

**1. DATOS GENERALES**
**CIUDAD Y FECHA:** Bogotá, Agosto de 2016

**DEPENDENCIA:** Oficina de Control Interno

**SEGUIMIENTO A:** Atención de peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias recibidas en el AGN a través del aplicativo SGDEA

**OBJETIVO:** Verificar cumplimiento del tiempo de respuestas.

**ACTIVIDADES:** Revisión informe Secretaria General, Matriz Grupo de Gestión Documental.

**RESPONSABLE:** Carlos Alberto Caldas Zarate

**PLAZO PREVISTO:**
**FECHA INICIO:** 01/01/2016

**FECHA FINAL:** 30/06/2016

**2. EJECUCIÓN**
**ASPECTOS GENERALES:**

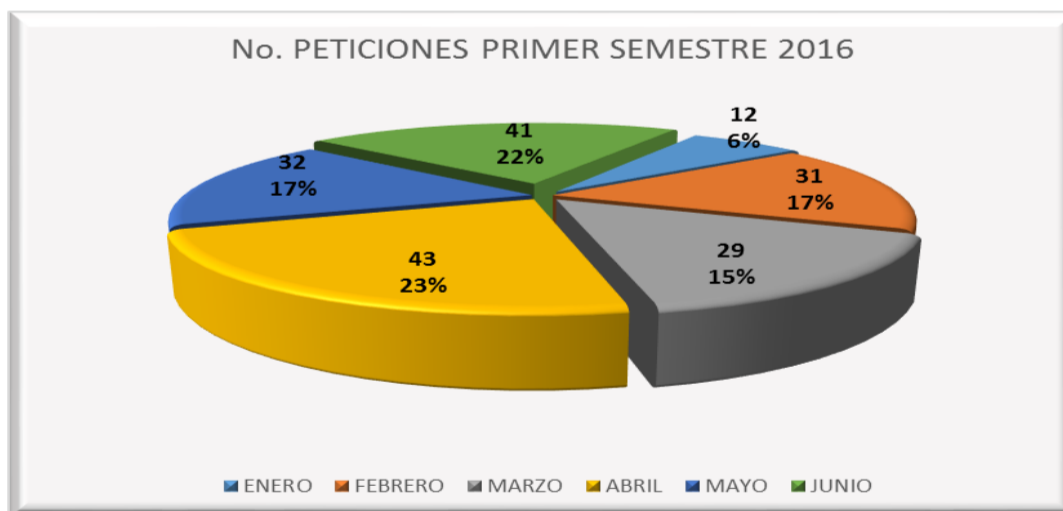
La Oficina de Control Interno en cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, verifica las actividades que se desarrollan al interior de la Entidad para mejorar la oportunidad y calidad en las repuestas dadas a los solicitantes en los trámites y servicios que presta el AGN.

**DESCRIPCIÓN DE EVIDENCIA:**

Es de aclarar que la información contenida en el presente informe tiene como fuente primaria la base de datos suministrada por el Grupo de Gestión Documental basado en el aplicativo SGDEA y la página web [sedeelectronica.archivogeneral.gov.co](http://sedeelectronica.archivogeneral.gov.co), que se encuentran registradas durante el primer trimestre del 2016, para un total de 72 PQRSD.

El número de peticiones durante el primer semestre de 2016 se presentó de la siguiente manera:

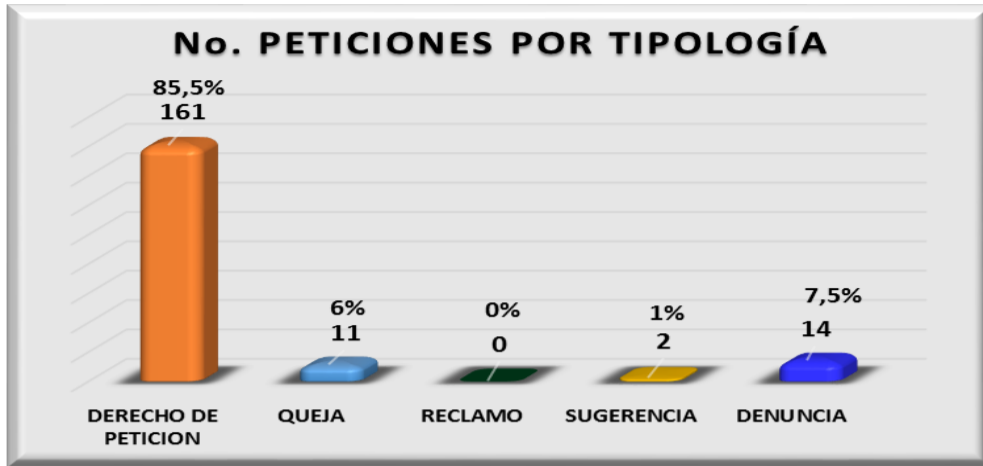
MES	No. PQRSD	PORCENTAJE
ENERO	12	6
FEBRERO	31	16.5
MARZO	29	15.5
ABRIL	43	23
MAYO	32	17
JUNIO	41	22
<b>TOTAL</b>	<b>188</b>	<b>100</b>



