

1. DATOS GENERALES
CIUDAD Y FECHA: Bogotá D.C., Agosto 4 de 2020
DEPENDENCIA: Secretaria General, Grupo de Archivo y Gestión Documental.
SEGUIMIENTO A: PQRSD 1er Semestre 2020
OBJETIVO: Realizar seguimiento a las PQRSD que ingresan a la entidad y determinar si se cumplen con los requerimientos legales y procedimentales.
ACTIVIDADES: <ol style="list-style-type: none">1. Solicitud de información a las áreas involucradas:<ul style="list-style-type: none">• Grupo de Archivo y Gestión Documental• Secretaria General2. Recepción, revisión y análisis de la información.3. Elaboración de informe.
PERÍODO DEL SEGUIMIENTO: Corresponde al primer semestre de la vigencia 2020, Enero 1° a junio 30 de 2020
2. EJECUCIÓN
ASPECTOS GENERALES: <p>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 del 31 de mayo de 2019.</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>A partir del mes de mediados del mes de Marzo, el Gobierno expidió el Decreto 491 de 2020 por medio del cual “<i>se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas</i>”; En ese sentido, en el artículo 6° del referido Decreto se estableció que las autoridades podrán suspender mediante acto administrativo los términos de las actuaciones (incluidas las jurisdiccionales), y que durante el tiempo que dure la suspensión y hasta el momento en que se reanuden los términos, no correrán los de caducidad, prescripción o firmeza.</p> <p>Al respecto, el Archivo General de la Nación dió cumplimiento al Decreto 491 y al Acuerdo PCSJA20-11517 del 15 de marzo de 2020, y sus prorrogas, expedidos por el Consejo Superior de la Judicatura para los trámites judiciales, especialmente Tutelas que se interponen por información.</p>

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 primer semestre de 2020 de la Secretaría General, 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 lo corrido de la vigencia.

A continuación, detallaremos la cantidad de comunicaciones recibidas entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2020:

Las comunicaciones a partir de marzo 16 de 2020, debido a la emergencia por el COVID-19, se recibieron por el correo contacto@archivogeneral.gov.co; que se convirtió en el principal centro de recepción de las comunicaciones que ingresaron al Archivo General, durante el periodo marzo-junio del presente año.

Adicionalmente se tienen en cuenta las comunicaciones recibidas a través de la línea telefónica y las redes sociales como Facebook, Instagram y Twitter, las cuales han sido de gran utilidad para mantener la comunicación de los ciudadanos con la entidad.

MES	RADICADOS DE ENTRADA			
	PUNTO DE RADICACIÓN CORREO ELECTRÓNICO	SEDE ELECTRÓNICA	PRUEBAS	TOTAL
ENERO	607	399	1	1007
FEBRERO	625	403	0	1028
MARZO	519	277	0	796
ABRIL	527	69	43	639
MAYO	764	18	1	783
JUNIO	1032	0	2	1034
TOTAL	4074	1166	47	5287

Tabla 1. Grupo de Archivo y Gestión Documental

La información suministrada por el Grupo de Archivo y Gestión Documental incluye 47 comunicaciones, que de acuerdo con la auditoría del sistema GESDOC corresponden a pruebas realizadas para verificar el funcionamiento del sistema.

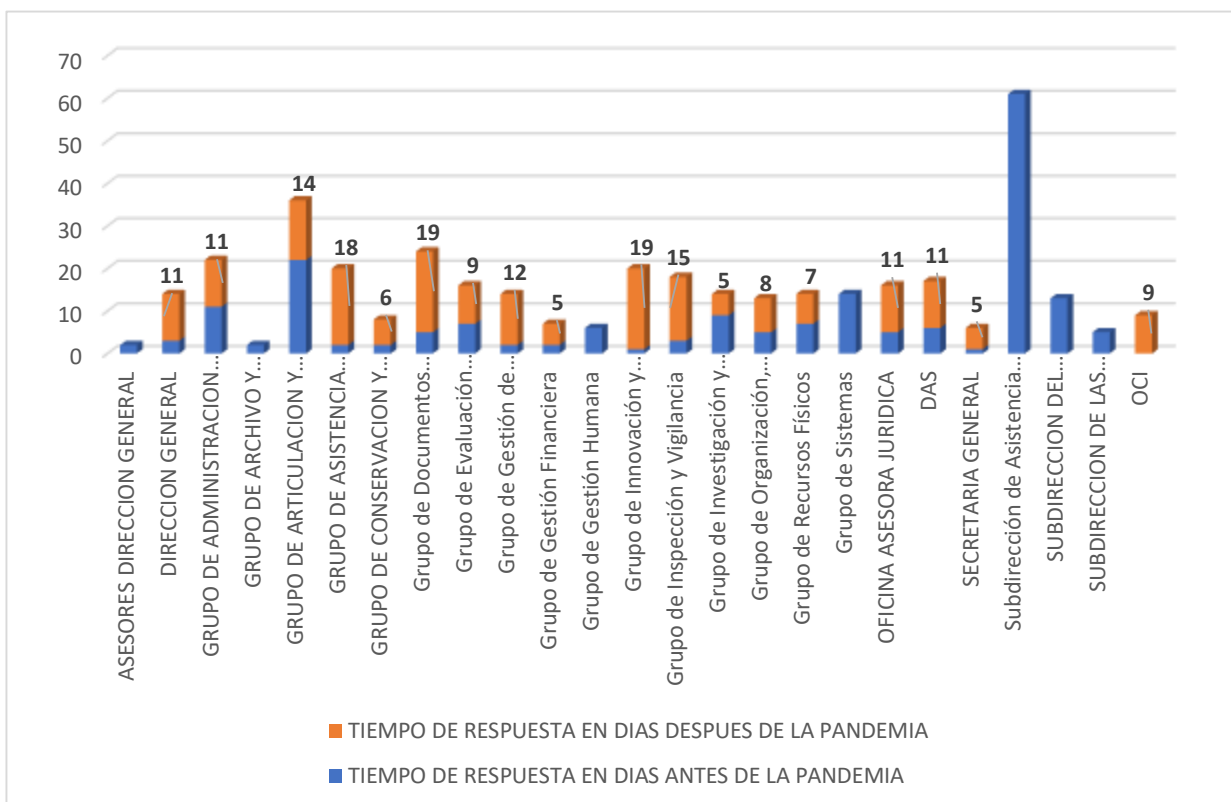
RESPONSABLE	Total
AGN	4135
Proyecto DAS	1105
Pruebas	47
TOTAL	5287

Tabla 2. Grupo de Archivo y Gestión Documental

Cabe destacar que el medio más utilizado por los ciudadanos para acceder a nuestra institución es el correo electrónico (77%) y en segundo lugar es la sede electrónica (22%).

TIEMPO DE RESPUESTA

La gráfica N°1 muestra los tiempos de respuesta de acuerdo con la dependencia responsable de la comunicación:



Gráfica 1. Fuente - Secretaría General

El promedio del tiempo de respuesta de las Peticiones es de 10.8 días; sin embargo, se evidencian respuestas, como el caso de los conceptos técnicos que por su naturaleza requieren un mayor espacio de tiempo para su respuesta, de acuerdo con la normatividad legal vigente.

En el caso del proyecto DAS, a 30 de junio se evidencia la recepción de 608 solicitudes, las cuales desde el 1° de abril al 30 de junio de 2020, aparecen sin responder. El Promedio de días sin respuesta es de 22 días. Al respecto, es de aclara que estas comunicaciones corresponden a CETIL (Certificación Electrónica de Tiempos Laborados), los cuales se encuentran dentro de la prórroga de términos establecidos por el Gobierno Nacional.

En igual situación se encuentra el Grupo de Asistencia Técnica que tiene 249 PQRS sin respuesta y el Grupo de Inspección y Vigilancia, con 112 PQRS, entre el 1º de abril y el 30 de junio de 2020. El Promedio de días sin responder es de 21 y 18 respectivamente.

TUTELAS

MES	TOTAL
ENERO	3
FEBRERO	10
MARZO	6
ABRIL	2
MAYO	4
JUNIO	7
TOTAL	32

Tabla 3. Fuente - Secretaría General

Las 32 tutelas tramitadas durante el periodo enero a junio de 2020, las clasificamos de la siguiente forma:

10 corresponden a errores en la notificación; 8 a falta de competencia de la entidad, 7 son resorte de la entidad y a los mismos se les dio cumplimiento; 5 fueron trasladadas a otra entidad y una no aplicaba como tutela.

Hay que destacar que el trámite de éstas se efectuó de acuerdo a la normatividad que por la emergencia del COVID 19 expidió el Consejo Superior de la Judicatura.

COMPARATIVO 2019-2020

ENE-JUN 2019	ENE-JUN 2020
64	32

Tabla 4.

En comparación con el mismo periodo del año anterior se disminuyó el número de Tutelas del AGN en un 50% como lo muestra el comparativo de la tabla 4.

Al respecto es de resaltar que la totalidad de las tutelas han sido tramitadas y contestadas en los tiempos señalados por el operador jurídico.

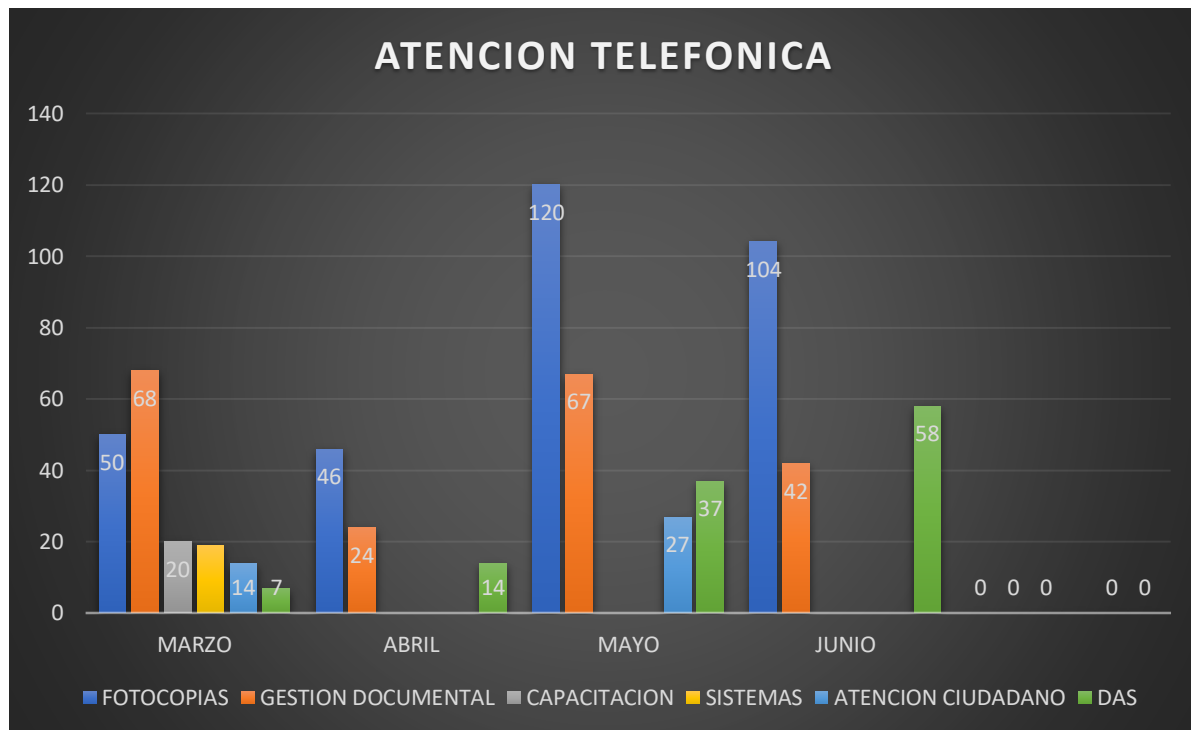
ATENCIÓN TELEFÓNICA

A partir de mediados del mes de marzo y debido a la declaratoria de emergencia por el Gobierno Nacional a causa de la pandemia de COVID 19, la entidad desarrolló una tarea consistente en no perder el contacto con nuestros usuarios y ciudadanía en general. En tal razón, el Grupo de Sistemas desvió las llamadas de las extensiones de Atención al Ciudadano, para que puedan ser atendidas mediante las herramientas de Microsoft empresarial con las que cuenta la entidad.

MES	LLAMADAS
MARZO	285
ABRIL	132
MAYO	269
JUNIO	239
TOTAL	925

Tabla 5. Fuente - OCI

Las solicitudes de información que realizó la ciudadanía a través de la línea telefónica se señalan en la gráfica 5. Como se observa, la mayor solicitud tiene relación con los servicios de la Sala de Investigación y Protocolos Notariales, respecto a la solicitud de fotocopias; en segundo lugar se encuentra el Grupo de Archivo y Gestión Documental, para la radicación de documentos; le sigue Capacitación y Proyecto DAS, dentro de los servicios más solicitados por este medio.



Gráfica 2. Fuente - OCI

REDES SOCIALES

En esta época de pandemia el papel de las redes sociales ha sido importante para mantener el contacto con nuestros usuarios y ciudadanos.

En ese sentido, el Archivo General cuenta con las redes sociales Facebook, Instagram y Twitter. A continuación, la distribución de solicitudes o mensajes dando respuesta a PQRSD a través de estos medios:

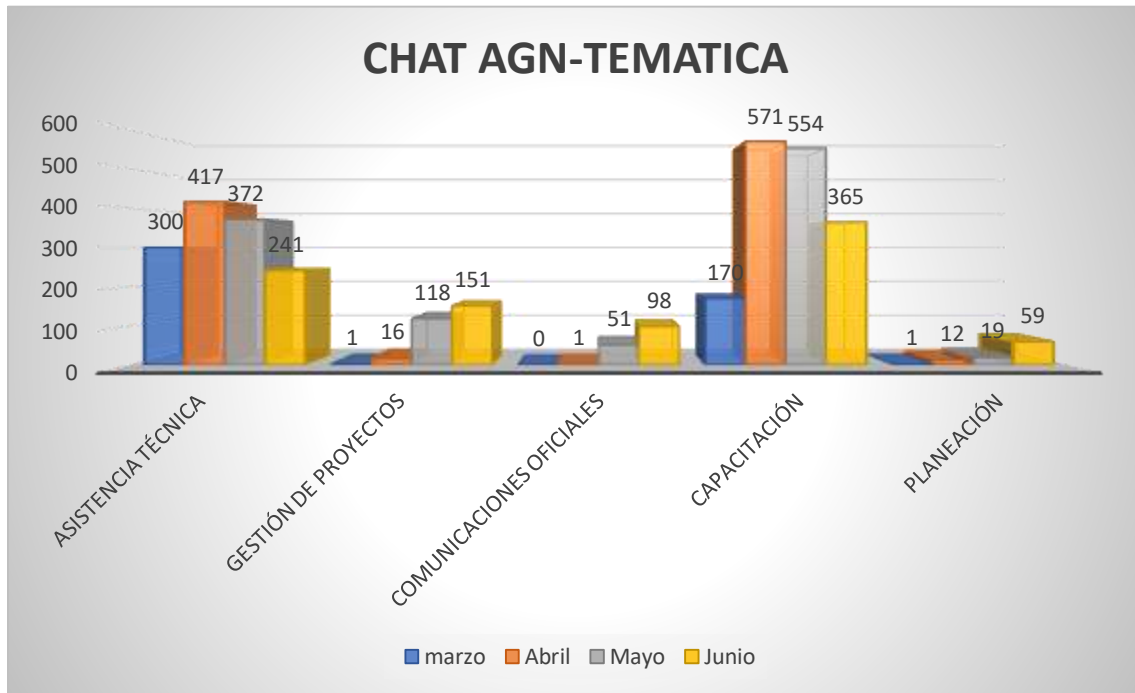
RED SOCIAL	CANTIDAD
FACEBOOK	69
INSTAGRAM	19
TWITTER	31
TOTAL	119

Tabla 6. Fuente – Secretaría General.

Aunque no es muy grande el número de comunicaciones recibidas y gestionadas por estos medios, hay que tenerlos en cuenta ya que muchos ciudadanos utilizan estas redes para comunicarse con la entidad.

CHAT

Este ha sido un medio que durante la cuarentena ha contribuido a mantener una comunicación fluida con nuestros usuarios y ciudadanos. Al respecto, la gráfica 3 muestra su comportamiento.



Gráfica 3. Fuente - Secretaría General

Se observa que las solicitudes de información que más se hacen a través de este medio son las relacionadas con la capacitación que brinda la entidad, le sigue las solicitudes de Asistencia Técnica.

3. CONCLUSIONES

OBSERVACIONES:

La entidad ha reaccionado de forma positiva y ha afrontado la situación presentada por la pandemia de COVID 19, adecuando sus canales de comunicación y asegurando de manera oportuna la prestación de sus servicios a los ciudadanos y a las entidades que lo solicitan, sin que a la fecha se haya visto afectada la continuidad del negocio.

Se resalta el papel que durante este periodo han desempeñado los encargados de gestionar las redes sociales y el chat, cuya función ha permitido una comunicación fluida con nuestros grupos de valor y ciudadanía en general.

De igual forma, se desataca la atención telefónica, la cual ha contribuido al desarrollo de las actividades de la entidad en este periodo de pandemia.

Otro aspecto a resaltar dentro del informe es la atención oportuna, a través de los diferentes canales de de información y el crecimiento en el uso, por parte de los ciudadanos, del correo electrónico como herramienta para la gestión de PQRSD.

DIFICULTADES:

La consolidación de la información

RECOMENDACIONES:

- 1- Seguir los lineamientos de la Resolución No. 369 de 2019, con relación a la dependencia responsable directa de las PQRSD.
- 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- Se recomienda consolidar la información, respecto a la prestación del servicio a través de los diferentes canales de atención y redes sociales, así como de las estadísticas de oportunidad en la respuesta a PQRSD.
- 5- Se recomienda que desde Atención al Ciudadano se adelanten seguimientos trimestrales a la gestión del proceso y al desempeño de los canales de atención.
- 6- Implementar mecanismos de control y seguimiento al tiempo de respuesta para evitar riesgos de sanción y/o requerimientos judiciales en contra de la entidad.
- 7- Se sugiere considerar y unificar los protocolos de atención en los diferentes canales y mecanismos de respuesta a PQRSD.
- 8- Se recomienda que desde Atención al Ciudadano se aplique de manera aleatoria, una encuesta de prestación del servicio para evaluar la calidad en la atención y para que producto del análisis, se puedan tomar acciones de mejoramiento.

4. DATOS FINALES

ANEXOS:

ELABORÓ: Carlos Alberto Caldas Zárate

FIRMA JEFE OCI: Juan Manuel Manrique Ramírez.

