

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, octubre 2022.

1. 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.

2. 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 julio al 30 de septiembre 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

3. RESUMEN:

3.1 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

- CORREO ELECTRÓNICO

Durante el periodo comprendido entre el 1.º de julio y el 30 de septiembre de 2022, se recibieron a través de los medios de comunicación un total de 3.644 comunicaciones oficiales.

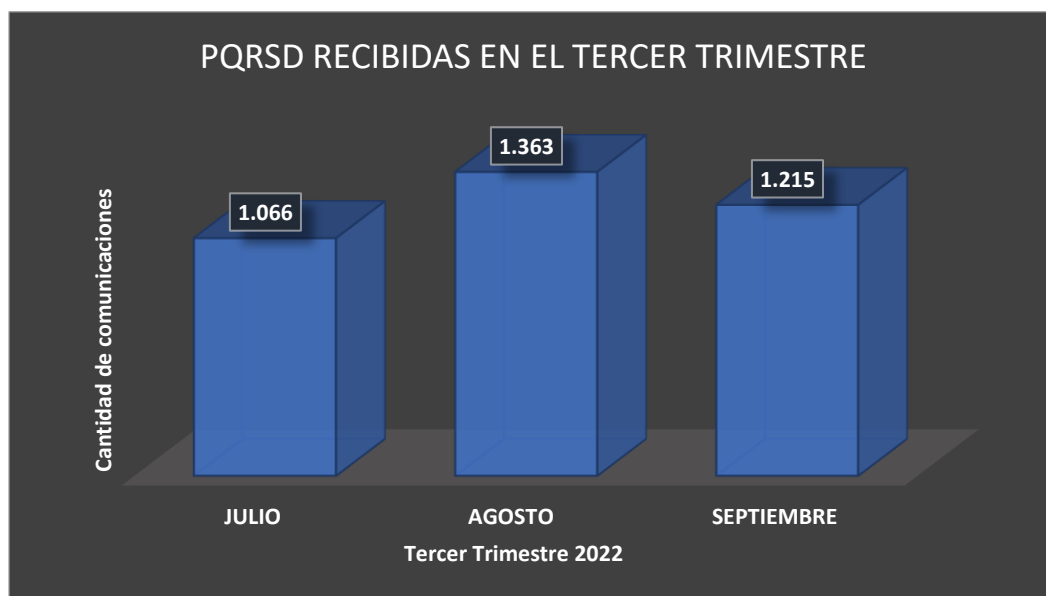


Gráfico N.º 1 PQRSDF recibidas en el periodo julio - septiembre de 2022.

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 están relacionadas con **solicitud de información** (con un término de respuesta de 10 días) y

conceptos técnicos (con 30 días hábiles). El mes de julio tuvo un promedio de respuesta del 45%, agosto con el 34% y septiembre con el 21%.

