

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, octubre del 2023

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 2023, 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



TRÁMITES A CARGO DE LA SUBDIRECCIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS

- **CAPACITACIÓN EN MATERIA ARCHIVÍSTICA**

La entidad cuenta con el trámite de capacitación en materia archivística, uno de los servicios más solicitados por los usuarios y grupos de valor. En la actualidad se publican las capacitaciones en la página del AGN <https://www.archivogeneral.gov.co/Transparencia/informacion-interes/Calendario>.

Para el tercer trimestre de 2023 se realizaron las siguientes capacitaciones según cronograma publicado:



Gráfico No. 1 Capacitaciones 3° Trimestre

Para el tercer trimestre de 2023 se realizaron un total de 12 capacitaciones programadas a través de la página del AGN, con 1.371 participaciones por parte de la ciudadanía. Estas capacitaciones se realizan a través de Facebook Live. La Semana de Innovación Tecnológica de Archivos -SITA fue el evento que contó con mayor participación de la ciudadanía durante el tercer trimestre con un 28%.

Los cursos auto gestionables se realizan a través la plataforma E-LEARNING, estos cursos son los que tiene mayor demanda por parte de los ciudadanos con un total de 3.535 participantes en el tercer trimestre, como se evidencia en el (Gráfico No 2).

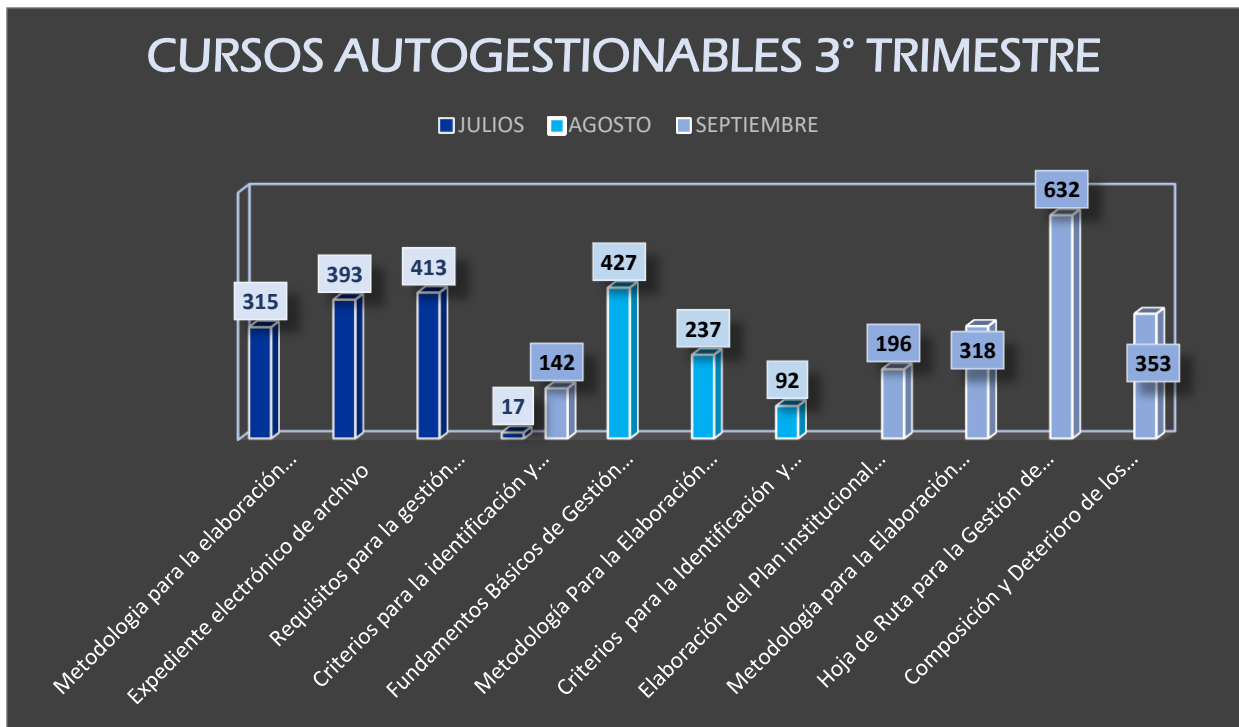


Gráfico No. 2 Cursos Auto gestionables 3° trimestre 2023

La capacitación “Hoja de Ruta para la Gestión de Documentos Electrónicos en el Marco de la Automatización”, fue la que mayor afluencia de público tuvo durante el trimestre reportado con el 18% de asistencia.

La Subdirección del SNA aparte de las capacitaciones programadas y los cursos auto gestionables, lleva a cabo capacitaciones que requieran entidades dentro y fuera del país.

CAPACITACIONES POR DEMANDA	DIRIGIDA A	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Criterio para la identificación de archivos de DD. HH	Consejo Territorial de Archivo -CTA Huila	63		
Organización de Archivos	Alcaldía Municipal Becerril, CTA Guajira, Curaduría Urbana Primaria	16	1	
Tablas de Retención Documental	Personería de Cota, Orquesta Filarmónica de Bogotá, Alcaldía de Angostura Antioquia, Artesanías de Colombia	64	39	
Instrumentos de Gestión Pública de información	Gobernación del Tolima	85		
Inventarios documentales	Alcaldía de Fonseca y Ricaurte, CTA Atlántico	56		
Fundamentos básicos de gestión documental	DANE, entidades SNARIV- Mesa de víctimas, CTA Putumayo, CTA Cesar	98	107	48
Diagnostico Integral de Archivo	CTA Nariño, CTA Riohacha, CTA Quindío, CTA Risaralda, CTA San Andrés, CTA Guainía, CTA Magdalena, CTA Santa Marta.	18	18	56
Expedientes electrónicos	EMCASERVICIOS S.A.	9		
Implementación de TRD y TVD	CTA Cundinamarca.	123		
Inventarios y transferencias documentales	Secretaria de Cultura Turismo y Patrimonio- Barrancabermeja, DDHH Mesa Víctimas.		29	
SGDEA	CTA Meta.		13	

Programa de Gestión Documental	Alcaldía de Armenia		39	
Bienes de interés cultural	CTA Norte De Santander.		10	
Digitalización	INPEC.			13
Moreq	Corpoguajira			28

Tabla No. 1 Capacitaciones por demanda 3° trimestre 2023

La capacitación “Fundamentos básicos de gestión documental” fue que contó con mayor asistencia con un total de 253 participantes que corresponde al 27%. Es decir, durante el trimestre julio-septiembre se dictaron 23 capacitaciones por demanda a 33 entidades con un total de 933 participantes.

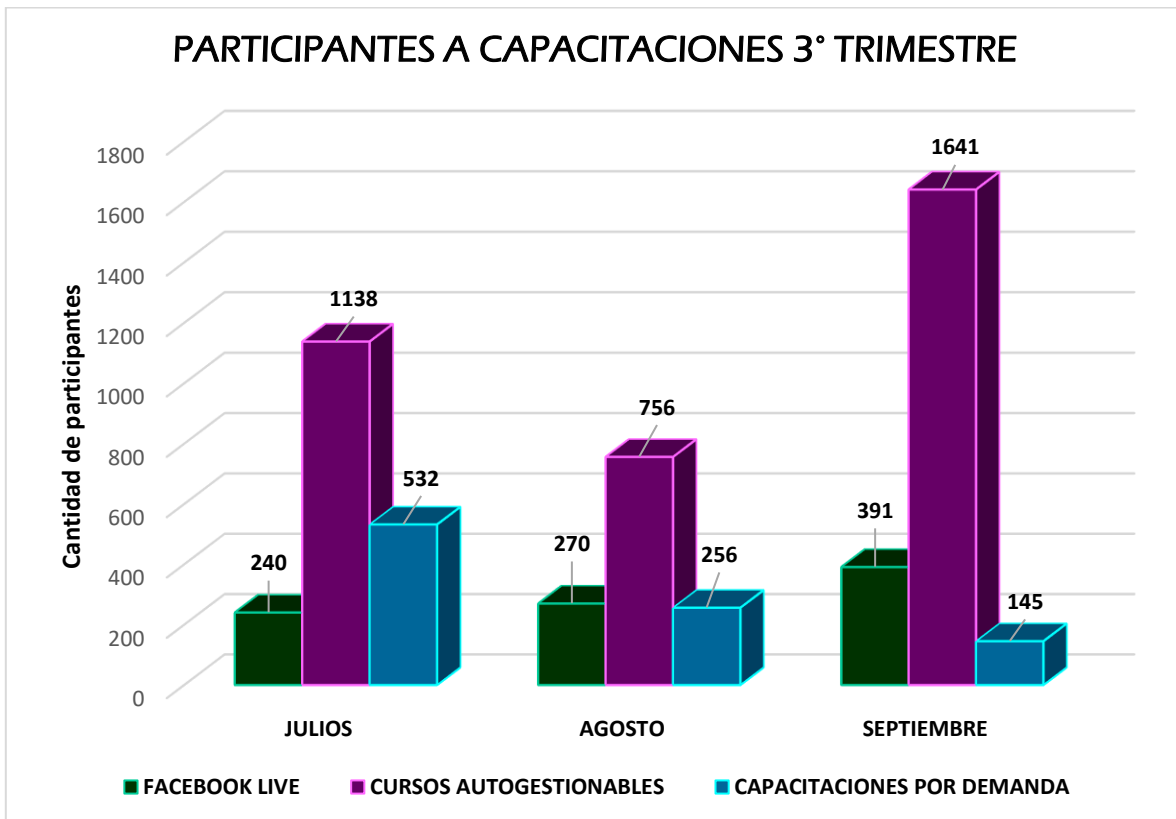


Gráfico No. 3 Capacitaciones 3° Trimestre

De las 3 modalidades de capacitación del AGN, los cursos autogestionables son los predilectos por la ciudadanía, seguido de las capacitaciones por demanda, por último y no menos importantes se encuentran los Facebook Live.

ASISTENCIAS TÉCNICAS

En cuanto a las Asistencias Técnicas, realizadas por la Subdirección del Sistema Nacional de Archivos en el tercer trimestre, se llevaron a cabo de la siguiente manera:

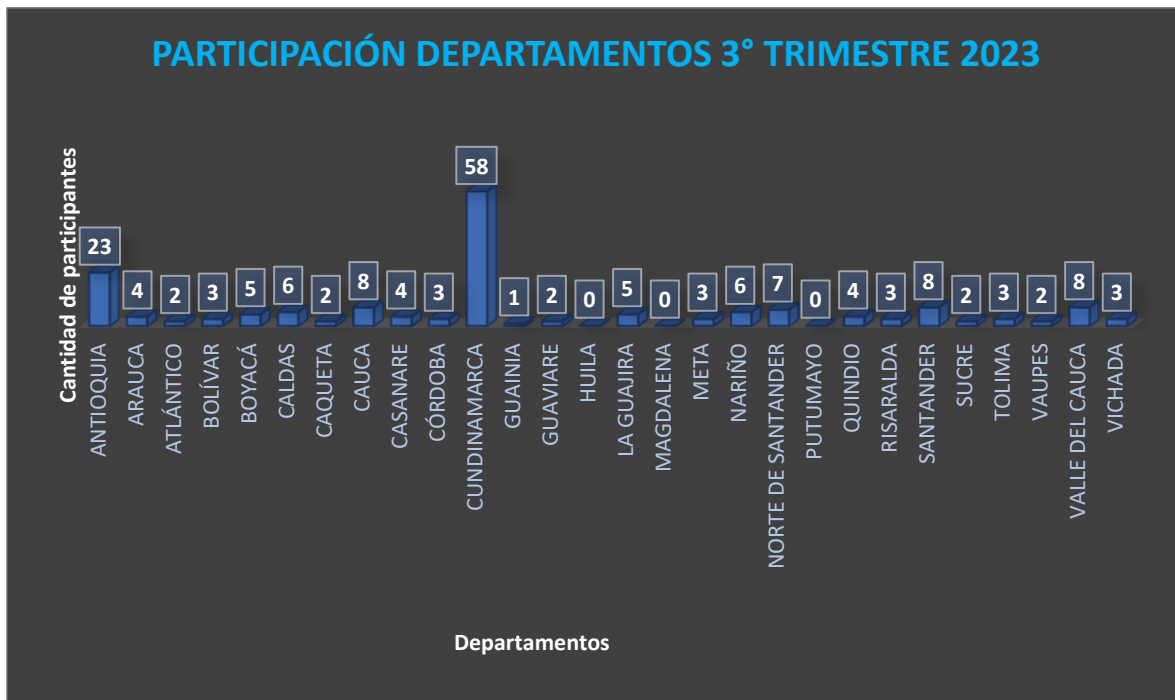


Gráfico No. 4 Participación Departamentos 3° trimestre

Se contó con la participación de 28 departamentos, Cundinamarca fue quien tuvo la más alta con 58 asistencias correspondiente al 33%.

Para el tercer trimestre de 2023, se realizaron 175 asistencias técnicas dirigidas a 151 municipios con un total de 487 participantes.

DEPARTAMENTO	MUNICIPIOS	ASISTENTES
ANTIOQUIA	20	53
ARAUCA	2	10
ATLÁNTICO	2	11
BOLÍVAR	3	6
BOYACÁ	3	6
CALDAS	4	6
CAQUETA	2	2
CAUCA	7	14
CASANARE	2	14
CÓRDOBA	3	4
CUNDINAMARCA	55	171
GUAINIA	1	1
GUAVIARE	1	5
HUILA		
LA GUAJIRA	4	7
MAGDALENA		
META	3	10
NARIÑO	6	41
NORTE DE SANTANDER	6	25
PUTUMAYO		
QUINDIO	3	10
RISARALDA	3	11
SANTANDER	5	24

SUCRE	1	6
TOLIMA	3	17
VAUPES	2	2
VALLE DEL CAUCA	7	28
VICHADA	3	3

Tabla No. 2 Cobertura geográfica de las Asistencias Técnicas

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

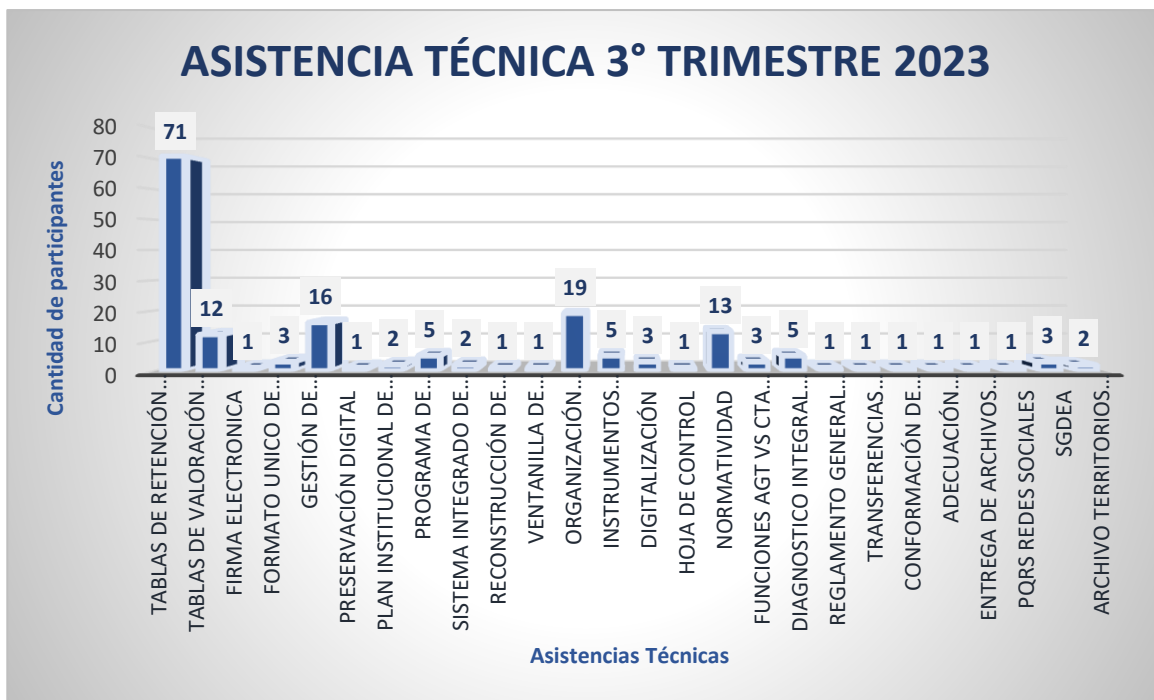


Gráfico No. 5 Asistencias Técnicas realizadas en el trimestre

El tema más consultado por las entidades fue Tablas de Retención Documental -TRD para el tercer trimestre de 2023 con 71 solicitudes, seguido de Tablas de Valoración Documental -TVD, Organización Documental, Gestión de Documento Electrónico, Normatividad entre otras.

TRÁMITES A CARGO DE LA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO DOCUMENTAL

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

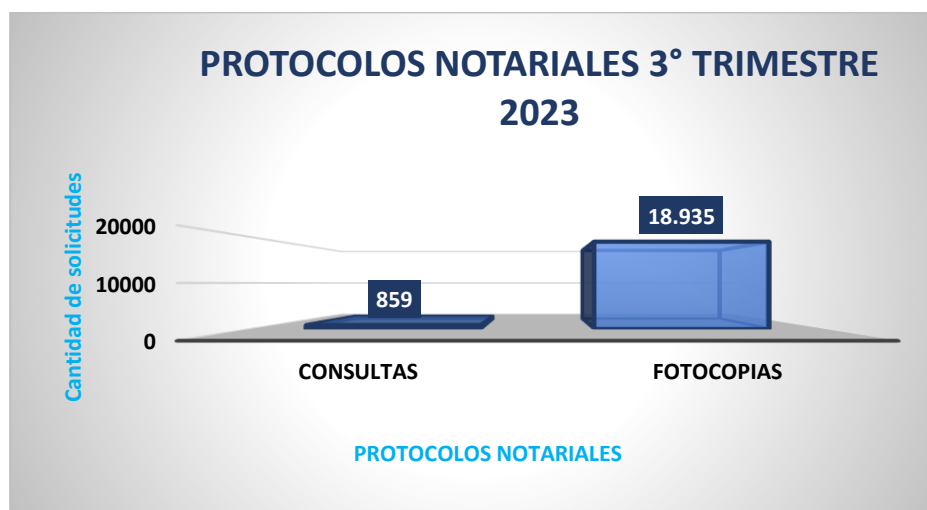


Gráfico No. 6 Protocolos Notariales 3° trimestre.

Para el tercer trimestre de 2023 los protocolos notariales han sido uno de los trámites más solicitados por los ciudadanos, las consultas con un total de 859 requerimientos y 18.935 copias expedidas (simples y auténticas).

- **CONSULTA Y FOTOCOPIA DE DOCUMENTOS HISTÓRICOS**

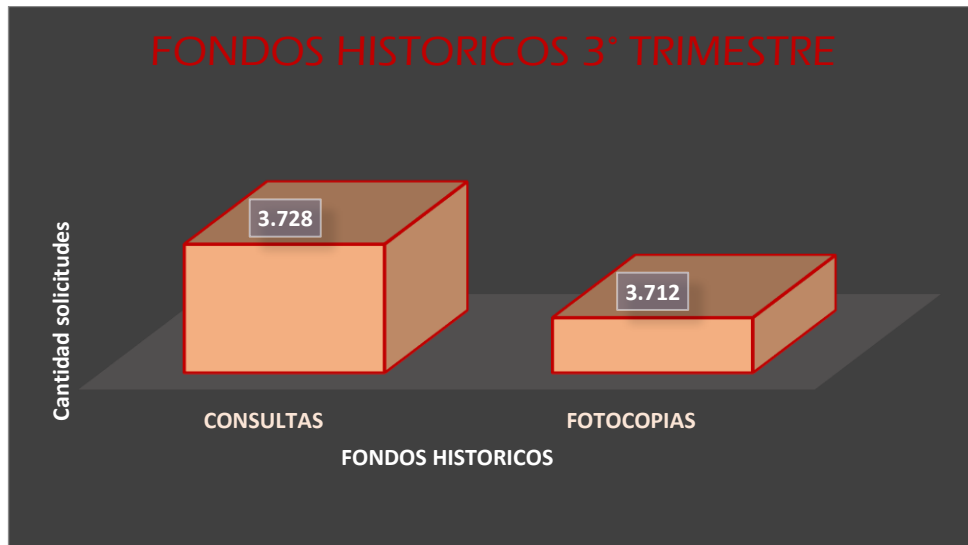


Gráfico No. 7 Fondos Históricos 3° trimestre.

En cuanto a los Fondos Históricos contó con un total de 3.728 consultas y 3.712 copias.

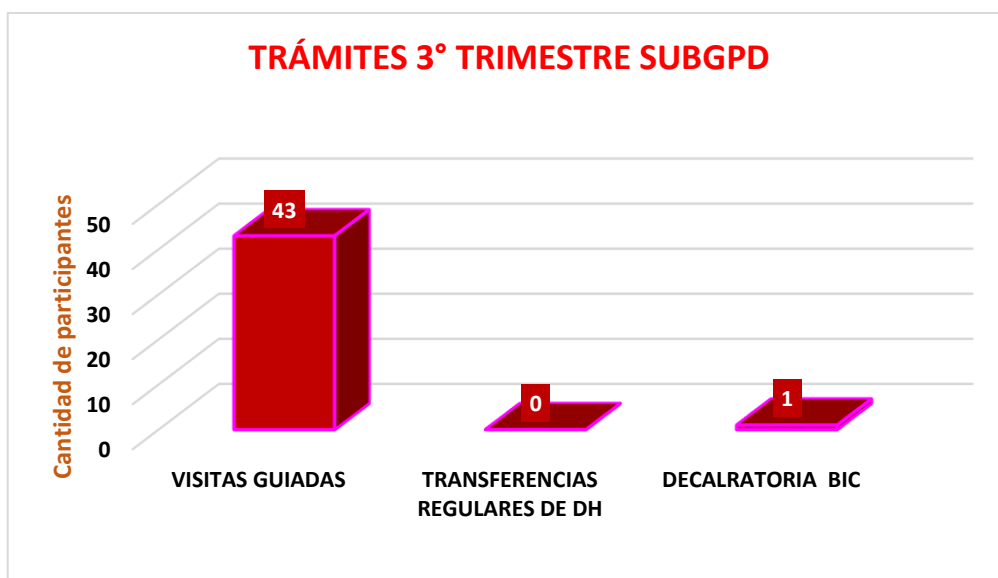


Gráfico No. 8 Trámites Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental

- **VISITAS GUIADAS**

Con un total de 43 solicitudes por parte de los ciudadanos y 746 usuarios conociendo las instalaciones del AGN junto con los fondos históricos, este trámite está dirigido al público en general; colegios, estudiantes de arquitectura, historia, de diversas ramas de las ciencias humanas, la archivística, entre otros, así como funcionarios de archivos de diferentes entidades públicas y privadas, así como ciudadanos que quieran conocer las características arquitectónicas del edificio.

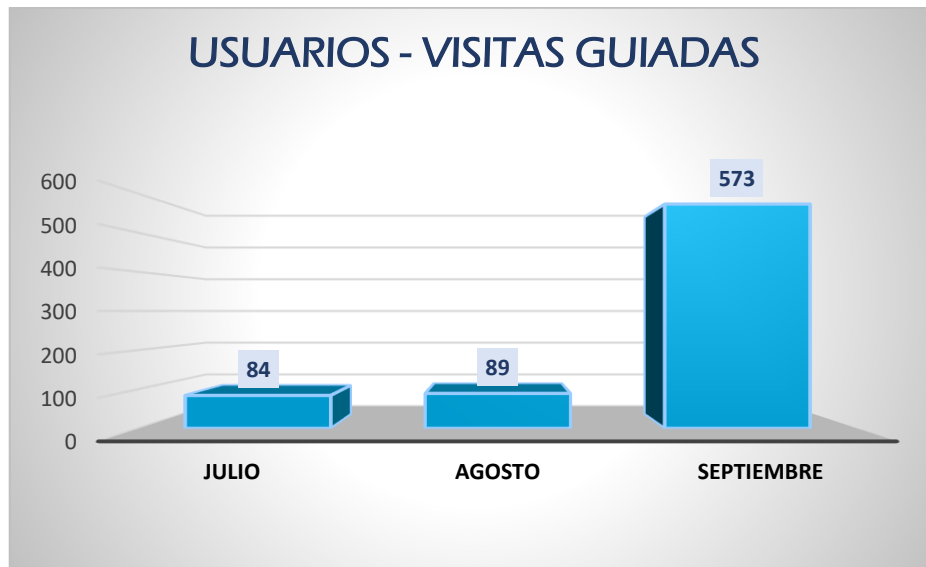


Gráfico No. 9 Usuarios de visitas guiadas

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

• **TRANSFERENCIA REGULAR DE DOCUMENTACIÓN HISTÓRICA AL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN:** Para el tercer trimestre, la Entidad no recibió transferencias.

• **DECLARATORIAS DE BIENES DE INTERÉS CULTURAL:** Durante el tercer trimestre de 2023 se realizó una declaratoria del Fondo Documental del extinto Departamento Administrativo de Seguridad DAS.

En el mes de julio se firmó la Resolución 562 del 14 de julio de 2023, "Por la cual se incluye en la lista indicativa de candidatos a Bienes de Interés Cultural de Carácter Documental Archivístico BIC-CDA, se declara Bien de Interés Cultural de carácter Documental archivístico del ámbito nacional público y se registra en el Registro BIC-CDA, el Fondo Documental del extinto Departamento Administrativo de Seguridad DAS".

TRÁMITES A CARGO DE LA SUBDIRECCIÓN DE POLÍTICA Y NORMATIVA ARCHIVÍSTICA

• **EVALUACIÓN TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL (TRD) Y TABLAS DE VALORACIÓN DOCUMENTAL (TVD)**

Para el segundo trimestre se realizaron 4 convalidaciones de TRD y 3 convalidación de TVD a las siguientes entidades:

TRD

1. Instituto Colombiano Agropecuario-ICA
2. Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación-ICFES
3. Corporación Autónoma Regional del Cauca-CRC
4. Unidad Administrativa Especial De Alimentación Escolar Alimentos Para Aprender

TVD

1. PROSOCIAL.

2. FINDETER
3. Sociedad de Activos Especiales-SAE.

- **Inscripción de Tablas de Retención Documental -TRD y Tablas de Valoración Documental -TVD en el Registro Único de Series Documentales – RUSD:**

- En el mes de julio se expidieron tres (3) certificados de Tablas de Valoración Documental, en cuanto a Tablas de Retención Documental tuvo gestión.
- En el mes de agosto se emitieron diez (10) certificados de Tablas de Retención Documental y uno (1) de Tabla de Valoración Documental.
- En el mes de septiembre se expidieron trece (13) solicitudes de consecutivos RUSD para Tablas de Retención Documental, para Tablas de Retención Documental no se expidió ninguno.

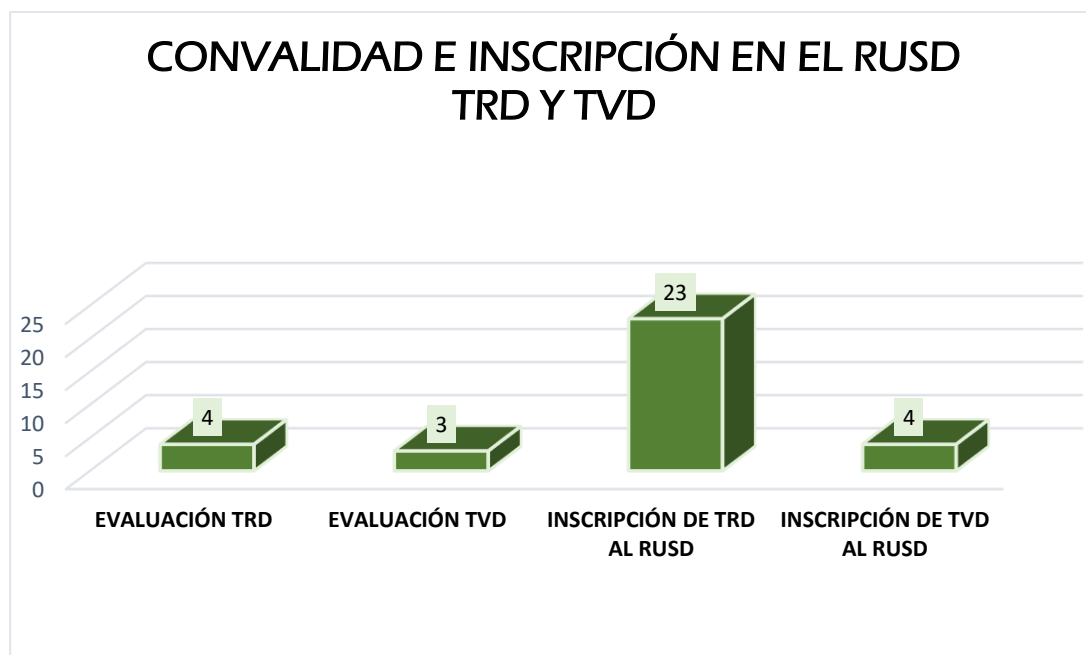


Gráfico No. 10 Trámites de la Subdirección de Política y Normativa Archivística

TRÁMITES A CARGO DEL GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Grupo encargado de recibir las solicitudes a través del 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 tercer trimestre se recibieron tres solicitudes de alquiler de los espacios por parte de la Armada Nacional.

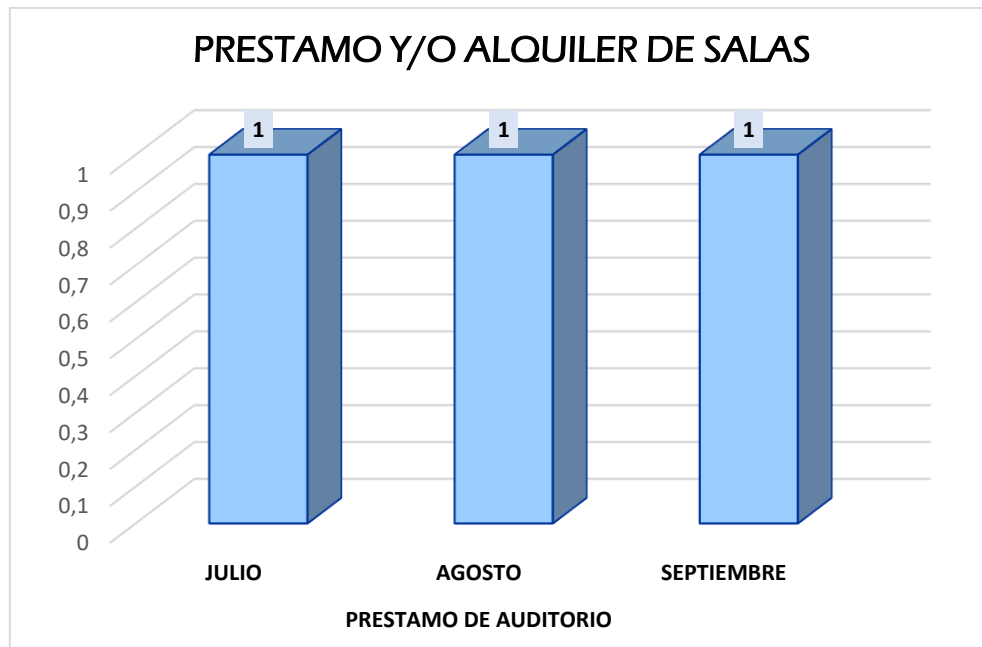


Gráfico No 11 préstamo o alquiler de salas 3° trimestre.

- Consultas en página Web



Gráfico No. 12 Consultas Web del 3er trimestre

A pesar de los inconvenientes que se han venido presentando en la plataforma **Archidoc** para la consulta de documentos patrimoniales que reposan en la entidad, en el tercer trimestre del 2023 ingresaron 960 usuarios quienes realizaron consultas a través de la página web de la Entidad (www.archivogeneral.gov.co) y 290 usuarios hicieron la solicitud mediante correo electrónico contacto@archivogeneral.gov.co.

5. CONCLUSIONES

Los servicios prestados por el AGN en el tercer trimestre 2023 tienen una importante gestión en los ciudadanos, según lo reportado por cada una de las áreas encargadas. Los protocolos notariales y fondos históricos son los trámites de más alto impacto para los usuarios, las Capacitaciones Archivísticas y Asistencias Técnicas

son trámites muy consultados a través de los canales de comunicación que cuenta la entidad. 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 se han logrado incrementar de manera significativa. Es importante resaltar que muchos de los usuarios del Grupo de Investigación y Difusión, manifiestan la necesidad de volver a contar con ArchiDoc, una herramienta bastante versátil que permite la consulta de los fondos documentales de manera remota.

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: Deicy Bernal Malagón -Técnico Administrativo GASC/Jeimmy L. Betancourt Lancheros- Profesional E. Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano.