

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, octubre del 2022

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.

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.

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.

CONTENIDO: Este informe permite analizar los procesos y resultados de la gestión durante el tercer 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



Fig. 1 -Trámites y OPAs del AGN

- **CAPACITACIONES ARCHIVÍSTICAS:**

El Archivo general de la Nación cuenta dentro de sus trámites con el 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. Durante el tercer trimestre se realizaron las siguientes capacitaciones:



Gráfica No. 1 Capacitaciones 3° Trimestre

Para el tercer trimestre del 2022, se realizaron un total de 42 capacitaciones con un total de 11.397 participantes. Dentro de los temas con mayor participación se encuentra el de Tablas de Retención Documental TRD con 1.714 participantes seguido de Expediente Electrónico con 1.588.

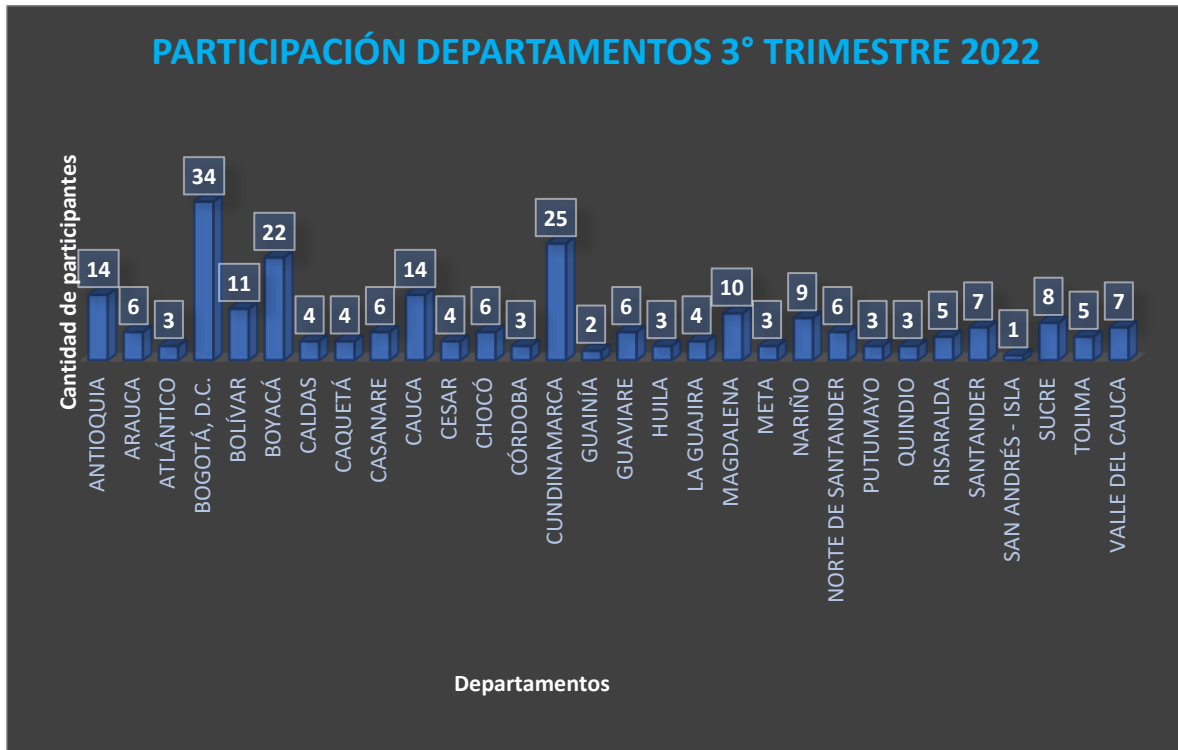
- **ASISTENCIAS TÉCNICAS**

En cuanto a las Asistencias Técnicas realizadas en el tercer trimestre por el grupo que lleva el mismo nombre, se llevan a través de agendamiento solicitado al correo electrónico contacto@archivogeneral.gov.co. Estas asesorías se prestan a entidades públicas y privadas con funciones públicas, con el fin de aclarar temas referentes a los procesos archivísticos.

Las entidades que participaron de las asistencias técnicas en el tercer trimestre corresponden a los siguientes departamentos:

Proceso: Gestión Documental

Código: GDO-F-03



Gráfica No. 2 Participación Departamentos 3° trimestre

Para el tercer trimestre se contó con la participación de 31 Departamentos en las Asistencias Técnicas brindadas por la entidad.

La participación por departamentos se relaciona de en la siguiente tabla:

DEPARTAMENTO	ENTIDADES	ASISTENTES
AMAZONAS	2	2
ANTIOQUIA	14	40
ARAUCA	6	11
ATLÁNTICO	3	7
BOGOTÁ, D.C.	34	164
BOLÍVAR	11	31
BOYACÁ	22	67
CALDAS	4	7
CAQUETÁ	4	16
CASANARE	6	14
CAUCA	14	38
CESAR	4	6
CHOCÓ	6	13
CÓRDOBA	3	12
CUNDINAMARCA	25	64
GUAINÍA	2	3
GUAVIARE	6	13
HUILA	3	5
LA GUAJIRA	4	12
MAGDALENA	10	29
META	3	4
NARIÑO	9	36

NORTE DE SANTANDER	6	15
PUTUMAYO	3	9
QUINDIO	3	11
RISARALDA	5	7
SANTANDER	7	26
SAN ANDRÉS - ISLA	1	6
SUCRE	8	19
TOLIMA	5	13
VALLE DEL CAUCA	7	36

Tabla No. 1 Participación departamentos Vs. Usuarios

El total participaron 240 entidades con 736 asistentes.

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



Gráfica No. 3 Asistencias Técnicas

Asistencia Técnica trabajó durante el periodo 16 temas de las cuales tuvo un total de 240 Asistencias sobre los siguientes temas; Tablas de Retención Documental TRD, Gestión de Documentos Electrónicos, Tabla de Valoración Documental, Programa de Gestión Documental, Diagnostico, Plan Institucional de Archivos PINAR entre otros.

- **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, de igual manera por petición de la Subdirectora de Patrimonio, se solicita la eliminación de esta OPA ante el SUIT.

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

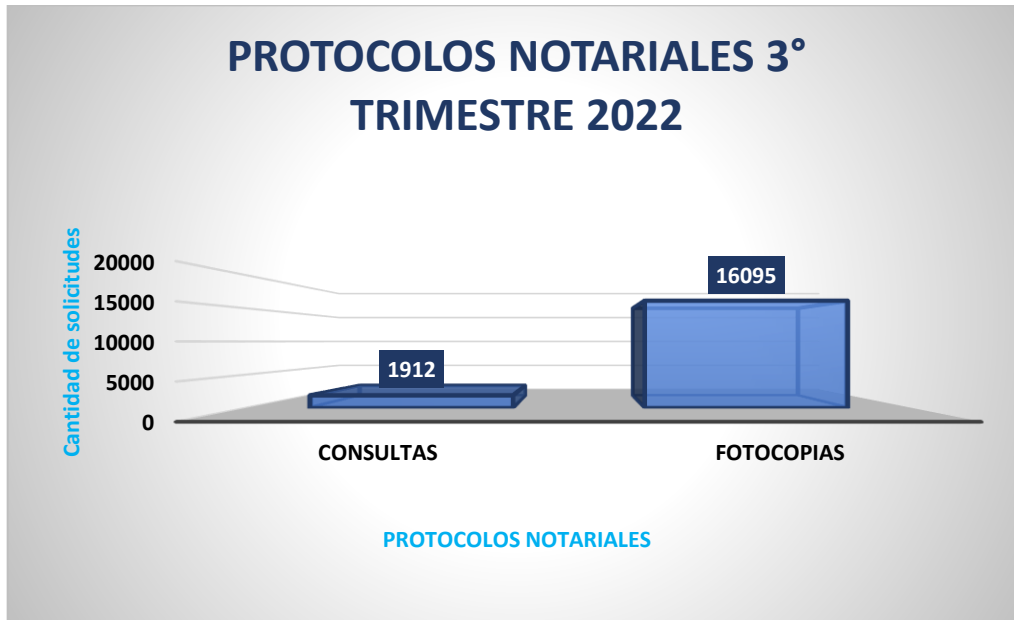


Gráfico No. 4 Protocolos Notariales – 3º trimestre.

Para el tercer trimestre de 2022 los Protocolos Notariales ha sido uno de los trámites más solicitados por los ciudadanos, con un total de 1.912 consultas y 16.095. copias de documentos.

- **CONSULTA Y FOTOCOPIA DE DOCUMENTOS HISTÓRICOS**

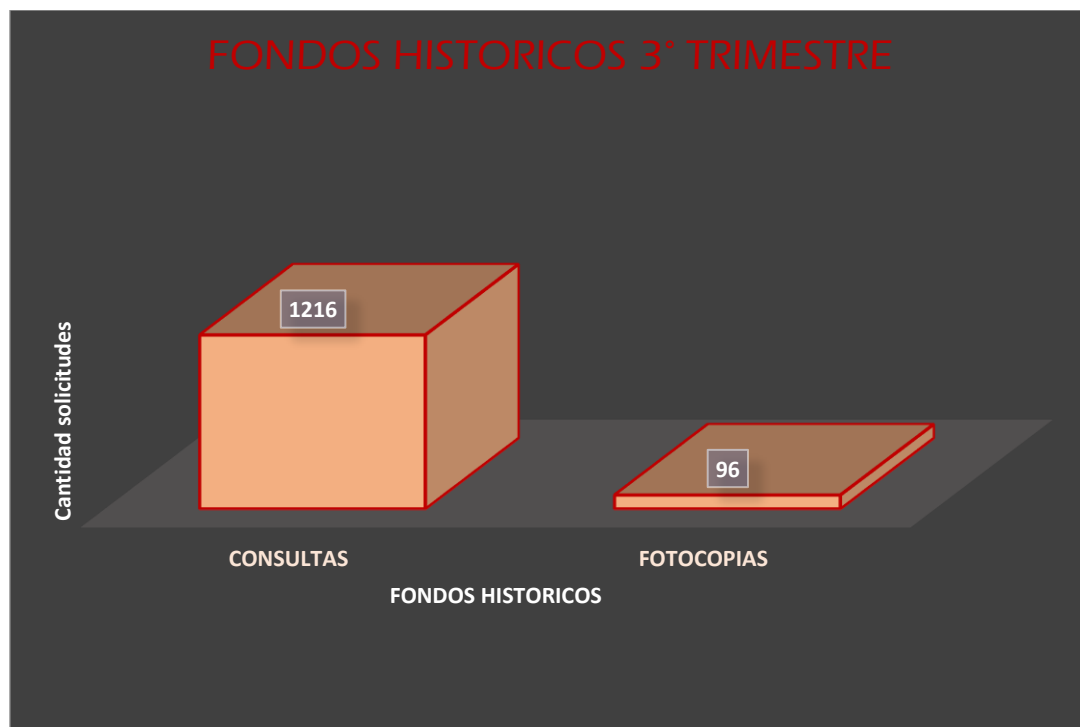


Gráfico No. 5 Fondos Históricos – 3º trimestre.

La consulta de los Fondos Históricos en el tercer trimestre tuvo gran importancia al igual que los otros trámites, un total de 1.216 consultas y 96 copias.

• Consultas Página 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.

• TRÁMITES DE LA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO DOCUMENTAL -SUBGPD

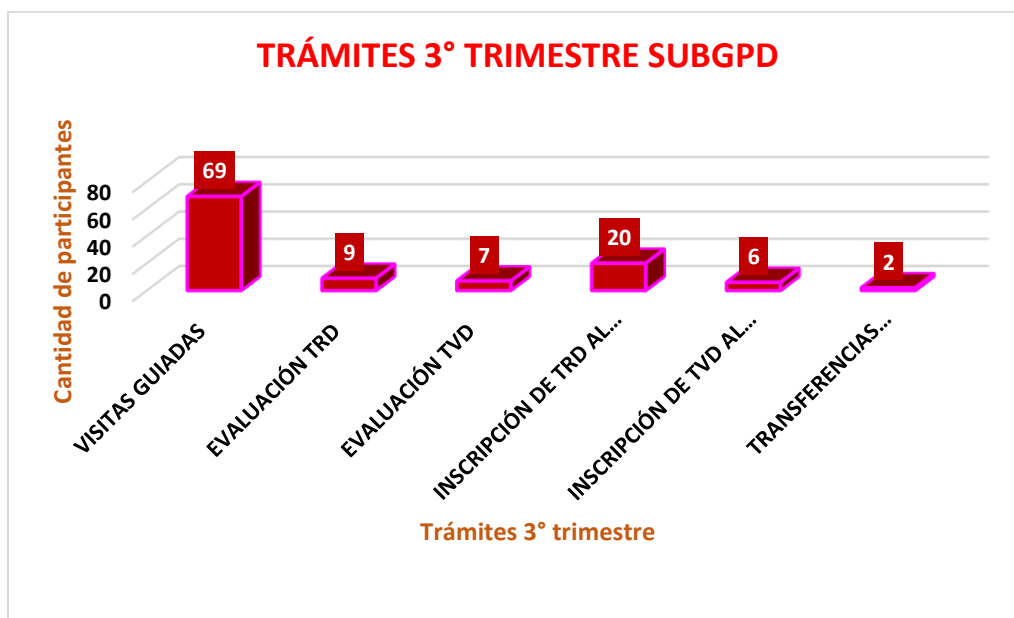


Gráfico No. 7 Trámites SUBGPD

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

- **Visitas Guiadas:** con un total de 69 solicitudes por parte de los ciudadanos, su fin es conocer las instalaciones y fondos históricos que hacen parte del patrimonio documental de la nación.

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

- **Evaluación Tablas de Retención Documental (TRD) y Tablas de Valoración Documental (TVD):** Para el tercer trimestre se realizaron 9 convalidaciones de TRD y 7 convalidación 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 20 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 6 inscripciones en el RUSD.

Transferencia Regular de Documentación Histórica al Archivo General de la Nación: para el tercer trimestre se realizaron 2 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.
- **Préstamo y /o alquiler de auditorio o salas de exposición:** Este trámite está a cargo del grupo de Servicios Administrativos quien es el encargado de recibir las solicitudes a través de correo electrónico o de la página web de la Entidad y realizar la respectiva gestión. Para el tercer trimestre, no se alquilaron los espacios a entidades externas, sólo se prestó para eventos internos de la Entidad.

CONCLUSIONES:

Los servicios que prestó el AGN en el tercer 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 ha logrado incrementar una cantidad considerable de 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 Atención y Servicio al Ciudadano.