



ARCHIVO
GENERAL
DE LA NACIÓN
COLOMBIA

CARACTERIZACION DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR 2021



GRUPO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

ARCHIVO GENERAL DE LA NACION
JORGE PALACIOS PRECIADO

Bogotá, noviembre 2022.



TABLA DE CONTENIDO

Contenido

1. OBJETIVO GENERAL:	5
1.1. ALCANCE	5
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
3. LÍDER DEL EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN	5
4. VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACION DE LA INFORMACION.....	6
4.1. Variables geográficas:.....	6
4.2. Variables demográficas:.....	6
4.3. Variables intrínsecas:.....	6
4.4. De comportamiento:.....	6
4.5. Tipología organizacional:	6
4.6. De comportamiento organizacional:	6
5. PRIORIZACION DE VARIABLES.....	7
5.1. Variables relevantes:.....	7
5.2. Variables económicas:	7
5.3. Variables medibles:.....	8
5.4. Variables asociativas:	8
5.5. Variables consistentes: V	8
6. MECANISMOS PARA RECOLECTAR LA INFORMACION.....	9
6.1. Observación Directa:.....	10
6.2. Buzón de Sugerencias:	10
6.3. Encuesta de Satisfacción:	10
6.4. Registros Administrativos.....	10
6.5. Punto de Atención.....	10
7. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA POBLACIÓN CARACTERIZADA - GRUPOS DE VALOR - PARTES INTERESADAS.....	11
8. AUTOMATIZAR LA INFORMACION Y ESTABLECER GRUPOS O SEGMENTOS.....	12
PERSONAS NATURALES	13
8.1. Variable Geográfica - Ubicación (Solicitud de servicios).....	14





8.2. Variables Demográficas	15
8.2.1. Edad promedio de los usuarios del Archivo General de la Nación	15
8.2.2. Género de los usuarios del Archivo General de la Nación.....	17
8.2.3. Nivel educativo de los usuarios:.....	19
8.2.4. Grupo étnico al cual pertenecen los usuarios.....	19
8.3. Variables Intrínsecas	22
8.3.1. Intereses (Servicios solicitados por los usuarios).	22
8.3.2. Acceso a canales:.....	25
8.3.3. Uso de canales	26
8.4. Variables de Comportamiento	27
8.4.1. Nivel de uso de los servicios del Archivo General de la Nación por parte de los usuarios 27	
PERSONAS JURÍDICAS	28
8.5. Variables Geográficas:	29
8.5.1. Tipo de entidad al cual pertenecen los usuarios:.....	31
9. Canales de Atención.	32
9.1. Página web	32
9.2. Chat	32
9.3. Telefónico	32
9.4. Correo electrónico.....	32
9.5. Redes Sociales	32
9.6. Presencial	33
9.7. Procedimiento usado	33
10. MECANISMOS DE DIVULGACIÓN DE LA INFORMACION.....	33
11. PERIODO DE ESTUDIO	33
12. CONCLUSIONES.....	34





INTRODUCCIÓN

El Archivo General de la Nación es un establecimiento público del orden nacional encargado de formular, orientar y controlar la Política Archivística, coordinar el Sistema Nacional de Archivos y la Red Nacional de Archivos, garantizar la conservación del patrimonio documental, asegurando los derechos de los ciudadanos y el acceso a la información, así como, el mejoramiento en la eficiencia de la gestión pública, la eficiencia de Estado a través de una gestión documental articulada con el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

4

El Departamento Nacional de Planeación DNP, establece la necesidad que tienen las Entidades de caracterizar a sus usuarios y grupos de valor con el fin de identificar aspectos comunes de grupos poblacionales. A menudo, las entidades públicas buscan ofrecer nuevos y mejores servicios a sus usuarios y una de las primeras preguntas que se deben formular al interior en este proceso es: “¿a quién va dirigido el servicio?” Este documento está orientado a facilitar la caracterización de usuarios del Archivo General de la Nación para lograr un mejor diseño e implementación de servicios basándose en las necesidades de quienes lo requieran, ya sea persona natural o jurídica.

La Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, busca mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos, motivo por el cual estos ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, en el marco de la implementación de la Política, son útiles en la medida que la información recolectada es el principal insumo para el diseño de estrategias de mejoramiento, y la formulación de lineamientos y actividades en la materia que permitan optimizar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano.





1. OBJETIVO GENERAL:

Identificar las características y necesidades de los usuarios, grupos de valor e interés con los que interactúan el Archivo General de la Nación –AGN, con el fin mejorar canales de atención e implementar acciones que redunden en el fortalecimiento de la confianza ciudadana.

1.1. ALCANCE

Este documento aplica para los usuarios de los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos - OPA's que accedieron al Archivo General de la Nación durante el año 2021.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

2.1 Reconocer los grupos de valor e interés de la Entidad.

2.2 Identificar información de interés que deba ser publicada para los ciudadanos.

2.3 Reconocer las necesidades y expectativas de los grupos de valor e interés y desarrollar las políticas de MIPG (Servicio al ciudadano, Gestión de trámites, Gobierno en línea, Rendición de Cuentas, Participación Ciudadana y Transparencia y acceso a la información).

3. LÍDER DEL EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN

La dependencia encargada de liderar el proceso de caracterización es la Secretaría General, la cual en el marco de las funciones establecidas en el Decreto 185 de 2022 es la responsable de:

- *Formular, orientar e implementar las políticas y estrategias de atención y servicio al ciudadano, de acuerdo con la legislación y normativa vigente.*
- *Atender y gestionar las peticiones, quejas y reclamos que presenten los ciudadanos a la Entidad.*

En tal sentido es en el marco de la Resolución 381 del 01/07/2022, a través del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano quien es el encargado de:

- *Emitir, implementar, actualizar y socializar los procedimientos, protocolos, instructivos, manuales, caracterización de usuarios, directrices y demás instrumentos que indiquen el quehacer del Servicio al Ciudadano.*
- *Apoyar a las dependencias de la entidad en la formulación e implementación de la Estrategia de Participación Ciudadana, así como realizar el seguimiento a la misma.*

Y en concordancia a las funciones de los profesionales que conforman dicho grupo establecen entre otros:

- *Revisar y analizar los trámites y servicios de la entidad gestionar en el SUIT el registro y actualización, divulgar los trámites y servicios a los ciudadanos y usuarios cumpliendo con la normatividad vigente aplicable.*

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: 2019-02-21 V:8 GDO-F-01





- Brindar acompañamiento a las áreas responsables en el desarrollo de las actividades de mejora en los canales de atención disponibles y la implementación de nuevas tecnologías en la Entidad cumpliendo con la normatividad vigente aplicable.
- Elaborar y presentar los modelos de encuestas de satisfacción que se practican en el Archivo General de la Nación, de acuerdo con los lineamientos y normatividad vigente aplicable.
- Elaborar el informe de análisis de los resultados de las tabulaciones de las encuestas de satisfacción practicadas, de acuerdo con los lineamientos establecidos y la normatividad vigente aplicable

4. VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

4.1 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.

4.2 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.

4.3 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.

4.4 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.

4.5 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.

4.6 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 y Jurídicas

Personas Naturales		Personas Jurídicas
Geográficas	Ubicación Clima	Cobertura geográfica Dispersión



esta.

5.3 Variables medibles: Variables que puedan observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés.

5.4 Variables asociativas: Permiten realizar segmentaciones. Estas variables deben asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia.

5.5 Variables consistentes: Variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo

Tabla No. 3 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
	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	1	4	X	
De comportamiento	Niveles de uso	0	0	0	0	1		X
	Estatus del usuario	0	0	0	0	1		X
	Eventos	0	0	0	1	2		X

Fuente: Aplicación del formato adaptado de Guía Metodológica para la Formulación de Indicadores del DNP (2009)

Tanto para las variables de persona natural como de jurídica, se seleccionaron las variables con



puntuación igual o superior a 4, y se priorizan las siguientes:

- **Geográficas:** ubicación.
- **Demográficas:** edad, género, discapacidad, etnia y nivel académico.
- **Intrínsecas:** Intereses, acceso a canales y uso de canales
- **De comportamiento:** N/A

Tabla No. 4 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	0	0	1	1	3		X	
	Ubicación principal	0	0	1	1	3		X	
Tipo organizacional	Tamaño de la Entidad	1	0	1	0	3		X	
	Con o sin ánimo de lucro	1	1	0	0	3		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	0	0	3		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	0	0	3		X

Fuente: Aplicación del formato adaptado de Guía Metodológica para la Formulación de Indicadores del DNP (2009)

Las variables seleccionadas para este caso son las siguientes:

- **Geográficas:** Cobertura geográfica
- **Tipo organizacional:** Tamaño de la entidad, fuentes de recursos, organización y canales de atención disponibles.
- **De comportamiento organizacional:** Procedimiento usado y responsable de la interacción.

6. 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:

6.1 Observación Directa: Herramienta que 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.

6.2 Buzón de Sugerencias: Mecanismo de obtención de información que 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.

6.3 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 los usuarios evalúen el servicio.

6.4 Registros Administrativos: Para este ejercicio, no se contó con este mecanismo de recolección de información.

6.5 Punto de Atención: a través de este, se recoge la información directamente del ciudadano, usuario o grupo de interés adicionalmente permite tener una comunicación directa con él. El AGN cuenta con un punto de atención ubicado en el primer piso.

Tabla No. 5 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 qué mecanismo podría acudir para obtener la información?
1 Ubicación	SI/NO <input checked="" type="checkbox"/> SI	
2 Edad	SI/NO <input checked="" type="checkbox"/> SI	
3 Sexo	SI/NO <input checked="" type="checkbox"/> SI	
4 Escolaridad	SI/NO <input checked="" type="checkbox"/> SI	
5 Etnia	SI/NO <input checked="" type="checkbox"/> SI	
6 Lugares de encuentro	SI/NO <input type="checkbox"/> NO	Encuesta de satisfacción



<u>7 Acceso a canales</u>	SI/NO	SI	
<u>8 Uso de canales</u>	SI/NO	SI	
<u>9 Conocimiento</u>	SI/NO	NO	Punto de atención presencial
<u>10 Niveles de uso</u>	SI/NO	NO	Punto de atención presencial
<u>11 Beneficios buscados</u>	SI/NO	NO	Punto de atención presencial

Fuente: **Identificación de Mecanismos de Recolección** de la Guía Metodológica para la Formulación de Indicadores del DNP (2009)

7. 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

Tabla No. 6 Grupos de valor y partes interesadas

Grupos de valor	Definición
Ciudadanos	Personas consideradas como miembros activos de un Estado, titulares de derechos políticos y sometidos a su vez a sus leyes
Entidades Públicas (Alcaldías, gobernaciones)	Hace referencia a la totalidad de las administraciones estatales, debido a que incluye a todos los organismos, entidades, así como las entidades descentralizadas y también las administraciones privadas en la medida en que se hayan constituido con aportes de origen público.
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	La Constitución Política de 1991, en su artículo 123 define los servidores públicos como aquellos miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios, quienes están al servicio del Estado y de la comunidad, y ejercen sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento
Grupos de Interés	Definición
Universidades o	La Institución Educativa es la unidad pedagógica del





instituciones educativas	sistema responsable de los procesos de enseñanza-aprendizaje destinados al logro de los objetivos establecidos por dicha ley
Academias	Sociedades científicas, literarias o artísticas establecidas con autoridad pública.

Fuente: Elaboración propia

8. AUTOMATIZAR LA INFORMACION Y ESTABLECER GRUPOS O SEGMENTOS

12

Los resultados se obtienen producto del análisis de la siguiente información correspondiente al año 2021:

- Encuestas de Satisfacción que diligencian los usuarios (físico o a través de la página web de la Entidad) 2021.
- Las bases de datos de los trámites y OPA's que tiene la Entidad tales como capacitaciones, Asistencias Técnicas 2021.
- Base de datos de las ventas de servicios del año 2021
- Base de datos de las visitas realizadas por el Grupo e Inspección y Vigilancia -GIV 2021.
- Base de datos del ReNAHC -Registro Nacional de Archivos Históricos 2021.





PERSONAS NATURALES

Un aproximado de 32.844 personas naturales solicitaron los servicios del Archivo General de la Nación en el periodo concerniente de 2021.



13

En el periodo correspondiente al 2021 se realizaron un total de 155 capacitaciones



Se realizaron un total 856 Encuestas web en el periodo correspondiente al 2021



Fuente: Elaboración propia

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: 2019-02-21 V:8 GDO-F-01



MINISTERIO DE CULTURA



8.1 Variable Geográfica - Ubicación (Solicitud de servicios)

Tabla No. 7 Ubicación geográfica

Departamento	Cantidad	Porcentaje
AMAZONAS	502	1,53%
ANTIOQUIA	1.854	5,64%
ARAUCA	154	0,47%
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	16	0,05%
ATLÁNTICO	527	1,60%
BOLÍVAR	490	1,49%
BOYACÁ	1.442	4,39%
CALDAS	325	0,99%
CAQUETÁ	1.286	3,92%
CASANARE	679	2,07%
CAUCA	781	2,38%
CESAR	455	1,39%
CHOCÓ	457	1,39%
CÓRDOBA	405	1,23%
CUNDINAMARCA	10.210	31,09%
GUAINÍA	75	0,23%
GUAVIARE	256	0,78%
HUILA	836	2,55%
LA GUAJIRA	269	0,82%
MAGDALENA	152	0,46%
META	859	2,62%
N/A	105	0,32%
NARIÑO	1.235	3,76%
NORTE DE SANTANDER	3.014	9,18%
PUTUMAYO	450	1,37%
QUINDÍO	270	0,82%
RISARALDA	1.611	4,91%
SANTANDER	1.439	4,38%
SUCRE	141	0,43%
TOLIMA	933	2,84%
VALLE DEL CAUCA	1.492	4,54%
VAUPÉS	64	0,19%
VICHADA	60	0,18%
Total general	32.844	100,00%

Durante el periodo correspondiente al 2021, las personas naturales que solicitaron los servicios del

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: 2019-02-21 V:8 GDO-F-01



MINISTERIO DE CULTURA



AGN fueron 32.844 donde el mayor número de solicitudes se concentró en el departamento de Cundinamarca con 10.210 registros administrativos que corresponden al 31.09%, seguido del departamento de Norte de Santander con 3.014 registros administrativos que corresponden al 9.18%. En contraste, el menor número de solicitudes se concentró en la isla de San Andrés y Providencia con 16 registros.

Tabla No. 8 Usuarios por País.

PAÍS	Cantidad	Porcentaje
ARGENTINA	5	0,02%
BOLIVIA	4	0,01%
CANADÁ	1	0,00%
COLOMBIA	32.739	99,68%
COSTA RICA	2	0,01%
ECUADOR	17	0,05%
ESPAÑA	2	0,01%
GUATEMALA	4	0,01%
ITALIA	1	0,00%
MÉXICO	46	0,14%
ND	6	0,02%
PERÚ	10	0,03%
PUERTO RICO	2	0,01%
REPÚBLICA DOMINICANA	1	0,00%
VENEZUELA	4	0,01%
Total, general	32.844	100,00%

De acuerdo con la tabla 8, el mayor número de solicitudes de los servicios que presta la Entidad se concentró en Colombia con 32.739, seguido de México con 46; Se contó con la participación de países como Canadá, Italia y República Dominicana.

8.2 Variables Demográficas

8.2.1 Edad promedio de los usuarios del Archivo General de la Nación

Tabla No. 9 Edad de los usuarios

Rango de Edad	Femenino	Masculino	TOTAL
15-18	2		2
18-25	362	131	493
26-30	646	239	885
31-35	674	242	916
36-40	682	211	893
41-45	626	276	902
46+	1.274	658	1.932
ND	19.749	7072	26.821
TOTAL	24.015	8829	32844

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

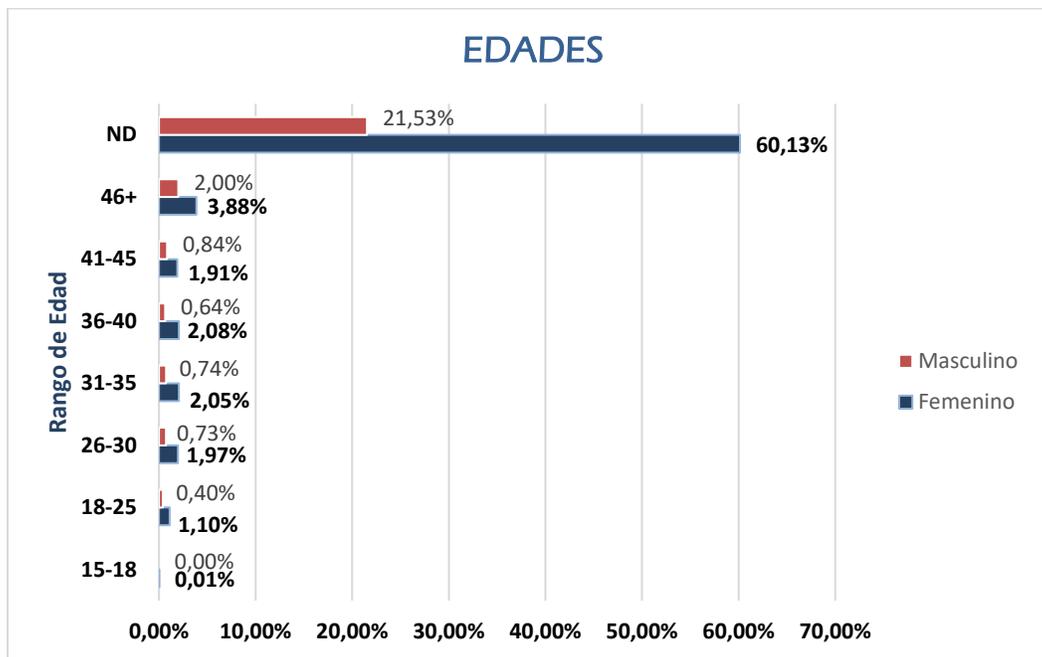
www.archivogeneral.gov.co / información al ciudadano / sistema de peticiones, quejas y reclamos

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

Bogotá D.C., Colombia. Fecha: 2019-02-21 V:8 GDO-F-01



MINISTERIO DE CULTURA



Gráfica No. 1 Edad de los usuarios

ND: Información no disponible que corresponde al 81%

El 0,1% de los Usuarios del Archivo General de la Nación se encuentran entre los 15-18 años.

El 1,5% de los Usuarios del Archivo General de la Nación se encuentran entre los 18-25 años.

El 2,7% de los Usuarios del Archivo General de la Nación se encuentran entre los 26-30 años.

El 2,8% de los Usuarios del Archivo General de la Nación se encuentran entre los 31-35 años.

El 2,7% de los Usuarios del Archivo General de la Nación se encuentran entre los 36-40 años.

El 2,7% de los Usuarios del Archivo General de la Nación se encuentran los mayores de 41-45.

El 5,8% de los Usuarios del Archivo General de la Nación se encuentran los mayores de 46+

El 81,6% de los Usuarios del Archivo General de la Nación se encuentran los mayores de ND



8.2.2 Género de los usuarios del Archivo General de la Nación.

Tabla No. 10 Género Vs. Nivel educativo

NIVEL EDUCATIVO Y RANGO DE EDAD	Femenino	Masculino	TOTAL
[ND]	19.736	7.066	26.802
ND	19.736	7.066	26.802
Bachiller	389	192	581
15-18	2		2
18-25	61	19	80
26-30	25	29	54
31-35	35	19	54
36-40	41	9	50
41-45	63	29	92
46+	162	85	247
ND		2	2
Especialización	106	51	157
18-25	3	1	4
26-30	9	6	15
31-35	15	1	16
36-40	20	4	24
41-45	11	6	17
46+	47	32	79
ND	1	1	2
Maestría	23	22	45
26-30	3	1	4
31-35	4	2	6
36-40	1	6	7
41-45	2	4	6
46+	13	8	21
ND		1	1
Posgrado	686	287	973
18-25	4		4
26-30	98	22	120
31-35	75	29	104
36-40	176	33	209
41-45	131	52	183
46+	202	151	353
Profesional	1.306	633	1.939
18-25	79	47	126





NIVEL EDUCATIVO Y RANGO DE EDAD	Femenino	Masculino	TOTAL
26-30	241	103	344
31-35	232	96	328
36-40	215	86	301
41-45	196	79	275
46+	337	221	558
ND	6	1	7
Técnico	1.047	349	1.396
18-25	115	48	163
26-30	173	46	219
31-35	182	47	229
36-40	143	48	191
41-45	139	55	194
46+	292	105	397
ND	3		3
Tecnólogo	722	229	951
18-25	100	16	116
26-30	97	32	129
31-35	131	48	179
36-40	86	25	111
41-45	84	51	135
46+	221	56	277
ND	3	1	4
TOTAL	24.015	8.829	32.844

ND: Información no disponible

En cuanto al cuadro anteriormente expuesto se encuentra la siguiente información:



Género masculino: 27%



Género femenino: 73%.



8.2.3 Nivel educativo de los usuarios:

Tabla No.11 Edad Vs. nivel de escolaridad

RANGO DE EDAD	Femenino	Masculino	TOTAL
[ND]	19.736	7.066	26.802
Bachiller	389	192	581
Especialización	106	51	157
Maestría	23	22	45
Posgrado	686	287	973
Profesional	1.306	633	1939
Técnico	1.047	349	1396
Tecnólogo	722	229	951
TOTAL	24.015	8.829	32.844



Gráfico No. 2 Nivel de escolaridad

ND: Información no disponible

El mayor número están como no disponibles con el 81,60%, seguido del nivel profesional con el 5,90%, técnico con el 4,25% posgrados con el 2,96%, tecnólogo con el 2,90% y bachiller con 1,77%, en cuanto a los usuarios que solicitan servicios con menor frecuencia son los del nivel especialista con un 0,48% y maestría con un 0,14%.

8.2.4 Grupo étnico al cual pertenecen los usuarios

Tabla No. 12 Grupo étnico

GRUPO ÉTNICO	No PERSONAS
[ND]	27.657
Afrodescendiente	327
Comunidades negras	19
indígena	108
Ninguno	4.302



Otro	419
Raizal	10
ROM	2
TOTAL	32.844

ND: Información no disponible

El 84.20% de las personas naturales no informan a que grupo étnico pertenecen, el 14% indican que no pertenecen a ningún grupo étnico. Sin embargo, se cuenta con participación de afrodescendientes, comunidades negras, indígenas, raizales y rom.

Tabla No. 13 Género Vs. grupo étnico

GRUPO ÉTNICO	Femenino	Masculino	TOTAL
[ND]	20.295	7.362	27.657
Afrodescendiente	213	114	327
Comunidades negras	11	8	19
indígena	76	32	108
Ninguno	3.127	1.175	4.302
Otro	285	134	419
Raizal	8	2	10
ROM		2	2
TOTAL	24.015	8.829	32.844

ND: Información no disponible 3720 1467

Existe un alto porcentaje de información no disponible sobre la variable grupo étnico; conforme a la información reportada para grupos étnicos, se encuentran 308 personas de género femenino, (0,93%) y 288 personas de género masculino (0.87%).

Tabla No. 14 Departamentos vs. grupos étnicos

DEPARTAMENTOS	[ND]	Afrodescendiente	Comunidades negras	indígena	Ninguno	Otro	Raizal	Rom	TOTAL
AMAZONAS	478			10	12	2			502
ANTIOQUIA	1.070	40			670	72	2		1.854
ARAUCA	124	6			22	2			154
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS	8	2					2		12
ATLÁNTICO	515	4			8				527
BOLÍVAR	422	12			50	6			490
BOYACÁ	1.286				150	6			1.442



DEPARTAMENTOS	[ND]	Afrodescendiente	Comunidades negras	indígena	Ninguno	Otro	Raizal	Rom	TOTAL
CALDAS	277	2			37	8			324
CAQUETÁ	971	5		5	275	28	2		1.286
CASANARE	613				58	8			679
CAUCA	709	12	2	6	40	12			781
CESAR	393	16			38	8			455
CHOCÓ	291	144	9		13				457
CÓRDOBA	329			8	67	1			405
CUNDINAMARCA	9.899	2		2	291	14		2	10.210
GUAINÍA	38			12	25				75
GUAVIARE	94	8		8	138	8			256
HUILA	600	2			216	18			836
LA GUAJIRA	153	12	4	4	80	14	2		269
MAGDALENA	128	6			18				152
MANIZALES	1								1
META	663	2		2	176	16			859
N/A	105								105
NARIÑO	1163	10	2	16	36	8			1.235
NORTE DE SANTANDER	2.123	4		2	815	70			3.014
PROVIDENCIA	4								4
PUTUMAYO	380	10		6	48	6			450
QUINDÍO	196				68	6			270
RISARALDA	1.142	8			399	60	2		1.611
SANTANDER	1.218				201	20			1.439
SUCRE	137				4				141
TOLIMA	701			10	212	10			933
VALLE DEL CAUCA	1.362	20			100	10			1.492
VAUPÉS	34			17	13				64
VICHADA	30		2		22	6			60
Total, general	27.657	327	19	108	4.302	419	10	2	32.844

ND: Información no disponible

La tabla anterior indica a que departamento pertenecen las personas de los grupos étnicos, en cuanto a los países no indicaron si pertenecían algún grupo étnico.



8.3 Variables Intrínsecas

8.3.1 Intereses (Servicios solicitados por los usuarios).

Tabla No. 15 Temática de las capacitaciones Vs. grupos étnicos

TIPO DE EVENTO / TEMÁTICA	CARACTERIZACIÓN POBLACIONAL								TOTAL
	[ND]	Afrodesc.	C. negras	indígena	Ninguno	Otro	Raizal	ROM	
[ND]	856								856
ARCHIVOS DE DERECHOS HUMANOS	425	61	2	20	1314	132		2	1.956
DIAGNÓSTICO INTEGRAL DE ARCHIVOS	527								527
DOCUMENTO ELECTRÓNICO	1.379								1.379
FONDOS DOCUMENTALES ACUMULADOS - FDA	443								443
FUNDAMENTOS BASICOS EN GESTION DOCUMENTAL	6526								6.526
INVENTARIOS DOCUMENTALES	1.121	98	8	32	998	82	2		2.341
INVENTARIOS Y TRASFERENCIAS	3.997								3.997
NORMATIVIDAD ARCHIVISTICA	188	90	3	20	949	97	4		1.351
ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS	133								133
PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVOS - PINAR	6								6
POLITICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	28								28
PRESERVACIÓN A LARGO PLAZO - INFORMACIÓN DIGITAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA	605								605
PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL - PGD	2.671								2.671
RUTA DE INSPECCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA FUNCIÓN ARCHIVISTICA	150								150
SISTEMA INTEGRADO DE CONSERVACIÓN - SIC	460	78	6	36	1.040	108	4		1.732
SOCIALIZACIÓN DE NORMAS TÉCNICAS ICONTEC	507								507
TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL - TRD	1.751								1.751
TABLAS DE VALORACIÓN DOCUMENTAL - TVD	3.709								3.709
TRD Y TVD	125								125
ZONA LIMITROFES	2.050				1				2.051
Total, general	27.657	327	19	108	4.302	419	10	2	32.844



ND: Información no disponible

Para los usuarios la temática más solicitada en capacitación es “Fundamentos Básicos de gestión Documental”, seguido del “Curso de Inventarios y Transferencias” y “Tablas de Retención Documental”. Para los diferentes grupos étnicos las capacitaciones más importantes son: Inventarios Documental, Archivo de Derechos Humanos, Sistema Integrado de Conservación y Normatividad Archivística.

- **Tipos de Servicios y/o tramites más solicitados**

Tabla No. 16 Grupos étnicos

TRÁMITE / SERVICIOS	USUARIOS	%
Asistencia técnica	478	1,5%
Capacitación en materia archivística	32.034	97,5%
Carné de Investigador	18	0,1%
Consulta y fotocopia de documentos históricos	108	0,3%
Consulta y fotocopia de protocolos notariales	172	0,5%
Visitas guiadas	34	0,1%
TOTAL	32.844	100%

El servicio más requerido por la ciudadanía y/o grupos de valor es: Capacitación Archivística con un total 32.034 solicitudes que corresponden al 97,5%, le sigue Asistencia Técnica con el 1,5% que corresponde a 478 usuarios.

- **Modalidad de las Capacitaciones**

Tabla No. 17 Modalidad

PAÍS / DEPARTAMENTO	MODALIDAD		
	PRESENCIAL	VIRTUAL	TOTAL
ARGENTINA		5	5
BOLIVIA	1	3	4
CANADÁ	1		1
COLOMBIA	290	32.455	32.745
AMAZONAS		502	502
ANTIOQUIA	12	1.842	1.854
ARAUCA	1	153	154
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA		16	16
ATLÁNTICO	4	523	527
BOLÍVAR	1	489	490
BOYACÁ	7	1.435	1.442
CALDAS	2	323	325

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: 2019-02-21 V:8 GDO-F-01



MINISTERIO DE CULTURA



PAÍS / DEPARTAMENTO	MODALIDAD		
	PRESENCIAL	VIRTUAL	TOTAL
CAQUETÁ		1.286	1.286
CASANARE	2	677	679
CAUCA	2	779	781
CESAR		455	455
CHOCÓ	1	456	457
CÓRDOBA	1	404	405
CUNDINAMARCA	204	10.011	10.215
GUAINÍA		75	75
GUAVIARE		256	256
HUILA	1	835	836
LA GUAJIRA	3	266	269
MAGDALENA	2	150	152
META	1	858	859
N/A	1		1
NARIÑO	7	1.228	1.235
NORTE DE SANTANDER	4	3.010	3.014
PUTUMAYO	1	449	450
QUINDÍO	4	266	270
RISARALDA	3	1.608	1.611
SANTANDER	6	1.433	1.439
SUCRE	1	140	141
TOLIMA	10	923	933
VALLE DEL CAUCA	8	1.484	1.492
VAUPÉS		64	64
VICHADA	1	59	60
COSTA RICA		2	2
ECUADOR	1	16	17
ESPAÑA	1	1	2
GUATEMALA		4	4
ITALIA		1	1
MÉXICO	2	44	46
PERÚ	1	9	10
PUERTO RICO		2	2
REPÚBLICA DOMINICANA		1	1
VENEZUELA	1	3	4
TOTAL	298	32.546	32.844





99%% de los usuarios interactuaron con la entidad de forma virtual.



1% de los usuarios interactuaron con la entidad de forma presencial.

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 generada por el COVID 19 que inicio a mediados del mes de marzo de 2020. Por otro lado, 298 solicitudes se realizaron de manera presencial.

8.3.2 Acceso a canales

Tabla No. 18 Acceso a canales Vs. género

ACCESO A CANALES	Femenino	Masculino	TOTAL
INTERNET	23.605	8.678	32.283
PRESENCIAL	13	16	29
REDES SOCIALES	346	115	461
TELEFONÍA	51	20	71
TOTAL	24.015	8.829	32.844



El género femenino es quien hace mayor uso de los canales



El 98% de los usuarios del Archivo General de la Nación tienen acceso a Internet y redes sociales, siendo este último el más usado por las mujeres y los hombres.



El 1% de los usuarios del archivo general de la nación tiene acceso a telefonía fija.

Debido a la Emergencia Sanitaria que se presentó en el país, se observa un incremento considerable en la participación a través de los canales como internet 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, a raíz de la cuarentena la entidad no tenía atención presencial.

8.3.3 Uso de canales

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

Tabla No. 19 Uso de canales

USO DE CANALES	CANTIDAD	POCENTAJE
CHAT	762	2,3%
CORREO ELECTRÓNICO	823	2,5%
PAGINA WEB	30.679	93,4%
PUNTO DE ATENCIÓN	29	0,1%
REDES SOCIALES	480	1,5%
TELEFONÍA	71	0,2%
Total	32.844	100,0%

Debido a la emergencia sanitaria que se presentó por el COVID-19, llevó a que se dieran periodos de aislamiento que obligaron a la ciudadanía a utilizar canales de atención virtual, de esta manera, se concluye que el 95,9% de las solicitudes que corresponden a la Página Web y Correo Electrónico, seguido el Chat con el 2,3%, las Redes Sociales con el 1,5%; los canales que tuvieron menos uso por parte de los usuarios en el 2021 fue el telefónico y los puntos de atención con el 0,2%.



8.4 Variables de Comportamiento

8.4.1 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 que la mayoría de ellos son usuarios potenciales con el 92,95% y los usuarios habituales con el 5,20% lo hacen con poca frecuencia.

27

Tabla No. 20 Niveles de Uso

NIVELES DE USO	Interactúa por primera vez	usuario habitual	Usuario potencial	TOTAL
[ND]	0	1.506	25.296	26.802
Bachiller	61	18	502	581
Especialización	116	38	3	157
Maestría	31	13	1	45
Posgrado			973	973
Profesional	171	81	1.687	1.939
Técnico	98	31	1.267	1.396
Tecnólogo	130	22	799	951
TOTAL	607	1.709	30.528	32.844





PERSONAS JURÍDICAS



Un aproximado de 760 personas jurídicas solicitaron los servicios del Archivo General de la Nación en el periodo concerniente al 2021.

28



Se realizaron un total de 641 asistencias técnicas en periodo reportado.



Se realizaron un total de 67 visitas de Inspección, Control y Vigilancia en el periodo correspondiente al 2021.



Se realizaron un total de 17 Ventas de Servicios en el periodo correspondiente al 2021.



Se realizaron un total de 35 de ReNAHC correspondiente al 2021.

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: 2019-02-21 V:8 GDO-F-01



MINISTERIO DE CULTURA



8.5 Variables Geográficas:

Durante el periodo correspondiente al 2021, los usuarios correspondientes a personas Jurídicas solicitaron los servicios del AGN un total de 760 Entidades, de las cuales el 98,82% son entidades públicas y el 1,18% privadas.

Tabla No. 21 Entidades por departamento

DEPARTAMENTO	Privada	Pública	TOTAL
Amazonas		2	2
Antioquia	1	33	34
Arauca		6	6
Atlántico	1	4	5
Bolívar		9	9
Boyacá		89	89
Caldas		9	9
Caquetá		18	18
Casanare		10	10
Cauca		12	12
Cesar		10	10
Chocó		15	15
Córdoba		10	10
Cundinamarca	3	217	220
Guainía		2	2
Guajira		1	1
Guaviare		2	2
Huila		36	36
Inírida		1	1
La guajira		10	10
Magdalena		5	5
Meta		34	34
Nariño	1	13	14
Norte de Santander	1	28	29
Putumayo		15	15
Quindío		13	13
Risaralda		7	7
San Andrés		3	3
Santander		56	56
Sucre		8	8
Tolima		51	51
Valle del Cauca	2	15	17
Vaupés		5	5
Vichada		2	2
TOTAL	9	751	760

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: 2019-02-21 V:8 GDO-F-01



MINISTERIO DE CULTURA



En cuanto a la participación por temática, el departamento que más hizo solicitudes para acceder a los servicios del AGN fue Cundinamarca con 220, seguido de Boyacá con 89, Santander 56 y Tolima 51. Se contó con la participación de los diferentes departamentos quienes accedieron a los diferentes trámites y OPA's que ofrece la Entidad como; Asistencia Técnica, ReNAHC, Venta de Servicios, Inspección, control y Vigilancia. Con baja participación se contó con los departamentos de: Guainía, Guajira, Guaviare, Inírida, Amazonas y Vichada.

Tabla No. 21 Trámite Vs. departamento

DEPARTAMENTO	Asistencia Técnica	Control	Inspección	ReNAHC	Venta de Servicios	Vigilancia	TOTAL
Amazonas	2						2
Antioquia	22	3		9			34
Arauca	5	1					6
Atlántico	3			1		1	5
Bolívar	5	1		1		2	9
Boyacá	84	1		2		2	89
Caldas	8					1	9
Caquetá	17					1	18
Casanare	10						10
Cauca	9	2		1			12
Cesar	8	1				1	10
Chocó	14					1	15
Córdoba	10						10
Cundinamarca	176	8		9	17	10	220
Guainía	2						2
Guajira		1					1
Guaviare	2						2
Huila	34	1		1			36
Inírida						1	1
La guajira	10						10
Magdalena	2	1		1		1	5
Meta	33	1					34
Nariño	11	2				1	14
Norte de Santander	25	1		3			29
Putumayo	14					1	15
Quindío	10					3	13
Risaralda	7						7
San Andrés	3						3
Santander	47	3		3		3	56
Sucre	6	1				1	8
Tolima	47	2	1			1	51
Valle del Cauca	10	2		4		1	17

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: 2019-02-21 V:8 GDO-F-01



MINISTERIO DE CULTURA



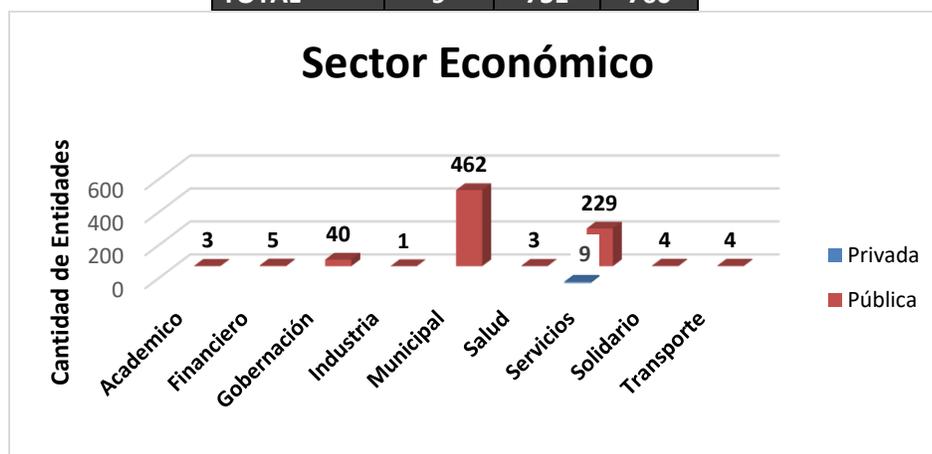
Vaupés	3	2					5
Vichada	2						2
TOTAL	641	34	1	35	17	32	760

8.5.1 Tipo de entidad a la cual pertenecen los usuarios:

Esta variable hace referencia al tipo de entidad a la cual pertenecen los usuarios jurídicos que solicitaron los servicios del AGN, en este caso se determina si son organizaciones, academias, entidades adscritas al Estado, entre la 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, la cuales, se componen de las empresas industriales y comerciales del estado, las sociedades económicas mixtas 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 predominan las Municipales, departamentales y de servicios. En menor proporción se encuentran el sector financiero, académico, de transporte, etc.

Tabla No. 22 Sector económico

Sector Económico	Privada	Pública	TOTAL
Académico		3	3
Financiero		5	5
Gobernación		40	40
Industria		1	1
Municipal		462	462
Salud		3	3
Servicios	9	229	238
Solidario		4	4
Transporte		4	4
TOTAL	9	751	760



Gráfica No. 3 Edad de los usuarios





9. Canales de Atención

En el Archivo General de la Nación se cuenta con los siguientes canales de atención al usuario:

9.1 Página web



ARCHIVO
GENERAL
DE LA NACIÓN
COLOMBIA



MINISTERIO DE CULTURA

www.archivogeneral.gov.co La página Web ha

sido un canal de atención utilizado por los usuarios, de esta manera se ha priorizado su actualización con el fin de que la información esté disponible al ciudadano.

32

9.2 Chat



Este servicio fue implementado en el mes de marzo de 2020 con el fin de que los usuarios realizaran sus consultas por medio de la página web teniendo en cuenta las diferentes temáticas asociadas al Archivo General de la Nación; (Asistencia Técnica, Capacitación, Comunicaciones Oficiales, DAS, entre otros).

9.3 Telefónico



Este servicio siempre ha estado a disposición de los usuarios para obtener información acerca de los servicios prestados por la entidad.

9.4 Correo electrónico



Este canal ha estado disponible desde el año 2010 ha sido uno de los más frecuentados por parte de los usuarios para realizar consultas y solicitudes sobre patrimonio Documental, normatividad Archivística, Gestión Documental, entre otras.

9.5 Redes Sociales



Está disponible desde el año 2010, es un canal importante para los usuarios además de estar enterados de lo que se lleva a cabo en la entidad además de contar con los comentarios de cada uno de los ciudadanos. El Archivo General de la Nación dispone de Facebook, Instagram,

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: 2019-02-21 V:8 GDO-F-01



MINISTERIO DE CULTURA



Twitter y YouTube.

9.6 Presencial



Desde los inicios de la Entidad, siempre ha estado a disposición de los usuarios para obtener información acerca de los servicios que se ofrecen.

Para los usuarios de la Entidad, el canal de atención más utilizado es el virtual, a través del correo electrónico se gestionan las solicitudes de: Asistencias Técnicas, capacitaciones, visitas de inspección control y vigilancia. El chat es constantemente requerido para preguntas acerca de documentos históricos, protocolos notariales, a través de las redes sociales se hace difusión a las Capacitaciones en temas archivísticos que imparte la Entidad.

9.7 Procedimiento usado

Tabla No. 23 Procedimiento usado

USO DE CANALES	Redes sociales	Internet	Presencial	Telefonía fija	Telefonía móvil	Total general
Asistencia Técnica	52	526	3	5	55	641
Inspección, control y vigilancia	1	43		6	16	66
ReNAHC		35				35
Venta de Servicios		8	5		5	18
Total general	53	612	8	11	75	760

El 69.2% corresponde al Asistencia Técnica el cual es realizado por internet, este medio cuenta con el 80.5% de uso, seguido de la telefonía móvil (servicio celular) con el 9.8% y las redes sociales con el 6.9%.

10. MECANISMOS DE DIVULGACIÓN DE LA INFORMACION

Esta información se publicará en la página web de la Entidad, así mismo se socializará a los líderes de los procesos misionales y de apoyo de la Entidad. Adicionalmente se socializará a través de banner donde se invitará a la ciudadanía a consultar el documento.

11. PERIODO DE ESTUDIO

La caracterización de usuarios se realiza con información disponible de los Procesos Misionales del Archivo General de la Nación de la vigencia 2021.



12. CONCLUSIONES

Tabla No. 24 Resultados Personas Naturales

PERSONAS NATURALES	
Segmentación	Resultados
Variables geográficas	Todos los departamentos del país, aquellos que tienen mayor participación son Cundinamarca, Norte de Santander, Antioquia, Boyacá, Caquetá, Nariño, Risaralda, Valle del Cauca y Santander. Países como México, Perú, Argentina, Guatemala, Bolivia y Venezuela
Variables demográficas	El 82% de la población no reporta información, el 5.8% corresponde a mayores de 46 años
Género	73% femenino y 27% masculino
Nivel Educativo	El 81,60% no reporta información, el 5,9% corresponde al nivel profesional y 4,25% al técnico.
Grupo Étnico	El 84,20% no reporta información, el 14% manifiestan que no pertenecen a ningún grupo, el 1% indican ser afrodescendientes.
Discapacidad	A pesar de considerarse un tema relevante, las bases de datos no contemplan este campo como obligatorio, razón por la cual no se contó con la información a la hora de elaborar este documento.
Variables Intrínsecas	
Intereses (Servicios solicitados)	El 97,5% solicitan servicios de capacitación, 1,5% Asistencia Técnica, el 1% restante solicita consulta y fotocopia de documentos históricos, protocolos notariales, visitas guiadas y carné de investigador.
Lugar de encuentro (Modalidad de interacción)	Virtual (97%) Presencial (3%)
Uso de los canales de comunicación	Correo electrónico (95%), punto de atención (2,6%), chat (1,5%), en menor proporción se encuentra telefonía fija y presencial.
Conocimiento de la Entidad	Usuarios (64%), consciente de la existencia (36%)
Variables de comportamiento	
Niveles de Uso	Usuario potencial (37%), usuario habitual (20%), primera vez (44%)
Beneficios buscados	Cobertura (38%), accesibilidad (21%), amabilidad (14%)





Tabla No. 25 Resultados Personas Jurídicas

PERSONAS JURIDICAS	
Segmentación	Resultados
Variables Geográficas	Todos los departamentos, aquellos que tienen mayor participación son: Cundinamarca, Boyacá, Santander, Tolima, Meta, Huila, Norte de Santander y Antioquia.
Variables de tipología organizacional	Las Entidades privadas tienen una participación del 1,18% frente a un 98,8% de las Entidades públicas
Fuente de Recursos de las Entidades	El 98% de las Entidades manejan recursos públicos
Tipo de Entidad	60% Entidades municipales, 31% prestadoras de servicios, 0,5% gobernaciones
Canales de Atención preferidos	Correo electrónico (2%), Atención presencial (5%), atención virtual (93%)
Variables de tipo Intrínsecas	
Procedimiento Usado	El 69.2% corresponde al trámite de Asistencia Técnica el cual es realizado por internet, este medio cuenta con el 80.5% de uso, seguido de la telefonía móvil (servicio celular) con el 9.8% y las redes sociales con el 6.9%.

En cuanto a la caracterización de personas naturales, los departamentos con mayor participación fueron: Cundinamarca, Norte de Santander, Antioquia, Boyacá, Caquetá, Nariño, Risaralda, Valle del Cauca y Santander. Nos frecuentan personas de países como México, Perú, Argentina, Guatemala, Bolivia, Venezuela, Canadá, República Dominicana, Italia, etc. Las personas mayores de 46 años son quienes más solicitan los servicios que ofrece la entidad, el género femenino predomina en las bases de datos, así como el nivel profesional seguido del técnico. Los usuarios manifiestan no pertenecer a ningún grupo étnico, una minoría se identifica como afrodescendiente. En cuanto a la discapacidad de los usuarios, a pesar de ser un tema relevante en cuanto a enfoque diferencial y diversidad, no se contempló para este estudio, puesto que el campo no fue diligenciado por los usuarios. Para el nivel educativo de los usuarios, el 81,6% de la información no se completó, de esta manera, el porcentaje restante, manifiesta pertenecer al nivel profesional y técnico.

El Archivo General de la Nación tiene cobertura en todo el territorio, aunque con mayor participación de departamentos como Cundinamarca, Boyacá, Santander, Tolima, Meta, Huila, Norte de Santander y Antioquia. Las Entidades públicas tienen mayor participación sobre las privadas. El sector económico con mayor participación es el municipal, seguido el sector servicios, gobernaciones, financiero, solidario, transporte, académico e industrial. Los canales de atención prefieren por las personas jurídicas son los virtuales, seguidos de la atención presencial y el correo electrónico. El internet es el canal usado con mayor frecuencia seguido de la telefonía móvil y las redes sociales, siendo Asistencia Técnica el trámite que más se solicita por este medio.



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 hacia las sedes.

Se evidencia que el insumo utilizado para la elaboración de este documento presenta información desactualizada y en algunos casos campos que no son diligenciados por los ciudadanos, lo que dificulta la medición y su vez la consolidación de las estadísticas.

