

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, julio 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 de 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 a través de la Encuesta que se encuentra en la página web de la Entidad y que es diligenciada por los usuarios que acceden a los trámites y servicios de la Entidad.

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 segundo 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.

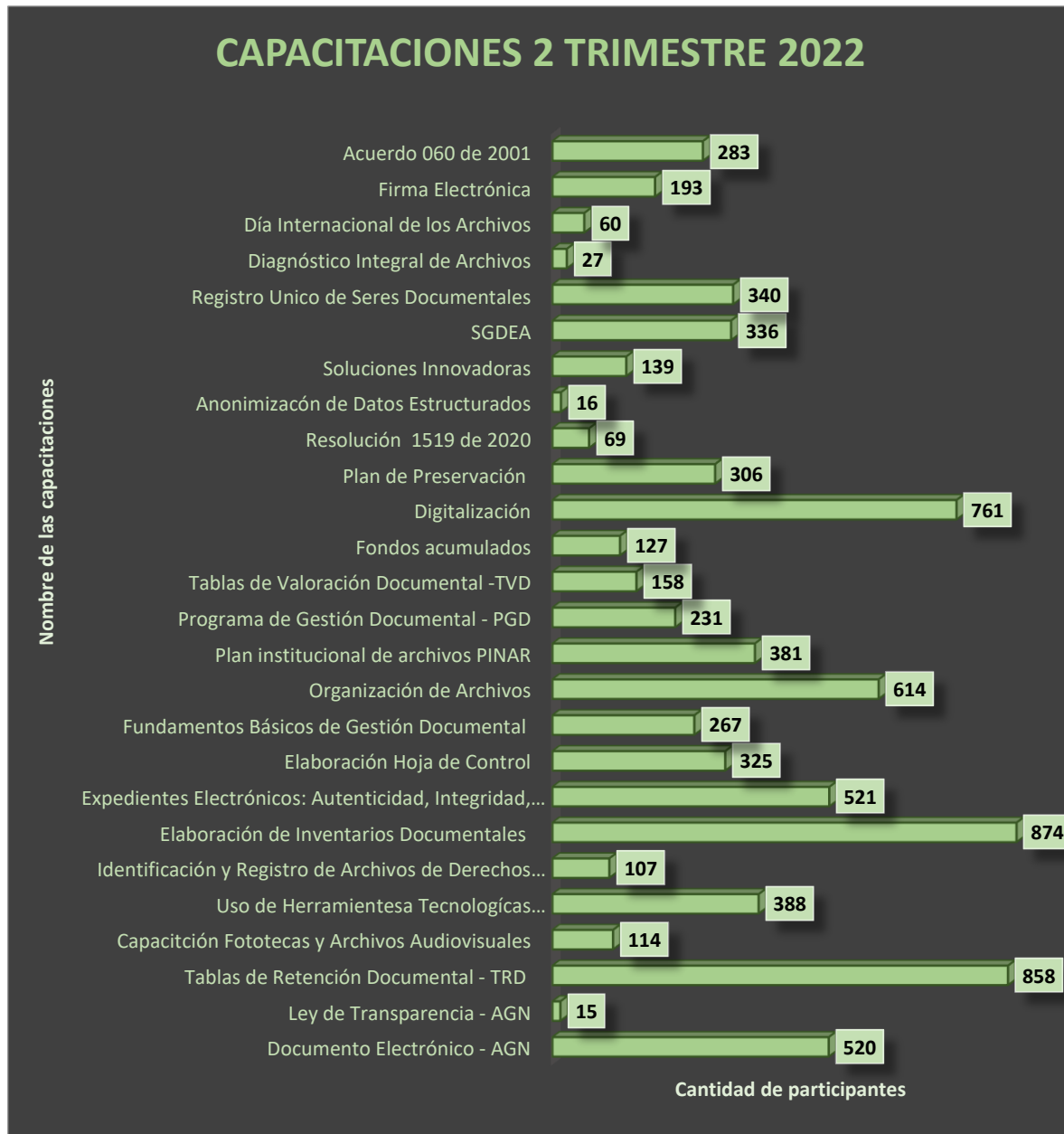
Se recibe a través de correo electrónico, la información allegada por las áreas misionales de la Entidad donde establecen los consolidados de los servicios prestados durante el primer trimestre, insumo utilizado para elaborar el presente informe.

SERVICIOS PRESTADOS POR EL AGN



- **CAPACITACIONES ARCHIVÍSTICAS**

Este trámite es el más solicitado por los usuarios y grupos de la valor, 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 segundo trimestre hubo las siguientes capacitaciones:

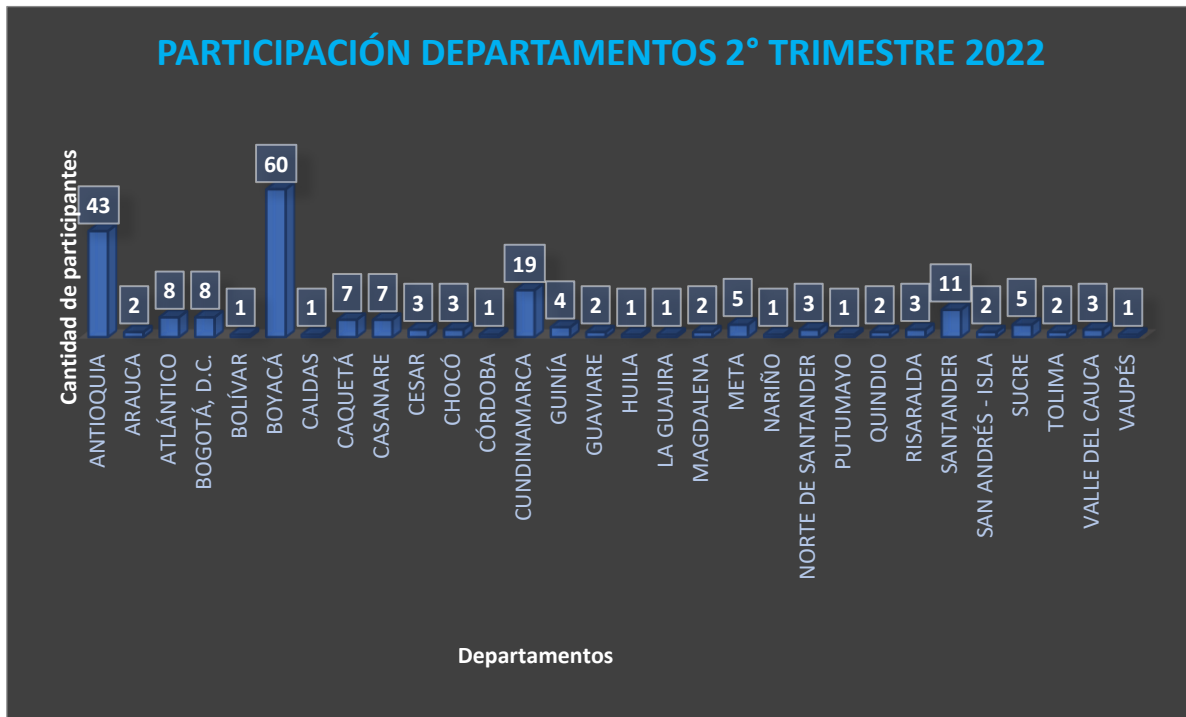


Gráfica No 1 Capacitaciones 2° Trimestre

Para el segundo trimestre del 2022, se realizaron un total de 26 capacitaciones, de las cuales hubo una gran participación por parte de la ciudadanía con un total de participantes de 8.030, uno de los temas con mayor participación fue el Tablas de Retención Documental TRD con 858 usuarios.

- **ASISTENCIAS TÉCNICAS**

Los departamentos que solicitaron este trámite fueron:



Gráfica No 2. Participación Departamentos 2° trimestre

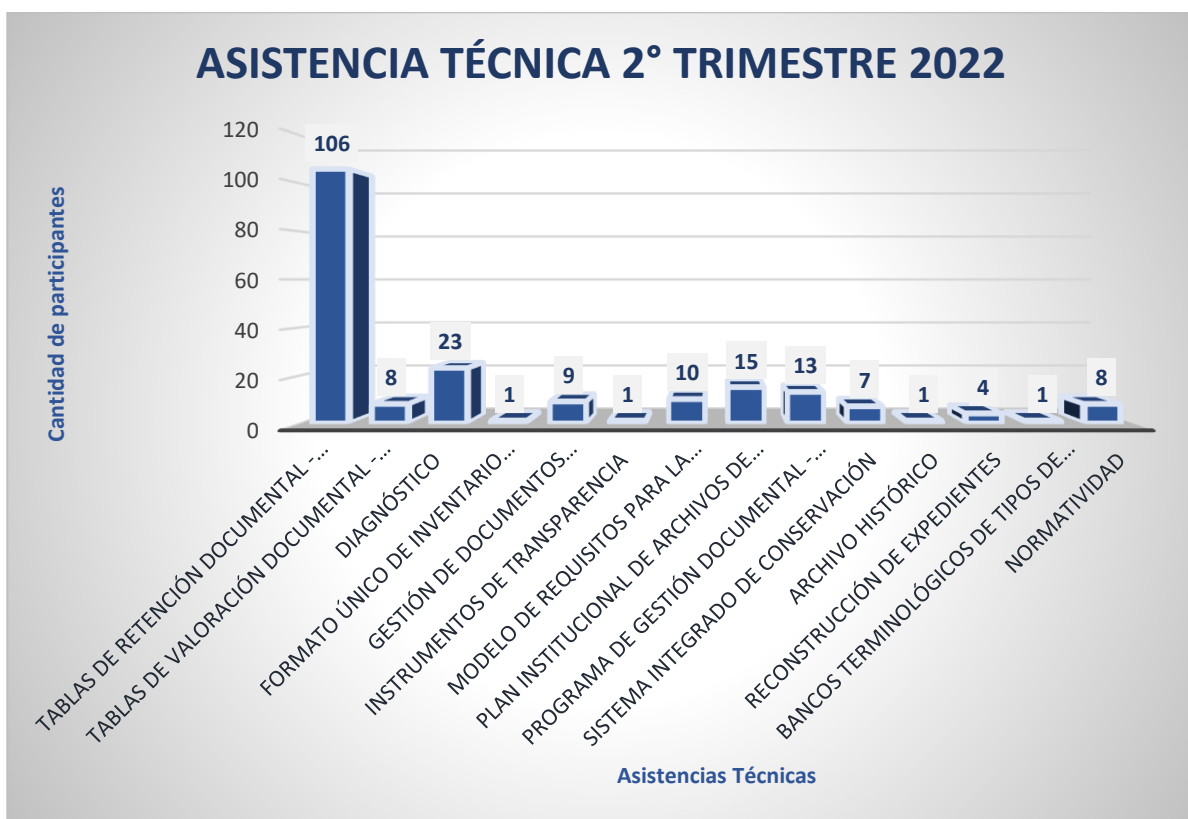
Para el segundo trimestre se contó con la participación de 30 Departamentos en las Asistencias Técnicas brindadas por la entidad, el que contó con mayor participación fue el Departamento de Boyacá con 60 consultas, seguido de Antioquia, Cundinamarca, Santander, Bogotá, entre otros.

A continuación, se detalla el número de participantes del Trámite por departamento y municipio.

| DEPARTAMENTO | MUNICIPIOS | ASISTENTES |
|--------------------|------------|------------|
| ANTIOQUIA | 43 | 73 |
| ATLÁNTICO | 2 | 14 |
| ARAUCA | 8 | 7 |
| BOGOTÁ D.C. | 8 | 32 |
| BOLÍVAR | 1 | 7 |
| BOYACÁ | 60 | 90 |
| CALDAS | 1 | 1 |
| CASANARE | 7 | 25 |
| CAQUETÁ | 7 | 31 |
| CESAR | 3 | 7 |
| CÓRDOBA | 3 | 1 |
| CHOCÓ | 1 | 9 |
| CUNDINAMARCA | 19 | 57 |
| GUAINÍA | 4 | 9 |
| GUAVIARE | 2 | 3 |
| HUILA | 1 | 3 |
| LA GUAJIRA | 1 | 3 |
| META | 2 | 16 |
| MAGDALENA | 5 | 4 |
| NORTE DE SANTANDER | 1 | 13 |

| | | |
|-----------------|----|----|
| NARIÑO | 3 | 1 |
| PUTUMAYO | 1 | 2 |
| SANTANDER | 2 | 42 |
| SUCRE | 3 | 9 |
| QUINDIO | 11 | 4 |
| RISARALDA | 2 | 8 |
| SAN ANDRÉS | 5 | 10 |
| TOLIMA | 2 | 5 |
| VALLE DEL CAUCA | 3 | 7 |
| VAUPÉS | 1 | 2 |

Los temas tratados en las Asistencias técnicas fueron los siguientes:



Gráfica No 3. Asistencias Técnicas

En cuanto a los temas tratados en el segundo trimestre de 2022, se contó con un total de 16 temas con 211 Asistencias, Tablas de Retención Documental TRD fue el tema más consultado por los ciudadanos, seguido de Diagnostico Integral de Archivos, 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 segundo trimestre no hubo ningún tipo de solicitud.

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

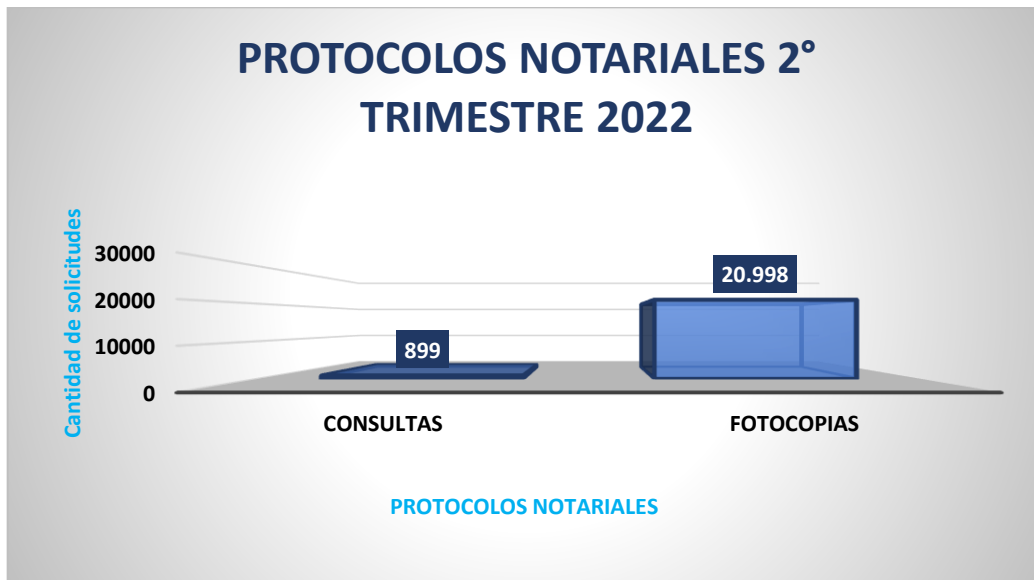


Gráfico No 4. Protocolos Notariales – 2º trimestre.

Para el segundo trimestre de 2022 los Protocolos Notariales, ha sido uno de los trámites más solicitados por los ciudadanos, las consultas con un total de 899 y las copias con 20.998].

- **CONSULTA Y FOTOCOPIA DE DOCUMENTOS HISTÓRICOS**

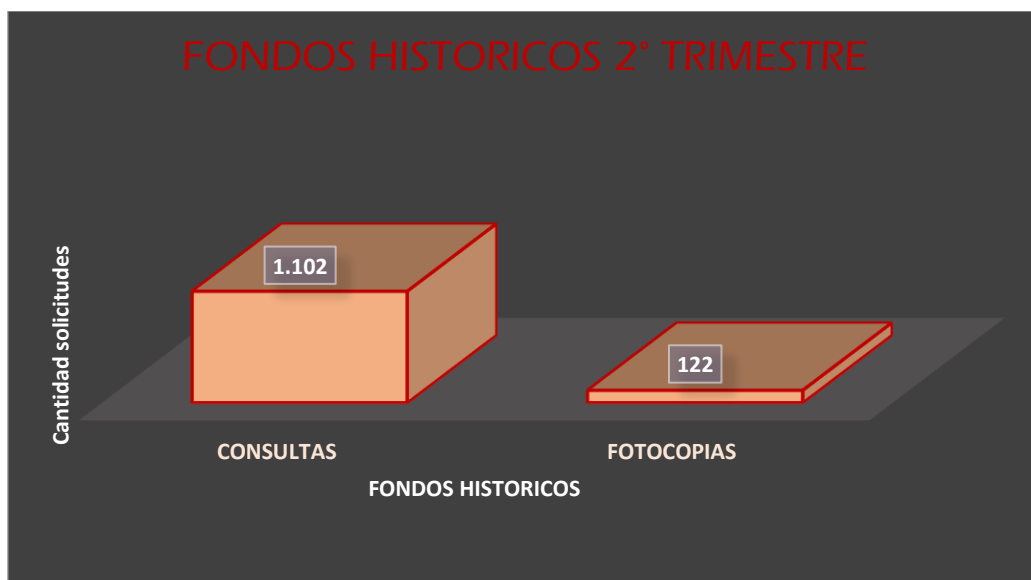


Gráfico No 5. Fondos Históricos – 2º trimestre.

En cuanto a los Fondos Históricos en el segundo trimestre de 2022 fue de gran importancia al igual que los otros trámites, las consultas con un total de 1.102 y las copias con 122

- **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**

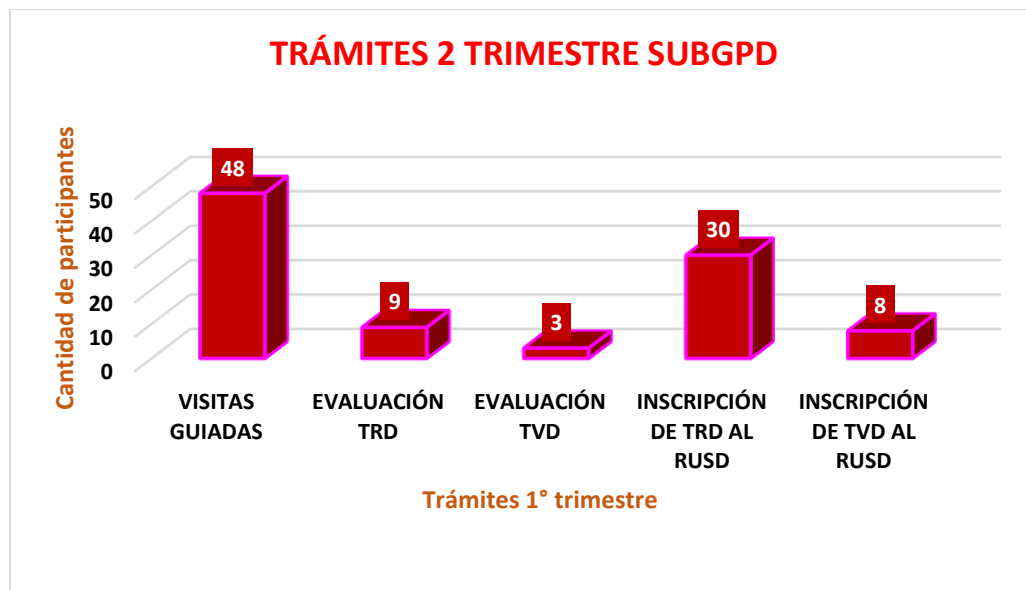


Gráfico No 7. Tramites SUBGPD

Para el segundo trimestre de 2022 se cuenta con los siguientes tramites:

Visitas Guiadas: con un total de 48 solicitudes por parte de los ciudadanos, su propósito es 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 segundo trimestre se realizaron 9 convalidaciones de Tablas de Retención Documental TRD y 3 convalidación de Tablas de Valoración Documental TVD..

Inscripción de Tablas de Retención Documental y Tablas de Valoración Documental en el Registro Único de Series Documentales – RUSD: para el segundo trimestre se realizaron 30 certificaciones de inscripción en el RUSD en cuanto a Tablas de Retención Documental TRD y 8 para Tablas de Valoración Documental TVD.

Transferencia Regular de Documentación Histórica al Archivo General de la Nación: para el segundo trimestre no se realizaron 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. Para este trimestre no se recibieron solicitudes.

Préstamo y /o alquiler de auditorio o salas de exposición: en cuanto al préstamo de salas para el segundo trimestre se alquiló los espacios para 3 entidades externas. Este trámite es atendido por el grupo de Recursos Físicos.

CONCLUSIONES

Los servicios que prestó el AGN en el segundo 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 en el 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 que 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.