








CIUDAD Y FECHA: Bogotá, abril de 2022

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 primer trimestre de 2022.

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 1.º de enero al 31 de marzo de 2022.

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.

Teniendo en cuenta la normativa vigente, los lineamientos para la atención integral del ciudadano, los procedimientos establecidos, los derechos de petición que interponen los ciudadanos, el AGN realiza el siguiente informe:

-  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 1.º de enero y el 31 de marzo de 2022, se recibieron a través de los medios de comunicación un total de 3.229 comunicaciones oficiales.

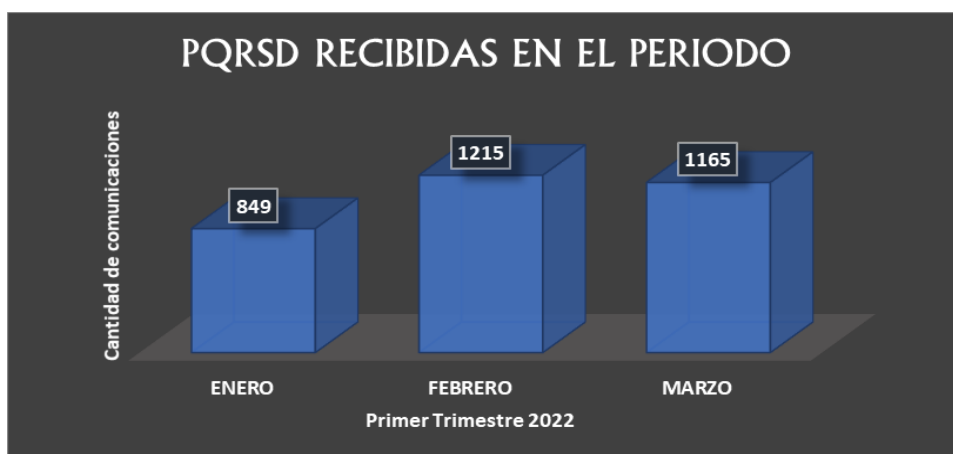


Gráfico N.º 1: Peticiones recibidas en el periodo enero-marzo de 2022.

La respuesta a las comunicaciones se realiza, teniendo en cuenta los tiempos contemplados en la Resolución 369 de 2019. Ahora bien, la cantidad de comunicaciones más requeridas en el AGN son: **solicitud de información** con un término de respuesta de 10 días y **conceptos técnicos** con 30 días hábiles. El mes de enero tuvo un promedio de días del 45%, febrero con el 36% y marzo con el 19%.

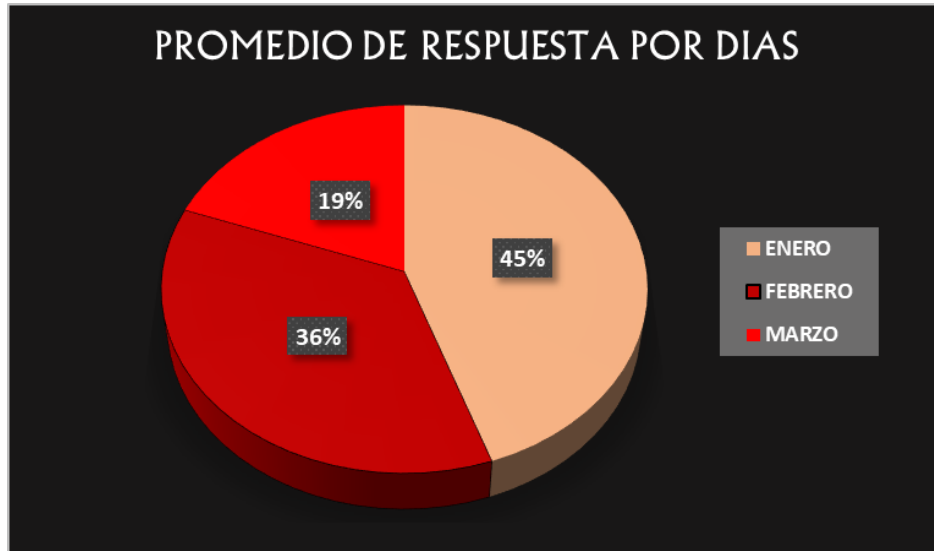


Gráfico N.º 2: Promedio de respuesta por días.

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 ley de la siguiente manera:

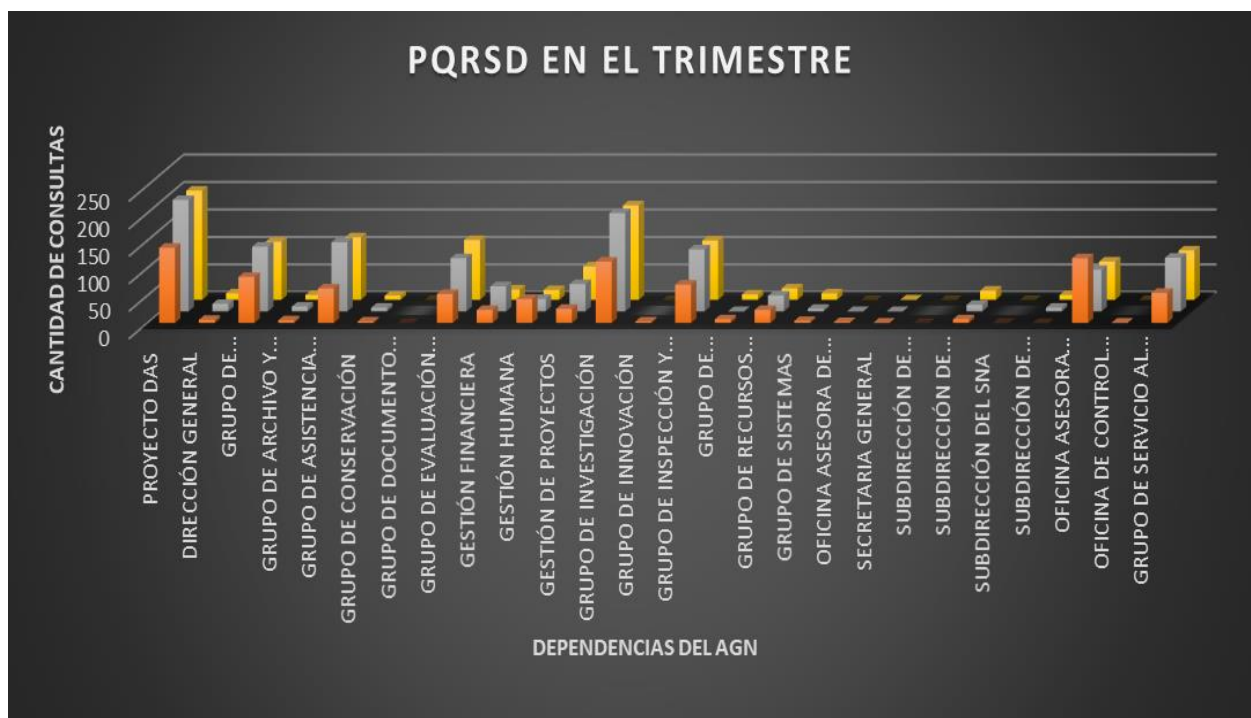


Gráfico N.º 3: PQRSD por temas del periodo enero-marzo de 2022

El total de comunicaciones presentadas en el primer trimestre del año 2022 se dividen de la siguiente manera: 849 en enero, 1.215 en febrero y 1.165 en marzo.

CHAT

Este servicio fue implementado en el mes de marzo de 2020 para que los usuarios realizaran sus consultas por medio de la página web teniendo en cuenta la temática asociada al Archivo General de la Nación. Para el 2021 se implementaron nuevos temas de consulta en el chat: procesos DAS, comunicaciones oficiales, censo. Esto con el propósito de mejorar el servicio de la Entidad. De acuerdo con los temas se tiene 20 servidores públicos para garantizar la efectividad de la atención a los ciudadanos.

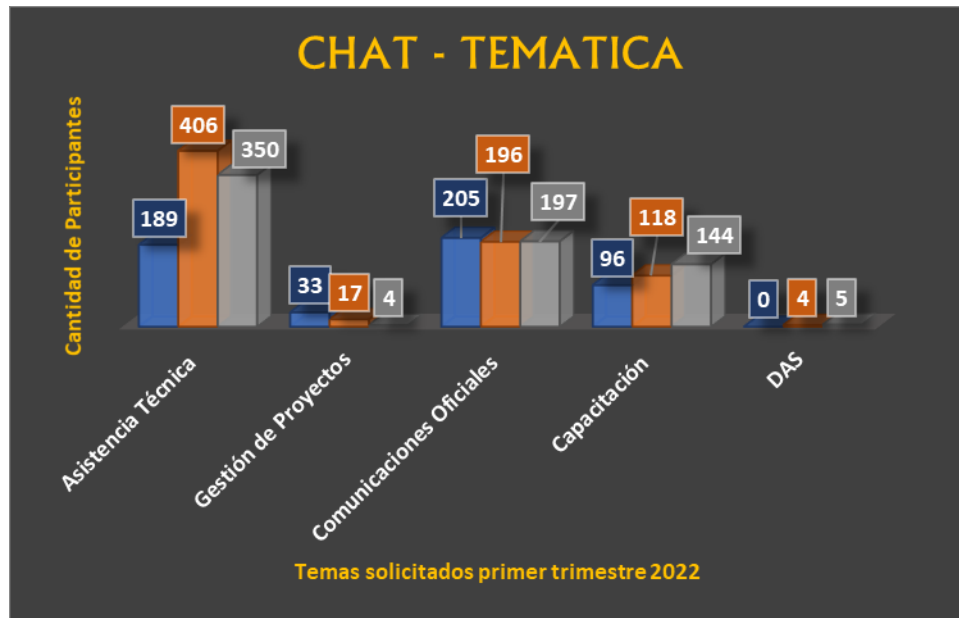


Gráfico N.º 4: Chat por temática del periodo enero-marzo de 2022.

Se atendieron durante el primer trimestre 1.964 chat, con las siguientes solicitudes: asistencias técnicas, capacitación, gestión de proyectos, DAS, y consulta de comunicaciones oficiales, como lo indica el gráfico 4. La mayor cantidad de consultas se refiere al tema de asistencia técnica con 945, comunicaciones oficiales con 598, capacitación archivística con 358, gestión de proyectos con 54 y DAS con 9 visitas. El mes con mayor cantidad de visitas fue enero con 523, seguido de febrero con 741 y marzo con 700 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 enero se recibieron 142 llamadas que ingresaron al conmutador de la Entidad. Las solicitudes de consulta de protocolos notariales lideran los requerimientos realizados por los ciudadanos, seguido de consulta de documentos históricos, gestión de la entidad en temas administrativos, las certificaciones del desaparecido Departamento Administrativo de Seguridad (DAS).

Para el mes de febrero se reciben 86 llamadas. Lidera el tema de las consultas de protocolos notariales, seguido de la consulta de documentos históricos, asistencias técnicas, solicitud certificaciones de exfuncionarios del DAS, capacitación, comunicaciones oficiales.

Para el mes de marzo se relacionan 108 llamadas telefónicas, de las cuales las fotocopias de protocolos notariales fue el servicio más solicitado, seguido de asistencia técnica, consulta de documentos históricos, comunicaciones oficiales, certificaciones de exfuncionarios DAS.

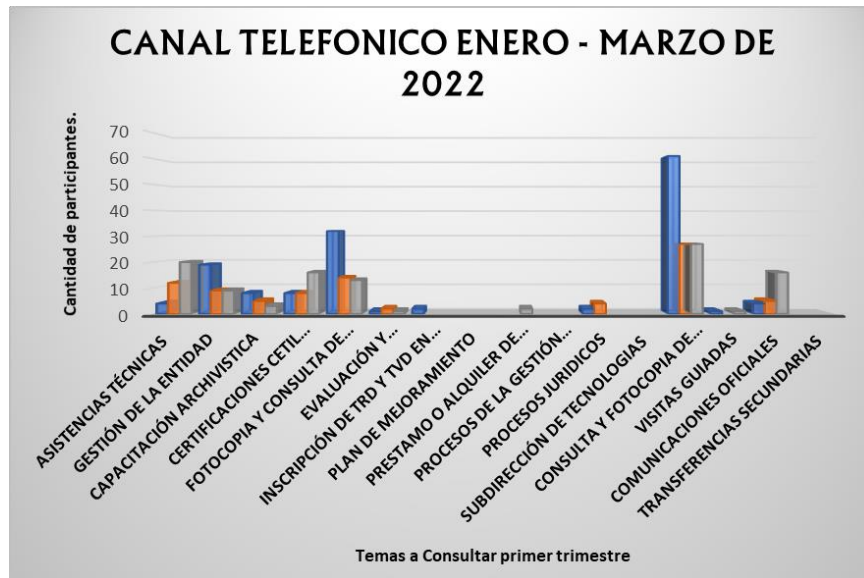


Gráfico N.º 5: Canal telefónico del periodo enero-marzo de 2022.

REDES SOCIALES (Falta que María Angélica envié la información del trimestre)

A través de Facebook, Instagram y Twitter se obtuvieron 19.880 ‘*me gusta*’ y se respondieron 7268 mensajes de los más frecuentes que se realizan por parte de los ciudadanos a través de las redes sociales, siendo Facebook el más consultado.

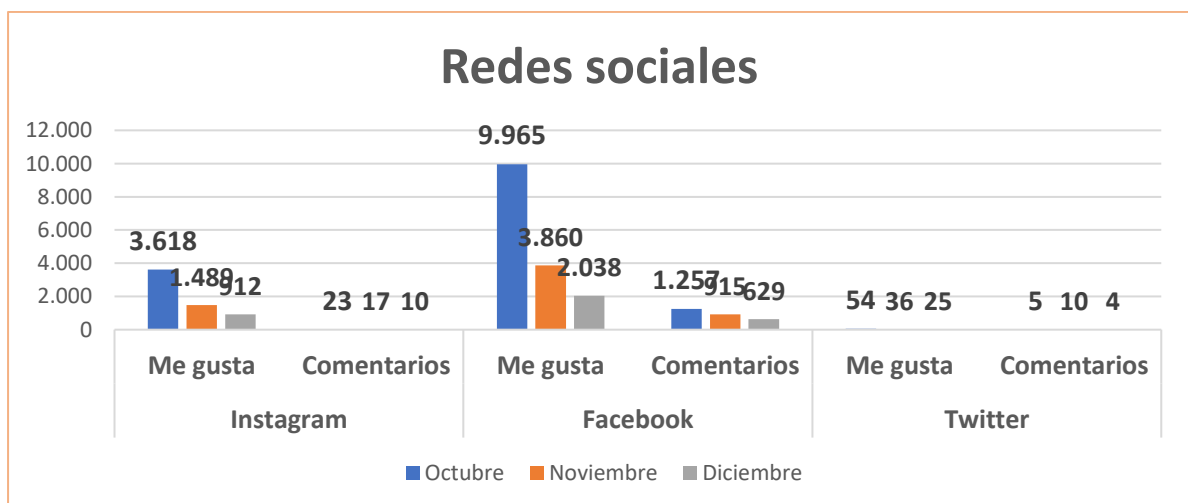


Gráfico N.º 6 Redes sociales primer trimestre 2022.

	Instagram		Facebook		Twitter	
	Me gusta	Comentarios	Me gusta	Comentarios	Me gusta	Comentarios
Enero	888	25	2708	165	223	11
Febrero	1.142	24	4553	2366	284	9
Marzo	1753	33	7910	4624	419	11
Total	3.783	82	15.171	7.155	926	31

Tabla N.º 1: Datos de las redes sociales del trimestre.

Las cifras relacionadas en la tabla 1 obedecen al número de comentarios (inquietudes, felicitaciones, quejas, reclamos, etc.) que recibe la Entidad a través de las redes. En estos meses, se reporta 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 primer trimestre de 2022:



Gráfico N.º 7: Traslados atendidos durante el primer trimestre 2022.

Durante el primer trimestre del 2022, se tramitaron 243 traslados. Los servicios trasladados más recurrentes fueron la solicitud de certificaciones de servicio militar, certificaciones del sector salud, bonos pensionales, información relacionada con pensiones, 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 2022, se radicaron las siguientes demandas:

N.º DE RADICADO ENTRADA	N.º DE RADICADO SALIDA	DESTINATARIO Y/O DIRECCIÓN CORREO ELECTRÓNICO
1-2022-25	3/01/2022	JUZGADO PRIMERO DE EJECUCIÓN DE PENAS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD
1-2022-274	13/01/2022	JUZGADO TERCERO PENAL DEL CIRCUITO DE MONTERÍA
1-2022-097	3/02/2022	JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO DE FACATATIVÁ
1-2022-670	26/01/2022	JUZGADO UNDÉCIMO CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD
1-2022-1159	8/02/2022	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD
1-2022-1444	14/02/2022	JUZGADO CIVIL DEL CIRCUITO DOSQUEBRADAS RISARALDA
1- 2022-1639	17/02/2022	JUZGADO CATORCE DE FAMILIA DE ORALIDAD DE SANTIAGO DE CALI
1-2022-1930	24/02/2022	JUZGADO VEINTIDÓS ADMINISTRATIVO DE LA ORALIDAD
1-2022-2076	28/02/2022	JUZGADO DIECISÉIS LABORAL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ
1-2022-2220	4/03/2022	JUZGADO CUARTO CIVIL DEL CIRCUITO DE VILLAVICENCIO
1-2022-2320	7/03/2022	JUZGADO 02 PROMISCOU FAMILIA CIRCUITO
1-2022-2458	10/03/2022	CONSEJO DE ESTADO, SALA DE LO CONTENCIOSO AMINISTRATIVO - SECCIÓN TERCERA - SUBSECCIÓN A
1-2022-2698	16/03/2022	JUZGADO VEINTITRÉS DE FAMILIA EN ORALIDAD DE BOGOTÁ
1- 2022-3125	29/03/2022	JUZGADO SEGUNDO CIVIL DEL CIRCUITO DE OCAÑA

Tabla N.º 2: Relación de demandas atendidas en el primer trimestre 2022.

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

4. CONCLUSIONES

El AGN recibió del 1.º de enero al 31 de marzo de 2022, un total de 3.229 PQRSDf a través de los diferentes canales de comunicación con que cuenta la Entidad. El correo electrónico es 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.

Datos de Contacto:

Nombre: ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN

Dirección: Cra. 6 N.º 6-91

Teléfono: 6013282888, ext. 321

Correo electrónico: jeimmy.betancourt@archivogeneral.gov.co

ELABORADO POR:

Jeimmy L. Betancourt Lancheros y Deicy Bernal M., prof. especializado / técnico Grupo de Servicio al Ciudadano.