

## 1. DATOS GENERALES

**CIUDAD Y FECHA:** Bogotá 14 de septiembre de 2021

**DEPENDENCIA:** Oficina Asesora de Planeación

**SEGUIMIENTO A:** Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021, II Cuatrimestre

**OBJETIVO:**

Verificar la elaboración, publicación, socialización y cumplimiento de actividades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con corte a 30 de agosto de 2021.

**ACTIVIDADES:**

Revisión página web, Mapa de Riesgos Institucional, intranet institucional y verificación de soportes de cumplimiento a Plan Anticorrupción enviados por parte de la Oficina de Planeación.

**PERIODO DEL SEGUIMIENTO:**

Del 1 de mayo al 31 de agosto de 2021

## 2. EJECUCIÓN

**ASPECTOS GENERALES:**

La oficina de Control Interno en cumplimiento de sus funciones de seguimiento y control presenta el siguiente informe dónde verifica la elaboración, publicación y socialización del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, PAAC 2021. Así mismo, le concierne efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances consignados en el PAAC, para el primer cuatrimestre de la presente vigencia.

Conforme a lo establecido en el decreto 1499 de 2017 artículo 2.2.22.2.1 Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, los 5 componentes que integran el PAAC 2020 de la entidad se desarrollan conforme al Modelo Integrado de Planeación y Gestión en las dimensiones siguientes:



**DESCRIPCIÓN DE EVIDENCIA:**

El informe tiene como fuente principal el informe de seguimiento al PAAC realizado por la oficina asesora de planeación, dónde se encuentran las acciones realizadas a partir del mencionado seguimiento.

**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021**

ENTIDAD: ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN  
VIGENCIA: MAYO - AGOSTO 2021  
FECHA DE PUBLICACIÓN: SEPTIEMBRE DE 2021

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021			
ITEM	DESCRIPCIÓN	PORCENTAJE ACUMULADO	PORCENTAJE ANUAL
ASPECTOS	APECTOS GENERALES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	100%	<b>69%</b>
COMPONENTE 1	GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	51%	
COMPONENTE 2	RACIONALIZACIÓN DEL TRAMITE	66%	
COMPONENTE 3	RENDICIÓN DE CUENTAS	87%	
COMPONENTE 4	MEJORA DE SERVICIO AL CIUDADANO	64%	
COMPONENTE 5	TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	48%	

Se observa un avance general para el II cuatrimestre de la vigencia 2021 del 69%



**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021**

ENTIDAD: ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN  
VIGENCIA: MAYO - AGOSTO 2021  
FECHA DE PUBLICACIÓN: SEPTIEMBRE DE 2021

**ASPECTOS GENERALES DEL PAAC 2021**

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	PORCENTAJE ACUMULADO	CONSOLIDADO
Aspectos Generales del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC	Socialización del Plan Anticorrupción y de Atención del Ciudadano - PAAC	Se evidencia socialización a los actores internos y externos para que formulen sus observaciones y propuestas.	100%	100%
	Publicación y monitoreo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC	La publicación del PAAC cumplió con los terminos de Ley	100%	
	Promoción y divulgación	Se publicó conforme a los terminos de Ley y se evidencia divulgación a los actores internos y externos	100%	

Los aspectos generales del plan tienen un avance del 100%. Al tratarse de los puntos preliminares y básicos del plan. Se da cumplimiento a los requisitos mínimos del PAAC para la vigencia 2021.

**Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción**

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

COMPONENTE	SUB COMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	OBSERVACIONES	FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	PORCENTAJE ACUMULADO	CONSOLIDADO
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Monitoreo y Revisión	1.1. La Oficina Asesora de Planeación - OAP - elaborará cada trimestre un informe del seguimiento a los mapas de riesgos de corrupción institucional, a partir de los de seguimiento que reportan las áreas a la OAP.	Informe de seguimiento trimestral elaborado	Oficina Asesora de Planeación	La Oficina Asesora de Planeación ha generado dos (2) informes de la gestión de los riesgos institucionales del AGN los cuales incluyen los riesgos de corrupción. El primer informe se elaboró en abril con base en la información reportada por los líderes del proceso al seguimiento de los riesgos asociados a sus procesos. El segundo informe se elaboró en Julio. Dichos informes fueron remitidos a la OCI. Los reportes e informes se encuentran en el siguiente enlace: <a href="https://archivogeneral.sharepoint.com/sites/POLITICASEGUIMIENTO/VEVALUACIONDESEMPEOINSTITUCIONAL/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=7dc503eb%2D0bfc%2D435e%2Dbb64%2Dd62cf8d278c48id=%2Fsites%2FPOLITICASEGUIMIENTO/VEVALUACIONDESEMPEOINSTITUCIONAL/Documentos%20compartidos%2FSeguimiento%20a%20Riesgos%20Institucionales%202021">https://archivogeneral.sharepoint.com/sites/POLITICASEGUIMIENTO/VEVALUACIONDESEMPEOINSTITUCIONAL/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=7dc503eb%2D0bfc%2D435e%2Dbb64%2Dd62cf8d278c48id=%2Fsites%2FPOLITICASEGUIMIENTO/VEVALUACIONDESEMPEOINSTITUCIONAL/Documentos%20compartidos%2FSeguimiento%20a%20Riesgos%20Institucionales%202021</a>	El día 21 de julio se recibe por parte de la OAP el Segundo Informe Trimestral Seguimiento a Riesgos Institucionales. El objeto del informe es Presentar los resultados del seguimiento a los riesgos institucionales, de gestión y corrupción del Archivo General de la Nación - AGN- correspondiente al segundo trimestre de 2021, a partir de los reportes enviados mensualmente por los líderes de los procesos a la Oficina Asesora de Planeación. El informe concluye que En el seguimiento que se ha adelantado en lo corrido del año 2021, los líderes de los procesos han efectuado seis (6) reportes de riesgos a la Oficina Asesora de Planeación. Este ejercicio ha permitido afianzar mucho más la cultura de administración y gestión de riesgos de la Entidad, brindando en cierta manera, seguridad razonable frente al logro de los objetivos del AGN.	1/01/2021	31/12/2021	67%	51%
	Seguimiento	2.1. La Oficina de Control interno adelantará el seguimiento al componente uno (1) del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano cada cuatro (4) meses establecido en el plan de acción.	Informe de seguimiento elaborado	Oficina de Control Interno	"Reporta: Juan Manuel Marique Se rindió el informe de seguimiento a los mapas de riesgo en el mes de mayo, cumpliendo con lo establecido en el cronograma. "	Se hizo el respectivo seguimiento al PAAC con corte al 30 de abril de 2021 el cual fue enviado para su publicación el 13 de mayo. Para el segundo cuatrimestre el avance se vera reflejado en el último informe que se presente en enero de 2022	1/01/2021	31/12/2021	34%	

Dentro del primer componente del PAAC se observa un avance del 51% en las actividades propuestas para el segundo cuatrimestre de la vigencia 2021.

