

**CIUDAD Y FECHA:** Bogotá, 24 de enero de 2020

**1. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME:** Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD

**2. OBJETO DEL INFORME:**

El siguiente documento corresponde al informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Archivo General de la Nación durante el periodo comprendido entre el 1º de octubre y el 31 de diciembre de 2019.

Lo anterior con el fin de poner en conocimiento de la ciudadanía la gestión realizada por la Entidad, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011, la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 0103 de 2015.

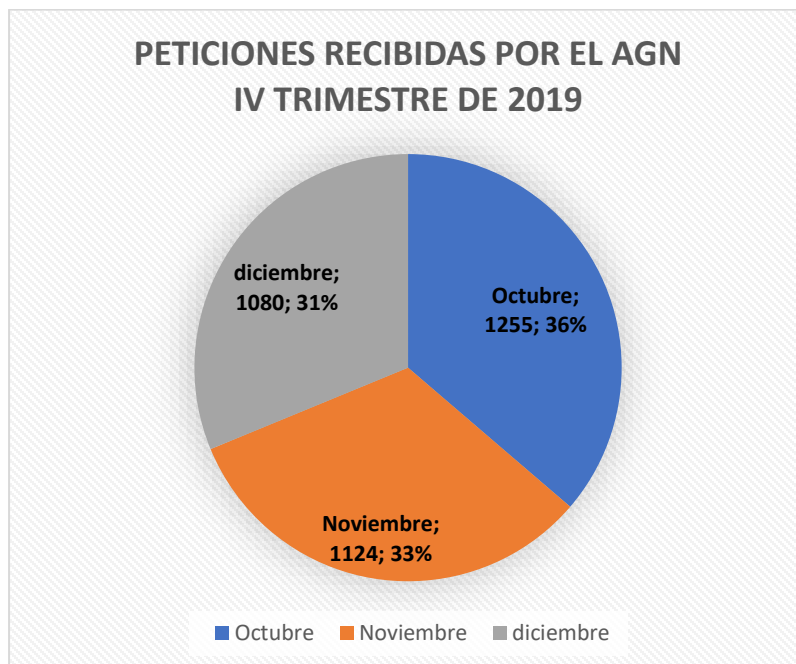
El AGN teniendo en cuenta la normativa vigente, los lineamientos para la Atención Integral del ciudadano y los procedimientos incorporados en cuanto al seguimiento y medición de la satisfacción de los usuarios, basado en los Derechos de Petición que interponen los ciudadanos basados en los siguientes ítems:

1. Solicitud de documentos o información
2. Consulta
3. Queja
4. Reclamo
5. Sugerencia
6. Denuncia (por actos de corrupción Internos / Externos)

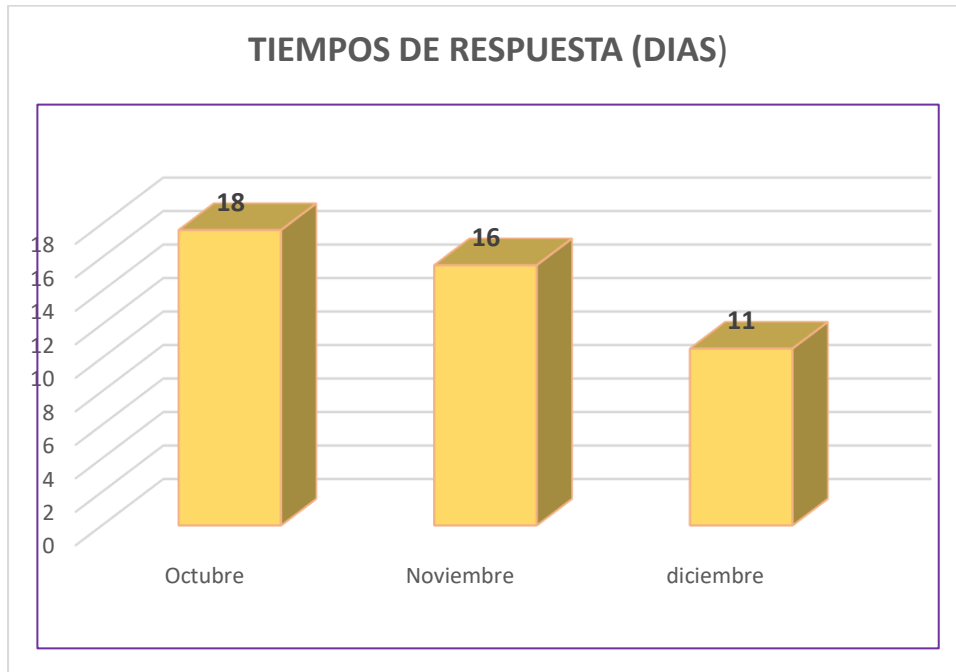
**3. RESUMEN:**

### **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

Durante el cuarto trimestre de 2019 fueron radicados a través de la Sede electrónica del Archivo General de la Nación un total de 3.459 requerimientos los cuales fueron recibidos de la siguiente manera: 1.255 en octubre, 1.124 en noviembre y 1.080 en diciembre.

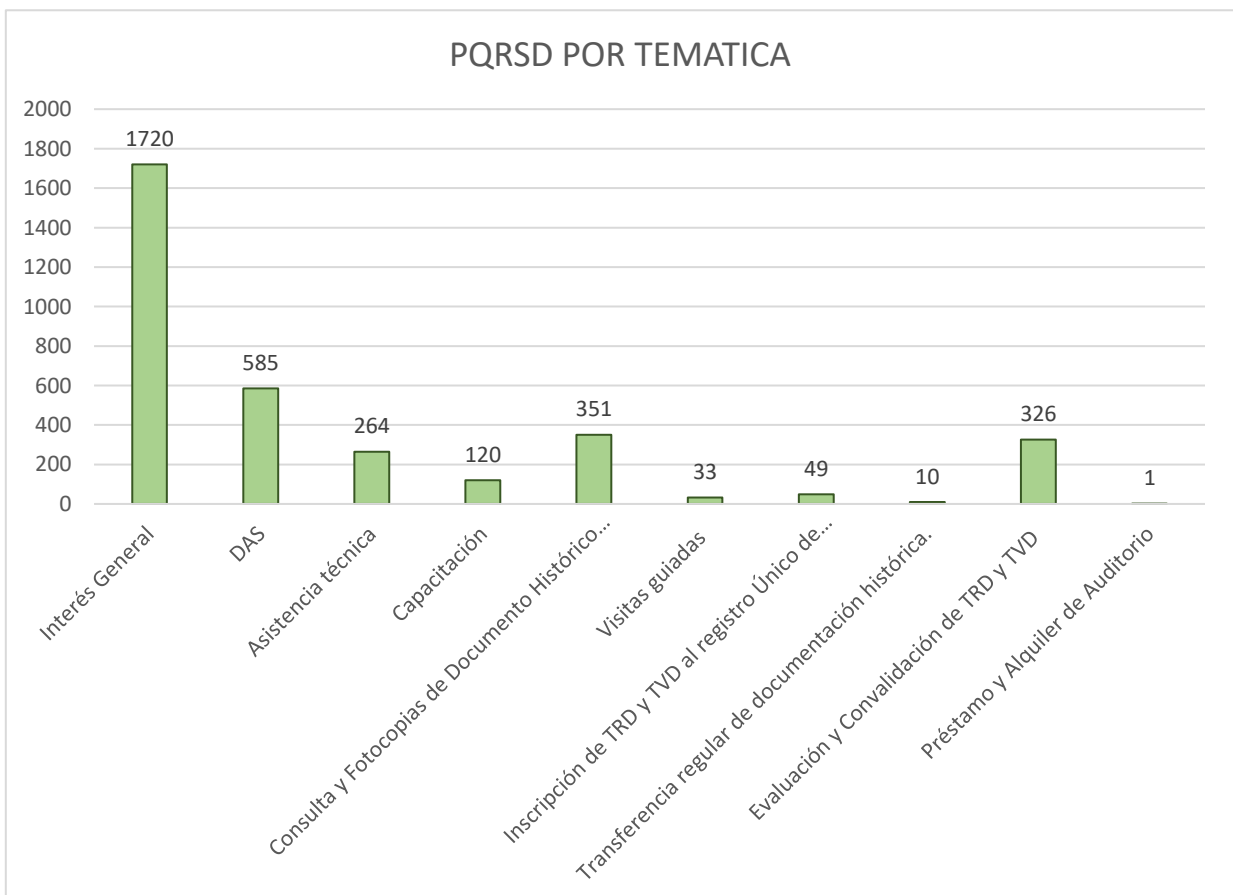


Se realiza un comparativo del promedio de días respuesta a las peticiones de los meses reportados.



