1. DATOS GENERALES

CIUDAD Y FECHA: Bogotá Julio de 2019

DEPENDENCIA: Secretaria General

SEGUIMIENTO A: Las 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:
   - Grupo de Archivo y Gestión Documental
   - Secretaria General
   - Responsables de Atención al Ciudadano
2. Recepción, revisión y análisis de la información.
3. Elaboración de informe.

PERIODO DEL SEGUIMIENTO: enero 1° a junio 30 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.

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).

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 verifico diversas fuentes de información, tales como: la base de datos actualizada de PQRSD primer 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 el 1 de enero y el 30 de junio de 2019:

MES	RADICADOS DE ENTRADA		
	PUNTO DE RADICACIÓN	SEDE ELECTRÓNICA	TOTAL
ENERO	981	39	**1020**
FEBRERO	1177	77	**1254**
MARZO	1335	71	1406
ABRIL	1293	60	**1353**
MAYO	1387	72	**1459**
JUNIO	1070	65	**1135**
TOTAL	**7243**	**384**	7627

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 17 comunicaciones. De acuerdo con la auditoria del sistema GESDOC, estas corresponden a pruebas realizadas por la profesional Paola Rey quien administraba el sistema, durante la Inducción y Reinducción. Radicados: 1-2019-00601; 1-2019-01022; 1-2019-01095; 1-2019-01096; 1-2019-01097; 1-2019-01130; 1-2019-01204; 1-2019-01370, 1-2019-02056; 1-2019-02137; 1-2019-02390; 1-2019-03273; 1-2019-03274; 1-2019-03275; 1-2019-03319; 1-2019-03813; 1-2019-03971.

RESPONSABLE	Total
AGN	5729
Proyecto DAS	1881
TOTAL	7610

Atención al Ciudadano

MEDIOS DE RECEPCIÓN:

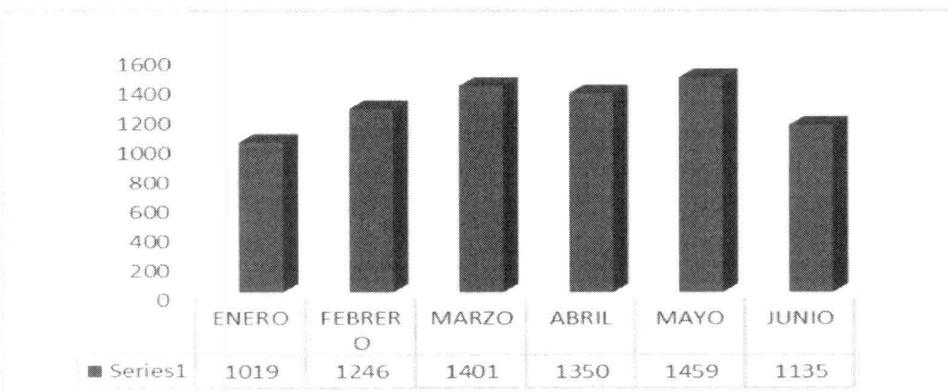
MEDIO	CANTIDAD
Correo Electrónico	4015
Correo Físico	718
Presencial	2296
Teléfono	3
Verbal	25
SITEL*	75
Sede Electrónica	380
Punto de Registro**	98
TOTAL	7610

Atención al Ciudadano

*SITEL: Comunicaciones relacionadas con Bonos Pensionales.
**Punto de Registro: Comunicaciones registradas manualmente.

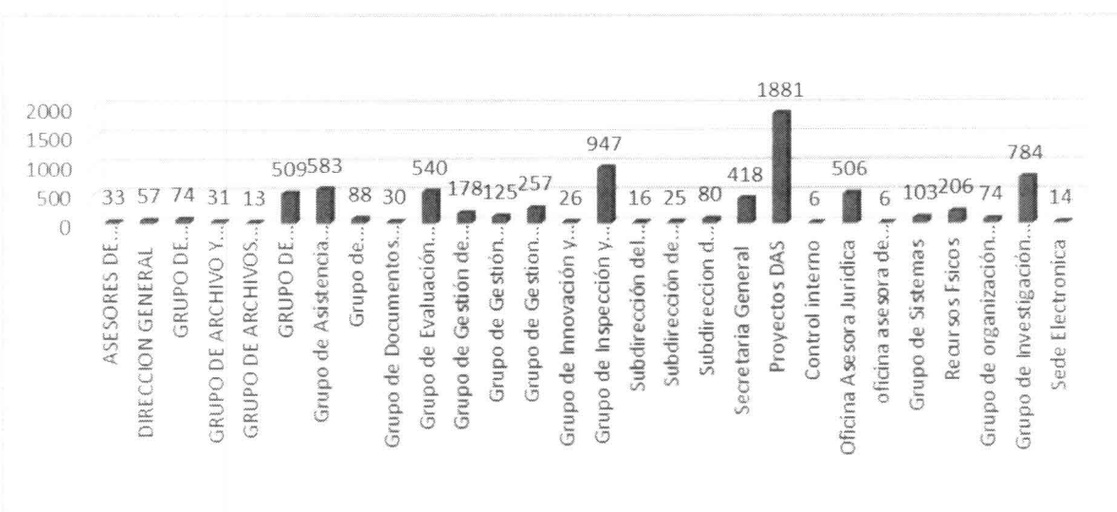
Cabe destacar que el medio más utilizado por los ciudadanos para acceder a nuestra institución es el correo electrónico (52.7%) y en segundo lugar es la ventanilla presencial (30.2%).

RECEPCIÓN MENSUAL PRIMER SEMESTRE 2019



Atención al Ciudadano

DISCRIMINACIÓN POR RESPONSABLES DE TRAMITE



Atención al Ciudadano

Las dependencias del Archivo General que reciben mayor número de comunicaciones son:
Proyecto DAS con el 24.7%,
Grupo de Inspección y Vigilancia con el 12.4%,
Grupo de Investigación y Fondos Documentales Históricos con un porcentaje del 10.4%
Grupo de Asistencia Técnica con el 7.6%,
Grupo de Evaluación y Transferencias Secundarias el 7.1%
Estas cinco dependencias gestionan el 62.1% de las comunicaciones que ingresan a la entidad.

PQRSD RECEPCIONADAS POR EL AGN

Del total de las comunicaciones recibidas por el Archivo General, solamente 407 corresponden a PQRSD, es decir el 5.3%, lo que indica una disminución frente al periodo anterior (julio-diciembre 2018)

ENERO-JUNIO 2018		ENERO-JUNIO 2019	
Total PQRSD	Porcentaje	Total PQRSD	Porcentaje
1407	20.9%	407	5.3%

Secretaria General

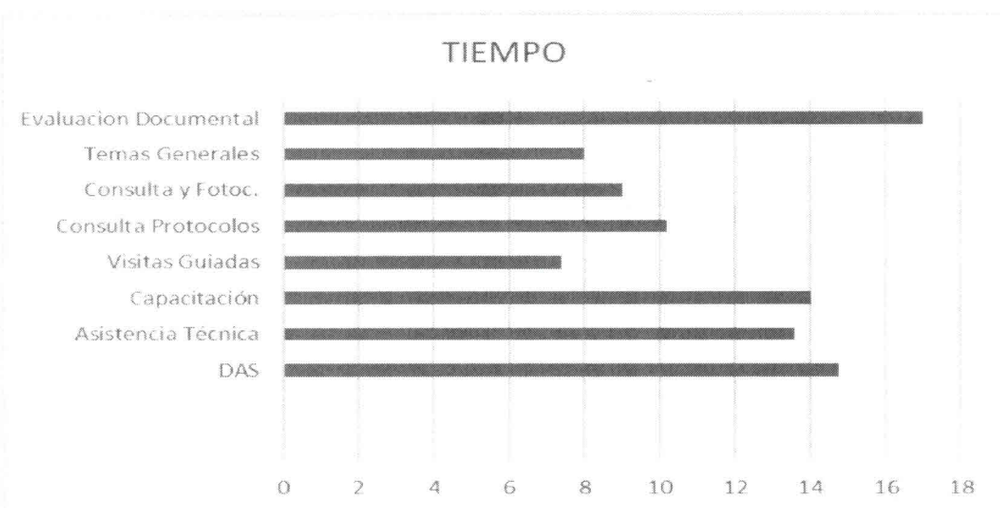
El archivo General de la Nación recibió un total de 407 PQRSD, las cuales fueron tramitadas a través de la Secretaría General, dichas peticiones se discriminan así:

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD	TRASLADOS
Conceptos Técnicos	42	0
Denuncias	2	0
Felicitación	1	0
Petición de consulta	37	1
Petición documentación	112	73
Petición Información	145	59
Queja	14	5
Reclamo	2	1
Requerimiento	46	10
Sin información	2	1
Sugerencias	4	0
TOTAL	**407**	**151**

Secretaria General

Del total de 407 PQRSD hay que descontar 151 que corresponden a traslados por competencia, es decir el 37% del total recibidas por la entidad. (Art. 21, Ley 1755 de 2015).

TIEMPO DE RESPUESTA



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

TUTELAS

TUTELAS ENE-JUN 2019			
MES	**AGN**	**DAS**	**TOTAL**
ENERO	6	1	7
FEBRERO	2	2	4
MARZO	13	3	16
ABRIL	20	1	21
MAYO	5	1	6
JUNIO	6	4	10
TOTAL	**52**	**12**	**64**

Grupo de Archivo y Gestión Documental

COMPARATIVO 2018-2019

ENERO-JUNIO 2018		ENERO-JUNIO 2019	
TUTELAS AGN	TUTELAS DAS	TUTELAS AGN	TUTELAS DAS
10	34	52	12

Grupo de Archivo y Gestión Documental

Durante el primer semestre el AGN ha recibido 64 tutelas, de ellas 52 corresponden a la entidad y 12 al proyecto DAS.

En comparación con el mismo periodo del año anterior se incrementaron el número de Tutelas en un 45.4%; destacando un incremento en las tutelas dirigidas a la institución y una reducción en las del proyecto DAS.

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

3. CONCLUSIONES

OBSERVACIONES:

No existe coherencia entre las cifras y datos entregadas por las dependencias involucradas.

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

Las respuestas del proyecto DAS han mejorado dado que el número de tutelas se ha reducido.

DIFICULTADES:

RECOMENDACIONES:

1- Articular el proceso de PQRS con las áreas involucradas, de manera que cada una realice oportunamente la gestión a su cargo.

2- Conciliar las cifras y datos sobre PQRS en las áreas de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.

3- 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 Caldas Zárate
FIRMA JEFE OCI: Hugo Alfonso Rodríguez Arévalo