

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, 15 de julio de 2022.

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME: Presentar el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) recibidas a través de los diferentes canales de atención dispuestos por el Archivo General de la Nación.

OBJETO DEL INFORME: El siguiente documento corresponde al informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) que se recibieron y atendieron por las dependencias del Archivo General de la Nación durante el periodo comprendido entre el 1.º de abril al 30 de junio de 2022. Se busca 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 y 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

RESUMEN:

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

- CORREO ELECTRÓNICO

Durante el periodo comprendido entre el 1.º de abril y el 30 de junio de 2022, se recibieron a través de los medios de comunicación un total de 3.097 comunicaciones oficiales.

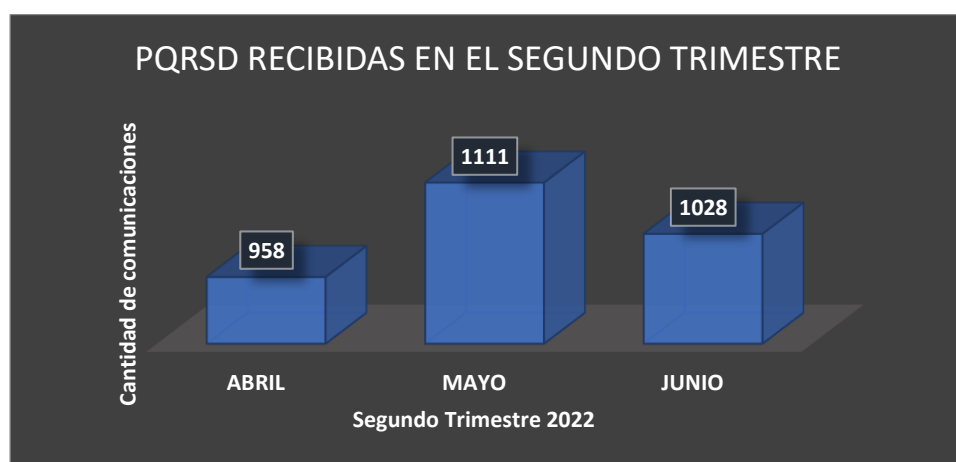


Gráfico N.º 1: PQRSDF recibidas en el periodo abril - junio de 2022.

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 recurrentes 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 abril tuvo un promedio de días del 41%, mayo con el 35% y junio con el 24%.

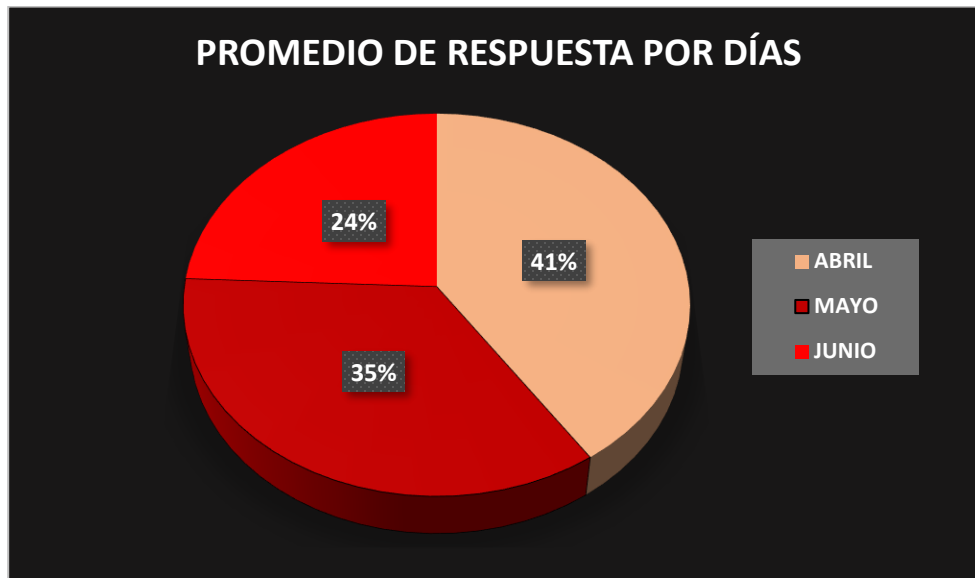


Gráfico N.º 2: Promedio de respuesta por días.

