

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, julio de 2024

1. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME: Seguimiento a los Derechos de petición, recibidos 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 1º de abril al 30 de junio de 2024. Se busca poner en conocimiento de la ciudadanía acerca de 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 103 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 abril y el 30 de junio de 2024, se recibieron a través de los medios de comunicación un total de 3.546 comunicaciones oficiales.

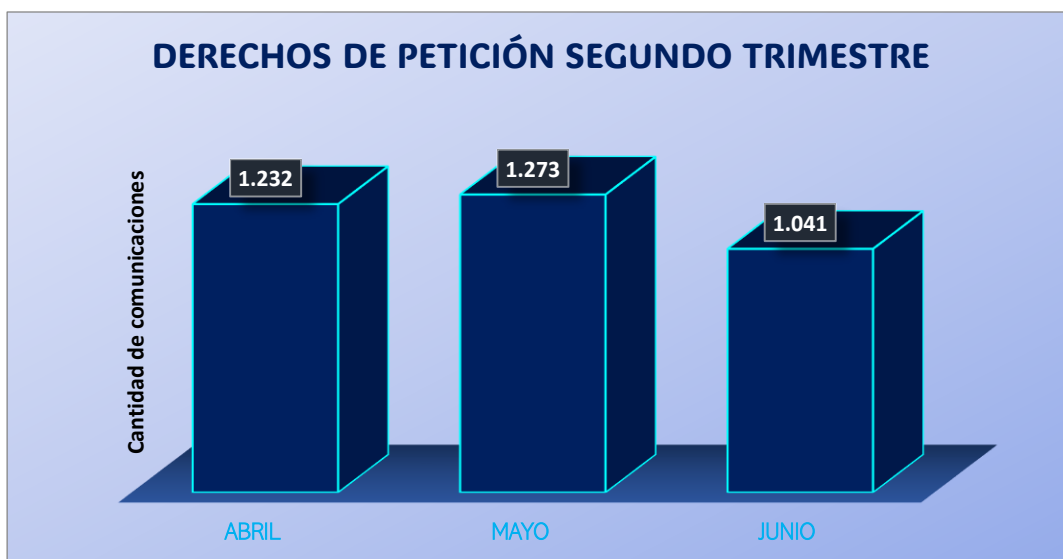


Gráfico N.º 1: Derechos de Petición recibidos en el periodo abril - junio 2024
Fuente: Base de datos radicado de entrada - GDO

En el Archivo General de la Nación, la respuesta a las comunicaciones oficiales se efectúa siguiendo los plazos establecidos en la Resolución 369 de 2019. Dentro de las comunicaciones más frecuentes en nuestra institución se encuentran las solicitudes de información, las certificaciones laborales y los conceptos técnicos, cuyos tiempos de respuesta son de 10 días hábiles, 15 días hábiles y 30 días hábiles respectivamente.

Durante el segundo trimestre de 2024, el promedio de respuesta a las comunicaciones oficiales se distribuyó de la siguiente manera: en abril fue del 42%, en mayo del 34% y en junio del 24%.



Gráfico N.º 2: Promedio de respuesta por días.
Fuente: Base de datos seguimiento a las comunicaciones - GSC

PETICIONES Y MODALIDADES

Las solicitudes recibidas a través de los diversos medios de comunicación del Archivo General de la Nación, como el correo electrónico, atención presencial y chat, son procesadas de acuerdo con los temas de interés de la institución y en cumplimiento de la normativa vigente.

Durante el segundo trimestre, las solicitudes fueron distribuidas de la siguiente manera:

Durante el segundo trimestre, las solicitudes fueron distribuidas de la siguiente manera:

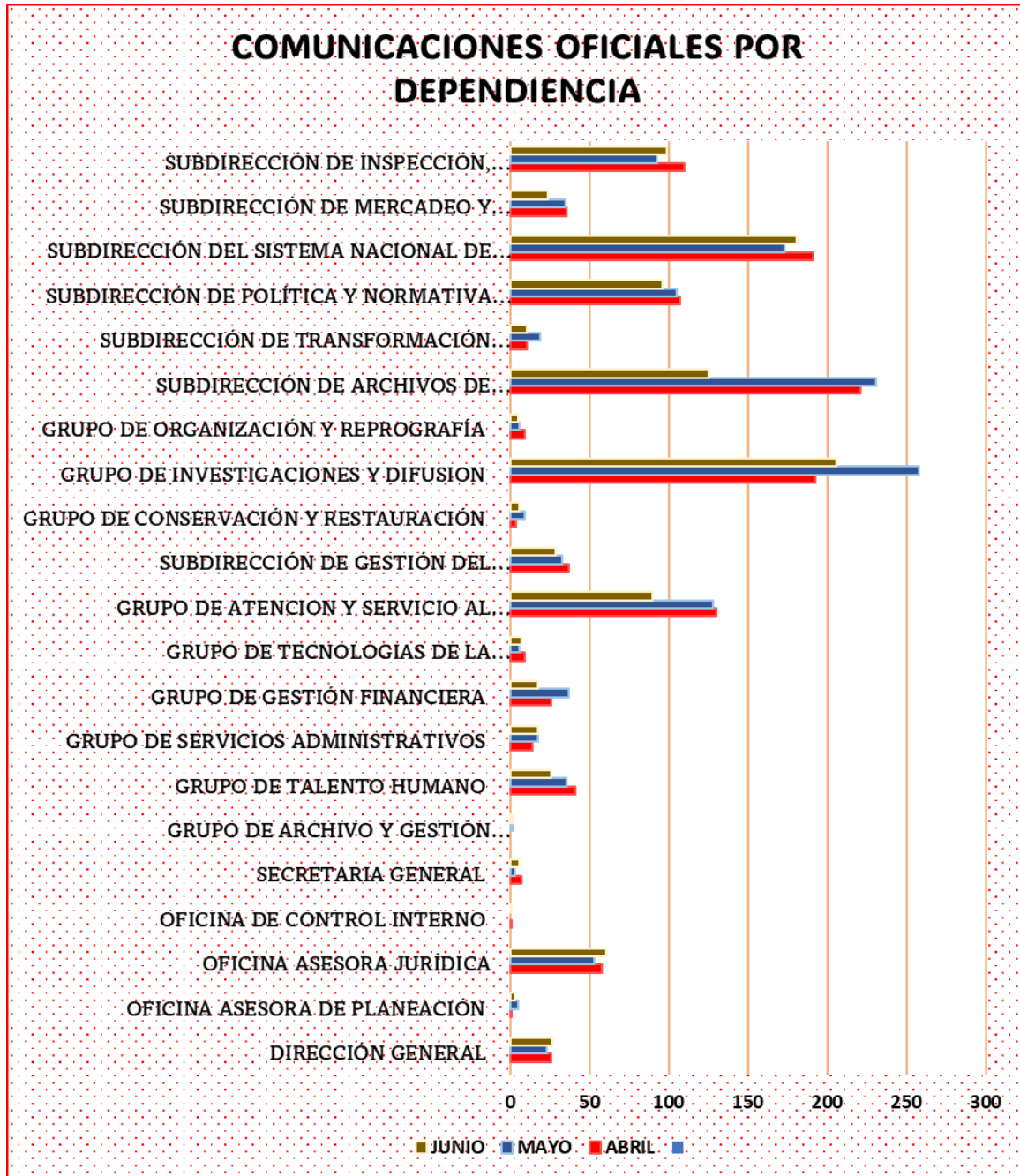


Gráfico N.º 3: PQRSDF por temas del periodo abril - junio 2024
Fuente: Base de datos de radicados de entrada – GDO

El total de comunicaciones presentadas en el segundo trimestre del año 2024 se dividen de la siguiente manera: en el mes de abril 1.232 solicitudes, mayo 1.273 y 1.041 en junio.

- CHAT

En marzo de 2020, se implementó el chat en la página web del Archivo General de la Nación, permitiendo a los usuarios realizar consultas en línea sobre diferentes temas relacionados con la entidad. Con el objetivo de mejorar la atención a los ciudadanos y resolver sus inquietudes. Para el 2022 se añadieron nuevos temas de consulta, tales como Inspección, control y vigilancia, Transformación digital, Normatividad archivística, Documentos históricos y notarias, y Certificaciones Cetil DAS. Estas mejoras buscan optimizar el servicio ofrecido por la entidad y brindar una experiencia más completa y eficiente a los usuarios.

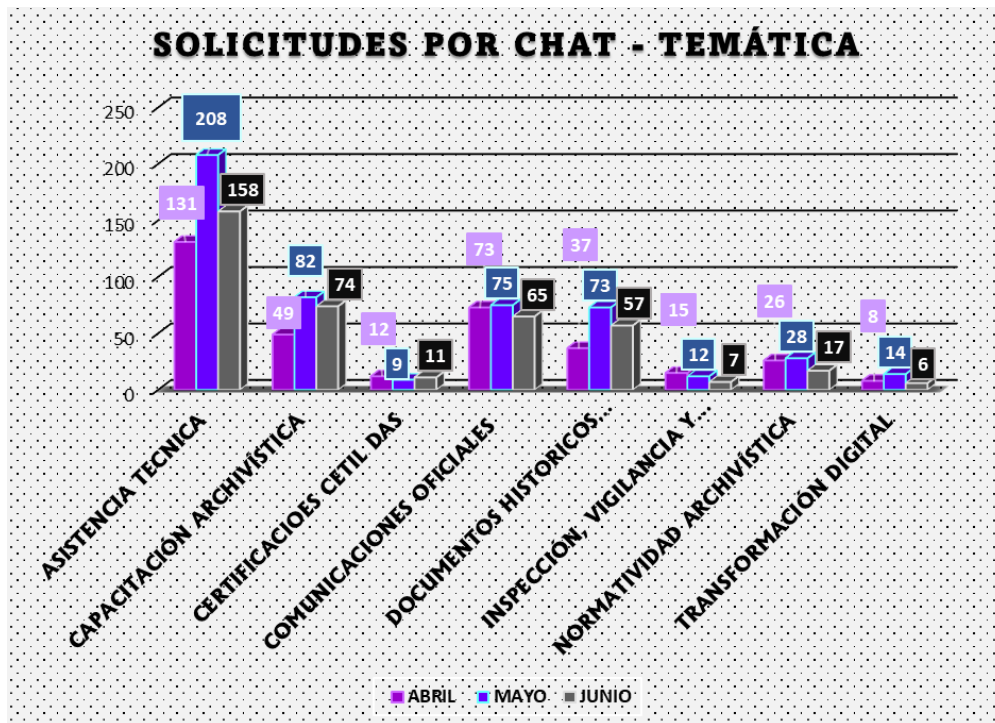


Gráfico N.º 4: Chat por temática del periodo abril – junio 2024
Fuente: <https://dashboard.tawk.to/#/inbox/5e458c97298c395d1ce7d2c3/all>

Asistencia Técnica: Es uno de los temas más demandados por los usuarios, se encuentra a cargo de la subdirección del Sistema Nacional de Archivos. En el segundo trimestre de 2024, se recibieron un total de 497 solicitudes.

Capacitación en temas archivísticos: La Subdirección del Sistema Nacional de Archivos ofrece capacitación en temas archivísticos, con un total de 205 consultas en el segundo trimestre por parte de los usuarios. El SNA informa sobre las capacitaciones programadas a través de su página web, redes sociales y plataforma E-learning, además de brindar asistencia a los usuarios a través de un chat institucional para responder a sus inquietudes.

Documentos Históricos y Notariales: Durante el segundo trimestre, el Grupo de Investigación y Difusión recibió un total de 167 solicitudes a través del chat institucional relacionadas con la consulta de documentos históricos producidos por la Administración Española en Colombia desde 1543, así como los protocolos notariales de las Notarías 1ª, 2ª, 3ª, 4ª, 5ª, 6ª, 8ª, 9ª y 10ª de Bogotá desde el siglo XIX.

Comunicaciones Oficiales: Tema a cargo del grupo de Atención y Servicio al Ciudadano, el cual recibió un total de 213 solicitudes por parte de los usuarios, consulta de radicados e información acerca del horario de atención de la entidad, entre otras.

Certificaciones Cetil DAS, a cargo de la Subdirección de Entidades Liquidadas tuvo una participación de 32 consultas por parte de los usuarios en el segundo trimestre.

Normatividad Archivística: La Subdirección de Política y Normatividad Archivística se encarga de proporcionar información sobre las Tablas de Retención Documental (TRD) y las Tablas de Valoración Documental (TVD), así como de las inscripciones en el Registro Único de Series Documentales (RUSD) y de los acuerdos sobre Gestión Archivística. En una reciente sesión de atención a través del canal de chat, se contó con la participación de 71 usuarios.

Inspección, Control y Vigilancia: A cargo de la Subdirección de Inspección y Vigilancia se recibieron 34 consultas por parte de los usuarios en el segundo trimestre.

Transformación Digital: Un tema poco consultado por parte de los usuarios, a cargo de la Subdirección de Transformación Digital e Innovación Archivística, tuvo una participación de 28 consultas en el segundo 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**

Durante el segundo trimestre de 2024, no fue posible recibir llamadas debido a problemas técnicos en la línea telefónica y fallas frecuentes. El equipo responsable está trabajando en la mejora de las fallas en el canal telefónico para garantizar un servicio óptimo en el futuro.

- **REDES SOCIALES**

A través de Facebook, Instagram y X - Twitter se obtuvieron 39.613 '**me gusta**' y se respondieron 2.635 mensajes. Las redes sociales del Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado tuvieron un incremento significativo en el transcurso de los meses de abril, mayo y junio con un total de 2.962 nuevos seguidores.



Gráfico N.º 5: Red social Facebook segundo trimestre 2024.
Fuente: Equipo de Comunicaciones

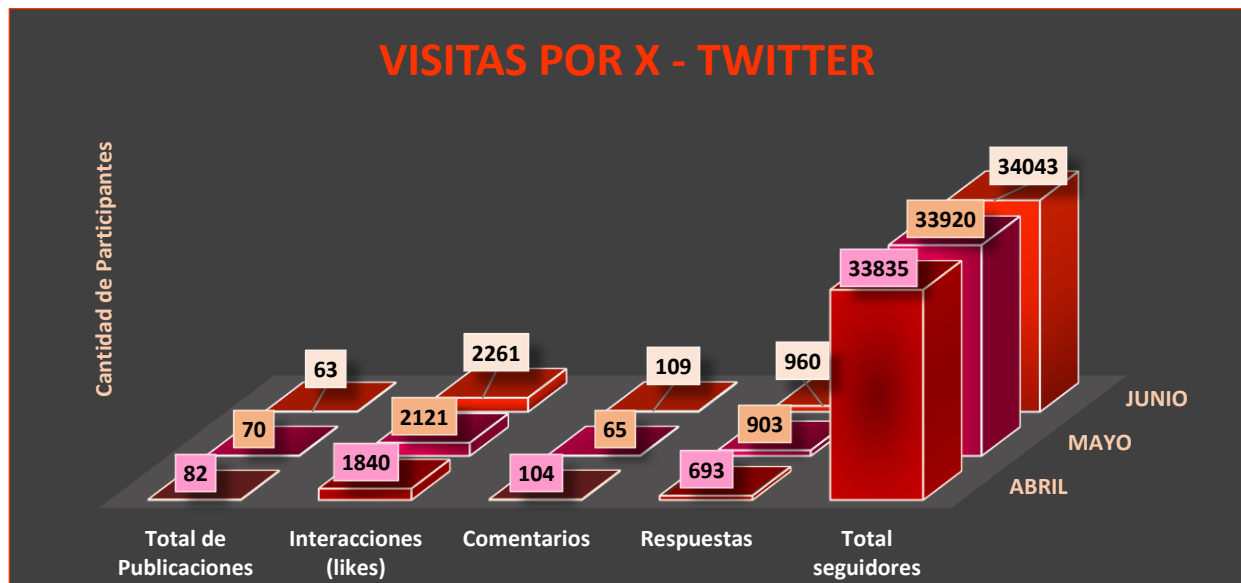


Gráfico N.º 6: Red social X - Twitter segundo trimestre 2024.
Fuente: Equipo de Comunicaciones

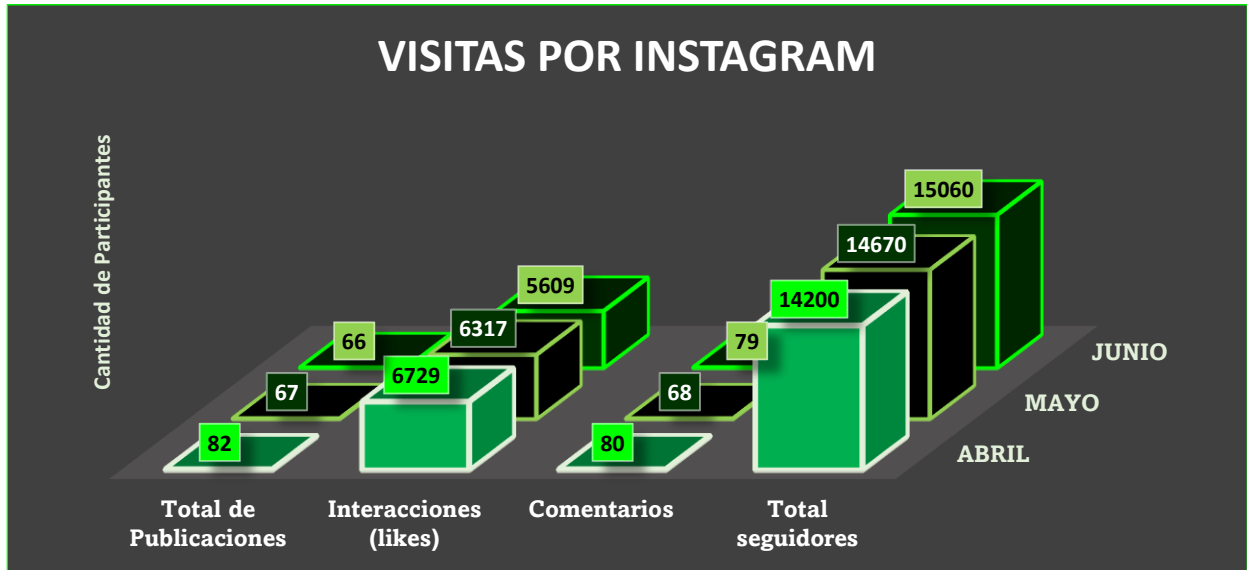


Gráfico N.º 7: Red social Instagram segundo trimestre 2024.
Fuente: Equipo de Comunicaciones

	Instagram			Facebook			X - Twitter		
	Me gusta	Comentarios	Nuevos seguidores	Me gusta	Comentarios	Nuevos seguidores	Me gusta	Comentarios	Nuevos seguidores
ABRIL	6729	80	359	4463	391	325	1840	104	70
MAYO	6317	68	472	5015	829	581	2121	65	85
JUNIO	5609	79	390	5258	910	557	2261	109	123
Total	18655	227	1221	14736	2130	1463	6222	278	278

Tabla No 1: Datos de las redes sociales del trimestre.
Fuente: Equipo de Comunicaciones

Las cifras en la tabla No. 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 tienen las redes sociales.

TRASLADOS

El Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano realizó traslado a las siguientes solicitudes durante el segundo trimestre de 2024:

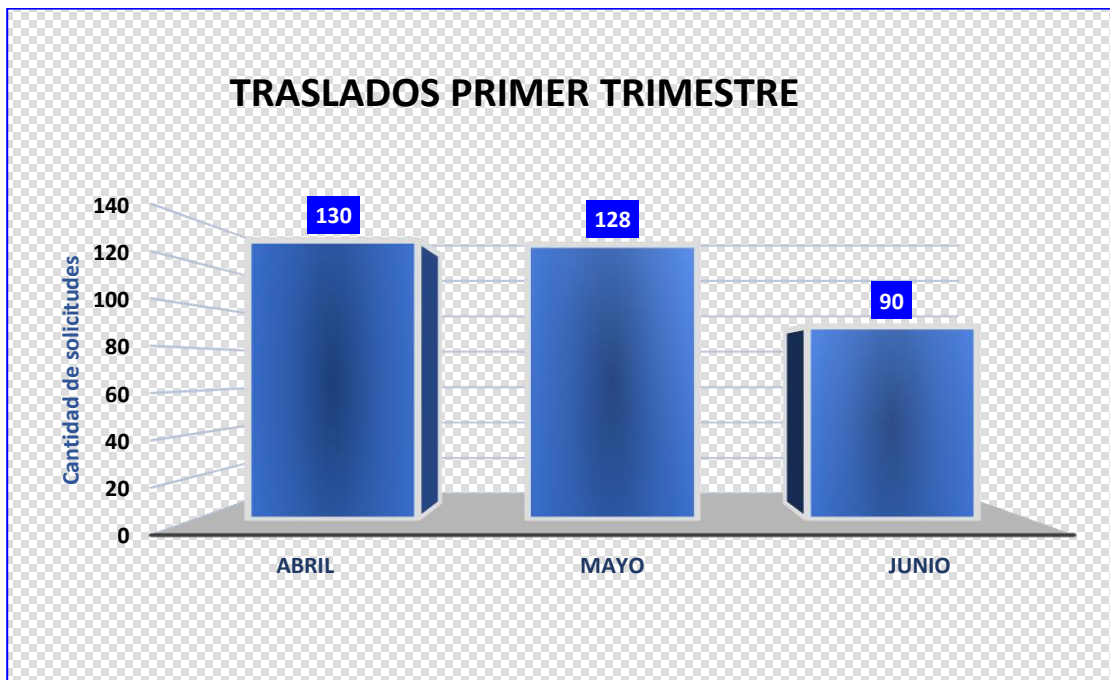


Gráfico N.º 8: Traslados atendidos durante el segundo trimestre 2024.
Fuente: Base de datos GDO

Durante el segundo trimestre de 2024, se realizaron un total de 348 traslados de solicitudes. Las más frecuentes estuvieron relacionadas con certificaciones de servicio militar, certificaciones del sector salud, información sobre pensiones, historias clínicas, antecedentes y documentos. Estas gestiones son llevadas a cabo por un funcionario del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano.

QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Durante el trimestre abril a junio de 2024, se radicaron las siguientes demandas:

RADICADO DESPACHO JUDICIAL	RADICADO AGN	FECHA DE NOTIFICACIÓN	JUZGADO DE CONOCIMIENTO	TÉRMINO OTORGADO PARA CONTESTAR TUTELA (DÍAS)	ACCIONANTE
2024-00206	CORREO ELECTRÓNICO (AGN-1-2024-03356)	3/04/2024	JUZGADO TREINTA Y CINCO DE FAMILIA DE BOGOTÁ	3 DÍAS	IVAN DIAZ SOTO
2024-10061	CORREO ELECTRÓNICO (AGN-1-2024-03983)	18/04/2024	JUZGADO SEGUNDO LABORAL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C.	48 HORAS	WILLIAM POMAR GARCÍA
2024-138	CORREO ELECTRÓNICO (AGN-1-2024-04426 OAJ)	29/04/2024	JUZGADO 18 ADMINISTRATIVO ORAL SECCIÓN SEGUNDA DE BOGOTÁ	2 DÍAS	LUZ VICTORIA CORREA LOPEZ
2024-00073	CORREO ELECTRÓNICO (AGN-1-2024-04428)	30/04/2024	JUZGADO CATORCE ADMINISTRATIVO ORAL DEL CIRCUITO JUDICIAL DE BUCARAMANGA	2 DÍAS	CESAR DE JESÚS ORTEGA
2024-00059	CORREO ELECTRÓNICO (AGN-1-2024-04476)	2/05/2024	JUZGADO DOCE PENAL DEL CIRCUITO CON FUNCIONES DE CONOCIMIENTO DE MEDELLIN	2 DÍAS	RUBÉN ALCIDES ARROYAVE SÁNCHEZ
2024-02035	CORREO ELECTRÓNICO	3/05/2024	CONSEJO DE ESTADO SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO SECCIÓN CUARTA	3 DÍAS	WILMAR DE JESÚS JARAMILLO VELASQUEZ
2024-195	CORREO ELECTRÓNICO	3/05/2024	JUZGADO TREINTA Y CINCO CIVIL DEL CIRCUITO	1 DÍA	JUAN FERNANDO YÉPEZ ARROYAVE
2024-00110	CORREO ELECTRÓNICO (AGN-1-2024-04759)	9/05/2024	JUZGADO TREINTA (30) PENAL DEL CIRCUITO DE CONOCIMIENTO DE BOGOTÁ	2 DÍAS	HORACIO AGUDELO ROMÁN
2024-00074	CORREO ELCTRÓNICO	15/05/2024	JUZGADO CINCUENTA Y CINCO PENAL CIRCUITO CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO	48 HORAS	MANUEL ELIAS CRISTANCHO OLIER
2024-10084	CORREO ELECTRÓNICO (AGN-1-2024-05276)	21/05/2024	JUZGADO TREINTA Y CINCO LABORAL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C.	2 DÍAS	GIOVANNY GIRALDO BELTRÁN

2024-00138	CORREO ELECTRÓNICO (AGN-1-2024-05490)	28/05/2024	JUZGADO DÉCIMO ADMINISTRATIVO DE NEIVA	2 DÍAS	GERARDO VARGAS LOSADA
2024-00294	CORREO ELECTRÓNICO (AGN-1-2024-05635)	30/05/2024	JUZGADO 001 CIVIL DEL CIRCUITO CON CONOCIMIENTO EN ASUNTOS LABORALES DE SARAVERENA (A)	2 DÍAS	JAIRO NAPOLEON MAURNO GALINDO
2024-00155	CORREO ELECTRÓNICO (AGN-1-2024-05836)	6/06/2024	JUZGADO TERCERO ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO DE MANIZALES	2 DIAS	GLORIA DE JESUS - BEDOYA BURITICA
2024-00077	CORREO ELECTRÓNICO (AGN-1-2024-06119)	13/06/2024	JUZGADO PRIMERO PENAL DEL CIRCUITO PARA ADOLESCENTES CON FUNCIONES DE CONOCIMIENTO MEDELLÍN	1 DÍA	ORLANDO ARDILA SANCHEZ
2024-00343	CORREO ELECTRÓNICO (AGN-1-2024-06119)	14/06/2024	JUZGADO TERCERO PROMISCUO DE FAMILIA DEL CIRCUITO GIRARDOT - CUNDINAMARCA	2 DIAS	JOSE DANIEL ASCENCIO GUTIERREZ
2024-20512	CORREO ELECTRÓNICO (AGN-1-2024-06102)	13/06/2024	JUZGADO PRIMERO DE EJECUCIÓN DE PENAS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD DE POPAYAN	3 DÍAS	EDUARDO MORENO CAGUANZAGO

Tabla N.o 2: Relación de demandas atendidas en el segundo trimestre 2024.
Fuente: Oficina Asesora Jurídica AGN



- El buzón de sugerencias no recibió comunicaciones durante el trimestre reportado.

4. CONCLUSIONES:

Entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2024, el Archivo General de la Nación (AGN) recibió un total de 3.546 solicitudes a través de diferentes medios de comunicación. El correo electrónico fue el preferido por los ciudadanos, seguido por el chat, las redes sociales y el teléfono, siendo herramientas clave 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 para comunicarse con el público, incluyendo chat, teléfono, redes sociales, correo electrónico y página web. 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: (601) 3282888

Correo electrónico: contacto@archivogeneral.gov.co

Elaborado por: Deicy Bernal Malagón - Técnico Administrativo - GSC

Revisado por: Jeimmy L. Betancourt Lancheros- Profesional Especializado- GSC