



ARCHIVO  
GENERAL  
DE LA NACIÓN  
COLOMBIA

# **Diagnóstico de la Política de Participación Ciudadana Archivo General de la Nación**

Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano, febrero de  
2023

# Contenido

**01. Introducción**

**02. Acciones Propuestas**

**03. DOFA Rendición de  
Cuentas**

**04. Recursos de la Entidad**

**05. Socialización Caracterización**

**06. DOFA Participación Ciudadana**

**07. Seguimiento y evaluación**

# 01 Política de Participación Ciudadana

En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, todas las entidades del orden nacional y territorial deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento). Para ello las entidades deberán incluir en sus Planes de Acción y Planes de Desarrollo los programas y acciones que van a adelantar para promover la participación ciudadana

<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> 	<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> 
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se establecen una serie de acciones de participación asociados a un responsable, a pesar de esto, se evidencia que estas acciones no se llevan a cabo por parte de las áreas, no se presenta la justificación por la no realización de la actividad.</li> <li>- Debe realizare un ejercicio fuerte de difusión de las acciones para promover la participación de la ciudadanía y grupos de valor.</li> <li>- El lenguaje utilizado para acercarse a la ciudadanía y los grupos de valor es muy técnico especializado.</li> <li>- Falta de una herramienta que permita medir de la satisfacción de la ciudadanía en cada uno de los eventos de partivci</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- EL documento presentado para la vigencia 2023, plantea una Estrategia de Participación basada en los diferentes ciclos de la participación ciudadana.</li> <li>- El Plan de Participación Ciudadana, cuenta con la normatividad existente sobre el tema a partir de los principios establecidos en la Constitución Nacional, las leyes, los decretos, los documentos CONPES, Resoluciones y demás documentos de la Función Pública y el Archivo General de la Nación.</li> <li>- El Plan de Participación muestra los escenarios de participación positivamente.</li> <li>- Es de vital importancia el sustento jurídico del plan, por esta razón vemos que se ha tenido en cuenta la mención a la normatividad que sustenta el Plan de Participación.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> 	<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> 
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dentro del autodiagnóstico de la política de transparencia y acceso a la información pública se señalan actividades que se han propuesto para mejorar y que hacen parte del Sistema de Control Interno relacionados con el servicio al ciudadano.</li> <li>- Crear espacios o instancias de participación distintos a los existentes, para hacer más visible la participación ciudadana</li> <li>- Ampliar los espacios de participación a nivel nacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La débil participación ciudadana y la ausencia de interés por los temas misionales de la entidad.</li> <li>- Falta de conocimiento de los ciudadanos sobre la misión del AGN.</li> </ul>

# Matriz DOFA Participación Ciudadana

# Acciones propuestas para el año 2023

- Para la vigencia se propone junto con las áreas misionales, el Plan Institucional de Participación Ciudadana junto con la Estrategia de Participación Ciudadana la cual está compuesta por una serie de acciones en las cuales se invita a los ciudadanos y grupos de valor a que hagan partícipe de estas y contribuyan a la toma de decisiones en la Entidad.
- Dicho documento se encuentra publicado en la página web de la Entidad en el link: [https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura\\_Web/3\\_Transparencia/6.1.5%20ServicioAlCiudadano/plan-participacion-ciudadana/ppc-2023.pdf](https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/3_Transparencia/6.1.5%20ServicioAlCiudadano/plan-participacion-ciudadana/ppc-2023.pdf)



## ESTRATEGIA DE PARTICIPACION CIUDADANA Archivo General de la Nación Vigencia 2023

ESTRATEGIA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA												
Resumen de acciones de la Estrategia 2023												
Nombre de la acción	Código	Prioridad	Estado	Estrategia				Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término	Estado	Observaciones
				Objetivo	Acción	Medio	Recursos					
Realización de actividades de participación ciudadana en el Archivo General de la Nación	01	Alta	En curso	Realización de actividades de participación ciudadana								
Realización de actividades de participación ciudadana en el Archivo General de la Nación	02	Alta	En curso	Realización de actividades de participación ciudadana								
Realización de actividades de participación ciudadana en el Archivo General de la Nación	03	Alta	En curso	Realización de actividades de participación ciudadana								
Realización de actividades de participación ciudadana en el Archivo General de la Nación	04	Alta	En curso	Realización de actividades de participación ciudadana								
Realización de actividades de participación ciudadana en el Archivo General de la Nación	05	Alta	En curso	Realización de actividades de participación ciudadana								
Realización de actividades de participación ciudadana en el Archivo General de la Nación	06	Alta	En curso	Realización de actividades de participación ciudadana								
Realización de actividades de participación ciudadana en el Archivo General de la Nación	07	Alta	En curso	Realización de actividades de participación ciudadana								
Realización de actividades de participación ciudadana en el Archivo General de la Nación	08	Alta	En curso	Realización de actividades de participación ciudadana								

### • ESTRATEGIA DE PARTICIPACION CIUDADANA

Se propone por parte de las Subdirecciones la realización de 13 acciones de participación donde se incluye la Rendición de Cuentas. Cada una de estas actividades se encuentra asociada a las fases del ciclo de la gestión, así mismo cuenta con la metodología participativa (método o procedimiento para su realización), resultado esperado, fecha de realización y responsable.

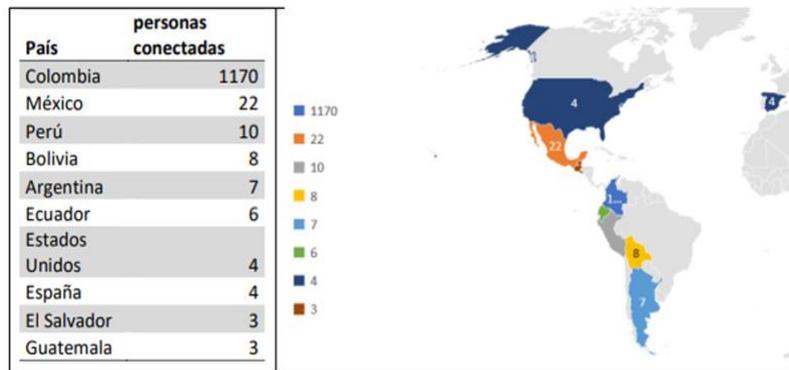


## Rendición de Cuentas

La Rendición de Cuentas se encuentra incluida en el componente No. 3 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC, este ejercicio se compone de una serie de actividades que comprenden desde el aprestamiento, diseño, preparación, ejecución hasta el seguimiento y la evaluación. La rendición de cuentas es la obligación de las entidades y servidores públicos que consiste en informar los avances y los resultados de su gestión, así como el progreso en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus organizaciones sociales, a través de espacios de diálogo público como la audiencia pública

### a. ANÁLISIS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En la rendición virtual de cuentas se contó con la participación de mil doscientas treinta y siete (1237) personas con cobertura a nivel latinoamericano, mientras que del total de participantes a nivel nacional se contó con 1.170 personas conectadas.



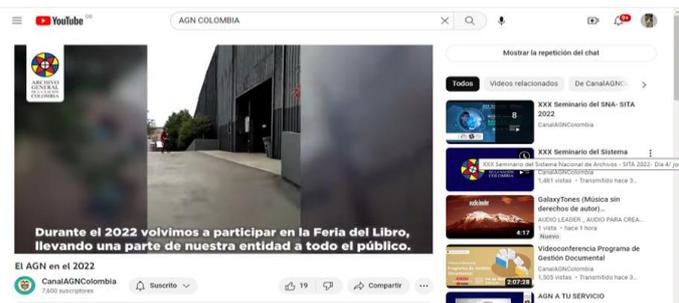
vínculo usado para acceder al video del evento	<a href="https://www.facebook.com/ArchivoGeneral/videos/361604112819770/">facebook.com/ArchivoGeneral/videos/361604112819770/</a>
Duración de la transmisión	1:48:17
Audiencia de seguidores en Facebook	79%
Audiencia por recomendación	20,80%
Veces compartido	28
Comentarios totales	97
Reacciones ("me gusta")	163

## Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Para el 2022, el evento correspondiente a la audiencia pública, se realizó de forma virtual el 5 de agosto de 2022 dando inicio tal como se había presupuestado, a las diez de la mañana (10 a.m.) a través de la plataforma Facebook Live. Se contó con la participación de la totalidad del equipo directivo y se usaron las herramientas descritas para brindar mayor acceso a la población en condición de discapacidad. Se contó con la participación de mil doscientas treinta y siete (1.237) personas con cobertura a nivel latinoamericano, mientras que del total de participantes a nivel nacional se contó con 1.170.

<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>- La rendición de cuentas es vista como el espacio de entregar un informe a los ciudadanos sobre la gestión de un período y no el espacio de diálogo e interlocución con los ciudadanos y grupos de interés sobre la gestión institucional.</li> <li>- Bajo nivel de participación presencial ciudadana y de los grupos de interés, por desmotivación ante el ejercicio de rendición de cuentas.</li> <li>- Falta de herramientas que permitan la medición de la satisfacción en las personas que asisten al evento.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se han ampliado y modernizado los instrumentos y herramientas de socialización y divulgación.</li> <li>- Se hace uso de las redes sociales y de canales virtuales para la socialización y realización de la actividad.</li> <li>- Se tiene el apoyo y participación de la Alta Dirección.</li> <li>- Se cuenta para el evento con el servicio de intérprete en Lengua de Señas Colombiana, promoviendo la permanencia e inclusión de personas con discapacidad auditiva en el Archivo General de la Nación.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Generar piezas comunicativas e invitación a través de correos electrónicos masivos para promover la participación en la Rendición de Cuentas.</li> <li>- Se cuenta con canales de comunicación y redes sociales para dar difusión a la Rendición de Cuentas.</li> <li>- Los directivos de la entidad apoyan, respaldan y participan activamente en la Rendición de Cuentas.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambios de normatividad.</li> <li>- Los ciudadanos que participan en el evento no recibe ningún tipo de incentivo que motive a involucrarse en este tipo de eventos.</li> </ul>

# Matriz DOFA Rendición de Cuentas



# Recursos utilizados por el AGN

1. Punto presencial
2. Página web
3. Redes Sociales
4. Chat
5. Correo electrónico
6. Atención Telefónica (Aplicativo Teams)

## Caracterización de usuarios -Personas Naturales

PERSONAS NATURALES	
Segmentación	Resultados
<b>Variables geográficas</b>	Todos los departamentos del país, aquellos que tienen mayor participación son Cundinamarca, Norte de Santander, Antioquia, Boyacá, Caquetá, Nariño, Risaralda, Valle del Cauca y Santander. Países como México, Perú, Argentina, Guatemala, Bolivia y Venezuela
<b>Variables demográficas</b>	El 82% de la población no reporta información, el 5.8% corresponde a mayores de 46 años
<b>Género</b>	73% femenino y 27% masculino
<b>Nivel Educativo</b>	El 81,60% no reporta información, el 5,9% corresponde al nivel profesional y 4,25% al técnico.
<b>Grupo Étnico</b>	El 84,20% no reporta información, el 14% manifiestan que no pertenecen a ningún grupo, el 1% indican ser afrodescendientes.
<b>Discapacidad</b>	A pesar de considerarse un tema relevante, las bases de datos no contemplan este campo como obligatorio, razón por la cual no se contó con la información a la hora de elaborar este documento.
<b>Variables Intrínsecas</b>	
<b>Intereses (Servicios solicitados)</b>	El 97,5% solicitan servicios de capacitación, 1,5% Asistencia Técnica, el 1% restante solicita consulta y fotocopia de documentos históricos, protocolos notariales, visitas guiadas y carné de investigador.
<b>Lugar de encuentro (Modalidad de interacción)</b>	Virtual (97%) Presencial (3%)
<b>Uso de los canales de comunicación</b>	Correo electrónico (95%), punto de atención (2,6%), chat (1,5%), en menor proporción se encuentra telefonía fija y presencial.
<b>Conocimiento de la Entidad</b>	Usuarios (64%), consciente de la existencia (36%)
<b>Variables de comportamiento</b>	
<b>Niveles de Uso</b>	Usuario potencial (37%), usuario habitual (20%), primera vez (44%)
<b>Beneficios buscados</b>	Cobertura (38%), accesibilidad (21%), amabilidad (14%)

## Caracterización de usuarios y grupos de valor Personas Jurídicas

<b>PERSONAS JURIDICAS</b>	
<b>Segmentación</b>	<b>Resultados</b>
<b><i>Variables Geográficas</i></b>	Todos los departamentos, aquellos que tienen mayor participación son: Cundinamarca, Boyacá, Santander, Tolima, Meta, Huila, Norte de Santander y Antioquia.
<b><i>Variables de tipología organizacional</i></b>	Las Entidades privadas tienen una participación del 1,18% frente a un 98,8% de las Entidades públicas
<b>Fuente de Recursos de las Entidades</b>	El 98% de las Entidades manejan recursos públicos
<b>Tipo de Entidad</b>	60% Entidades municipales, 31% prestadoras de servicios, 0,5% gobernaciones
<b>Canales de Atención preferidos</b>	Correo electrónico (2%), Atención presencial (5%), atención virtual (93%)
<b><i>Variables de tipo Intrínsecas</i></b>	
<b>Procedimiento Usado</b>	El 69.2% corresponde al trámite de Asistencia Técnica el cual es realizado por internet, este medio cuenta con el 80.5% de uso, seguido de la telefonía móvil (servicio celular) con el 9.8% y las redes sociales con el 6.9%.



ARCHIVO  
GENERAL  
DE LA NACIÓN  
COLOMBIA



MINISTERIO DE CULTURA

Buscar en AGN

BUSCAR

Inicio Nuestra entidad ¿Qué hacemos? Transparencia y acceso a la información pública Participa Atención y servicios a la ciudadanía Publicaciones

Inicio



Los campos marcados con asterisco (\*) deben diligenciarse obligatoriamente

\*1. Nombre completo/Razón social

\*2. Ingrese su número de documento o NIT

\*3. País de procedencia

4. Departamento de procedencia

5. Municipio de procedencia

6. Correo electrónico:

# Seguimiento y Evaluación

El avance al cumplimiento del Plan de Participación Ciudadana, se monitorea trimestralmente por parte del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano, al final de la vigencia se emite informe con los resultados obtenidos por cada acción de participación. La Rendición de Cuentas tiene su seguimiento en el Plan Anticorrupción y de la Atención al Ciudadano por parte de las Oficinas de Planeación y Control Interno. Se cuenta con la encuesta de satisfacción tanto física como virtual donde se solicita información al ciudadano relacionada con los trámites y servicios que presta la Entidad. En el año 2023 se contó con un total de 1.400 encuestas de satisfacción diligenciadas por los ciudadanos y usuarios.