

**CIUDAD Y FECHA:** Bogotá, octubre 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 julio al 30 de septiembre de 2023. Se busca poner en conocimiento a la ciudadanía sobre 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 julio y el 30 de septiembre de 2023, se recibieron a través de los medios de comunicación un total de 3.619 comunicaciones oficiales.



Gráfico No. 1 PQRSDF recibidas en el periodo julio – septiembre de 2023.

La respuesta a las comunicaciones se realiza, teniendo en cuenta los tiempos contemplados en la Resolución 369 de 2019. Ahora bien, el asunto más común de estas comunicaciones es **solicitud de información** con un término de respuesta de 10 días, seguido de **conceptos técnicos** con 30 días hábiles. El mes de septiembre tuvo un promedio de respuesta del 40%, julio con el 34% y agosto con el 26%.



Gráfico No. 2 Promedio de respuesta por días.

- **PETICIONES Y MODALIDADES**

Las peticiones realizadas a través de los diferentes canales de atención del Archivo General de la Nación son tramitadas de acuerdo con los asuntos establecidos por el Grupo de Archivo y Gestión Documental, así como los términos de ley de la siguiente manera:

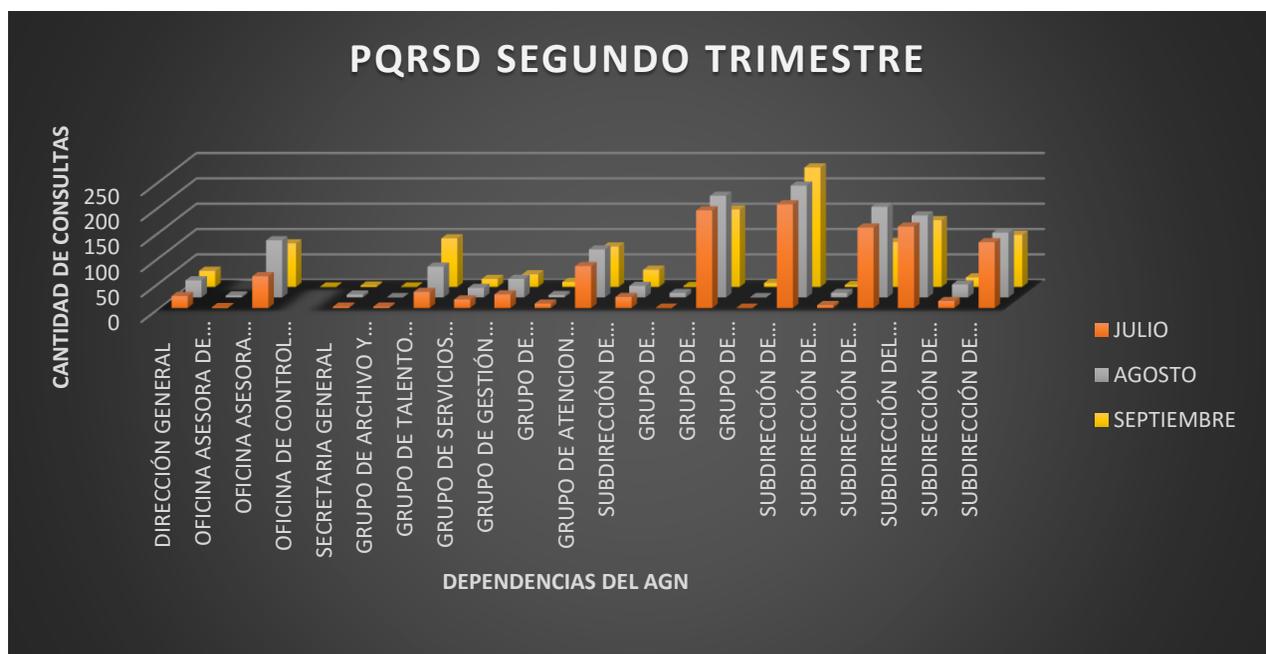


Gráfico No. 3 PQRSD por temas del periodo julio - septiembre de 2023.

Durante el periodo reportado, se recibieron 3.619 comunicaciones oficiales a través del correo electrónico [contacto@archivogeneral.gov.co](mailto:contacto@archivogeneral.gov.co).

- **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 notarias. Nos encontramos a la espera del nuevo chat institucional, el cual cuenta con variedad de funciones, esto con el propósito de prestar un mejor servicio a nuestros usuarios y ciudadanos.

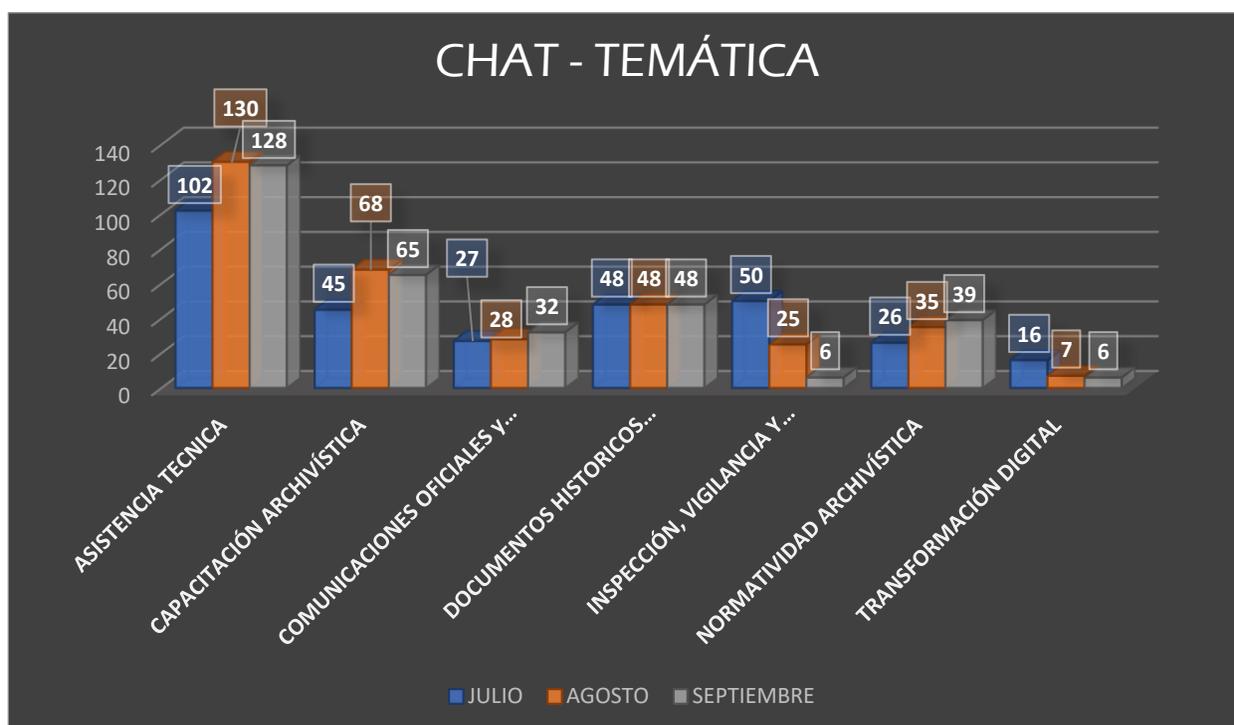


Gráfico No. 4 Chat por temática del periodo julio - septiembre de 2023.

Asistencia Técnica es uno de los temas con mayor cantidad de consultas con un total de 360 solicitudes, relacionadas con conceptos técnicos y requerimientos en temas archivísticos.

Capacitación es un trámite a cargo de la Subdirección del Sistema Nacional de Archivos con 178 consultas por parte de los usuarios, mensualmente se informa al ciudadano acerca de los eventos que se programan y los requisitos para acceder ellos.

Documentos históricos y protocolos notariales: Consulta de documentos históricos producidos desde el año 1.543 por la Administración Española en el territorio colombiano, durante el período colonial y por la administración gubernamental desde el siglo XIX y los protocolos notariales correspondientes a las Notarías 1ª, 2ª, 3ª, 4ª, 5ª, 6ª, 8ª, 9ª y 10ª de Bogotá, contó con 144 solicitudes por el chat institucional en el tercer trimestre, este trámite se encuentra a cargo del Grupo de Investigación y difusión.

Normatividad Archivística: a cargo de la Subdirección de Política y Normatividad archivística, quienes están a cargo de la evaluación de las Tablas de Retención Documental -TRD y la convalidación de las Tablas de Valoración Documental TVD, la inscripción de las series documentales comunes al RUSD, Acuerdos sobre la gestión archivística, tuvo una participación de 100 usuarios en este canal de atención.

Comunicaciones Oficiales y DAS: A cargo del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano, con 87 solicitudes por parte de los usuarios, consultado radicados, certificaciones CETIL, Horario de atención de la entidad, entre otras.

Inspección, Control y Vigilancia: a cargo de la Subdirección de Inspección y Vigilancia con un total de 81 consultas realizadas por parte de los usuarios, donde las Entidades indagan por visitas de inspección, seguimientos a los Plan de Mejoramiento Archivístico -PMA.

Transformación Digital: un tema poco consultado por parte de los usuarios, a cargo de la Subdirección de Transformación Digital e Innovación Archivística, tuvo 29 consultas en el tercer trimestre de 2023.

Para el canal de atención **chat**, actualmente se cuenta con 22 agentes capacitados, con el fin de prestar el servicio de forma oportuna y eficiente

- **CANAL TELEFÓNICO**



Gráfico No. 5 Canal telefónico del periodo julio – septiembre de 2023.

Para el grupo de Atención y Servicio al Ciudadano en sus funciones está la de mejorar los canales de atención para satisfacer a los y las ciudadanas que solicitan los tramites y OPA's, para el tercer trimestre aumentó las llamadas telefónicas con un total de 1.171, agosto fue el mes con mayor cantidad de conversaciones con un promedio del 40%, Julio con el 36% y septiembre con el 24%.

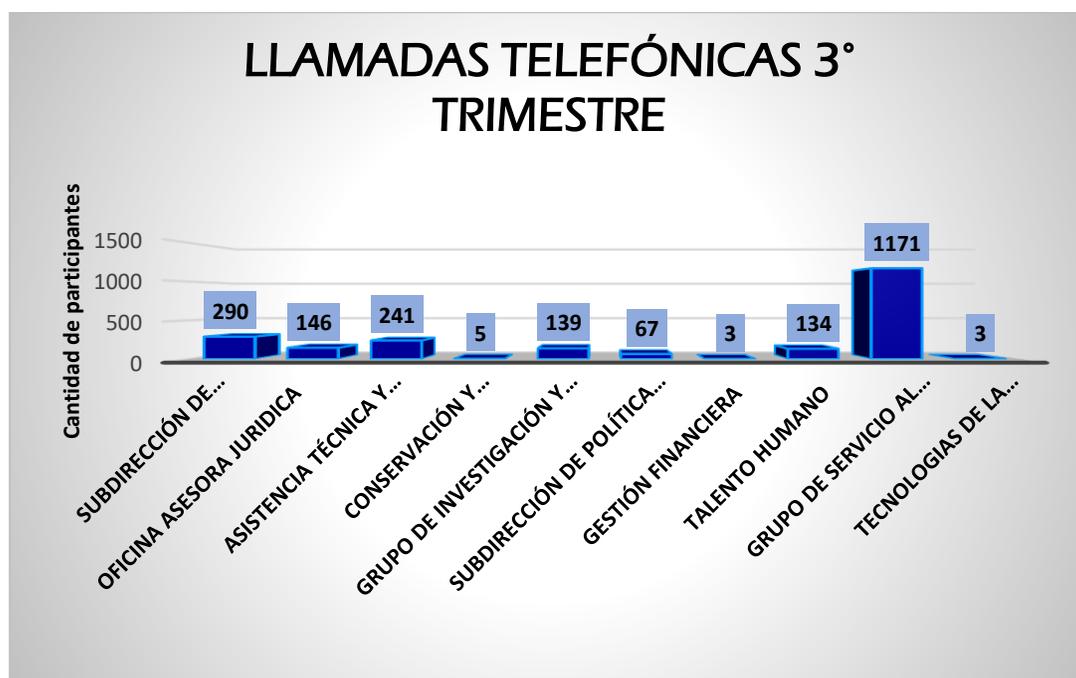


Gráfico No 6. Llamadas telefónicas en el AGN

Es importante aclarar que para todas las dependencias que hay en la entidad el volumen de llamadas es muy alto, esto indica que el Archivo General de la Nación es una entidad que evoluciona en el que hacer archivístico en las entidades públicas y privadas a nivel nacional e internacional.

- **REDES SOCIALES**

A través de Facebook, Instagram y X - Twitter se obtuvieron 19.391 '*me gusta*', se respondieron 1.293 mensajes. Las redes sociales del Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado

presentaron un aumento significativo durante los meses de julio, agosto y septiembre siendo Facebook la red social con mayor número de seguidores con 963 nuevos usuarios.



Gráfico No. 7 Red social Facebook tercer trimestre 2023.



Gráfico No. 8 Red social Twitter tercer trimestre 2023.

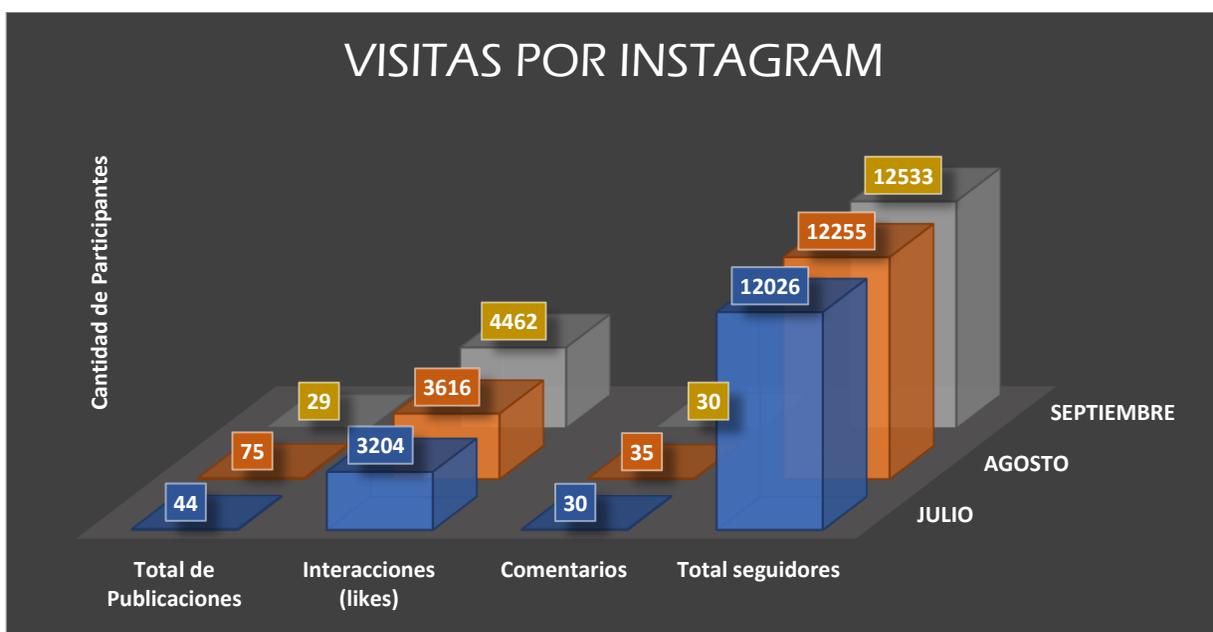


Gráfico No. 9 Red social Instagram primer trimestre 2023.

	Instagram			Facebook			X - Twitter		
	Me gusta	Comentarios	Nuevos seguidores	Me gusta	Comentarios	Nuevos seguidores	Me gusta	Comentarios	Nuevos seguidores
Julio	3204	30	286	1744	297	397	798	21	187
Agosto	3616	35	229	2131	400	306	398	9	34
Septiembre	4462	30	278	2409	397	260	629	74	47
<b>Total</b>	<b>11282</b>	<b>95</b>	<b>793</b>	<b>6284</b>	<b>1094</b>	<b>963</b>	<b>1825</b>	<b>104</b>	<b>268</b>

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.) los me gusta por publicaciones o eventos realizados y los nuevos seguidores que nos siguen a través de las redes sociales.

- **TRASLADOS**

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

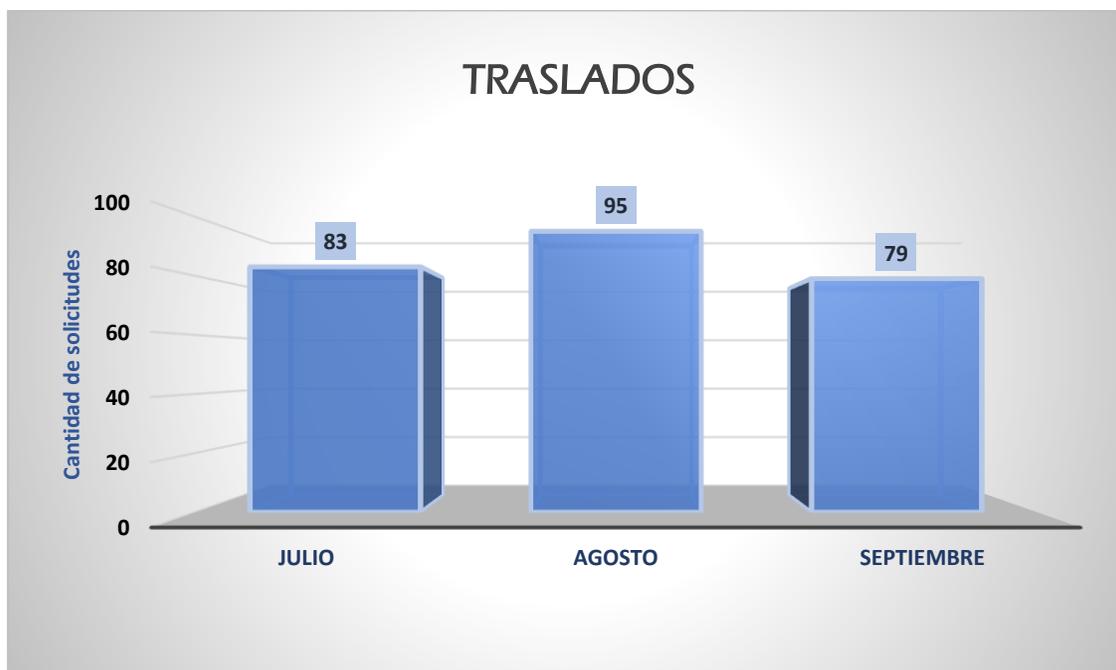


Gráfico No. 9 Traslados atendidos durante el tercer trimestre 2023.

Durante el tercer trimestre del 2023, se dio trámite a 257 traslados. Las solicitudes más recurrentes fueron las solicitudes de certificaciones de servicio militar, certificaciones del sector salud, 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.

- **RELACIÓN DE DEMANDAS**

Durante el trimestre julio - septiembre de 2023, se radicaron las siguientes demandas:

RADICADO DESPACHO JUDICIAL	RADICADO AGN	FECHA DE NOTIFICACIÓN	JUZGADO DE CONOCIMIENTO	TÉRMINO OTORGADO PARA DAR RESPUESTA AL REQUERIMIENTO (DÍAS)	ACCIONANTE
2023-00063	CORREO ELECTRÓNICO	5/07/2023	JUZGADO TERCERO DE EJECUCIÓN DE PENAS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD DE BOGOTÁ D.C.	24 HORAS	JOSÉ WILSON TORRES ZEA
2023-00103	CORREO ELECTRÓNICO	10/07/2023	JUZGADO 23 PENAL DEL CIRCUITO CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO DE BOGOTÁ D.C.	24 HORAS	JENNY MARITZA CASTILLO OLAYA
2023-00202	CORREO ELECTRÓNICO	27/07/2023	JUZGADO SÉPTIMO CIVIL DEL CIRCUITO DE CALI	1 DÍA	JENNYFER PATIÑO VELASCO
2023-00381	CORREO ELECTRÓNICO	31/07/2023	JUZGADO PROMISCOU MUNICIPAL DE LA UNIÓN - VALLE DEL CAUCA	2 DÍAS	DORA ESCOBAR SOTO
2023-00314	CORREO ELECTRÓNICO	15/08/2023	JUZGADO 31 LABORAL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ	24 HORAS	JOSÉ ARTURO GUZMÁN ORTIZ
2023-00102	CORREO ELECTRÓNICO	17/08/2023	JUZGADO TERCERO PENAL DEL CIRCUITO DE RISARALDA	2 DÍAS	JAVIER HERNAN CABRERA NARVAEZ
2023-00344	CORREO ELECTRÓNICO	22/08/2023	JUZGADO SÉPTIMO ADMINISTRATIVO ORAL DE MEDELLÍN	2 DÍAS	ROBINSON PORRAS JARAMILLO
2023-00583	CORREO ELECTRÓNICO	22/08/2023	JUZGADO VEINTITRÉS DE FAMILIA DE BOGOTÁ EN ORALIDAD	48 HORAS	MELQUIN ERNEIS BARRIENTOS MARTINEZ
2023-00146	CORREO ELECTRÓNICO	30/08/2023	JUZGADO PRIMERO PENAL DEL CIRCUITO PARA ADOLESCENTES CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO CÚCUTA- NORTE DE SANTANDER	2 DÍAS	LUIS ALFREDO PINTO
2023-00315	CORREO ELECTRÓNICO	4/09/2023	JUZGADO QUINCE CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD DE MEDELLÍN	2 DÍAS	JUSTO AUDELINO MENDOZA DÍAZ
2023-0097	CORREO ELECTRÓNICO	7/09/2023	JUZGADO 53 CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C.	1 DÍA	DIEGO MAURICIO CEBALLOS VERDUGO
2023-00533	CORREO ELECTRÓNICO	8/09/2023	JUZGADO QUINTO DE FAMILIA DE BOGOTA D.C.	1 DÍA	ERIBERTO ZULETA GUTIERREZ
2023-00093	CORREO ELECTRÓNICO	12/09/2023	JUZGADO NOVENO DE EJECUCIÓN DE PENAS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD DE BOGOTÁ D.C.	24 HORAS	JORGE HIGINIO GÓMEZ ROJAS

2023-000362	CORREO ELECTRÓNICO	19/09/2023	JUZGADO OCTAVO LABORAL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ	1 DÍA	RAFAEL AFANADOR ULLOA
2023-01062	CORREO ELECTRÓNICO	19/09/2023	JUZGADO 19 CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ	1 DÍA	MARÍA DEL CARMEN VERGARA LINARES
2023-00259	CORREO ELECTRÓNICO	19/09/2023	JUZGADO ONCE ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO DE BARRANQUILLA	2 DÍAS	NELLYS QUINTERO RINCON
2023-00093	CORREO ELECTRÓNICO	20/09/2023	JUZGADO QUINTO PENAL DEL CIRCUITO ARMENIA - QUINDIO	2 DÍAS	ISMAEL ANTONIO RODRÍGUEZ ORTÍZ
2023-00104	CORREO ELECTRÓNICO	21/09/2023	JUZGADO SEGUNDO PENAL DEL CIRCUITO CON FUNCIONES DE CONOCIMIENTO DE IBAGUE	48 HORAS	PEDRO MORENO ROSERO
2023-00315	CORREO ELECTRÓNICO	22/09/2023	JUZGADO CATORCE ADMINISTRATIVO ORAL DE BOGOTÁ D.C. - SECCION SEGUNDA-	2 DÍAS	EVELIO RODRÍGUEZ JIMÉNEZ
2023-00417	CORREO ELECTRÓNICO	26/09/2023	JUZGADO 08 ADMINISTRATIVO MEDELLIN MEDELLÍN (ANTIOQUIA)	2 DÍAS	CARMEN CECILIA ARANGO GOEZ
2023-00543	CORREO ELECTRÓNICO	26/09/2029	JUZGADO CATORCE DE FAMILIA DE ORALIDAD DE BOGOTÁ D. C.	48 HORAS	EILEN VIVIANA MORENO MEDINA
2023-00136	CORREO ELECTRÓNICO	28/09/2023	JUZGADO 14 PENAL DEL CIRCUITO DE MEDELLÍN	2 DÍAS	OLGA LUCIA PALACIOS CALLEJA

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

El buzón de sugerencias no recibió comunicación durante este trimestre.

#### 4. CONCLUSIONES

Del 1.º de julio al 30 de septiembre de 2023, el AGN recibió un total de 3.619 PQRSDF a través de los diferentes canales de comunicación con que cuenta la Entidad. El correo electrónico, es el medio más utilizado por los ciudadanos. Los temas de mayor interés para los ciudadanos son la solicitud de fotocopias de protocolos notariales, las consultas de fondos históricos, las asistencias técnicas, las capacitaciones archivísticas, entre otras.

Los canales de comunicaciones que brinda el Archivo General de la Nación (chat, teléfono, redes sociales, correo electrónico, página web), están a disposición del público en general, la entidad reconoce algunas fallas que han tenido cada uno de los canales, debido a esto se están actualizando cada uno con el fin de mejorar la calidad del servicio y satisfacción al usuario.

#### 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.