

**CIUDAD Y FECHA:** Bogotá D.C., Marzo de 2024

**1. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME: Seguimiento a PQRS**

**2. OBJETO DEL INFORME:** PQRS que tramitó la entidad durante el segundo semestre de 2023.

**3. RESUMEN:** Evaluar la oportunidad y pertinencia de las respuestas generadas por la Entidad, a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias – PQRS recibidas, durante el segundo semestre de 2023.

**4. CONTENIDO:**

**ASPECTOS GENERALES:**

Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, por lo cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de Prevención, Investigación y Sanción de Actos de Corrupción y la Efectividad del Control de la Gestión Pública. Así como también se referencia en el decreto 124 de 2016 que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 las Entidades del Orden Nacional, Departamental y Municipal, deberán elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, señalando que le corresponde al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción establecer una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la citada estrategia; el título 4: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el artículo 2.1.4.6: Mecanismos de Seguimiento al Cumplimiento y Monitoreo en el cual cita: el mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivados de los mencionados documentos estará a cargo de las Oficinas de Control Interno para lo cual se publicarán en la página web de la respectiva entidad las actividades realizadas de acuerdo a los parámetros establecidos.

Dando cumplimiento a la obligación establecida en el Art. 76 del Estatuto Anticorrupción para las Oficinas de Control Interno de hacer seguimiento a la atención prestada a la ciudadanía y rendir a la administración un informe semestral sobre el particular y a las instrucciones impartidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública en virtud de lo dispuesto por el Gobierno Nacional, la Oficina de Control Interno del Archivo General de la Nación, adelantó el seguimiento al proceso de Atención al Ciudadano.

Con el presente informe se verifica el cumplimiento a la normatividad vigente:

- Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

-Ley 1474 de 2011, Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública

- Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

-Ley 1957 de 2019 Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.

-Ley 2207 de 2022 Por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020.

- Decreto 1166 de 2016 Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

- Resolución No. 369 de 31 de mayo de 2019. Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante el Archivo General de la Nación.

- Procedimiento ASC-PR-01 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, DENUNCIAS y FELICITACIONES PQRSDF vigente desde: 13- 03-2023

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 la resolución interna No. 369 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.

Con el fin de evaluar la gestión y atención de las PQRSD se desarrollaron las siguientes actividades:

Se analizó y verificó la base de datos entregada por el Grupo de Servicio al Ciudadano y el reporte de requerimientos entregados por el responsable del aplicativo ARGENACO, en relación con la oportunidad en la atención de las PQRS, entre del 1 de julio al 31 de diciembre de 2023, se cotejaron datos y estadísticas de los informes de gestión trimestrales elaborados por el proceso y publicados en la página web de la entidad, validando la aplicación de procedimientos, instructivos y formatos de atención, se realizó validación y cruces con la información del aplicativo ARGENACO.

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 julio y el 31 de diciembre de 2023:

Al comparar los datos de PQRSD del primer semestre de 2023 con el segundo semestre del mismo año, se evidenció una disminución de 513 comunicaciones, al pasar de 7.254 a 6741 peticiones tal y como se observa en la tabla 1

COMUNICACIONES RECIBIDAS	
1° semestre 2023	7.254
2° semestre 2023	6.741
<b>DIFERENCIA</b>	513

Información GSC (Tabla 1)

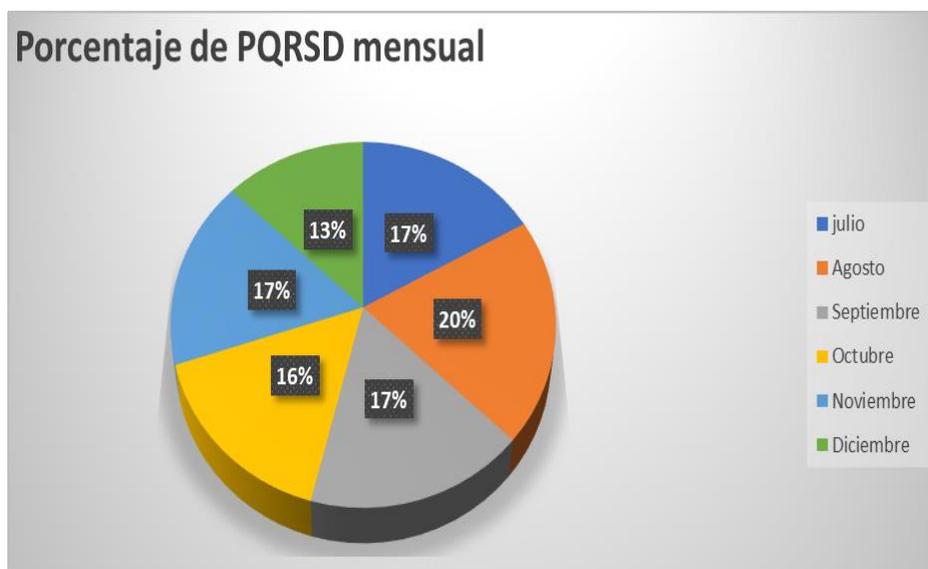
### INGRESO MENSUAL DE PQRSD

Con relación a la información de PQRSD del segundo semestre de 2023, se tomó como base la información de PQRSD suministrada por el grupo de Servicio al Ciudadano que contiene los requerimientos recibidos en el periodo comprendido entre el 1° de julio al 31 de diciembre 2023, para un total de 6.741 solicitudes individuales.

Del análisis de la información se evidencia que, de las solicitudes recibidas, como se observa en la tabla 2 y Gráfica 1, el mes que recibió mayor volumen de PQRSD fue agosto, con 1.334 requerimientos, mientras que el mes de menos radicaciones fue diciembre con 870.

MES	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>JULIO</b>	1.155	<b>17%</b>
<b>AGOSTO</b>	1.334	<b>20%</b>
<b>SEPTIEMBRE</b>	1.130	<b>17%</b>
<b>OCTUBRE</b>	1.097	<b>16%</b>
<b>NOVIEMBRE</b>	1.155	<b>17%</b>
<b>DICIEMBRE</b>	870	<b>13%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6.741</b>	<b>100%</b>

Información GSC(Tabla 2)



Información del GSC (Gráfica 1)

### PQRSD POR DEPENDENCIA

La tabla 3. Muestra la distribución de PQRSD por dependencia y evidencia que de un total de 6.741 PQRSD recibidas durante el segundo semestre del 2023, el 17.31% correspondiente a 1.167 peticiones, pertenecen a la Subdirección de Entidades Liquidadas.

**PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA**

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Dirección General	171	2.53%
Oficina de Control Interno	3	0.04%
Oficina Asesora de Planeación	11	0.16%
Oficina Asesora Jurídica	560	8.30%
Secretaría General	31	0.91%
Grupo de Talento Humano	393	5.82%
Grupo de Archivo y Gestión Documental	17	0.25%
Grupo de servicios Administrativos	94	1.39%
Grupo de Gestión Financiera	146	2.16%
Grupo de Tecnologías de la Información	44	0.65%
Grupo de Servicio al Ciudadano	493	7.31%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental	164	2.43%
Grupo de Conservación y Restauración	33	0.48%
Grupo de Investigación y Difusión	934	13.85%
Grupo de Organización y Reprografía	22	0.32%
Subdirección de Archivos de Entidades Liquidadas	1167	17.31%
Subdirección de Transformación Digital e Innovación Archivística	33	0.48%
Subdirección de Política y Normativa Archivística	740	10.97%
Subdirección del Sistema Nacional de Archivos	797	11.82%
Subdirección de Mercadeo y Operación de Servicios Archivísticos	161	2.38%
Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control	727	10.78%
<b>TOTAL</b>	<b>6741</b>	<b>100%</b>

Información GSC (Tabla 3)

Como se puede observar en la tabla3, el mayor número de requerimientos lo recibe la Subdirección de Archivos de Entidades Liquidadas con el 17.31% del total de las peticiones que ingresaron; le siguen en su orden el Grupo de Investigación y Difusión con el 13.85%, correspondiente a 934 peticiones y la Subdirección del Sistema Nacional de Archivos con el 11.82%, correspondiente 797. Le sigue la Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control con el 10.78%, correspondiente a 727 peticiones y la Subdirección de Política y Normatividad Archivística con el 10.97%, correspondiente a 740; estas cinco (5) dependencias reciben el 64.73% del total de las solicitudes.

