



Archivo General
de la Nación



RESULTADOS ENCUESTA DE OPINIÓN

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES
Archivo General de la Nación 2025

Enero de 2025

Coordinación Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano



Archivo General de la Nación



Contenido

.....	1
INTRODUCCIÓN	3
1. TRÁMITES Y OTRO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO (OPAS)	5
2. DISEÑO DE LA ENCUESTA.....	6
3. DISEÑO DE PIEZAS GRÁFICAS	10
4. DIVULGACIÓN DE LA ENCUESTA.....	11
5. EVIDENCIAS CANALES DE DIVULGACIÓN.....	12
6. RESULTADOS ENCUESTA DE OPINIÓN.....	15
7. CONCLUSIONES	23



Archivo General de la Nación



INTRODUCCIÓN

La estrategia de **racionalización de trámites** busca simplificar y agilizar los procesos administrativos y burocráticos en el país, con el fin de reducir el tiempo y los costos asociados a la realización de trámites tanto para los ciudadanos como para las entidades. Esta estrategia se orienta a mejorar la eficiencia de la administración pública, eliminar requisitos innecesarios y optimizar los recursos del Estado.

En este contexto, una de las políticas clave para mejorar la relación entre el Estado y el ciudadano es la Política Pública de Racionalización de Trámites, que tiene como fin, transformar la manera en que los ciudadanos interactúan con el Estado, eliminando barreras y procesos innecesarios que complican la gestión pública, y en contraste, hacerlo más ágil, accesible y cercano al ciudadano, favoreciendo la eficiencia en la administración pública.

Para implementación de esta política, las entidades públicas cuentan con el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) administrado por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), mediante este sistema, se busca mejorar la transparencia, simplificación y eficiencia en los procesos administrativos, permitiendo a los usuarios consultar, conocer los requisitos y realizar el seguimiento de los trámites de manera más ágil y accesible.

Las entidades públicas que gestionan los trámites, son responsables de garantizar que sus procedimientos estén debidamente registrados en el SUIT, brindando información detallada sobre los requisitos, costos y tiempos de respuesta asociados, conforme las directrices enmarcadas en la Ley 962 de 2005, el Decreto 019 de 2012 y la Ley 2052 de 2020, que impulsan la implementación de acciones normativas, administrativas o tecnológicas tendientes a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

En este sentido, el Archivo General de la Nación durante el mes de diciembre de 2024 y enero de 2025, puso a disposición de la ciudadanía de una encuesta de percepción, cuyo propósito es conocer la opinión de los usuarios, la ciudadanía en general y otras partes interesadas sobre cuáles trámites deberían ser racionalizados. Actualmente, la entidad gestiona nueve (9) trámites y un (1) un procedimiento administrativo (OPA).



Archivo General de la Nación



En este informe, se presentan los resultados obtenidos a partir de la encuesta, los cuales constituyen una fuente importante de insumo para la implementación de la estrategia de racionalización de trámites del Archivo General de la Nación en la vigencia 2025. Estos resultados contribuirán a definir de manera más precisa los componentes en las que se debe profundizar la simplificación y optimización de los trámites, con el fin de ofrecer un mejor servicio a los ciudadanos y mejorar la eficiencia en la administración pública.



Archivo General de la Nación

1. TRÁMITES Y OTRO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO (OPAS)

El Archivo General de la Nación para la vigencia 2025 cuenta actualmente con nueve (9) trámites y un (1) un procedimiento administrativo (OPA), en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites-SUIT, los cuales se señalan a continuación:

Tipo	Nombre del Registro
O	Visitas guiadas al Archivo General de la Nación
T	Transferencia regular de documentación histórica al Archivo General de la Nación
T	Evaluación y convalidación de las tablas de retención documental y tablas de valoración documental
T	Inscripción de tablas de retención documental y tablas de valoración documental en el Registro Único de Series Documentales (RUSD)
T	Declaratoria de Bienes de Interés Cultural de Carácter Documental Archivístico BIC-CDA del orden nacional
T	Consulta y fotocopia de documentos históricos
T	Consulta y fotocopia de protocolos notariales
T	Asistencia técnica en temas archivísticos y gestión documental
T	Préstamo o alquiler de auditorio, salas de exposición y sala Fray Alberto Lee
T	Capacitación en materia archivística

Fuente: Elaboración propia

Esta información puede ser corroborada en el siguiente link:

<https://www.archivogeneral.gov.co/tramites-y-otros-procedimientos-administrativos-opa-s>



Archivo General de la Nación

2. DISEÑO DE LA ENCUESTA

El diseño de la encuesta fue elaborado por el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano y se orientó a obtener información precisa sobre la opinión ciudadana, usuarios y demás partes interesadas respecto al interés de los trámites y/u otros procedimientos administrativos que se consideren ser racionalizados para la vigencia 2025 en el Archivo General de la Nación.


La estructura de las preguntas, se optó por una combinación de preguntas cerradas y abiertas, lo que permitió captar tanto datos cuantitativos como cualitativos. Las preguntas cerradas fueron estructuradas de manera que los encuestados pudieran elegir entre varias opciones predefinidas, mientras que las preguntas abiertas les brindaron la oportunidad de expresar sus opiniones de forma más detallada. La encuesta fue diseñada a través de Microsoft Forms tal y como se refleja a continuación:

The screenshot shows a survey form with a blue header. On the left is the logo of the Archivo General de la Nación. The main title is 'Encuesta estrategia de RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 2025 Archivo General de la Nación'. Below the title, it says 'Participe en la encuesta para la racionalización o simplificación de trámites en el 2025.' There is a section marked with an asterisk as 'Obligatorio'. The text in this section invites citizens to participate in a survey to rationalize 2025 procedures, available until January 24, 2025. The first question asks for consent to collect and process personal data, with radio buttons for 'SI' and 'No'.



Archivo General de la Nación



 Encuesta estrategia de RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 2025 Archivo General de la Nación

* Obligatorio

Sección

2. Seleccione el grupo de interés al cual pertenece: *

Selecciona la respuesta

3. Rango de edad *

Selecciona la respuesta

4. Departamento donde reside *

Selecciona la respuesta

5. Indique el trámite o servicio realizado: *

- ASISTENCIA TÉCNICA EN TEMAS ARCHIVÍSTICOS Y GESTIÓN DOCUMENTAL
- CAPACITACIÓN EN MATERIA ARCHIVÍSTICA
- CONSULTA Y FOTOCOPIA DE DOCUMENTOS HISTÓRICOS
- CONSULTA Y FOTOCOPIA DE PROTOCOLOS NOTARIALES
- DECLARATORIA DE BIENES DE INTERÉS CULTURAL DE CARÁCTER DOCUMENTAL ARCHIVISTICO BIC-CDA DEL ORDEN NACIONAL
- EVALUACIÓN Y CONVALIDACIÓN DE LAS TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL Y TABLAS DE VALORACIÓN DOCUMENTAL
- INSCRIPCIÓN DE TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL Y TABLAS DE VALORACIÓN DOCUMENTAL EN EL REGISTRO ÚNICO DE SERIES DOCUMENTALES - RUSD
- PRÉSTAMO O ALQUILER DE AUDITORIO, SALAS DE EXPOSICIÓN O SALAS ALTERNAS
- TRANSFERENCIA REGULAR DE DOCUMENTACIÓN HISTÓRICA AGN
- VISITAS GUIADAS AL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN



Archivo General de la Nación



6. Por qué medio tuvo acceso al trámite y/o servicio? *

- Presencial
- En línea
- Correo electrónico

7. La información para realizar el trámite o para solicitar el servicio fue clara y completa? *

- Si
- No

8. ¿Considera que el acceso y tiempo de duración para realizar el trámite o solicitar el servicio fueron suficientemente adecuados y fáciles? *

- Si
- No

9. ¿Se le presentó alguna dificultad en el desarrollo del trámite? *

- Si
- No

10. En caso de que la pregunta anterior sea afirmativa, favor indicar ¿Cuál fue el inconveniente presentado en el desarrollo del trámite?

Escriba su respuesta



Archivo General de la Nación



11. De la siguiente lista, seleccione el trámite y/o servicio que, según su opinión, debería ser racionalizado en el 2025: *

La racionalización de trámites, es la implementación de actividades relacionadas con la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites y procedimientos administrativos, que busca disminuir costos, tiempos, requisitos, pasos, procedimientos y procesos, mejorar canales de atención, facilitando a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés el acceso a sus derechos, el ejercicio de actividades y el cumplimiento de sus obligaciones.

- ASISTENCIA TÉCNICA EN TEMAS ARCHIVÍSTICOS Y GESTIÓN DOCUMENTAL
- CAPACITACIÓN EN MATERIA ARCHIVÍSTICA
- CONSULTA Y FOTOCOPIA DE DOCUMENTOS HISTÓRICOS
- CONSULTA Y FOTOCOPIA DE PROTOCOLOS NOTARIALES
- DECLARATORIA DE BIENES DE INTERÉS CULTURAL DE CARÁCTER DOCUMENTAL ARCHIVISTICO BIC-CDA DEL ORDEN NACIONAL
- EVALUACIÓN Y CONVALIDACIÓN DE LAS TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL Y TABLAS DE VALORACIÓN DOCUMENTAL
- INSCRIPCIÓN DE TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL Y TABLAS DE VALORACIÓN DOCUMENTAL EN EL REGISTRO ÚNICO DE SERIES DOCUMENTALES - RUSD
- PRÉSTAMO O ALQUILER DE AUDITORIO, SALAS DE EXPOSICIÓN O SALAS ALTERNAS
- TRANSFERENCIA REGULAR DE DOCUMENTACIÓN HISTÓRICA AGN
- VISITAS GUIADAS AL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN

12. ¿Alguna observación o comentario respecto al trámite a racionalizar? *

Escriba su respuesta

Atrás

Enviar



Archivo General de la Nación

3. DISEÑO DE PIEZAS GRÁFICAS

El diseño de las piezas gráficas se realizó en colaboración entre el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano y el Grupo de Comunicaciones del Archivo General de la Nación, con el objetivo de asegurar una presentación visual coherente y efectiva que respondiera a las necesidades de comunicación institucional:

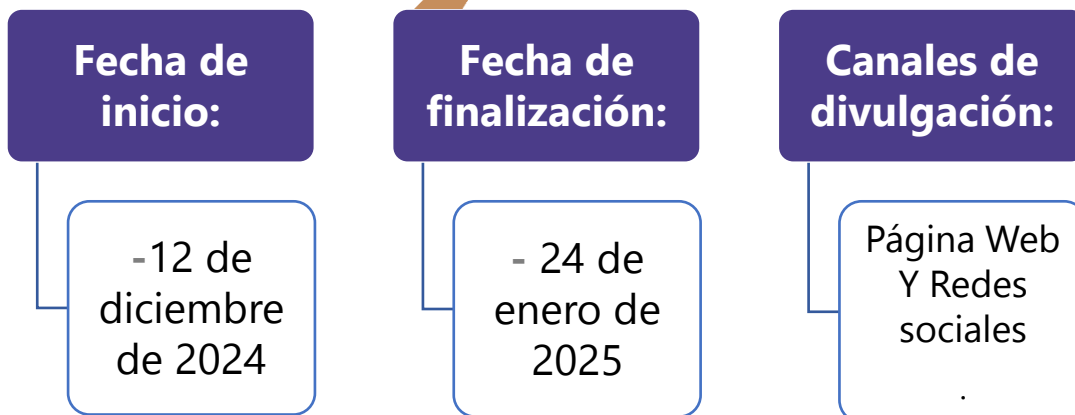




Archivo General de la Nación



4. DIVULGACIÓN DE LA ENCUESTA





Archivo General de la Nación

5. EVIDENCIAS CANALES DE DIVULGACIÓN

El Archivo General de la Nación en su esfuerzo continuo por fortalecer su relación con las ciudadanías, pone a disposición los siguientes canales de atención y de participación ciudadana:

- Publicación en página web sección inicio el 12 de diciembre de 2024:



- Publicación en página web /MENÚ PARTICIPA/ CONSULTA CIUDADANA 12 de diciembre de 2024:





Archivo General de la Nación



- Publicación en REDES SOCIALES el 12 de diciembre de 2024:

Facebook:





Archivo General de la Nación



Instagram:



LinkedIn:





Archivo General de la Nación

6. RESULTADOS ENCUESTA DE OPINIÓN

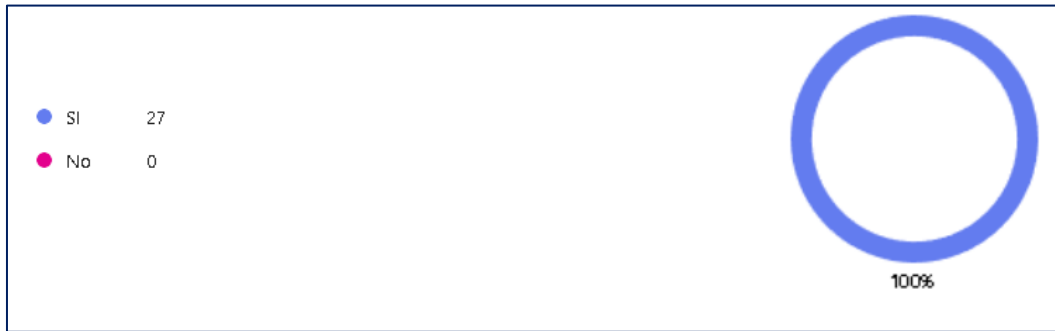
A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la encuesta:



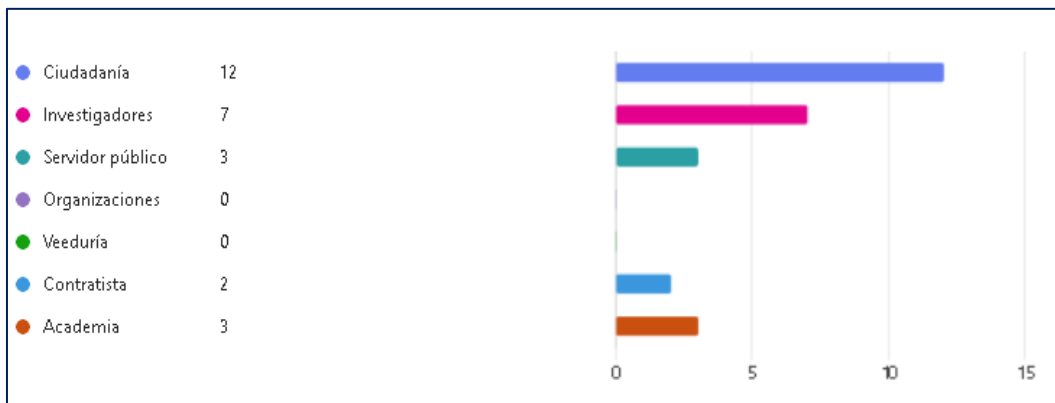


Archivo General de la Nación

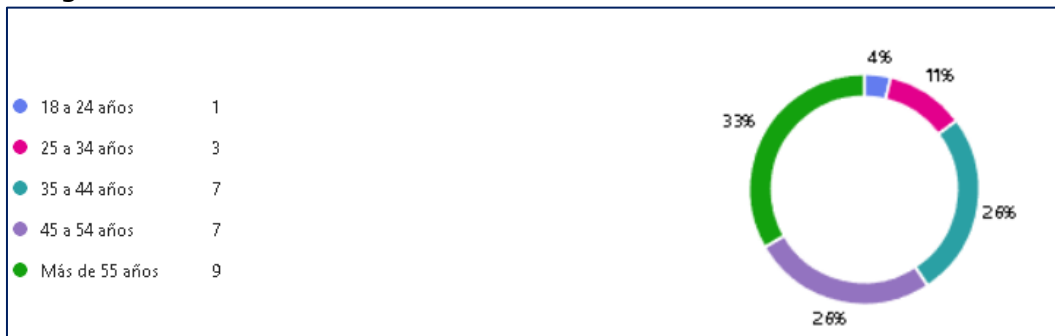
- Respecto a la aceptación de la recolección y tratamiento de la información, según lo estipulado en la Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales del Archivo General de la Nación:



- Seleccione el grupo de interés al cual pertenece:



- Rango de edad

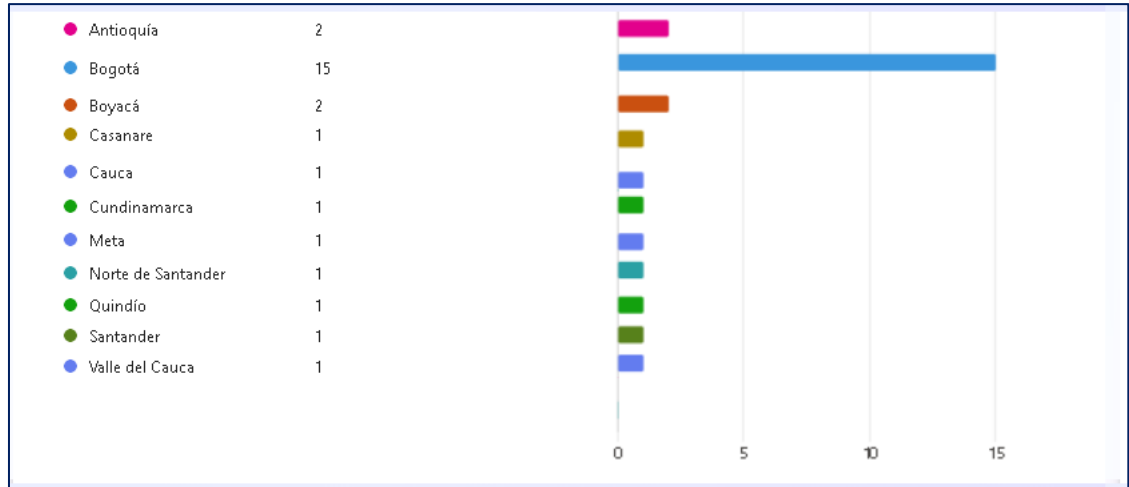




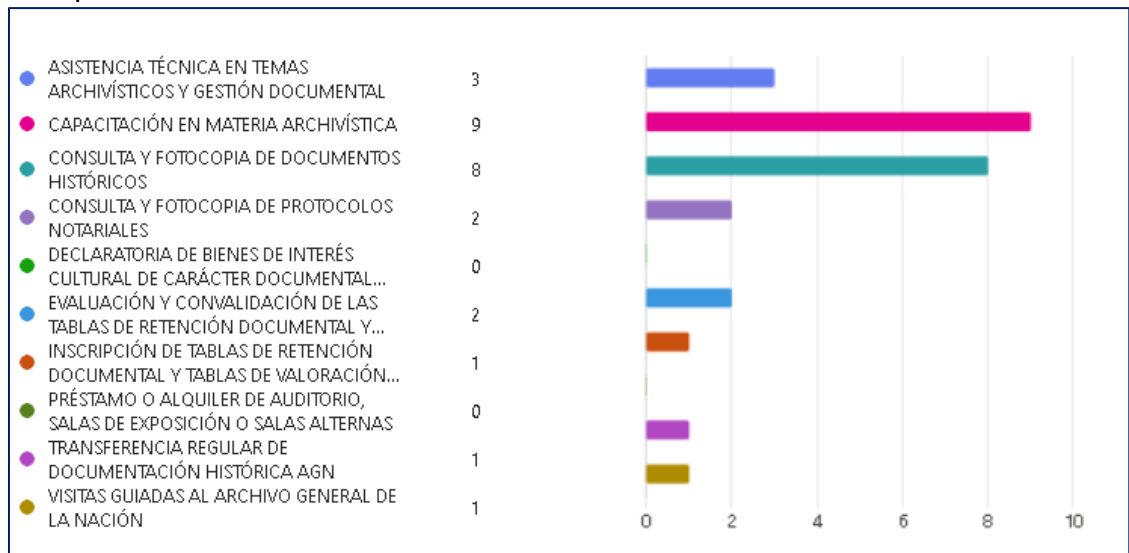
Archivo General de la Nación



- Departamento donde reside:



- Indique el trámite o servicio realizado:

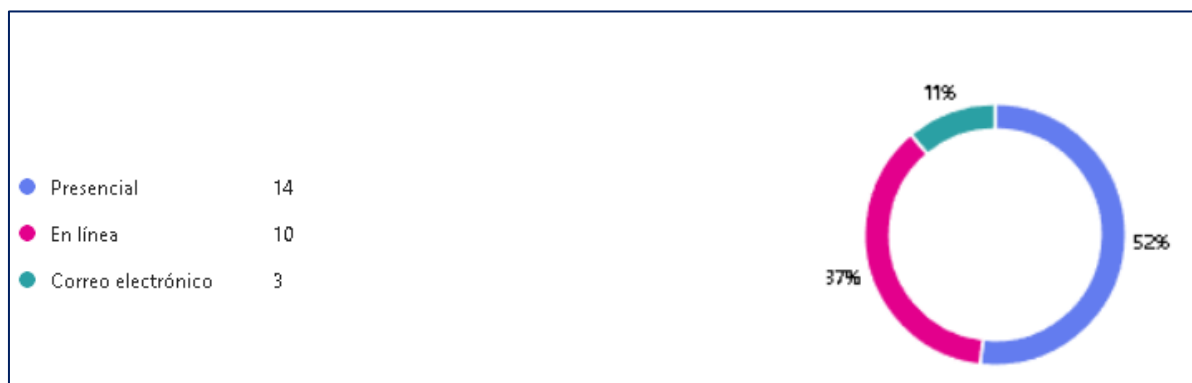




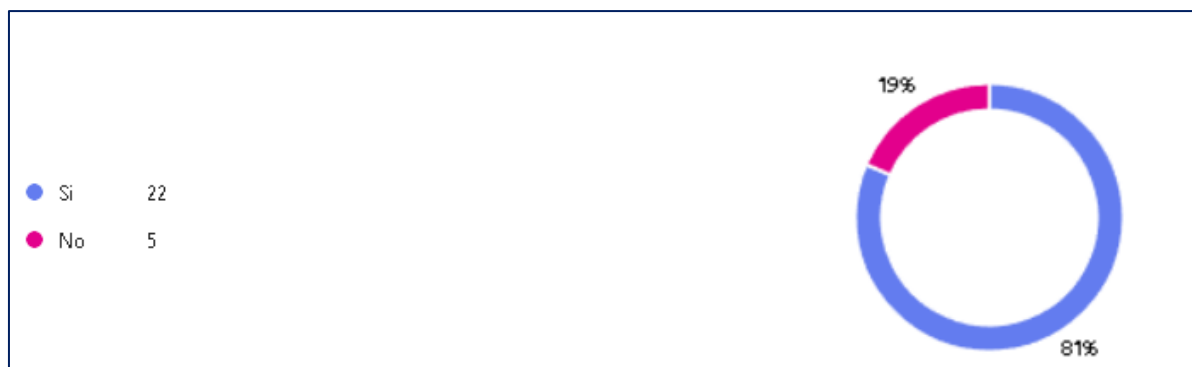
Archivo General de la Nación



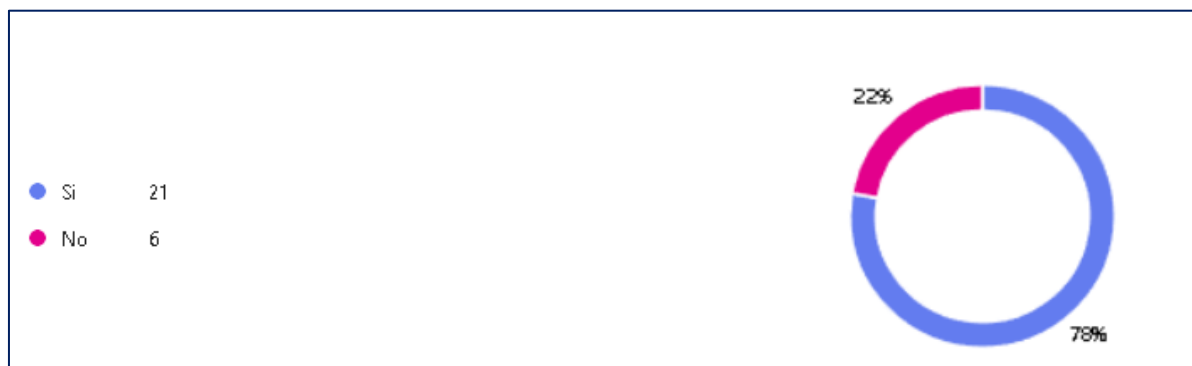
- ¿Por qué medio tuvo acceso al trámite y/o servicio?



- La información para realizar el trámite o para solicitar el servicio fue ¿clara y completa?



- ¿Considera que el acceso y tiempo de duración para realizar el trámite o solicitar el servicio fueron suficientemente adecuados y fáciles?

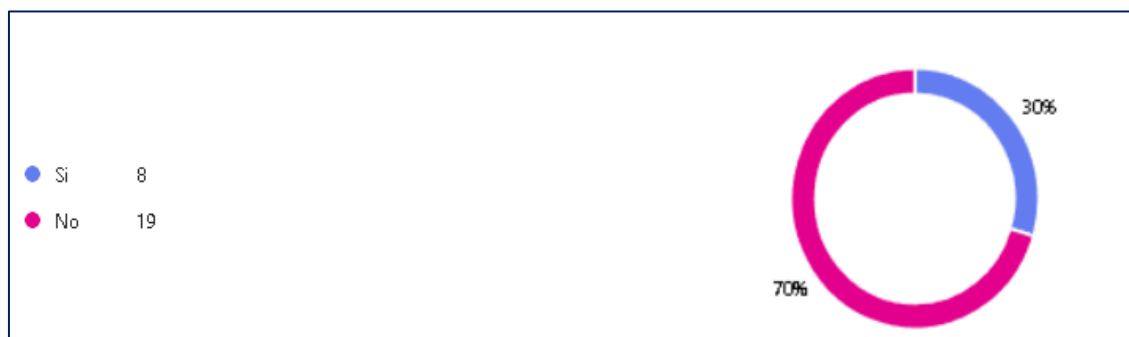




Archivo General de la Nación



- ¿Se le presentó alguna dificultad en el desarrollo del trámite?



- En caso de que la pregunta anterior sea afirmativa, favor indicar ¿Cuál fue el inconveniente presentado en el desarrollo del trámite?

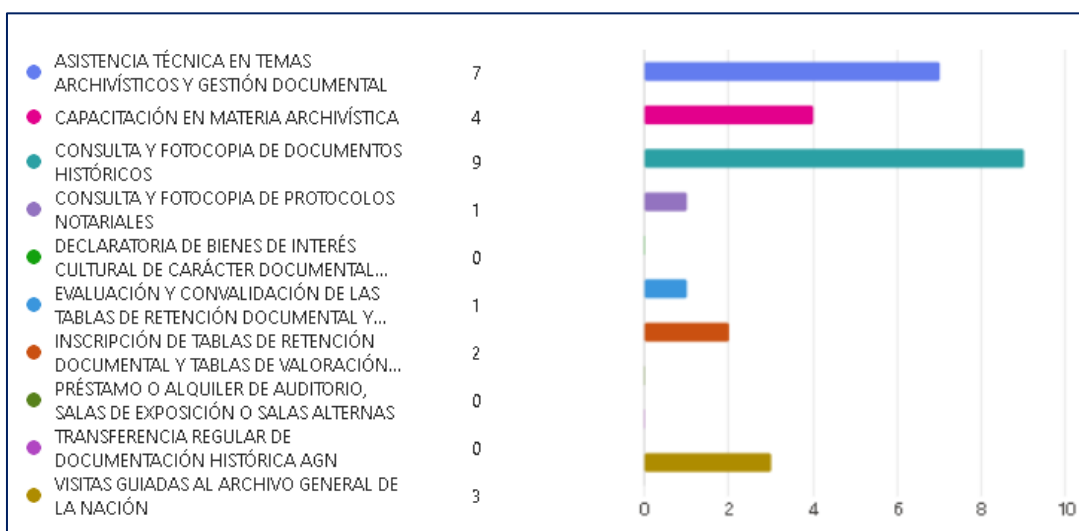
ID ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	Cambios por criterios de personas que conforman el equipo de comité y no por sustentos técnicos
2	anonymous	Ok
3	anonymous	Siempre esos conceptos son subjetivos. Realmente no hay sustento. Y las personas que siempre trabajan allí son demasiado variables. No son profesionales solo son puestos por dedo. Por eso tanta idea y concepto tan subjetivo
4	anonymous	Quería copias de archivos parroquiales de Boyacá, y me indicaron que no era posible porque se necesitaba el acuerdo de la arquidiócesis de Tunja, sin dar más razón cuando antes no había ningún problema
5	anonymous	Ninguna
6	anonymous	Aun teniendo cita agendada'
7	anonymous	Todo es difícil en el AGN. Para entrar hay que registrarse todos los días con el personal de seguridad, en lugar de proveer a los investigadores con un carné. Los catálogos están desactualizados, no es fácil encontrar los documentos. Me parece que el AGN está en un estado de desorden terrible que hace muy difícil la labor de los investigadores.
8	anonymous	Aún habiendo hecho la solicitud de los documentos requeridos en días anteriores y recibido la respuesta afirmativa, cuando llegué en el sitio, nadie pudo atenderme, ya que la funcionaria encargada no había llegado y me dejaron en espera más que una hora. Que los casos total y perdí la ida
9	anonymous	Falta de información



Archivo General de la Nación



- De la siguiente lista, seleccione el trámite y/o servicio que, según su opinión, debería ser racionalizado en el 2025:



De acuerdo con los resultados mencionados previamente, se observa que los tres trámites más representativos son: **CONSULTA Y FOTOCOPIA DE DOCUMENTOS HISTÓRICOS**, con un 33%; seguido de **ASISTENCIA TÉCNICA EN TEMAS ARCHIVÍSTICOS Y GESTIÓN DOCUMENTAL**, con un 26%; y, finalmente, **CAPACITACIÓN EN MATERIA ARCHIVÍSTICA**, con un 15%.



Archivo General de la Nación



- ¿Alguna observación o comentario respecto al trámite a racionalizar?

ID	RESPUESTA
1	Ninguna
2	"Considero que sería pertinente la reactivación de las visitas de inspección y vigilancia... Y por supuesto que no se quede en una visita con recomendaciones, si no que por el contrario se tomen las medidas pertinentes."
3	"El Archivo General de la Nación es muy organizado en sus trámites. Son ágiles y meticulosos. Felicitaciones."
4	"MAS APOYO A LOS ARCHIVOS MUNICIPALES"
5	"Que los cambios que se pidan en el proceso de evaluación de tablas no estén sujetos a criterios sin sustento técnico como "es que así lo pide el banter", "es que así lo exigen tal miembro del comité que aprueba" en este último se puede entender pero no solo porque quieran imponer algo particular y no que se requiera técnicamente hagan cambiar documentos que no son aprobados en la inmediatez"
6	"Todo bien"
7	"Por favor más digitalización de fondos, especialmente fondos archivos parroquiales de Boyacá y Notaria Primera de Vélez. También políticabde digitalización de parroquias aún sin copia digital, tales como Bogotá (Catedral), Zipaquirá, Nobsa, Sativa, villa de Leyva, Socha o Socotá."
8	"Al no estar vinculado en una entidad del Estado, en ocasiones el temario de las capacitaciones se es difícil entender, si bien es cierto, para los que son servidores públicos o quienes tienen contacto en el que hacer diario de la actividad archivística se les facilita las cosas, pero quienes no tenemos esa oportunidad y que nos gusta el tema, sería bueno que los temas expuestos en los cursos sean mas dirigibles y por favor que haya variedad eso es un mundo de información. Gracias por su atención."
9	"No se como intera-ctuar con personas expertas en el tema para preguntarles temas mas concretos con la funcion archivística."
10	"Quisiera contar con el apoyo profesional, sobre Gestión Documental para la Entidad que laboro."
11	"que sea mas fácil de ingresar a los cursos"
12	"Ninguna"
13	"En cuanto a capacitaciones sería bueno una sobre tiempos de retención de series documentales para la valoración documental"
14	"Un capacitación sería pertinente sobre el tema de fotocopias de los documentos históricos"
15	Acortar el tiempo de envío de información solicitada.
16	Me dijeron que recibiría respuesta a la semana y aún no ha llegado. Muchas gracias
17	"Cuando llegue, la funcionaria responsable. Aun no había llegado Nadie pudo atenderme y perdí la ida"
18	"Muy bien servicio. Excelente trabajo respecto a la digitalización y facilidad de acceso al material de consulta."
19	"El archivo ha cambiado mucho desde hace algunos años en cuestión de calidad"
20	"hacerles un mantenimiento a los equipos de observación de rollos de microfilm,"



Archivo General de la Nación



21	"Empiecen por dar carnés a los investigadores. Eso de estarse registrando cada vez con el guarda de seguridad es indigno. ¿De verdad es muy caro imprimir unos carnés? Archidoc necesita funcionar mejor o ser reemplazado por otro software. Siempre está caído y cuando funciona es ineficiente. Terminen de actualizar los catálogos de una buena vez. Es absurdo que cada vez que uno va al AGN hay una nueva parte del catálogo que ya no sirve de de referencia."
22	"la verdad es la primera vez que solicito un servicio en el Archivo General de la Nacion, fue la solicitud de un expediente el cual puede leer y luego recibi via email, gracias"
23	"Sería interesante tener una capacitación de todos los servicios que ofrece el AGN"
24	"Es una tramitología inútil y ridícula, con plazos absurdos."
25	"Nada"



Archivo General de la Nación



7. CONCLUSIONES

El Archivo General de la Nación busca fortalecer los mecanismos de participación y, con ese objetivo, llevó a cabo una encuesta cuyo propósito fue identificar las necesidades de racionalización de trámites en el marco de la estrategia de racionalización de trámites 2025. La encuesta contó con la participación **de 27 respuestas**, destacándose los siguientes trámites como los más representativos: **CONSULTA Y FOTOCOPIA DE DOCUMENTOS HISTÓRICOS**, con un 33%; **ASISTENCIA TÉCNICA EN TEMAS ARCHIVÍSTICOS Y GESTIÓN DOCUMENTAL**, con un 26%; y, por último, **CAPACITACIÓN EN MATERIA ARCHIVÍSTICA**, con un 15%.