



<b>1. PROCESO / DEPENDENCIA: Seguimiento a Procedimiento: DERECHOS DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - PQR</b>			
<b>2. CIUDAD Y FECHA: Bogotá D.C. Julio de 2013</b>			
<b>3. EQUIPO AUDITOR: Oficina Control Interno</b>			
<b>4. OBJETIVO: Verificación de la oportunidad y/o cumplimiento de respuesta a los usuarios, externos e internos, de la entidad frente a la solicitud de Derechos de Petición, Quejas y Reclamos PQR</b>			
<b>5. ALCANCE DE LA AUDITORIA Y/O SEGUIMIENTO:</b> Inicia con la inspección semestral (Enero - Junio de 2013) a la trazabilidad de la información requerida por parte de los usuarios, internos y externos, del Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado hasta el logro de la respuesta en tiempo por parte de la administración con apego a la normatividad vigente.			
<b>6. PROCEDIMIENTO UTILIZADO:</b>			
<b>6.1. Plan de la auditoría.</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Fecha</b>	<b>Participantes</b>	<b>Estrategias</b>
Planeación: Realizar seguimiento de acuerdo al plan de auditorías y/o seguimientos de la Oficina de Control Interno.	Julio de 2012	Oficina de Control Interno y Dependencias involucradas en el proceso	Consulta normatividad vigente

## 6.2. Ejecución del Seguimiento

La Oficina de Control Interno del Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado, con fundamento en las facultades que le otorga el parágrafo segundo del Artículo 209 de la Constitución Nacional, el Artículo 12 de la Ley 87 de 1993, , Artículo 8 de la Ley 1474 de 2011, el Artículo 31 de la Resolución 217 de 2005 del AGN y demás normas concordantes, practicó seguimiento semestral programado (Enero - Junio de 2013) al procedimiento denominado “**DERECHOS DE PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS –PQR**” PD-016.

Este ejercicio pretende mediante la evaluación independiente y objetiva de evidencias documentales establecer de manera fidedigna fortalezas, falencias, observaciones, sugerencias y/o acciones encaminadas al mejoramiento frente a la atención y respuesta oportuna a los Derechos de Petición, Quejas y Reclamos –PQR.

La evidencia documental fue suministrada por la Secretaria General en sus reportes trimestrales.

Con base en lo establecido, y teniendo en cuenta los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, EL Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011 a tenor de su Artículo 14:

*“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.*

*Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

*1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya*



no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”.

De acuerdo a lo anterior el Auditor establece que se ha dado cumplimiento a lo establecido en la normatividad en lo relacionado con los términos.

PQR PRIMER SEMESTRE 2013	CANTIDAD RECIBIDA	PROMEDIO EN DIAS RESPUESTA
DERECHOS DE PETICION	115	5.3
QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES	52	5.5

Se evidencia que el tiempo máximo de respuesta a los Derechos de Petición es de diez (10) días y el mínimo de un (1) día.

Con relación a las Quejas, Reclamos y Solicitudes el tiempo máximo de respuesta es de once (11) días y el mínimo de un (1) día.

Los tiempos de respuesta, con relación al semestre anterior (julio-diciembre 2012), muestran una disminución de 0.7 días y de 1.5 días en las PQRS y los Derechos de Petición respectivamente; indicando un accionar eficiente.

Se deduce que con base en los porcentajes de oportunidad y cumplimiento y de acuerdo a lo establecido en la normatividad anteriormente enunciada, se ha dado cumplimiento de lo pretendido en el procedimiento que nos ocupa.

Discriminamos de la siguiente manera los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Solicitudes.

REFERENCIA	DERECHOS DE PETICION	QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES
SOLICITUD DOCUMENTOS	86	23
INFORMACION GESTION DOCUMENTAL	21	13
INTERNOS AGN	8	2
QUEJAS SERVICIO		14

