

Bogotá D.C., 07 de octubre de 2024.

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) por parte de las áreas responsables de su gestión.

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 2024, con el fin de identificar áreas de mejora para la implementación de planes de mejoramiento y planes de Acción que involucren 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.

CONTENIDO:

➤ **Servicios prestados por el AGN.**



Imagen No 1. Tramites y O'PAS.

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

➤ **CAPACITACIONES ARCHIVÍSTICAS**

La entidad ofrece el servicio de capacitación en materia archivística, siendo una de las solicitudes más frecuentes por parte de usuarios y grupos de interés. Actualmente, las capacitaciones se publican mensualmente en la página web del Archivo General de la Nación (AGN). <https://www.archivogeneral.gov.co/Transparencia/informacion-interes/Calendario>.

Para el tercer trimestre de 2024 se realizaron las siguientes capacitaciones según cronograma publicado:

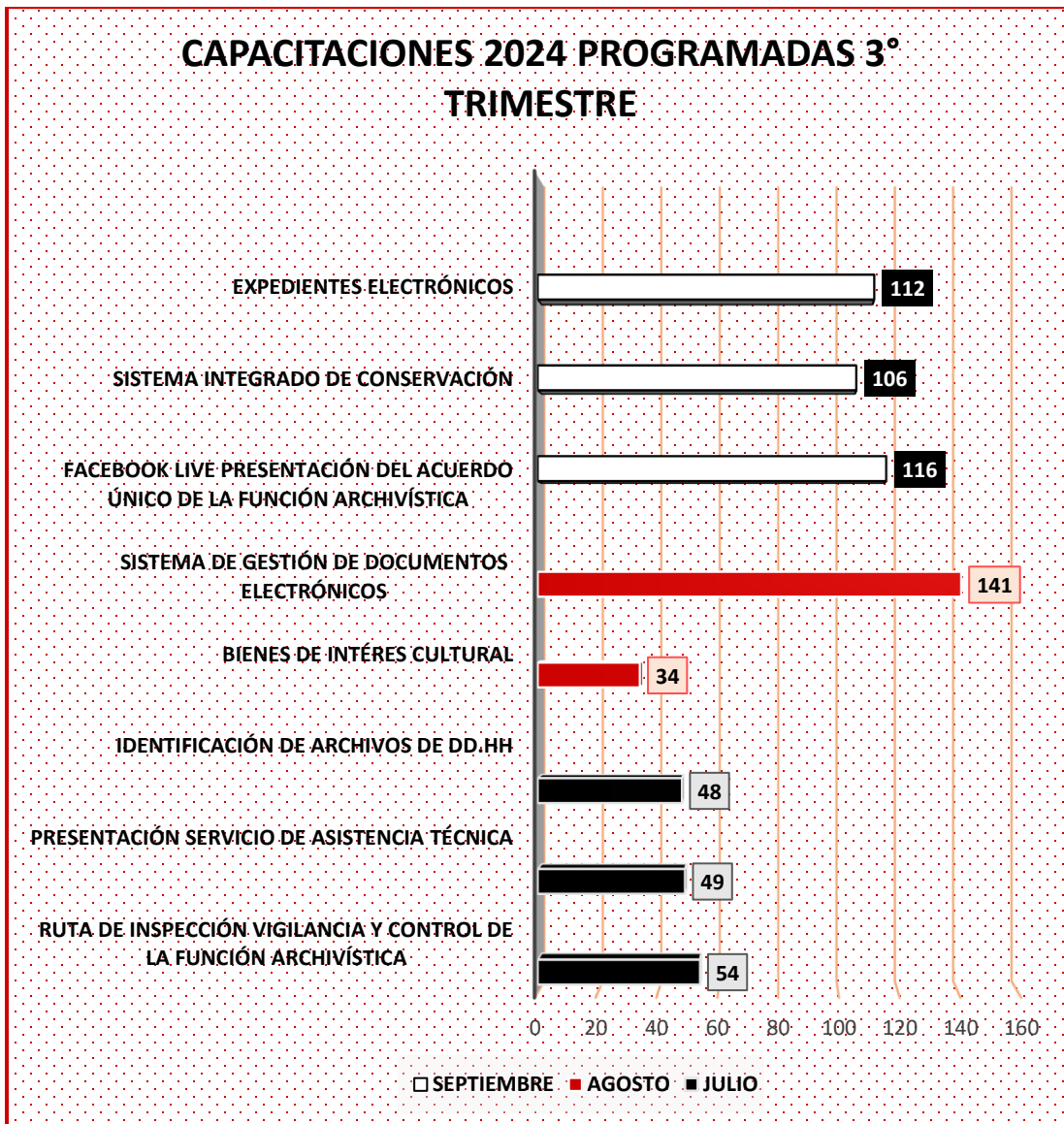


Gráfico No. 1 Capacitaciones tercer Trimestre 2024
Fuente: Base de datos SNA

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

En el tercer trimestre de 2024, se realizaron ocho capacitaciones programadas en la página web del AGN, con la participación de 660 ciudadanos. Estas sesiones se transmitieron en vivo por Facebook Live.

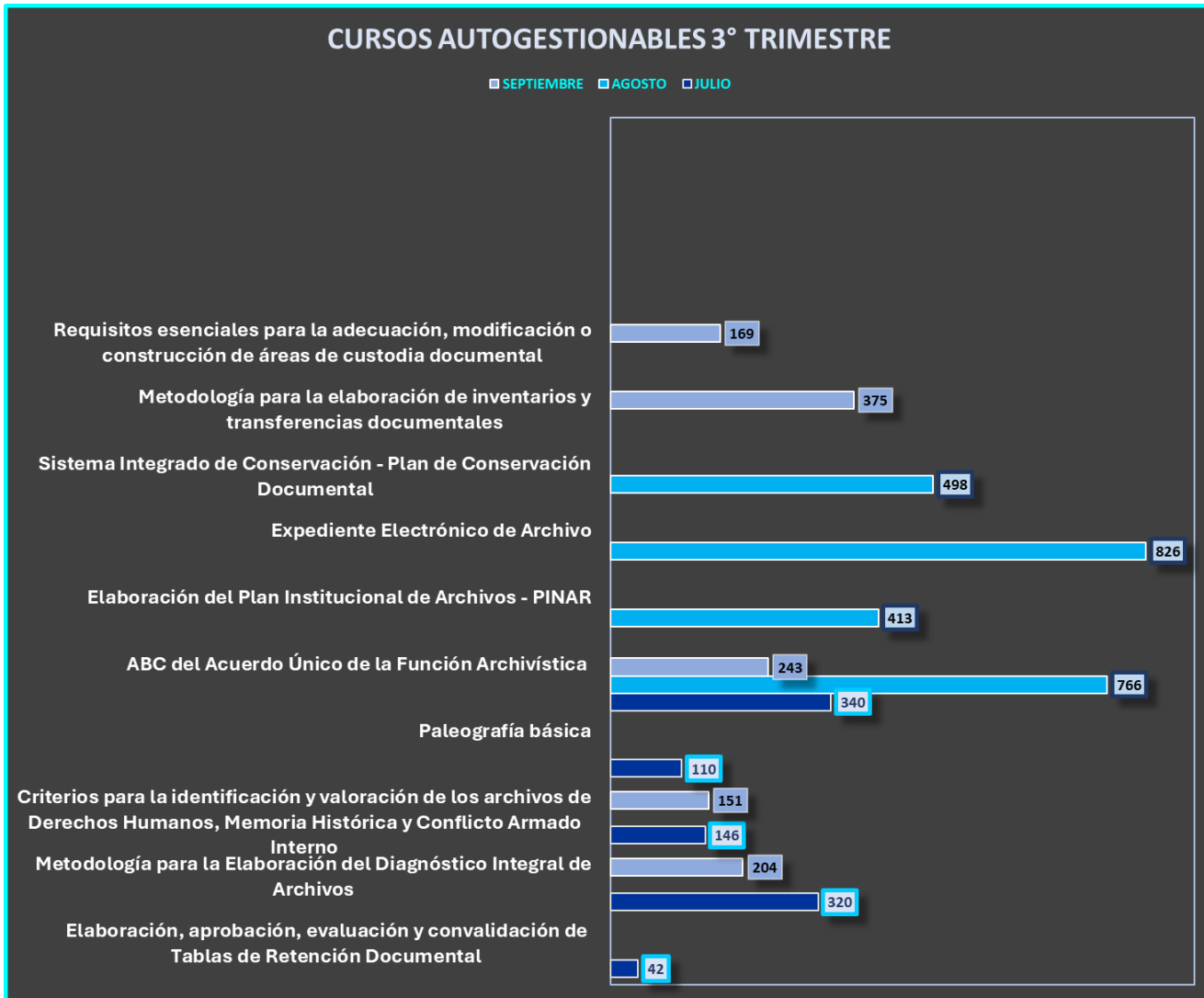


Gráfico No 2 Cursos Auto gestionables tercer trimestre 2024
Fuente: Base de datos SNA

Los cursos auto gestionables se imparten a través de la plataforma E-LEARNING y son altamente demandados por los ciudadanos. En el tercer trimestre, se registró un total de 4.603 participantes, como se muestra en el gráfico N.º 2.

La Subdirección del Sistema Nacional de Archivos (SNA) realiza capacitaciones a solicitud de usuarios y entidades tanto nacionales como internacionales, con el objetivo de satisfacer sus

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

necesidades y brindar conocimientos en el ámbito archivístico. Se priorizan los temas de mayor demanda para el público, garantizando así una formación de calidad y pertinente.

CAPACITACIONES POR DEMANDA	DIRIGIDA A	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Gestión Documental de Archivos y Memorias Diversas	Colectivos, Fundaciones	20		
Ley 594 de 2000 Normatividad archivística y Acuerdo Único 001	Fuerza Aérea de Colombia, Dirección Nacional de Inteligencia, Biblioteca Pública Piloto	114	53	
Ley 1712, Ley de Transparencia y accesibilidad de la Información	Fuerza Aérea de Colombia	20		
Programa de Gestión Documental,	Fuerza Aérea de Colombia, Alcaldía Pajarito, E.S.E Hospital María Angelines, Alcaldía Municipal de Falan, Personería Municipal de Cota, Secretaría de Recreación Cultura y Deporte, Universidad de los Llanos	27		31
Instrumentos Archivísticos	Fuerza Aérea de Colombia, Territorio Cesar, Magdalena, Guajira, Riohacha, Santa Marta - MUNICIPIOS ZOMAC, PDET Y ALTO MAGDALENA	179		
Organización de Archivos, PINAR, Inventarios Documentales	Universidad del Pacifico, Territorio Santander MUNICIPIOS ZOMAC, PDET Y ALTO MAGDALENA, Secretaria de Desarrollo Económico, Alcaldía Municipal de Landázuri, Alcaldía Pajarito ,E.S.E Hospital María Angelines, Alcaldía Municipal de Falan, Alcaldía Municipal de Falan, Secretaría de Recreación Cultura y Deporte , Universidad de los Llanos, -Entidades PMA.	68	55	317
Proceso de Inspección Vigilancia y Control de la Función Archivística	CTA,	100		

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

*PROCESO: Gestión Documental - GDO, Versión 02, Página 4 de 17, vigente desde: 11-06-2024
Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.*



Tablas de Retención Documental	Territorio Santander MUNICIPIOS ZOMAC, PDET Y ALTO MAGDALENA, Alcaldía Pajarito, E.S.E Hospital María Angelines, Alcaldía Municipal de Falan, Universidad del Pacífico. Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC, Secretaría de Recreación Cultura y Deporte, Empresas Públicas de Garagoa S.A.E.S. P	21	26	57
Medición de Archivos	Consejo operativo del Sistema Nacional de Depuración		101	
Bienes de Interés Cultural	Procuraduría General de la Nación		12	
Preservación Digital	Secretaria de Desarrollo Económico		8	
Fundamentos Básicos en Archivos	Dirección Fomento Regional - Min Culturas -Organizaciones juveniles Caribe		2	
Banco terminológico (BANTER) y Registro Único de series y subseries (RUSD)	CTA			73
Identificación de Archivos D.D.H.H	Alcaldía Pajarito, E.S.E Hospital María Angelines, Personería Municipal de Cota, Alcaldía Municipal de Falan			10
Expedientes Electrónico	CTA			210

Tabla No 1. Capacitación por demanda tercer trimestre 2024
Fuente: Base de datos SNA

Durante el tercer trimestre de 2024, se llevaron a cabo dieciocho (18) capacitaciones dirigidas a 58 entidades, con un total de 1.504 participantes.

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Gestión Documental - GDO, Versión 02, Página 5 de 17, vigente desde: 11-06-2024
Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.

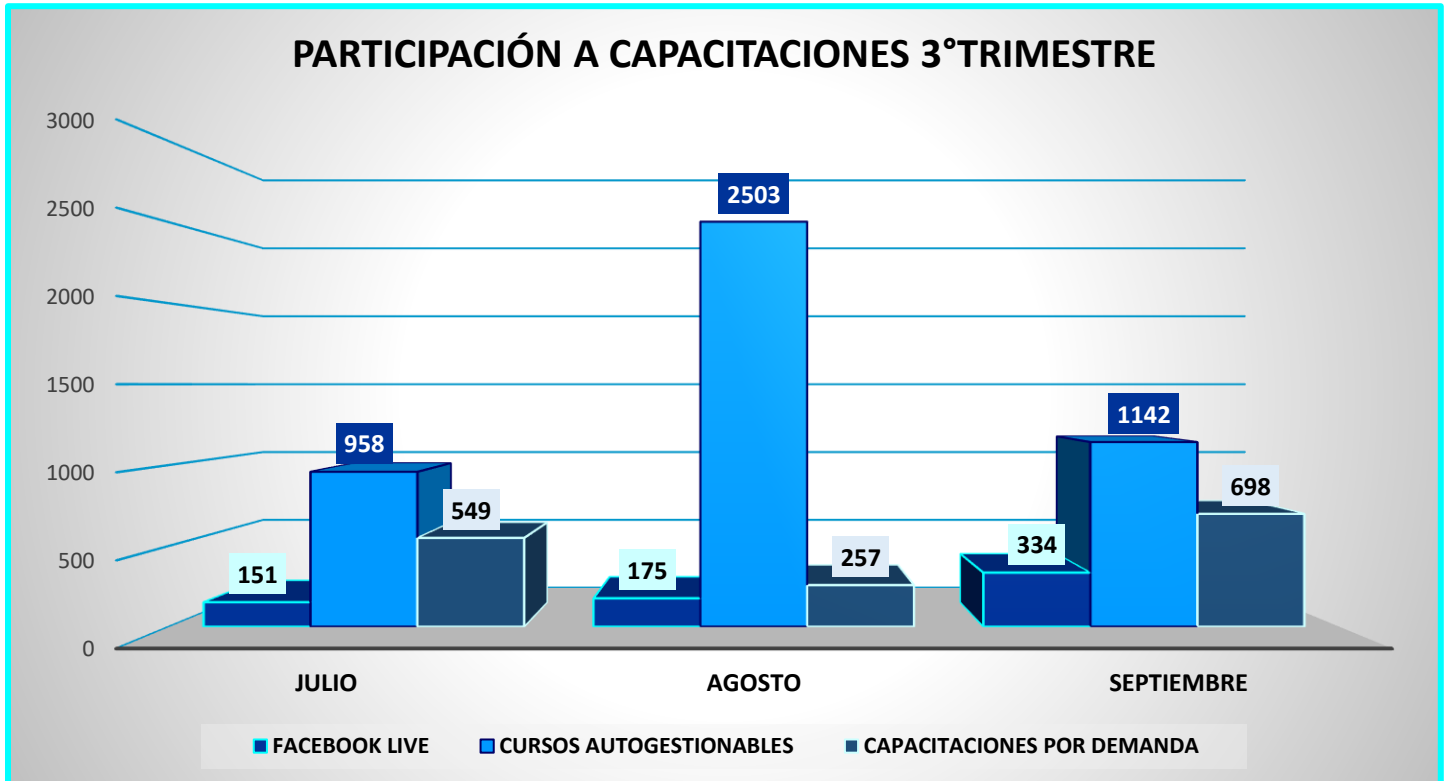


Gráfico No. 3 Capacitaciones tercer Trimestre 2024
Fuente: Base de datos SNA

➤ ASISTENCIAS TÉCNICAS

En relación con las Asistencias Técnicas, el Archivo General de la Nación ofrece dos tipos de asistencias:

1. Asistencia programada: brinda orientación y acompañamiento a entidades públicas y privadas que desempeñan funciones públicas, de acuerdo con las necesidades detectadas en las herramientas de evaluación de la gestión documental IGA-FURAG, así como en el Plan Estratégico Institucional y el PAD del GAT.
2. Asistencia por solicitud: proporciona orientación y acompañamiento a cualquier entidad o individuo en asuntos relacionados con la función archivística y la gestión documental. Estas solicitudes pueden ser realizadas a través de cualquier canal de comunicación, ya sea presencial, telefónico, por correo electrónico o por videoconferencia.

Estas asistencias son gestionadas por la Subdirección del Sistema Nacional de Archivos, Durante el tercer trimestre, se llevaron a cabo de la siguiente manera:

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

*PROCESO: Gestión Documental - GDO, Versión 02, Página 6 de 17, vigente desde: 11-06-2024
Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.*

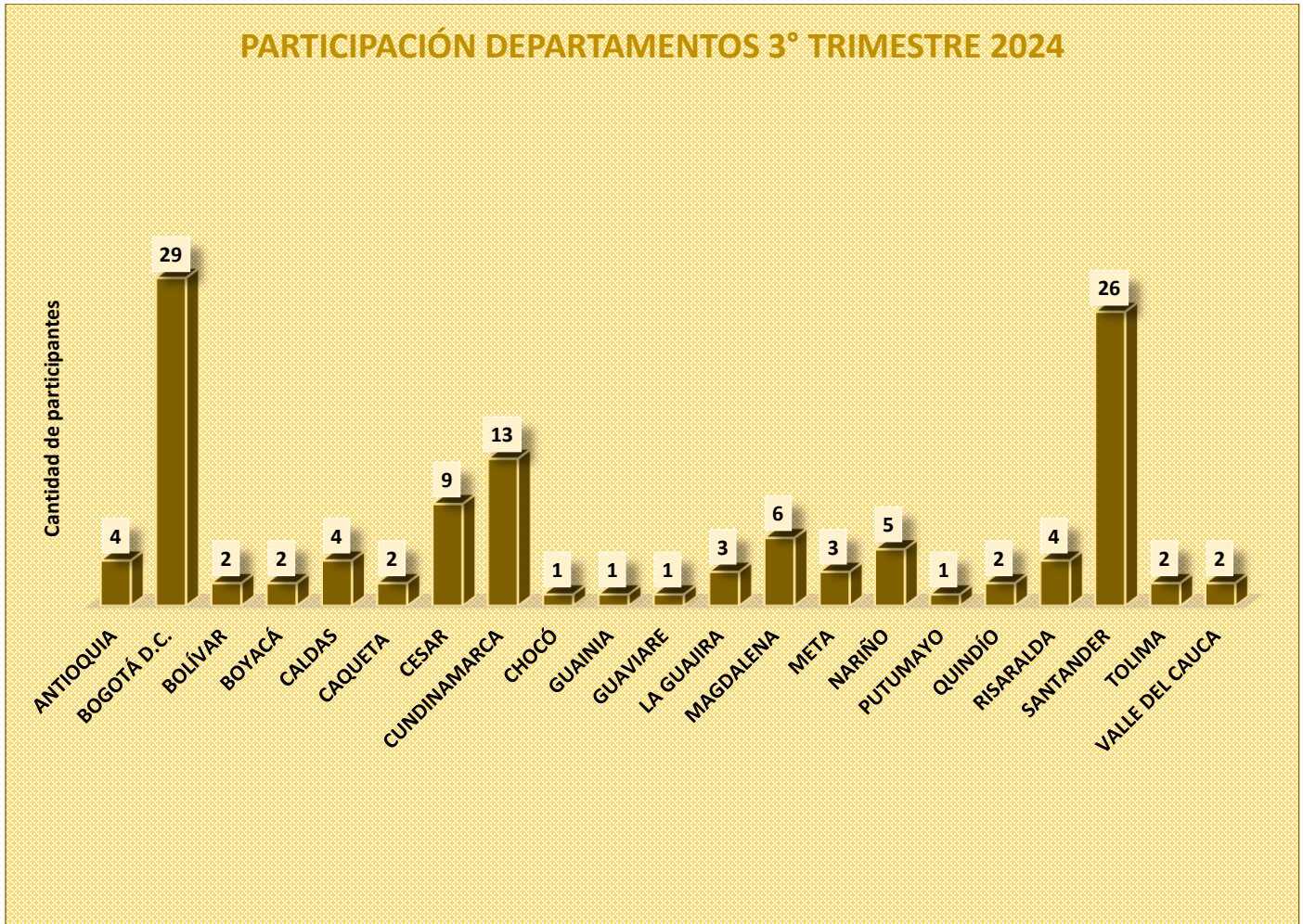


Gráfico No. 4 Participación Departamentos 3° trimestre
Fuente: base de datos Subdirección SNA

Se contó con la participación de 21 departamentos de Colombia, destacándose Bogotá D.C., Santander y Cundinamarca como los que más solicitaron asistencia técnica en materia de archivística, junto con otros departamentos del país.

Para el tercer trimestre de 2024 hubo 122 asistencias técnicas para 108 municipios con un total de 339 asistentes.

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.



DEPARTAMENTO	MUNICIPIOS	ASISTENTES
ANTIOQUIA	4	12
BOGOTÁ D.C.	29	121
BOLÍVAR	2	2
BOYACÁ	2	2
CALDAS	3	7
CAQUETA	2	10
CESAR	7	18
CUNDINAMARCA	13	44
CHOCÓ	1	3
GUAINIA	1	1
GUAVIARE	1	7
LA GUIAJIRA	3	3
MAGDALENA	2	13
META	3	7
NARIÑO	5	9
PUTUMAYO	1	1
QUINDÍO	2	3
RISARALDA	3	13
SANTANDER	20	50
TOLIMA	2	6
VALLE DEL CAUCA	2	7
	108	339

Tabla No 2 Información Asistencias técnicas por municipio
Fuente: base de datos Subdirección SNA

Los temas más frecuentemente consultados por las entidades en cada sesión de Asistencia fueron los siguientes:

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Gestión Documental - GDO, Versión 02, Página 8 de 17, vigente desde: 11-06-2024
Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.



ASISTENCIA TÉCNICA 3° TRIMESTRE 2024

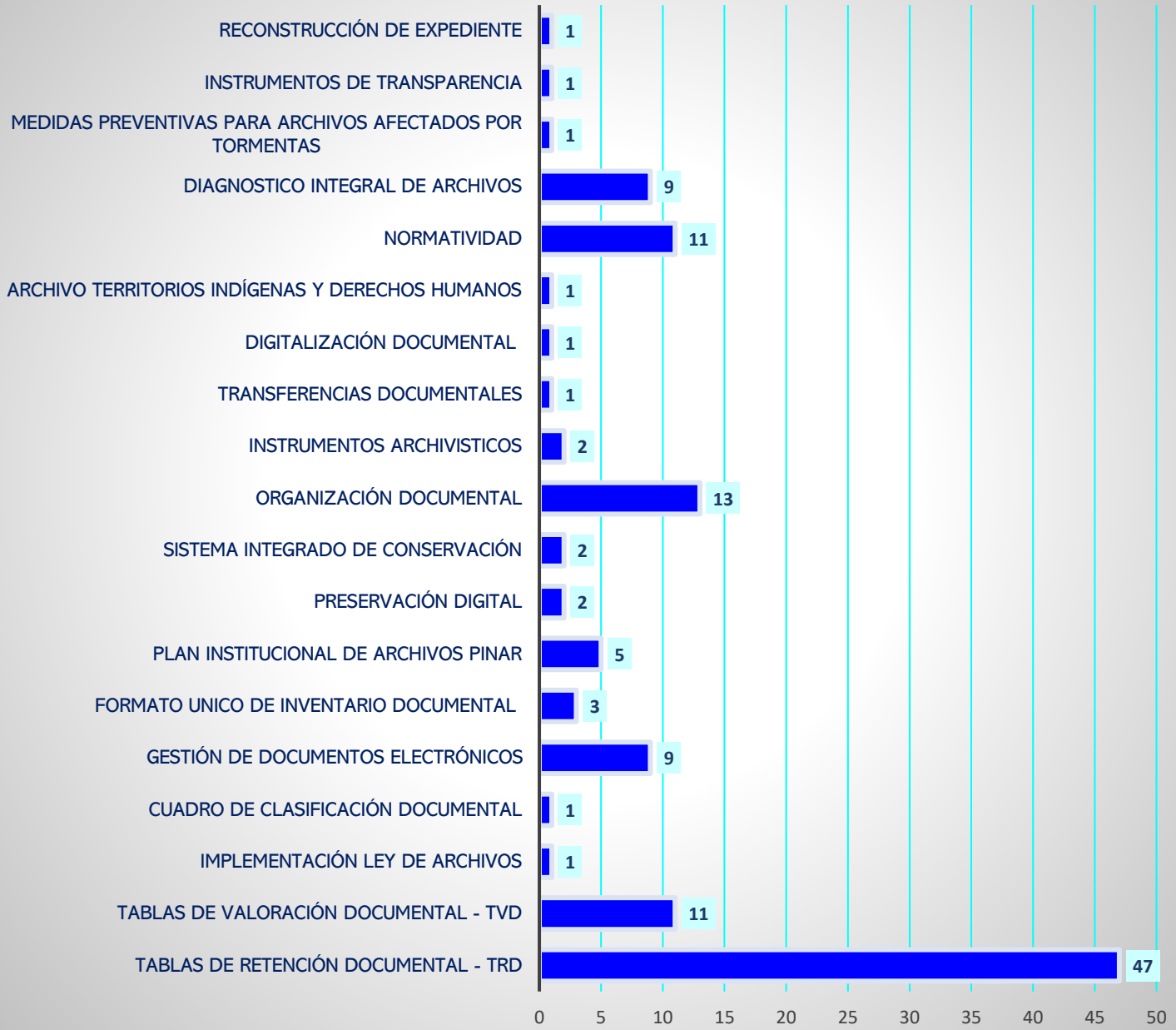


Gráfico No. 5 Asistencias Técnicas – tercer trimestre 2024
Fuente: base de datos Subdirección SNA

Uno de los temas más consultados por las entidades, según la información proporcionada por la subdirección del SNA, es el relacionado con las Tablas de Retención Documental. Además, se abordan temas como la Organización Documental, las Tablas de Valoración Documental y la

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

Normatividad, entre otros.

- **TRÁMITES A CARGO DE LA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO DOCUMENTAL**
- CONSULTA Y FOTOCOPIA DE PROTOCOLOS NOTARIALES:

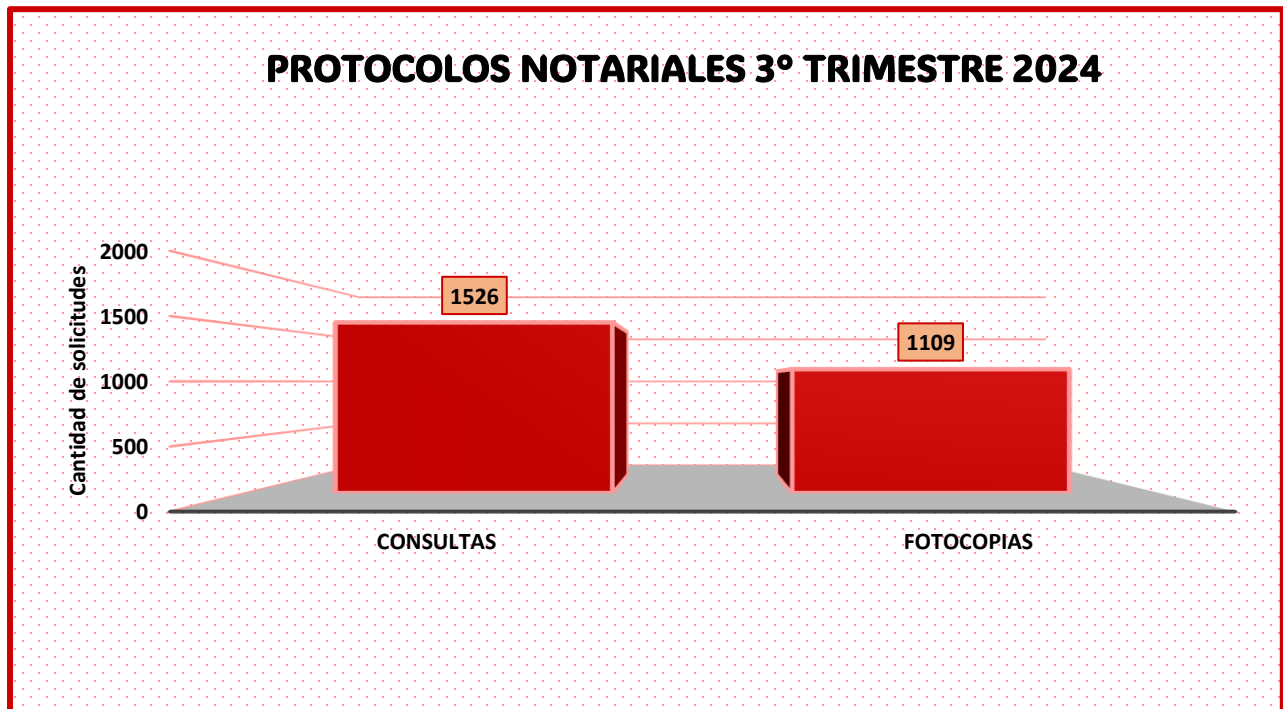


Gráfico No. 6 Protocolos Notariales – tercer trimestre.
Fuente: Base de datos SGPD

En el tercer trimestre de 2024, los ciudadanos han solicitado principalmente el trámite de Consulta y Fotocopias de protocolos notariales, con un total de 1.526 requerimientos y 1.109 copias expedidas, tanto simples como auténticas.

PROTOCOLOS NOTARIALES	CONSULTAS	FOTOCOPIAS
JULIO	521	536
AGOSTO	444	266
SEPTIEMBRE	561	307

Tabla No 3. Consultas y fotocopias de protocolos – tercer trimestre 2024
Fuente: base de datos SGP

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Gestión Documental - GDO, Versión 02, Página **10** de **17**, vigente desde: 11-06-2024

Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.

➤ **CONSULTA Y FOTOCOPIA DE DOCUMENTOS HISTÓRICOS**

En el tercer trimestre de 2024, los Fondos Históricos generaron un impacto superior entre los usuarios, con un total de 2.450 consultas y 20.771 copias emitidas

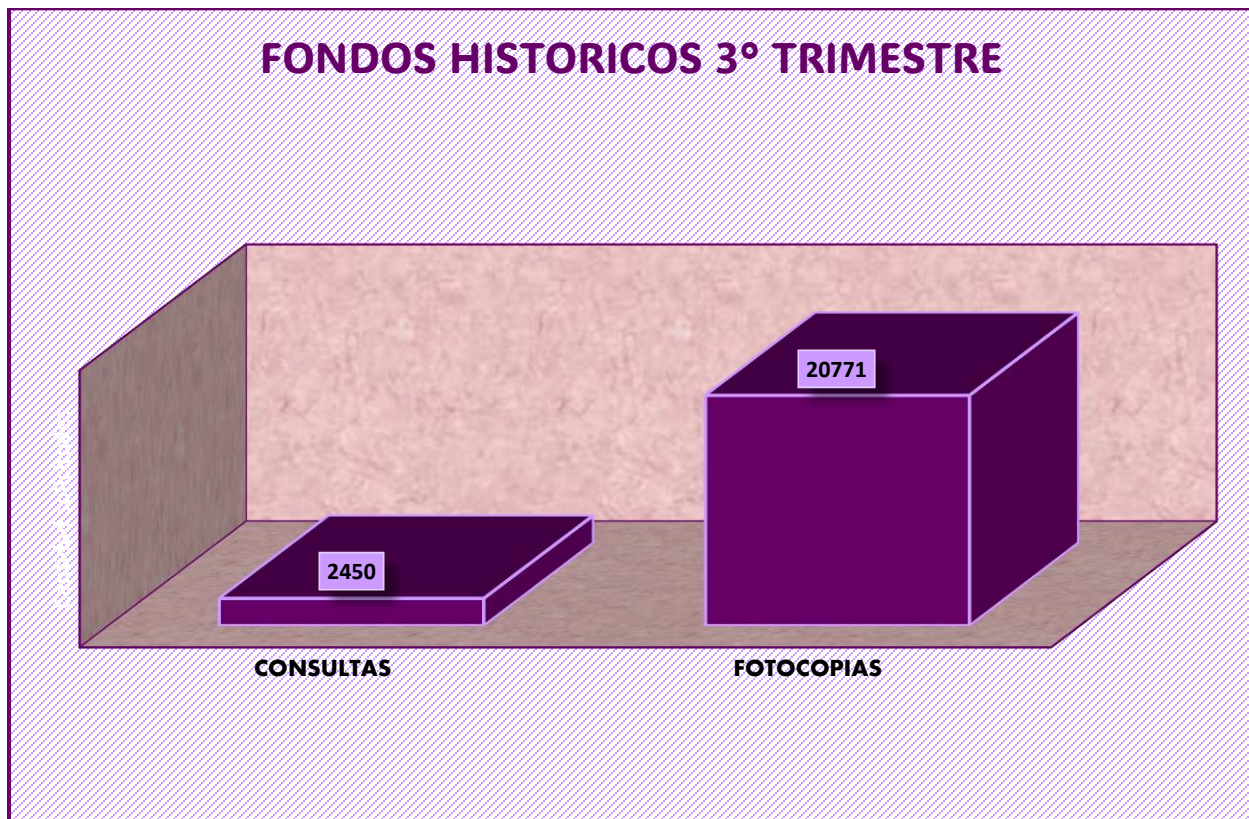


Gráfico No. 7 Fondos Históricos – tercer trimestre.
Fuente: Base de datos GPD

FONDOS HISTÓRICOS	CONSULTAS	FOTOCOPIAS
JULIO	978	6761
AGOSTO	788	7005
SEPTIEMBRE	684	7005

Tabla No 3. Consultas y fotocopias de fondos históricos – tercer trimestre 2024
Fuente: base de datos SGP.

El trámite para la consulta y fotocopias de fondos históricos es el más solicitado por los usuarios. Este proceso se lleva a cabo de manera presencial, lo que permite a los ciudadanos participar de forma activa en sus investigaciones.

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Gestión Documental - GDO, Versión 02, Página **11** de **17**, vigente desde: 11-06-2024

Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.

➤ VISITAS GUIADAS

El Grupo de Investigación y Difusión informó al Grupo de Servicio al Ciudadano que en julio se registraron 29 solicitudes a través de la plataforma SGDEA, las cuales dieron lugar a 12 visitas. En agosto se recibieron 21 solicitudes, todas atendidas en el mismo mes. En septiembre, se resolvieron 28 solicitudes mediante la plataforma y se realizaron 25 visitas guiadas. En total, se llevaron a cabo 58 visitas guiadas en las instalaciones del Archivo General de la Nación (AGN), donde se exploran los valiosos fondos históricos que constituyen el patrimonio del Estado colombiano. Este trámite está disponible para una amplia variedad de públicos, incluyendo colegios, estudiantes de Arquitectura, Historia, Ciencias Humanas y Archivística, así como para funcionarios de archivos de entidades públicas y privadas, y cualquier ciudadano interesado en conocer las características arquitectónicas del edificio. Durante el tercer trimestre, nuestras instalaciones recibieron la visita de 1.015 ciudadanos.

Los invitamos a explorar el recorrido 360 de nuestras sedes en el centro y en Funza, así como a disfrutar de nuestros videos institucionales y exposiciones virtuales.

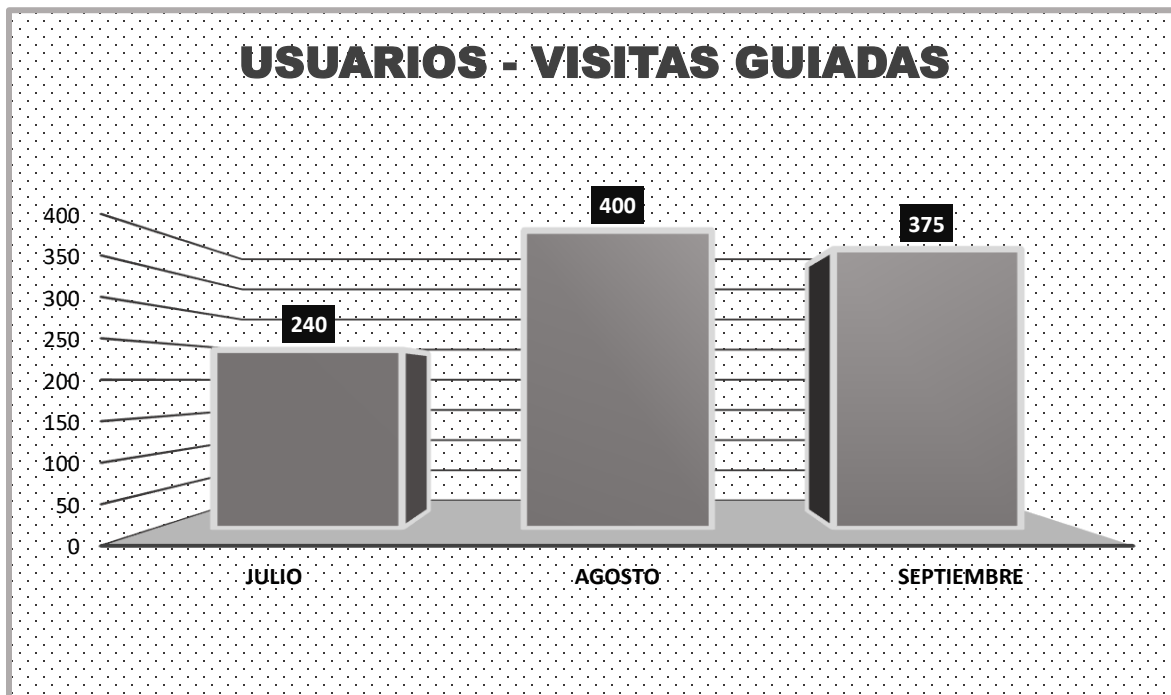


Gráfico No. 8 Usuarios en visitas guiadas
Fuente: Base de datos GPD

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Gestión Documental - GDO, Versión 02, Página 12 de 17, vigente desde: 11-06-2024

Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.

- TRANSFERENCIA REGULAR DE DOCUMENTACIÓN HISTÓRICA AL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN:

Para el tercer trimestre hubo dos transferencias a la entidad.

- En el mes de agosto, se recibieron dos transferencias secundarias: una del Departamento Administrativo de la Función Pública y la Fiduprevisora - BanEstado el 30 de agosto de 2024. Además, se llevaron a cabo dos visitas: una a Fiduprevisora y otra al DAFP.

- DECLARATORIAS DE BIENES DE INTERÉS CULTURAL

Durante el tercer trimestre de 2024, la Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental informó al GSC que se atendió una solicitud de declaratorias de Bien de Interés Cultural (BIC), aunque no se proporcionaron más detalles al respecto.

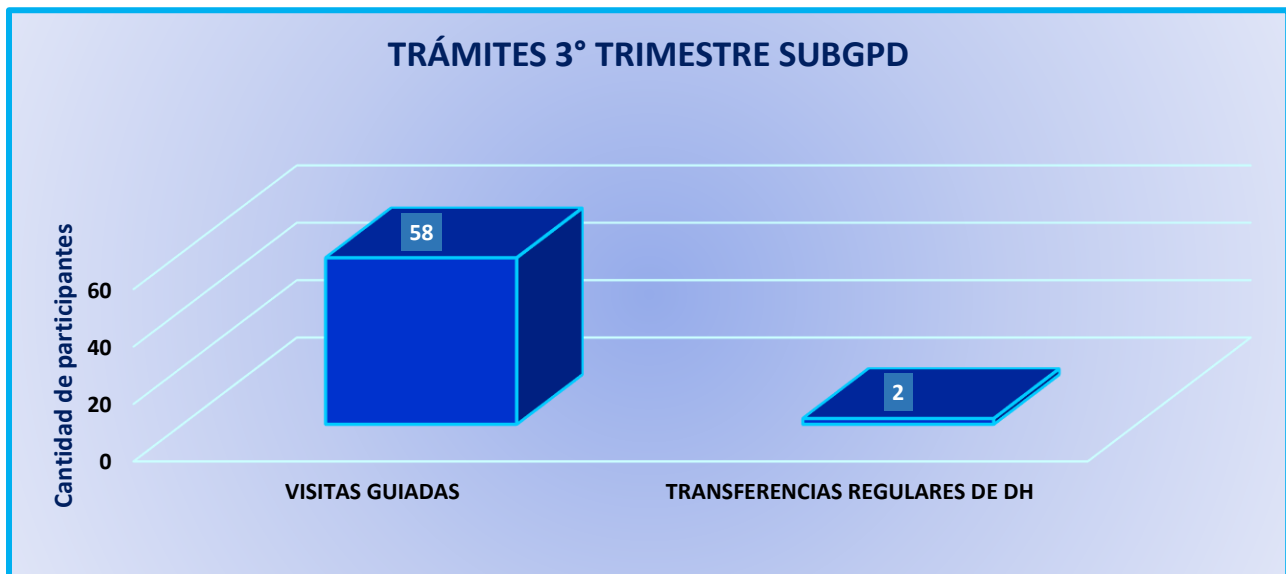


Gráfico No. 9 Trámites SUBGPD
Fuente: Base de datos GPD

- **Consultas en página Web.**

Durante el tercer trimestre del 2024, a pesar de los inconvenientes en la plataforma ArchiDoc para la consulta de documentos patrimoniales en la entidad, se registró un total de 335 usuarios que realizaron un total de 3.455 consultas a través de la página del AGN y por correo electrónico grupoinvestigacion@archivogeneral.gov.co.

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Gestión Documental - GDO, Versión 02, Página **13** de **17**, vigente desde: 11-06-2024

Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.



Grafico No 10. Consultas página Web.
Fuente: base de datos SGPD.

- **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 tercer trimestre se realizaron convalidaciones de TRD y convalidación de TVD a las siguientes entidades:

✚ TRD

- Colegio Médico Colombiano.
- Agencia Nacional Jurídica.
- Agencia Nacional de Tierras.
- Colegio Colombiano de Fonoaudiólogos.
- Contaduría General de La Nación.
- Isa Interconexión Eléctrica S.A.
- Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior "Mariano Ospina Pérez" (ICETEX).
- Procuraduría General de la Nación.
- CORPOGUAVIO.
- Gobernación del Meta.

✚ TVD

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Gestión Documental - GDO, Versión 02, Página **14** de **17**, vigente desde: 11-06-2024

Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.



- Gobernación del Guaviare.
- INSCRIPCIÓN DE TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL Y TABLAS DE VALORACIÓN DOCUMENTAL EN EL REGISTRO ÚNICO DE SERIES DOCUMENTALES – RUSD:
 - En el mes de julio se lograron un total de una certificación para Tablas de Valoración Documental; frente a Tablas de Retención Documental se expidió (10) solicitudes de consecutivo.
 - En el mes de agosto se lograron un total de cinco (5) certificados para Tablas de Retención Documental.
 - En el mes de septiembre se lograron un total de cinco (5) solicitudes de consecutivos RUSD para TRD y una de Tabla de Valoración Documental.

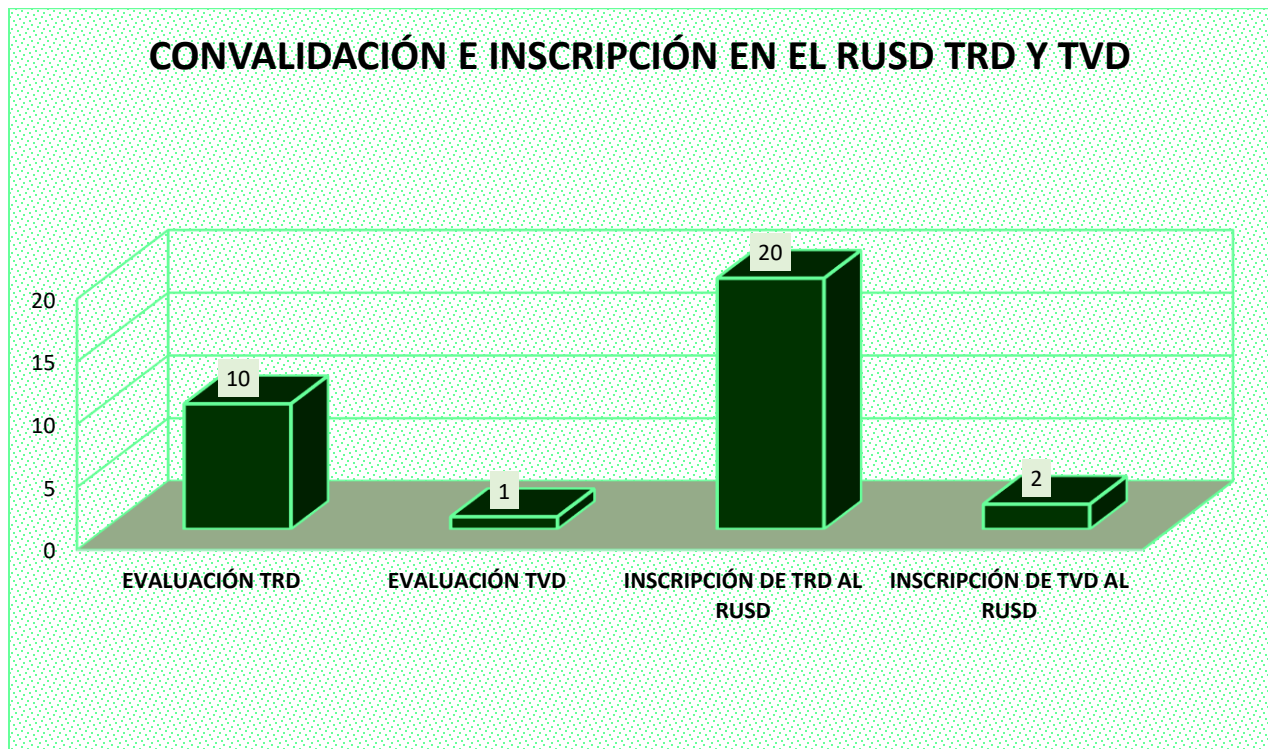


Gráfico No. 11 TRD Y TVD tercer trimestre 2024
Fuente: Base de datos SGPD

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Gestión Documental - GDO, Versión 02, Página **15** de **17**, vigente desde: 11-06-2024

Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.

➤ TRÁMITES A CARGO DEL GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

El Grupo de Servicios Administrativos se encarga de gestionar los préstamos y alquileres del auditorio y las salas de exposición para las diferentes entidades. Las solicitudes pueden realizarse a través del correo electrónico contacto@archivogeneral.gov.co

Durante el tercer trimestre, se recibió una solicitud de alquiler de estos espacios por parte de entidades externas.

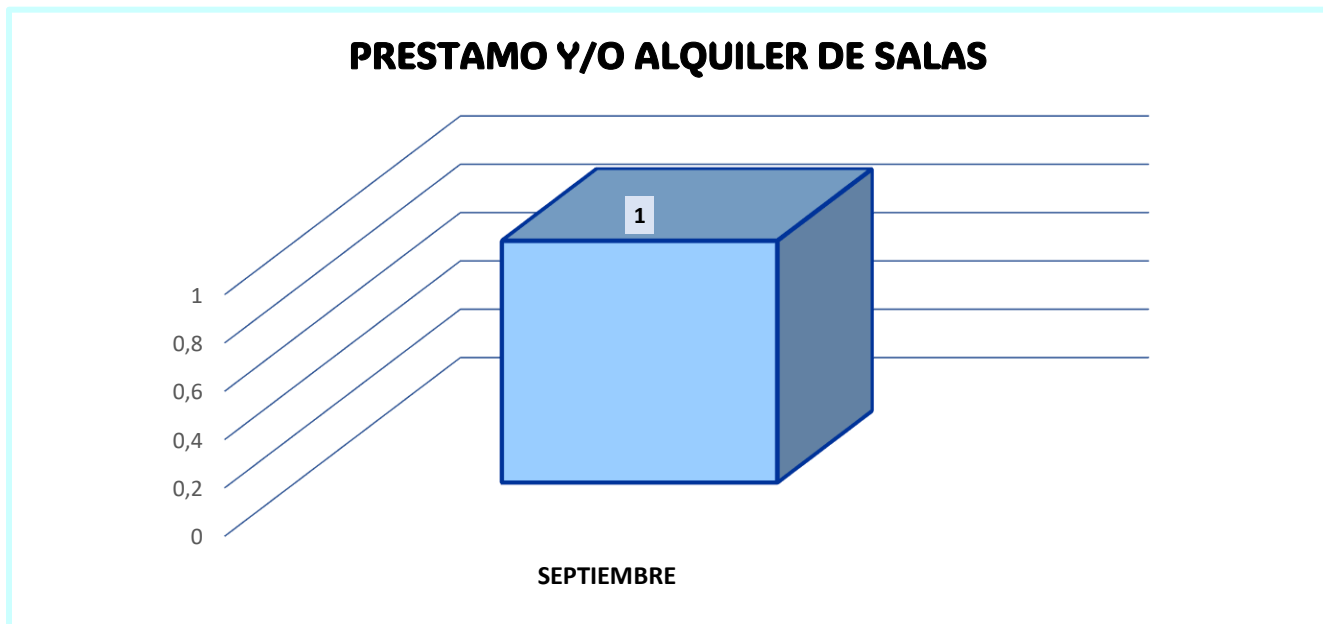


Gráfico No 12 préstamo o alquiler de salas tercer trimestre.
Fuente: Base de datos GSA

CONCLUSIONES

Durante el tercer trimestre de 2024, los trámites y servicios ofrecidos por el AGN han tenido un notable impacto en la ciudadanía, de acuerdo con los informes de las distintas áreas responsables. En particular, los protocolos notariales y los fondos históricos se han destacado como los trámites más relevantes para los usuarios. Además, las Capacitaciones Archivísticas y las Asistencias Técnicas han recibido una alta demanda en este periodo, lo que ha contribuido a mejorar la gestión en los canales de comunicación de la entidad.

Otro aspecto destacado ha sido el notable aumento en el número de visitas guiadas, así como en la inscripción de RUSD de TRD y TVD para entidades públicas, y en la evaluación y validación de

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Gestión Documental - GDO, Versión 02, Página **16** de **17**, vigente desde: 11-06-2024

Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.



las TRD y TVD. Durante este período, estos servicios han mostrado un crecimiento significativo, evidenciando la importancia y la efectividad de los trámites y servicios que ofrece el AGN.

GRUPO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN JORGE PALACIOS PRECIADO

Anexos: N/A

Proyectó: Deicy Bernal Malagon – Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano.

Revisó: Paula Andrea Ruiz – Coordinadora Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano.

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Gestión Documental - GDO, Versión 02, Página **17** de **17**, vigente desde: 11-06-2024

Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.