

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, abril 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 enero al 31 de marzo de 2021.

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:

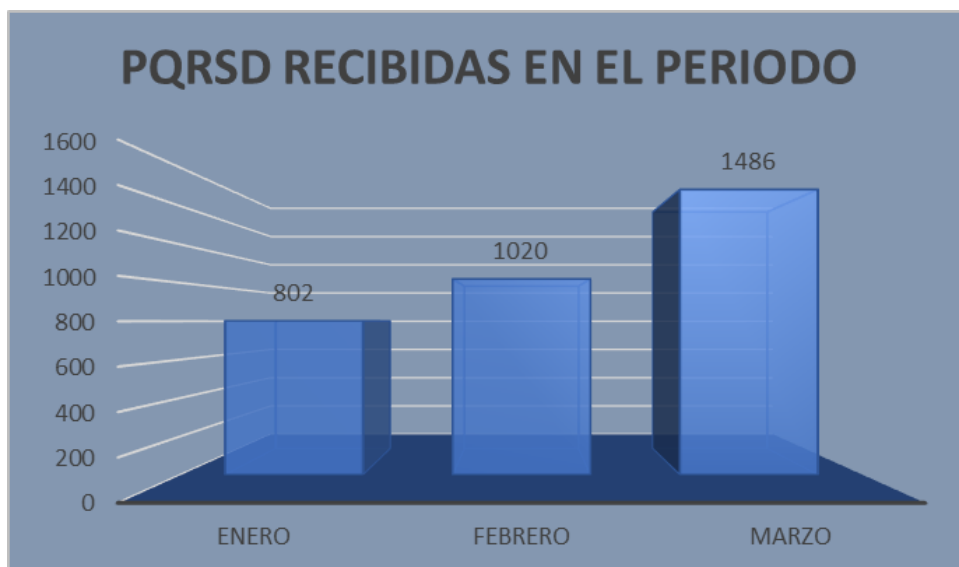
1. Solicitud de documentos o información
2. Consulta
3. Queja
4. Reclamo
5. Sugerencia
6. Denuncia (por actos de corrupción Internos / Externos)
7. Felicitaciones

3. RESUMEN:

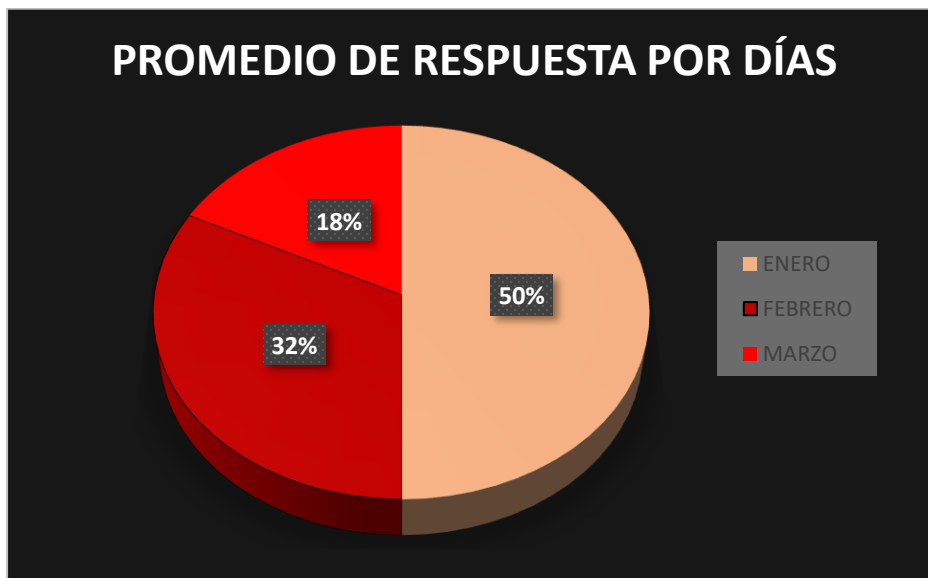
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

CORREO ELECTRÓNICO

Durante el periodo comprendido entre el 1ero de enero y el 31 de marzo de 2021 se gestionaron a través de los medios de comunicación un total de 3.308 Comunicaciones Oficiales.

