

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, octubre 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 julio y el 30 de septiembre 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:

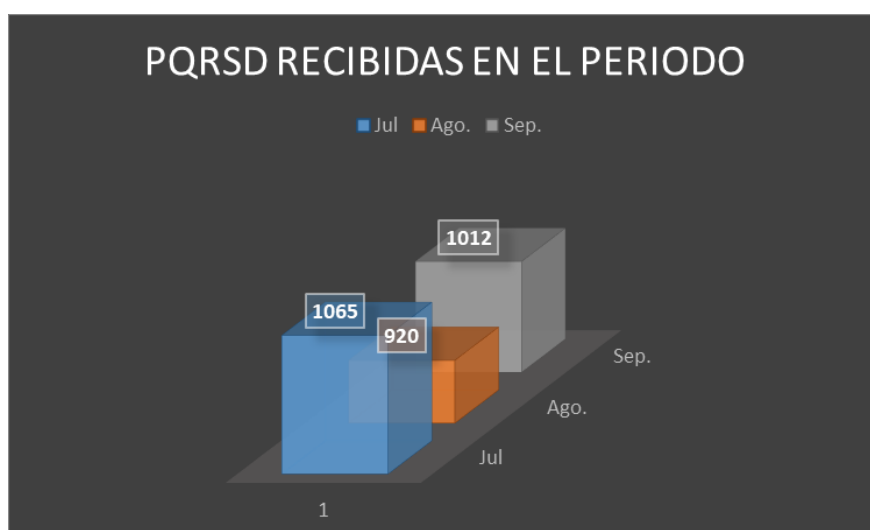
1. Solicitud de documentos o información
2. Consulta
3. Queja
4. Reclamo
5. Sugerencia
6. Denuncia (por actos de corrupción Internos / Externos)
7. Felicitaciones

3. RESUMEN:

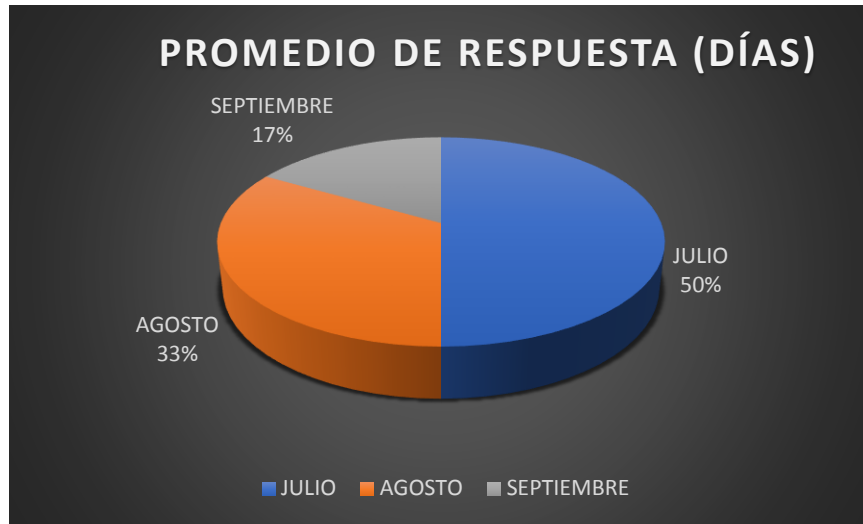
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

CORREO ELECTRÓNICO

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

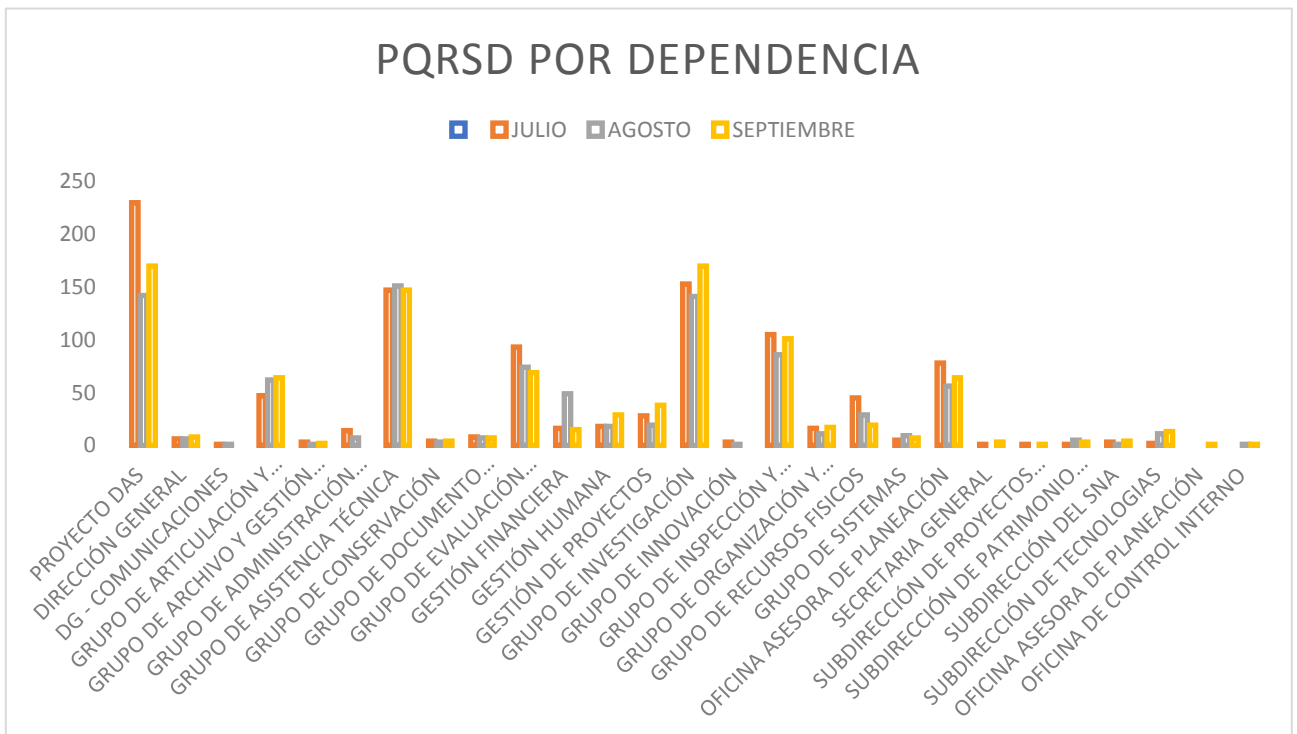


Los días de respuesta a las comunicaciones se realizan teniendo en cuenta los tiempos contemplados en la Resolución 369 de 2019, para el mes de julio se tiene un promedio de 15 días, 10 para agosto y 5 para septiembre.



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:

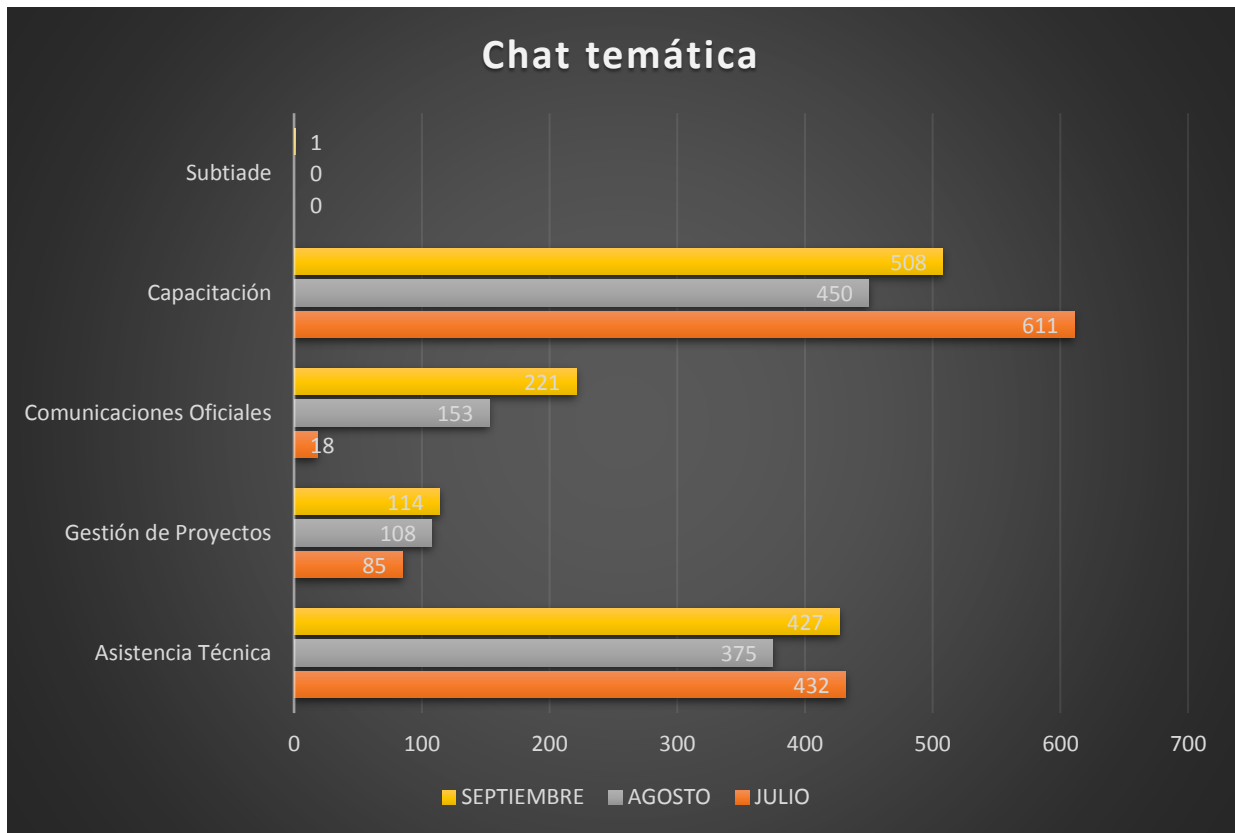


Debido a la Emergencia Sanitaria generada por el COVID 19 no se presentaron solicitudes presenciales.

PQRSD POR DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
PROYECTO DAS	230	142	170
DIRECCIÓN GENERAL	6	6	8
DG - COMUNICACIONES	1	1	0
GRUPO DE ARTICULACIÓN Y DESARROLLO DEL SNA	47	62	64
GRUPO DE ARCHIVO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	3	1	2
GRUPO DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL	14	7	0
GRUPO DE ASISTENCIA TÉCNICA	147	151	147
GRUPO DE CONSERVACIÓN	4	3	4
GRUPO DE DOCUMENTO ELECTRONICO	8	7	7
GRUPO DE EVALUACIÓN DOCUMENTAL Y TRANSFERENCIA	93	74	69
GESTIÓN FINANCIERA	16	49	15
GESTIÓN HUMANA	18	18	29
GESTIÓN DE PROYECTOS	28	19	38
GRUPO DE INVESTIGACIÓN	153	141	170
GRUPO DE INNOVACIÓN	3	1	0
GRUPO DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	105	86	101
GRUPO DE ORGANIZACIÓN Y DESCRIPCIÓN	16	11	17
GRUPO DE RECURSOS FISICOS	45	29	19
GRUPO DE SISTEMAS	5	9	7
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	78	56	64
SECRETARIA GENERAL	1	0	3
SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS ARCHIVISTICOS	1	0	1
SUBDIRECCIÓN DE PATRIMONIO DOCUMENTAL	1	5	3
SUBDIRECCIÓN DEL SNA	3	1	4
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGIAS	2	11	13
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	0	0	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	1	1

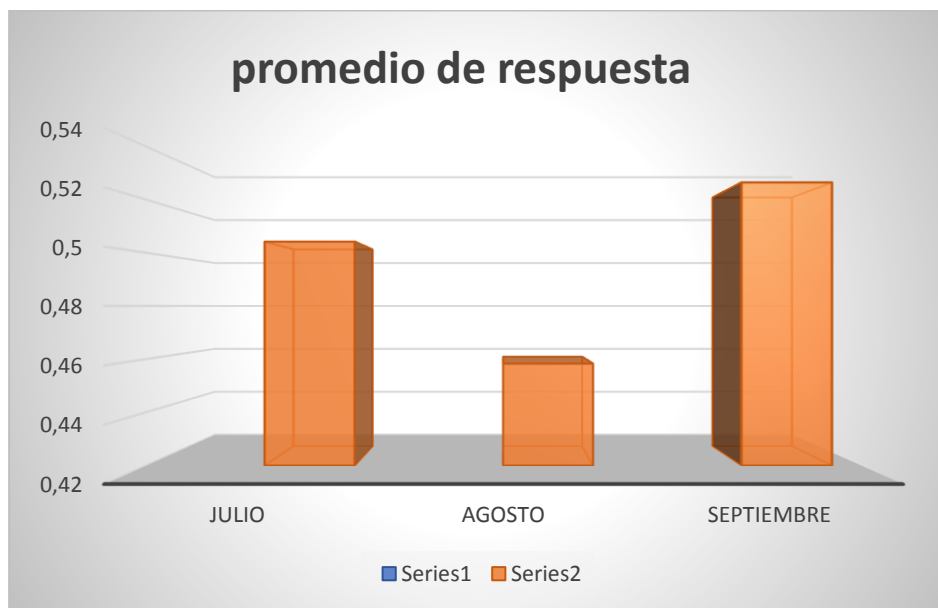
CHAT

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 y 1 para Comunicaciones Oficiales.

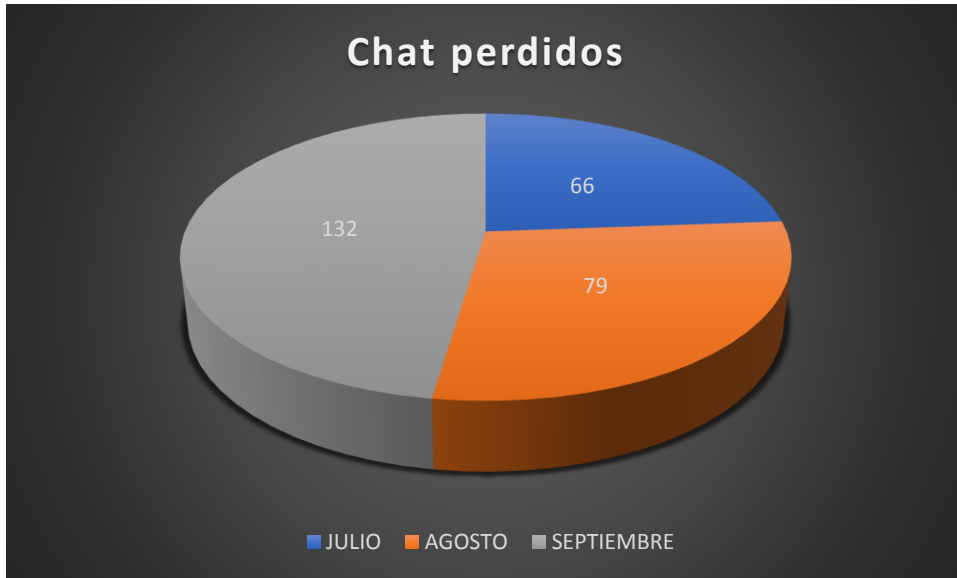


Se atendieron 3.503 chat, con la temática relacionada en el gráfico. La mayor cantidad de consultas tienen como referente el tema de capacitación con 1.569, seguido de Asistencia Técnica con 1.234, Comunicaciones Oficiales 392 y Gestión de Proyectos con 307. El mes de septiembre contó con 1.271 consultas, seguido de julio con 1.146 y agosto con 1.086.

Los tiempos de respuesta al chat se relacionan en la gráfica que se encuentra a continuación:



El mes de julio tuvo un tiempo de respuesta de 12:06 minutos, agosto reportó 11:00 y septiembre 12:38 minutos.



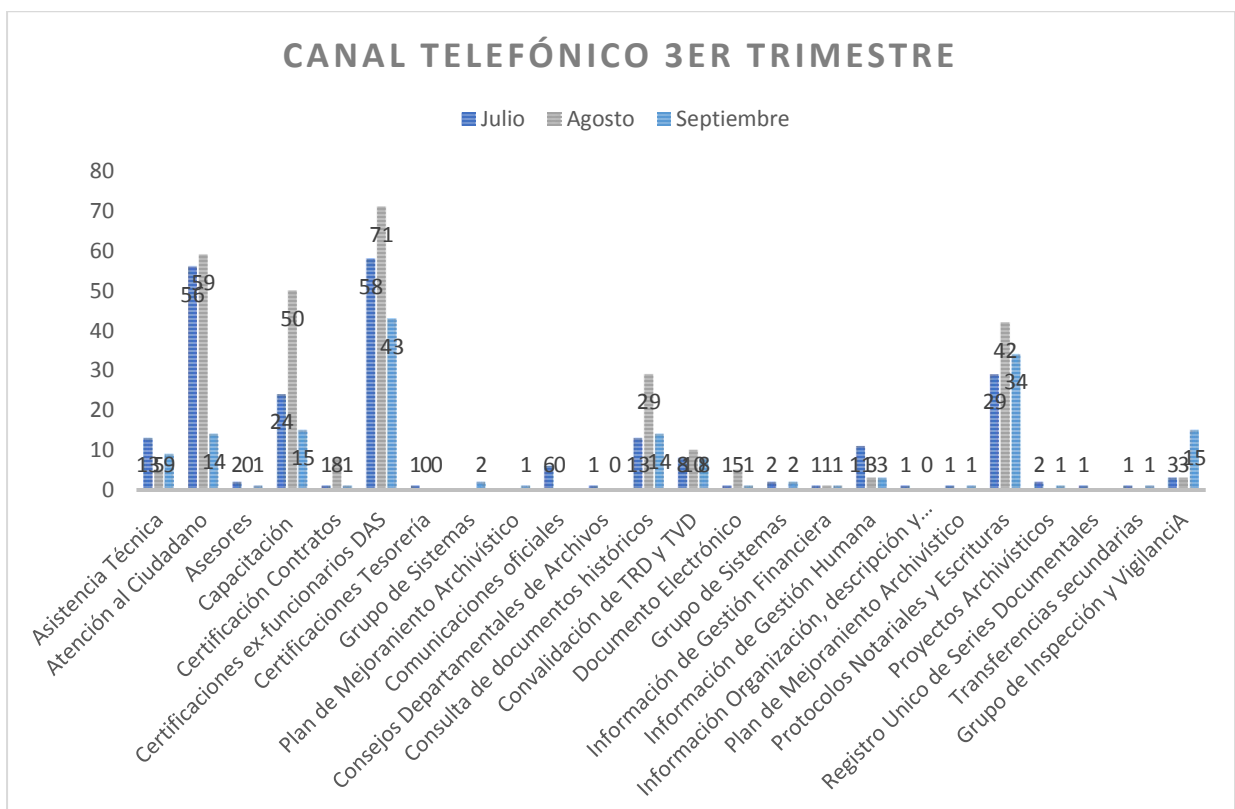
El mes en el cual se encuentran más chat perdidos fue septiembre con 132 que corresponde al 48% del total.

CANAL TELEFÓNICO

Para el mes de julio de 2020, se reciben 236 llamadas, lidera el tema la solicitud de certificaciones DAS con 58 solicitudes, seguido de Atención al Ciudadano con 56, Consulta y fotocopia de protocolos notariales con 29, capacitación con 24, consulta y fotocopia de documentos históricos y Asistencia Técnica con 13.

En el mes de agosto se relacionan 286 llamadas telefónicas, se posiciona en primer lugar Certificaciones de ex funcionarios del DAS con 71 solicitudes, Atención al Ciudadano con 59, Capacitación con 50, fotocopias de protocolos notariales con 42 llamadas.

En septiembre, se reciben 167 llamadas telefónicas siendo lo más solicitado para este mes las Certificaciones de ex funcionarios del DAS con 43 solicitudes, fotocopias de protocolos notariales 34, certificación contratos 15 y Atención al Ciudadano y consulta y fotocopia de documentos históricos con 14 llamadas.

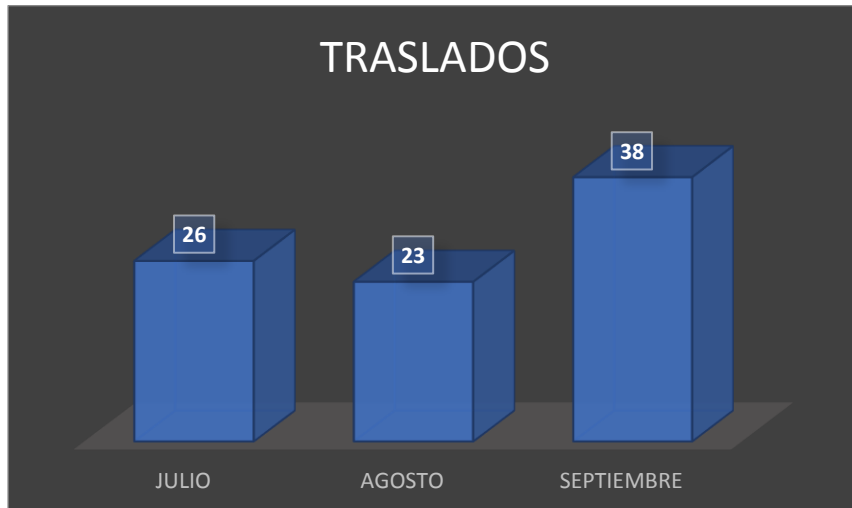


REDES SOCIALES

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

TRASLADOS

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



Durante el trimestre se tramitaron 87 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 julio-septiembre de 2020 se recibieron 10 reclamos. 8 denuncias y una sugerencia, los cuales se relacionan a continuación:

JULIO		
RECLAMOS		
1-2020-05297	1/07/2020	CE QUEJA AL INGRESO A LA PAGINA WEB CON EL FIN DE INGRESO DE LA HOJA DE VIDA
1-2020-05874	17/07/2020	CE CASO 221525 DAÑO COMPUTADOR DE ESCRITORIO COMPUMAX PLACA 2240210-13348 FECHA DE OCURRENCIA: 5 DE JUNIO DE 2020
AGOSTO		
RECLAMOS		
1-2020-06517	6/08/2020	CE RECORDATORIO DOC PARA PAGO SINIESTRO No 54896-19-70 CASO ONBASE No 215010 H.T. 89910 DAÑO COMPUTADOR PORTATIL HP PROBOOK PLACA No. 2240291-08248
1-2020-06623	11/08/2020	CE CAPACITACION QUEJA DE LA PLATAFORMA DEL CURSO
1-2020-07112	26/08/2020	CE PROBLEMAS PAGINA WEB ARCHIDOC
DEMANDAS		

1-2020-06692	12/08/2020	CE RECURSOS DE APELACION COMUNICACION RECURSOS CODENSA
1-2020-06880	19/08/2020	CE AUTO 1 Y 2 ESTADO DEL 19 DE AGOSTO 2020
1-2020-07139	27/08/2020	CE PROCESO IUS-E-2017-636677/IUC-D-979269
SUGERENCIA		
1-2020-06829	18/08/2020	CE SOLICITUD DE APOYO CON FUNCIONARIO PARA PARTICIPAR EN FORO VIRTUAL
SEPTIEMBRE		
RECLAMOS		
1-2020-07933	21/09/2020	CE PROBLEMA PAGINA WEB ARCHIDOC
1-2020-07997	23/09/2020	CE LIQUIDACION RECLAMACION CASO ON BASE 221525 DAÑO COMPUTADOR DE ESCRITORIO COMPUMAX PLACA 2240210-13348 H.T. 94595
1-2020-08138	28/09/2020	CE ERROR PAGINA WEB NORMATIVIDAD
1-2020-08143	28/09/2020	CE ERROR PAGINA WEB AL INGRESAR
1-2020-08161	28/09/2020	CE PROBLEMAS PAGINA WEB
DEMANDAS		
1-2020-07547	9/09/2020	CE PROCESO DUYARDY ENRIQUE RODRÍGUEZ MORA 25000-23-42-000-2019-00440-00
1-2020-07670	11/09/2020	CE COMUNICA AUTO AT-142 DE 2020
1-2020-07692	14/09/2020	CE SOLICITA EL ENVÍO DEL EXPEDIENTE T-7030267 OFICIO N° OPT-A-1356/2020
1-2020-07921	21/09/2020	CE PROCESO DE RECURSO DE APELACION MINISTERIO DE DEFENSA
1-2020-08127	25/09/2020	CE AUTO NOTIFICA PROVIDENCIA POR ESTADO

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

4. CONCLUSIONES:

El AGN recibió durante el periodo 1ero de julio al 30 de septiembre de 2020 un total de 6.628 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.

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 Grupo de Servicio al Ciudadano