

**CIUDAD Y FECHA:** Bogotá, enero 2023.

**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 octubre al 31 de diciembre 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:**

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

• **CORREO ELECTRÓNICO**

Durante el periodo comprendido entre el 1.º de octubre y el 31 de diciembre de 2022, se recibieron a través de los medios de comunicación un total de 2.924 comunicaciones oficiales.

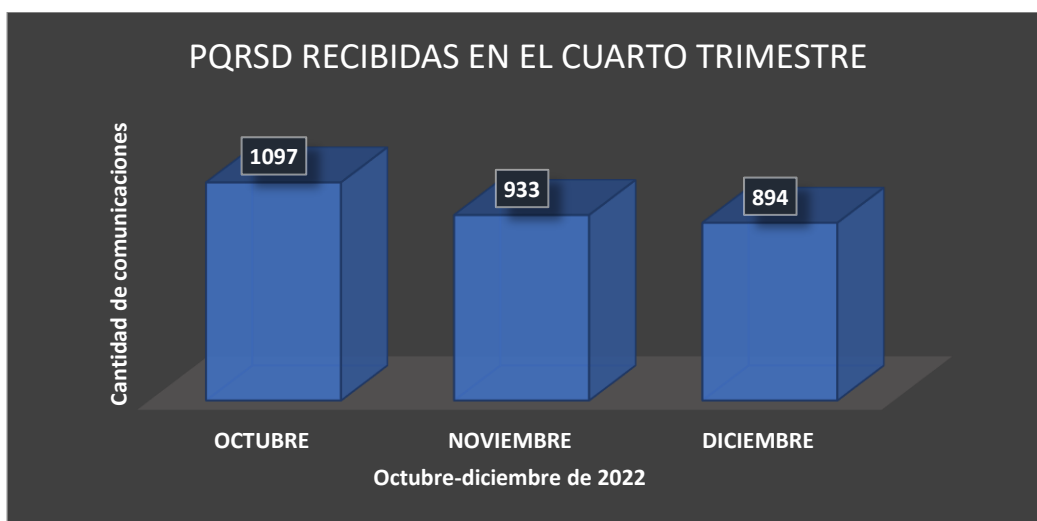


Gráfico N.º 1 PQRSDF recibidas en el periodo octubre - diciembre de 2022.

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 los meses de octubre, noviembre y diciembre se tuvo un promedio de respuesta de 15 días.

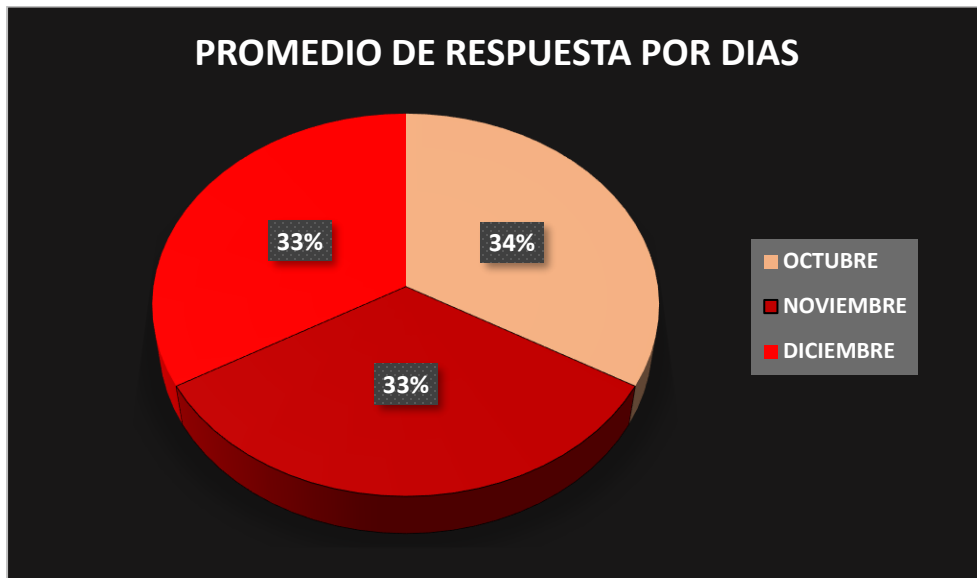


Gráfico N.º 2: Promedio de respuesta por días 4to trimestre de 2022

- 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:

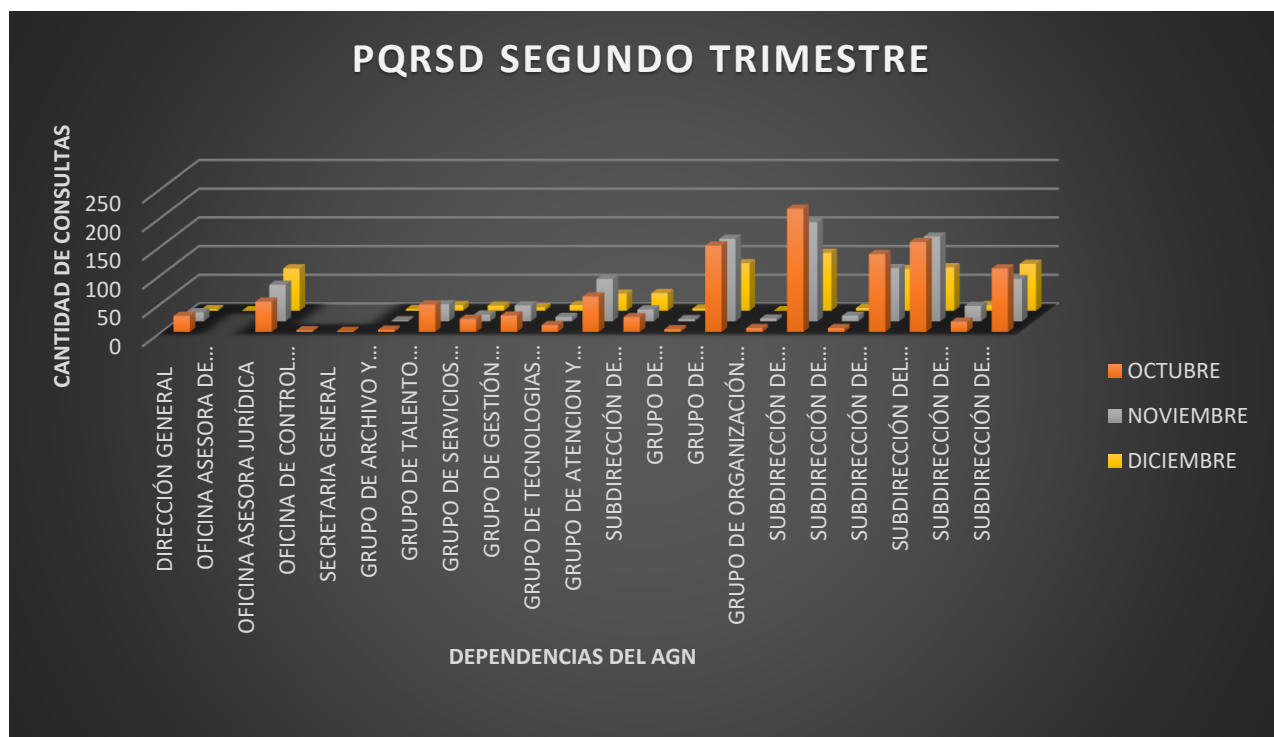


Gráfico N.º 3: PQRSD por temas del periodo julio - septiembre de 2022

Entre las áreas que tuvieron mayor cantidad de comunicaciones oficiales en el cuarto trimestre de 2022 se encuentran las Subdirecciones de la Entidad, el Grupo de Investigación y difusión y la Oficina Asesora Jurídica.

- **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 tienen servidores públicos para garantizar la efectividad de la atención a los ciudadanos.

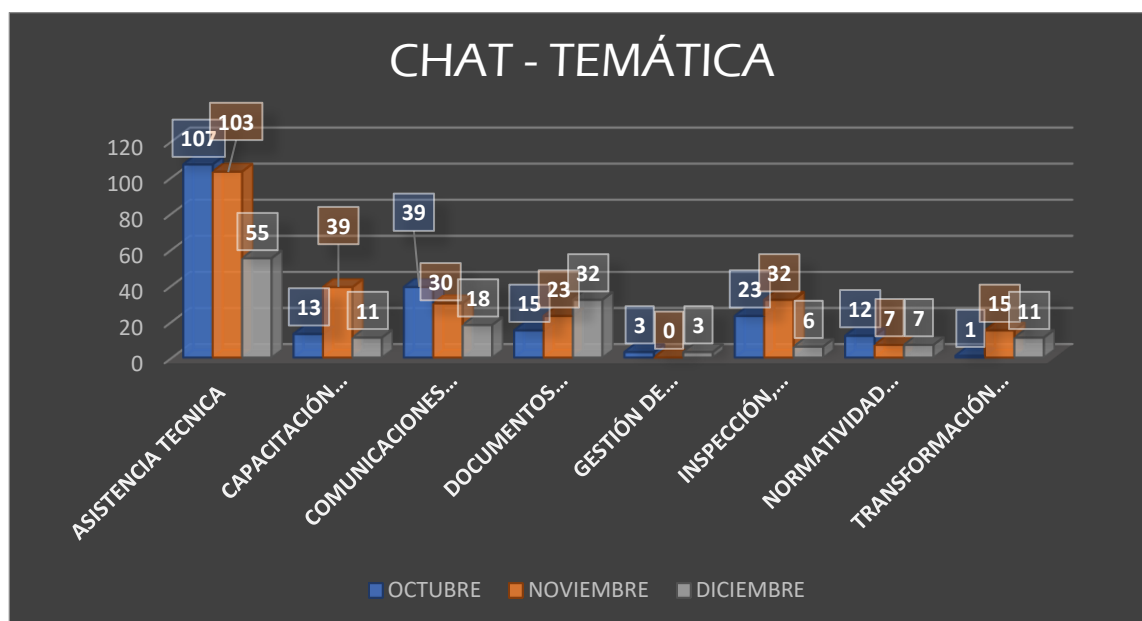


Gráfico N.º 4 Chat por temática del periodo octubre-diciembre de 2022.

Se atendieron durante el cuarto trimestre 605 chat, con las siguientes solicitudes: asistencias técnicas con un total de 265 consultas, capacitación con 63, comunicaciones oficiales con 87, Inspección, vigilancia y control con 61 solicitudes, Documentos Históricos y Notarias con 70, en cuanto a DAS, Transformación digital y Normatividad archivística tuvieron menos consultas.

- **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 desaparecido 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 la capacitación archivística.

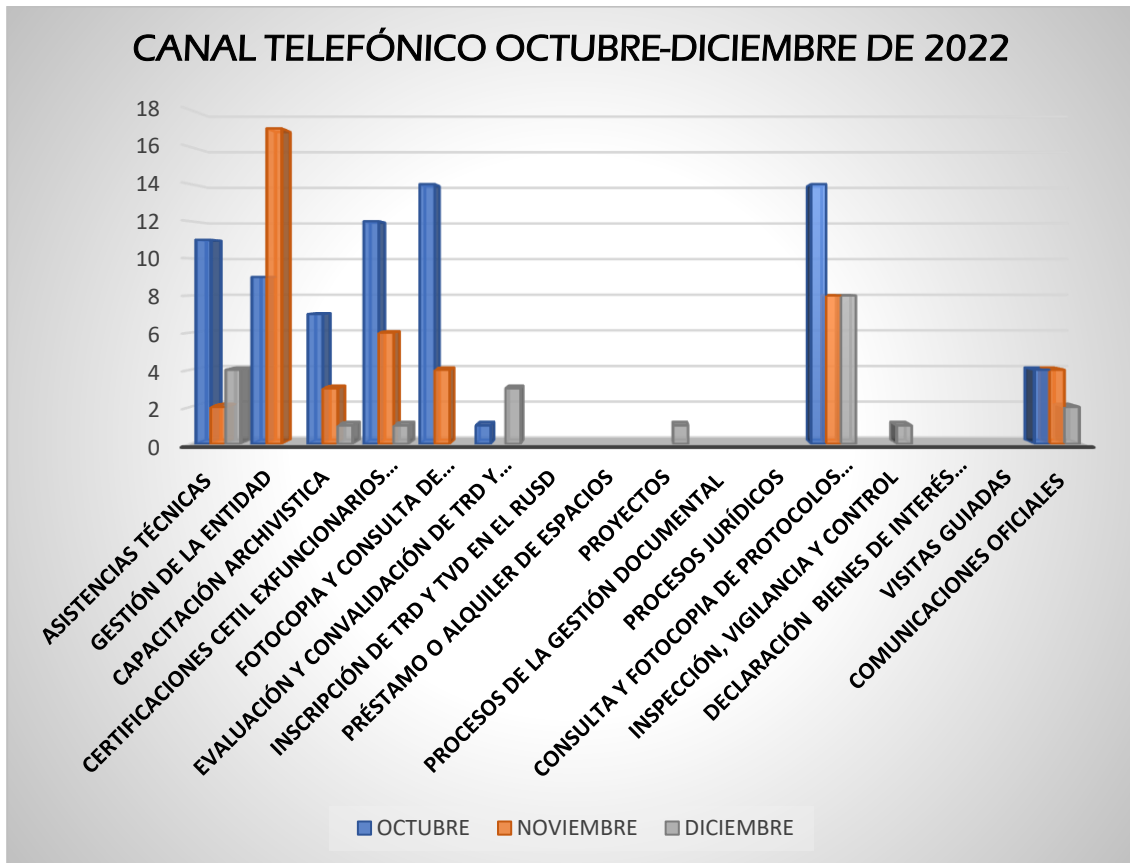


Gráfico N.º 5 Canal telefónico del periodo octubre-diciembre de 2022.

- 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 N.º 6 Red social Facebook cuarto trimestre 2022.



Gráfico N.º 7 Red social Twitter cuarto trimestre 2022.

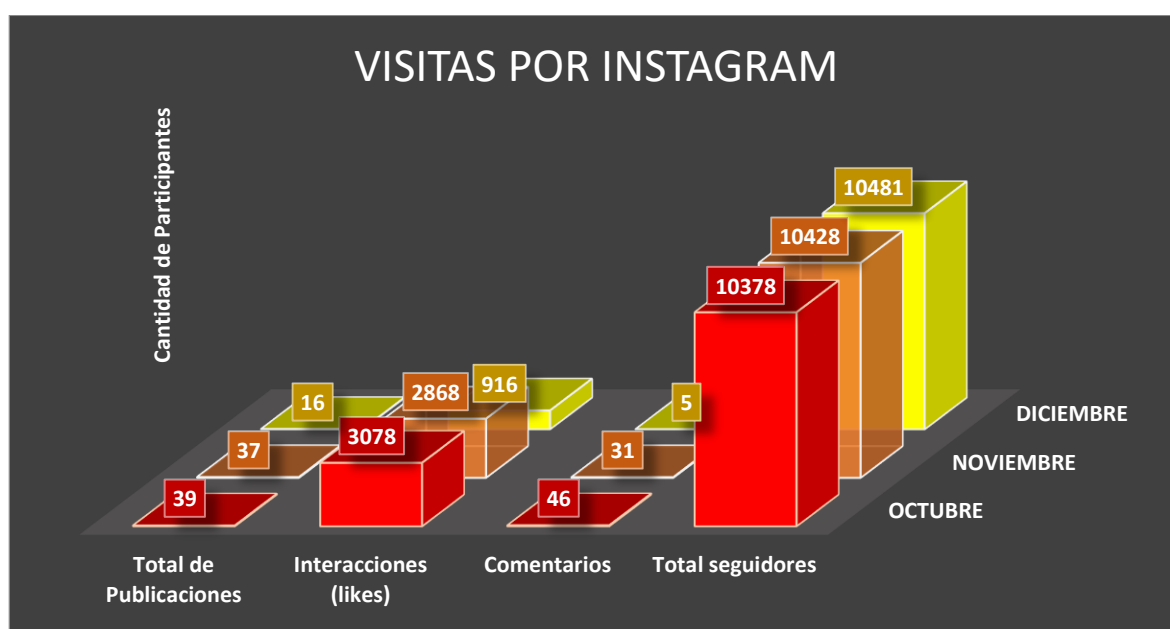


Gráfico N.º 8 Red social Instagram cuarto trimestre 2022.

	Instagram		Facebook		Twitter	
	Me gusta	Comentarios	Me gusta	Comentarios	Me gusta	Comentarios
Octubre	3.078	46	7.815	1.669	980	40
Noviembre	2.868	31	4.998	557	2.275	1.206
Diciembre	916	5	2.141	284	334	125
<b>Total</b>	<b>6.862</b>	<b>82</b>	<b>14.954</b>	<b>2.510</b>	<b>3.589</b>	<b>1.371</b>

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, le sigue Instagram y en tercer lugar se encuentra Twitter.

## TRASLADOS

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

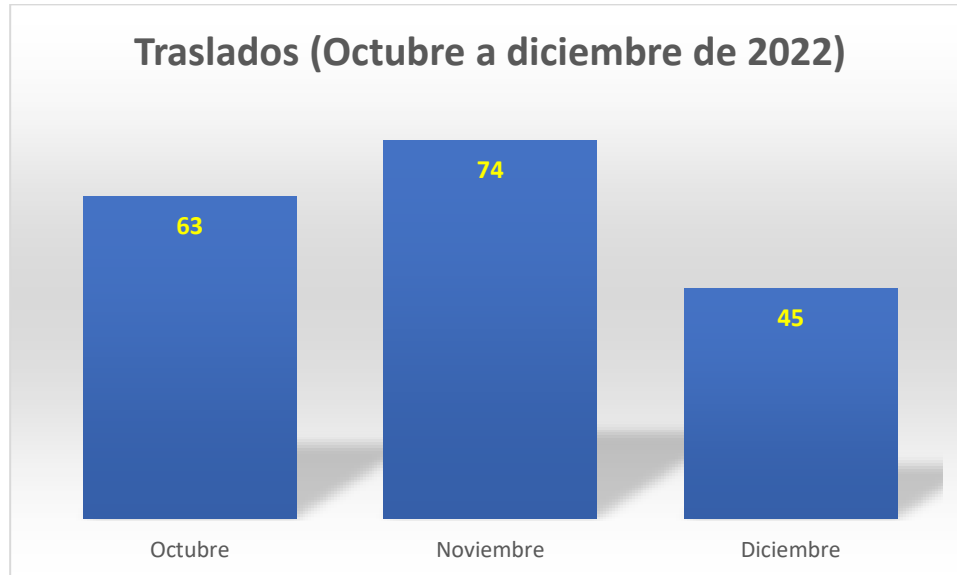


Gráfico N.º 9 Traslados atendidos durante el cuarto trimestre 2022.

Durante el cuarto trimestre del 2022, se tramitaron 182 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 –octubre-diciembre de 2022, se radicaron las siguientes denuncias, quejas, reclamos y sugerencias:

DENUNCIAS			
NO. RADICADO	MES	TITULAR	ASUNTO
1-2022-12864	12	CONGRESO DE LA REPUBLICA	TRASLADO POR COMPETENCIA SGE-CE-CV19-03546-2022
1-2022-12672	12	CHRISTIAN JESUS RONDON ZAMORA	ANIM VIRGILIO BARCO VARGAS
1-2022-12201	11	MC DELGADO	DENUNCIA ARCHIVO MUNICIPIO DE PASTO
1-2022-12151	11	JESÚS SOTO SOLANO	QUEJA Y DENUNCIA EN ACTO ADMINISTRATIVO
1-2022-11740	11	FREDY ALBERTO LOPEZ TORRES	REITERACIÓN RADICADO DE ENTRADA 1-2022-8516, 1-2022-10117 Y 1-2022-11476, DENUNCIA AL PROCESO DE CONTRATACIÓN IP-2022-71 DE LA ALCALDÍA DE PASTO
1-2022-11438	11	JUSTINO ROJAS CABRERA	DENUNCIA INSTRUCTORES SENA Y SUS COMPETENCIAS EN EDUCACION DEL PROGRAMA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACION BIBLIOTECOLOGIA Y ARCHIVISTICA
1-2022-11029	10	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN	DENUNCIA VIOLACIÓN CONFIDENCIALIDAD Y DEBIDO PROCESO EN UN COMITÉ DE CONVIVENCIA.
QUEJAS			
1-2022-10538	10	DESUR	QUEJA FRENTE A LAS OBSERVACIONES RECIBIDAS CTA-GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
RECLAMOS			
1-2022-10469	10	CLAUDIA MILENA MORENO	REVISIÓN DEL CERTIFICADO DE PALEOGRÁFICA BÁSICA
1-2022-10466	10	SANTIAGO VARGAS	SOLICITUD DE PASAPORTES

SUGERENCIAS			
1-2022-10273	10	MARTHA LUZ CARDENAS GONZALES	Respuesta a la Circular interna 008 del 05 de octubre de 2022

Tabla N.º 2 Relación de PQRSDf atendidas en el cuarto trimestre de 2022.

#### 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 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, 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.