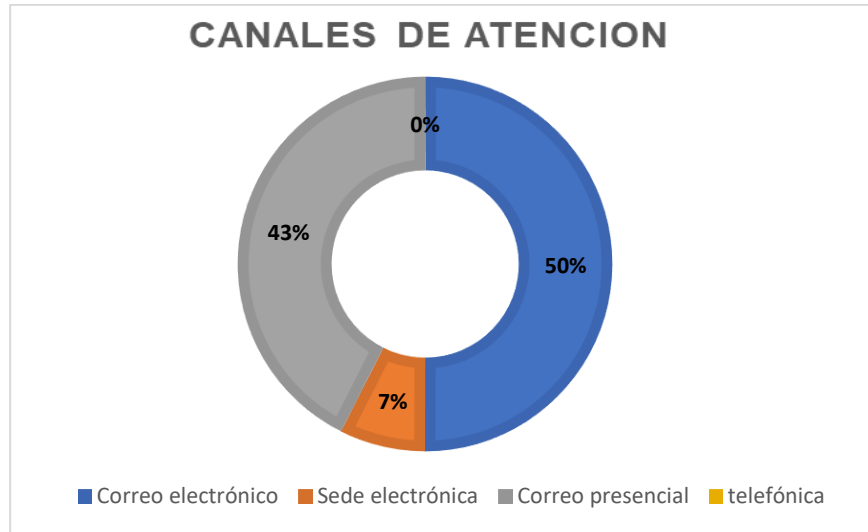
### PETICIONES Y MODALIDADES

Las peticiones formuladas a través de los diferentes canales de atención del Archivo general de la Nación son tramitadas de acuerdo con las modalidades y términos de la ley, de la siguiente manera:

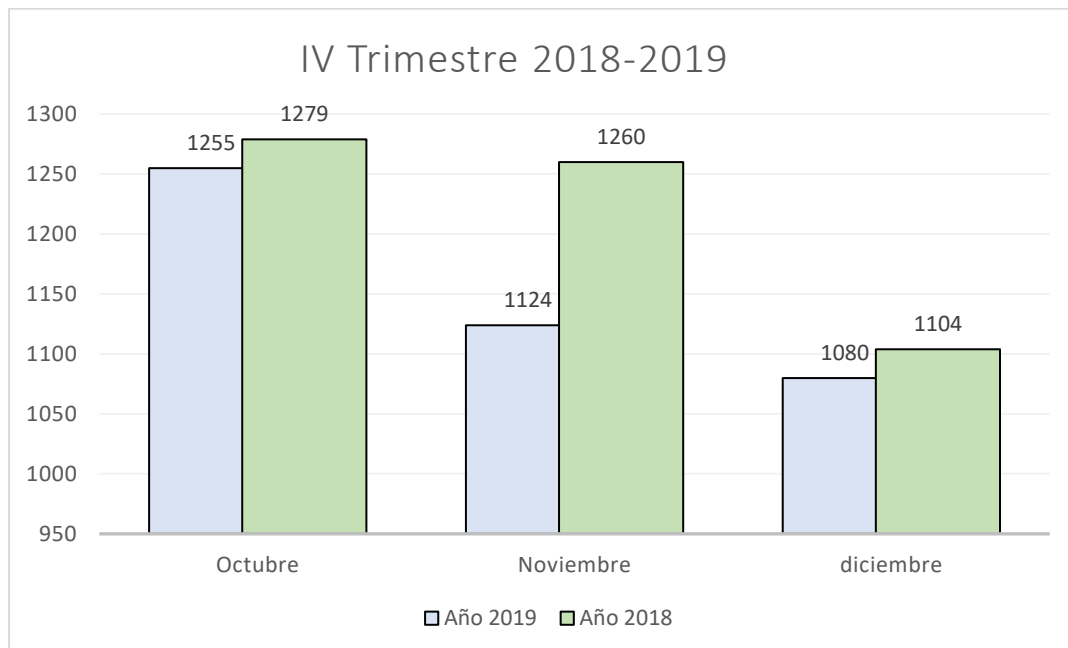


**CANALES DE ATENCION**

En el cuarto trimestre del 2019, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue a través del correo electrónico con 1689 radicados, seguido por el correo presencial con 1436, Sede Electrónica 249 y vía telefónica 1



**COMPARATIVO SOLICITUDES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (4TO TRIMESTRE 2018-2019)**



Se evidencia un aumento en las solicitudes con respecto al IV trimestre del año 2018 sobre el 2019, esto se debe los requerimientos dirigidos a las áreas misionales como es el caso del Grupo de Inspección y Vigilancia en el tema de Planes de Mejoramiento Archivístico -PMA y solicitud de visitas de Inspección, para el Grupo de Asistencia Técnica donde se reiteran las visitas a las entidades del territorio, para el Grupo de Investigación de Fondos Documentales Históricas predomina la solicitud de fotocopias de documentos históricos y protocolos notariales.

## TRASLADOS

La Oficina de Atención al Ciudadano dio traslado a las siguientes solicitudes:



Se atendieron 101 traslados durante el IV trimestre de 2019.

## QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2019 se presentaron 3 quejas, 6 denuncias y 1 felicitación.

Fecha	Radicado	DENUNCIA
3/10/2019	1-2019-11705	Presentación electrónica del Trámite Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
15/10/2019	1-2019-12126	DENUNCIA POR NO CUMPLIMIENTO LEY 1409 DE 2010 CONTRATO 014 DE 2019
15/10/2019	1-2019-12127	CONTRATOS REFERENCIA 659 DE 2019 POSIBLE DENUNCIA AL CONTRATO EN MENCION
18/10/2019	1-2019-12287	DENUNCIA IRREGULARIDADES DE ARCHIVO (DENUNCIA PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA CONTRATACIÓN EN GESTIÓN DOCUMENTAL Y EN LA ADMINISTRACIÓN DE LOS ARCHIVOS)
15/11/2019	1-2019-13375	DENUNCIA TERCER REQUERIMIENTO - SOLICITUD DE INTERVENCIÓN PRESENTADA POR LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MELGAR EMPUMELGAR E.S.P ANTE LA EMPRESA CAUDALES DE COLOMBIA S.A.S E.S.P A EFECTOS DE DAR
21/11/2019	1-2019-13604	REMISION COPIA DENUNCIA ENVIADA PERSONERIA MUNICIPAL DE TUNJA
<b>QUEJA</b>		
30/10/2019	1-2019-12719	F QUEJA FORMAL CONTRATOS DE PRESTACION DE SERVICIOS MINAMBIENTE
22/11/2019	1-2019-13611	@ REMISION QUEJA REFERENTE A IDONIEDAD DEL CARGO ARCHIVISTICO
27/11/2019	1-2019-13807	F REF CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES NO 041 DE 2019
<b>FELICITACIONES</b>		
31/10/2019	1-2019-12761	@ RESPUESTA DE COMUNICACION 2-2019-14859 GATA 1-2019-12583

El buzón de sugerencias no se recibió comunicación alguna durante este trimestre reportado.

## 4. CONCLUSIONES:

El AGN recibió durante el periodo octubre-diciembre de 2019 un total de 3.459 solicitudes a través de los diferentes medios con que cuenta la Entidad, siendo el más

utilizado el correo electrónico. Dentro de los temas de mayor interés se encuentran los de interés general seguidos de DAS.

**Datos de la Entidad:**

Nombre: ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN  
Dirección: Cra. 6 No. 6-91  
Teléfono: 3282888  
Correo Electrónico: contacto@archivogeneral.gov.co

**Datos de Contacto:**

Nombre: Jeimmy L. Betancourt Lancheros  
Dirección: Cra. 6 No. 6-91  
Teléfono: 3282888 ext. 321  
Correo Electrónico: jeimmy.betancourt@archivogeneral.gov.co

**ELABORADO POR:**

Wilgen Romero -Técnico Administrativo 15 de la Secretaría General  
Jeimmy L. Betancourt Lancheros -Prof. Especializado Grado 15 de la Secretaría General