

**CIUDAD Y FECHA:** Bogotá, noviembre del 2021

**1. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD QUE GENERA EL INFORME:** Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC en su componente No. 3 “Mejora del Servicio al Ciudadano”, en la actividad No. 5.2 se requiere la elaboración de un informe de seguimiento trimestral a la prestación de servicios por parte de la Entidad.

**2. OBJETO DEL INFORME:** Evaluar el proceso de atención al ciudadano del Archivo General de la Nación en cuanto a la medición de la satisfacción de los trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA's) con que cuenta la Entidad mediante la Encuesta de Satisfacción que se encuentra en la página web de la Entidad y que es diligenciada por los usuarios que acceden a los servicios.

**3. RESUMEN:** De acuerdo a la Ley de Transparencia y acceso a la información 1712 de 2014, indica que toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier sujeto obligado, adicionalmente, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, en la dimensión 3 “Gestión con valores para resultados” propone los escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el estado donde se muestran las etapas que se cumplen por parte del usuario ante la solicitud de los servicios y su seguimiento.

**4. CONTENIDO:** Este informe permite analizar los procesos y resultados de la gestión durante el tercer trimestre de 2021, con el fin de identificar áreas de mejora para la implementación de planes de mejoramiento y planes de Acción que involucran las políticas que componen la Dimensión 3 del Modelo Integrado de Gestión –MIPG- Gestión para el Resultado con Valores.

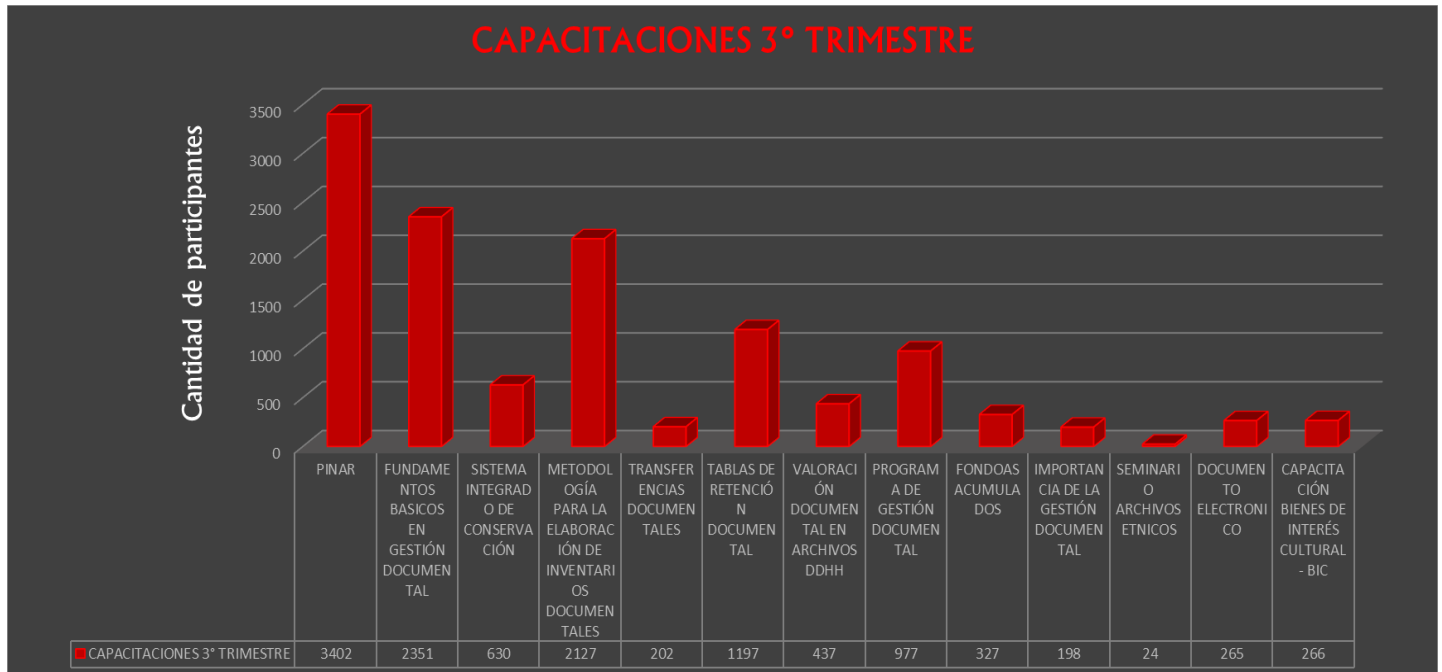
Se recibe a través de correo electrónico, la información allegada por las áreas misionales de la Entidad donde establecen los consolidados de los servicios prestados durante el tercer trimestre, insumo utilizado para elaborar el presente informe.

