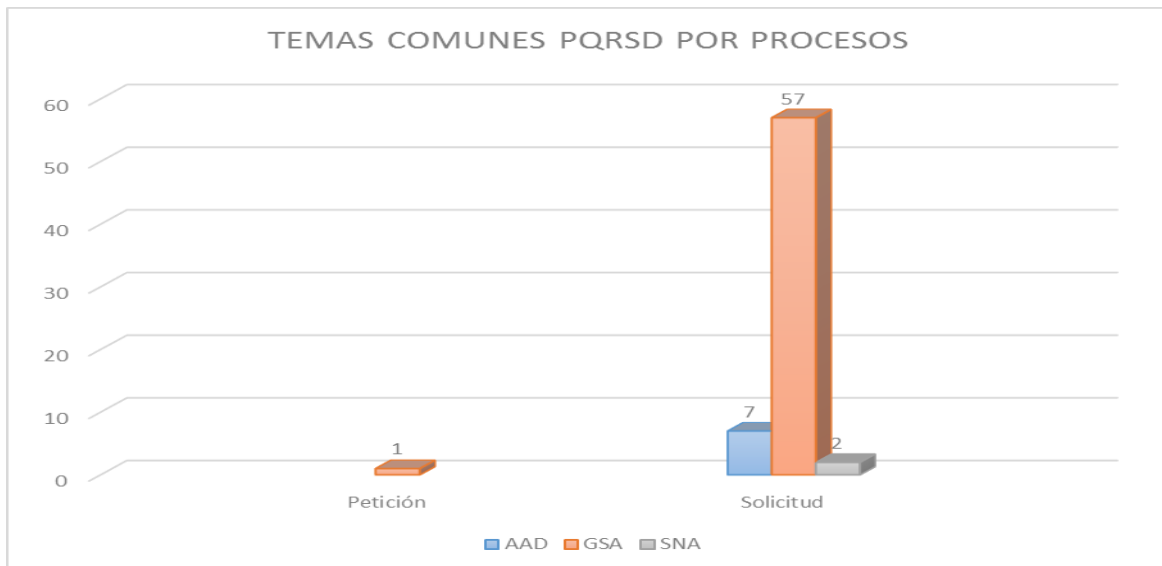
Para el cuarto trimestre del año 2017, se recibieron en total 142 PQRSD, sin embargo el análisis se realiza para un total de 139, teniendo en cuenta que 2 corresponden a PQRSD que se encuentran entre los términos legales para respuesta y serán reportados en el primer trimestre del 2018, una (1) corresponden 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 48% corresponden a los servicios misionales matriculados en el sistema único de información de trámites SUIT(67) y el 52% restante corresponde a temas generales (72).

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 2017, fue de 1393 días en general, de los cuales 701 días corresponden a los servicios misionales registrados en el SUIT y 692 días corresponden a PQRSD generales. Siendo el promedio de respuesta de 10 días para PQRSD SUIT, 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

1-2017-09943 No fue atendida amablemente y no le dieron la información solicitada

1-2017-10547 Relacionada con los pagos de octubre- noviembre de un contratista contra el funcionario Ramón García.

1-2017-11301 El personal que presenta a los nuevos funcionarios lo realiza de manera grosera y con falta de cultura al detenerse hablar en los pasillos y por el mal uso del celular en la cafetería.

Las anteriores quejas presentadas se refieren a temas comunes relacionadas con la atención brindada por parte del AGN

Denuncias Radicados.

1-2017-09936 Solicita control a la gestión y resultados frente al caso reportado por quien firma oficio el pasado mes de agosto en donde posiblemente infringe la norma y el acuerdo 060.

La denuncia presentada se refiere a temas generales que no tienen que ver con actos de corrupción del AGN.

Petición: Radicados

1-2017-09487 Pide que por favor el contratista Cesar Castañeda les brinde buen trato y no los amenace.

1-2017-09833 En vía copias al AGN sobre solicitud referida a bomberos de Cundinamarca sobre copias de documentos de personería jurídica del cuerpo de bomberos voluntarios de Cagua.

4.4 Comparativo con el trimestre anterior

En el cuarto trimestre del 2017 se recibieron 142 PQRSD, y en el tercer trimestre de 2017, se recibieron 115 PQRSD, Se observa un aumento del 23.48% para el cuarto trimestre de la PQRSD.

El tiempo de respuesta promedio en el cuarto trimestre del 2017 fue de 10 días, y en el tercer trimestre del 2017 fue de 9.5 días, el cual se presentó aumento en los tiempos de respuesta.

4.5 El AGN Dando aplicación a las iniciativas generadas desde el DAFP acerca de la estrategia de racionalización de los trámites y servicios administrativos en la entidad, desde la Secretaría General del AGN - servicio al ciudadano, se adelantó el diagnóstico de los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos registrados en el SUIT, dentro de las actividades realizadas tenemos:

- Diagnóstico de las condiciones de Servicios al Ciudadano en el AGN,
- Reuniones de trabajo con la participación de un asesor de la función pública, la Oficina Asesora de Planeación, los coordinadores responsables de dichos servicios, con el fin de ajustarlos y registrarlos en el sistema único de información de trámites –SUIT, logrando incorporar para esta vigencia, la estrategia de racionalización del servicio de visitas guiadas al Archivo General de la Nación.
- Mejora orientada a la "Racionalización de Trámites" en Mayo, actualización del Procedimiento en el SIG en Junio y aplicación y publicación ante el SUIT en Julio".
- Se actualizo en conjunto con comunicaciones el plan de participación ciudadana vigencia 2017 y se encuentra publicado en la página web del AGN en La siguiente dirección:

<http://www.archivogeneral.gov.co/transparencia/planeacion/Politicasy-lineamientos-y-manuales/Plan-servicio-al-ciudadano-para-todos-los-sujetos-obligados-que-les-aplique>

- Se actualizó la carta de trato digno a la ciudadanía 2017 la cual se encuentra publicada en la página web en la siguiente dirección: http://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/3_Transparencia/6.1.5%20ServicioAICiudadano/CartaTratoDigno_septiembre2017.pdf
- Se realizó taller de capacitación en el marco del plan de capacitación en la reinducción a los funcionarios del AGN en cuanto al tema de servicio al ciudadano con acompañamiento del DNP.
- El AGN participo en la programación enviada por el DNP sobre las ferias de atención al ciudadano a nivel nacional, dando conocer a la ciudadanía los diferentes trámites y servicios del Archivo General de la Nación.
- La Secretaria General desarrollo y presento los informes trimestrales de las PQRSD a la oficina asesora de planeación, de acuerdo al procedimiento, el cual se analiza para los servicios o procedimientos administrativos que ofrece la entidad, analizando las diferentes solicitudes presentadas por la ciudadanía.
- Con el acompañamiento del asesor del departamento administrativo de la función pública y el coordinador del Grupo de sistemas y del grupo de la sala de investigación y fondos documentales, el día 23 de noviembre se acordó fusionar el opa consulta de documentos en línea y consulta y fotocopias de documentos históricos por ser similares en cuanto tienen el mismo propósito, por lo tanto se eliminó el de consulta de documentos históricos en línea y se renombro consulta de documentos históricos.

Estrategia de Servicio al Ciudadano

El Archivo General de la Nación en el proceso de implementación de la política de atención al ciudadano, así como la actualización de la documentación como el **“MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN 2014”** y el procedimiento SIG-P-06 ANALISIS Y MEDICION DE SATISFACCION DEL CLIENTE

El AGN ha adelantado las siguientes actividades:

1. Reuniones en el DNP: Se participó en las reuniones programadas por el Departamento Nacional de Planeación para la programación y asistencia a las ferias de servicio al ciudadano a desarrollarse en la vigencia 2017, en las diferentes ciudades de Colombia según cronograma del DNP con el fin de promocionar y dar a conocer los servicios que las entidades desarrollan, también se participó en las capacitaciones brindadas en temas de servicio al ciudadano.
2. Capacitación: El Archivo General de la Nación brindo capacitación a los funcionarios y contratistas con acompañamiento del Departamento Nacional de Planeación en el tema de servicio al ciudadano en desarrollo del plan institucional de capacitación.

El Archivo General de la nación desarrollo, actividades programadas por el Grupo de Investigación y Fondos Documentales Históricas en el año 2017 para la implementación de *servicios para población con enfoque diferencial* en el AGN, el cual realizó el 22 de mayo un conversatorio que tuvo como objetivo la sensibilización acerca de los aspectos básicos que deben ser tenidos en cuenta para la atención de personas con discapacidad.

Enfoque diferencial en el AGN

Conversatorio con la Federación Nacional de Sordos de Colombia - FENASCOL



La persona con discapacidad ante todo es una persona, con todo lo que esto implica, es decir, un ser humano con potencialidades, características particulares, derechos y deberes.

“El archivo General de la Nación – AGN, es una entidad del orden nacional adscrito al Ministerio de Cultura, encargada de la organización y dirección del sistema nacional de archivos – SNA, de regir la política archivística en Colombia y de custodiar, resguardar y proteger el patrimonio documental del país y ponerlo al servicio de la comunidad” (Archivo General de la Nación, 2017). De aquí la importancia en incluir un enfoque diferencial. Parte de la problemática radica en comprender el valor que tienen los servicios ofrecidos por el AGN y orientarlos hacia la comunidad con enfoque diferencial, lo cual requiere una nueva mirada al contexto que ha motivado el surgimiento de esta forma de entender y actuar en el mundo social. Fenómenos como la discriminación y la segregación a los que se somete a personas y grupos por razones de género, etnia y discapacidad son antiguos y están profundamente enraizados en nuestra sociedad.

Con la ratificación por parte de Colombia de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las personas con discapacidad, la entrada en vigencia de la Ley 1618 de 2013 y la expedición del Documento Conpes 166 de 2013, Política pública nacional de discapacidad en inclusión social, surge una serie de obligaciones tanto para el Estado colombiano como también para la sociedad en general. Estas obligaciones se orientan a la adopción de las medidas necesarias para garantizar que las personas con discapacidad gocen de los mismos derechos, servicios y oportunidades que las demás, asegurando el goce efectivo y el acceso a la educación, la salud, el empleo, el deporte, la vivienda, los servicios públicos, el transporte, la cultura, entre otros.

En este marco, sobresalen compromisos ligados a la concreción de los derechos a través del acceso a la información, entendido como una vía para asegurar la igualdad y la no discriminación en todos los ámbitos de desarrollo del individuo. Es por ello que la actuación del AGN es importante no solo para garantizar la satisfacción de los derechos, sino también para promover una transformación social y cultural desprovista de estereotipos y de prejuicios. El AGN está llamado a velar por los ciudadanos en condición de discapacidad y generar condiciones de inclusión mediante la implementación de los ajustes razonables para garantizar sus servicios, sin ningún tipo de barreras ni discriminación alguna.

5. CONCLUSIONES:

- Durante el cuarto trimestre se aclara que las denuncia presentadas una (1), no se refiere 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 la cual fue respondida dentro del término por la dependencia.
- Las quejas presentadas por la ciudadanía en el cuarto trimestre fueron tres (3), La cual se refieren a funcionarios que atienden a los ciudadanos de mala gana y les brindan información que no es la correcta.
- En este trimestre hubo una petición de un contratista el cual solicita que el contratista cesar Castañeda los trate bien y no los amenace.
- 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: Enero 10 de 2018