

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, abril 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 enero al 31 de marzo de 2023. 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, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

• CORREO ELECTRÓNICO

Durante el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 31 de marzo de 2023, se recibieron a través de los medios de comunicación un total de 3.757 comunicaciones oficiales.

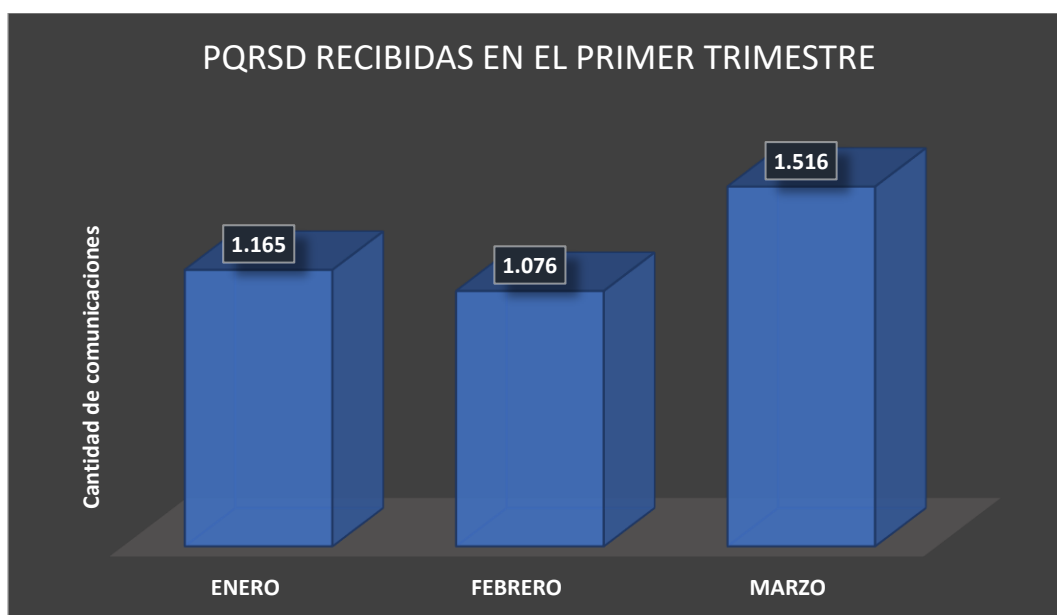


Gráfico No. 1 PQRSDF recibidas en el periodo enero - marzo de 2023.

La respuesta a las comunicaciones se realiza, teniendo en cuenta los tiempos contemplados en la Ley 1755 de 2015 y 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 marzo tuvo un promedio de días del 38%, enero con el 37% y febrero con el 25%.

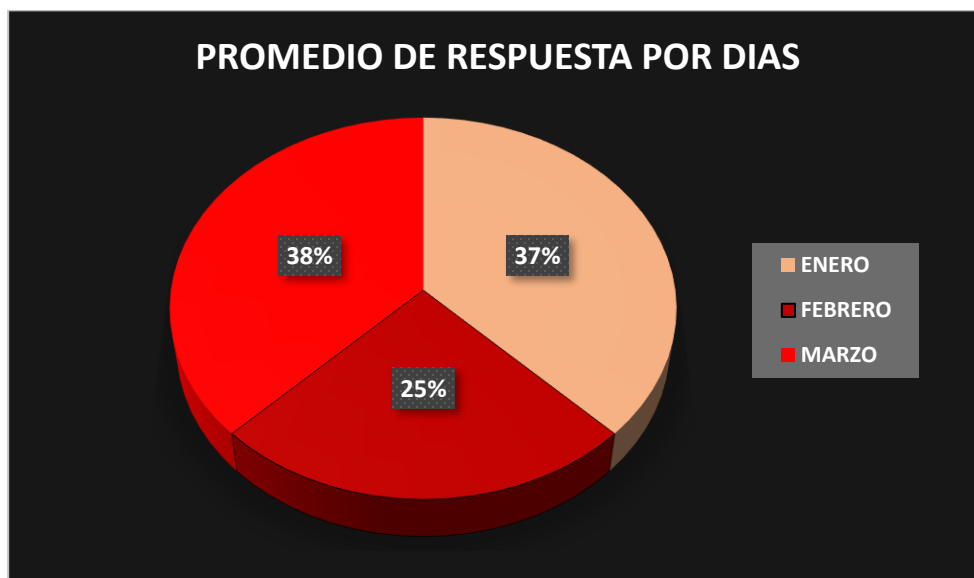


Gráfico No. 2 Promedio de respuesta por días.

