

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, abril del 2022

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 primer trimestre de 2022, 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 primer 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 el cronograma de capacitaciones para que nuestros usuarios puedan acceder a ellas. En el primer trimestre hubo las siguientes capacitaciones:



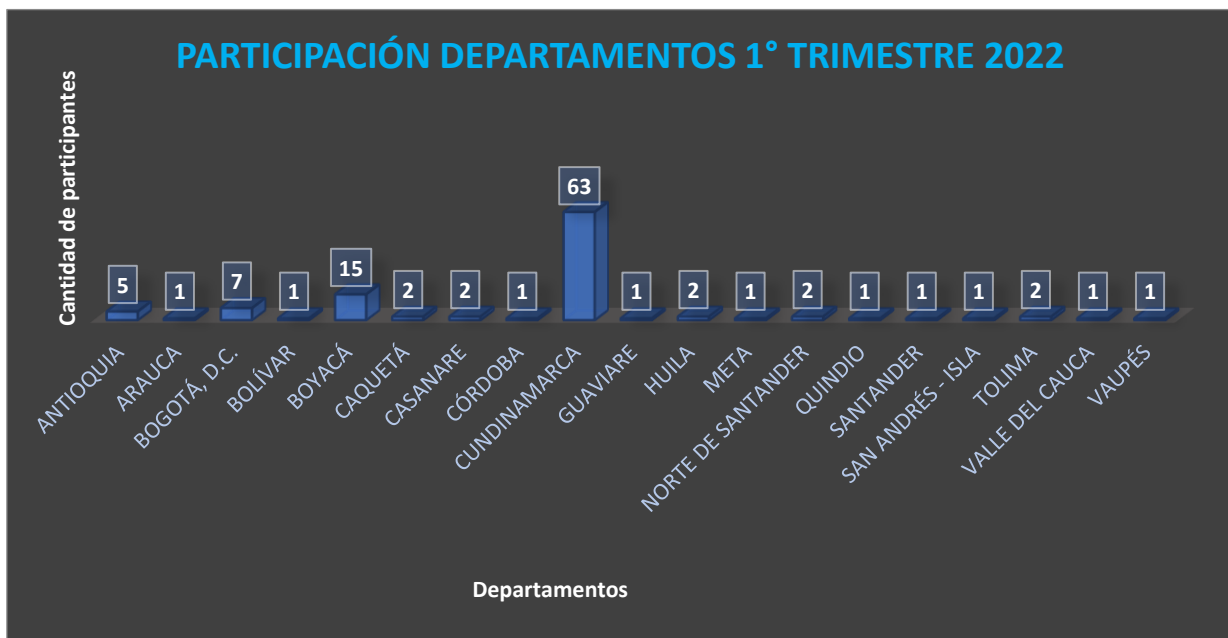
Gráfica No 1 Capacitaciones 1° Trimestre

Para el primer trimestre del 2022, se realizaron un total de 15 capacitaciones, de las cuales hubo una gran participación por parte de la ciudadanía con un total de participantes de 14.985, uno de los temas con mayor participación fue el Tablas de Retención Documental TRD con 3.150 usuarios.

- **ASISTENCIAS TÉCNICAS**

En cuanto a las Asistencias Técnicas realizadas en el primer trimestre por el grupo que lleva el mismo nombre, se llevan a cabo por cita al correo 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 primer trimestre fueron entidades de los siguientes Departamentos:



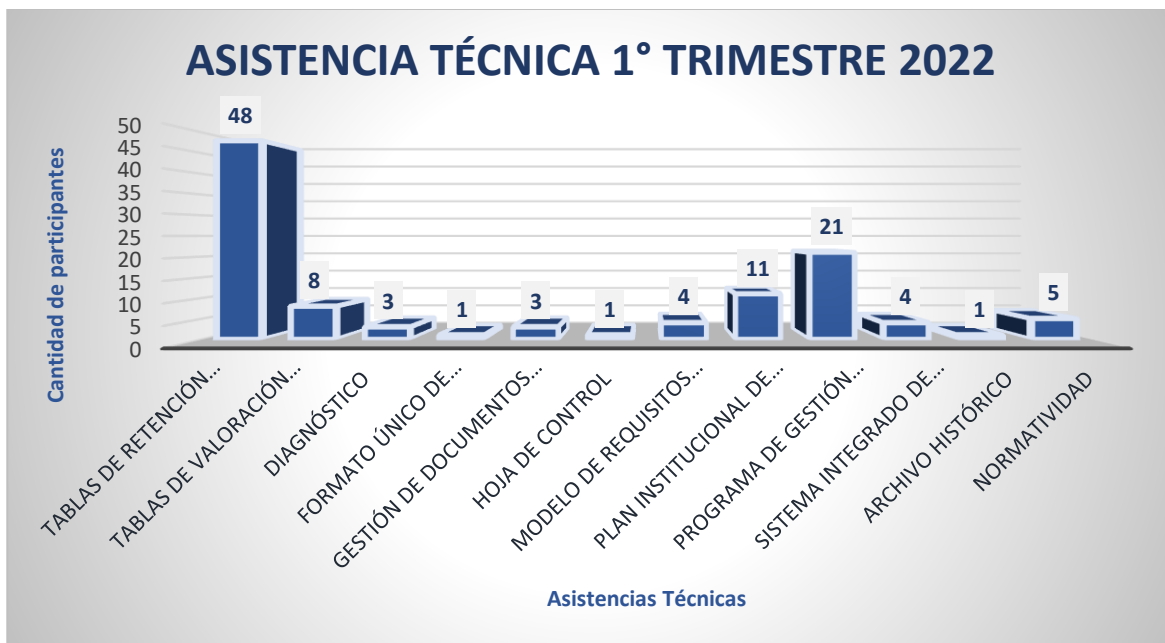
Gráfica No 2. Participación Departamentos 1° trimestre

Para el primer trimestre se contó con la participación de 19 Departamentos en las Asistencias Técnicas brindadas por la entidad, los municipios con mas solicitudes realizadas en el Archivo General de la Nación fue el Departamento de Cundinamarca con 63 consultas, seguido Boyacá, Bogotá, Antioquia, Norte de Santander, Huila, entre otros...

El total de entidades que hicieron participación por municipios de las asistencias técnicas fueron de 106 con 362 asistentes.

DEPARTAMENTO	MUNICIPIOS	ASISTENTES
ANTIOQUIA	5	16
ARAUCA	1	2
BOGOTÁ D.C.	6	58
BOLÍVAR	1	6
BOYACÁ	13	39
CASANARE	2	9
CAQUETÁ	2	11
CÓRDOBA	1	1
CUNDINAMARCA	62	168
GUAVIARE	1	5
HUILA	2	10
META	1	1
NORTE DE SANTAND	2	5
SANTANDER	1	2
QUINDIO	1	12
SAN ANDRÉS - ISLA	1	1
TOLIMA	2	7
VALLE DEL CAUCA	1	8
VAUPÉS	1	1

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



Gráfica No 3 Asistencias Técnicas

En cuanto a los temas tratados en el primer trimestre de 2022 por parte del área de Asistencia Técnica se tuvo un gran impacto con un total de 12 temas de las cuales tuvo un total de 110 asistencias, 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 primer trimestre no hubo ningún tipo de solicitud.

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

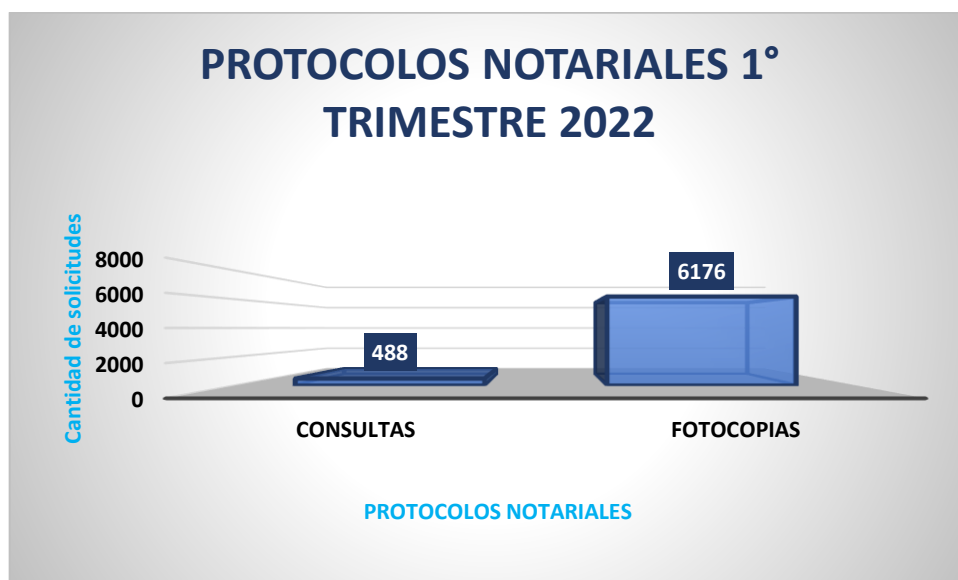


Gráfico No 4 Protocolos Notariales – 1° trimestre.

Para el primer trimestre de 2022 los Protocolos Notariales a sido uno de los tramites mas solicitados por los ciudadanos, las consultas con un total de 488 requerimientos por los usuarios y las copias con un total de 6.176.

- **CONSULTA Y FOTOCOPIA DE DOCUMENTOS HISTÓRICOS**

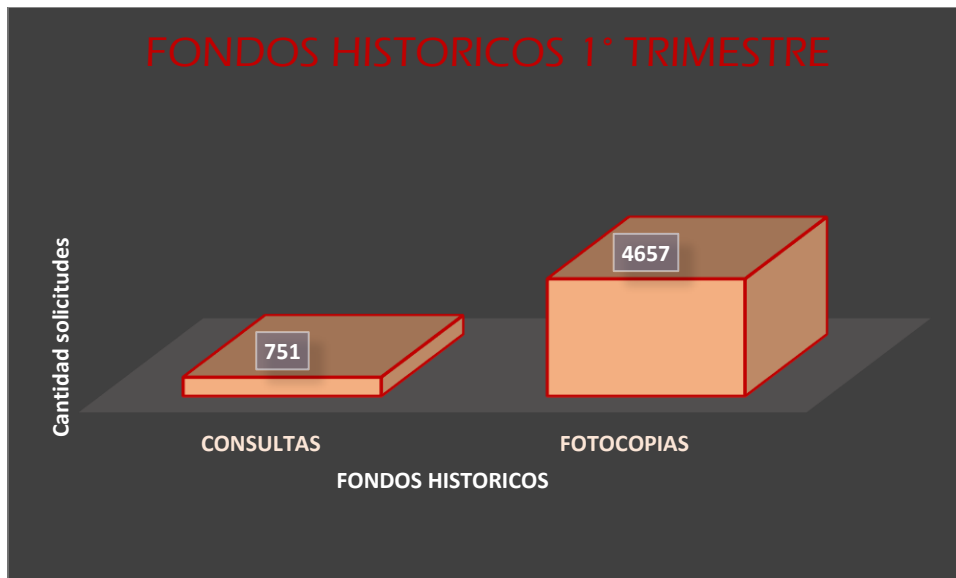


Gráfico No 5 Fondos Históricos

En cuanto a los Fondos Históricos en el primer trimestre de 2022 fue de gran importancia al igual que los otros trámites, las consultas con un total de 751 y las copias con 4.687

- **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 y así mismo realizan consultas y solicitudes a la entidad.

- **TRAMITES DE LA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO DOCUMENTAL**

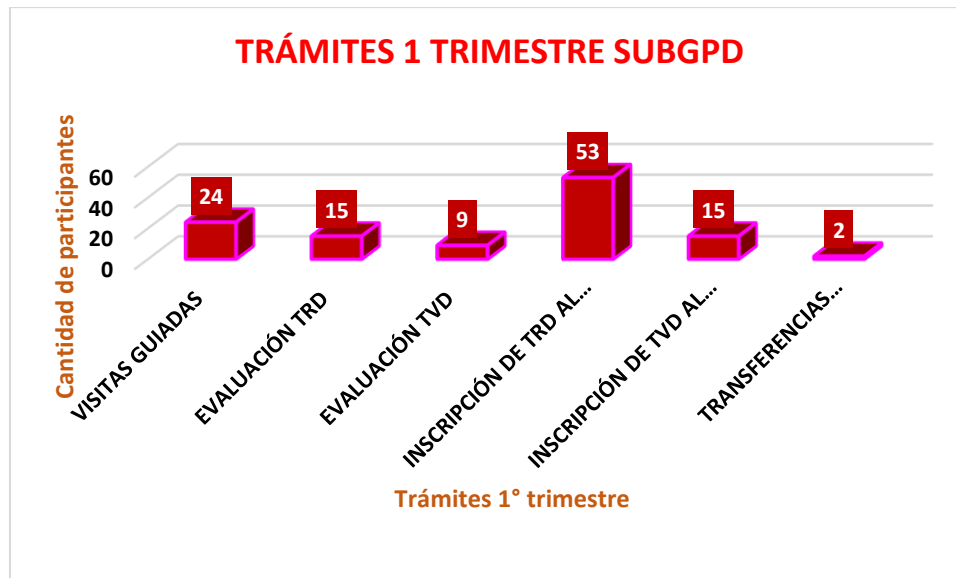


Gráfico No 7 Tramites SUBGPD

Para el primer trimestre de 2022 se cuenta con los siguientes tramites de los cuales son muy importantes para la entidad:

Visitas Guiadas: con un total de 24 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

Evaluación Tablas de Retención Documental (TRD) y Tablas de Valoración Documental (TVD): para el primer trimestre se realizaron 15 convalidaciones de TRD y 9 convalidación de TVD.

Inscripción de Tablas de Retención Documental y Tablas de Valoración Documental en el Registro Único de Series Documentales – RUSD: para el primer trimestre se realizaron 53 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 15 inscripciones en el RUSD.

Transferencia Regular de Documentación Histórica al Archivo General de la Nación: para el primer trimestre se realizó dos transferencias a la entidad.

En cuanto a;

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. No se realizaron solicitudes.

Recursos Físicos:

Grupo encargado de recibir las solicitudes por el correo electrónico contacto@archivogeneral.gov.co y darle trámite al préstamo y /o alquiler de auditorio o salas de exposición para las entidades.

Préstamo y /o alquiler de auditorio o salas de exposición: en cuanto al préstamo de salas para el primer trimestre se alquiló los espacios para 5 entidades externas.

CONCLUSIONES

Los servicios que presto el AGN en el primer trimestre 2022 tienen una importante gestión en los ciudadanos, según lo reportado por cada una de las áreas encargadas. Las capacitaciones archivísticas y asistencias técnicas son trámites 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 públicas 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.

DATOS DE LA ENTIDAD:

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

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