

**CIUDAD Y FECHA:** Bogotá, enero 2024

**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.

**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 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

## 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 2023, se recibieron a través de los medios de comunicación un total de 3122 comunicaciones oficiales.

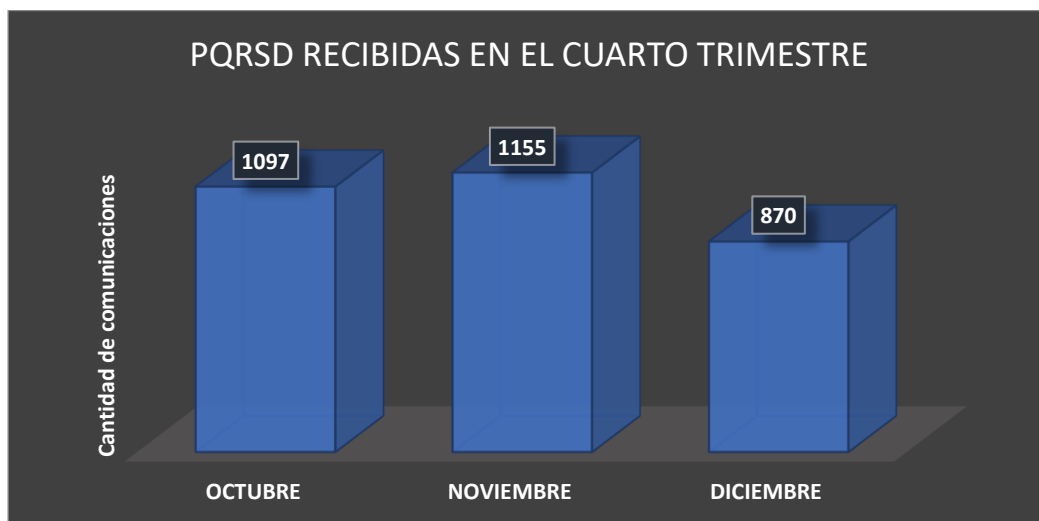


Gráfico N.º 1: PQRSDF recibidas en el periodo octubre - diciembre de 2023.

- 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 mes de noviembre tuvo un promedio de días del 41%, diciembre con el 32% y octubre con el 27%.



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:

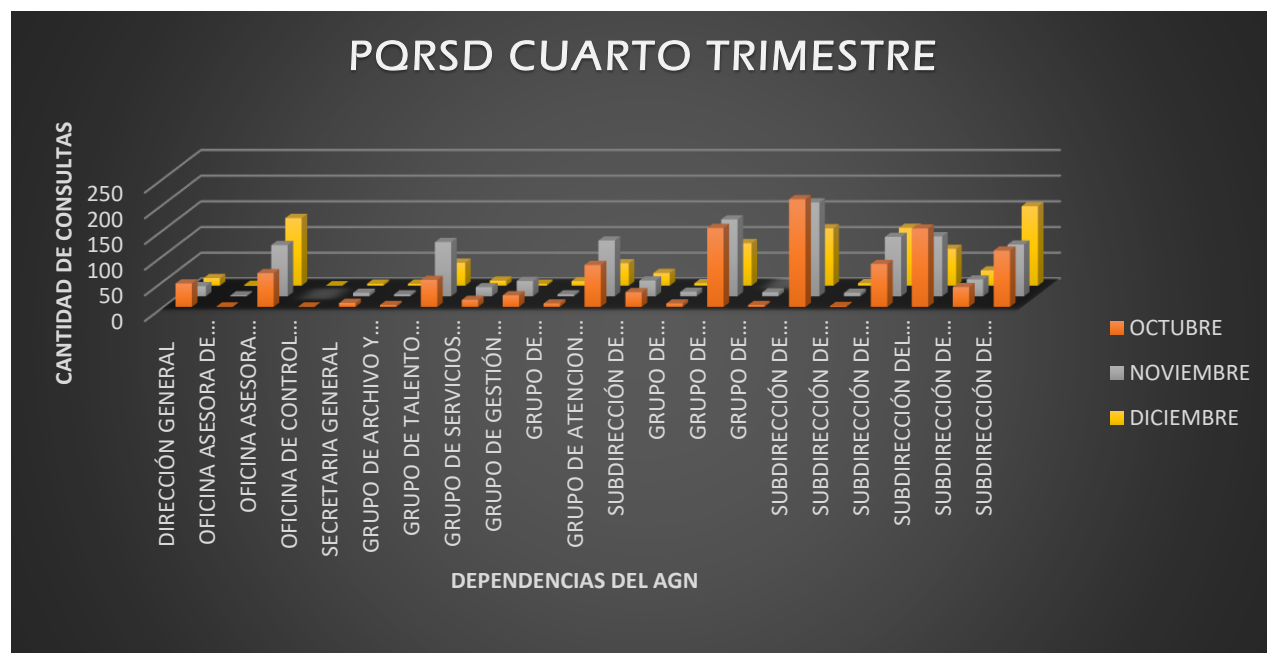


Gráfico N.º 3: PQRSD por temas del periodo octubre - diciembre de 2023.

El total de comunicaciones recibidas en el cuarto trimestre del año 2023 fue de 3.122 comunicaciones que se desglosan de la siguiente forma: octubre 1.097 , noviembre 1.155 y diciembre 870.

- **CHAT**

Este servicio fue implementado en el mes de marzo de 2020 con el fin de que los usuarios realicen sus consultas por medio de la página web teniendo en cuenta la temática asociada al Archivo General de la Nación. Para el año 2022, se implementaron nuevos temas de consulta en el chat: inspección, control y vigilancia, transformación digital, normatividad archivística, documentos históricos y notarias y Certificaciones Cetil DAS, esto con el propósito de mejorar el servicio de la Entidad.

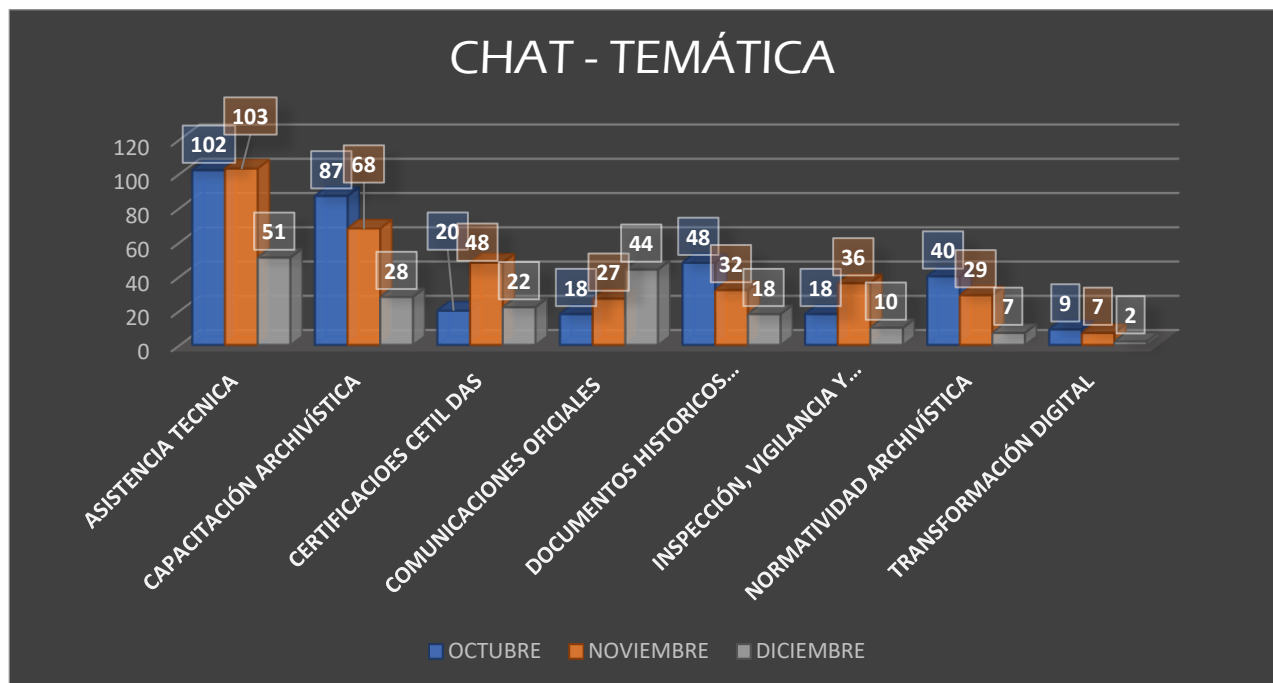


Gráfico N.º 4: Chat por temática del periodo octubre - diciembre de 2023.

Asistencia Técnica: corresponde a uno de los temas más consultados por los usuarios, estas asistencias técnicas están a cargo de la subdirección del Sistema Nacional de Archivos con un total de 256 solicitudes en el cuarto trimestre del año 2023.

Capacitación en temas archivísticos: a cargo de la Subdirección del Sistema Nacional de Archivos con 183 consultas por parte de los usuarios, mensualmente el SNA informa sobre las capacitaciones que se realizarán mediante la página del archivo [www.archivogeneral.gov.co](http://www.archivogeneral.gov.co), además de responder las inquietudes de los usuarios por este chat institucional.

Documentos Históricos y Notariales: Consulta de documentos históricos producidos desde el año 1543 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, tuvo 98 solicitudes por el chat institucional en el cuarto trimestre a cargo del grupo de Investigación y difusión.

Certificaciones Cetil DAS, a cargo de la Subdirección de Entidades Liquidadas tuvo una participación considerable de 90 consultas por parte de los usuarios en el cuarto trimestre.

Comunicaciones Oficiales : a cargo del grupo de Atención y Servicio al Ciudadano, con 89 solicitudes por parte de los usuarios, consultado radicados, Horario de atención de la entidad, entre otras...

Normatividad Archivística: a cargo de la Subdirección de Política y Normatividad archivística, quienes están a cargo de la información de las TRD y TVD, las inscripciones al RUSD, Acuerdos sobre la gestión archivística, tuvo una participación de 76 usuarios en el canal de atención – chat.

Inspección, Control y Vigilancia: a cargo de la Subdirección de Inspección y Vigilancia, 64 consultas realizadas por parte de los usuarios en el cuarto trimestre.

Transformación Digital: un tema poco consultado por parte de los usuarios, a cargo de la Subdirección de Transformación Digital e Innovación Archivística, tuvo 18 consultas en el cuarto trimestre de 2023.

Para el canal de atención **chat**, actualmente se cuenta con 23 agentes capacitados, con el fin de prestar el servicio de forma eficiente.

#### - CANAL TELEFÓNICO

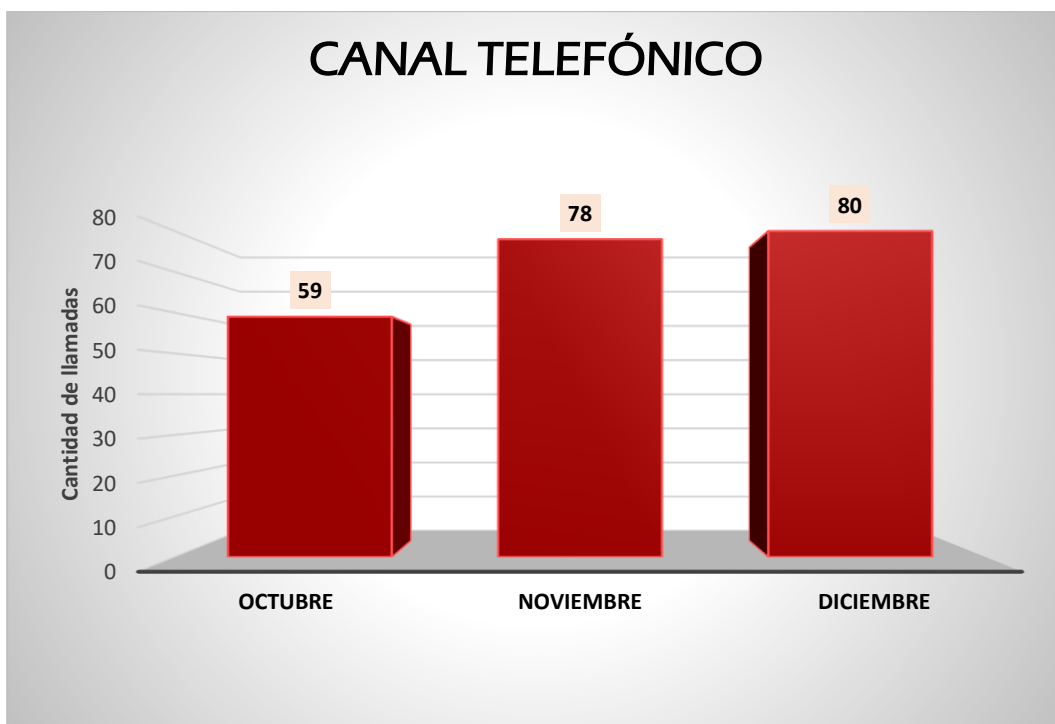
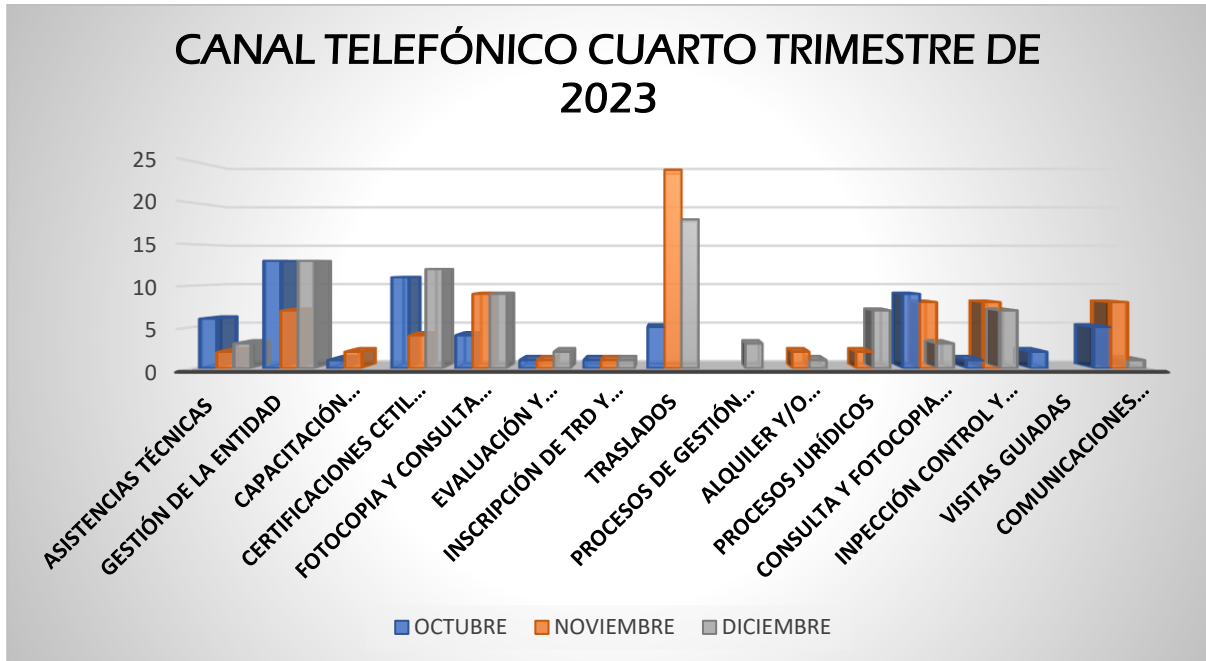


Gráfico N.º 5: Canal telefónico del periodo octubre - diciembre de 2023.

El grupo de atención y servicio al ciudadano en sus funciones esta mejorando los canales de atención por los diferentes canales de atención para satisfacer a los y las ciudadanas que solicitan los tramites y O'Pas de la entidad, para el cuarto trimestre hubo un total de llamadas de 217.



Grafica No 6. Llamadas telefónicas en el AGN

Para este cuarto trimestre el canal de atención telefónico sigue siendo muy importante para los usuarios, a pesar de las inconsistencias que se ha tenido con el datacenter, los ciudadanos solicitan los servicios de la entidad por medio de este canal, 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 17.807 *'me gusta'* y se respondieron 1282 mensajes. Las redes sociales del Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado tuvo un incremento significativo en el transcurso de los meses de octubre, noviembre y diciembre con un total de 616 nuevos seguidores.



Gráfico N.º 6: Red social Facebook cuarto trimestre 2023.

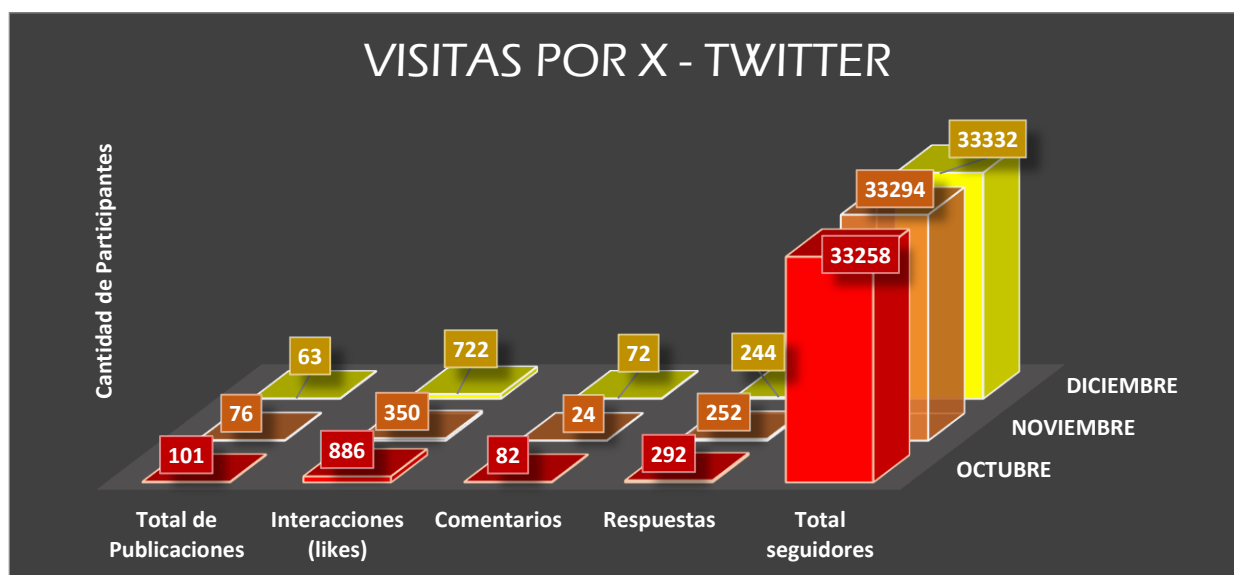


Gráfico N.º 7: Red social X - Twitter cuarto trimestre 2023.



Gráfico N.º 8: Red social Instagram cuarto trimestre 2023.

	Instagram			Facebook			X - Twitter		
	Me gusta	Comentarios	Nuevos seguidores	Me gusta	Comentarios	Nuevos seguidores	Me gusta	Comentarios	Nuevos seguidores
octubre	3878	48	30	3376	386	60	886	82	68
noviembre	2197	48	13	2180	480	47	350	24	36
diciembre	1941	5	171	2277	168	153	722	72	38
<b>Total</b>	<b>8016</b>	<b>101</b>	<b>214</b>	<b>7833</b>	<b>1034</b>	<b>260</b>	<b>1958</b>	<b>178</b>	<b>142</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.) 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 Atención y Servicio al Ciudadano realizó traslado a las siguientes solicitudes durante el cuarto trimestre de 2023:

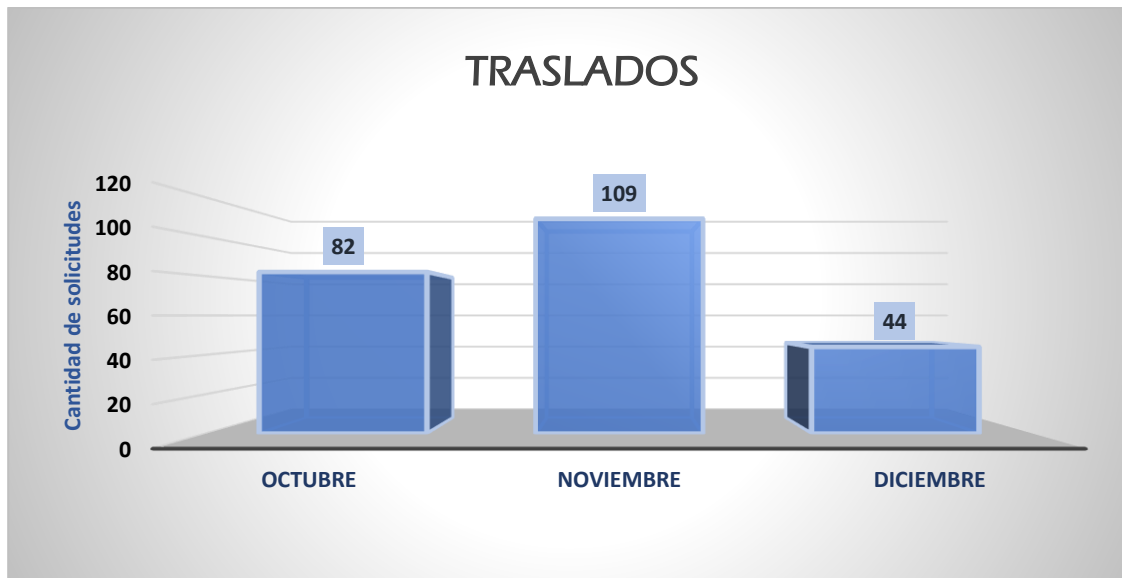


Gráfico N.º 9: Traslados atendidos durante el cuarto trimestre 2023.

Durante el cuarto trimestre de 2023, se tramitaron 235 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.

### QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Durante el trimestre octubre - diciembre 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
2023-00170	CORREO ELECTRÓNICO	2/10/2023	JUZGADO TERCERO ADMINISTRATIVO ORAL DE TUNJA	2 DÍAS	MARÍA ELISA GARAVITO VARGAS
2023-00506	CORREO ELECTRÓNICO	3/10/2023	JUZGADO CINCUENTA (50) CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ	1 DÍA	JAIME SIERRA ARIZA
2023-00646	CORREO ELECTRÓNICO	3/10/2023	JUZGADO CUARTO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE CALI	1 DÍA	MIGUEL ANGEL CASTRO CASTILLO

62522-12	CORREO ELECTRÓNICO	3/10/2023	JUZGADO DOCE DE EJECUCIÓN DE PENAS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD DE BOGOTÁ	1 DÍA	JOSÉ WILSON TORRES ZEA
2023-00179	CORREO ELECTRÓNICO	6/10/2023	JUZGADO SEGUNDO CIVIL DEL CIRCUITO DE SANTA MARTA	2 HORAS	IRIS LASKMI SERBOUSEK CASTRO
2023-00158	CORREO ELECTRÓNICO	12/10/2023	JUZGADO TREINTA Y CUATRO PENAL DEL CIRCUITO CON FUNCIONES DE CONOCIMIENTO DE BOGOTÁ	48 HORAS	HASBLEIDY SANTAMARÍA ZÁRATE / ELSA MARÍN RAMIREZ RUBIO
2023-00100	CORREO ELECTRÓNICO	12/10/2023	JUZGADO PRIMERO PENAL DEL CIRCUITO PARA ADOLESCENTES MONTERÍA - CÓRDOBA	2 DÍAS	PABLO ANTONIO VARGAS PINEDA
2023-00327	CORREO ELECTRÓNICO	19/10/2023	JUZGADO 34 ADMINISTRATIVO CIRCUITO DE BOGOTÁ SECCIÓN TERCERA	2 DÍAS	JOSE HERMES VELASCO MOSQUERA
2023-00170	CORREO ELECTRÓNICO	26/10/2023	JUZGADO SÉPTIMO PENAL PARA ADOLESCENTES CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO DE BOGOTÁ	24 HORAS	ANGELICA MARIA GOMEZ URREA
2023-00497	CORREO ELECTRÓNICO	24/10/2023	JUZGADO PRIMERO ADMINISTRATIVO ORAL DEL CIRCUITO DE MEDELLÍN MEDELLÍN	2 DÍAS	LUIS ANTONIO RAMOS JOYA
2023-00637	CORREO ELECTRÓNICO	27/10/2023	JUZGADO SEGUNDO DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE PASTO	1 DÍA	MAIRA LILIANA BUCHELI JIMÉNEZ





2023-00641	CORREO ELECTRÓNICO	2/11/2023	JUZGADO SEGUNDO DE FAMILIA DE ORALIDAD DE MEDELLÍN	16 HORAS	PROTECCIÓN S.A.
2023-00632	CORREO ELECTRÓNICO	3/11/2023	JUZGADO VEINTISIETE CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ	2 DÍAS	JUAN CARLOS RAMIREZ MORENO
2023-271	CORREO ELECTRÓNICO	7/11/2023	JUZGADO 21 PENAL DEL CIRCUITO DE CONOCIMIENTO SISTEMA PENAL ACUSATORIO DE BOGOTÁ D.C.	1 HORA	GLORIA GALINDO DÁVILA
2023-0285	CORREO ELECTRÓNICO	8/11/2023	JUZGADO VEINTIUNO (21) PENAL DEL CIRCUITO CON FUNCION DE CONOCIMIENTO DE BOGOTÁ	24 HORAS	JAMES ORLANDO MONTAÑEZ
2023-06282	CORREO ELECTRÓNICO	9/11/2023	JUZGADO 29 PENAL CIRCUITO CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO DE BOGOTÁ D.C.	2 DÍAS	CARLOS HUMBERTO JIMENEZ ARENAS
2023-00324	CORREO ELECTRÓNICO	10/11/2023	JUZGADO DOCE (12º) ADMINISTRATIVO ORAL DE BARRANQUILLA	48 HORAS	INGRI MARIA HERRERA GONZÁLEZ
2023-00136	CORREO ELECTRÓNICO	15/11/2023	JUZGADO VEINTITRÉS PENAL DEL CIRCUITO DE MEDELLÍN	2 DÍAS	SILVIA PATRICIA LÓPEZ
2021-00009	CORREO ELECTRÓNICO	16/11/2023	JUZGADO 8 DE EJECUCIÓN DE PENAS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD	1 DÍA	CARLOS ARTURO POVEDA MONTES
2023-00471	CORREO ELECTRÓNICO	16/11/2023	JUZGADO PRIMERO DE FAMILIA DEL CIRCUITO MONTERO	2 DÍAS	MANUEL DEL CRISTO SALGADO BEDOYA

2023-00144	CORREO ELECTRÓNICO	21/11/2023	JUZGADO PRIMERO DE EJECUCIÓN DE PENAS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD DE ACACIAS - META	2 DÍAS	DANIEL GONZALEZ DOCTOR EN CALIDAD DE REPRESENTANTE JUDICIAL DE ALBA LUZ GUERRERO ABRIL
2023-495	CORREO ELECTRÓNICO	22/11/2023	JUZGADO 34 CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C.	1 DÍA	JOSÉ HERNANDO PAEZ ALVARADO
2023-00038	CORREO ELECTRÓNICO	23/11/2023	JUZGADO QUINTO PENAL DEL CIRCUITO DE CONOCIMIENTO DE SOLEDAD ATLÁNTICO	24 HORAS	DORA OLIBIA LOTERO CADAVID
2023-00290	CORREO ELECTRÓNICO	23/11/2023	JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE EJECUCIÓN DE SENTENCIAS	3 DÍAS	MARCELA LUCÍA CAMARGO ORTÍZ
2023-0189	CORREO ELECTRÓNICO	27/11/2023	JUZGADO CINCUENTA Y CINCO PENAL CIRCUITO CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO DE BOGOTÁ D.C	48 HORAS	EFRAÍN ORTIZ PABÓN
2023-06941	CORREO ELECTRÓNICO	28/11/2023	CONSEJO DE ESTADO SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO SECCIÓN TERCERA SUBSECCIÓN C	2 DÍAS	BLANCA JANETH ALDANA
2023-00609	CORREO ELECTRÓNICO	29/11/2023	JUZGADO PRIMERO DE FAMILIA DE LOS PATIOS	2 DÍAS	JEFERSON FELIPE CÁRDENAS GUERRERO

2023-01843	CORREO ELECTRÓNICO	1/12/2023	JUZGADO SESENTA Y NUEVE CIVIL MUNICIPAL transformado transitoriamente en el JUZGADO CINCUENTA Y UNO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE BOGOTÁ D.C.	2 DÍAS	AFRANIO QUINTERO CUELLAR
2023-00117	CORREO ELECTRÓNICO	4/12/2023	JUZGADO SEGUNDO PENAL DEL CIRCUITO CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO DE BUCARAMANGA	12 HORAS	MIGUEL ANGEL DIAZ TOLOZA
2023-00517	CORREO ELECTRÓNICO	12/12/2023	JUZGADO DOCE CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTA	1 DÍA	ZULAY DAYANA PACHECO RODRIGUEZ
63470	CORREO ELECTRÓNICO	26/12/2023	JUZGADO 8 DE EJECUCIÓN DE PENAS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD DE BOGOTÁ	1 DÍA	LUIS ENRIQUE ROBAYO AREVALO
2023-00100	CORREO ELECTRÓNICO	27/12/2023	JUZGADO 06 EJECUCIÓN PENAS MEDIDAS SEGURIDAD CIRCUITO - ATLÁNTICO - BARRANQUILLA	2 DÍAS	HANS DAVID ANAYA SOTO

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



- El buzón de sugerencias no recibió comunicación anónima durante este trimestre.

## **CONCLUSIONES**

Del 1.º de octubre al 31 de diciembre de 2023, el AGN recibió un total de 3.122 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. El chat, las redes sociales, el teléfono son medios necesarios para realizar las consultas requeridas por cada uno de ellos. Los temas de mayor interés para los ciudadanos son las solicitudes de fotocopias de protocolos notariales, las consultas de fondos históricos, las asistencias técnicas, Visitas Guiadas, 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: jeimmy.betancourt@archivogeneral.gov.co

### **ELABORADO POR:**

Jeimmy L. Betancourt Lancheros y Deicy Bernal M. /Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano.