

### 1. DATOS GENERALES

**CIUDAD Y FECHA:** Bogotá D.C. Marzo 05 de 2021

**DEPENDENCIA:** Grupo de Servicio al Ciudadano

**SEGUIMIENTO A:** PQRSD que tramitó la entidad durante el segundo semestre de 2020.

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

**ACTIVIDADES:**

1. Solicitud de información al área involucrada: Grupo de Servicio al Ciudadano
2. Recepción, revisión y análisis de la información.
3. Elaboración de informe.

**PERIODO DEL SEGUIMIENTO:** Segundo semestre de 2020, entre el Julio 1° y el 31 de diciembre.

### 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 igual manera, en el mes de marzo el Gobierno expidió el Decreto 491 de 2020 por medio del cual “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”; 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.

El Archivo General de la Nación ha dado cumplimiento al Decreto Ley 491 de 2020 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.

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 2020 del Grupo de Servicio al Ciudadano, así como los informes trimestrales que por ley se publican en la página web de la entidad.

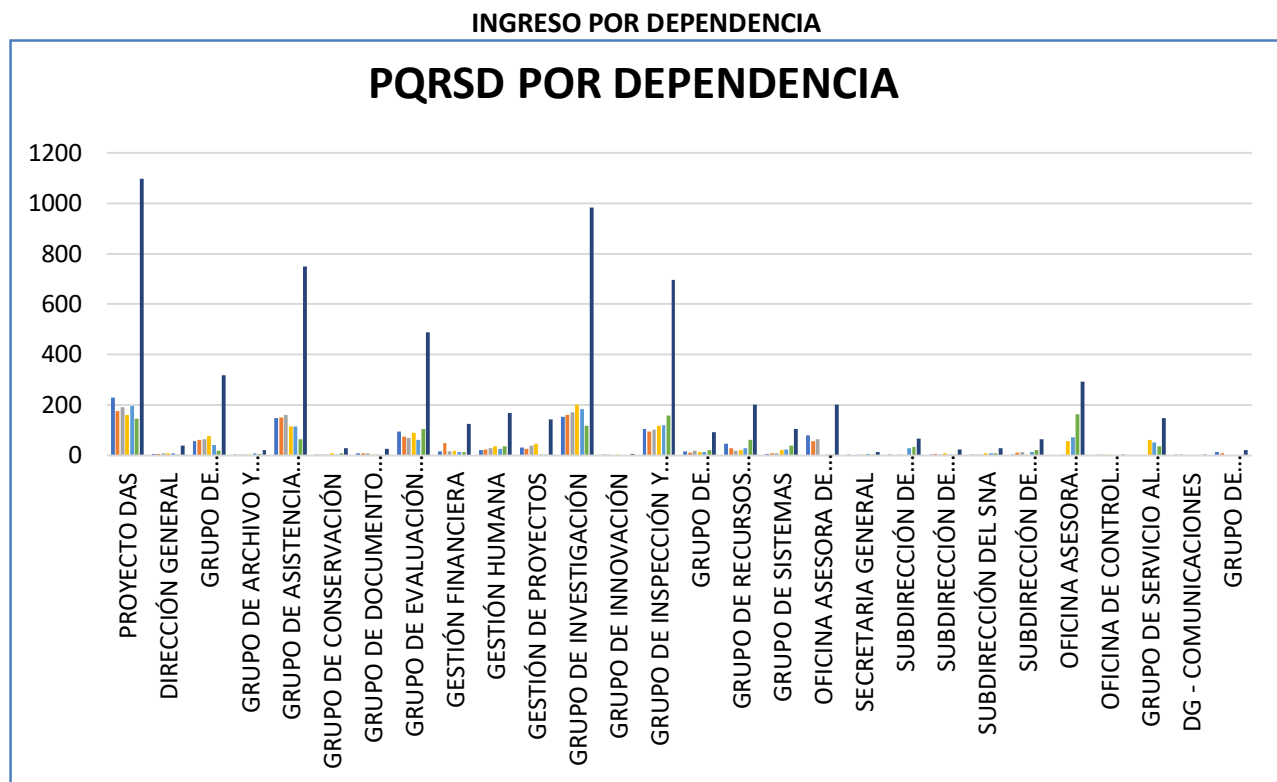
Es necesario aclarar que no todas las comunicaciones requieren respuesta, como, por ejemplo, las comunicaciones repetidas, las invitaciones, las comunicaciones informativas, las felicitaciones, las pruebas, entre otras. Con base en lo anterior, la tabla 1 presenta el número de PQRSD recibidos entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2020.

