

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, abril 9 de 2024

1. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME: Presentar el seguimiento al informe de Derechos de petición, 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 derechos de petición 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 2024. 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 la siguiente clasificación:

- Solicitud de documentos o información
- Consulta
- Queja
- Reclamo
- Sugerencia
- Denuncia (por actos de corrupción internos / externos)
- Felicitaciones

3. RESUMEN:

COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS EN EL AGN

- CORREO ELECTRÓNICO

Durante el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 31 de marzo de 2024, se recibieron a través de los medios de comunicación un total de 3.192 comunicaciones oficiales.

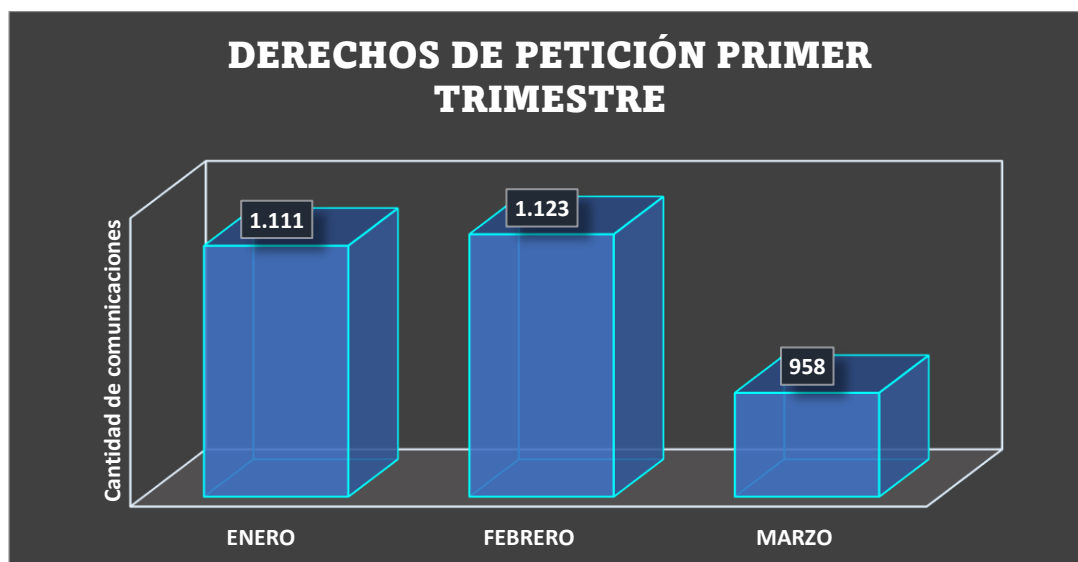


Gráfico No. 1 Derechos de Petición recibidos en el periodo enero – marzo 2024
Fuente: Base de datos radicado de entrada - GDO

La respuesta a las comunicaciones oficiales 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 promedio de respuesta en el primer trimestre de 2024 esta de la siguiente manera: para el mes de enero fue del 36%, para febrero del 33% y marzo del 32% para dar respuesta a las comunicaciones oficiales.



Gráfico No. 2 Promedio de respuesta por días.
Fuente: Base de datos seguimiento a las comunicaciones - GSC

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 en los términos que establece la ley de la siguiente manera:

COMUNICACIONES OFICIALES POR DEPENDENCIA

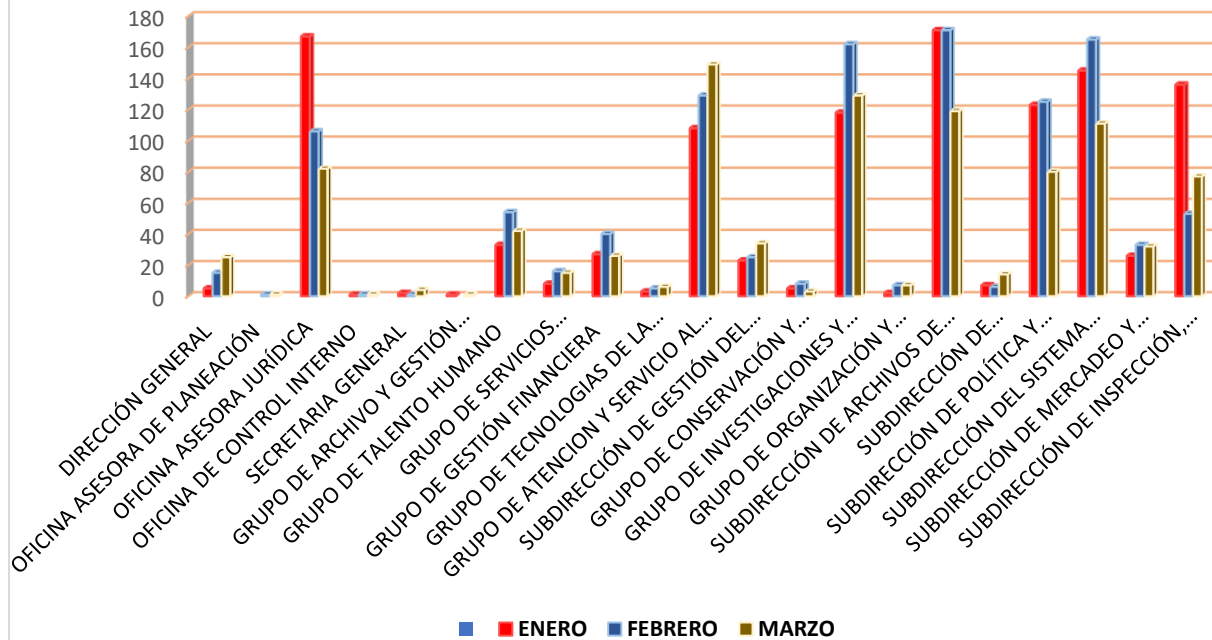


Gráfico No. 3 DERECHOS DE PETICIÓN por temas del periodo enero – diciembre 2024
Fuente: Base de datos de radicados de entrada – GDO

El total de comunicaciones presentadas en el primer trimestre del año 2024 se dividen de la siguiente manera: en el mes de enero 1.111 solicitudes, febrero 1.123 y 958 en marzo.

- CHAT

Este servicio fue implementado en el mes de marzo de 2020, para 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 con el fin de mejorar la atención a los ciudadanos y resolver sus inquietudes. Actualmente se cuenta con los siguientes: 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.

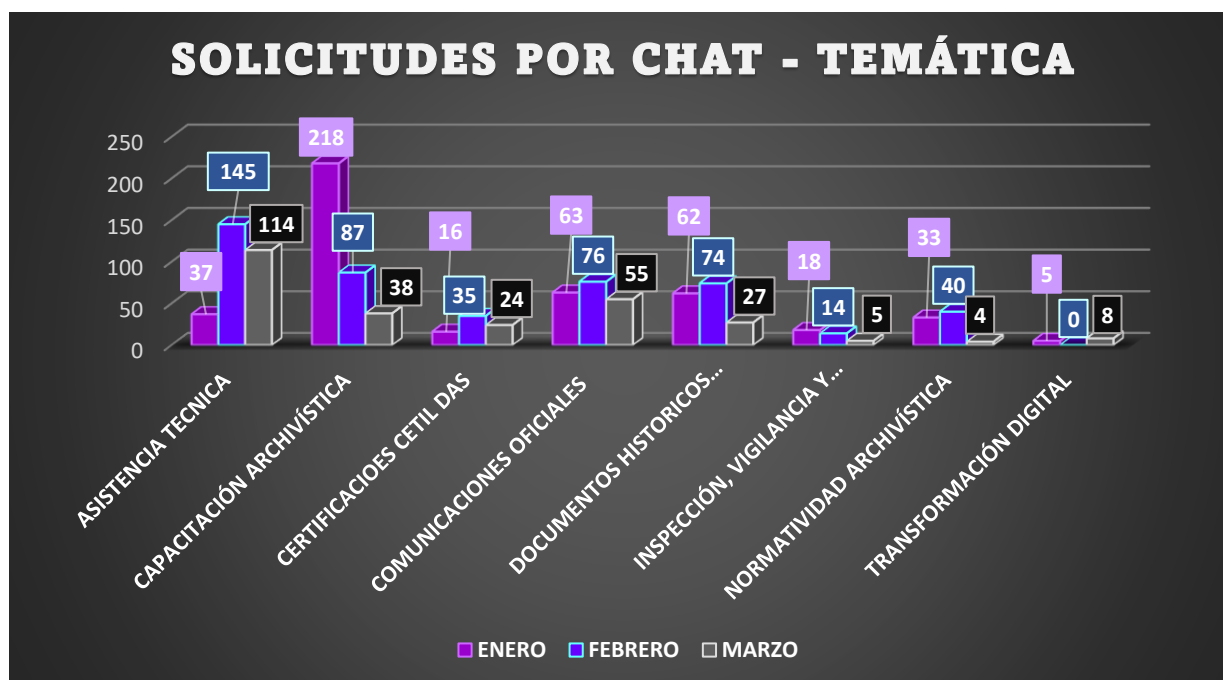


Gráfico No 4 Chat por temática del periodo enero – marzo 2024
Fuente: <https://dashboard.tawk.to/#/inbox/5e458c97298c395d1ce7d2c3/all>

Asistencia Técnica: uno de los temas más consultados por los usuarios, estas se encuentran a cargo de la subdirección del Sistema Nacional de Archivos con un total de 296 solicitudes reportadas en el primer trimestre de 2024.

Capacitación en temas archivísticos: a cargo de la Subdirección del Sistema Nacional de Archivos con 343 consultas por parte de los usuarios, mensualmente el SNA informa sobre las capacitaciones que programa a través de la página web, redes sociales y su plataforma E-learning, 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 163 solicitudes por el chat institucional en el primer trimestre a cargo del Grupo de Investigación y Difusión.

Comunicaciones Oficiales y Das: a cargo del grupo de Atención y Servicio al Ciudadano con 194 solicitudes por parte de los usuarios, consultado radicados, Horario de atención de la entidad, entre otras.

Certificaciones Cetil DAS, a cargo de la Subdirección de Entidades Liquidadas tuvo una participación considerable de 75 consultas por parte de los usuarios en el primer trimestre.

Normatividad Archivística: a cargo de la Subdirección de Política y Normatividad archivística, brindan información de las TRD y TVD, las inscripciones al RUSD, Acuerdos sobre la gestión archivística, contó con una participación de 77 usuarios en el canal de atención – chat.

Inspección, Control y Vigilancia: a cargo de la Subdirección de Inspección y Vigilancia, 37 consultas realizadas por parte de los usuarios en el primer trimestre.

Transformación Digital: un tema poco consultado por parte de los usuarios, a cargo de la Subdirección de Transformación Digital e Innovación Archivística, tuvo 13 consultas en el primer trimestre de 2024.

Para el canal de atención **chat**, actualmente se cuenta con 21 agentes capacitados, con el fin de prestar el servicio de forma ágil y eficiente.

- CANAL TELEFÓNICO

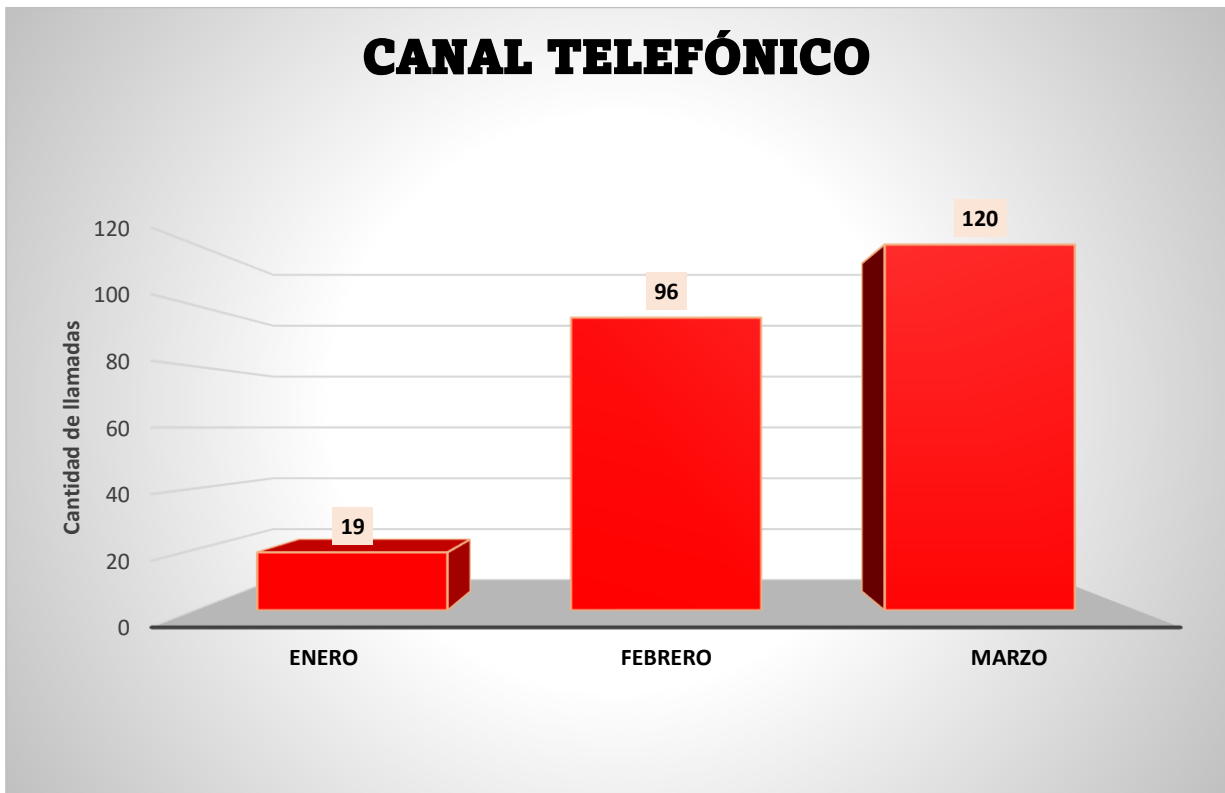


Gráfico No 5 Canal telefónico del periodo enero – marzo 2024
Fuente: Base de datos - GSC

El Grupo de Atención y Servicio al ciudadano tiene en sus funciones mejorar los canales de atención para los usuarios a fin de satisfacer sus necesidades y expectativas, para el primer trimestre hubo un total de 235 llamadas.

SOLICITUDES - CANAL TELEFÓNICO

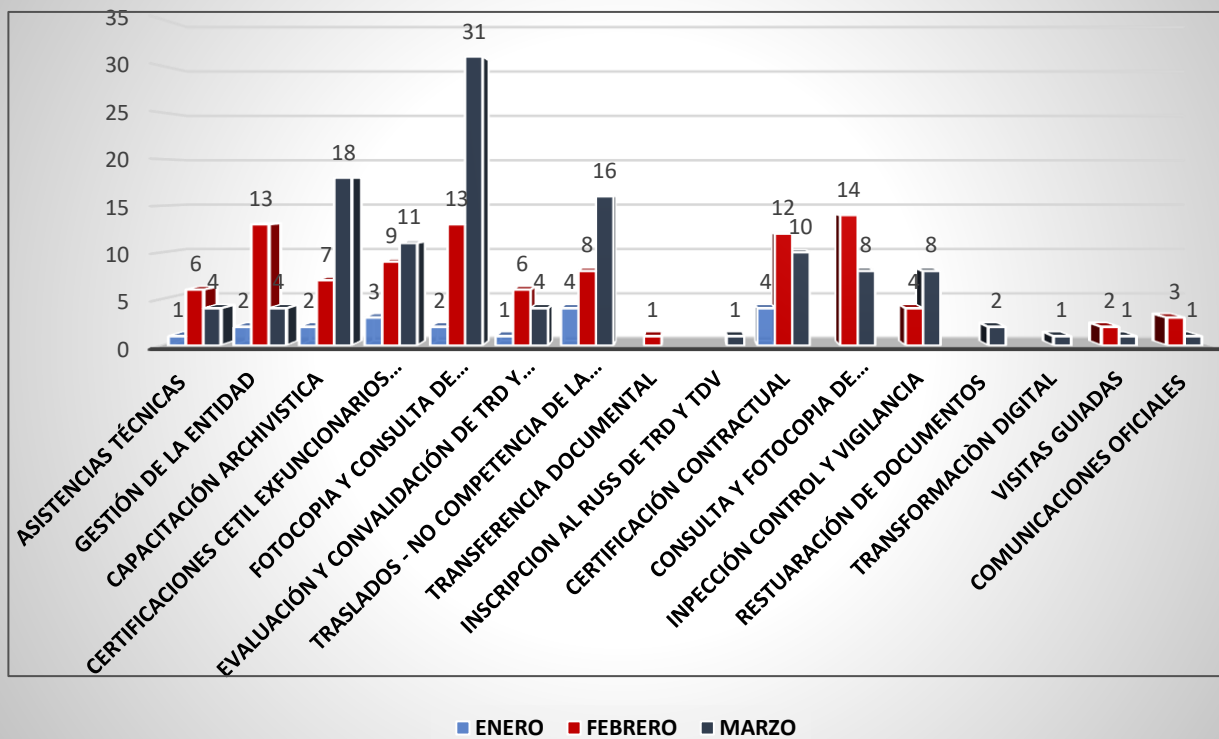


Gráfico No 6. Llamadas telefónicas en el AGN
Fuente: base de datos - GSC

Durante este primer trimestre, el canal telefónico ha demostrado ser fundamental para los usuarios, a pesar de dificultades que se han venido presentando con el Datacenter. Los ciudadanos continúan solicitando los servicios de la entidad a través de este medio, lo que refleja el papel del Archivo General de la Nación en el ámbito archivístico tanto a nivel nacional como internacional.

- REDES SOCIALES

A través de Facebook, Instagram y X - Twitter se obtuvieron 26.111 **'me gusta'** y se respondieron 1.854 mensajes. Las redes sociales del Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado tuvieron un incremento significativo en el transcurso de los meses de enero, febrero y marzo con un total de 2.749 nuevos seguidores.



Gráfico No. 7 Red social Facebook primer trimestre 2024.

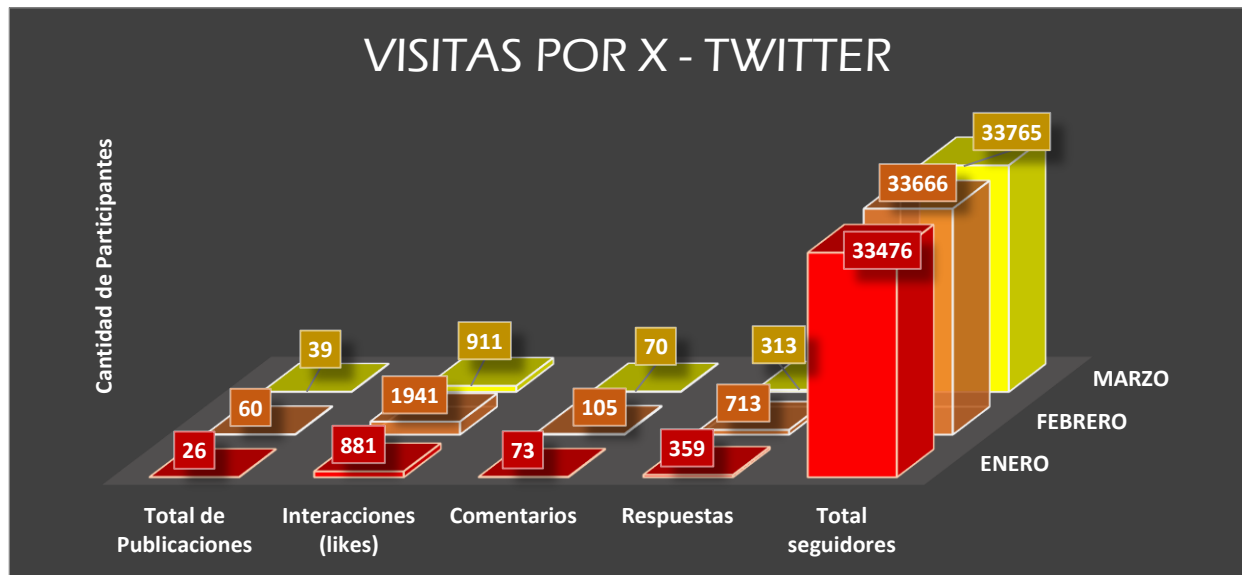


Gráfico No. 8 Red social X - Twitter primer trimestre 2024.



Gráfico No. 9 Red social Instagram primer trimestre 2024.

	Instagram			Facebook			X - Twitter		
	Me gusta	Comentarios	Nuevos seguidores	Me gusta	Comentarios	Nuevos seguidores	Me gusta	Comentarios	Nuevos seguidores
ENERO	2622	37	415	1998	73	350	881	73	144
FEBRERO	5069	46	506	5184	830	480	1941	105	190
MARZO	3519	43	271	3986	577	294	911	70	99
Total	11210	126	1192	11168	1480	1124	3733	248	433

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 Atención y Servicio al Ciudadano realizo traslado a las siguientes solicitudes durante el primer trimestre de 2024:

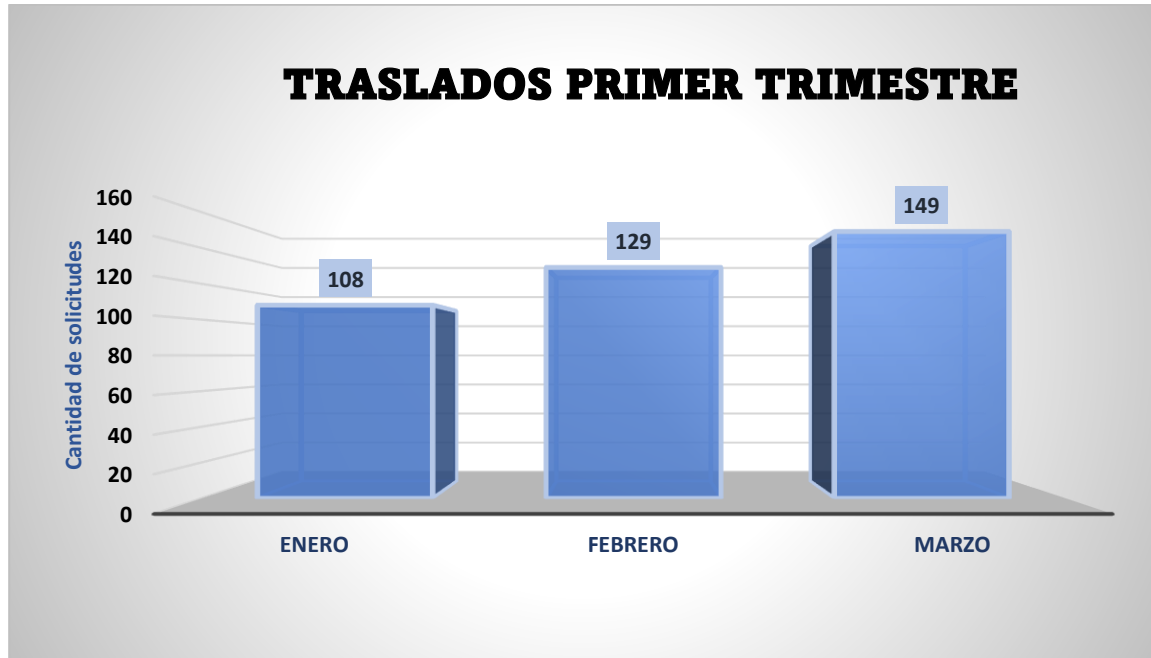


Gráfico No. 10 Traslados atendidos durante el primer trimestre 2024.
Fuente: Base de datos GDO

Durante el primer trimestre de 2024, se tramitaron 386 traslados. Las solicitudes más recurrentes fueron las relacionadas con 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 enero a marzo de 2024, se radicaron las siguientes demandas:

RADICADO DESPACHO JUDICIAL	RADICADO AGN	FECHA DE NOTIFICACIÓN	JUZGADO DE CONOCIMIENTO	TÉRMINO PARA DAR RESPUESTA (DÍAS)	ACCIONANTE
2023-11417	CORREO ELECTRÓNICO	2/01/2024	JUZGADO CUARTO DE EJECUCIÓN DE PENAS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD DE POPAYÁN	2 DÍAS	HUMBERTO RAMIREZ RAMOS
2024-00019	CORREO ELECTRÓNICO	11/01/2024	JUZGADO CATORCE DE EJECUCIÓN DE PENAS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD DE BOGOTÁ D.C.	24 HORAS	DIONISIO DAVID VEGA SANIN (WILLIAM NARANJO / APODERADO JUDICIAL)
2024-00007	CORREO ELECTRÓNICO	16/01/2024	JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO DE POPAYAN	2 DÍAS	ANA LUISA QUINTERO GARCÍA
2024-0007	CORREO ELECTRÓNICO	22/01/2024	JUZGADO 23 PENAL DEL CIRCUITO CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO DE BOGOTÁ	24 HORAS	LUIS JAIRO VACCA NOSSA

2024-00009	CORREO ELECTRÓNICO	1/02/2024	JUZGADO 55 PENAL DEL CIRCUITO CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO DE BOGOTÁ D.C.	6 HORAS	MELVA INÉS GÓMEZ BOTERO
2024-00026	CORREO ELECTRÓNICO	1/02/2024	JUZGADO VEINTIOCHO (28) ADMINISTRATIVO CIRCUITO JUDICIAL DE BOGOTÁ D.C.	48 HORAS	FIDUPREVISORA S.A.
2024-00013	CORREO ELECTRÓNICO (AGN-1-2024-01140 OAJ)	1/02/2024	JUZGADO TERCERO PENAL DEL CIRCUITO DE PASTO	1 DÍA	LEONARDO FABIO PINZA MORENO
2024-00025	CORREO ELECTRÓNICO (AGN 1-2024-01304 OAJ)	6/02/2024	JUZGADO DÉCIMO ADMINISTRATIVO DE NEIVA	2 DÍAS	JAVIER CRIOLLO TRUJILLO
2024-10010	CORREO ELECTRÓNICO (AGN 1-2024-01363)	8/02/2024	JUZGADO SEGUNDO LABORAL DEL CIRCUITO DE SINCELEJO	48 HORAS	SULEY DEL CRISTO BUSTAMANTE GAZABÓN
2024-00043	CORREO ELECTRÓNICO (AGN-1-2024-01568)	13/02/2024	JUZGADO PENAL DEL CIRCUITO DE SANTA ROSA DE CABAL	2 DÍAS	RICARDO ANDRÉS MARQUEZ OBANDO
2024-01024	CORREO ELECTRÓNICO (AGN-1-2024-01605)	14/02/2024	JUZGADO 18 LABORAL DEL CIRCUITO BOGOTÁ D.C.	2 DÍAS	LUIS ALBEIRO CLAVIJO BARBOSA
2024-00023	CORREO ELECTRÓNICO (1-2024-01734)	15/02/2024	JUZGADO CUARTO ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO DE ARAUCA	2 DÍAS	JOHN HEBERT HERNANDEZ REY actuando como apoderado de OSWALDO VARGAS PAKY
2024-00031	CORREO ELECTRÓNICO (AGN-1-2024-02078)	26/02/2024	JUZGADO TERCERO ADMINISTRATIVO ORAL DEL CIRCUITO IBAGUE	2 DÍAS	CESAR AUGUSTO VILLALBA RODRÍGUEZ
2024-00050	CORREO ELECTRÓNICO (AGN-1-2024-02440)	6/03/2024	JUZGADO TERCERO CIVIL DEL CIRCUITO DE YOPAL	1 DÍA	MARIA HERMINIA CHICO
2024-00065	CORREO ELECTRÓNICO (AGN-1-2024-02508)	6/03/2024	JUZGADO 22 ADMINISTRATIVO DE ORALIDAD DEL CIRCUITO JUDICIAL DE BOGOTÁ D.C.	2 DÍAS	MARIO GERMAN CARRILLO SEGOVIA
2024-035	CORREO ELECTRÓNICO (AGN-1-2024-02506)	7/03/2024	JUZGADO PRIMERO PENAL DEL CIRCUITO CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO DE BOGOTÁ	2 DÍAS	LAURA CONSTANZA GALEANO QUINTERO
2024-00028	CORREO ELECTRÓNICO (AGN-1-2024-02992 OAJ / AGN-1-2024-03021 OAJ)	20/03/2024	JUZGADO NOVENO LABORAL DEL CIRCUITO DE CARTAGENA	1 DÍA	VIRGINIA PRETEL DE VILLARREAL

2024-10040	CORREO ELECTRÓNICO (AGN-1-2024-0299)	20/03/2024	JUZGADO 45° LABORAL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C	24 HORAS	JESUS TORRES SILVA
2024-00029	CORREO ELECTRÓNICO (AGN-1-2024-03196)	27/03/2024	JUZGADO QUINCE DE EJECUCIÓN DE PENAS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD DE BOGOTÁ D.C.	1 DÍA	GUILLERMO MUÑOZ BOTINA

Tabla No 2 Relación de demandas atendidas en el primer trimestre 2024.
Fuente: Oficina Asesora Jurídica AGN



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

4. CONCLUSIONES:

Durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2024, el Archivo General de la Nación (AGN) recibió un total de 3.192 derechos de petición a través de sus diversos canales de comunicación. El correo electrónico ha sido el medio preferido por los ciudadanos, seguido por el chat, las redes sociales y el teléfono, que son herramientas fundamentales para atender las consultas de los usuarios.

Los temas de mayor interés para los ciudadanos incluyen solicitudes de fotocopias de protocolos notariales, consultas de fondos históricos, asistencias técnicas, visitas guiadas y capacitaciones archivísticas, entre otros.

El AGN ofrece una variedad de canales de comunicación (chat, teléfono, redes sociales, correo electrónico, página web) para el público en general. La entidad reconoce que algunos de estos canales han presentado fallas, por lo que se están actualizando con el objetivo de mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del 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: Deicy Bernal M. y Jeimmy L. Betancourt Lancheros y. /Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano GSC.