**POR TIPO DE PQRSD**

<b>TIPO DE SOLICITUD.</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Acciones Constitucionales	2.402	35.63%
Denuncias	69	1.02%
Expedición de copias de documentos	810	12.02%
Informativo	172	2.55%
Quejas	103	1.52%
Reclamos	2	0.03%
Solicitud de Información	3.182	47.21%
Sugerencias	1	0.02%
<b>TOTAL</b>	<b>6741</b>	<b>100%</b>

Información GSC (Tabla4)

De acuerdo con el tipo de PQRSD que se recibieron en el segundo semestre, la solicitud de información fue la de mayor cantidad (3182) ocupando un 47.21% del total de PQRSD; le siguió acciones constitucionales (2402) con un porcentaje de 35.63%, expedición de copias de documentos ocupó el tercer lugar con un porcentaje del 12.02%, correspondiente a 810 peticiones. Se recibieron 69 denuncias y 103 quejas.

Considerando el alto volumen de denuncias recibidas durante el segundo semestre y producto de la verificación del tipo de denuncia, se evidencia lo siguiente;

## DENUNCIAS

Comunicación AGN-1-2023-00651. Se encuentra clasificada como denuncia y corresponde a una Acción de Tutela.

20/1/23, 15:52 **AGN-1-2023-00651**

Correo: Contacto AGN - Outlook

**NI 60128 J23 ACCTE LUZ STELLA OSPINA DE MARTINEZ // URGENTE TRALADO ACCION DE TUTELA TERMINO 12 HORAS**

Whendy Jhoana Aldana Lizarazo <waldanal@cendoj.ramajudicial.gov.co>

Vie 20/01/2023 2:31 PM

Para: Notificaciones Judiciales <notjudicial@fiduprevisora.com.co>;Notificaciones Judiciales <notificacionesjudiciales@archivogeneral.gov.co>;Contacto AGN <contacto@archivogeneral.gov.co>;notificacionesjudiciales@parcaprecom.com.co <notificacionesjudiciales@parcaprecom.com.co>

**CENTRO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS  
JUZGADOS DE EJECUCIÓN DE PENAS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD  
CALLE 11 # 9 A - 24 KAYSSER 01  
correo: ventanilla2csjepmsbta@cendoj.ramajudicial.gov.co  
BOGOTÁ D.C.**

Bogotá, D.C., 20 de Enero de 2023  
Oficio No. 215

Señor(a)(es)  
**FIDUPREVISORA S.A  
PATRIMONIO AUTONOMO DE REMANENTES CAPRECOM  
ARCHIVO GENERAL DE LA NACION  
CIUDAD. -**

REF: ACCIÓN DE TUTELA: NUMERO INTERNO 60128  
No. ÚNICO DE RADICACIÓN: 110013187023202300024  
ACCIONANTE: LUZ STELLA - OSPINA DE MARTINEZ  
IDENTIFICACIÓN: 24323362

## URGENTE ACCION DE TUTELA

En cumplimiento de lo dispuesto por el Juzgado 023 de esta especialidad, mediante auto

La comunicación AGN-1-2023-0981, se encuentra clasificada como denuncia y corresponde a una Acción de Tutela

27/1/23, 5:38 **AGN-1-2023-00981**

Correo: Contacto AGN - Outlook

**SOLICITUD Y COPIA DE AUTO JUZGADO 37 ADMINISTRATIVO PROCESO 2017-00112**

Cristina SANTOS DIAZ <crispysant8@gmail.com>

Jue 26/01/2023 5:22 PM

Para: Contacto AGN <contacto@archivogeneral.gov.co>;correscanbta@cendoj.ramajudicial.gov.co <correscanbta@cendoj.ramajudicial.gov.co>;Notificaciones Judiciales <notificacionesjudiciales@archivogeneral.gov.co>

Cordial saludo,

De manera adjunta y para que obre dentro del proceso de la referencia, remito memorial y adjunto emanado del juzgado 37 administrativo de Bogotá.

Atentamente,

Cristina Santos Díaz  
Abogada Especializada

La comunicación AGN-1-2023-1876, corresponde a una denuncia.

20/2/23, 5:08 **AGN-1-2023-01876**

Correo: Contacto AGN - Outlook

**SOLICITUDES VARIAS - DENUNCIAS - QUEJAS - ENTRE OTROS - Fw: (20236000046211\_1)  
Envío de notificación radicado 20236000046211**

User <mc031992@yahoo.es>

Dom 19/02/2023 12:56 PM

Para: contacto@presidencia.gov.co <contacto@presidencia.gov.co>; DAFP DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA <eva@funcionpublica.gov.co>; Contacto AGN <contacto@archivogeneral.gov.co>; Quejas <quejas@procuraduria.gov.co>; Servicio Al Ciudadano <servicioalciudadano@dnp.gov.co>; Gestion Documental PQRS Paloquemado <ges.documentalpqr@fiscalia.gov.co>; cgr@contraloria.gov.co <cgr@contraloria.gov.co>; transparencia@presidencia.gov.co <transparencia@presidencia.gov.co>

Señores

SECRETARÍA JURÍDICA DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA  
DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN  
ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN  
PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN  
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA  
FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN  
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
SECRETARÍA DE TRANSPARENCIA DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

**Ref.** Comunicación en el marco de sus competencias: Solicitud de reconstrucción de expediente (DNP) - Denuncia por incumplimiento por normas de gestión documental (AGN) - Queja Disciplinaria (PGN) - Denuncia Penal (FGN) - Solicitud de acceso a información pública (DAFP) - Solicitud de control especial o preventivo a la gestión pública (CGR) - Denuncia por hechos de aparente corrupción (Secretaria Transparencia)

La Comunicación AGN-1-2023-3860, si corresponde a una denuncia.



Ventanilla Única Virtual

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

<b>Fecha de Radicación:</b>	04/04/2023 11:52:19 a. m.
<b>Tipo de Solicitud:</b>	Denuncias
<b>Descripción de la Solicitud:</b>	Cordial saludo, me gustaría poner en conocimiento del AGN conductas irregulares realizadas actualmente por la Federación Nacional de Departamentos, la anterior entidad ha contratado los servicios de Almarchivos S.A. Calle 17a 58-58, Puente Aranda para la custodia de su archivo histórico y documentos de conservación permanente, algunos tienen más de 25 años y están en pésimo estado. La Federación al manejar recursos públicos debe atenerse a la legislación de archivo Decreto 1515 de 2013.

La comunicación AGN-1-2023-4511, catalogada como denuncia corresponde a la solicitud de liquidación de una multa.

AGN-1-2023-04511

**Asunto:**

RV: SOLICITUD LIQUIDACION MULTA MINISTERIO DE AMBIENTE

**Remitente:**

LUISA FERNANDA MERCHA FORERO

**Destinatarios:**

(contacto@archivogeneral.gov.co)

**Con copia a:**

contacto@archivogeneral.gov.co (contacto@archivogeneral.gov.co)

**Fecha de Recibido:**

20/04/2023 03:21:54 PM

Correo Peticionario: Luisa Fernanda Merchan Forero(LMerchan@minambiente.gov.co)  
De (Remitente): LUISA FERNANDA MERCHA FORERO (lmerchan@minambiente.gov.co)  
Enviado el: 20/04/2023 3:21:54 p. m.  
Para: contacto@archivogeneral.gov.co  
Asunto: RV: SOLICITUD LIQUIDACION MULTA MINISTERIO DE AMBIENTE

La comunicación AGN-1-2023-6874, clasificada como denuncia corresponde a un Derecho de Petición.

AGN-1-2023-06874

**Asunto:**

Notificación SDP 0809; Auto 378-23

**Remitente:**

GRUPO DE SUPERVIGILANCIA AL DERECHO DE PETICIÓN

**Destinatarios:**

(contacto@archivogeneral.gov.co)

**Con copia a:**

supervigilancia (supervigilancia@procuraduria.gov.co) jhon.gonzalez@gmail.com  
(jhon.gonzalez@gmail.com)

**Fecha de Recibido:**

20/06/2023 11:43:21 AM

Correo Peticionario: William Andres Hurtado  
Amaya(whurtado@Procuraduria.gov.co)  
De (Remitente): GRUPO DE SUPERVIGILANCIA AL DERECHO DE  
PETICIÓN (whurtado@procuraduria.gov.co)  
Enviado el: 20/06/2023 11:43:21 a. m.  
Para: contacto@archivogeneral.gov.co  
Asunto: Notificación SDP 0809; Auto 378-23

La comunicación AGN-1-2023-7100, catalogada como Denuncia corresponde a solicitud de Certificado CETIL para un proceso laboral.

### AGN-1-2023-07100

**Asunto:**

Proceso: Ordinario Laboral de Única Instancia 2023-073

**Remitente:**

JENNIFER CAMILA VEGA ALFONSO

**Destinatarios:**

contacto@archivogeneral.gov.co (contacto@archivogeneral.gov.co)  
NOTIFICACIONESJUDICIALES@ARCHIVOGENERAL.GOV.CO  
(NOTIFICACIONESJUDICIALES@ARCHIVOGENERAL.GOV.CO)

**Con copia a:**

**Fecha de Recibido:**

26/06/2023 03:55:47 PM

Correo Peticionario: Juzgado 01 Laboral Pequeñas Causas - Casanare -  
Yopal(jlpqc01yopal@notificacionesrj.gov.co)

De (Remitente): JENNIFER CAMILA VEGA ALFONSO (jlpqc01yopal@notificacionesrj.gov.co)

Enviado el: 26/06/2023 3:55:47 p. m.

Para: contacto@archivogeneral.gov.co

Asunto: Proceso: Ordinario Laboral de Única Instancia 2023-073

Yopal, veintiséis (26) de junio de dos mil veintitrés (2023)

**Oficio No. 2023-905**

Señor(a):

**Archivo General De La Nación**

La comunicación AGN-1-2023-05101, clasificada como denuncia si corresponde a esta denominación.

### AGN-1-2023-05101

**Asunto:**

RV: Urgente Medidas para el aseguramiento del patrimonio documental Libros de Antiguo Sistema que son de consulta diaria

**Remitente:**

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

**Destinatarios:**

Contacto AGN (contacto@archivogeneral.gov.co) Proc. Del. Vigilancia Preventiva Funcion Publica (funcionpublica@procuraduria.gov.co) procurador@procuraduria.gov.co (procurador@procuraduria.gov.co)

**Con copia a:**

**Fecha de Recibido:**

04/05/2023 02:51:21 PM

Correo Peticionario: ASRIPCOL SNR(asripcol@Supernotariado.gov.co)

De (Remitente): SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO (asripcol@supernotariado.gov.co)

Enviado el: 4/05/2023 2:51:21 p. m.

Para: contacto@archivogeneral.gov.co

Asunto: RV: Urgente Medidas para el aseguramiento del patrimonio documental Libros de Antiguo Sistema que son de consulta diaria

Favor imprimir a doble cara

Por otro lado, frente a las quejas se identifica lo siguiente;

## QUEJAS

La comunicación AGN-1-2023-0960, catalogada como queja corresponde a una solicitud de certificación contractual.

26/1/23, 15:34 **AGN-1-2023-00960**

Correo: Contacto AGN - Outlook

### Certificaciones Contractuales

Sindy Parra <lore-0403@hotmail.com>

Jue 26/01/2023 12:24 PM

Para: Contacto AGN <contacto@archivogeneral.gov.co>

Cordial saludo,

Solicito su amable colaboración expidiendo certificaciones de los contratos 076-2014, 139-2015, 119-2016 y 259-2018 con funciones, a nombre de Sindy Lorena Parra Cabrera.

Estas las solicito cada una de manera independiente con el fin de presentarme a concurso dentro del aplicativo SIMO de la Comisión Nacional del Servicio Civil, y el requisito es cargarlas de manera independiente.

Agradezco su amable colaboración y quedo atenta a su pronta respuesta.

Feliz día.

Cordialemnte,

**Sindy Lorena Parra Cabrera.**

La comunicación AGN-1-2023-1425, clasificada como queja corresponde a una Acción de Tutela

**AGN-1-2023-01425**

**Asunto:**

**RV: NOTIFICACIÓN ADMISIÓN TUTELA - 05001-31-03-002-2023-00057-00**

**Remitente:**

**BEATRIZ ELENA GUTIERREZ CORREA**

**Destinatarios:**

(contacto@archivogeneral.gov.co)

**Con copia a:**

**Fecha de Recibido:**

07/02/2023 01:10:01 PM

Correo Peticionario: Diana Del Pilar Paez

Paez(diana.paez@archivogeneral.gov.co)

De (Remitente): BEATRIZ ELENA GUTIERREZ CORREA

(ccto02me@cendoj.ramajudicial.gov.co)

Enviado el: 7/02/2023 1:10:01 p. m.

Para: contacto@archivogeneral.gov.co

Asunto: RV: NOTIFICACIÓN ADMISIÓN TUTELA -

05001-31-03-002-2023-00057-00

Favor imprimir a doble cara

La comunicación AGN-1-2023-1981, clasificada como queja sí corresponde a una queja por certificado contractual.



Ventanilla Única Virtual

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

<b>Fecha de Radicación:</b>	21/02/2023 06:43:10 p. m.
<b>Tipo de Solicitud:</b>	Quejas
<b>Tipo de Identificación:</b>	Cédula de Ciudadanía
<b>Número de Documento</b>	1010207715
<b>Nombre</b>	Sindy
<b>Apellido</b>	Parra
<b>Departamento</b>	Bogotá D.C.
<b>Ciudad</b>	Bogotá D.C.
<b>Dirección</b>	Calle 56 sur No. 86f-30

La comunicación AGN-1-2023-03124, clasificada como queja corresponde a una Acción de Tutela

AGN-1-2023-03124

**Asunto:**

RV: URGENTE AUTO VINCULA TUTELA 2023-174

**Remitente:**

SANDRA PATRICIA PERDOMO GALINDO

**Destinatarios:**

(contacto@archivogeneral.gov.co)

**Con copia a:**

**Fecha de Recibido:**

21/03/2023 08:38:45 AM

Correo Peticionario: Juzgado 02 Familia - Bogotá - Bogotá D.C.  
(flia02bt@cendoj.ramajudicial.gov.co)

De (Remitente): SANDRA PATRICIA PERDOMO GALINDO  
(flia02bt@cendoj.ramajudicial.gov.co)

Enviado el: 21/03/2023 8:38:45 a. m.

Para: contacto@archivogeneral.gov.co

Asunto: RV: URGENTE AUTO VINCULA TUTELA 2023-174

La comunicación AGN-1-2023-4064, Sí corresponde a una queja.



Ventanilla Única Virtual

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

**Fecha de Radicación:** 11/04/2023 07:11:47 p. m.

**Tipo de Solicitud:**

**Tipo de Identificación:** Cédula de Ciudadanía

**Número de Documento** 8506572

**Nombre** CESA

**Apellido** LUGO

**Departamento** Atlántico

**Ciudad** Barranquilla

La comunicación AGN-1-2023-4566, clasificada como queja corresponde a un Fallo de Tutela

**AGN-1-2023-04566**

**Asunto:**

RV: SOLICITUD EN CUMPLIMIENTO A FALLO\_JOSE ISAAC AFANADOR

**Remitente:**

MARCELA LARA TORO

**Destinatarios:**

contacto@archivogeneral.gov.co (contacto@archivogeneral.gov.co) Gineth  
Alexandra López Pinzón (gineth.lopez@migracioncolombia.gov.co) Jose Isaac  
Afanador Camacho (jose.afanador@migracioncolombia.gov.co)

**Con copia a:**

**Fecha de Recibido:**

21/04/2023 01:46:38 PM

Correo Peticionario: Marcela Lara Toro(marcela.lara@migracioncolombia.gov.co)

De (Remitente): MARCELA LARA TORO

(marcela.lara@migracioncolombia.gov.co)

Enviado el: 21/04/2023 1:46:38 p. m.

Para: contacto@archivogeneral.gov.co

Asunto: RV: SOLICITUD EN CUMPLIMIENTO A FALLO\_JOSE ISAAC  
AFANADOR

La comunicación AGN-1-2023- 05003, clasificada como queja corresponde a una notificación procesal.

AGN-1-2023-05003

**Asunto:**

Proceso 2017-00410 Notificación Estado No 28 Auto Rechaza Reposición y Apelación

**Remitente:**

JUZGADO 08 ADMINISTRATIVO CALDAS MANIZALES

**Destinatarios:**

fmaabogados@gmail.com (fmaabogados@gmail.com)  
jorgehernanhoyosdelalba@gmail.com (jorgehernanhoyosdelalba@gmail.com)  
cgomezd@procuraduria.gov.co (cgomezd@procuraduria.gov.co)  
gilberto.rios@manizales.gov.co (gilberto.rios@manizales.gov.co)  
NOTIFICACIONES JUDICIALES ICTM (notificacionesjudiciales@ctm.gov.co)  
NOTIFICACIONESJUDICIALES@ARCHIVOGENERAL.GOV.CO  
(NOTIFICACIONESJUDICIALES@ARCHIVOGENERAL.GOV.CO)  
contacto@archivogeneral.gov.co (contacto@archivogeneral.gov.co)  
notificaciones@manizales.gov.co (notificaciones@manizales.gov.co)  
cduque@defensoria.edu.co (cduque@defensoria.edu.co)  
diana.paez@archivogeneral.gov.co (diana.paez@archivogeneral.gov.co)

La comunicación AGN-1-2023-5745, clasificada como queja corresponde a una notificación procesal.

AGN-1-2023-05745

**Asunto:**

Mensaje de datos Notificación Auto Resuelve Consulta Rad. 2017-00410-02

**Remitente:**

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE CALDAS

**Destinatarios:**

procjudadm28@procuraduria.gov.co (procjudadm28@procuraduria.gov.co)  
procesosnacionales@defensajuridica.gov.co  
(procesosnacionales@defensajuridica.gov.co) fmaabogados@gmail.com  
(fmaabogados@gmail.com) jorgehernanhoyosdelalma@gmail.com  
(jorgehernanhoyosdelalma@gmail.com) gilberto.rios@manizales.gov.co  
(gilberto.rios@manizales.gov.co)  
NOTIFICACIONESJUDICIALES@ARCHIVOGENERAL.GOV.CO  
(NOTIFICACIONESJUDICIALES@ARCHIVOGENERAL.GOV.CO)  
contacto@archivogeneral.gov.co (contacto@archivogeneral.gov.co)  
notificaciones@manizales.gov.co (notificaciones@manizales.gov.co)  
cduque@defensoria.edu.co (cduque@defensoria.edu.co)  
diana.paez@archivogeneral.gov.co (diana.paez@archivogeneral.gov.co)  
notificacionesjudiciales@ctm.gov.co (notificacionesjudiciales@ctm.gov.co)  
Jazmin Gomez Agudelo (caldas@defensoria.gov.co)

La comunicación AGN-1-2023-5794, clasificada como queja corresponde a una notificación procesal de una tutela.

AGN-1-2023-05794

**Asunto:**

NOTIFICO AUTO OBEDECE TRIBUNAL TUT 152383109001 2023 00016 00

**Remitente:**

MARIA DEL PILAR PINZON C

**Destinatarios:**

notjudicial@fiduprevisora.com (notjudicial@fiduprevisora.com) Servicio al Ciudadano (servicioalciudadano@cisa.gov.co) serviciointegral@cisa.gov.co (serviciointegral@cisa.gov.co) francyjuris26@gmail.com (francyjuris26@gmail.com) contacto@archivogeneral.gov.co (contacto@archivogeneral.gov.co)

**Con copia a:**

**Fecha de Recibido:**

19/05/2023 09:40:35 AM

Correo Peticionario: Juzgado 01 Penal Circuito Funcion Conocimiento - Boyacá - Duitama(j01pctocduitama@cendoj.ramajudicial.gov.co)  
De (Remitente): MARIA DEL PILAR PINZON C (j01pctocduitama@cendoj.ramajudicial.gov.co)  
Enviado el: 19/05/2023 9:40:35 a. m.  
Para: contacto@archivogeneral.gov.co  
Asunto: NOTIFICO AUTO OBEDECE TRIBUNAL TUT 152383109001 2023 00016 00

De la muestra aleatoria correspondiente a ocho (8) denuncias y nueve (9) quejas, se concluye que, al ingresar las comunicaciones, la clasificación que se realiza no corresponde al tipo de petición.

Encontramos en esta muestra aleatoria que de las ocho (8) denuncias tres (3) si corresponden a esta denominación y de las nueve (9) quejas solamente dos (2) efectivamente son quejas.

Lo anterior evidencia debilidades en el protocolo de clasificación en las comunicaciones que ingresan al Archivo General.

Sin embargo, al revisar la trazabilidad de estas comunicaciones se verificó que todas fueron atendidas y respondidas dentro de los términos legales por las áreas correspondientes.

## TIEMPO DE RESPUESTA

Los tiempos de respuesta a las PQRSD los establece la Resolución No. 369 de 2019, "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado".

De acuerdo con la información suministrada por el Grupo de Servicio al Ciudadano, el promedio de respuesta durante el segundo semestre de 2023 fue de 13 días promedio.

En comparación con el mismo periodo del año 2022, y tomando como referencia doce (12) dependencias que tramitan más solicitudes; se destaca una disminución en el tiempo de respuesta pasando de un promedio de 20 a 13 días en 2023.

## COMUNICACIONES PENDIENTES A 30 DE DICIEMBRE DE 2023

Relacionando el punto anterior encontramos atraso en respuesta a comunicaciones que exceden los tiempos establecidos legalmente.

La tabla 5 evidencia las dependencias y el número de comunicaciones con el total de días de atraso en emitir respuesta a los ciudadanos.

COMUNICACIONES VENCIDAS A DICIEMBRE 31 DE 2023

DEPÉNDENCIA	VENCIDAS	PENDIENTES
Dirección General	0	0
Oficina Asesora de Planeación	0	2
Oficina Asesora Jurídica	114	121
Oficina de Control Interno	0	0
Secretaría General	2	0
Grupo de Archivo y Gestión Documental	0	1
Grupo de Gestión Financiera	4	22
Grupo de talento Humano	8	10
Grupo de Tecnologías de la Información	1	2
Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano	0	22
Grupo de Servicios Administrativos	3	7
Subdirección de Archivos de Entidades Liquidadas	266	160
Subdirección de Política y Normatividad archivística	1	63
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental	11	17
Grupo de Conservación y Restauración	0	0
Grupo de Investigación y Difusión	14	32
Grupo de Organización y Reprografía	4	1
Subdirección de Transformación Digital e Innovación Archivística	0	7
Subdirección del Sistema Nacional de Archivos	3	52
Subdirección de Mercadeo y Operación de Servicios Archivísticos	6	15
Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control	92	151
<b>TOTAL</b>	<b>529</b>	<b>686</b>

Información GSC (Tabla 5)

Como se observa en la tabla 5, con corte a 31 de diciembre de 2023, la dependencia con más comunicaciones acumuladas sin responder es la Subdirección de Archivos de Entidades Liquidadas (SEL) con un total de 266 correspondientes al DAS, estos atrasos oscilan entre 1 y 64 días por comunicación. En comparación con el periodo anterior se nota una reducción en el atraso de las comunicaciones.

## TUTELAS

En este periodo analizado, se incrementó el número de tutelas por solicitud de información, discriminadas así:

Entidad	Número de Tutelas
DAS en liquidación	31
Archivo General de la Nación	23
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>

Información GSC (Tabla 6)

Se observa en la tabla 6, la discriminación de tutelas, las cuales, en su mayor proporción obedecen a solicitudes de información del extinto DAS y que como lo hemos señalado en anteriores informes, conllevan a una búsqueda de información, de orden manual e implica personal y tiempo adicional. En el caso de las tutelas generales interpuestas al Archivo General, estas se refieren a solicitudes de información sobre procesos adelantados en el marco de las funciones de Inspección, Vigilancia, Control; aspectos relacionados con información sobre tiempos de servicio y aspectos relacionados con el suministro de información patrimonial e histórica, entre otros.

Al revisar y comparar la información suministrada a la Oficina de Control Interno, se evidencia un incremento frente al periodo anterior, de cuarenta y seis (46) tutelas interpuestas entre enero y junio del 2023, frente a cincuenta y cuatro (54) tutelas reportadas para el segundo semestre.

Al respecto, es importante señalar que la respuesta oportuna por parte de la Oficina Asesora Jurídica a todas las tutelas ha evitado que se materialicen riesgos por desacato.

## **5. CONCLUSIONES:**

Durante el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2023 se redujo el número de comunicaciones atendidas fuera de términos, destacándose el esfuerzo de la subdirección de Entidades Liquidadas por bajar los tiempos de respuesta y el número de PQRSD vencidas.

Nuevamente la Oficina de Control Interno reitera y recomienda realizar una sensibilización y solucionar el tema de personal para detener la acumulación y retraso de respuestas, y así evitar situaciones de orden jurídico o sancionatorio.

Los canales de información virtuales, incluyendo redes sociales, han sido un gran apoyo para que los ciudadanos tengan un contacto más directo y cercano con la entidad.

El Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano, ha cumplido con las actividades que tiene bajo su cargo, presentando los informes trimestrales dentro de las fechas establecidas y colaborando con la información cuando se le solicita.

**JUAN MANUEL MANRIQUE RAMÍREZ**

Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: N/A

Copia: Proyectó: Carlos Alberto Caldas Zárate – Técnico Oficina de Control Interno

Revisó: Juan Manuel Manrique Ramírez – Jefe Oficina de Control Interno

Archivado en: 130.19.05 Informes de Evaluación y Seguimiento