**INGRESO MENSUAL DE PQRSD**

MES	CANTIDAD	PORCENTAJE
JULIO	1.041	17%
AGOSTO	962	15.6%
SEPTIEMBRE	991	16.2%
OCTUBRE	1.070	17.4%
NOVIEMBRE	1.021	16.6%
DICIEMBRE	1.060	17.2%
<b>TOTAL</b>	<b>6.145</b>	<b>100%</b>

**Tabla 1.**

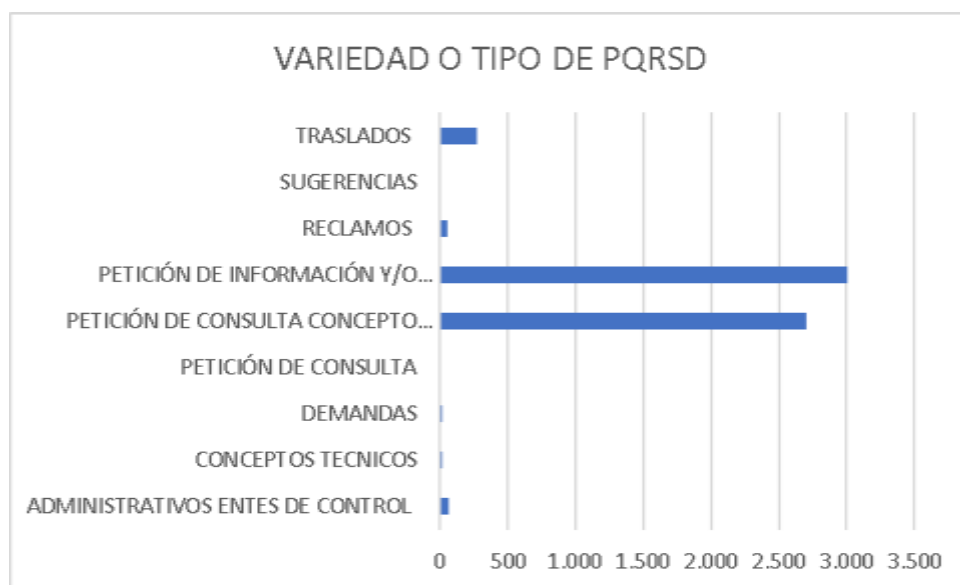
El Porcentaje de PQRSD recibidas por la entidad muestra una constante, se conserva un promedio de 1024 comunicaciones por mes, siendo el mes de Octubre, el mes con el porcentaje más alto de peticiones recibidas.



Gráfica 1.

La Gráfica 1 permite apreciar que el mayor volumen de comunicaciones tiene que ver con el proyecto DAS (1098), le sigue el Grupo de Investigación y Fondos Documentales (982), el Grupo de Asistencia Técnica (750), el Grupo de Investigación y Vigilancia (695) y el quinto lugar por volumen lo tiene el Grupo de Evaluación Documental y Transferencias Secundarias (489). Lo que indica que de veintiocho (28) instancias, estas cinco (5) dependencias tramitaron el 65.3% de las comunicaciones que ingresaron a la entidad, en el período analizado.

**CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSD**



Gráfica 2.

Las PQRSD más recurrentes en la entidad corresponden a Peticiones de información y documentos (48.8%) y solicitud de Conceptos Técnicos (43.9%).