**Componente 2: Racionalización de trámites**

COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

COMPONENTE	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	RESPONSABLE	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	OBSERVACIONES	FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	PORCENTAJE ACUMULADO	CONSOLIDADO
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Transferencia regular de documentación histórica al Archivo General de la Nación	Tecnológica	Automatización del trámite para sea realizado parcialmente en línea	Grupo de Evaluación Documental y Transferencias Secundarias. SUBTINDE, Grupo de sistemas	Reporta: Jeimmy Betancourt GSC Se desarrolla el formulario electrónico con el fin de cumplir con la mejora tecnológica para el trámite. El formulario se encuentra en el link; <a href="https://apps.archivogeneral.gov.co/encuestas?id=558dc35-ee2a-4e46-8f30-4a71cf8b34d5">https://apps.archivogeneral.gov.co/encuestas?id=558dc35-ee2a-4e46-8f30-4a71cf8b34d5</a>	Se verificó el formulario citado y se evidenció que está en línea, en la cual se diligencian datos básicos que permiten llevar un registro de información necesaria para tramitar una transferencia secundaria. Se observa que no se trata de una encuesta como tal. Se trata de un formulario electrónico en el con el cual puede solicitar la transferencia secundaria. Sin embargo el botón que debe redirigir al PLAN DE TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES SECUNDARIAS no funciona y no permite ver el Plan. Sin embargo como la actividad es la "AUTOMATIZACIÓN DEL TRÁMITE" el formulario cumple con el objetivo para que el proceso se pueda realizar en línea. <a href="https://apps.archivogeneral.gov.co/encuestas?id=558dc35-ee2a-4e46-8f30-4a71cf8b34d5">https://apps.archivogeneral.gov.co/encuestas?id=558dc35-ee2a-4e46-8f30-4a71cf8b34d5</a>	31/03/2021	100%	66%	
	Socialización de la racionalización realizada al trámite "Transferencia regular de documentación histórica al AGN"	N/A	Dar a conocer a los usuarios de este trámite, la mejora realizada	Grupo de Servicio al Ciudadano y Comunicaciones	"Reporta: Jeimmy Betancourt GSC Se publica banner en la página web socializando el trámite, en el mes de junio. Se sube evidencia al Planner: "GSC EVIDENCIA PAAC COMPONENTE ACTIVIDAD 2". " <a href="https://www.archivogeneral.gov.co/">https://www.archivogeneral.gov.co/</a>	Se verifica el 13 de septiembre en el citado link ( <a href="https://apps.archivogeneral.gov.co/encuestas?id=558dc35-ee2a-4e46-8f30-4a71cf8b34d5">https://apps.archivogeneral.gov.co/encuestas?id=558dc35-ee2a-4e46-8f30-4a71cf8b34d5</a> ) y se observa un formulario denominado Plan de Transferencia Documentales Secundarias. Este se muestra en un ambiente de prueba pero no permite ingresar ningún tipo de información para diligenciar el formulario. En la página de la entidad se encuentra el listado de tramites que tiene el AGN: <a href="https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web4_Servicio_al_ciudadano/T%20C3%A1mies%20y%20Servicios/PromocionTramitesYOPAsAGN.pdf">https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web4_Servicio_al_ciudadano/T%20C3%A1mies%20y%20Servicios/PromocionTramitesYOPAsAGN.pdf</a> evidenciando que el citado trámite está denominado con el numero 7. Lo anterior indica que aun el tramite no se encuentra disponible para los usuarios de los servicios del AGN.	MENSUAL	32%		

Se observan dificultades en la segunda parte del componente con el formulario denominado Plan de Transferencia Documentales Secundarias. Este se muestra en un ambiente de prueba, pero no permite ingresar ningún tipo de información para diligenciar el formulario. Lo anterior indica que aun el trámite no se encuentra disponible para los usuarios de los servicios del AGN. Se espera que para el tercer seguimiento se logre ver el cumplimiento de la actividad. El avance de este componente es del 66%

**Componente 3: Rendición de Cuentas**

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	OBSERVACIONES	FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	PORCENTAJE ACUMULADO
RENDICIÓN DE CUENTAS	Aprestamiento	1.1	Oficina Asesora de Planeación Secretaría General-grupo de servicio al ciudadano	Se definió el equipo de rendición de cuentas por medio de la asignación de un funcionario de las áreas intervinientes por cada jefe. Este grupo fue formalizado y aprobado por el comité institucional en acta del día 22 de enero de 2021 <a href="https://archivogeneral.sharepoint.com/sites/PAAC2020/Documents%20comp%20partidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=561a047d%2D556d%2D4675%2D5a56a%2D7dabf0ca3733&amp;id=%2Fsites%2FPAAC2020%2FDocumentos%20comp%20partidos%2FSeguimiento%20primer%20trimestre%202021%2FEVIDENCIAS%20TRIMESTRE%20I">https://archivogeneral.sharepoint.com/sites/PAAC2020/Documents%20comp%20partidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=561a047d%2D556d%2D4675%2D5a56a%2D7dabf0ca3733&amp;id=%2Fsites%2FPAAC2020%2FDocumentos%20comp%20partidos%2FSeguimiento%20primer%20trimestre%202021%2FEVIDENCIAS%20TRIMESTRE%20I</a> Información suministrada por :OAP- Helen Yamile Hernandez A Fecha: 31 marzo 2021	Se cumple con la actividad en la medida que el equipo fue definido y formalizado mediante el acta de comité del día 22 de enero. No se pudo realizar la verificación del acta pues el acceso está restringido en el Share Point	1/01/2021	28/02/2021	100%
		1.2	Oficina Asesora de Planeación	Se realiza reunion con el DAFP, el día 19 de mayo con la asesora Janiter Guerrero, donde sugiere que los ODS deben ser diseñados desde las metas estrategicas alineado con el Plan Nacional de desarrollo, actualmente el Archivo General de la Nación se encuentra en la planeación para incluir los ODS para el siguiente cuatrienio. Fecha: 30 agosto 2021	Se pudo evidenciar la elaboración y publicación del Plan de Rendición de Cuentas, que se encuentra en el link: <a href="https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web3_Transparencia/6.1.4%20RendicionDeCuentas/PlanDeRendicionDeCuentas/PlanRendiciondeCuentas_2021.pdf">https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web3_Transparencia/6.1.4%20RendicionDeCuentas/PlanDeRendicionDeCuentas/PlanRendiciondeCuentas_2021.pdf</a> El Plan tienen como objetivo Avanzar en el nivel consolidación en la estrategia de rendición de cuentas de la AGN, desarrollando acciones que materialicen el suministro de información, el diálogo e incentivos para captar el interés de la ciudadanía y de los servidores públicos hacia la Rendición de Cuentas, permitiendo una mayor apropiación de lo público y de esa manera alcanzar unos mayores niveles de confianza en los gobiernos. Se observa que el plan cuenta con los componentes y variables correspondientes como: Actividades, Estapas y Responsables.	1/01/2021	31/03/2021	100%
		1.3	Oficina Asesora de Planeación - Equipo de trabajo de rendición de cuentas	Se Elabore el Plan de acción de la estrategia de Rendición de cuentas en 2 secciones virtuales los días 5 y 10 de mayo. Evidencia: <a href="https://archivogeneral.sharepoint.com/sites/EstrategiadeRendiciondeCuentas/Documents%20comp%20partidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=be3dc36b%2D7ef%2D412a%2Dbd51%2D8187d39338%2D5a56a%2Fsites%2FEstrategiadeRendiciondeCuentas%2FDocumentos%20comp%20partidos%2FReporte%202021">https://archivogeneral.sharepoint.com/sites/EstrategiadeRendiciondeCuentas/Documents%20comp%20partidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=be3dc36b%2D7ef%2D412a%2Dbd51%2D8187d39338%2D5a56a%2Fsites%2FEstrategiadeRendiciondeCuentas%2FDocumentos%20comp%20partidos%2FReporte%202021</a> Reporta: Helen Yamile Hernandez Fecha:30 agosto 2021	Se pudo evidenciar la elaboración y publicación del Plan de Rendición de Cuentas, que se encuentra en el link: <a href="https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web3_Transparencia/6.1.4%20RendicionDeCuentas/PlanDeRendicionDeCuentas/PlanRendiciondeCuentas_2021.pdf">https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web3_Transparencia/6.1.4%20RendicionDeCuentas/PlanDeRendicionDeCuentas/PlanRendiciondeCuentas_2021.pdf</a> El Plan tienen como objetivo Avanzar en el nivel consolidación en la estrategia de rendición de cuentas de la AGN, desarrollando acciones que materialicen el suministro de información, el diálogo e incentivos para captar el interés de la ciudadanía y de los servidores públicos hacia la Rendición de Cuentas, permitiendo una mayor apropiación de lo público y de esa manera alcanzar unos mayores niveles de confianza en los gobiernos. Se observa que el plan cuenta con los componentes y variables correspondientes como: Actividades, Estapas y Responsables.	1/01/2021	31/03/2021	100%
RENDICIÓN DE CUENTAS	Aprestamiento	1.4	Oficina Asesora de Planeación. Secretaría General-grupo de servicio al ciudadano Equipo de trabajo de rendición de cuentas	Se realizó socialización al equipo de rendición de cuentas de la entidad el diagnóstico en sesión del mes de mayo los días 26 y 28 virtual en la cual a su vez sirvió como insumo principal para la elaboración del cronograma de la estrategia para las rendiciones de cuentas localizadas. Evidencia: Grabación de las sesiones Reporta: Helen Yamile Hernandez Fecha:30 agosto 2021	Se realizó la correspondiente socialización del documento en las fechas indicadas. Se construyó el respectivo cronograma según lo estipulado.	1/01/2021	31/07/2021	100%
		1.5	Oficina Asesora de Planeación Secretaría General-grupo de servicio al ciudadano Comunicaciones	Se realizó socialización al equipo de rendición de cuentas de la entidad el diagnóstico en sesión del mes de mayo los días 26 y 28 virtual en la cual a su vez sirvió como insumo principal para la elaboración del cronograma de la estrategia para las rendiciones de cuentas localizadas. Evidencia: Grabación de las sesiones Reporta: Helen Yamile Hernandez Fecha:30 agosto 2021	Se realizó la correspondiente socialización del documento en las fechas indicadas. Se construyó el respectivo cronograma según lo estipulado.	1/08/2021	30/09/2021	100%
RENDICIÓN DE CUENTAS	Diseño	2.1	Oficina Asesora de Planeación. Secretaría General. Grupo de servicio al ciudadano. Equipo de trabajo de rendición de cuentas. Subdirecciones Misionales.	*Reporta: Helen Yamile Hernandez -OAP Fecha:22062021 Se Realizaron 4 sesiones de trabajo con el equipo de participación ciudadana y rendición de cuentas donde se capacito al equipo y se elaboró el cronograma de RC localizadas, para toda la entidad los días 4, 19, 26, 28 de mayo, <a href="https://archivogeneral.sharepoint.com/sites/PAAC2020/Documents%20comp%20partidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=561a047d%2D556d%2D4675%2D5a56a%2D7dabf0ca3733&amp;id=%2Fsites%2FPAAC2020%2FDocumentos%20comp%20artidos%2FSeguimiento%20Segundo%20Trimestre%202021%2FEvidencia%2FEvidencias%20PAAC%20Componente%203%20Seguimiento%20II%20Trimestre%20Evidencias%2Fsites%2FPAAC2020%2FDocumentos%20comp%20partidos%2FSeguimiento%20Segundo%20Trimestre%202021%2FEvidencia%20II">https://archivogeneral.sharepoint.com/sites/PAAC2020/Documents%20comp%20partidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=561a047d%2D556d%2D4675%2D5a56a%2D7dabf0ca3733&amp;id=%2Fsites%2FPAAC2020%2FDocumentos%20comp%20artidos%2FSeguimiento%20Segundo%20Trimestre%202021%2FEvidencia%2FEvidencias%20PAAC%20Componente%203%20Seguimiento%20II%20Trimestre%20Evidencias%2Fsites%2FPAAC2020%2FDocumentos%20comp%20partidos%2FSeguimiento%20Segundo%20Trimestre%202021%2FEvidencia%20II</a>	Se realizaron las reuniones correspondientes para cumplir con el objetivo descrito de identificar los espacios y mecanismos para realizar los ejercicios de dialogo en la rendición de cuentas	1/01/2021	31/03/2021	100%