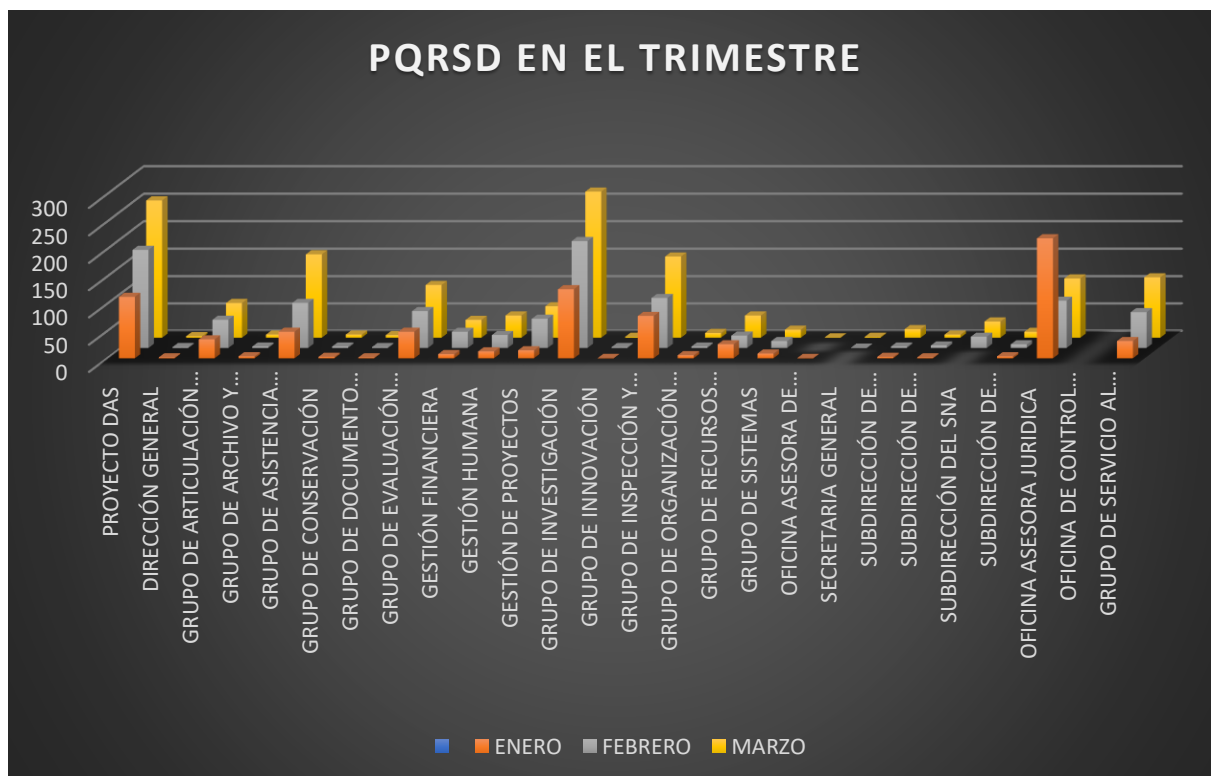


Los días de respuesta a las comunicaciones se realizan teniendo en cuenta los tiempos contemplados en la Resolución 369 de 2019; debido a esto la cantidad de comunicaciones mas solicitadas en el AGN son solicitud de información tiene un termino de 10 días y conceptos tecnicos que tiene 30 dias habiles de respuestas. En el mes de enero tuvo un alto promedio de dias con el 50%, febrero con el 11% y marzo con un promedio de 6%.



PETICIONES Y MODALIDADES

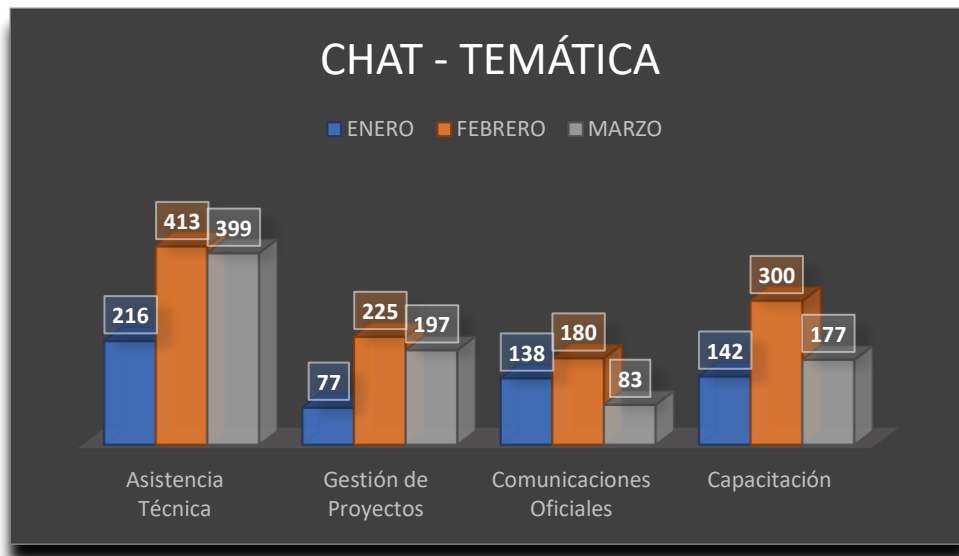
Las peticiones formuladas a través de los diferentes canales de atención del Archivo general de la Nación; correo electrónico, físico, por medio del chat entre otros son tramitadas de acuerdo con las modalidades que se llevan a cabo en la entidad y términos de la ley, de la siguiente manera:



El total de comunicaciones presentadas en el primer trimestre del año 2021 se dividen de la siguiente manera 802 en enero, 1020 en febrero y 1486 en marzo, Debido a la Emergencia Sanitaria generada por el COVID 19 se presentaron solicitudes presenciales 13% y por correo electronico 87%.

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, 3 de Proyectos, 1 para Comunicaciones Oficiales que hace parte del grupo de servicio al ciudadano y 1 para Planeación.



Se atendieron 2547 chat, con las siguientes solicitudes (Asistencias Técnicas, Capacitación, Gestión de Proyectos y Consulta de comunicaciones oficiales) como lo indica el grafico. La mayor cantidad de consultas tienen como referente el tema de Asistencia Técnica con 1.028, seguido de Capacitación con 619, Gestión de proyectos con 532 y comunicaciones oficiales con 401. El mes de enero tuvo 573 consultas, el mes de febrero tuvo la mayor cantidad del trimestre con una consulta de 1118 y marzo 856 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 8% de chat no contestados debido a la cantidad de solicitudes hechas. Pero seguimos mejorando la prestación de servicio por parte de la entidad.

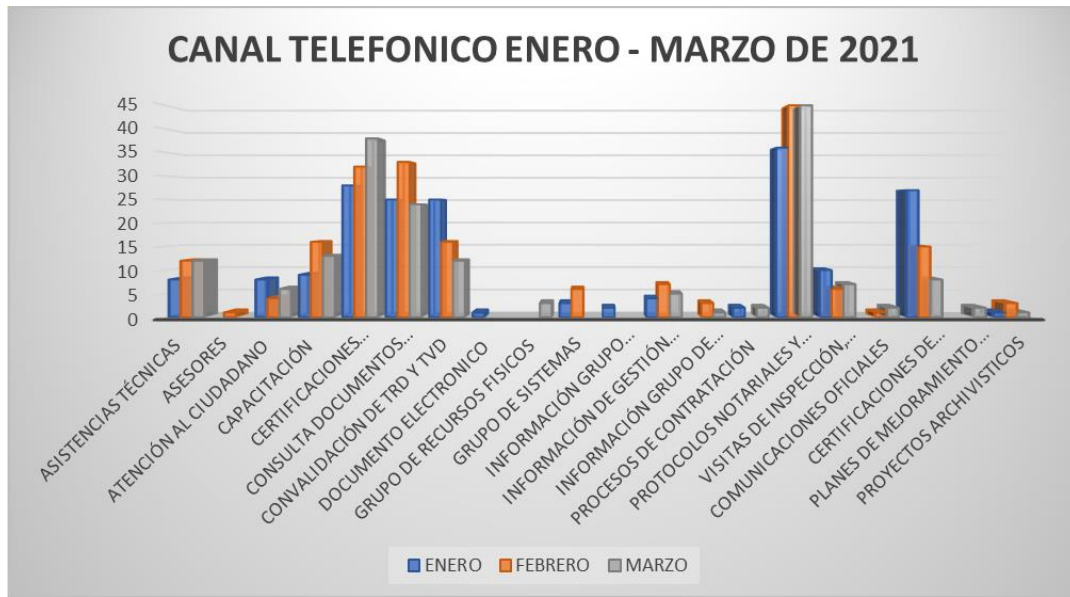
CANAL TELEFÓNICO

En el mes de enero se recibieron 189 llamadas que ingresaron al conmutador de la Entidad. Las solicitudes de consulta de protocolo notariales y escrituras lideran las solicitudes realizadas por los ciudadanos, seguido de certificaciones de exfuncionarios DAS, además las certificaciones de contratos, las consultas relacionadas con fondos Históricos y por último lo relacionado con la convalidación de las TRD y TVD.

Para el mes de febrero de 2021, se reciben 200 llamadas, lidera el tema consultas de consulta de protocolo notariales y escrituras, seguido la solicitud de fotocopias de Protocolos Notariales y certificaciones de exfuncionarios DAS, Capacitaciones y convalidación de las TRD y TVD.

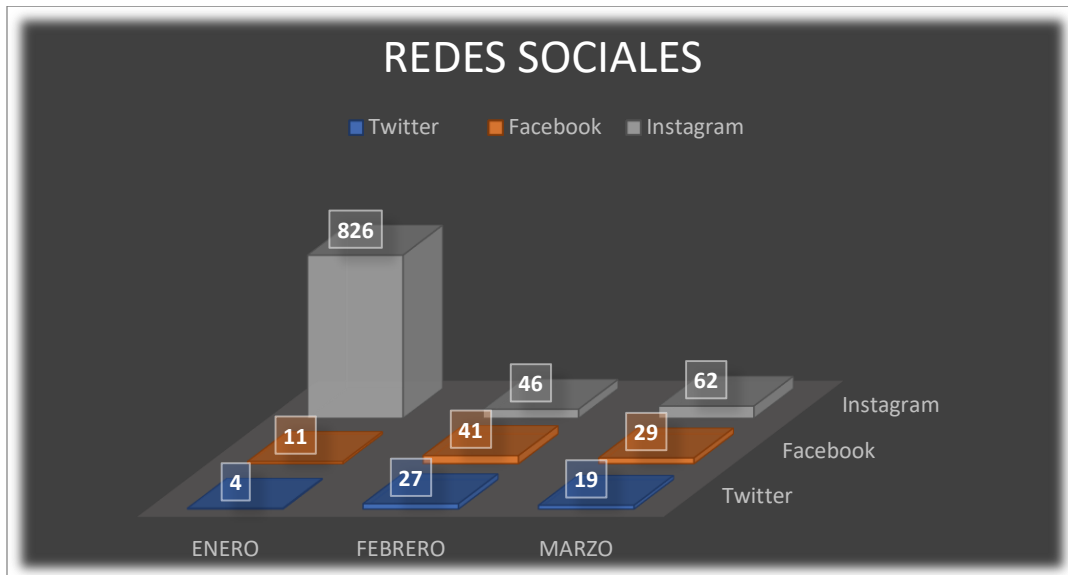
Para marzo se relaciona 181 llamadas telefónicas, de las cuales las fotocopias de protocolos notariales fue la más solicitada, seguido de certificaciones de exfuncionarios DAS, Consulta de fondos históricos, Capacitaciones y convalidación de las TRD y TVD.

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

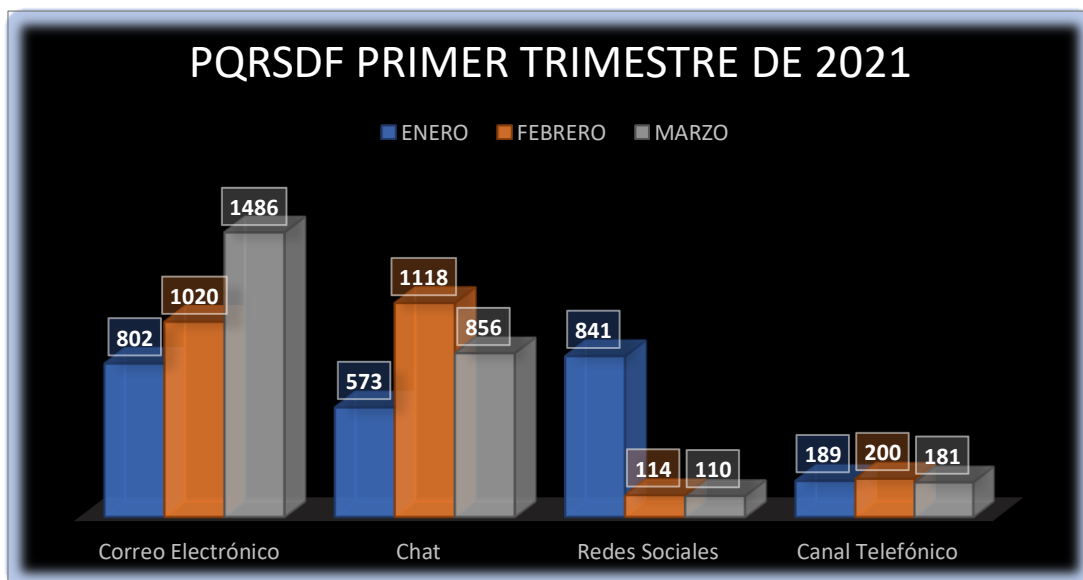


REDES SOCIALES

A Través de Facebook, Instagram y Twitter se respondieron 1065 mensajes de los más frecuentes que se realizan por parte de los ciudadanos a través de las redes sociales.

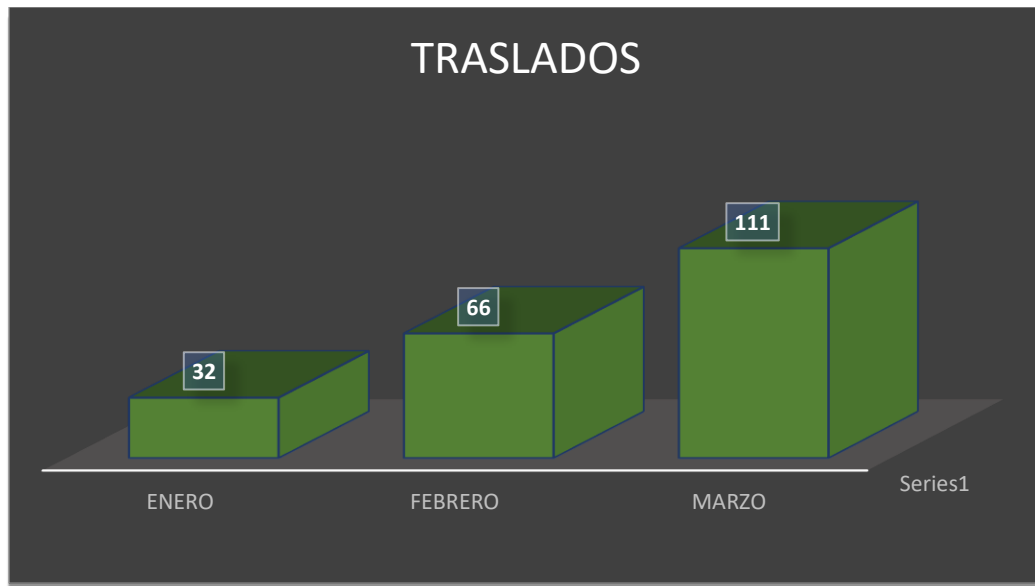


A continuación, se realiza un consolidado de las PQRSDf recibidas durante el periodo por los canales de comunicación que tiene el AGN.



TRASLADOS

El Grupo de Servicio al Ciudadano dio traslado a las siguientes solicitudes durante el primer trimestre de 2021:



Durante el trimestre se tramitaron 209 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 enero - marzo de 2021 se recibieron 6 denuncias y un reclamo, los cuales se relacionan a continuación:

DEMANDAS		
ENERO		
1-2021-22	6/01/2021	RESPUESTA AUTO NO. 024 DEL 17 DE DICIEMBRE DE 2020
1-2021-178	15/01/2021	NOTIFICACIÓN AUTO ADMISORIO
1-2021-566	25/01/2021	SOLICITUD ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS 20218000018062
1-2021-180	15/01/2021	Respuesta: Acción de Tutela de CARLOS ARTURO POVEDA MONTES
1-2021-466	22/01/2021	ACCION DE TUTELA ALEXANDER BERNAL PATIÑO
1-2021-488	22/01/2021	URGENTE NOTIFICA ADMISION TUTELA
1-2021-527	22/01/2021	ACCION DE TUTELA LUIS ARGEMIRO MALAMBO MARTÍNEZ
1-2021-532	25/01/2021	ACCION DE TUTELA MARIA CELINA BOTERO DE POLO DI 24.915.188
1-2021-650	27/01/2021	ACCION DE TUTELA RADICACO 630013105001-2021-00002-00JIMMY GALVIS TORRES
1-2021-754	28/01/2021	ACCION DE TUTELA NOTIFICA ACTUACIÓN PROCESAL EN PROCESO No.:41298318400220200015400
FEBRERO		
1-2021-940	3/02/2021	SOLICITA REMISIÓN COPIA SENTENCIAS TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE CÓRDOBA
1-2021-1723	24/02/2021	APLAZAMIENTO DE AUDIENCIA
1-2021-901	3/02/2021	ACCION DE TUTELA URGENTE - NOTIF. TUTELA - MARIA CELINA BOTERO de POLO - RAD.: 2020-00108-00
1-2021-903	3/02/2021	ACCION DE TUTELA ALEXANDER BERNAL PATIÑO