Se tiene un promedio de 31 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por mes.

**POR SU TIPOLOGIA**

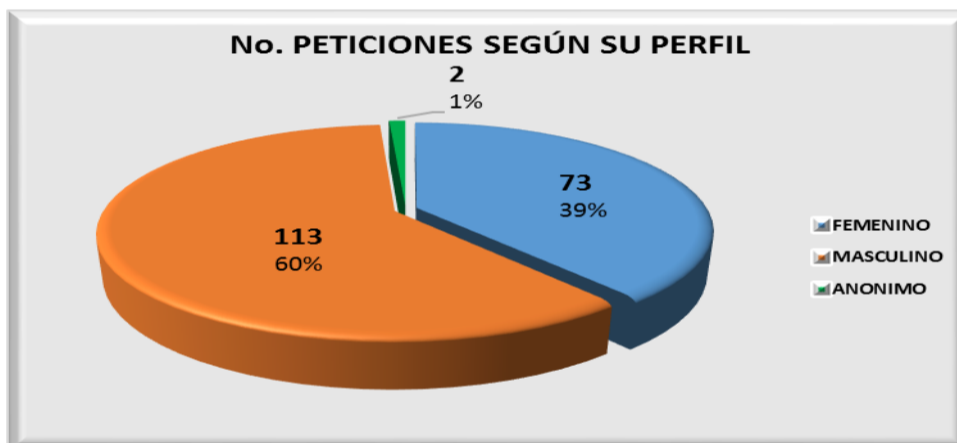
TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICION	161	85.5
QUEJA	11	6
RECLAMO	0	0
SUGERENCIA	2	1
DENUNCIA	14	7.5
<b>TOTAL</b>	<b>188</b>	<b>100</b>



Los derechos de Petición, mantienen un promedio alto y se relacionan con solicitud de documentos que reposan en el archivo y otros se trasladan por competencia. Las denuncias se refieren a la no aplicación de la normatividad archivística.

#### POR EL PERFIL (GENERO)

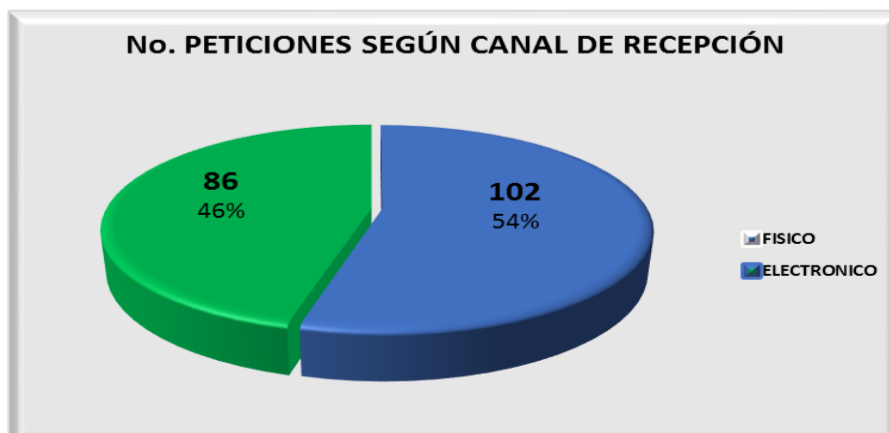
GENERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
FEMENINO	73	39
MASCULINO	113	60
ANONIMO	2	1
<b>TOTAL</b>	<b>188</b>	<b>100</b>



Una característica es que las quejas por anónimos son mínimas, los ciudadanos se identifican lo que muestra una excelente relación del Archivo con sus usuarios.

#### POR EL CANAL DE RECEPCIÓN

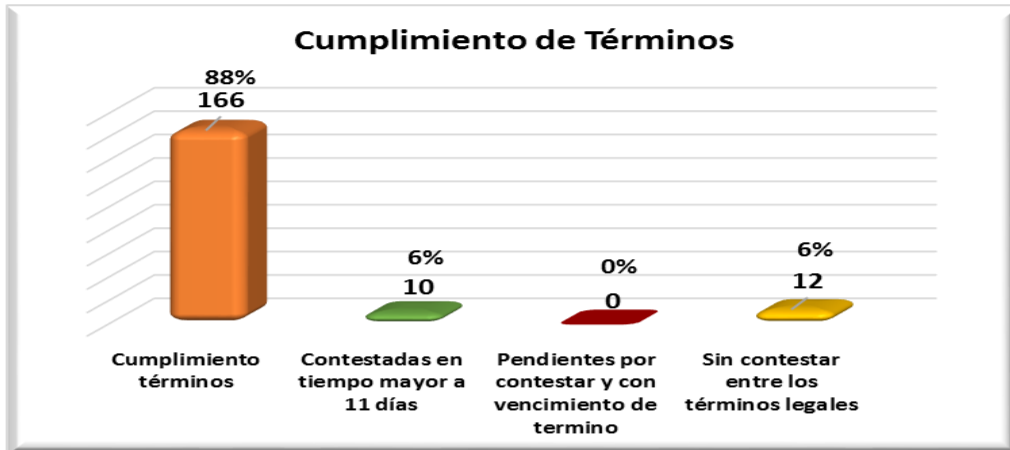
CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
FISICO	102	54
ELECTRONICO	86	46
<b>TOTAL</b>	<b>188</b>	<b>100</b>



Se cuenta con una sede electrónica que ha aumentado su uso a medida que los ciudadanos la conocen, sin embargo, se mantiene la presentación física de las solicitudes.

#### POR TIEMPO DE REPUESTA

SOLICITUD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Cumplimiento términos	166	88
Contestadas en tiempo mayor a 11 días	10	6
Pendientes por contestar y con vencimiento de termino	0	0
Sin contestar entre los términos legales	12	6
<b>TOTAL</b>	<b>188</b>	<b>100</b>



Los términos de respuesta se han reducido, la distribución a las áreas competentes es efectiva lo que permite evacuar rápidamente las peticiones y no tener respuestas pendientes.

#### RECONOCIMIENTOS

MES	No. SOLICITUDES
ENERO	1
FEBRERO	1
MARZO	3
ABRIL	1
MAYO	2
JUNIO	0
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>



Los reconocimientos en su mayoría se refieren a la atención prestada por los funcionarios y contratistas de la Sala de Investigación y las visitas guiadas.

**SOPORTES Y/O HERRAMIENTAS:**

Matriz Grupo de Gestión Documental

**3. INDICADORES ASOCIADOS**

INDICADORES ASOCIADOS AL OBJETIVO	FORMA DE CONTROL/CALCULO	FRECUENCIA DEL CONTROL	RESULTADOS
Oportunidad en la Respuestas a PQRSD	(PQRSD atendidas oportunamente en el periodo/Total de PQRSD recibidas en el periodo)*100	Seguimiento Trimestral	<b>75% CRITICO</b>

**CONCLUSIONES:**

Revisados los resultados en la gestión de las PQRSD, la Oficina de Control Interno presenta las siguientes conclusiones:

1. El Archivo General de la Nación cuenta con un Sistema de Información que facilita la presentación y seguimiento de las peticiones, quejas, solicitudes de información, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas y denuncias por presuntos actos de corrupción que interponen los ciudadanos, al cual se puede acceder a través de la siguiente dirección; [sedeelectronica.archivogeneral.gov.co](http://sedeelectronica.archivogeneral.gov.co). Con lo anterior se cumple con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, relacionado con el espacio en la página web para que los ciudadanos presenten sus peticiones.
2. El Archivo General de la Nación, cuenta con el procedimiento GES-P-11, Versión 5 de diciembre de 2015, que se encuentra el Sistema Integrado de Gestión y cuyo objetivo es *“Establecer las pautas para gestionar, tramitar y responder dentro del término legal, los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que son presentadas al Archivo General de la Nación”*
3. El Archivo General cuenta con una oficina donde la ciudadanía puede registrar sus solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes de copia, consultas, derechos de petición y denuncias por actos de corrupción, ubicada en el Primer Piso de la sede del AGN, carrera 6 No. 6-91.
4. La Entidad dispone de un correo electrónico institucional, a través del cual los ciudadanos pueden acceder para interponer sus peticiones las 24 horas del día, de domingo a domingo: [contacto@archivogeneral.gov.co](mailto:contacto@archivogeneral.gov.co)
5. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016, publicado por el AGN, incluye actividades encaminadas a mejorar los mecanismos de atención al ciudadano, teniendo en cuenta los lineamientos definidos por la ley.
6. En la página web de la Entidad, a través de la siguiente dirección: [www.archivogeneral.gov.co/informes-de-seguimiento-pgrsd](http://www.archivogeneral.gov.co/informes-de-seguimiento-pgrsd), se encuentran publicados los informes relacionados con el tratamiento de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Secretaría General, cumpliendo así, lo establecido en la Ley 1712 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
7. La No respuesta oportuna a los derechos de petición radicados en el AGN, por los ciudadanos solicitantes de información de los archivos generales del extinto DAS, generó acciones de tutela encaminadas a la protección del derecho de petición.

**4. DATOS FINALES**

FECHA: agosto de 2016

ESTADO DE CONSECUCIÓN:

**DIFICULTADES:**

1. No se evidencia control a los tiempos señalados en el procedimiento para gestionar la respuestas a las PQRSD
2. No existe evidencia de la implementación de acciones preventivas y correctivas que eviten incumplir los términos señalados en la ley para el trámite y respuesta de las PQRSD.
3. No contar en forma permanente y continua, con los profesionales y técnicos requeridos por prestación de servicios, para dar trámite y gestión a las PQRSD relacionadas con los archivos generales del extinto DAS.

**RECOMENDACIONES:**

Con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, derechos de petición y denuncias, interpuestos ante el AGN, la Oficina de Control Interno presenta las siguientes recomendaciones para que sean tenidas en cuenta por los responsables de los Procesos y de las Dependencias, al momento de la gestión de las PQRSD:

1. Realizar análisis de las causas que ocasionaron las demoras presentadas en los términos de gestión de las PQRSD relacionados con la respuesta y/o solución definitiva, con el fin de implementar acciones encaminadas a evitar moras en el trámite y resolución de los requerimientos.
2. Tramitar las peticiones de la ciudadanía aplicando los pasos y controles señalados en el procedimiento GES-P-11, Versión 5 de diciembre de 2015, del Sistema Integrado de Gestión y cuyo objetivo es *“Establecer las pautas para gestionar, tramitar y responder dentro del término legal, los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que son presentadas al Archivo General de la Nación”*
3. Realizar seguimientos permanentes a las PQRSD a fin de detectar en tiempo real posibles moras o incumplimientos a los términos de respuesta establecidos.
4. Mantener la cultura del registro en la totalidad de las PQRSD que se reciben en la Entidad a través de los sistemas SGDA y CONTROL.DOC.
5. Continuar con el fortalecimiento de los servidores públicos en temas relacionados con el tratamiento de los requerimientos, el registro adecuado de las peticiones, la calidad de la información en la respuesta, la oportunidad en la respuesta y la resolución de fondo de lo requerido por la ciudadanía.
6. Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de estimular su uso.
7. Mantener la continuidad en el trámite y gestión de las PQRSD relacionadas con los archivos generales del extinto DAS, a través de los contratistas encargados de su resolución.
8. Aplicar control y auditoría permanente al Sistema E-SIGNA, plataforma de gestión y trámite documental de archivos del AGN.

NOMBRE DEL ENTREVISTADO	CARGO

**ANEXOS:**  
N/A

**FIRMA:**



**HUGO ALFONSO RODRIGUEZ AREVALO**  
Jefe Oficina de Control Interno  
Archivo General de la Nación -AGN-

Elaboró: Carlos Alberto Caldas Zarate, Técnico Oficina de Control Interno  
Soraya Serrano Bornacelly, Contratista AGN