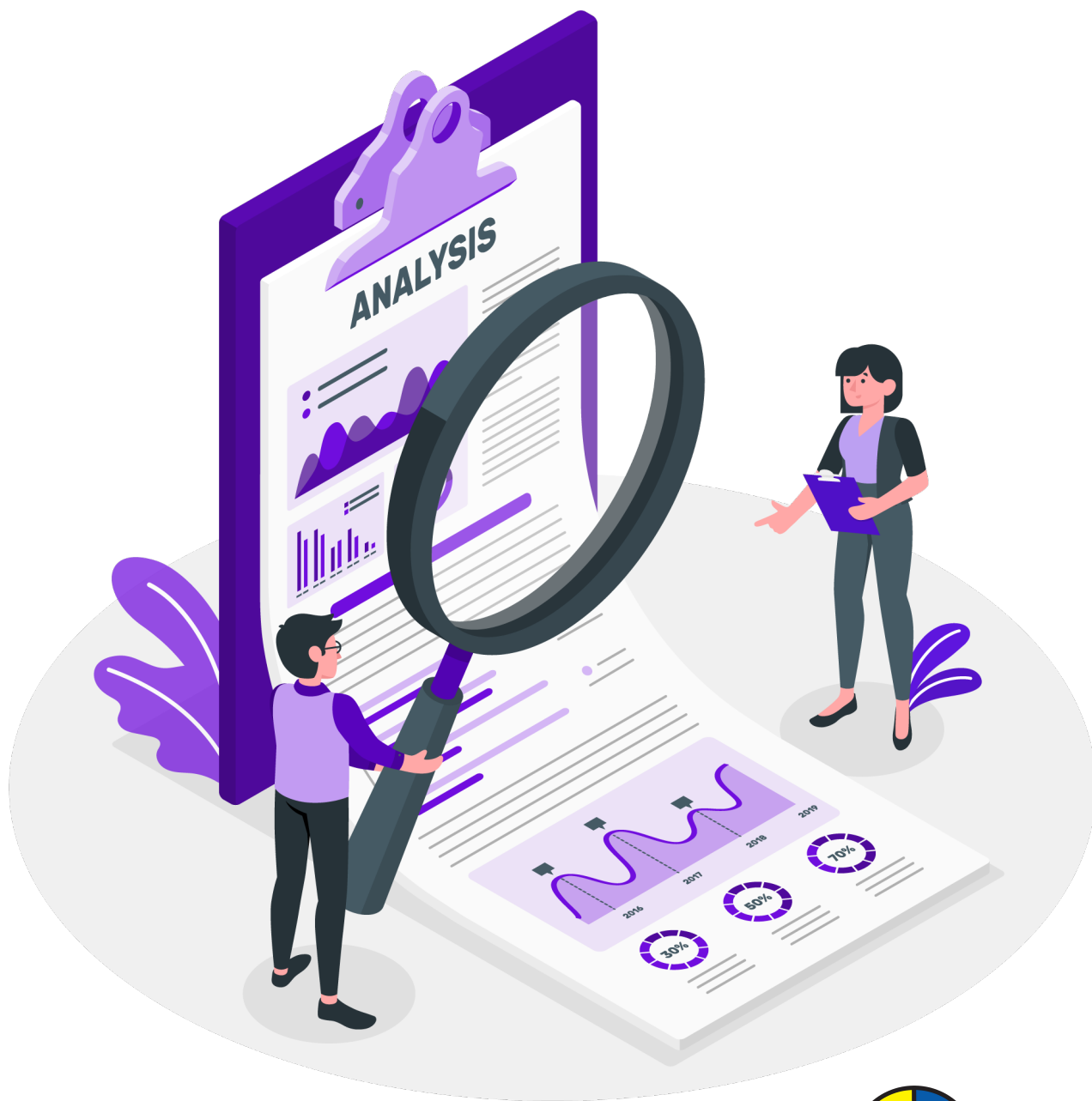


# Diagnóstico Canales de Atención del Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado 1<sup>er</sup> semestre - septiembre de 2023



ARCHIVO  
GENERAL  
DE LA NACIÓN  
COLOMBIA

**ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN**  
**JORGE PALACIOS PRECIADO - COLOMBIA**

*Establecimiento público adscrito al Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes*

*Elaborado por*

**Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado**

*Directora General*

**Ivonne Suárez Pinzón**

*Colaboradores*

**Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano**

*Diseño y diagramación*

**Andres Felipe Oliveros**

*Imágenes*

- "Imagen de Freepik". Esta portada ha sido diseñada usando imágenes de Freepik.
- "imagen: Flaticon.com". Esta cabecera se ha diseñado con recursos de Flaticon.com

Archivo General de la Nación de Colombia

Carrera 6 No 6 – 91

Teléfono: 601 328 2888

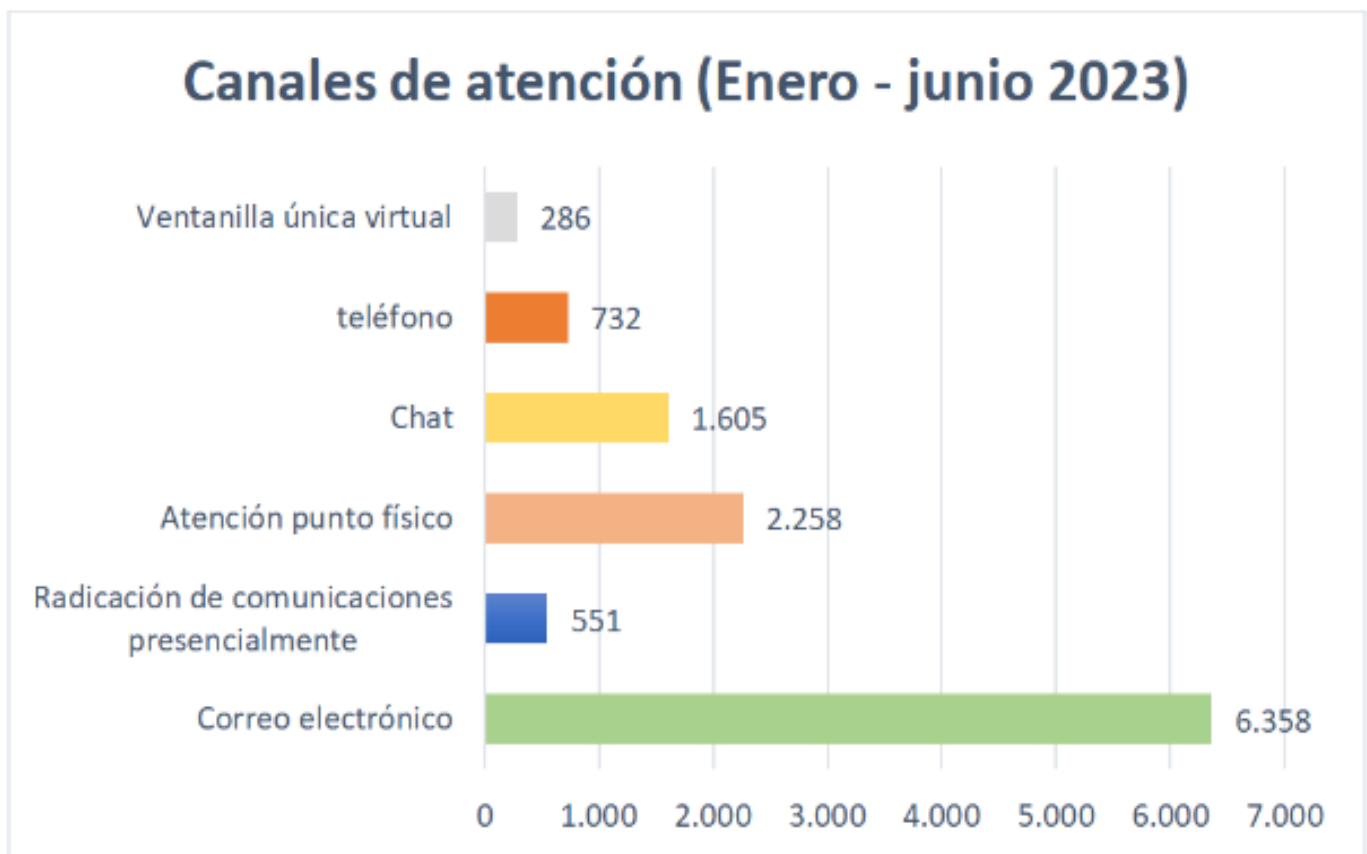
E-mail: [contacto@archivogeneral.gov.co](mailto:contacto@archivogeneral.gov.co)

Página web: [www.archivogeneral.gov.co](http://www.archivogeneral.gov.co)

**Bogotá D.C., Colombia - 2023**

# Estadística

El Archivo General de la Nación es una entidad pública del orden nacional que tiene a su cargo nueve (9) trámites y una (1) OPA (Otros Procedimientos Administrativos). Presta servicios tales como: asistencia técnica en temas archivísticos, capacitaciones archivísticas, consulta y fotocopias de protocolos notariales y fondos históricos, Visitas guiadas, Transferencia regular de documentación histórica, evaluación y convalidación de TRD y TVD, Inscripción de series documentales en el RUSD, alquiler de auditorio y salas de exposición, etc. Con el fin de prestar un servicio oportuno y de calidad a los usuarios y grupos de valor, el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado dispuso canales de atención para lograr un efectivo intercambio de información con el ciudadano.



Estadísticas de los canales de atención a junio 30 de 2023



# Actualmente la Entidad cuenta con los siguientes canales

## Correo Electrónico

A través del correo electrónico contacto @archivogeneral.gov.co, los usuarios realizan sus solicitudes y todo tipo de requerimientos que deseen.

Este canal está a cargo del grupo de Gestión Documental.



### Aspectos estudiados

El Grupo de Archivo y Gestión Documental cuenta con radicadores quienes tramitan las comunicaciones oficiales que llegan a través del correo electrónico. Para el trámite interno de estas solicitudes, se cuenta con el Sistema de Información ARGENADOC.

### Calificación del canal

Es un canal de fácil acceso, disponibilidad 24/7 y a través de él llega la mayoría de las solicitudes interpuestas por la ciudadanía.

### Causa

Falta de herramientas que alerten al servidor público sobre el vencimiento de las comunicaciones oficiales.

Fallas en el direccionamiento de las comunicaciones que son enviadas a las áreas.

Algunos de los reportes que genera.



## Resultados

El Archivo General de la Nación no cuenta con una herramienta que mida la satisfacción del usuario.

## Acciones de Mejoramiento

Envío de correos por parte del grupo de Atención y Servicio al Ciudadano cada quince (15) días a las áreas de trabajo con el fin de disminuir las respuestas fuera de término.

Reportar en Comité Directivo las comunicaciones que están vencidas y pendientes de respuesta.

Solicitar a los administradores de ARGENADOC, la generación de reportes para realizar los seguimientos a las comunicaciones en tiempo real.



# Modalidad Presencial

La atención presencial se hace por medio del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano; sus integrantes son los encargados de brindar la información de manera clara, oportuna y con calidad a todos los usuarios que ingresan a la Entidad a solicitar cualquier tipo de trámite. Los trámites más consultados fueron:



**“Consulta y fotocopia de protocolos notariales” y “Consulta y fotocopia de documentos históricos”.**



## Aspectos estudiados

Permite el contacto directo con los usuarios, en lo corrido del actual año 2023, se han atendido 2.258 ciudadanos presencialmente.

La prestación del servicio y la percepción por parte de los usuarios en cuanto a la claridad de la información, el tiempo de espera y el trato ha sido evaluado como excelente de acuerdo con los resultados que arrojaron las Encuestas de Satisfacción.



# Calificación del canal

Actualmente el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano realiza por medio presencial y web encuestas de satisfacción a los usuarios.

## Resultados

La percepción de los usuarios en cuanto a la atención prestada por los funcionarios del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano es favorable. Sin embargo, es pertinente fortalecer el conocimiento de los distintos trámites que son competencia de la Entidad. La actitud de los funcionarios que atienden el punto frente a los ciudadanos, es muy buena.

## Causa

- ➔ Conocimiento de los trámites y servicios prestados por la Entidad.
- ➔ Falta de herramientas y personal para la atención a personas con discapacidad (centro de relevo, intérprete en lengua de señas).
- ➔ Dificultad de los funcionarios al solicitar al usuario el diligenciamiento de la Encuesta de Satisfacción.



# Acciones de Mejoramiento

- Jornadas de capacitación para los servidores en cuanto al servicio al ciudadano y participación ciudadana.
- Actualización respecto de los documentos emitidos por las áreas (circulares, conceptos, etc.).
- Solicitar a todos los visitantes del AGN, el diligenciamiento de la Encuesta de Satisfacción.



# CANAL TELEFÓNICO

La atención telefónica está a cargo del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano que orienta al usuario de acuerdo con sus consultas.



Además, traslada las llamadas a las personas competentes según los trámites requeridos por los ciudadanos.

Este canal permite establecer un contacto con los usuarios para ofrecerles de manera rápida y oportuna, información a los ciudadanos que no pueden trasladarse a la sede del AGN. En el año 2023 se han atendido 732 llamadas a través de la plataforma Teams-Microsoft.

## Aspectos estudiados

Se determina la efectividad del canal telefónico. A pesar de esto, los usuarios manifiestan verbalmente la deficiencia de comunicación entre los funcionarios y ciudadanos, informan que al momento de transferir algunas de las llamadas, estas no son atendidas con la oportunidad requerida.



## Calificación del canal

No existen mecanismos para evaluar los servicios prestados a través del canal telefónico.

## Resultados

No existe una herramienta que mida la prestación del servicio (tiempo de espera, información solicitada, actitud y disposición del funcionario que lo atendió, destinatario).

## Causa

- Fallas en la herramienta Teams.
- Caídas del internet.
- Falta de atención en las extensiones.
- No se cuenta con una herramienta que permita medir la calidad del servicio.

## Acciones de mejoramiento

- Cambio del operador de internet.
- Contar con un control de la herramienta que permita llevar las estadísticas de las llamadas telefónicas.
- Implementación de una encuesta que permita verificar la calidad de la llamada.
- Establecer turnos a los servidores públicos, de tal manera que siempre se atienda el canal de atención.



# CANAL VIRTUAL CHAT



La atención por el chat 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 los usuarios.

Permite la interacción entre el AGN y los usuarios a través de medios electrónicos.

En lo corrido del año, se han atendido a 1.605 usuarios 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.

## Aspectos estudiados

Efectividad del canal.

Se mostró ausencia de los servidores públicos de las áreas misionales encargados de prestar el servicio en el Chat, obteniendo 424 chat perdidos durante el primer semestre de 2023, lo que corresponde al 26% de las conversaciones que ingresan a la Entidad.



# Calificación del canal

Actualmente se cuenta con encuesta de satisfacción virtual donde se da a conocer la percepción de la atención de los usuarios en el chat.

## Resultados

Es considerable la demanda de consultas atendidas por el canal virtual del chat.

Es un canal que se debe optimizar para que pueda ser más productivo.

## Causas

- ➔ No permite generar reportes del servicio ni medir la satisfacción de los usuarios.
- ➔ Quienes ingresan al chat no siempre contestan la Encuesta de Satisfacción.
- ➔ La interfaz no es amigable con quienes la operan.
- ➔ No se tiene en cuenta el protocolo para la atención del canal.
- ➔ En ocasiones, los encargados de atender el chat no están conectados a la herramienta, lo que genera malestar al ciudadano.



# Acciones de mejoramiento

- ➔ Identificar las preguntas frecuentes para gestionarlas de forma efectiva.
- ➔ Se realiza seguimiento con el informe mensual para llevar control de la atención, así como envío del mismo a la Secretaría General.
- ➔ Establecer opciones de calificación del servicio.



# Redes Sociales

En cuanto a las redes sociales, el grupo encargado de los comentarios y solicitudes por medio de este canal es el Equipo de Comunicaciones.



## Aspectos estudiados

La Entidad cuenta con las redes de Facebook, Instagram y Twitter, donde se publica información relevante como capacitaciones, publicación de documentos, actividades destacadas del mes, participación en eventos internacionales, noticias, conmemoración de fechas importantes, comunicados de prensa, etc.

La entidad cuenta con un gran volumen de seguidores en sus redes sociales, además de tener su canal exclusivo en YouTube.

## Calificación del canal

- ➔ Las redes sociales no cuentan con encuesta de satisfacción para conocer la percepción de la atención.
- ➔ No se cuenta con la información exacta, ya que este canal lo opera el Equipo de Comunicaciones.



# Resultados



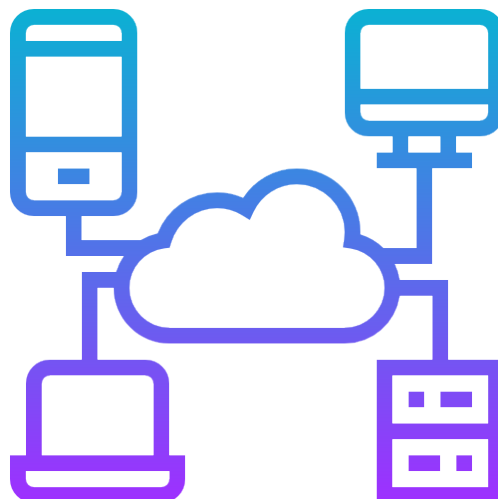
Buena participación por parte de la ciudadanía (Me gusta y comentarios).

## Causas

- ➔ No permite generar reportes en tiempo real.
- ➔ Pueden quedar comentarios sin responder.

## Acciones de mejoramiento

- ➔ Adquirir una herramienta que permita tener la información de las redes en tiempo real.
- ➔ Solicitar un informe de las redes sociales que permita identificar la satisfacción y los comentarios que se presentan en cada una de ellas.
- ➔ Establecer opciones de calificación del servicio en las redes sociales.



# Ventanilla Única Virtual - VUV

Sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites que están en cabeza de una o varias entidades, facilitando la solución completa al interesado.



## Aspectos estudiados

La Ventanilla Única Virtual se implementó en la Entidad a inicios del año, se encuentra en página web de la Entidad [www.archivogeneral.gov.co](http://www.archivogeneral.gov.co) en la opción “Atención y Servicio al Ciudadano”, tiene la opción de ingresar como PQRSD anónimo o como No registrado. Desde allí se pueden hacer solicitudes y al mismo tiempo seguimiento a las mismas. Al 30 de junio se recibieron 286 requerimientos a través de este canal.

## Calificación

La información suministrada al igual que la Ventanilla se encuentra a cargo del Grupo de Archivo y Gestión Documental.



# Resultados

- ➔ El Archivo General de la Nación no cuenta con una herramienta que mida la satisfacción del usuario.
- ➔ Cuenta con una infografía que contiene el instructivo de la Ventanilla Única Virtual, la cual fue publicada en redes sociales.

# Causas

No permite medir la satisfacción de los usuarios.

# Acciones de mejoramiento

Establecer opciones de calificación del servicio.



# INTRANET



Este canal virtual permite la interacción entre el AGN y los usuarios internos, es decir funcionarios y contratistas de la Entidad.

En este sitio se pueden consultar los procedimientos, formatos y documentos del Sistema de Gestión de Calidad, tema de la Entidad como misión, visión, estructura, Boletín la Rosa de los Vientos, fechas de los cumpleaños de los Servidores Públicos, etc.

## Aspectos estudiados

Efectividad del canal.

Es un canal interactivo que cuenta con variedad de menús entre ellos se encuentran: Nosotros, SIPG, Gestión Humana, la relación de los procesos y formatos asociados con el Sistema Integrado de Planeación y Gestión -SIPG, desde allí se puede ingresar para consultar y descargar los documentos de la Entidad, adicionalmente se pueden realizar consultas de las normas de la Entidad, temas de Gestión Humana como cumpleaños, Actos Administrativos, Estudios de verificación, Boletines, entre otros.



## Calificación del canal

- ➔ Variedad de menús que permiten que la consulta de información sea sencilla para el usuario.
- ➔ Este sitio compila los documentos del Sistema de Gestión, desde allí se pueden descargar.

## Resultados

- ➔ No es posible determinar las consultas realizadas a la Intranet ni los temas consultados.
- ➔ No es posible evaluar el servicio prestado, ni establecer la satisfacción de este por parte de los usuarios.

## Fácil acceso por parte de los usuarios

- ➔ Fácil acceso por parte de los usuarios.
- ➔ No cuenta con formularios en línea.
- ➔ Motor de búsqueda que facilita el acceso a la información.
- ➔ Cuenta con una buena identidad visual.



# Publicaciones

## Boletín Con°Tacto

Para más información en las publicaciones que brida el Archivo General de la Nación contamos con un catálogo en nuestra página en el siguiente enlace:

<https://www.archivogeneral.gov.co>



## Boletín Nexos

Medio de difusión del quehacer de la Subdirección del Sistema Nacional de Archivos.

## Revista Memoria

La revista institucional del Archivo General de la Nación de Colombia, que conserva sus tres secciones tradicionales (Historia, Archivística, documentos históricos), a partir de la entrega número 15, volvieron las entrevistas con expertos de la archivística, la diplomática, la historia, la conservación y en general de la gestión de los documentos en todos los soportes y de todas las épocas en un formato digital que se podrán encontrar en este espacio.



## Calificación del canal

- ➔ Variedad de contenidos relacionados con la misionalidad de la Entidad, con la participación de expertos en la materia.
- ➔ Estas publicaciones cuentan con una amplia trayectoria.

## Resultados

No es posible conocer las opiniones de los lectores de las publicaciones.

## Causas

- ➔ Fácil acceso por parte de los usuarios, ya que el material se encuentra en línea.
- ➔ Motor de búsqueda que facilita el acceso a la información.
- ➔ Los documentos se pueden descargar.

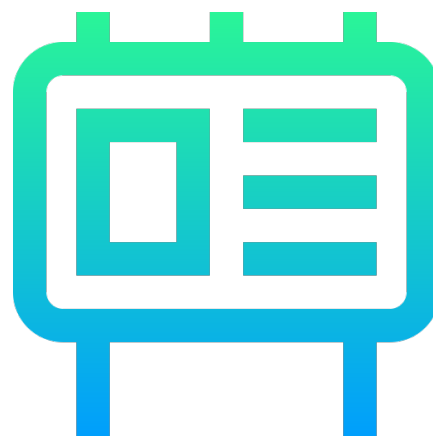
## Acciones de mejoramiento:

Establecer opciones de calificación de las publicaciones.



# CARTELERAS

En el segundo piso de la Entidad, se encuentra ubicada una cartelera institucional “Aquí su punto informativo Archivo General de la Nación” que cuenta con las siguientes secciones: Noticias destacadas, bienestar, Gestión Estratégica y de interés general. Adicionalmente se cuenta con una cartelera de Control Interno y otra de Asocultura.



## Calificación del canal

Variedad de contenidos publicados.

## Resultados

No es posible conocer las opiniones de los lectores de las publicaciones.

## Causas

Fácil acceso por parte de los usuarios, ya que el material se encuentra ubicado en el segundo piso .

## Acciones de mejoramiento:

Mayor difusión del canal.



