

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, 14 de julio de 2020

1. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME: Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones -PQRSDF

2. OBJETO DEL INFORME:

El siguiente documento corresponde al informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por las dependencias del Archivo General de la Nación durante el periodo comprendido entre el 1º de abril y el 30 de junio de 2020.

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:

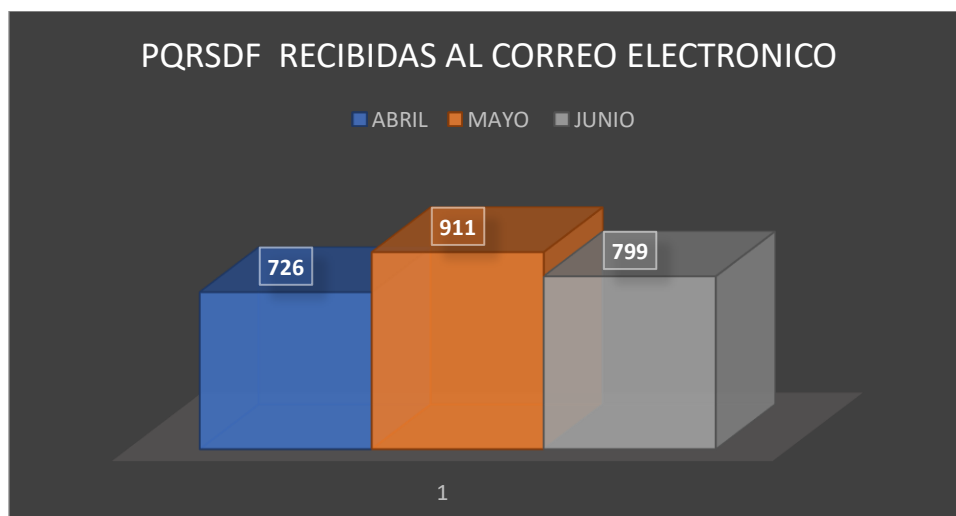
1. Solicitud de documentos o información
2. Consulta
3. Queja
4. Reclamo
5. Sugerencia
6. Denuncia (por actos de corrupción Internos / Externos)
7. Felicitaciones

3. RESUMEN:

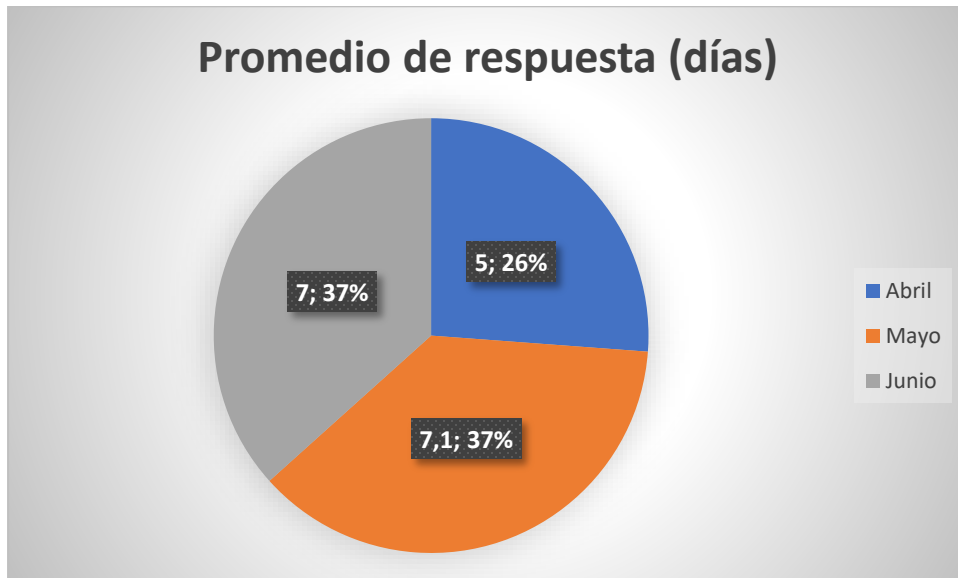
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

CORREO ELECTRÓNICO

Durante el periodo comprendido entre el 1ero de abril y el 30 de junio de 2020 se gestionaron a través del correo electrónico contacto@archivogeneral.gov.co un total de 2.436 Comunicaciones Oficiales.

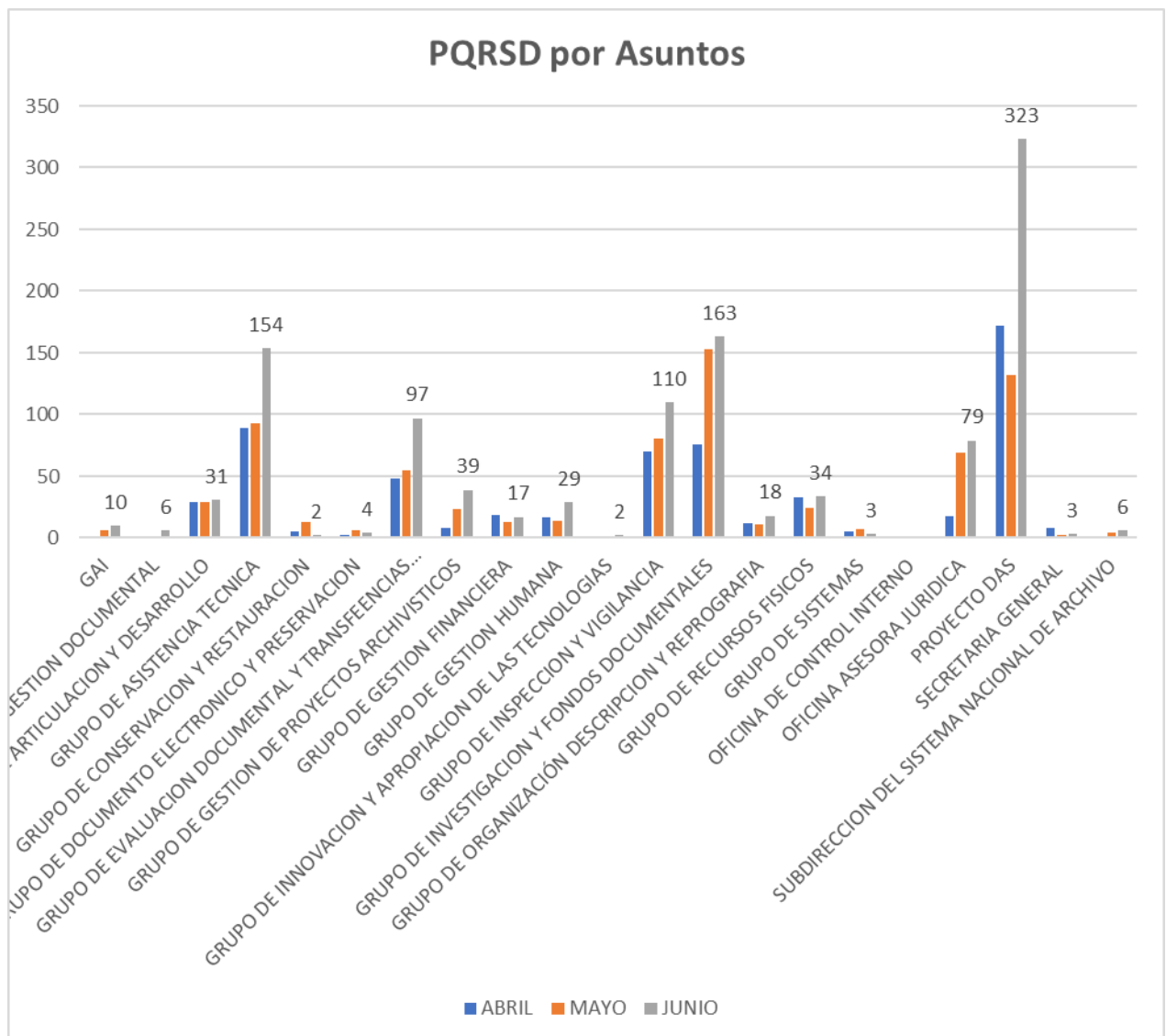


Los días de respuesta a las comunicaciones se realizan teniendo en cuenta los tiempos contemplados en la Resolución 369 de 2019



PETICIONES Y MODALIDADES

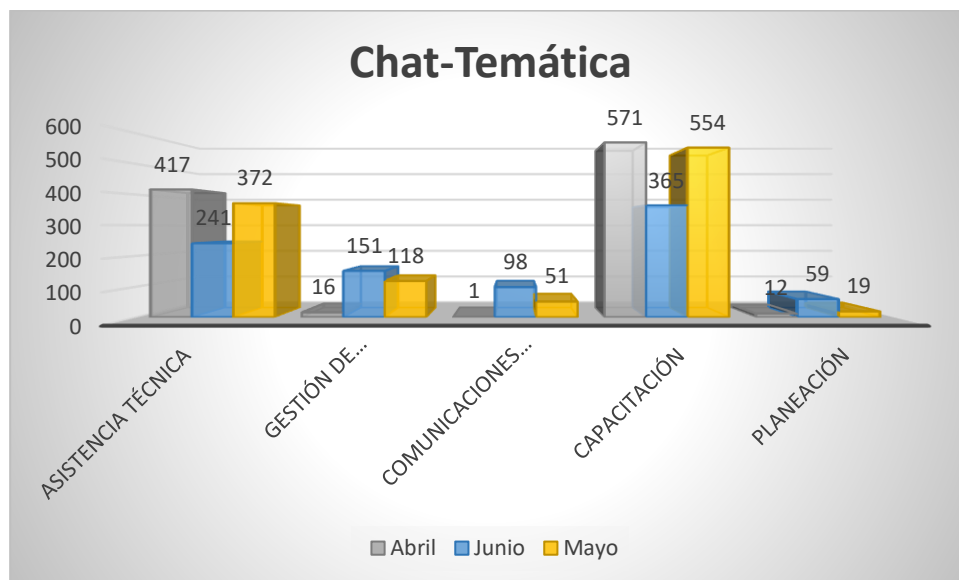
Las peticiones formuladas a través de los diferentes canales de atención del Archivo general de la Nación son tramitadas de acuerdo con las modalidades y términos de la ley, de la siguiente manera:



Se debe aclarar del total de las PQRSDf gestionadas en los meses del informe, se responden 240 en abril, 246 en mayo y 118 en junio, las demás corresponden a las allegadas en otros meses. Debido a la Emergencia Sanitaria generada por el COVID 19 no se presentaron solicitudes presenciales.

CHAT

Este servicio inició en el mes de marzo de 2020 y fué implementado para que los usuarios hagan sus consultas por medio de la página web teniendo en cuenta la temática asociada al AGN. Se encuentran registrados para su atención 9 servidores públicos del Grupo de Asistencia Técnica, 3 de Capacitación, 2 de Proyectos, 1 para Comunicaciones Oficiales y 1 para Planeación.



Se atendieron 3.045 chat, con la temática relacionada en el gráfico. La mayor cantidad de consultas tienen como referente el tema de capacitación con 1.660, seguido de Asistencia Técnica con 1.330, Proyectos con 286, Comunicaciones Oficiales 151 y Planeación con 91 consultas. El mes de abril contó con 1017 consultas, en mayo se registraron 1.114 y en junio 914.

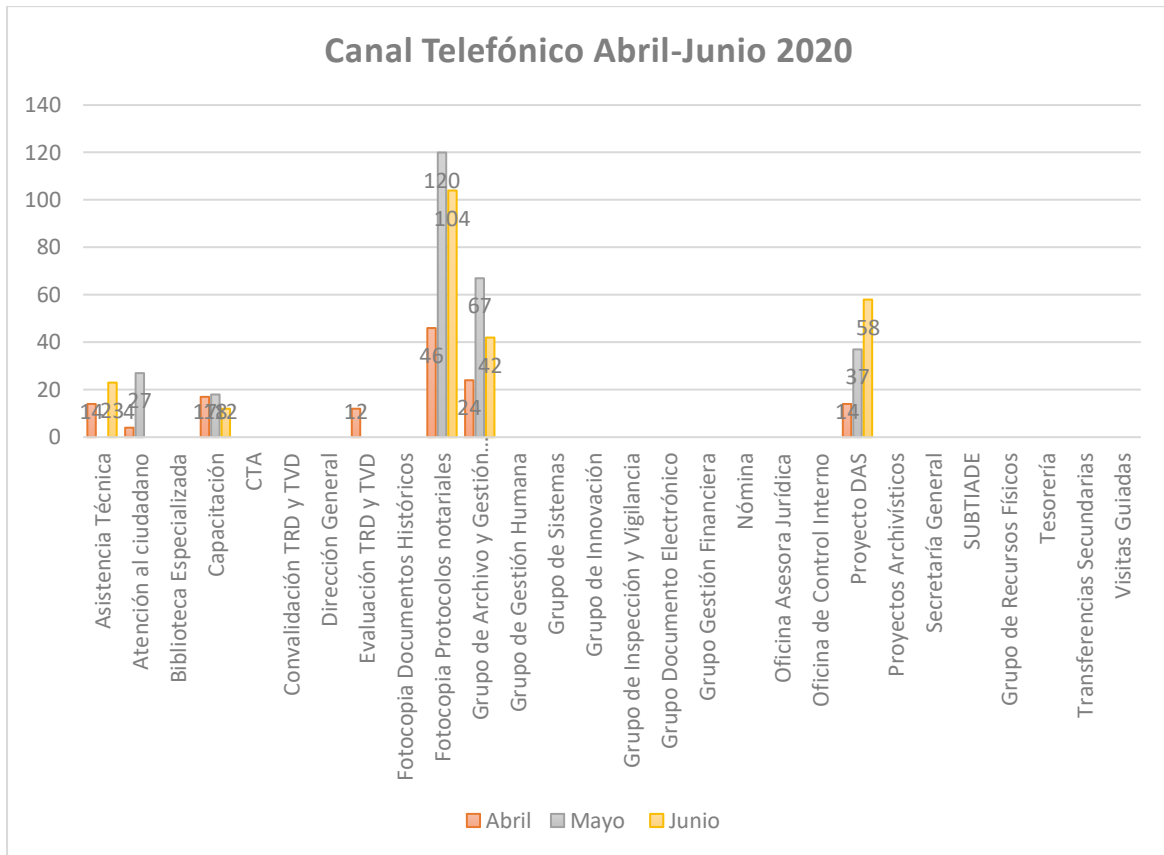
A pesar de la acogida de este canal de comunicación y de la disposición de los funcionarios y contratistas que lo operan, se observa un total de 376 conversaciones que no fueron atendidas o que se perdieron. El tiempo promedio de duración de las conversaciones es de 15 minutos.

CANAL TELEFÓNICO

En el mes de abril se recibieron 131 llamadas que ingresaron al conmutador de la Entidad. Las fotocopias de protocolos notariales lideran las solicitudes realizadas por los ciudadanos, seguido de consultas relacionadas con radicados de comunicaciones oficiales del Grupo de Archivo y Gestión Documental, los temas de Asistencia Técnica y por último lo relacionado con el Proyecto DAS.

Para el mes de mayo de 2020, se reciben 269 llamadas, lidera el tema la solicitud de fotocopias de Protocolos Notariales con 120 llamadas siendo el asunto más relevante para los ciudadanos, seguido de la consulta de los radicados por parte del Grupo de Archivo y Gestión Documental, Proyecto DAS, Atención al Ciudadano y por último la Capacitación.

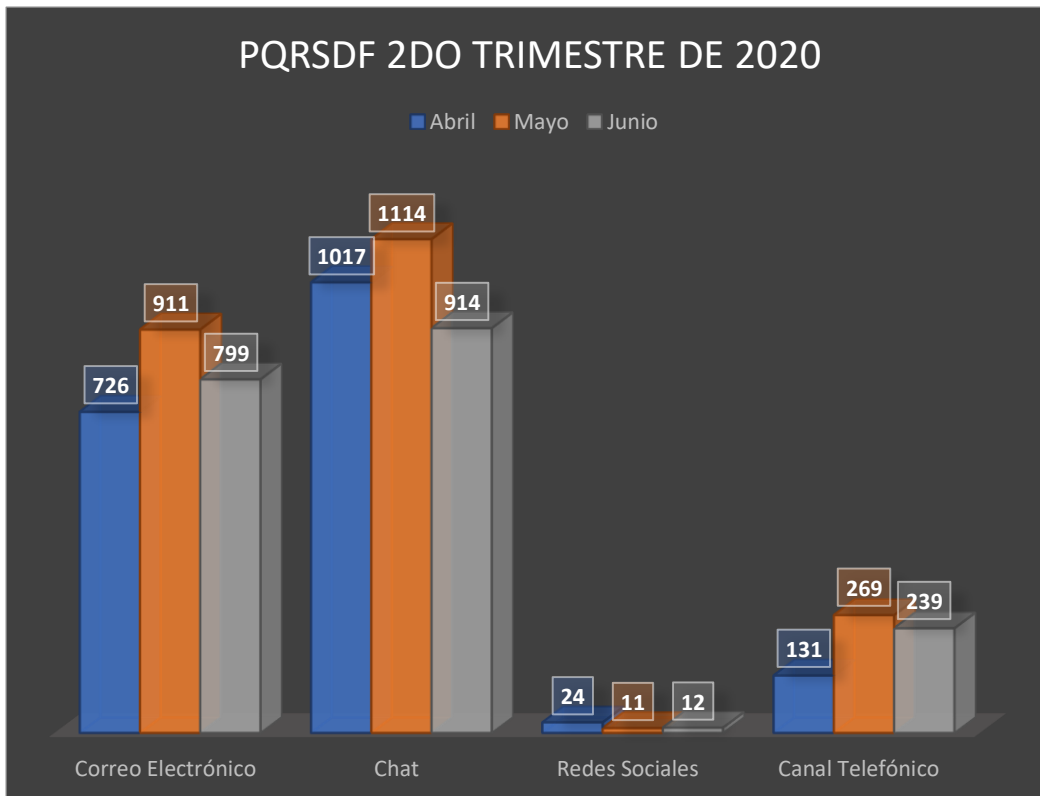
Para junio se relaciona 239 llamadas telefónicas, se posiciona en primer lugar (como en meses anteriores) las fotocopias de protocolos notariales, seguido de Proyecto DAS, Grupo de Archivo y Gestión Documental, Asistencia Técnica y Capacitación, comportamiento muy similar al de los meses anteriormente relacionados.



REDES SOCIALES

A Través de Facebook, Instagram y Twitter se respondieron 47 mensajes de los más frecuentes que se realizan por parte de los ciudadanos a través de las redes sociales.

A continuación, se realiza un consolidado de las PQRSDF recibidas durante el periodo por los canales de comunicación que tiene el AGN.



TRASLADOS

La Oficina de Atención al Ciudadano dio traslado a las siguientes solicitudes durante el segundo trimestre de 2020:



Durante el trimestre se tramitaron 72 traslados, siendo el común denominador la solicitud de certificaciones de servicio militar, certificaciones del sector salud, bonos pensionales, información relacionada con pensión, historias clínicas, solicitud de antecedentes, de información, de documentos, entre otras. Estas comunicaciones son tramitadas por un funcionario de Atención al Ciudadano.

QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Durante el trimestre abril-junio de 2020 se recibieron 6 denuncias y un reclamo, los cuales se relacionan a continuación:

ABRIL		
DENUNCIA		
1-2020-02871	02/04/2020	CE DENUNCIA ARCHIVO MALTRATADO DETRIORADO
1-2020-03447	30/04/2020	CE DENUNCIA HALLAZGOS DOCUMENTACION
RECLAMO		
1-2020-02930	06/04/2020	CE ENVIO COMPROBANTE DE PAGO CON VALORES FUERA DE RECLAMACIONCODENSA RESPUESTA RADICADO 0262629183695419
MAYO		
DENUNCIA		
1-2020-03930	19/05/2020	CE DENUNCIA QUEJA ARCHIVO CENTRAL GOBERNACION DE CAUCA
JUNIO		
DENUNCIA		
1-2020-04495	08/06/2020	CE INFORMACION HECHOS DE DENUNCIA RESPUESTA RADICADO No. 2-2020-02260
1-2020-04690	12/06/2020	CE DENUNCIA SIJIN PROBLEMAS CUARENTENA
1-2020-04893	23/06/2020	CE DENUNCIAS RELACIONADO CON LOS ARCHIVOS DE LA SECRETARIA DE AMBIENTE DE VILLAVICENCIO

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

4. CONCLUSIONES:

El AGN recibió durante el periodo 1ero de abril a 30 de junio de 2020 un total de 6.167 PQRSDf a través de los diferentes canales de comunicación con que cuenta la Entidad, siendo el más utilizado el chat. Dentro de los temas de mayor interés se encuentran la solicitud de fotocopias de Protocolos Notariales, radicación de Comunicaciones Oficiales, solicitud de Certificaciones del Proyecto DAS, consultas de Asistencia Técnica y capacitación entre otros.

El Chat se convirtió en el medio de comunicación más utilizado por la ciudadanía para la solicitud de información, a pesar de que se presentó un pequeño número de conversaciones perdidas, se está tratando de mejorar el servicio.

Para una mejor Atención a la Ciudadanía, durante la emergencia sanitaria provocada por el COVID 19, se solicitó en el mes de abril al grupo de Sistemas adicionar las extensiones de los funcionarios de Atención al Ciudadano con el fin de que se atienda el conmutador junto con la Vigilancia y se puedan abarcar todas las llamadas de los usuarios que se comunican a la Entidad.

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:

Jeimmy L. Betancourt Lancheros -Prof. Especializado Grado 15 de la Secretaría General