



ARCHIVO
GENERAL
DE LA NACIÓN
COLOMBIA

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

**DOCUMENTO
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS (FASE 1) DE LA SALA DE
INVESTIGACIÓN Y CONSULTA DEL ARCHIVO GENERAL DE LA
NACIÓN
(INVESTIGADORES – FONDOS DOCUMENTALES HISTÓRICOS)**

Secretaría General
Grupo de Archivo y Gestión Documental
© República de Colombia - Derechos Reservados

Bogotá D.C., Mayo de 2014

Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado, establecimiento público adscrito al Ministerio de Cultura
www.archivogeneral.gov.co / información al ciudadano / sistema de peticiones, quejas y reclamos
E-mail: contacto@archivogeneral.gov.co - Cr. 6 No. 6-91 Tel: 328 2888 - Fax: 337 2019 - Bogotá D.C., Colombia.

Fecha: 2013-12-11 V: 6 GDO-F-01



FORMATO PRELIMINAR AL DOCUMENTO

Título:	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA SALA DE INVESTIGACIÓN Y DE CONSULTA DEL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN (INVESTIGADORES-USUARIOS DE PROTOCOLOS NOTARIALES)				
Fecha elaboración	2014 – 04-03				
Sumario:	Este documento tiene por objeto caracterizar los usuarios que asisten a la sala de investigación y de consulta del AGN (Investigadores y quienes consultan Protocolos Notariales), 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, usuarios, ciudadanos Gobierno en línea, Subdirección de Patrimonio Documental, Grupo de Archivo y Gestión Documental, protocolos notariales, investigadores, sala, investigación, consulta, Archivo General de la Nación, AGN				
Formato:	DOC	Lenguaje:	Español		
Dependencia:	Archivo General de la Nación: Subdirección de Patrimonio Documental Grupo de Investigación y Fondos Documentales				
Código:	N/A	Versión:	4.0	Estado:	Borrador
Categoría:	Documento técnico				
Autor (es):	Carolina Ortiz González	Firma			
Revisó:	Ángela Marcela Camacho Vargas				
Aprobó:	Ángela Marcela Camacho Vargas				
Información Adicional:	No adicional				
Ubicación:	Serie Caracterización de Usuarios				



CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	No. SOLICITUD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1.0	2014-03-19	1	Archivo General de la Nación – Grupo de Archivo y Gestión Documental	Creación del documento.
2.0	2014-04-03	2	Archivo General de la Nación – Grupo de Archivo y Gestión Documental	Edición del documento modificaciones - GEL
3.0	2014-05-07	3	Archivo General de la Nación – Grupo de Archivo y Gestión Documental	Edición del documento modificaciones - GEL
4.0.	2014-06-04	4	Archivo General de la Nación – Grupo de Archivo y Gestión Documental	Edición del documento modificaciones Grupo de Archivo y Gestión Documental



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 a cerca de los instrumentos de consulta para la búsqueda y localización 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 esta primera fase de caracterización nos interesa cuantificar el número de ciudadanos presenciales que asisten a la sala de consulta de la Entidad determinando su género.

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 y de consulta 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 investigación y 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.

Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado, establecimiento público adscrito al Ministerio de Cultura

www.archivogeneral.gov.co / información al ciudadano / sistema de peticiones, quejas y reclamos

E-mail: contacto@archivogeneral.gov.co - Cr. 6 No. 6-91 Tel: 328 2888 - Fax: 337 2019 - Bogotá D.C., Colombia.

Fecha: 2013-12-11

V: 6

GDO-F-01



ALCANCE

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

LÍNEA BASE

Se trabajará con 4.151 ciudadanos que asistieron a la sala de consulta del Archivo General de la Nación entre el 1 de junio hasta el 31 diciembre de 2013.

FECHA DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Desde el 18 de marzo hasta el 30 de mayo de 2014.

FECHA DE LA METADATA (MUESTRA)

Desde el primero (1) de junio hasta el 31 diciembre de 2013.

BENEFICIOS PARTICULARES DE LA CARACTERIZACIÓN

- Conocer eficientemente las necesidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que acceden a la sala de investigación y consulta del AGN.
- Fortalecer la percepción de confianza de los ciudadanos hacia la Entidad.

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
- CONPES 3649 de 2010 Política 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.

Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado, establecimiento público adscrito al Ministerio de Cultura

www.archivogeneral.gov.co / información al ciudadano / sistema de peticiones, quejas y reclamos

E-mail: contacto@archivogeneral.gov.co - Cr. 6 No. 6-91 Tel: 328 2888 - Fax: 337 2019 - Bogotá D.C., Colombia.

Fecha: 2013-12-11 V: 6 GDO-F-01



- 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"
- Documento CONPES 3785 de 2013 Política Nacional de Servicio al Ciudadano

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 la Entidades del orden Nacional de la República de Colombia
- Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas de 2011.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y POLÍTICAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

El desarrollo de la caracterización de usuarios del Archivo General de la Nación permitirá dar cumplimiento en su totalidad o parcialmente a las siguientes Políticas de Desarrollo Administrativo.

- Política de Servicio al Ciudadano: **Adecuar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano** (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información).
- Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas: **Identificar las necesidades y expectativas de información** (canales). **Diseño de un adecuado proceso de rendición de cuentas** que involucre acciones de información, diálogo e incentivos.
- Gestión de Trámites y Servicio: **Registro de trámites y servicios** en el Sistema Único Información de Trámites- SUIT con la identificación la población objetivo.

Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado, establecimiento público adscrito al Ministerio de Cultura

www.archivogeneral.gov.co / información al ciudadano / sistema de peticiones, quejas y reclamos

E-mail: contacto@archivogeneral.gov.co - Cr. 6 No. 6-91 Tel: 328 2888 - Fax: 337 2019 - Bogotá D.C., Colombia.



IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE VARIABLES

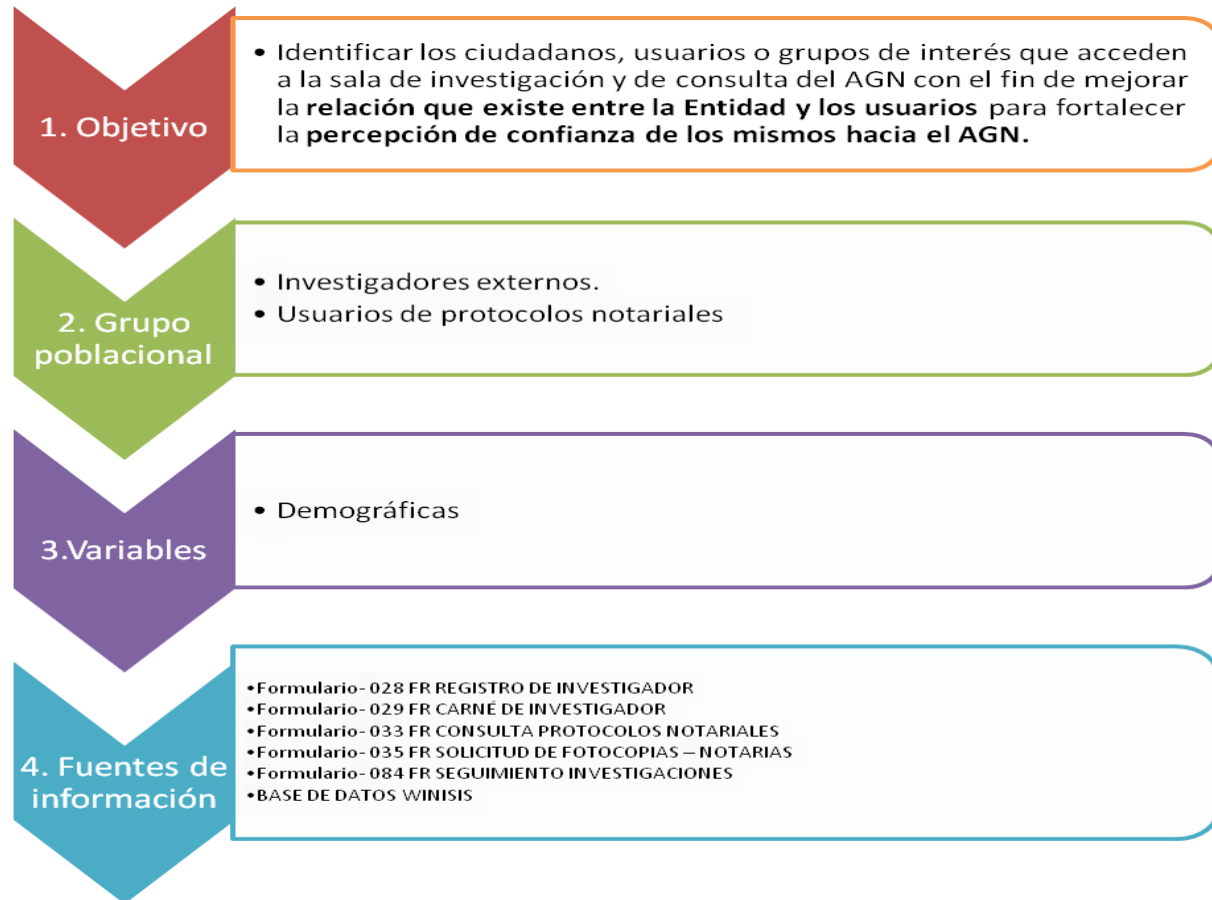
VARIABLE	TIPO	MEDIBLES	SUSTANCIAL	ASOCIATIVAS	ASEQUIBLES	RELEVANTES	CONSISTENTES	TOTAL
Demográficos	Género	x	x	N/A	x	x	x	5
	Tipo de usuario	x	x	N/A	x	x	x	5

En la primera fase de la caracterización de usuarios del AGN se definió analizar las variables de tipo demográficos (género y tipo de usuario) pues nos conduce a cumplir con el objetivo de la caracterización para este grupo poblacional.



FICHA 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.





Ficha No 2: Registro de variables

Entidad	ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN		
Servicio	Servicios de la sala de investigación y de consulta (Investigadores - Usuarios de protocolos notariales)		
Grupo	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE PATRIMONIO DOCUMENTAL GRUPO DE INVESTIGACIÓN Y FONDOS DOCUMENTALES		
Personas / Grupo de personas			
Nivel	Variable	Característica Evidenciada	Consideraciones
Geográfico	N/A	N/A	N/A
Demográfico	Género	Género al que pertenece el usuario	La información se encuentra en el formato/ Formulario-028 FR REGISTRO DE INVESTIGADOR y registrada en la base de datos WINISIS.
	Edad	Rangos de edades	No se cuenta con el dato para la fecha de la Caracterización. El Grupo de Investigación y Fondos Documentales recogerá la información.
	Tipo de Usuario	Tipo de usuario que accede a la consulta de los Fondos Documentales Históricos y Protocolos Notariales en la sala de investigación y de consulta del AGN	La información se encuentra registrada en la base de datos WINISIS.
Intrínseco	N/A	N/A	N/A
Comportamiento	N/A	N/A	N/A



FICHA NO 3: RESUMEN DE LA CARACTERIZACIÓN:

Señalar el tipo de población que va a caracterizar

I

Señale el tipo de población que va a caracterizar:


			
Personas / Grupos	Empresas	Entidad Pública	Otra organización

Mecanismos de recolección

II

¿La entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?

Importancia

	1	CANTIDAD DE INVESTIGADORES	SI
	2	CANTIDADDE USARIOS NOTARIALES	SI
	3	GÉNERO/CANTIDAD DE MUJERES	NO
	4	GÉNERO/CANTIDAD DE HOMBRES	NO



Definir con tipo de información cuenta la Entidad

III

En caso de NO tener la información en la Entidad ¿A qué mecanismo podría acudir para obtener información?

GÉNERO / BASE DE DATOS

GÉNERO / BASE DE DATOS

Variables

IV

Las variables escogidas para realizar la primera fase de la caracterización de usuarios del AGN, son DEMOGRÁFICAS (identificado el género y el número de los ciudadanos(as) a caracterizar anunciados en el paso número dos (2) de estas fichas resumen de caracterización. Para el ejercicio no se contaba con la información relacionada con la variable a identificar (Género), por lo que fue necesario analizar las bases de datos hacer el análisis correspondiente sobre la muestra definida y hallar la información, que dio como resultado determinar el género y el número.



Forma de relacionarse con la Entidad / Presencial



Forma de relacionarse con la Entidad

Investigadores: Servicio que adquiere: Consulta de Fondos Documentales Históricos

Usuarios de protocolos notariales Investigadores: Servicio que adquiere: Consulta de Escrituras Públicas

ESTRATEGIA DE PUBLICACIÓN

1. Definición de canal de publicación.

CANAL: Sitio web del Archivo General del AGN www.archivogeneral.gov.co

El documento de caracterización de usuarios del AGN así como también cada uno de los elementos que la hicieron posible y que evidencian la realización del ejercicio de acuerdo con los lineamientos de la Guía de Caracterización de Usuarios del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- MINTIC- se hará a través de un menú denominado Servicio al Ciudadano / Caracterización de Usuarios del Portal de la Entidad. <http://www.archivogeneral.gov.co/servicio-al-ciudadano>

Realización de la arquitectura de la información para el sitio WEB de la Entidad.

1. MENU DE SERVICIO AL
CIUDADANO

2. SUB MENU / CARACTERIZACIÓN DE
USUARIOS

3. DEFINICIÓN (Texto Introductorio)
PASOS - FICHAS

4. INFOGRAFIA CARACTERIZACIÓN
DE USUARIOS

5. DOCUMENTO DE
CARACTERIZACIÓN



RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA SALA DE INVESTIGACIÓN Y CONSULTA DEL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN

La caracterización de usuarios de la sala de investigación y de consulta del AGN permitió conocer la cantidad de usuarios y establecer la forma como se relación con la Entidad determinando el servicio al que acceden, consulta de documentos históricos, o si el tipo de consulta que realiza obedece a la búsqueda de la escrituras públicas de los protocolos notariales.

Este ejercicio permitió establecer y priorizar las variables con las que se realizaría el ejercicio, determinando que serían DEMOGRAFICAS (género) y permitió establecer la cantidad de usuarios que consultan la sala entre el 1 de junio hasta el 31 diciembre de 2013.

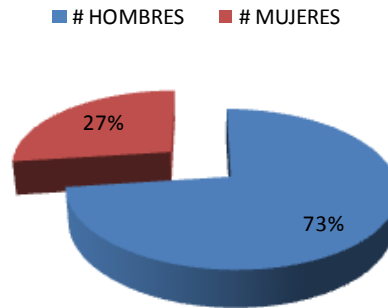
La Entidad pudo establecer a lo largo de esta primera fase de caracterización, que es necesario recoger e integrar en la base de datos Winisis los siguientes datos: edad, ocupación, frecuencia de consulta y vulnerabilidad (entendida esta variable como tipo de discapacidad de los usuarios visual, auditiva o de movilidad), con el fin de robustecer y actualizar en la segunda fase del proyecto dicha caracterización, pues de esta forma se continua fortaleciendo el Servicio al Ciudadano en la Entidad. (Para conocer el plan de caracterización de usuarios ver documento proyectocaracterizacionusuarios2014_ProjectCharter_20140402v3 (1) (1)

Las siguientes son las estadísticas del estudio

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN								
TOTALIDAD DE NÚMERO DE REGISTROS DE INVESTIGADORES 2013 - CONSULTADOS								
MESES	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOV	DIC	TOTAL
# HOMBRES	781	216	115	172	166	195	108	1753
# MUJERES	86	83	85	105	87	147	58	651
TOTAL USUARIOS	867	299	200	277	253	342	166	2404

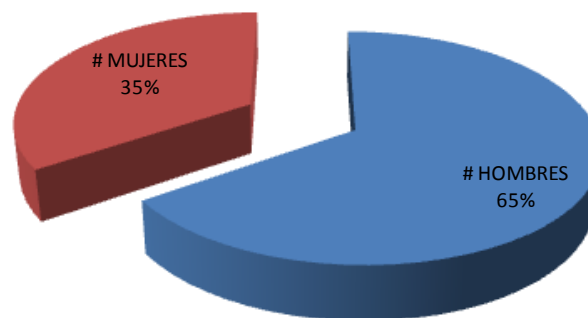


Registro de Investigadores AGN- 2013



ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN								
TOTALIDAD DE NÚMERO DE REGISTROS NOTARIALES 2013 - CONSULTADOS								
MESES	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOV	DIC	TOTAL
# HOMBRES	151	200	156	178	176	186	96	1143
# MUJERES	81	102	73	96	96	87	69	604
TOTAL USUARIOS	232	302	229	274	272	273	165	1747

Registros Notariales AGN 2013

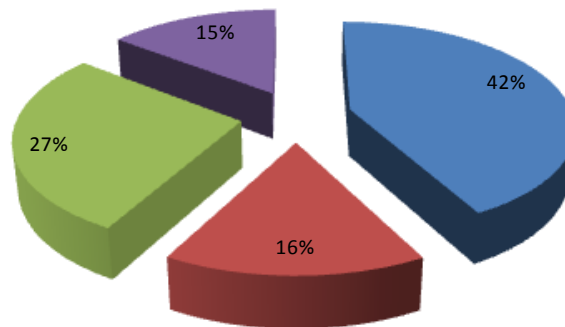




ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN								
TOTALIDAD DE REGISTROS DE USUARIOS DE LA SALA DE INVESTIGACIÓN Y DE CONSULTA								
FONDOS DOCUMENTALES HISTÓRICOS Y PROTOCOLOS NOTARIALES								
SEGUNDO SEMESTRE 2013								
MESES	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOV	DIC	TOTAL
INVESTIGADORES HOMBRES	781	216	115	172	166	195	108	1753
INVESTIGADORES MUJERES	86	83	85	105	87	147	58	651
PROTOCOLOS NOTARIALES HOMBRES	151	200	156	178	176	186	96	1143
PROTOCOLOS NOTARIALES MUJERES	81	102	73	96	96	87	69	604

REGISTROS DE USUARIOS SALA DE INVESTIGACIÓN / FONDOS DOCUMENTALES HISTÓRICOS Y PROTOCOLOS NOTARIALES / SEGUNDO SEMESTRE ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN 2013

■ REGISTROS DE USUARIOS SALA DE INVESTIGACIÓN / FONDOS DOCUMENTALES HISTÓRICOS Y PROTOCOLOS NOTARIALES / SEGUNDO SEMESTRE 2013 AGN



Investigadores Hombres 42%
Investigadores Mujeres 16%
Protocolos Notariales Hombres 27%
Protocolos Notariales Mujeres 15%