



DOCUMENTO

**CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA SALA DE INVESTIGACIÓN DEL
ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN
(INVESTIGADORES – FONDOS DOCUMENTALES HISTÓRICOS)**



Subdirección de Gestión de Patrimonio Documental
Grupo de Investigación y Fondos Documentales Históricos
© República de Colombia - Derechos Reservados

Bogotá D.C., Diciembre 2015

FORMATO PRELIMINAR AL DOCUMENTO

Título:	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA SALA DE INVESTIGACIÓN DEL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN (INVESTIGADORES-USUARIOS DE PROTOCOLOS NOTARIALES)		
Fecha elaboración	2015 – 12 -07		
Sumario:	Este documento tiene por objeto caracterizar los usuarios que asisten a la sala de investigación de AGN (Investigadores y quienes consultan los – Protocolos Notariales), Identificar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que acceden a la sala de consulta del AGN con el fin de mejorar la relación que existe entre la Entidad y los usuarios para fortalecer la percepción de confianza de los mismos hacia el AGN.		
Palabras Claves:	Caracterización de usuarios, Gobierno en línea, Subdirección de Gestión Patrimonio Documental, protocolos notariales, sala de investigación, consulta, Archivo General de la Nación, AGN, usuarios, ciudadanos.		
Formato:	DOC	Lenguaje:	Español
Dependencia:	Archivo General de la Nación: Subdirección de Gestión Patrimonio Documental Grupo de Investigación y Fondos Documentales Históricos		
Código:	N/A	Versión:	2.0
		Estado:	Borrador
Categoría:	Documento técnico		
Autor (es):	Carolina Ortiz González	Firma	
Revisó:	Natasha Eslava Vélez		
Aprobó:	Natasha Eslava Vélez		
Información Adicional:	No adicional		
Ubicación:	Subdirección de Gestión de Patrimonio Documental		



CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	No. SOLICITUD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1.0	2015-12-04		Archivo General de la Nación – Grupo de Archivo y Gestión Documental	Creación del documento.

INTRODUCCIÓN

El Archivo General de la Nación –AGN, es un establecimiento público del orden nacional encargado de formular, orientar y controlar la política archivística, coordinar el Sistema Nacional de Archivos, recuperar, conservar y difundir el acervo documental patrimonial del país y el que custodia; y servir a la comunidad fortaleciendo los principios, derechos y deberes constitucionales.

El AGN, ofrece servicios presenciales especializados para satisfacer las necesidades de información e investigación de sus usuarios, a través del Grupo de Investigación y Fondos Documentales Históricos quien, lidera la atención al ciudadano, en la sala de consulta de la entidad, facilitando a los usuarios (investigadores y ciudadanos que consultan protocolos notariales) el acceso a la información orientándolos acerca de los instrumentos de consulta para la búsqueda y localización e información de certificaciones, informes y copia auténtica de los documentos que reposan en los fondos documentales históricos; además permite la consulta sobre archivos notariales (Escrituras Públicas correspondientes a las Notarías 1ª, 2ª, 3ª, 4ª, 5ª, 6ª, 8ª, 9ª y 10ª de Bogotá).

En la primera fase de caracterización se cuantificó el número de ciudadanos presenciales que asisten a la sala de consulta de la Entidad determinando su género. Para esta segunda fase identificamos además del género y el número variables demográficas como la edad, ocupación y procedencia.

A continuación, presentaremos el nombre de la caracterización, los objetivos, las herramientas de recopilación de la información, y las variables propuestas para perfilar a nuestros usuarios presenciales de acuerdo como lo establece la “Guía de Caracterización de Usuarios” del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MINTIC.

NOMBRE DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Caracterización de usuarios de la sala de investigación del AGN (Investigadores y quienes consultan el servicio de Protocolos Notariales).

OBJETIVO DEL MINISTERIO DE CULTURA

Formular, coordinar, ejecutar y vigilar la política del Estado en materia cultural.

Propender por una Colombia creativa y responsable de su memoria, donde todos los ciudadanos sean capaces de interactuar y cooperar con oportunidades de creación, disfrute de las expresiones culturales, en condiciones de equidad y respeto por la diversidad.

OBJETIVO DEL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN

Conforme al artículo 5 del Acuerdo No. 09 de 2012 el objetivo del Archivo General de la Nación es: velar por la **preservación del patrimonio documental de la Nación** y **facilitar el acceso a dicho patrimonio** por parte de la ciudadanía en general.

OBJETIVO GENERAL DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Identificar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que acceden a la sala de consulta del AGN con el fin de mejorar la **relación que existe entre la Entidad y los usuarios** para fortalecer la **percepción de confianza de los mismos hacia el AGN**.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Aplicar la metodología establecida por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MINTIC, a través del Programa Gobierno en línea “Guía de Caracterización de Usuarios”, para caracterizar los usuarios presenciales de la Sala de consulta del AGN.
- Identificar las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de los ciudadanos o usuarios para adecuar la estrategia de servicio al ciudadano con el fin de garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado.
- Establecer las variables demográficas de los usuarios con el fin de identificar necesidades y expectativas en relación con la búsqueda, consulta y acceso a la información.

NICHO SELECCIONADO

Investigadores y usuarios que consultan Escrituras Públicas correspondientes a las Notarías 1ª, 2ª, 3ª, 4ª, 5ª, 6ª, 8ª, 9ª y 10ª de Bogotá.

ALCANCE

Se trabajará con investigadores y usuarios que consultan los fondos documentales y protocolos notariales de la Entidad.

LÍNEA BASE

Se trabajará con 4.342 ciudadanos que asistieron a la sala de consulta del Archivo General de la Nación entre el 2 de enero hasta el 30 noviembre de 2015

FECHA DE LA METADATA

Desde el dos (2) de enero hasta el 30 noviembre de 2015.

BENEFICIOS PARTICULARES DE LA CARACTERIZACIÓN

- Conocer eficientemente las necesidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que acceden a la sala de investigación del AGN.
- Fortalecer la percepción de confianza de los ciudadanos hacia la entidad.
- Establecer una estrategia que reúna las diferentes acciones y actividades que propendan a mejorar la atención a los ciudadanos identificados en la caracterización.

NORMATIVIDAD

El desarrollo de la caracterización de usuarios permitirá dar cumplimiento en su totalidad o parcialmente a las siguientes normas.

- Ley 962 de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Decreto 2623 de 2009 por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
- Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 019 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública. Decreto 019 de 2012, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública".
- Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011" Adopta una metodología y "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"
- Decreto 2693 de 2012 "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, Y se dictan otras disposiciones"

- CONPES 3785 de 2013 Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano
- Decreto de 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"

Normatividad Específica para Protocolos Notariales:

- Ley 960 de 1970, por el cual se expide el Estatuto del Notariado.
- Decreto 2148 de 1983 "Por el cual se reglamentan los decretos-leyes 0960 y 2163 de 1970 y la Ley 29 de 1973".
- Decreto 188 de 2013 "Por el cual se fijan los derechos por concepto del ejercicio de la función notarial y se dictan otras disposiciones.

Estándares y buenas prácticas relacionados:

- Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en las Entidades del orden Nacional de la República de Colombia
- Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas de 2011.

IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES Y PRIORIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	TIPO	MEDIBLES	SUSTANCIAL	ASEQUIBLES	RELEVANTES	CONSISTENTES	TOTAL
Demográficas	Género	x	x	x	x	x	5
	Número						
	Tipo de usuario	x	x	x	x	x	5
	Edad	x	x	x	x	x	5
	Ocupación	x	x	x	x	x	5
Ubicación	Procedencia	x	x	x	x	x	5

En la segunda fase de la caracterización de usuarios de la Sala de Investigación del AGN se definió aumentar el número de variables a analizar y pasar de género, número y tipo de usuario a tener en cuenta además procedencia, edad, y ocupación

METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN:

Los canales por los que se recolecta información son:

- Formulario- 028 FR REGISTRO DE INVESTIGADOR
- Formulario- 029 FR CARNÉ DE INVESTIGADOR
- Formulario- 033 FR CONSULTA PROTOCOLOS NOTARIALES
- Formulario- 035 FR SOLICITUD DE FOTOCOPIAS – NOTARIAS
- Formulario- 084 FR SEGUIMIENTO INVESTIGACIONES

- Base de datos WINNISES

FICHA NÚMERO 1/ CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS:

Las siguientes fichas de caracterización de usuarios propuestas dentro de la Guía Metodológica de Caracterización, registran los pasos, las variables, y el resumen del ejercicio realizado a los investigadores y usuarios que consultan las Escrituras Públicas correspondientes a las Notarías 1ª, 2ª, 3ª, 4ª, 5ª, 6ª, 8ª, 9ª y 10ª de Bogotá.

OBJETIVO	GRUPO POBLACIONAL	VARIABLES	FUENTES DE INFORMACION
Identificar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que acceden a la sala de consulta del AGN con el fin de mejorar la relación que existe entre la Entidad y los usuarios para fortalecer la percepción de confianza de los mismos hacia el AGN.	<ul style="list-style-type: none"> • Investigadores externos • Usuarios de Protocolos Notariales 	<ul style="list-style-type: none"> • Geográficas • Demográficas 	<ul style="list-style-type: none"> • Formulario- 028 FR REGISTRO DE INVESTIGADOR • Formulario- 029 FR CARNÉ DE INVESTIGADOR • Formulario- 033 FR CONSULTA PROTOCOLOS NOTARIALES • Formulario- 035 FR SOLICITUD DE FOTOCOPIAS – NOTARIAS • Formulario- 084 FR SEGUIMIENTO INVESTIGACIONES • Base de datos WINNISES

FICHA NÚMERO 2/ REGISTRO DE VARIABLES:

Entidad:	Archivo General de la Nación
Servicio	Consulta de Fondos Documentales Históricos Protocolos Notariales
Grupo:	Grupo de Investigación y Fondos Documentales Históricos
Personas / grupo de personas	

Nivel	Variable	Característica Evidenciada	Consideraciones
Geográfico	Ubicación	ciudad de residencia del usuario	Base de datos WINISIS.
Demográfico	Género	Sexo al que pertenece el usuario / femenino o masculino	Base de datos WINISIS.
	Número personas	Cantidad de usuarios asistentes a la sala de investigación del AGN en el periodo analizado.	La información se Encuentra registrada en: Formato Formulario - 028 FR Registro de Investigador
	Número de Consultas	Cantidad de consultas realizadas	Base de datos WINISIS.
	Tipo de usuario	Investigador / Notarial	
	Edad	Rangos de edades (menor de edad, jóvenes, adultos mayores)	Base de datos WINISIS.
	Ocupación	Oficio al que se dedica el usuario de los servicios	Base de datos WINISIS
Intrínseco	N/A	N/A	N/A
Comportamental	N/A	N/A	N/A

FICHA NÚMERO 3/ RESUMEN DE LA CARACTERIZACIÓN:

Señale el tipo de población que va a caracterizar:

Personas / Grupos	Empresas	Entidad Pública	Otra Organización
X	N/A	N/A	N/A

FICHA NÚMERO 4 / MECANISMOS DE RECOLECCION:

Formularios	Base de datos	Encuestas
<ul style="list-style-type: none"> Formulario- 028 FR REGISTRO DE INVESTIGADOR Formulario- 029 FR CARNÉ DE INVESTIGADOR Formulario- 033 FR CONSULTA PROTOCOLOS NOTARIALES Formulario- 035 FR SOLICITUD DE FOTOCOPIAS – NOTARIAS 	<ul style="list-style-type: none"> Base de datos WINNIS 	N/A

¿La entidad cuenta con la información de la variable a identificar?

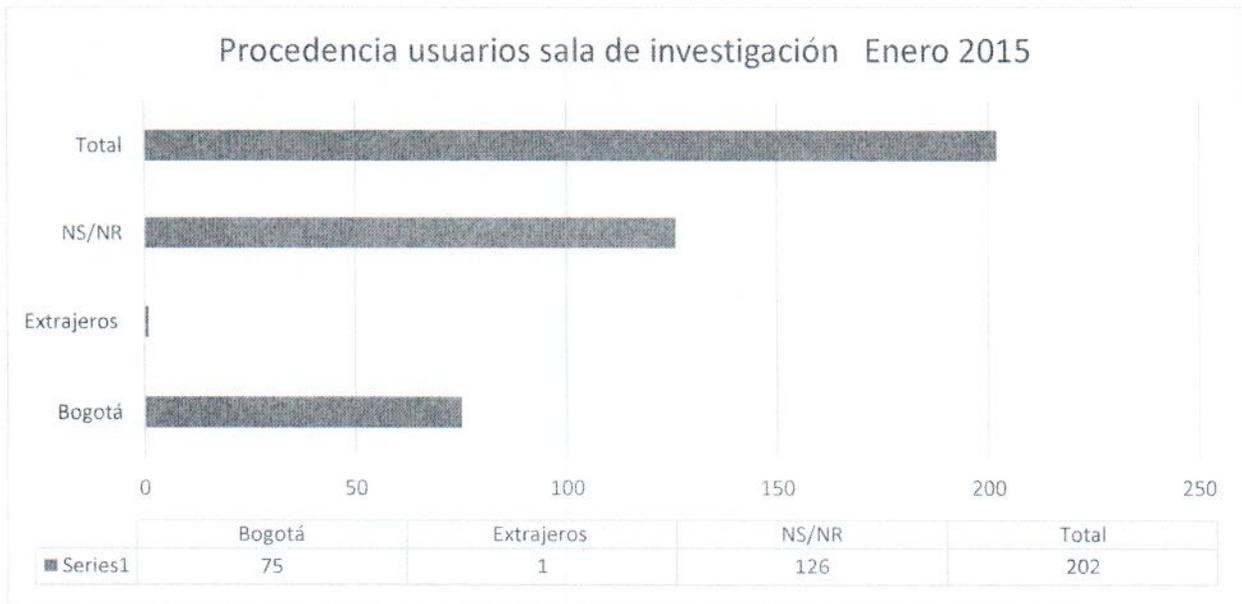
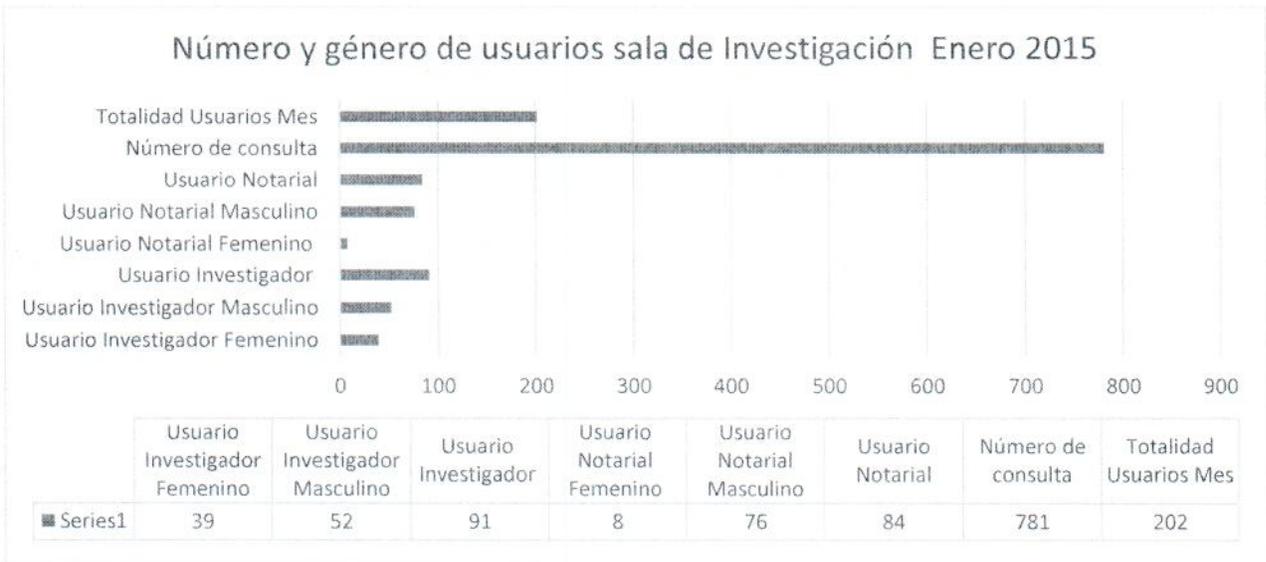
Tipo de usuario	Cantidad de personas	Cantidad de consultas	Procedencia	Género	Edad	Ocupación
Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

FICHA NÚMERO 5 / FORMA DE RELACIONARSE CON LA ENTIDAD:

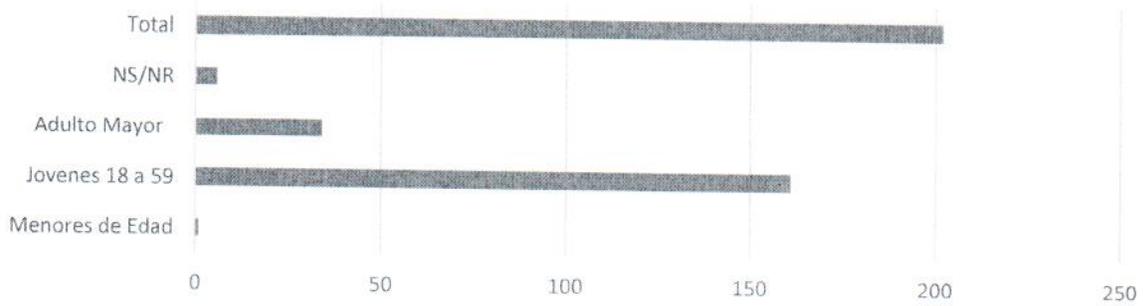
Forma de relacionarse con la entidad	Tipo de usuario	Servicio que adquiere
Presencial	Investigador	Consulta de Fondos Documentales Históricas
	Usuarios de protocolos notariales	Consulta de Escrituras públicas

RESULTADOS DE LA CARACTERIZACION DE USUARIOS DE LA SALA DE CONSUSLTA DEL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN:

Resultados por meses: enero de 2015

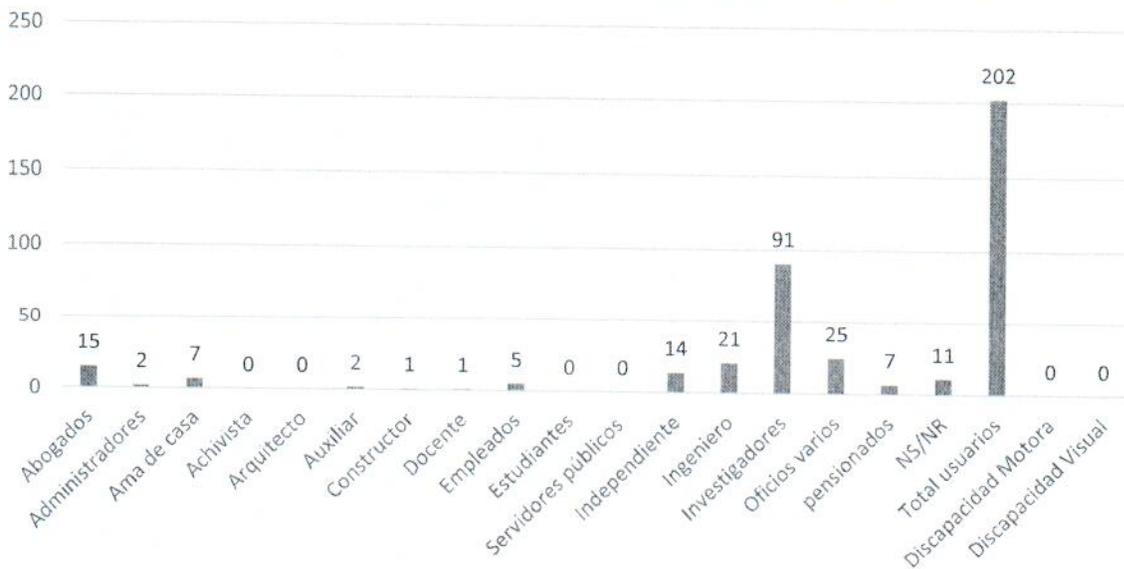


Rango de Edades Usuarios sala de Investigación Enero 2015



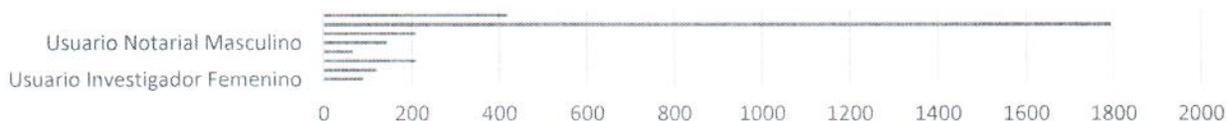
	Menores de Edad	Jovenes 18 a 59	Adulto Mayor	NS/NR	Total
Series1	1	161	34	6	202

Ocupación- Usuarios Sala de Investigación - Enero 2015



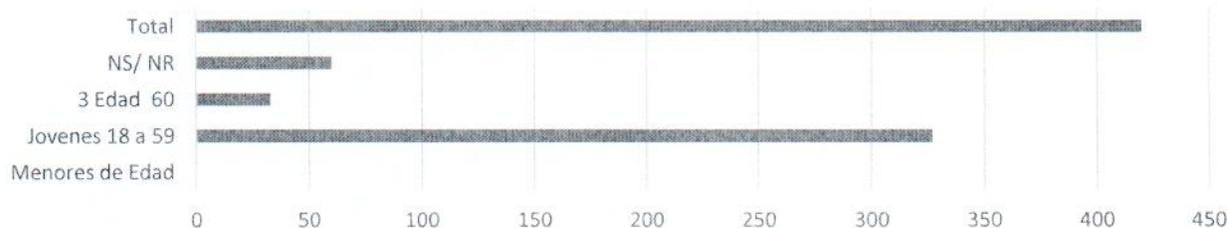
Resultados por meses: Febrero de 2015

Número y género de usuarios sala de Investigación Febrero 2015



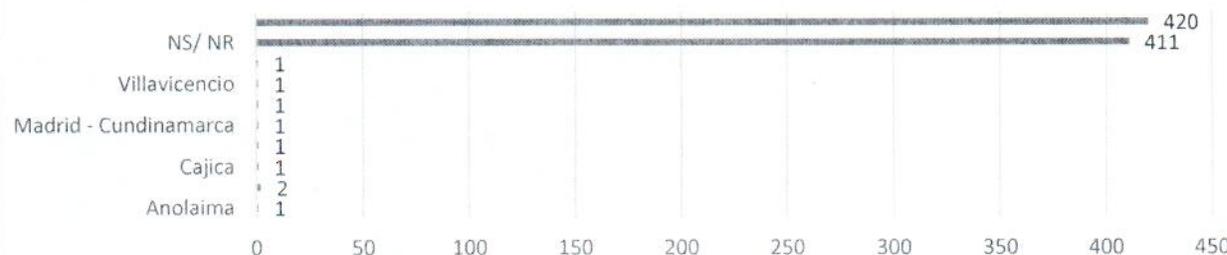
	Usuario Investigador Femenino	Usuario Investigador Masculino	Total Usuario Investigador	Usuario Notarial Femenino	Usuario Notarial Masculino	Total Usuario Notarial	Número de consulta	Totalidad Usuarios Mes
Series1	90	120	210	66	144	210	1794	420

Rango de Edades Usuarios sala de Investigación Febrero 2015



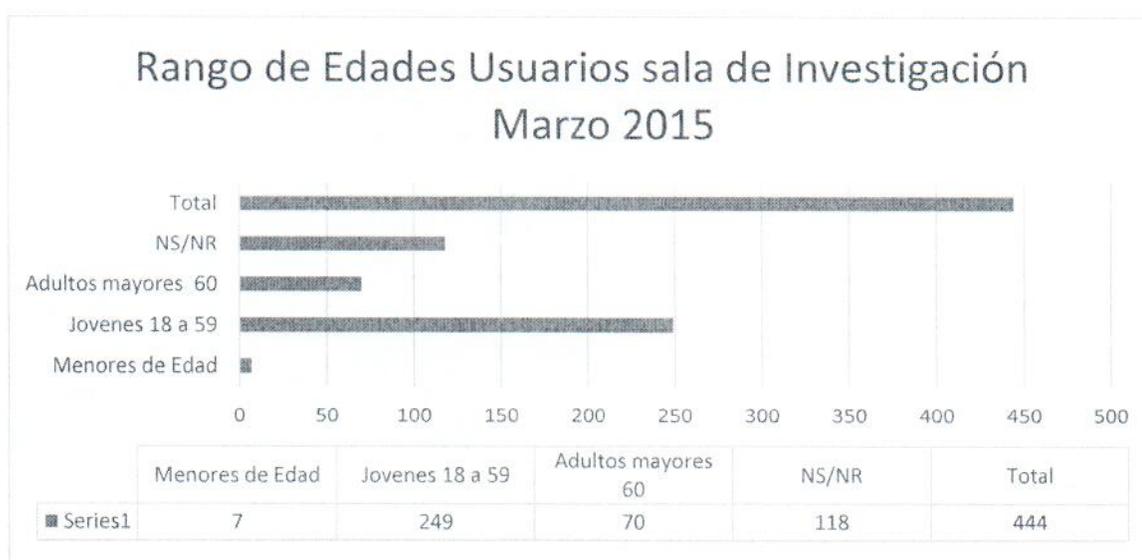
	Menores de Edad	Jovenes 18 a 59	3 Edad 60	NS/ NR	Total
Series1	0	327	33	60	420

Procedencia Usuarios Sala de Investigación Febrero 2015

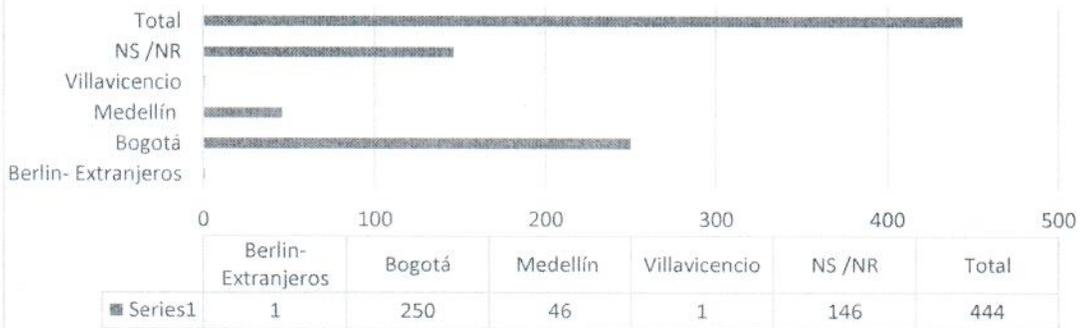




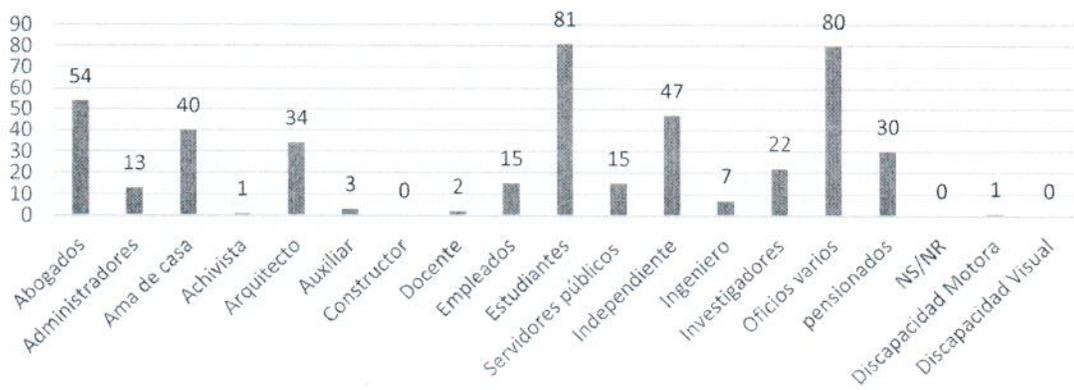
Resultados por meses: marzo de 2015



Procedencia usuarios sala de Investigación Marzo 2015

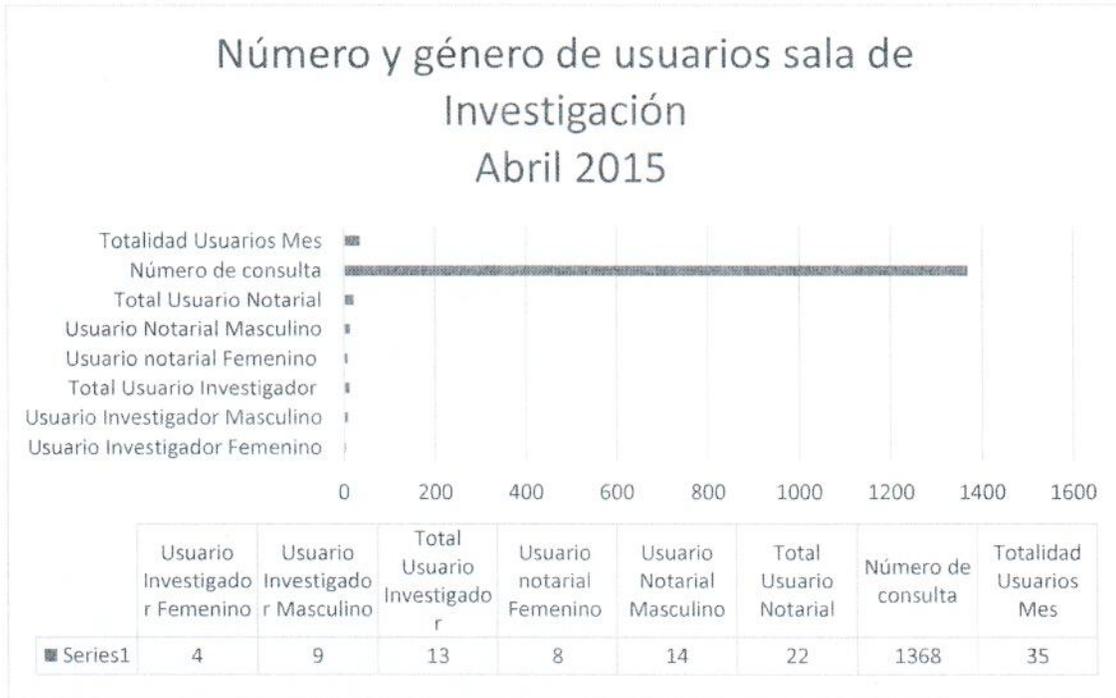


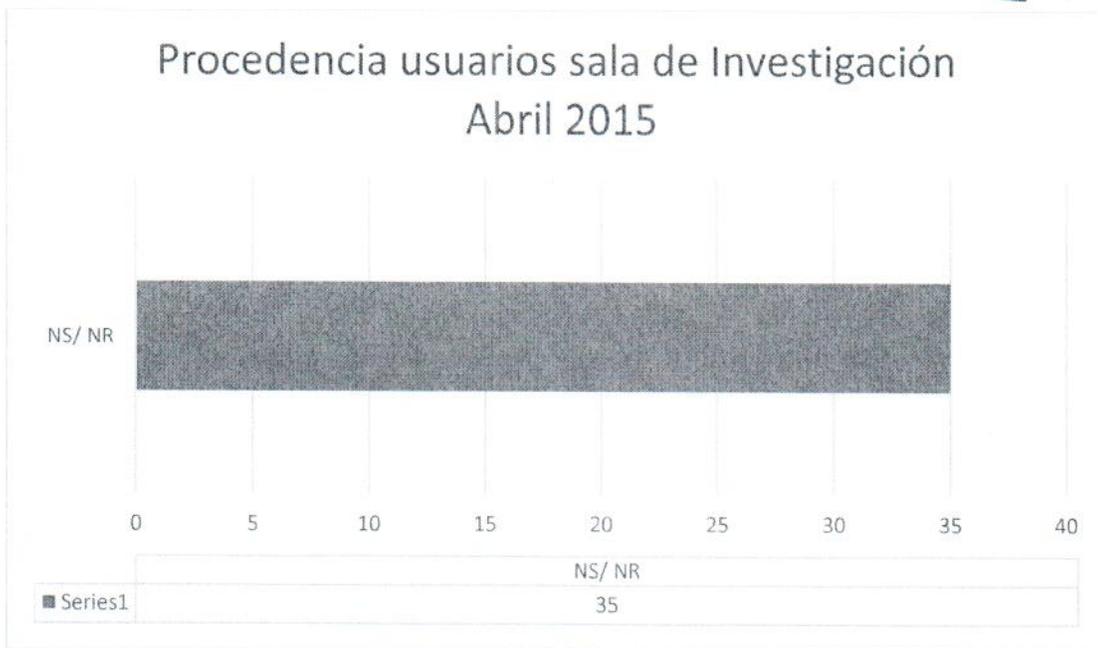
Ocupación Usuarios sala de Investigación Marzo 2015



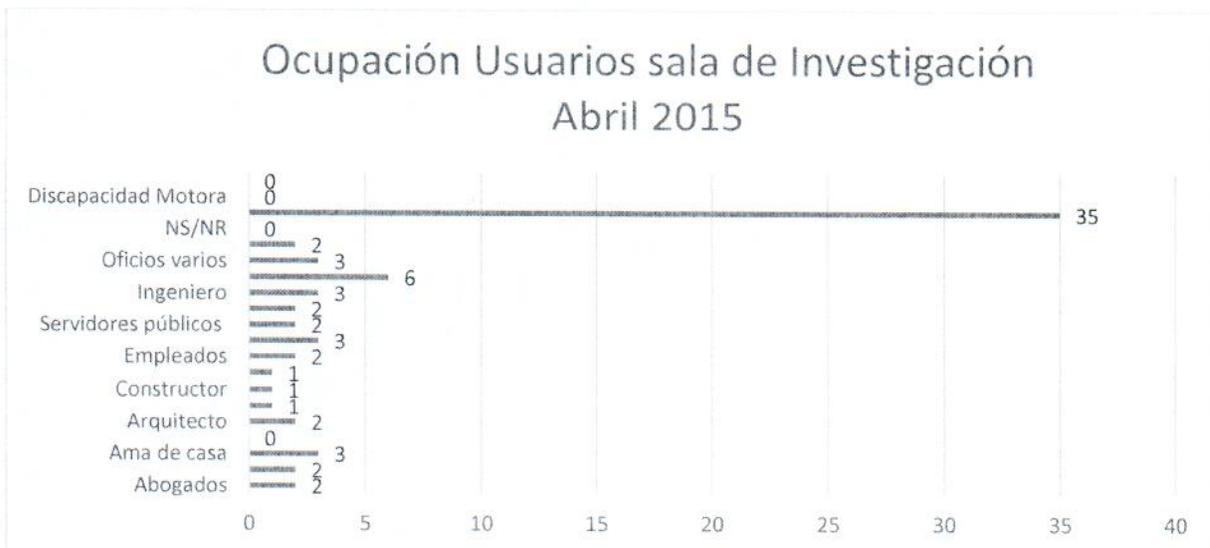
Resultados por meses: abril de 2015

Este mes el de menos cantidad de usuarios por la celebración por parte de los ciudadanos de la Semana Mayor o también denominada como Semana Santa, razón por la cual sólo contamos con 35 personas, sin embargo el número de consulta tanto de protocolos notariales, como el de Fondos de documentos históricos se mantiene

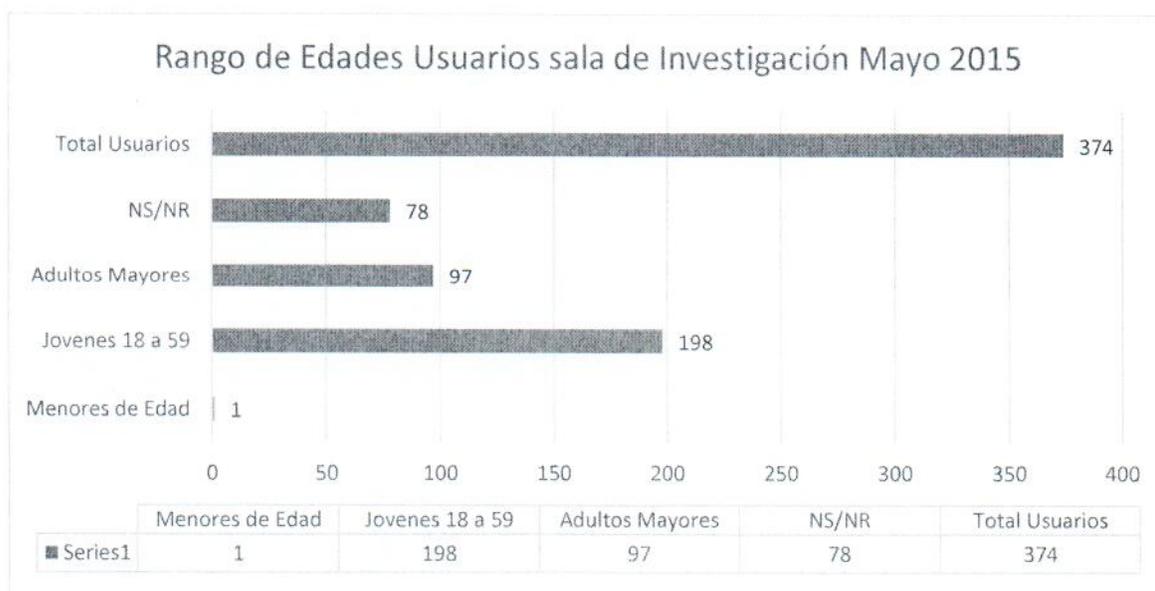




De acuerdo con el análisis realizado en la base de datos, lo que ésta arrojó para el mes de abril es que los ciudadanos asistentes a la sala de investigación del Archivo General de la Nación no respondieron a la pregunta sobre la ciudad donde residen, sin embargo lo que sucedió es que no fueron encuestados sobre esta pregunta. Situación que se releva en diferentes meses y para otro tipo de información que se recoge, para lo que se hace notar lo importante que es para el AGN que las preguntas establecidas para realizar a los ciudadanos sea estandarizada y se realice con rigurosidad, con el fin de mantener durante todo el año y no perder información que es indispensable para realizar mejoras en la prestación del servicio.



Resultados por meses: mayo de 2015



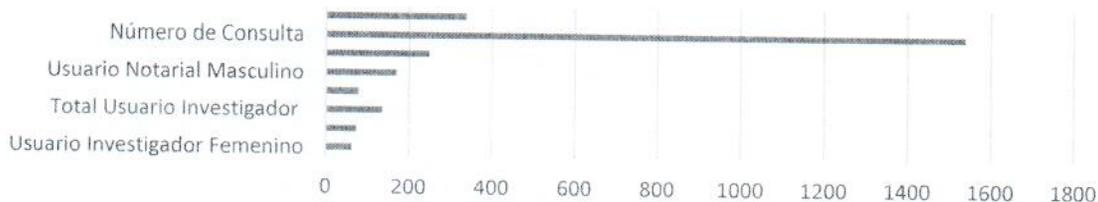


Este caso es contrario a los datos recogidos para esta misma pregunta en el mes anterior, lo que arroja en el mes de mayo es que todos los ciudadanos asistentes a la sala de investigación residen en la ciudad de Bogotá, sin embargo sabemos que los ciudadanos que nos visitan provienen de diferentes ciudades del país, lo que ocurrió en este caso es que al omitir preguntar a la totalidad de visitantes por su ciudad de residencia se optó por informar que todos residen en la capital del país se registró en la base de datos.



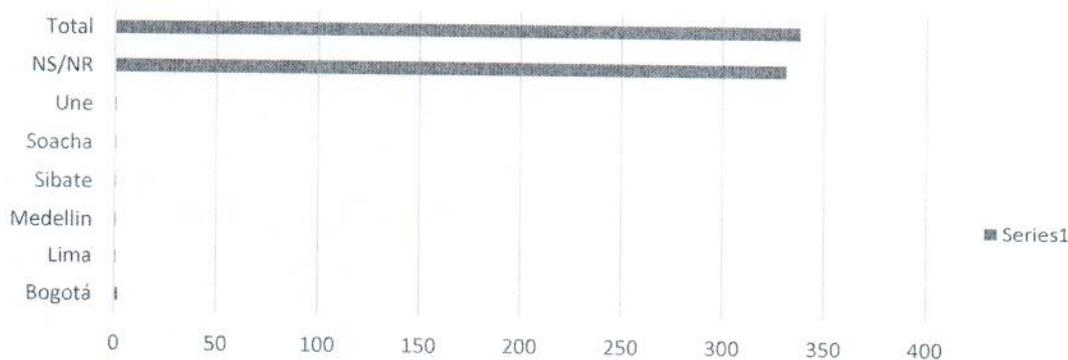
Resultados por meses: junio de 2015

Número y género de usuarios sala de Investigación - Junio 2015

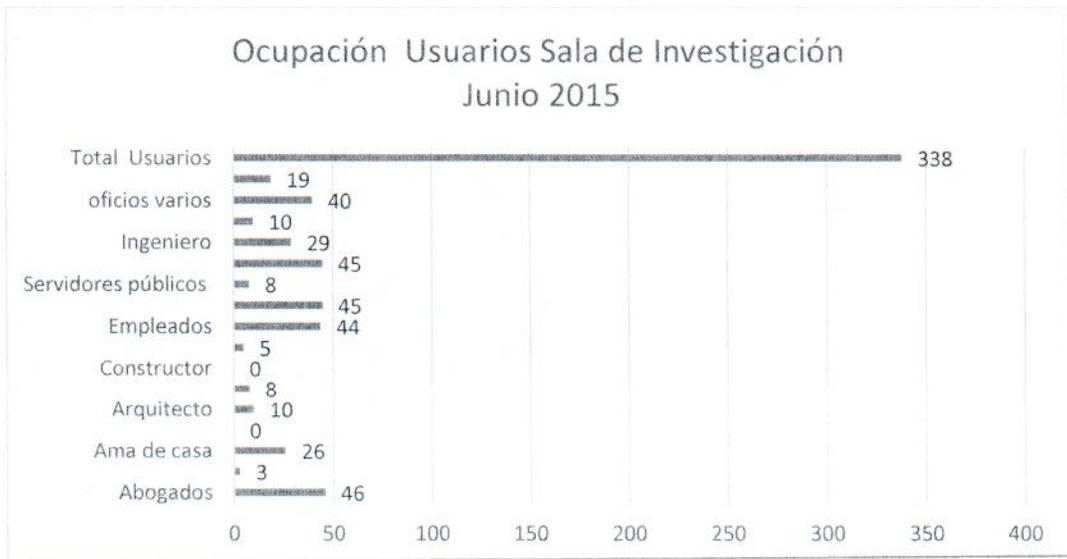
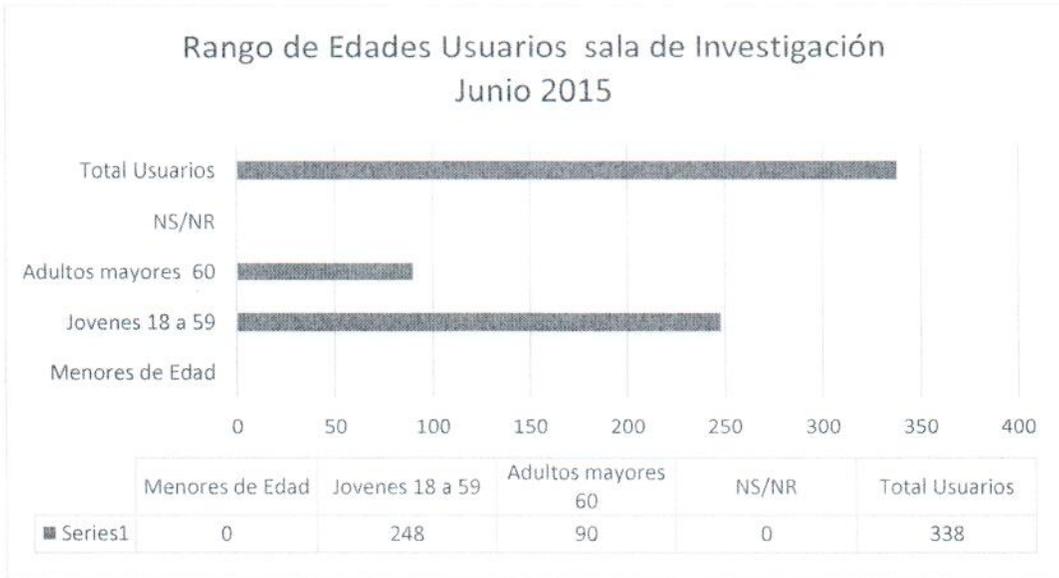


	Usuario Investigador Femenino	Usuario Investigador Masculino	Total Usuario Investigador	Usuario Notarial Femenino	Usuario Notarial Masculino	Total Usuario Notarial	Número de Consulta	Totalidad Usuarios Mes
Series1	63	74	137	79	170	249	1539	338

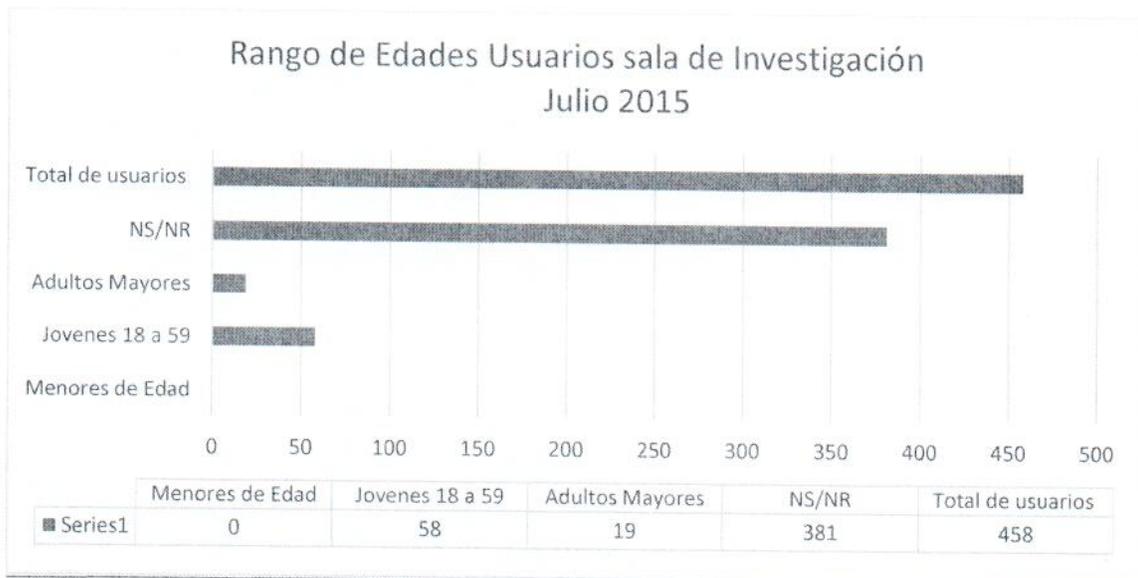
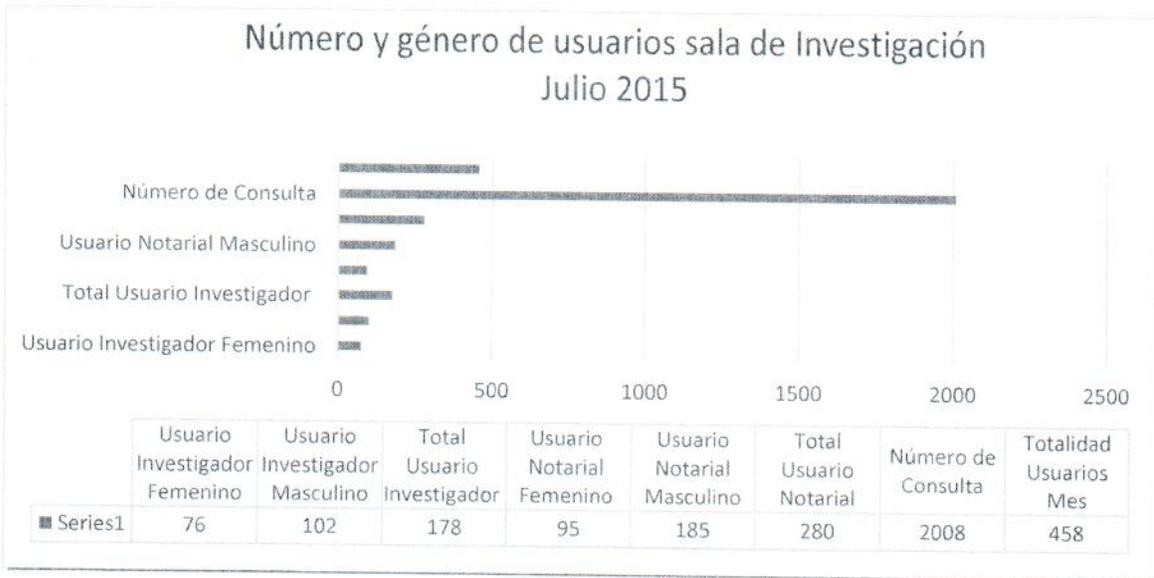
Procedencia Usuarios sala de Investigación Junio 2015



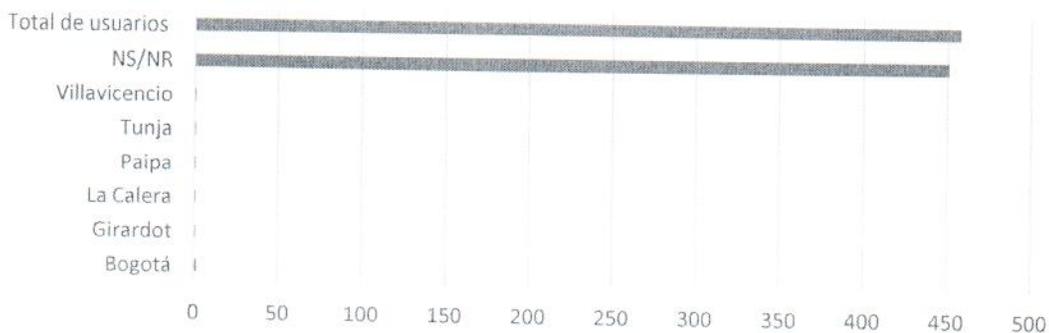
	Bogotá	Lima	Medellin	Sibate	Soacha	Une	NS/NR	Total
Series1	2	1	1	1	1	1	331	338



Resultados por meses: julio de 2015

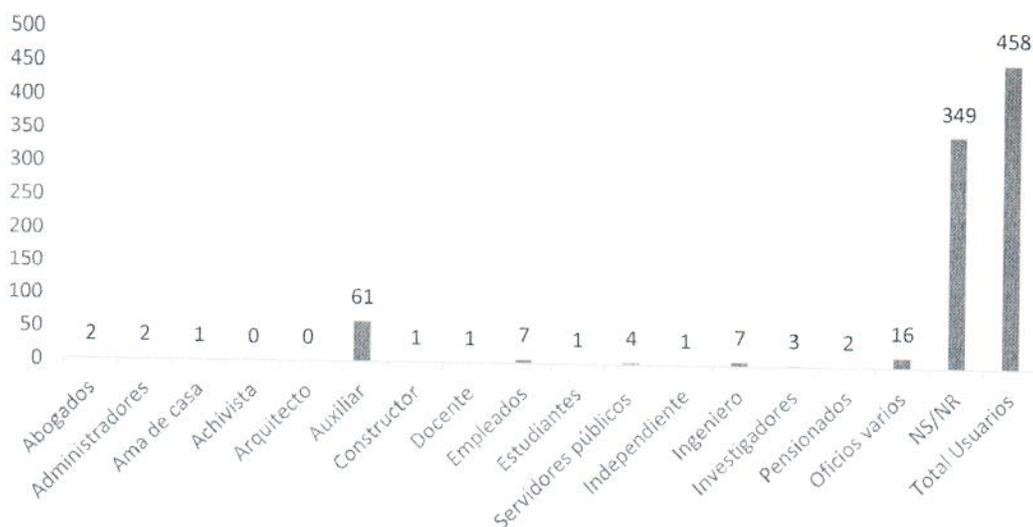


Procedencia Usuarios Sala de Investigación Julio 2015

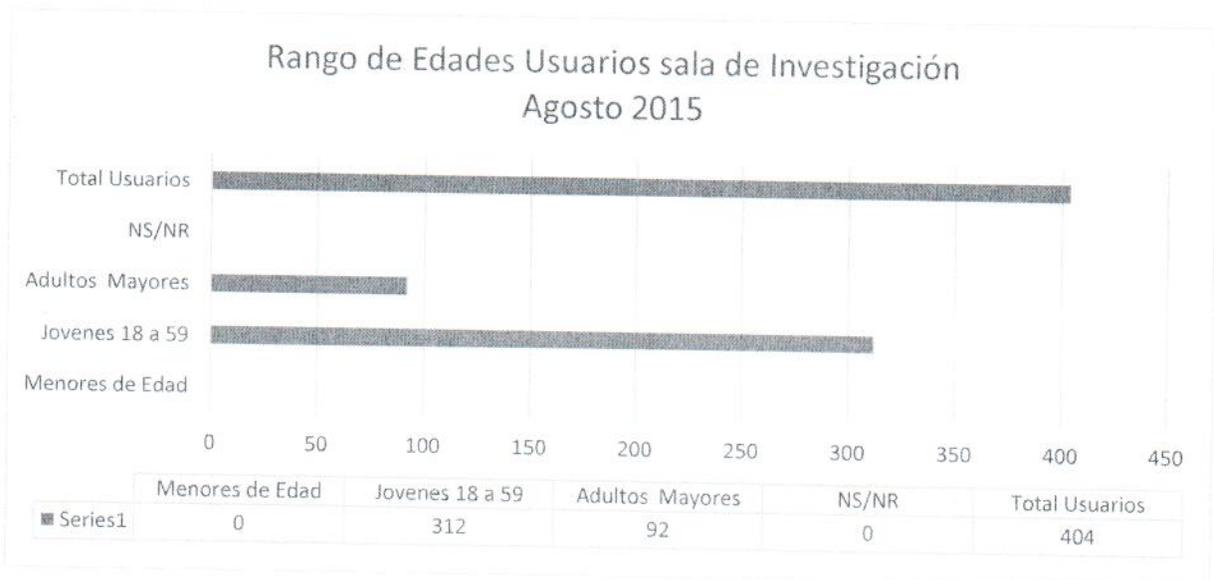
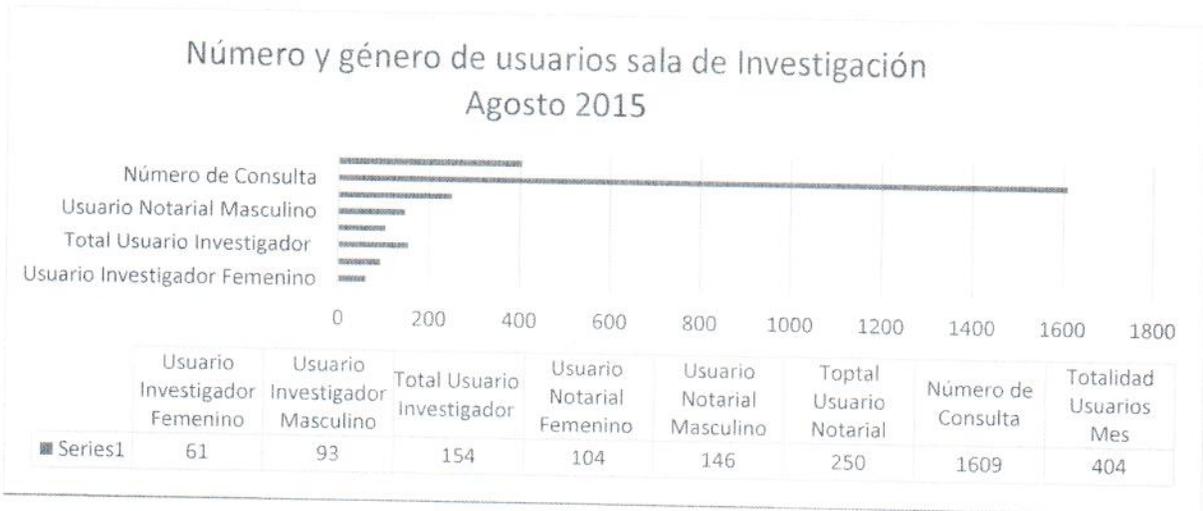


	Bogotá	Girardot	La Calera	Paipa	Tunja	Villavicencio	NS/NR	Total de usuarios
Series1	2	1	1	1	1	1	451	458

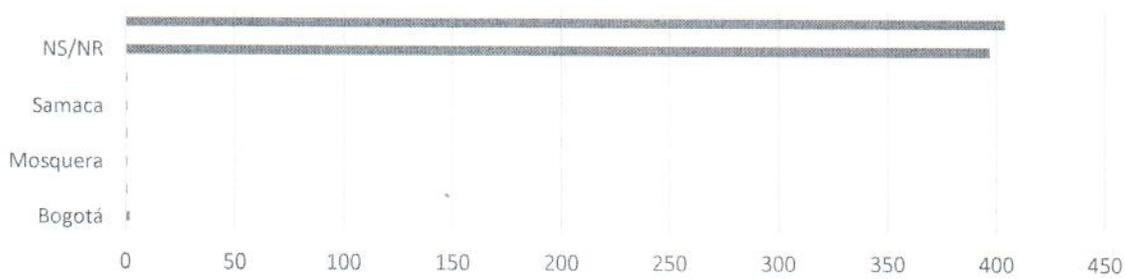
Ocupación Usuarios Sala de Investigación Julio 2015



Resultados por meses: agosto 2015

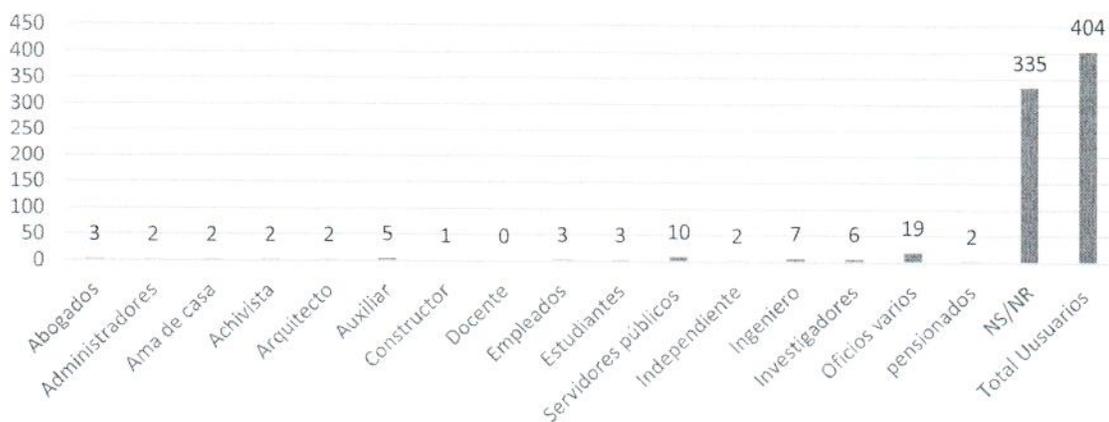


Procedencia Usuarios Sala de Investigación Agosto 2015

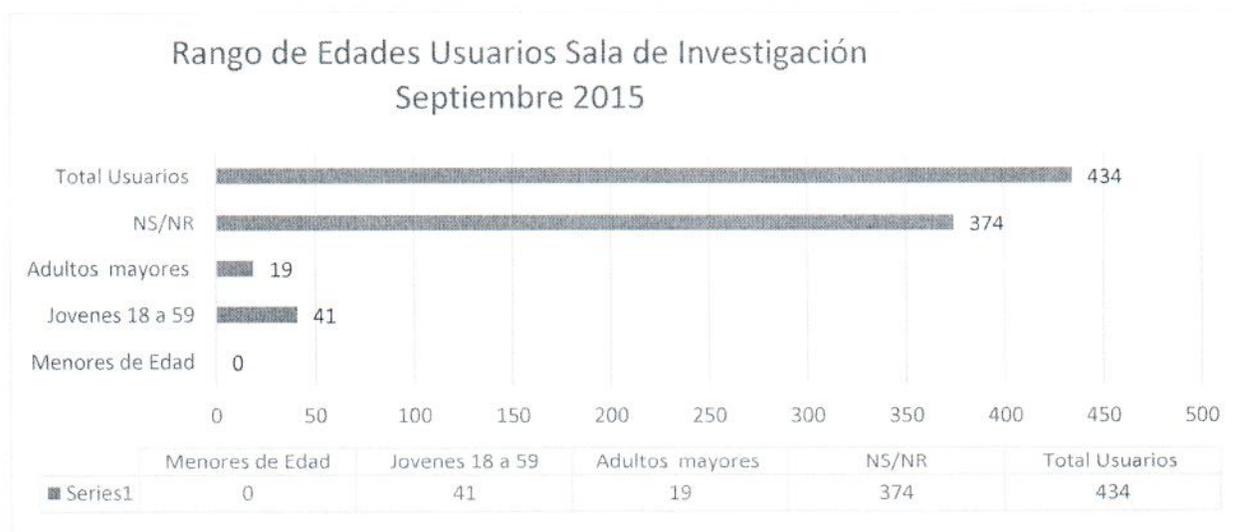
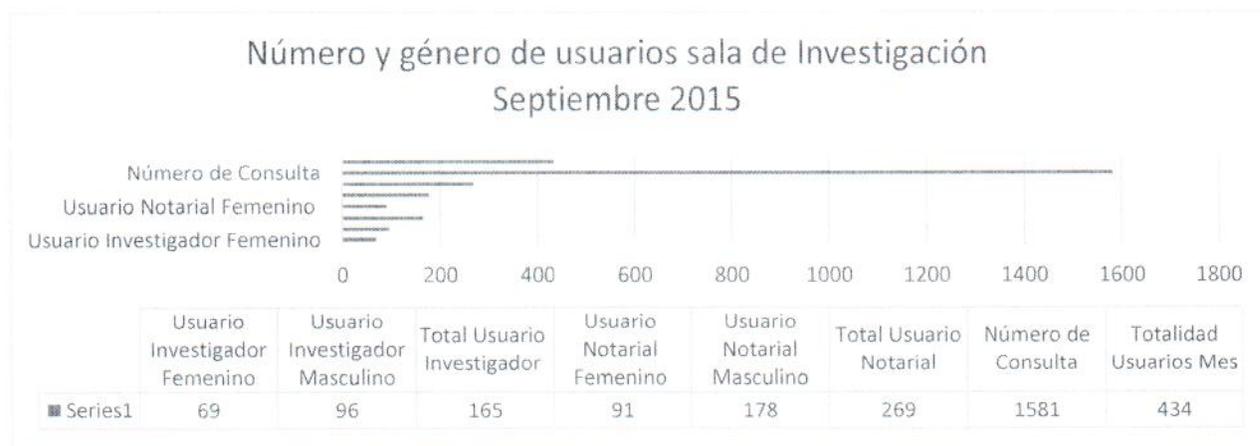


	Bogotá	Los Angeles	Mosquera	Muzo	Samaca	Soacha	NS/NR	Total Usuarios
Series1	2	1	1	1	1	1	397	404

Ocupación Usuarios Sala de Investigación Agosto 2015

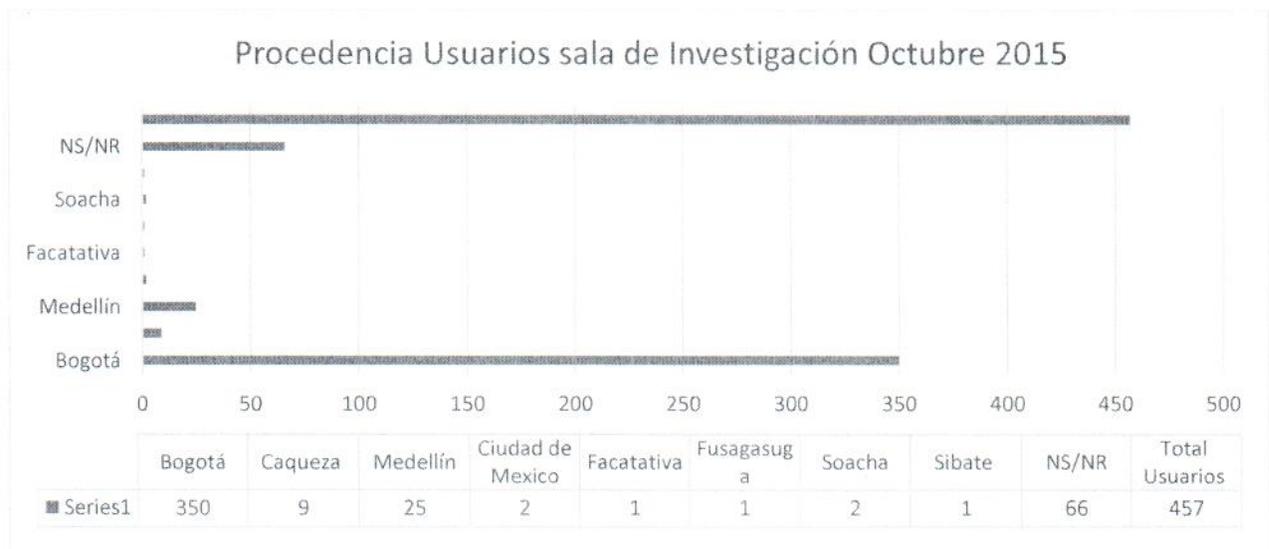
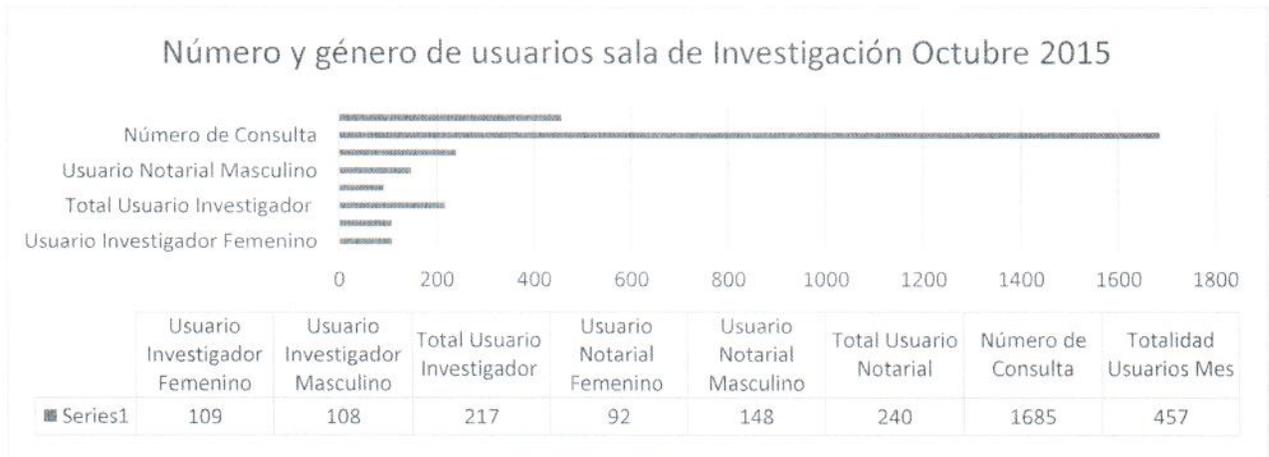


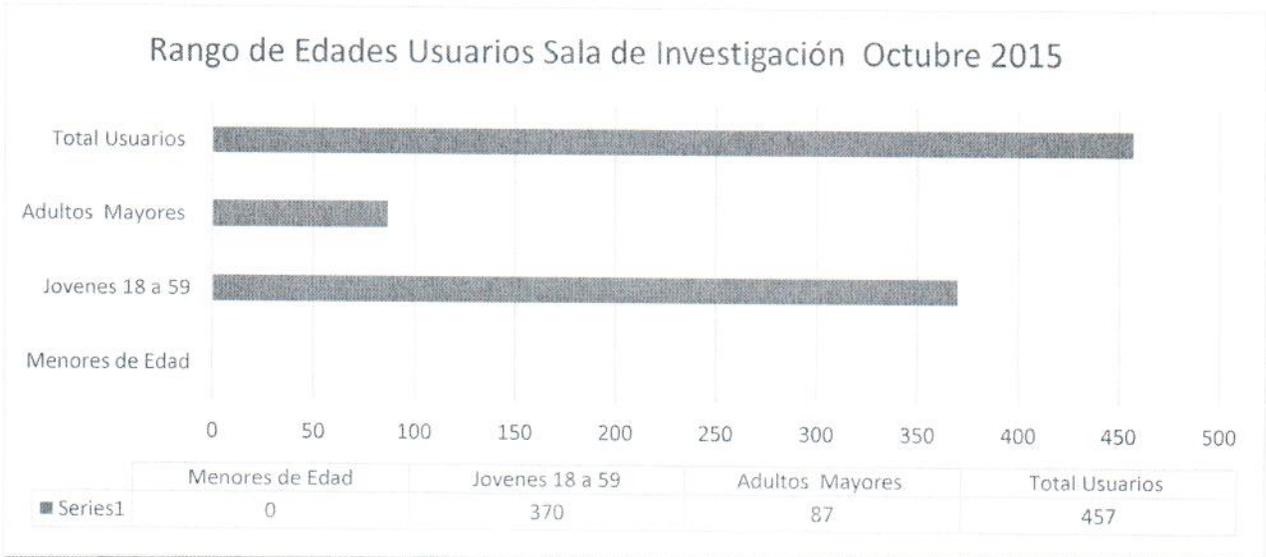
Resultados por meses: septiembre 2015:





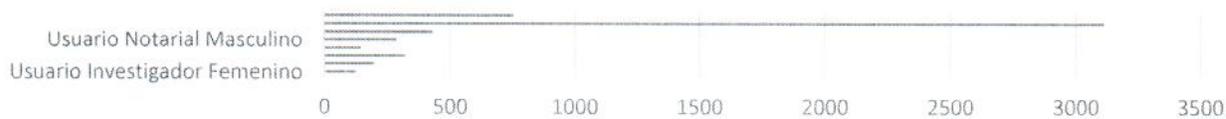
Resultados por meses: octubre2015:





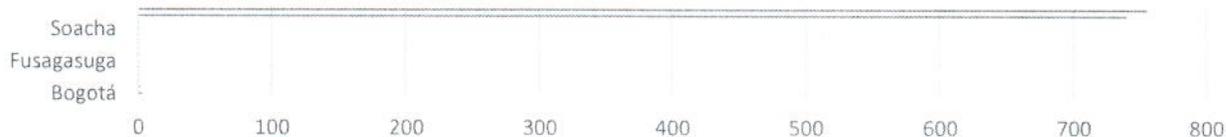
Resultados por meses: noviembre 2015

Número y género de usuarios sala de Investigación Noviembre 2015



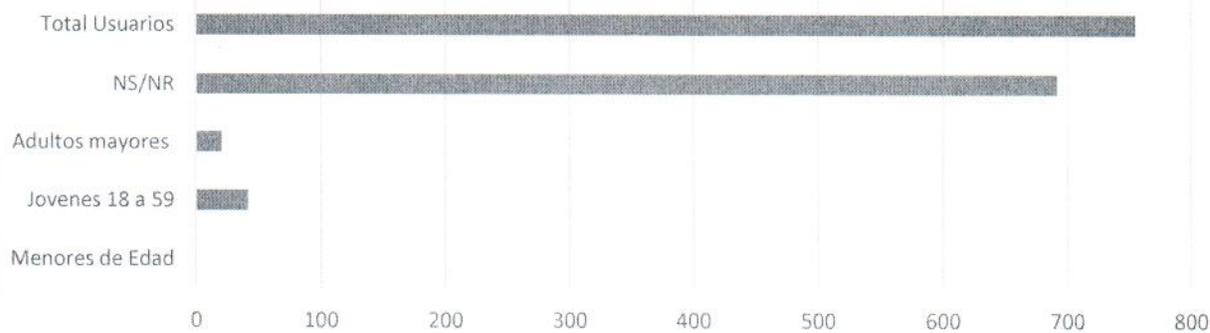
	Usuario Investigador Femenino	Usuario Investigador Masculino	Usuario Investigador	Usuario Notarial Femenino	Usuario Notarial Masculino	Usuario Notarial	Número de Consulta	Totalidad Usuarios Mes
Series1	125	198	323	145	287	432	3115	755

Procedencia Usuarios sala de Investigación Noviembre 2015



	Bogotá	Caqueza	Ciudad de Mexico	Duitama	Facatativa	Fusagasuga	La Calera	Leticia	Medellin	Sibate	Soacha	Zipaquirá	NS/NR	Total Usuarios
Series1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	740	755

Rango de Edades Usuarios Sala de Investigación Noviembre 2015



	Menores de Edad	Jovenes 18 a 59	Adultos mayores	NS/NR	Total Usuarios
Series1	0	42	21	692	755