1-2021-958	4/02/2021	ACCION DE TUTELA JAIRO ALBERTO DOWNS HERNÁNDEZ
1-2021-979	4/02/2021	ACCION DE TUTELA CARLOS ANDRÉS FORERO MEDINA
1-2021-1034	8/02/2021	FALLO DE TUTELA JUAN CARLOS VÉLEZ CONDE
1-2021-1037	8/02/2021	ACCION DE TUTELA CARLOS ANDRÉS FORERO MEDINA
1-2021-1075	8/02/2021	ACCIÓN DE TUTELA ADELANTADA POR EL SEÑOR JIMMY GALVIS TORRES
1-2021-1171	10/02/2021	ACCION DE TUTELA JAIRO ALBERTO DOWNS HERNÁNDEZ URGENTE NOTIFICA AUTO CONCEDE IMPUGNACION TUTELA 13-001-33-33-014-2021-00010-00
1-2021-1223	11/02/2021	ACCION DE TUTELA JUAN CARLOS VÉLEZ CONDE
1-2021-1386	16/02/2021	ACCION DE TUTELA DE LA SEÑORA NANCY SARRIA
1-2021-1410	17/02/2021	FALLO DE TUTELA CARLOS ALBERTO AGUIRRE CASTAÑO Y DANIEL ARIAS SANCHEZ NOTIFICACIONES SENTENCIA TUTELA RAD. 2021-00009 CARLOS ALBERTO AGUIRRE Y OTRO
1-2021-1416	17/02/2021	FALLO DE TUTELA MARIA PRISCILA GONZALEZ MARENTES
1-2021-1417	17/02/2021	ACCION DE TUTELA URGENTE - NOTIF. TUTELA - MARIA CELINA BOTERO de POLO - RAD.: 2020-00108-00
1-2021-1438	17/02/2021	ACCION DE TUTELA JUAN CARLOS VÉLEZ CONDE ADMISION 13-001-33-33-012-2021-00007-01
1-2021-1446	17/02/2021	ACCION DE TUTELA JIMMY GALVIS TORRES NOTIFICACIÓN AUTO ORDENA ARCHIVO POR CUMPLIMIENTO - TRÁMITE INCIDENTAL EN ACCIÓN DE TUTELA RAD. 630013105001-2021-00002-00
1-2021-1487	18/02/2021	ACCION DE TUTELA CATHERIN RIAÑO PARDO
1-2021-1658	23/02/2021	RADICADO: 76-622-31-03-001-2020-00108-01 PROCESO: TUTELA DE SEGUNDA INSTANCIA. ACCIONANTE: CELINA BOTERO DE POLO ACCIONADO: FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A
1-2021-1737	25/02/2021	ACCION DE TUTELA ACCIONANTE: JOSE ANTONIO ERAZO HERMOSA RAD: 003-2021-00026
1-2021-1749	25/02/2021	NOTIFICACIÓN ACEPTACIÓN DESISTIMIENTO TUTELA
MARZO		
1-2021-1849	1/03/2021	SOLICITUD DESIGNACION DE UN PERITO EXPERTO EN ADECUACION Y GESTION ARCHIVISTICA
1-2021-1946	2/03/2021	TUTELA JAIRO DOWNS
1-2021-1977	3/03/2021	REQUERIMIENTO URGENTE RAD 2017-00233 CASO JHON JAIRO DIAZ GARZON
1-2021-1990	3/03/2021	ACCION DE TUTELA DE RUBY NANCY CASTEÑEDA DI 52158725
1-2021-1998	3/03/2021	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2020-04233-00 DECRETO REGLAMENTARIO 1287 DEL 24 DE SEPTIEMBRE DE 2020
1-2021-2099	4/03/2021	ACCION DE TUTELA DEL SEÑOR CARLOS FORERO
1-2021-2150	5/03/2021	CONCEPTO TUTELA ADMISION 13-001-33-33-012-2021-00007-01
1-2021-2155	5/03/2021	NOTIFICACION ADMISION TUTELA 2021-103
1-2021-2197	5/03/2021	NOTIFICO el AUTO CDG-12 de 29 de enero de 2021
1-2021-2285	8/03/2021	ACCIÓN DE TUTELA EN CURSO SOLICITUD CETIL DEL SEÑOR CAROPRESE COLMENARES RAFAEL
1-2021-2305	8/03/2021	SOLICITUD INFORMACION PROCESOS SANCIONATORIOS LEY 594/2000
1-2021-2413	10/03/2021	SOLICITUD JUDICIAL PROCESO EJECUTIVO
1-2021-2414	10/03/2021	FALLO DE TUTELA DE LA SEÑORA CATHERIN RIAÑO
1-2021-2606	15/03/2021	SOLICITUD INFORMACION PETICION 2021-203658-82111-SE
1-2021-2684	16/03/2021	ACCION DE TUTELA DE LA SEÑORA MARIA BEDOYA

1-2021-2703	16/03/2021	COPIA DE LOS MEMORIALES REFERENTES SEÑORA RAQUEL MARIA BONILLA IGUARAN NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS
1-2021-2801	17/03/2021	TUTELA DE PRIMERA INSTANCIA RADICACIÓN: 2021-00074 ACCIONANTE: RUBI NELSY CASTRO CASTAÑEDA ACCIONADO: ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN
1-2021-2888	18/03/2021	SENTENCIA 13-001-33-33-012-2021-00007-01
1-2021-2896	18/03/2021	TRAMITE SEÑORA ANYULLY NATHALY ARANGO RODRÍGUEZ, IDENTIFICADA CON CÉDULA DE CIUDADANÍA NO. 1.090.413.052, QUE FUE REMITIDA POR COMPETENCIA A ESA ENTIDAD EL 20 DE ENERO DE 2021 CON MEMORIAL NO. OFI21-00009498/IDM 13010000
1-2021-2936	19/03/2021	RADICADO: TUTELA DE SEGUNDA INSTANCIA.ACCIONANTE: CELINA BOTERO DE POLO
1-2021-2967	19/03/2021	NOTIFICACIÓN PERSONAL ** DEMANDA ORDINARIA LABORAL DE PRIMERA INSTANCIA OLGA INES SALINAS GUERRERO
1-2021-2975	23/03/2021	RGENTE - NOTIF. DESACATO - MARIA CELINA BOTERO de POLO - RAD.: 2020-00108-00
1-2021-3009	23/03/2021	ACCION DE TUTELA 2021-00038
1-2021-3043	23/03/2021	OFICIO No. 0044 SOLICITA COPIA CUADERNO ADMINISTRATIVO DEMANDANTE JORGE OCTAVIO CRISTANCHO CRISTANCHO.
1-2021-3049	23/03/2021	COMUNICACIÓN ART. 201 CPACA. ESTADO ORAL 08-03-2021
1-2021-3082	24/03/2021	RESPUESTA RADICADO 2-2021-1788 VERIFICAR CERTIFICACION
1-2021-3087	24/03/2021	DEMANDA ORDINARIA NO. 110013105023-2020-00376-00 AVISO JUDICIAL (Art. 20 Ley 712 de 2001)
1-2021-3150	25/03/2021	ACCION DE TUTELA ENRICO GIUSEPPE MORENO GALLO DI 75065843 DAS
1-2021-3176	26/03/2021	NOTIFICACIÓN ESTADO ORALIDAD No. - 010 Y CONSTITUCIONAL No.- 005 DE 2021
FELICITACIONES		
MARZO		
2-2021-1530	05/03/2021	Muchas gracias por la respuesta; permítame felicitar al Archivo General de la Nación por el cumplido servicio que prestan a la cultura e historia de Colombia, que dentro del mundo hispano tantas naciones comparten. Gracias. José María Navarro España
2-2021-2572	24/03/2021	Quedo muy agradecido el interés brindado a mi solicitud. Además admirado por forma tan eficaz desempeñada. Sinceramente, Adolfo Gómez Danies
2-2021-2702	25/03/2021	Agradezco de corazón su apoyo el gran servicio que le prestan a los colombianos, que vivimos tan lejos de la capital de la república. Un abrazo agradecido, Mauricio Restrepo Gil -Yarumal, Antioquia, Colombia
	30/03/2021	Aprovecho para agradecer nuevamente el eficiente y atención que Uds. dan a estas solicitudes, Los felicito, Adolfo Gómez Danies

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

4. CONCLUSIONES:

El AGN recibió durante el 1ero de enero a 31 de marzo de 2021 un total de 3.308 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, solicitud de Certificaciones del Proyecto DAS, consultas de fondos históricos, convalidación de las TRD y TVD 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 cuenta con la prestación del servicio por línea telefónica con el grupo de servicio 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