

**CIUDAD Y FECHA:** Bogotá, enero de 2022

**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 4to trimestre de 2021.

**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 octubre al 31 de diciembre 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

## RESUMEN

### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

#### CORREO ELECTRÓNICO

Durante el periodo comprendido entre el 1ero de octubre y el 31 de diciembre de 2021 se recibieron a través de los medios de comunicación un total de 3.471 comunicaciones oficiales.



Gráfico No. 1 Peticiones recibidas en el periodo octubre-diciembre 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 más requeridas en el AGN son: Solicitud de información con un término de 10 días y conceptos técnicos que tiene 30 días hábiles de respuesta. El mes de octubre tuvo un promedio de días del 13%, noviembre con el 9% y diciembre fue el más bajo con un 6%.



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:

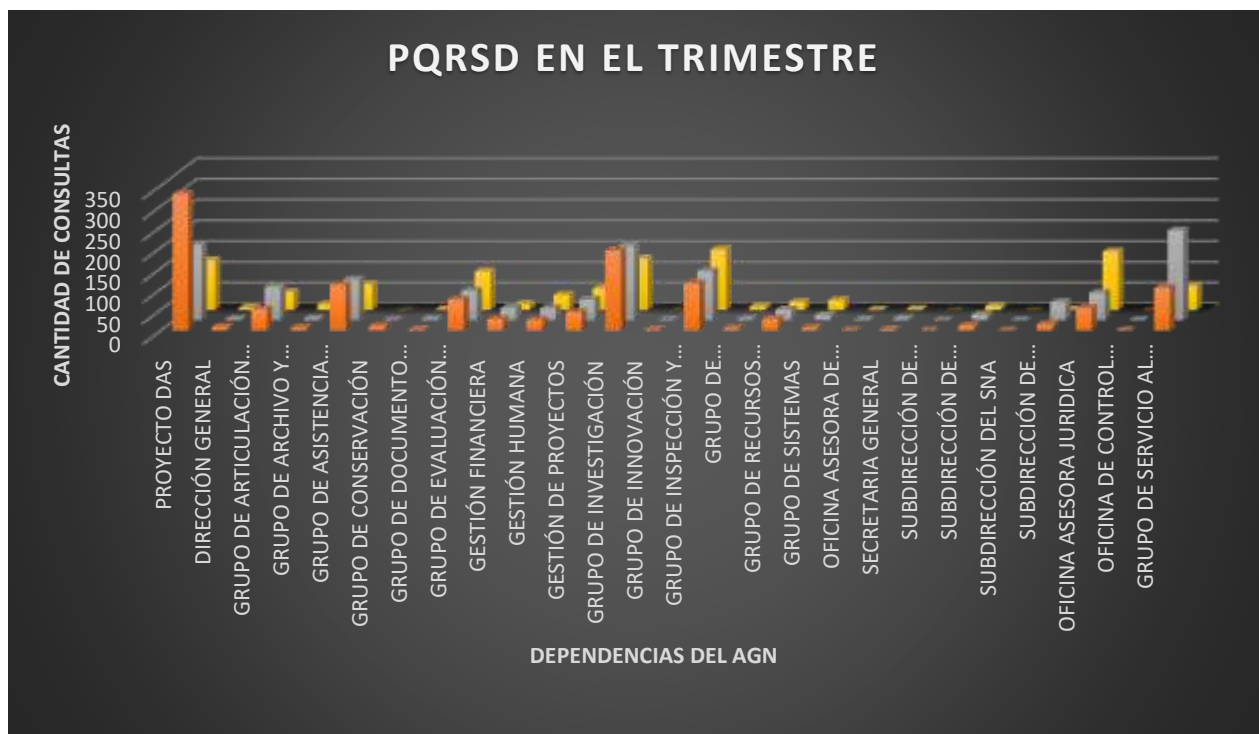


Gráfico No. 3 PQRSDF por temas del periodo octubre-diciembre de 2021

El total de comunicaciones presentadas en el cuarto trimestre del año 2021 se dividen de la siguiente manera: 1.232 en octubre, 1.247 en noviembre y 992 en diciembre. Debido a la Emergencia Sanitaria generada por el COVID 19 se presentaron solicitudes presenciales correspondientes al 15% y 85% 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.

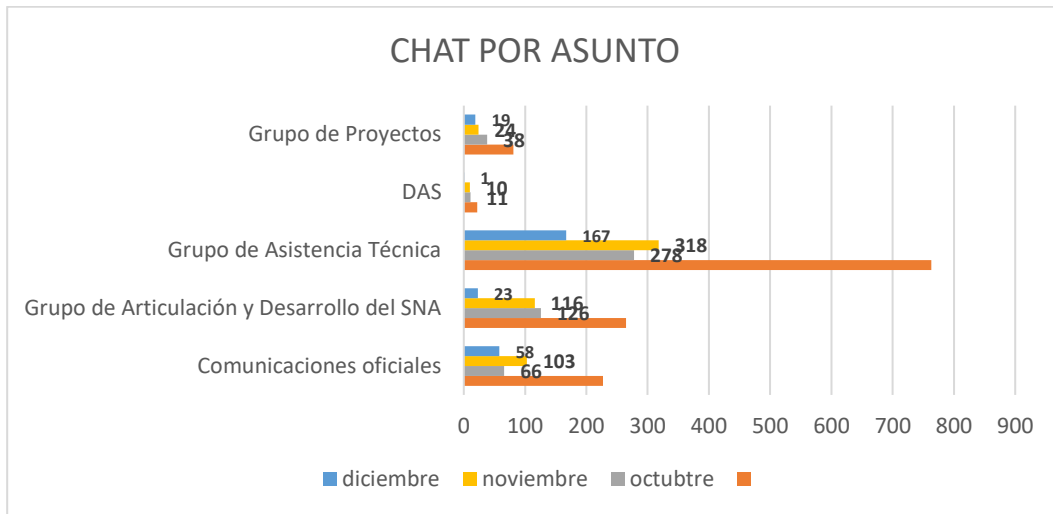


Gráfico No. 4 Chat por temática del periodo octubre-diciembre de 2021

Se atendieron durante el cuarto trimestre 1.358 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 No. 4. La mayor cantidad de consultas tienen como referente el tema de Asistencia Técnica con 763, Capacitación Archivística con 265, Comunicaciones Oficiales con 227, Gestión de proyectos con 81 y DAS con 22 visitas. El mes con mayor cantidad de visitas fue noviembre con 571, seguido de octubre con 519 y diciembre con 268 consultas.

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

### CANAL TELEFÓNICO

En el mes de octubre se recibieron 131 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 noviembre se reciben 134 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 diciembre se relacionan 231 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.

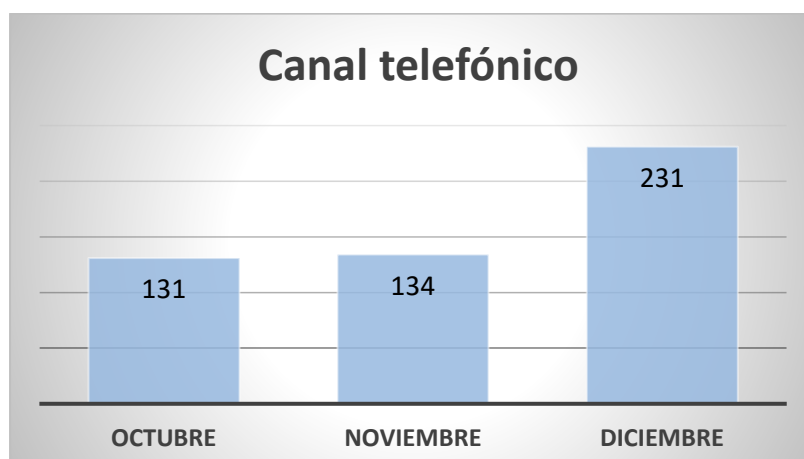


Gráfico No. 5 Canal telefónico del periodo octubre-diciembre de 2021

## REDES SOCIALES

A Través de Facebook, Instagram y Twitter se obtuvieron 21.997 *me gusta* y se respondieron 2.870 mensajes de los más frecuentes que se realizan por parte de los ciudadanos a través de las redes sociales.

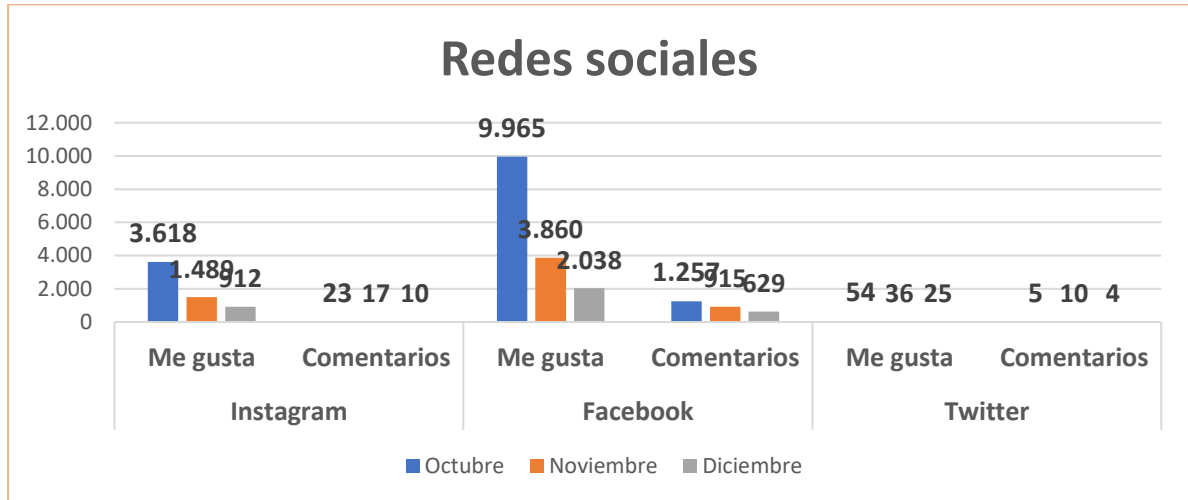


Gráfico No. 6 Redes sociales

	Instagram		Facebook		Twitter	
	Me gusta	Comentarios	Me gusta	Comentarios	Me gusta	Comentarios
<b>Octubre</b>	3.618	23	9.965	1.257	54	5
<b>Noviembre</b>	1.489	17	3.860	915	36	10
<b>Diciembre</b>	912	10	2.038	629	25	4
<b>Total</b>	<b>6.019</b>	<b>50</b>	<b>15.863</b>	<b>2.801</b>	<b>115</b>	<b>19</b>

Tabla No. 1 Datos de las redes sociales del trimestre

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.

## TRASLADOS

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

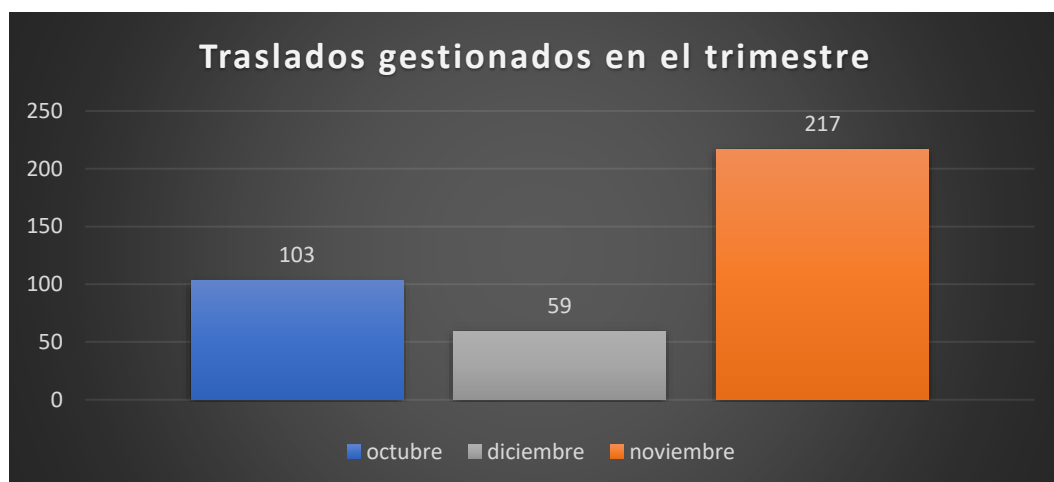


Gráfico No. 8 Traslados atendidos durante el trimestre

Durante el cuarto trimestre del 2021, se tramitaron 379 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 2021, se radicaron las siguientes demandas:

N° DE RADICADO ENTRADA	N° DE RADICADO SALIDA	DESTINATARIO Y/O DIRECCION CORREO ELECTRONICO.
1-2021-9869	2-2021-10167	JUZGADO 30 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLTIPLE DE BOGOTÁ
1-2021-9675	2-2021-10204	JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO ESPECIALIZADO EN RESTITUCIÓN DE TIERRAS
1-2021-9851	2-2021-10193	JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO ARMENIA QUINDÍO
1-2021-9888	2-2021-10214	TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ - SALA CIVIL
1-2021-10039	2-2021-10313	JUZGADO SEGUNDO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE RIOHACHA LA GUAJIRA
1-2021-10176	2-2021-11949	TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE TOLIMA
1-2021-10118	2-2021-11982	JUZGADO SEXTO ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO DE CARTAGENA
1-2021-10279	2-2021-12022	TRIBUNAL SUPERIOR DE BOGOTÁ SALA CIVIL DE DECISIÓN ESPECIALIZADA EN RESTITUCIÓN DE TIERRAS
1-2021-10637	2-2021-12286	JUZGADO TREINTA Y CUATRO ADMINISTRATIVO ORAL DEL CIRCUITO DE MEDELLÍN
1-2021-10745	2-2021-12380	JUZGADO VIGÉSIMO SEXTO PENAL DEL CIRCUITO CON FUNCIONES DE CONOCIMIENTO
1-2021-10820	2-2021-12506	TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ SALA CIVIL
1-2021-11044	2-2021-12700	JUZGADO QUINCE DE EJECUCION DE PENAS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD
1-2021-10726	2-2021-12705	JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO ESPECIALIZADO EN RESTITUCIÓN DE TIERRAS POPAYAN
1-2021-11488	2-2021-13056	JUZGADO NOVENO PENAL DEL CIRCUITO ESPECIALIZADO DE BOGOTÁ
1-2021-11666	2-2021-13312	JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO
1-2021- 11762	2-2021-13328	JUZGADO QUINCE DE EJECUCION DE PENAS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD
1-2021-11766	2-2021-13351	JUZGADO 18 CIVIL MUNICIPAL DE CALI- VALLE DEL CAUCA

1-2021-11976	2-2021-13637	JUZGADO SEGUNDO DE FAMILIA DE VILLAVICENCIO
1-2021-11872	2-2021-12506	JUZGADO DÉCIMO ADMINISTRATIVO DE ORALIDAD DEL CIRCUITO DE CALI
1-2021-12592	2-2021-14361	TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE ANTIOQUIA SALA MIXTA QUINTA
1-2021-12594	2-2021-14530	TRIBUNAL CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DEL HUILA
1-2021-5764	2-2021-5893	TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DEL META
1-2021-12934	2-2021-14850	TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE CÚCUTA SALA CIVIL ESPECIALIZADA EN RESTITUCIÓN DE TIERRAS- NORTE SANTANDER

Tabla No. 2 Relación de demandas atendidas en el trimestre

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

### CONCLUSIONES

El AGN recibió del 1ero de octubre al 31 de diciembre de 2021, un total de 3.471 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 las Asistencias Técnicas, Capacitaciones Archivísticas, 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, 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: ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN

Dirección: Cra. 6 No. 6-91

Teléfono: 3282888 ext. 321

Correo Electrónico: jimmy.betancourt@archivogeneral.gov.co

#### ELABORADO POR:

Jeimmy L. Betancourt Lancheros /Deicy Bernal M.-Prof. Especializado/Técnico Grupo de Servicio al Ciudadano