## SERVICIOS PRESTADOS POR EL AGN



- **CAPACITACIONES ARCHIVÍSTICAS**

El Archivo general de la Nación cuenta con uno de sus trámites; el servicio de capacitaciones archivísticas, anualmente el AGN publica en la página [www.archivogeneral.gov.co](http://www.archivogeneral.gov.co) el cronograma de capacitaciones para que nuestros usuarios puedan acceder a ellas. En el tercer trimestre hubo las siguientes capacitaciones:



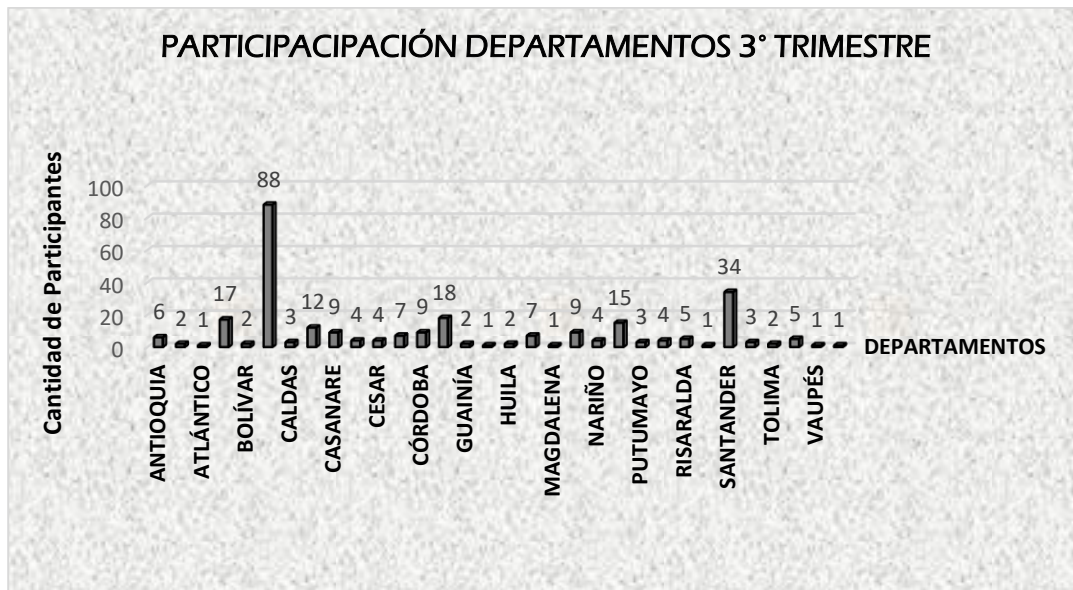
Gráfica No 1 Capacitaciones 3° Trimestr

Para el tercer trimestre del 2021, se realizaron un total de 13 capacitaciones mensualmente, de las cuales hubo una gran participación por parte de la ciudadanía con un total de participantes de 12.403, uno de los temas con mayor solicitud es el Plan Institucional de Archivos (PINAR) con una participación de 3.402 usuarios, además de el curso de Fundamentos Básicos para la Gestión Documental, Elaboración para inventarios Documentales, Tablas de Retención Documental TRD, entre otros...

- **ASISTENCIAS TÉCNICAS**

En cuanto a las Asistencias Técnicas realizadas en el mes de julio por el grupo que lleva el mismo nombre, se llevan a cabo por cita al correo [contacto@archivogeneral.gov.co](mailto:contacto@archivogeneral.gov.co), estas asesorías se les realizan a las entidades públicas con el fin de aclarar temas referentes a los procesos archivísticos.

Las entidades que contaron con esas asistencias en el mes de julio fueron 282 entidades de los siguientes Departamentos:



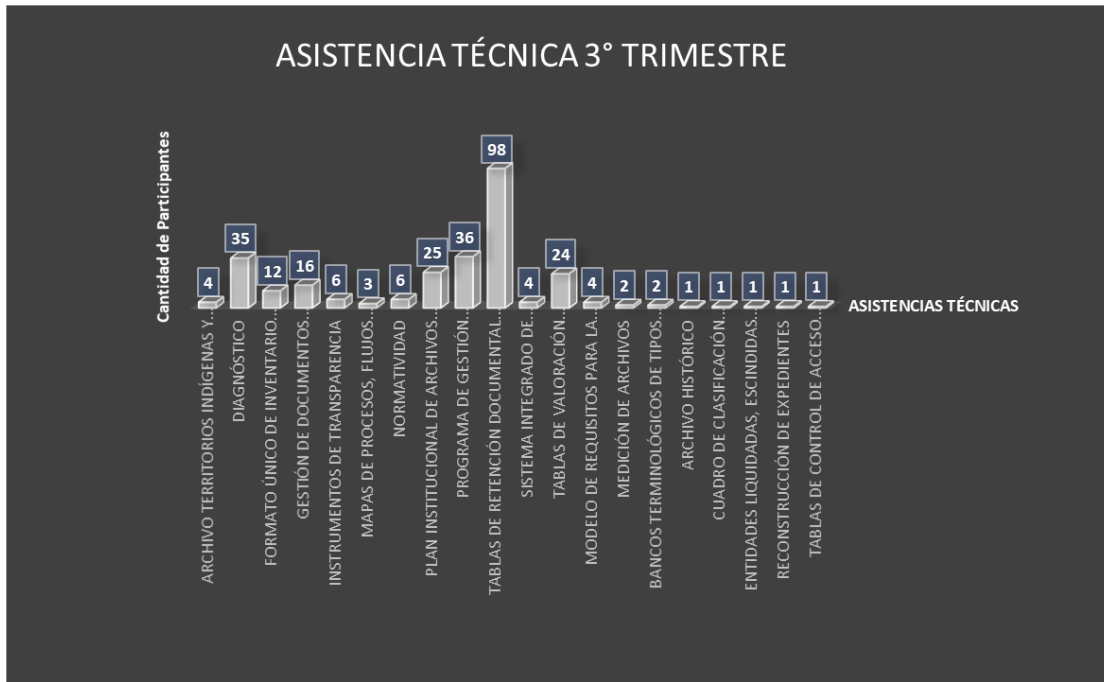
Gráfica No 2. Participación de Departamentos.

Para el tercer trimestre se contó con la participación de los 32 Departamentos en las Asistencias Técnicas brindadas por la entidad, el municipio con mas solicitudes realizadas en el Archivo General de la Nación fue Boyacá con 88 consultas, seguido Santander, Cundinamarca y Distrito Capital, entre otros...

El total de entidades que hicieron participación por departamento de las asistencias técnicas fueron de 269 con 738 asistentes.

DEPARTAMENTOS	ENTIDADES	ASISTENTES
ANTIOQUIA	6	15
ARAUCA	2	5
ATLANTICO	1	2
BOGOTÁ	15	61
BOLIVAR	2	8
CALDAS	3	13
CAQUETA	12	21
CASANARE	7	25
CAUCA	4	7
CESAR	4	13
CHOCÓ	7	20
BOYACÁ	83	186
CORDOBÁ	9	26
CUNDINAMARCA	18	45
GUAINÍA	2	6
GUAVIARE	1	12
HUILA	2	5
LA GUAJIRA	7	21
MAGDALENA	1	5
META	7	26
NARIÑO	4	10
NORTE DE SANTANDER	15	39
PUTUMAYO	3	5
QUINDIO	4	14
RISARALDA	5	18
SAN ANDRÉS	1	2
SANTANDER	33	107
SUCRE	2	3
TOLIMA	2	5
VALLE DEL CAUCA	5	7
VAUPÉS	1	4
VICHADA	1	2

Los temas que se trataron en cada Asistencia fueron los siguientes:



Gráfica No 3 Asistencias Técnicas

En cuanto a los temas tratados en el tercer trimestre de 2021 por parte del área de Asistencia Técnica se tuvo un gran impacto con un total de 87 asuntos, siendo Tablas de Retención Documental TRD el tema más consultado por los ciudadanos, seguido de Programa de gestión Documental PDG y Plan Institucional de Archivos PINAR.

- **CARNÉ DE INVESTIGADOR PARA CONSULTA DE DOCUMENTOS HISTÓRICOS:**

En cuanto al trámite de carne de investigador para consulta de documentos histórico, en el tercer trimestre no hubo ningún tipo de solicitud.

- **CONSULTA Y FOTOCOPIA DE PROTOCOLOS NOTARIALES:**

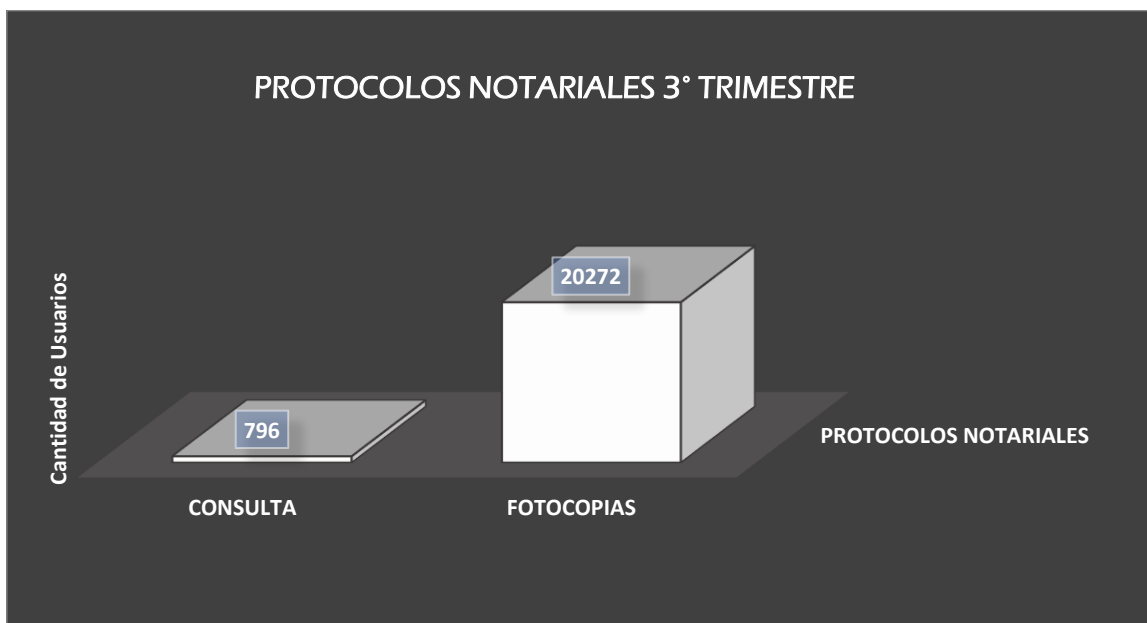


Gráfico No 4 Protocolos Notariales.

Para el tercer trimestre de 2021 los Protocolos Notariales a sido uno de los tramites mas solicitados por los ciudadanos, las consultas con un total de 796 requerimientos por los usuarios y las copias con un total de 20.272.

- **CONSULTA Y FOTOCOPIA DE DOCUMENTOS HISTÓRICOS**

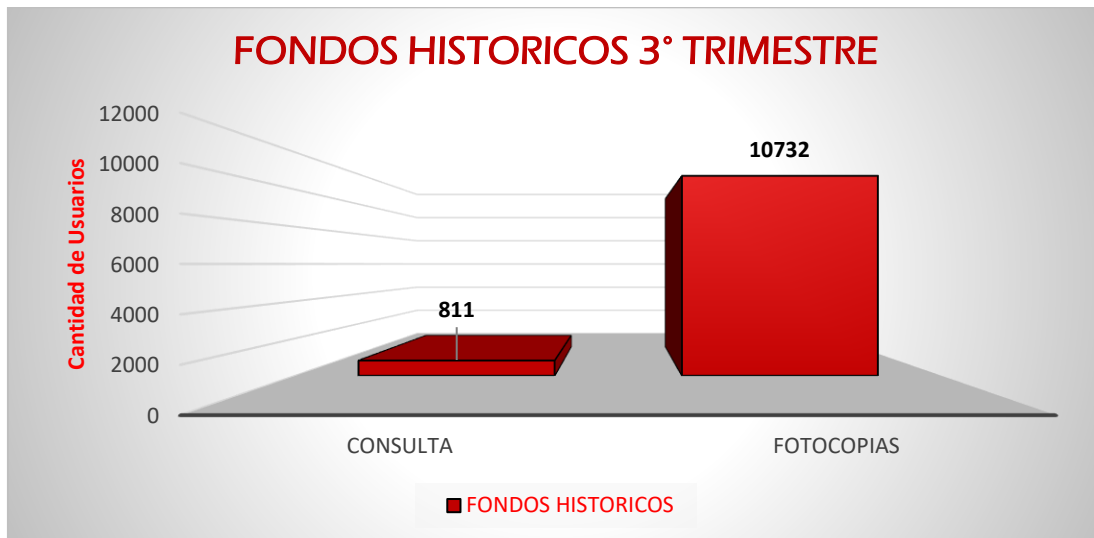


Gráfico No 5 Fondos Históricos

En cuanto a los Fondos Históricos en el tercer trimestre de 2021 fue de gran importancia al igual que los otros trámites, las consultas con un total de 811 y las copias con 10.732.

- **Consultas Pagina Web:**

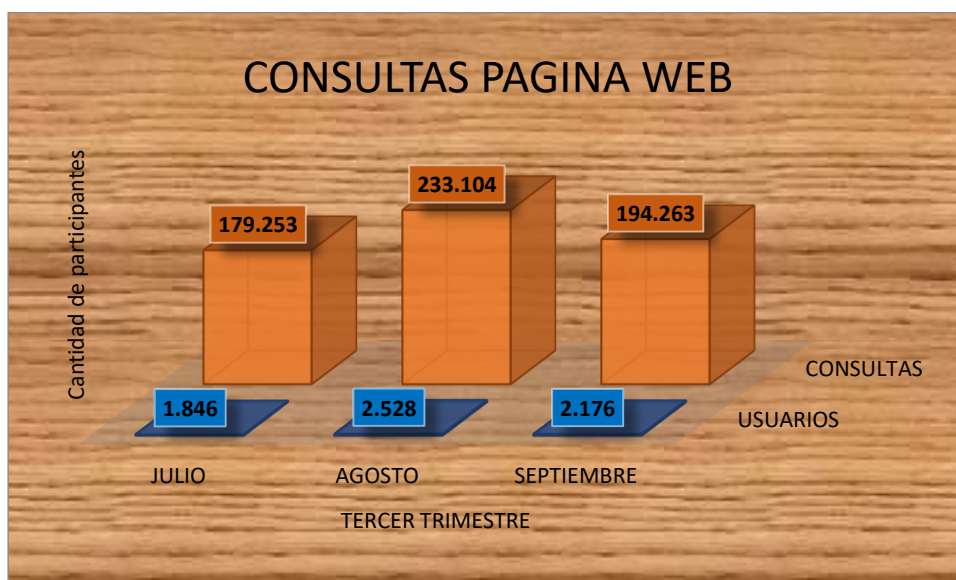


Gráfico No 6 consultas web

El grafico de consultas web nos indica la cantidad de usuarios que exploran nuestra página [www.archivogeneral.gov.co](http://www.archivogeneral.gov.co) y así mismo realizan consultas y solicitudes a la entidad.

- TRAMITES DE LA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO DOCUMENTAL

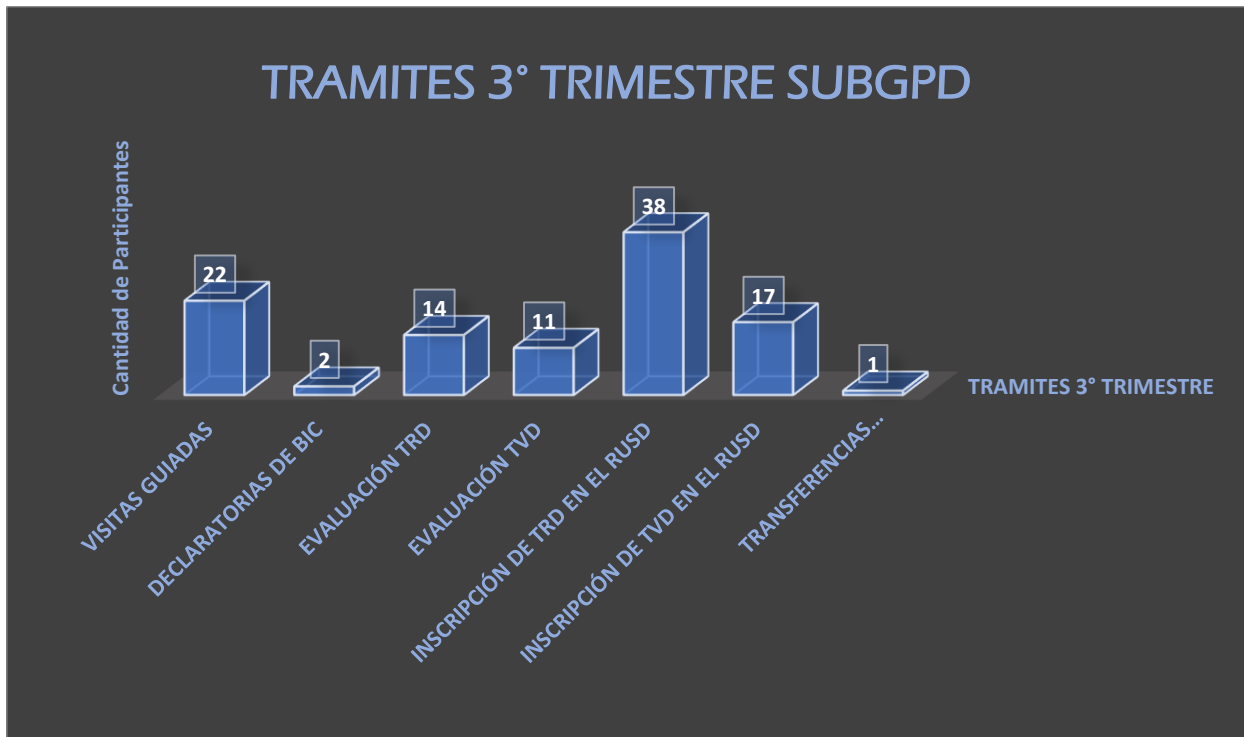


Gráfico No 7 Tramites SUBGPD

Para el tercer trimestre de 2021 se cuenta con los siguientes tramites de los cuales son muy importantes para la entidad:

**Visitas Guiadas:** con un total de 22 solicitudes por parte de los ciudadanos, en conocer las instalaciones y fondos históricos que hacen parte del estado colombiano.

También se invita a consultar el recorrido 360 de la sede centro y Funza, así como la consulta de videos institucionales y exposiciones virtuales

**Declaratorias de Bienes de Interés Cultural:** En relación con la solicitud de aclaración del alcance Resolución No. 425 de 2020 - Declaratoria Archivo Virtual de los Derechos Humanos como Bienes de Interés Cultural BIC-CDA, el Comité de Patrimonio, en reunión llevada a cabo el 15 de julio, emitió la respuesta para el Centro de Memoria Histórica con radicado No. 2-2021- 7258 del 27 de julio de 2021. Se realizaron en total 2 solicitudes.

**Evaluación Tablas de Retención Documental (TRD) y Tablas de Valoración Documental (TVD):** para el tercer trimestre se realizaron 14 convalidaciones de TRD y 11 convalidaciones de TVD.

**Inscripción de Tablas de Retención Documental y Tablas de Valoración Documental en el Registro Único de Series Documentales – RUSD:** para el tercer trimestre se realizaron 38 certificaciones de inscripción en el RUSD en cuanto a tablas de retención documental y para las tablas de valoración documental se tuvo un total de 17 inscripciones en el RUSD.

**Transferencia Regular de Documentación Histórica al Archivo General de la Nación:** para el tercer trimestre solo se realizó una transferencia a la entidad.

## CONCLUSIONES

Los servicios que presto el AGN en el tercer trimestre 2021 tienen una importante gestión en los ciudadanos, según lo reportado por cada una de las áreas encargadas. Las capacitaciones archivísticas y asistencias técnicas son tramites de alto impacto para los usuarios, además de los protocolos notariales y fondos históricos, que tiene una mayor demanda para la comunidad, la Inscripción de RUSD de TRD y TVD para las entidades publicas y la Evaluación y Convalidación de las TRD y TVD, las visitas guiadas a pesar de lo surgido por la pandemia se logró una cantidad mínima que personas con el fin de que conocieran la entidad.

El proceso que ha surgido a causa de la pandemia compromete al Archivo General de la Nación a buscar mejoras en los mecanismos de atención y servicios para satisfacer mejor las necesidades de nuestros usuarios.

### DATOS DE LA ENTIDAD:

Nombre: Archivo General de la Nación  
Dirección: Cra. 6 No. 6-91  
Teléfono: 3282888  
Correo Electrónico: [contacto@archivogeneral.gov.co](mailto:contacto@archivogeneral.gov.co)

**ELABORADO POR: Jeimmy L. Betancourt Lancheros-Profesional E. Grupo de Servicio al Ciudadano.**