

1. DATOS GENERALES

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, enero 16 de 2019.

DEPENDENCIA: Secretaría General.

SEGUIMIENTO A: PQRSD recibidas en la entidad en el segundo semestre del 2018.

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y procedimiento que requieren las PQRSD.

ACTIVIDADES: Revisión de bases de datos PQRSD de la secretaría general.

PERIODO DEL SEGUIMIENTO: 1 de julio de 2018 al 31 de diciembre del 2018.

2. EJECUCIÓN

ASPECTOS GENERALES:

La oficina de control interno realizó seguimiento y verificación de acuerdo con lo establecido en la ley 1755 de 2015 por la cual se regula el derecho fundamental de petición, establecido en el artículo 23 de la constitución política de Colombia, y según los parámetros definidos en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011.

DESCRIPCIÓN DE EVIDENCIA:

En la elaboración del siguiente informe, la Oficina de Control Interno revisó diversas fuentes de información, tales como, la base de datos actualizada de PQRSD 2018 de la secretaría general y la información allegada por el grupo de Gestión Documental, la cual contiene todas las comunicaciones oficiales cargadas a la plataforma eSigna.

Es preciso mencionar que no todas las comunicaciones requieren respuesta, como, por ejemplo, las comunicaciones repetidas, las invitaciones, las comunicaciones informativas, entre otras, con base en lo anterior mencionaremos las cifras que nos dan el marco sobre la gestión del AGN y sus dependencias frente a las respuestas de peticiones en la vigencia que revisa el presente informe.

Igualmente es del caso aclarar, para la comprensión del presente informe, que el Archivo General de la Nación con ocasión del recibo de los Archivos Generales del suprimido DAS, administra los citados archivos, razón por la cual se relacionan las PQRSD recibidas por este concepto, como Proyecto DAS y se realiza su seguimiento en un capítulo aparte.

El Archivo General de la Nación asignó funcionalmente a la Secretaría general la administración, distribución, gestión, trámite y control de las PQRSD, dependencia que, a través el Grupo de Archivo y Gestión Documental, ejecuta la recepción, reparto, seguimiento al trámite y remisión de la respuesta institucional.

A continuación, detallaremos la cantidad de comunicaciones recibidas entre el 1 de julio de 2018 y el 31 de diciembre de 2018 y su respectivo porcentaje:

Comunicaciones Recibidas	Cantidad	PQRSD	Porcentaje
Archivo General de la Nación	5.590	246	4.40%
Proyecto DAS	1.668	865	51.86%
Sede Electrónica	267	34	12.7%
Total	7.525	1.145	15.21%

El total de comunicaciones recibidas por el AGN en el periodo comprendido desde el 1 de julio de 2018 y el 31 de diciembre del 2018, fue de 7.525 de las cuales 1.145 fueron PQRSD que corresponde al 15,21% del total de comunicaciones. Con estos datos podemos evidenciar que el porcentaje de PQRSD ha disminuido de manera importante, en comparación al 20.9% obtenido en el primer semestre del año 2018.

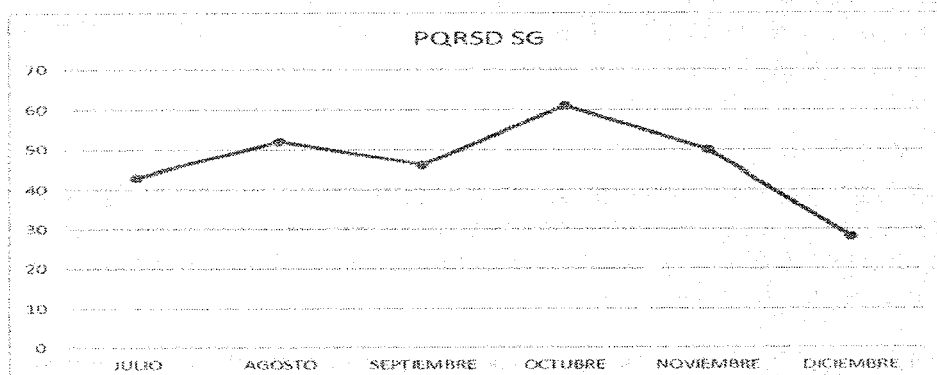
A continuación, se presenta el comportamiento de las PQRSD, registradas y tramitadas como consecuencia de la gestión misional del Archivo General de la Nación, es decir excluyendo el proyecto DAS.

M

El siguiente cuadro muestra el comportamiento mensual (cantidad) de PQRSD recibidas por la gestión misional del Archivo General de la Nación.

MES	PQRSD SG	PORCENTAJE
JULIO	43	15.36%
AGOSTO	52	18.57%
SEPTIEMBRE	46	16.43%
OCTUBRE	61	21.79%
NOVIEMBRE	50	17.86%
DICIEMBRE	28	10.00%
TOTAL:	280	100%

Como se puede observar los puntos más altos en la recepción (radicación) de PQRSD, se dieron en los meses de octubre, agosto y septiembre.



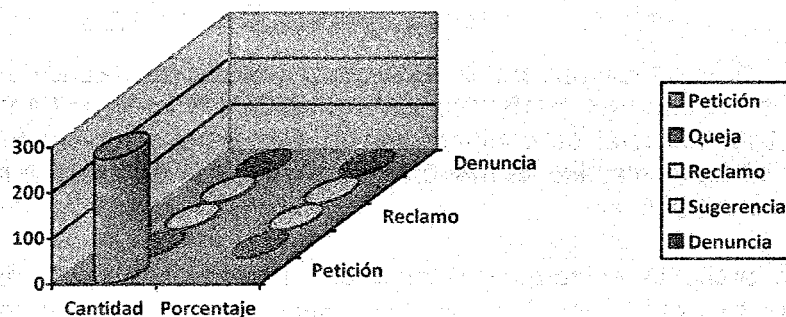
La gráfica muestra que los meses con mayor cantidad de PQRSD recibidas fueron octubre con el 21.79%, seguido de agosto con el 18.57%, mientras que los meses con menor cantidad de PQRSD allegadas, fueron julio con el 15.36% y diciembre con el 10%.

A continuación, se relaciona por tipología de requerimiento, las PQRSD en el AGN:

TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Petición	274	97.86%
Queja	2	0,71%
Reclamo	1	0,36%
Sugerencia	2	0,71%
Denuncia	1	0,36%
TOTAL	280	100%

*Fuente: Secretaría General AGN.

Como se observa la tipología más utilizada por la ciudadanía es la petición con un 97.86%, seguido por la queja y la sugerencia con un 0.71% y, por último, encontramos a los ítems de reclamo y denuncia con 0.36%.



Handwritten mark

Ahora discriminaremos mes por mes el tipo específico de PQRSD que se presentaron, según el consolidado por la Secretaría General.

Mes	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Total
Julio	42			1		43
Agosto	52					52
Septiembre	45	1				46
Octubre	60			1		61
Noviembre	47	1	1		1	50
Diciembre	28					28
TOTAL	274	2	1	2	1	280

*Fuente: Secretaría General AGN.

A continuación, se discrimina el trámite por dependencias de las PQRSD.

DEPENDENCIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Secretaría General	104	37.14%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental	1	0.36%
Subdirección de tecnologías de la Información Archivística y Documento Electrónica	1	0.36%
Grupo de Gestión Financiera	1	0.36%
Grupo de Articulación y Desarrollo SNA	21	7.50%
Grupo de Asistencia Técnica Archivística	54	19.29%
Grupo de Conservación y Restauración del Patrimonio Documental	4	1.43%
Grupo de Documentos Electrónicos y Preservación Digital	15	5.36%
Grupo de Evaluación Documental y Transferencias Secundarias	12	4.29%
Grupo de Gestión de Proyectos Archivístico	6	2.14%
Grupo de Gestión Humana	3	1.07%
Grupo de Innovación y Apropiación de Tecnologías de la Información Archivística	3	1.07%
Grupo de Inspección y Vigilancia	5	1.79%
Grupo de Investigación y Fondos Documentales Históricos	26	9.29%
Grupo de Organización, Descripción y Reprografía	2	0.71%
Grupo de Sistemas	4	1.43%
Oficina Asesora Jurídica	17	6.07%
Oficina de Control Interno	1	0.36%
TOTAL	280	100%

*Fuente: Secretaría General AGN.

La Dependencia con mayor número de PQRSD tramitadas y resueltas en el periodo, es la Secretaría General con el 37.14%, seguida por el Grupo de Asistencia Técnica Archivística con el 19.29%.

A continuación, detallaremos el estado de las PQRSD:

ESTADO DE LAS PQRSD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Atendidas	177	63.21%
Trasladadas	98	35%
Sin solicitud concreta	3	1.07%
Negadas	2	0.71%
TOTAL	280	100%

*Fuente: Secretaría General AGN.

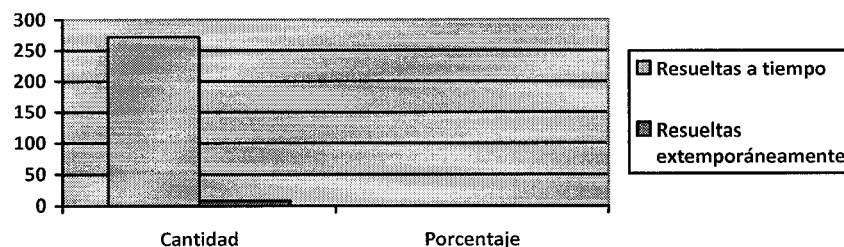
Como se evidencia el trámite y atención de PQRSD presenta una gestión del 62.50%, frente a un 35% de PQRSD remitidas en traslado a otras Entidades para su resolución.

Cabe aclarar que las PQRSD “trasladas” son redireccionadas por competencia a la autoridad competente.

Se presenta a continuación, la oportunidad en el trámite y respuesta dada a las PQRSD, en el periodo evaluado.

PQRSD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Resueltas a tiempo	272	97.14%
Resueltas extemporáneamente	8	2.86
TOTAL	280	100%

*Fuente: Secretaria General AGN.

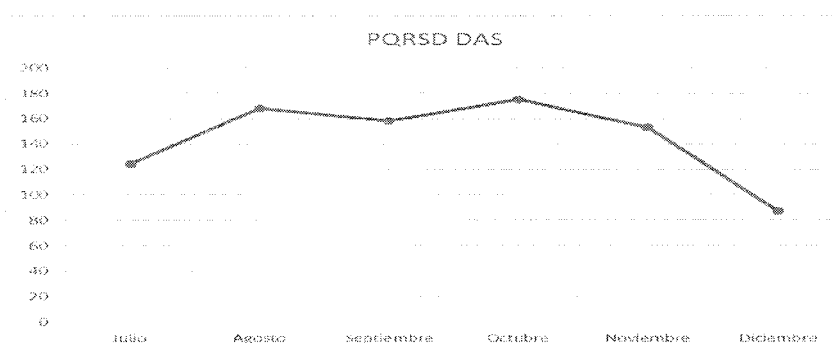


A pesar de la dificultad para determinar la cantidad de PQRSD que fueron resueltas a tiempo y de manera extemporánea, la Oficina de Control Interno logró determinar que la mayoría de estas fueron solucionadas a tiempo con un 97.14%, mientras que las que fueron resueltas fuera de términos significó el 2.86%.

En relación con las PQRSD del proyecto DAS encontramos:

MES	PQRSD DAS	PORCENTAJE
Julio	124	14.34%
Agosto	168	19.42%
Septiembre	158	18.27%
Octubre	175	20.23%
Noviembre	153	17.69%
Diciembre	87	10.06%
TOTAL	865	100%

Como se observa en la gráfica de PQRSD del proyecto DAS, los meses en los cuales se recibieron mayor cantidad de solicitudes fueron agosto con el 19.42% y octubre con el 20.23%.



La Oficina de Control Interno mediante memorando interno No 3-2018-2636 de fecha 18 de diciembre de 2018, presento informe de las PQRSD relativas a proyecto DAS.

SOPORTES Y/O HERRAMIENTAS:

1. Excel base de datos actualizada PQRSD 2018.
2. Correo electrónico enviado por el Grupo de Archivo y Gestión Documental.
3. Informe de seguimiento PQRSD recibidas en la entidad en el primer semestre del 2018.

3. CONCLUSIONES

OBSERVACIONES:

1. La información enviada por Secretaría General y el Grupo de Archivo y Gestión Documental no concuerda, dificultando el análisis de los datos necesarios para la realización del presente informe.
2. La base de datos remitida por la Secretaría General divide las PQRSD según la dependencia a quien le corresponda proyectar su respuesta, sin embargo, en 110 de estas no se le asignó a ninguna área si no al en cargado de cada grupo, lo que evidencia incumplimiento en el trámite establecido y dificultando el seguimiento.
3. En el Excel se dividen las PQRSD por estados, sin embargo, algunos de estos no son claros, por ejemplo, se expresa que sobre algunas no se tiene información, cuando la entidad y las áreas correspondientes deben de tener claridad total sobre estas, así mismo se encuentra que dos PQRSD han sido negadas y no se informa de los motivos para dicha determinación.
4. Las PQRSD que son trasladadas no presenta referencia o dato sobre a quién o qué Entidad se traslada y el motivo del traslado.

DIFICULTADES:

1. Al tener dos fuentes de datos que no concuerden se dificulta el seguimiento y evaluación del trámite dado a las PQRSD.
2. No existe confiabilidad sobre la información. Se genera incertidumbre y desconfianza sobre los datos suministrados.

RECOMENDACIONES:

1. Administrar, tramitar, gestionar y controlar el proceso de las PQRSD acorde a lo señalado en la ley 7755 de 2015.
2. Unificar la información de las PQRSD AGN que manejan la Secretaría General y el Grupo de Archivo y Gestión Documental, las bases de datos de estas dos dependencias debe coincidir.
3. Implementar control automatizado en el sistema SGA que permita hacer seguimiento a los tiempos de respuesta.
4. Garantizar la respuesta oportuna de las PQRSD verificando que sean contestadas en los términos legales y que la información que requiera la ciudadanía sea concreta, de calidad y resuelva de fondo la petición elevada.

4. DATOS FINALES

ANEXOS:

N/A

ELABORÓ

Juan Sebastián González Bautista

Sebastián González

FIRMA JEFE OCI



HUGO ALFONSO RODRIGUEZ AREVALO
Jefe Oficina Control Interno.

