

### 1. DATOS GENERALES

**CIUDAD Y FECHA:** Bogotá D.C., febrero 27 de 2020

**DEPENDENCIA:** Secretaria General, Grupo de Archivo y Gestión Documental, Atención al Ciudadano.

**SEGUIMIENTO A:** a PQRSD que ingresan a la entidad.

**OBJETIVO:** Realizar seguimiento a las PQRSD que ingresan a la entidad y determinar si se cumplen con los requerimientos legales y procedimentales.

#### ACTIVIDADES

1. Solicitud de información a las áreas involucradas:
  - 1.1. Grupo de Archivo y Gestión Documental
  - 1.2. Atención al Ciudadano
2. Recepción, revisión y análisis de la información
3. Elaboración de informe

**PERIODO DEL SEGUIMIENTO:** Corresponde al segundo semestre de la vigencia 2019, Julio a diciembre de 2019

### 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 Nacional, y de acuerdo con los parámetros definidos en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, igualmente, la entidad reglamentó su trámite, mediante Resolución No. 369 de. 31 de mayo de 2019.

El Derecho de Petición es la facultad que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (Art. 23 Constitución Nacional).

Las entidades tienen la obligación de tener una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en consonancia con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

De acuerdo con nuestro ordenamiento jurídico (Ley 1755 de 2015), 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.

#### DESCRIPCIÓN DE EVIDENCIA:

En la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno revisó y verificó diversas fuentes de información, tales como: la base de datos actualizada de PQRSD segundo semestre de 2019 de la Secretaría General, información de los responsables de Atención al Ciudadano y la base remitida por el Grupo de Gestión Documental, la cual contiene todas las comunicaciones oficiales subidas a la plataforma eSigna.

Es necesario aclarar que no todas las comunicaciones requieren respuesta, como, por ejemplo, las comunicaciones repetidas, las invitaciones, las comunicaciones informativas, las felicitaciones, las pruebas, 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 analiza el presente informe.

A continuación, detallaremos la cantidad de comunicaciones recibidas entre julio y diciembre de 2019:

MES	RADICADOS DE ENTRADA		
	PUNTO DE RADICACIÓN	SEDE ELECTRÓNICA	TOTAL
JULIO	1277	87	1364
AGOSTO	1189	63	1252
SEPTIEMBRE	1248	42 (+4)*	1294
OCTUBRE	1164	89 (+2)*	1255
NOVIEMBRE	1073	51	1124
DICIEMBRE	1050	36	1086
<b>TOTAL</b>	<b>7001</b>	<b>374</b>	<b>7375</b>

\*corresponde a pruebas

Grupo de Archivo y Gestión Documental

La información suministrada por el Grupo de Archivo y Gestión Documental es diferente a la entregada por los encargados de Atención al Ciudadano, existe una diferencia de 6 comunicaciones. De acuerdo con la auditoria del sistema GESDOC, estas corresponden a pruebas realizadas para verificar funcionamiento del sistema.

RESPONSABLE	Total
AGN	5995
Proyecto DAS	1380
<b>TOTAL</b>	<b>7375</b>

Atención al Ciudadano

**MEDIOS DE RECEPCIÓN:**

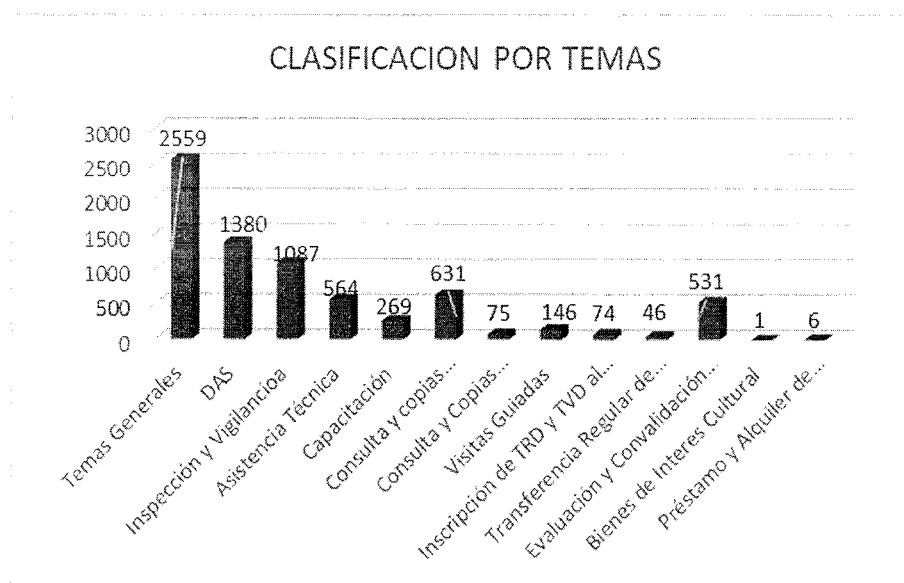
MEDIO	CANTIDAD
Correo Electrónico	3746
Presencial	3099
Teléfono	0
Verbal	25
CETIL*	131
Sede Electrónica	368
Pruebas -error	6
<b>TOTAL</b>	<b>7375</b>

Atención al Ciudadano

\*CETIL: Certificación Electrónica de Tiempos Laborados.

Cabe destacar que el medio más utilizado por los ciudadanos para acceder a nuestra institución es el correo electrónico (50.8%) y en segundo lugar es la ventanilla presencial (42%).

**RECEPCIÓN PÓR TEMAS**



Atención al Ciudadano

### DISCRIMINACIÓN POR RESPONSABLES DE TRAMITE

Las dependencias del Archivo General que reciben mayor número de comunicaciones son:

Proyecto DAS con el 17.8%,

Grupo de Inspección y Vigilancia con el 14.5%,

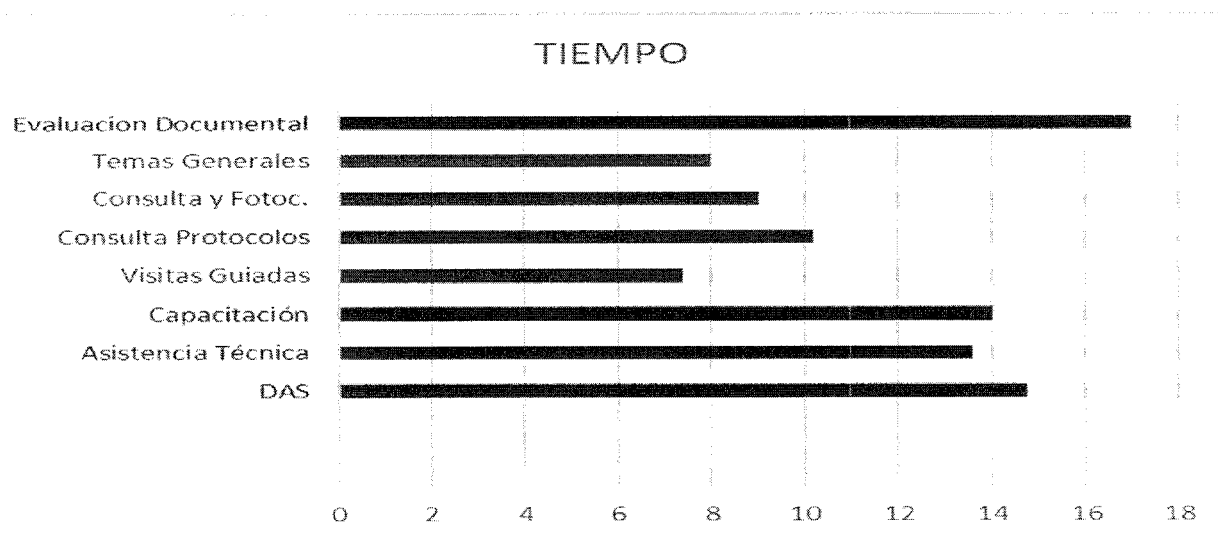
Grupo de Investigación y Fondos Documentales Históricos con un porcentaje del 11%

Grupo de Asistencia Técnica con el 7.2%,

Grupo de Evaluación y Transferencias Secundarias el 8.4%

Estas cinco dependencias gestionan el 58.9% de las comunicaciones que ingresan a la entidad.

### TIEMPO DE RESPUESTA



El promedio del tiempo de respuesta de las Peticiones es de 11.7 días, sin embargo, se evidencian algunas respuestas por fuera de los términos de ley.

### PQRSD

En el segundo semestre del 2019 ingresaron a la entidad un total de 39 PQRSD, discriminadas así:

TIPO	CANTIDAD
QUEJA	9
DENUNCIA	24
FELICITACIONES	4
SUGERENCIA	2
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>

Frente al mismo periodo del año 2018, se presentó un incremento del 34.5%.

JUL-DIC 2018	JUL-DIC 2019
PQRSD 29	PQRSD 39

#### TUTELAS

MES	TUTELAS JUL-DIC 2019		
	AGN	DAS	TOTAL
JULIO	7	1	8
AGOSTO	3	0	3
SEPTIEMBRE	1	1	2
OCTUBRE	0	4	4
NOVIEMBRE	12	1	13
DICIEMBRE	3	1	4
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>8</b>	<b>34</b>

Grupo de Archivo y Gestión Documental

#### COMPARATIVO 2018-2019

JUL-DIC 2018		JUL-DIC 2019	
TUTELAS AGN	TUTELAS DAS	TUTELAS AGN	TUTELAS DAS
11	40	26	8

Grupo de Archivo y Gestión Documental

Durante el segundo semestre el AGN ha recibido 34 tutelas, de ellas 26 corresponden a la entidad y 8 al proyecto DAS.

En comparación con el mismo periodo del año anterior se incrementaron el número de Tutelas del AGN en un 42.3%; mientras que las interpuestas al proyecto DAS se redujeron en un 500%.

La totalidad de las tutelas han sido atendidas y contestadas en los tiempos señalados por el operador jurídico

### 3. CONCLUSIONES

#### OBSERVACIONES:

En consonancia con la Resolución 369 de 2019, es necesario especificar qué dependencia del Archivo General es la directamente encargada de la información sobre las PQRSD.

Se ha mejorado los canales de información y los ciudadanos hacen cada vez más uso del correo electrónico.

Los tiempos de respuesta del proyecto DAS ha mejorado, notándose en la reducción del número de tutelas interpuestas por los ciudadanos.

Sin embargo, consideramos pertinente evaluar el aumento de tutelas contra la entidad puesto que se incrementaron en un 100% frente a la vigencia anterior.

#### DIFICULTADES:

La ubicación de la información dado que servicio al ciudadano tiene un manejo diferente al de Gestión Documental.

**RECOMENDACIONES:**

- 1- Seguir los lineamientos de la Resolución No. 369 de 2019 con relación a la dependencia responsable directa de las PQRS.
- 2- Articular el proceso de PQRS con las áreas involucradas, de manera que cada una realice oportunamente la gestión a su cargo.
- 3- Conciliar las cifras y datos sobre PQRS en las áreas de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
- 4- Implementar mecanismos de control y seguimiento al tiempo de respuesta para evitar riesgos de sanción y/o requerimientos judiciales en contra de la entidad.

**4. DATOS FINALES**

**ANEXOS:**

**ELABORÓ:**

  
Carlos Alberto Caldás Zárate  
Técnico OCI

  
Juan Manuel Manrique Ramírez  
Jefe Oficina de Control Interno