

**CIUDAD Y FECHA:** Bogotá, julio 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 abril al 30 de junio 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:

Solicitud de documentos o información

- Consulta
- Queja
- Reclamo
- Sugerencia
- Denuncia (por actos de corrupción Internos / Externos)
- 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 2021 se gestionaron a través de los medios de comunicación un total de 2.989 Comunicaciones Oficiales.

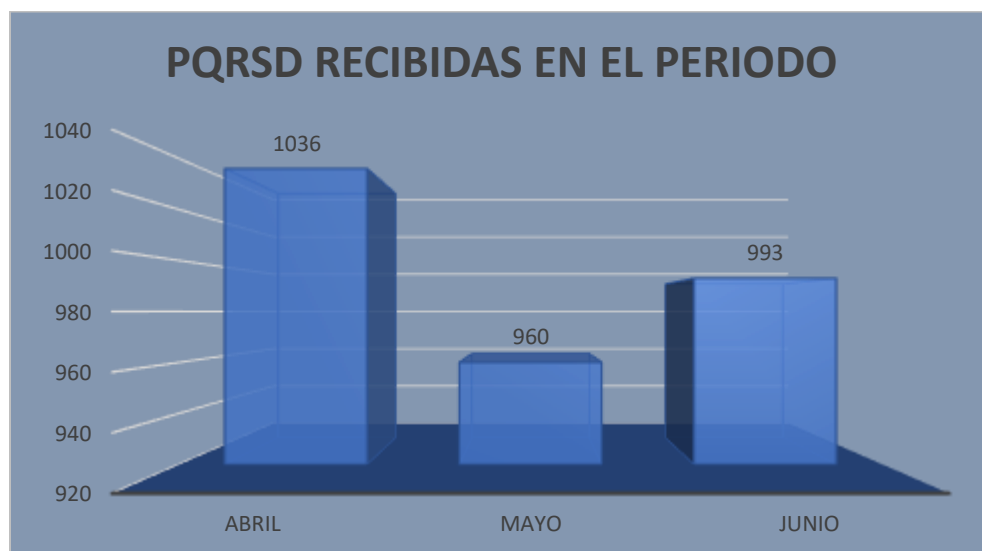


Gráfico No. 1

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 solicitud de información tiene un termino de 10 días y conceptos tecnicos que tiene 30 dias habiles de respuestas. En el mes de abril tuvo un alto promedio de dias con el 47%, mayo con el 34% y junio con un promedio de 19%.



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:

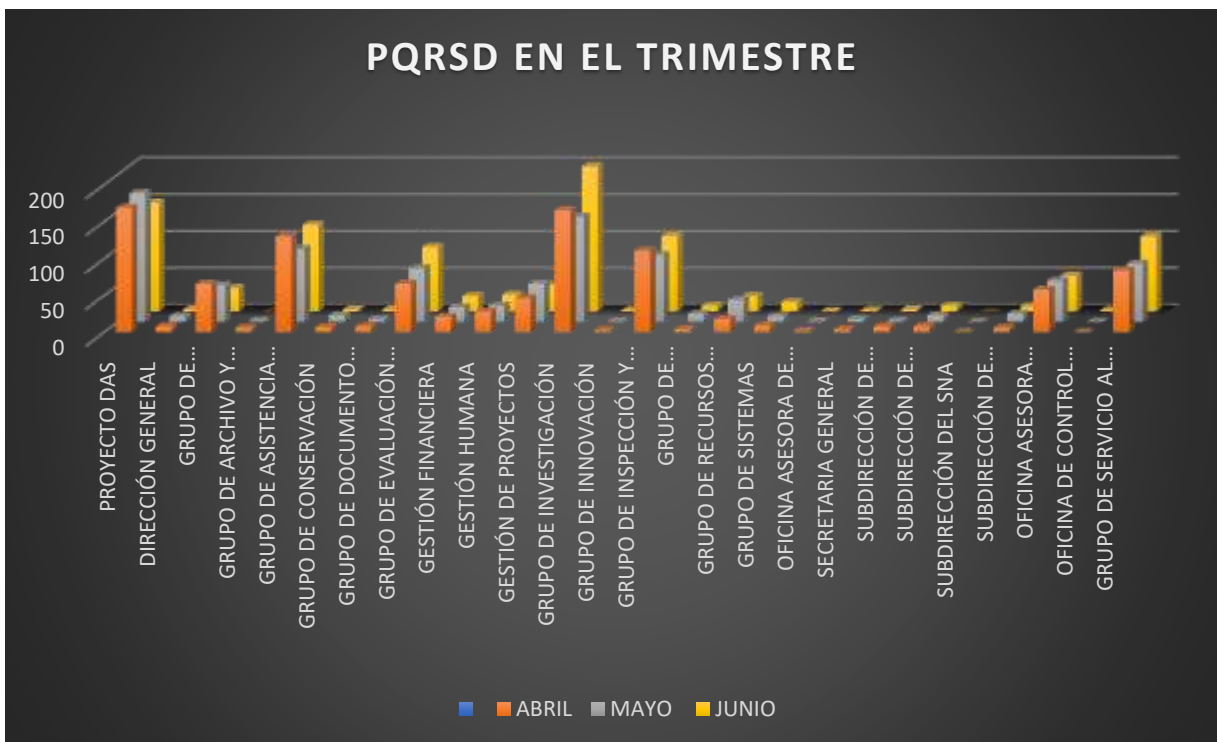


Gráfico No. 3

El total de comunicaciones presentadas en el segundo trimestre del año 2021 se dividen de la siguiente manera 1036 en abril, 960 en mayo y 993 en junio, Debido a la Emergencia Sanitaria generada por el COVID 19 se presentaron solicitudes presenciales 7% y por correo electronico 93%.

## 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. Para el 2021 se implementaron nuevos temas a consultar en el Chat; Procesos DAS y Censo Nacional de Archivos, esto con el propósito de mejorar el servicio de la entidad. Teniendo en cuenta los temas se tiene 21 servidores públicos, para garantizar la efectividad de la atención a los ciudadanos.

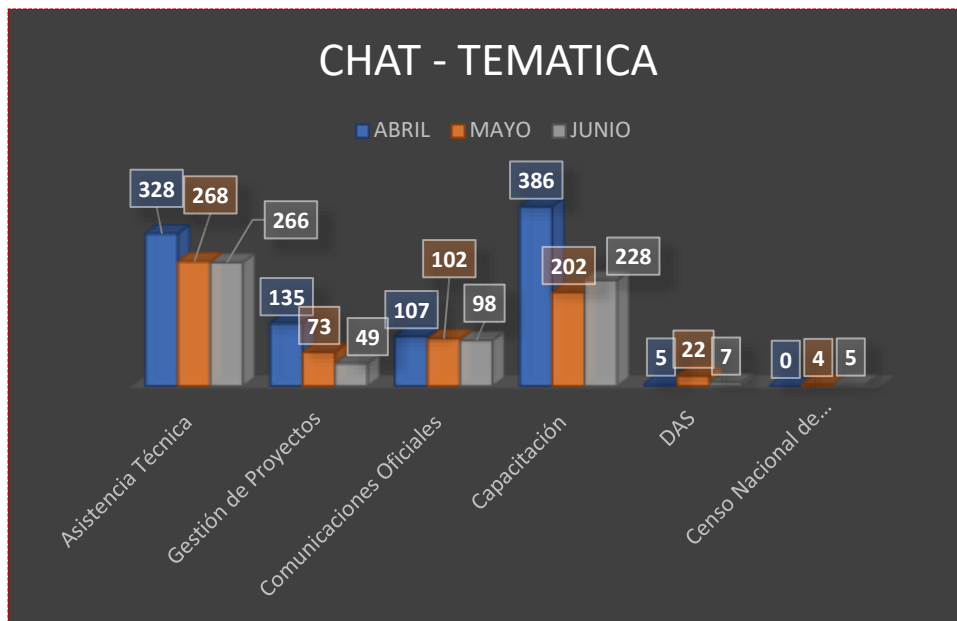


Gráfico No. 4

Se atendieron 2285 chat, con las siguientes solicitudes (Asistencias Técnicas, Capacitación, Gestión de Proyectos, DAS, Censo Nacional de Archivos y Consulta de comunicaciones oficiales) como lo indica el gráfico. La mayor cantidad de consultas tienen como referente el tema de Asistencia Técnica con 862, seguido de Capacitación con 816, Comunicaciones Oficiales con 307, Gestión de proyectos con 257, DAS con 34 visitas y Censo Nacional de Archivo con 9. El mes de abril tuvo 961 consultas siendo este mes el más consultado en el segundo trimestre de 2021, el mes de mayo tuvo una consulta de 971 y junio 653 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 2% 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 abril se recibieron 122 llamadas que ingresaron al conmutador de la Entidad. Las solicitudes de Capacitación lideran las solicitudes realizadas por los ciudadanos, seguido de certificaciones de exfuncionarios DAS, además de los protocolos Notariales Asistencia técnica, las consultas relacionadas con fondos Históricos y por último lo relacionado con las comunicaciones oficiales.

