

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, octubre de 2021

1. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME: Presentar el seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones -PQRSDF del Archivo General de la Nación del al 3er trimestre de 2021.

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 al 30 de septiembre 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 julio y el 30 de septiembre de 2021, se gestionaron a través de los medios de comunicación un total de 3.517 Comunicaciones Oficiales.

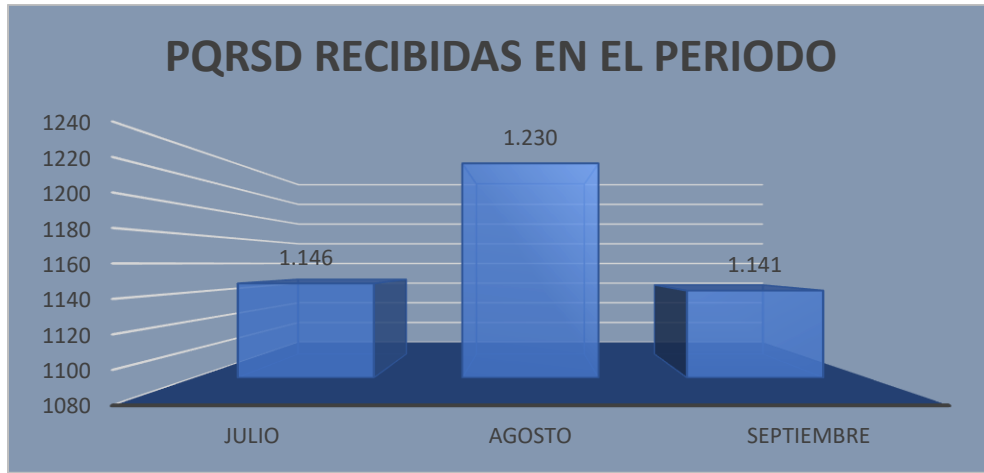


Gráfico No 1 Peticiones recibidas en el periodo julio-septiembre de 2021

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 requeridas en el AGN son: Solicitud de información con un término de 10 días y conceptos tecnicos que tiene 30 días hábiles de respuesta. El mes de julio tuvo un alto promedio de dias con el 76%, agosto con el 13% y septiembre con un promedio de 11%.



Gráfico No 2 Promedio de respuesta por días

PETICIONES Y MODALIDADES

Las peticiones formuladas a través de los diferentes canales de atención del Archivo General de la Nación, como correo electrónico, presencial, chat, entre otros son tramitadas de acuerdo con los asuntos de la entidad y los términos de la ley, de la siguiente manera:

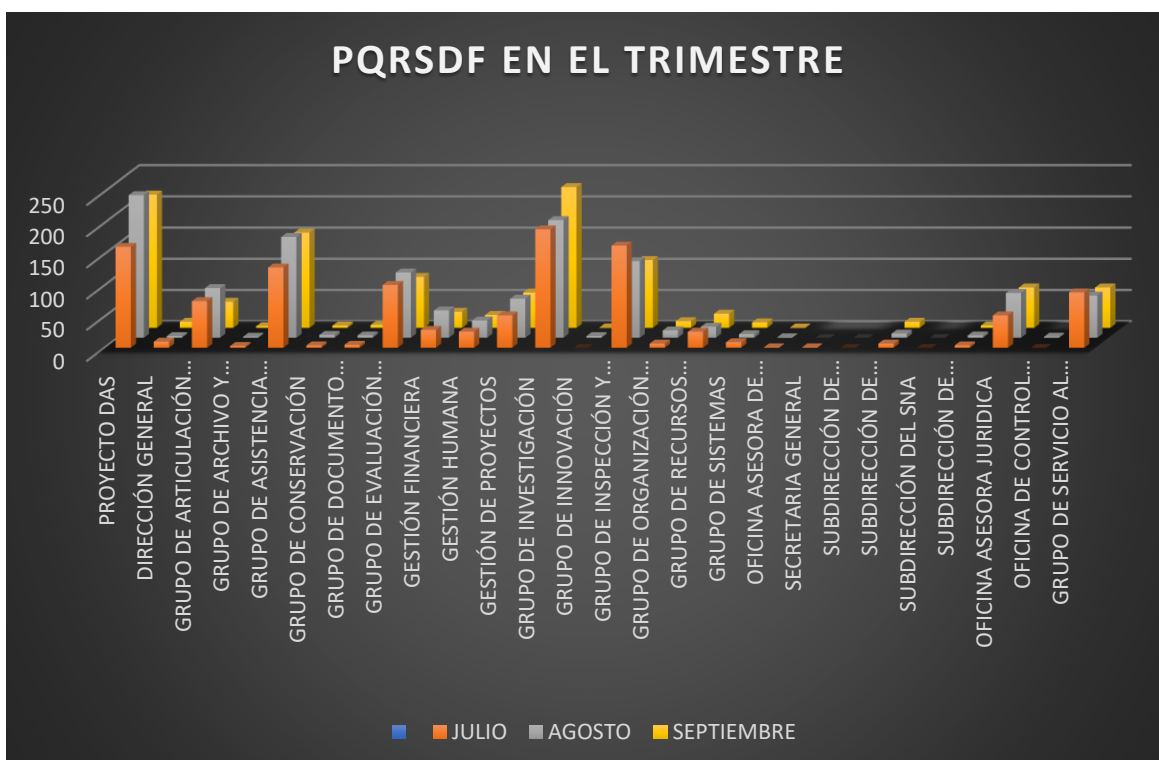


Gráfico No 3 PQRSDF por temas del periodo julio-septiembre de 2021

El total de comunicaciones presentadas en el tercer trimestre del año 2021 se dividen de la siguiente manera: 1.146 en julio, 1.230 en agosto y 1.141 en septiembre, Debido a la Emergencia Sanitaria generada por el COVID 19 se presentaron solicitudes presenciales correspondientes al 5% y 95% por correo electrónico.

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 20 servidores públicos, para garantizar la efectividad de la atención a los ciudadanos.

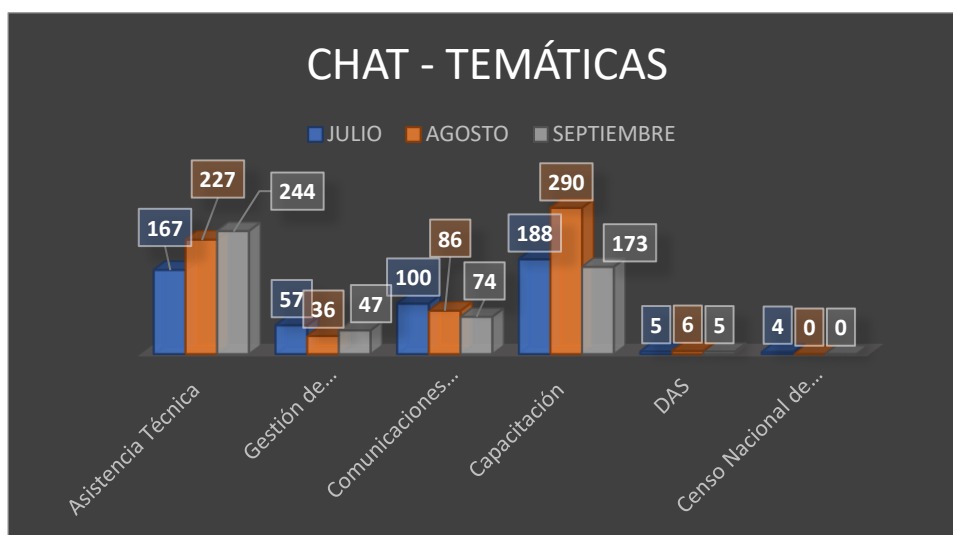


Gráfico No 4 Chat por temática del periodo julio-septiembre de 2021

Se atendieron 1.709 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 grafico No 4. La mayor cantidad de consultas tienen como referente el tema de Capacitación Archivística con 651, Asistencia Técnica con 638, Comunicaciones Oficiales con 260, Gestión de proyectos con 140, DAS con 16 visitas y Censo Nacional de Archivo con 4. El mes de agosto tuvo 645 consultas siendo este mes el más consultado en el tercer trimestre de 2021, el mes de septiembre tuvo una consulta de 543 y julio 521 consultas.

Se destaca la responsabilidad de los servidores públicos encargados de gestionar y tramitar las solicitudes por este canal y satisfacer a los ciudadanos. Adicionalmente, tuvimos un 3% de chat sin respuesta. Se continúa mejorando la prestación de servicio por parte de la entidad.

CANAL TELEFÓNICO

En el mes de julio se recibieron 339 llamadas que ingresaron al conmutador de la Entidad. Las solicitudes de consulta de protocolos notariales lideran las solicitudes realizadas por los ciudadanos, seguido de consulta de documentos históricos, las certificaciones de extinto DAS, temas de servicio al ciudadano, Asistencia técnica, Capacitación, Visitas de inspección y vigilancia, Evaluación y Convalidación de TRD y TVD.

Para el mes de agosto de 2021, se reciben 365 llamadas, lidera el tema las consultas de protocolos notariales, seguido de la consulta de documentos históricos, solicitud certificaciones de exfuncionarios DAS, Capacitación, Comunicaciones Oficiales, Servicio al ciudadano y Asistencia técnica.

Para el mes de septiembre, se relacionan 344 llamadas telefónicas, de las cuales las fotocopias de protocolos notariales fue la más solicitada, seguido de Consulta de documentos históricos, Certificaciones de exfuncionarios DAS, Asistencia Técnica, Servicio al ciudadano y Capacitaciones.

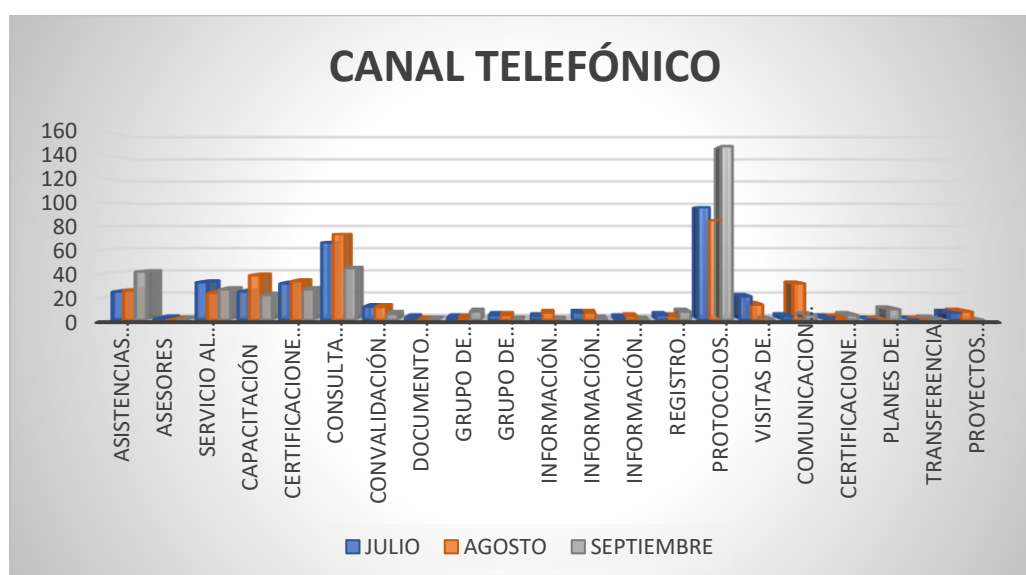


Gráfico No 5 Canal telefónico del periodo julio-septiembre de 20212

REDES SOCIALES

A Través de Facebook, Instagram y Twitter se respondieron 3.891 mensajes de los más frecuentes que se realizan por parte de los ciudadanos a través de las redes sociales.

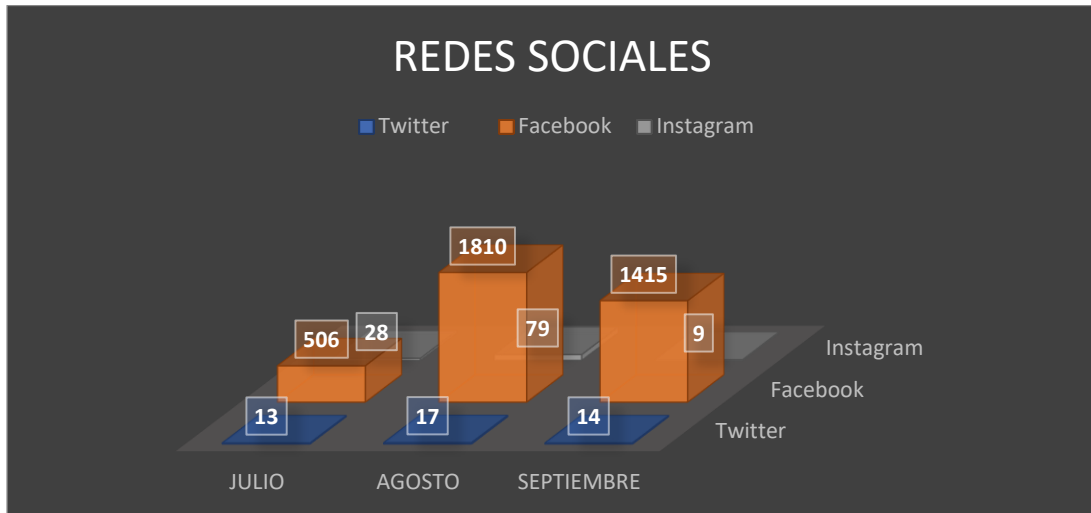


Gráfico No 6 Redes sociales

Mes	Twitter	Facebook	Instagram
julio	13	506	28
agosto	17	1810	79
septiembre	14	1415	9

Tabla No. 1 Datos de las redes sociales

Las cifras que relacionadas obedecen al número de comentarios (inquietudes, felicitaciones, quejas, reclamos, etc.) que recibe la Entidad a través de las redes. Estos meses reportan un número alto de comentarios, debido a la publicación de los cursos y de las convocatorias laborales, las cuales son de alto interés para el público. Por otro lado, es necesario decir que los comentarios recibidos durante los eventos no hacen parte de estas estadísticas debido a que los mismos se atienden durante el desarrollo de cada actividad.

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

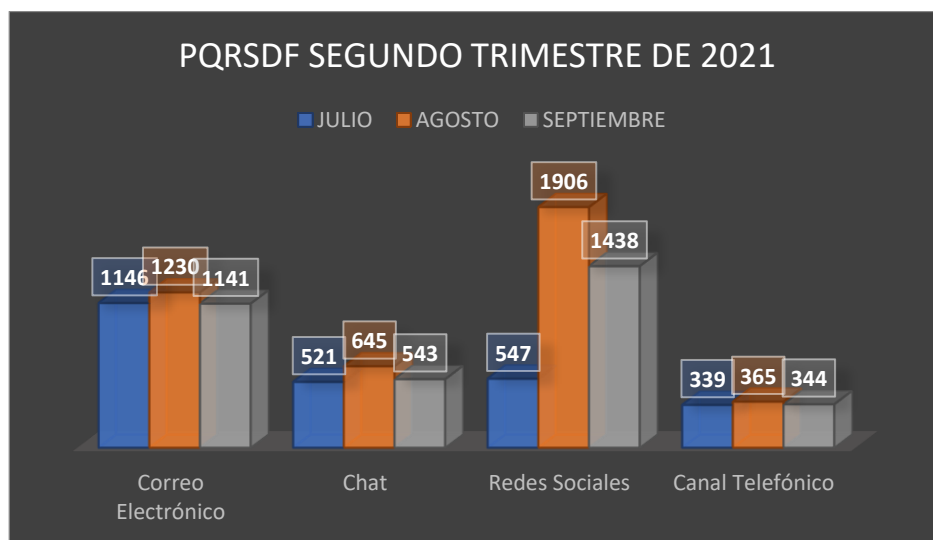


Gráfico No 7 Consolidado de las redes sociales del periodo julio-septiembre de 2021

TRASLADOS

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

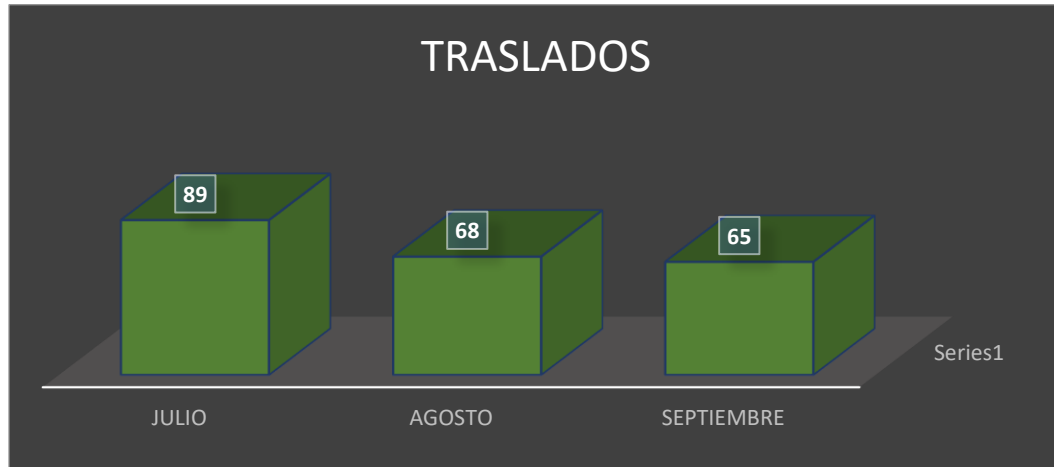


Gráfico No 8 Traslados atendidos durante el trimestre

Durante el tercer trimestre del 2021, se tramitaron 222 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 julio - septiembre de 2021 hubo las siguientes demandas:

JULIO		
DEMANDAS		
1-2021-6563	7/07/2021	DERECHO DE PETICIÓN - JUZGADO 02 PROMISCUO FAMILIA CIRCUITO CAQUETÁ - FLORENCIA
1-2021-6708	12/07/2021	DERECHO DE PETICIÓN - JUZGADO SEGUNDO PENAL DEL CIRCUITO
1-2021-6964	16/07/2021	VIDA DIGNA, MINIMO VITAL, SEGURIDAD SOCIAL, DEBIDO PROCESO, DERECHO DE PETICIÓN - JUZGADO QUINTO PENAL DEL CIRCUITO CON FUNCIONES DE CONOCIMIENTO DE BARRANQUILLA
1-2021- 7182	23/07/2021	DERECHO DE PETICIÓN - JUZGADO 013 ADMINISTRATIVO ORAL DE LA CIUDAD DE CALI-VALLE DEL CAUCA
1-2021-7544	30/07/2021	DERECHO DE PETICIÓN - JUZGADO QUINTO LABORAL DEL CIRCUITO DE CARTAGENA
1-2021-7548	30/07/2021	DERECHO DE PETICIÓN - JUZGADO 02 PENAL CIRCUITO ADOLESCENTES FUNCIÓN CONOCIMIENTO NORTE DE SANTANDER - CÚCUTA
AGOSTO		
DEMANDAS		
1-2021-7585	2/08/2021	DERECHO DE PETICIÓN - JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO Quindío - Armenia
1-2021-7712	5/08/2021	DERECHO DE PETICIÓN - JUZGADO PRIMERO (1º) PENAL CIRCUITO DE CONOCIMIENTO

1-2021-7951	11/08/2021	DERECHO DE PETICIÓN - JUZGADO CINCUENTA Y NUEVE (59) ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO JUDICIAL DE BOGOTA D.C
1-2021- 8160	17/08/2021	DERECHO DE PETICIÓN - JUZGADO SEGUNDO ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO DE YOPAL SISTEMA ORAL
SEPTIEMBRE		
DEMANDAS		
1-2021- 9329	15/09/2021	DERECHO DE PETICIÓN - JUZGADO 009 DE EJECUCION DE PENAS CENTRO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
1-2021-9511	21/09/2021	VIVIENDA DIGNA - JUZGADO VEINTINUEVE PENAL DEL CIRCUITO CON FUNCIONES DE CONOCIMIENTO
1-2021-9869	29/09/2021	DERECHO DE PETICIÓN - JUZGADO 30 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLTIPLE DE BOGOTÁ

Tabla No. 2 Relación de demandas atendidas en el trimestre

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

5. CONCLUSIONES:

El AGN recibió del 1ero de julio al 30 de septiembre de 2021, un total de 3.517 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, consultas de fondos históricos, solicitud de Certificaciones del Proyecto DAS, Evaluación y 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 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 /Deicy Bernal M-Prof. Especializado/Técnico secretaria General