



ARCHIVO GENERAL
DE LA NACIÓN



INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR – 2025

**ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN
JORGE PALACIOS PRECIADO**

GRUPO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

CONTENIDO

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. MARCO METODOLÓGICO**
- 3. GENERALIDADES**
- 4. CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANIA**
- 5. RESULTADOS**
- 6. ANÁLISIS**
- 7. CONCLUSIONES**
- 8. RECOMENDACIONES**

1. INTRODUCCION

El Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado, en cumplimiento de su misión institucional orientada a la preservación del patrimonio documental, la gestión de la política archivística y la garantía del derecho de acceso a la información pública desarrolla el presente Informe de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor correspondiente a la vigencia 2025, con base en la información recopilada durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025.

Este ejercicio de caracterización constituye una herramienta estratégica fundamental para la entidad, en tanto permite identificar, analizar y comprender las particularidades, necesidades, expectativas y comportamientos de los ciudadanos y grupos de valor que interactúan con los trámites, servicios y demás procedimientos administrativos ofrecidos por el Archivo General de la Nación. A partir de este análisis, se busca fortalecer la toma de decisiones institucionales y orientar la mejora continua en la prestación del servicio al ciudadano.

La información utilizada en este informe proviene de diversas fuentes institucionales, incluyendo los registros administrativos de los trámites y otros procedimientos administrativos (OPAs), así como los instrumentos diseñados para la recolección de datos de caracterización aplicados a personas naturales y jurídicas. Dichos instrumentos permiten capturar variables de tipo geográfico, demográfico, organizacional, comportamental y relacional, facilitando una segmentación más precisa de los usuarios y una comprensión integral de su interacción con la entidad.

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y de la Política de Servicio al Ciudadano, este análisis contribuye al fortalecimiento de los procesos institucionales orientados a garantizar un servicio oportuno, accesible, incluyente y de calidad. Asimismo, permite establecer acciones de mejora basadas en evidencia, orientadas a optimizar los canales de atención, priorizar la atención de los temas más demandados y promover el acceso equitativo a los servicios archivísticos en todo el territorio nacional.

De esta manera, el presente informe no solo consolida la información estadística de la vigencia, sino que también incorpora un análisis de los principales hallazgos, tendencias y oportunidades de mejora, convirtiéndose en un insumo clave para la planeación institucional, la toma de decisiones y el fortalecimiento de la relación entre la entidad y la ciudadanía.

2. MARCO METODOLÓGICO

El presente Informe de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor correspondiente a la vigencia 2025 se desarrolló a partir de un enfoque metodológico de tipo cuantitativo-descriptivo, orientado a la recolección, clasificación, análisis e interpretación de información relacionada con los usuarios que interactúan con el Archivo General de la Nación mediante sus trámites, servicios y otros procedimientos administrativos.

2.1. Fuentes de información

Para la elaboración del presente informe, se emplearon diversas fuentes de información institucional, entre las cuales se destacan:

- Bases de datos consolidadas de los trámites y otros procedimientos administrativos (OPAs) gestionados por las diferentes dependencias de la entidad.
- Registros administrativos provenientes de los sistemas internos de información y atención al ciudadano.
- Instrumentos de recolección de datos diseñados y aplicados por el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano, dirigidos tanto a personas naturales como a personas jurídicas.

Estas fuentes permitieron consolidar información confiable y pertinente para el análisis de la interacción entre la ciudadanía y la entidad durante el periodo de estudio.

2.2. Instrumentos de recolección de información

El proceso de caracterización se fundamentó en la aplicación de tres instrumentos estructurados, diseñados específicamente para capturar información de los diferentes tipos de usuarios:

2.2.1. Formulario de caracterización de persona natural

Este instrumento permitió recolectar información detallada de los ciudadanos que acceden a los servicios de la entidad, mediante la captura de variables organizadas en las siguientes categorías:

- **Variables geográficas:** país, departamento y municipio de procedencia.
- **Variables demográficas:** edad, sexo, género, nivel educativo, pertenencia étnica y condición de discapacidad.



Archivo General de la Nación



- **Variables intrínsecas:** canales de atención utilizados, nivel de conocimiento de la entidad y características comunicativas como el dialecto.
- **Variables de comportamiento:** frecuencia de interacción o uso de los servicios de la entidad.
- **Variables relacionales:** trámite o servicio solicitado y percepción o calificación de la experiencia del ciudadano frente a la atención recibida.

Este instrumento facilitó la identificación de perfiles de usuario, así como el análisis de sus características, necesidades y niveles de satisfacción.

2.2.2. Formulario de caracterización de persona jurídica

El formulario dirigido a personas jurídicas permitió caracterizar a las entidades públicas y privadas que interactúan con el Archivo General de la Nación. Este instrumento incluyó variables organizadas en las siguientes categorías:

- **Variables geográficas:** cobertura territorial (nacional, regional, distrital o municipal) y ubicación geográfica de la entidad.
- **Tipología organizacional:** tamaño de la entidad, naturaleza jurídica (con o sin ánimo de lucro), fuente de recursos, sector al que pertenece y tipo de usuario o grupo de interés.
- **Variables de comportamiento organizacional:** trámites o servicios solicitados, canales de atención utilizados, procedimientos empleados para la interacción y responsables de la atención dentro de la entidad.

A través de este instrumento se logró identificar las características institucionales de los usuarios, así como sus patrones de interacción con la entidad.

2.2.3. Formulario de Registro de Usuarios y Consulta de Fondos Documentales – Sede Principal

Este instrumento permitió registrar a los usuarios que acceden de manera presencial a la sede principal del Archivo General de la Nación para la consulta de fondos documentales, mediante la captura de variables organizadas en las siguientes categorías:

- **Variables geográficas:** país, departamento y municipio de procedencia del usuario.
- **Variables demográficas:** género, edad, nivel educativo, condición de discapacidad y pertenencia a un grupo étnico.

- **Variables de consulta documental:** sección, fondo, unidad de conservación y depósito consultado.
- **Variables de gestión del servicio:** funcionario que ingresa el registro y tipo de búsqueda solicitada.

A través de este instrumento, se logró identificar el perfil de los usuarios que consultan de manera presencial los fondos documentales custodiados por la entidad, así como el detalle de las unidades documentales solicitadas en cada visita.

Cabe aclarar que, debido a cambios realizados en este formato, se manejaron dos versiones: una proporcionada por el GID – Grupo de Investigación y Difusión, utilizada hasta marzo de 2025, y otra adoptada posteriormente para ser trabajada por este grupo en conjunto con el área de Atención y Servicio al Ciudadano, la cual incluye información adicional que fortalece los datos recopilados.

2.3. Variables de análisis

Con base en la información recolectada, se definieron las siguientes categorías de análisis para la caracterización:

- **Variables geográficas:** orientadas a identificar la cobertura territorial y el alcance de los servicios de la entidad a nivel nacional e internacional.
- **Variables demográficas:** permitieron segmentar la población usuaria según características como edad, género, nivel educativo y condiciones diferenciales.
- **Variables organizacionales:** aplicadas a personas jurídicas, orientadas a identificar el tipo de entidad, sector y nivel de influencia.
- **Variables de comportamiento:** relacionadas con la frecuencia de uso, canales de atención y mecanismos de interacción con la entidad.
- **Variables relacionales:** enfocadas en los servicios más demandados y la experiencia del ciudadano frente a la atención recibida.

Estas variables posibilitaron una segmentación integral de los usuarios y facilitaron el análisis de tendencias y patrones de comportamiento.

2.4. Tratamiento y análisis de la información

La información recolectada fue objeto de un proceso de depuración, validación y consolidación, con el fin de garantizar su calidad, integridad y consistencia. Posteriormente, se realizó el análisis estadístico de los datos, mediante la elaboración de tablas, gráficos y distribuciones porcentuales, que permitieron

evidenciar tendencias significativas en el comportamiento de la ciudadanía y los grupos de valor.

El análisis se desarrolló de manera descriptiva, complementado con la interpretación de resultados, lo cual permitió identificar hallazgos relevantes, tales como:

- Perfil predominante del usuario de la entidad.
- Canales de atención más utilizados.
- Trámites y servicios con mayor demanda.
- Cobertura geográfica de los servicios institucionales.
- Nivel de satisfacción de los usuarios.

2.5. Enfoque institucional

El desarrollo del presente ejercicio metodológico se enmarca en los lineamientos establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), particularmente en la Política de Servicio al Ciudadano, la cual promueve el conocimiento de las características, necesidades y expectativas de la ciudadanía, como base para la mejora continua de los servicios.

De igual forma, este ejercicio contribuye al fortalecimiento de la gestión institucional, al facilitar la toma de decisiones basada en evidencia y al orientar el diseño de estrategias que promuevan un servicio más eficiente, incluyente y centrado en el ciudadano.

3. GENERALIDADES

3.1. Objetivo

Analizar y describir las características de la ciudadanía y los grupos de valor que interactúan con el Archivo General de la Nación, a través de sus trámites, servicios y otros procedimientos administrativos, con el fin de identificar sus necesidades, expectativas y comportamientos, y así fortalecer la toma de decisiones y la mejora continua en la prestación del servicio.

3.2. Alcance

El presente informe comprende la caracterización de las personas naturales y jurídicas que accedieron a los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos del Archivo General de la Nación durante la vigencia 2025, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad.

Este análisis incluye la identificación de variables geográficas, demográficas, organizacionales, comportamentales y relacionales, con el propósito de segmentar los usuarios y comprender su interacción con la entidad.

3.3. Periodo de análisis

La caracterización de la ciudadanía y grupos de valor se realizó con base en la información recopilada durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025.

3.4. Siglas y definiciones

Para efectos del presente informe, se adoptan las siguientes siglas y definiciones:

Siglas

- **AGN:** Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado.
- **OPA:** Otros Procedimientos Administrativos.
- **TRD:** Tabla de Retención Documental.
- **TVD:** Tabla de Valoración Documental.
- **RUSD:** Registro Único de Series Documentales.
- **SUIT:** Sistema Único de Información de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- **MIPG:** Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Definiciones

- **Caracterización de usuarios:** Proceso de identificación y análisis de las características, necesidades, intereses y comportamientos de los ciudadanos y grupos de valor que interactúan con la entidad.
- **Ciudadanía:** Conjunto de personas naturales que acceden a los servicios y trámites ofrecidos por la entidad.
- **Grupos de valor:** Conjunto de personas naturales o jurídicas que tienen interés o relación directa con la entidad, incluyendo entidades públicas, privadas, organizaciones sociales y demás actores institucionales.
- **Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos y acciones que debe realizar un ciudadano o entidad para acceder a un servicio o cumplir una obligación ante la administración pública.

- **Canales de atención:** Medios a través de los cuales los ciudadanos interactúan con la entidad, tales como canal virtual, presencial, telefónico o correo electrónico.
- **Servicio al ciudadano:** Conjunto de acciones orientadas a garantizar el acceso oportuno, eficiente y de calidad a la oferta institucional de la entidad.

4. CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

El presente capítulo desarrolla el análisis de la caracterización de la ciudadanía y los grupos de valor que interactúan con el Archivo General de la Nación durante la vigencia 2025, a partir de la información recolectada mediante los instrumentos de caracterización y los registros administrativos de la entidad.

Este análisis permite identificar las principales características, comportamientos y patrones de interacción de los usuarios, con base en variables geográficas, demográficas, organizacionales y de uso del servicio, con el fin de comprender su perfil y orientar la mejora continua en la prestación de los servicios institucionales.

4.1 Personas naturales

La caracterización de personas naturales permite identificar las principales características de los ciudadanos que accedieron a los servicios, trámites y otros procedimientos administrativos del Archivo General de la Nación durante la vigencia 2025.

A partir de la información recopilada, se analizan variables de tipo geográfico, demográfico, comportamental e intrínseco, con el propósito de comprender el perfil de los usuarios, sus patrones de interacción con la entidad y las dinámicas de acceso a los servicios institucionales, contribuyendo así a la mejora continua de la atención al ciudadano.

Nota: el universo de personas naturales para la vigencia 2025 es de 59.873 registros, base única utilizada en todas las tablas de este capítulo.

4.1.1. Caracterización geográfica de las personas naturales

El análisis de las variables geográficas permite identificar la procedencia territorial de las personas naturales que acceden a los servicios del Archivo General de la Nación, constituyéndose en un insumo clave para evaluar la cobertura institucional y el alcance de la oferta de servicios a nivel nacional e internacional.

A partir de la información recolectada durante la vigencia 2025, se presenta la distribución de los usuarios según su lugar de origen, considerando variables como país, departamento y municipio, lo que permite evidenciar patrones de concentración territorial y niveles de acceso a los servicios archivísticos.

4.1.1.1 Distribución de usuarios por dependencia

El análisis de la información recopilada durante la vigencia 2025 permite identificar la participación de las diferentes dependencias del Archivo General de la Nación en la atención de personas naturales.

Del universo de 59.873 personas naturales caracterizadas, la fuente principal corresponde a los registros de capacitación y asistencia técnica archivística de la Subdirección del Sistema Nacional de Archivos - SNA (99,89% del total, 59.808 registros), a través de los cursos y jornadas de formación dictados durante la vigencia 2025 en temas como gestión documental, expediente electrónico, Tablas de Retención Documental, conservación documental y trámites archivísticos, entre otros. De manera marginal, se registran también atenciones documentadas de forma independiente por la Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control - SIV (35 registros, 0,06%) y el Grupo de Servicios Administrativos - GSA (2 registros, 0,003%).

Estos resultados evidencian que la mayor demanda de servicios por parte de la ciudadanía se encuentra asociada a los procesos de capacitación y asistencia técnica en gestión documental, lo cual posiciona este servicio como un componente estratégico dentro de la oferta institucional del Archivo General de la Nación.

4.1.1.2 Procedencia por país de personas naturales

La caracterización geográfica de las personas naturales evidencia que la mayoría de los usuarios provienen de Colombia, con un total de 59.873 registros, lo que representa una alta concentración de la demanda de servicios a nivel nacional.

A nivel internacional, se identifica participación de ciudadanos provenientes de diversos países de América Latina, destacándose Perú (685), Ecuador (457), Bolivia (358), México (327), Argentina (285) y El Salvador (241).

Asimismo, se evidencia una menor participación de usuarios provenientes de otras regiones, tales como Europa, Norteamérica, Asia y Oceanía, lo cual refleja el alcance internacional de los servicios ofrecidos por el Archivo General de la Nación.

Finalmente, se incluye la categoría "Sin dato", correspondiente a 64 registros cuyo campo de país o de departamento de procedencia no permitió una

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

Dirección: Carrera 6 No.6 - 91, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 328 2888



Archivo General de la Nación



identificación confiable durante la tabulación de los datos, garantizando la consistencia y trazabilidad de la clasificación geográfica de la información.

PAIS	CIUDADANOS
COLOMBIA	59873
PERU	685
ECUADOR	457
BOLIVIA	358
MEXICO	327
ARGENTINA	285
EL SALVADOR	241
CHILE	215
VENEZUELA	193
GUATEMALA	83
URUGUAY	51
REPUBLICA DOMINICANA	50
PARAGUAY	49
COSTA RICA	44
ESPAÑA	42
HONDURAS	37
BRASIL	17
EEUU	14
PANAMA	14
AFGANISTAN	8
NICARAGUA	3
PUERTO RICO	3
ITALIA	2
CANADA	2
CUBA	2
PORTUGAL	2
CATAR	1
ALBANIA	1
MALTA	1
REINO UNIDO	1
AUSTRALIA	1
ANGOLA	1
JAPON	1
SIN DATO	64



Archivo General de la Nación



TOTAL

63128

Tabla 1. Distribución de personas naturales por país de procedencia – Vigencia 2025
Fuente: Base de datos de caracterización de ciudadanía AGN 2025

Distribución de personas naturales por país de procedencia Vigencia 2025

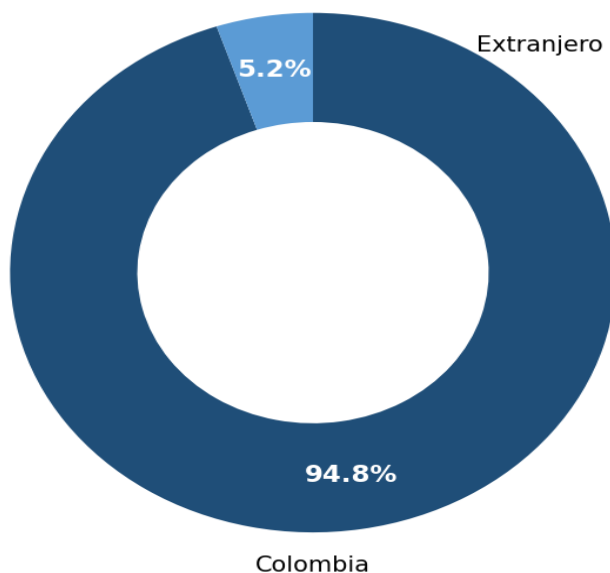


Gráfico 1. Distribución de personas naturales por país de procedencia (Colombia vs. extranjero) - Vigencia 2025. Fuente: Base de datos de caracterización AGN 2025.

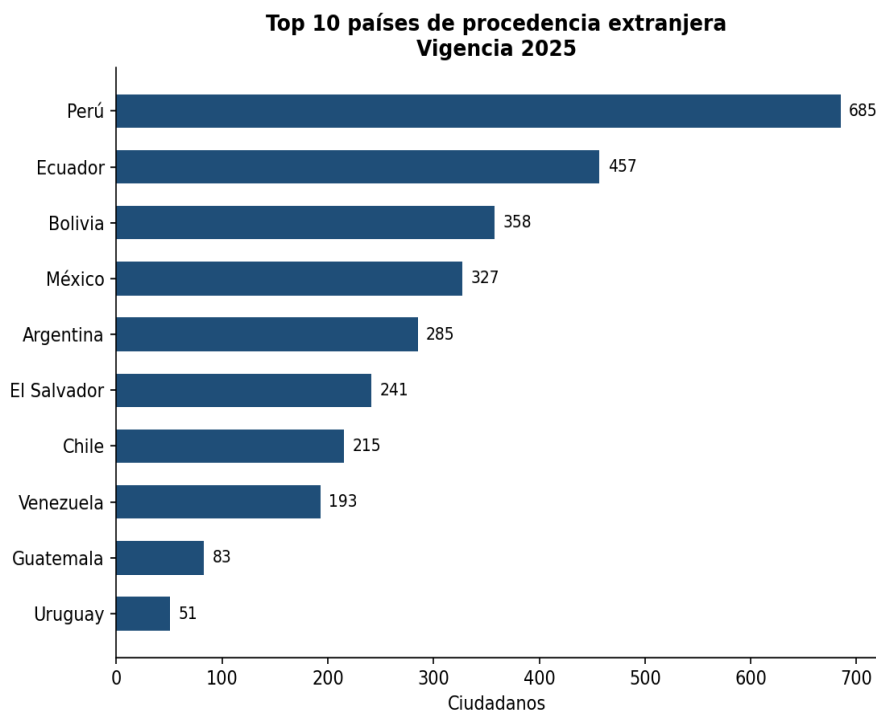


Gráfico 2. Top 10 países de procedencia extranjera -- Vigencia 2025.
Fuente: Base de datos de caracterización AGN 2025.

4.1.1.3 Procedencia por departamento

Del total de 59.873 registros de ciudadanos colombianos, Bogotá D.C. concentra la mayor proporción con 14.330 personas (23,93%). Le siguen Antioquia con 4.497 usuarios (7,51%), Cundinamarca con 4.190 (7,00%), Valle del Cauca con 4.146 (6,92%) y Santander con 3.412 (5,70%). Estos cinco departamentos representan el 51,06% del total nacional.

DEPARTAMENTO	CIUDADANOS	PORCENTAJE (%)
BOGOTÁ D.C.	14.330	23,93%
ANTIOQUIA	4.497	7,51%
CUNDINAMARCA	4.190	7,00%
VALLE DEL CAUCA	4.146	6,92%



Archivo General de la Nación



DEPARTAMENTO	CIUDADANOS	PORCENTAJE (%)
SANTANDER	3.412	5,70%
NORTE DE SANTANDER	2.659	4,44%
BOYACÁ	2.658	4,44%
NARIÑO	2.216	3,70%
TOLIMA	2.198	3,67%
ATLÁNTICO	2.177	3,64%
META	1.732	2,89%
BOLÍVAR	1.727	2,88%
HUILA	1.503	2,51%
CÓRDOBA	1.354	2,26%
CAUCA	1.335	2,23%
OTROS DEPARTAMENTOS	9.739	16,27%
TOTAL	59.873	100%

Tabla 2. Distribución de personas naturales por Departamento – Vigencia 2025. Fuente: Base de datos de caracterización AGN 2025.



Archivo General de la Nación

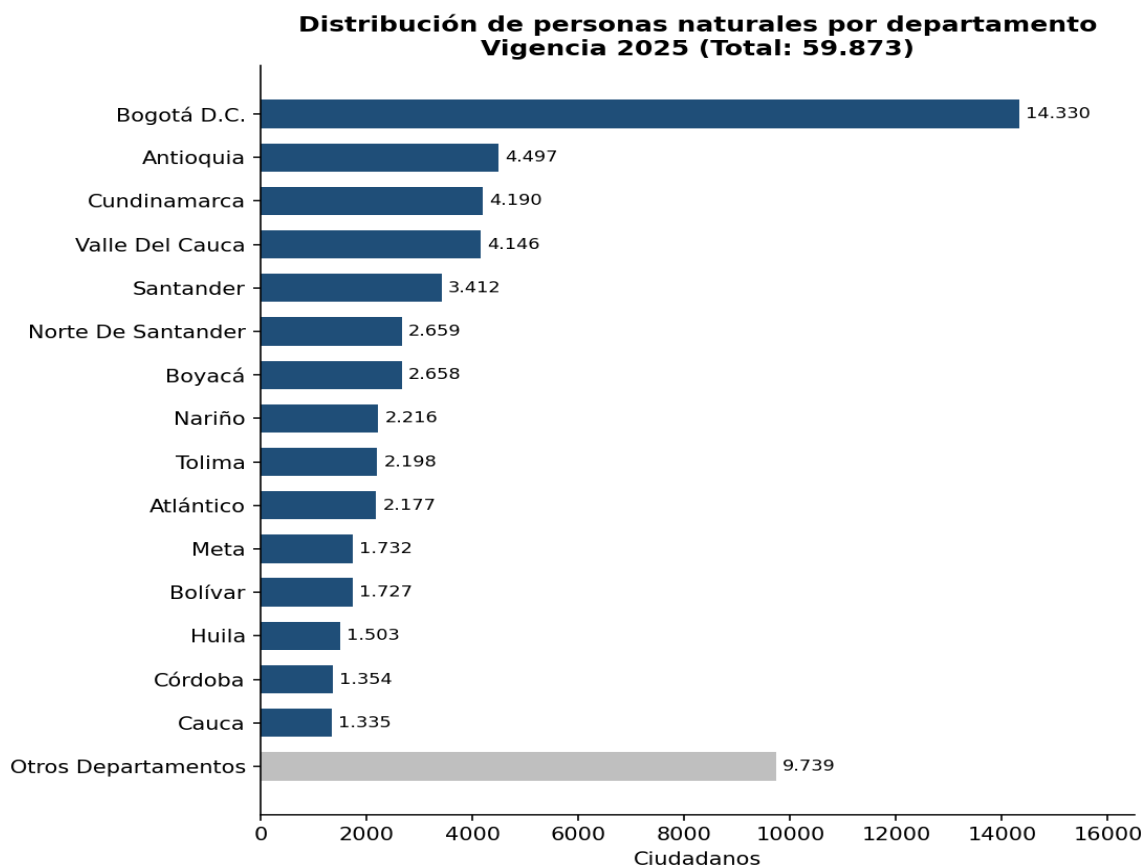


Gráfico 3. Distribución de personas naturales por departamento -- Vigencia 2025 (Total: 59.873).

Fuente: Base de datos de caracterización AGN 2025.

4.1.1.4 Procedencia por Municipio

En concordancia con la distribución departamental, se identificaron 1.212 municipios en el territorio nacional que registraron interacciones con el Archivo General de la Nación durante la vigencia 2025, una vez depurados. Los municipios con mayor participación corresponden a las capitales departamentales, en concordancia con la distribución por departamento. El municipio de Medellín concentra 2.212 registros, convirtiéndose en el segundo municipio más activo después de Bogotá D.C.



Archivo General de la Nación



DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	CIUDADANOS	PORCENTAJE (%)
BOGOTÁ, D.C.	BOGOTÁ, D.C.	14330	23,93%
ANTIOQUIA	MEDELLÍN	2212	3,69%
VALLE DEL CAUCA	CALI	1820	3,04%
NORTE DE SANTANDER	SAN JOSÉ DE CÚCUTA	1631	2,72%
ATLÁNTICO	BARRANQUILLA	1505	2,51%
SANTANDER	BUCARAMANGA	1449	2,42%
NARIÑO	PASTO	1397	2,33%
TOLIMA	IBAGUÉ	1305	2,18%
BOLÍVAR	CARTAGENA DE INDIAS	1221	2,04%
META	VILLAVICENCIO	1199	2,00%
BOYACÁ	TUNJA	1117	1,87%
HUILA	NEIVA	964	1,61%
CAUCA	POPAYÁN	812	1,36%
CÓRDOBA	MONTERÍA	810	1,35%
CASANARE	YOPAL	754	1,26%
SUCRE	SINCELEJO	700	1,17%
MAGDALENA	SANTA MARTA	700	1,17%
CALDAS	MANIZALES	660	1,10%
CESAR	VALLEDUPAR	623	1,04%
CUNDINAMARCA	SOACHA	592	0,99%
QUINDÍO	ARMENIA	563	0,94%
RISARALDA	PEREIRA	462	0,77%
CAQUETÁ	FLORENCIA	454	0,76%
VALLE DEL CAUCA	TULUÁ	430	0,72%
BOYACÁ	SOGAMOSO	336	0,56%
SANTANDER	FLORIDABLANCA	316	0,53%

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

Dirección: Carrera 6 No.6 - 91, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 328 2888

Página | 16

Código - Versión - Fecha



Archivo General de la Nación



ANTIOQUIA	BELLO	309	0,52%
CUNDINAMARCA	FUSAGASUGÁ	309	0,52%
VALLE DEL CAUCA	CARTAGO	288	0,48%
ARAUCA	ARAUCA	279	0,47%
ATLÁNTICO	SOLEDAD	269	0,45%
SANTANDER	BARRANCABERMEJA	264	0,44%
VALLE DEL CAUCA	PALMIRA	256	0,43%
SANTANDER	PIEDRECUESTA	248	0,41%
NORTE DE SANTANDER	LOS PATIOS	237	0,40%
BOYACÁ	DUITAMA	227	0,38%
CUNDINAMARCA	GIRARDOT	221	0,37%
LA GUAJIRA	RIOHACHA	220	0,37%
CUNDINAMARCA	MOSQUERA	216	0,36%
NARIÑO	IPIALES	212	0,35%
VARIOS	OTROS MUNICIPIOS (fuera del top 40, 1.172 municipios correctamente identificados)	17956	29,99%
TOTAL		59873	100%

Tabla 3. Distribución de personas naturales por Municipio – Vigencia 2025.
Fuente: Base de datos de caracterización AGN 2025.



Archivo General de la Nación



Top 14 municipios de procedencia Vigencia 2025 (Total: 59.873)

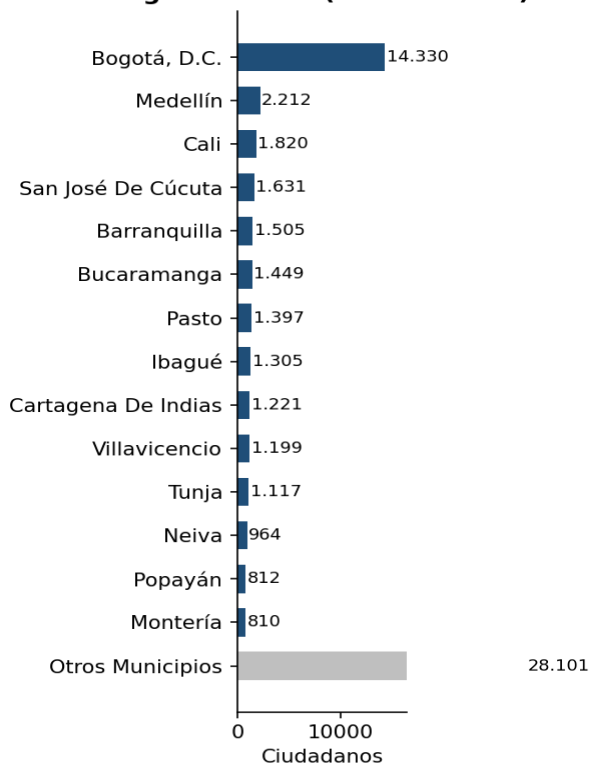


Gráfico 4. Top 14 municipios de procedencia -- Vigencia 2025.

Fuente: Base de datos de caracterización AGN 2025.

Nota: la categoría "Otros Departamentos" (9.739, correspondiente a los 18 departamentos fuera del top 15) y la categoría "Otros Municipios" (17.956 registros en 1.172 municipios fuera del top 40).

4.1.1.5 Variables Demográficas personas naturales

4.1.1.5.1 Distribución por Genero

El análisis de la variable sexo evidencia una marcada participación femenina en la interacción con los servicios del Archivo General de la Nación. Del total de 59.873 registros, 41.511 corresponden a mujeres (69,33%) y 18.362 a hombres (30,67%).



Archivo General de la Nación



SEXO	CIUDADANOS	PORCENTAJE (%)
MUJER	41.511	69,33%
HOMBRE	18.362	30,67%
TOTAL	59.873	100%

Tabla 4. Distribución de personas naturales por Sexo – Vigencia 2025.

Fuente: Base de datos de caracterización AGN 2025.

4.1.1.5.2 Distribución por Rango de Edad personas naturales

En cuanto a la distribución por rango de edad, se identifica que los grupos etarios con mayor participación corresponden a personas de 46 años o más (13,46%), seguido por el rango de 31 a 35 años (13,17%) y el de 36 a 40 años (12,93%).

Esto evidencia que la mayor interacción con los servicios institucionales proviene de ciudadanos en etapa productiva adulta, con edades comprendidas entre los 31 y 45 años, quienes representan el 38,09% del total.

RANGO DE EDAD	CIUDADANOS	PORCENTAJE (%)
46+	8.061	13,46%
31-35	7.888	13,17%
36-40	7.740	12,93%
41-45	7.177	11,99%
26-30	6.693	11,18%
18-25	5.688	9,50%
OTROS RANGOS	16.626	27,77%
TOTAL	59.873	100%

Tabla 5. Distribución de personas naturales por Rango de Edad – Vigencia 2025.

Fuente: Base de datos de caracterización AGN 2025.

4.1.1.5.3 Distribución por nivel de escolaridad

Respecto al nivel de escolaridad, se evidencia que la mayoría de los usuarios cuentan con formación profesional, representando el 32,93% del total. Le siguen los usuarios con nivel técnico (22,68%), tecnólogo (19,28%) y bachiller (12,88%). Los ciudadanos con posgrado representan el 11,95%. Estos resultados indican que el perfil predominante del usuario del AGN es una persona con formación técnica o superior.

NIVEL EDUCATIVO	PORCENTAJE (%)
PROFESIONAL	32,93%
TÉCNICO	22,68%
TECNÓLOGO	19,28%
BACHILLER	12,88%
POSGRADO	11,95%
OTROS NIVELES (Especialización, Maestría, Doctorado)	0,26%
TOTAL	100%

Tabla 6. Distribución de personas naturales por nivel educativo – Vigencia 2025.

Fuente: Base de datos de caracterización AGN 2025.

4.1.1.5.4 Distribución por pertenencia étnica

En relación con la variable de pertenencia étnica, el 87,21% de los usuarios reportó no pertenecer a ningún grupo étnico diferencial. Del restante, el 3,13% se identifica como afrodescendiente, el 2,95% como indígena, y el 1,17% como afrocolombiano, entre otros grupos de menor representación como comunidades negras (0,29%), raizales (0,32%), palenqueros (0,04%) y pueblo Rom (0,02%). Un 4,53% adicional se registró bajo la categoría "Otro" y un 0,35% no reportó dato en este campo.

4.1.1.5.5 Distribución por condición de discapacidad

El 97,50% de los ciudadanos reportó no presentar ninguna condición de discapacidad. Entre quienes reportaron alguna condición, se identificaron:

discapacidad visual (0,85%), auditiva (0,74%), física o motora (0,50%), psicosocial o mental (0,17%) e intelectual (0,07%). Estos datos evidencian la necesidad de continuar fortaleciendo los mecanismos de atención inclusiva para esta población.

4.1.1.6 Variables de Comportamiento personas naturales

4.1.1.6.1 Canales de Atención Utilizados

El análisis de los canales de atención utilizados por los ciudadanos revela una alta preferencia por el canal virtual a través de la página web institucional, con 40.414 registros que representan el 67,50% del total. Le siguen las redes sociales con 13.066 usuarios (21,82%), el correo institucional con 4.632 (7,74%) y el chat con 1.761 (2,94%). Estos resultados confirman la consolidación de los canales digitales como principal medio de interacción ciudadana con la entidad.

CANAL DE ATENCIÓN	CIUDADANOS	PORCENTAJE (%)
PÁGINA WEB	40.414	67,50%
REDES SOCIALES	13.066	21,82%
CORREO INSTITUCIONAL	4.632	7,74%
CHAT	1.761	2,94%
TOTAL	59.873	100%

Tabla 7. Distribución por Canal de Atención – Vigencia 2025.

Fuente: Base de datos de caracterización AGN 2025.

4.1.1.6.2 Niveles de uso del servicio

En cuanto al nivel de uso o frecuencia de interacción con la entidad, el 72,76% de los usuarios se clasifica como usuario potencial, es decir, ciudadanos que ya conocen los servicios del AGN y tienen disposición para utilizarlos de manera recurrente. El 27,24% restante corresponde a ciudadanos que interactúan por primera vez con la entidad, lo cual representa una oportunidad para fortalecer

estrategias de fidelización y acompañamiento en la primera experiencia de servicio.

4.1.1.7 Variables Relacionales personas naturales

4.1.1.7.1 Calificación de la Experiencia del Ciudadano

Los resultados de la calificación de la experiencia del ciudadano frente al acceso a trámites reflejan niveles positivos de satisfacción. El 62,85% de los usuarios calificó su experiencia como Excelente, mientras que el 29,86% la valoró como Buena, para un total del 92,71% de calificaciones positivas. El 5,48% manifestó indiferencia y el 1,82% reportó insatisfacción, lo que constituye un indicador para fortalecer los procesos de atención y mejorar la experiencia en los casos donde no se logran satisfacer plenamente las expectativas del ciudadano.

CALIFICACIÓN	CIUDADANOS	PORCENTAJE (%)
EXCELENTE	37.629	62,85%
BUENO	17.876	29,86%
INDIFERENTE	3.279	5,48%
INSATISFECHO	1.089	1,82%
TOTAL	59.873	100%

*Tabla 8. Calificación de la Experiencia del Ciudadano – Vigencia 2025.
Fuente: Base de datos de caracterización AGN 2025.*

Los resultados obtenidos en la caracterización de ciudadanía y grupos de valor de la vigencia 2025 permiten identificar tendencias, patrones de comportamiento y oportunidades de mejora en la prestación de los servicios institucionales del Archivo General de la Nación.

4.2 Personas jurídicas

La caracterización de personas jurídicas permite identificar las principales características de las entidades públicas y privadas que interactuaron con el Archivo General de la Nación durante la vigencia 2025, a través de sus trámites, servicios y otros procedimientos administrativos.

La información consolidada proviene de cuatro instrumentos gestionados por distintas dependencias de la entidad: el Registro Único de Series Documentales (RUSD – subdirección de Política y Normativa Archivística), el formulario de

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

Dirección: Carrera 6 No.6 - 91, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 328 2888

caracterización de la Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control (SIV), el formulario del Grupo de Investigación y Difusión adscrito a la Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental (SGP-GID), y el formulario de la Subdirección del Sistema Nacional de Archivos (SNA). En conjunto, estos instrumentos suman 374 registros de personas jurídicas para la vigencia 2025.

4.2.1 Caracterización geográfica de las personas jurídicas

4.2.1.1 Distribución de entidades por dependencia responsable

Del total de 374 registros de personas jurídicas, el Registro Único de Series Documentales (RUSD) concentra la mayor participación con el 38,77% (145 registros), seguido por la Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control (SIV) con el 30,75% (115 registros), la Subdirección del Sistema Nacional de Archivos (SNA) con el 17,11% (64 registros), y el Grupo de Investigación y Difusión de la Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental (SGP-GID) con el 13,37% (50 registros).

DEPENDENCIA	ENTIDADES	PORCENTAJE (%)
RUSD	145	38,77%
SIV	115	30,75%
SNA	64	17,11%
SGP (GID)	50	13,37%
TOTAL	374	100%

Tabla 9. Distribución de personas jurídicas por dependencia responsable – Vigencia 2025.

Fuente: Bases de datos de caracterización AGN 2025 (RUSD, SIV, SGP-GID, SNA).



Archivo General de la Nación



Personas jurídicas por dependencia responsable Vigencia 2025

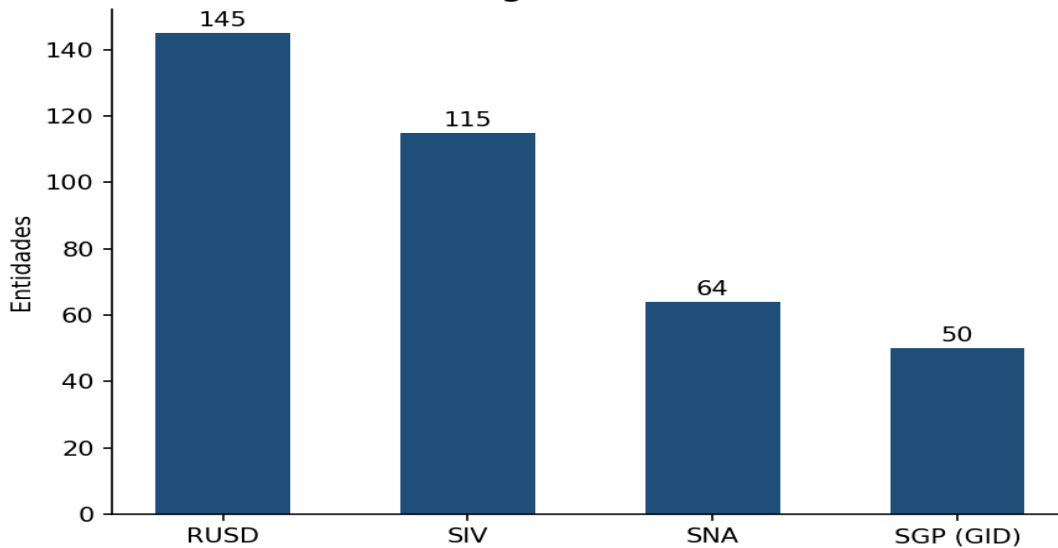


Gráfico 5. Personas jurídicas por dependencia responsable -- Vigencia 2025.
Fuente: Bases de datos de caracterización AGN 2025.

4.2.1.2 Procedencia por departamento

Del total de 366 registros con dato geográfico válido, Bogotá D.C. concentra la mayor proporción con 114 entidades (31,15%). Le siguen Santander con 29 (7,92%), Cundinamarca con 25 (6,83%), Caldas con 19 (5,19%), Boyacá con 17 (4,64%) y Antioquia con 17 (4,64%). Estos seis departamentos representan el 60,38% del total, mientras que el 39,62% restante corresponde a 26 departamentos adicionales.

DEPARTAMENTO	ENTIDADES	PORCENTAJE (%)
BOGOTÁ D.C.	114	31,15%
SANTANDER	29	7,92%
CUNDINAMARCA	25	6,83%
CALDAS	19	5,19%
BOYACÁ	17	4,64%
ANTIOQUIA	17	4,64%



Archivo General de la Nación



DEPARTAMENTO	ENTIDADES	PORCENTAJE (%)
VALLE DEL CAUCA	14	3,83%
TOLIMA	11	3,01%
META	11	3,01%
HUILA	10	2,73%
OTROS DEPARTAMENTOS	99	27,05%
TOTAL	366	100%

Tabla 10. Distribución de personas jurídicas por departamento – Vigencia 2025 (base: 366 registros con dato geográfico; incluye reclasificación de SGP-GID).

Fuente: Bases de datos de caracterización AGN 2025.



Archivo General de la Nación



**Distribución geográfica de personas jurídicas por departamento
Vigencia 2025 (Total: 366)**

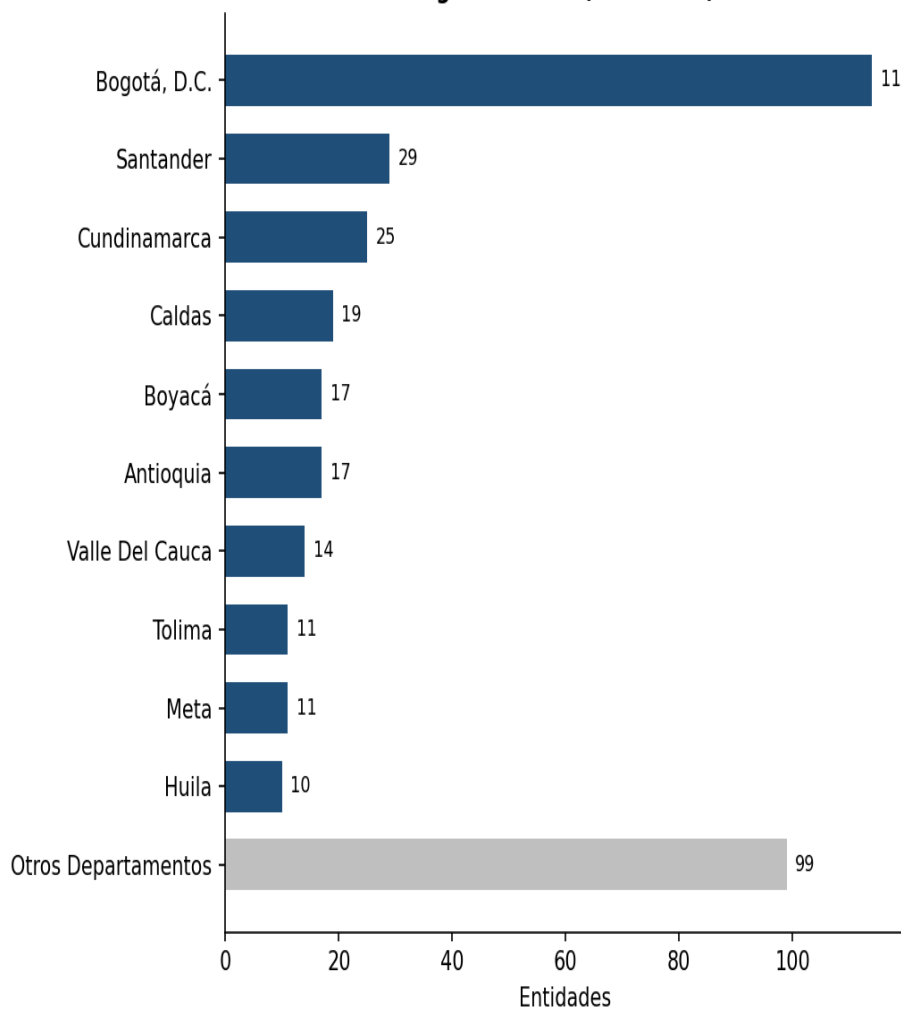


Gráfico 6. Distribución geográfica de personas jurídicas por departamento -- Vigencia 2025 (top 10 de 366 registros). Fuente: Bases de datos de caracterización AGN 2025.

4.2.1.3 Procedencia por municipio

Se identificaron 173 municipios distintos entre los registros de personas jurídicas. Después de Bogotá D.C. (114 entidades, 31,15%), el municipio con mayor participación es Manizales con 9 registros (2,46%), seguido de Florencia y Cali con 7 cada uno (1,91%), Bucaramanga con 6 (1,64%) y Puerto Carreño con 5 (1,37%).



Archivo General de la Nación



MUNICIPIO	ENTIDADES	PORCENTAJE (%)
BOGOTÁ D.C.	114	31,15%
MANIZALES	9	2,46%
FLORENCIA	7	1,91%
CALI	7	1,91%
BUCARAMANGA	6	1,64%
PUERTO CARREÑO	5	1,37%
IBAGUÉ	4	1,09%
VILLAVICENCIO	4	1,09%
MEDELLÍN	4	1,09%
YOPAL	4	1,09%
OTROS MUNICIPIOS	202	55,19%

Tabla 11. Distribución de personas jurídicas por municipio – Vigencia 2025 (base: 366 registros con dato geográfico; 173 municipios identificados).

Fuente: Bases de datos de caracterización AGN 2025.

4.2.2 Tipología organizacional de las personas jurídicas

4.2.2.1 Cobertura geográfica

En cuanto a la cobertura geográfica declarada por las entidades, el 51,7% (193 registros) corresponde a cobertura regional/departamental, el 24,7% (92 registros) a cobertura municipal, el 16,6% (62 registros) a cobertura nacional, y el 7,0% (26 registros) a cobertura distrital.

COBERTURA GEOGRÁFICA	ENTIDADES	PORCENTAJE (%)
REGIONAL	193	51,7%
MUNICIPAL	92	24,7%
NACIONAL	62	16,6%
DISTRITAL	26	7,0%
TOTAL	373	100%

Tabla 12. Distribución de personas jurídicas por cobertura geográfica – Vigencia 2025.

Fuente: Bases de datos de caracterización AGN 2025.

4.2.2.2 Tamaño de la entidad y naturaleza jurídica

Las variables de tamaño de la entidad y naturaleza jurídica (con o sin ánimo de lucro) solo cuentan con dato reportado en 113 de los 374 registros (30,21%), correspondientes a las bases SGP-GID y SNA; las bases RUSD y SIV no capturan esta información (S/D y N/A en la totalidad de sus registros, respectivamente). Sobre el subconjunto de 113 registros con dato, predominan las entidades de tamaño pequeño (53, 46,9%), seguidas de las grandes (32, 28,3%) y medianas (27, 23,9%), con 1 registro adicional cuyo valor ("Nacional") no corresponde a una categoría de tamaño válida y se excluye de la tabla. En cuanto a la naturaleza jurídica, 112 de los 113 registros con dato (99,1%) corresponden a entidades sin ánimo de lucro.

TAMAÑO DE LA ENTIDAD	ENTIDADES	PORCENTAJE (%)
PEQUEÑA	53	46,9%
GRANDE	32	28,3%
MEDIANA	27	23,9%
TOTAL (base con dato)	112	99,1%*

Tabla 13. Distribución de personas jurídicas por tamaño de la entidad – Vigencia 2025 (base: 112 de 374 registros con dato válido; 261 registros sin dato reportado). *No suma 100% por el registro excluido con valor inválido.

Fuente: Bases de datos de caracterización AGN 2025 (SGP-GID y SNA).

4.2.3 Variables de comportamiento organizacional

4.2.3.1 Canal de atención

El canal presencial es el más utilizado por las personas jurídicas, con el 40,8% (152 registros), seguido de la combinación presencial y virtual con el 38,9% (145 registros) — canal propio de las inscripciones RUSD, que admiten ambas modalidades. El canal virtual mediante Microsoft Teams representa el 16,6% (62 registros) y el canal exclusivamente virtual el 3,8% (14 registros).

CANAL DE ATENCIÓN	ENTIDADES	PORCENTAJE (%)
PRESENCIAL	152	40,8%
PRESENCIAL Y VIRTUAL	145	38,9%
VIRTUAL-TEAMS	62	16,6%
VIRTUAL	14	3,8%
TOTAL	373	100%

Tabla 14. Distribución de personas jurídicas por canal de atención – Vigencia 2025.

Fuente: Bases de datos de caracterización AGN 2025.

4.3 Ciudadanos que visitan la sede principal del AGN — consulta de fondos documentales, procesos notariales y otros trámites

Este capítulo caracteriza a los ciudadanos que visitan de manera presencial la sede principal del Archivo General de la Nación para consultar fondos documentales custodiados por la entidad, adelantar procesos notariales mediante la consulta de escrituras públicas, o realizar otros trámites conexos (unidad de búsqueda, JEP, biblioteca, entre otros), según lo descrito en el instrumento 2.2.3.

A partir de abril de 2025 el formulario de registro se actualizó incorporando variables geográficas y demográficas. La información de enero a marzo se recuperó y se unificó para el conteo total de atenciones del año; las variables geográficas y demográficas de este capítulo corresponden al periodo abril-diciembre de 2025.

4.3.1 Volumen de atenciones y tipo de trámite

Durante la vigencia 2025 se registraron 12.671 atenciones presenciales en la sede principal del AGN, resultado de unificar los 3.612 registros del primer trimestre (formato anterior a abril) con los 9.059 registros de abril a diciembre (formato vigente). El mes de julio concentra el mayor volumen de atenciones (1.685), seguido de junio (1.609) y mayo (1.589); a partir de agosto se observa una disminución sostenida hasta diciembre (308).

MES	ATENCIONES	PORCENTAJE (%)
ENERO	892	7,04%
FEBRERO	1.321	10,43%
MARZO	1.399	11,04%
ABRIL	1.483	11,70%
MAYO	1.589	12,54%
JUNIO	1.609	12,70%
JULIO	1.685	13,30%
AGOSTO	653	5,15%
SEPTIEMBRE	580	4,58%
OCTUBRE	615	4,85%
NOVIEMBRE	537	4,24%
DICIEMBRE	308	2,43%
TOTAL	12.671	100%

Tabla 15. Volumen mensual de atenciones presenciales – Vigencia 2025 (formato anterior enero-marzo unificado con formato vigente abril-diciembre).

Fuente: Grupo de Atención y servicio al ciudadano – Grupo de investigación y Difusión AGN.



Archivo General de la Nación

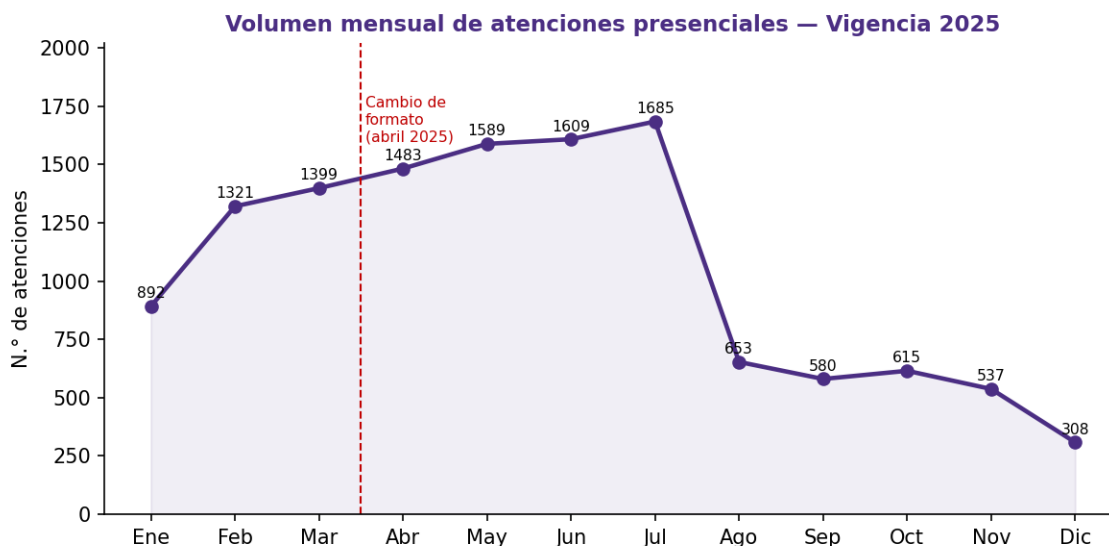


Gráfico 7. Volumen mensual de atenciones presenciales - Vigencia 2025.

Fuente: Grupo de Atención y servicio al ciudadano – Grupo de investigación y Difusión AGN.

En cuanto al tipo de trámite, la consulta de fondos documentales en sala de consulta concentra el 81,0% de las atenciones (10.262), seguida de la consulta de escrituras públicas —proceso notarial— con el 15,35% (1.945). La unidad de búsqueda representa el 1,86% (236) y otros trámites (JEP, biblioteca, reuniones, visitas guiadas, entre otros) el 1,14% (145); el 0,65% restante (83 registros) no cuenta con este dato.

TIPO DE TRÁMITE	ATENCIONES	PORCENTAJE (%)
SALA DE CONSULTA (fondos documentales)	10.262	81,00%
ESCRITURAS (proceso notarial)	1.945	15,35%
UNIDAD DE BÚSQUEDA	236	1,86%
OTROS TRÁMITES	145	1,14%
SIN DATO	83	0,65%
TOTAL	12.671	100%



Archivo General de la Nación

Tabla 16. Distribución de atenciones por tipo de trámite – Vigencia 2025 (año completo, formatos unificados). Fuente: Grupo de Atención y servicio al ciudadano – Grupo de investigación y Difusión AGN.

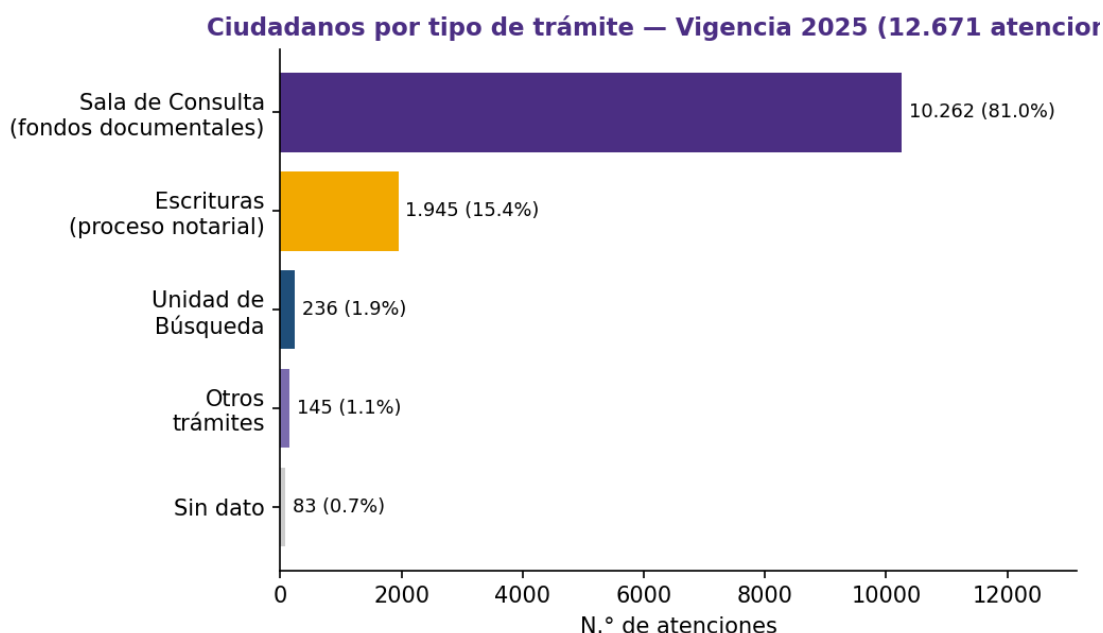


Gráfico 8. Ciudadanos por tipo de trámite -- Vigencia 2025.
Fuente: Grupo de Atención y servicio al ciudadano – Grupo de investigación y Difusión AGN.

Nota: para enero-marzo de 2025, el tipo de trámite se clasificó a partir de la sección documental registrada en la fuente de ese periodo.

4.3.2 Caracterización geográfica

Para este Ítem se aclara que las variables geográficas y demográficas (4.3.2 y 4.3.3) se calculan sobre los 9.059 registros de abril a diciembre de 2025.

4.3.2.1 Procedencia por departamento

Esta tabla se calcula sobre los 8.258 registros de ciudadanos colombianos (ver Tabla 19 de país de procedencia); Bogotá D.C. concentra el 77,68% de las atenciones (6.415). Entre los departamentos con dato válido distinto de Bogotá D.C., destaca en primer lugar Santander (444, 5,38%) — seguido de Boyacá (214, 2,59%), Huila (186, 2,25%), Bolívar (171, 2,07%) y Cundinamarca — municipios distintos de Bogotá— (159, 1,93%).



Archivo General de la Nación



DEPARTAMENTO	CIUDADANOS	PORCENTAJE (%)
BOGOTÁ, D.C.	6.415	77,68%
SANTANDER	444	5,38%
BOYACÁ	214	2,59%
HUILA	186	2,25%
BOLÍVAR	171	2,07%
CUNDINAMARCA	159	1,93%
ANTIOQUIA	107	1,30%
ATLÁNTICO	97	1,17%
OTROS DEPARTAMENTOS	367	4,45%
SIN DATO	98	1,19%
TOTAL	8.258	100%

Tabla 17. Distribución de ciudadanos por departamento de procedencia – Abril-diciembre 2025.

Fuente: Grupo de Atención y servicio al ciudadano – Grupo de investigación y Difusión AGN.



Archivo General de la Nación



Distribución geográfica de ciudadanos de la sede principal por departan Abril-diciembre 2025 (Total: 8.258 colombianos)

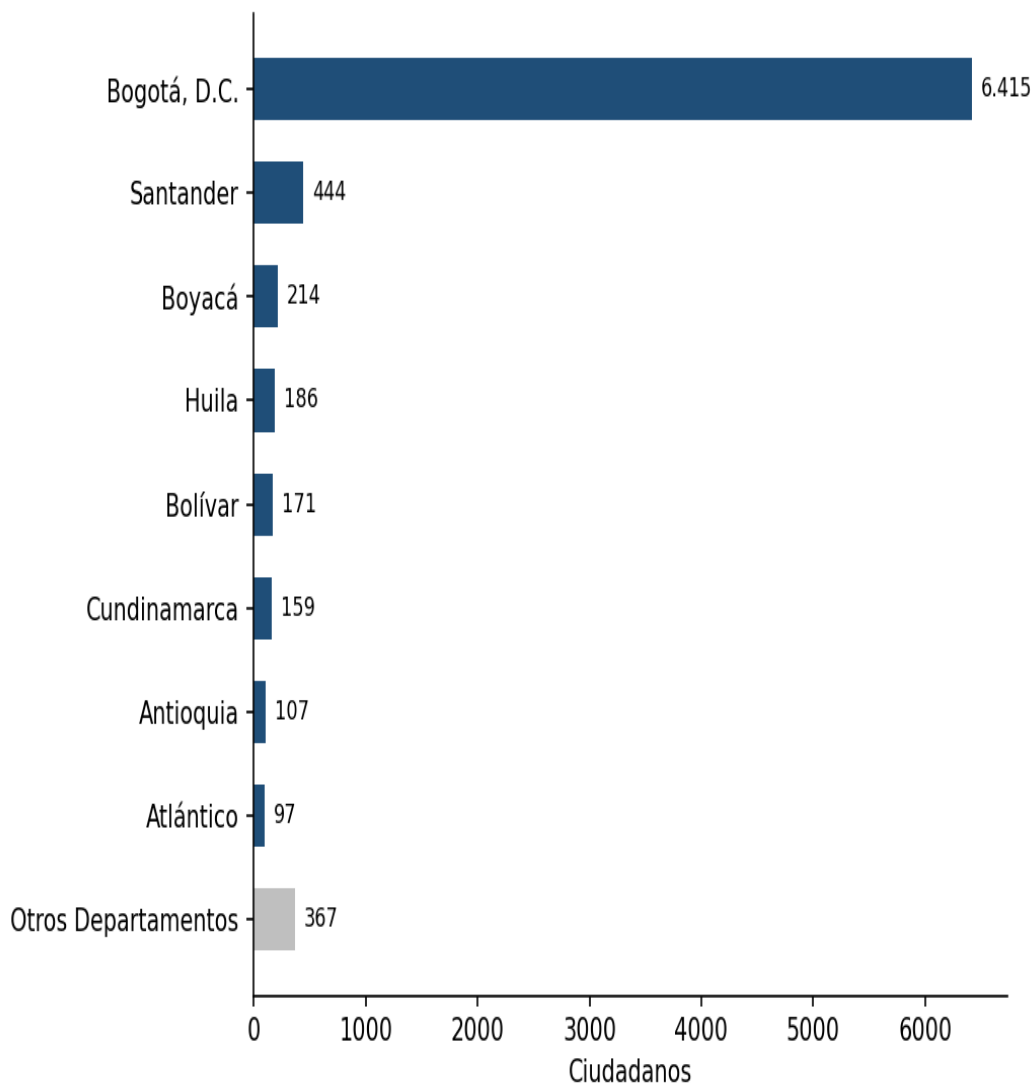


Gráfico 9. Distribución geográfica de ciudadanos de la sede principal por departamento -- abril-diciembre 2025 (top 8 de 8.258 registros colombianos).

Fuente: Grupo de Atención y servicio al ciudadano – Grupo de investigación y Difusión AGN.

Nota: se aplicó el mismo criterio de estandarización de Bogotá D.C. (Departamento y Municipio) usado en los capítulos anteriores, con efecto en 6.415 registros.

4.3.2.2 Procedencia por municipio

Sobre el universo de 8.258 ciudadanos colombianos, 8.096 (98,04%) cuentan con dato válido; Bogotá D.C. concentra el 79,24% del total (6.415), seguido de Bucaramanga (432, 5,34%), Cartagena (161, 1,99%), Campoalegre (150, 1,85%) y Barranquilla (94, 1,16%).

MUNICIPIO	CIUDADANOS	PORCENTAJE (%)
BOGOTÁ, D.C.	6.415	79,24%
BUCARAMANGA	432	5,34%
CARTAGENA	161	1,99%
CAMPOALEGRE	150	1,85%
BARRANQUILLA	94	1,16%
CALI	77	0,95%
MEDELLÍN	58	0,72%
OTROS MUNICIPIOS	709	8,76%
TOTAL (con dato válido)	8.096	100%

Tabla 18. Distribución de ciudadanos por municipio de procedencia – Abril-diciembre 2025 (base: 8.096 registros con dato válido de 8.258 ciudadanos colombianos; 162 sin dato genuino, 245 municipios identificados).

Fuente: Grupo de Atención y servicio al ciudadano – Grupo de investigación y Difusión AGN.

4.3.2.3 Procedencia por país

El 91,71% de los ciudadanos que reportan país de procedencia son colombianos (8.258 de 9.004 registros con dato). Entre los extranjeros destacan Francia (134, 1,49%), España (125, 1,39%), Alemania (110, 1,22%), Reino Unido (82, 0,91%) y Estados Unidos (73, 0,81%) — un perfil de visitante internacional consistente con el uso académico e investigativo de la sala de consulta.



Archivo General de la Nación



PAÍS	CIUDADANOS	PORCENTAJE (%)
COLOMBIA	8.258	91,71%
FRANCIA	134	1,49%
ESPAÑA	125	1,39%
ALEMANIA	110	1,22%
REINO UNIDO	82	0,91%
ESTADOS UNIDOS	73	0,81%
OTROS PAÍSES	222	2,47%
TOTAL (con dato)	9.004	100%

Tabla 19. Distribución de ciudadanos por país de procedencia – Abril-diciembre 2025.

Fuente: Grupo de Atención y servicio al ciudadano – Grupo de investigación y Difusión AGN.

4.3.3 Caracterización demográfica

4.3.3.1 Distribución por género

De los 9.017 registros con dato de género, el 65,12% corresponde a hombres (5.872) y el 34,85% a mujeres (3.142); 3 registros no especifican género.

GÉNERO	CIUDADANOS	PORCENTAJE (%)
HOMBRE	5.872	65,12%
MUJER	3.142	34,85%
SIN REGISTRO	3	0,03%
TOTAL	9.017	100%

Tabla 20. Distribución de ciudadanos por género – Abril-diciembre 2025.

Fuente: Grupo de Atención y servicio al ciudadano – Grupo de investigación y Difusión AGN.

4.3.3.2 Nivel educativo

El perfil educativo de los ciudadanos que consultan la sede principal es marcadamente académico: el 52,82% cuenta con formación universitaria (4.692), el 15,66% con secundaria (1.391), el 15,30% con maestría (1.359) y el 10,31% con doctorado (916). En conjunto, los niveles de posgrado (maestría, doctorado y especialización) representan el 27,72% del total, lo que es consistente con el uso investigativo de los fondos documentales.

NIVEL EDUCATIVO	CIUDADANOS	PORCENTAJE (%)
UNIVERSITARIO	4.692	52,82%
SECUNDARIA	1.391	15,66%
MAESTRÍA	1.359	15,30%
DOCTORADO	916	10,31%
ESPECIALIZACIÓN	187	2,11%
TÉCNICO - TECNÓLOGO	159	1,79%
TÉCNICO	131	1,47%
OTROS	48	0,54%
TOTAL (con dato)	8.883	100%

Tabla 21. Distribución de ciudadanos por nivel educativo – Abril-diciembre 2025 (base: 8.883 registros con dato de 9.059).

Fuente: Grupo de Atención y servicio al ciudadano – Grupo de investigación y Difusión AGN.

4.3.3.3 Discapacidad y pertenencia étnica

Tanto en discapacidad como en pertenencia étnica, la práctica totalidad de los ciudadanos responde negativamente: 8.992 de 9.003 registros con dato (99,87%) reportan no tener discapacidad (10 reportan sí tenerla, y 1 registro no especifica), y 8.991 de 8.993 registros con dato (99,98%) reportan no pertenecer a un grupo étnico (1 reporta sí pertenecer, y 1 registro no especifica). Dado el bajo volumen de casos positivos, no se tabulan por separado; se documenta la proporción para fines de trazabilidad.

7. Conclusiones

La caracterización de ciudadanía y grupos de valor 2025 integra tres poblaciones que interactúan con el Archivo General de la Nación: personas naturales (59.873 registros), personas jurídicas (374 registros) y ciudadanos que visitan presencialmente la sede principal (12.671 atenciones), para un universo total de 72.918 interacciones caracterizadas durante la vigencia. Este ejercicio consolida no solo cifras, sino una base de evidencia sobre cómo, desde dónde y con qué frecuencia la ciudadanía accede a los servicios de la entidad. Los hallazgos permiten las siguientes conclusiones generales:

1. Concentración geográfica en Bogotá D.C., con matices por canal. Las tres poblaciones muestran a Bogotá D.C. como el origen predominante: 23,93% de las personas naturales, 31,15% de las personas jurídicas y entre el 77,68% y 79,24% de los ciudadanos que visitan la sede principal (según se mida por departamento o municipio, sobre el universo colombiano). La brecha entre estas tres proporciones es en sí misma reveladora: cuanto más presencial es el canal, mayor es la concentración capitalina, lo que confirma que la distancia física —no la falta de interés— es la principal barrera de acceso para la ciudadanía de las regiones. Esta concentración es esperable dado que la sede principal está en Bogotá, pero confirma la relevancia de fortalecer canales no presenciales para la atención a la ciudadanía del resto del país.

2. Perfiles de usuario claramente diferenciados por canal. Las personas naturales que usan canales virtuales muestran un perfil demográfico distinto (mayoritariamente mujeres de 31 a 45 años, con formación técnica o profesional) al de los ciudadanos que visitan la sede principal en persona (mayoritariamente hombres con formación universitaria o de posgrado). Este segundo perfil, con un 27,72% de nivel de posgrado, es consistente con un uso académico e investigativo de los fondos documentales, mientras que el primero refleja un uso administrativo y de trámite. La entidad atiende, en la práctica, dos públicos con necesidades de comunicación y canal distintas, y las estrategias de servicio deberían diferenciarse en consecuencia.

3. Consolidación del canal virtual en personas naturales, dependencia del canal presencial en las otras dos poblaciones. El 100% de las personas naturales usa canales virtuales para sus trámites (página web, redes sociales, correo institucional y chat), mientras que las personas jurídicas (79,7% presencial o mixto) y los ciudadanos de la sede principal dependen predominantemente del canal presencial —el trámite RUSD y las auditorías de la SIV concentran la mayoría de las interacciones jurídicas, y la consulta de



Archivo General de la Nación

fondos documentales y escrituras públicas exige presencialidad por la naturaleza física de los documentos—. Esto sugiere que la virtualización de trámites de personas naturales no es extrapolable automáticamente a personas jurídicas ni a la consulta documental, y que cualquier estrategia de transformación digital debe diseñarse de forma diferenciada para cada población.

4. Alta satisfacción ciudadana, con una señal de alerta minoritaria pero identificable. El 92,71% de las personas naturales califica su experiencia de forma positiva (62,85% Excelente, 29,86% Buena), lo que indica un desempeño institucional adecuado en la atención al ciudadano. Sin embargo, el 7,3% que manifestó indiferencia o insatisfacción (5,48% y 1,82% respectivamente) —equivalente a más de 4.300 personas naturales— es una población identificable y no marginal, sobre la que valdría la pena indagar causas específicas en futuras vigencias para cerrar esa brecha de satisfacción.

5. Doble perfil internacional, con lecturas distintas según el canal. Tanto las personas naturales (destacan Perú, Ecuador, Bolivia, México y Argentina) como los ciudadanos que visitan la sede principal (destacan Francia, España, Alemania, Reino Unido y Estados Unidos) registran presencia extranjera significativa, aunque de naturaleza distinta: la primera asociada a trámites remotos de connacionales o vecinos latinoamericanos, y la segunda a un perfil académico e investigativo que se desplaza físicamente hasta la sede principal. Esta segunda cifra es notable porque implica que la sede principal del AGN funciona también como un destino de investigación histórica y archivística de interés internacional, un activo institucional que hasta ahora no había sido cuantificado.

6. Concentración del servicio en un solo tipo de trámite: la capacitación archivística.

El 99,89% de las interacciones de personas naturales corresponde a cursos y jornadas de capacitación y asistencia técnica en gestión documental, mientras que trámites como consulta de protocolos notariales, visitas guiadas o el carné de investigador representan una fracción marginal del total. Esta alta concentración confirma que la formación en gestión documental es, hoy, la puerta de entrada casi exclusiva de la ciudadanía al AGN, y abre la pregunta de si otros servicios institucionales requieren mayor visibilidad o promoción para diversificar esa relación.

7. Una línea base sólida para seguir mejorando el servicio año a año. Esta actualización consolida cifras confiables y comparables de las tres poblaciones que interactúan con el Archivo General de la Nación. Contar con esta

línea base permite que la entidad priorice mejor sus esfuerzos —por ejemplo, dónde fortalecer canales virtuales o qué regiones necesitan mayor divulgación— y medir con precisión, en 2026, si esas decisiones realmente mejoraron el acceso y la experiencia de la ciudadanía.

8. RECOMENDACIONES

1. Fortalecer los canales virtuales de atención para la ciudadanía de las regiones, dado que la concentración de usuarios presenciales en Bogotá D.C. (entre el 77% y el 79%) evidencia una barrera de acceso físico para quienes viven fuera de la capital. Ampliar la oferta de trámites y capacitaciones en línea acerca la entidad a los departamentos con menor participación.
2. Diseñar estrategias de divulgación focalizadas en los departamentos con menor interacción, especialmente aquellos con presencia mínima o nula en los registros actuales, para garantizar que la ciudadanía de todo el país conozca y acceda a los servicios del Archivo General de la Nación en igualdad de condiciones.
3. Fortalecer los mecanismos de atención inclusiva para ciudadanos en condición de discapacidad, atendiendo a que, si bien la proporción es minoritaria, representa una población identificable con necesidades específicas de accesibilidad.
4. Indagar y dar seguimiento a las causas de insatisfacción del 7,3% de los ciudadanos que calificó su experiencia como indiferente o insatisfactoria, con el fin de cerrar brechas puntuales en la calidad del servicio y elevar aún más los niveles de satisfacción ciudadana.
5. Diferenciar la estrategia de comunicación y servicio según el perfil de cada población. Las personas naturales que usan canales virtuales son mayoritariamente mujeres jóvenes-adultas con formación técnica o profesional, mientras que quienes visitan la sede principal son mayoritariamente hombres con formación universitaria o de posgrado y fines de consulta académica. Ajustar el lenguaje, los horarios y los medios de difusión a cada perfil mejora la experiencia de ambos grupos.
6. Potenciar la vocación de la sala de consulta como destino de investigación histórica y archivística, dado que cerca del 9% de sus visitantes son extranjeros (principalmente de Francia, España, Alemania, Reino Unido y Estados Unidos). Esto puede traducirse en material informativo en otros idiomas y alianzas con instituciones académicas y culturales internacionales.



Archivo General de la Nación



7. Mantener y ampliar la oferta de capacitación y asistencia técnica archivística, identificada como el servicio de mayor demanda ciudadana, evaluando su cobertura geográfica para llegar a más municipios en próximas vigencias.
8. Fortalecer la comunicación con la ciudadanía sobre los canales disponibles, dado que aún existe una proporción de usuarios que interactúa por primera vez con la entidad (27,24%), lo que representa una oportunidad de fidelización mediante acompañamiento e información clara sobre la oferta institucional.

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.



Archivo General de la Nación



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