Para el mes de mayo de 2021, se reciben 273 llamadas, lidera el tema consultas de consulta de protocolo notariales y escrituras, seguido la solicitud certificaciones de exfuncionarios DAS, Atención al ciudadano, Consulta de Documentos Históricos, Capacitaciones y Asistencia técnica.

Para junio se relaciona 315 llamadas telefónicas, de las cuales las fotocopias de protocolos notariales fue la más solicitada, seguido de certificaciones de exfuncionarios DAS, Consulta de fondos históricos, Atención al ciudadano, Capacitaciones, Comunicaciones oficiales y Asistencia Técnica.

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

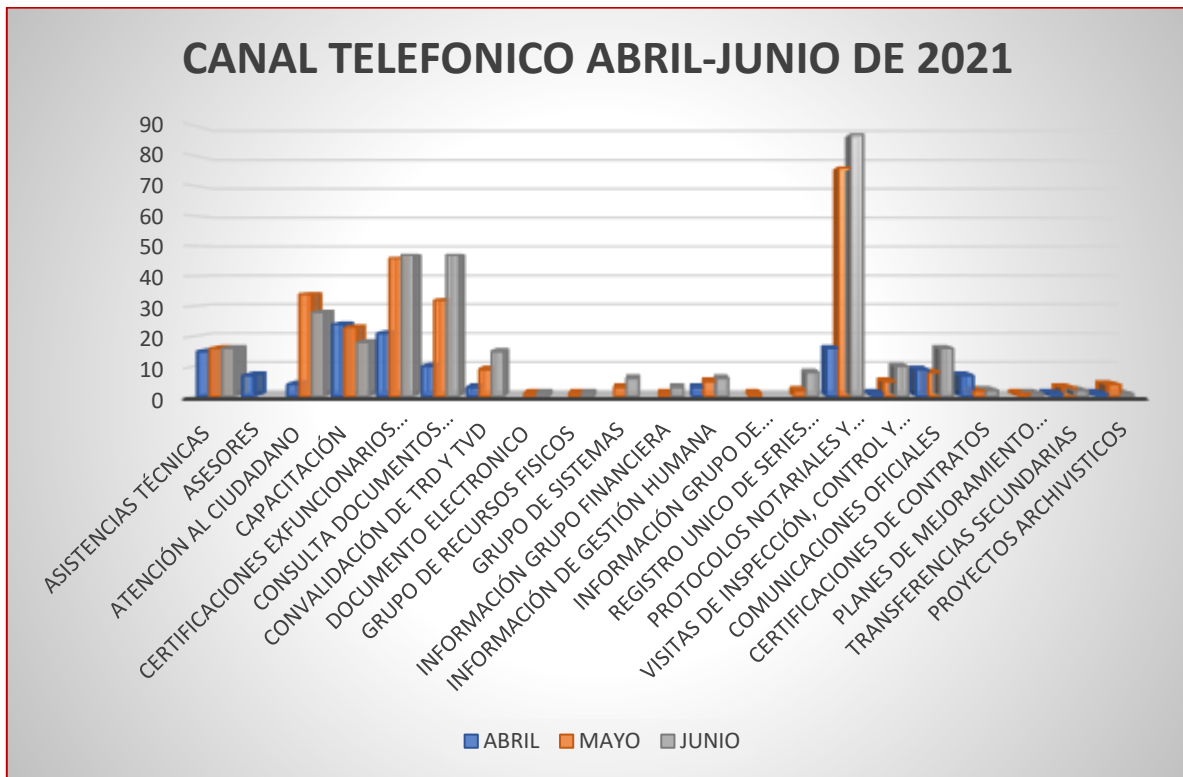


Gráfico No. 5

### REDES SOCIALES

A Través de Facebook, Instagram y Twitter se respondieron 881 mensajes de los más frecuentes que se realizan por parte de los ciudadanos a través de las redes sociales.

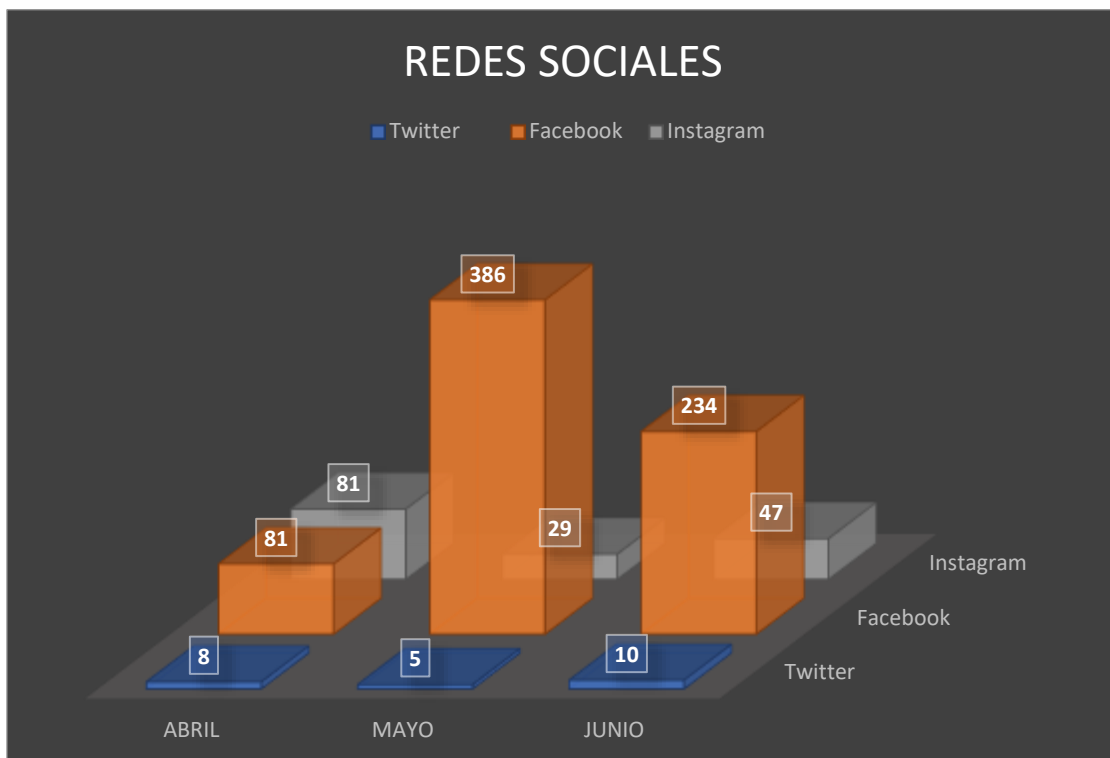


Gráfico No. 6

A continuación, se realiza un consolidado de las PQRSDF recibidas durante el segundo trimestre de 2021 por los canales de comunicación que cuenta el AGN.

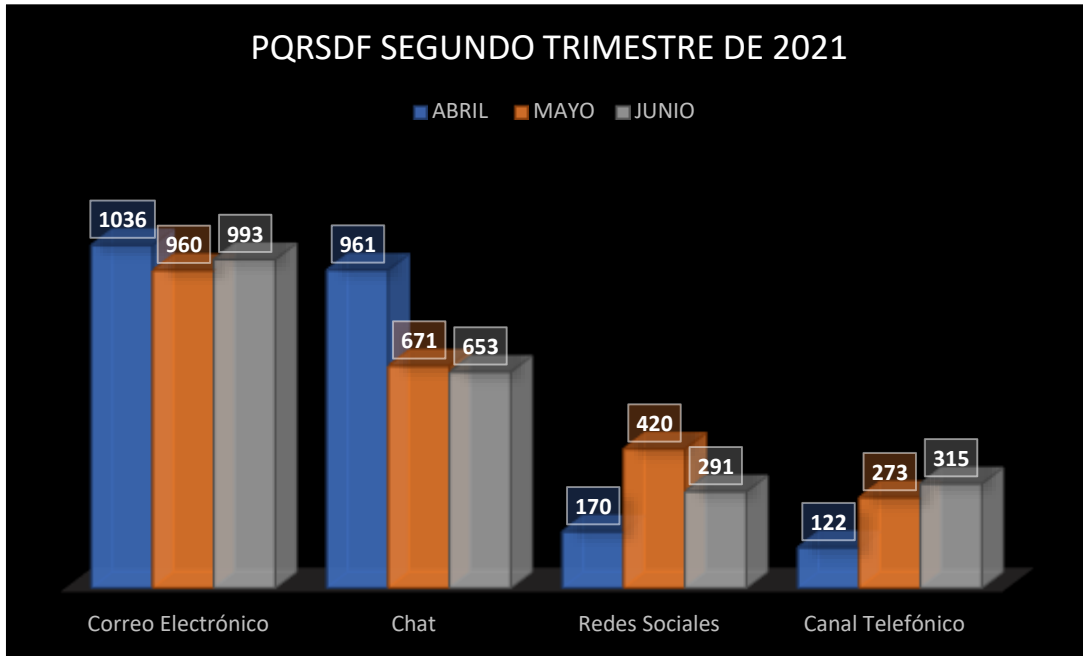


Gráfico No. 7

### TRASLADOS

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

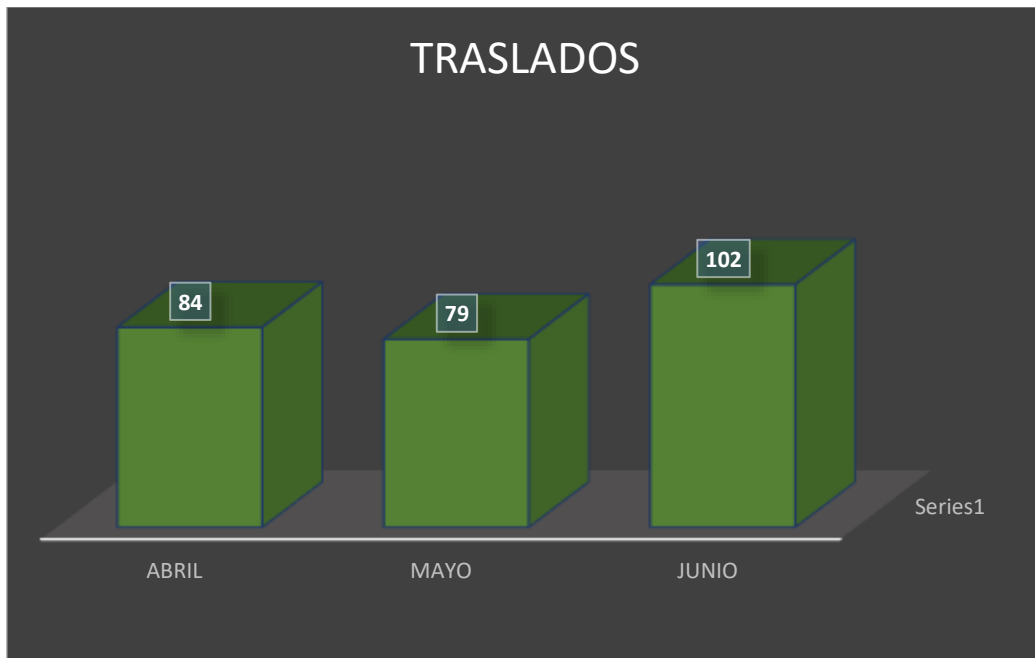


Gráfico No. 8

Durante el segundo trimestre del 2021, se tramitaron 265 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 abril - junio de 2021 hubo las siguientes demandas:

<b>ABRIL</b>		
<b>DEMANDAS</b>		
1-2021-3579	9/04/2021	AVOCA TUTELA RAD. 2021-00030 YENNY QUIJANO VALENCIA
1-2021-3584	12/04/2021	ACCION DE TUTELA CATHERIN RIAÑO PARDO 2021-00023-01 DECLARÓ NULIDAD TUTELA - DEVOLVER AL JDO. 01
1-2021-3683	14/04/2021	ACCION DE TUTELA GERMÁN ALONSO SUÁREZ VARGAS
1-2021-3906	19/04/2021	URGENTE!! NOTIFICACIÓN AUTO ADMISORIO TUTELA RAD. # 08001310500720200009600 ARMADA NACIONAL
1-2021-3925	20/04/2021	URGENTE VINCULACIÓN TUTELA PRIMERA INSTANCIA 2021-00098 AGN E IDU
<b>MAYO</b>		
<b>DEMANDAS</b>		
1-2021-4428	03/05/2021	FALLO DE TUTELA LUIS MIGUEL CONTRERAS HERRERA
1-2021-4981	20/05/2021	ACCION DE TUTELA MARIO AUGUSTO OCAMPO GÓMEZ
1-2021-4994	20/05/2021	ACCION DE TUTELA JUAN CAMILO PARRA ROJAS
1-2021-5078	24/05/2021	NOTIFICACION PERSONAL ACCION DE TUTELA 2021-00111
1-2021-5092	24/05/2021	TUTELA INTERPUESTA POR ÁLVARO ANDRÉS VANEGAS VILLAR CONTRA LA AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS.
1-2021-5305	28/05/2021	ACCION DE TUTELA ÁLVARO ANDRÉS VANEGAS VILLAR NOTIFICACION FALLO TUTELA No.2021 00087 00
1-2021-5306	28/05/2021	ACCION DE TUTELA No 2021-187 DE KELLY HIAMIL ANGARITA GOMEZ
1-2021-4959	19/05/2021	NOTIFICACIÓN PERSONAL AUTO ADMITE ACCIÓN DE TUTELA EXP. 2021-135
<b>JUNIO</b>		
<b>DEMANDAS</b>		
1-2021-5557	08/06/2021	ACCION DE TUTELA MILTON RUEDA HERNANDEZ C.C. 91.436.070
1-2021-5829	17/06/2021	FALLO TUTELA 68001.34.03.002.2021.00060.00 MILTON RUEDA HERNANDEZ - OFICIO OECCB-OT-2021-03140
1-2021-6012	22/06/2021	ACCION DE TUTELA 2021-0012-00 ACCIONANTE JUAN MANUEL LEON GUTIERREZ
1-2021-6088	23/06/2021	NOTIFICA ACTUACIÓN PROCESAL EN PROCESO:REST. DE TIERRAS LEY 1448 - TITULAR:JAIRO DE LA OSSA GOMEZ- DEMANDADO:
1-2021-5445	02/06/2021	0514- ALEGATOS DE CONCLUSIÓN - AUTO No. 015 DEL 18 DE MAYO DE 2021
1-2021-5454	03/06/2021	RECURSO DE REPOSICION CONTRA NOTIFICACION ELECTRONICA AUTO No. 014 de 18/05/2021
1-2021-5460	03/06/2021	TRASLADO COMUNICACION DEL SEÑOR DIEGO ANDRES CARDONA CAMPUZANO
1-2021-5713	11/06/2021	ACLARATORIO AUTO NO. 014 18/05/2021
1-2021-5764	15/06/2021	OFICIO No 21-0735 - NYR 2013-00139-00 - REITERA OFICIO SGTAM 20-1955 DEL 2020
1-2021-5796	16/06/2021	NOTIFICACION ELECTRONICA DE LA SENTENCIA 2013-2116
1-2021-5861	17/06/2021	TRASLADO POR COMPETENCIA OFICIO No. 268 JUZGADO NOVENO CIVIL DEL CIRCUITO DE BUCARAMANGA-RAD JUD 1994-06684
1-2021-6076	23/06/2021	NOTIFICACIÓN POR ESTADO No 080 DE VEINTITRES DE 2021
1-2021-6186	25/06/2021	ALEGATOS DE CONCLUSION PROCESO CON RADICADO 2019-0018
1-2021-6187	25/06/2021	APORTE PRUEBAS PROC SANC. MUNICIPIO YACOPI - CUMPLIMIENTO PRUEBAS
1-2021-6257	29/06/2021	PROCESO SANCIONATORIO RESPUESTA ALEGATOS AGN

Tabla No. 1

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

## 5. CONCLUSIONES:

El AGN recibió durante el 1ero de abril a 30 de junio de 2021 un total de 2.989 PQRSDF a través de los diferentes canales de comunicación que cuenta la Entidad, siendo el correo electrónico el medio más utilizado por parte de los ciudadanos. 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.

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](mailto: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](mailto:jeimmy.betancourt@archivogeneral.gov.co)

### ELABORADO POR:

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