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:

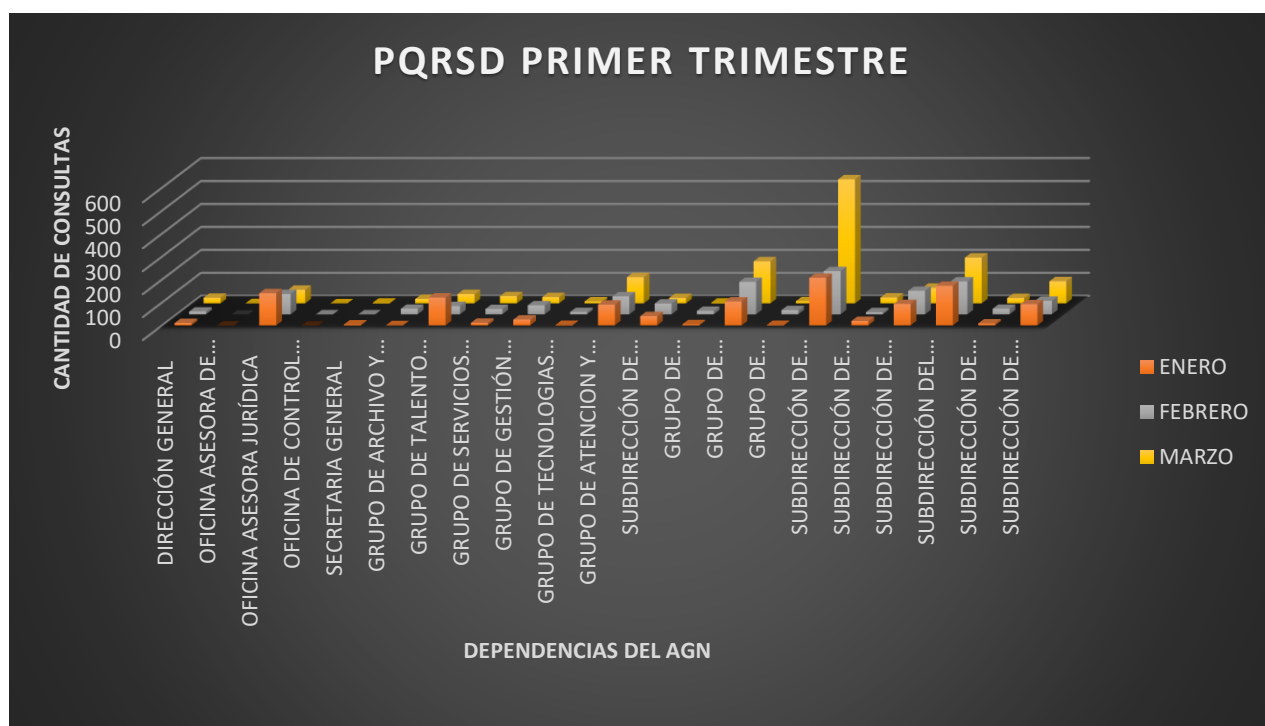


Gráfico No. 3 PQRSD por temas del periodo enero - marzo de 2023.

El total de comunicaciones presentadas en el primer trimestre del año 2023 se dividen de la siguiente manera: 1.165 en enero, 1.076 en febrero y 1.516 en marzo.

- **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 tales como: 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.

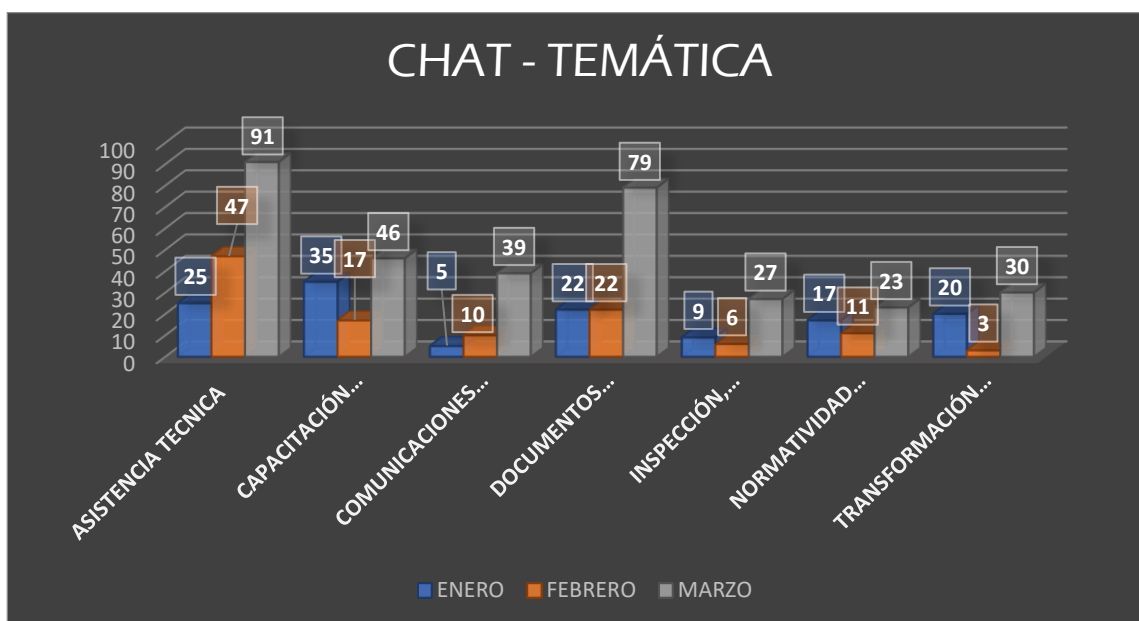


Gráfico No. 4 Chat por temática del periodo enero - marzo de 2023.

Se atendieron durante el primer trimestre 584 chat, con las siguientes solicitudes: Asistencias técnicas con un total de 163 consultas, Documentos Históricos y Notarias con 123 consultas, Capacitación con 98 solicitudes, comunicaciones oficiales y DAS con 54 consultas, en cuanto a DAS, Transformación digital con 53 visitas, Normatividad archivística tuvieron 51 consultas e Inspección, vigilancia y control con 42 solicitudes. 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 79 llamadas que ingresaron al conmutador de la Entidad. Las solicitudes de gestiones de la entidad son las más solicitadas por los ciudadanos, seguido de las certificaciones del desaparecido Departamento Administrativo de Seguridad (DAS), los protocolos Notariales, Comunicaciones oficiales, Asistencias técnicas, entre otros.

Para el mes de febrero se recibieron 115 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, entre estas solicitudes existen comunicaciones que no son competencia de la entidad por lo que se diferencian como traslados.

Para el mes de marzo, se registraron 177 llamadas telefónicas. Los asuntos más consultados, en orden descendente, gestión de la Entidad, las consultas de protocolos notariales, las comunicaciones oficiales, certificaciones de exfuncionarios DAS consulta de documentos históricos y la capacitación archivística.