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:

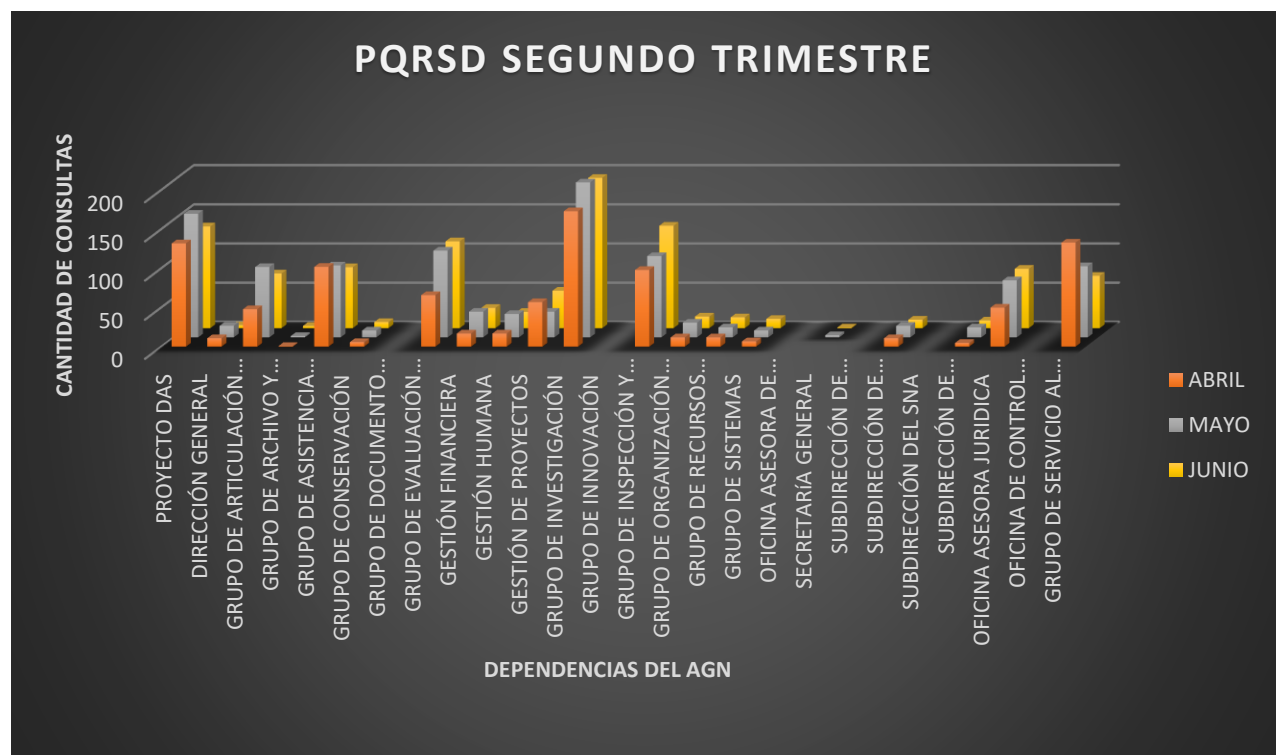


Gráfico N.º 3: PQRSD por temas del periodo abril - junio de 2022

El total de comunicaciones presentadas en el segundo trimestre del año 2022 se dividen de la siguiente manera: 958 en abril, 1.111 en mayo y 1.028 en junio.

- **CHAT**

Este servicio fue implementado en el mes de marzo de 2020 con el fin de 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 nacional de archivos. Esto con el propósito de mejorar el servicio de la Entidad. De acuerdo con los temas, se tienen 15 servidores públicos para garantizar la efectividad de la atención a los ciudadanos.

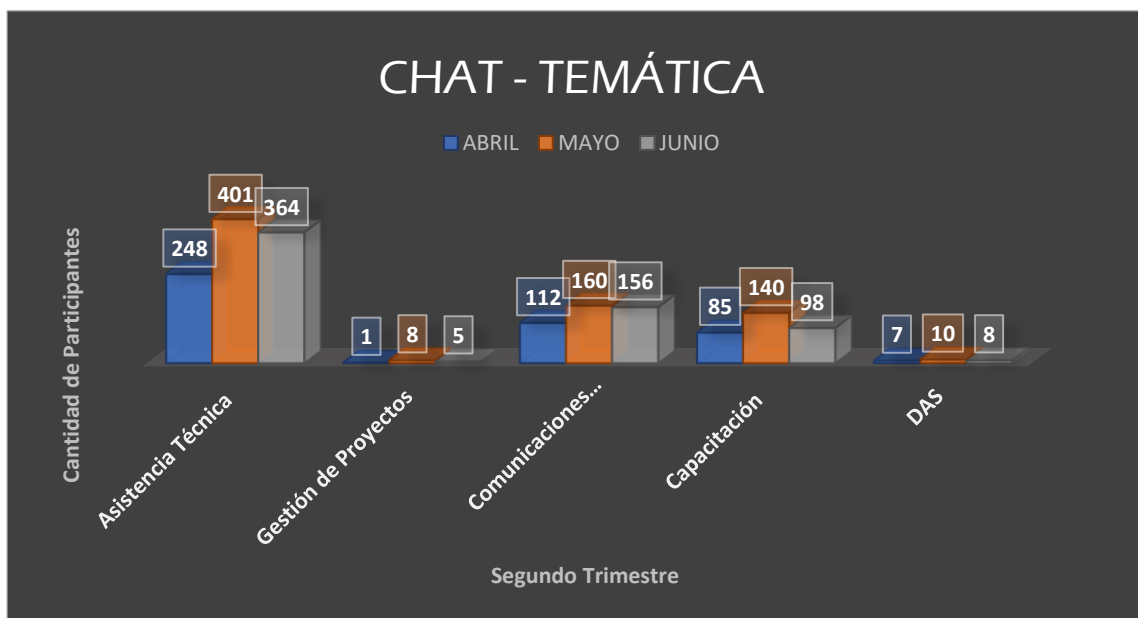


Gráfico N.º 4: Chat por temática del periodo abril - junio de 2022.

Se atendieron durante el segundo trimestre 1.803 chat, con las siguientes solicitudes: asistencias técnicas, capacitación, gestión de proyectos, DAS, y consulta de comunicaciones oficiales, como se aprecia en el gráfico 4. La mayor cantidad de consultas se refiere al tema de asistencia técnica con 1.013, comunicaciones oficiales con 428, capacitación archivística con 325, DAS con 25 visitas y gestión de proyectos con 14. El mes con mayor cantidad de visitas fue mayo con 719, seguido de junio con 631 y abril con 453 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 abril se recibieron 77 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, las certificaciones del desaparecido Departamento Administrativo de Seguridad (DAS), comunicaciones oficiales y gestión de la Entidad en temas administrativos.

Para el mes de mayo, se recibieron 76 llamadas, de las cuales las fotocopias de protocolos notariales fue el servicio más solicitado, seguido de comunicaciones oficiales, consulta de documentos históricos, capacitación archivística, certificaciones de exfuncionarios DAS.

Para el mes de junio, se registraron 257 llamadas telefónicas. Los asuntos más consultados, en orden descendente, fueron el de la consulta de documentos históricos, la gestión de la Entidad, las consultas de protocolos notariales, las comunicaciones oficiales y la capacitación archivística.