**TIEMPO DE RESPUESTA**



**Gráfica 3.**

La gráfica 3 evidencia el tiempo de respuesta a las PQRSD, de acuerdo con lo informado por el Grupo de Servicio al Ciudadano. En consecuencia, el promedio de días para dar respuesta a las PQRSD por dependencias es de 11 días; sin embargo, el proyecto DAS presenta demoras hasta de 60 días, dada la complejidad de la información que solicitan los peticionarios. Así mismo, los conceptos técnicos al revestir un grado de complejidad e invertir mayor tiempo en la respuesta promedian mayor número de días; pero en general, el promedio se encuentra dentro de los términos establecidos por la ley.

**TUTELAS**

En el período de seguimiento se radicaron 22 tutelas contra la entidad, discriminadas así:

MES	CANTIDAD
JULIO	0
AGOSTO	2
SEPTIEMBRE	12
OCTUBRE	4
NOVIEMBRE	4
DICIEMBRE	0
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>

**Tabla 2.**

**COMPARATIVO 2019-2020**

JUL-DIC 2019	JUL-DIC 2020
34	22

La oportuna respuesta a las solicitudes de información de los ciudadanos ha contribuido a la reducción de las tutelas instauradas contra la entidad, teniendo una reducción de 35% frente al mismo período de la vigencia 2019.

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

#### CHAT

Durante el período analizado se realizaron 6.368 consultas a través del chat, discriminadas así:

TEMA	CANTIDAD
Capacitación	2674
Asistencia Técnica	2084
Comunicaciones oficiales	924
Proyectos Archivísticos	684
Otros	2
<b>TOTAL</b>	<b>6386</b>

Tabla 3.

La implementación del Chat a partir de la emergencia por la pandemia ha permitido un aumento de la comunicación entre los ciudadanos, grupos de valor y la entidad. De igual forma, la atención telefónica ha sido constante, lo cual ha permitido una comunicación fluida con la ciudadanía.

#### SOPORTES Y/O HERRAMIENTAS:

Informes semestrales de PQRSD del Grupo de Servicio al Ciudadano.

Base en Excel entregada por el Grupo de Servicio al Ciudadano.

Página WEB de la entidad.

### 3. CONCLUSIONES

#### OBSERVACIONES:

La entidad sigue afrontando la situación presentada por la pandemia de COVID 19, y ha reaccionado adecuando sus canales de comunicación para continuar prestando sus servicios a los ciudadanos y a las entidades que lo solicitan.

Se resalta el papel que han desempeñado las redes sociales y el chat, durante éste período, lo cual ha permitido mantener una comunicación fluida con nuestros grupos de valor y la ciudadanía en general.

Se evidencia un aumento en el uso de los canales virtuales y del correo electrónico, como mecanismos de interacción, comunicación e información.

El Grupo de Servicio al Ciudadano ha cumplido con las actividades que tiene bajo su cargo, presentando los informes trimestrales dentro de las fechas establecidas y brindando información consolidada, respecto al desempeño y gestión de PQRSD, cuando se le requiere.

**DIFICULTADES:** Ninguna

#### RECOMENDACIONES:

Se recomienda que el grupo de Servicio al Ciudadano adelante un análisis frente a la calidad en la prestación del servicio y se evalúe la percepción frente a la atención en las PQRSD, a través de los canales virtuales y presenciales, con la finalidad de identificar acciones de mejora.

Se sugiere adelantar dentro del programa de inducción y reinducción, una sensibilización sobre los términos de respuesta, así como de los canales de atención del AGN.

Se recomienda hacer un seguimiento a los reclamos, denuncias y quejas que se puedan presentar, con la finalidad de identificar la respuesta, la satisfacción de los usuarios y la toma de acciones o bien, correctivas o preventivas que subsanen la causa que haya generado la PQRSD.

#### **4. DATOS FINALES**

**ANEXOS:** (si aplica)

**ELABORÓ:** Carlos Alberto Caldas Zárate

**FIRMA JEFE OCI**

**JUAN MANUEL MANRIQUE RAMIREZ**