

**CIUDAD Y FECHA:** Bogotá, julio 2023

**1. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME:** Informe peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF)

**2. OBJETO DEL 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.

**3. RESUMEN:** 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 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

#### 4. CONTENIDO:

### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS Y FELICITACIONES

#### CORREO ELECTRÓNICO

Durante el periodo comprendido entre el 1.º de abril y el 30 de junio de 2023, se recibieron a través de los medios de comunicación un total de 3.497 comunicaciones oficiales.



Gráfico N.º 1: PQRSDF recibidas en el periodo abril – junio de 2023.

- La respuesta a las comunicaciones se realiza, teniendo en cuenta los tiempos contemplados en la Resolución 369 de 2019. Ahora bien, las 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 junio tuvo un promedio de días de respuesta del 40%, abril con el 34% y mayo con el 26%.

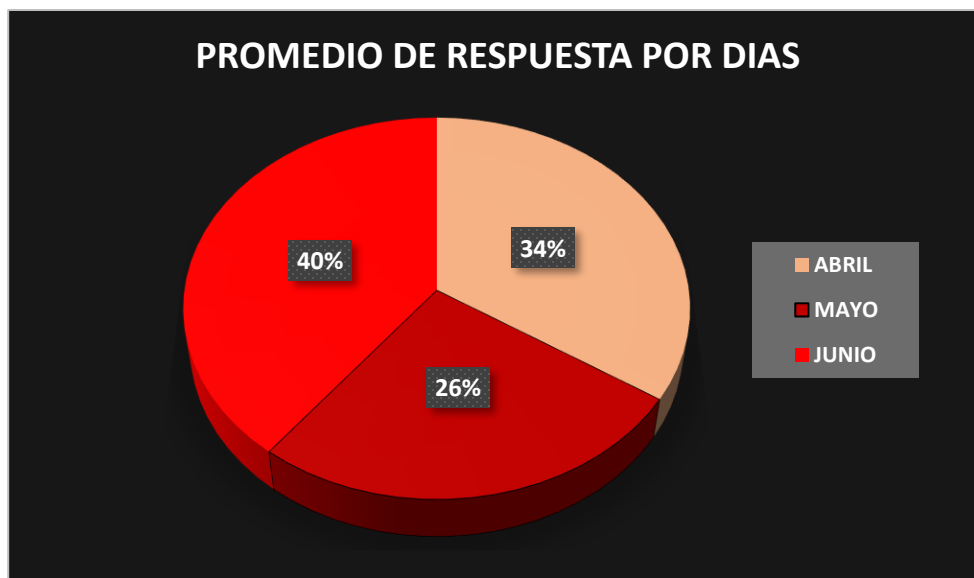


Gráfico N.º 2: Promedio de respuesta por días.

## 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:

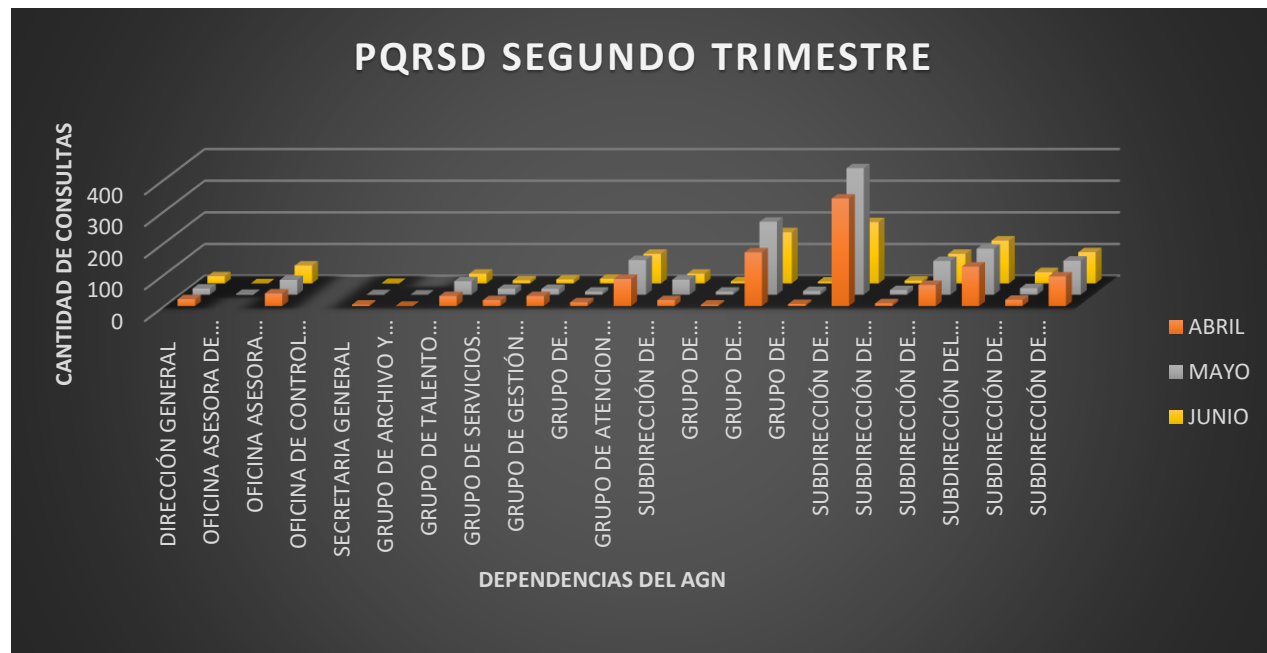


Gráfico N.º 3: PQRSD por temas del periodo abril - junio de 2023.

## 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 y Documentos Históricos y Notarías 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.

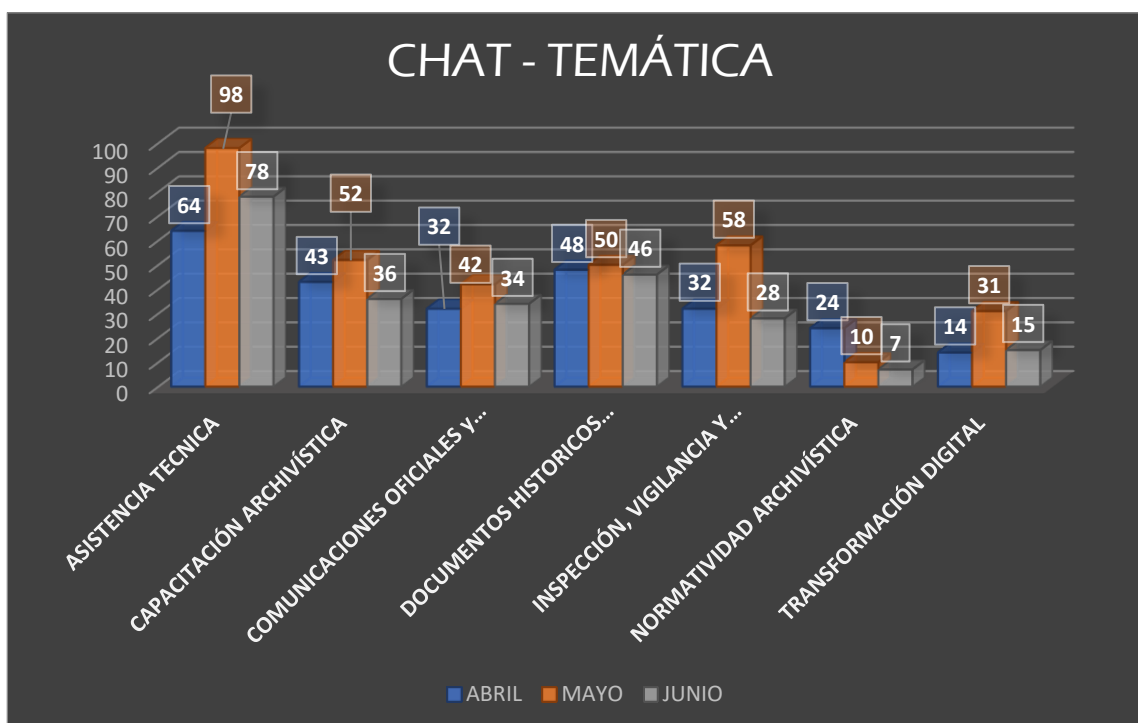


Gráfico N.º 4: Chat por temática del periodo abril - junio de 2023.

Se atendieron durante el segundo trimestre 842 chat, con las siguientes solicitudes: Asistencias técnicas con un total de 240, Documentos Históricos y Notarias con 144, Capacitación con 131, consultas de Inspección, vigilancia y control con 118, comunicaciones oficiales y DAS con 108, Transformación digital con 60, Normatividad archivística con 41. Se destaca la responsabilidad de los servidores públicos encargados de gestionar y tramitar las solicitudes por este canal y satisfacer las expectativas de los ciudadanos.

## CANAL TELEFÓNICO

En el mes de abril se recibieron 132 llamadas que ingresaron al conmutador del AGN, gran cantidad estas de solicitudes corresponden a temas que no son competencia de la misma, por lo que se les orienta para que puedan dirigirse a la entidad competente. Otros temas solicitados son: certificaciones de Cetil DAS, consulta de protocolos Notariales y documentos Históricos, Comunicaciones oficiales, Asistencias técnicas, entre otros.

Para el mes de mayo se recibieron 72 llamadas, donde se solicita información relacionada con la gestión de la entidad, seguido de consulta de documentos históricos y protocolos notariales, certificaciones de cetil DAS, de igual manera se atienden llamadas de temas que no son competencia de la entidad.

Para el mes de junio, se registraron 126 llamadas telefónicas. Los asuntos más consultados, en orden descendente, gestión de la Entidad, certificaciones de exfuncionarios DAS, las consultas de protocolos notariales, las comunicaciones oficiales, consulta de documentos históricos y capacitación archivística.

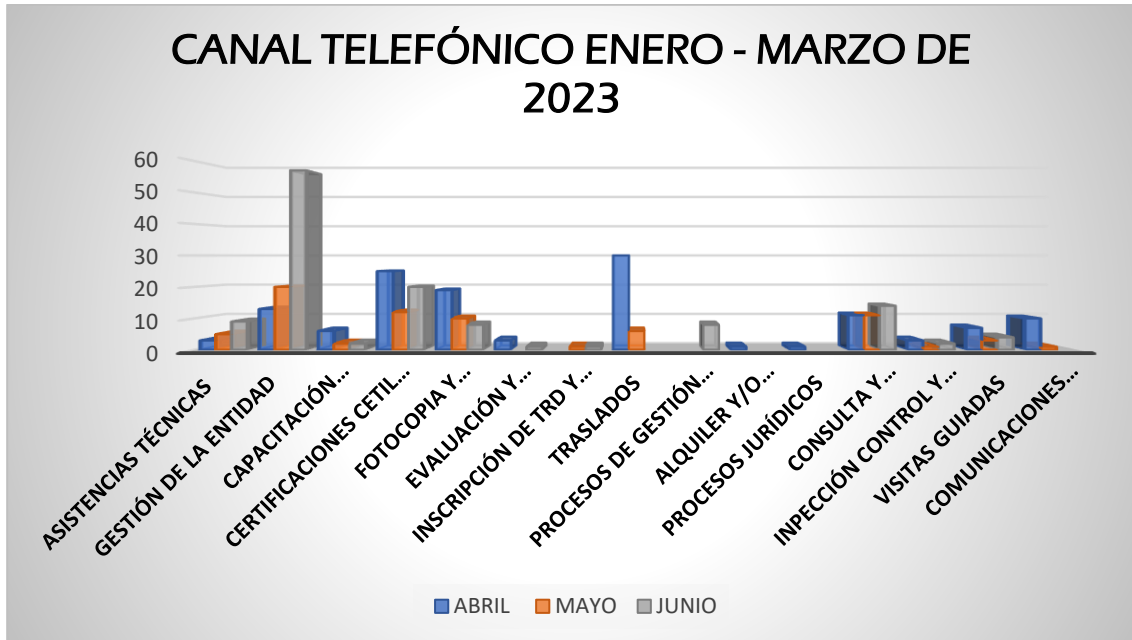


Gráfico N.º 5: Canal telefónico del periodo abril – junio de 2023.

## REDES SOCIALES

A través de Facebook, Instagram y Twitter se obtuvieron 25.379 *me gusta* y se respondieron 1.580 mensajes. La red más visitada fue Facebook.



Gráfico N.º 6: Comportamiento del Facebook segundo trimestre 2023.



Gráfico N.º 7 Comportamiento del Twitter segundo trimestre 2023.

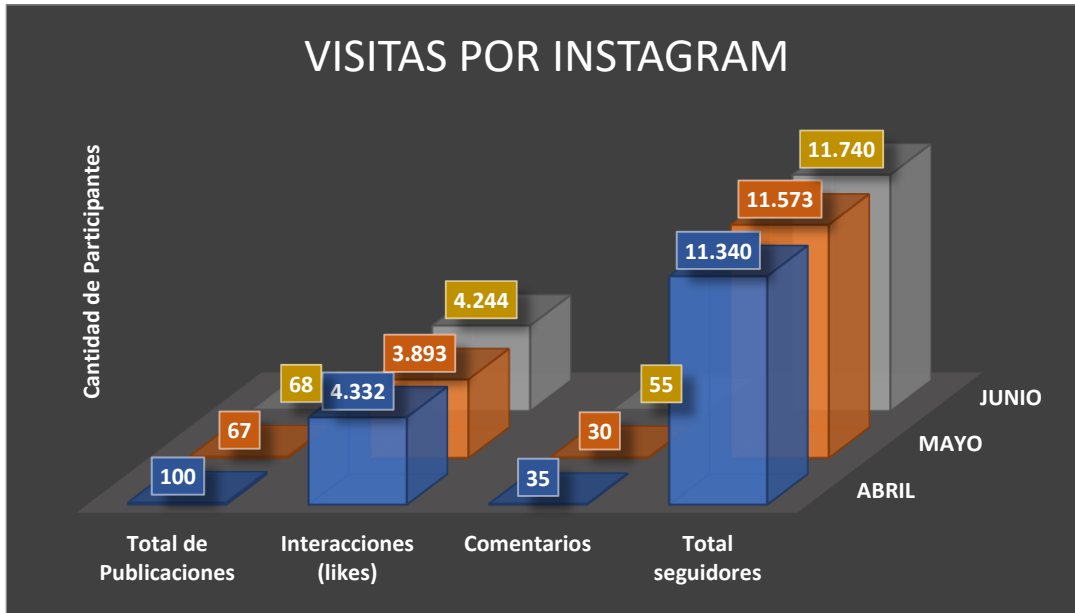


Gráfico N.º 8: Comportamiento del Instagram segundo trimestre 2023.

	Instagram		Facebook		Twitter	
	Me gusta	Comentarios	Me gusta	Comentarios	Me gusta	Comentarios
Abril	4332	35	5075	573	670	30
Mayo	3893	30	2723	370	831	39
Junio	4244	55	2996	435	615	13
<b>Total</b>	<b>12.469</b>	<b>120</b>	<b>10.794</b>	<b>1.378</b>	<b>2.116</b>	<b>82</b>

Tabla No 1: Redes sociales del segundo 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. Durante el trimestre reportado, Facebook contó con más de 150.000 seguidores, Twitter con más de 90.000 e Instagram con más de 30.000

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



Gráfico N.º 9 Traslados atendidos durante el segundo trimestre 2023.

Durante el segundo trimestre del 2023, se tramitaron 289 traslados. Las solicitudes más recurrentes fueron las certificaciones de servicio militar, certificaciones del sector salud, bonos

personales, 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 abril – junio de 2023, se radicaron las siguientes demandas:

ADJUDICADO DESPACHO JUDICIAL	RADICADO AGN	FECHA DE NOTIFICACIÓN	JUZGADO DE CONOCIMIENTO	TÉRMINO OTORGADO PARA DAR RESPUESTA AL REQUERIMIENTO (DÍAS)	ACCIONANTE
2023 00125 -00	CORREO ELECTRONICO	12/04/2023	JUZGADO TREINTA Y CINCO ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO DE MEDELLÍN	2 DÍAS	HERNÁN DE JESÚS SOTO RÍOS
2023-00059	CORREO ELECTRONICO	20/04/2023	JUZGADO CUARTO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE CONOCIMIENTO DE PASTO	8 HORAS	ROBERTO FRANCO ERAZO NARVAEZ
2023-00132	CORREO ELECTRONICO	25/04/2023	JUZGADO TRECE (13) ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO JUDICIAL DE BOGOTÁ	2 DÍAS	DIEGO ARMANDO ARAGÓN
2023-01486	CORREO ELECTRONICO	27/04/2023	TRIBUNAL SUPERIOR DE DISTRITO JUDICIAL DE VALLEDUPAR SALA TERCERA DE DECISIÓN CIVIL- FAMILIA-LABORAL	24 HORAS	WILIAM DIAZ MIRAVAL
2023-05541-00	CORREO ELECTRONICO	2/05/2023	JUZGADO VEINTINUEVE PENAL DEL CIRCUITO CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO DE BOGOTÁ	36 HORAS	FRANCY NATALIA DELGADO RINCON
2023-00066-00	CORREO ELECTRONICO	3/05/2023	JUZGADO PRIMERO ADMINISTRATIVO SISTEMA ORAL YOPAL – CASANARE	2 DÍAS	PEDRO NILSON ALVARADO
2023-0063-00	CORREO ELECTRONICO	4/05/2023	JUZGADO SEGUNDO PENAL DEL CIRCUITO CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO DE BOGOTÁ	1 DÍA	GLORIA AMPARO GUEVARA CASTILLO
2023-00081-00	CORREO ELECTRONICO	4/05/2023	JUZGADO PROMISCOUO MUNICIPAL JARDIN ANTIOQUIA	1 DÍA	KARLA ELIZABETH GUEVARA MONCADA
2023-00091-00	CORREO ELECTRONICO	8/05/2023	JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO DE PEREIRA	2 DÍAS	NESTOR LÒPEZ CORREA CARDONA
2023-00190-00	CORREO ELECTRONICO	8/05/2023	JUZGADO 65 ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO JUDICIAL DE BOGOTÁ - SECCIÓN TERCERA	2 DÍAS	MIGUEL ARIAS JUNCO

2023-00196-00	CORREO ELECTRONICO	9/05/2023	JUZGADO 16 LABORAL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ	2 DÍAS	LUIS ARNOVITH PATIÑO JARAMILLO
2023-0086-00	CORREO ELECTRONICO	23/05/2023	JUZGADO 58 PENAL DEL CIRCUITO CON FUNCION DE CONOCIMIENTO DE BOGOTA	24 HORAS	ALEJANDRA DEL PILAR VIEDMA ECHAVARRÍA
2023-0057-00	CORREO ELECTRONICO	23/05/2023	JUZGADO 1º PENAL DEL CIRCUITO CON FUNCIONES DE CONOCIMIENTO DE BELLO	2 DÍAS	MARYSON ROCHA MORENO
2023-00188-00	CORREO ELECTRONICO	25/05/2023	JUZGADO 35 CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ	2 DIAS	MARÍA DEL CARMEN CUBILLOS ARDILA
2023-00209-00	CORREO ELECTRONICO	29/05/2023	JUZGADO SEGUNDO DE FAMILIA DE YOPAL	2 DÍAS	MILLER ARNULFO VALCARCEL MONTOYA
2023-00150-00	CORREO ELECTRONICO	31/05/2023	JUZGADO 005 ADMINISTRATIVO ORAL DE BARRANQUILLA	2 DÍAS	PEDRO RAFAEL FONSECA ROMERO
2023-00081	CORREO ELECTRONICO	1/06/2023	JUZGADO 44 PENAL DEL CIRCUITO CON FUNCIONES DE CONOCIMIENTO DE BOGOTÁ	48 HORAS	MIGUEL ANTONIO ZAMBRANO RUIZ
2023-00043	CORREO ELECTRONICO	2/06/2023	JUZGADO SEGUNDO PENAL DEL CIRCUITO PARA ADOLESCENTES CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO DE SANTA MARTA - MAGDALENA	2 DÍAS	FELIX LEONARDO LIÑAN DE LUQUE
2023-00131	CORREO ELECTRONICO	2/06/2023	JUZGADO DIECINUEVE (19) PENAL DEL CIRCUITO CON FUNCIONES DE CONOCIMIENTO DE BOGOTÁ	1 DÍA	RUBIELA ISABEL ORTEGA MORENO
2023-00186	CORREO ELECTRONICO	2/06/2023	JUZGADO DIECIOCHO ADMINISTRATIVO DE ORALIDAD DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C.	2 DÍAS	FAIBER ALBERTO SANTANA SÁNCHEZ
2023-0274	CORREO ELECTRONICO	7/06/2023	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE PASTO	2 DÍAS	MARICELA PALACIOS CAICEDO
2023-00231	CORREO ELECTRONICO	8/06/2023	JUZGADO 28 ADMINISTRATIVO DE ORALIDAD DEL CIRCUITO DE MEDELLÍN	2 DÍAS	LUIS EDUARDO BRAVO VILLAREAL



2023-00008	CORREO ELECTRONICO	9/06/2023	JUZGADO 14 PENAL DEL CIRCUITO CON FUNCIONES DE CONOCIMIENTO DE BARRANQUILLA	48 HORAS	FERNANDO SEPTIMO PRIETO MIRANDA
2023-00200	CORREO ELECTRONICO	13/06/2023	JUZGADO TERCERO DE FAMILIA DE POPAYAN	3 DÍAS	ANA LIBIA BERMEO MUÑOZ
2023-00097	CORREO ELECTRONICO	14/06/2023	JUZGADO SEGUNDO PENAL DEL CIRCUITO CON FUNCIONES DE CONOCIMIENTO DE AGUACHICA - CESAR	2 DÍAS	CLINICA DE ESPECIALISTAS MARIA AUXILIADORA S.A.S.
2023-00108	ARGENACO	2/06/2023	JUZGADO SEXTO ADMINISTRATIVO ORAL DEL CIRCUITO PASTO - NARIÑO	2 DÍAS	ILIA MARÍA RODRÍGUEZ GONZALES
2023-0430	CORREO ELECTRONICO	14/06/2023	JUZGADO VEINTINUEVE DE FAMILIA BOGOTÁ D.C.	48 HORAS	WILLIAM POMAR GARCÍA
2023-00200	CORREO ELECTRONICO	21/06/2023	JUZGADO NOVENO ADMINISTRATIVO DE ORALIDAD DEL CIRCUITO JUDICIAL DE BOGOTÁ - SECCIÓN SEGUNDA	2 DÍAS	RUBEN EDUARDO AREVALO SANCHEZ
2023-00213	CORREO ELECTRONICO	23/06/2023	JUZGADO CINCUENTA Y TRES (53) ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO JUDICIAL DE BOGOTÁ D.C.	2 DÍAS	JOSE GUSTAVO FERNANDEZ NIÑO
2023-00170	CORREO ELECTRONICO	27/06/2023	JUZGADO SEGUNDO CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD DE ENVIGADO	2 DÍAS	JAIRO ALFONSO ROMERO CARDENAS
2023-00257	CORREO ELECTRONICO	29/06/2023	JUZGADO DIECINUEVE LABORAL DEL CIRCUITO DE MEDELLÍN	2 DÍAS	PROTECCIÓN S.A.
2023-00101	CORREO ELECTRONICO	29/06/2023	JUZGADO CUARTO PENAL PARA ADOLESCENTES CON FUNCIÓN CONTROL DE GARANTÍAS	1 DÍA	CLAUDIA SOFIA ANDRIOLI ROJAS
2023-0089	CORREO ELECTRONICO	28/06/2023	JUZGADO SEGUNDO DE EJECUCION DE PENAS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD DE MEDELLIN	1 DÍA	MARIELA DEL SOCORRO BARRIENTOS SOSSA

Tabla N.º 2 Relación de demandas atendidas en el segundo trimestre 2023.



El buzón de sugerencias no recibió comunicaciones durante este trimestre.

## **5. CONCLUSIONES**

Del 1.º de abril al 30 de junio de 2023, el AGN recibió un total de 3.497 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. Se sugiere reforzar el chat institucional y el teléfono ya que se evidencia que en ocasiones no es atendido de la manera eficiente.

### **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.