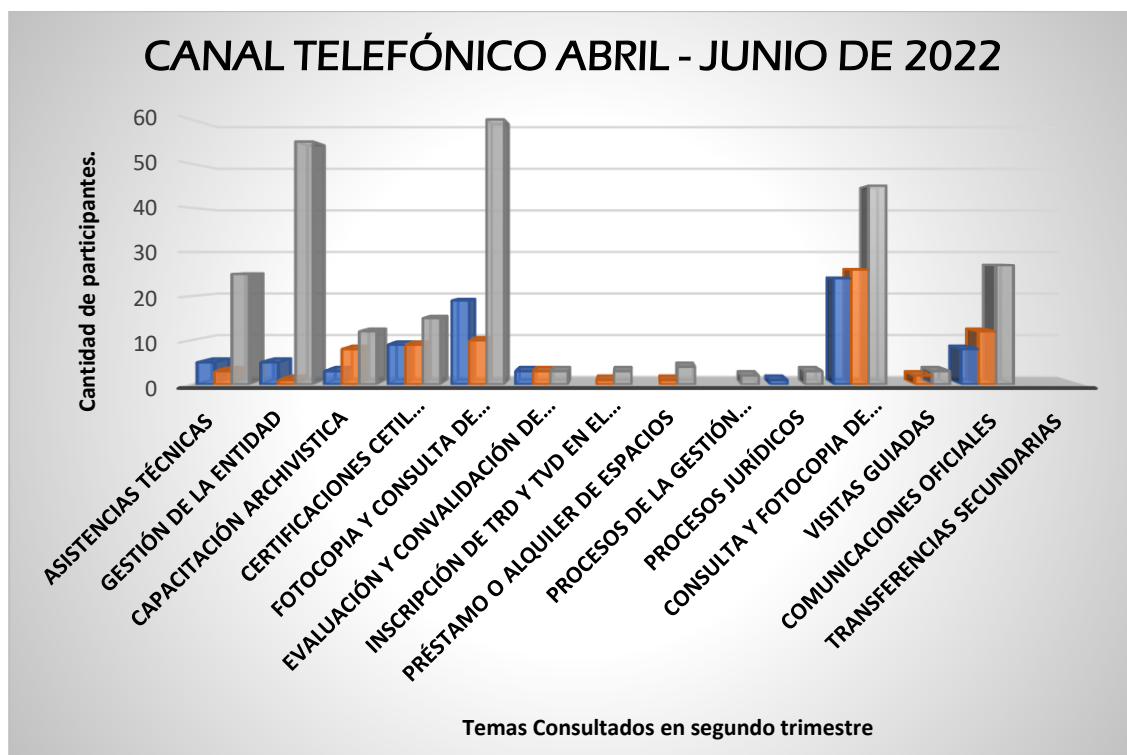


Gráfico N.º 5: Canal telefónico del periodo abril - junio de 2022.

- REDES SOCIALES

A través de Facebook, Instagram y Twitter se obtuvieron 19.880 ‘me gusta’ y se respondieron 7.268 mensajes. La red más visitada fue Facebook.



Gráfico N.º 6: Red social Facebook segundo trimestre 2022.



Gráfico N.º 7: Red social Twitter segundo trimestre 2022.

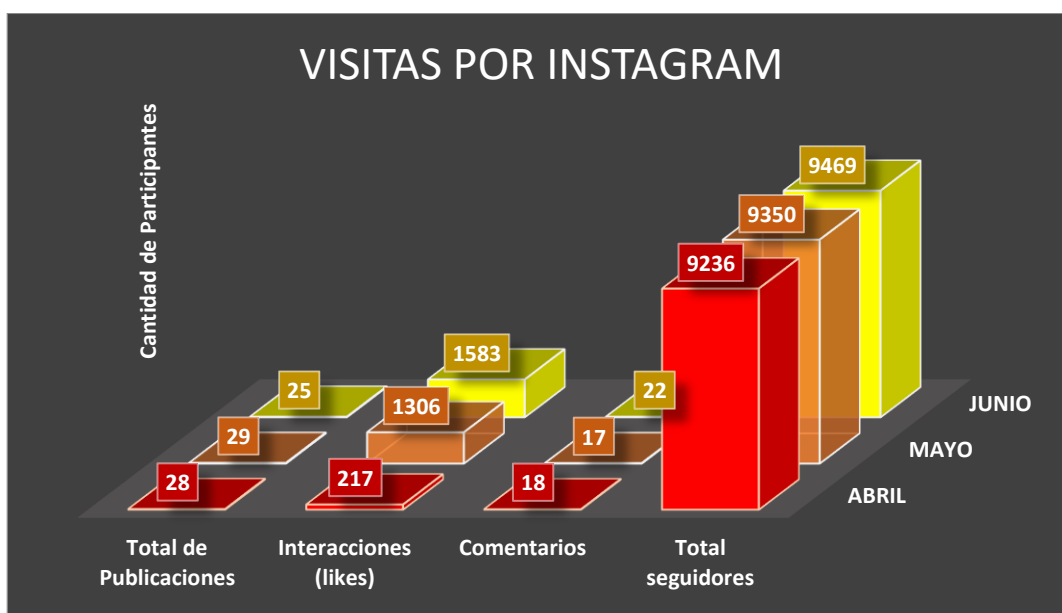


Gráfico N.º 8: Red social Instagram segundo trimestre 2022.

	Instagram		Facebook		Twitter	
	Me gusta	Comentarios	Me gusta	Comentarios	Me gusta	Comentarios
Abril	217	18	1764	7490	430	204
Mayo	1306	17	5147	2564	548	224
Junio	1583	22	6625	3360	535	320
Total	3106	57	13536	13414	1513	748

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

Las cifras en la tabla 1 se relacionan con el número de comentarios (inquietudes, felicitaciones, quejas, reclamos, etc.) que recibe la Entidad a través de las redes. En estos meses, se reporta un gran número de comentarios por las redes; Facebook registra el más alto, seguido de Twitter e Instagram. Este incremento se debió a la publicación de las capacitaciones en materia archivística que organiza la Entidad y de las convocatorias laborales, asuntos de sumo 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 segundo trimestre de 2022:



Gráfico N.º 9: Traslados atendidos durante el segundo trimestre 2022.

Durante el segundo trimestre del 2022, se tramitaron 291 traslados. Las solicitudes más recurrentes fueron las solicitudes 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 abril - junio de 2022, se radicaron las siguientes demandas:

RADICADO AGN	FECHA DE NOTIFICACIÓN	JUZGADO DE CONOCIMIENTO	ACCIONANTE
1-2022-3293	4/04/2022	JUZGADO QUINTO PENAL DEL CIRCUITO RISARALDA, PEREIRA	SANTIAGO DE JESÚS VÁSQUEZ IDARRAGA
1-2020-3709	13/04/2022	JUZGADO 2.º DE EJECUCIÓN DE PENAS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NEIVA	DOLLYS SANDOVAL TRUJILLO
1-2022-3944	22/04/2022	JUZGADO 4 PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE CONOCIMIENTO DE BOGOTÁ	ÉRIKA YESENIA ROJAS JIMÉNEZ
1-2022-5032	23/05/2022	JUZGADO SEGUNDO LABORAL DEL CIRCUITO NEIVA, HUILA	WILLIAM CAMELO LIZCANO
1-2022-5027	23/05/2022	JUZGADO DIECISÉIS PENAL DEL CIRCUITO DE CONOCIMIENTO DE BOGOTÁ	SOLANGIE STEPHANIA RUSINQUE TORRES

1-2022-5727	9/06/2022	JUZGADO 06 DE FAMILIA DE IBAGUÉ, TOLIMA	DANIEL ALEXÁNDER OSPITIA CARRILLO
-------------	-----------	--	--------------------------------------

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

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

CONCLUSIONES

Del 1.º de abril al 30 de junio de 2022, el AGN recibió un total de 3.097 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. Entre de los temas de mayor interés, se encuentran la solicitud de fotocopias de protocolos notariales, las consultas de fondos históricos, las asistencias técnicas, las capacitaciones archivísticas, la solicitud de certificaciones del proyecto DAS, la 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: jimmy.betancourt@archivogeneral.gov.co

ELABORADO POR:

Jeimmy L. Betancourt Lancheros y Deicy Bernal M. /Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano.