



ARCHIVO
GENERAL
DE LA NACIÓN
COLOMBIA



CARACTERIZACION DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

ARCHIVO GENERAL DE LA NACION

2020

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	
1. OBJETIVO GENERAL	5
1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
1.2 ALCANCE	6
2. LIDER DEL EJERCICIO DE CARACTERIZACION	7
2.1 PERIODO DE ESTUDIO	7
2.2 DECRIPCIÓN GENERAL DE LA POBLACIÓN CARACTERIZADA - GRUPOS DE VALOR Y PARTES INTERESADAS	8
3. ESTABLECER VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACION DE LA INFORMACION	9
4. PRIORIZACION DE VARIABLES	11
5. MECANISMOS PARA RECOLECTAR LA INFORMACION	14
5.1 OBSERVACION DIRECTA	15
5.2 BUZON DE SUGERENCIAS	15
5.3 ENCUESTA DE SATISFACCION	15
5.4 REGISTROS ADMINISTRATIVOS	15
5.5 PUNTOS DE ATENCION	16
6. LA INFORMACION Y ESTABLECER GRUPOS O SEGMENTOS	17
6.1 PERSONAS NATURALES	17
6.1.1 VARIABLES GEOGRAFICAS	18
6.1.2 VARIABLES DEMOGRAFICAS	19
6.1.3 VARIABLES INTRISECAS	23
6.1.4 VARIABLES DE COMPORTAMIENTO	27
6.2 PERSONAS JURIDICAS	29
6.2.1 VARIABLES GEOGRAFICAS	30
6.2.2 VARIABLES DE TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	33
6.2.3. VARIABLES DE TIPO INTRINSECAS	39
7. DIVULGAR Y PUBLICAR LA INFORMACION	43
CONCLUSIONES	45

INTRODUCCIÓN

El Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado-AGN es una entidad del orden nacional adscrito al Ministerio de Cultura, encargada de la organización, dirección del Sistema Nacional de Archivos -SNA, de regir la política archivista dentro del territorio nacional, de custodiar, resguardar y proteger el patrimonio cultural que conserva, ahora bien, el AGN como cualquier otra entidad cuenta con un objetivo misional que para su cumplimiento requiere del conocimiento de las necesidades de los usuarios a los que apunta la entidad, por lo cual, se establece como ayuda de identificación la caracterización de grupos de interés.

Debido a la importancia de identificar los diferentes tipos de usuarios y el impacto que estos puedan tener en la gestión del AGN, se plantea mediante el presente documento la descripción de los usuarios y grupos de interés que acuden a los servicios del AGN, mediante la identificación se establecen los diferentes tipos de ciudadanos que pueden influir en la gestión de la información y servicio de la entidad, como resultado, se busca permitir la construcción de estrategias que faciliten el mejoramiento del servicio al usuario.

El Archivo General de la Nación en su búsqueda por mejorar el servicio al ciudadano, decide realizar una caracterización de la población que acude a los diferentes servicios que ofrece la entidad. La caracterización se refiere a la identificación de las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los que interactúa la entidad pública, lo mencionado con anterioridad se realiza con la intención de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares, con el fin de, diseñar o implementar estrategias de mejoramiento del servicio al ciudadano que permitan asegurar el óptimo uso de los recursos con los que cuentan las entidades públicas y el fortalecimiento de la confianza que existe entre los ciudadanos las entidades y el estado.

La caracterización de usuarios realizada por el Archivo General de la Nación se basa en la segmentación para identificar los aspectos que tiene en común sus usuarios, por lo cual, se espera que mediante el resultado se logre identificar las preferencias de los usuarios en el uso de los canales de información, adecuar sus canales de atención, diseñar acciones de dialogo dentro del



marco de rendición de cuentas, conocer expectativas y experiencias de los usuarios, con el objetivo de, mejorar la interacción existente entre el usuario y la entidad.

El presente documento integra el análisis de la información recolectada mediante encuestas de satisfacción de manera virtual realizadas en los meses de abril a agosto de 2020, reportes de asistencias técnicas y capacitaciones solicitadas y programadas correspondientes a los años 2019 y 2020, Como resultado, se decide dividir los grupos de interés en personas naturales y jurídicas, en primer lugar las personas naturales son segmentadas por características geográficas, demográficas, intrínsecas y comportamentales, por su parte las personas jurídicas son segmentadas por características Geográficas, de tipología organizacional e intrínsecas, las anteriores características cumplen el propósito de identificar y caracterizar los usuarios del AGN determinando sus intereses y necesidades de acuerdo a la misión del Archivo General de la Nación.





1. OBJETIVO GENERAL:

Identificar las características, intereses y necesidades de los usuarios y grupos de valor del Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado-AGN, con el fin de aumentar el conocimiento y de este modo diseñar e implementar acciones que mejoren la relación existente entre el AGN y sus grupos de valor.

1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar las características, intereses y necesidades de los usuarios y grupos de valor caracterizados en el AGN.
- Diseñar acciones de diálogo de modalidad presencial que se encuentren dentro del marco del proceso de Rendición de Cuentas.
- Identificar las preferencias de los usuarios del AGN mediante los canales de atención y la posibilidad de acceso a canales de atención electrónicos.

1.2. ALCANCE

Con este ejercicio se pretende identificar las principales características, intereses, necesidades y problemáticas con las que cuentan los usuarios y grupos de valor que acuden al AGN, con el fin de determinar las estrategias de mejora necesarias para permitir la accesibilidad a los servicios que ofrece el AGN.





Ficha 1. Objetivos y Alcance

I

Señale el tipo de población que va a caracterizar:

				personas/Grupos, entidades publicas y empresas
Personas / Grupos	Empresas	Entidad Pública	Otra organización	

Indique el (los) objetivo(s) del ejercicio de caracterización asociados a las políticas de desarrollo administrativo

Servicio al ciudadano

<input type="checkbox"/>	Adecuar oferta institucional
<input type="checkbox"/>	Diseñar o implementar un nuevo servicio
<input type="checkbox"/>	Adecuar arreglos institucionales
<input type="checkbox"/>	Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios
<input type="checkbox"/>	Adecuar o implementar procesos de cualificación de servidores públicos
<input checked="" type="checkbox"/>	Adecuar o implementar canales de atención
<input type="checkbox"/>	Otro, ¿cuál? _____

Participación ciudadana y rendición de cuentas

<input checked="" type="checkbox"/>	Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo
<input checked="" type="checkbox"/>	Identificar preferencias por canales de información y diálogo (presenciales y virtuales)
<input type="checkbox"/>	Priorizar contenidos de la información de cuentas según los públicos
<input type="checkbox"/>	Revisar o modificar información en lenguaje claro
<input checked="" type="checkbox"/>	Diseñar acciones de inventivos en el marco del proceso de rendición de cuentas
<input type="checkbox"/>	Potenciar todos los mecanismos de divulgación de información (presenciales y virtuales)
<input type="checkbox"/>	Identificar propuestas ciudadanas para la solución de problemas o innovación en la gestión
<input type="checkbox"/>	Otro, ¿cuál? _____

Trámites

<input checked="" type="checkbox"/>	Identificar características generales de la población objetivo de trámites y servicios para el registro en el SUIT
<input type="checkbox"/>	Identificar características de la población objetivo de trámites y servicios para racionalizar, simplificar o automatizar trámites
<input type="checkbox"/>	Otro, ¿cuál? _____

Gobierno en línea

<input type="checkbox"/>	Adecuar la implementación de sistemas y tecnologías de la información
<input checked="" type="checkbox"/>	Conocer expectativas y preferencias de los ciudadanos en materia de canales electrónicos
<input type="checkbox"/>	Otro, ¿cuál? _____

Identifique el objetivo general

Identificar las características, intereses y necesidades de los usuarios y grupos de valor del archivo general de la Nación Jorge Palacios Preciado-AGN con el fin de aumentar el conocimiento del AGN de sus usuarios y de ese modo diseñar e implementar acciones que mejoren la relación existente entre el AGN y sus usuarios.
--

Identifique los objetivos específicos

Analizar las características, intereses y necesidades de los usuarios y grupos de valor caracterizados en el AGN.
Diseñar acciones de diálogo de modalidad presencial que se encuentren dentro del marco del proceso de rendición de cuentas.
Identificar las preferencias de los usuarios del AGN mediante los canales de atención y la posibilidad de acceso a canales de atención electrónicos.

***Objetivos y alcance definidos en la Guía de Caracterización**



2. LIDER DEL EJERCICIO DE CARACTERIZACION

La Dependencia encargada es la Secretaria General, quien, a través de su grupo de Servicio al Ciudadano, coordina y desarrolla las acciones requeridas, bajo el liderazgo del profesional especializado del Grupo, quien a su vez deberá realizar las siguientes actividades:

(i) centralizar la información que resulte del ejercicio, (ii) difundir la información al interior de la entidad para mejorar las intervenciones de las diferentes dependencias de cara al ciudadano, (iii) promover el uso de los resultados de los ejercicios de caracterización y el análisis de la información para que sea actualizado permanentemente, y (iv) facilitar la consulta externa de los resultados de la caracterización para generar sinergias con otras entidades, la ciudadanía en general, los usuarios o los grupos de interés de las instituciones.

2.1. PERIODO DE ESTUDIO

La caracterización de usuarios se realiza con información disponible de los Procesos Misionales del Archivo General de la Nación entre los que se encuentran; Administración del Acervo Documental AAD, Gestión de Servicios Archivísticos GSA y Administración del Sistema Nacional de Archivos ASN para las vigencias 2019 y 2020.

La Entidad cuenta con 4 trámites inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites- SUIT (color naranja) que pertenecen al Proceso Misional Administración del Acervo Documental-AAD; Adicionalmente se encuentran 7 Procedimientos Administrativos -OPA's (color verde) que hacen parte de los procesos misionales Administración del Sistema Nacional de Archivos-ASN y Gestión de Servicios Archivísticos -GSA. El Proceso de Apoyo Gestión de Recursos Físicos -GRF cuenta con la OPA Préstamo o alquiler de salas de exposición.





Tabla 1. Trámites y OPAS del AGN inscritos en el SUIIT

GRUPO DE VALOR	PROCESOS MISIONALES								PROCESOS DE APOYO		
	ADMINISTRACION DEL ACERVO DOCUMENTAL								ADMINISTRACION DEL SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS	GESTION DE SERVICIOS ARCHIVISTICOS	GESTION DE RECURSOS FISICOS
	CARNE DE INVESTIGADOR	CONSULTA Y FOTOCOPIA DE DOCUMENTOS HISTORICOS	CONSULTA Y FOTOCOPIA DE PROTOCOLOS NOTARIALES	VISITAS GUIADAS	EVALUACION Y CONVALIDACION DE TRD Y TYD	TRANSFERENCIA REGULAR DE DOCUMENTACION HISTORICA AL AGN	INSCRIPCION DE TRD Y TYD EN EL RUSD	DECLARATORIA DE BIENES DE INTERES CULTURAL	EVENTOS DE CAPACITACION ARCHIVISTICA	ASISTENCIA TECNICA	PRESTAMO O ALQUILER DE AUDITORIO Y SALAS DE EXPOSICION
Ciudadanía	X	X	X	X					X	X	
Entidades Públicas			X		X	X	X	X	X	X	X
Entidades Privadas			X						X	X	
Entidades Privadas con funciones públicas (Notarías, Cámaras de Comercio, Universidades)			X	X	X	X	X	X	X	X	X

2.2. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA POBLACIÓN CARACTERIZADA - GRUPOS DE VALOR - PARTES INTERESADAS

Grupos de Interés: Individuos u organismos que tienen interés especial en la gestión y resultados de las entidades públicas, comprende entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales e informales.

Grupos de Valor: Personas naturales (ciudadanos) o **jurídicas organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de la entidad.**



3. ESTABLECER VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACION DE LA INFORMACION

- a. **Variables Geográficas:** Se refieren a la ubicación geográfica de los ciudadanos, usuarios o interesados y a aquellas características que están directamente relacionadas con esta categoría. Es el nivel más general de la caracterización y por sí solo no permite generar conclusiones ni cursos de acción específicos, por lo cual, es importante complementar con variables de otras categorías.
- b. **Variables demográficas:** Se refieren a las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Al igual que las variables geográficas, esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización.
- c. **Variables Intrínsecas:** Se refieren a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los ciudadanos, usuarios o interesados que permiten identificar características para diferenciarlos.
- d. **De comportamiento:** Se refieren a las acciones observadas en los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción.
- e. **Tipología organizacional:** Cuando los usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa la entidad son personas jurídicas, organizaciones u otras entidades de la administración pública, es interesante conocer las características generales asociadas a la constitución de estas organizaciones y su naturaleza.
- f. **De comportamiento organizacional:** Estas variables están relacionadas con las acciones observadas en las organizaciones atendidas. Estas características buscan reconocer los procesos y criterios bajo los cuales las organizaciones generan interacciones con la entidad. Al ser cercanas a las motivaciones de la toma de decisión en la organización, permiten acercarse a los usuarios de manera oportuna y relevante.





El Archivo General de la Nación, define las variables descritas a continuación para el caso de las Personas naturales y jurídicas

Tabla No. 2 Variables Personas naturales

Caracterización Personas Naturales	
1. Geográficas	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación
2. Demográficas	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo y número de documento • Edad • Sexo • Actividad económica • Escolaridad • Etnia • Lenguas o idiomas • Discapacidad
3. Intrínsecas	<ul style="list-style-type: none"> • Intereses (Oferta de Servicios) • Acceso a canales • Uso de canales • Conocimientos
4. De comportamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Niveles de uso • Eventos • Beneficios buscados

Tabla No. 3 Variables Personas Jurídicas

Caracterización Personas Jurídicas	
1. Geográficas	<ul style="list-style-type: none"> • Cobertura geográfica • Dispersión • Ubicación principal
2. Tipología Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Tamaño de la entidad • Con o sin ánimo de lucro • Fuente de recursos (Origen del capital) • Organización/Sector del cual depende • Industria • Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos • Canales de atención disponibles
3. Intrínsecas	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento usado • Responsable de la Interacción





4. PRIORIZACION DE VARIABLES

Una vez identificadas las variables a medir en el ejercicio de caracterización es importante realizar una priorización de estas, con el fin de escoger aquellas que sean relevantes para el cumplimiento de los objetivos de este ejercicio.

Las variables utilizadas en este ejercicio de caracterización permiten conocer el comportamiento de los usuarios del Archivo General de la Nación; los canales de preferencia a la hora de realizar sus requerimientos, ciudades, rangos de edad permiten estructurar la formulación de los diferentes tipos de preguntas y así aplicar los instrumentos de medición. Con este propósito, a continuación, se presentan algunos de los criterios que son considerados a la hora de realizar dicha priorización:

- **Variables relevantes:** aquellas que están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio.
- **Variables económicas:** aquellas que están disponibles a un costo razonable. De esta forma se asegura que el beneficio de contar con información es mayor al costo de recolección de la misma.
- **Variables medibles:** variables que puedan observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés.
- **Variables asociativas:** deben permitir realizar segmentaciones. Estas variables deben asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia.
- **Variables consistentes:** variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo

Tabla No. 4 Priorización de variables Persona Natural

PRIORIZACION DE VARIABLES-PERSONA NATURAL

Categoría	Calificación -La variable es					Puntaje Total	Seleccionada	
	Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		Si	No
Geográficas	Ubicación	1	1	1	1	5	X	
	Clima	1	0	0	1	3		X
Demográficas	Edad	1	1	1	1	5	X	
	Sexo	1	1	1	1	5	X	
	Ingresos	1	1	0	0	3		X
	Actividad económica	1	1	0	0	3		X
	Puntaje Sisbén	1	1	0	0	3		X
	Tamaño familiar	1	1	0	0	3		X
	Estado del ciclo familiar	0	0	0	0	1		X
	Idiomas	1	0	0	0	2		X
	Etnia	0	1	1	1	4	X	
	Discapacidad	0	1	1	1	4	X	
	Nivel académico	1	1	1	1	5	X	
	Intrínsecas	Intereses	1	1	1	0	4	X
Lugares de encuentro		0	0	0	0	1		X
Acceso a canales		1	1	1	1	5	X	
Uso de canales		1	1	1	0	4	X	
De comportamiento	Niveles de uso	0	1	1	1	4	X	
	Estatus del usuario	0	1	1	1	4	X	
	Eventos	0	0	0	1	2		X

Tanto para las variables de persona natural como de jurídica, se seleccionan las variables que tienen puntuación igual o superior a 4, de esta manera se priorizan las siguientes variables:

1. **Geográficas:** ubicación.
2. **Demográficas:** edad, género, discapacidad, etnia y nivel académico.
3. **Intrínsecas:** Intereses, acceso a canales y uso de canales
4. **De comportamiento:** Niveles de uso y estatus del usuario



Tabla No. 5 Priorización de variables Persona Jurídica

PRIORIZACION DE VARIABLES-PERSONA JURIDICA

Categoría	Calificación -La variable es					Puntaje Total	Seleccionada	
	Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		Si	No
Geográficas	Cobertura geográfica	1	1	1	1	5	X	
	Dispersión	1	0	0	1	3		X
	Ubicación principal	1	0	0	1	3		X
Tipo organizacional	Tamaño de la Entidad	1	1	1	1	5	X	
	Con o sin ánimo de lucro	1	1	1	0	4	X	
	Fuente de recursos	1	1	1	1	5	X	
	Organización	1	1	1	1	5	X	
	Industria	1	1	0	0	3		X
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos	1	1	1	0	4	X	
	Canales de Atención Disponibles	1	1	1	0	4	X	
	Idiomas	0	0	0	0	1		X
	Nivel académico	0	0	0	0	1		X
	De comportamiento organizacional	Procedimiento usado	1	1	1	0	4	X
Responsable de la Interacción		1	1	1	0	4	X	

Las variables seleccionadas para este caso son las siguientes:

- 1. Geográficas:** Cobertura geográfica, dispersión y ubicación principal.
- 2. Tipo organizacional:** Tamaño de la entidad, con o sin ánimo de lucro, fuentes de recursos, organización y canales de atención disponibles.
- 3. De comportamiento organizacional:** Procedimiento usado y responsable de la interacción.



5. MECANISMOS PARA RECOLECTAR LA INFORMACION

Para este estudio, El Archivo General de la Nación utilizó las fuentes para recolectar la información que se enuncian a continuación:

Gráfico No. 1 Fuentes de Información



5.1 Observación Directa: Esta herramienta consiste en la simple observación de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés durante la interacción con la entidad. Es una fuente que no requiere un gran presupuesto para ser implementadas, realmente es de bajo costo pues puede ser efectuada por personal de la misma entidad, sólo requiere tiempo, paciencia y atención al detalle. La observación directa fue implementada durante el primer trimestre de 2020 por personal de Servicio al Ciudadano.

5.2 Buzón de Sugerencias: Este mecanismo de obtención de información consiste en la recolección de información espontánea relacionada con la satisfacción del usuario con la prestación del servicio, La principal ventaja está en que es un mecanismo pasivo de recolección, que se encuentra disponible para que los usuarios lo usen en cualquier momento

5.3 Encuesta de Satisfacción: Los datos se obtienen a partir de cuestionarios bien estructurados, definidos y dirigidos a la población objeto de estudio. Se realizan presencialmente y a través de la publicación de la herramienta en la página web de la Entidad con el fin de que cada que accedan a los servicios que se ofrecen, ellos entren a evaluar la prestación del mismo, de esta manera se puede abarcar mayor número de personas, disminuir costos y obtener una respuesta ágil.

5.4 Registros Administrativos: Para realizar la caracterización de las Personas Jurídicas, se utilizó este medio de información, ya que Los expedientes refieren los registros almacenados en los que se consignan la información de los usuarios que se ha levantado a lo largo de la interacción del usuario con la entidad (Bases de Datos de inscripción a capacitaciones y servicios de Asistencia Técnica suministradas por servidores públicos de los Grupos de Articulación y Desarrollo del Sistema Nacional de Archivos GADSNA y Grupo de Asistencia Técnica Archivística GATA). Se incluyen aquí todos los registros administrativos con los que cuenta la entidad. La efectividad de la fuente depende de la organización que lleve la entidad de la información (ej: información de usuarios dispersa en diferentes bases de datos que no sea fácil de unificar)

5.5 Punto de Atención: Permite recoger la información directamente del ciudadano, usuario o grupo de interés e identificar los patrones que surgen del uso y la actividad presente en cada uno de los puntos de servicio o canales, adicionalmente permite tener una comunicación directa con el



ciudadano o usuario y hacer clasificaciones de los mismos por variables directamente relacionadas al comportamiento de los usuarios. El AGN cuenta con un punto de atención ubicado en el primer piso.

Ficha No. 2 Identificación de Mecanismos de Recolección

Variable	¿La Entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?	En caso de NO tener la información la entidad ¿ A que mecanismo podría acudir para obtener la información?
<u>1 Ubicación</u>	SI/NO	SI
<u>2 Edad</u>	SI/NO	NO Encuesta de Satisfacción
<u>3 Sexo</u>	SI/NO	SI
<u>4 Escolaridad</u>	SI/NO	NO Encuesta de Satisfacción
<u>5 Etnia</u>	SI/NO	NO Punto de Atención
<u>6 Lugares de encuentro</u>	SI/NO	NO Registros Administrativos
<u>7 Acceso a Canales</u>	SI/NO	SI
<u>8 Uso de canales</u>	SI/NO	NO Registros Administrativos
<u>9 Conocimiento</u>	SI/NO	NO Punto de Atención
<u>10 Niveles de Uso</u>	SI/NO	NO Encuesta de Satisfacción
<u>11 Beneficios buscados</u>	SI/NO	NO Encuesta de Satisfacción



6. AUTOMATIZAR LA INFORMACION Y ESTABLECER GRUPOS O SEGMENTOS

6.1 PERSONAS NATURALES.



Un aproximado de 2.001 personas naturales solicitaron los servicios del Archivo General de la Nación en el periodo concerniente al 2019-2020, generando 2.323 solicitudes



Se realizaron un total de 1525 capacitaciones en el periodo correspondiente al 2019-2020.



Se realizaron un total de 1142 Encuestas web en el periodo correspondiente al 2019-2020.





6.1.1 Variables Geográficas

- Ubicación (Solicitud de servicios por departamento)

Gráfico No. 2 Usuarios por departamento



Tabla No. 6 Usuarios por departamento

Ubicación	Solicitudes	% de Solicitudes
Amazonas	7	0%
Antioquia	228	10%
Arauca	17	1%
Atlántico	47	2%
Bolívar	25	1%
Boyacá	65	3%
Bogotá, D.C.	775	33%
Caldas	38	2%
Caquetá	15	1%
Casanare	30	1%
Cauca	44	2%
Cesar	12	1%
Chocó	7	0%
Córdoba	13	1%
Cúcuta	1	0%
Cundinamarca	271	12%
Guainía	2	0%
Guaviare	11	0%
Huila	38	2%
Internacional	2	0%
La Guajira	20	1%
Magdalena	12	1%
Meta	61	3%
Nariño	65	3%
Norte de Santander	32	1%
Pereira	43	2%
Putumayo	8	0%
Quindío	20	1%
Risaralda	32	1%
Santander	104	4%
Sucre	10	0%
Tolima	65	3%
Vacías	10	0%
Valle del Cauca	179	8%
Vichada	14	1%
Total	2.323	100%

Durante el periodo correspondiente al 2019-2020, los usuarios correspondientes a las personas naturales solicitaron los servicios del AGN un total de 2.323 veces donde el mayor número de solicitudes se concentró en la ciudad de Bogotá D.C con 775, seguida del departamento de Cundinamarca con 271. Por el contrario, el menor número de solicitudes se realizaron desde la ciudad de Cúcuta con 1 solicitud y el departamento de Guainía con 2 solicitudes.

6.1.2 Variables Demográficas

- **Edad promedio de los usuarios del archivo general de la nación**

Gráfico No. 3 Edad de los usuarios

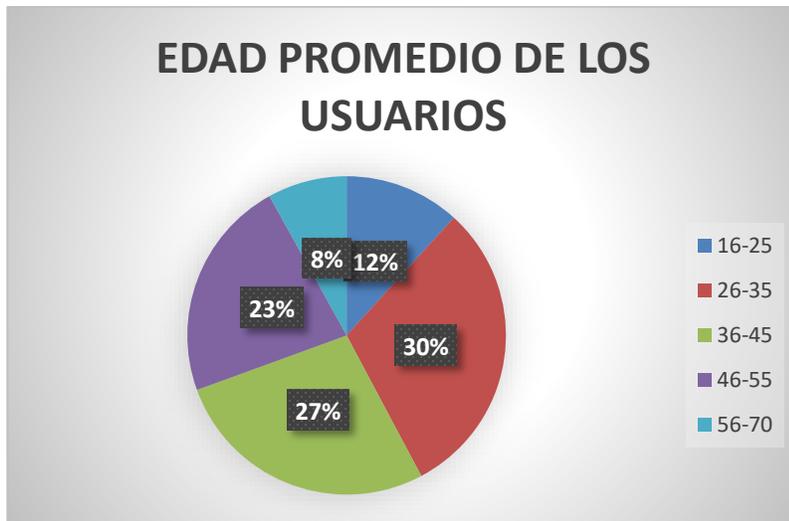


Tabla No. 7 Edad de los usuarios

<i>Edad</i>	<i>Usuarios</i>	<i>% de Usuarios</i>
16-25	273	12%
26-35	708	30%
36-45	632	27%
46-55	523	23%
56-70	187	8%
	2.323	100%

El 12% de los Usuarios del archivo general de la nación se encuentran entre los 16-25 años.

El 30% de los Usuarios del archivo general de la nación se encuentran entre los 26-35 años.



El 27% de los Usuarios del archivo general de la nación se encuentran entre los 36-45 años.

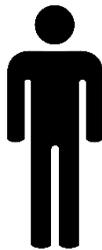
El 8% de los Usuarios del archivo general de la nación se encuentran entre los 56-70 años.

El 23% de los Usuarios del archivo general de la nación se encuentran entre los 46-55 años.

- **Genero de los usuarios del archivo general de la nación.**

Tabla No. 8 Género de los usuarios

<i>Genero</i>	<i>Usuarios</i>	<i>% de usuarios</i>
Femenino	1578	68%
Masculino	745	32%
	2.323	100%



32% de usuarios de género Masculino.



68% de usuarios del género Femenino.





- Nivel educativo de los usuarios:

Gráfico No. 4 Nivel educativo

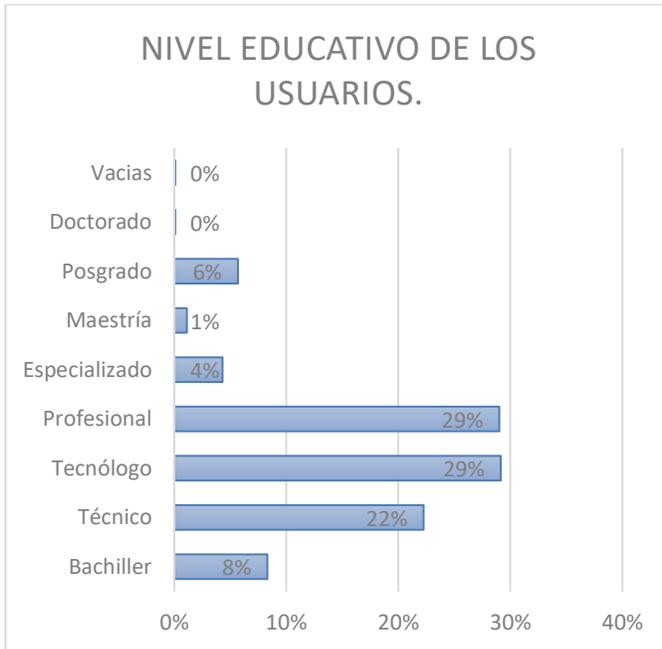


Tabla No. 9 Nivel educativo

<i>Nivel educativo</i>	<i>Usuarios</i>	<i>% de usuarios</i>
Bachiller	193	8%
Técnico	517	22%
Tecnólogo	677	29%
Profesional	674	29%
Especializado	100	4%
Maestría	26	1%
Posgrado	132	6%
Doctorado	2	0%
Vacías	2	0%
	2.323	100%

De las 2.323 solicitudes realizadas al AGN el mayor número son realizadas por los tecnólogos y los profesionales, donde cada uno representa un 29% del número total de solicitudes, en contra parte los usuarios que solicitan servicios con menos frecuencias son los que poseen doctorados con un 0% y maestrías con un 1%.

- Grupo étnico al cual pertenecen los usuarios:

Tabla No. 10 Grupo étnico

<i>Etnia</i>	<i>Usuarios</i>	<i>%de Usuarios</i>
Afrodescendiente	66	4%
Indígenas	5	0,5%
Ninguno	1434	94,5%
Raizal	9	1%
	1.514	100%



- El 4% de los usuarios del AGN son de etnia afrodescendiente.
- El 0,5% de los usuarios del AGN son de etnia indígena.
- El 1% de los usuarios del AGN son de descendencia raizal.
- El 94.5% de usuarios del archivo general de la nación no se identifican con ningún grupo étnico.

- **Discapacidad:**



60 usuarios en situación de discapacidad que equivale al 0.26%



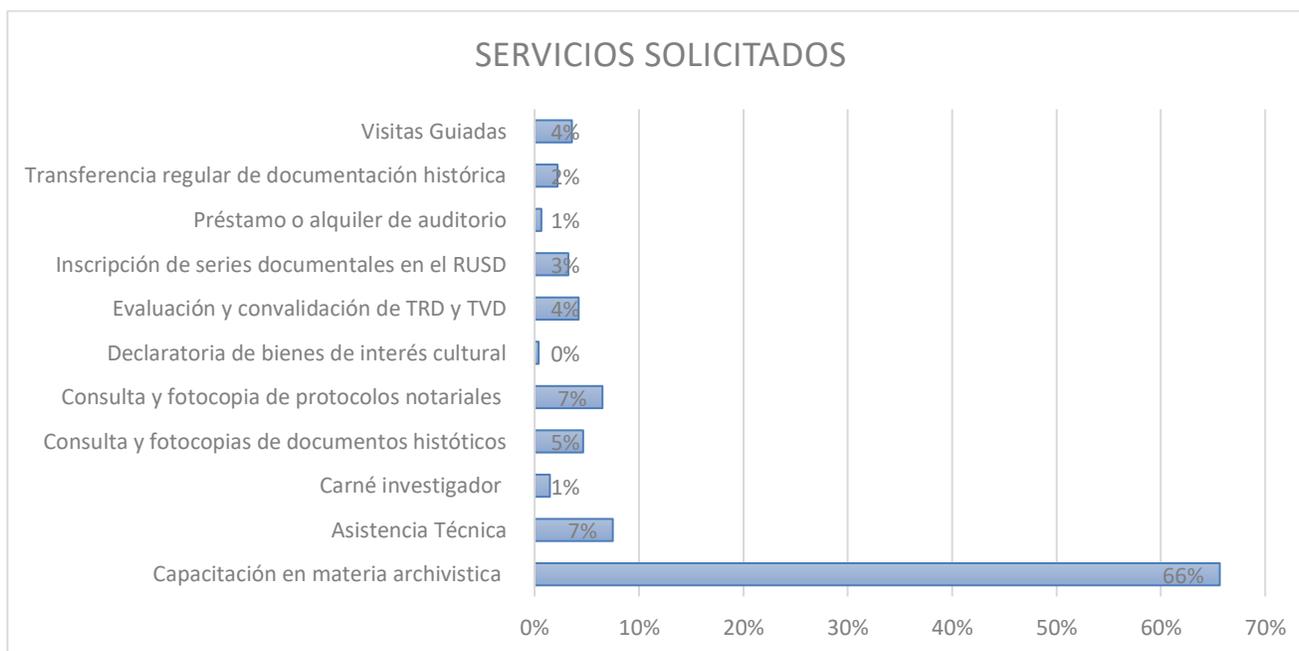
2.263 usuarios no reportan ningún tipo de discapacidad, equivale al 97.4%

Intereses (Servicios solicitados por los usuarios).

Tabla No. 11 Servicios más solicitados por los usuarios

<i>Oferta De Servicio</i>	<i>Usuarios</i>	<i>% de Usuarios</i>
Capacitación en materia archivística	1.525	66%
Asistencia Técnica	174	7%
Carné investigador	34	1%
Consulta y fotocopias de documentos históricos	108	5%
Consulta y fotocopia de protocolos notariales	151	7%
Declaratoria de bienes de interés cultural	9	0%
Evaluación y convalidación de TRD y TVD	98	4%
Inscripción de series documentales en el RUSD	75	3%
Préstamo o alquiler de auditorio	15	1%
Transferencia regular de documentación histórica	51	2%
Visitas Guiadas	83	4%
	2.323	100%

Gráfica No. 5 Servicios más solicitados por los usuarios



El servicio más requerido por la ciudadanía es el de Capacitación Archivística con un total 1.525 solicitudes que corresponden al 66%, a continuación, se encuentran con el 7% de participación

Asistencia Técnica y Consulta y fotocopia de Protocolos notariales, en contraparte los servicios menos solicitados por las personas naturales son la declaración de bienes de interés cultural con unas 9 solicitudes, lo cual, representa el 0% de las solicitudes efectuadas, seguido del préstamo o alquileres del auditorio con 15 solicitudes representando el 1%, seguido de la solicitud del carné de investigador con 35 solicitudes representando el 1%.

- **Lugares de encuentro (Modalidad por la que interactúan los usuarios).**

Tabla No. 12 Modalidad de interacción

<i>Lugares De Encuentro</i>	<i>Usuarios</i>	<i>% de Usuarios</i>
Presencial	372	16%
En línea	1.951	84%
	2.323	100%



84% de los usuarios interactuaron con la entidad de forma virtual.



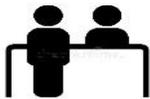
16% de los usuarios interactuaron con la entidad de forma

Se evidencia que, en cuanto a este ítem, el alto porcentaje relacionado a la modalidad de interacción virtual, se debe en gran parte a la Emergencia Sanitaria producida por el COVID 19 que inicio a mediados del mes de marzo de 2020.

- **Acceso a canales:**

Tabla No. 13 Acceso a canales

<i>Canales</i>	<i>Usuarios</i>	<i>% de Usuarios</i>
Internet, telefonía móvil y redes sociales	1.056	53%
Telefonía fija	525	26%
Presencial	420	21%
	2.001	100%



El 21% de los usuarios del archivo general de la nación tienen acceso a canales presenciales.



El 53% de los usuarios del archivo general de la nación tienen acceso a canales virtuales telefonía móvil y redes sociales.



El 26% de los usuarios del archivo general de la nación tiene acceso a telefonía fija.

Debido a la Emergencia Sanitaria por la cual está atravesando el país, se observa un incremento considerable en la participación a través de los canales como internet, telefonía y redes sociales (virtuales) sobre el canal presencial, toda vez que se fortalecieron estos canales con el fin de que el ciudadano continuara beneficiándose de los servicios puesto que raíz de la cuarentena, la entidad no tenía atención presencial. Si vemos el panorama cuando la Entidad abre sus puertas al público, estos porcentajes se pueden invertir.

- **Uso de canales por parte de los usuarios para comunicarse con el AGN:**

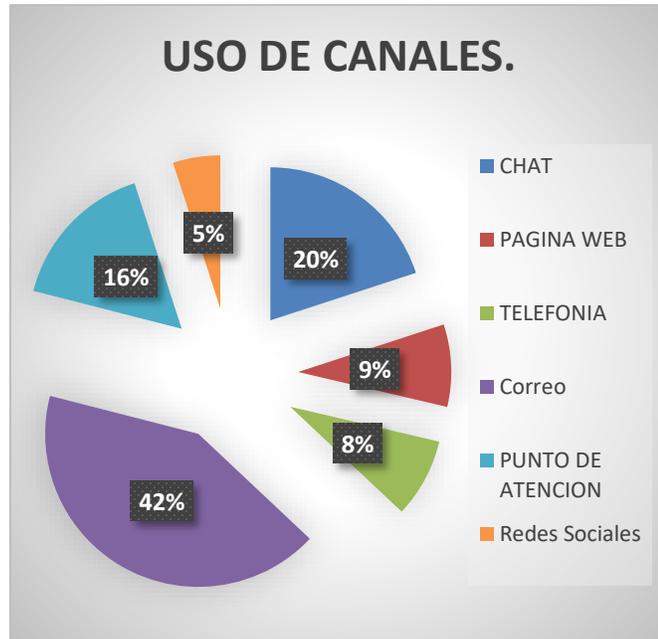
La presente variable hace referencia a los canales de atención que utilizan los usuarios jurídicos cuando se comunican con el AGN con el fin de solicitar alguno de los servicios que este ofrece.



Tabla No. 14 Canales preferidos

Gráfico No. 6 Canales preferidos

<i>Canales</i>	<i>Usuarios</i>	<i>% de Usuarios</i>
Chat	464	20%
Página web	202	9%
Telefonía	194	8%
Correo	975	42%
Punto De Atención	372	16%
Redes Sociales	116	5%
	2.323	100%



Debido a la emergencia sanitaria por la cual se encuentra atravesando el país ha generado periodos de aislamiento que provocaron que en su mayoría los canales utilizados por los usuarios para comunicarse con el archivo general corresponden a modalidades a distancia, los cuales, representan el 84% de las solicitudes que se dividen en el chat institucional con un 20%, Correo institucional con un 42%, las redes sociales con un 5%, página web de la entidad con un 9% y líneas telefónicas con un 8%, por otra parte las modalidades presenciales representan el 16% de las solicitudes realizadas.

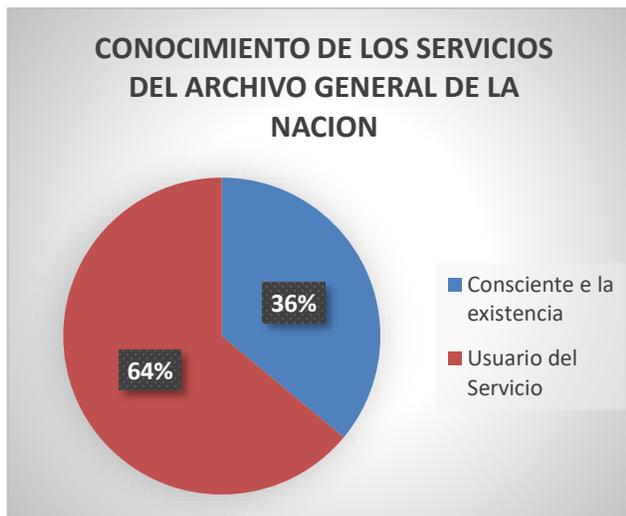
- Conocimiento que poseen los usuarios de la entidad.

Esta variable da cuenta del nivel de conocimiento del ciudadano, usuario o grupo de interés sobre la entidad y los servicios que presta. Es importante para tener elementos para el diseño de una estrategia de comunicación y para el fortalecimiento de nuevos servicios y canales.

Tabla No. 15 Conocimiento de la Entidad

<i>Conocimiento</i>	<i>Usuarios</i>	<i>% de Usuarios</i>
Consciente de la existencia	721	36%
Usuario del Servicio	1.280	64%
	2.001	100%

Gráfico No. 7 Conocimiento de la Entidad



Se determina que el 64% de las solicitudes son realizadas por usuarios que conocen los servicios que ofrece el AGN, mientras que el 36% restante son realizados por usuarios conscientes de la existencia de los servicios ofrecidos por el AGN pero no los conocen.

6.1.4. Variables de Comportamiento

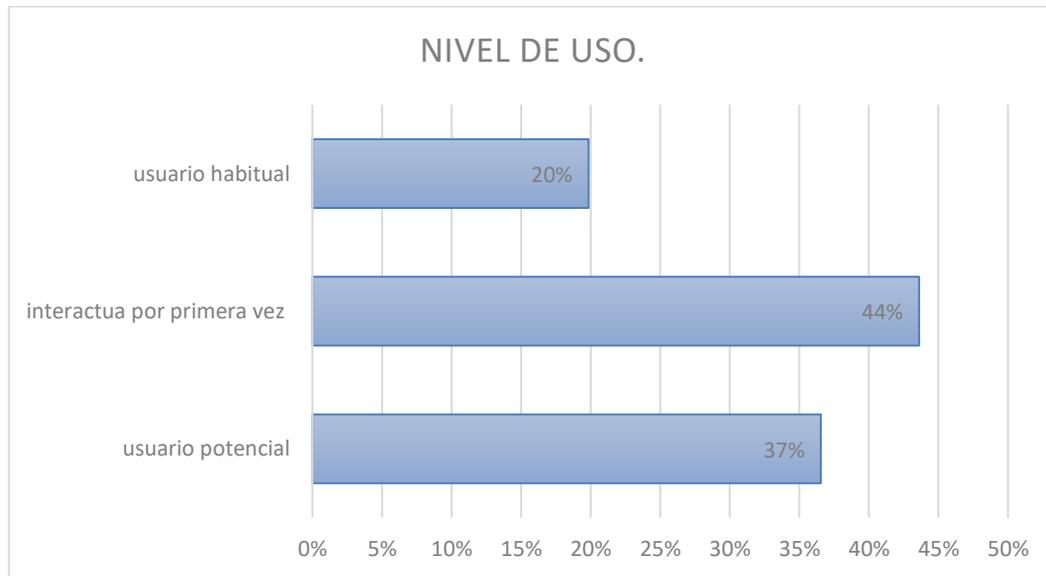
- **Nivel de uso de los servicios del archivo general de la nación por parte de los usuarios.**

Esta variable hace referencia a la frecuencia con la que acceden los usuarios a los bienes y servicios de la Entidad, evidenciándose en la gráfica que la mayoría de ellos sólo lo hace una vez y el 20% lo hace de manera constante.

Tabla No. 16 Frecuencia de los usuarios

<i>Niveles De Uso</i>	<i>Usuarios</i>	<i>% de Usuarios</i>
Usuario potencial	849	37%
interactúa por primera vez	1.013	44%
usuario habitual	461	20%
	2.323	100%

Gráfico No. 8 Frecuencia de los usuarios



Se determina que el 20% de las solicitudes realizadas son hechas por usuarios habituales de los servicios que ofrece el AGN, el 44% son realizados por usuarios que interactúan por primera vez con el AGN y el 37% restante es realizado por usuarios potenciales de los servicios del AGN.

- **Beneficios que buscan los usuarios cuando acuden al Archivo General de la Nación.**

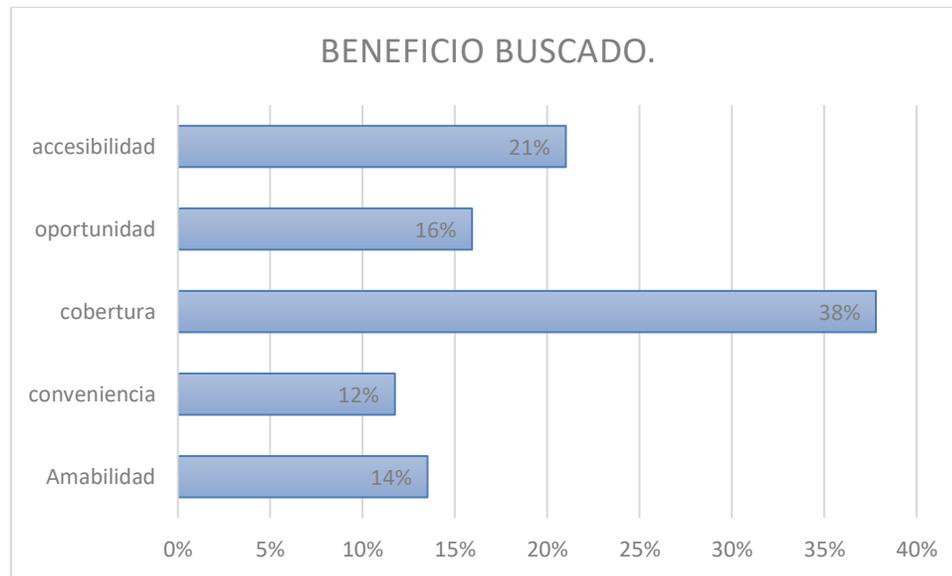
Esta variable hace referencia a los beneficios que buscan los usuarios por parte de la entidad y que la diferencie de otras entidades, cuando acuden al AGN con la intención de solicitar algún servicio.

Tabla No. 17 Beneficios buscados por los usuarios

Beneficios Buscados	Usuarios	% De Usuarios
Amabilidad	314	14%
Conveniencia	273	12%
Cobertura	878	38%
Oportunidad	370	16%
Accesibilidad	488	21%
	2.323	100%



Gráfico No. 9 Beneficios buscados por los usuarios



Se determina que el beneficio más buscado por los usuarios cuando acuden al AGN es la cobertura con un 38%, seguido de la accesibilidad con un 21% y la oportunidad con un 16%, por otra parte, los beneficios menos buscados son la amabilidad con un 14% y la conveniencia con un 12%.

6.2. PERSONAS JURÍDICAS:



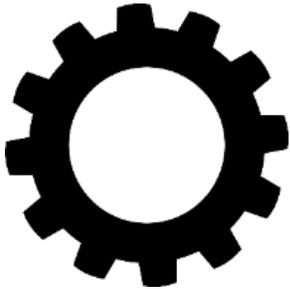
Un aproximado de 1.034 personas jurídicas solicitaron los servicios del archivo general de la nación en el periodo concerniente al 2019-2020, generando 1.043 solicitudes.





Se realizaron un total de 3.000 capacitaciones en el periodo correspondiente al 2019-2020.

30



Se realizaron un total de 372 asistencias técnicas en el periodo correspondiente al 2019-2020.

6.2.1. Variables Geográficas:

- Cobertura geográfica de las entidades que acuden al Archivo General de la Nación.

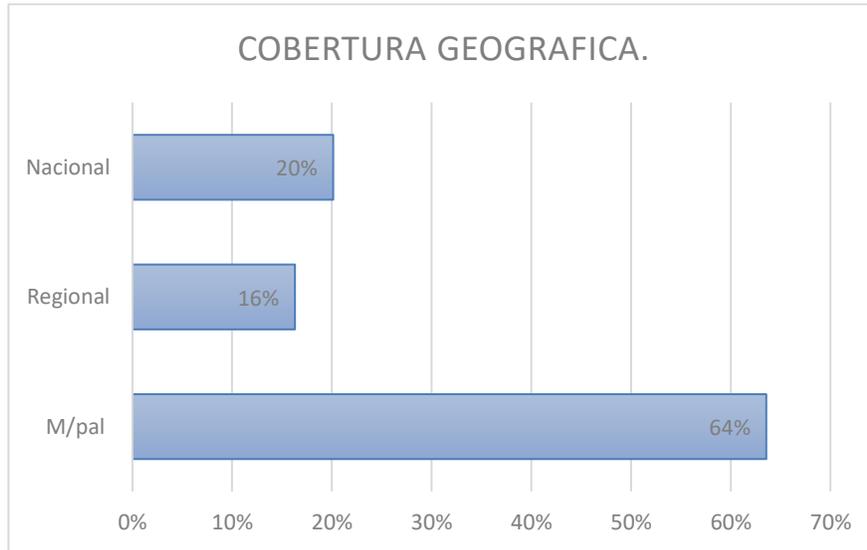
Tabla No. 18 Cobertura geográfica de las Entidades

<i>Cobertura Geográfica</i>	<i>Usuarios</i>	<i>% de Usuarios</i>
Municipal	663	64%
Regional	170	16%
Nacional	210	20%
	1.043	100%





Gráfica No. 10 Cobertura geográfica de las Entidades



El 64% de los usuarios jurídicos del archivo general de la nación cuentan con una cobertura geográfica Municipal.



El 16% de los usuarios jurídicos del archivo general de la nación cuentan con una cobertura geográfica regional.



El 20% de los usuarios jurídicos del archivo general de la nación cuentan con una cobertura geográfica nacional.



Solicitudes de servicio por departamento

Gráfico No. 11 Entidades por departamento

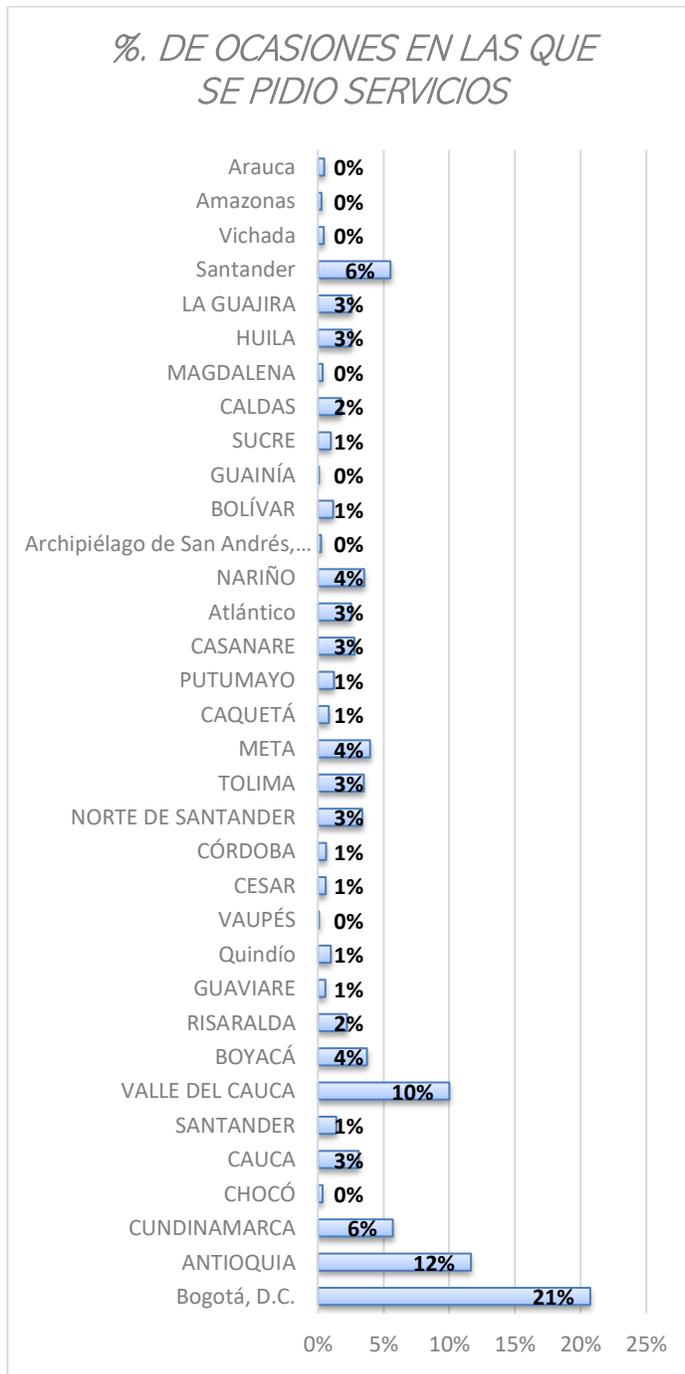


Tabla No. 19 Entidades por departamento

Departamento	Usuarios	% de Usuarios
BOGOTÁ	694	21%
ANTIOQUIA	390	12%
CUNDINAMARCA	191	6%
CHOCÓ	12	0%
CAUCA	104	3%
SANTANDER	47	1%
VALLE DEL CAUCA	335	10%
BOYACÁ	125	4%
RISARALDA	74	2%
GUAVIARE	19	1%
QUINDÍO	33	1%
VAUPÉS	3	0%
CESAR	20	1%
CÓRDOBA	21	1%
NORTE DE SANTANDER	113	3%
TOLIMA	117	3%
META	133	4%
CAQUETÁ	28	1%
PUTUMAYO	41	1%
CASANARE	93	3%
ATLÁNTICO	85	3%
NARIÑO	118	4%
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	8	0%
BOLÍVAR	39	1%
GUAINÍA	3	0%
SUCRE	33	1%
CALDAS	59	2%
MAGDALENA	12	0%
HUILA	86	3%
LA GUAJIRA	86	3%
SANTANDER	185	6%
VICHADA	15	0%
AMAZONAS	9	0%
ARAUCA	16	0%
Total	3.347	100%

Durante el periodo correspondiente al 2019-2020, los usuarios correspondientes a las personas Jurídicas solicitaron los servicios del AGN un total de 3.347 veces donde el mayor número de solicitudes se concentró en la ciudad de Bogotá D.C con 694 representando el 21% de las solicitudes realizadas, seguida del departamento de Antioquia con 390 representando el 12% de las solicitudes. Por el contrario, el menor número de solicitudes se realizaron desde los departamentos de Vaupés y con 3 solicitudes cada una representando el 0% en los dos casos, seguidos de el Archipiélago De San Andrés, Providencia Y Santa Catalina con 8 solicitudes representando el 0% del total de solicitudes realizadas.

6.2.2. Variables de tipología Organizacional:

- Entidades con o sin ánimo de lucro que acuden al Archivo General de la Nación.

Tabla No. 20 Tipo de asociación

<i>Con o Sin Ánimo De Lucro</i>	<i>Usuarios</i>	<i>% de Usuarios</i>
Con Ánimo de Lucro	258	25%
Sin Ánimo de Lucro	785	75%
	1.043	100%

Gráfico No. 12 Tipo de asociación





El 75% de los usuarios jurídicos del archivo general de la nación corresponden a entidades de sin animo de lucro.



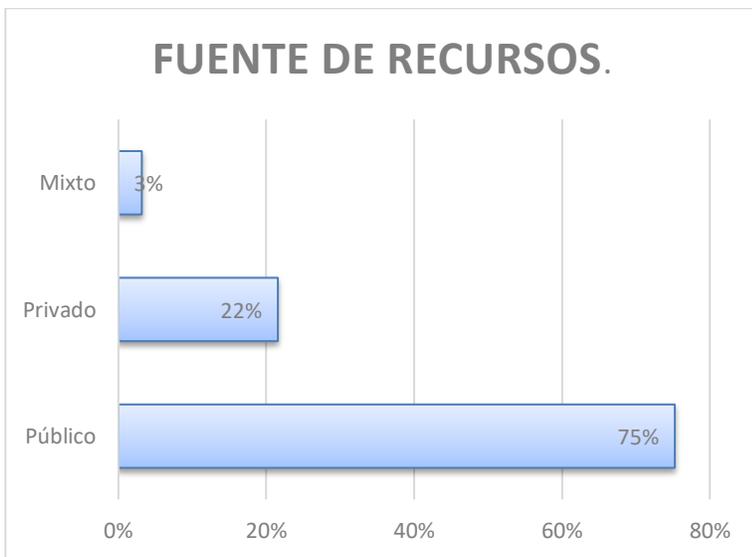
El 25% de los usuarios jurídicos del archivo general de la nación corresponden a entidades con animo de lucro.

- Fuente de recursos de las entidades (Origen del Capital)

La fuente de los recursos disponibles para la operación de la organización. Esta variable es importante para identificar oportunidades y limitaciones que las organizaciones usuarias pueden tener en su operación, los datos se determinan mediante una encuesta en las capacitaciones y asistencias técnicas donde se les pregunta por la fuente de recursos pudiendo escoger entre públicos, privados y mixtos.

Gráfico No. 13 Origen del capital

Tabla No. 21 Origen del capital



Fuente de recursos	usuarios	% de usuarios
Público	785	75%
Privado	225	22%
Mixto	33	3%
	1.043	100%

Se determina mediante la gráfica anterior que de las 1.043 entidades que solicitaron servicios del AGN 785 tienen como fuente de recursos el sector público representando el 75% del total, seguido de las entidades que tienen como fuente de recursos el sector privado con 225 representando el 22% y por último las entidades con fuente de recursos mixtos con 33 representando el 3% del total.

- **Tipo de entidad al cual pertenecen los usuarios:**

Esta variable hace referencia al tipo de entidad a la cual pertenecen los usuarios jurídicos que solicitaron servicios del AGN, en este caso se determina si son organizaciones, academias, entidades adscritas al estado, entre las que se encuentran las superintendencias, los establecimientos públicos, las unidades administrativas especiales, los consejos, comisiones, organismos y entidades determinadas por los artículos 38 y 50 de la ley 489 de 1998, por último se encuentran las entidades vinculadas al estado, las cuales, se componen de las empresas industriales y comerciales del estado, las sociedades económica mixta y los demás organismos que en su acto de creación les otorgue dicha calidad. El Archivo General de la Nación tiene dentro de sus usuarios entidades públicas y privadas de todos los sectores de la economía, donde un alto porcentaje corresponde al Sector académico el cual es liderado por las universidades.

Gráfico No. 14 Tipo de Entidad

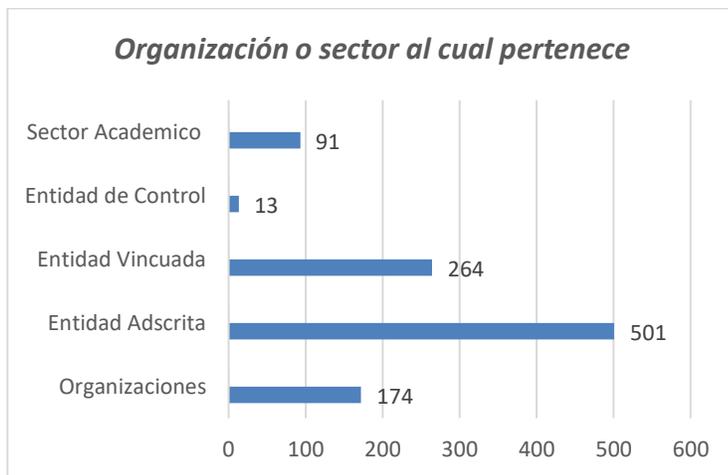


Tabla No. 22 Tipo de Entidad

Organización o sector al cual pertenece	Usuarios	% de usuarios
Organización	174	17%
Entidad Adscrita	501	48%
Entidad vinculada	264	25%
Entes de Control	13	1%
Academias	91	9%
	1043	100%



Se determina mediante la gráfica anterior que de las 1.043 entidades que solicitaron servicios del AGN 2020 son consideradas organizaciones representando el 16% del total, seguido de las entidades adscritas al estado con 501 representando el 48%, seguido por las entidades vinculadas al estado con 264 representando el 25% del total, las academias con 93 representando un 9% y por último los Entes de control con un 1% de participación

- **Clasificación por sectores**

Sector Público

Gráfico No. 15 Tipo de Sector

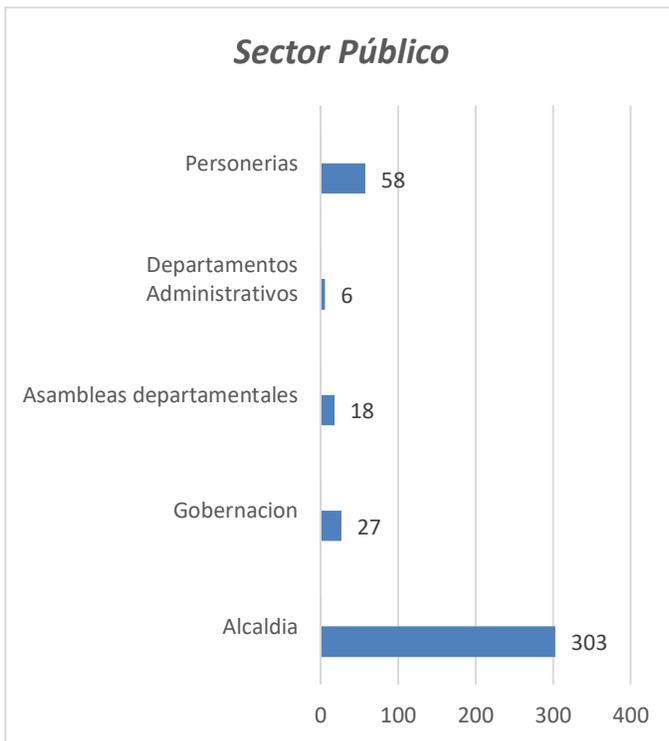


Tabla No. 23 Tipo de sector

Sector Público y Privado con funciones públicas	Usuarios	% de usuarios
Alcaldías	303	71%
Gobernaciones	27	6%
Asambleas departamentales	18	4%
Departamentos Administrativos	6	1%
Personerías	58	14%
Curadurías	17	4%
	429	100%

En la gráfica se evidencia que, en el sector público, las alcaldías son quien tiene mayor participación con el 71%, seguido de las Personerías con el 14%, Gobernaciones con 6%, Asambleas Departamentales y Curadurías con 4%. Por último, los Departamentos Administrativos con el 1%.



Sector Comercial

Gráfico No. 16 Tipo de sector

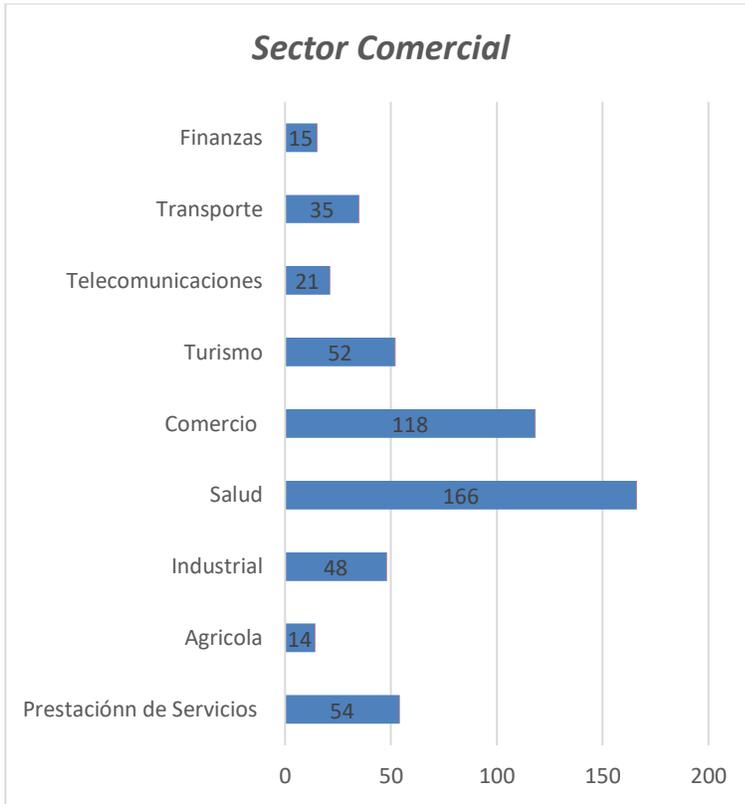


Tabla No. 25 Tipo de sector

Sectores Económicos	Usuarios	% de usuarios
Prestación de Servicios	54	10%
Agrícola	14	3%
Industrial	48	9%
Salud	166	32%
Comercio	118	23%
Turismo	52	10%
Telecomunicaciones	21	4%
Transporte	35	7%
Finanzas	15	3%
	523	100%

En cuanto al sector comercial, el de mayor afluencia a los servicios que presta la Entidad corresponde a la salud con un 32%, seguido del sector comercial con el 23%, sector turismo Entidades prestadoras de servicios con el 10%, sector industrial con el 9%, transporte el 7%, telecomunicaciones 4% y por último finanzas y agrícola con el 3%.

Sector Académico

Gráfico No. 17 Sector Académico

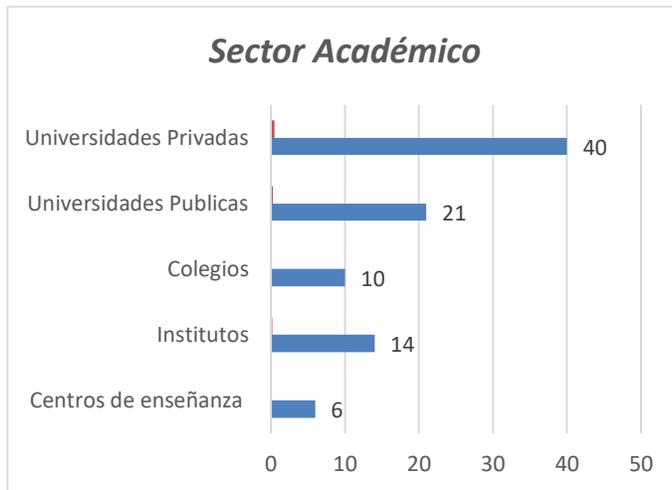


Tabla No. 26 Sector académico

Sector Académico	Usuarios	% de usuarios
Centros de enseñanza	6	7%
Institutos	14	15%
Colegios	10	11%
Universidades Públicas	21	23%
Universidades Privadas	40	44%
	91	100%

Para el sector académico las universidades demandan los servicios en un 67%, seguidos de los institutos con el 15%, colegios el 11% y centros de enseñanza el 7%.

- Canales de Atención que prefieren los usuarios.

Debido a la Emergencia Sanitaria por la cual está atravesando el país, se observa un incremento considerable en la participación a través de los canales virtuales, sobre el canal presencial, así mismo, se fortalecieron estos canales con el fin de que el ciudadano continuara beneficiándose de los servicios puesto que, a raíz de la cuarentena, la entidad no tenía atención presencial. En años anteriores, el canal presencial era el más utilizado por los usuarios de la Entidad.

Tabla No. 27 Disponibilidad de canales de atención

Canales De Atención Disponibles	Usuarios	% de Usuarios
Correo Electrónico	59	2%
AT PRESENCIAL	174	5%
AT VIRTUAL	3.139	93%
	3.372	100%



El 93% de los Usuarios prefieren la atención virtual.

El 2% de los Usuarios prefieren la atención mediante correos electrónicos.

El 5% de los Usuarios prefieren la atención presencial.

6.2.3 Variables de tipo Intrínsecas:

- **Uso de canales por parte de los usuarios jurídicos.**

La presente variable hace referencia a los canales de atención que utilizan los usuarios jurídicos cuando se comunican con el AGN con el fin de solicitar alguno de los servicios que este ofrece.

Tabla No. 28 Canales de atención más usados

<i>Canales Usado</i>	<i>Usuarios</i>	<i>% de Usuarios</i>
Telefonía móvil	313	9%
Telefonía fija	0	0%
Redes Sociales	59	2%
Presencial	174	5%
Internet	2.826	84%
	3.372	100%



9 % DE LOS USUARIOS ACCEDEN MEDIANTE TELEFONÍA MÓVIL.



0 % DE LOS USUARIOS ACCEDEN MEDIANTE
TELEFONÍA FIJA



2 % DE LOS USUARIOS ACCEDEN MEDIANTE
REDES SOCIALES



5 % DE LOS USUARIOS ACCEDEN MEDIANTE
ATENCIÓN PRESENCIAL



84% DE LOS USUARIOS ACCEDEN MEDIANTE
ATENCIÓN VIRTUAL.

- **Cargo de los responsables de la interacción con las entidades que acuden al Archivo General de la Nación.**

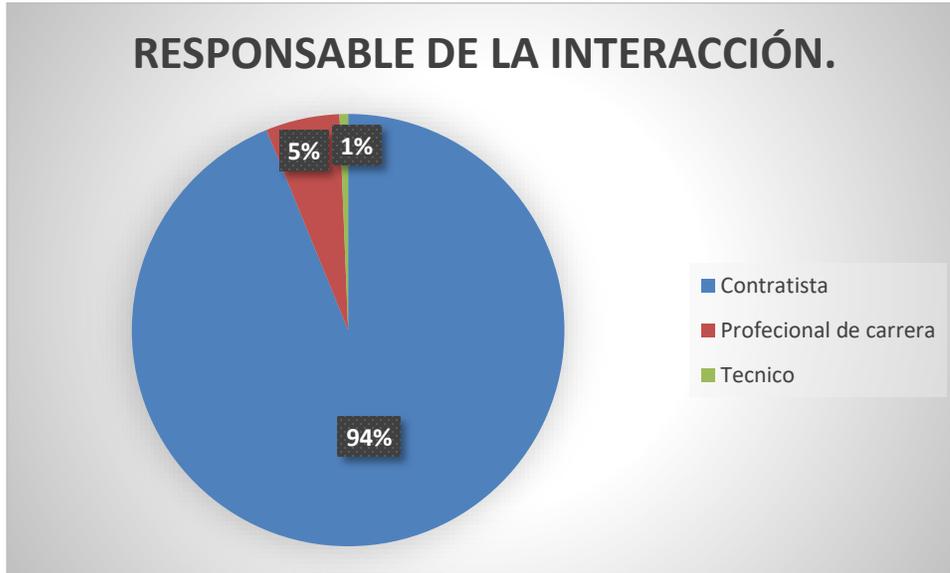
La presente variable se refiere a los cargos que poseen los responsables dentro del AGN de acudir a las solicitudes de los usuarios, en este caso, el cargo que cumple la persona que acudió a la solicitud del usuario jurídico.

Tabla No. 28 Responsables de la atención

<i>Responsable de la Interacción</i>	<i>Usuarios</i>	<i>% de usuarios</i>
Contratista	2.345	94%
Profesional de carrera	138	6%
técnico	16	1%
	2.499	100%



Gráfica No. 18 Responsables de la atención



Ficha No. 3 Formato de Caracterización por Segmento (Persona Natural)

Entidad: Archivo General de la Nación

Objetivo de la Caracterización: Identificar las características, intereses y necesidades de los usuarios y grupos de valor del Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado-AGN, con el fin de aumentar el conocimiento y de este modo diseñar e implementar acciones que mejoren la relación existente entre el AGN y sus grupos de valor.

Segmento	2.323 usuarios del AGN atendidos durante los años 2019 y 2020.
Ubicación	El 33% de las solicitudes de servicio al Archivo General de la Nación se realizaron desde Bogotá, 12% Cundinamarca, 10% Antioquia y el 8% del valle del cauca.
Edad	Con un rango de edad entre 26-35 años representando un 30%, en segundo lugar, se encuentran los de 36-45 formando un 27% y en tercer lugar entre 46-55 años representando un 23%.
Sexo	Mujeres 68% y hombres 32%



Escolaridad	29% profesionales, 29% tecnólogos y técnicos 22%
Etnia	El 94,5% de los usuarios del archivo nacional no se identifican con ningún grupo Étnico y el 4% considera que pertenece a las comunidades afrodescendientes
Discapacidad	El 97.4% de los usuarios no reportan discapacidad mientras que el 0,26% se encuentran en condición de discapacidad.
Intereses	Capacitaciones el 66% y en segundo lugar se encuentran las Asistencias Técnicas y consultas y fotocopias de protocolos notariales con un 7% cada uno
Lugares de Encuentro	El 84% de los usuarios prefieren la modalidad de atención virtual y solo el 16% de los usuarios interactuaron por medios presenciales
Acceso a Canales	El 56% de los usuarios tiene acceso a internet, telefonía móvil y redes sociales como canales de atención, el 26% a telefonía fija y el 21% a canales de atención presencial
Uso de canales	El 42% de los usuarios accedieron a los servicios del archivo general de la nación mediante el correo electrónico, mientras que el 20% accedió mediante el chat institucional
Conocimiento	El 64% de las solicitudes fueron realizadas por usuarios del servicio mientras que el 36% restante lo realizaron ciudadanos consientes de la existencia de los servicios que ofrece el archivo general de la nación
Niveles de uso	44% de las solicitudes fueron realizadas por usuarios que interactúan por primera vez, el 37% por usuarios potenciales y el 20% restante fueron realizados por usuarios habituales
Beneficios buscados	El beneficio más buscado por los usuarios es la cobertura con un 38% seguido por la accesibilidad con un 21%

Ficha No. 4

Formato de Caracterización por Segmento (Persona Jurídica)

Entidad:	Archivo General de la Nación
Objetivo de la Caracterización:	Identificar las características, intereses y necesidades de los usuarios y grupos de valor del Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado-AGN, con el fin de aumentar el conocimiento y de este modo diseñar e implementar acciones que mejoren la relación existente entre el AGN y sus grupos de valor.





Cobertura geográfica	El 64% de las entidades que acuden al archivo general tienen una cobertura geográfica municipal, el 20 % nacional y el 16% regional
	El 21% de las solicitudes se realizaron desde Bogotá, seguido de Antioquia con un 12% y valle del cauca con un 10%.
Tamaño Entidad	El 64% de las entidades que acuden a los servicios del archivo general de la nación poseen un tamaño pequeño, el 20% son grandes y el 16% son medianas
Con o sin ánimo de lucro	El 75% de las entidades que acuden al archivo general de la nación corresponden a entidades sin ánimo de lucro y el 25% son entidades con ánimo de lucro.
Fuente de Recursos	El 75% de las entidades pertenecen al sector público, el 22% al sector privado y solo el 3% son considerados mixtas
organización o sector al cual pertenece	El Sector público que mayor tiene participación son las alcaldías con el 71% seguido de las personerías con el 14%, el sector económico que más demanda los servicios de la Entidad es el de la salud con el 32%, seguido de comercio con 23%, Entidades prestadoras de servicios y turismo con el 10%. El sector académico es uno de los que mayor participación tiene con respecto a las universidades públicas y privadas con el 67%, seguido de los institutos con el 15% y colegios con el 11%.
Grupos de interés	99% de las entidades apuntan a las entidades públicas como su grupo de interés y el 1% a las entidades a las entidades públicas que cumplen funciones públicas
Canales de atención disponibles	El 93% de las entidades prefieren la atención por medios virtuales, lo anterior se encuentra influenciado en mayor medida por la emergencia sanitaria actual en el país que genera que las solicitudes se realicen mediante modalidades virtuales. el 5% por medios presenciales y el 2% por correo electrónico
Procedimiento usado	El 84% prefiere el uso del internet para comunicarse con el archivo general de la nación, el 9% prefiere el uso de teléfonos móviles
Responsable de la interacción	El 94% de las solicitudes realizadas son atendidas por contratistas del archivo general, el 5% por profesionales de carrera y el 1% por técnicos.

7. DIVULGAR Y PUBLICAR LA INFORMACION

El último paso de este ejercicio de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés consiste en realizar un proceso interno de divulgación de la información, de modo que los resultados





sean conocidos por todas las dependencias, los responsables de procesos y servicios para facilitar y mejorar la toma de decisiones y el diseño de intervenciones.

Así mismo, con el fin de fortalecer los procesos de colaboración y coordinación con otras entidades de la administración pública, y en concordancia de la Ley 1712 de 20149, se publicara este documento en la página web del AGN de forma tal que sirva de insumo para otras entidades que requieran fortalecer su conocimiento sobre los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, o que requieran del uso de la información para el diseño de sistemas que faciliten la interacción con los ciudadanos para la entrega de la oferta institucional. En este sentido, es importante que las entidades que publiquen o compartan esta información, cumplan con los requerimientos legales establecidos en la Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012 y otras relacionadas con la protección de datos personales, y que para facilitar el intercambio de los datos sigan con los lineamientos establecidos por Gobierno en línea en materia de uso de un lenguaje común de intercambio de información.





CONCLUSIONES

Con la realización del ejercicio de Caracterización de Usuarios y Grupos de Valor del Archivo General de la Nación, se busca obtener un mayor impacto en la oferta institucional y mejorar la satisfacción de los ciudadanos del país en términos de acceso a la información, racionalización de trámites y procedimientos administrativos, acceso a la información, participación; entre otros, es importante que se diseñen instrumentos la captura de información que aporten a la construcción de una caracterización más amplia y certera.

Adicional a esto, es necesario implementar estrategias para buscar alternativas de comunicación y satisfacción de necesidades de información, que no impliquen exclusivamente el uso de medios digitales. Así mismo, con el fin de que la información se tenga de manera oportuna sería importante unificar en un solo sistema las bases de datos, para obtener mediciones homogéneas.

El Archivo General de la Nación debe generar estrategias para la inclusión de personas con discapacidad en los diferentes canales de atención, implementar canales de comunicación transaccionales para que los usuarios no tengan necesidad de realizar desplazamientos innecesarios hacia las sedes.

Por último, es preciso fortalecer las estrategias, internas y externas de comunicación a través de todos los canales dirigidos al usuario, virtuales y presenciales.