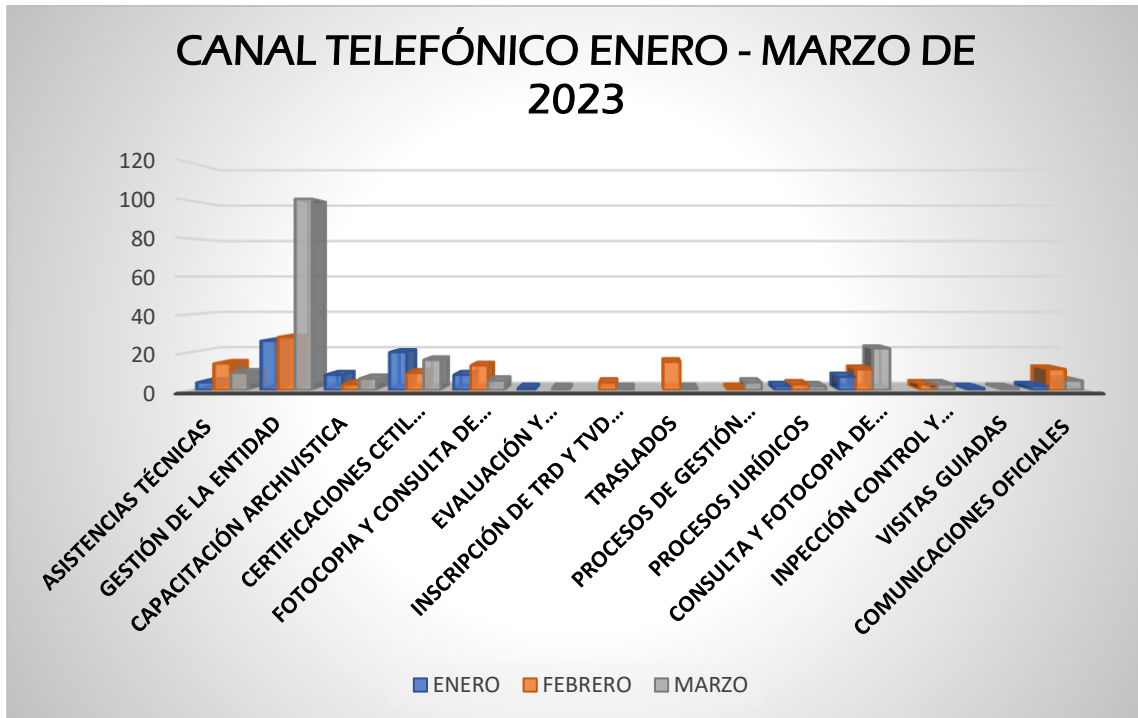


Gráfico No. 5 Canal telefónico del periodo enero - marzo de 2023.

• REDES SOCIALES

A través de Facebook, Instagram y Twitter se obtuvieron 27.467 'me gusta' y se respondieron 2.741 mensajes. La red más visitada fue Facebook.

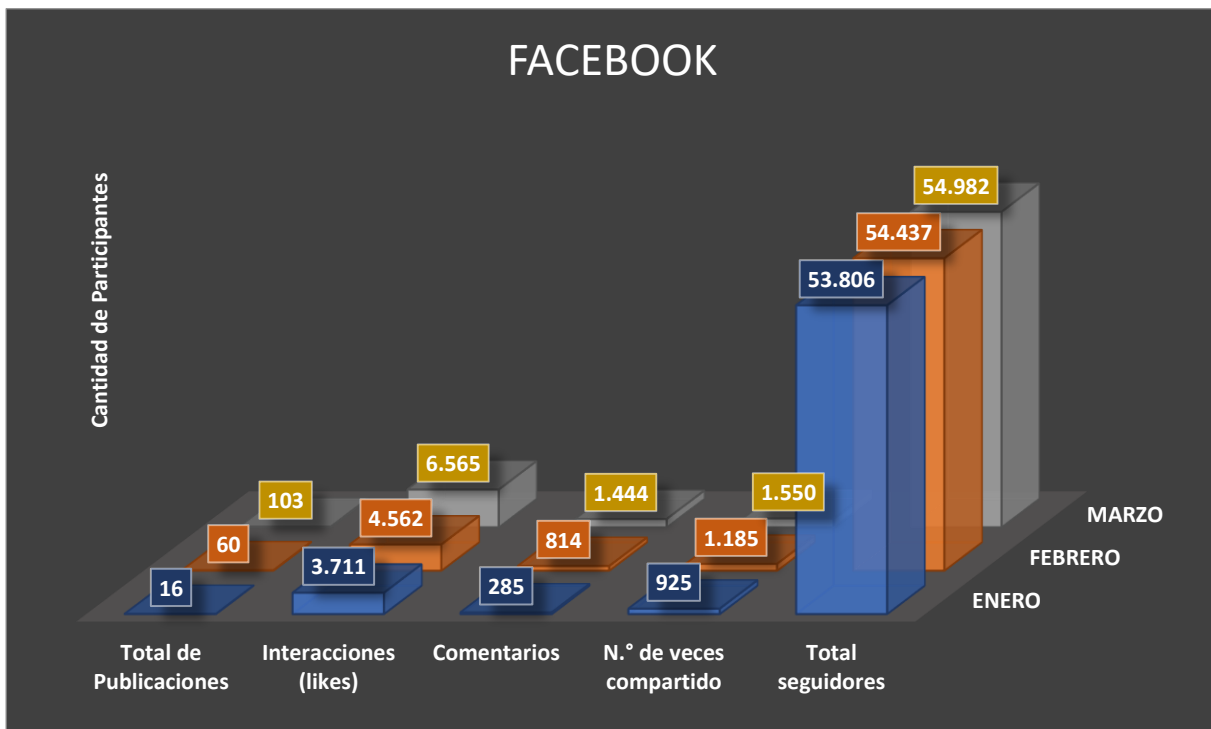


Gráfico No. 6 Red social Facebook primer trimestre 2023.

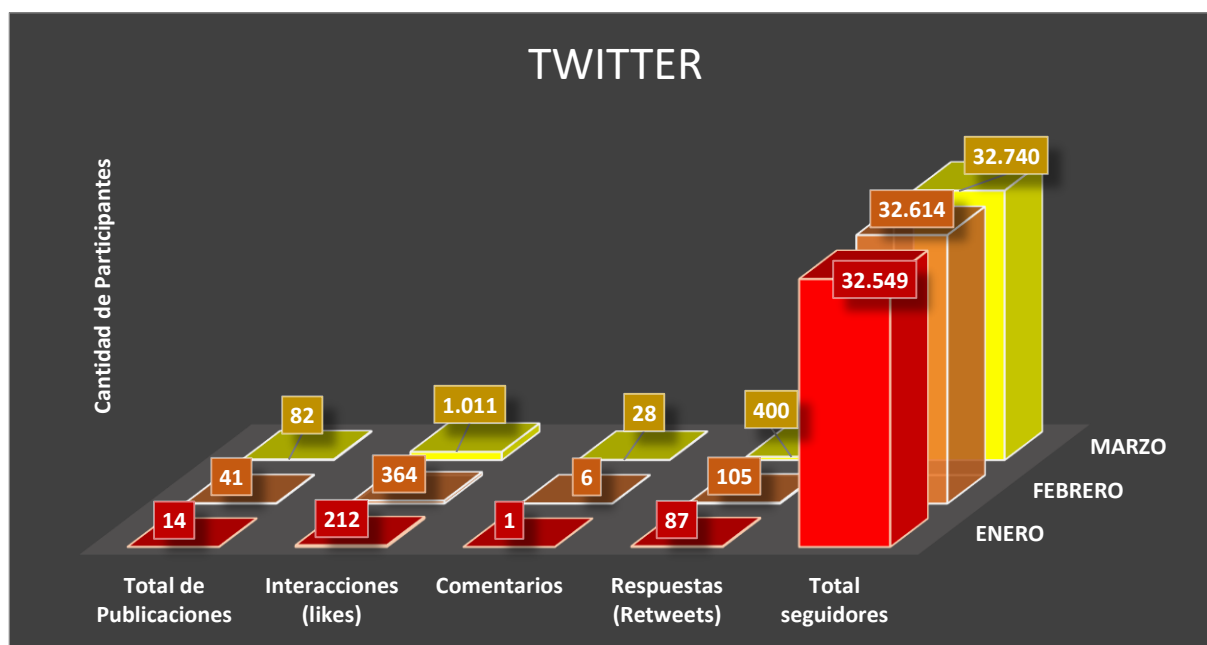


Gráfico No. 7 Red social Twitter primer trimestre 2023.

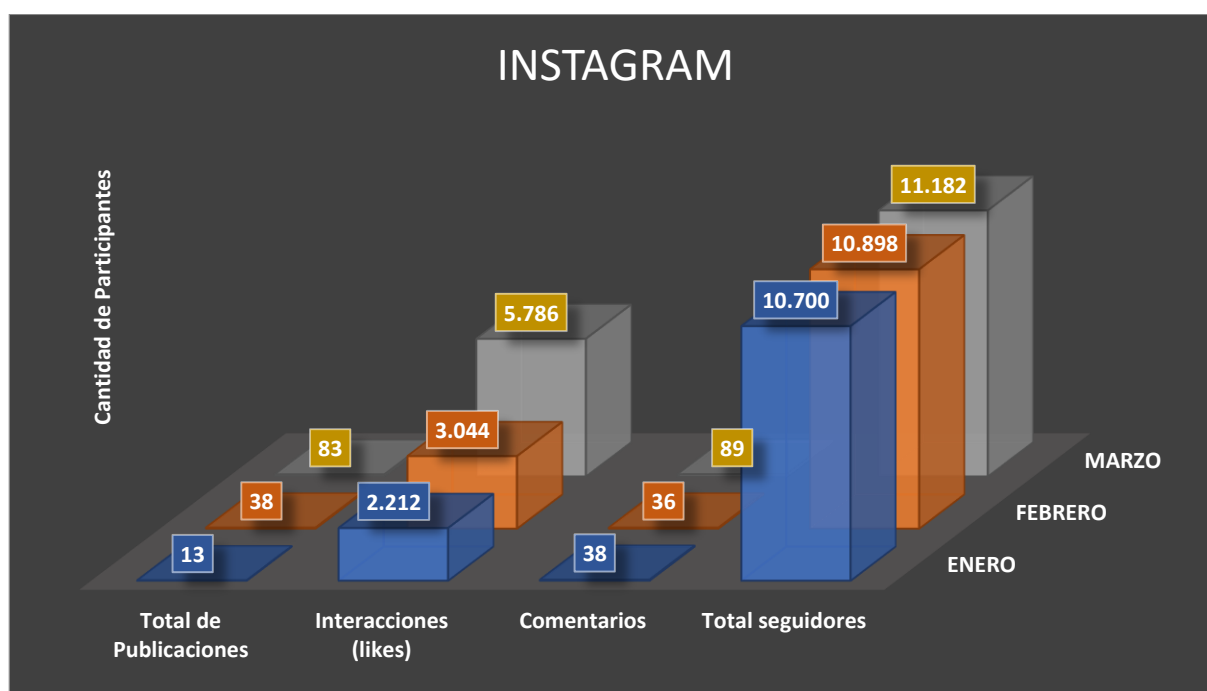


Gráfico No. 8 Red social Instagram primer trimestre 2023.

	Facebook		Instagram		Twitter	
	Me gusta	Comentarios	Me gusta	Comentarios	Me gusta	Comentarios
enero	3.711	285	2.212	38	212	1
febrero	4.562	814	3.044	36	364	6
marzo	6.565	1.444	5.786	89	1.011	28
Total	14.838	2.543	11.042	163	1.587	35

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 sociales, además de los me gusta a las publicaciones de la entidad. Las redes sociales del Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado tuvieron un incremento significativo en el transcurso del mes de marzo, siendo Facebook la red social con mayor incremento con un total de 545 nuevos seguidores. En segundo lugar, la red con mayor aumento fue Instagram con un total de 284 y por último se ubicó Twitter con un aumento total de 126 seguidores, doblando lo del mes anterior.



Imagen No. 1 Registro de los nuevos seguidores de la Entidad

TRASLADOS

El Grupo de Servicio al Ciudadano dio traslado a las siguientes solicitudes durante el primer trimestre de 2023.

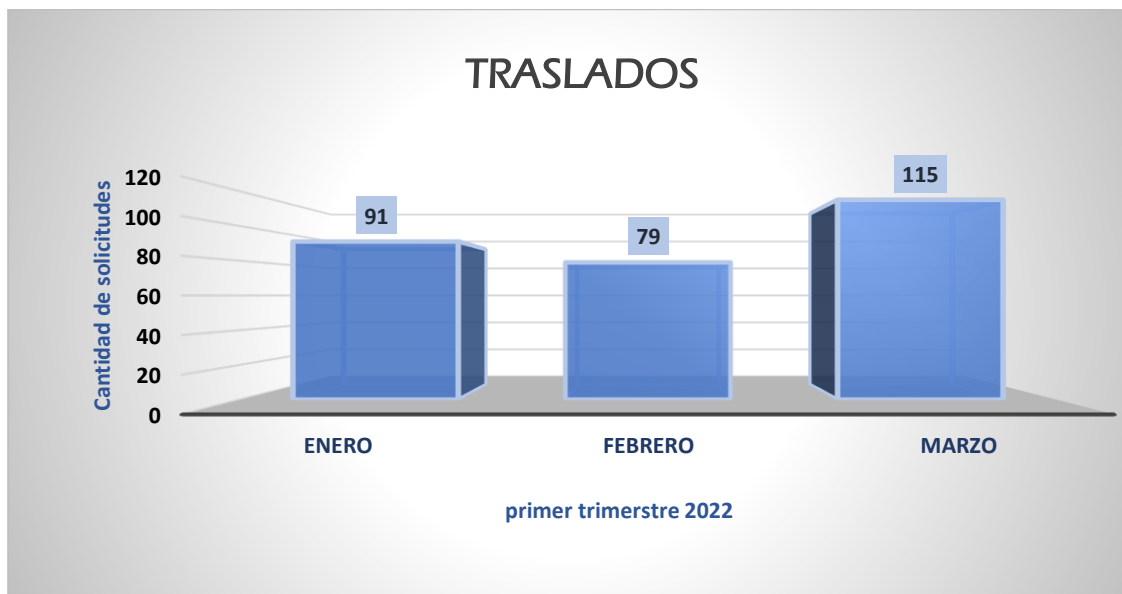


Gráfico No. 9 Traslados atendidos durante el primer trimestre 2023.

Durante el primer trimestre del 2023, se tramitaron 285 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 Atención y Servicio al Ciudadano.

QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Durante el trimestre enero - marzo de 2023, se radicaron las siguientes demandas:

RADICADO DESPACHO JUDICIAL	FECHA DE NOTIFICACIÓN	JUZGADO DE CONOCIMIENTO	ACCIONANTE
2023 00057	3/02/2023	JUZGADO SEGUNDO CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD DE MEDELLÍN	LUZ ADRIANA GARCÍA RESTREPO
2023-00062	10/02/2023	JUZGADO CINCUENTA Y UNO CIVIL DEL CIRCUITO	ÁNGEL OVIDIO CABALLERO GALINDO
2023 -00044	14/02/2023	JUZGADO SESENTA Y SIETE (67) ADMINISTRATIVO DE ORALIDAD CIRCUITO JUDICIAL DE BOGOTÁ D. C. SECCIÓN SEGUNDA	JHON JAIRO CORREA VELA
2023-0077	17/02/2023	JUZGADO VEINTISIETE CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ	MARIO DE JESÚS ORTIZ GONZÁLEZ
2023-00092	23/02/2023	JUZGADO CINCUENTA (50) CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ	MARYLIN BALSA ESQUIAQUI
2023-0089	23/02/2023	JUZGADO 10 LABORAL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ	MAURICIO BERMÚDEZ ACUÑA
2023-0070	27/02/2023	JUZGADO VEINTIUNO ADMINISTRATIVO CIRCUITO DE BOGOTÁ SECCIÓN SEGUNDA	ORLANDO RIVAS TOVAR

Tabla No. 2 Relación de demandas atendidas en el primer trimestre 2023.

Se reciben dos felicitaciones de dos usuarios del grupo de Investigación y Difusión a través de correo electrónico el día 1º y 29 de marzo de 2023.

De: Rafael Pataquiva <rafael.pataquiva@gmail.com>

Enviado: miércoles, 1 de marzo de 2023 4:13 p. m.

Para: Contacto AGN <contacto@archivogeneral.gov.co>

Asunto: AGRADECIMIENTO

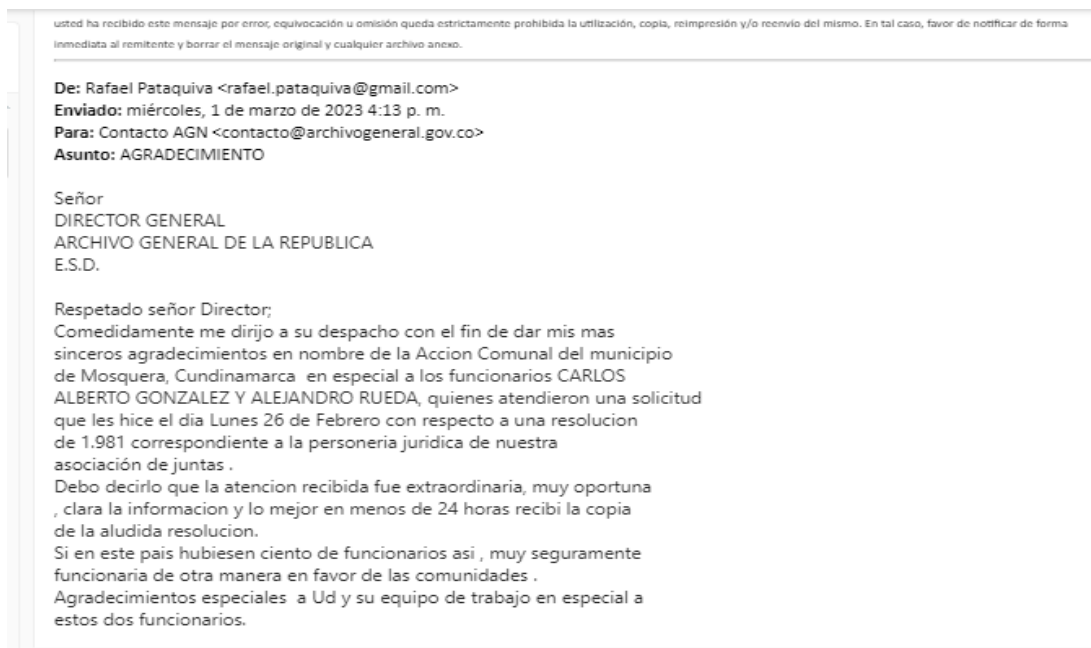


Imagen No. 2 Correo electrónico del 1ero de marzo de 2023

De: LUIS ALFREDO JUSTACARO HERRERA <LUIS.JUSTACARO852@casur.gov.co>
Enviado: miércoles, 29 de marzo de 2023 4:10 p. m.
Para: Contacto AGN <contacto@archivogeneral.gov.co>
Asunto: FELICITAR POR EL BUEN SERVICIO RECIBIDO

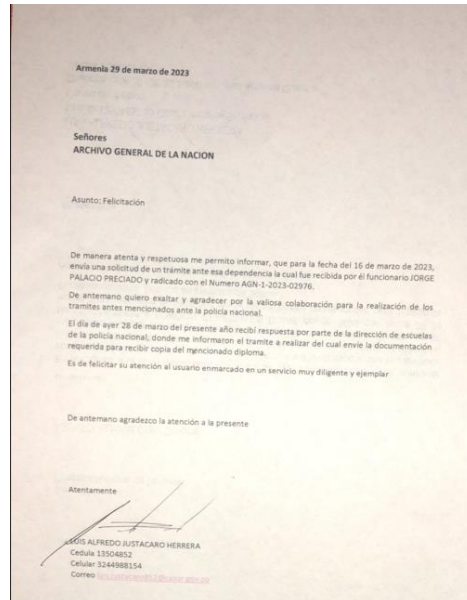


Imagen No. 3 Felicitación enviada por correo electrónico el 29 de marzo de 2023.

4. CONCLUSIONES

El AGN cuenta con diferentes canales de atención para la atención de las solicitudes realizadas por los ciudadanos y grupos de valor. El correo electrónico es el medio más utilizado, 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, es decir los relacionados con los trámites que tiene la Entidad a su cargo. El grupo de Atención y Servicio al Ciudadano realiza seguimientos mensuales a estos canales con el fin de llevar el control sobre los tiempos de respuesta y verificando que se preste una atención eficaz y oportuna a los mismos.

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: Deicy Bernal Malagón. – Técnico Administrativo Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano.
REVISADO POR: Jeimmy L. Betancourt L. -Profesional Especializado Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano.