

CIUDAD Y FECHA Bogotá 15-10-2019

1. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME: Seguimiento PQRSD tercer trimestre 2019

2. OBJETO DEL INFORME:

De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos para la Atención Integral del ciudadano y los procedimientos incorporados por el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado en cuanto al seguimiento y medición de satisfacción de los usuarios se realiza el presente informe no sin antes definir algunos términos:

Derecho de Petición:

Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (C.N. art. 23).

De acuerdo con nuestra ley la petición puede hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción o de acuerdo con su modalidad, de la siguiente manera:

- 1. Solicitud de documentos o información:** Requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- 2. Consulta:** Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- 3. Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- 4. Reclamo:** Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- 5. Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Deberán atenderse dentro de

los quince (15) días siguientes a su recepción.

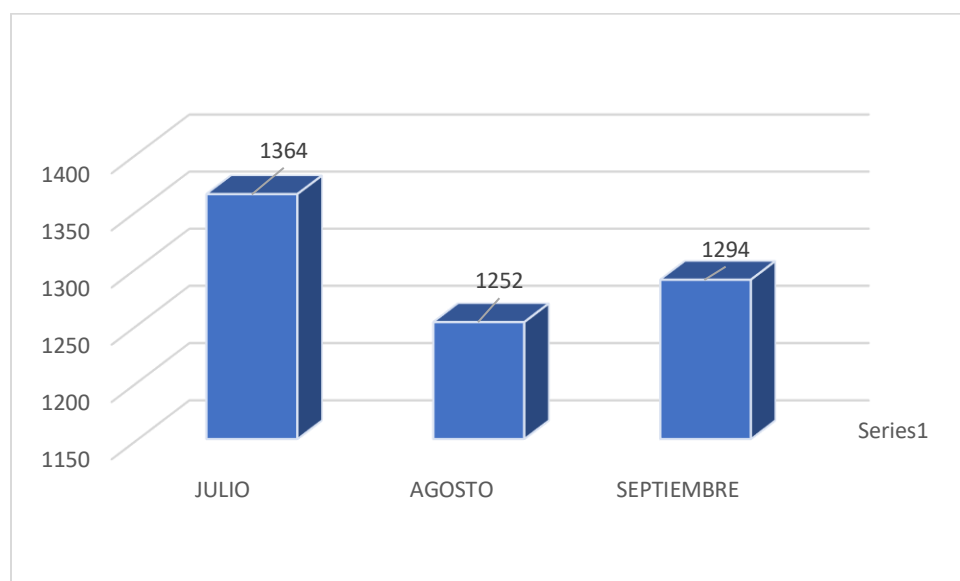
6. Denuncia (por actos de corrupción Internos / Externos): Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta

posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

3. RESUMEN:

TOTAL, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Durante el tercer trimestre de 2019 fueron radicados en total 3910 requerimientos en el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado, a través de la oficina de Archivo y Gestión Documental para el mes de julio 1364, agosto 1252 y septiembre 1294.



PETICIONES Y MODALIDADES

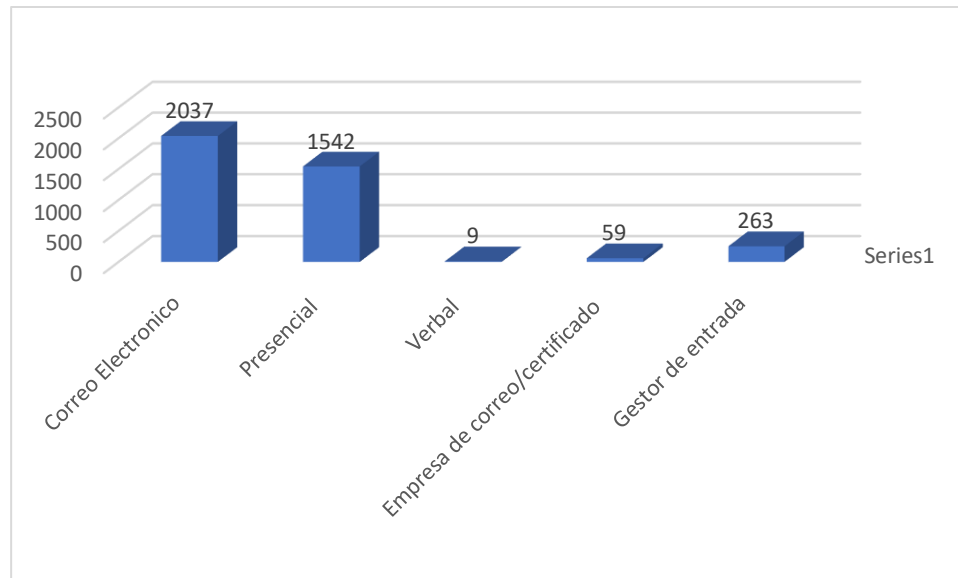
Las peticiones formuladas a través de los diferentes canales de atención del Archivo general de la Nación son tramitadas de acuerdo con las modalidades y términos de la ley, de la siguiente manera:

En el tercer trimestre del año 2019 se tramitaron 3910 peticiones así: 2074 corresponde a temas generales y 1836 corresponden a los asuntos Das y los servicios registrados en el SUIT

TEMAS GENERALES	2074
DAS	647
ASISTENCIA TECNICA	300
CAPACITACION EN MATERIA ARCHIVISTICA	149
CARNÉ DE INVESTIGADOR CONSULTA Y FOTOCOPIA DE DOCUMENTOS HISTORICOS	0 280
CONSULTA Y FOTOCOPIAS DE PROTOCOLOS NOTARIALES	75
VISITAS GUIADAS	113
INSCRIPCIÓN DE TRD Y TVD AL REGISTRO ÚNICO DE SERIES DOCUMENTALES	25
TRANSFERENCIA REGULAR DE DOCUMENTACIÓN HISTÓRICA AL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN	36
EVALUACIÓN Y CONVALIDACIÓN DE LAS TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL Y TABLAS DE VALORACIÓN DOCUMENTAL	205
BIC	1
PRÉSTAMO O ALQUILER DE AUDITORIO, SALAS DE EXPOSICIÓN O SALAS ALTERNAS	5

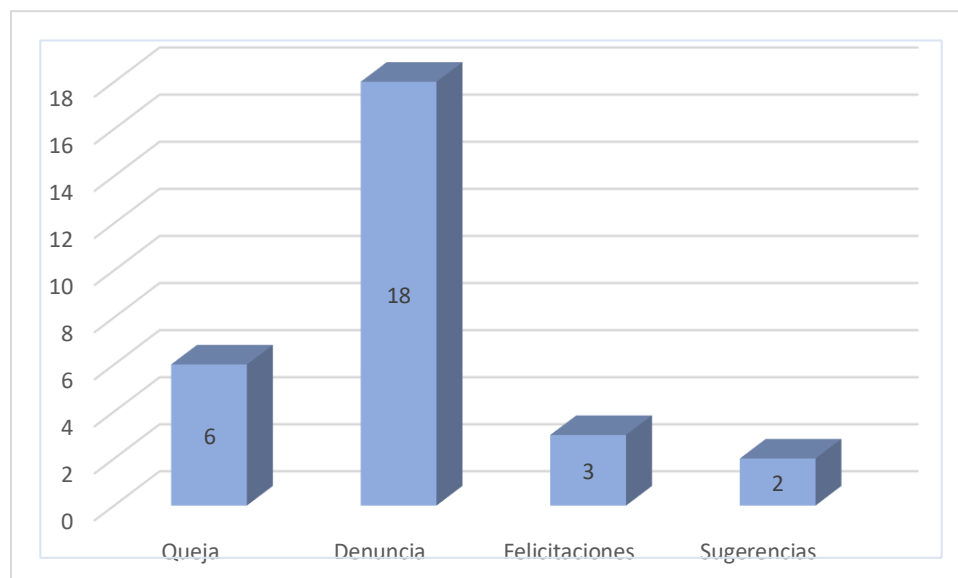
CANALES DE ATENCION

En el tercer trimestre de 2019, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue a través del correo electrónico con 2037 radicados, seguido por el correo presencial con 1542, Sede Electrónica con 263, Empresa de correo certificado 59 y verbal 9.



QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Durante el tercer trimestre de 2019 se presentaron 6 quejas, 18 denuncias, 2 Sugerencia, 3 felicitaciones.



En el tercer trimestre se presentan quejas en cuanto a la atención prestada por funcionario y comportamientos frente a usuarios internos.

1-2019-09502	@ RESPUESTA FINAL Y EVIDENCIA DE HOSTIGAMIENTO Y VÍA LIBRE PARA QUE HAGAN LO MAS HONESTO DESDE LA ESCASA CAPACIDAD VISTA VENUSS ROCIO
1-2019-10398	F TRASLADO QUEJA RADICADO 2019-EE-127466
1-2019-10599	@ ALCANCE Y RESPUESTA COMUNICACION 2-2019-12269 (ASUNTO: COMUNICACIÓN AGN 2-2019-12269)
1-2019-10956	F REMISION QUEJA CONTRA FUNCIONARIO PUBLICO
1-2019-11150	@ QUEJA EN CONTRA DEL FUNCIONARIO ROQUE SERRATO (QUEJA FUNCIONARIO)

Las denuncias presentadas tratan sobre manejos archivísticos donde el grupo de Inspección y vigilancia ha dado respuesta y gestión de funcionarios del AGN:

1-2019-08748	@ DENUNCIA A LA ALCALDIA DE CUCUTA
1-2019-08968	F SOLICITUD N 2-2019-160926-82111-SE
1-2019-09178	F ACUSACIONES REALIZADAS EN MI CONTRA POR PARTE DE LA ASESORA FINANCIERA MARIELA LUGO MALDONADO ACOSO LABORAL
1-2019-09199	@ DEMANDA PROCESO 25000-23-000-2019-00440-00
1-2019-09629	@ DENUNCIA EPS SALUD TOTAL RAD. 2017-001-45-00
1-2019-09727	@ DENUNCIA MALA GESTION ERIKA RANGEL STIADE
1-2019-09746	@ RESPUESTA TRAMITE DENUNCIA 2019-160926-82111-D
1-2019-09900	F DENUNCIA TRASLADO DENUNCIA D-037-2019
1-2019-10014	@ ACOSO LABORAL POR DISCRIMINACION Y PERSECUCION SISTEMATICA
1-2019-10097	F TRASLADO DE INFORMACION DE LA GOBERNACION DEL CAQUETA INFORMACION Y RECONSTRUCCION DE DOCUMENTOS
1-2019-10480	@ DENUNCIA PROCESO LICITATORIO
1-2019-10513	@ TRASLADO DE QUEJA CONTRATO 24 DE 2019
1-2019-10564	F RESPUESTA QUEJA ANONIMA CON RADICADO AGN 1 2019 07053 POSIBLE FAVORECIMIENTO CONTRATO Y OFICIO AGN 1 2019 08741 DEL 25 DE JULIO DE 2019
1-2019-10790	@ PETICION QUEJA RECLAMO Y SUGERENCIA QUEJA CONTRA FUNCIONARIO PUBLICO
1-2019-11104	@ QUEJA INFORMAN ANOMALIAS PRESENTADAS EN LA CONFORMACIÓN DEL CONSEJO DEPARTAMENTAL DEL HUILA (QUEJA)
1-2019-11160	ENVIO DENUNCIA POR SUSTRACCION DE DOCUMENTOS DEL ARCHIVO CENTRAL DEL MINISTERIO DE AMBIENTE
1-2019-11225	@ PRESUNTA VULNERACION DE LOS NUMERALES
1-2019-11326	@ DENUNCIA VISITA DE VERIFICACION

En el tema de felicitaciones agradecen el buen servicio prestado por funcionario en atención al ciudadano y capacitaciones recibidas.

1-2019-09639	F AGRADECIMIENTO POR LA EXPOSICION DE ESTADO DEL PATRIMONIO SONORO 2 2019 21332
1-2019-10354	@ AGRADECIMIENTO CAPACITACION COORDINADOR DIEGO GARCIA
1-2019-10716	@ RECONOCIMIENTO ATENCION AL CIUDADANO

La ciudadanía sugiere revisión de guía de buenas prácticas publicada por el AGN y sugerencias respecto al tema de convalidación de TRD.

1-2019-08274	F PETICION DE CUMPLIMIENTO DE NORMA CON FUERZA MATERIAL DEL LEY O ACTO ADMINISTRATIVO
1-2019-10346	@ APROBACION DOCUMENTO: 2019-EE-127431

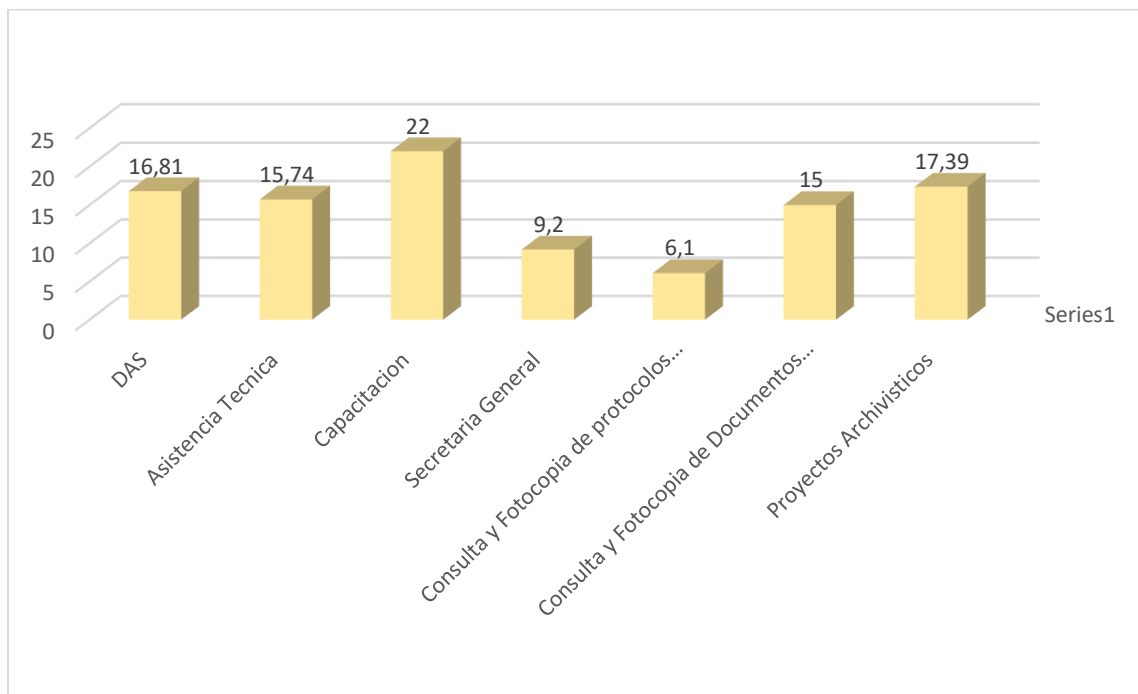
Buzón de Sugerencias

Durante el tercer trimestre de 2019, no se presentaron sugerencias, peticiones, denuncias ni reclamos a través del Buzón de sugerencias de la Entidad.

Traslados

De las 3.910 solicitudes que se radicaron en el Archivo General de la Nación durante el tercer trimestre de 2019, se dio traslado por competencia a otras entidades 188 traslados.

TIEMPO DE RESPUESTA SOLICITUDES DE INFORMACIÓN



El tiempo de respuesta a las solicitudes de información en el tercer trimestre del año 2019 para los servicios inscritos en el Sistema Único de Información y Trámites SUIT y solicitudes en temas DAS, fue de 14,6 días.

Comparando el tercer trimestre con respecto al segundo trimestre en los tiempos de respuesta se incrementó en 136,8%

Control y Seguimiento

La Secretaría General a través del Equipo de Servicio al Ciudadano lleva el control de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, formuladas ante el Archivo

General de la Nación, a través del aplicativo sistema de gestión de documento de archivo- SGDA.

Así mismo, se realizan informes trimestrales donde se relaciona el estado de las PQRSD radicadas en el Archivo General de la Nación.

ELABORADO POR:

Nombre: Carlos Manuel Socha R Profesional ESP SG -Wilgen Romero Técnico
Dirección: Carrera 6No 6-91
Teléfono: 3282888 Exte 265