



Archivo General  
de la Nación



# DIAGNÓSTICO SOBRE LOS CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS EN LA VIGENCIA 2025

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN JORGE PALACIOS  
PRECIADO



Bogotá, Colombia Abril de 2026  
**Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano**  
Archivo General de la Nación

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.  
Dirección: Carrera 6 No.6 - 91, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 328 2888

Página | 1  
Código - Versión - Fecha



# Archivo General de la Nación



## Contenido

DIAGNÓSTICO SOBRE LOS CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS EN LA VIGENCIA 2025 .....	1
INTRODUCCIÓN .....	3
1. CANALES DE ATENCIÓN .....	4
1.1. MODALIDAD PRESENCIAL .....	5
1.2. CANAL TELEFÓNICO .....	6
1.3. CORREOS ELECTRÓNICOS Y VENTANILLA .....	8
1.4. CANAL VIRTUAL - CHAT .....	11
1.5. REDES SOCIALES .....	13
2. CONCLUSIONES .....	15



## Archivo General de la Nación



### INTRODUCCIÓN

El Archivo General de la Nación es un establecimiento público del orden nacional encargado de liderar la Política de archivo y gestión documental, coordinar el Sistema Nacional de Archivos, la Red Nacional de Archivos, conservando el patrimonio documental, salvaguardando los derechos ciudadanos y el acceso a la información pública; así como, el mejoramiento en la eficiencia de la gestión y la lucha contra la corrupción.

El presente informe tiene como propósito desarrollar un diagnóstico integral sobre el funcionamiento y la idoneidad de los canales de atención dispuestos por la entidad para la interacción con la ciudadanía. Este análisis busca identificar en qué medida dichos canales responden de manera efectiva a las necesidades, expectativas y características de los diferentes grupos de valor e interés, así como su capacidad para garantizar una atención oportuna, accesible y de calidad.

En este contexto, la atención a la ciudadanía y la participación ciudadana se consolidan como elementos clave de la gestión pública, en tanto permiten no solo facilitar el acceso a trámites, servicios e información, sino también promover la interacción, el control social y la confianza en las instituciones. Por ello, resulta fundamental contar con canales eficientes, inclusivos y articulados que favorezcan una comunicación bidireccional y fortalezcan la relación entre la entidad y la ciudadanía.

El diagnóstico se fundamenta en el análisis del comportamiento de los diferentes canales de atención durante la vigencia 2025, así como en la identificación de fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en aspectos como cobertura, capacidad de respuesta, trazabilidad de la información y medición de la experiencia ciudadana. A partir de estos elementos, se establecen insumos para la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento de la atención al ciudadano, la optimización de los procesos internos y la consolidación de una gestión más eficiente, transparente y centrada en las necesidades de la ciudadanía.



# Archivo General de la Nación



## 1. CANALES DE ATENCIÓN

Actualmente, el Archivo General de la Nación ha dispuesto diferentes canales de atención para las diferentes ciudadanía que interactúan con la entidad:

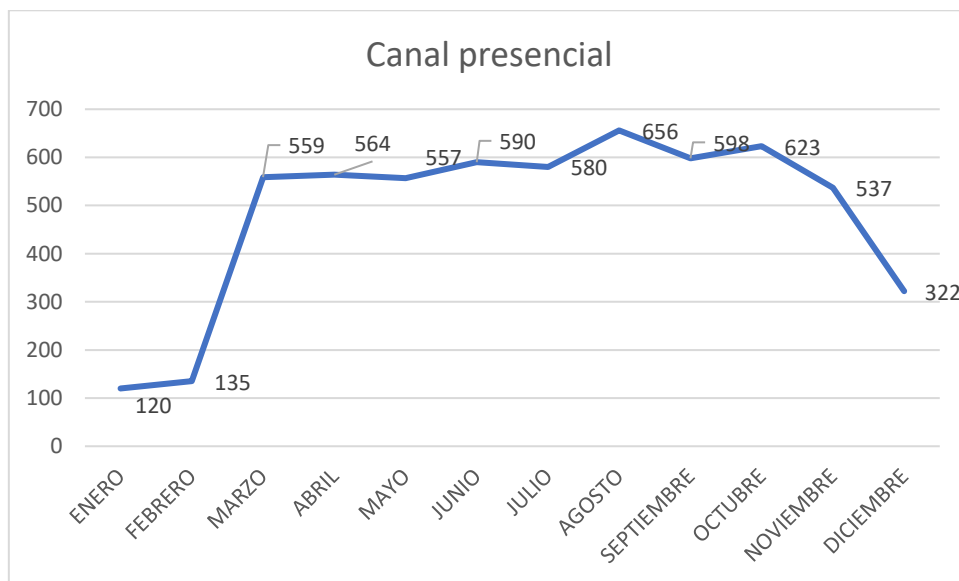
- 
  - **Modalidad Presencial**  
Dirección: Carrera 6 No. 6 - 91 Bogotá  
Horario de atención: lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- 
  - **Telefónico**  
57+(601)9172114 / 57+(601)3282888  
Lunes a viernes 8am a 5pm  
(jornada continua)
- 
  - **Virtual**  
Correo electrónico institucional:  
[contacto@archivogeneral.gov.co](mailto:contacto@archivogeneral.gov.co)  
[servicioalciudadano@archivogeneral.gov.co](mailto:servicioalciudadano@archivogeneral.gov.co)  
Denuncias por presuntos hechos de corrupción  
[soytransparente@archivogeneral.gov.co](mailto:soytransparente@archivogeneral.gov.co)
- 
  - **Chat en línea "Rosa"**  
<https://www.archivogeneral.gov.co/>  
lunes a viernes 8am a 5pm
- 
  - **Redes sociales.**  
  
**@ArchivoGeneral**
- 
  - **Ventanilla única.**  
Menú de atención y servicios a la ciudadanía  
Página principal del Archivo General de la Nación  
<https://pqrs.archivogeneral.gov.co/home>



## Archivo General de la Nación

### 1.1. MODALIDAD PRESENCIAL

Durante la vigencia 2025, el canal presencial atendido por servidores del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano del Archivo General de la Nación evidenció un comportamiento creciente en la demanda durante el primer trimestre, pasando de 120 atenciones en enero y 135 en febrero, a un incremento significativo en marzo con 559 atenciones. A partir de este punto, se observa una tendencia relativamente estable entre abril y octubre, con valores que oscilan entre 557 y 656 atenciones mensuales, alcanzando su punto máximo en agosto. Posteriormente, se presenta una disminución progresiva en los últimos meses del año, con 537 atenciones en noviembre y una caída más pronunciada en diciembre, registrando 322 atenciones. Este comportamiento sugiere una mayor demanda sostenida del canal presencial durante la mayor parte del año, posiblemente asociada a ciclos institucionales o necesidades recurrentes de las diferentes ciudadanías, así como una reducción estacional hacia el cierre de la vigencia. Estos resultados resaltan la importancia de fortalecer la capacidad operativa para optimizar y atender adecuadamente este canal:



Fuente: Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano

### Aspectos identificados



## Archivo General de la Nación

- Durante la vigencia 2025, se brindó atención a un total de 5.841 ciudadanos que interactuaron y accedieron a los trámites o servicios del Archivo General de la Nación.
- Se identifica la necesidad de fortalecer los mecanismos de recopilación y gestión de la información, así como la consolidación de repositorios institucionales que faciliten su análisis y trazabilidad de quienes visitan la entidad, en concordancia con la protección de datos personales.
- La percepción de la ciudadanía frente a la atención presencial se mide a través de la encuesta de satisfacción, la cual permite identificar tanto aspectos positivos como oportunidades de mejora, no solo en la prestación del servicio, sino también en la ejecución de los trámites adelantados en la entidad.
- Se requiere fortalecer el trabajo articulado entre las diferentes dependencias para ampliar la difusión y aplicación de la encuesta de percepción, así como consolidar la medición de la experiencia ciudadana ya implementada en la entidad.
- Generar capacitación a nivel institucional en temas de servicio a las ciudadanías.
- Mejoramiento en aspectos de lenguaje claro, accesible e incluyente.

### 1.2. CANAL TELEFÓNICO

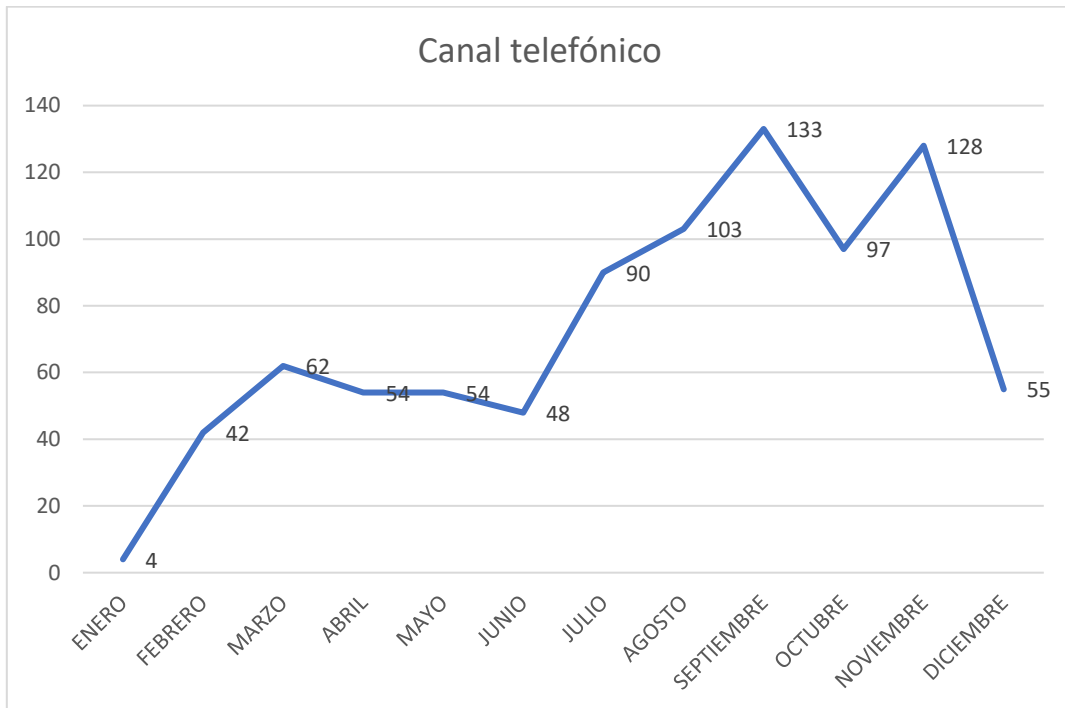
Durante el año 2024, se experimentaron problemas técnicos en la línea telefónica **(601) 3282888**, que impidieron la recepción de llamadas, además de fallas recurrentes. Con el fin de solucionar esta situación y garantizar la disponibilidad del canal telefónico, para la vigencia 2025, la coordinación del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano, en colaboración con el Grupo de Tecnologías de la Información, implementó una nueva línea telefónica **(601) 9172114** para atender las consultas de los ciudadanos y así optimizar la gestión ante posibles situaciones que puedan surgir. Esta nueva línea ha sido difundida ampliamente a través de la página web, redes sociales y mediante la atención en el chat, garantizando una comunicación efectiva entre el Archivo General de la Nación y las ciudadanías.

El canal inicialmente es atendido de manera directa por el personal del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano, de manera posterior es escalado, en caso de ser requerido con las dependencias responsables de la solicitud de información a orientar a las ciudadanías.

El comportamiento durante la vigencia 2025 se desglosa a continuación:



## Archivo General de la Nación



Durante la vigencia 2025, el canal telefónico del Archivo General de la Nación presentó un comportamiento variable, iniciando con una baja demanda en enero (4 atenciones), dado lo mencionado anteriormente, y evidenciando un crecimiento progresivo hasta marzo (62 atenciones). Posteriormente, se observa una ligera disminución y estabilización entre abril y junio, con valores entre 48 y 54 atenciones. A partir de julio, el canal registra un incremento significativo, alcanzando su punto máximo en septiembre con 133 atenciones, seguido de fluctuaciones en los meses siguientes, con una disminución en octubre (97), un nuevo aumento en noviembre (128) y una caída en diciembre (55). Este comportamiento refleja un mayor uso del canal telefónico en el segundo semestre del año, lo que podría estar asociado a necesidades específicas de orientación o soporte por parte de la ciudadanía. En este sentido, se resalta la importancia de fortalecer este canal como complemento a la atención presencial, garantizando su disponibilidad, capacidad de respuesta y calidad en la atención.

### Aspectos identificados

- Durante la vigencia 2025, se atendieron un total de 870 llamadas a través de la plataforma Microsoft Teams.



## Archivo General de la Nación

- Se han identificado observaciones relacionadas con la transferencia de llamadas, ya que en algunos casos estas no son atendidas de manera efectiva.
- No se cuenta con un mecanismo formal para medir la percepción de la ciudadanía frente a la atención brindada a través de este canal.
- Asimismo, no existe una herramienta que permita evaluar la calidad del servicio, incluyendo aspectos como tiempos de espera, tipo de información solicitada, actitud y disposición del funcionario, así como la correcta gestión del destinatario de la llamada.
- El registro de las llamadas se realiza de manera manual mediante archivos en Excel, lo que limita la trazabilidad, el análisis de la información y la generación de indicadores.
- Mejoramiento en aspectos de lenguaje claro, accesible e incluyente.

### 1.3. CORREOS ELECTRÓNICOS Y VENTANILLA

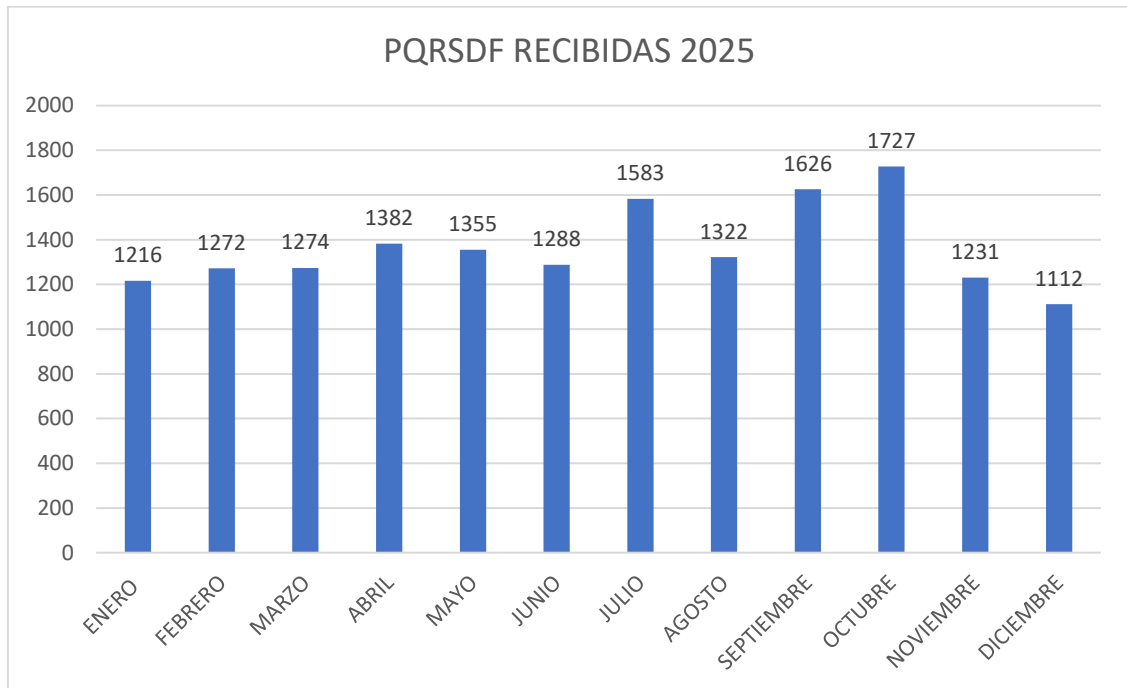
Actualmente el Archivo General de la Nación cuenta con las siguientes cuentas de correo electrónico:

Cuenta de correo	Responsable
contacto@archivogeneral.gov.co	Grupo de Archivo y Gestión Documental.
servicioalciudadano@archivogeneral.gov.co	Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano
soytransparente@archivogeneral.gov.co	Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano

A través del correo electrónico [contacto@archivogeneral.gov.co](mailto:contacto@archivogeneral.gov.co), el cual corresponde al canal oficial para la recepción de las diferentes solicitudes presentadas por la ciudadanía ante el Archivo General de la Nación. En el cual, el Grupo de Archivo y Gestión Documental cuenta con radicadores quienes tramitan internamente las comunicaciones oficiales que llegan a través del correo electrónico. Para el trámite interno de estas solicitudes, se cuenta con el Sistema de Información ARCHINOVA, así como las recibidas a través del formulario dispuesto en el menú de atención y servicios a la ciudadanía de la página web: <https://pqrs.archivogeneral.gov.co/home>. De esta manera a continuación se relacionan, el total de comunicaciones oficiales recibidas en el Archivo General de la Nación, conforme los informes trimestrales:



## Archivo General de la Nación



### **Buzón de correo: [servicioalciudadano@archivogeneral.gov.co](mailto:servicioalciudadano@archivogeneral.gov.co)**

Se encuentra administrado por el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano, y una servidora es responsable de su revisión y depuración. En caso de que alguna solicitud sea recibida por este canal y no incluya como destinatario el correo oficial contacto, esta será remitida al correo [contacto@archivogeneral.gov.co](mailto:contacto@archivogeneral.gov.co).

### **Buzón de correo: [soytransparente@archivogeneral.gov.co](mailto:soytransparente@archivogeneral.gov.co)**

Buzón administrado por el coordinador del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano, responsable de su revisión, depuración y trámite correspondiente. En caso de que alguna solicitud sea recibida por este canal y no incluya como destinatario el correo oficial contacto, esta será remitida al correo [contacto@archivogeneral.gov.co](mailto:contacto@archivogeneral.gov.co).

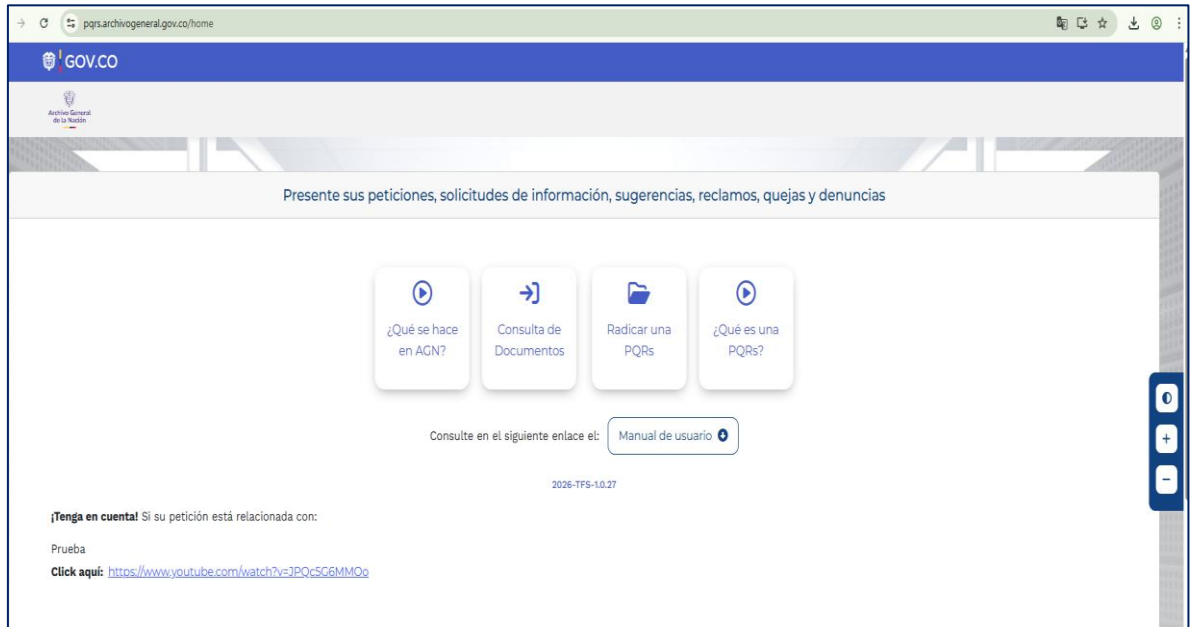
La Ventanilla Única Virtual se implementó en la Entidad y se encuentra en página web de la Entidad [www.archivogeneral.gov.co](http://www.archivogeneral.gov.co) en la opción "Atención y Servicio a la Ciudadanía", <https://pqrs.archivogeneral.gov.co/home> tiene la opción de ingresar el **Tipo de persona:**

- Persona natural



## Archivo General de la Nación

- Persona jurídica
- Anónimo



Desde allí se pueden hacer solicitudes y al mismo tiempo seguimiento a las mismas.

### Aspectos identificados

- Revisión constante de los buzones [servicioalciudadano@archivogeneral.gov.co](mailto:servicioalciudadano@archivogeneral.gov.co) y [soytransparente@archivogeneral.gov.co](mailto:soytransparente@archivogeneral.gov.co).
- No se cuenta con una medición de encuesta de percepción relacionada con el trámite realizado ni con la remisión del correo electrónico frente a la solicitud presentada por la ciudadanía.
- No se dispone de una medición de encuesta de percepción sobre el uso del formulario habilitado en el menú de Atención y Servicios a la Ciudadanía de la página web: <https://pgrs.archivogeneral.gov.co/home>
- Es necesario el mejoramiento en alertas a los servidores públicos sobre el vencimiento de las comunicaciones oficiales.
- Es necesario acciones pedagógicas a nivel institucional de la atención de las comunicaciones en oportunidad y calidad conforme la Ley 1755 de 2015.
- Mejoramiento en aspectos de lenguaje claro, accesible e incluyente.

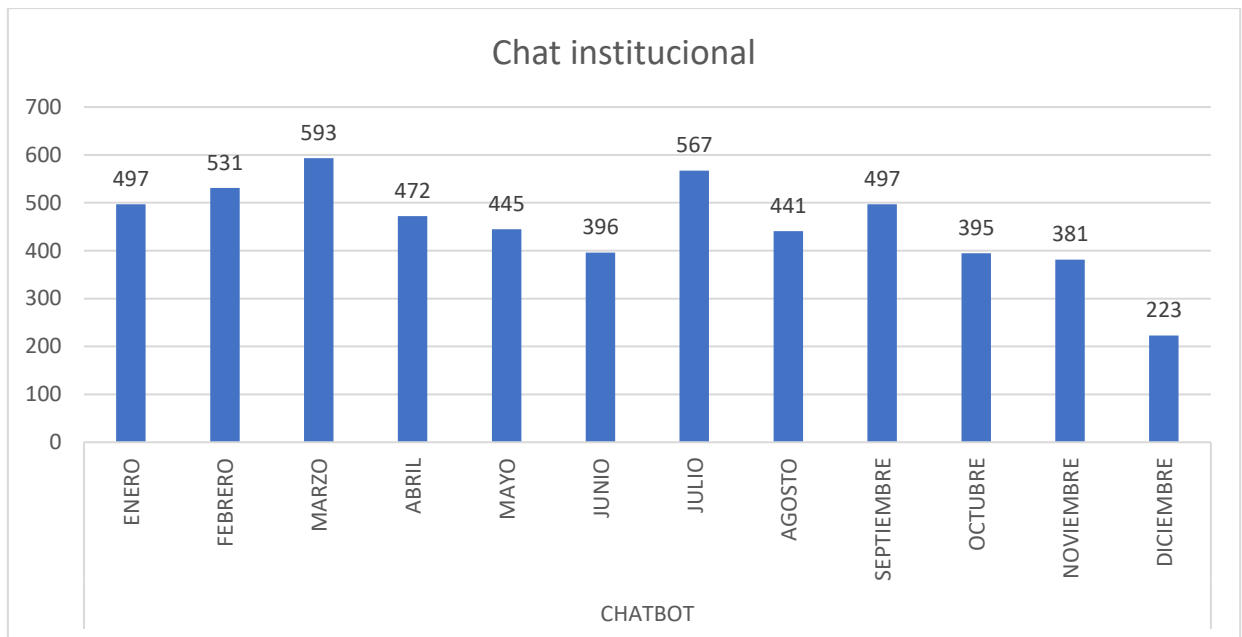


## Archivo General de la Nación

### 1.4. CANAL VIRTUAL - CHAT

La atención por el chat institucional está a cargo del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano y de los servidores públicos de las áreas misionales, quienes tienen a cargo los trámites de la Entidad, para darles de manera oportuna y de calidad la información requerida a las ciudadanías.

El comportamiento durante la vigencia 2025 se detalla a continuación:



En lo corrido del año 2025, se atendieron a 5.438 ciudadanos en el chat por parte de los servidores públicos de la Entidad donde se tienen temáticas como: comunicaciones oficiales, documentos históricos, capacitación, asistencia técnica, transformación digital, etc. El gráfico anterior, muestra una evolución mensual con variaciones importantes a lo largo del año. Durante el primer trimestre se observa una tendencia al alza, pasando de 497 interacciones en enero a un máximo de 593 en marzo, lo que indica un incremento en la demanda del servicio en este periodo. A partir de abril comienza una disminución progresiva que alcanza uno de sus puntos más bajos en junio (396), evidenciando una reducción en el uso del chat hacia la mitad del año.

En el tercer trimestre se presenta una recuperación significativa, destacando julio con 567 interacciones, uno de los valores más altos del año, seguido de una leve caída en agosto y un nuevo repunte en septiembre (497). Sin embargo, en el último trimestre se consolida una tendencia descendente continua, cerrando con diciembre como el mes de menor actividad (223).

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

Dirección: Carrera 6 No.6 - 91, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 328 2888

Página | 11

Código - Versión - Fecha



## Archivo General de la Nación



Este comportamiento sugiere un patrón estacional, con mayor uso en los primeros meses y a mitad de año, y una disminución marcada hacia el cierre anual.

Adicionalmente, es importante resaltar que el chat se posiciona como un canal de alta demanda, manteniendo en la mayoría de los meses volúmenes elevados de interacción, generalmente por encima de las 400 atenciones. Esto evidencia su relevancia como medio de contacto institucional y su papel estratégico en la atención y gestión de consultas de las ciudadanías a lo largo del año.

### Aspectos identificados

- Existe algunas ausencias de servidores en la atención del chat
- El Archivo General de la Nación para la vigencia 2025, disponía de una versión gratuita de chat que no cumplía con los requisitos necesarios para brindar un servicio ágil, oportuno y eficiente, ni para ofrecer informes claros, actualizados y detallados.
- La información proporcionada por la herramienta de chat para los informes presenta incoherencias. Al verificar el total de chats atendidos y desglosarlos por tema, la suma no coincide.
- Para consultar y descargar la información de los diferentes ciudadanos que ingresan al chat, no se puede ya que es una herramienta muy básica.
- No deja consultar la satisfacción de las ciudadanías.
- Todos los chats que ingresan a la herramienta pueden ser visibles para todos los agentes, no se respeta la política de privacidad y tratamiento de datos personales.
- La información de los tiempos de respuesta de cada chat no se detalla de manera clara por cada uno, además, los gráficos son demasiado desordenados.
- Situación que en diciembre se pasa a adquirir un chat propia denominado "CHATBOT ROSA".
- Identificar las preguntas frecuentes para gestionarlas de forma efectiva.
- Mejoramiento en aspectos de lenguaje claro, accesible e incluyente.





## Archivo General de la Nación

### 1.5. REDES SOCIALES

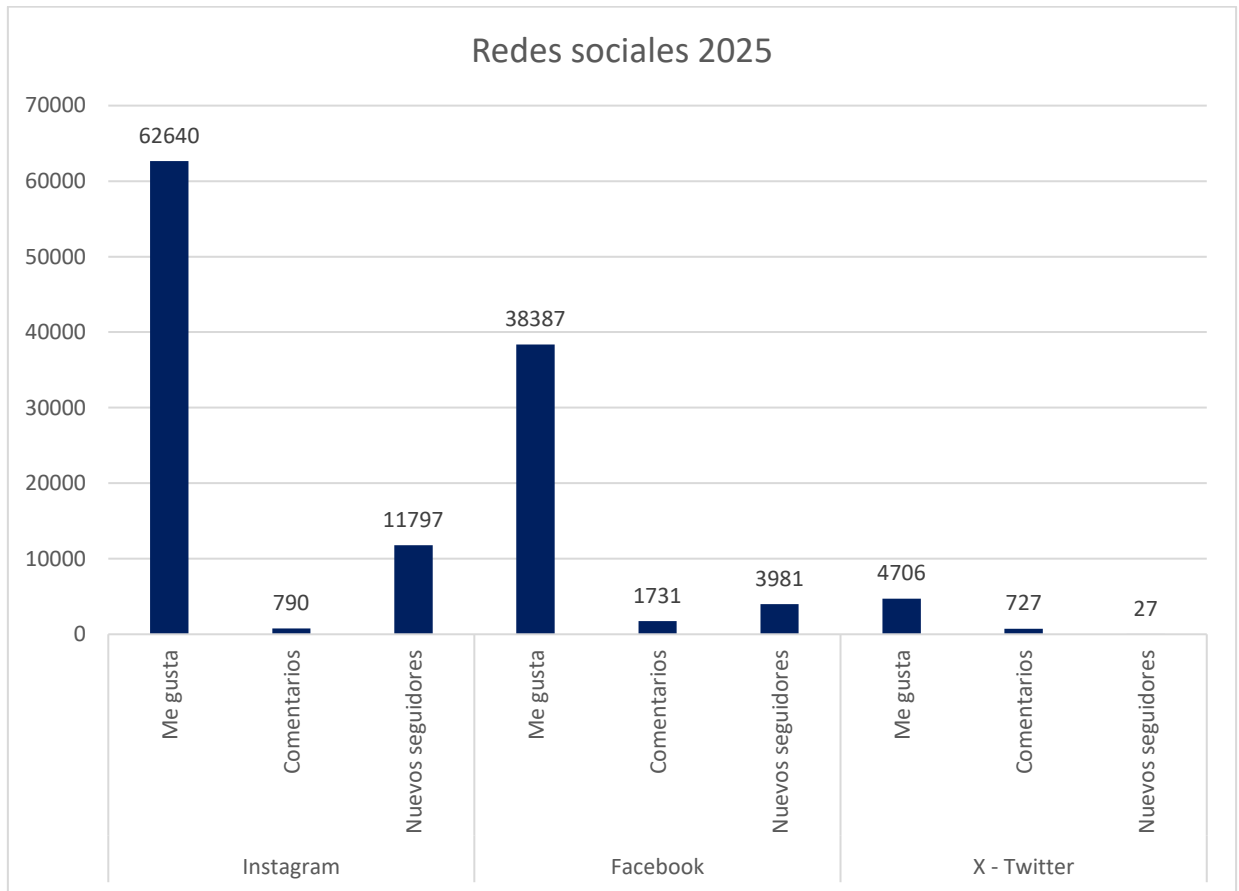
Respecto a las redes sociales, el Equipo de Comunicaciones del Archivo General de la Nación, es el grupo encargado tanto de la publicación, como de difusión, así como de los comentarios y solicitudes por medio de este canal.

La entidad cuenta con redes sociales institucionales: @ArchivoGeneral en plataformas como X (antes Twitter), Facebook, Instagram, YouTube y LinkedIn. El comportamiento de las redes durante la vigencia 2025 correspondió a:

Mes	Instagram			Facebook			X - Twitter		
	Me gusta	Comentarios	evos seguidor	Me gusta	Comentarios	evos seguidor	Me gusta	Comentarios	Nuevos seguidores
ENERO	1736	16	520	376	9	123	293	14	-39
FEBRERO	2750	27	760	1112	38	220	1210	134	103
MARZO	7034	160	1100	2702	241	345	430	73	-3
ABRIL	4782	49	386	1863	45	146	356	56	-17
MAYO	4828	57	643	2537	214	146	464	97	-29
JUNIO	3664	41	442	3165	427	142	465	91	-9
JULIO	4873	69	1500	2884	92	280	336	63	4
AGOSTO	8450	75	1721	3042	185	379	453	53	10
SEPTIEMBRE	3485	51	1580	2190	188	310	362	101	7
OCTUBRE	9797	162	1524	8658	164	925	128	14	0
NOVIEMBRE	5322	56	928	6460	63	650	107	7	0
DICIEMBRE	5919	27	693	3398	65	315	102	24	0
<b>Total</b>	<b>62640</b>	<b>790</b>	<b>11797</b>	<b>38387</b>	<b>1731</b>	<b>3981</b>	<b>4706</b>	<b>727</b>	<b>27</b>



## Archivo General de la Nación



### Aspectos identificados

- Las redes sociales no cuentan con encuesta de satisfacción para conocer la percepción de la atención.
- La información debe de solicitarse al equipo de comunicaciones, situación que en ocasiones la información tardaba en ser atendida.
- No se cuenta con información en tiempo real si se atendieron la totalidad de comentarios por las redes sociales del Archivo General de la Nación.
- No se cuenta con información si alguna solicitud se tramitó como derechos de petición conforme la Ley 1755 de 2015.
- Se debe de buscar formas para la actualización de información en tiempo real.
- Mejoramiento en aspectos de lenguaje claro, accesible e incluyente.



## Archivo General de la Nación



### 2. CONCLUSIONES

En términos generales, el diagnóstico evidencia que los canales de atención del Archivo General de la Nación presentan una alta demanda y cumplen un papel fundamental en la relación con las ciudadanías; sin embargo, también reflejan brechas importantes en la gestión, medición y articulación institucional que deben ser abordadas de manera estratégica.

En el canal presencial se destaca su consolidación como uno de los principales medios de atención, con una demanda sostenida durante gran parte del año. Esto implica la necesidad de fortalecer la capacidad operativa y mejorar la recolección de información para facilitar la toma de decisiones. Asimismo, se hace evidente que, aunque existen mecanismos de medición de satisfacción, estos requieren mayor cobertura, articulación y aprovechamiento para generar mejoras efectivas en la experiencia ciudadana.

Respecto al canal telefónico, si bien se logró superar las dificultades técnicas del periodo anterior mediante la implementación de una nueva línea, persisten debilidades estructurales en su gestión. La ausencia de herramientas para medir la calidad del servicio, la trazabilidad de las llamadas y la percepción ciudadana limita su consolidación como un canal confiable. Además, las fallas en la transferencia de llamadas evidencian la necesidad de mejorar la coordinación interna y los protocolos de atención.

En cuanto a los canales de correos electrónicos y ventanilla virtual, se observa que existe una estructura funcional para la recepción y trámite de solicitudes; no obstante, la falta de medición de la percepción ciudadana y de mecanismos automatizados de seguimiento y alertas afecta la eficiencia y oportunidad en las respuestas. También se identifica la necesidad de fortalecer la cultura institucional frente al cumplimiento de los tiempos de respuesta y la calidad de las comunicaciones, en línea con la normativa vigente.

El canal de chat se posiciona como uno de los medios más relevantes por su alto volumen de interacciones, pero presenta limitaciones tecnológicas significativas que afectan la calidad del servicio, la trazabilidad de la información y la protección de datos. La implementación de una nueva herramienta "ChatBot rosa" representa una oportunidad clave para mejorar la gestión, siempre que se acompañe de lineamientos claros, análisis de preguntas frecuentes y fortalecimiento del talento humano asignado.

Finalmente, en redes sociales se evidencia su importancia como canal de interacción y difusión, aunque con debilidades en el seguimiento, control y medición de la atención brindada. La falta de información en tiempo real, así



## Archivo General de la Nación



como la ausencia de indicadores claros sobre la gestión de solicitudes, limita su aprovechamiento y es necesario mayor articulación interna.

De manera transversal, el diagnóstico permite concluir que es prioritario fortalecer aspectos como la integración de sistemas de información, la implementación de herramientas de medición de la experiencia ciudadana en todos los canales, la capacitación en servicio al ciudadano, y la adopción de criterios de lenguaje claro, accesible e incluyente. Asimismo, resulta clave avanzar en la estandarización de procesos, el uso de tecnologías adecuadas y la articulación entre dependencias para garantizar una atención más eficiente, oportuna y centrada en las necesidades de la ciudadanía.

### **GRUPO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.**

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN JORGE PALACIOS PRECIADO

Aprobó: Carlos Manuel Socha Rangel - Coordinador Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano.

Revisó: Carlos Manuel Socha Rangel - Coordinador Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano.

Proyectó: Paula Andrea Ruiz Vento- Profesional especializado Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano.

Abril de 2026