

**CIUDAD Y FECHA:** Bogotá, enero de 2021

**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 Octubre y el 31 de diciembre 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 octubre y el 31 de diciembre de 2020 se gestionaron a través del correo electrónico [contacto@archivogeneral.gov.co](mailto:contacto@archivogeneral.gov.co) un total de 3.151 Comunicaciones Oficiales.



Gráfico No. 1

Los días de respuesta a las comunicaciones se realizan teniendo en cuenta los tiempos contemplados en la Resolución 369 de 2019; debido a esto la cantidad de comunicaciones mas solicitadas en el AGN son los conceptos tecnicos que tiene 30 dias habiles de respuestas. En el mes de octubre tuvo un alto promedio de dias con el 44%, noviembre con el 33% y diciembre con un promedio de 23%.

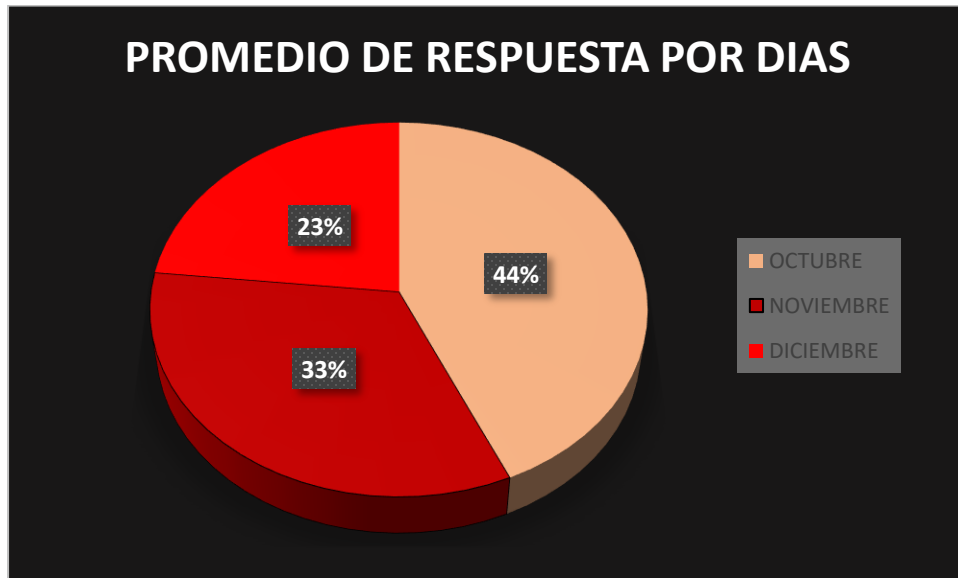


Gráfico No. 2

### PETICIONES Y MODALIDADES

Las peticiones formuladas a través de los diferentes canales de atención del Archivo General de la Nación; correo electrónico, físico, por medio del chat entre otros son tramitadas de acuerdo con las modalidades que se llevan a cabo en la entidad y términos de la ley, de la siguiente manera:

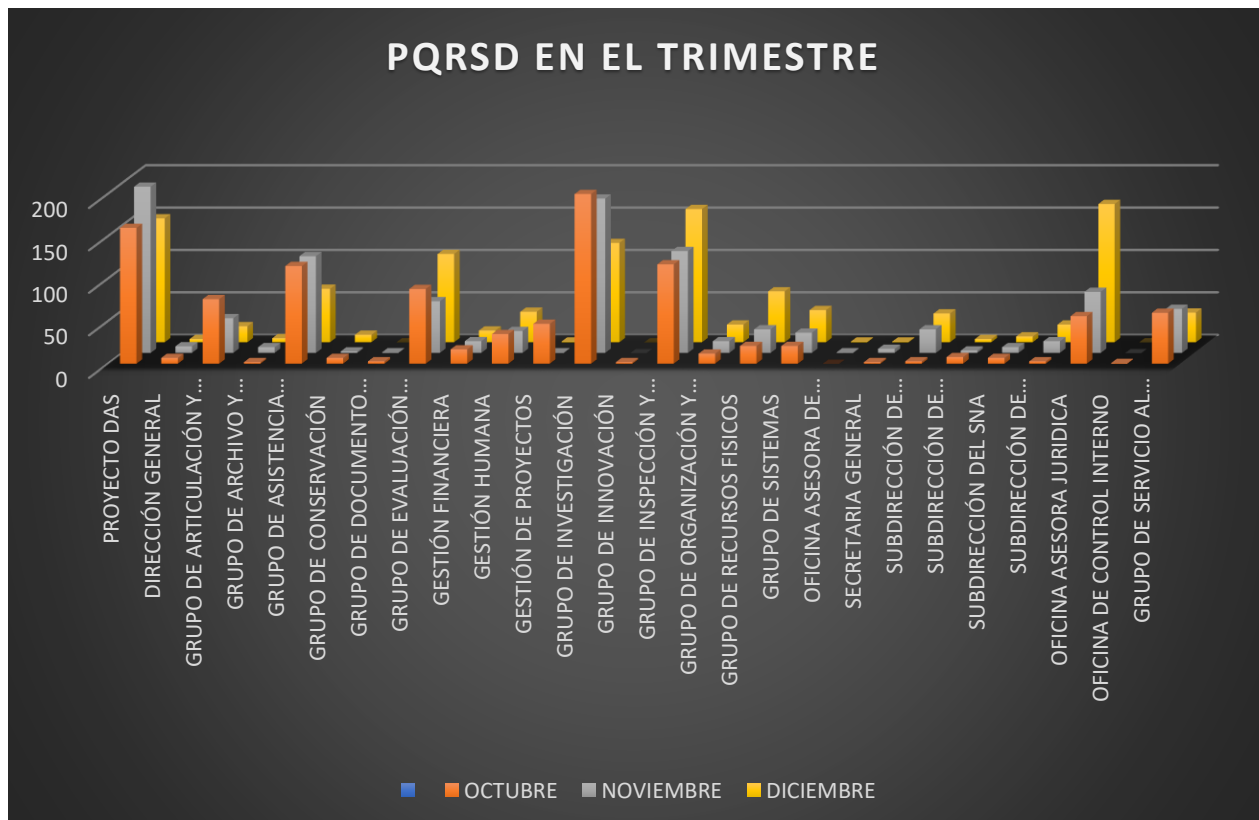


Gráfico No. 3

El total de comunicaciones presentadas en el ultimo trimestre del año 2020 se dividen de la siguiente manera 1.070 en octubre, 1.021 en noviembre y 1.060 en diciembre, Debido a la Emergencia Sanitaria generada por el COVID 19 se presentaron solicitudes presenciales 15% y por correo electronico 85%.

## CHAT

Este servicio fue implementado en el mes de marzo de 2020 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 que hace parte del Grupo de Servicio al Ciudadano y 1 para Planeación.

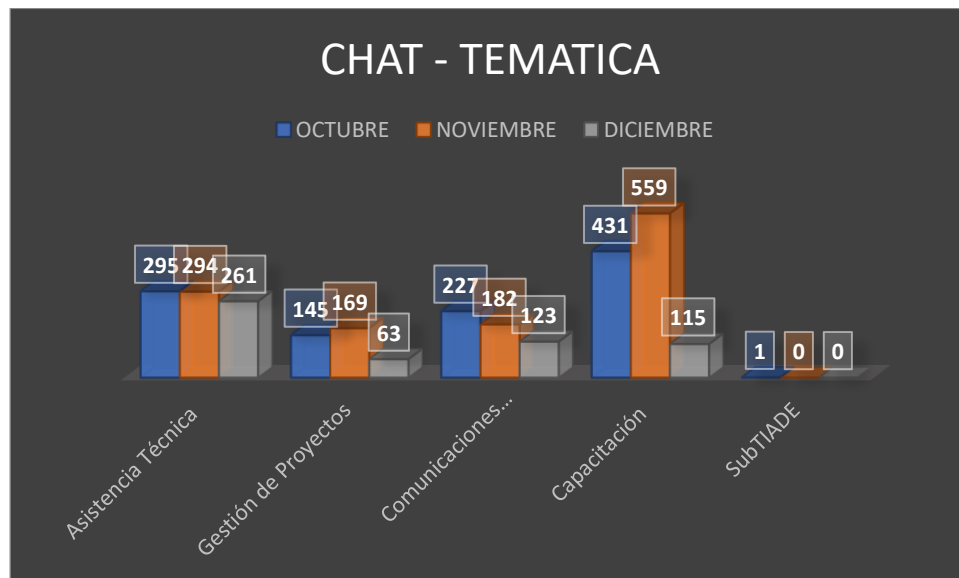


Gráfico No. 4

Se atendieron 2.865 chat, con las siguientes solicitudes (Asistencias Técnicas, Capacitación, Gestión de Proyectos, Consulta de comunicaciones oficiales e Información de TIADe) como lo indica el grafico. La mayor cantidad de consultas tienen como referente el tema de capacitación con 1.105, seguido de Asistencia Técnica con 850, Comunicaciones Oficiales 532 y Proyectos con 377. El mes de octubre tuvo 1099 consultas, en el mes de noviembre tuvo la mayor cantidad del trimestre con una consulta de 1204 y diciembre 562 consultas.

Destacas la responsabilidad de los servidores públicos encargados de gestionar y tramitar las solicitudes por este canal y satisfacer a los ciudadanos.

También tuvimos un 4% de chat no contestados debido a la cantidad de solicitudes hechas. Pero seguimos mejorando la prestación de servicio por parte de la entidad.

## CANAL TELEFÓNICO

En el mes de octubre se recibieron 218 llamadas que ingresaron al conmutador de la Entidad. Las solicitudes de certificaciones de exfuncionarios DAS lideran las solicitudes realizadas por los ciudadanos, seguido de consulta de protocolo notariales y escrituras, además consultas relacionadas con fondos Históricas, los temas de Asistencia Técnica y por último lo relacionado con la convalidación de las TRD y TVD.

Para el mes de noviembre de 2020, se reciben 21 llamadas, lidera el tema consultas de Fondos Históricos, seguido la solicitud de fotocopias de Protocolos Notariales y certificaciones de exfuncionarios DAS y Capacitaciones.

Para diciembre se relaciona 127 llamadas telefónicas, de las cuales las fotocopias de protocolos notariales fue la más solicitada, seguido de Asistencia Técnica, Visitas de Inspección y Vigilancia, Consulta de fondos históricos y Solicitudes de Certificaciones de Exfuncionarios DAS.

Este trimestre tuvo solicitudes similares en cuanto a las gestiones realizadas por la entidad.

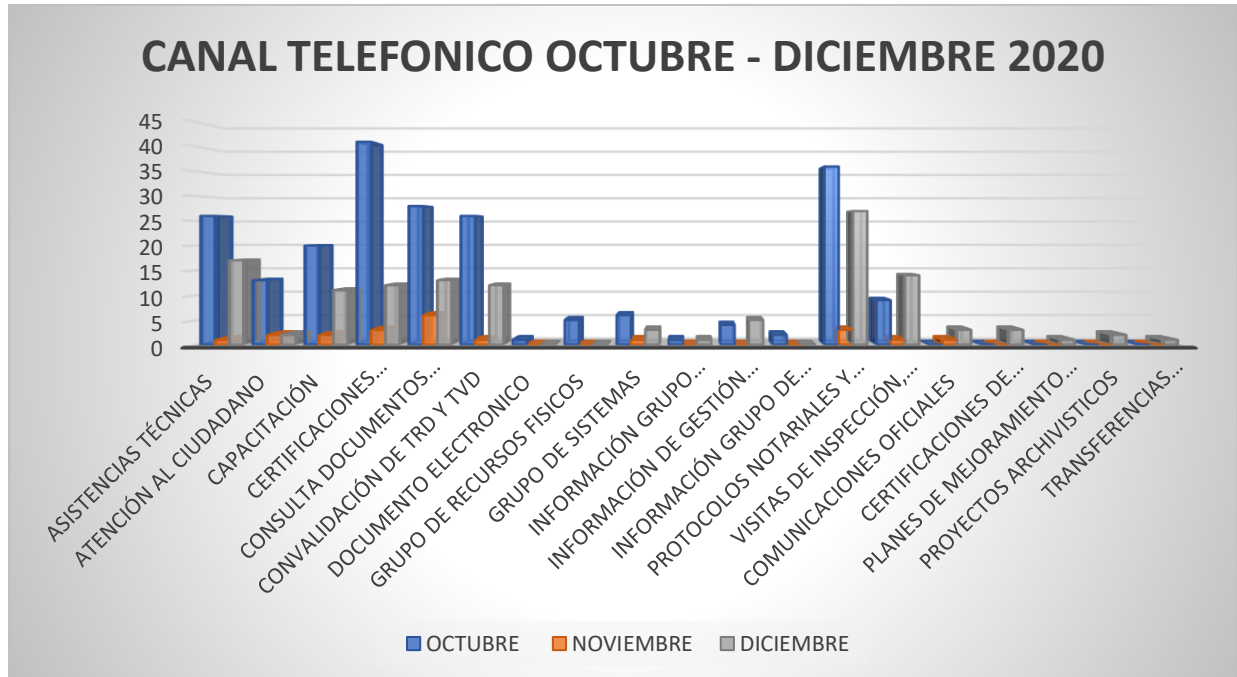


Gráfico No. 5

## REDES SOCIALES

Relación de PQRSDF atendidas a través de Facebook, Instagram y Twitter:

Fecha de la PQRSD	Fecha de respuesta a la PQRSD	Asunto	PQRSD	Red social
02/10/20	2 de octubre de 2010	Felicitación por el programa La Memoria de la Nación	Felicitación por el programa La Memoria de la Nación	Facebook
02/10/20	2 de octubre de 2010	Convocatoria laboral	¿Dónde más información?	Facebook
05/10/20	05 de octubre de 2020	#AGNPresente en la Semana de los Archivos y del archivista en Colombia	Felicitaciones por la conferencia del director Enrique Serrano	Facebook-
11/10/20	11 de octubre de 2020	Durante el 8 de octubre, el #AGN realizó una jornada de asistencia técnica a las 12 alcaldías de la #GobernaciónDelQuindío.	Cómo se está realizando el trámite de las asistencias técnicas	Facebook
12/10/20	12 de octubre de 2020	Apertura de inscripciones a cursos	90 comentarios ¿Cuándo abren? ¿Dónde se pueden inscribir? ¿Tiene costo? Ya se inscribieron, ¿ahora qué sigue en el proceso?	Facebook

15/10/20	15 de octubre de 2020	Coloquio de difusión del Patrimonio Documental de la Nación 'Fuentes para la investigación académica y el desarrollo social'.	23 comentarios El enlace no sirve	Facebook
19/10/20	19 de octubre de 2020	El evento limítrofe de capacitación y Asistencia Técnica en el departamento de #Caquetá	Felicitaciones por el evento	Facebook
23/10/20	23 de octubre de 2020	Exposición del archivo privado de Francisco Gil Tovar (1923 – 2017)	Felicitaciones por la exposición	Facebook Twitter
26/10/20	26 de octubre de 2020	Conversatorio: La importancia de la gestión documental en lo público.	8 comentarios ¿Será certificable? ¿Cuál es el enlace de conexión?	Facebook
29/10/20	29 de octubre de 2020	Expectativa XXVIII Seminario del SNA	43 comentarios ¿Hay certificado? ¿Cuánto cuesta? ¿Dónde me inscribo? ¿Cuál es el enlace para participar? ¿Hay que inscribirse?	Facebook Instagram
29/10/20	Sin respuesta	El AGN realiza el taller de capacitación en Fundamentos de gestión documental a las 500 entidades territoriales.	10 comentarios: ¿Cuál es el enlace para participar? ¿A qué hora?	Facebook Twitter
3/11/20	Sin respuesta	Calendario actividades noviembre	9 comentarios ¿Cuándo se realizará el Seminario del SNA? ¿Cómo se realizará el Seminario del SNA?	Facebook
4/11/20	Sin respuesta	Lanzamiento información del Seminario del SNA	15 comentarios ¿Dónde se puede inscribir? ¿Tiene costo? ¿Tendrá certificación?	Facebook
5/11/20	5 de noviembre de 2020	Actualización del Modelo de Gestión Documental y Administración de Archivos.	10 comentarios Felicitaciones por el documento	Facebook
8/11/20	Sin respuesta	Expectativa a un día del Seminario del SNA	22 comentarios ¿Dónde se reporta asistencia? Saludos desde varios lugares del país	Facebook
14/11/20	Sin respuesta	Expectativa apertura de inscripciones a cursos	53 comentarios ¿Qué costo tienen? ¿Cómo me inscribo? ¿Dónde encuentro el enlace? ¿Dan certificado?	Facebook
17/11/20	Sin respuesta	Abrimos inscripciones para el curso virtual Metodología para la elaboración del Programa de Gestión Documental	22 comentarios ¿A qué hora habilitan el formulario? ¿Certifican el curso? ¿Dónde está el link?	Facebook Instagram
17/11/20	Sin respuesta	Abrimos inscripciones para el curso virtual Metodología para la elaboración de Tablas de Retención Documental	39 comentarios ¿A qué hora habilitan el formulario? ¿Certifican el curso? ¿Dónde está el link?	Facebook Instagram
17/11/20	17/11/20	Exposición 'Las constituciones de Colombia'	Felicitaciones por la exposición	Facebook
19/11/20	Sin respuesta	Expectativa Semana de Innovación	12 comentarios ¿Dónde me inscribo? ¿Qué costo tiene? ¿Certifican? ¿Cuándo abren las inscripciones?	Facebook Instagram Twitter
19/11/20	Sin respuesta	Facebook live nueva versión del Modelo de Gestión Documental y Administración de Archivos	10 comentarios Felicitaciones por el evento	Facebook

24/11/20	24/11/20	Publicación de las memorias del Seminarios del SNA	17 comentarios Felicitaciones por el evento	Facebook
29/11/20	Sin respuesta	Retransmisión concierto Viva la música	12 comentarios Agradecimientos por transmitir el evento	Facebook
5/12/20	5 de diciembre de 2020	El Archivo General de la Nación presenta los catálogos documentales de los fondos	5 comentarios Felicitaciones por el material entregado	Facebook
14/12/20	14/12/20	Publicación imagen del AGN	23 comentarios Felicitaciones por la gestión que se hace en este lugar	Facebook
17/12/20	Sin respuesta	El carné de investigador para consulta de documentos históricos	13 comentarios ¿Cuándo abren la sala de investigación? ¿ya se puede ingresar al AGN? ¿Se puede usar en este tiempo?	Facebook Twitter
21/12/20	Sin respuesta	Convocatoria laboral #2021	¿Habrá convocatorias para cargos asistenciales?	Facebook
22/12/20	22/12/20	30 años de La Ley 80 del 22 de diciembre de 1989	14 comentarios Felicitaciones	Facebook

Tabla No. 1

A continuación, se realiza un consolidado de las treinta y seis (36) PQRSDf recibidas durante el trimestre octubre – diciembre a través de las distintas redes sociales con que cuenta la Entidad:

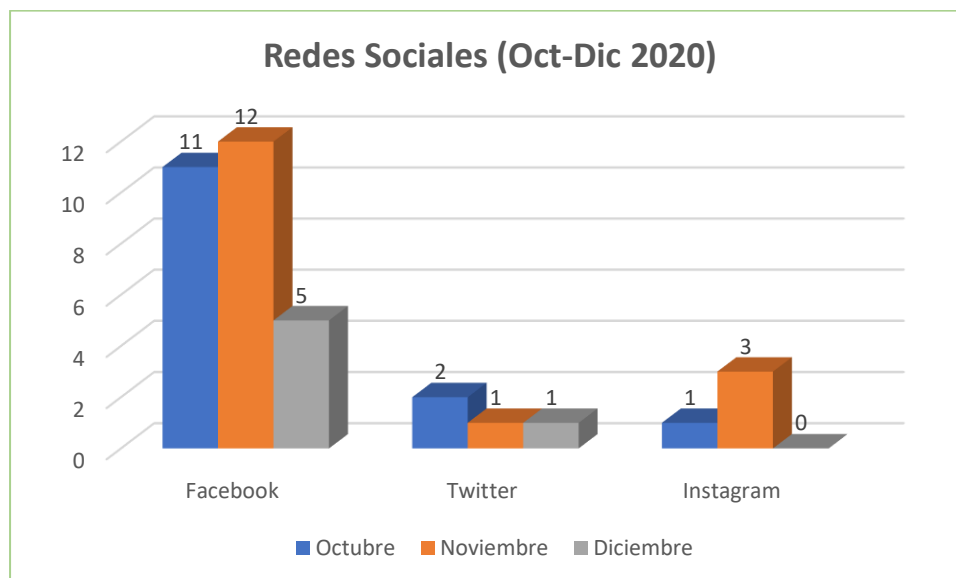


Gráfico No. 6

## TRASLADOS

El Grupo de Servicio al Ciudadano dio traslado a las siguientes solicitudes durante el cuarto trimestre de 2020:

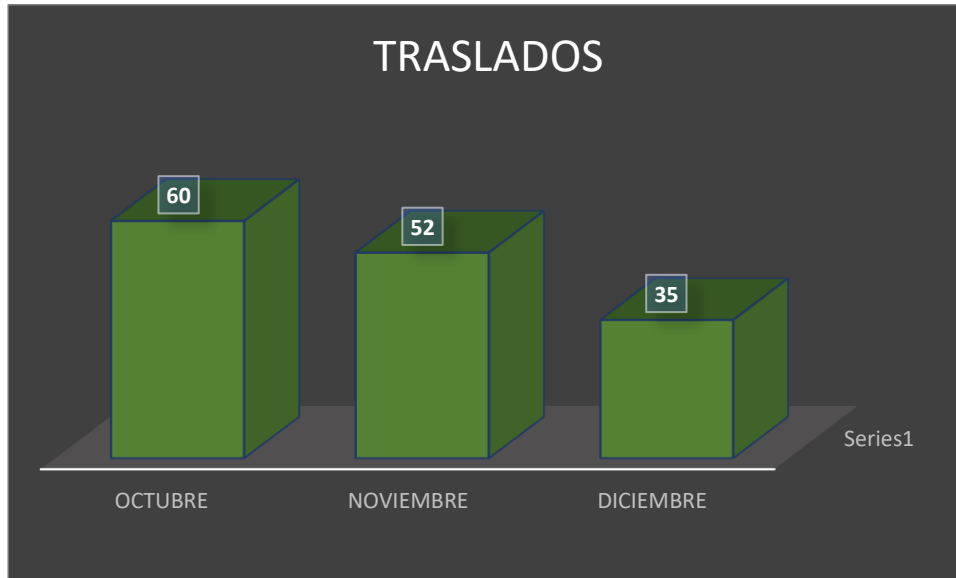


Gráfico No. 7

Durante el trimestre se tramitaron 147 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 del Grupo de Servicio al Ciudadano.

### QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Durante el trimestre octubre-diciembre de 2020 se recibieron 12 denuncias y 3 reclamos, los cuales se relacionan a continuación:

OCTUBRE		
DEMANDAS		
1-2020-8299	1/10/2020	FALLO DE TUTELA MARÍA PRISCILA GONZÁLEZ MARENTES
1-2020-8417	5/10/2020	CE INSTRUMENTOS DE AGREGACION DE DEMANDA PARA LA ADQUISICION DE SOFTWARE POR CATALOGO
1-2020-8474	6/10/2020	CE: INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA PARA LA ADQUISICIÓN DE SOFTWARE POR CATÁLOGO - CCE-139-IAD-2020 y ACUERDO MARCO DE NUBE PÚBLICA III NÚMERO CCENEG-015-1-2019
1-2020-8490	7/10/2020	FALLO DE TUTELA HAROLD OLMEDO BENAVIDEZ EN CONTRA ARCHIVO GENERAL DE LA NACION JORGE PALACIOS PRECIADO
1-2020-8708	14/10/2020	FALLO DE TUTELA N°. 2020/00098-00 ACCIONANTE GLORIA AMPARO RAMÍREZ ACCIONADO UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS
1-2020-9064	22/10/2020	CE FALLO DE TUTELA NOTIFICACION FALLO 2A.- SINTRALITIGANTES DE COLOMBIA-RDO. 20-512
1-2020-9068	22/10/2020	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2016-00994-01 ACTOR NUBIA JANETH RODRIGUEZ SUAREZ
NOVIEMBRE		
DEMANDAS		

1-2020-9391	3/11/2020	CE SOLICITUD DE PRUEBAS ACTOR JUAN MANUEL MONTOYA JARAMILLO EN CONTRA DE UGPP NYR EXP 2016-00139 JUZGADO OCTAVO ADTIVO DE PASTO OFICIOS PRUEBAS
1-2020-9395	3/11/2020	CE FALLO DE TUTELA 11001310503820200038500
1-2020-9640	9/11/2020	CE FALLO DE TUTELA NVIO OFICIOS DEL 1354 AL 1356 ADJUNTO RAD 2020-350
1-2020-9707	10/11/2020	CE FALLO DE TUTELA 2020-0122 VILMA CONTRERAS MENDEZ
1-2020-9724	11/11/2020	CE FALLO DE TUTELA NOTIFICACION 2020-0122 VILMA CONTRERAS MENDEZ
<b>DICIEMBRE</b>		
<b>RECLAMOS</b>		
1-2020-10567	3/12/2020	PAGO MULTA DE CONTRATO DE PRESTACIÓN SERVICIO
1-2020-10671	7/12/2020	SOLICITUD ERROR PAGINA WEB
1-2020-10901	14/12/2020	EMBARGO Y RETENCIÓN DE LA SEÑORA AUDREY MILENA PARRA TRIANA DI 52496963. RADICACIÓN OFICIO No.1498- RAD 2020-0481

Tabla No. 2

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

#### 4. CONCLUSIONES:

El AGN recibió durante el 1ero de octubre a 31 de diciembre de 2020 un promedio de 6.179 PQRSDf a través de los diferentes canales de comunicación 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, el Archivo General de la Nación, siguiendo los lineamientos impartidos por el Gobierno Nacional y la Alcaldía Mayor de Bogotá, expidió la Resolución 153 del 17 de marzo de 2020, "Por la cual se suspende el servicio al público en el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado".

Es decir, se puede realizar consulta de los fondos digitalizados disponibles en el siguiente link <https://www.archivogeneral.gov.co/consulte/fondos-documentales>, donde se encuentra un amplio número de fondos documentales y documentos digitalizados, disponibles en ARCHIDOC <http://consulta.archivogeneral.gov.co/ConsultaWeb/>.

Una vez realizada las consultas, si los documentos de interés no están digitalizados o si requiere el servicio de consulta y fotocopia de protocolos notariales y definitivamente la única opción es presencial, como último recurso se solicita al usuario el diligenciamiento de un formato con el objetivo de conocer el requerimiento más a fondo, una vez diligenciado se remite a los correos electrónicos [alejandro.rueda@archivogeneral.gov.co](mailto:alejandro.rueda@archivogeneral.gov.co) y [edilberto.umana@archivogeneral.gov.co](mailto:edilberto.umana@archivogeneral.gov.co), una vez recibido se procede a validar y se agenda una cita en el AGN cumpliendo los protocolos de bioseguridad con el fin de atender el requerimiento



**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