**Rendición de Cuentas**

RENDICIÓN DE CUENTAS	Diseño	2.2	Diseñar cronograma de ejecución de las actividades de diálogo de los ejercicios de rendición de cuentas, con enfoque en derechos humanos y paz, el cual se publicará en la página web del AGN para conocimiento previo de los grupos de valor y ciudadanía en general.	Oficina Asesora de Planeación Equipo de trabajo de rendición de cuentas.	Se elaboro el cronograma de rendiciones de cuentas focalizadas con la participación del grupo de Rendición de cuentas del AGN, para la vigencia 2021, el cual se encuentra publicado en la pagina web. <a href="https://www.archivogeneral.gov.co/Cronograma-estrategia-de-rendicion/C3%B3n-de-cuentas-2021-v2">https://www.archivogeneral.gov.co/Cronograma-estrategia-de-rendicion/C3%B3n-de-cuentas-2021-v2</a>	Se pudo evidenciar la publicación del cronograma con la leyenda "El Archivo General de la Nación pone a su disposición, la consulta pública del cronograma final de la Estrategia de rendición de cuentas 2021." Consulta realizada en septiembre 13	1/01/2021	31/03/2021	100%
		2.3	Diseñar y elaborar formato de encuesta web de Rendición de cuentas.	Grupo de sistemas	Reporta: Omar villarreal Se diseño y elaboro formato electronico de encuesta en la pagina web, para la rendición de cuentas. Evidencia: <a href="https://www.archivogeneral.gov.co/encuesta-rendicion-cuentas#no-back">https://www.archivogeneral.gov.co/encuesta-rendicion-cuentas#no-back</a>	Se evidenció el día 13 de septiembre el mencionado funcionario en la página WEB y se comprobó que funciona.	1/01/2021	31/07/2021	100%
		2.4	Actualizar y Estandarizar formatos internos de reporte de las actividades de rendición de cuentas que se realizarán en toda la entidad que como mínimo contenga: Actividades realizadas, grupos de valor involucrados, aportes, resultados, observaciones, propuestas y recomendaciones ciudadanas.	Oficina Asesora de Planeación Equipo de trabajo de rendición de cuentas.	Se elaboro proyecto de guia de rendición de cuentas el cual se encuentra en aprobacion teniendo los requerimientos del sistema integrado de gestion. Reporta: Helen Yamile Hernandez Fecha:30 agosto 2021	Proyecto de guia se encuentra en aprobacion.	1/01/2021	31/03/2021	50%
RENDICIÓN DE CUENTAS	Preparar las actividades de rendición de cuentas	3.1	Preparar información, en lenguaje claro y sencillo, para espacios de diálogo permanente, con base al cronograma establecido y el grupo de valor definido al cual se le rendirá cuentas.	Oficina Asesora de Planeación Secretaría General. Grupo de servicio al ciudadano. Grupo de sistemas Equipo de trabajo de rendición de cuentas. Subdirecciones Misionales.	1. Se elaboró proyecto de guía de rendición de cuentas el cual se encuentra en aprobacion teniendo los requerimientos del sistema integrado de gestion. 2. Se elaboro Cronograma de RC 2021 la cual contiene la metodología para cada espacio de participacion ciudadana. Reporta: Helen Yamile Hernandez Fecha:30 agosto 2021	El cronograma se encuentra publicado en la página WEB en el link: <a href="https://www.archivogeneral.gov.co/Cronograma-estrategia-de-rendicion/C3%B3n-de-cuentas-2021-v2">https://www.archivogeneral.gov.co/Cronograma-estrategia-de-rendicion/C3%B3n-de-cuentas-2021-v2</a> Sin embargo, la guía de rendición de cuentas se encuentra en aprobación.	1/01/2021	31/12/2021	50%
		3.2	Elaborar informes de rendición de cuentas, previo a la realización de las mismas y publicarlo para el conocimiento, del grupo de valor y la ciudadanía en general en la página web del AGN, los informes serán elaborados con base a lo programado en el cronograma.	Oficina Asesora de Planeación. Secretaría General. Grupo de servicio al ciudadano. Grupo de sistemas Equipo de trabajo de rendición de cuentas. Subdirecciones Misionales.	N/A	Según cronograma la actividad está fijada para realizarse durante el último cuatrimestre de la vigencia 2021. En el informe final se evaluará este componente del PAAC	1/01/2021	31/12/2021	N/A
		3.3	Publicitar a través de canales institucionales, redes sociales las actividades de rendición de cuentas de forma amplia y permanente.	Equipo de trabajo de rendición de cuentas. Grupo de sistemas Comunicaciones	Se publica campaña de expectativa de rendición de cuentas "AGN te cuenta" en las redes sociales y pagina web, Evidencia: Documento con el patallazo de la publicación en redes sociales.	Se pudo evidenciar la campaña en las redes sociales del AGN	1/01/2021	31/12/2021	70%
RENDICIÓN DE CUENTAS	Ejecución	4.1	Realizar 8 espacios de rendiciones de cuentas presenciales y/o virtuales que garantice la intervención de ciudadanos y grupos de interés con su evaluación y propuestas a las mejoras de la gestión.	Oficina Asesora de Planeación. Secretaría General. Grupo de servicio al ciudadano. Grupo de sistemas Equipo de trabajo de rendición de cuentas. Subdirecciones Misionales.	N/A	Según cronograma la actividad está fijada para realizarse durante el último cuatrimestre de la vigencia 2021. En el informe final se evaluará este componente del PAAC	1/01/2021	31/12/2021	N/A
		4.2	Realizar una audiencia pública general de rendición de cuentas presencial y/o Virtual.	Oficina Asesora de Planeación. Secretaría General. Grupo de servicio al ciudadano. Grupo de sistemas Equipo de trabajo de rendición de cuentas. Subdirecciones Misionales. Oficina de control interno	Por lineamientos de DAFP, se realiza la solicitud al comité institucional de Gestión y Desempeño del ajuste en la fecha de finalización de esta actividad, la cual fue aprobada en el comité del día 30 de marzo de 2021 Información suministrada por OAP: Helen Yamile Hernandez A Fecha: 31 marzo 2021	Según cronograma esta actividad esta programada poara el 30 de noviembre. Por esta razón se evaluará en el ultimo informe de seguimiento al PAAC del mes de enero de 2022	1/10/2021	31/12/2021	N/A
		4.3	Analizar las evaluaciones y recomendaciones recibidas en la audiencia pública general de rendición de cuentas y publicarlas en la página web del AGN.	Oficina Asesora de Planeación Dependencias Misionales comunicaciones	N/A	Según cronograma esta actividad esta programada poara el 30 de noviembre. Por esta razón se evaluará en el ultimo informe de seguimiento al PAAC del mes de enero de 2022	1/01/2021	31/12/2021	N/A
RENDICIÓN DE CUENTAS	Seguimiento y evaluación	5.1	Publicar las evaluaciones de las actividades de rendición de cuentas (incluyendo las respuestas a las inquietudes de los participantes y sus recomendaciones).	Oficina Asesora de Planeación. Secretaría General. Grupo de servicio al ciudadano. Grupo de sistemas Equipo de trabajo de rendición de cuentas. Subdirecciones Misionales.	N/A	Según cronograma esta actividad esta programada poara el 30 de noviembre. Por esta razón se evaluará en el ultimo informe de seguimiento al PAAC del mes de enero de 2022	1/01/2021	31/12/2021	N/A
		5.2	Realizar el seguimiento cuatrimestral y evaluación de la Estrategia de rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación Oficina de control Interno	Se realizo el seguimiento en el marco del PAAC y posterior elaboracion del informe cuatrimestral para la oficina de control interno.	Se realizó el respectivo seguimiento por parte de la OAP y fue enviado a la OCI en Septiembre 10	1/01/2021	31/12/2021	70%
		5.3	Realizar un informe donde se Analice los resultados obtenidos información estadística en la implementación de la estrategia de rendición de cuentas.	Oficina Asesora de Planeación	N/A	Según cronograma esta actividad esta programada poara el 30 de noviembre. Por esta razón se evaluará en el ultimo informe de seguimiento al PAAC del mes de enero de 2022	1/10/2021	31/12/2021	N/A
		5.4	Formular acciones de mejora a la gestión y a la estrategia de rendición de cuentas a partir de las observaciones, propuestas, recomendaciones ciudadanas y documentar las buenas prácticas de la entidad en materia de espacios de diálogo.	Oficina Asesora de Planeación	N/A	Según cronograma esta actividad esta programada poara el 30 de noviembre. Por esta razón se evaluará en el ultimo informe de seguimiento al PAAC del mes de enero de 2022	1/11/2021	31/12/2021	N/A

Para éste componente algunas actividades se encuentran programadas para realizarse dentro del último cuatrimestre de la vigencia 2021. Se espera que para el último informe a presentarse en el mes de enero de 2021 se registren los avances correspondientes. El avance ponderado para éste componente es del 87%

**Componente 4: Mejora del Servicio al Ciudadano**

COMPONENTE 4: MEJORA DE SERVICIO AL CIUDADANO

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	RESPONSABLE	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	OBSERVACIONES	FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	PORCENTAJE ACUMULADO	
MEJORA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Proveer la vacante de Auxiliar de Servicios Generales Grado 11 del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano.	Secretaría General y Grupo de Servicio al Ciudadano	"Reporta: Jeimmy Betancourt GSC Se envía al correo electrónico el Estudio de Verificación para el cargo. Se adjunta evidencia: "ESTUDIO DE VERIFICACION AUX. SERVICIOS GENERALES GSC". "	8/01/2021	31/03/2021	20%	
		1.2	Sensibilización semestral (2 al año) a los funcionarios del Archivo General de la Nación sobre el propósito, funciones y el quehacer del Grupo de Servicio al Ciudadano.	Grupo de Servicio al Ciudadano	Reporta: Jeimmy Betancourt GSC El 10 de agosto de 2021 se realizó socialización del quehacer y las funciones del Grupo de servicio al ciudadano por la intranet y por los televisores del AGN. Evidencia : <a href="https://intranet.archivogeneral.gov.co/conocemas-sobre-nuestro-grupo-de-servicio-al-ciudadano/">https://intranet.archivogeneral.gov.co/conocemas-sobre-nuestro-grupo-de-servicio-al-ciudadano/</a>	1/03/2021	31/12/2021	100%	
MEJORA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Revisar y actualizar las preguntas frecuentes publicadas en la página web del Archivo General de la Nación	Grupo de Servicio al Ciudadano	Las preguntas se actualizaron, se enviaron a Comunicaciones para que sea publicadas en la página web (Se adjunta evidencia). <a href="https://archivogeneral.sharepoint.com/:w:/r/sites/PAAC2020/_layouts/15/Doc.aspx?sourcetype=7BE15BE466-FF96-4E64-A9CD-876156F2B25F&amp;file=Evidencia%20PAAC%201ERE%20TRIMESTRE%20DE%202021.dotm&amp;action=default&amp;mobileredirect=true">https://archivogeneral.sharepoint.com/:w:/r/sites/PAAC2020/_layouts/15/Doc.aspx?sourcetype=7BE15BE466-FF96-4E64-A9CD-876156F2B25F&amp;file=Evidencia%20PAAC%201ERE%20TRIMESTRE%20DE%202021.dotm&amp;action=default&amp;mobileredirect=true</a> Información suministrada por: GSC- Jeimmy Betancourt Fecha:30 marzo 2021 Se realizó la actualización de las preguntas frecuentes en la pagina web. <a href="https://www.archivogeneral.gov.co/Transparencia/informacion-interes/Preguntas-Frecuentes">https://www.archivogeneral.gov.co/Transparencia/informacion-interes/Preguntas-Frecuentes</a> Información suministrada por: GSC- Jeimmy Betancourt Fecha:30 actualización 2021	Se evidenció que las preguntas se encuentran actualizadas como se puede verificar en el link: <a href="https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/3_Transparencia/3.1.Informacion_Interes/3.1.1.Preguntas_frecuentes/preguntas_respuestas_frecuentes_v_2021.pdf">https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/3_Transparencia/3.1.Informacion_Interes/3.1.1.Preguntas_frecuentes/preguntas_respuestas_frecuentes_v_2021.pdf</a> Se puede descargar el archivo PDF con las preguntas frecuentes	1/03/2021	31/05/2021	100%
		2.2	Implementar campañas trimestrales a través de la página web, para dar a conocer a los ciudadanos los canales de atención.	Grupo de Servicio al Ciudadano. Grupo sistemas Comunicaciones	Se publicó la campaña trimestral, dando a conocer los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la entidad, por las necesidades evidenciadas se decide tener permanentemente el BANNER en las redes sociales y la página web de la entidad <a href="http://www.archivogeneral.gov.co">www.archivogeneral.gov.co</a> - evidencia en planner. <a href="https://www.archivogeneral.gov.co/informacion-suministrada-por-gsc-jeimmy-betancourt">https://www.archivogeneral.gov.co/informacion-suministrada-por-gsc-jeimmy-betancourt</a> Fecha:30 Agosto/ 2021	Se verificó que los canales de atención están indicados en el link: <a href="https://www.archivogeneral.gov.co/transparencia/mecanismos-para-la-atencion-al-ciudadano">https://www.archivogeneral.gov.co/transparencia/mecanismos-para-la-atencion-al-ciudadano</a> Se evidenció que existe en la página WEB el Banner que muestra los canales de atención actualizados	1/03/2021	31/12/2021	70%
		2.3	Solicitar, tramitar y socializar la línea telefónica exclusiva para Atención al Ciudadano. La socialización se realizará a través de la página web y redes sociales semestralmente.	Grupo de Servicio al Ciudadano. Grupo sistemas Comunicaciones	"Reporta. Omar Villarreal - Jeimmy Betancourt Se realizó cambio en la página web, donde se indica la línea directa de atención al ciudadano 3282888 ext 870 ya que no se implementará una línea exclusiva de 018000 por austeridad del gasto. Evidencia: <a href="https://www.archivogeneral.gov.co/">https://www.archivogeneral.gov.co/</a> "	Se comprueba que la extensión indicada direcciona a atención al ciudadano.	1/03/2021	31/12/2021	100%
		2.4	Fortalecer el chat de atención al ciudadano, mediante la realización de ajustes por parte del desarrollador web, con el fin de obtener información precisa y a tiempo para su posterior revisión y consolidación.	Grupo de Servicio al Ciudadano y Grupo de Sistemas.	Reporta: Jeimmy Betancourt GSC En reunión del mes de febrero con el Grupo de Sistemas se concluye que no es posible realizar las mejoras al chat puesto que está sobre una plataforma gratuita que no permite cambios. Se solicitan cotizaciones con el fin de implementar un chatbot para la Entidad. Se adjuntan las cotizaciones allegadas por los diferentes proveedores contactados El Compromiso con la Dra. Andrea Paola Prieto es que se presente un Estudio de Mercado para en el 2022 poder dejar los recursos y así adquirir la herramienta la próxima vigencia, debido a que para esta no se programó y se requiere contar con un rubro para la adquisición del servicio.	Se constató que se están haciendo las gestiones para la contratación del CHATBOT que modernice la atención al ciudadano para la vigencia 2022. Se sugiere reprogramar esta actividad para la siguiente vigencia en la medida que no se puede valorar ningún avance al respecto.	15/01/2021	30/06/2021	0%



**Mejora del Servicio al Ciudadano**

MEJORA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fortalecimiento de los canales de atención	2.5	Diseñar, implementar y divulgar un protocolo para la recepción y atención de requerimientos, realizadas a través de redes sociales.	Grupo de Servicio al Ciudadano-Comunicaciones	Reporta: Jeimmy Betancourt GSC Se elabora el protocolo por parte de Servicio al Ciudadano, posteriormente se envía a Comunicaciones con el fin de que sea diagramado, se envía a Comunicaciones para su divulgación. Adjunto Protocolo: "Protocolo de atención redes"	Se evidenció publicación del protocolo para atención virtual en : <a href="https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/3_Transparencia/6.1.5%20ServicioAlCiudadano/Protocolos/Protocolo%20de%20atencion%20al%20ciudadano%20virtual.pdf">https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/3_Transparencia/6.1.5%20ServicioAlCiudadano/Protocolos/Protocolo%20de%20atencion%20al%20ciudadano%20virtual.pdf</a>	1/03/2021	31/12/2021	100%
		2.6	Elaborar un autodiagnóstico de espacios físicos para la atención del ciudadano, en especial, para su accesibilidad.	Grupo de Servicio al Ciudadano-Recursos Físicos	Se diligenció el autodiagnóstico propuesto por el DNP. Reporta: Jeimmy Betancourt Fecha: 19 agosto 2021 Evidencia: autodiagnóstico de espacios físicos planner. Vínculo Autodiagnóstico de Espacios Físicos... de Jeimmy Lizette Betancourt	No se evidencian los resultados del autodiagnóstico.	1/03/2021	31/12/2021	100%
		2.7	Elaborar un autodiagnóstico de los canales de atención al ciudadano.	Grupo de Servicio al Ciudadano-Comunicaciones	No se Reporta avance	La actividad no ha tenido avance con corte septiembre 13 de 2021	1/03/2021	31/12/2021	0%
MEJORA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Talento humano	3.1	Capacitar semestralmente a los servidores públicos del Archivo General de la Nación en Cultura del Servicio al Ciudadano. (presencial o virtual)	Grupo Gestión Humana	Reporta: Gina Aldana - GGH Fecha: 28/08/2021 De julio a agosto se han realizado 2021 se han realizado 5 capacitaciones en cultura de servicio al ciudadano dirigidas a los servidores públicos de la entidad Evidencia: <a href="https://archivogeneral.sharepoint.com/:x/r/sites/PAAC2020/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B7A1794F8-1B84-4242-98D6-D860F1A8E58%7D&amp;file=capacitaciones%20cultura%20ss%20al%20ciudadano%20jul-agosto%202021.xlsx&amp;action=default&amp;mobileRedirect=true">https://archivogeneral.sharepoint.com/:x/r/sites/PAAC2020/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B7A1794F8-1B84-4242-98D6-D860F1A8E58%7D&amp;file=capacitaciones%20cultura%20ss%20al%20ciudadano%20jul-agosto%202021.xlsx&amp;action=default&amp;mobileRedirect=true</a>	Se puede observar que la más reciente capacitación de servicio al ciudadano se realizó en septiembre 28 de 2021	1/03/2021	31/12/2021	100%
		3.2	Promover espacios de sensibilización y capacitación semestral (2 al año) al interior de la Entidad para fortalecer la cultura de servicio a la ciudadanía.	Grupo Gestión Humana	Reporta: Gina Aldana - GGH Fecha: 28/08/2021 De julio a agosto se han realizado 2021 se han realizado 5 capacitaciones en cultura de servicio al ciudadano dirigidas a los servidores públicos de la entidad Evidencia: <a href="https://archivogeneral.sharepoint.com/:x/r/sites/PAAC2020/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B7A1794F8-1B84-4242-98D6-D860F1A8E58%7D&amp;file=capacitaciones%20cultura%20ss%20al%20ciudadano%20jul-agosto%202021.xlsx&amp;action=default&amp;mobileRedirect=true">https://archivogeneral.sharepoint.com/:x/r/sites/PAAC2020/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B7A1794F8-1B84-4242-98D6-D860F1A8E58%7D&amp;file=capacitaciones%20cultura%20ss%20al%20ciudadano%20jul-agosto%202021.xlsx&amp;action=default&amp;mobileRedirect=true</a>	Se puede observar que la más reciente capacitación de servicio al ciudadano se realizó en septiembre 28 de 2021	1/03/2021	31/12/2021	100%
MEJORA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Normativo y procedimental	4.1	Divulgar semestralmente al interior de la entidad, aspectos contenidos en el Manual de Atención al Usuario, en los siguientes canales ( televisor del primer piso, correos electrónicos, intranet)	Grupo de Servicio al Ciudadano	No se Reporta avance	No se Reporta avance	1/03/2021	31/12/2021	10%
		4.2	Socializar trimestralmente a los líderes de los procesos misionales que tengan trámites y OPAs a su cargo, los informes periódicos de medición de la satisfacción ciudadana frente a los servicios prestados. Mesas de trabajo correo electrónico.	Grupo de Servicio al Ciudadano	Se elaboro y socializo a través de correo electrónico del día 25 de agosto a los líderes de las áreas misionales el informe de seguimiento a los trámites y OPas Reporta: Jeimmy Betancourt Evidencia: Informe seguimiento a trámites y OPAS, cargado en planner. PAAC 2021 - GDO-F-03 INFORME VISITAS PAGINAS WEB 1ER TRIMESTRE DE 2021.pdf - Todos los documentos (sharepoint.com)	Se observa envío de correos donde se socializan los resultados de los informes periódicos	1/03/2021	31/12/2021	75%
		4.3	Realizar como mínimo una capacitación semestralmente a los Servidores Públicos de la Entidad relacionadas con los derechos y deberes de la ciudadanía.	Secretaría General -Grupo de Gestión Humana	Reporta: Gina Aldana - GGH Fecha: 29/06/2021 Durante el primer semestre del 2021 se convocó a la capacitación de la ESAP denominada WEBINAR: ¿Que sabemos sobre nuestros derechos y deberes como servidores públicos? Evidencia: <a href="https://archivogeneral.sharepoint.com/sites/PAAC2020/Documentos%20compartidos/FORMS/AllItems.aspx?viewid=561a047d%2D556d%2D4675%2Da56a%2D7dabf0ca3733&amp;id=%2Fsites%2FPAAC2020%2FDocumentos%20compartidos%2FSeguimiento%20Segundo%20Trimestre%202021%2FEvidencias%2FConvocatoria%20webinar%20dd%20y%20deberes%20ESAP%2Epdf&amp;parent=%2Fsites%2FPAAC2020%2FDocumentos%20compartidos%2FSeguimiento%20Segundo%20Trimestre%202021%2FEvidencias">https://archivogeneral.sharepoint.com/sites/PAAC2020/Documentos%20compartidos/FORMS/AllItems.aspx?viewid=561a047d%2D556d%2D4675%2Da56a%2D7dabf0ca3733&amp;id=%2Fsites%2FPAAC2020%2FDocumentos%20compartidos%2FSeguimiento%20Segundo%20Trimestre%202021%2FEvidencias%2FConvocatoria%20webinar%20dd%20y%20deberes%20ESAP%2Epdf&amp;parent=%2Fsites%2FPAAC2020%2FDocumentos%20compartidos%2FSeguimiento%20Segundo%20Trimestre%202021%2FEvidencias</a>	Se pudo evidenciar que la mencionada capacitación fue realizada en junio 23 por la escuela Superior de Administración Pública	1/01/2021	31/12/2021	50%

**Mejora del Servicio al Ciudadano**

MEJORA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Diseñar y publicar mensualmente en la página web del Archivo General de la Nación, los Informes de satisfacción, producto de las encuestas realizadas a los usuarios de la Entidad para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Grupo de Servicio al Ciudadano	<p>Reporta: Jeimmy Betancourt GSC Se encuentran publicados los Informes de Satisfacción teniendo en cuenta las Encuestas diligenciadas por los usuarios y grupos de valor.</p> <p>Planner: <a href="https://tasks.office.com/archivogeneral.gov.co/es/Home/Planner/#plantaskboard?groupId=ea60a46a-2404-4dcd-bb1c-04652359fc03&amp;planId=onzekQZfkkW3jXcmChq2WQADr5K">https://tasks.office.com/archivogeneral.gov.co/es/Home/Planner/#plantaskboard?groupId=ea60a46a-2404-4dcd-bb1c-04652359fc03&amp;planId=onzekQZfkkW3jXcmChq2WQADr5K</a></p> <p>Página web: <a href="https://www.archivogeneral.gov.co/informe_satisfaccion_usuarios">https://www.archivogeneral.gov.co/informe_satisfaccion_usuarios</a></p>	En el link se observa que fueron publicados los informes de satisfacción producto de las encuestas realizadas. Sin embargo, estos informes son publicados trimestralmente y no se manera mensual como lo indica la actividad.	1/03/2021	31/12/2021	50%
		5.2	Realizar seguimiento a la prestación de servicios y a la atención en la entidad, reflejada en los informes de satisfacción del Usuario, se generara un informe semestral dirigido a los líderes de procesos misionales que presten servicios.	Grupo de Servicio al Ciudadano	<p>Se elaboro y socializo a través de correo electrónico del día 25 de agosto a los líderes de las áreas misionales el informe de seguimiento a los trámites y Opas</p> <p>Reporta: Jeimmy Betancourt</p> <p>Evidencia: Informe seguimiento a trámites y OPAS, cargado en planner.</p> <p>PAAC 2021 - GDO-F-03 INFORME VISITAS PAGINAS WEB 1ER TRIMESTRE DE 2021.pdf - Todos los documentos (sharepoint.com)</p>	Se evidenció informe cuyo objeto es 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. Las respectivas conclusiones reposan en el informe de Seguimiento T y OPAS Áreas de julio 21 de 2021	1/03/2021	31/12/2021	50%

Este componente presenta un avance del 64%. Se alerta sobre las siguientes actividades que tienen un bajo nivel de avance:

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	RESPONSABLE	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	OBSERVACIONES	FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	PORCENTAJE ACUMULADO
MEJORA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1 Proveer la vacante de Auxiliar de Servicios Generales Grado 11 del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano.	Secretaría General y Grupo de Servicio al Ciudadano	Reporta: Jeimmy Betancourt GSC Se envía al correo electrónico el Estudio de Verificación para el cargo. Se adjunta evidencia: "ESTUDIO DE VERIFICACION AUX. SERVICIOS GENERALES GSC".	con corte a agosto 30 de 2021 no se ha ocupado la vacante de Auxiliar de Servicios generales del GASC	8/01/2021	31/03/2021	20%
MEJORA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fortalecimiento de los canales de atención	2.4 Fortalecer el chat de atención al ciudadano, mediante la realización de ajustes por parte del desarrollador web, con el fin de obtener información precisa y a tiempo para su posterior revisión y consolidación.	Grupo de Servicio al Ciudadano y Grupo de Sistemas.	Reporta: Jeimmy Betancourt GSC En reunión del mes de febrero con el Grupo de Sistemas se concluye que no es posible realizar las mejoras al chat puesto que está sobre una plataforma gratuita que no permite cambios. Se solicitan cotizaciones con el fin de implementar un chatbot para la Entidad. Se adjuntan las cotizaciones allegadas por los diferentes proveedores contactados	Se constató que se están haciendo las gestiones para la contratación del CHATBOT que modernice la atención al ciudadano para la vigencia 2022. Se sugiere reprogramar esta actividad para la siguiente vigencia en la medida que no se puede valorar ningún avance al respecto.	15/01/2021	30/06/2021	0%
MEJORA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Fortalecimiento de los canales de atención	2.7 Elaborar un autodiagnóstico de los canales de atención al ciudadano.	Grupo de Servicio al Ciudadano-Comunicaciones	No se Reporta avance	La actividad no ha tenido avance con corte septiembre 13 de 2021	1/03/2021	31/12/2021	0%
MEJORA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Normativo y procedimental	4.1 Divulgar semestralmente al interior de la entidad, aspectos contenidos en el Manual de Atención al Usuario, en los siguientes canales (televisor del primer piso, correos electrónicos, intranet)	Grupo de Servicio al Ciudadano	No se Reporta avance	No se Reporta avance	1/03/2021	31/12/2021	10%

Con respecto a la actividad 1.1 "Proveer la vacante de Auxiliar de Servicios Generales Grado 11 del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano" se observa que para el mes de marzo de 2021 se debería tener cubierta la vacante y con corte a agosto 31 todavía se encuentra pendiente, por lo cual se recomienda por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano, gestionar con Secretaría General y Talento Humano, la provisión del empleo.



**Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información**

COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN									
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	OBSERVACIONES	FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	PORCENTAJE ACUMULADO	
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Publicar en el portal de datos abierto <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a> , la información del conjunto de datos abiertos del AGN conforme a los lineamientos de Gobierno Digital	Grupo de Sistemas	*reporta Omar villarreal Se realizará la publicación en el mes de julio, dado que se están consolidando las fuentes de información para la publicación.	Una revisión realizada a la página de <a href="http://datos.gov.co">datos.gov.co</a> el día 13 de septiembre arroja que la entidad no ha publicado ninguna información: <a href="https://www.datos.gov.co/browse?Informacion=C3%B3n-de-la-Entidad_Nombre-de-la-Entidad=Archivo+General+de+la+Nac%C3%B3n&amp;limit=biob">https://www.datos.gov.co/browse?Informacion=C3%B3n-de-la-Entidad_Nombre-de-la-Entidad=Archivo+General+de+la+Nac%C3%B3n&amp;limit=biob</a>	1/02/2021	31/12/2021	0%
		1.2	Publicar trimestralmente, la información de la Contratación Pública de la Entidad.	Oficina Asesora Jurídica	Publicación de la contratación con corte al 30 de mayo en el link <a href="https://www.archivogeneral.gov.co/transparencia/contratacion/Publicacion-de-la-contratacion">https://www.archivogeneral.gov.co/transparencia/contratacion/Publicacion-de-la-contratacion</a> Publicación de la contratación con corte al 31 de agosto en el link <a href="https://www.archivogeneral.gov.co/transparencia/contratacion/Publicacion-de-la-contratacion">https://www.archivogeneral.gov.co/transparencia/contratacion/Publicacion-de-la-contratacion</a>	Se observa que la información sobre contratación pública de la entidad se encuentra publicada con corte al 30 de mayo, sin embargo, falta la información con corte a agosto 31.	1/02/2021	31/12/2021	25%
		1.3	Publicación de la Política de Tratamiento de Datos Personales	Grupo de Sistemas	*Reporta: Omar Villarreal Se realizará la actualización de la política de tratamiento de datos personales, de acuerdo a la actualización de la misma, la cual se encuentra en revisión de estilo y será publicada en julio. <a href="https://www.archivogeneral.gov.co/transparencia/mecanismos-contato/Politicadeseuridad-de-la-informacion">https://www.archivogeneral.gov.co/transparencia/mecanismos-contato/Politicadeseuridad-de-la-informacion</a> . Tener en cuenta que esta actividad ya venció pues su fecha máxima era 30 de junio y no se recibió solicitud de ampliación del plazo oportuno para la entrega, se informa que la actividad en su término final se reporta con un 70% de cumplimiento.	La revisión arroja que el informe se encuentra subido a la página y de acceso para consulta pública. El enlace indica que la Política de Tratamiento de la Información aplica para todas las prácticas que realice el AGN, asociadas con los clientes, visitantes, personal administrativo, proveedores y contratistas, con el propósito de proteger su información y dar un tratamiento adecuado a los datos personales. Se entiende que estos deberán dar cumplimiento pleno a la presente política y a los requisitos establecidos en la Ley Estatutaria de Protección de Datos Personales – Ley 1581 de 2012- y sus respectivos desarrollos normativos.	1/02/2021	30/06/2021	100%
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Facilitar al ciudadano la información sobre el estado de sus PQRSD desde su inicio hasta su final	Grupo de Sistemas y Servicio al Ciudadano	Reporta: Jeimmy Betancourt GSC Se cuenta con un perfil de comunicaciones Oficiales en el Chat el cual es operado por un funcionario del Grupo. Adicionalmente, el mismo funcionario realiza el ejercicio de seguimiento a las llamadas telefónicas que ingresan al AGN solicitando esta información.	No se observa ningún mecanismo dentro de la página que le permita al ciudadano hacer seguimiento de su PQRSD	1/02/2021	31/12/2021	0%
		2.2	Publicar trimestralmente reporte de Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD	Servicio al Ciudadano	Reporta: Jeimmy Betancourt GSC Se publica la información trimestralmente (2do) en el link: <a href="https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web3_Transparencia/10.10%20Informes%20de%20PQRS/2021/INFORME%20PQRS%20SEGUNDO%20TRIMESTRE%202021.pdf">https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web3_Transparencia/10.10%20Informes%20de%20PQRS/2021/INFORME%20PQRS%20SEGUNDO%20TRIMESTRE%202021.pdf</a>	Al consultar el link suministrado en septiembre 13 se observa que arroja un error y no se presenta la información solicitada. De igual manera el informe de seguimiento a las PQRSD no está publicado con corte a junio 30	1/02/2021	31/12/2021	50%
		2.3	Diseñar estrategia de alerta oportuna a las respuestas de las PQRSD	TIADe, Grupo de Sistemas y Servicio al Ciudadano.	Se realiza seguimiento a las comunicaciones oficiales a través de correos enviados a las áreas en donde se solicita dar respuesta o en su defecto, enviar radicado de salida	Se pudo evidenciar a través de pantallazos el envío de los correos donde se socializa el seguimiento a las comunicaciones oficiales.	2/02/2021	31/12/2021	50%
		2.4	Incluir en plantilla de oficios de comunicaciones oficiales, la información sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.	Oficina Asesora de Planeación, Gestión Documental y Servicio al Ciudadano.	Se elabora pieza en lenguaje claro de los trámites y OPA'S de la Entidad, se publica en el link: <a href="https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web4_Servicio_al_ciudadano/Tr%C3%A1mites%20y%20Servicio%20PromocionTramitesYOPAsAGN.pdf">https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web4_Servicio_al_ciudadano/Tr%C3%A1mites%20y%20Servicio%20PromocionTramitesYOPAsAGN.pdf</a>	Se evidencia que la pieza referenciada no corresponde a lo que se indica en la actividad, es decir incluir en la plantilla de oficios de comunicaciones oficiales la información sobre recursos administrativos y judiciales con los que cuenta el usuario para reseñar sus no conformidades con la información requerida. Se revisa el formato de oficios en septiembre 13 y no se evidencia la inclusión de esta información en éste.	1/03/2021	30/06/2021	10%
		2.5	Actualizar y divulgar por página web periódicamente los canales y medios de acceso a la información del AGN de interés de la ciudadanía.	Servicio al Ciudadano, Grupo de Sistemas y Comunicaciones	Reporta: Jeimmy Betancourt GSC Se elabora banner que se publica en la página web donde se encuentran los diferentes canales de comunicación, adicionalmente se proyecta en los televisores de la Entidad. Se adjunta archivo con el pantallazo del banner: "Banner canales de comunicación" - Archivo subido al PPlaner GSC EVIDENCIA PAAC C.5 ACT. 2.5	Se pudo evidenciar en el link: <a href="https://www.archivogeneral.gov.co/transparencia/mecanismos-contato">https://www.archivogeneral.gov.co/transparencia/mecanismos-contato</a> Donde se observan los diferentes canales de atención	1/02/2021	31/12/2021	100%
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Actualización y publicación del inventario de activos de información en la página web del AGN y Portal de datos abiertos del Estado Colombiano	TIADe, Grupos de Sistemas Archivo y Gestión Documental y Comunicaciones	Se encuentra publicada la información de inventario de activos en la página web del AGN <a href="https://www.archivogeneral.gov.co/transparencia/gestion-informacion-publica/Registro-de-activos">https://www.archivogeneral.gov.co/transparencia/gestion-informacion-publica/Registro-de-activos</a> Reporta: Omar Villarreal Fecha: 31 marzo 2021	Se verifico el link aportado y se evidencio que hay archivo en excel con el inventario de activos de la información que tiene el AGN. Se observa un boton que direcciona a la página de datos abiertos: <a href="https://www.archivogeneral.gov.co/Transparencia/informacion-interes/Datos-abiertos">https://www.archivogeneral.gov.co/Transparencia/informacion-interes/Datos-abiertos</a> Sin embargo no direcciona a la página <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a>	1/02/2021	31/12/2021	80%
		3.2	Elaborar y publicar el Índice de Información clasificada y reservada en la página web del AGN y Portal de datos abiertos del Estado Colombiano	TIADe, Grupos de Sistemas y Comunicaciones y Archivo y Gestión Documental	Se encuentra publicada la información de inventario de activos en la página web del AGN <a href="https://www.archivogeneral.gov.co/transparencia/gestion-informacion-publica/indice-de-informacion-clasificada-reservada">https://www.archivogeneral.gov.co/transparencia/gestion-informacion-publica/indice-de-informacion-clasificada-reservada</a> Reporta: Omar Villarreal Fecha: 31 marzo 2021	Se verifico el link aportado y se evidencio que hay archivo en excel con el inventario de activos de la información que tiene el AGN. Se observa un boton que direcciona a la página de datos abiertos sin embargo este link no funciona o esta roto: <a href="https://www.datos.gov.co/Funcion-publica/Indice-de-informacion-reservada-clasificada-AGN/ti6-b3mk">https://www.datos.gov.co/Funcion-publica/Indice-de-informacion-reservada-clasificada-AGN/ti6-b3mk</a>	1/02/2021	31/12/2021	70%
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Elaboración de mínimo (2) piezas comunicativas en lenguaje claro, incluyente y con enfoque de género, para fortalecer la comunicación de la entidad con la ciudadanía.	Servicio al Ciudadano y Comunicaciones	Reporta: jeimmy betancourt Se elabora pieza en lenguaje claro de los trámites y OPA'S de la Entidad, se publica en el link: <a href="https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web4_Servicio_al_ciudadano/Tr%C3%A1mites%20y%20Servicio%20PromocionTramitesYOPAsAGN.pdf">https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web4_Servicio_al_ciudadano/Tr%C3%A1mites%20y%20Servicio%20PromocionTramitesYOPAsAGN.pdf</a>	Se puede observar una pieza comunicativa en el link indicado.	1/02/2021	31/12/2021	50%
		4.2	Crear un micrositio en una lengua nativa de Colombia.	SUBTIADe, Grupo de Sistemas Servicio al Ciudadano y Comunicaciones	El proyecto se encuentra en un 60%, teniendo en cuenta que la estructura de la página y los desarrollos están completos, estamos a la espera que el grupo de patrimonio envíe la información y documentación para publicar en el sitio, además de la lista de palabras para el diccionario digital. se adjunta informe del 30 de agosto de 2021	Se puede evidenciar a través del informe del 31 de agosto de 2021 de CREOLE (cuyo objeto Informar sobre el avance para la creación de un micrositio en una lengua nativa de Colombia) que Se desarrollaron las características necesarias dada la funcionalidad principal del sitio web, que es dar a conocer el lenguaje y la documentación propia de san Andrés y Providencia.	1/02/2021	31/12/2021	60%
		4.3	Generar un convenio interadministrativo o alianza con entidades que fomente el enfoque diferencial.	Secretaría General y Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental	Reportado por: Stefany López Se está analizando la implementación de un centro de relevo para aplicar los canales del AGN y así fomentar el enfoque diferencial, se analiza la página relacionada para aplicarlo en el AGN. <a href="https://centroderelievo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15347.html">https://centroderelievo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15347.html</a>	No se evidencian avances que den cuenta del cumplimiento de la actividad.	2/02/2021	31/12/2021	0%

**Transparencia y Acceso a la Información**

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Monitoreo y seguimiento trimestral a la página web con el fin de que se encuentre actualizada la información dispuesta a la ciudadanía	Grupo de Sistemas	Se realizó informe de revisión del menú de transparencia en la página web, el informe fu enviado a los líderes de cada ítem para las respectivas correcciones. Reporta: Diana Sanchez OAP Evidencia: informe de transparencia planner. <a href="https://archivogeneral.sharepoint.com/sites/PAAC2020/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=561a0478%2D556d%2D4675%2D456a%2D7dabf0ca3733&amp;id=%2Fsites%2FPAAC2020%2FDocumentos%20compartidos%2FSeguimiento%20Seguimiento%20Trimestre%202021%2FEvidencias">https://archivogeneral.sharepoint.com/sites/PAAC2020/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=561a0478%2D556d%2D4675%2D456a%2D7dabf0ca3733&amp;id=%2Fsites%2FPAAC2020%2FDocumentos%20compartidos%2FSeguimiento%20Seguimiento%20Trimestre%202021%2FEvidencias</a>	Se pudo evidenciar que todavía se presentan algunos link rotos y que no muestran la información requerida	1/02/2021	31/12/2021	75%
		5.2	Reporte trimestral de las visitas realizadas por los ciudadanos a la página Web, indicando cuáles son los sitios de mayor interés, el cual será publicado en la página web de la entidad.	Servicio al Ciudadano y Grupo de Sistemas	Reporta: Jeimmy Betancourt GSC Se elaboró el reporte del segundo trimestre, se sube a la página web al link: <a href="https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web%3_Transparencia%3_15%20ServicioAlCiudadano/VisitasPaginaWeb/INFORME_VISITAS_PAGINAS_WEB_2do_TRIMESTRE2021.pdf">https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web%3_Transparencia%3_15%20ServicioAlCiudadano/VisitasPaginaWeb/INFORME_VISITAS_PAGINAS_WEB_2do_TRIMESTRE2021.pdf</a>	Se pudo observar el informe cuyo objeto es Generar un reporte de las visitas realizadas por los ciudadanos a la página web. El informe concluye que el mes abril es el que registra el mayor número de visitas. Además del gran proceso que se hace la Entidad para mejorar el acceso a la información y la satisfacción de nuestros usuarios, se evidencia que, uno de los enlaces más visitados para el periodo reportado es el de Inscripciones con un total de 121.024 visitas que corresponde al 16% del total de visitas del periodo, se está revisando la página con el fin de poder hacer una organización de los link y enlaces a fin de que sea más fácil la consulta para el ciudadano. Asimismo por los lineamientos impartidos por el DAFP, se implementará la Menú Participa.	1/02/2021	31/12/2021	50%

En este componente la actividad 4.3 “Generar un convenio interadministrativo o alianza con entidades que fomente el enfoque diferencial”, no presenta ningún avance. El avance ponderado para éste componente es del 48%.

**SOPORTES Y/O HERRAMIENTAS:**

(Documento de soporte y avances de cumplimiento al Plan, con corte a agosto 30 de 2021 suministrado por la OAP, Micrositios, página web institucional), Plan Anticorrupción y Servicio al Ciudadano del año 2021.

**3. CONCLUSIONES**

- El avance acumulado para el periodo comprendido entre abril y agosto de 2021 del PAAC corresponde al 69%, lo que representa un comportamiento adecuado para el período reportado.
- Hay varias actividades dentro de los 5 componentes que no presentan avance con corte a agosto 30 de 2021, por lo cual se espera que los cumplimientos a las metas se puedan ver reflejados en el siguiente monitoreo al PAAC.
- Se solicitó reprogramación de actividades las cuales fueron aprobadas en Comité Institucional de Gestión y Desempeño de marzo 30 de 2021.
- Se observa que con respecto al PAAC de 2020, en la presente vigencia se programaron algunas actividades quedaron pendientes en el ejercicio anterior.
- Se evidencia un seguimiento oportuno a las diferentes actividades y estrategias por parte de la Oficina de Planeación.

**DIFICULTADES: N/A**

#### 4. RECOMENDACIONES

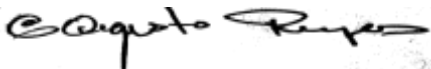
- Se recomienda hacer las gestiones pertinentes para incrementar el avance de aquellas actividades que según su fecha de inicio ya deberían reportar avances y gestión dentro del PAAC.
- Se recomienda aportar las evidencias en el mismo correo con el cual se remiten los avances a la OCI, pues se están adjuntando enlaces que corresponden al Share Point de las dependencias y a las cuales no se tiene acceso, dificultando la verificación de los soportes respectivos.
- Se sugiere que la redacción de los avances sea de forma concreta y que correspondan a actividades que se puedan medir. No se puede reportar como avance el que “se está elaborando el informe” o se “está esperando la citación a una reunión”
- Se recomienda hacer seguimiento al componente #4 **MEJORA DE SERVICIO AL CIUDADANO** toda vez que es el componente que refleja menos avance, de acuerdo al periodo de evaluación.
- En el componente #4 **MEJORA DE SERVICIO AL CIUDADANO** la actividad 1.1 registra un avance del 20% y tiene que ver con la provisión de un cargo dentro del Grupo de Servicio al Ciudadano. El citado cargo no ha sido provisto a pesar que su fecha límite era el 31 de marzo de 2021. Por lo que se recomienda gestionar la provisión y dar cumplimiento a la actividad del mencionado componente.
- Se sugiere revisar el componente # 5 **MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**, en su actividad 1.1 no se registra ningún avance pues una revisión realizada a la página de datos.gov.co del día 13 de septiembre, no se evidencia ninguna publicación o información.
- La actividad 1.2 dentro del mismo componente # 5 refleja un rezago importante, pues la última información publicada corresponde al 30 de mayo de 2021. Se recomienda gestionar las acciones a las que haya lugar y registra avances para el siguiente corte de evaluación al PAAC. De igual manera, la actividad 4.3 no refleja gestión en lo que respecta al convenio interadministrativo o alianza con entidades que fomente el enfoque diferencial, por lo cual se recomienda adelantar acciones y gestión que permita evidenciar su cumplimiento para el tercer monitoreo que se efectuará al PAAC con corte a diciembre de 2021.

#### 5. DATOS FINALES

ANEXOS:

N/A

ELABORÓ



Carlos Augusto Reyes Erazo

FIRMA JEFE OCI



JUAN MANUEL MANRIQUE RAMÍREZ