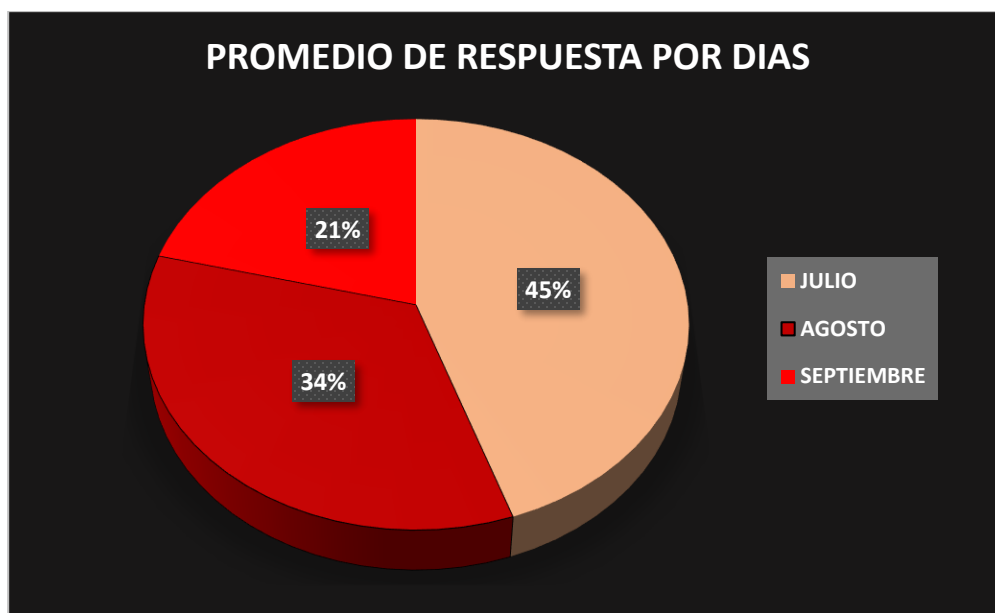


Gráfico No. 2 Promedio de respuesta por días

- 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 ley de la siguiente manera:

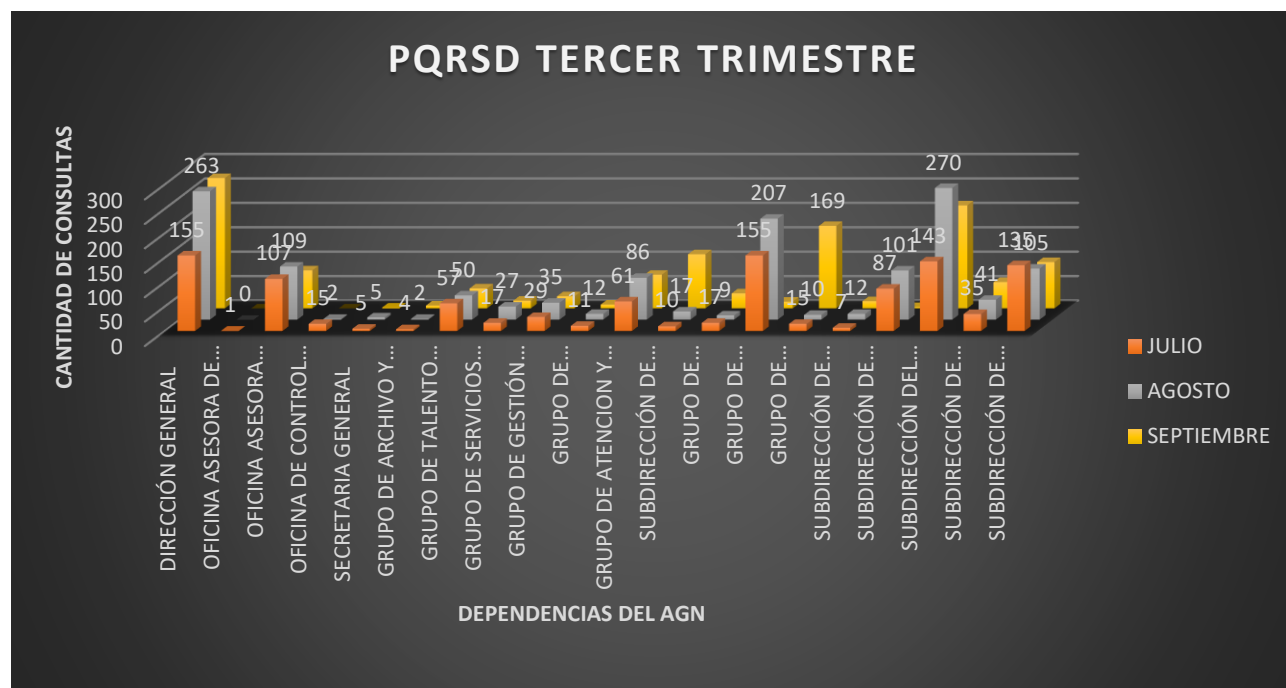


Gráfico No. 3 PQRSD por temas del periodo julio - septiembre de 2022

El total de comunicaciones presentadas en el tercer trimestre del año 2022 se dividen de la siguiente manera: 1.066 en julio, 1.363 en agosto y 1.215 en septiembre.

- 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 2022, se implementaron nuevos temas de consulta en el chat: Inspección, Control y Vigilancia, Transformación digital, Normatividad Archivística, Documentos Históricos y Notarias, esto con el propósito de mejorar el servicio de la Entidad. De

acuerdo con los temas, se cuenta con servidores públicos para garantizar la efectividad de la atención a los ciudadanos.

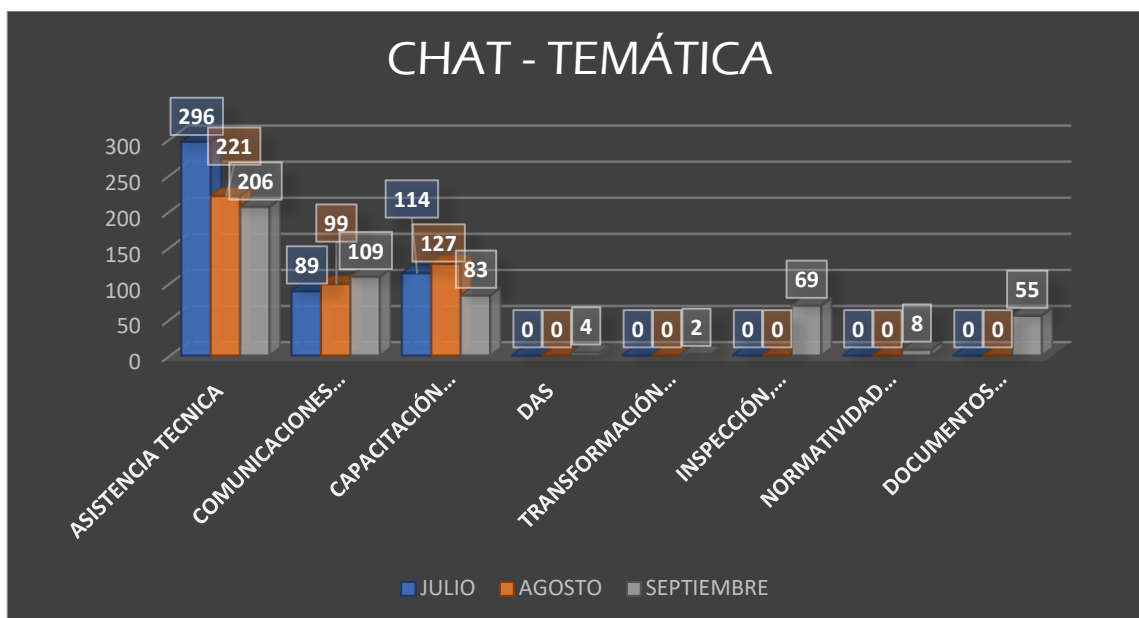


Gráfico No. 4 Chat por temática del periodo julio - septiembre de 2022.

Se atendieron durante el tercer trimestre 1.482 chat, con las siguientes temáticas: Asistencias Técnicas con un total de 723 consultas, Capacitación con 324 solicitudes, Comunicaciones Oficiales con 297 consultas, Inspección, Vigilancia y Control con 69 solicitudes, Documentos Históricos y Notarias con 55 consultas, en cuanto a DAS, Transformación Digital y Normatividad Archivística tuvieron menos 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 julio se recibieron 162 llamadas que ingresaron al conmutador de la Entidad. Las solicitudes de gestiones de la entidad son las más solicitadas por los ciudadanos, seguido de consulta de documentos históricos y consulta de protocolos notariales, las certificaciones del Departamento Administrativo de Seguridad (DAS), Comunicaciones oficiales, Asistencias técnicas, entre otros.

Para el mes de agosto se recibieron 204 llamadas, de las cuales gestiones de la entidad es una de las consultas las solicitadas por los ciudadanos, seguido de consulta de documentos históricos y consulta de protocolos notariales, comunicaciones oficiales, certificaciones de exfuncionarios DAS consulta de documentos históricos, capacitación archivística, entre otros.

Para el mes de septiembre, se registraron 227 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 certificaciones de exfuncionarios DAS consulta de documentos históricos y capacitación archivística.

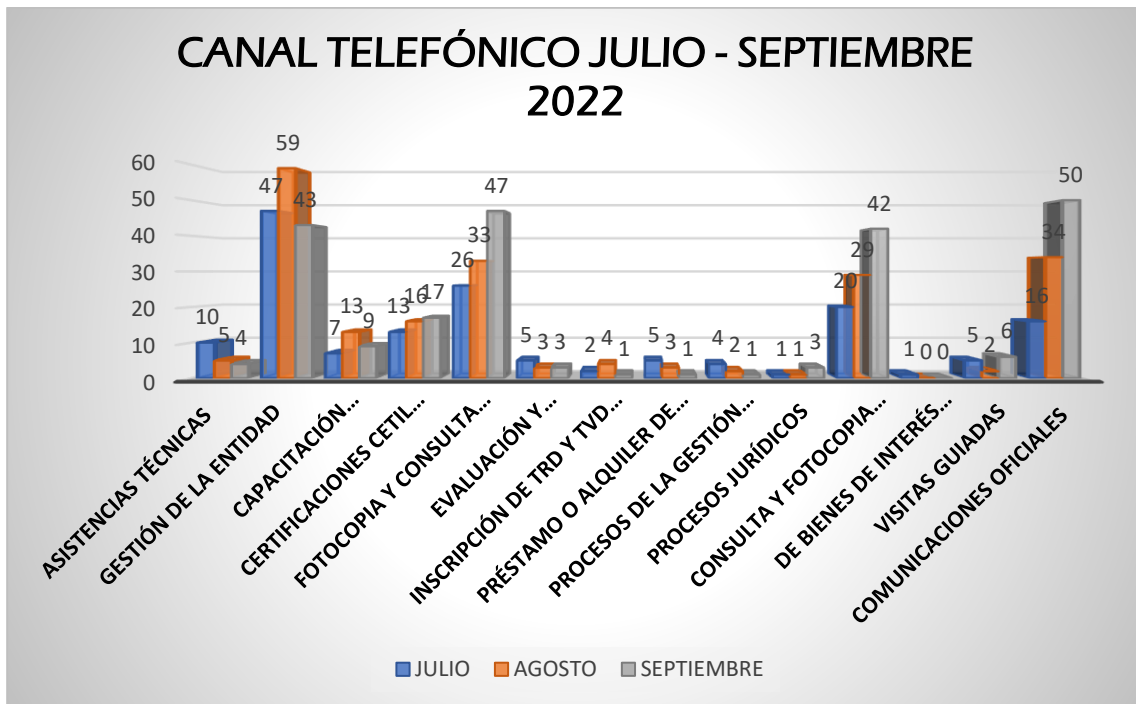


Gráfico No. 5 Canal telefónico del periodo julio - septiembre de 2022.

- REDES SOCIALES

A través de Facebook, Instagram y Twitter se obtuvieron 75.274 *'me gusta'* y se respondieron 16.723 mensajes. La red más visitada fue Facebook.



Gráfico No. 6 Red social Facebook tercer trimestre 2022.

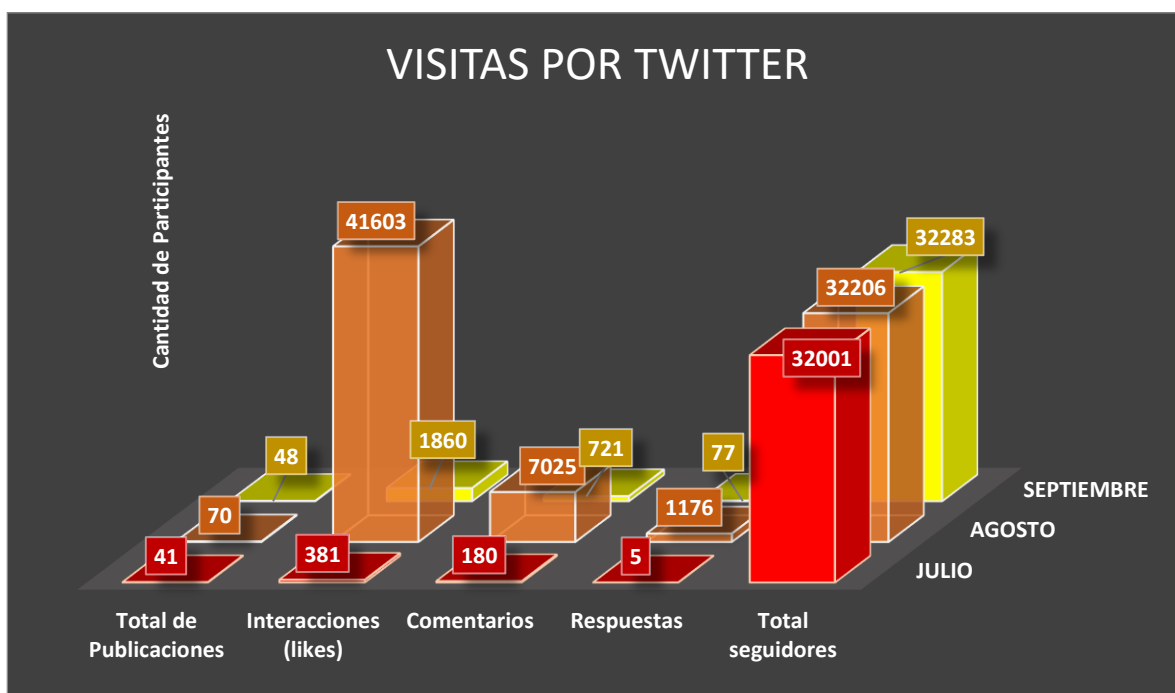


Gráfico No. 7 Red social Twitter tercer trimestre 2022

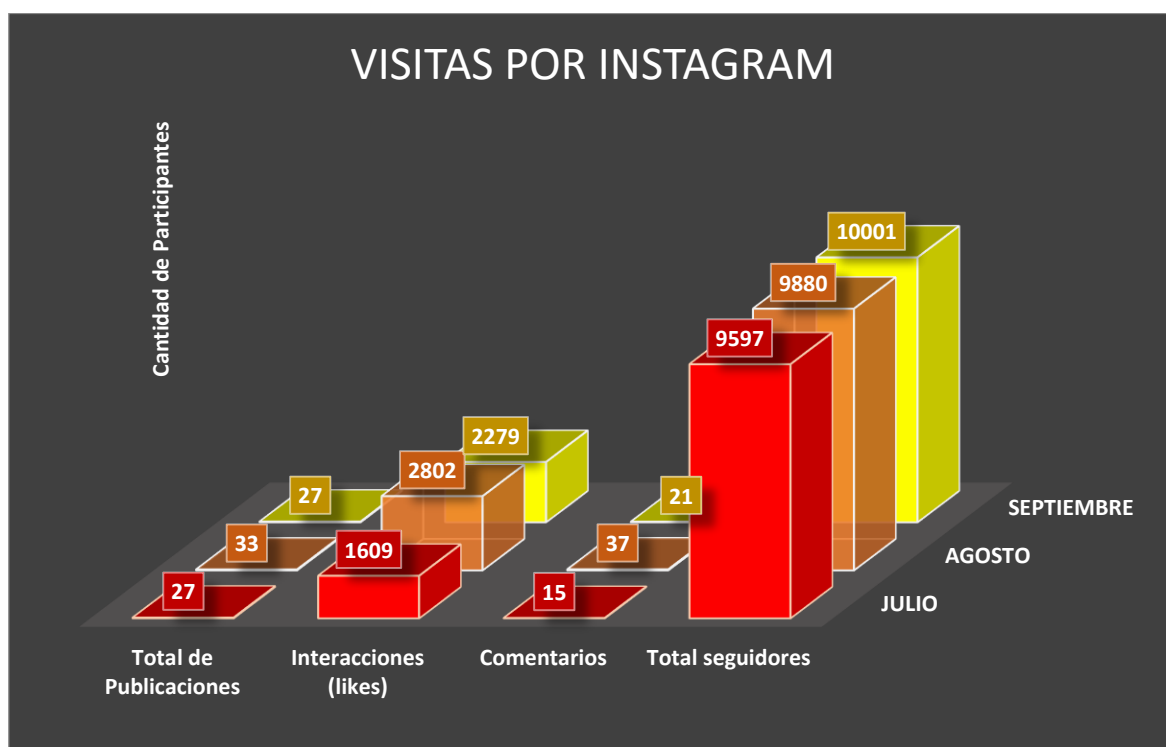


Gráfico No. 8 Red social Instagram tercer trimestre 2022

	Instagram		Facebook		Twitter	
	Me gusta	Comentarios	Me gusta	Comentarios	Me gusta	Comentarios
Julio	1.609	15	7.734	2.754	381	180
Agosto	2.802	37	9.399	3.431	41.603	7.025
Septiembre	2.279	21	7.607	2.539	1.860	721
Total	6.690	73	24.740	8.724	43.844	7.926

Tabla No. 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.

3.2 TRASLADOS

El Grupo de Servicio al Ciudadano dio traslado a las siguientes solicitudes durante el tercer trimestre de 2022:



Gráfico No. 9 Traslados atendidos durante el tercer trimestre 2022

Durante el tercer trimestre del 2022, se tramitaron 216 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.

3.3 QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Durante el trimestre julio - septiembre de 2022, se radicaron las siguientes demandas:

RADICADO AGN	FECHA DE NOTIFICACIÓN	JUZGADO DE CONOCIMIENTO	ACCIONANTE
1-2022-6479	6/07/2022	JUZGADO 12 PENAL DEL CIRCUITO DE CONOCIMIENTO DE BOGOTÁ	IRLENA VALDERRAMA MAPORA
1-2022-6785	12/07/2022	JUZGADO SEGUNDO CIVIL DEL CIRCUITO DE EJECUCIÓN DE SENTENCIAS DE CALI	VÍCTOR PÉREZ AROSEMENA
1- 2022-7298	26/07/2022	JUZGADO TERCERO LABORAL DEL CIRCUITO DE IBAGUÉ	SESAÍN EMIRO MARTÍNEZ MOSQUERA
1-2022-7493	29/07/2022	JUZGADO 33 CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ	JAIRO ANTONIO CLAVIJO
1-2022-7489	2/08/2022	JUZGADO SÉPTIMO PENAL DEL CIRCUITO IBAGUÉ TOLIMA	GLORIA PATRICIA OSORIO CASAS
1-2022-7730	5/08/2022	JUZGADO DIECISÉIS PENAL DEL CIRCUITO DE CONOCIMIENTO DE BOGOTÁ	MARLON ORLANDO JIMÉNEZ CARRILLO
1-2022- 7850	9/08/2022	JUZGADO VEINTICUATRO LABORAL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ	JOSÉ ARTURO GUZMÁN ORTIZ

1-2022-8110	16/08/2022	JUZGADO SEGUNDO DE EJECUCION DE PENAS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD DE MEDELLIN	DANIEL ALEXANDER OSPITIA CARRILLO
1-2022-9042	6/09/2022	JUZGADO DÉCIMO CIVIL DEL CIRCUITO	JAIRO ENRIQUE MAYORGA SEQUERA
1-2022-9357	14/09/2022	JUZGADO PRIMERO PENAL DEL CIRCUITO PARA ADOLESCENTES DE CONOCIMIENTO	PABLO EMILIO ESLAVA MORENO
1-2022-9357	14/09/2022	JUZGADO PRIMERO PENAL DEL CIRCUITO PARA ADOLESCENTES DE CONOCIMIENTO	DANIEL ALEXANDER OSPITIA CARRILLO
1-2022-9944	28/09/2022	JUZGADO SEGUNDO PROMISCOUO DE FAMILIA BARRANCABERMEJA – SANTANDER	MIGUEL GONZALEZ RODRIGUEZ
1-2022-10011	29/09/2022	JUZGADO DIECISÉIS ADMINISTRATIVO ORAL DE MEDELLÍN	FREIMAN ALEXÁNDER AGUDELO RODRÍGUEZ

Tabla No. 2 Relación de demandas atendidas en el tercer trimestre 2022

El buzón de sugerencias recibió una comunicación anónima durante este trimestre reportado.

4. CONCLUSIONES

Del 1.º de julio al 30 de septiembre de 2022, el AGN recibió un total de 3.644 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 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, Comunicaciones oficiales, 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. /Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano.